

SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI HÀ NỘI
TRƯỜNG TRUNG CẤP CÔNG NGHỆ VÀ DU LỊCH HÀ NỘI



GIÁO TRÌNH
MÔN ĐƠN: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN
NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CNDL ngày 03 tháng 06 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình và được lưu hành nội bộ tại khoa Du lịch - Dịch vụ trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho mục đích đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình **Nghiệp vụ Hướng dẫn** được biên soạn nhằm mục đích phục vụ công tác giảng dạy và học tập của giảng viên, học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch thuộc Khoa Du Lịch - Dịch vụ, Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội.

Xuất phát từ thực tiễn nghề hướng dẫn viên và tham khảo các tài liệu, giáo trình của ngành Du lịch, tác giả biên soạn tài liệu giảng dạy “Nghiệp vụ hướng dẫn” dựa trên hai cuốn giáo trình chính:

1. Đinh Trung Kiên, *Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.

2. Bùi Thị Thanh Thủy, *Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch*, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009

Giáo trình **Nghiệp vụ Hướng dẫn** có một vị trí quan trọng, là một trong những mô đun chính bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn Du lịch tại trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội.

Giáo trình *Nghiệp vụ Hướng dẫn* được biên soạn với nội dung bao gồm 6 bài sau:

Bài 1: Tổng quan nghề hướng dẫn

Bài 2: Những phẩm chất và năng lực cần có ở hướng dẫn viên du lịch

Bài 3: Những yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch

Bài 4: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Bài 5: Các phương pháp hướng dẫn tham quan

Bài 6: Xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch

Trong quá trình biên soạn, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu và các phòng, ban trong nhà trường đã tạo điều kiện cho tôi thực hiện viết giáo trình này. Đồng thời cho tôi gửi lời cảm ơn đến tất cả các thầy cô trong khoa, đồng nghiệp trong

trường đã đóng góp ý kiến xây dựng, giúp tôi hoàn thiện giáo trình. Tuy nhiên thực tiễn các hoạt động về du lịch lại diễn ra rất phong phú và đa dạng. Do đó, chắc chắn không tránh khỏi hạn chế, thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong tiếp tục nhận được sự đóng góp ý kiến của qu đồng nghiệp và toàn thể người đọc để tài liệu được hoàn thiện hơn.

Trân trọng!

Hà Nội, ngày tháng.....năm 2019

Biên soạn

Khoa Du lịch – Dịch vụ

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN.....	8
BÀI 1: TỔNG QUAN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	9
1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch.....	9
1.1. Nguồn gốc hình thành nghề Hướng dẫn du lịch.....	9
1.2. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch	18
2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn viên du lịch	20
2.1. Một nghề bao gồm các hoạt động mang tính chất tổng hợp.....	20
2.2. Là một nghề lý tưởng và hấp dẫn	21
2.3. Có khả năng quan hệ ngoại giao rộng	21
2.4. Lao động nặng nhọc	22
2.5. Chịu áp lực cao về mặt tâm lý.....	23
3. Những khái niệm cơ bản	23
3.1. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu.....	23
3.2. Hướng dẫn viên du lịch	25
4. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch trong kinh doanh du lịch	32
4.1. Vai trò người phục vụ.....	32
4.2. Vai trò Marketing viên không chuyên.....	33
4.3. Vai trò sứ giả:	34
4.4. Vai trò người bảo vệ an ninh quốc gia, an toàn du lịch.....	34
5. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên.....	35
5.1. Nhiệm vụ chung	35
5.2. Nhiệm vụ chuyên môn.....	35
5.3. Nhiệm vụ kinh doanh	35
5.4. Trách nhiệm đối với khách.....	36
5.5. Nhiệm vụ hành chính.....	36

5.6. Trách nhiệm đối với cộng đồng.....	36
BÀI 2: NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ Ở HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	38
1. Kiến thức cơ bản và những yêu cầu cần có của hướng dẫn viên.....	38
1.1. Kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ.....	38
1.2. Những kiến thức cơ bản khác.....	40
1.3. Phẩm chất chính trị.....	43
1.4. Đạo đức nghề nghiệp.....	44
1.5. Sức khỏe.....	44
2. Phong cách và đức tính.....	45
2.1.Phong cách.....	45
2.2. Đức tính.....	48
3. Những phẩm chất và năng lực khác.....	50
3.1. Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp.....	50
3.2. Trang phục, trang điểm, tư thế.....	53
3.3. Việc nói chuyện trên điện thoại.....	54
Câu hỏi ôn tập:.....	56
BÀI 3: NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	57
1. Hình thức và thời gian của chuyến du lịch.....	57
1.1 Hình thức của chuyến du lịch.....	57
1.2. Thời gian của chuyến du lịch.....	58
2. Cơ cấu khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch.....	59
2.1. Cơ cấu khách du lịch.....	59
2. 2. Phương tiện vận chuyển khách du lịch.....	61
3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG KHÁC.....	63
3.1. Các điểm của tuyến, trung tâm du lịch và điểm du lịch.....	63
3.2 . Sự phối hợp giữa các đơn vị, địa phương liên quan đến hoạt động du lịch.....	64
Câu hỏi ôn tập:.....	66

BÀI 4: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	67
1. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	67
1.1. Quy trình chung.....	67
2. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (Inbound).....	94
3. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch người Việt Nam ra nước ngoài (Outbound).....	101
4. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch tàu biển.....	103
5. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam.....	106
Câu hỏi ôn tập:	107
BÀI 5: THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH ...	108
Nội dung chính: 1. Khái niệm chung về tham quan du lịch	108
1.1. Khái niệm	108
2. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch	112
2.1. Nghiên cứu và tích lũy tư liệu	112
2.2. Khảo sát tuyến, điểm tham quan du lịch	113
2.3. Lựa chọn đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh cho khách	113
2.4. Lập hành trình tuyến tham quan (phác thảo sơ đồ tuyến tham quan).....	114
2.5. Xem xét (khảo sát) lại toàn bộ chương trình	115
2.6. Xây dựng bài thuyết minh	117
3. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan	120
3.1. Nguyên tắc.....	120
3.2. Hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch.....	120
3.3. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển	129
4. Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan	134
4.1. Đối tượng tham quan thuộc tài nguyên du lịch nhân văn.....	134
4.2. Đối tượng tham quan thuộc tài nguyên du lịch tự nhiên	154
Câu hỏi ôn tập:	161
BÀI 6: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	162

1. Khái niệm tình huống	162
2. Phân loại tình huống	163
3. Một số yêu cầu chung khi xử lý tình huống	165
4. Một số nguyên tắc cần đảm bảo trong xử lý tình huống	167
5. Một số tình huống cụ thể.....	167
6. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn	175
TÀI LIỆU THAM KHẢO	190

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch

Mã mô đun: MĐ16

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (Lý thuyết: 45 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 26 giờ, Kiểm tra: 4 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí : Nghiệp vụ hướng dẫn là mô đun bắt buộc thuộc nhóm các mô đun, mô đun đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ trung cấp nghề Hướng dẫn Du lịch

- Tính chất : Nghiệp vụ hướng dẫn là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng thi hết môn.

Là một trong những mô đun quan trọng nhất trong chương trình khung trình độ nghề hướng dẫn du lịch, là môn thi tốt nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

1. Về kiến thức:

- + Liệt kê được những yêu cầu đối với người hướng dẫn viên.
- + Nhận biết được những yếu tố tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch
- + Xây dựng được lịch trình hướng dẫn khách tham quan du lịch
- + Lập được kế hoạch tổ chức đón tiếp, hướng dẫn tham quan, vui chơi giải trí cho khách du lịch

2. Về kỹ năng:

- + Kỹ năng hướng dẫn trên tuyến du lịch và tham quan tại các điểm du lịch
- + Kỹ năng thuyết minh trên các phương tiện vận chuyển du lịch
- + Kỹ năng tổ chức quản lý đoàn khách và xử lý các vấn đề phát sinh trong công việc tổ chức tham quan hướng dẫn cho khách du lịch trong và ngoài nước.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Năng lực tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách, hướng dẫn khách tham quan trên các địa điểm và phương tiện khác nhau
- + Năng lực quản lý khách và giải quyết mọi phàn nàn của khách khi đi du lịch

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

BÀI 1: TỔNG QUAN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Giới thiệu

Bài học này giới thiệu quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch, đặc điểm của nghề, vai trò và nhiệm vụ của người hướng dẫn viên trong quá trình thực hiện công việc.

Mục tiêu:

- Trình bày được quá trình hình thành và phát triển theo từng giai đoạn của nghề Hướng dẫn du lịch.
- Mô tả được vị trí, vai trò, đặc điểm của nghề Hướng dẫn du lịch,
- Nêu được khái niệm Hướng dẫn viên du lịch, phân loại Hướng dẫn viên cũng như vai trò, trách nhiệm của Hướng dẫn viên du lịch

Nội dung chính:

1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch

1.1. Nguồn gốc hình thành nghề Hướng dẫn du lịch

Cũng như nhiều ngành khoa học, kỹ thuật, nghệ thuật, sản xuất, ngành Du Lịch được hình thành rất sớm trong bối cảnh lịch sử nhất định.

Thời cổ đại, các quốc gia chiếm hữu nô lệ với các nền văn minh rực rỡ ở Ai Cập, Lưỡng Hà, An Độ, Trung Hoa, Hy Lạp, La Mã được hình thành... Con người đã có quá trình giao lưu kinh tế và văn hoá. Nhu cầu tìm hiểu, tham quan và cả nghỉ ngơi đã xuất hiện trước hết ở giai cấp quý tộc chủ nô rồi mới tới các thương gia, các nhà tu hành, nhà khoa học... Các nhà Sử học cho rằng, từ 5000 năm trước đây những chuyến vượt biển đã bắt đầu từ Ai Cập.

Trong những chuyến đi ấy, người ta kết hợp các mục đích, trong đó có cả mục đích du lịch – dù những khái niệm “ du lịch”, “hoạt động du lịch” chưa ra đời. Theo những miêu tả được ghi trên tường của đền thờ Deit El Bahari ở Luxor, vào năm 1490 trước Công Nguyên, vua Ai Cập đã tổ chức một chuyến đi vì mục đích du lịch đến miền Punt (có thể là Sômalì ngày nay). Những người đi du lịch đó thực sự là những

người dừng cảm trong điều kiện di chuyển ở những chặng đường dài như vậy. Những người Sumers vùng Lưỡng Hà đã sáng tạo ra tiền và dùng nó trong hoạt động vận chuyển và kinh doanh cùng với bánh xe cách đây gần 6.000 năm được xem là cái mốc quan trọng đánh dấu sự hình thành ngành du lịch. Các nhà khoa học Mỹ (Robert W. Mc' Wtosh và Charles R. Goeldner) cho rằng họ là người sáng lập Ngành Du Lịch của nhân loại vì người ta có thể trả tiền cho việc vận chuyển và lưu trú.

Hàng nghìn năm trước Công Nguyên cư dân ở Ai Cập, Lưỡng Hà, An Độ, Trung Quốc đã thực hiện những chuyến hành hương tới các đền đài, chùa miếu, lăng tẩm... trong những lễ hội tôn giáo. Những chuyến đi kéo dài nhiều ngày, thậm chí hàng tháng và cách xa nơi ở của họ đã dẫn tới việc xuất hiện những nơi ăn ở dành cho người hành hương. Đó chính là những dịch vụ sơ khai cho loại hình du lịch được gọi là du lịch tôn giáo, nói rộng ra là du lịch văn hoá sau này. Một số nhà tư tưởng, nhà khoa học cũng đã thực hiện những chuyến du lịch dài ngày trên lãnh thổ quốc gia rộng lớn như Khổng Tử (551 – 479 trước Công nguyên) đã đến nhiều vùng của Trung Hoa; như Herodote (480 – 420 trước Công nguyên) đã thực hiện những chuyến du lịch dài ngày từ Hy Lạp tới Ai Cập, Ba Tư, Lưỡng Hà... Những chuyến đi trong thời cổ đại còn được tiếp tục và ngày càng có nhiều người tham gia.

Từ thế kỷ IV trước Công Nguyên, Hy Lạp đã phát triển cường thịnh. Việc đi đến các vùng đất ở Địa Trung Hải với các mục đích nghỉ dưỡng, chữa bệnh, tham quan nghiên cứu ngày càng thu hút đông đảo giai cấp chủ nô Hy Lạp.

Năm 776 trước Công nguyên, địa hội thể thao Olympic đã đầu tiên tổ chức tại Hi Lạp, thu hút nhiều người tham dự đấu thể thao, (cả người thi đấu và người thưởng ngoạn). Do đó các cơ sở phục vụ ăn, ở cho vận động viên và khán giả cũng các dịch vụ khác đã nảy sinh xung quanh khu vực thi đấu. Loại hình du lịch công vụ, thể thao, tham quan nghiên cứu đã xuất hiện và tồn tại lâu đời trên bán đảo này.

Đế quốc La Mã ra đời và phát triển cực thịnh từ thế kỷ I trước Công nguyên đến thế kỷ I sau Công nguyên, đã đánh dấu sự phát triển của các hoạt động du lịch ở Địa Trung Hải. Sự phát triển của đường giao thông, việc xây dựng các công trình kiến trúc đồ sộ và hoành tráng như các đền thờ, dinh thự, quảng trường ở các thành thị cổ đại La Mã (đặc biệt là đấu trường Colise'e, nhà tắm Cara Cala và đền Athe'na) đã

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

thôi thúc con người từ nhiều vùng đổ về du ngoạn. Người La Mã đã lập ra một hệ thống trạm dừng chân cho khách với các dịch vụ nghỉ trọ, ăn uống, bán cỏ khô cho ngựa hay đổi xe, thay ngựa cho khách. Trong các trạm này, mà ngày nay có tên gọi là các lữ quán (Hostelry) có cả những phòng đặc biệt dành cho quý tộc chủ nô, quan chức và phòng bình thường cho các khách lữ hành.

Cũng từ bán đảo La Mã, nhiều người đã đi du lịch tới các vùng Địa Trung Hải như thăm các Kim Tự Tháp ở Ai Cập, vườn treo Babylon ở Luông Hà, các đền đài ở Hy Lạp... Những cơ sở chữa bệnh, nghỉ mát, nơi có các lễ hội, thi đấu thể thao... được lựa chọn, được giới thiệu và ở đó mọc lên các dinh thự làm nơi nghỉ dưỡng, các dịch vụ giải trí, chữa bệnh và sử dụng thời gian rảnh rỗi cho các hoạt động thể thao. Đó là những yếu tố cơ bản dẫn tới sự hình thành các loại hình du lịch và các khu du lịch ở Địa Trung Hải.

Vùng tiểu Á trên Địa Trung Hải cũng là nơi diễn ra các hoạt động khá rầm rộ vào các thế kỷ IV – I trước Công nguyên. Tài liệu thành văn cho thấy, năm 334 trước Công nguyên ở Ephesus (thuộc Thổ Nhĩ Kỳ ngày nay) vào dịp lễ hội đã có khoảng 700.000 khách du lịch tập trung để thưởng thức các hoạt động vui chơi, biểu diễn. Đó là thời kỳ yên ổn và thịnh vượng của các quốc gia cổ đại với những thành tựu văn minh rực rỡ. Con người vừa có điều kiện thời gian và tiền bạc, vừa đảm bảo an toàn khi đi du lịch.

Sự suy tàn các quốc gia cổ đại trong đó có đế quốc La Mã từ thế kỷ IV, và từ khi đế quốc Tây La Mã diệt vong (năm 476) kéo theo sự suy tàn của hoạt động du lịch. Người ta gọi đó là “thời kỳ đen tối” với các cuộc xung đột, thôn tính lẫn nhau của các quốc gia phong kiến châu Âu đang trong quá trình hình thành và phát triển thịnh đạt. Ngoài ra cuộc hành quân chinh phạt, xâm lăng mà đáng kể nhất là các cuộc Thập tự chinh (có 8 cuộc Thập tự chinh lớn từ phương Tây sang phương Đông : 1096 – 1270), chỉ có các hành hương tôn giáo đến các thánh địa là đáng kể. Những chuyến du lịch rất ít ỏi và cũng khá mạo hiểm. Ngoài sự mất an toàn, người ta còn gặp trở ngại về sự xuống cấp của đường xá, của các dịch vụ du lịch và sự trở ngại lớn nhất là sự “ngăn sông cách chợ” mà chế độ phong kiến đã tạo ra ở cả phương Đông và phương Tây. Sự ra đời các lãnh địa phong kiến rộng lớn thời Trung Cổ đã làm suy sụp các hoạt động

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

du lịch thịnh hành thời cổ đại. Tuy vậy, cũng có những nhà du lịch mạo hiểm và dũng cảm với khao khát tìm hiểu thế giới rộng lớn. Vào năm 1271, một người Italia là Marco Polo đã từ Venice đi Trung Quốc và nhiều nơi ở phương Đông. Ông cũng từng đặt chân lên thương cảng Đại Chiêm (nay là Hội An – Quảng Nam, Việt Nam) Marco Polo trở về Châu Âu năm 1292 và viết cuốn sách “Marco Polo du ký”. Cuốn sách đã gợi lòng ham hiểu biết của nhiều thế hệ người Châu Âu sau này.

Cuối thế kỷ XV, đầu thế kỷ XVI những hiểu biết địa lý, thiên văn, hải dương, và kỹ thuật đi biển đã giúp cho người có những phát kiến địa lý lớn. Từ 1492 đến 1504, Christophe Colombo đã tiến hành 4 cuộc hành trình thám hiểm sang một lục địa mới mà sau này được gọi là Châu Mỹ. Đó là một phát kiến địa lý lừng danh. Phát kiến lớn tiếp theo là chuyến đi vòng quanh Châu Phi, vượt qua An Độ Dương đến An Độ (năm 1497 – 1499) của Vasco de Gamma người Bồ Đào Nha. Chuyến đi vòng quanh thế giới trên biển của đoàn thám hiểm do Fernand Majellan dẫn đầu (trong những năm 1519 – 1522) là phát kiến rất quan trọng, có ý nghĩa nhiều mặt. Những chuyến đi ấy hầu như không phải vì mục đích du lịch, những trên ý nghĩa nhất định, đã mở hướng cho hoạt động lữ hành quốc tế trên phương vận tải thủy. Mặt khác, những chuyến đi ấy có thể coi là những chuyến đi thám hiểm, nghiên cứu lớn của con người với thế giới rộng lớn.

Từ thế kỷ XVI trở đi, những chuyến lữ hành của con người đến các châu lục trở nên phổ biến hơn. Các thương gia, nhà ngoại giao, nhà khoa học, nhà truyền giáo... từ châu Âu đến châu Á, châu Phi, châu Mỹ... đã được coi là những “chuyến lữ hành vĩ đại”, góp phần giao lưu giữa các nền văn hoá thế giới và dĩ nhiên tăng cường sự hiểu biết của con người về vùng đất lạ, thoả mãn tâm lý “ chuộng lạ” của du khách, mà đó là một trong những lý do chủ yếu để người ta đi du lịch. Tất nhiên, trong lịch sử cũng có những chuyến lữ hành từ châu Á, châu Mỹ tới các châu lục khác làm cho hoạt động du lịch ngày càng mở rộng hơn như một thực tế đòi hỏi.

Các cuộc cách mạng tư sản, bắt đầu từ cách mạng tư sản Netherland (1564 – 1609) đến cách mạng tư sản Anh (1642 – 1660), cách mạng tư sản Mỹ (1776 – 1783), cách mạng tư sản Pháp (1789 – 1794)... đã mở ra cho con người sự giao lưu mới với thiết chế tự do tư sản. Nhu cầu tích tụ tư bản thúc đẩy giai cấp tư sản cho xây dựng

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

mạng lưới giao thông lớn cùng với các phương tiện vận chuyển ngày càng hiện đại và mở rộng các dịch vụ ở nhiều nơi trên thế giới. Phương tiện thông tin liên lạc cũng được mở rộng phục vụ cho sản xuất, kinh doanh và cả cướp bóc, xâm lược. Nhưng, những cơ sở hạ tầng đó về khách quan cũng tạo ra sự thuận lợi cho các chuyến lữ hành xuyên quốc gia. Nhiều người có nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, chữa bệnh, thể thao... ở những vùng có khí hậu trong lành, phù hợp, có điều kiện thiên nhiên lý tưởng hay có các tài nguyên nhân văn độc đáo hấp dẫn. Từ đó, một số trung tâm du lịch, khu du lịch được hình thành. Nếu xưa kia, người ta có xu thế đi du lịch tới các kỳ quan thế giới: Kim Tự Tháp ở Ai Cập, vườn treo Babylon; tượng thần Zeus ở Olympia – Hy Lạp; tượng thần Helios trên đài Phodes – Hy Lạp; đền thờ nữ thần Artemis ở Ephese (Hy Lạp, nay thuộc Thổ Nhĩ Kỳ); lăng mộ Mausolus ở Halicarnasse (Thổ Nhĩ Kỳ ngày nay); ngọn hải đăng và thư viện ở Alexandria (Ai Cập) thì nay đã mở ra nhiều nơi khác với rừng, bờ biển đẹp và suối khoáng... các loại hình du lịch dần dần được hình thành từ các trung tâm du lịch quốc gia và quốc tế như Roma (Italia), Paris, Nice (Pháp), Carlo (Séc), Baden(Đức). Những nơi này thu hút hàng vạn khách trong và ngoài quốc gia. Du lịch quốc tế bắt đầu có xu hướng gia tăng trong thế kỷ XVIII, đặc biệt là loại du lịch có tên gọi “Grand Tour” xuất hiện ở Châu Âu cuối thế kỷ XVIII. Đó là các chuyến du lịch của các sinh viên đại học sau khi tốt nghiệp đã đến các nước để kiểm chứng thực tế trong 2 tới 3 năm rồi trở về áp dụng trong các công ty, xí nghiệp của mình.

Lượng hành khách, thời gian du lịch của khách và các dịch vụ gia tăng đã dẫn tới sự hình thành thị trường du lịch. Hoạt động du lịch đã thành hiện tượng từ cuối thế kỷ XIX. Song cho đến thế kỷ XX, nói chung khách du lịch chủ yếu tự tổ chức các cuộc hành trình chứ chưa hình thành các tổ chức phục vụ cho các cuộc du lịch của khách.

Sự xuất hiện của phương tiện tàu hoả cũng dẫn tới loại dịch vụ đặt chỗ. Vào năm 1922, một người Anh là Robert Smart, nhân viên tàu hoả đã đặt chỗ khách đi tới các cảng ở nước Anh. Thomas Cook, một nhà du lịch và nhà kinh tế Anh đã sớm nhìn ra yêu cầu cần có các tổ chức du lịch. Năm 1841, ông đã tổ chức một chuyến tham quan đặc biệt trên tàu hoả từ Leicester đến Ladbury (dài 12 dặm) cho 570 khách đi dự

hội nghị. Giá dịch vụ vận chuyển là một Sterling/một hành khách. Hành khách (sau này được gọi là những du khách tham gia vào loại du lịch công vụ) trong cuộc hành trình được phục vụ văn nghệ, nước chè và các món ăn nhẹ. Chuyến đi rất thành công và mở ra dịch vụ các cuộc lữ hành cho du khách. Sau Thomas Cook, nhiều người trên thế giới cũng bắt chước ông trên phương tiện tàu hoả. Năm 1812, Thomas Cook tổ chức văn phòng du lịch đầu tiên ở Anh (và cũng là văn phòng đầu tiên có tính chuyên nghiệp trên thế giới) với chức năng tổ chức cho công dân Anh đi du lịch khắp nơi. Đây là một mốc quan trọng đánh dấu sự hình thành một loại tổ chức kinh doanh du lịch rất quan trọng: các hãng du lịch hay còn được gọi là các hãng lữ hành (Travel Agency, Agence de voyage, Réieburo...) làm cầu nối giữa khách du lịch và các bộ phận phục vụ du lịch để hoạt động du lịch thuận lợi và nhịp nhàng. Cũng từ đây, ngành công nghiệp lữ hành (Travel Industry) bắt đầu manh nha.

Từ nửa thế kỷ XIX, đặc biệt là vào 30 năm cuối, du lịch có điều kiện phát triển hơn do Châu Âu và thế giới nói chung ở trong hoà bình, và các nước tư bản đang trong quá trình tích tụ tư bản để chuyển sang một giai đoạn mới. Mặc khác thành tựu khoa học kỹ thuật cũng tạo những điều kiện vật chất cho du lịch được đẩy mạnh. Các phương tiện du lịch đường thủy, tàu hoả đưa số lượng khách tăng hằng năm và bắt đầu xuất hiện loại du lịch bằng xe đạp và đi bộ. Các khách sạn cũng mọc lên nhiều hơn, đặc biệt ở những vùng được quy hoạch (ở Địa Trung Hải, ở một số nơi tại Thụy Sĩ, ở Nice và Cane tại Pháp...). Theo những số liệu chưa chính thức, chỉ năm 1896, các khách sạn tại một số thành phố lớn châu Âu đã đón và phục vụ từ 3 đến 5 triệu khách du lịch các loại.

Vào những năm vắt ngang hai thế kỷ XIX và XX, du lịch bằng ô tô xuất hiện cùng với việc xây dựng đường ô tô và sự phát triển các phương tiện thông tin liên lạc. Người đi du lịch chủ yếu vẫn là các quý tộc, quan chức, thương gia và các tầng lớp tư sản giàu có và tập trung nhiều vào loại hình du lịch nghỉ dưỡng, giải trí...

Sau chiến tranh thế giới thứ nhất, du lịch tiếp tục phát triển với việc sử dụng phương tiện vận chuyển bằng máy bay. Năm 1925, hãng hàng không Đức Lufthansa đã hoàn thành chuyến bay dài 118 dặm và mở ra cho du lịch một hướng vận chuyển khách thuận lợi. Một số nước châu Âu cũng xây dựng và tổ chức các hãng du lịch

quốc tế nhằm thu ngoại tệ để khôi phục và phát triển kinh tế. Cho tới cuối những năm 30, du lịch phát triển rất mạnh. Theo A. Cofechech trong cuốn “Lịch sử phát triển du lịch – Budapest – 1966”, số người tham gia du lịch ở châu Âu và châu Mỹ khoảng từ 50 – 60 triệu

Chiến tranh thế giới thứ hai làm cho hoạt động du lịch gần như ngừng trệ.

Sau những năm khôi phục nền kinh tế xoi hội bị tàn phá, từ thập kỷ sáu mươi du lịch đã dần dần phát triển với tốc độ nhanh. Sự phát triển của kinh tế thế giới đã tạo điều kiện cho nhân loại mở rộng và tăng cường các hoạt động du lịch. Đồng thời, các dịch vụ du lịch cũng ngày càng mở rộng và nâng cao về quy mô và chất lượng. Hàng loạt hãng du lịch ra đời ở các quốc gia, các châu lục trên toàn thế giới với sự liên kết ngày càng đa dạng. Ngày 02/01/1975 Tổ Chức Du Lịch Thế Giới (WTO) đã được thành lập, và là tổ chức quốc tế về du lịch lớn nhất liên kết các hoạt động du lịch của hầu hết các quốc gia trên thế giới.

Trong gần hai thập kỷ qua, cách mạng khoa học kỹ thuật đã đưa tới những thành tựu kỳ diệu cho nhân loại. Việc cơ giới hoá, tự động hoá kỹ thuật tin học ngày càng phát triển đã đem lại năng suất lao động tăng cao, mức sống ngày càng tốt hơn và thời gian nhàn rỗi của người lao động cũng nhiều hơn. Do đó, các chuyến du lịch cũng tăng lên rất nhanh cả về dòng du khách cũng như độ dài của chuyến du lịch cùng với các dịch vụ du lịch ngày càng hoàn thiện. Giai đoạn này được một số nhà nghiên cứu gọi là giai đoạn “bành trướng du lịch”. Du lịch và hoạt động kinh doanh du lịch đã và đang trở thành hiện tượng kinh tế – xã hội phổ biến, thành ngành kinh tế mũi nhọn của một số nước, ngành “ công nghiệp không khói”.

Lượng khách du lịch tăng lên nhanh chóng. Năm 1950, cả thế giới có 25 triệu lượt khách du lịch, đến năm 1995 đã có 567 triệu lượt khách. Các nhà kinh tế dự báo đến năm 2000 lượng khách du lịch sẽ tăng tới khoảng 600 triệu lượt.

Cùng với việc tăng lượng khách, nguồn ngoại tệ thu được từ du lịch cũng tăng lên hàng trăm lần từ sau chiến tranh thế giới thế 2 đến nay. Điều đó cho thấy nhu cầu du lịch và khả năng thanh toán của khách ngày càng cao và các dịch vụ du lịch cũng ngày càng đa dạng hoá, đáp ứng đòi hỏi của sự phát triển du lịch nói riêng và sự phát triển kinh tế – xã hội nói chung.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Cùng với việc phát triển du lịch, các tổ chức quốc tế và khu vực về du lịch và dịch vụ du lịch cũng ra đời, đã tăng cường khả năng liên kết của ngành kinh tế đặc biệt này. Xu hướng quốc tế hoá du lịch đòi hỏi sự phối hợp giữa các hãng, các công ty du lịch trên phạm vi toàn thế giới.

Hiện nay, trên thế giới diễn ra những thay đổi quan trọng như hướng đi của các dòng du khách, mà nét nổi bật là xu hướng tới các nước đang phát triển và mới phát triển với loại hình du lịch văn hoá và du lịch môi trường sinh thái. Các nước ở vùng châu Á – Thái Bình Dương đang là những nước giữ vai trò du lịch quốc tế chủ động. Mặt khác, cơ cấu chi tiêu của khách du lịch cũng thay đổi theo từng giai đoạn, mà nét nổi bật mà tỷ trọng chi tiêu của khách du lịch trong các dịch vụ cơ bản (lưu trú, vận chuyển, ăn uống) có xu hướng giảm trong khi tỷ trọng chi tiêu của khách cho các dịch vụ bổ sung (mua sắm, giải trí, tham quan...) có xu hướng tăng lên. Một xu hướng nữa là việc sử dụng các dịch vụ du lịch trọn gói ngày càng ít hơn cùng với việc bớt giảm các thủ tục về xuất nhập khẩu hải quan. Khách du lịch ngày càng chủ động hơn trong việc lựa chọn dịch vụ cho mình, kể cả dịch vụ hướng dẫn du lịch.

Ở Việt Nam, đi du lịch cũng là nhu cầu từ xa xưa, và các thế hệ người Việt Nam cũng đã có những chuyến du lịch nổi danh trong lịch sử. Khách du lịch từ đất Việt ra đi chủ yếu thuộc các tầng lớp trên hoặc thương gia, nhà khoa học, nhà tu hành... Mặt khác, nhiều khách du lịch nước ngoài cũng có làm những chuyến lữ hành đến Việt Nam. Tuy vậy ngành du lịch Việt Nam hiện nay có tuổi chưa phải cao nếu kể từ ngày thành lập vào 9/7/1960 theo Nghị định 26/CP của Chính Phủ. Từ Công Ty Du Lịch Việt Nam ngày ấy đến Tổng cục Du Lịch Việt Nam bề thế hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đã trải qua bao thăng trầm và đã từng bước trưởng thành. Trong thời kỳ đổi mới và mở cửa nền kinh tế – xã hội, du lịch Việt Nam cũng có những đóng góp xứng đáng vào sự phát triển nhiều mặt của đất nước. Hiện nay cả nước có tới hơn 800 doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế (không kể các hộ tư nhân) tham gia vào việc kinh doanh khách sạn và các dịch vụ du lịch, có hơn 254 công ty lữ hành nội địa và 78 công ty lữ hành quốc tế. Riêng trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch, Tổng cục Du Lịch Việt Nam đã cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch cho gần 3000 người. Các đơn vị kinh doanh du lịch của Việt Nam đã có mối liên kết, hợp tác với hơn 1000 hãng công

ty Du Lịch từ 60 quốc gia và lãnh thổ trên thế giới. Ngành Du Lịch Việt Nam là thành viên của tổ chức Du Lịch Thế Giới (WTO) từ tháng 9/1981, thành viên của Hiệp Hội Du Lịch châu Á – Thái Bình Dương (PATA) từ 1989, thành viên của Hiệp Hội Du Lịch Đông Nam Á (ASEANTA) từ 1995...

Trong định hướng phát triển kinh tế – xã hội của Việt Nam, du lịch được coi là một trong những ngành có tầm quan trọng và có ý nghĩa to lớn. Việt Nam vốn giàu tài nguyên du lịch và đang từng bước khai thác và bảo vệ nguồn tài nguyên ấy. Loại hình du lịch văn hoá, du lịch môi trường sinh thái được xác định là quna trọng nhất trong phát triển du lịch Việt Nam, sức hấp dẫn và khả năng thực hiện các hoạt động du lịch theo định hướng ấy ngày nay đang được quan tâm.

Việt Nam có tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú. Năm 2019, ngành Du lịch Việt Nam lập kỷ tích lần đầu tiên đón 18 triệu lượt khách quốc tế, tăng 16,2% so với năm 2018. Giai đoạn từ 2015-2019, lượng khách quốc tế đến Việt Nam đã tăng 2,3 lần từ 7,9 triệu lượt lên 18 triệu lượt, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 22,7% mỗi năm. Việt Nam liên tục nằm trong nhóm những quốc gia có tốc độ tăng trưởng khách du lịch nhanh nhất thế giới. Năm 2019, du lịch Việt Nam nhận giải thưởng Điểm đến di sản hàng đầu thế giới do World Travel Awards trao tặng, Điểm đến Golf tốt nhất thế giới do World Golf Awards trao tặng. Cùng với đó, World Travel Awards cũng vinh danh Việt Nam là Điểm đến hàng đầu châu Á 2 năm liên tiếp 2018-2019, Điểm đến văn hóa hàng đầu châu Á 2019, Điểm đến ẩm thực hàng đầu châu Á 2019 [Du lịch Việt Nam – Wikipedia tiếng Việt].

Với tiềm năng lớn, từ năm 2001, Du lịch Việt Nam đã được chính phủ quy hoạch, định hướng để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Mặc dù "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam 2001 - 2010" có vài chỉ tiêu không đạt được, từ năm 2011, "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030" đã được thủ tướng chính phủ Việt Nam phê duyệt ngày 30/12/2011 để tiếp nối. Tuy nhiên, cũng có nhiều ý kiến cho rằng, trong thực tiễn còn cần làm rất nhiều để ngành du lịch thật sự trở thành "mũi nhọn" và từ có "tiềm năng" trở thành có "khả năng" [Du lịch Việt Nam – Wikipedia tiếng Việt].

Những biện pháp để thúc đẩy sự phát triển của du lịch Việt Nam đang được đặt ra vừa cấp thiết vừa lâu dài, nhằm cụ thể hoá đường lối của Đảng được đề ra trong Đại hội lần thứ VIII là:

“ Triển khai thực hiện quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam tương xứng với tiềm năng du lịch của đất nước theo hướng du lịch văn hoá, sinh thái môi trường. Xây dựng các chương trình và điểm du lịch hấp dẫn về văn hoá, di tích lịch sử và khu danh lam thắng cảnh. Huy động nguồn nhân lực của nhân dân tham gia kinh doanh du lịch, ưu tiên xây dựng cơ sở hạ tầng ở những khu vực du lịch tập trung, ở các trung tâm lớn. Nâng cao trình độ văn hoá và chất lượng dịch vụ với các loại khách khác nhau. Đẩy mạnh việc huy động vốn trong nước đầu tư vào khách sạn. Cổ phần hoá một số khách sạn hiện có để huy động các nguồn vốn vào việc đầu tư, cải tạo nâng cấp, liên doanh với nước ngoài, xây dựng các khu du lịch và các khách sạn lớn, chất lượng, đòi hỏi nhiều vốn.

Thực hiện đường lối của Đảng, Nhà nước ta đã có những văn bản chỉ đạo hoạt động du lịch khoa học, thực tiễn và có hiệu quả từ đại hội Đảng lần thứ VIII đến nay. Pháp lệnh du lịch Việt Nam được ban hành ngày 20/2/99 đã đi vào cuộc sống, tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch Việt Nam phát triển. Một trong những điều kiện ấy là đào tạo nhân lực cho hoạt động du lịch, trong đó có đào tạo hướng dẫn viên – những người được ví như sứ giả, người đại diện đón và phục vụ khách du lịch.

Từ đường lối ấy và từ những biện pháp thích hợp, du lịch Việt Nam đã và đang chuyển mình, đón kịp xu thế quốc tế và sự phát triển chung của đất nước. Việc đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch đang là đòi hỏi khách quan trong đó có việc trang bị kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

1.2. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch

Trong lịch sử ra đời, tồn tại và phát triển của du lịch, buổi ban đầu, hướng dẫn du lịch chưa hình thành đồng thời. Khách du lịch chủ yếu tự tìm hiểu để thoả mãn những nhu cầu của chuyến đi theo mục tiêu đã định. Sau đó, thường là tại các điểm du lịch những người địa phương đảm nhiệm vai trò giới thiệu cho khách từ những hiểu biết của mình. Cùng với thời gian, dòng du khách lớn lên kéo theo sự đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch cũng ra đời, ngày

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

càng có vị trí quan trọng và cần thiết trong kinh doanh du lịch nói chung. Hoạt động này từ chỗ là hoạt động kết hợp của những chủ dịch vụ, những nhà khoa học hoặc những người có hiểu biết cụ thể về một hay nhiều lĩnh vực nhất định, về một hay nhiều đối tượng tham quan tại điểm du lịch nhất định được thuê mướn đến chỗ trở thành hoạt động đặc trưng của ngành du lịch. Hướng dẫn viên du lịch ra đời từ đòi hỏi khách quan, đòi hỏi nghề nghiệp, nhằm đáp ứng các nhu cầu hiểu biết của du khách. Thông thường, hướng dẫn du lịch để thoả mãn những nhu cầu chủ yếu của khách du lịch, mà vì những nhu cầu đó họ sử dụng thời gian rảnh rỗi và tiền bạc cho nó.

Chẳng hạn, từ vùng này sang vùng khác trong một quốc gia hay từ quốc gia này tới một hay nhiều quốc gia khác, khách du lịch hầu như chưa có hiểu biết gì hay hiểu biết sơ sài qua giới thiệu của người khác, qua quảng cáo, qua sách báo... về những đối tượng muốn tìm hiểu, những nhu cầu được thoả mãn. Hoạt động hướng dẫn du lịch chính là đáp ứng những nhu cầu ấy một cách trực tiếp, sinh động và đa dạng trong chuyến du lịch của khách.

Hoạt động hướng dẫn du lịch còn góp phần rất quan trọng vào kinh doanh du lịch nói chung. Thông qua hoạt động hướng dẫn, các dịch vụ du lịch cơ bản như dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ vận chuyển được thực hiện chu đáo hơn, phong phú hơn do có sự phối hợp của hướng dẫn viên. Những nhu cầu của khách du lịch về các dịch vụ này thường được đáp ứng chính xác, nhanh chóng, đầy đủ hơn. Ngoài ra, từ hoạt động hướng dẫn du lịch, khách du lịch, cũng góp phần làm cho các dịch vụ bổ sung thêm sôi động. Bởi lẽ, qua các hướng dẫn viên du lịch các cơ sở kinh doanh du lịch sẽ nắm bắt thị hiếu, tâm lý, đặc tính và cả tình trạng sức khoẻ... của khách du lịch để kịp thời có những điều chỉnh đáp ứng tốt hơn cho khách và do đó, dịch vụ du lịch sẽ phát triển hơn, doanh thu sẽ cao hơn.

Các tổ chức kinh doanh du lịch hiện nay nói chung đều có hoạt động hướng dẫn du lịch. Các tổ chức kinh doanh lữ hành quốc tế và lữ hành nội địa càng cần thiết có hoạt động hướng dẫn du lịch. Việc thiết kế tours, bán tours, quảng cáo, tiếp thị mô giới trung gian... phải gắn với yêu cầu hướng dẫn du lịch. Vì vậy, hoạt động hướng

dẫn du lịch được thực hiện tốt hay không sẽ góp phần rất cơ bản vào việc bán tours, vào kinh doanh du lịch tại các tổ chức này và nói chung vào các hoạt động du lịch.

Hoạt động hướng dẫn du lịch không chỉ thoả mãn những nhu cầu của khách du lịch theo mục đích của chuyến du lịch, của loại hình du lịch họ lựa chọn, của những đối tượng mà họ cần tìm hiểu, cần sử dụng mà còn góp phần giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình du lịch của họ. Có rất nhiều vấn đề với nhiều tình huống khác nhau xảy ra trong quá trình thực hiện các chuyến du lịch của khách tại nơi làm thủ tục xuất nhập cảnh, nơi lưu trú, nơi nghỉ dưỡng, chữa bệnh, lúc ăn uống, trên phương tiện vận chuyển qua các vùng, tại điểm du lịch... mà khách du lịch cần tới hoạt động hướng dẫn giúp khách. Và cũng chính từ những đòi hỏi đó – vốn ngày càng trở nên quen thuộc trong du lịch – hoạt động hướng dẫn du lịch càng có vị trí không thể thiếu trong toàn bộ hoạt động kinh doanh du lịch.

Tóm lại, hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời sau quá trình tham quan du lịch trong lịch sử của ngành nhưng đã có vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch đã và luôn là một loại dịch vụ rất cơ bản và là dịch vụ đặc trưng của du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch là một trong những nhân tố thúc đẩy sự phát triển của du lịch và góp phần to lớn vào doanh thu từ du lịch.

Với sự bùng nổ của thông tin và sự phát triển mạnh mẽ của kỹ thuật tin học, hoạt động hướng dẫn du lịch có được sự trợ giúp của nhiều yếu tố nên thuận lợi hơn, đặc biệt là các thông tin tới khách du lịch. Song, hoạt động hướng dẫn du lịch vẫn rất cần thiết và đòi hỏi nghiệp vụ hướng dẫn ngày càng cao hơn.

2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn viên du lịch

Lao động của hướng dẫn viên du lịch là loại lao động đặc biệt với những đặc điểm sau đây:

2.1. Một nghề bao gồm các hoạt động mang tính chất tổng hợp

Hướng dẫn viên là người thực hiện chương trình du lịch theo đúng chương trình đã được doanh nghiệp lữ hành xây dựng và bán cho khách. Sau khi nhận được hồ sơ đi đoàn từ phòng điều hành, hướng dẫn viên phải thực hiện theo đúng quy trình hướng dẫn bắt đầu từ giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức đón tiếp khách, tổ

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

chức lưu trú-ăn uống, tổ chức tham quan du lịch, tổ chức các hoạt động giải trí, dịch vụ mua sắm, giải quyết toàn bộ tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện tour trong phạm vi và khả năng của mình nhằm đảm bảo an toàn về tính mạng cũng như quyền lợi của khách du lịch và doanh nghiệp lữ hành, cho đến hoạt động tiễn khách và báo cáo quyết toán tour. Công việc này, khác với nghề khác, đòi hỏi hướng dẫn viên phải có rất nhiều yếu tố như kiến thức về nhiều lĩnh vực và nhiều kỹ năng như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nói trước đám đông, kỹ năng tổ chức, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng xử lý tình huống v.v... mới có thể thực hiện được.

2.2. Là một nghề lý tưởng và hấp dẫn

Thực tế là hướng dẫn viên du lịch có sức hấp dẫn nhất định. Đó là người được trả tiền cao để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn cho khách du lịch. Càng vất vả, nguy hiểm, dài ngày, tiền công càng cao. Ngoài tiền công, hướng dẫn viên còn được tiền thưởng của khách du lịch nếu khách hàng hài lòng về công việc của hướng dẫn viên (tiền “tip”, “pourboire”).

Hướng dẫn viên là người được đi đến nhiều nơi kỳ thú, độc đáo, thưởng thức những sản phẩm của nhiều miền với thời gian khác nhau. Hướng dẫn viên du lịch cũng là người luôn được chú ý của nhiều đối tượng khách khác nhau, trở thành trung tâm của các chuyến du lịch, có kiến thức sâu về một số lĩnh vực và rộng về nhiều lĩnh vực. Họ cũng như những hướng dẫn viên của một số ngành khác đòi hỏi một tác phong, thái độ nghề nghiệp, tạo nên sự trẻ trung trong tâm tính và hành vi như một nghệ sĩ diễn xuất. Mặc khác, hướng dẫn viên du lịch do yêu cầu lao động và đặc điểm nghề nghiệp, tích lũy được tri thức và kinh nghiệm nên thường có điều kiện trưởng thành cả về phương diện khoa học và cương vị xã hội.

2.3. Có khả năng quan hệ ngoại giao rộng

Hướng dẫn viên du lịch thực hiện chương trình du lịch cho rất nhiều đoàn khách khác nhau, họ đến từ nhiều quốc gia khác nhau, nhiều ngành nghề khác nhau, nên hướng dẫn viên có được mối quan hệ giao tiếp rộng rãi với nhiều thành phần trong xã hội. Bên cạnh đó, còn có sự tiếp xúc trực tiếp với các cơ quan chức năng địa phương, các nhà cung cấp dịch vụ, với người dân địa phương khi thực hiện chương trình.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

2.4. Lao động nặng nhọc

Thời gian của hướng dẫn viên rất khó định mức. Không như một số nghề nghiệp hướng dẫn khác, nghề hướng dẫn du lịch có thời gian không cố định gồm cả thời gian chuẩn bị đón khách, cùng đi với khách trong chuyến du lịch, tiễn khách, giúp khách giải quyết khó khăn hay phát sinh... Do những hoàn cảnh cụ thể tác động, hướng dẫn viên du lịch phải thực hiện công việc vào những thời gian bất ngờ nhất và không thể cứng nhắc trong việc xác định thời gian lao động, vì ngay cả khi tiễn khách xong, hướng dẫn viên có thể còn phải tiếp tục công việc của chính đoàn khách ấy để lại.

Khối lượng công việc của hướng dẫn viên rất đa dạng và phức tạp. Trước tiên, họ phải bằng nhiều phương cách nâng cao hiểu biết, sử dụng các phương tiện phụ trợ thành thạo, năng vững yêu cầu nghiệp vụ trong quá trình hướng dẫn khách du lịch. Họ phải học và hoàn thiện không ngừng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ từ các tuyến du lịch quen thuộc : nâng cao khả năng hướng dẫn, nghệ thuật hướng dẫn, chuẩn bị tuyến tham quan mới. Họ trực tiếp dẫn khách và giới thiệu cho khách du lịch trên suốt tuyến hay tại điểm du lịch, giúp đỡ khách trong một số hoạt động và thao tác cụ thể về xuất nhập cảnh, hướng dẫn mua sắm, giải trí hay xử lý những tình huống bất thường trong chuyến du lịch của khách. Có thể nói khối lượng công việc của hướng dẫn viên rất lớn, đa dạng và phong phú.

Tính chất công việc của hướng dẫn viên du lịch nói chung đơn điệu, hay lặp lại các thao tác cụ thể, lặp lại lộ trình, với các đối tượng tham quan quen thuộc dễ gây nhàm chán. Nội dung hướng dẫn cũng không phải đề dằng thay đổi nhất là các thông tin chủ yếu. Hơn nữa, do việc khai thác nguồn khách từ những thị trường quen thuộc nên một hướng dẫn viên của tổ chức kinh doanh du lịch có thể chỉ chuyên phục vụ một loại khách du lịch hoặc trên một số tuyến, điểm du lịch nhất định. Vì vậy sức ép tâm lý với hướng dẫn viên khá lớn, khả năng chán việc dềc sảy ra. Nhưng nghề nghiệp đòi hỏi hướng dẫn viên phải tiếp xúc thường xuyên với khách trong tư thế của người phục vụ nhiệt tình chu đáo, người đại diện cho hãng, cho ngành hay thậm chí cho quốc gia, dân tộc. Do đó, tính chất công việc buộc hướng dẫn viên phải có sức chịu đựng cao về tâm lý, tức là giữ cho trạng thái tâm lý luôn ổn định.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

2.5. Chịu áp lực cao về mặt tâm lý

Hướng dẫn viên phải thực hiện di chuyển nhiều và liên tục, thực hiện khối lượng công việc nhiều và là người chịu trách nhiệm đảm bảo quyền lợi, an toàn về tính mạng cũng như tài sản cho du khách. Bên cạnh đó, các tình huống nằm ngoài dự kiến có thể xảy ra, đòi hỏi hướng dẫn viên phải xử lý một cách linh hoạt, khéo léo, đúng với pháp luật đảm bảo quyền lợi cho cả khách và doanh nghiệp du lịch mà không ảnh hưởng đến chất lượng của chương trình du lịch. Vì vậy, đã tạo áp lực rất lớn về tâm lý cho hướng dẫn viên khi thực hiện chương trình du lịch.

3. Những khái niệm cơ bản

3.1. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu

Hướng dẫn du lịch là hoạt động nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định của khách du lịch trong quá trình thực hiện chuyến du lịch.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, đảm bảo cho việc phục vụ khách du lịch được chu đáo, có kế hoạch, có tổ chức. Hoạt động này cung cấp cho khách du lịch các kiến thức, các thông tin cần thiết và khác nhau, liên quan tới mục đích của chuyến du lịch, loại hình du lịch mà khách du lịch lựa chọn.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là một hoạt động phức tạp bao gồm các mặt như cung cấp các thông tin cho quảng cáo, tiếp thị du lịch, đón tiếp khách và phục vụ khách; giới thiệu các đối tượng tham quan du lịch trong chuyến du lịch (cả trên lộ trình và ở điểm du lịch); phục vụ khách về các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, mua sắm, giải trí, y tế... Những vấn đề phát sinh trước, trong và chuyến du lịch của khách cũng có sự tham gia của hoạt động hướng dẫn.

Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch là một loại dịch vụ đặc trưng của hoạt động du lịch nói chung, và do các tổ chức du lịch tiến hành. Đó là công ty, hãng, trung tâm, xí nghiệp, phòng du lịch, đại lý du lịch... Bằng hoạt động hướng dẫn, các tổ chức kinh doanh du lịch sau khi đã có hợp đồng, thoả thuận đảm bảo phục vụ khách du lịch, thoả mãn nhu cầu khách đòi hỏi theo chương trình nhất định. Hoạt động này cuốn hút các bộ phận chức năng, nghiệp vụ có liên quan tới các mặt công tác khác nhau song chủ yếu vẫn là thông qua các hướng dẫn viên du lịch. Phần lớn các hoạt động hướng

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

dẫn du lịch được thực hiện bởi hướng dẫn viên. Chất lượng phục vụ hướng dẫn du lịch cho khách phụ thuộc chủ yếu vào khả năng, nghiệp vụ, tri thức, phẩm hạnh của hướng dẫn viên du lịch mặc dù sự tham gia của các bộ phận tham gia của các bộ phận liên quan là không thể thiếu, dù trực tiếp hay gián tiếp. Chỉ từng hướng dẫn viên du lịch thì không thể thực hiện được hàng loạt công việc liên quan tới hoạt động hướng dẫn du lịch, tổ chức hoạt động của hướng dẫn viên, phối hợp hoạt động giữa các hướng dẫn viên, thu thập thông tin và xây dựng chương trình hướng dẫn, chuẩn bị các điều kiện cho hoạt động hướng dẫn, giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hướng dẫn du lịch.

Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch có thể hiểu là:

Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, thông qua các hướng dẫn viên và những người có liên quan để đón tiếp, phục vụ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các dịch vụ theo các chương trình được thoả thuận và giúp đỡ khách giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chuyến du lịch.

Khái niệm trên đây đã chỉ rõ những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch mà vai trò quan trọng nhất là của hướng dẫn viên, những người thay mặt cho tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện các hợp đồng giữa đơn vị mình và khách du lịch. Các hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm nhiều mặt công tác và đòi hỏi về nghiệp vụ tuy mức độ không giống nhau. Nhưng những hoạt động sau đây là không thể thiếu:

Trước hết là việc tổ chức đón khách và tiễn khách du lịch, sắp xếp nơi nghỉ lưu trú và ăn uống cho khách, tổ chức chuyến tham quan du lịch đến những nơi có tài nguyên du lịch được khai thác, sắp xếp các chương trình vui chơi giải trí, mua sắm cho khách du lịch. Hoạt động này có vai trò của hướng dẫn viên du lịch và sự tham gia của các bộ phận chức năng liên quan. Hoạt động này của hướng dẫn viên du lịch khác với những hướng dẫn viên của các lĩnh vực nghề nghiệp khác (hướng dẫn viên tại các di tích lịch sử – văn hoá, bảo tàng, hướng dẫn viên địa chất, hướng dẫn viên giao thông...)

Hoạt động cung cấp thông tin cũng là một hoạt động bắt buộc nhằm giúp khách du lịch có được những hiểu biết cần thiết từ các quy định về xuất nhập cảnh, các thủ tục, tập quán, các quy chế về hoạt động tham quan, chương trình an ninh cho

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

đến những thông tin về đất nước, con người, cảnh quan, các giá trị văn hoá – lịch sử, kinh tế – xã hội, các đối tượng tham quan...theo mục đích chuyên du lịch của khách đã được thoả thuận hay phát sinh trong chuyên du lịch. Hoạt động này được coi là hoạt động chủ yếu nhất của hướng dẫn du lịch, phục vụ đặc lực nhất cho nhu cầu của khách du lịch mà vì đó, họ tiêu tiền và sử dụng thời gian rảnh rỗi.

Hoạt động theo dõi,kiểm tra việc phục vụ khách du lịch của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch – gồm cả dịch vụ cơ bản và dịch vụ bổ sung – cũng rất cần thiết. Thông thường, việc phục khách du lịch đã được thoả thuận (thường là bằng hợp đồng, nhất là theo tours). Song việc kiểm tra sẽ bảo đảm cho khách được phục vụ đúng,đủ (cả số lượng, chất lượng, chủng loại) các dịch vụ như đã mua. Khách du lịch sẽ yên tâm và thoải mái hơn khi có sự theo dõi kiểm tra của hướng dẫn viên hay nhân viên của công ty du lịch đảm nhiệm vai trò hướng dẫn.

Ngoài ra, hoạt động hướng dẫn còn thực hiện việc làm cầu nối giữa các cơ sở kinh doanh du lịch với khách du lịch nhằm cung cấp những dịch vụ du lịch đúng với sở thích,tâm lý,túi tiền của khách. Việc phối hợp hoạt động giữa các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch nếu có sự tham gia của hướng dẫn viên sẽ tạo thêm cơ sở thực tiễn cho việc thoả mãn nhu cầu của khách một cách đầy đủ nhất. Trong những điều kiện nhất định hoạt động hướng dẫn du lịch trở thành động lực cho các hoạt động kinh doanh dịch vụ khác phục vụ khách du lịch.

Một số hoạt động thông thường có thể hoặc không nhất thiết nằm trong phạm vi hướng dẫn du lịch, không trở thành nhiệm vụ bắt buộc của hướng dẫn viên như thanh toán, đổi tiền, đặt chỗ, thị thực, quảng cáo...Tuy vậy những hoạt động này nếu được thực hiện hay phối hợp thực hiện một cách đồng bộ,nhanh chóng do hướng dẫn viên hay các bộ phận chức năng của tổ chức kinh doanh du lịch đảm nhiệm thì hoạt động hướng dẫn sẽ chu đáo hơn,hiệu quả hơn.

3.2. Hướng dẫn viên du lịch

a. Quan niệm nghề nghiệp

Trước hết phải thấy rằng, hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm một số mặt công tác và không chỉ do hướng dẫn viên đảm nhiệm, song hoạt động này có hiệu quả đến mức nào phụ thuộc rất lớn vào hoạt động của hướng dẫn viên du lịch.

Từ những hoạt động nghiệp vụ, kiêm nhiệm, hướng dẫn du lịch đã trở thành một nghề như nhiều nghề khác trong xã hội. Song điều đáng chú ý là nghề hướng dẫn du lịch thể hiện sự chuyên biệt hoá rất cao trong các loại hình lao động ở ngành du lịch.

Trong quá trình hình thành gnhềnghiệp với yêu cầu nghiệp vụ rất rất riêng biệt đòi hỏi cao về nghề, đã có những quan niệm khác nhau về nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch. Những quan niệm này thường bắt nguồn từ những hiện tượng không đầy đủ, hình thức ... của hoạt động hướng dẫn du lịch mà người hướng dẫn thực hiện. Chẳng hạn, đã từng có quan niệm được lưu truyền (không thành văn) cả trong và ngoài ngành du lịch rằng hướng dẫn viên du lịch chỉ cần có ngoại ngữ để làm nhiệm vụ của người phiên dịch cho khách du lịch là người nước ngoài. Hướng dẫn viên du lịch cũng được ví như nghề ngoại giao.

Một quan niệm khác cho rằng hướng dẫn viên du lịch phải là người có tài nói năng, tức là phải lợi khẩu, lém lỉnh mới có thể trình bày không cần giấy tờ trước khách du lịch phần lớn là mới gặp lần đầu (có lẽ vì điều đó mà người ta thường nói vui “môi cá chép, mép hướng dẫn” hay “mép cá trôi, môi hướng dẫn”).

Quan niệm nghề nghiệp khá phổ biến từ những người ngoài cuộc cho rằng hướng dẫn viên du lịch phải là những người có ngoại hình cân đối, ưa nhìn, duyên dáng, xinh đẹp... mới có sức thu hút khách du lịch.

Những quan niệm này đều đúng từ những khía cạnh nhất định nhưng chưa chính xác và không đầy đủ nếu xét một cách toàn diện cả về nội dung công việc và những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch. Quan niệm về sự nhàn hạ, sung sướng thông thường cũng không phải không có trong xã hội hiện nay nếu xét tương quan với một số nghề nghiệp khác. Song thực tế lại không phải như vậy.

Thực tế là hướng dẫn viên du lịch có sức hấp dẫn nhất định. Đó là người được trả tiền cao để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn cho khách du lịch. Càng vất vả, nguy

hiếm, dài ngày, tiền công càng cao. Ngoài tiền công, hướng dẫn viên còn được tiền thưởng của khách du lịch nếu khách hàng hài lòng về công việc của hướng dẫn viên (tiền “tip”, “pourboire”). Hướng dẫn viên là người được đi đến nhiều nơi kỳ thú, độc đáo, thưởng thức những sản phẩm của nhiều miền với thời gian khác nhau. Hướng dẫn viên du lịch cũng là người luôn được chú ý của nhiều đối tượng khách khác nhau, trở thành trung tâm của các chuyến du lịch, có kiến thức sâu về một số lĩnh vực và rộng về nhiều lĩnh vực. Họ cũng như những hướng dẫn viên của một số ngành khác đòi hỏi một tác phong, thái độ nghề nghiệp, tạo nên sự trẻ trung trong tâm tính và hành vi như một nghệ sĩ diễn xuất. Mặc khác, hướng dẫn viên du lịch do yêu cầu lao động và đặc điểm nghề nghiệp, tích lũy được tri thức và kinh nghiệm nên thường có điều kiện trưởng thành cả về phương diện khoa học và cương vị xã hội.

Song, hướng dẫn viên du lịch cũng gặp những khó khăn từ chính nghề nghiệp đòi hỏi. Do phải đi nhiều, tiếp xúc nhiều, họ cần phải tạo được sự cảm thông từ nhiều phía hoặc ít nhất từ phía gia đình nhỏ (chồng hoặc vợ, con cái). Nếu không giải quyết hài hoà giữa yêu cầu nghề nghiệp với quan hệ gia đình sẽ dẫn tới sự triệt tiêu một vế. Nghề nghiệp đòi hỏi hướng dẫn viên những chuyến đi không định trước hay không thể thông tin vào những thời gian cố định những địa điểm cố định... cũng là một trở ngại không nhỏ. Những yêu cầu nghề nghiệp đôi khi cũng là những ràng buộc hướng dẫn viên, tạo nên thói quen mà người ngoài nghề có thể không chấp nhận.

Tất cả các ưu thế và hạn chế có thực đó cho thấy quan niệm nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch cần được hiểu một cách toàn diện.

b. Khái niệm và phân loại

Đã có nhiều định nghĩa, nhiều khái niệm về hướng dẫn viên du lịch được đưa ra. Trải qua thực tế tồn tại và phát triển của ngành du lịch, khái niệm đó ngày càng được hoàn thiện và chính xác hơn, phù hợp với thực tế và bản chất công việc hướng dẫn du lịch.

Trường Đại Học British Columbia của Canada, một địa chỉ đào tạo nhân lực du lịch có uy tín lớn đã đưa ra khái niệm được nhiều người chấp nhận: “ Hướng dẫn viên du lịch là các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch trực tiếp đi kèm hoặc di chuyển cùng với các cá nhân hoặc các đoàn khách theo một chương trình du lịch nhằm đảm

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

bảo việc thực hiện lịch trình theo đúng kế hoạch, thuyết minh cho khách về các điểm du lịch đồng thời tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch”

Năm 1994, Tổng cục du lịch Việt Nam đưa ra khái niệm hướng dẫn viên du lịch như sau: “Hướng dẫn viên du lịch là cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm các doanh nghiệp du lịch khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch khách tham quan theo chương trình du lịch đã được ký kết”. (Quy chế hướng dẫn viên du lịch – Ban hành theo quyết định số 235/DL – HTĐT ngày 04 tháng 10 năm 1994 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du Lịch).

Năm 1997, đã có tác giả Việt Nam đưa ra khái niệm “Hướng dẫn viên du lịch là một người nào đó hướng dẫn một nhóm người thực hiện chuyến tham quan trong một thời gian nhất định” (Tổng cục Du Lịch: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch – Tài liệu bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch – Lưu hành nội bộ – Hà Nội 1997 trang 48)

Những khái niệm trên đã phản ánh nội dung công việc của một hướng dẫn viên du lịch. Tuy nhiên theo chúng tôi, chưa phản ánh đầy đủ khái niệm hướng dẫn viên du lịch và chưa phân biệt được với những hướng dẫn viên khác hay người giới thiệu tại điểm du lịch đơn thuần mà không phải là hướng dẫn viên du lịch thực sự.

Vì vậy, khái niệm hướng dẫn viên du lịch cần được hiểu như sau:

Hướng dẫn viên du lịch (thuật ngữ nước ngoài quen dùng là Tour Guide, Tour Manager, Tour Leader, (Tiếng Anh), Guideur Touristique, Courier Touristique (Tiếng Pháp) là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng những nhu cầu được thoả thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình

Căn cứ theo Luật du lịch Việt Nam năm 2017 có quy định về hướng dẫn viên như sau:

Điều 58. Hướng dẫn viên du lịch, thẻ hướng dẫn viên du lịch

1. Hướng dẫn viên du lịch bao gồm hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

2. Phạm vi hành nghề của hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:

- a) Hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài;
- b) Hướng dẫn viên du lịch nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc;
- c) Hướng dẫn viên du lịch tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

3. Điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch bao gồm:

- a) Có thẻ hướng dẫn viên du lịch;
- b) Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa;
- c) Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

4. Thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa có thời hạn 05 năm.

5. Phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

Điều 59. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch

1. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa bao gồm:

- a) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;
- b) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- c) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;
- d) Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.

2. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế bao gồm:

- a) Điều kiện quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều này;
- b) Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;
- c) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.

3. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm bao gồm:

- a) Điều kiện quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều này;
- b) Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức.

4. Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về mẫu thẻ, nội dung đào tạo, bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm; tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ.

Cũng theo luật du lịch 2005, quy định về thuyết minh viên như sau:

Điều 78. Thuyết minh viên

Thuyết minh viên là người thuyết minh tại chỗ cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

Thuyết minh viên phải am hiểu kiến thức về khu du lịch, điểm du lịch, có khả năng giao tiếp với khách du lịch và ứng xử văn hoá.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với khu du lịch, điểm du lịch quy định việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, tiêu chuẩn, cấp và thu hồi giấy chứng nhận thuyết minh viên.

c) Theo tính chất công việc hướng dẫn viên du lịch được phân loại như sau:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Hướng dẫn viên chuyên nghiệp (Tour Guide) là người hướng dẫn đoàn khách thực hiện chương trình tham quan du lịch được thoả thuận của tổ chức kinh doanh du lịch, được cấp thẻ hành nghề.
- Hướng dẫn viên tại điểm (On – site Guide) là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan trong một vài giờ nhất định tại những điểm du lịch cụ thể, chẳng hạn hướng dẫn khách thăm thành cổ Roma (Italia), hướng dẫn khách thăm Cố cung ở Bắc Kinh (Trung Quốc). Người hướng dẫn viên địa phương ở Huế dẫn khách thăm Thành Nội, lăng tẩm... cùng là hướng dẫn viên tại điểm.
- Hướng dẫn viên thành phố (City Guide) là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan thành phố, thường là trên các phương tiện di động như xe buýt, taxi, xích lô... Hướng dẫn viên có nhiệm vụ giới thiệu, bình luận cho khách nghe những đối tượng tham quan nổi bật của thành phố và bình luận về chúng, đồng thời trả lời các câu hỏi, giải thích cho khách những hiện tượng “lạ” trên lộ trình trong thành phố.
- Hướng dẫn viên không chuyên (Step – on Guide) thật ra là các cộng tác viên hướng dẫn du lịch mà các tổ chức kinh doanh du lịch thuê theo hợp đồng để hướng dẫn cho khách du lịch. Họ có thể là nhà khoa học, giáo viên ngoại ngữ, nhà văn, nhà báo, nhà nghệ thuật có kiến thức về tuyến hay điểm du lịch nhất định mà khách du lịch cần tìm hiểu. Họ cũng có khả năng hướng dẫn du lịch, có khả năng ứng xử linh hoạt với khách như những hướng dẫn viên chuyên nghiệp. Họ thường được thuê theo mùa du lịch hoặc làm tự do ở những điểm, tuyến du lịch nhất định hay được thuê giới thiệu cho những đoàn khách có nhu cầu du lịch nghiên cứu chuyên sâu về một vài lĩnh vực nào đó.

Những hướng dẫn viên là cộng tác viên này có thể làm nhiệm vụ hướng dẫn đoàn khách trọn vẹn chương trình tham quan du lịch theo hợp đồng hay hướng dẫn khách trong thành phố.

d. Theo tính chất tuyến điểm là chia thành hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên địa phương.

- Hướng dẫn viên suốt tuyến là những hướng dẫn viên chuyên nghiệp có nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch từ khi đón khách, trong thời gian chuyến du lịch cho đến khi

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

tiền khách, hướng dẫn viên chịu trách nhiệm chủ yếu nhất về việc thực hiện chương trình du lịch của đoàn khách theo hợp đồng. Người hướng dẫn thuộc loại này thường là các tổ chức kinh doanh du lịch (nhất là ở các hãng, các công ty lữ hành).

- Hướng dẫn viên địa phương là hướng dẫn viên tại những điểm du lịch nào đó hay tạo một thành phố nào đó làm nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch ở điểm du lịch hay ở thành phố chứ không theo đoàn khách trong suốt chuyến du lịch mà khách đã mua. Hướng dẫn viên loại này cũng phải có kiến thức về đối tượng tham quan và kiến thức nghiệp vụ. Họ khác với những người giới thiệu tại chỗ, vốn không phải là hướng dẫn viên du lịch

e. Theo đối tượng khách: Hướng dẫn viên được chia thành Hướng dẫn viên nội địa và Hướng dẫn viên quốc tế

4. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch trong kinh doanh du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch chủ yếu là hoạt động của hướng dẫn viên. Đảm nhiệm nhiều vai trò cùng lúc trong chuyến du lịch. Nhưng có thể khái quát là 4 vai trò cơ bản sau:

4.1. Vai trò người phục vụ

Hoạt động hướng dẫn du lịch là loại hoạt động dịch vụ đặc trưng của dịch vụ du lịch và có vị trí quan trọng trong kinh doanh du lịch, đem lại lợi ích nhiều mặt cho cả tổ chức kinh doanh du lịch và khách du lịch. Song, hoạt động hướng dẫn du lịch chủ yếu là hoạt động của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên là người tiếp xúc và phục vụ khách nhiều nhất trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch và tổ chức kinh doanh du lịch. Hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch phụ thuộc rất lớn vào chất lượng công việc của hướng dẫn viên. Do đó, hướng dẫn viên du lịch luôn giữ vai trò là người đại diện của tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện hợp đồng với khách du lịch theo tour mà khách đã mua. Đồng thời, trong nghề nghiệp, hướng dẫn du lịch là một nghề phức tạp và nặng nhọc theo ý nghĩa nhất định. Vì vậy, hướng dẫn viên là người đảm nhận phần việc quan trọng nhất, phức tạp nhất và đòi hỏi tính nghiệp vụ cao nhất trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch.

Với sự hỗ trợ của các phương tiện kỹ thuật hiện đại, nhiều phần việc của hướng dẫn viên du lịch được giảm bớt (máy ghi âm, máy chiếu hình, mạng thông tin...). Song, hướng dẫn viên du lịch vẫn không thể thiếu trong hoạt động hướng dẫn du lịch do chính nghiệp vụ đòi hỏi. Họ mới là người đem lại sự sống động cho các chuyến tham quan du lịch, sự mới mẻ trong từng âm điệu, cử chỉ ngay cả trong những bài thuyết minh quen thuộc mà không bao giờ cũ mòn, đơn điệu. Chỉ có hướng dẫn viên mới sẵn sàng trả lời các câu hỏi vốn luôn xuất hiện từ khách du lịch về những vấn đề mà họ quan tâm và bằng khả năng, kiến thức, phong cách... hướng dẫn viên mới là người làm cho chuyến tham quan du lịch có hồn.

Đây là vai trò quan trọng nhất phải thực hiện đúng và tốt thỏa thuận giữa doanh nghiệp kinh doanh du lịch với khách du lịch. Đối tượng phục vụ là khách du lịch. Vai trò thể hiện trong giao tiếp, ứng xử với khách. Tổ chức các hoạt động vui chơi, thư giãn trong thời gian rảnh rỗi của chương trình. Biết lắng nghe, chu đáo và thân tình, cởi mở. Thể hiện như là người thân của khách : “đến như khách ra về như bạn bè”.

4.2. Vai trò Marketing viên không chuyên

Một vai trò cũng rất quan trọng của người hướng dẫn viên du lịch là thông tin và quảng bá cho du lịch Việt Nam, doanh nghiệp du lịch, cho địa phương, cho các chương trình du lịch được thiết kế cho sản phẩm du lịch. Họ cũng có điều nắm bắt thị hiếu, những khen chê từ khách, từ các đối tác, các cơ quan chức năng khác nhau liên quan tới hoạt động du lịch, tới khách du lịch để thông tin đến những địa chỉ cần thiết. Với vị thế ấy, hướng dẫn viên du lịch được coi như những tiếp thị viên không chuyên. Vai trò tiếp thị viên này càng trở nên có ý nghĩa với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hoặc coi thị trường khách đến là thị trường tiềm năng đang hướng tới, chưa ổn định, mà việc mở rộng thị trường là vô cùng quan trọng.

Hướng dẫn viên có điều kiện giới thiệu, quảng bá về tuyến điểm du lịch, về tài nguyên du lịch... Có điều kiện giới thiệu về các đặc sản ở nhiều vùng miền. Có thể tìm hiểu và nắm bắt nhu cầu, thị hiếu, tập quán, văn hóa của các đoàn khách, các thị trường khách khác nhau để phản hồi lại cho các cơ sở dịch vụ du lịch. Góp phần gắn kết giữa doanh nghiệp lữ hành với các đối tác cơ sở dịch vụ du lịch, cộng đồng dân cư có điểm đến du lịch.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

4.3. Vai trò sứ giả:

Thay mặt cho đất nước, dân tộc, thay mặt cho ngành du lịch (đối với khách quốc tế) cho địa phương, cho cộng đồng, cho doanh nghiệp... để đón tiếp, phục vụ và tiễn khách. Hướng dẫn viên phải chuẩn bị và rèn luyện: thể hiện cá tính, kỹ năng nghiệp vụ, thể hiện bản sắc dân tộc. Ấn tượng hướng dẫn viên rất quan trọng. Phải vừa khéo léo, tế nhị, chân thực vừa ân cần.

4.4. Vai trò người bảo vệ an ninh quốc gia, an toàn du lịch

Hướng dẫn viên du lịch, bằng hoạt động nghiệp vụ của mình sẽ tạo mối quan hệ với các nguồn khách khác nhau để từ đó lôi cuốn khách mua tour của tổ chức kinh doanh du lịch hay luôn có nhu cầu được mua dịch vụ hướng dẫn từ tổ chức kinh doanh này. Không những thế, hướng dẫn viên du lịch, do tiếp xúc với các loại khách khác nhau trong nghề nghiệp của mình, còn có vai trò như người bảo vệ an ninh quốc gia, an toàn xã hội. họ góp phần ngăn ngừa các hành vi và hoạt động của các phần tử gây tổn hại cho an ninh, bảo vệ lợi ích chính đáng cho khách du lịch, chủ quyền quốc gia, bảo vệ an toàn xã hội, bảo vệ môi trường sống, môi trường du lịch trên tuyến hay tại điểm, tại trung tâm du lịch, ở những địa chỉ mà họ tới phục vụ

Hướng dẫn viên du lịch cũng giữ vai trò là người bạn đường tin mến của khách du lịch cả trong chương trình tham quan cũng như khi thư giãn, giải trí, mua sắm đặc biệt là với khách du lịch quốc tế lần đầu tiên đến du lịch ở một nơi xa lạ, ngõ ngàng.

Trong chương trình du lịch tổ chức thực hiện phục vụ khách du lịch, dù có vai trò và trách nhiệm từ những cơ quan chức năng nhất định khi cần xử lý các tình huống, vai trò trước tiên vẫn là trách nhiệm hướng dẫn viên theo khách du lịch. Vai trò ấy càng trở nên quan trọng hơn trong xử lý tình huống liên quan tới khách, tới chương trình du lịch ở những nơi khó khăn, ít có sự trợ giúp kịp thời của cơ quan chức năng.

Bên cạnh đó, hướng dẫn viên du lịch, trong thực tế, là người đại diện cho tổ chức kinh doanh du lịch và trở thành gạch nối giữa khách du lịch và tổ chức kinh doanh du lịch.

Có thể nói, hướng dẫn viên du lịch giữ vai trò không thể thiếu trong hoạt động hướng dẫn của các tổ chức kinh doanh du lịch. Để hoàn thành nhiệm vụ của mình,

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

hướng dẫn viên phải là những người giỏi nghiệp vụ, có đủ các yếu tố mà nghề nghiệp đòi hỏi.

5. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên

5.1. Nhiệm vụ chung

Hướng dẫn viên thực hiện các chương trình du lịch và hoạt động chuyên môn khác theo sự phân công. Quản lý việc thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch, đảm bảo chất lượng hiệu quả. Đại diện cho công ty trong việc thực hiện các cam kết của công ty đối với khách. Báo cáo với trưởng bộ phận hướng dẫn.

5.2. Nhiệm vụ chuyên môn

Hướng dẫn viên nghiên cứu và hiểu biết thấu đáo về các chương trình du lịch được công ty xây dựng và cung ứng. Xây dựng kế hoạch thực hiện chương trình. Xây dựng bài thuyết minh. Xây dựng kịch bản hướng dẫn trên đường đi. Tham gia khảo sát và xây dựng tuyến tham quan mới.

Tổ chức thực hiện các dịch vụ đón, tiễn, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí, thuyết minh và các hoạt động thanh toán cho đoàn khách theo chương trình. Kiểm tra và kiểm soát hoạt động cung ứng dịch vụ của các nhà cung cấp theo sự đặt chỗ. Tạo dựng bầu không khí thân thiện và cởi mở giữa các thành viên trong đoàn. Xử lý các tình huống phát sinh trong khi thực hiện chương trình. Tham gia các chương trình tập huấn, đào tạo của công ty.

5.3. Nhiệm vụ kinh doanh

Hướng dẫn viên thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch đã đặt ra, đạt hiệu quả cao. Kiểm tra và kiểm soát quá trình cung ứng dịch vụ của các nhà cung cấp đảm bảo chất lượng theo yêu cầu đặt chỗ. Chăm sóc khách hàng, đảm bảo mang lại sự hài lòng cho du khách. Duy trì tốt quan hệ với các nhà cung cấp, bạn hàng.

Tuyên truyền quảng cáo về công ty và các nỗ lực bán. Thu thập các thông tin phản hồi từ phía khách và phát hiện nhu cầu mới. Đề xuất các ý kiến cải tiến chương trình và chính sách đối với các nhà cung cấp.

5.4. Trách nhiệm đối với khách

Hướng dẫn viên thực hiện đúng các cam kết theo hợp đồng. Thỏa mãn mọi nhu cầu chính đáng của khách và mang lại sự hài lòng cho khách. Đại diện cho quyền lợi của khách trước các nhà cung cấp, tại điểm du lịch. Đảm bảo an toàn cả về người và tài sản cho khách trong suốt hành trình

Thuyết minh cho khách về các giá trị tham quan trong chương trình nhằm giúp khách cảm nhận được đầy đủ các giá trị của chuyến hành trình. Thực hiện các công việc trung gian giữa khách với các nhà cung cấp hoặc các cá thể liên quan trong các trường hợp cần thiết. Tư vấn cho khách việc tiêu dùng tại điểm du lịch.

5.5. Nhiệm vụ hành chính

Hướng dẫn viên thực hiện đầy đủ các chế độ báo cáo của hướng dẫn viên. Thực hiện việc tự đánh giá cá nhân.

5.6. Trách nhiệm đối với cộng đồng

Hướng dẫn viên thực hiện nghiêm túc các quy định về quản lý điểm đến và những chỉ dẫn về bảo vệ tài nguyên và môi trường. Kiểm soát những tác động từ các hoạt động của du khách đối với môi trường và giá trị văn hóa bản địa. Vận động và khuyến khích du khách tham gia vào hoạt động bảo vệ môi trường và phát triển kinh tế của cư dân bản địa.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

❖ Nội dung đánh giá:

- Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch.
- Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch.
- Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên.
- Vai trò của Hướng dẫn viên du lịch.
- Nhiệm vụ của hướng dẫn viên.

❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi

học bài mới. Thang điểm 10.

❖ **Gợi ý tài liệu học tập:**

+ Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.

+ Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ:

- Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch.
- Phân loại hướng dẫn viên.
- Nhiệm vụ của hướng dẫn viên

Câu hỏi ôn tập:

1. Trình bày lịch sử ra đời của hoạt động du lịch. Từ đó nêu lên xu hướng phát triển của hoạt động hướng dẫn du lịch
2. Phân tích vị trí, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh du lịch
3. Phân biệt khái niệm “hướng dẫn du lịch” và “hướng dẫn viên di lịch”.

BÀI 2: NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ Ở HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

Giới thiệu

Bài học này giới thiệu những kiến thức về những yêu cầu cơ bản về phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, sức khỏe, phong cách, đức tính, kiến thức chuyên môn, kiến thức nghiệp vụ, ngoại ngữ, trang điểm, tư thế của hướng dẫn viên du lịch trong hoạt động nghề nghiệp.

Mục tiêu:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về nghề hướng dẫn du lịch.
- Mô tả được phong cách và đức tính của người hướng dẫn viên.
- Phân tích được những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên, hình thành khả năng giao tiếp và kỹ năng sử dụng ngôn từ.

Nội dung chính:

1. Kiến thức cơ bản và những yêu cầu cần có của hướng dẫn viên

1.1. Kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ

Hướng dẫn viên, về nguyên tắc phải đảm bảo việc giới thiệu, hướng dẫn khách du lịch theo một số loại hình du lịch và theo những mục đích hoặc rất chung hoặc rất cụ thể mà khách đã chọn lựa theo hợp đồng. Do đó, hướng dẫn viên du lịch trước hết phải kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ thành thạo mà nhờ đó có thể phân biệt với các nghề nghiệp khác. Điều đó đòi hỏi hướng dẫn viên phải nắm vững các qui chế, luật lệ, pháp luật đã được các cơ quan chức năng có thẩm quyền ban hành để tránh qui phạm, phạm luật và hướng dẫn khách du lịch theo đúng qui chế và luật pháp quốc gia và quốc tế. Đó là những qui định, thủ tục xuất nhập cảnh của khách du lịch quốc tế vào Việt Nam và của người Việt Nam du lịch ra nước ngoài, của Việt kiều. Hướng dẫn viên du lịch cũng phải biết đến các thông lệ quốc tế khu vực để có thể có sự giải thích, hướng dẫn giúp đỡ cần thiết với khách du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nhất thiết phải

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

biết một cách cụ thể (để thực hiện nhiệm vụ) nội dung các hợp đồng được ký kết của đơn vị mình với các đơn vị trong và ngoài nước có quan hệ liên kết, hợp tác hay bạn hàng, đồng thời phải nắm được các chương trình du lịch, tức là những tours mà khách du lịch mua trực tiếp hay thông qua các hãng mô giới trung gian ... chỉ có hiểu biết tours khách du lịch mua, hướng dẫn viên du lịch mới có thể xây dựng kế hoạch công tác chi tiết cho mình, dự đoán các tình huống phải xử lý và chuẩn bị những điều kiện cần thiết, đồng thời thông báo cho khách chu trình tours kể từ khi thực hiện và kết thúc tour đó.

Hướng dẫn viên du lịch không phải là người thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn một cách máy móc, cứng nhắc mà là một nhà ngoại giao, một người đồng hành tin cậy của khách, một nhà tâm lý, một nhà sư phạm trong quá trình dẫn khách du lịch. Vì thế, hướng dẫn viên du lịch phải có các tri thức về giao tiếp, ứng xử tâm lý khách du lịch, tâm lý và văn hoá dân tộc. Đó là kiến thức chuyên môn, nó đòi hỏi hướng dẫn viên liên tục trau dồi, học hỏi vì các thói quen ứng xử, tâm lý, qui tắc giao tiếp quốc tế có thể thay đổi do điều kiện lịch sử đổi thay. Chất lượng chuyên môn của hướng dẫn viên du lịch phụ thuộc không nhỏ vào khối lượng kiến thức mà họ tích lũy và vận dụng trong thực tiễn. Những qui tắc quốc tế xã giao cơ bản, những đòi hỏi nghề nghiệp bắt buộc, những tri thức nhất thiết phải có khi hướng dẫn du lịch... là kiến thức cơ bản mà hướng dẫn viên phải được trang bị trước khi phụ vụ khách du lịch.

Một khối lượng kiến thức nghiệp vụ khác của hướng dẫn viên du lịch là nắm được và thực hiện tốt nghệ thuật diễn đạt trưóc khách du lịch , mà hầu hết là mới gặp lần đầu với những đòi hỏi tâm lí , thị hiếu, thói quen khác nhau , khả năng nghe, nhìn, cảm nhận khác nhau... Hướng dẫn viên du lịch giỏi nghiệp vụ vừa phải nắm được tâm lí khách , vừa phải nắm được các lý thuyết truyền đạt cơ bản : ngắt quãng , lên giọng , xuống giọng , nhấn mạnh , chậm rãi , lướt nhanh, nhắc lại Điều cũng rất quan trọng là ngôn ngữ của hướng dẫn viên phải được phải được sử dụng một cách chính xác , dễ hiểu , có sức truyền cảm , cuốn hút người nghe. Những thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra có sức thuyết phục và được khách du lịch tiếp thu dễ dàng theo mục đích , nhu cầu của chuyến du lịch . Điều cần tránh là hướng dẫn viên không được biểu lộ sự nhàm chán trong ngôn ngữ và nội dung mà họ trình bày trước khách du lịch ,

không “đọc lại” bằng một giọng vô cảm các bài thuyết minh đã được chuẩn bị sẵn . Muốn ngôn ngữ và nội dung hướng dẫn thực sự có hồn , ngấm vào người nghe và quan sát , hướng dẫn viên phải luôn luôn yêu quý nghề , quý trọng khách và trân trọng tài nguyên du lịch , tức là các danh lam thắng cảnh , các di tích lịch sử văn hoá , các cảnh quan lạ lùng và hấp dẫn khách du lịch nhiều mặt , các lễ hội , tập quán ... tạo ra sản phẩm du lịch

1.2. Những kiến thức cơ bản khác

Hướng dẫn viên du lịch có nhiệm vụ giới thiệu , bình luận và chỉ dẫn cho khách du lịch những đối tượng tham quan theo chương trình du lịch mà họ đã lựa chọn theo hợp đồng . Mặt khác, loại hình du lịch vốn không chỉ có một. Do đó, hướng dẫn viên du lịch phải có kiến thức tổng hợp về nhiều lĩnh vực của đời sống kinh tế, xã hội, văn hoá, khoa học, nghệ thuật. Đó là khối kiến thức rộng mà hướng dẫn viên cần có để thực hiện việc hướng dẫn khách du lịch. Những kiến thức được coi là ưu tiên với hướng dẫn viên trong khối kiến thức rộng lớn trên có thể kể đến là :

- Kiến thức về địa lí cảnh quan , lịch sử dân tộc , đất nước cũng như những lĩnh vực khác nhau của văn hoá (những đặc trưng, bản sắc văn hoá dân tộc, những tương đồng và khác biệt về văn hoá phương Đông và phương Tây, giữa các vùng văn hoá của đất nước , phong tục tập quán , lễ hội , kiến trúc , mỹ thuật , tôn giáo truyền thống và hiện đại, sân khấu, âm nhạc ...) cùng với kiến thức về Dân tộc học , Đô thị học và đương nhiên là các kiến thức về du lịch học.

- Kiến thức kinh tế: hướng dẫn viên phải có kiến thức về quá trình phát triển kinh tế của đất nước, của vùng hay của các địa phương có các điểm du lịch khác nhau với những biến đổi của kinh tế – xã hội trong phạm vi cả nước cũng như địa phương này. Đồng thời , hướng dẫn viên du lịch phải có hiểu biết về một số nghiệp vụ cụ thể với các thao tác có tính nguyên tắc trong hoạt động kinh doanh và quản lí kinh tế. Các kiến thức này giúp cho hướng dẫn viên dễ dàng trong hướng dẫn và thực hiện các hợp đồng , các chế định về chi phí , thanh toán , tín dụng ... thuận lợi , chính xác vì lợi ích của tất cả những bên có liên quan và phù hợp với qui định của pháp luật

- Kiến thức chính trị cũng là đòi hỏi đối với hướng dẫn viên du lịch, một đòi hỏi mang tính bắt buộc. Bởi lẽ, khách du lịch vốn có cơ cấu rất đa dạng về dân tộc, quốc tịch, nghề nghiệp, lứa tuổi, quan điểm chính trị... Hướng dẫn viên du lịch thực hiện nghề nghiệp của mình phải làm vừa lòng các đối tượng này theo thoả thuận. Nhưng, vì lý do an ninh du lịch, hướng dẫn viên phải có bản lĩnh chính trị, lòng yêu nghề, tự tôn dân tộc chưa đủ mà còn phải nắm vững quan điểm đường lối của Đảng trong thời kì đổi mới, mở cửa, chúng ta chủ trương “làm bạn với tất cả các nước”, bắt tay cùng bạn bè quốc tế theo xu thế hội nhập nhưng phải luôn luôn cảnh giác chông lại mọi âm mưu phá hoại nhiều mặt của kẻ thù. Những hiểu biết về chính trị trong nước và quốc tế sẽ tránh cho hướng dẫn viên những tình huống khó xử khi gặp phải đối tượng khách du lịch hoặc châm chọc, dụng ý xấu hoặc lôi kéo, kích động cả hướng dẫn viên và khách du lịch khác vào các hoạt động xấu xa. Nguyên tắc chung là phải tế nhị, khéo léo khi đề cập tới các vấn đề chính trị, vốn nhạy cảm có thể dẫn tới các cách hiểu sai lệch cho khách du lịch. Song, cũng phải tỏ thái độ rõ ràng, dứt khoát trong việc bảo vệ danh dự quốc gia, của Đảng, nhà nước và nhân dân ta. Trong thực tế hoạt động hướng dẫn, hướng dẫn viên du lịch gặp không ít tình huống liên quan tới những vấn đề chính trị mà khách du lịch đặt ra. Tất nhiên đây là những vấn đề chưa tới mức qui phạm phải an ninh quốc gia. Gặp các tình huống này, hướng dẫn viên du lịch có nghề và có kiến thức chính trị vững vàng sẽ dễ dàng giải quyết và vẫn làm hài lòng khách du lịch.

Muốn có kiến thức chính trị vững vàng hướng dẫn viên du lịch phải không ngừng học hỏi qua sách báo, các nghị quyết, các báo cáo chính trị, tìm hiểu cách giải quyết hay kết luận mà các cơ quan Đảng và nhà nước chính thức đưa ra về một vấn đề nào đó. Mặt khác, hướng dẫn viên phải theo dõi các biến động chính trị trong nước và quốc tế, có sự nhạy cảm chính trị cần thiết, tránh sự lạc hậu với các biến cố đang xảy ra. Hướng dẫn viên du lịch còn là người đại diện cho quốc gia, dân tộc khi khách du lịch theo tour không có điều kiện tiếp xúc với nhiều người của quốc gia, dân tộc mình. Vì vậy, kiến thức chính trị của hướng dẫn viên du lịch cũng giúp cho khách thoả mãn nhu cầu hiểu biết của mình một cách đúng hướng, góp phần vào bang giao quốc tế, bang giao hữu nghị giữa các dân tộc, một trong những chức năng quan trọng của ngành du lịch.

-Hướng dẫn viên du lịch, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải có kiến thức về đất nước, con người, những đặc trưng văn hoá chủ yếu , tập quán ứng xử-giao tiếp... của các quốc gia , các dân tộc mà hướng dẫn viên sử dụng ngôn ngữ của họ. Với các công ty có quan hệ bạn bè tốt , thường xuyên khai thác nguồn khách từ các thị trường quen thuộc , việc nắm vững kiến thức cơ bản về các quốc gia , dân tộc từ thị trường ấy càng cần thiết để thực hiện tốt các hoạt động hướng dẫn du lịch. Những kiến thức chung nhất về địa lí, lịch sử , văn hoá ,kinh tế...của cộng đồng các nước nói tiếng Anh , nói tiếng Pháp. Nói tiếng Đức, nói tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha ;cộng đồng các nước theo đạo Hồi Giáo ở Ả Rập , các nước Đông Nam Á, các nước nam Thái Bình Dươngvà sự khác nhau hay tương đồng ...đều rất có ích cho hướng dẫn viên trong nghề nghiệp của mình

Khối kiến thức này rất lớn và đa dạng. Hướng dẫn viên du lịch cần tích lũy từ cơ bản đến cụ thể . Từ những lần hướng dẫn du lịch , người hướng dẫn viên du lịch tích lũy được những tri thức nhất định về đất nước , con người , tập quán , văn hoá,thói quen...của một quốc gia nào đó). Mọi thiện cảm với hướng dẫn viên của khách du lịch phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong đó có hiểu biết của hướng dẫn viên du lịch về đất nước ,con người , lịch sử , văn hoá...mà từ đó khách đi du lịch . Những hiểu biết này được hướng dẫn viên ứng xử trong suốt chuyến đi du lịch .

-Những kiến thức khác mà hướng dẫn viên du lịch cần có là luật pháp, ngoại giao , y tế , các tục lệ , tập quán ở các địa phương mà khách du lịch tới tham quan , nghỉ dưỡng , công vụ để có ứng xử kịp thời và thích hợp, bảo đảm cho chuyến du lịch hoàn hảo nhất .

Tất cả các kiến thức nêu trên , hướng dẫn viên du lịch không thể có được ngay khi hành nghề hoặc trong thời gian ngắn m phải trải qua quá trình tích lũy. Khối lượng kiến thức của hướng dẫn viên du lịch tùy thuộc vào quá trình học hỏi và khả năng của từng người. Song những kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên cùng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ sẽ là những điều kiện quan trọng nhất đối với la động nghề nghiệp của họ. Hướng dẫn viên du lịch giỏi là nhân tố chủ yếu để hoạt động hướng dẫn du lịch được thực hiện có kết quả tốt đẹp .

Kiến thức về ngoại ngữ được đề cập đến cuối cùng nhưng lại là đòi hỏi trước tiên với các hướng dẫn viên du lịch quốc tế . Hướng dẫn viên du lịch nói chung cần có kiến thức ngoại ngữ tốt không chỉ để giao tiếp , giới thiệu mà còn 1 phương tiện để học hỏi , đọc tài liệu , kiểm tra các văn bản trực tiếp hay gián tiếp liên quan tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Không có ngoại ngữ hay không có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ , hướng dẫn viên không thể truyền đạt những tri thức về du lịch theo yêu cầu khách địi hỏi . Sự yếu kém về ngoại ngữ sẽ dẫn tới làm hỏng nội dung và nghiệp vụ hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên . Các kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên sẽ chỉ là khối kiến thức chết cứng nếu cần hướng dẫn khách du lịch quốc tế .

Thông thường , với hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ và biếút ở mức độ giao tiếp thông thường một ngoại ngữ nữa . Với hướng dẫn viên du lịch Việt Nam , những ngoại ngữ thường được sử dụng là: tiếng Anh , tiếng Pháp, tiếng Đức , tiếng Nga , tiếng Trung Quốc .

Các kiến thức chuyên môn , nghiệp vụ , kiến thức tổng hợp v ngoại ngữ cho thấy nghề hướng dẫn viên du lịch quả không nhàn hạ, không dễ dàng. Kiến thức của hướng dẫn viên du lịch vừa rộng đều mức vừa phải có kiến thức chuyên sâu cần thiết. Trong thực tế có những hướng dẫn viên du lịch đảm nhiệm việc chỉ dẫn , giới thiệu cho khách du lịch teo các tour chuyên đề. Loại khách này thường chọn tour du lịch nghiên cứu về những vấn đề nhất định nên hướng dẫn viên phải là người am hiểu lĩnh vực mà khách quan tâm. Khả năng thông tin quốc tế mà khách thu nhận (qua mạng internet, qua các sách , báo , catalogues, băng hình , đĩa hình , băng catstte ...) vừa thuận lợi cho việc giới thiệu thuyết minh của hướng dẫn viên du lịch , vừa địi hỏi họ phải luôn tích lũy , bổ sung không ngừng kiến thức của mình nếu muốn thực hiện tốt nghiệp vụ hướng dẫn du lịch .

1.3. Phẩm chất chính trị

Để trở thành một hướng dẫn viên chuyên nghiệp, ngoài những kiến thức và kỹ năng cơ bản, hướng dẫn viên cần phải có phẩm chất chính trị. Đây là một trong những phẩm chất nghề nghiệp quan trọng mà một hướng dẫn viên bắt buộc phải có. Đòi hỏi hướng dẫn viên phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, lòng yêu nước, tránh được mọi

âm mưu phá hoại của bọn phản động. Trong một số trường hợp cần thiết, hướng dẫn viên cần có thái độ rõ ràng, dứt khoát, giữ vững lập trường trong việc bảo vệ đất nước.

1.4. Đạo đức nghề nghiệp

Là một hướng dẫn viên, phải có sự đam mê với nghề, có lòng yêu nước, yêu quê hương và lòng tự hào dân tộc, mới có thể giới thiệu những cái hay, cái đẹp của bản sắc văn hóa, phong tục tập quán của đất nước và con người Việt Nam đến du khách năm châu, để từ đó quyết tâm bảo tồn, gìn giữ và phát huy những giá trị văn hóa tốt đẹp đó.

Mặt khác, hướng dẫn viên phải có tình yêu thiên nhiên, biết bảo vệ, giữ gìn môi trường thiên nhiên của cộng đồng nơi mình đang sống. Luôn ý thức trong việc rèn luyện phẩm chất nghề nghiệp và không có những hành vi làm tổn thương đến hình ảnh của người hướng dẫn viên du lịch, của quốc gia trong mắt khách du lịch

Bên cạnh đó, hướng dẫn viên cần có những phẩm chất đạo đức như: có tinh thần cầu tiến, tự chủ, có nghị lực và ý chí mạnh mẽ để vượt qua những khó khăn, cám dỗ, sự trung thực, khiêm nhường nhẫn nại trong công việc, tạo niềm tin cho mọi người.

1.5. Sức khỏe

Hướng dẫn viên du lịch thường không đòi hỏi lao động cơ bắp, không đòi hỏi phải mang vác gánh gồng những vật dụng nặng nề song luôn luôn cần có sức khỏe ổn định và phải thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên phải có khả năng chịu đựng cao. Hướng dẫn viên đồng thời phải chăm lo cả những điều nhỏ nhặt cho từng thành viên của đoàn khách, trong khi bản thân hướng dẫn viên sử dụng sức lực cho công tác chuyên môn nhiều hơn hẳn so với khách. Vì thế sự dẻo dai, bền sức là một yêu cầu với hướng dẫn viên, tuy không phải là yêu cầu về vóc dáng to lớn, cơ bắp cuộn cuộn mang vác hơn người. Yêu cầu về sức khỏe của hướng dẫn viên còn bao gồm cả hình thể không có những dị tật có thể làm cho khách không thoải mái khi cùng đi. Hướng dẫn viên cần biết tự điều chỉnh sức lực sao cho phù hợp để cũng một lúc có thể thực hiện việc hướng dẫn đồng thời bảo đảm an toàn cho khách, an ninh trong chuyến đi giúp đỡ khách khi cần mà vẫn giữ được phong cách nhanh nhẹn, cẩn trọng, thân thiện và đáng vẻ khả ái, tươi tắn. Những chuyến đi dài ngày tới các vùng khí hậu khác nhau, việc ăn ở cũng thất thường, hướng dẫn viên càng cần có khả năng chịu đựng cao. Sự kết hợp cả hoạt động trí tuệ và hoạt động cơ bắp cùng một lúc và thường lặp

lại cũng giúp cho hướng dẫn viên thích ứng với hoạt động nghề nghiệp.

2. Phong cách và đức tính

Ngoài kiến thức cơ bản trên đây, hướng dẫn viên cũng phải có những phẩm chất về phong cách và đức tính nhất định. Những phẩm chất này vừa mang tính nghề nghiệp, vừa thể hiện phẩm chất cần thiết cho hoạt động nghề nghiệp của hướng dẫn viên .

2.1.Phong cách

Là người thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện hợp đồng với khách du lịch , hướng dẫn viên phải đảm nhiệm rất nhiều khâu trong suốt chuyến du lịch của khách . Do đó , những phẩm chất về phong cách là rất cần thiết .

Trước hết hướng dẫn viên du lịch phải là người nhanh nhẹn , linh hoạt , sáng tạo trong hoạt động nghề nghiệp . Hoạt động hướng dẫn du lịch đều được qui định trong các nội dung, thủ tục , thao tác cơ bản nhưng chính các qui định ấy đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải thể hiện tác phong nhanh nhẹn trong việc đón , tiễn khách , kiểm tra và chỉ dẫn việc thực hiện các dịch vụ cho khách . Bằng tác phong ấy , hướng dẫn viên du lịch tạo cho khách sự chờ đợi ít nhất , sự phiền muộn ít nhất và dễ dàng tạo cho khách thói quen và tâm trạng luôn hứng khởi cùng hướng dẫn viên .

Hướng dẫn viên tỏ ra chậm chạp, thậm chí lè mè trong các hoạt động ở cả trước mặt khách hay sau khi khách đã đi nghỉ .. sẽ rất lúng túng và chậm trễ trong việc thực hiện các nhu cầu của khách, thậm chí chậm trễ trong việc phát hiện vấn đề và xử lý vấn đề phát sinh khi hướng dẫn. Các hoạt động thông tin tuyên truyền, kiểm tra , theo dõi cc dịch vụ cho du khách theo tour , tìm hiểu trạng thái tâm lí , sức khoẻ của khách du lịch, phối hợp hoạt động với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch ...đều cần có tác phong nhanh nhẹn của hướng dẫn viên. Nói tới tác phong nhanh nhẹn là nói tới yêu cầu về các thao tác , ứng xử , di chuyển của hướng dẫn viên du lịch như một đòi hỏi nghề nghiệp , trong đó không có sự vội vàng, hấp tấp nhất là trước mặt khách du lịch .

Cùng với tác phong nhanh nhẹn , hướng dẫn viên du lịch cần linh hoạt và sáng tạo trong công việc . Bởi lẽ , mọi trình tự được sắp xếp dù khoa học đến mấy vẫn có những khuyết điểm . Hướng dẫn viên trong chuyến du lịch phải làm việc trực tiếp

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

với khách . Khách du lịch đa dạng về cơ cấu (tính cách , thái độ , lứa tuổi , sức khoẻ), khả năng tài chính...nên rất dễ có những vấn đề nảy sinh . Ngoài ra, với tour dài ngày, với đoàn khách đông, với các tour du lịch mạo hiểm, với nhiều nhân tố thường xuyên và bất thường cng với điều kiện thời tiết , khí hậu thay đổi , hướng dẫn viên du lịch phải có đủ khả năng giải quyết một cách nhanh chóng , chính xác , kịp thời trong phạm vi có thể . Xử lý các tình huống một cách linh hoạt , sáng tạo mà không vi phạm pháp luật ,hay hợp đồng, không ảnh hưởng hay ảnh hưởng ít tới chuyến du lịch hoàn toàn phụ thuộc vào hướng dẫn viên. Trong các tình huống bất thường, phong cách linh hoạt và sáng tạo của hướng dẫn viên sẽ tạo ra sự tin tưởng, yên tâm, thoải mái cho du khách và góp phần hạn chế đến mức thấp nhất những tổn thất nếu có cho các bên có liên quan.

Một hướng dẫn viên du lịch có kiến thức chuyên môn. Nghiệp vụ, chính trị, ngoại ngữ giỏi nhưng thiếu linh hoạt, sáng tạo trong những hoàn cảnh cụ thể thì hiệu quả hoạt động hướng dẫn sẽ hạn chế, đôi khi đến mức rất thấp. Vì lẽ đó, ở một khía cạnh nhất định, phong cách linh hoạt sáng tạo cũng là một loại “kiến thức” mà hướng dẫn viên du lịch phải học hỏi và thực hiện nếu muốn trở thành người thạo nghề và đạt được hiệu quả kinh doanh du lịch cao.

Tất nhiên, mức độ linh hoạt, sáng tạo của hướng dẫn viên cùng với tác phong nhanh nhẹn và các phong cách thường có liên quan trực tiếp với nhau, tác động lẫn nhau và dẫn đến hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch khác nhau. Mức độ và mối liên hệ giữa các phong cách không thể định lượng một cách cụ thể và máy móc. Các hướng dẫn viên du lịch đều có ý thức được điều này. Để đạt tới phong cách đó, hướng dẫn viên vừa phải học hỏi, vừa phải tự rèn luyện mình như một yêu cầu nghề nghiệp bắt buộc.

Bên cạnh tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt hướng dẫn viên du lịch cũng cần có thái độ cởi mở, lịch thiệp trong giao tiếp với khách và nói chung với mọi người. Kể từ buổi gặp gỡ và làm quen đầu tiên cho lúc vẫy chào, chia tay khách, hướng dẫn viên du lịch cần cởi mở, thân thiện với những người mà mình được phục vụ. Thái độ này gắn liền với phong cách lịch thiệp trong giao tiếp, hướng dẫn và giúp đỡ khách du lịch, đối tượng mà hướng dẫn viên phục vụ. Trong nhiều hoàn cảnh khác nhau, hướng dẫn viên

không được bộc lộ những cảm xúc khác thường như lo lắng, vồ vập, cáu kỉnh, hờ hững, tức giận, trước khách du lịch, thái độ cởi mở và lịch thiệp của hướng dẫn viên sẽ là những điều kiện tốt để chiếm được tình cảm cũng như thái độ tin tưởng, quý trọng của khách. Cởi mở, lịch thiệp và tự nhiên (theo đúng nghĩa của từ này) là yêu cầu chung có tính nguyên tắc đối với hướng dẫn viên. Song việc thể hiện các phong cách này lại phụ thuộc vào từng hướng dẫn viên để thực hiện có hiệu quả nhất hoạt động hướng dẫn du lịch. Trước các đoàn khách có nhiều nhân vật quan trọng, có những người khó tính, có những người kiêng kỵ nhiều thứ hay những lần đầu hướng dẫn khách quốc tế lại là những khách có học vấn cao chẳng hạn, hướng dẫn viên du lịch có thể tỏ ra lo lắng. Điều đó có thể dẫn tới những hành vi và lời nói thiếu tự nhiên ảnh hưởng tới hoạt động sau đó. Cũng có những trường hợp gặp lại khách quen, hướng dẫn viên cần bày tỏ sự vui mừng nhưng không nên tỏ ra quá vồ vập, thân mật, dễ gây hiểu lầm từ chính những người khách trong đoàn. Tất nhiên, thái độ lạnh lùng, kهن kiêu hay cáu giận sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động hướng dẫn, thậm chí làm hỏng hoạt động này mà hướng dẫn viên là người có lỗi. Trong các tình huống khác nhau, thái độ cởi mở, lịch thiệp, tự nhiên của hướng dẫn viên vẫn rất cần thiết để khách du lịch dễ hoà đồng, tin mến và đôi khi có sự chia sẻ những điều nhất định.

Để có phong cách này, hướng dẫn viên du lịch phải rèn luyện các động thái chuẩn xác khi tiếp xúc và hướng dẫn khách tham quan tại điểm du lịch hay trên lộ trình. Chẳng hạn, chọn tư thế ngồi, đứng trong khi hướng dẫn khách trên các phương tiện vận chuyển khác nhau sao cho thích hợp. Trong quá trình giao tiếp, chỉ dẫn, thuyết minh... hướng dẫn viên du lịch phải chú ý tới hướng của mắt mình. Hướng nhìn sai có thể phân tán sự chú ý của khách hoặc có thể gây hiểu lầm, gây sự khó chịu cho khách. Thông thường, khi vừa chỉ dẫn, vừa thuyết minh cho khách quan sát và lắng nghe, hướng dẫn viên nên chọn tư thế đứng thích hợp để có thể đưa mắt nhìn vào đối tượng tham quan một cách chính xác (cùng với các động tác cần thiết) ở những chỗ cần giới thiệu hướng nhìn vào đoàn khách sao cho có thể quan sát những biểu cảm của cả đoàn để có ứng xử thích hợp. Trong giao tiếp, hướng dẫn viên cần tránh nhìn vào chân khách, tránh nhìn lâu vào một người trong đoàn nhất là khi người đó có dị tật, khiếm khuyết hay đó là một cô gái xinh nhất (nếu hướng dẫn viên là nam) một chàng trai có vẻ ngoài đẹp đẽ (nếu hướng dẫn viên là nữ) để tránh bị khách hiểu nhầm là bị xúc

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

phạm hay thiên vị. Nếu cần, nhìn lâu hơn vào trưởng đoàn, hướng dẫn viên sẽ chiếm được cảm tình của khách. Nhìn chung, hướng nhìn, ánh mắt, nụ cười của hướng dẫn viên cần thể hiện sự ấm áp, thân mật, ấm áp, không xuông xã, không xa cách.

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên phải chú ý tới các động tác mà từ đó, khách cảm thấy thoải mái, hứng khởi, được tôn trọng. Trong các động thái của mình, hướng dẫn viên cần chú ý nhất tới việc sửa kính, cài mũ, buộc dây giày, gỡ tóc... và chọn vị trí, chọn tư thế đứng ngồi, chọn thời gian lên xuống các phương tiện giao thông hay trong các điểm tham quan. Hướng dẫn viên thường xuống khỏi phương tiện vận chuyển trước tiên để có thể giúp khách và dẫn đường..., và lên phương tiện sau cùng để kiểm tra sự đầy đủ, sự an toàn của khách. Tuy nhiên trong những trường hợp cụ thể, khả năng ứng xử linh hoạt của hướng dẫn viên là rất quan trọng.

Mặt khác, những phẩm chất về phong cách nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch còn được thể hiện ở chỗ, họ phải luôn giữ điềm tĩnh và không bày tỏ ý nghĩ tức thời của mình trước khách. Với phong cách này, hướng dẫn viên tránh được những quyết định thiếu chính xác và chưa tính hết khả năng giải quyết. Các phong cách mà hướng dẫn viên cần có và có được là phương tiện hữu hiệu cho nghề nghiệp của họ vững vàng hơn, cho hoạt động hướng dẫn thành thạo hơn, lợi ích nhiều mặt sẽ đầy đủ hơn và hạn chế được những điều đáng tiếc, những sơ suất không đáng có. Các phong cách của hướng dẫn viên do học tập rèn luyện mà có được, sẽ giúp họ chẳng những hoàn thành tốt nhiệm vụ hướng dẫn khách tham quan theo hợp đồng mà còn giúp hướng dẫn viên biết phán đoán, đưa ra những quyết định đúng đắn, kịp thời, cần thiết khi xảy ra những tình huống bất thường.

2.2. Đức tính

Ngoài kiến thức vững vàng với phong cách được rèn luyện thành thạo trong nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch cần có những đức tính mà thiếu các đức tính ấy, hiệu quả lao động nghề nghiệp sẽ bị hạn chế nhiều.

Đức tính đầu tiên mà hướng dẫn viên du lịch cần có là sự chín chắn và tính kế hoạch. Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt cùng với đức tính này tạo cho hướng dẫn viên có được niềm tin mến cao từ phía khách và đây cũng là đức tính rất cần thiết. Chắc

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

chấn, thận trọng trước các quyết định, các biện pháp cần giải quyết trong các tình huống cũng như trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch chính là chìa khoá cho nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Đức tính này thể hiện trong ngôn ngữ, cử chỉ, trong các ý kiến phân tích đánh giá về giá trị tài nguyên du lịch, về đất nước con người, về quan hệ quốc tế, mà hướng dẫn viên đưa ra. Đức tính này thể hiện trong việc đón khách, kiểm tra các dịch vụ phục vụ khách theo thoả thuận và giúp đỡ khách, trả lời các câu hỏi của khách, nhất là các câu hỏi ngoài nội dung tham quan du lịch. Tính kế hoạch đặc biệt cần thiết với hướng dẫn viên để tạo sự chính xác ở đoàn khách và đảm bảo cho hợp đồng được thực hiện đầy đủ đến từng chi tiết, tạo ra sự kính trọng, tôn trọng của khách đối với hướng dẫn viên. Tính kế hoạch cũng giúp cho các cơ sở dịch vụ du lịch phục vụ khách theo hợp đồng thuận lợi, đồng thời hướng dẫn viên có điều kiện bổ sung những khiếm khuyết, những thiếu hụt vì nhiều lý do trong quá trình hướng dẫn du lịch. Và lại, chín chắn và kế hoạch là sự bảo đảm cả về pháp lý (giấy tờ cam kết) cả về khả năng truyền đạt kiến thức của hướng dẫn viên để họ có được sự “nhàn hạ, thư thái” nhất định.

Một đức tính khác cũng đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải có là tính chân thực, lịch sự, và tế nhị. Đức tính này đòi hỏi hướng dẫn viên trong mọi cử chỉ, lời nói, trong các hoạt động hướng dẫn du lịch đều phải coi trọng khách bằng những thông tin chính xác, bằng sự ân cần, bằng những ứng xử có văn hoá và được rèn luyện, được giáo dục một cách nề nếp. Tính giả dối rất khó che đậy trước khách du lịch và khi đã lộ sẽ gây những hậu quả xấu cho hoạt động hướng dẫn, ít nhất là sự thiếu tin tưởng của khách vào hướng dẫn viên.

Lịch sự và tế nhị là đức tính chung của những người tiếp xúc với khách. Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, đức tính này được thể hiện ngay từ khi bắt đầu cuộc gặp gỡ cho đến khi kết thúc tour. Trong những lần hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên sẽ gặp phải những tình huống mà khách có những lời nói, hành động gây bối hay khó xử... tính tế nhị của hướng dẫn viên là rất cần thiết. Đức tính này xuất phát từ lòng tự trọng và ý thức tôn trọng khách của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên không được xúc phạm, không bày tỏ thái độ yêu ghét với các thành viên của đoàn khách. Nhưng hướng dẫn viên cũng phải biết tự trọng, không vì bất cứ lý do gì tự hạ thấp nhân cách

phẩm giá của mình để khách du lịch xem thường. Bởi vì hướng dẫn viên còn là người đại diện cho ngành, cho dân tộc, quốc gia. Lịch sự và tế nhị, chân thành là những đức tính cơ bản của hướng dẫn viên du lịch. Bên cạnh đó, sự lạc quan vui vẻ cũng tạo nên khả năng đạt hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Nhìn chung, khách du lịch muốn sử dụng thời gian rảnh rỗi, tiền bạc vào mục đích giải trí, nghỉ dưỡng, kết hợp công vụ, tìm hiểu văn hoá, thay đổi môi trường sinh thái... nên rất cần sự vui vẻ, dí dỏm và đôi chút hài hước của hướng dẫn viên. Nụ cười tươi tắn, ánh mắt hân hoan, những lời nói gợi niềm hy vọng, hướng thiện, động viên của hướng dẫn viên đều làm ấm lòng khách du lịch, góp phần tăng hiệu quả, gây ấn tượng tốt cho khách. Điều cần chú ý là đức tính lạc quan ấy phải được thể hiện một cách khéo léo và tự nhiên. Mặc khác, những ý tưởng của hướng dẫn viên không phải lúc nào cũng bộc lộ. Một câu chuyện vui, một ví von gây cười... phải ăn nhập với bối cảnh của hoạt động hướng dẫn và phải vô hạn (chẳng hạn, điều đó không vô hình hay có ý xúc phạm tới bất kỳ thành viên nào trong đoàn).

Sự kết hợp nhuần nhuyễn các đức tính và phong cách cần có là những đảm bảo cho hướng dẫn viên thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch thành công. Tất nhiên, yêu cầu kiến thức và các yêu cầu khác cũng rất cần thiết.

3. Những phẩm chất và năng lực khác

Khả năng ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp, trang phục, trang điểm, là những phẩm chất và năng lực được kết hợp với các phẩm chất và năng lực đã giới thiệu ở trên, hình thành ở người hướng dẫn viên du lịch những chuẩn mực nghề nghiệp.

3.1. Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp

Dù có phương tiện kỹ thuật, hướng dẫn viên du lịch vẫn phải sử dụng ngôn ngữ của mình là chủ yếu để thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, hướng dẫn viên phải luyện cách phát âm một cách chính xác và phải điều tiết âm lượng một cách nhịp nhàng. Từng từ ngữ được sử dụng phải dễ hiểu, dễ nhớ với giọng nói của riêng mình có sức truyền cảm, cuốn hút khách du lịch, gây ấn tượng mạnh với khách. Giọng nói của hướng dẫn viên không căng thẳng hay lúng túng áp úng, nhát gừng mà phải tự nhiên, thoải mái. Những từ đa nghĩa, tối nghĩa cần tránh sử dụng và không nói lối văn tắt. Thông thường, hướng dẫn viên cần sử dụng các câu đơn giản và ngắn gọn nhưng đủ thông tin. Những từ dùng trong các câu đơn giản và ngắn gọn nhưng đủ thông tin. Những từ dùng trong các câu cảm thán hay từ đệm cần hạn chế sử dụng trong ngôn ngữ hướng

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

dẫn như các từ :kinh tởm, khủng khiếp, ghê rợn, tuyệt vời ... nếu dùng thường xuyên đến mức lạm dụng hay không đúng ngữ cảnh sẽ gây cho khách cảm giác bị cường điệu hoá hay hẫng hụt sau đó. Việc hò hét, kêu la trong khi hướng dẫn cần hết sức tránh.

Hướng dẫn viên cần luyện cho giọng nói chuẩn và cố gắng tránh dùng các ngữ điệu địa phương ít có tính phổ cập. Khi sử dụng ngoại ngữ, tránh dùng những từ mà hướng dẫn viên không rõ nghĩa và nên dùng các câu ngắn gọn, xúc tích. Cần chú ý tới việc sử dụng các thì, các thức và các danh từ, động từ và tính từ một cách chính xác để biểu đạt đúng thông tin tới khách. Hướng dẫn viên cũng không sử dụng các từ đệm thường xuyên hoặc những từ được dùng lấp chỗ trống như “O.K”, “As you know”, “Actually” (Tiếng Anh), “ Bon” , “Comme vous savez” (tiếng Pháp)...

Hiện nay, hướng dẫn viên du lịch còn sử dụng micro hay một số phương tiện khuếch âm khác (thường là với đoàn khách đông khi tham quan các đối tượng, khi di chuyển trên ô tô, tàu hoả,tàu thuỷ...) cần phải chú ý cầm micro một cách chắc chắn và tự nhiên (không xoè ngón tay, không nắm hai tay, không buông lơi). Cần phải nói chậm hơn bình thường một chút và điều chỉnh độ lớn của âm thanh cho vừa âm lượng với khách và luôn luôn hướng micro theo hướng quay của hướng dẫn viên để tránh mất tiếng hay nhỏ tiếng. Không dùng loại micro có tiếng vang như dùng biểu diễn văn nghệ và không ho, hắt hơi hay hít thở vào micro để khách nghe thấy.

Cùng với kỹ thuật và nghệ thuật sử dụng ngôn ngữ, hướng dẫn viên phải hiểu và ứng xử với khách du lịch theo đúng các qui tắc và nghệ thuật giao tiếp. Các qui tắc và nghệ thuật này được thể hiện đầy đủ và chi tiết ở môn khoa học giao tiếp, có sự liên quan chặt chẽ với môn tâm lý khách du lịch. Trong mọi trường hợp, hướng dẫn viên cần phải có thái độ ứng xử như sau:

- Cần chủ động chào hỏi khách du lịch và những người liên quan trước trong tư thế hướng dẫn viên là người chủ.
- Thận trọng và chính xác, lịch thiệp khi xung hô với khách có lứa tuổi, giới tính, cương vị xã hội (hoặc tôn giáo) khác nhau, nhất là khi sử dụng đại từ nhân xưng.
- Tỏ rõ sự quan tâm tới tất cả các thành viên trong đoàn khách không thiên vị hay quá chú ý, quá thờ ơ với một ai.

- Cần nắm vững nghi thức giao tiếp với khách du lịch từ các dân tộc, quốc gia khác nhau (chẳng hạn: không bắt tay khách du lịch người Anh khi mới gặp lần đầu, cách chào trình trọng, câu kỳ, lịch sự của người Nhật, người Mỹ, người Đức, người Pháp, người Trung Quốc...)
- Cần nhìn thẳng vào mắt người khách trực tiếp nói chuyện với mình. Trong trường hợp tiếp chuyện một đoàn khách, nên nhìn thẳng vào từng người trong chốc lát và có thể dừng lâu hơn ở trưởng đoàn.
- Khi tham gia giải trí, thư giãn với khách (không phải trong thời gian tham quan) cần xin phép khách lịch sự nếu muốn hút thuốc. Hướng dẫn viên không hút thuốc, không nhai kẹo cao su khi đang thuyết minh, chỉ dẫn cho khách.
- Không làm những động tác gây những phản ứng không cần thiết từ khách hoặc những động tác bị coi là thiếu tế nhị, thiếu lịch sự (búng ngón tay, bẻ ngón tay, ngáp lộ liểu, xĩa răng lộ liểu v.v...)
- Cần hướng dẫn khách cách ăn uống một số món của dân tộc, của địa phương và cần nắm vững các nghi thức ăn uống khi dự tiệc cùng khách (các nghi thức này cần phải học và ứng xử thành thạo).
- Các cử chỉ cần được sử dụng chính xác và không lạm dụng trong những tình huống cụ thể. Chẳng hạn, cử chỉ đó làm tăng sự chú ý của khách cùng với lời thuyết minh, làm vấn đề dễ hiểu hơn, dễ tiếp thu hơn. Tư thế luôn tự nhiên thoải mái và tự tin, các cử chỉ phối hợp nhịp nhàng.
- Cần sẵn sàng “cám ơn” và “xin lỗi” khi gặp những trường hợp cụ thể, luôn giữ nét mặt tươi tắn với nụ cười trên môi, những câu chuyện vui, hài hước không lạc lõng với khung cảnh và phải vô hại.

Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp là yêu cầu nghiệp vụ và là một nghệ thuật, nên hướng dẫn viên cần phải học hỏi rèn luyện thường xuyên trong công việc. Cùng với thời gian, lao động nghề nghiệp sẽ làm cho hướng dẫn viên nhuần nhuyễn hơn. Lời nói, điệu bộ, cử chỉ vừa chính xác vừa tự nhiên của hướng dẫn viên sẽ chiếm cảm tình của khách.

3.2. Trang phục, trang điểm, tư thế

Bất cứ một người làm dịch vụ du lịch nào cũng phải ăn mặc gọn gàng, phù hợp với công việc đòi hỏi. Nhưng nhân viên phục vụ bàn và nhân viên đón tiếp trong các khách sạn, các địa lý du lịch ... và hướng dẫn viên là những người trực tiếp phục vụ, gặp gỡ khách du lịch cần phải có trang phục chuẩn mực nhất. Trang phục có thể theo đồng phục của cơ quan, theo thời tiết hay theo loại hình du lịch. Khi thực hiện hướng dẫn cho khách theo loại hình du lịch thể thao, du lịch leo núi mạo hiểm hướng dẫn viên cần có trang phục gọn, thuận tiện. Nhưng khi thực hiện hướng dẫn theo loại hình du lịch lễ hội, tâm linh... cần phải có trang phục trang trọng lịch sự. Nhìn chung hướng dẫn viên cần có trang phục vừa hiện đại, phù hợp vừa thể hiện bản sắc dân tộc của mình đồng thời thể hiện sự tôn trọng với khách du lịch, gây được thiện cảm với khách du lịch.

Một hướng dẫn viên thạo nghề sẽ chú ý tới tâm lý, tập quán ăn mặc của khách du lịch ở các quốc gia, các vùng khác nhau. (Khách từ các nước: Thụy Sĩ, Pháp, Hà Lan, Italia, Thái Lan rất coi trọng trang phục). Giày, dép của hướng dẫn viên hành nghề phải tốt, đế có ma sát chống trơn. Luôn được lau chùi sạch sẽ. Trong các lần di chuyển trên thang máy, đi dự tiệc tối hay các bữa tiệc có tính chất long trọng, hướng dẫn viên cần chú ý kỹ hơn tới trang phục. Màu sắc của quần áo, váy cần màu tao nhã. Hiện nay ở nhiều hãng du lịch, hướng dẫn viên có xu hướng sử dụng váy màu đậm, quần áo màu sáng.

Có trang phục gọn, đẹp, hướng dẫn viên cần khuyến khích khách ăn mặc cho phù hợp với loại hình du lịch và lộ trình tham quan (khi leo núi, xuyên rừng, hay dự các buổi lễ hội ở những nơi tôn nghiêm...) phù hợp với thời tiết, khí hậu trong thời gian diễn ra chuyến du lịch.

Về nguyên tắc, hướng dẫn viên cần trang điểm và biết trang điểm cho đẹp, lịch sự nhưng cần phù hợp với gương mặt, hình thể và màu da của mình. Hướng dẫn viên cần có kiểu tóc, độ dài tóc hợp lý và chải tóc gọn gàng sạch sẽ, móng tay, móng chân cần được giữ gìn. Câu tục ngữ: “Cái răng, cái tóc là góc con người” rất đúng với yêu cầu của hướng dẫn viên. Vì vậy, họ phải trau chuốt đến hàm răng, đến râu ria mép, đến lông tay. Họ cần giữ gìn cơ thể sạch sẽ, hơi thở thơm tho. Mùi thơm cỏ cây được ưa

chuộng hơn nước hoa. Nói chung nên tránh sử dụng nước hoa khi không cần thiết hoặc chỉ cần dùng các loại nước hoa nhẹ mùi: để phòng những trường hợp khách dị ứng với nước hoa.

Trang phục và trang điểm của hướng dẫn viên là yêu cầu nghiệp vụ nhằm làm cho khách du lịch có thiện cảm, hoà đồng, tôn trọng và tín nhiệm hướng dẫn viên.

Các tư thế của hướng dẫn viên đòi hỏi phù hợp với loại hình du lịch, phương tiện di chuyển địa hình có đối tượng tham quan. Những yêu cầu chung về hướng dẫn viên về các tư thế là:

- Tư thế phải tự nhiên ở trước khách du lịch và ngẩng đầu vừa phải, ngay ngắn, tỏ rõ sự lịch thiệp, trang trọng và thân tình.
- Khi di chuyển không vội vàng hấp tấp hay rề rà, chậm chạp và không chạy, không nhảy chân sáo (trừ trường hợp đặc biệt); cần chú ý tới các vật cản, vướng trên đường di chuyển.
- Thế đứng luôn cân bằng, trọng lượng phân bố đều trên hai chân, long thẳng, tay tự nhiên (cả khi cầm micro).
- Không cho tay vào túi áo, túi quần; không dựa vào tường, cây, vào các vật khác nhau khi đang thuyết trình ở mặt đất.
- Cần đứng hay ngồi ở vị trí để khách có thể nghe và thấy rõ hướng dẫn viên nhưng không che lấp đối tượng cần quan sát, chỉ dẫn và không gây cản trở cho người qua lại.

Trong những hoàn cảnh khác như kiểm tra sự bảo đảm của chất lượng, số lượng của các dịch vụ du lịch theo hợp đồng, giải quyết các tình huống phát sinh, thư giãn, mua sắm giúp khách... hướng dẫn viên có thể có các tư thế tương đối thoải mái hơn. Nhưng trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng không làm mất lòng tự trọng cá nhân, tự tôn dân tộc, vi phạm đạo đức nghề nghiệp và thiếu tôn trọng hay xúc phạm khách.

3.3. Việc nói chuyện trên điện thoại

Việc nói chuyện trên điện thoại không phải là khó khăn và nay là một loại phương tiện quan trọng đối với hướng dẫn viên. Yêu cầu giao tiếp qua điện thoại

trước hết phải từ giọng nói ảm áp, truyền cảm rồi mới tới những nội dung thông tin cần trao đổi công việc qua điện thoại cần chuẩn bị những điều kiện, để cuộc gọi không bị gián đoạn không cần thiết (bút, giấy, những nội dung cần truyền đạt phải ghi sẵn...) và quan trọng nhất là dù vội vã cũng cần giữ thái độ điềm tĩnh, vui vẻ. những yêu cầu chung nhất khi nói chuyện qua điện thoại là:

- Giới thiệu ngay với người đối thoại về họ tên, chức vụ của mình và đề nghị người cần gặp qua điện thoại.
- Sau khi chào hỏi thân tình và ngắn gọn, cần trao đổi nội dung cần thiết một cách rõ ràng, chính xác đầy đủ và ngắn gọn.
- Trong quá trình nói chuyện, luôn tỏ thái độ thân thiện đúng mức, đúng danh xưng; không nói trống không, nhát gừng, tránh ngắt lời người đối thoại; không cùng một lúc nói chuyện với người khác.
- Cần tránh kết thúc cụt lùn mà nên cảm ơn người đối thoại và đề người gọi gác máy trước.
- Kết thúc việc nói chuyện điện thoại, khi các nội dung thông tin đã được trao đổi và được hiểu đúng từ cả hai phía.
- Tránh tranh luận gay gắt hay nói rờm rà qua điện thoại, tránh châm chọc, mỉa mai, chửi thề, tránh hút thuốc, ăn quà trong lúc đàm thoại.
- Hướng dẫn viên cần ý thức về sự tiết kiệm tiền bạc khi trao đổi qua điện thoại. Mặc khác kỹ năng giao tiếp qua điện thoại luôn để lại hiệu quả tốt hoặc không tốt tới công việc và các mối quan hệ nhiều chiều.

Những phẩm chất và năng lực này là một trong những điều kiện để hướng dẫn viên du lịch hoạt động có hiệu quả tốt, đem lại lợi ích nhiều mặt cho cả tổ chức kinh doanh du lịch, cho khách và cho bản thân hướng dẫn viên. Trong thực tế, các phẩm chất và năng lực này được hình thành và hoàn thiện học học tập, rèn luyện từ sách vở trường lớp, từ đồng nghiệp và trải qua quá trình hành nghề.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

❖ Nội dung đánh giá:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch.
 - Những đức tính và phong cách gì của người hướng dẫn viên.
 - Phẩm chất và năng lực của người hướng dẫn du lịch.
- ❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi học bài mới. Thang điểm 10.
 - ❖ Gợi ý tài liệu học tập:
 - + Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.
 - + Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ:

- Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch.
- Những đức tính và phong cách gì của người hướng dẫn viên.
- Phẩm chất và năng lực của người hướng dẫn du lịch.

Câu hỏi ôn tập:

1. Phân tích đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch và những kiến thức cơ bản cần có ở hướng dẫn viên du lịch.
2. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, hướng dẫn viên du lịch cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì?
3. Tại sao nói, sức khỏe, khả năng giao tiếp và diện mạo ngoài của hướng dẫn viên du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hướng dẫn du lịch?

BÀI 3: NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Giới thiệu

Bài học này giới thiệu những kiến thức về hình thức và thời gian của chuyến đi, cơ cấu đoàn khách và các phương tiện vận chuyển khách du lịch, các yếu tố khác tác động đến hoạt động du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Trình bày được hình thức và thời gian của chuyến du lịch.
- Mô tả được cơ cấu khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch.
- Đánh giá được các yếu tố tác động khác đến chuyến đi du lịch

Nội dung chính:

1. Hình thức và thời gian của chuyến du lịch

1.1 Hình thức của chuyến du lịch

Hình thức của chuyến đi tác động lớn tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Có hai hình thức chủ yếu là: hướng dẫn đoàn khách và hướng dẫn khách lẻ.

Với khách đi đoàn, hoạt động hướng dẫn thông thường được tổ chức theo hợp đồng đã ký, theo chương trình du lịch được vạch trước mà khách đã biết trước, đã mua. Hình thức tổ chức của chuyến du lịch này khiến cho hoạt động hướng dẫn nói chung, hoạt động của hướng dẫn viên nói riêng khá thuận lợi. Khách du lịch được tham gia rộng rãi trong các hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí... Hướng dẫn viên du lịch có thể chủ động hơn trong quá trình phục vụ theo nghiệp vụ của mình. Hầu hết các khâu và các thành phần dịch vụ du lịch đều được huy động nên nội dung hoạt động hướng dẫn du lịch sẽ đầy đủ hơn, chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch được đảm bảo hơn. Hình thức tổ chức khách theo đoàn hiện nay vẫn khá phổ biến trong các chuyến du lịch. Nó cũng đảm bảo sự ổn định về giá cả

(thường là trọn gói) nên tránh cho cả khách và hướng dẫn viên những phiền phức trong thanh toán, trong các dịch vụ định sẵn.

Với các khách du lịch đi lẻ, nói chung hoạt động hướng dẫn du lịch thường có những khâu được rút gọn lại, không hoàn toàn như hình thức tổ chức theo đoàn. Hướng dẫn viên du lịch có thể giảm nhẹ một số hoạt động do việc hợp đồng với khách lẻ, thường là những chuyến du lịch ngắn (vài tiếng đồng hồ hay vài ngày) và khách cũng ít có nhu cầu trọn gói hơn so với khách đoàn. Tuy vậy, cần chú ý đến những phát sinh trong quá trình hướng dẫn do khách có những yêu cầu đột xuất ngoài thỏa thuận ban đầu. Chính điều này cũng tác động không nhỏ tới hoạt động hướng dẫn du lịch.

1.2. Thời gian của chuyến du lịch

Độ dài thời gian của chuyến du lịch cũng tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch ở các mức độ khác nhau. Với những chuyến du lịch dài ngày của đoàn khách, hoạt động hướng dẫn du lịch luôn luôn được thực hiện theo lịch trình một cách đầy đủ, đa dạng. Hầu hết các bộ phận liên quan đều được huy động về việc đảm bảo cho chuyến du lịch được thực hiện trọn vẹn, kể cả các lĩnh vực thông tin quảng cáo môi giới trung gian.....Hướng dẫn viên du lịch có thể không trực tiếp tham gia phục vụ một số lĩnh vực nhưng cần phải có sự phối hợp đồng bộ trên cơ sở nắm những thông tin cần thiết cho hoạt động hướng dẫn của mình. Cũng trong chuyến du lịch vài ngày, hướng dẫn viên sẽ bộc lộ khả năng nghiệp vụ và kiến thức nhiều mặt một cách rõ ràng hơn. Do đó sự tự thân vận động cũng cao hơn, và nó tác động trở lại trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

Với những chuyến du lịch ngắn ngày, sự tác động của yếu tố thời gian đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Trong trường hợp này, hoạt động hướng dẫn du lịch chủ yếu tập trung vào việc chỉ dẫn và giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan, các cơ sở nghỉ dưỡng, giải trí. Hướng dẫn viên du lịch có thể bỏ qua một số khâu do khách không có nhu cầu và không có đủ thời gian, vật chất cần thiết. Song, việc thông tin, tuyên truyền, quảng cáo thường không thể bỏ qua.

2. Cơ cấu khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch

2.1. Cơ cấu khách du lịch

Đây là một trong những yếu tố tác động mạnh nhất đến nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch. Trước hết là số lượng khách du lịch trong đoàn. Nếu số lượng thành viên trong đoàn khách ít, hoạt động hướng dẫn du lịch thường được tiến hành thuận lợi hơn. Trong trường hợp này, những đảm bảo về dịch vụ, những thông tin tới khách hàng được tiếp nhận dễ dàng hơn, đầy đủ hơn. Hướng dẫn viên có thể quan tâm tới tất cả các thành viên trong đoàn. Nội dung và chất lượng của hoạt động sẽ được đảm bảo hơn.

Nhưng nếu đoàn khách có số lượng lớn, hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải được tổ chức một cách rất khoa học đồng thời phải rất cụ thể nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi thành viên trong đoàn theo hợp đồng, theo chương trình đã định. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách có số lượng lớn phải có sự phối hợp trực tiếp của những bộ phận chức năng và có thể do nhiều hướng dẫn viên đảm nhiệm. Trong trường hợp này, giữa các hướng dẫn viên phải có sự phân công các công việc một cách rõ ràng để không chồng chéo hay lúng túng, đồng thời phải có sự nhất quán từ trước về các nội dung thông tin, quảng cáo...

Mặt khác, cơ cấu của đoàn khách du lịch cũng là yếu tố có tác động lớn tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Cơ cấu của đoàn khách gồm dân tộc, lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính...thông thường đoàn khách có cùng dân tộc cùng lứa tuổi, cùng nghề nghiệp thì tác động thuận lợi hơn tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Bởi lẽ, với cơ cấu này khách du lịch thường có cùng tâm lý dân tộc đặc trưng văn hoá và sở thích thói quen. Hướng dẫn viên du lịch và các cơ quan chức năng có liên quan có thể dễ dàng tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch đạt hiệu quả cao, chất lượng tốt sự thoả mãn các nhu cầu chính yếu của khách du lịch sẽ được đáp ứng thuận lợi hơn. Cơ cấu đoàn khách càng phức tạp việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch càng đòi hỏi nhiều công sức trí tuệ và đôi khi là nhiều hướng dẫn viên du lịch phải cùng tham gia mới có thể đảm bảo về nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Khách du lịch đến từ nhiều dân tộc sẽ có sự khác nhau về ứng xử văn hoá, tâm lý truyền thống, tôn giáo sở thích Hoạt động hướng dẫn du lịch phải được chuẩn bị và tổ chức sao cho đáp ứng được các nhu cầu của khách mà vẫn bảo đảm thời gian, lộ trình lời dung và không gây ra sự thành kiến hay thiên vị trong nhận thức của khách. Ở đây nguyên tắc chung là hoạt động hướng dẫn du lịch phải thể hiện sự bình đẳng với tất cả khách từ các dân tộc khác nhau và cố gắng tới mức cao nhất để thoả mãn nhu cầu chung của khách. Hướng dẫn viên du lịch phải tìm được điểm trung tâm của mọi thành viên trong đoàn để phục vụ. Tìm được mẫu số chung của các khách từ nhiều dân tộc khác nhau, hướng dẫn viên có thể chia khách thành những nhóm theo dân tộc trong những hoàn cảnh cụ thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách, bằng cách bổ sung thông tin hay nội dung phục vụ hoạt động hướng dẫn du lịch.

Trong tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch với khách thuộc nhiều dân tộc, ngôn ngữ của các khách cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Nếu khách có ngôn ngữ khác nhau, hoạt động hướng dẫn sẽ rất phức tạp và nặng nề, đòi hỏi hướng dẫn viên (hoặc phiên dịch) sử dụng các thứ tiếng của khách.

Lứa tuổi và các giới tính của khách cũng tác động rất khác nhau tới hoạt động hướng dẫn. Chẳng hạn, khách du lịch ở lứa tuổi thanh niên tâm sinh lý sở thích, hành vi Khác với lứa tuổi trung niên tuổi già. Hoạt động hướng dẫn du lịch cần được tổ chức căn cứ vào cơ cấu lứa tuổi. Với thanh niên, hoạt động hướng dẫn đòi hỏi sự phong phú, sinh động, có sự kết hợp nhiều chương trình tham quan vui chơi giải trí, thể thao xen kẽ nhau và đôi khi liên tục thậm chí phần mạo hiểm (nhưng phải đảm bảo an toàn). Những thông tin trong chuyến du lịch thường không cần tỉ mỉ và hàn lâm như với khách ở lứa tuổi trung niên có trình độ nhận thức cao, có kinh nghiệm sống. Song nếu đoàn khách chỉ gồm nam thanh niên, hoạt động hướng dẫn cần có sự khác nhau nhất định.

Khách du lịch ở độ tuổi trung niên, tuổi già thường có nhu cầu nghỉ dưỡng nhiều hơn, những thông tin theo mục đích du lịch sâu rộng và chính xác hơn. Sở thích trạng thái tâm sinh lý của họ cũng khác với lứa tuổi thanh niên. Họ cũng có kinh nghiệm sống, có kiến thức và dễ có ấn tượng về hành vi ứng xử nào đó của hướng dẫn viên hay những người, những nơi phục vụ. Vì vậy hướng dẫn viên du lịch nói riêng, hoạt động hướng dẫn du lịch nói chung cần nắm vững các đặc điểm lứa tuổi và tâm lý

lứa tuổi. Những thông tin về từng vấn đề đòi hỏi được truyền đạt chính xác tỷ mỉ hơn và nhịp độ hướng dẫn cần đảm bảo cho khách đủ khả năng tiếp thu.

Khách du lịch trong đoàn có cùng nghề nghiệp thường có xu hướng quan tâm đến những vấn đề liên quan tới lĩnh vực của mình nhiều hơn. Họ thường có những thói quen, có những ứng xử gần giống nhau do nghề nghiệp tạo nên. Với cơ cấu này, những tác động của nó tới hoạt động hướng dẫn du lịch là thuận lợi. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cần chú ý tới thời gian, sở thích ấy trong bố trí các dịch vụ và cần dành nhiều thời gian, nội dung những thông tin gần với nghề nghiệp của họ. Trong trường hợp khách du lịch có những nghề nghiệp giống nhau, hoạt động hướng dẫn du lịch cần bảo đảm nội dung và chất lượng chuyên môn chung nhất. Những thông tin của hướng dẫn viên cung cấp cho khách nên mang tính tổng hợp chính xác và không thiên lệch về lĩnh vực nào cả.

2. 2. Phương tiện vận chuyển khách du lịch

Có thể thấy rõ ràng phương tiện giao thông được sử dụng để vận chuyển khách du lịch cũng là yếu tố tác động không nhỏ tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Phương tiện vận chuyển tạo thuận lợi hay khó khăn cho sự tiếp xúc giữa hướng dẫn viên và khách du lịch và các hoạt động hướng dẫn. Nhất là hoạt động thông tin tuyên truyền của hướng dẫn viên trên lộ trình phụ thuộc phần lớn vào loại phương tiện được sử dụng. Sẽ là thuận lợi hơn cho hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên khi sử dụng phương tiện vận chuyển khách du lịch là ô tô. Bằng loại phương tiện này khách du lịch và hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với nhau một cách trực tiếp, ít có các đối tượng khác xen vào trên lộ trình. Thông tin tuyên truyền, quảng cáo trên ô tô dễ dàng hơn cả so với các phương tiện khác. Mặt khác, hướng dẫn viên có điều kiện theo dõi trạng thái và các ứng xử của khách nhiều hơn nên có thể điều khiển tâm trạng của khách hoặc điều chỉnh nội dung hoạt động hướng dẫn cho sát, hợp với yêu cầu và khả năng thu nhận của khách hơn. Các hoạt động giải trí, thư giãn cho khách du lịch cũng dễ thực hiện hơn.

Trên phương tiện là tàu hoả, khách du lịch có thể bị phân chia vào các chỗ ngồi khác nhau, thậm chí ở những toa khác nhau. Ngay cả khi ngồi cùng một toa. Hướng

dẫn viên du lịch cũng khó hướng sự chú ý của khách vào mình, và sự tiếp nhận thông tin sẽ khó khăn hơn. Thời gian giao tiếp của hướng dẫn viên với khách cũng ít hơn so với trên phương tiện là ô tô, tâm trạng của khách khó nắm bắt hơn và chất lượng hướng dẫn khó có hiệu quả như trên ô tô.

Khi sử dụng phương tiện vận chuyển là máy bay, khách du lịch thường ngồi với các hành khách khác. Những qui định của hãng hàng không với khách hàng khiến cho điều kiện và thời gian giao tiếp của hướng dẫn viên với khách giảm xuống thấp hơn. Do đó, chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch khó bảo đảm tốt, các thông tin trên lộ trình có thể thực hiện được. Hướng dẫn viên du lịch thường chỉ cùng tiếp viên hàng không giúp đỡ khách du lịch khi họ mệt mỏi, đau yếu bất thường, hoặc làm các thủ tục hải quan, biên phòng, y tế và đảm bảo đủ số khách lên, xuống máy bay.

Trên phương tiện vận chuyển là tàu thủy, hoạt động hướng dẫn du lịch thường kết hợp với hoạt động của các nhân viên phục vụ của tàu. Chỉ trong trường hợp tàu không bị lắc, rung và cảnh quan khi tàu chạy qua cần được giới thiệu (một di tích: một làng quê có những nét độc đáo có thể quan sát ở bên sông, một hiện tượng thiên nhiên kỳ thú hay độc đáo trên biển, một hòn đảo hay một dải bờ đẹp để chững hạn) hướng dẫn viên mới có điều kiện chỉ dẫn và thuyết minh cho khách. Tuy nhiên điều này không phải lúc nào cũng thực hiện được. Khách du lịch di chuyển trên các phương tiện khác như xích lô, xe máy, thú lớn (voi ngựa, lạc đà...), bè mảng hoặc đi bộ (trường hợp thực hiện citytour) hoạt động hướng dẫn nói chung khó có điều kiện thực hiện hơn. Nếu có, cũng chỉ giới hạn ở những thông tin tóm lược, hạn hẹp và ở việc giúp đỡ khách trên phương tiện di chuyển. Cũng cần chú ý là, ngoài cơ cấu khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch có tác động tới hoạt động hướng dẫn khách du lịch, xu thế chính trị của khách và tôn giáo mà khách du lịch tin theo cũng có ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Hướng dẫn viên du lịch cùng với các cơ sở dịch vụ cần chú ý tới những điều này theo nguyên tắc giữ vững quan điểm lập trường của Đảng và nhà nước ta nhưng không làm khách cảm thấy bị xúc phạm hay được thiên vị. Sự nhạy cảm nghề nghiệp sẽ giúp hướng dẫn viên tránh được những tổn hại tới hoạt động hướng dẫn du lịch.

3. Các yếu tố tác động khác

3.1. Các điểm của tuyến, trung tâm du lịch và điểm du lịch.

Tuyến du lịch thường được lập ra căn cứ vào nhiều yếu tố: các điểm, các trung tâm du lịch khác nhau, độ dài thời gian, chặng đường, địa hình cảnh quan liên quan, điều kiện dịch vụ du lịch Vì vậy với những chuyến du lịch khác nhau, hoạt động hướng dẫn du lịch cũng chịu tác động không giống nhau. Nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch cũng khó có sự đồng đều, và hiệu quả của nó phụ thuộc vào việc tổ chức và khả năng nghiệp vụ của hướng dẫn viên. Với những chuyến du lịch có chặng đường dài, điều kiện giao thông khó khăn, các điểm tham quan, các cơ sở lưu trú, ăn uống cách xa nhau.....hoạt động hướng dẫn du lịch phải được tổ chức một cách khoa học đôi khi cần tới một số hướng dẫn viên. Hơn nữa, các tình huống bất thường, những vấn đề nảy sinh trong chuyến du lịch cũng dễ xảy ra ở những chuyến du lịch này, hướng dẫn viên phải linh hoạt, năng động và khéo léo giải quyết những tình huống, những vấn đề ấy.

Với những chuyến du lịch có chặng đường ngắn. Điều kiện giao thông thuận lợi, các dịch vụ du lịch đảm bảo ở mức cao, hoạt động hướng dẫn sẽ đơn giản và hiệu quả hơn nhiều.

Một trung tâm du lịch có thể gồm một số điểm du lịch với những đặc điểm không đồng nhất như số lượng các đối tượng tham quan, chất lượng (sức hấp dẫn, sự độc đáo, khả năng quan sát các đối tượng xung quanh..), tác động của các hoạt động chính trị, kinh tế, xã hội của trung tâm này vào hoạt động du lịch. Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải căn cứ vào đặc điểm này để có thể đạt kết quả như mong muốn. Nói chung, các trung tâm du lịch cũng thường là các trung tâm hành chính, kinh tế, văn hoá của 1 vùng, một miền, một quốc gia. Nhu cầu tìm hiểu, tham quan của khách du lịch cũng phong phú hơn, đa dạng hơn. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cần tới nhiều hướng dẫn viên và có thể có các lĩnh vực chuyên sâu về các lĩnh vực mà khách du lịch quan tâm. Những chuyên gia ở một số chuyên môn: lịch sử, văn hoá, kinh tế, kiến trúc, địa lý.....cũng có thể được huy động hướng dẫn du lịch. Rất nhiều sự đóng góp của những người bảo nhiệm vai trò giới thiệu các điểm du lịch (phố cổ, nhà cổ hay kiến trúc độc đáo, các di tích lịch sử , căn hoá, các chợ, siêu thị,

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

các công viên, bảo tàng.....) cũng góp phần quan trọng vào hoạt động hướng dẫn du lịch. Các điểm du lịch khác nhau cũng có tác động khác nhau tới hoạt động hướng dẫn du lịch.

Việc tổ chức các hoạt động hướng dẫn du lịch theo chương trình định sẵn là cần thiết. Song cần phải căn cứ vào những đặc điểm du lịch: số lượng đoàn khách đến điểm tham quan du lịch, loại hình chủ yếu của điểm du lịch và tính mùa vụ của điểm du lịch (bãi biển, hồ, rừng, các danh lam thắng cảnh du lịch, tiềm năng du lịch vô thể tại điểm du lịch có thể khai thác cho hoạt động hướng dẫn du lịch, cho sự thoả mãn nhu cầu của khách) số lượng và khoảng cách, mức độ thuận tiện khi di chuyển tới các đối tượng tham quan du lịch . Chính từ các đặc điểm này , việc tổ chức hoạt động hướng dẫn cần phù hợp mới có thể đạt chất lượng cao. Càng nhiều đặc điểm của điểm du lịch , của trung tâm hay tuyến du lịch, tác động của nó tới hoạt động hướng dẫn du lịch càng lớn. Cần phải căn cứ vào đặc điểm này để phân công hướng dẫn viên du lịch cho phù hợp với khả năng chuyên môn của họ, sử dụng đúng mức các hướng dẫn viên hợp đồng và phối hợp tốt với các hướng dẫn viên tại điểm du lịch.

3.2 . Sự phối hợp giữa các đơn vị, địa phương liên quan đến hoạt động du lịch.

Từ lúc chuẩn bị cho đến khi đón tiếp và tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cho khách, sự phối hợp giữa các đơn vị, kinh doanh du lịch (các công ty ,các hãng, các xí nghiệp ,trung tâm du lịch và dịch vụ du lịch) với các địa phương có cơ sở dịch vụ du lịch hay có tài nguyên du lịch được khai thác cho hoạt động du lịch và có tác động quan trọng. Yếu tố này đặc biệt có ý nghĩa khi hoạt động hướng dẫn du lịch được tổ chức cho các đoàn khách vào mùa vụ du lịch , ở các điểm du lịch , trên các tuyến du lịch có dòng du khách lớn. Mức độ phối hợp cả về trách nhiệm lẫn quyền lợi giữa đơn vị đảm nhiệm việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch trước hết với các cơ sở dịch vụ du lịch như vận chuyển khách, lưu trú, ăn uống, với các ban quản lý khai thác các hoạt động kinh doanh tại các điểm du lịch sẽ có ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn cho khách. Các đại lý du lịch, công vận chuyển, cơ quan văn hoá, cơ sở dịch vụ.....cần phải có sự kết hợp đồng và cùng tổ chức thực hiện hợp đồng. Mức độ hợp tác giữa các bên liên quan ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Tại các đơn vị này, điều kiện đảm bảo các chuyến du lịch của khách nói chung và tham

quan du lịch nói riêng được thể hiện ở sự chu đáo chính xác và linh hoạt các thoả thuận. Đó cũng là điều kiện cho hướng dẫn viên du lịch chủ động hoạt động hướng dẫn du lịch theo lịch trình đề ra thuận lợi hơn, chính xác hơn, đạt hiệu quả cao hơn. Ngoài ra, sự phối hợp, ủng hộ của các đơn vị, cơ quan như công an, ngoại giao, y tế, bảo hiểm của các địa phương là trung tâm hay điểm du lịch mà đoàn khách đến tham quan, nghỉ dưỡng ,nghiên cứu cũng rất có ý nghĩa. Ngay cả các địa phương (cả chính quyền và nhân dân) trên tuyến du lịch cũng góp phần vào hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch, nhất là khi có các tình huống bất ngờ xảy ra.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động chịu tác động của nhiều yếu tố và liên quan tới nhiều tổ chức, nhiều người, nhiều lĩnh vực đời sống kinh tế xã hội, và có những đặc điểm, những yêu cầu nghề nghiệp rất rõ rệt. Cơ quan kinh doanh du lịch và hướng dẫn viên du lịch nắm vững các yếu tố tác động này, mức độ tác động của chúng trong những điều kiện cụ thể, sẽ tổ chức hoạt động hướng dẫn đạt hiệu quả hơn.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

❖ Nội dung đánh giá:

- Hình thức và thời gian của chuyến du lịch.
- Cơ cấu đoàn khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch
- Các yếu tố tác động khác đến chuyến du lịch.

❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi học bài mới. Thang điểm 10.

❖ Gợi ý tài liệu học tập:

- + Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.
- + Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ:

- Cơ cấu đoàn khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch
- Các yếu tố tác động khác đến chuyến du lịch.

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Câu hỏi ôn tập:

1. Hình thức và thời gian của chuyến du lịch ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn như thế nào? Những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên du lịch khi hướng dẫn chuyến du lịch dài ngày?

2. Phân tích những tác động của cơ cấu đoàn khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Nêu những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên du lịch hướng dẫn một đoàn khách lớn, có cơ cấu phức tạp?

3. Tại sao trong hoạt động hướng dẫn, hướng dẫn viên du lịch cần phải phối hợp chặt chẽ với các đơn vị, cơ quan chức năng và địa phương tại điểm và trên tuyến du lịch?

BÀI 4: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này giới thiệu những kiến thức về quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch chung cũng như riêng lẻ từng đoàn khách: quốc tế, nội địa trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Phân tích được quy trình chung về hướng dẫn du lịch.
- Mô tả được các quy trình cụ thể khi thực hiện hoạt động hướng dẫn du lịch cho từng đoàn khách: quốc tế và nội địa.

Nội dung chính:

1. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

1.1. Quy trình chung

*** Chuẩn bị trước chuyến đi**

Việc chuẩn bị đón tiếp khách du lịch (theo đoàn hay đi lẻ) là công việc rất quan trọng để hoạt động hướng dẫn du lịch được suôn sẻ trong suốt chuyến du lịch. Công việc chuẩn bị là của một số người ở các bộ phận chức năng của tổ chức du lịch. Nhưng, hướng dẫn viên du lịch phải có sự chuẩn bị chu đáo với những điều cơ bản như sau:

Trước hết, cần tìm kiếm và ghi nhớ những điều khoản trong hợp đồng du lịch giữa tổ chức du lịch với khách hay giữa tổ chức du lịch gửi khách với tổ chức du lịch nhận khách. Những điều khoản quan trọng nhất liên quan tới hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải nắm vững (cả chương trình tham quan du lịch, các dịch vụ cơ bản và dịch vụ bổ sung với số lượng, chất lượng, chủng loại, địa điểm) quyền lợi và nghĩa vụ của các tổ chức, các cơ sở dịch vụ du lịch có liên quan, của trưởng đoàn và của khách du lịch. Đây là cơ sở quan trọng nhất để có sự chuẩn bị tiếp theo và thực hiện hoạt động hướng dẫn du lịch.

Thứ hai là, hướng dẫn viên cần tìm hiểu chương trình du lịch của khách đã được định trước. Những thông tin rất quan trọng cần nắm vững là thời gian đến và kết

thúc chuyến du lịch của khách: cơ cấu của đoàn khách và số lượng của đoàn khách: cơ sở dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, phục vụ giải trí, nghỉ dưỡng của khách, chương trình tham quan, v.v....

Sau đó, hướng dẫn viên cần tìm hiểu và nắm được tài liệu của tuyến du lịch, thậm chí phải mang theo tài liệu của tuyến và bản đồ chỉ dẫn tuyến, điểm tham quan của chuyến du lịch sẽ hướng dẫn khách. Tất cả các chi tiết về tuyến du lịch, về chương trình, về điểm du lịch trong tour nếu có điều chưa rõ cần phải tìm hiểu kịp thời trước khi đón khách và nên ghi nhớ vào sổ tay của hướng dẫn viên (kể cả địa chỉ, số điện thoại và người cần liên hệ khi cần thiết.)

Tiếp theo, hướng dẫn viên nhận các giấy tờ, tài liệu phục vụ hoạt động hướng dẫn du lịch như: giấy uỷ quyền của hướng dẫn viên, biên bản thực hiện các dịch vụ, giấy chứng nhận, sổ tín dụng (hoặc séc) tiền mặt, tài liệu phục vụ tuyên truyền quảng cáo, các giấy tờ liên quan tới khách (đặc biệt là bản danh sách có những thông tin chi tiết về đoàn khách như họ tên, ngày sinh, quốc tịch, tôn giáo, đặc điểm riêng...)

Tùy điều kiện cụ thể, hướng dẫn viên có thể kiểm tra sự đầy đủ và đảm bảo sẵn sàng đón khách của các cơ sở, các phương tiện vận chuyển....để kịp thời bổ sung hay sửa chữa những thiếu sót, sai lệch. Việc kiểm tra này có thể do các bộ phận chức năng của tổ chức du lịch thực hiện song có sự tham gia của hướng dẫn viên là tốt nhất.

Ngoài ra, hướng dẫn viên phải có sổ nhật ký chuyến du lịch để ghi chép các hoạt động, các thông tin, lịch trình hoạt động hướng dẫn du lịch và những điều cần thiết khác. Hướng dẫn viên còn cần tìm hiểu những thông tin khác như tỷ giá ngoại tệ ở thời điểm gần nhất (chú ý ngoại tệ mạnh và tiền của quốc gia mà khách sinh sống, khách có thể mang theo) các thủ tục hải quan biên giới, cước phí bưu điện, những vấn đề nóng bỏng về an ninh du lịch.

Những chuẩn bị ban đầu này càng chu đáo cụ thể bao nhiêu sáng tạo thuận lợi các hoạt động hướng dẫn du lịch bấy nhiêu.

*** Tổ chức đón tiếp khách du lịch.**

Hướng dẫn viên có nhiệm vụ đón khách . Hầu hết khách du lịch lần đầu gặp gỡ, tiếp xúc với những nhân viên một cách trực tiếp. Ấn tượng của buổi gặp gỡ và làm quen này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với khách du lịch. Nó có ảnh hưởng sâu sắc đến mối quan hệ của đoàn khách và hướng dẫn viên trong suốt chuyến du lịch sau

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

đó (và có thể cả chuyến du lịch sau). Vì lẽ đó hướng dẫn viên cần có sự thận trọng và linh hoạt trong ứng xử với đoàn khách (có trường hợp khách du lịch chỉ biết đến công ty du lịch qua người đại diện duy nhất trong suốt chuyến du lịch là hướng dẫn viên của công ty đó). Nơi đón khách thông thường là sân bay: nhà ga, bến cảng. Cửa khẩu biên giới.

Việc đón khách của hướng dẫn viên cần theo trình tự sau:

a) Kiểm tra lần cuối những dữ liệu liên quan đến đoàn khách, đến việc đón khách.

Hướng dẫn viên phải có mặt ở địa điểm đã định đón khách ít nhất 15 phút trước khi khách đến. Cần kiểm tra lần cuối giờ đến của khách, trên phương tiện (nếu bằng máy bay cần biết số chuyến bay, thời gian hạ cánh...) kiểm tra phương tiện vận chuyển khách từ nơi đón đến cơ sở phục vụ lưu trú, và xác định số người cần khuân vác hành lý cho khách. Hướng dẫn viên cũng cần kiểm tra lại chương trình, danh sách đoàn, những vấn đề về xuất nhập cảnh, vé máy bay có hay không cần tái xác nhận chỗ (reconfirm)

Hướng dẫn viên cũng cần tìm biết những bộ phận chính của nơi đón liên quan tới khách như cửa ra (exit), nhà ăn, cửa hàng, y tế, nhà vệ sinh....Về việc chuẩn bị các cá nhân khi đón khách, hướng dẫn viên cần có trang phục phù hợp, trang nhã, gây ấn tượng tốt về diện mạo của mình với khách du lịch ngay từ ban đầu. Hướng dẫn viên cần có sự chỉnh tề trong đầu tóc, quần áo, giầy dép, túi xách, phù hiệu (nếu có) . Với các hướng dẫn viên nữ cần phải trang điểm và có thể xức chút ít nước hoa sang trọng (nhẹ mùi) lên mái tóc trong tư thế thoải mái, tự tin.

Việc kiểm tra lần cuối các thông tin và sự sẵn sàng đón khách sẽ giúp hướng dẫn viên giảm bớt tâm trạng hồi hộp, lo lắng, băn khoăn (nói chung tâm trạng này cần có ở các mức độ khác nhau ngay cả với các hướng dẫn viên giàu kinh nghiệm) trước lúc diễn ra buổi gặp gỡ và làm quen đầu tiên.

b) Giới thiệu và giúp đỡ khách về các thủ tục, về hành lý, nhanh chóng tìm hiểu tâm trạng của khách.

Hướng dẫn viên cần lên hệ trước với các cán bộ biên phòng và hải quan, để có thể làm người trung gian giữa họ với khách du lịch. Khi khách đã xong các thủ tục cần thiết, hướng dẫn viên tự giới thiệu với trưởng đoàn và đoàn khách du lịch. Việc giới

thiệu họ và tên của hướng dẫn viên với khách cần chú ý đến cách phát âm của khách, (nếu là khách quốc tế) có thể chuyển cách gọi tên của hướng dẫn viên cho khách dễ nhớ trong suốt chuyến du lịch. Sau đó, hướng dẫn viên lấy danh sách số lượng khách du lịch thực tế của đoàn đã đến và cần nhớ chính xác họ và tên của trưởng đoàn hoặc các khách nếu đoàn ít hoặc không có trưởng đoàn.

Thái độ đón khách của hướng dẫn viên cần trang trọng thân tình, lịch thiệp từ giọng nói đến khuôn mặt, ánh mắt, nụ cười biểu cảm; không đi đứng hấp tấp, vội vàng, các cử chỉ cần chính xác và từ tốn. Sau khi làm quen, hướng dẫn viên giúp khách nhận đủ hành lý, hàng hoá của họ, giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, đúng thủ tục đúng các bộ phận chức năng liên quan và nhữn thiếu hụt, hổng hóc hành lý của khách (cần chú ý tới việc trao đổi với trưởng đoàn, với người có trách nhiệm ở nơi đón tiếp, vận chuyển khách để giúp khách giải quyết những vấn đề về hành lý, hàng hoá, giấy tờ nhanh nhất). Chỉ khi xong các thủ tục, giấy tờ, hành lý của khách, hướng dẫn viên mới đưa khách ra phương tiện về nơi lưu trú.

*** Tổ chức trên phương tiện vận chuyển khách:**

Hướng dẫn viên cần kiểm tra xem khách và hành lý của họ đã ở trên phương tiện chưa, trước khi cho phương tiện dời chỗ. Nói chung, hướng dẫn viên là người cuối cùng lên phương tiện.

Khi đã ở trên phương tiện vận chuyển khách du lịch, hướng dẫn viên cần tìm vị trí thích hợp cho mình (thường là ở vị trí mà khách có thể nhìn và nghe được của hướng dẫn viên lộ trình). Trên phương tiện, hướng dẫn viên là trung tâm chú ý và là chỗ dựa của đoàn khách. Vì vậy, các cử chỉ lời nói, cần tỏ rõ sự thân mật, chân thành lịch thiệp, rõ ràng để khách tin tưởng an tâm.

Hướng dẫn viên sau khi ổn định vị trí cho khách và cho mình, cần tự giới thiệu họ và tên, chức danh, nhiệm vụ của mình một lần nữa, đồng thời giới thiệu người điều khiển phương tiện vận chuyển khách. Sau đó hướng dẫn viên làm quen một cách cẩn thận hơn với các thành viên của đoàn khách. Hướng dẫn viên cần căn cứ vào độ dài của chặng đường, thời gian vận chuyển khách về nơi lưu trú, căn cứ vào tình trạng sức khoẻ và tâm lý của khách du lịch và mà tự quyết định giới thiệu hay không về những vùng mà họ đi qua. Nếu khách tỏ ra mệt mỏi, cần nghỉ ngơi yên tĩnh và mong nhanh

chóng tới nơi lưu trú, chỉ cần cung cấp cho họ một số thông tin cần thiết như: khoảng cách từ nơi đón khách tới cơ ở lưu trú, thời tiết và khí hậu ở nơi khách đến hiện tại và khách nên sử dụng trang phục như thế nào, điều kiện như thế nào, điều kiện lưu trú và ăn uống của khách và thông tin khác. Nhưng nếu khách đang trong trạng thái sức khỏe và tâm lý thoải mái, sẵn sàng đón nhận thông tin và quan sát cảnh vật những nơi đi qua hướng dẫn viên có thể cung cấp cho họ những thông tin tình hình kinh tế, lịch sử văn hoá của những vùng mà khách đi qua. Những thông tin về giá trị cảnh quan, sản vật ... của các nơi, các địa điểm khách đi qua cũng cần được cung cấp tùy thuộc vào điều kiện cụ thể trên phương tiện. Hướng dẫn viên cần chuẩn bị giới thiệu cho khách về những điểm nổi bật trên lộ trình như một ngọn đồi có hàng chữ lớn trên đó là một di tích (đình, đền, chùa), một cây cầu, một dòng sông, một cánh đồng với các loại cây trồng đẹp mắt. Đồng thời hướng dẫn viên cần sẵn sàng giới thiệu và trả lời các câu hỏi của khách du lịch về về một hiện tượng là nào đó đang xảy ra trên đường khách đi qua.

Nhưng trong dù trường hợp khách sẵn sàng tiếp nhận thông tin hay mệt mỏi, hướng dẫn viên du lịch khi ở trên phương tiện cần có sự ân cần niềm nở và thông cảm với khách. Nếu đoàn khách là người nước ngoài, các câu hỏi của hướng dẫn viên thông thường là:

- Bạn đến đất nước tôi lần đầu?
- Chắc bạn mệt lắm sau một đoạn đường dài tới đây?
- Khí hậu và thời tiết của quê hương bạn có gì giống và khác với nơi đây?

Những câu hỏi của hướng dẫn viên nhằm tạo sự gần gũi với khách, xoá dần khoảng cách xa lạ ban đầu, tạo tâm lý an tâm và hướng tới những điều tốt đẹp, thuận lợi của chuyến du lịch.

Việc chúc mừng khách đến, niềm sung sướng được đón khách chúc chuyến tham quan du lịch của khách hay chuyến nghỉ dưỡng của khách được may và tốt đẹp có thể kết thúc sự giao tiếp phương diện tốt hơn.

Hướng dẫn viên cần chú ý là trong lần gặp gỡ và làm quen đầu tiên, ấn tượng để lại nơi khách du lịch sẽ rất sâu đậm. Vì vậy, cần có sự tế nhị đặc biệt trong giao tiếp, nhạy cảm trong việc ứng xử với khách, nhất là sau khi khách vừa qua chặng hành trình dài và những thủ tục hải quan căng thẳng. Hướng dẫn viên cần kiên nhẫn và vui

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

về trả lời những câu hỏi của khách, ngay cả những câu hỏi tưởng chừng nhỏ nhất, những câu hỏi lặp lại.

Hướng dẫn viên có thể có những giúp đỡ cho người khuyết tật, người già yếu, trưởng đoàn... song cũng tránh những săn sóc thái quá hay cần tể nhị khi khách muốn lo mọi chuyện một cách độc lập.

Nếu đoàn khách đông, cần có sự hướng dẫn viên cùng phục vụ nhưng có sự phân công lao động hợp lý và khoa học, tạo sự thoải mái cho khách

*** Tổ chức lưu trú và ăn uống cho khách du lịch**

Hướng dẫn viên là người đầu tiên rời khỏi phương tiện vận chuyển khi đến cơ sở lưu trú (khách sạn, nhà nghỉ ...) nếu không có tình huống đặc biệt. Hướng dẫn viên cần kiểm tra lại sự đầy đủ và chính xác buồng nghỉ cho khách với người quản lý khách sạn (hay người đón tiếp) mới để khách rời phương tiện vào nơi lưu trú. (Thông thường sau khi đón khách cần thông tin ngay cho cơ sở lưu trú). Sau khi mời khách mời khách nghỉ tạm tại phòng đợi hoặc gian tiền sảnh khách sạn. Hướng dẫn viên cần cùng với quản đốc khách sạn, trưởng đoàn khách bố trí phòng cho khách một cách nhanh chóng và hợp lý nhất.

Hướng dẫn viên cần có bản danh sách phòng ở với các thông tin như: số phòng, số tầng, trang thiết bị trong phòng Với các thông tin ấy và theo hợp đồng đặt chỗ đã ký với cơ sở lưu trú, hướng dẫn viên cùng quản đốc cơ sở lưu trú và trưởng đoàn nếu có bố trí phòng ở cho khách theo nguyên tắc: tiền nào của nấy. Khách ở phòng loại nào phải trả tiền theo loại đó. Khách đã mua trước trọn gói ở theo các phòng cùng hạng, cần phân phối phòng ở cho khách một cách hợp lý theo hoàn cảnh và nguyên vọng của khách, theo thứ tự ưu tiên:

- Các cặp vợ chồng
- Nữ trước, người già trước
- Trưởng đoàn
- Ban bè muốn cùng phòng hay cùng tầng vvv...

Sau khi đã có danh sách bố trí phòng ở cho khách có thể giao cho cơ sở lưu trú một bản nếu có người phụ trách cơ sở yêu cầu và linh hoạt giúp khách làm các thủ tục lưu trú và trao chìa khoá cho khách về phòng nghỉ.

Trước khi khách về phòng nghỉ hướng dẫn viên cần thông tin đôi điều về

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

khách sạn, vị trí nhà ăn, nhà vệ sinh, thời gian ăn và buổi gặp mặt đầu tiên với khách để truyền đạt chương trình hoạt động của đoàn. Trước buổi gặp gỡ này hướng dẫn viên cần trao đổi với trưởng đoàn. Nếu cơ sở lưu trú có những trang thiết bị mới lạ hướng dẫn viên cần cùng với nhân viên của cơ sở hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị này, hướng dẫn viên có thể báo điện thoại, nhà riêng cho trưởng đoàn, xác định lại thời gian, đại điểm nơi làm việc vào buổi tiếp sau rồi mới tạm biệt đoàn khách ra về.

Nội dung chủ yếu của các thông tin mà hướng dẫn viên thông báo cho khách du lịch trong buổi gặp đã hẹn là điều kiện lưu trú, địa điểm và giờ giấc ăn uống, đi tham quan đi tắm biển Những thông tin quan trọng nhất là việc sử dụng tài nguyên du lịch sử dụng các phương tiện giao thông tại địa điểm du lịch hay trung tâm du lịch, các điểm vui chơi giải trí và nội dung vui chơi giải trí, các công trình thể thao, các cửa hàng dịch vụ, các điều kiện phục vụ khách du lịch gia đình có trẻ em vvv... Hướng dẫn viên cần cùng với người phụ trách cơ sở lưu trú chỉ dẫn cho khách du lịch về nơi lưu trú (có thể các sơ đồ, các tấm bưu thiếp có đưa thông tin về khách sạn, nhà nghỉ, địa điểm, số điện thoại, đường đến) để khách có thể tìm phương tiện về nơi lưu trú khi ra ngoài.

Một lưu ý ngay ngày đầu tiên khi khách du lịch đến hướng dẫn viên cần kiểm tra vé khứ hồi của khách và giải quyết các vấn đề có liên quan như thị thực xuất nhập cảnh, đặt chỗ theo... hợp đồng. Hướng dẫn viên cũng cần kiểm tra hoặc trực tiếp tiến hành các thủ tục thanh toán với khách (có thể với trưởng đoàn). Chỉ khi việc sắp xếp nơi ở và giải quyết những vấn đề liên quan tới khách xong, hướng dẫn viên mới ra về.

Việc tổ chức ăn uống cho đoàn khách thường theo thực đơn của cơ sở dịch vụ đã hợp đồng với tổ chức du lịch nhận khách. Hướng dẫn viên kiểm tra lại thực đơn, giờ ăn , vị trí đặt bàn ăn để thông báo cho khách. Hướng dẫn viên khi đặt thực đơn cho khách cần có ý kiến của người phụ trách cơ sở dịch vụ ăn uống (quản đốc, bếp trưởng) trưởng đoàn và phải theo đúng hợp đồng về khẩu phần ăn cho từng khách. Số lượng và chất lượng khẩu phần được phục vụ khách phải đúng với thực đơn mẫu. Trong thực đơn, cần cố gắng đáp ứng nhu cầu riêng của từng khách du lịch khi có yêu cầu nhưng những món ăn kiêng hay ăn chay. Thực đơn có thể được thay đổi trong thời

gian khách lưu trú và sử dụng dịch vụ ăn uống nhằm làm cho khách ngon miệng hơn. Chính việc thay đổi thực đơn (có sự góp ý của người phụ trách cơ sở, dịch vụ, trưởng đoàn) hướng dẫn viên cũng cần có điều kiện giới thiệu với khách các món ăn đặc sản các món hương vị từng vùng:

Trước khi dẫn khách đến bàn ăn dành cho họ, hướng dẫn viên cần tiến hành kiểm tra về số lượng và chất lượng của món ăn, chất lượng và vị trí của bữa ăn. Những thông tin về thực đơn, về khả năng đặt thêm món, thay món ... hướng dẫn viên cần kết hợp với người của cơ sở phục vụ thông báo rõ ràng trước khi mời thưởng thức các món ăn. Đối với các món đặc sản có cách thưởng thức riêng, hướng dẫn viên cần giới thiệu hoặc mời người phục vụ bàn giới thiệu cho khách nhằm tránh cho khách hàng lúng túng.

Với khách đi theo đoàn, thông thường giờ ăn được ấn định trước cho phù hợp với các hoạt động của đoàn và cơ sở phục vụ. Nếu có sự thay đổi giờ ăn do thay đổi thời gian hoạt động của đoàn, hướng dẫn viên cần thông báo trước cho người phụ trách cơ sở và phục vụ và cho khách du lịch. Những bữa đoàn khách không ăn tại cơ sở phục vụ, cần có thông báo cho người phụ trách cơ sở biết.

Việc theo dõi và kiểm tra sự phục vụ ăn uống cho khách du lịch để bảo đảm các khoản đúng như hợp đồng là cần thiết trong thời gian khách ăn uống. Nói chung hướng dẫn viên không ăn uống cùng khách du lịch. Nếu có điều kiện đòi hỏi cùng ăn (một chuyến du lịch mạo hiểm trên rừng hay trên sông, trong khi di chuyển ...) hướng dẫn viên phải ăn theo thực đơn của khách. ứng xử của hướng dẫn viên cần thân mật. Lịch sự không để ảnh hưởng đến tự do của khách.

Việc thanh toán sau khi kết thúc hoạt động ăn uống được thực hiện theo hợp đồng đã có. Các khoản phục vụ thêm ngoài hợp đồng, hướng dẫn viên cần thông báo để các khách du lịch thanh toán ngay các khoản này.

Chỉ sau khi phục vụ ăn kết thúc và khách du lịch được nghỉ ngơi cần thiết, các hoạt động khác theo chương trình hay bổ sung mới tiếp tục

*** Tổ chức việc tham quan du lịch.**

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hoạt động tham quan du lịch có vai trò đặc biệt quan trọng. Trong nhiều trường hợp, sự hấp dẫn của chương trình tham quan du

lich là một trong những nguyên nhân chủ yếu lôi cuốn khách du lịch thực hiện chuyến du lịch. Tâm lý chuộng ” lạ” thể hiện ở việc khách du lịch tham gia vào hoạt động tham quan nhằm đáp ứng phần quan trọng nhu cầu tâm lý này.

Nhìn chung, hoạt động tham quan du lịch đã được giới thiệu tổng quát trong chương trình du lịch ngay từ khi các nhà kinh doanh du lịch thiết kế chào bán tours. Song chương trình tham quan du lịch thường gắn với các hoạt động vui chơi giải trí ngoài hợp đồng và chỉ được thoả thuận với sự đồng ý của khách du lịch và hoạt động tích cực của hướng dẫn viên.

Về khái niệm, đối tượng tham quan và phương pháp hướng dẫn tham quan sẽ được trình bày ở chương sau. Phần này, hướng dẫn viên cần nắm vững các hoạt động tổ chức cho việc tham quan khoa học, hợp lý và hiệu quả cao từ khi bắt đầu tới lúc kết thúc với các yếu tố khác nhau tác động tới.

Chương trình tham quan du lịch đã được định sẵn trong chuyến du lịch mà khách mua theo giá trọn gói, hướng dẫn viên cần đảm bảo thực hiện theo trình tự và đầy đủ theo hợp đồng. Đối với khách du lịch đi theo đoàn, hướng dẫn viên cần chú ý sao cho mọi thành viên trong đoàn đều được tham gia vào chương trình tham quan vui chơi giải trí. Nếu có khách du lịch nào trong đoàn không muốn hoặc không thể tham gia vì do cá nhân, hướng dẫn viên du lịch không có lỗi và khách đó không được nhận lại số tiền bồi hoàn cho dịch vụ du lịch họ không được nhận. Song cũng có những ngoại lệ nhất định.

Hầu hết các chương trình tham quan du lịch đã được định trước và khách mua trọn gói, hướng dẫn viên du lịch của tổ chức du lịch của tổ chức du lịch cử phục vụ đoàn sẽ cùng đi với khách trong toàn bộ chương trình tham quan chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng và hiệu quả về việc tham quan du lịch của đoàn khách. Hoạt động của các bộ phận chức năng và các thành viên khác như hướng dẫn tại điểm, người dẫn đường, giới thiệu của địa phương giữ vai trò hỗ trợ quan trọng (nếu có).

Trước hết, hướng dẫn viên cùng với khách chuẩn bị cho việc tham quan theo nội dung cơ bản sau:

Hướng dẫn viên cần có mặt trước thời gian qui định mời khách lên phương tiện đi tham quan hoặc bắt đầu tham quan (nếu đối tượng tham quan ở gần hoặc là cuộc tham quan đi bộ ...) tùy theo hoàn cảnh cụ thể để kiểm tra lại sự sẵn sàng cho việc

tham quan của khách. thời gian dành cho này thường không nhiều, từ 5 đến 15 phút. Hướng dẫn viên có thể tranh thủ trò chuyện hoặc giúp đỡ khách trong việc chuẩn bị tham quan du lịch.

Trước khi chính thức hướng dẫn khách tham quan, hướng dẫn viên cần xem lại nội dung những vấn đề về chuyên môn nghiệp vụ liên quan tới tuyến, điểm tham quan hay đối tượng tham quan sắp đến, nhất là những thông tin nhớ chưa kỹ hay dễ gây nhầm lẫn.

Trang phục của hướng dẫn viên luôn luôn tề chỉnh, lịch sự trước khách du lịch nhưng phải chọn lựa cho phù hợp với cuộc tham quan có liên quan tới điểm tham quan, đối tượng tham quan hay tập quán của địa phương và dẫn khách tới tham quan (chẳng hạn trang phục khi đi thăm ngôi chùa, vào ngày có đông khách hành hương cúng lễ và tham quan, khi đi thăm một bãi đá cổ lấp xấp nước và nhấp nhô, khi thăm quan một hang động cần phải leo trèo, chui lườn ..) việc chuẩn bị càng chu đáo, hướng dẫn viên càng có thêm lòng tin nghề nghiệp cũng như tạo niềm tin, niềm hứng khởi, háo hức của đoàn khách vào cuộc tham quan du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch cần chọn lựa thời gian thích hợp, có thể là vào ngày hôm trước, thông báo cho đoàn khách về thời gian, địa điểm xuất phát, phương tiện chuyển tới đối tượng tham quan hay địa điểm tham quan du lịch, khoảng cách từ nơi xuất phát tới điểm tham quan, độ dài thời gian trên phương tiện tới điểm tham quan và những thông tin khác liên quan tới việc chuẩn bị của khách du lịch.

Căn cứ vào đặc điểm của điểm du lịch, của đối tượng tham quan, của độ dài thời gian tham quan, hướng dẫn viên cần thông báo để khách có trang phục, vật dụng cá nhân hay tập thể cho phù hợp và phục vụ trực tiếp cho cuộc tham quan. Những điều thông thường cần thông tin cho khách du lịch khi tham quan du lịch ở Việt Nam là:

Tham quan chùa chiền, đền miếu, nhà thờ, đình, cần có trang phục chỉnh tề (chánh mặc soóc, áo may ô) và tuân theo các qui định như không đi giày dép vào nơi tế lễ, không đeo kính râm không đội mũ nón đi khắp nơi khi thắp hương hay tế lễ, khách có thể mang theo hương hoa tiền lễ.

Tham quan hang động hay các đền chùa, các di tích lịch sử – văn hoá ... phải leo các bậc thang, xuyên rừng (Chùa Hương ở Hà Tây rừng Quốc gia Cúc Phương (

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Ninh Bình), ngũ hành sơn (đà Nẵng) Thất sơn (An Giang) ... cần đi giày dép chắc chắn dép cao gót sẽ khó khăn khi di chuyển), hạn chế mang những đồ dùng cá nhân thật cần thiết, nên mang theo đèn pin, thuốc chống vắt, nước uống....

- Tham quan các sông, suối, hồ, vịnh, khách có thể mang theo máy ảnh quần áo tắm, ô dù (đi dọc sông Hậu, sông Tiền, Vàm Cỏ, các kênh rạch Nam Bộ: sông Hồng, hồ Thác Bà, hồ thủy điện Hòa Bình, hồ Ba Bể, thác Bản Giốc, Vịnh Hạ Long....)

- Tham quan những nơi có những qui định riêng, khách cần thông tin về những điều được thực hiện và không được thực hiện (chụp ảnh, quay phim, túi xách). Khi khách du lịch thăm viếng các trại trẻ mồ côi, khuyết tật, các trại dưỡng lão...có thể thông tin về quà yãnh nếu thấy cần thiết. Riêng với đoàn khách tham gia loại du lịch mạo hiểm xuyên rừng, thăm viếng các loại động thực vật độc đáo, thăm bản làng xa xôi (trekking tour) ... căn cứ vào độ dài thời gian của chương trình tham quan du lịch, khách cần được chuẩn bị rất kĩ các vật dụng cũng như cần có những thông tin tỷ mỉ hơn (chẳng hạn, cần chuẩn bị chăn màn, loại thực phẩm, thuốc men, nước uống, dao, dây, thuốc chống vắt, muỗi....và thông tin về đường đi, khí hậu...) hiện nay việc vận chuyển này thường do doanh nghiệp lữ hành đảm nhiệm.

Khi đoàn khách đã được cung cấp thông tin và sự chuẩn bị đầy đủ, hành trình tham quan trên phương tiện là ô tô, xe máy, hướng dẫn viên cần lực chọn địa điểm dừng nghỉ cho khách một cách thuận tiện nếu độ dài thời gian hơn 2 giờ đồng hồ trở lên (hướng dẫn viên du lịch cần linh hoạt, căn cứ vào trạng thái tâm lý và sức khỏe của khách du lịch). Nơi dừng nghỉ trên hành trình của khách nên chọn có cảnh quan thiên nhiên đẹp, có công trình vệ sinh sạch sẽ, có nước uống và tránh những nơi phức tạp về trật tự xã hội để khách có điều kiện thư giãn phục hồi sức khỏe. Độ dài hành trình cần để khách dừng nghỉ thường là 1,5 đến 2 giờ ô tô là vừa phải.

Hướng dẫn viên cần hướng dẫn khách tham quan du lịch đúng chương trình đã định và có phương pháp và nghiệp vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu, mục đích chuyến tham quan du lịch của đoàn khách. Tuy nhiên, trong chuyến tham quan du lịch, đặc biệt là những chuyến tham quan du lịch dài ngày tại điểm du lịch, hướng dẫn viên cần thực hiện một chương trình du lịch tích cực. Đó là việc hướng dẫn viên cùng với trưởng đoàn, cùng với cơ quan và những cá nhân có trách nhiệm, có khả năng ở điểm du lịch tổ chức cho đoàn khách tham gia vào các hoạt động vui chơi, giải trí, văn nghệ, thể

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

thao...một cách phù hợp, ngoài việc phục vụ lưu trú, ăn uống của đoàn khách. Chẳng hạn có thể tổ chức các cuộc gặp gỡ giao lưu hữu nghị và văn hoá giữa các đoàn khách, giữa các đoàn khách với các thập thể ở điểm du lịch, có thể tổ chức hoạt động thi đấu thể thao hay đưa khách đi xem các buổi biểu diễn văn nghệ, nghe ca nhạc, tham dự vào các ngày lễ ở địa phương nơi đoàn đang lưu trú để thực hiện chuyến tham quan. Hướng dẫn viên có thể dẫn khách tham quan các cơ sở sản xuất, các viện bảo tàng ở gần điểm du lịch hoặc giúp khách tìm thú vui, thư giãn trong việc mua sắm đồ lưu niệm.

Một điều cần lưu ý nữa của hướng dẫn viên du lịch khi phục vụ đoàn khách là, biết tìm ra những ngày lễ dân tộc hay ngày sinh của khách trong thời gian của chuyến du lịch. Vào ngày đó, lựa lúc thích hợp, hướng dẫn viên có thể có các hình thức chúc mừng sao cho có ý nghĩa gây xúc động, gây thiện cảm không chỉ cho bản thân người khách có ngày sinh nhật hay ngày lễ trọng thể mà còn tạo niềm vui và thiện cảm cho cả đoàn khách với hướng dẫn viên, với chuyến du lịch mà họ đã lựa chọn. Một bánh ga tô, 1 món quà nhỏ, 1 đóa hoa cùng với lời chúc mừng chân tình và trang trọng của hướng dẫn viên sẽ rất có ý nghĩa. Điều cần lưu ý là hướng dẫn viên không nên quên những người khách có cùng ngày sinh nhật. Hơn nữa, nếu trong đoàn khách có những người quan tâm tới các ngày lễ của dân tộc, quốc gia, tôn giáo...của mình và nhờ hướng dẫn viên giúp đỡ, hướng dẫn viên cần sẵn sàng và nhiệt tình trong khả năng cho phép.

Trong chương trình tham quan du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý tới các yếu tố tác động đến hoạt động hướng dẫn để phát huy tác động tích cực và hạn chế các tác động tiêu cực từ các yếu tố đó. Các yếu tố này thường có quan hệ biện chứng với nhau. Hướng dẫn viên du lịch cần có đánh giá chính xác nhưng linh hoạt mối liên hệ giữa các yếu tố đó và tác động của chúng đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Từ loại hình du lịch, thời gian của chuyến du lịch, chủ đề, mục tiêu của chương trình tham quan, hướng dẫn viên cần xác định rõ tác động của các yếu tố đó để tranh thủ những tác động thuận lợi và hạn chế những tác động tiêu cực của chúng cho hoạt động hướng dẫn trong chương trình tham quan của đoàn khách.

Cần phân biệt rõ những yếu tố tác động thường xuyên và những yếu tố tác động không thường xuyên tới hoạt động hướng dẫn du lịch nói chung và chương trình

tham quan nói riêng . Chẳng hạn sự phối hợp thiếu đồng bộ với người giới thiệu tại điểm du lịch và hướng dẫn viên suốt tuyến, những mối quan hệ giữa cơ quan quản lý di tích, danh thắng với tổ chức du lịch có khác biệt, là những yếu tố không thường xuyên , hướng dẫn viên cần phối hợp với các cơ quan chức năng để hạn chế, tiến tới loại bỏ những yếu tố không thuận lợi ấy, góp phần tạo ra tác động thuận lợi thường xuyên cho hoạt động hướng dẫn của mình.

Một hướng dẫn viên du lịch có năng lực và thông thạo nghiệp vụ phải biết tận dụng và phát huy cao nhất những yếu tố tác động thuận lợi cho việc tổ chức tham quan du lịch. Những yếu tố này có thể do chủ quan, có thể do khách quan đưa tới, có thể thường xuyên xuất hiện hoặc bất ngờ xuất hiện trong chuyến tham quan du lịch. Chẳng hạn, sự hiểu biết, thạo việc, và mối quan hệ tốt giữa các cơ quan có chức năng quản lý, tu bổ di tích, danh thắng, với các doanh nghiệp du lịch tổ chức khách tham quan du lịch là yếu tố tác động thuận lợi . Bởi lẽ 2 tổ chức này đều cần thiết cho nhau, đều có trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền lợi tới khách du lịch, đúng hơn thù những chuyến tham quan của khách. Hiện nay, Việt Nam hầu hết các di tích lịch sử, văn hoá nổi tiếng, có sức cuốn hút khách du lịch đều do cơ quan văn hoá thông tin hoặc các ban quản lý địa phương đảm nhiệm việc bảo quản, tu bổ, khai thác. Ở Huế, các di sản văn hoá thế giới, đã được UNESCO công nhận, do trung tâm bảo tồn di tích cố đô Huế quản lý, Vịnh Hạ Long, di sản thiên nhiên thế giới, do ban quản lý Vịnh hạ Long đảm trách. Các công ty, các hãng du lịch đưa khách đến tham quan ở những điểm du lịch này đã có một sự phối hợp đồng bộ , có hiệu quả với các cơ quan quản lý và các hướng dẫn viên du lịch đã trở thành bạn bè và đồng nghiệp – theo ý nghĩa nhất định – các cán bộ quản lý, nghiên cứu nơi đây.

Những tri thức của các cán bộ này là nguồn hỗ trợ rất hữu ích với các hướng dẫn viên du lịch để phục vụ khách tham quan du lịch tốt hơn. Đôi khi, những tri thức ấy chưa hoặc không thể có ở các sách vở. Mặt khác, các hướng dẫn viên du lịch cũng giúp cho các cán bộ quản lý, nghiên cứu có được hiểu biết về khách du lịch, về những nhu cầu của khách để từ đó khai thác những tiềm năng vốn có của điểm du lịch, tăng hiệu quả khai thác , tăng doanh thu và hấp dẫn khách du lịch. Giữa cán bộ quản lý điều hành tại điểm du lịch với các hướng dẫn viên , sự hiểu biết và cảm thông , sự phối hợp đồng bộ luôn luôn là một trong những yếu tố tác động thuận lợi và rất cơ bản

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

tới hoạt động tham quan của đoàn du khách, hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên sẽ có chất lượng cao. Vì vậy, việc xây dựng và duy trì mối quan hệ ấy, phát huy yếu tố tác động thuận lợi ấy luôn luôn phải được ghi nhớ của hướng dẫn viên. Có thể có rất nhiều yếu tố tác động một cách ngẫu nhiên tới hoạt động hướng dẫn du lịch cho đoàn khách tham quan. Sự năng động, thông minh, khả năng thích ứng của hướng dẫn viên du lịch sẽ giúp họ tìm ra những giải pháp tình thế thích hợp nhất, nhanh chóng nhất để là hoặc phát huy thuận lợi từ yếu tố đó hoặc hạn chế tối đa những mặt không thuận lợi cho việc tổ chức tham quan du lịch. Một lệnh phong tỏa bất thường tại điểm du lịch vì lý do an ninh, quốc phòng, sự gây gổ của một nhóm người thiếu hiểu biết, thiếu tôn trọng khách du lịch ở điểm tham quan hay trên lộ trình chẳng hạn... về nguyên tắc, việc có thể xảy ra và đó là những yếu tố tác động bất lợi tới việc tổ chức tham quan du lịch cho khách. Hướng dẫn viên du lịch phải biết ứng phó linh hoạt để vừa hoạt động hướng dẫn tham quan cho khách hợp lý trong điều kiện cụ thể vừa tránh được những chê bai, gay gắt, đòi hỏi từ khách.

Khi chú ý đến các yếu tố tác động tới hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch, hướng dẫn viên phải chủ động và tạo sự chủ động trong những hoàn cảnh khác nhau với vai trò là người xử lý, phối hợp điều tiết và các yếu tố tác động. Chỉ như vậy mới được coi là một hướng dẫn viên du lịch thạo nghề.

Hiện nay ở nhiều di tích lịch sử – văn hoá gắn với danh thắng, điểm đến của các đoàn khách du lịch với nhu cầu tham quan tìm hiểu, các ban quản lý, các nhân viên có trách nhiệm luôn giúp đỡ hướng dẫn viên và tạo điều kiện thuận lợi cho các đoàn khách du lịch. Chất lượng và hiệu quả hoạt động hướng dẫn du lịch ở những nơi này rất tốt. Song, đáng tiếc là còn có những nơi, các nhân viên có trách nhiệm thường vì lợi ích trước mắt hoặc cục bộ mà thiếu sự phối hợp, thiếu sự đồng cảm trong quan hệ với hướng dẫn viên du lịch và đoàn khách. Trong quá trình tham quan và hướng dẫn tham quan hướng dẫn viên cần bình tĩnh, khéo léo trong việc xử lý các tình huống bất thường, các hành động bộc phát gây khó khăn cho đoàn khách. Mặt khác, hướng dẫn viên cần thiết lập mối quan hệ tốt với các nhân viên có trách nhiệm ở điểm du lịch dựa trên những nguyên tắc trách nhiệm và lợi ích giữa các bên để hạn chế các yếu tố tác động xấu tới các đoàn khách du lịch khác tham quan sau đó.

Ngay cả khi có luật du lịch và việc thực hiện luật đi vào nề nếp, thường xuyên: các đại phương, các ngành khác nhau có liên quan đến hoạt động du lịch thực sự có trách nhiệm, có nhận thức và hành động theo đúng pháp luật, hướng dẫn viên du lịch vẫn phải lường trước các yếu tố tác động bên ngoài gây bất lợi cho hoạt động tham quan du lịch.

Nói chung, hướng dẫn viên du lịch được cử đi theo đoàn khách có nhiệm vụ thực hiện tổ chức và hướng dẫn cho khách đi tham quan theo chương trình đã định, theo giá cả khách đã mua. Mọi thành viên trong đoàn đều có quyền tham gia vào các chuyến tham quan đã mua theo chương trình. Những thành viên nào trong đoàn khách du lịch không muốn hoặc không thể tham gia toàn bộ hoặc một phần của chương trình tham quan du lịch vì lý do cá nhân thì về nguyên tắc, những thành viên ấy không được đòi lại tiền đã mua góp trong chương trình du lịch. Những trường hợp đặc biệt, có tính ngoại lệ, hướng dẫn viên du lịch phụ trách chuyến tham quan phải báo cáo đề cấp có thẩm quyền quyết định việc trả lại cho khách tiền bồi thường hay không. Chính vì những yêu cầu đó, hướng dẫn viên du lịch phải tổ chức tham quan cho đoàn khách theo chương trình mà không cắt bớt, không thay đổi khi không có lý do chính đáng và cần thiết. Nếu có những yếu tố tác động tới chương trình tham quan du lịch của đoàn mà thay đổi, hướng dẫn viên cần phải trao đổi với trưởng đoàn, với các thành viên trong đoàn để đi đến quyết định cuối cùng. Tất cả các trường hợp thay đổi chương trình tham quan, du lịch của đoàn khách, hướng dẫn viên phụ trách phải lập biên bản để tránh những phiền phức sau này.

Trong chương trình tham quan du lịch được thiết kế và bán cho khách đã có sẵn độ dài thời gian của toàn bộ chương trình, của từng chặng trên lộ trình cho tuyến du lịch, tại những điểm khách du lịch sẽ đến.... Hướng dẫn viên phải nắm vững độ dài thời gian tham quan và phân phối một cách hợp lý, linh hoạt. Thông thường, thời gian của từng hoạt động trong chương trình đã được tính toán một cách khoa học, phù hợp với từng chuyến du lịch nhất định. Điều hướng dẫn viên du lịch được phân công theo đoàn cần quan tâm là sử dụng quỹ thời gian đó chính xác nhưng linh hoạt, năng động và sáng tạo trong phạm vi cho phép. Bởi lẽ trong chương trình tham quan, các yếu tố tác động ngẫu nhiên có thể cản trở đến lịch trình tham quan du lịch của khách. Việc

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

tắc nghẽn giao thông trên đường bộ khi đưa khách đi tham quan bằng ô tô, một cây cầu trên đường đi bị sập mà hướng dẫn viên không được thông báo trước, những tác động của thời tiết, và các hoạt động của con người tại điểm du lịch do yêu cầu tu bổ, tôn tạo hay an ninh.... Điều có thể ảnh hưởng trực tiếp tới độ dài thời gian của chuyến tham quan du lịch. Trong những trường hợp cụ thể đó, hướng dẫn viên du lịch phải có những hoạt động để tìm giải pháp tốt nhất, hạn chế những ảnh hưởng xấu tới thời gian tham quan của khách du lịch. Hướng dẫn viên cần thông báo cho đoàn khách, trao đổi với trưởng đoàn (nếu có) và đưa ra những quyết định mang tính giải pháp tình thế. Hướng dẫn viên cũng cần có sự trao đổi với người điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch để có sự phối hợp đồng bộ và khả thi hơn.

Những khuyết điểm của các cơ sở dịch vụ lưu trú, ăn uống đã được đặt chỗ theo thoả thuận đôi khi vì những lý do khách quan mà ảnh hưởng tới thời gian của chương trình tham quan du lịch. Việc khắc phục những khiếm khuyết ấy thuộc về chủ cơ sở dịch vụ và nếu thực hiện không đúng hợp đồng sẽ phải chịu bồi thường, chịu phạt.....theo qui định. Tuy vậy, trong phạm vi có thể, hướng dẫn viên cần có trao đổi cùng cơ sở dịch vụ khắc phục nhanh và bảo đảm các dịch vụ cho khách.

Tất cả các quyết định liên quan tới việc thay đổi lộ trình, điểm tham quan du lịch, cơ sở phục vụ đoàn... nhằm khắc phục những yếu tố tác động từ bên ngoài, hướng dẫn viên cần phải lập biên bản chi tiết và có sự xác nhận của trưởng đoàn (hoặc của các khách du lịch trong đoàn), của cơ sở, để tránh việc khiếu kiện sau này.

Với chương trình tham quan du lịch được xác lập sẵn và khách đã được thông báo chi tiết, hướng dẫn viên phối hợp với người điều khiển phương tiện, chủ các cơ sở dịch vụ, quản lý các điểm du lịch.....giữ vững thoả thuận đối với khách để bảo đảm sự tin cậy, đảm bảo chữ “tín” của doanh nghiệp mình với khách du lịch và đó cũng là nguyên tắc kinh doanh du lịch. Nhưng hướng dẫn viên cũng phải mềm dẻo, biết chiều khách trong phạm vi có thể đối với những hành vi hay hoạt động của họ trong chương trình, trên lộ trình tham quan du lịch, miễn là những thoả thuận chung, thời gian của chuyến tham quan được đảm bảo về cơ bản.

Chẳng hạn, khi tham quan 1 điểm du lịch khách có thể yêu cầu kéo dài thời gian so với chương trình đã định để quay phim, chụp ảnh. Trên đường tới điểm du lịch tiếp theo hay tới đối tượng tham quan khác, khách có nhu cầu dừng mua hàng ở một

chỗ ven đường hoặc một cửa hàng bán đồ lưu niệm gần kề...Hướng dẫn viên có thể tùy theo điều kiện cụ thể mà bố trí thời gian thỏa mãn các nhu cầu của khách. Điều cần chú ý trong các trường hợp chiều khách là thời gian dành cho những yêu cầu đột xuất này không ảnh hưởng nhiều tới chuyến tham quan và việc sử dụng phương tiện vận chuyển khách du lịch theo lịch biểu đã định. Mặt khác, trong các trường hợp để khách mua sắm bất ngờ giữa lộ trình, hướng dẫn viên cần thông báo cụ thể, chính xác thời gian dành cho hoạt động này và địa điểm để đón khách đi tiếp, tránh sự kéo dài thời gian và khách bị lạc.

Độ dài thời gian tham quan du lịch cho đoàn khách ở mỗi điểm du lịch, ở từng đối tượng tham quan...thường đã được các chuyên gia thiết kế tour định trước. Nhưng việc phân phối thời gian cụ thể cho thuyết minh và chỉ dẫn quan sát, chiêm ngưỡng các đối tượng tham quan tại điểm du lịch ấy, thời gian quan sát và chụp ảnh tự do...dành cho khách du lịch, hướng dẫn viên theo đoàn phải có trách nhiệm phân phối một cách hợp lý. Với đoàn khách đông và việc tập hợp khách trở lại phương tiện để đi tiếp hay trở về nơi lưu trú gặp khó khăn, hướng dẫn viên cũng cần sử dụng thời gian cho hợp lý hơn. Trong trường hợp điểm tham quan rộng lớn và sau khi hướng dẫn viên đã thuyết minh và chỉ dẫn cho khách các đối tượng tham quan, khách cần được sự quan sát và chụp ảnh quay phim ở những đối tượng ưa thích, hướng dẫn viên cần thống nhất giờ tập chung toàn đoàn lên phương tiện rời điểm tham quan, khẳng định chính xác nơi tập chung đoàn khách và phải thông tin cho tất cả các thành viên trong đoàn rõ thời gian, địa điểm đón phương tiện. Điều này đặc biệt cần thiết ở những điểm tham quan du lịch có nhiều cửa ra vào, nhiều đường lên xuống. Những trường hợp khách mệt mỏi hay muốn kết thúc sớm chương trình tham quan, hướng dẫn viên cũng căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể mà có quyết định kịp thời, chính xác.

Trong chuyến tham quan du lịch của đoàn khách bằng phương tiện ô tô, mô tô, tàu hoả, máy bay... hướng dẫn viên cần thông báo thời gian làm thủ tục đón khách nếu có, thời gian xuất phát và thời gian tới điểm tham quan, điểm lưu trú ăn uống với những thông tin liên quan tới phương tiện vận chuyển (qua cầu lớn, qua phà, qua đèo, dốc....) với những nội quy cần thiết.

Ngoài ra hướng dẫn viên theo đoàn cần báo cáo với cơ quan, với người có thẩm quyền về những vấn đề nảy sinh trong chương trình tham quan du lịch của khách

những vấn đề đã được giải quyết và những vấn đề cần xin ý kiến chỉ đạo. Nếu trong quá trình hướng dẫn đoàn khách, hướng dẫn viên nhận thấy những bất hợp lý, cần điều chỉnh khoa học hơn so với chương trình đã định thì cần báo cáo và trao đổi với các cấp có trách nhiệm để thay đổi chương trình cho phù hợp. Nhưng khi chương trình đã được thông báo cho khách (khi giới thiệu và khách đã mua) mà chưa có sự đồng ý của cấp có thẩm quyền, chưa có sự đồng ý của đoàn khách hướng dẫn viên không tự ý thay đổi chương trình. Trong trường hợp không thể thực hiện theo chương trình đã định vì những lý do khách quan, hướng dẫn viên báo cáo ngay với những người có thẩm quyền và thông báo cho đoàn rõ cả về lý do và cách giải quyết kèm theo lời xin lỗi. Chẳng hạn, theo chương trình chuyên tham quan thành phố Hà Nội (city tour) của đoàn khách du lịch có nội dung tham quan , viếng lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh. Nhưng thời gian này, Ban quản lý Lăng thông báo ngừng các cuộc viếng thăm để chăm sóc thi hài Chủ tịch Hồ Chí Minh. Cũng có trường hợp đúng ngày tham quan Văn miếu theo chương trình của đoàn . Ban quản lý di tích có thông báo hoãn tất cả cuộc tham quan vì một lý do nào đó, thời gian và địa điểm tham quan của đoàn thể không thể thực hiện theo chương trình, Hướng dẫn viên cần xin lỗi khách và kịp thời điều khiển thời gian, chương trình cho phù hợp, tránh ngỡ ngàng đảo lộn lớn cho khách.

Đối với khách du lịch đi lẻ, về cơ bản các hoạt động của hướng dẫn viên tổ chức tham quan cho khách giống như với khách đi theo đoàn. Tuy nhiên nhiều hoạt động có thể rút ngắn lại căn cứ vào lộ trình, điều kiện hoạt động cụ thể và thỏa thuận trực tiếp của hướng dẫn viên vẫn như với một đoàn khách, vẫn đòi hỏi các giai đoạn phục vụ khác nhau. Điều cần lưu ý là thường có hai loại khách du lịch đi lẻ mà ở mỗi loại, hướng dẫn viên được phân công tổ chức tham quan du lịch phải biết rõ những đặc điểm của họ để việc tổ chức tham quan du lịch được tốt hơn:

- Khách du lịch đi lẻ nhưng mua tour của các tổ chức du lịch và thông qua các tổ chức du lịch mà hướng dẫn viên có nhiệm vụ phục vụ họ. Với loại khách này, thường có sự độc lập nhất định trong việc lựa chọn thời gian, địa điểm lưu trú, ăn uống: các hoạt động vui chơi giải trí tập thể không nhất thiết phải đặt ra thay bằng các hình thức khác thích hợp ngoài giờ tham quan.

Chính những điều này đã tác động tới việc tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch của hướng dẫn viên. Vì vậy, căn cứ vào thỏa thuận cụ thể khi khách mua tour

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

và khi trao đổi trực tiếp với hướng dẫn viên, hướng dẫn viên có thể chỉ cùng khách đến điểm tham quan, tổ chức tham quan mà không nhất thiết phải theo khách tới các điểm lưu trú hay ăn uống để phục vụ họ. Mặt khác, với loại khách này, có thể có nhiều hướng dẫn viên ở các điểm, ở các khâu khác nhau cùng tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch. Hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch của hướng dẫn viên cho khách đi lẻ vì vậy mà có thể được giảm bớt. Các yếu tố tác động cũng vì vậy mà dễ gây trắc trở cho hoạt động tham quan của khách. Độ dài thời gian tham quan không nhất thiết phụ thuộc vào hợp đồng ban đầu một cách cứng nhắc mà khách có thể yêu cầu kéo dài hay rút ngắn nhưng về cơ bản không ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh. Cũng vì lẽ đó, hướng dẫn viên du lịch càng có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc chủ động tổ chức, giới thiệu cho khách các dịch vụ bổ sung hấp dẫn nhằm làm cho chuyến tham quan du lịch của khách có ít nhất, đạt hiệu quả cao và hiệu quả kinh doanh du lịch của doanh nghiệp du lịch cũng tăng lên.

Với khách du lịch đi lẻ, việc đón khách và hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên đòi hỏi khả năng nghiệp vụ và kiến thức chuyên môn cao hơn. Những đối thoại dễ dàng xảy ra hơn so với khách đi đoàn và hướng dẫn viên còn có nhiệm vụ như một tuyên truyền viên cho doanh nghiệp du lịch của mình, cho các dịch vụ du lịch và các điểm du lịch cũng như cung cấp cho khách những thông tin chi tiết nào đó cho khách đi đoàn thường không yêu cầu. Ngoài ra, hướng dẫn viên có thể tổ chức các cuộc gặp gỡ với khách khi khách yêu cầu để có thể thông tin rõ hơn những điều khách cần biết, giúp khách trong khả năng về những lựa chọn cơ sở dịch vụ lưu trú, ăn uống, mua sắm, thư giãn mà trong chuyến tham quan chưa đáp ứng được. Thông thường, khách đi lẻ mua tour của tổ chức du lịch thường có những mục đích rất cụ thể trong đó có mục đích tìm hiểu về tài nguyên du lịch và khả năng sử dụng tài nguyên đó ở nước mà họ đến du lịch. Đây cũng là điều kiện thuận lợi để hướng dẫn viên giới thiệu cho khách một cách có hiệu quả.

Hướng dẫn viên khi tổ chức tham quan du lịch cho khách đi lẻ cần nhớ rằng có thể là buổi tiếp xúc duy nhất với khách nên các thao tác nghiệp vụ, kỹ năng thể hiện và kiến thức chuyên môn của hướng dẫn viên phải được thể hiện ở trình độ nghiệp vụ cao. Ấn tượng để lại cho khách du lịch sẽ có tác động tốt cho bản thân hướng dẫn viên và doanh nghiệp du lịch của hướng dẫn viên.

Việc tổ chức tham quan du lịch cho khách đi lẻ không thông qua các doanh nghiệp du lịch, không mua tour (ở VN, khách nước ngoài đi du lịch theo dạng này thường được gọi một cách thông dụng là ” Tây Ba Lô” thường đơn giản hơn. Nói chung loại khách du lịch tự do này không cần đến việc đón hay tiễn thông thường như với đoàn khách hay khách lẻ mua tour , hướng dẫn viên chỉ giới hạn sự phục vụ của mình tại điểm tham quan du lịch hay tại các chương trình vui chơi giải trí khi có yêu cầu. Trong trường hợp khách du lịch muốn có sự phục vụ suốt tuyến tham quan, hướng dẫn viên mới phục vụ theo trình tự đầy đủ và kiêm luôn vai trò thông tin viên, quảng cáo viên và trưởng đoàn. Nhìn chung , việc tổ chức tham quan du lịch cho khách là việc rất quan trọng, thể hiện kỹ năng và thao tác nghiệp vụ rĩ nhất của hướng dẫn viên. Các hoạt động khác có sự hỗ trợ nhiều hơn của các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp du lịch . Tổ chức tham quan du lịch cho khách là nhiệm vụ chủ yếu của hướng dẫn viên du lịch, nhất là với những khách có yêu cầu tìm hiểu, nghiên cứu, chuộng lạ thường chọn loại hình du lịch văn hoá , sinh thái và đôi khi là du lịch mạo hiểm

*** Tổ chức các dịch vụ khác.**

Trong quá trình tham quan du lịch, khách du lịch thường có những khoảng thời gian nghỉ ngơi nhất định ở nơi lưu trú. Ở nơi lưu trú, khách cần có những hoạt động thư giãn thể thao, thưởng thức văn nghệ, giải trí, mua sắm hoặc quan sát, tìm hiểu cảnh quan, dân cư gần cận....Dẫu thời gian lưu trú chỉ một hay vài đêm, ở gần điểm du lịch hay xa điểm du lịch nhu cầu sử dụng thời gian rỗi này là một thực tế. Chính vì vậy, hướng dẫn viên cần tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí...sao cho phù hợp với nhu cầu, sở thích của khách, tránh thời gian buồn chán cho khách, nhất là những khách du lịch trẻ tuổi, lần đầu đi du lịch và luôn có nhu cầu hoạt động, mặc khác có thể phôi hợp với địa phương . cơ sở dịch vụ lưu trú, các cơ quan, đơn vị có điểm du lịch mà khách nghỉ lại tổ chức tổ chức các dịch vụ khách nhau phục vụ khách du lịch, phù hợp với những điều kiện cụ thể và khả năng chi trả cũng như nhu cầu của khách.

Thực hiện việc tổ chức các hoạt động theo hướng thứ nhất (các chương trình vui chơi giải trí ,thư giãn ...) hướng dẫn viên có thể gặp gỡ, trao đổi với các cơ quan, trường học, đơn vị quân đội, địa phương hay người lãnh đạo, quản lý du lịch, cơ sở lưu trữ.... Để nêu yêu cầu và phối hợp với họ tổ chức các buổi gặp gỡ giao lưu, hữu

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

ngợi. Các hình thức gặp gỡ buổi tối như đốt lửa trại , uống rượu cần, giới thiệu về con người lịch sử địa phương, đối đáp, kể chuyện độc thơ ...thường dễ tổ chức, và có khả năng hấp dẫn các du khách. Mặt khác, hướng dẫn viên có thể tổ chức cho khách tham quan bảo tàng, các cơ sở sản xuất, làng nghề, làng văn hoá.... Nếu nhưng nơi này không nằm trong chương trình du lịch đã được hợp đồng. Tất nhiên, ở những nơi này hướng dẫn viên phải biết được những gì cần giới thiệu hoặc nhờ người địa phương giới thiệu cho du khách để tránh sự đơn điệu, nhàm chán hay một thái độ thờ ơ, lạnh lùng với khách từ cơ sở.

Hướng dẫn viên cũng có thể tổ chức cho khách thưởng thức các chương trình văn nghệ nhất định nếu phù hợp với thời gian ,tâm lý của khách. Các chương trình này nếu có thể, hướng dẫn viên cần liên hệ trước với những người có trách nhiệm trước khi dẫn khách tới xem để tránh những sơ suất (như chương trình có tiết mục đụng chạm đến tâm lý, lòng tự tôn dân tộc, quan hệ quốc tế...hay đụng chạm tới các khuyết tật của thành viên trong đoàn.....) Nếu trong thời gian lưu trú ,nghỉ ngơi, tham quan của đoàn khách có các hoạt động thi đấu thể thao, hội hè hay các hoạt động kỷ niệm các ngày lễ...hướng dẫn viên cần tìm hiểu và đưa khách tới thưởng thức, tham dự nhằm giúp khách có điều kiện tốt hơn để hiểu về vùng đất, con người, văn hoá... mà họ tham quan du lịch. Một hoạt động khác cũng rất cần thiết nhằm tăng cường sự thân ái, quý mến của khách du lịch với hướng dẫn viên, với doanh nghiệp du lịch là thực hiện dưới hình thức họp các ngày sinh nhật của khách du lịch trong thời gian chuyển tham quan. Với sự giúp đỡ của trưởng đoàn. Với giấy tờ có trong tay và những hiểu biết về tâm lý, thói quen của khách, hướng dẫn viên có thể chuẩn bị hay cùng trưởng đoàn các cơ sở lưu trú (nhân viên lễ tân...) chuẩn bị món quà nhỏ hoặc hoa tươi cùng những lời chúc mừng trang trọng đúng kiểu với thành viên trong đoàn có ngày sinh nhật , việc này nên làm với sự có mặt của cả đoàn hay đa số thành viên trong đoàn nhằm tác động tốt đẹp tới cả đoàn khách.

Những ngày lễ khách như kỷ niệm năm chẵn ngày cưới của cặp vợ chồng khách ,ngày lễ dân tộc, lễ tôn giáo...của khách, hướng dẫn viên du lịch cũng cần có nhưng hình thức chúc mừng giản dị phù hợp, tạo ấn tượng cho khách.

Trong quá trình tổ chức hoạt động giải trí, thư giãn thể thao..cho khách, hướng dẫn viên du lịch đồng thời có thể làm nhiệm vụ quảng cáo, tuyên truyền cho các tài

nguyên du lịch của vùng , của đất nước, quảng cáo cho tuyến, điểm du lịch mà trong các quảng cáo , các thông tin khác nhau chưa thể tới hết với khách. Chính là những hoạt động này cũng đóng góp phần vào thành công của hoạt động hướng dẫn du lịch, tạo ra những chương trình du lịch mới sinh động và hấp dẫn khách du lịch.

Để giúp khách hàng sử dụng thời gian rỗi một cách hiệu quả trong chuyến tham quan du lịch, hướng dẫn viên cần tìm hiểu và giới thiệu cho khách các dịch vụ bổ sung tại nơi lưu trú của khách (cả trong phạm vi địa phương có cơ sở lưu trú). Ngoài việc giới thiệu thông tin cho khách các dịch vụ trong cơ sở dịch vụ lưu trú như massage, bể bơi, phòng thể thao, quay ba, phòng nhạc, quầy bán đồ lưu niệm... hướng dẫn viên cần thông tin, giúp đỡ khách trong việc mua sắm các đồ thủ công mỹ nghệ truyền thống lạ mắt, độc đáo, các đồ gia dụng mang dấu ấn của địa phương hay các mặt hàng đặc trưng của nơi du lịch. Chẳng hạn có thể thông tin cho khách hàng về địa điểm của các cửa hàng với những mặt hàng có thể mua sắm, thời gian bán hàng. Những cửa hàng phục vụ gia đình, trẻ con, các cửa hàng đặc sản, cửa hàng bán đồ lưu niệm và cửa hàng dịch vụ mà cơ sở cửa hàng lưu trú không có... cần được hướng dẫn viên thông tin cho khách. Các dịch vụ bổ sung khác như thông tin liên lạc, thuê phương tiện để dạo chơi tự do... (nếu có) cũng cần giới thiệu cho khách để lựa chọn.

Thông thường khách du lịch quốc tế coi việc mua sắm, dạo chơi tự do là một cách thư giãn sau chương trình tham quan nhưng do không hiểu giá cả, ngôn ngữ nên thường muốn có sự giúp đỡ của hướng dẫn viên theo đoàn.

Nếu không có gì trở ngại, việc hướng dẫn viên tham gia vào hoạt động thư giãn, giải trí của khách du lịch, giúp đỡ họ trong việc tìm kiếm dịch vụ, thuê phương tiện, mua sắm... là rất cần thiết.

Trong quá trình tham gia tổ chức các dịch vụ cho khách du lịch, hướng dẫn viên càng có điều kiện tăng cường mối hiểu biết với khách và tuyên truyền, quảng bá cho các tuyến, điểm du lịch của đất nước, quảng bá cho uy tín của hãng mình. Đó cũng là cách giúp khách quay trở lại du lịch lần nữa và mời gọi những người khác đến với chương trình tham quan du lịch, đến với hãng của hướng dẫn viên. Đôi khi, chương trình tham quan và các hoạt động tổ chức dịch vụ phục vụ khách du lịch hấp dẫn, khách có thể quyết định đăng ký kéo dài chương trình, mua tiếp tour của hãng sau khi tour cũ kết thúc.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Điều mà hướng dẫn viên cần đặc biệt chú ý là các hoạt động tham quan du lịch của khách phải bảo đảm đúng với các điều khoản đã hợp đồng và đã thông báo với khách, đáp ứng các nhu cầu chính đáng và đủ điều kiện phục vụ các dịch vụ bổ sung đa dạng của khách. Sự thành thạo nghiệp vụ, khả năng hiểu biết tâm lý khách du lịch, sự năng động sáng tạo của hướng dẫn viên sẽ bảo đảm sự thành công của công tác tổ chức các dịch vụ bổ sung phục vụ khách du lịch.

Những hoạt động này của hướng dẫn viên có thể được rút ngắn nếu tổ chức cho khách đi lẻ. Khách du lịch đi lẻ thường có xu hướng thích độc lập trong một số hoạt động nhất định. Hướng dẫn viên cần thông tin những gì khách yêu cầu, vì đôi khi khách muốn tự mình tìm thông tin, tự mình khám phá. Các hoạt động sinh hoạt văn nghệ thể thao, vui chơi tập thể không cần đặt ra và hướng dẫn viên không nhất thiết phải đi cùng với khách du lịch. Song, khi tổ chức và giúp đỡ khách du lịch đi lẻ thực hiện các dịch vụ bổ sung và hoạt động giải trí, hướng dẫn viên có điều kiện chuyện trò nhiều hơn với khách do không phải bao quát cả đoàn. Độ tin cậy của khách vào hướng dẫn viên càng cao, khả năng mua chương trình tiếp hay quay trở lại tuyến, điểm du lịch đã qua của khách cũng dễ xảy ra hơn so với việc hướng dẫn viên và khách thực hiện chương trình tham quan theo hợp đồng một cách miễn cưỡng.

*** Tổ chức việc tiễn khách**

a. Chuẩn bị và kiểm tra

Khi chuyến du lịch kết thúc, khách du lịch quay trở lại nơi cư trú thường xuyên của họ hóng hớt đi du lịch tiếp. Đó là thời điểm hướng dẫn viên du lịch (có thể có sự phối hợp của các bộ phận chức năng) tổ chức việc tiễn khách. Tổ chức việc tiễn khách cũng cần được thực hiện một cách chu đáo, ân cần như khi đón khách. Hướng dẫn viên du lịch cần thực hiện các quá trình sau đây:

Hướng dẫn viên du lịch đã theo đoàn, đã nắm được lịch trình và tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cho đoàn, đã biết ngày đoàn kết thúc tour, hướng dẫn viên cần chuẩn bị những giấy tờ cần thiết cho mình và cho khách cũng như tư thế, tác phong, trạng thái sức khỏe, tình cảm khi tiễn khách. Với khách quốc tế, nơi tiễn thường là các cửa khẩu biên giới, sân bay, nhà ga, bến cảng... còn với khách trong nước, thông thường là trả khách và tạm biệt khách tại nơi xuất phát ban đầu hay tại địa chỉ nơi ở

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

của khách.

Trước hết, hướng dẫn viên cần thông báo cẩn thận và chi tiết cho khách du lịch các quy định về thời gian chuẩn bị hành lý, giấy tờ, thời gian đưa hành lý ra khỏi nơi cư trú (phòng, buồng), thời gian và nơi thanh toán các dịch vụ bổ sung của khách tại cơ sở lưu trú tới nơi tiễn khách... Hướng dẫn viên cần hướng dẫn khách lưu ý đặc biệt đến các giấy tờ quan trọng như hộ chiếu, vé máy bay, phiếu thanh toán... cùng với các vật dụng cá nhân của khách như máy quay phim, máy ảnh, máy ghi âm...

Có những doanh nghiệp du lịch chuẩn bị phiếu đánh giá của khách sau mỗi chuyến du lịch (có nơi gọi là quỹ lời khuyên của khách) hướng dẫn viên cần nhận lại phiếu này trước khi tiễn khách. Tiếp theo, hướng dẫn viên kiểm tra lần cuối về giờ giấc, địa điểm xuất phát từ phương tiện chuyên chở khách. Đối với đoàn khách sử dụng máy bay, hướng dẫn viên cần nắm vững chuyến bay, thời gian làm thủ tục hải quan, thương vụ, an ninh và giờ bay để phổ biến cho khách và chuẩn bị cho phù hợp. Khi có thông tin chính xác lần cuối cùng, hướng dẫn viên cần hẹn người điều khiển phương tiện (ô tô chẳng hạn) đưa khách từ nơi lưu trú tới địa điểm xuất phát tiễn khách, về thời gian, địa điểm đón khách chuẩn xác. Bởi lẽ chỉ một trục trặc của phương tiện hay ách tắc giao thông là có thể ảnh hưởng tới chuyến đi của khách du lịch và việc giải quyết hậu quả thật khó lường. Mặt khác, hướng dẫn viên khẳng định một lần nữa với người quản lý cơ sở lưu trú (hay nhân viên lễ tân, bảo vệ) về lịch trình đoàn khách rời cơ sở (khách sạn, nhà nghỉ...) để hẹn thời gian thanh toán và làm thủ tục thanh toán cho thích hợp (tốt nhất là vào tối hôm trước nếu đoàn rời cơ sở vào sáng hôm sau).

Mặt khác, hướng dẫn viên cần phải kiểm tra lại vé phương tiện vận chuyển của khách xem đã đủ các thủ tục chưa. Trước khi cùng đoàn rời cơ sở lưu trú và trước khi ký hoá đơn thanh toán, hướng dẫn viên phải kiểm tra kỹ chi phí của đoàn, nắm vững hợp đồng đã có để dễ kiểm tra những chi phí theo hợp đồng và chi phí phát sinh. Việc thanh toán được cụ thể để tránh những sai sót, dè dặt, kiện cáo về sau.

Hướng dẫn viên cũng giúp khách kiểm tra việc ghi hoá đơn và thanh toán của khách đối với những dịch vụ ngoài hợp đồng xem đã chính xác chưa, và giúp khách thanh toán càng sớm càng tốt, lưu ý các khoản phụ thu thêm đặc biệt giúp khách, và

giải thích tỷ mỉ khi khách có yêu cầu.

Hướng dẫn viên không tranh cãi gay gắt với nhân viên thanh toán của cơ sở lưu trú, đặc biệt trước mặt khách. Những vấn đề không rõ do hợp đồng, cần hỏi lại những người có trách nhiệm ở doanh nghiệp của hướng dẫn viên.

Khi việc chuẩn bị và kiểm tra, thanh toán hoàn thành (từ tối hôm trước hoặc trước khi rời cơ sở lưu trú chậm nhất là 20 phút) hướng dẫn viên giúp khách kiểm tra hành lý lần cuối và yêu cầu nhân viên khuân vác hành lý từ cơ sở dịch vụ lưu trú (nếu có) ra phương tiện hoặc xuống phòng chờ. Trong trường hợp khách tự mang, hướng dẫn viên cần sẵn sàng giúp đỡ (nếu cần thiết), nhưng vẫn phải bao quát tới các thành viên khác trong đoàn. Việc kiểm tra lại tên, số phòng, số lượng hành lý của khách trước khi rời cơ sở dịch vụ lưu trú sẽ tránh được những phiền toái cho khách khi bỏ quên hành lý, tư trang mà ra đến sân bay, nhà ga, bến cảng mới nhớ ra.

b. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo quy định và tạm biệt.

Cũng giống như việc di chuyển trên lộ trình tham quan du lịch bằng phương tiện, hướng dẫn viên kiểm tra đủ số lượng khách trong đoàn cùng với hành lý rồi mới lên phương tiện di chuyển sau khi chia tay với người phục vụ cơ sở lưu trú.

Trước khi xuất phát, nhắc khách kiểm tra lại xem đã trả hết chìa khoá phòng ở chưa, còn quên thứ gì không, hộ chiếu và vé phương tiện đã sẵn sàng cho từng người chưa (cần thiết hướng dẫn viên có thể kiểm tra trực tiếp vé và hộ chiếu của khách để bảo đảm không phải quay trở lại). Chỉ tới lúc đó, hướng dẫn viên mới cùng đoàn rời nơi lưu trú, và một phần việc tiễn khách đã hoàn thành.

Trên đường từ nơi lưu trú ra sân bay, nhà ga, bến cảng hay cửa khẩu biên giới... giữa hướng dẫn viên và đoàn khách đã có sự hiểu biết nhất định sau chuyến du lịch. Vì vậy, khác với buổi đón khách và đưa về cơ sở lưu trú, lần này hướng dẫn viên không nhất thiết phải giới thiệu cảnh quan trên đường (trừ khi có khách đề nghị) mà nên để khách trong các tâm trạng khác nhau của họ. Thường thường, khách có tâm trạng sau: hài lòng với chuyến du lịch và tự nhủ sẽ còn dịp trở lại và chuyến chia tay này đầy lưu luyến và hứng khởi; thất vọng về chuyến đi vì những nhu cầu, mục đích không thực hiện được và chuyến chia tay này với hướng dẫn viên, với mảnh đất và con người này sẽ chia tay lâu dài không hẹn ngày gặp lại. Hướng dẫn viên cần tôn trọng thái độ của khách và nếu không khí đậm tình thân hữu, ấm cúng, hoan hỉ thì có

thể tham gia vào các câu chuyện của khách một cách có chừng mực.

Tại nơi xuất phát, hướng dẫn viên cần hướng dẫn khách tập trung hành lý vào một chỗ thuận tiện nhất cho việc quan sát, bảo vệ và vận chuyển (thường là cạnh ghế ngồi của khách). Hướng dẫn viên cần đề nghị đoàn khách có người bảo quản hành lý, tránh sự thất lạc do đăng trí hay bị mất mát. Cũng có thể, hành lý của ai người đó tự bảo quản.

Đối với khách du lịch quốc tế các thủ tục hải quan, thương vụ và an ninh có thể họ chưa quen, hướng dẫn viên cần giúp đỡ họ trong việc thực hiện.

Đối với việc làm thủ tục hải quan, nếu đoàn khách ít người, hướng dẫn viên giúp khách kê khai hải quan tại chỗ. Nếu đoàn đông, hướng dẫn viên cần lấy trước và giúp khách kê khai ngay tại nơi lưu trú để khi tới nơi xuất phát về nước sẽ nhanh chóng, thoải mái hơn cho cả khách và hướng dẫn viên.

Đoàn khách ít người, hướng dẫn viên nên để khách tự xuất trình vé và tự cân hành lý để gửi vào phương tiện vận chuyển. Hướng dẫn viên cần giúp khách nắm vững các qui định về trọng lượng, số lượng hành lý và những quy định về loại hàng hoá được phép hay cấm xuất. Nếu khách đề nghị, trong trường hợp đoàn đông và hành lý nhiều, hướng dẫn viên có thể thay mặt đoàn cân và gửi hành lý cho khách.

Các chi phí tại nơi xuất phát được thực hiện theo hợp đồng. Nói chung, hành lý quá cước quy định, khách phải thanh toán với nhân viên thương vụ. Riêng lệ phí sân bay, nhà ga... nếu hợp đồng không quy định thì khách cũng phải trả, nếu có quy định trong chương trình thì hướng dẫn viên tạm ứng cho khoản chi trả này. Hướng dẫn viên cũng có thể nộp lệ phí giúp khách dễ dàng trong các thủ tục thương vụ.

Trước khi làm các thủ tục an ninh và vào phòng đợi, hướng dẫn viên có thể giúp khách trong việc đổi tiền, mua đồ lưu niệm nhưng chỉ khi khách yêu cầu, vì dù sao tâm trạng khách lúc chia tay thường rất khác nhau.

Sau khi đã hoàn thành thủ tục xuất cảnh và nhận được cuống phiếu hành lý, phiếu lên máy bay, xuống tàu... hướng dẫn viên nhắc khách chuẩn bị hành lý xách tay, qua kiểm tra an ninh để vào phòng chờ đã được ngăn cách. Cho tới thời điểm này, hướng dẫn viên cần nói những lời tạm biệt thân tình, những lời chúc may mắn và bình yên với đoàn khách, và sự mong muốn gặp lại khách cùng với bạn bè của họ. Thái độ

chân thành, lịch sự và lưu luyến cũng như không khí đầy thiện cảm của phút chia tay mà hướng dẫn viên tạo ra với đoàn khách là rất cần thiết. Các cử chỉ, hành vi của hướng dẫn viên lúc này đều cần sự nghiêm túc, không tỏ ra cầu thả, xuông xã dù đã thân thiết với khách hàng hơn so với buổi đón khách.

Hướng dẫn viên cần chờ cho đến khi phương tiện chở khách khởi hành mới được ra về, kết thúc nhiệm vụ với đoàn khách.

c. Những điều cần chú ý khi tiễn khách

+ Trong việc tổ chức tiễn khách, có thể xảy ra trường hợp hướng dẫn viên theo đoàn vì lý do nào đó không làm các thủ tục tiễn khách được mà là một hướng dẫn viên mới được phân công, hướng dẫn viên mới nhất thiết phải gặp gỡ đoàn khách trước khi làm các thủ tục tiễn khách và để tránh những sai sót, nhầm lẫn đáng tiếc có thể xảy ra.

+ Trong quá trình hướng dẫn viên giúp khách làm các thủ tục cần lưu ý đến thái độ ứng xử của mình như: không tỏ ra cáu kỉnh khi khách thực hiện sai những hướng dẫn có sẵn mà cần kiên nhẫn giúp khách thực hiện đúng qui định, trình tự, không tỏ ra quá sốt sắng trong việc tiễn khách hay quá vội vã trong việc hướng dẫn khách làm thủ tục vì điều này đôi khi có thể gây hiểu lầm từ phía khách rằng hướng dẫn viên muốn mau chóng rời xa họ, không lưu luyến lúc chia tay.

+ Trong quá trình tổ chức tiễn khách, hướng dẫn viên có thể kết hợp với các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp của mình (hoặc trực tiếp) tạo mối liên hệ với các bộ phận hải quan, thương vụ của nơi xuất phát để lấy tờ khai và hướng dẫn khách khai trước tại cơ sở lưu trú, có thể lấy các tích kê hành lý, lấy phiếu lên phương tiện.

+ Trong lúc chia tay với khách, có thể cả đoàn hoặc cá nhân trưởng đoàn hay một vài thành viên của đoàn khách du lịch tặng hướng dẫn viên chút quà kỷ niệm (như chiếc khăn, cây bút, lọ nước hoa...) hay chút tiền “tip” “pourboire”. Điều đó cũng là lẽ thường để thể hiện mối cảm mến, lòng biết ơn của khách với những người đã trực tiếp phục vụ họ trong chuyến du lịch. Hướng dẫn viên cần hiểu rằng đó chính là sự đánh giá của khách về trình độ chuyên môn và khả năng nghiệp vụ của hướng dẫn viên. Đó cũng có thể là biểu hiện tình người hoặc theo tập quán của khách. Vì vậy, việc nhận quà phải đàng hoàng, lịch lãm và không giấu diếm, nhất là trước con mắt của khách, dù giá trị của quà tặng lớn hay nhỏ.

Hướng dẫn viên cần tránh những hành vi gợi ý khách đưa tiền “tip” hay tỏ thái

độ hào hứng coi thường món quà có giá trị nhỏ, khúm núm, vui mừng trước món quà có giá trị lớn.

Cũng có doanh nghiệp qui định cụ thể về việc nhận quà, nhận pourboire của khách với tất cả nhân viên của mình. Hướng dẫn viên cần tuân thủ qui định ấy.

+ Hướng dẫn viên và người điều khiển phương tiện đưa khách tới nhà ga, sân bay... cần chờ cho phương tiện đưa khách khởi hành ít phút rồi mới trở về nhằm tránh các trường hợp do trục trặc nào đó, phương tiện chở khách không theo đúng lịch trình (hoãn chuyến bay, chuyến tàu...) có thể giúp khách trở lại nơi lưu trú hay giải quyết các phát sinh do trục trặc gây ra, tránh đến mức thấp nhất những phiền toái cho khách du lịch và cho doanh nghiệp du lịch của mình.

*** Giai đoạn sau chuyến đi**

Sau khi hoàn tất tổ chức tiễn khách, hướng dẫn viên phải báo cáo về đơn vị chủ quản việc thực hiện chương trình du lịch của mình, cũng như thanh quyết toán hóa đơn, phiếu yêu cầu thanh toán trong chương trình. Giải quyết những vấn đề còn lại liên quan đến chuyến đi.

2. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (Inbound)

Đoàn khách du lịch quốc tế đến (In bound) được quy định là người nước ngoài và người Việt Nam thường trú tại nước ngoài về Việt Nam du lịch.

a) Chuẩn bị trước chuyến đi

- Nhận lệnh điều động từ Phòng Hướng dẫn, hướng dẫn viên nhận hồ sơ chương trình bao gồm:

+ Lịch trình Tour.

+ Thông tin đoàn khách.

+ Phiếu báo phương tiện vận chuyển, lái xe.

+ Phiếu đặt dịch vụ ăn, nghỉ.....

+ Số điện thoại của lái xe, khách sạn, và các cơ sở dịch vụ.

+ Giấy báo các khoản thanh toán.

- + Phiếu góp ý.
- + Tài liệu quảng cáo của công ty.
- + Bảng đón khách, bản đồ Tp, sách giới thiệu theo chương trình.
- Nghiên cứu các điều khoản:
 - + Các điều khoản trong hợp đồng trao đổi khách.
 - + Các điều khoản trong việc cung cấp dịch vụ phục vụ du khách.
 - + Các điều khoản về quyền lợi, nghĩa vụ của tổ chức nhận khách, gửi khách và của khách du lịch.
 - Tìm hiểu thông tin về đoàn khách.
 - Nghiên cứu kỹ chương trình du lịch của đoàn.
 - Chuẩn bị mọi giấy tờ, thủ tục như Hộ chiếu, Visa, thủ tục xuất – nhập cảnh, Hải quan, cước phí bưu điện, tỷ giá ngoại tệ

Gần tới ngày đón đoàn, hướng dẫn viên phải kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp và phục vụ của các cơ sở tham gia như phương tiện vận chuyển, điều kiện ăn, ở cùng các dịch vụ hỗ trợ khác và chuẩn bị trang phục, tư trang cá nhân, giấy tờ, nhật ký tour....

b) Đón tiếp và làm quen với đoàn khách

Tại điểm đón:

- + Hướng dẫn viên đến trước giờ hẹn ít nhất 15 phút
- + Cầm biển đón có viết tên đoàn khách.
- + Giúp đỡ khách giải quyết các vấn đề trực trặc trong thủ tục nhập cảnh.
- + Làm quen, tặng hoa và giới thiệu mình với trưởng đoàn và các thành viên.

Ví dụ:

- + “Rất vui mừng được đón tiếp các quý vị đến thăm đất nước chúng tôi”.
- + “Các quý vị có 1 chuyến bay tốt đẹp chứ”.
- + “Xin chào quý khách và chúc một chuyến du lịch tốt đẹp tại nước chúng tôi”.

+ Làm việc với trưởng đoàn để khẳng định số lượng đoàn khách.

+ Mời khách ra xe.

+ Không hấp tấp vội vàng, giơ tay quá cao, gọi khách quá to bằng những từ thiếu lịch sự như Hello, Hey

+ Khi khách lên xe: hướng dẫn viên nên đứng bên trái cửa lên xuống.

Lưu ý: Hướng dẫn viên đến trước thời gian, ăn mặc phù hợp. Đối với đoàn khách quốc tế đến, thường việc tổ chức đón khách sẽ đưa khách về khách sạn, nên nam hướng dẫn viên ăn mặc chỉnh tề, thắt cravate, nữ hướng dẫn viên nên mặc áo dài.

c. Tổ chức trên phương tiện vận chuyển (ô tô)

- Mời khách lên xe

- Xếp chỗ ngồi trên xe

- Khi xe chuyển bánh: hướng dẫn viên phát nước, khăn lạnh, tài liệu.

- Chào mừng đoàn, giới thiệu thành viên tham gia phục vụ và làm quen

Ví dụ: “Xin chào quý khách và chúc quý khách một chuyến du lịch tốt đẹp tại đất nước chúng tôi. Tôi tên là Nguyễn Anh Tuấn là người chịu trách nhiệm hướng dẫn quý khách suốt tuần, đúng theo chương trình của Đại lý JetTour. Người tài xế tên là Nguyễn Văn An, chúng tôi đồng phục vụ đoàn và hy vọng sẽ làm quý khách hài lòng”. Xin chúc quý khách một chuyến đi thực sự thoải mái, vui vẻ và bổ ích.

+ Thăm hỏi tế nhị, khéo léo về chuyến đi vừa qua của khách như “chắc quý khách mệt lắm sau 1 chuyến bay dài đến Việt Nam” hoặc “Đây có phải là chuyến thăm Việt Nam lần đầu của quý vị”.

+ Cung cấp các thông tin về tỷ giá ngoại tệ, tình hình giao thông, an ninh trật tự

...

+ Giúp khách học vài câu tiếng Việt thông thường như Xin chào, Cảm ơn, Xin lỗi ...

- Giới thiệu kỹ thuật trên xe

- Thông báo về lịch trình
 - Vấn đề hút thuốc lá của khách
 - Việc chụp ảnh trên đường đi
 - Phân bổ thời gian
 - Tác nghiệp với các điểm dừng xe
 - Sử dụng âm nhạc trên xe
 - Bảo quản hành lý của khách
 - Tổ chức các hoạt động vui chơi và tạo hứng thú
 - Thuyết minh trên xe
 - Xử lý các tình huống liên quan đến hoạt động vận chuyển
- d) Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống

Nhận phòng (Check In):

+ Gần tới khách sạn, hướng dẫn viên thu hộ chiếu, các loại giấy tờ liên quan đến thủ tục khai báo tạm trú của khách như tờ khai xuất nhập cảnh, giấy chứng nhận tạm trú, thị thực.

+ Nộp hộ chiếu và các giấy tờ cùng bản danh sách khách (Rooming List), giúp khách khai tờ khai tạm trú.

Nhận chìa khóa phòng, phối hợp cùng lễ tân và trưởng đoàn phân phối phòng cho khách.

+ Nếu đoàn khách có số lượng đông, hướng dẫn viên nên ghi số phòng vào bản danh sách khách cho tiện quản lý.

+ Giao Rooming List cho bộ phận có nhiệm vụ chuyển hành lý của khách về phòng khách sạn

+ Giới thiệu vài nét về khách sạn và thông báo thời gian, địa điểm của buổi họp mặt đầu tiên.

*Lưu ý: Hướng dẫn viên luôn ở bên cạnh đoàn khách khi làm thủ tục nhận phòng. Sau khi khách về phòng cần nán lại với trưởng đoàn để đánh giá sự hài lòng của khách.

Trả phòng (Check out)

- Tại cơ sở lưu trú, hướng dẫn viên thông báo cho lễ tân cũng như đoàn khách về thời điểm mà đoàn khách sẽ rời khỏi khách sạn

- Cùng với lễ tân và các bộ phận khác có liên quan tổ chức cho khách trao trả phòng, thanh toán những phần phát sinh ngoài chương trình

- Thanh toán với lễ tân theo đúng hợp đồng đã ký kết giữa doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú.

e. Tổ chức ăn uống cho khách:

+ Trước mỗi bữa ăn, hướng dẫn viên kết hợp cùng trưởng đoàn, nhà hàng lập ra thực đơn cho khách. Đề nghị khách nêu rõ yêu cầu đặc biệt như ăn kiêng, ăn chay....

+ Thông báo giờ ăn, địa điểm, đồ ăn ...

+ Theo dõi và kiểm tra sự phục vụ của nhà hàng về số lượng, chất lượng, chủng loại theo đúng hợp đồng đã ký.

+ Đối với các món ăn đặc biệt, hướng dẫn viên phải giới thiệu và hướng dẫn khách ăn.

+ Thông báo rõ những chi phí công ty trả và chi phí khách tự thanh toán.

+ Theo dõi quá trình phục vụ và biết một số phong cách ăn Âu như dùng dao muỗng – nĩa, khăn ăn, ly, tách, đĩa ăn

- Thanh toán:

+ Thông báo cho lễ tân về thời gian mà đoàn khách sẽ rời khỏi khách sạn. Phối hợp với lễ tân và các bộ phận khác có liên quan để làm thủ tục trả phòng cho khách.

+ Nếu phải trực tiếp thanh toán thì hướng dẫn viên chỉ thanh toán với lễ tân theo đúng hợp đồng đã ký kết.

+ Nhận lại hộ chiếu, giấy tờ

f) Tổ chức các hoạt động tham quan

Thông báo trước cho khách về thời gian, địa điểm xuất phát và những yêu cầu chuẩn bị.

Ngày tham quan, hướng dẫn viên cần có mặt trước thời gian quy định và bắt đầu một câu chào hỏi và hỏi thăm. Ví dụ như “Xin chào tất cả và chúc quý vị một ngày tốt đẹp, một ngày vui và thú vị, hôm nay chúng ta sẽ đi tham quan theo chương trình.”

Có thể hỏi thăm từng người như “Bà ngủ ngon không?”, “Ông bớt khó chịu chưa”, “Đã quen với mùi giò của nước tôi chưa”, “Phòng của cô có đủ tiện nghi không”

Thông báo về chương trình tham quan của ngày, thời tiết và sự kiện đặc biệt.

Khi đi trên phương tiện ô tô, hướng dẫn viên thông báo về khoảng cách, thời gian đến điểm tham quan, những nơi dừng chân nghỉ ngơi, những điểm tham quan nổi bật....

Nếu đi bằng phương tiện tàu hỏa thì hướng dẫn viên phải tiến hành tổ chức, sắp xếp chỗ nghỉ và nơi để hành lý cho khách. Phải ghi lại số toa giường nằm của từng khách và thông báo số toa, giường nằm của mình cho du khách.

Nếu đi bằng phương tiện máy bay thì hướng dẫn viên phải giúp đỡ khách thực hiện các thủ tục và nhắc nhở khách tuân thủ mọi quy định của hàng không.

Tại điểm tham quan, HDV chỉ cho khách nơi đỗ xe, thời gian tham quan cụ thể tại điểm đó.

Ví dụ: “Quý vị đã đến điểm du lịch Văn Miếu Quốc Tử Giám – Trường Đại học đầu tiên của đất nước Việt Nam chúng tôi. Bây giờ là 9h, quý vị sẽ tham quan điểm du lịch này trong 2 tiếng, tức là từ 9h đến 11h. Xe sẽ đợi quý vị trong 10’. Khoảng 11h10’ chúng ta sẽ rời khỏi đây.”

Giới thiệu sơ qua về bản đồ, sơ đồ điểm tham quan, thông báo những quy định của điểm tham quan.

Mua vé tham quan cho đoàn, liên hệ với hướng dẫn viên tại điểm tham quan rồi tiến hành công việc chỉ dẫn, thuyết minh tại điểm tham quan cho khách.

Khi hướng dẫn tham quan xong, hướng dẫn viên thông báo thời gian tự do, thời gian tập hợp khách lại.

Kết thúc chuyến tham quan tại mỗi điểm, hướng dẫn viên là người lên xe cuối cùng sau khi đã đảm bảo số khách.

Thông báo cho khách chương trình của ngày tiếp theo.

Luôn đi cùng với đoàn khi có hướng dẫn viên địa phương.

Tất cả các quyết định liên quan đến việc thay đổi lộ trình, điểm tham quan du lịch Hướng dẫn viên phải lập biên bản chi tiết và được trưởng đoàn xác nhận.

Lưu ý: Nếu hành trình đến điểm tham quan dài cần tạo điểm nghỉ cho du khách. Thường xuyên kiểm tra số lượng khách trong quá trình hướng dẫn.

g) Tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí và các dịch vụ khác.

Chủ động tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí cho khách.

Tổ chức giao lưu cho đoàn khách.

Chú trọng tổ chức các ngày lễ kỷ niệm, ngày sinh nhật cho khách (hướng dẫn viên cần nắm vững phong tục, tập quán tổ chức lễ sinh nhật của dân tộc họ).

Nên phối hợp với các cơ sở dịch vụ, các đơn vị tổ chức cho khách thưởng thức các loại hình nghệ thuật như múa rối, ca trù

Tổ chức thi đấu thể thao, các trò chơi tập thể.

Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo trong quá trình hướng dẫn, thuyết minh.

h) Tổ chức tiễn khách.

Thông báo chính xác về thời gian rời khỏi nơi lưu trú và thời gian vận chuyển hành lý ra khỏi phòng nghỉ.

Nhắc khách kiểm tra giấy tờ, vé máy bay hộ chiếu, thanh toán các dịch vụ cá nhân đã sử dụng.

Phát phiếu nhận xét, ý kiến.

Ngày tiễn, hướng dẫn viên và lái xe đến sớm hơn giờ hẹn

Khi đến gần sân bay, nhà ga, cửa khẩu, hướng dẫn viên thu phiếu nhận xét và thay mặt công ty cảm ơn du khách đã sử dụng dịch vụ của công ty và góp phần tạo nên sự thành công của chuyến đi, Chúc quý khách có một chuyến bay an toàn.

+ Nhận quà công khai khi khách tặng

+ Chờ phương tiện khởi hành mới về.

Lưu ý: Đối với khách mang hành lý quá cước. Không tỏ ra quá sốt sắng.

j) Những công việc sau chuyến đi

Báo cáo tour và quyết toán tour

3. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch người Việt Nam ra nước ngoài (Outbound)

Đoàn khách du lịch quốc tế đến (Outbound) được quy định là người Việt Nam và người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch ra khỏi phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

Đối với đoàn khách này, doanh nghiệp lữ hành sẽ chọn trưởng đoàn (tour leader). Các thành viên trong đoàn sẽ phải tuân theo hướng dẫn của trưởng đoàn và trưởng đoàn chịu trách nhiệm về đoàn, giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong chuyến du lịch. Như vậy, hoạt động của hướng dẫn viên chủ yếu là quản lý đoàn khách dưới sự trợ giúp của hướng dẫn viên địa phương. Kiểm tra, giám sát các dịch vụ cung cấp theo hợp đồng. Việc thuyết minh tại các tuyến điểm tham quan sẽ do hướng dẫn viên sở tại thực hiện.

Hiện nay, trong số các doanh nghiệp du lịch Việt Nam chỉ có một số ít doanh nghiệp có đội ngũ hướng dẫn viên kỳ cựu, giàu kinh nghiệm, có trình độ mới có khả năng đảm nhận công việc hướng dẫn tại nước khách đến tham quan, còn lại hầu hết đều dùng hướng dẫn viên của nước sở tại.

a. Giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi

- Nhận hồ sơ đi đoàn.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Hướng dẫn viên nghiên cứu kỹ thông tin về từng du khách trong đoàn.
- Tìm hiểu thông tin về quốc gia mình cần đưa khách đến du lịch: Phong tục, tập quán văn hóa, tâm lý, ngôn ngữ
- Hoàn tất các giấy tờ liên quan đến thủ tục xuất nhập cảnh, đi lại của đoàn khách.
- Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách từ phía đối tác.
- Tổ chức buổi họp mặt với đoàn khách:
 - + Thông báo cho đoàn khách những vấn đề như ngày giờ xuất phát, địa điểm tập kết, chương trình hoạt động của đoàn, hành lý, tiền bạc được phép mang ...
 - + Lưu ý với khách về: ngôn ngữ có thể sử dụng, những vật dụng không được phép mang, các loại giấy tờ cần mang.
- Trước khi khởi hành, hướng dẫn viên nhận tất cả những giấy tờ liên quan như hộ chiếu, vé máy bay, chương trình tour ...

b. Giai đoạn đón khách

- Tại điểm tập kết ban đầu: HDV có mặt ở điểm tập kết trước ít nhất 1h.
- Trên đường ra sân bay, HDV giới thiệu khái quát về quốc gia nơi mà khách đến.
- Tại sân bay nội địa: Hướng dẫn viên làm thủ tục xuất cảnh cho đoàn khách.
- Tại sân bay quốc gia khách đến du lịch: Hướng dẫn viên nhắc khách cầm sẵn các giấy tờ cần thiết, phác thảo để khách hình dung các bộ phận chính của sân bay, hướng dẫn khách làm thủ tục nhập cảnh. Liên hệ với hướng dẫn viên địa phương.

c. Giai đoạn phục vụ lưu trú và ăn uống

- Làm thủ tục nhận phòng, sắp xếp phòng cho khách.
- Khi đưa chìa khóa phòng cho khách, hướng dẫn viên đưa kèm theo danh thiếp của khách sạn, cũng như cung cấp số phòng của hướng dẫn viên công ty gửi khách, số điện thoại của hướng dẫn viên địa phương.
- Thông báo cho khách về trang thiết bị và các dịch vụ trong khách sạn

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Thông báo chương trình tiếp theo của đoàn
 - Xác nhận lại chương trình, các dịch vụ, giờ giấc cụ thể với hướng dẫn viên địa phương
 - Lập thực đơn (cần nắm vững thị hiếu của khách).
 - Hướng dẫn viên công ty gửi khách ăn cùng với đoàn khách
- d. Giai đoạn hướng dẫn tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ khác
- Nhắc nhở khách tuân thủ theo đúng chương trình của hướng dẫn địa phương, chấp hành đúng các nội quy tại các điểm du lịch.
 - Quản lý về số lượng khách, đảm bảo an toàn về tính mạng và tài sản của khách
 - Phiên dịch và bổ sung thông tin về những vấn đề mà khách quan tâm
 - Giúp đỡ, tư vấn cho khách trong chuyến tham quan.
 - Kết hợp với hướng dẫn viên sở tại tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí cho đoàn hoặc tổ chức các ngày lễ kỉ niệm dân tộc hay sinh nhật của các thành viên trong đoàn
- Ngoài ra, hướng dẫn viên phối hợp với hướng dẫn viên sở tại tổ chức các hoạt động khác cho khách như: mua sắm, làm đẹp, chăm sóc sức khỏe v.v...
- e. Giai đoạn kết thúc chuyến đi
- Nhắc khách thời gian rời khỏi nơi lưu trú, kiểm tra hành lý, tư trang.
 - Hướng dẫn làm thủ tục xuất cảnh cho khách.
 - Về tới Việt Nam, hướng dẫn viên đưa khách về điểm đón ban đầu
- f. Giai đoạn sau chuyến đi
- Lập báo cáo và quyết toán tour.
 - Giải quyết những công việc còn sau chuyến đi

4. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch tàu biển

a) Đặc điểm:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Thường có số lượng khách lớn có thể lên tới hàng ngàn khách.
- Cơ cấu đoàn khách rất đa dạng: đa quốc tịch, đa tôn giáo, đa nghề nghiệp, lứa tuổi.

- Thường có ít hoạt động ăn uống và ngủ lại trên đất liền.
- Thời gian tham quan ngắn
- Khả năng thanh toán lớn.
- Thời gian đón đoàn khó chính xác.

b) Tổ chức hướng dẫn Du lịch

1. Giai đoạn chuẩn bị:

- Phòng Điều hành phân công cho từng bộ phận:
 - + Phòng Hướng dẫn chịu trách nhiệm về đội ngũ hướng dẫn
 - + Phòng Điều hành chỉ huy và điều phối công tác đón đoàn
 - + Bộ phận hậu cần chuẩn bị bàn đón tiếp, hoa, biểu ngữ, sắp xếp các đội ca múa nhạc nếu có

- + Phòng giao dịch làm công việc với phòng xuất nhập cảnh, hải quan, kiểm dịch để khách được xuống tàu một cách nhanh chóng, an ninh và trật tự

- + Bộ phận vận chuyển chịu trách nhiệm về các phương tiện vận chuyển
- + Bộ phận y tế chịu trách nhiệm chuẩn bị các dụng cụ y tế phục vụ cho đoàn

- Công tác chuẩn bị của hướng dẫn viên:

- + Chuẩn bị hồ sơ đi đoàn.
- + Nghiên cứu kỹ lịch trình tham quan đặc biệt là về thời gian.

- Giai đoạn đón đoàn tại bến cảng:

Phòng Điều hành:

- + Thông báo trước cho hướng dẫn viên về đoàn khách của mình.
- + Số xe vận chuyển khách.

Hướng dẫn viên:

- + Liên hệ với trưởng nhóm, kiểm tra số lượng khách của nhóm mình.
- + Mời khách ra xe.
- + Chúc mừng khách, phát những vật dụng cần thiết, giới thiệu tên xe và lái xe.
- + Thu toàn bộ số phiếu nhập cảnh, kiểm tra cho vào túi riêng có ghi số xe, số thứ tự của xe, số lượng khách. Khi qua cổng, HDV nộp lại cho nhân viên điều hành.

- Giai đoạn tổ chức hướng dẫn tham quan:

Thực hiện công tác tổ chức phục vụ trong thời gian đoàn trên đất liền. Phương pháp và quy trình: giống như các đoàn khách khác.

Những điểm khác biệt:

- + Tại cảng: Quan sát xem du khách đã ăn mặc đúng theo quy định khi rời tàu chưa.
- + Thống nhất với trưởng đoàn về chương trình (hướng đi, những nơi dừng xe, nói mua quà lưu niệm, ăn trưa, những nơi tham quan) và thông báo cho cả đoàn.
- + Thường ít có hoạt động lưu trú và ăn uống trên đất liền nên HDV chuẩn bị điểm nghỉ trưa cho khách.
- + Trong trường hợp khách ăn tại các cơ sở dịch vụ trên đất liền thì quy trình phục vụ giống như các đoàn khách khác.
- + Thời gian tham quan thường ngắn nên hướng dẫn viên cần thực hiện chính xác lịch trình đã quy định.
- + Tại điểm tham quan hướng dẫn viên nhắc kỹ khách về thời gian tham quan tại điểm đó, thời gian xe rời khỏi điểm tham quan, ký hiệu xe, số xe, chỗ đậu xe. Luôn quan sát nhân viên điều hành tại nơi xuất phát hoặc bất cứ điểm nào để nhận lệnh .

Lưu ý: Tại điểm tham quan cần mua vé, hướng dẫn viên chỉ cần đăng ký số lượng khách và ký xác nhận.

- + Bài thuyết minh cần đầy đủ, ngắn gọn và xúc tích.
- + Phối hợp với các hướng dẫn viên khác và bộ phận quản lý.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Giai đoạn tiễn khách: Các bộ phận tiễn đoàn phải có mặt tại bến cảng trước 2 tiếng.
- + Trên đường đưa khách về bến cảng, HDV cảm ơn chuyến đến thăm VN của khách.
- + Tới bến cảng, HDV báo cáo lại số lượng khách cho nhân viên điều hành.
- + Đưa khách lên tàu.
- + Tặng quà lưu niệm.
- Giai đoạn kết thúc sau chuyến đi: Lập báo cáo và quyết toán tour.

5. Tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam

Những điểm lưu ý:

- Do sức khỏe yếu và ít vận động. Vì vậy tiến độ thực hiện chương trình vừa phải, cần nghỉ ngơi.
- Muốn được sinh hoạt trong những điều kiện tốt.
- Thường trưng diện một quần áo và đồ trang sức. HDV cần nhắc nhở.
- Nhu cầu giao tiếp cao
- Thường thích mua đặc sản nơi đến tham quan
- Thích quay phim, chụp ảnh cho mình tại điểm du lịch.

Hướng dẫn viên căn cứ vào những đặc điểm của đoàn khách để có những phương pháp hướng dẫn cho phù hợp và đạt hiệu quả cao. Đối với đoàn khách nội địa người Việt Nam, hướng dẫn thực hiện chương trình du lịch trong phạm vi lãnh thổ của Việt Nam. Về quy trình hướng dẫn, giống với đoàn khách quốc tế, tuy nhiên đây cũng là đoàn khách được coi vừa khó hướng dẫn và vừa dễ hướng dẫn bởi cùng dân tộc, cùng ngôn ngữ, cùng văn hóa v.v... Vì vậy, hướng dẫn viên phải nắm bắt được tâm lý dân tộc, sở thích, thói quen, phong tục tập quán cũng như có sự am hiểu sâu về lịch sử văn hóa dân tộc.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

❖ Nội dung đánh giá:

- Quy trình chung tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Quy trình cụ thể tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (In bound), đoàn khách du lịch người Việt Nam ra nước ngoài, đoàn khách du lịch tàu biển và đoàn khách du lịch nội địa

❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi học bài mới. Thang điểm 10.

❖ Gợi ý tài liệu học tập:

+ Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.

+ Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ:

- Quy trình chung tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Câu hỏi ôn tập:

1. Phân tích ý nghĩa và nội dung công tác chuẩn bị đón khách của hướng dẫn viên du lịch.
2. Nêu những công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên du lịch khi đón khách và ý nghĩa của việc thực hiện những công việc đó.
3. Nêu những công việc cần làm của hướng dẫn viên du lịch khi tổ chức ăn, ở và tham quan du lịch cho khách và mối quan hệ hữu cơ của những việc làm đó.
4. Phân tích những việc cần làm khi tổ chức tiễn khách và ý nghĩa của việc thực hiện những công việc đó.

BÀI 5: THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này giới thiệu những kiến thức nói chung về hướng dẫn tham quan, phương pháp chuẩn bị trong hướng dẫn tham quan và các phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch tại điểm và hướng dẫn tham quan chuyên đề.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm và một số nội dung cơ bản của hoạt động hướng dẫn tham quan.
- Mô tả được nội dung chuẩn bị hướng dẫn tham quan.
- Phân biệt được các phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan.
- Thực hiện được hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan

Nội dung chính:

1. Khái niệm chung về tham quan du lịch

1.1. Khái niệm

Trong một chuyến du lịch thì tham quan là hoạt động cơ bản nhất của khách du lịch vì nhu cầu đích thực của du khách là du ngoạn chứ không phải nhu cầu sinh lợi kinh tế - tức là được để thâm nhập những giá trị vật chất và tinh thần có tính tâm lý cao. Bất kỳ một khách du lịch nào đều muốn được đến các tuyến, các điểm phản ánh bề dày văn hóa hay thiên nhiên xanh nơi họ đến.

Tham quan thường được hiểu là một hoạt động có tổ chức, trong đó cá nhân hay một nhóm cá nhân dưới sự chỉ đạo của một nhân vật thông thạo hơn đến những nơi đã được xác định như một di tích, một địa điểm, một hòn đảo, một cánh rừng... để quan sát, xem xét, nghe sự giảng giải, thu nhận những tri thức mới, giúp cho việc mở rộng tầm hiểu biết của mình.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Đứng từ góc độ là những người trực tiếp tham gia vào những chuyến tham quan, khách tham quan thì cho rằng tham quan là một hình thức nghỉ ngơi tích cực, nó giúp cho họ mở rộng được tầm hiểu biết, học hỏi được nhiều kinh nghiệm, tăng cường kiến thức văn hóa xã hội ở những nơi họ đến tham quan.

Giải thích về thuật ngữ tham quan theo khía cạnh ngôn ngữ thì “tham quan” tức là xem tận mắt để mở rộng tầm hiểu biết và học tập kinh nghiệm.

Với những quan niệm về “tham quan” như trên thì tham quan du lịch cũng phải hội tụ đầy đủ các yếu tố trên.

Có thể hiểu tham quan du lịch là hoạt động của du khách đến những điểm tham quan đã lựa chọn để trực tiếp quan sát, tìm hiểu dưới sự chỉ bảo, dẫn dắt của người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ (hướng dẫn viên du lịch) nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của mình.

1.2. Nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan

Mục đích của du khách khi đi du lịch là được thưởng thức những cái “thực”, là được nhìn thấy- nghĩa là có được ấn tượng bằng hình ảnh, cho nên chỉ cho du khách thấy đối tượng tham quan là một trong những yếu tố bắt buộc của cuộc tham quan. Nhưng khi nhìn thấy rồi, du khách lại muốn “biết”, muốn được cung cấp thông tin để họ hiểu và lưu nhớ về đối tượng đó một cách sâu sắc. Vì vậy, có thể nhận thấy hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch thực chất là sự kết hợp hài hòa, chặt chẽ giữa việc **hướng dẫn du khách quan sát trực tiếp đối tượng tham quan và thuyết minh về nó** (tức là việc cung cấp thông tin nhằm giải thích và làm sáng tỏ những nội dung về đối tượng tham quan).

Việc xem xét đối tượng tham quan là điều kiện cần thiết để khách du lịch có được sự cảm nhận từ chính bản thân họ. Đồng thời, lời thuyết minh của hướng dẫn viên bao giờ cũng phải nhắm vào đối tượng tham quan, nếu không bài thuyết minh sẽ trở thành bài giảng khiến cho khách du lịch không cảm thụ được một cách trọn vẹn cái hay, cái đẹp của đối tượng tham quan đó (về cả khía cạnh thẩm mỹ và nội dung). Vì vậy, hướng dẫn tham quan du lịch phải có hai thành tố cơ bản làm cơ sở cho toàn bộ hoạt động là đối tượng tham quan (đối tượng thuyết minh) và lời thuyết minh.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

* Đối tượng tham quan

Đối tượng tham quan là toàn bộ các tài nguyên du lịch nằm trong chuyến hành trình. Nó là mục đích chủ yếu của chuyến đi du lịch và là cơ sở cho toàn bộ lời thuyết minh, sự chỉ dẫn của hướng dẫn viên, sự thưởng ngoạn, nhận thức của du khách.

Mỗi quốc gia được kết cấu bởi các yếu tố tự nhiên, xã hội và lịch sử rất khác nhau. Nếu các yếu tố đó có sự hấp dẫn và thỏa mãn nhu cầu của du khách dưới bất kỳ hình thức nào đều thuộc về nguồn tài nguyên du lịch. Nguồn tài nguyên du lịch bao gồm: tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn.

Cũng nhiều nước trên thế giới, tài nguyên du lịch nước ta rất phong phú và đa dạng được cấu thành bởi cảnh quan thiên nhiên, di tích lịch sử, di tích cách mạng, giá trị nhân văn và các giá trị khác do con người Việt Nam sáng tạo ra. Đây là nguồn tài nguyên vô tận để ngành du lịch khai thác cho việc tham quan du lịch của khách. Nếu tài nguyên du lịch- đối tượng tham quan càng đặc sắc, độc đáo thì giá trị của sản phẩm du lịch và độ hấp dẫn khách du lịch càng tăng.

Việt Nam nằm trong khu vực trung tâm vùng Đông Á, là cầu nối phần lục địa với các quần đảo bao bọc xung quanh, bằng đường biển, đường bộ và đường hàng không, du khách ra vào nước ta dễ dàng. So với nhiều quốc gia có nền kinh tế du lịch phát triển, nước ta được thiên nhiên ưu đãi một nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên bao gồm: cảnh quan thiên nhiên, các hệ sinh thái, vườn quốc gia, các khu bảo tồn, các tài nguyên du lịch đặc thù khác như: hang động, bãi tắm, đảo, thác... để phát triển du lịch và các loại hình du lịch.

Các đối tượng tham quan chủ yếu thuộc hệ thống tài nguyên tự nhiên bao gồm: Bãi biển, đảo, vịnh, hang động, rừng, núi, sông hồ, đèo v.v...

Tài nguyên du lịch nhân văn của nước ta do con người Việt Nam sáng tạo, được bảo vệ, giữ gìn và phát triển trong suốt chặng đường lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc ta, đã và đang được du khách trong nước và ngoài nước ưa thích. Đó là những công trình văn hóa, kiến trúc, những di tích lịch sử, nghệ thuật, thuần phong mỹ tục, nhiều thể loại văn hóa nghệ thuật dân gian, tôn giáo, lễ hội, nghề thủ công... đặc sắc, phong phú, đa dạng.

Các đối tượng tham quan được khai thác từ nguồn tài nguyên du lịch nhân văn điển hình là:

+ Các di tích lịch sử, văn hóa có giá trị về ý nghĩa lịch sử, truyền thống văn hóa và phong cách kiến trúc nghệ thuật như: đình, đền, chùa, miếu, nhà thờ, lăng tẩm, cung điện, các khu phố cổ, các di tích mang dấu ấn dân tộc học, những nơi ghi dấu sự kiện lịch sử trọng đại, những công trình, địa điểm gắn với danh nhân...và các di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc các công trình địa điểm đó; là những cảnh quan thiên nhiên hoặc địa điểm có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với công trình kiến trúc có giá trị lịch sử, thẩm mỹ, khoa học...Ở Việt Nam những đối tượng tham quan này khá phong phú và đa dạng với hơn 40.000 di tích phân bố ở khắp 64 tỉnh, thành phố trong cả nước.

+ Những làng bản có nghề thủ công truyền thống giữ được những giá trị văn hóa đặc sắc hoặc cảnh quan nhân tạo đang là đối tượng tham quan được du khách rất quan tâm

+ Những đối tượng văn hóa như các trung tâm khoa học, các trung tâm triển lãm hội chợ, các trường đại học, các khu vui chơi giải trí và đặc biệt là các bảo tàng

+ Các lễ hội, văn nghệ dân gian, trò chơi dân gian...là những đối tượng thu hút khách rất lớn

*** Lời thuyết minh**

“Lời thuyết minh là những thông tin chọn lọc được xây dựng trên cơ sở đối tượng tham quan và được hướng dẫn viên phân tích, giải thích và chuyển tải tới khách du lịch để họ có thể hiểu và cảm nhận được đầy đủ những giá trị của đối tượng tham quan”

Lời thuyết minh được thể hiện dưới nhiều dạng thức khác nhau và được kết hợp một cách uyển chuyển để tạo sự hấp dẫn, cuốn hút, dễ hiểu đối với người nghe nhưng vẫn đảm bảo tính hiệu quả, đáp ứng được mục đích của việc trình bày.

Có khi nó được thể hiện dưới dạng những câu chuyện truyền thuyết, có lúc lại là những phân tích khoa học, những sự kiện lịch sử hay những thông tin khoa học chính xác, những bài thơ, câu ca dao, bài hát...

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Tuy nhiên tính hấp dẫn của lời thuyết minh phụ thuộc rất nhiều vào khả năng thuyết trình của người hướng dẫn viên. Bởi tất cả những đối tượng tham quan đều là những vật vô tri, vô giác và muốn cho chúng biết nói phải nhờ đến tài nghệ của người hướng dẫn viên du lịch. Người hướng dẫn viên phải có kỹ năng biểu đạt, kỹ thuật nói, phải hiểu biết sâu sắc về đối tượng tham quan thì mới có sự hứng thú khi thuyết minh, thì lời thuyết minh mới có “hồn”. Chính cái “hồn” đó truyền sang người nghe làm cho họ rung động với lịch sử, văn hóa của đất nước.

2. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch

2.1. Nghiên cứu và tích lũy tư liệu

Công việc trước tiên của người hướng dẫn viên là thu thập, nghiên cứu những tư liệu liên quan tới điểm du lịch, những vùng đất mà đoàn sẽ đi qua và những thông tin khác. Những tư liệu mà hướng dẫn viên có thể thu thập được là từ các sách báo, tạp chí, qua các phương tiện thông tin đại chúng, các bài phát biểu, đặc biệt là từ các chuyên gia giàu kinh nghiệm (nhà nghiên cứu, người dân địa phương, người quản lý đối tượng tham quan, các hướng dẫn viên đã từng hướng dẫn tuyến, điểm đó...)

Trong quá trình nghiên cứu tư liệu, hướng dẫn viên cần chú ý thu nhận những thông tin có nguồn gốc đáng tin cậy, có cơ sở khoa học, độ chính xác cao và phải gây được tác động tích cực tới người nghe (phải có tính hấp dẫn)

Việc nghiên cứu tích lũy tư liệu theo phương châm “càng nhiều càng tốt, không có thông tin nào thừa). Những thông tin thu được, hướng dẫn viên cần phân loại thành các nhóm thông tin khác nhau như thông tin về các địa phương mà hành trình sẽ đi qua với các vấn đề địa lý, đặc điểm tự nhiên, kinh tế xã hội, tài nguyên du lịch; thông tin về các điểm tham quan với lịch sử hình thành, giá trị chứa đựng, những đánh giá về điểm tham quan đó...; các thông tin về chính trị, kinh tế, văn hóa xã hội... để tạo sự thuận lợi cho quá trình xây dựng bài thuyết minh.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần nghiên cứu kỹ sơ đồ, bản đồ để tìm lộ trình và suy tính thời gian phải trải qua cho chuyến tham quan đó.

2.2. Khảo sát tuyến, điểm tham quan du lịch

Sau khi đã có sự hiểu biết phần nào về tuyến, điểm tham quan du lịch qua văn bản tư liệu, hướng dẫn viên cần tiến hành khảo sát tuyến điểm mà mình sẽ thực thi hoạt động hướng dẫn. Công tác khảo sát giúp hướng dẫn viên:

- + Nắm được cung đường và vị trí của điểm tham quan (tức là thuộc đường)
- + Nắm được những đặc điểm trên lộ trình và tại điểm du lịch;
- + Lựa chọn đối tượng, sắp xếp lộ trình để hướng dẫn thuyết minh;
- + Giúp hướng dẫn viên xác định được vị trí quan sát tốt nhất cho đoàn khách, những điểm quan sát dự bị, những tác động ngoại cảnh ảnh hưởng tới công tác hướng dẫn như tiếng vang, luồng gió, chiều ánh sáng...và những vấn đề ảnh hưởng tới độ an toàn, tính mạng của du khách.

Công tác khảo sát thực tế cũng giúp cho hướng dẫn viên phác thảo được đường di chuyển, tính toán được khoảng cách giữa các đối tượng và ước tính được khoảng thời gian thực hiện chương trình...

Ngoài ra, khảo sát thực tế còn giúp cho hướng dẫn viên thu nhận được nhiều thông tin từ dân gian mà trong sách vở không có được. Giúp cho hướng dẫn viên nắm bắt được những điểm khác biệt giữa thực tế tại tuyến, điểm du lịch so với văn bản tư liệu đã đọc.

2.3. Lựa chọn đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh cho khách

Điều quan trọng là sau khi khảo sát thực tế sẽ giúp cho hướng dẫn viên lựa chọn được các đối tượng để chỉ dẫn thuyết minh sao cho có được sự tác động tích cực tâm lý đến du khách và đảm bảo tôn vinh được giá trị của điểm tham quan, phù hợp với mục đích, chủ đề của chương trình tham quan.

Khi lựa chọn đối tượng để chỉ dẫn thuyết minh cho khách, hướng dẫn viên tiến hành liệt kê tất cả các đối tượng tham quan có thể có trong chương trình. Để cho công việc lựa chọn đối tượng được thuận lợi, hướng dẫn viên phải sắp xếp các đối tượng đã liệt kê theo vai trò của đối tượng đó với tuyến, điểm du lịch, theo mức độ bảo tồn, giá trị và sự nổi tiếng của chúng.

Khi lựa chọn đối tượng chỉ dẫn thuyết minh, cần lưu ý tới số lượng đối tượng được chỉ dẫn vì thông thường số lượng các đối tượng được sắp xếp sẽ phụ thuộc vào mục đích, chủ đề của chuyến tham quan, thời gian dành cho chuyến tham quan và phương tiện được sử dụng.

Ví dụ, khi đưa du khách đến tham quan một ngôi chùa thì trong chùa có rất nhiều đối tượng mà hướng dẫn viên cần chỉ dẫn thuyết minh cho khách như: Tam quan, gác chuông (ở vị trí phía trước, sau hoặc trên cửa tam quan), hành lang, tiền đường, thiêu hương, hậu điện, điện thờ mẫu, thờ thần, nhà tổ (nơi các sư trụ trì đã tịch), nhà tăng (nơi ở của sư), vườn tháp, ao, hồ sen, thủy đình, vườn chùa. Căn cứ vào mục đích chuyến tham quan của du khách, vào thời gian tham quan tại điểm đó mà hướng dẫn viên chọn những đối tượng để chỉ dẫn, thuyết minh một cách sâu sắc, các đối tượng chỉ mang tính chất giới thiệu hoặc không cần nói đến để du khách tự xem xét, hoặc có thể bỏ qua...

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần tiến hành xem xét sự thay đổi giữa hiện tại và quá khứ (so sánh, đối chiếu với văn bản tư liệu), những gì còn lại tại đối tượng tham quan, những gì đã mất, sự thay đổi của đối tượng đó so với quá khứ... Tìm hiểu những công trình đồng loại liên quan tới đối tượng tham quan và những thông tin, tư liệu về đối tượng đó.

2.4. Lập hành trình tuyến tham quan (phác thảo sơ đồ tuyến tham quan)

Hành trình tuyến tham quan là đường di chuyển từ đối tượng tham quan này sang đối tượng tham quan khác. Nó được xác định dựa vào chủ đề và vị trí của đối tượng tham quan. Có hai tuyến hành trình được xác lập: tuyến hành trình trên đường đi và tuyến hành trình tại điểm tham quan. Hành trình tuyến tham quan phải đảm bảo 2 nguyên tắc:

+ Đảm bảo tính tập trung, logic trong việc trình bày đối tượng tham quan và nội dung của chuyến tham quan;

+ Đảm bảo điều kiện quan sát trực tiếp đối tượng tham quan một cách tốt nhất

Vì vậy, hành trình tham quan thường được xây dựng theo chủ đề hoặc trình tự đối tượng tham quan và thời gian

Trong thực tế, khó có thể thực hiện đầy đủ các nguyên tắc trên vì vị trí đối tượng tham quan thường phân tán và phức tạp. Tuy nhiên, tuyến hành trình cần phải được sắp xếp khoa học và hợp lý, tránh sự trùng lặp về đường đi và đường di chuyển không nên quá dài để đảm bảo sức khỏe, phù hợp với trạng thái tâm lý của khách khi di chuyển.

2.5. Xem xét (khảo sát) lại toàn bộ chương trình

Sau khi tuyến tham quan đã được xây dựng, hướng dẫn viên cần tiến hành kiểm tra lại toàn bộ các vấn đề (có điều kiện nên tiến hành khảo sát lại trên thực tế) để:

- + Xác định chính xác đường di chuyển của đoàn khách;
- + Xác định chính xác điểm tham quan chính hoặc phụ tại mỗi đối tượng tham quan;
- + Xác định được khoảng thời gian di chuyển, khoảng thời gian dành cho khách tự xem xét, quay phim, chụp ảnh và xác định tổng số thời gian thực hiện tại các điểm tham quan đó.

Kết thúc quá trình chuẩn bị này, hướng dẫn viên nên lập bản phương án tiến hành hướng dẫn tham quan. Bản phương án được lập cho từng tuyến, từng điểm tham quan. Nội dung bao gồm các thông tin: tên tuyến (tên điểm), những điểm dừng cho khách nghỉ, điểm tham quan (đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh), thời gian, nội dung chính chứa đựng trong điểm tham quan (trong đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh) cần phải giới thiệu cho khách, cách thức tổ chức, phương pháp hướng dẫn tham quan và phần ghi chú.

Mẫu 1: PHƯƠNG ÁN HƯỚNG DẪN THAM QUAN CHO TUYẾN HÀNH TRÌNH

Tuyến hành trình	Nơi dừng	Điểm tham quan	Thời gian	Nội dung chính	Cách thức tổ chức	Phương pháp HD tham quan	Ghi chú

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

--	--	--	--	--	--	--	--

Mẫu 2: PHƯƠNG ÁN HƯỚNG DẪN THAM QUAN CHO ĐIỂM THAM QUAN

Điểm tham quan	Đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh	Thời gian	Nội dung chính	Cách thức tổ chức	PPHD tham quan	Ghi chú

- Tuyến hành trình: cần nêu rõ tên đường, tên phố, tên địa phương và các điểm mốc để xác định các đoạn hành trình của chuyến tham quan.

- Nơi dừng: bao gồm các điểm dừng để xem xét đối tượng tham quan, nghỉ giải lao, chụp ảnh, quay phim...

- Điểm tham quan (đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh): ghi tên các điểm tham quan trên tuyến hành trình và đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh tại các điểm tham quan.

- Thời gian tham quan: bao gồm thời gian dừng và thời gian đi đến điểm tham quan tiếp theo (ở điểm tham quan thì đó là từ đối tượng chỉ dẫn thuyết minh này sang đối tượng chỉ dẫn thuyết minh khác).

- Nội dung chính; bao gồm các vấn đề cần được làm sáng tỏ ở điểm tham quan (ở đối tượng chỉ dẫn thuyết minh).

- Cách thức tổ chức; bao gồm những hướng dẫn cơ bản về việc tổ chức thực hiện những hoạt động trên tuyến hành trình và ở điểm tham quan.

- Phương pháp hướng dẫn: bao gồm những chỉ dẫn cơ bản về cách thức quan sát trực tiếp đối tượng tham quan và thuyết minh.

- Phần ghi chú: ghi những thông tin mà du khách quan tâm hoặc có liên quan đến tuyến hành trình, điểm tham quan du lịch. Ở đây có thể liệt kê một số câu hỏi mà hướng dẫn viên cần trả lời vì có liên quan đến tuyến, điểm tham quan.

Trên cơ sở chương trình tham quan này kết hợp với những yêu cầu từ phía khách để xây dựng một chương trình hợp lý nhằm thỏa mãn cao nhất những nhu cầu của khách mà vẫn đảm bảo tính khoa học và nội dung cơ bản của chuyến tham quan.

2.6. Xây dựng bài thuyết minh

Sau khi đã xác định được các đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh và lập tuyến tham quan việc chuẩn bị nội dung thuyết minh cho chương trình tham quan, cho từng điểm tham quan hay từng đối tượng tham quan là công việc rất quan trọng. Từ những tư liệu và qua quá trình khảo sát thực tế, hướng dẫn viên lựa chọn những thông tin xúc tích nhất, hàm chứa được những giá trị chứa đựng trong các đối tượng tham quan để kết nối tạo thành một bài thuyết minh. Ngoài việc soạn các thông tin từ đối tượng tham quan còn rất nhiều các thông tin khác như các số liệu, những lĩnh vực có liên quan tới tuyến và điểm tham quan, những thông tin về địa phương trên tuyến tham quan của đoàn khách...cũng được hướng dẫn viên chuẩn bị để xây dựng nội dung bài thuyết minh sao cho phong phú, chính xác và hấp dẫn.

Nguyên tắc cơ bản để xây dựng bài thuyết minh

- Bài thuyết minh phải hướng vào mục đích, chủ đề của chuyến tham quan, đây là nguyên tắc nhằm đảm bảo tính hiệu quả của bài thuyết minh. Nó quyết định đến việc lựa chọn tư liệu và sắp xếp nội dung của bài thuyết minh.

- Bài thuyết minh phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết cho khách để họ có thể hiểu được giá trị của tuyến du lịch, điểm du lịch và từng đối tượng tham quan

- Nội dung của bài thuyết minh phải mang tính khoa học. Điều đó đòi hỏi những thông tin trong bài thuyết minh không được đối lập với những nghiên cứu khoa học, không trái với những kết luận khoa học và phản ánh đúng hiện thực khách quan. Các luận chứng đưa ra phải kèm theo nguồn gốc tham quan đáng tin cậy.

- Nội dung của bài thuyết minh phải thể hiện tính Đảng, tính liên hệ thực tiễn

- Bài thuyết minh phải có tính so sánh, nội dung của bài thuyết minh phải gồm những tư liệu gắn liền một cách hữu cơ giữa quá khứ và hiện tại, các thông tin đưa ra luôn có sự tương phản giữa quá khứ và hiện tại để rút ra được xu thế phát triển, tôn

vinh được những giá trị của đối tượng tham quan đó và để lại ấn tượng sâu sắc đối với khách tham quan.

Nội dung bài thuyết minh

Gồm những dữ kiện liên quan tới chuyến tham quan, và được sắp xếp theo trình tự logic của vấn đề mà khách du lịch cần được cung cấp. Kết cấu chung của bài thuyết minh thông thường bao gồm:

+ Mở đầu: Giới thiệu hướng dẫn viên, lái xe (nếu là lần đầu gặp mặt). Giới thiệu khái quát chủ đề của chuyến tham quan, thông báo chương trình tham quan, các đối tượng tham quan mà du khách sẽ được chiêm ngưỡng, đặc biệt là những điểm tham quan đặc sắc của chương trình.

Phần mở đầu không nên quá dài, phải hấp dẫn và gây được sự chú ý đến người nghe vì vậy hướng dẫn viên có thể sử dụng: tục ngữ, ca dao, thơ ca, câu đùa...

+ Nội dung chính: Nội dung của bài thuyết minh được xây dựng trên cơ sở thông tin từ các đối tượng tham quan và là nội dung của chuyến tham quan.

Nội dung này được trình bày thành từng phần và gắn kết với nhau thành một chỉnh thể với mục đích phân tích, đánh giá các đối tượng tham quan mà khách du lịch được quan sát trong chuyến đi theo tuyến hành trình đã được hoạch định. Chẳng hạn, khi đưa du khách đến tham quan tại một di tích nào đó thông thường nội dung của bài thuyết minh thường đề cập đến các vấn đề: cội nguồn ra đời của đối tượng, những truyền thuyết và sự thật lịch sử, những biến đổi và lý do, những nét độc đáo và đặc sắc, những giá trị nổi bật của đối tượng tham quan và sự gắn kết với đời sống kinh tế, xã hội, văn hóa hiện tại của địa phương, của cộng đồng dân cư hay quốc gia...

Bài thuyết minh phải đạt 2 yêu cầu: phù hợp với thời gian tham quan và các vấn đề phải được trình bày một cách liên tục, logic về thời gian, không gian.

Trong nội dung bài thuyết minh phải có những vấn đề chính và phụ (có phần chính, phần tham khảo).

Ngoài những thông tin về đối tượng tham quan, còn có rất nhiều những thông tin khác mà khách du lịch quan tâm trong chuyến đi như phong tục tập quán, tôn giáo của cư dân địa phương, các ngày lễ hội, tình hình phát triển kinh tế xã hội, hệ thống

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

dịch vụ, các cơ sở phúc lợi dân sinh...Hướng dẫn viên phải chuẩn bị thật kỹ những thông tin này để có thể giới thiệu cho du khách đáp ứng nhu cầu của họ hoặc lồng ghép vào bài thuyết minh cho thêm phần sinh động.

+ Kết luận: Tổng kết lại những nội dung chính đã được giới thiệu trong chuyến đi, sơ kết lại chuyến tham quan, rút ra kết luận so sánh để giúp cho du khách tự nhận định, đánh giá về điểm tham quan, chuyên tham quan và chuẩn bị những thông tin về một số vấn đề mà du khách quan tâm để trả lời các câu hỏi của khách.

Bài thuyết minh của hướng dẫn viên hấp dẫn hoặc không hấp dẫn, nông hay sâu, dài hoặc ngắn...đều ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của chuyến tham quan và ảnh hưởng đến uy tín, doanh thu của doanh nghiệp nên hướng dẫn viên phải hết sức quan tâm, chú ý chuẩn bị chu đáo với chất lượng tốt nhất.

Ngoài ra, hướng dẫn viên có trách nhiệm nhắc nhở du khách chuẩn bị những vấn đề liên quan đến chuyến tham quan như:

- Các loại giấy tờ, tiền mặt sử dụng cho chuyến đi;
- Trang phục phù hợp với quá trình vận động của khách và điểm tham quan;
- Những vật dụng cần thiết cho chuyến đi như: đồ ăn, nước uống, máy ảnh, phim, đèn pin, ô dù...; chân màn, thuốc chống côn trùng, thuốc bôi chân...đối với chuyến tham quan du lịch sinh thái.

Thông báo cho khách về thời gian xuất phát, khoảng cách, thời gian đến điểm tham quan, những quy định tại điểm tham quan đó và những lưu ý đặc biệt trong quá trình tham quan

Thông thường, khách tham quan trong ngày. Nếu trường hợp khách tham quan qua đêm mà vẫn trở lại nơi lưu trú cũ hướng dẫn viên giúp khách làm thủ tục gửi hành lý không mang theo.

Về phía bản thân mình, người hướng dẫn viên cũng phải chuẩn bị kỹ càng để thoải mái và tự tin khi cùng đoàn xuất phát. Phải chuẩn bị các loại giấy tờ (như bản thuyết minh, giấy giới thiệu liên hệ với điểm tham quan, tiền mặt để mua vé, thuê phương tiện tại điểm); quần áo, tư trang; các thiết bị hỗ trợ cho hoạt động của

mình...và kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp của các cơ sở đơn vị, cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ chuyển tham quan du lịch của du khách.

Sự chuẩn bị được tiến hành cẩn thận, chu đáo thì chuyển tham quan chắc chắn sẽ thành công, hạn chế được tối đa những tình huống xảy ra trên thực tế.

3. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan

3.1. Nguyên tắc

Để hoàn thành nhiệm vụ hướng dẫn tham quan với kết quả tốt, đáp ứng thỏa mãn những nhu cầu của du khách, hướng dẫn viên cần phải thực hiện nghiêm túc các nguyên tắc sau:

- Tính dễ hiểu: Để đảm bảo nguyên tắc này, hướng dẫn viên phải áp dụng những biện pháp khác nhau cho từng đối tượng khách cụ thể, dựa vào trình độ văn hóa, đặc điểm tâm lý đối tượng, độ tuổi, nghề nghiệp...(dễ hiểu về mặt ngôn ngữ, về nội dung thông tin đưa ra, về cách thức chỉ dẫn, thuyết minh).

- Tính hệ thống và lôgic: Việc chỉ dẫn và thuyết minh phải theo đúng trình tự lôgic nhất định. Khi chuyển đề tài thuyết minh (chuyển đối tượng tham quan) phải có sự chuyển tiếp, dẫn dắt, đảm bảo tính liên tục, đảm bảo lời thuyết minh phải phù hợp với đối tượng mà hướng dẫn viên chỉ dẫn, du khách quan sát và nhất quán về mặt thời gian.

Cùng với các nguyên tắc trên, hướng dẫn viên cần nắm vững phương pháp của các chuyên môn: tâm lý xã hội, sư phạm, khoa học lịch sử, văn hóa, marketing...để đạt hiệu quả tốt nhất, thu hút được mọi đối tượng khách tham quan.

3.2. Hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch

Hiện nay, nhìn một cách tổng thể có khá nhiều cách thức tham quan tại địa điểm tham quan du lịch được hướng dẫn viên áp dụng khi hướng dẫn các du khách như:

- Phương pháp “trộn gói”: Phương pháp này được tiến hành theo cách thức hướng dẫn viên hướng dẫn cho du khách xem xét toàn bộ tổng thể đối tượng tham

quan sau đó để du khách tự xem xét (thường áp dụng khi khách có yêu cầu và có nhiều thời gian tham quan tại điểm).

- Phương pháp “nhỏ giọt”: là phương pháp hướng dẫn viên sẽ hướng dẫn theo cách trả lời các vấn đề theo đề nghị của khách, khách hỏi đến đâu trả lời đến đó (thường áp dụng với khách du lịch đi với mục đích nghiên cứu, khách đi lẻ).

- Phương pháp “dòng chảy” là phương pháp hướng dẫn viên đi đến đâu nói đến đó theo trình tự đã sắp xếp (được áp dụng phổ biến nhất).

- Phương pháp “trao đổi-đối thoại”: Tức là phương pháp hướng dẫn viên cùng khách trao đổi và đối thoại (theo cách thức đàm đạo, thường được áp dụng với khách đi lẻ)

- Phương pháp “thả nổi” là phương pháp để cho khách tự xem xét, quan sát và thẩm nhận về đối tượng tham quan (phương pháp này thường áp dụng ở những khu vực tham quan có diện tích rộng như các khu bảo tồn, phong cảnh thiên nhiên...)

Nhưng bất kể phương pháp nào dù ít hay nhiều, hướng dẫn viên phải thực hiện 2 hoạt động: chỉ dẫn cho du khách quan sát về đối tượng tham quan và thuyết minh nhằm giải thích, sáng tỏ về đối tượng đó. Và trong mỗi hoạt động lại đòi hỏi vô vàn những thao tác phức tạp khác nhau.

*** Hướng dẫn du khách quan sát trực tiếp đối tượng tham quan**

- Lựa chọn vị trí quan sát đối tượng tham quan

Vị trí quan sát phải đảm bảo sự an toàn đối với du khách, đảm bảo điều kiện để du khách quan sát được toàn diện đối tượng tham quan và dễ gây ấn tượng cho du khách (có sức thu hút). Thông thường vị trí lý tưởng để quan sát, xem xét đối tượng tham quan thường gấp hai lần chiều cao của đối tượng tham quan đó. Nhưng trong một số trường hợp đặc biệt như các công trình kiến trúc nghệ thuật đòi hỏi phải quan sát từ nhiều góc độ khác nhau mới thấy hết được giá trị, vẻ đẹp của công trình đó, hướng dẫn viên nên lựa chọn vị trí quan sát cho khách ở nhiều vị trí, nhưng chú ý không nên chọn vị trí quan sát đẹp nhất vào lần quan sát đầu tiên.

Để đảm bảo tính an toàn cho du khách, thì vị trí quan sát tránh không gần đường đi của phương tiện giao thông, công trình xây dựng, những khu vực nguy hiểm...và không gây cản trở tới các đoàn khách tham quan khác.

- Cách thức tổ chức đoàn khách

Hướng dẫn viên tổ chức sắp xếp đoàn khách một cách nhanh chóng và hợp lý sao cho mọi thành viên trong đoàn đều có thể quan sát được rõ đối tượng tham quan và đảm bảo thuận lợi cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên. Thông thường khách tham quan đứng theo hình vòng cung. Hướng dẫn viên đứng ở đầu cánh cung, một nửa người hướng về phía khách, một nửa người hướng về đối tượng tham quan tùy theo chiều tay thuận mình nhưng phải chú ý đảm bảo không che lấp đối tượng tham quan, hạn chế tầm nhìn, khả năng quan sát, theo dõi hướng dẫn viên chỉ dẫn đối tượng của du khách.

- Tính toán các tác động ngoại cảnh

Các tác động ngoại cảnh hướng dẫn viên thường gặp trong hoạt động hướng dẫn thuyết minh của mình là: ánh sáng, luồng gió, tiếng ồn...Hướng dẫn viên phải tính toán trước những tác động này để có thể chuẩn bị các trang thiết bị hỗ trợ, tìm được vị trí quan sát tốt nhất trong một thời điểm cụ thể nhằm đạt hiệu quả trong công tác chỉ dẫn, thuyết minh của hướng dẫn viên và việc quan sát, tiếp nhận thông tin của du khách.

- Tiến hành xem xét đối tượng tham quan một cách khoa học.

Hoạt động chỉ dẫn du khách xem xét tận mắt đối tượng tham quan của hướng dẫn viên phải đảm bảo tính lôgic và phản ánh đúng chủ đề của chuyến tham quan, gây được tác động tích cực về mặt tâm lý đối với du khách. Ngoài ra tính khoa học được thể hiện bằng việc hướng dẫn viên phải bố trí các khoảng thời gian hợp lý giữa thời gian dành cho việc chỉ dẫn, thuyết minh và khoảng thời gian dành cho khách tự xem xét, quay phim, chụp ảnh.

- Quan sát tâm lý của khách tham quan

Hướng dẫn viên cần thường xuyên quan sát tâm lý của khách nhằm nắm bắt được các phản ứng cảm xúc, khả năng tiếp thu bằng tai, bằng mắt của khách để gây

được tác động tích cực tới tâm lý của họ, để có thể đưa ra được những biện pháp ứng xử kịp thời, thích hợp tùy theo thái độ tâm lý của khách.

Sự quan sát, cách “nhìn” có vai trò quan trọng không kém như việc nghe người khác nói, hướng dẫn viên cần phải biết phân tích nét mặt, cử chỉ của du khách trong quá trình hướng dẫn. Ví dụ, nếu thấy du khách mở to mắt, nghiêng đầu, cúi người về phía trước, mắt nhìn thẳng vào mình...thì có thể họ đang chăm chú theo sự chỉ dẫn của bạn, muốn nghe bạn nói. Nhưng nếu du khách tỏ ra xao động, mắt nhìn ngó lung tung, tinh thần không tập trung vào sự chỉ dẫn của bạn thì chắc họ không theo dõi kịp sự chỉ dẫn và lời thuyết minh của bạn. Có thể bạn đã chỉ dẫn quá nhanh, nói quá dài dòng hoặc là lời nói của bạn đã không còn sự lôi cuốn. Những lúc đó nên điều chỉnh thao tác của mình cũng như có cách nói để tránh gây các ấn tượng không tốt.

Hướng dẫn viên cần cương quyết và tế nhị khi tiến hành hướng dẫn ở những điểm mà có quá nhiều đối tượng tham quan làm phân tán sự tập trung chú ý của khách, dẫn đến du khách có xu hướng tự do tách đoàn, hay thiếu sự tập trung chú ý (đặc biệt là ở các bảo tàng).

- Phương pháp di chuyển

Đây là phương pháp nhằm đạt hiệu quả tâm lý cao (tức là phải thỏa mãn cao nhất nhu cầu, và những vấn đề liên quan đến du khách) chứ không phải là sự dịch chuyển đơn thuần về mặt vị trí từ đối tượng này sang đối tượng khác, từ xa đến gần hay xung quanh đối tượng.

Để đạt được hiệu quả đó người hướng dẫn viên cần chú ý tới các vấn đề:

- Khi di chuyển, lời thuyết minh đóng vai trò thứ yếu, đặc biệt trong một số trường hợp như điểm tham quan là hang động, khu bảo tồn thiên nhiên...thì cần chú ý đảm bảo an toàn cho khách.

- Không nên để thời gian di chuyển quá nhiều (thông thường từ 5 đến 10 phút). Nếu bắt buộc phải di chuyển trong một thời gian dài thì phải chuẩn bị trước điểm nghỉ cho khách.

- Phải quan sát nhanh những vấn đề bất thường xảy ra trên đường di chuyển để đưa ra những biện pháp xử lý kịp thời không làm ảnh hưởng đến du khách.

- Khi thuyết minh những đối tượng trên đường di chuyển thì những thông tin đưa ra cần ngắn gọn, có định lượng trước về mặt thời gian, sao cho khi đi qua đối tượng tham quan đảm bảo lời thuyết minh về đối tượng đó cũng kết thúc.

- Cử chỉ của hướng dẫn viên

Cử chỉ của người hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn khách tham quan phải thể hiện tính nghiêm túc, lịch thiệp, phải phù hợp với lời thuyết minh. Không nên chỉ dẫn quá nhanh hoặc quá chậm, không có những cử chỉ thiếu tế nhị như vung tay, đếm khách bằng một ngón tay, bẻ ngón tay, dựa người vào tường, cây, ngáp không che miệng, chú ý đến việc sửa kính, cài mũ, gỡ tóc, chọn vị trí, chọn tư thế đứng ngồi, đi lại khi đứng hướng dẫn tham quan, cầm tay, khoác vai, bá cổ du khách... vì cử chỉ cũng là ngôn ngữ gián tiếp quan trọng, đặc biệt khi hướng dẫn viên đang là trung tâm chú ý của đoàn khách. Do đó, hướng dẫn viên phải chú ý tới cử chỉ của mình, tránh sự hiểu lầm và tác động tâm lý xấu đối với khách.

*** Phương pháp thuyết minh**

Phương pháp thuyết minh khi tiến hành hướng dẫn du khách tham quan là sự vận dụng thành thạo các hình thức và kỹ năng truyền đạt nhằm tạo điều kiện cho khách du lịch tiếp thu, hiểu một cách tốt nhất nội dung và các thông tin của bài thuyết minh đã được chuẩn bị từ trước.

Trong thực tế phương pháp thuyết minh tùy thuộc vào trình độ, nghề nghiệp, lứa tuổi, sở thích của khách, vào chủ đề, mục đích của chuyến đi, thể loại của chuyến du lịch, đối tượng hướng dẫn thuyết minh và khả năng của hướng dẫn viên

Về nội dung, phương pháp thuyết minh bao gồm hai thành phần cơ bản:

+ Phương pháp phân tích thông tin hay còn gọi là phương pháp lựa chọn và tổ chức thông tin;

+ Nghệ thuật diễn đạt và trình bày

Về vấn đề lựa chọn thông tin để truyền đạt đến cho khách, hướng dẫn viên phải căn cứ vào chủ đề, mục đích của chuyến đi và đối tượng tham quan để hướng đi sâu vào dạng thông tin nào

Ngay cả khi giới thiệu các thành tố trong các công trình kiến trúc đó hướng dẫn viên cũng đều phân tích theo hướng nghệ thuật như: cảnh quan không gian kiến trúc, mặt bằng tổng thể kiến trúc, kết cấu trang trí kiến trúc, bày trí trong kiến trúc; lễ hội; nghệ thuật điêu khắc tượng; nhang án; hoành phi; câu đối, ván nong, cửa võng; các hiện vật chuông, khánh...

Còn đối với các di tích lịch sử thì hướng dẫn viên lại phân tích thông tin theo hướng lịch sử: thời gian, hoàn cảnh ra đời, bối cảnh lịch sử và mối liên hệ giữa sự ra đời của đối tượng tham quan và hoàn cảnh lịch sử chung lúc đó, các sự kiện, hiện tượng lịch sử của các thời kỳ được thể hiện qua các dấu tích, hiện vật tại điểm tham quan...

Riêng với các đối tượng thuộc hệ thống tài nguyên thiên nhiên thì hướng phân tích thông tin chủ yếu của hướng dẫn viên lại là những phân tích khoa học với số liệu cụ thể rõ ràng: vị trí địa lý, diện tích, kích cỡ, động thực vật...

Về vấn đề tổ chức thông tin, hướng dẫn viên nên đi từ những thông tin mang tính phổ quát nhất, đi từ cái chung đến cái riêng, từ tổng thể đến chi tiết. Đối với những hướng dẫn viên giàu kinh nghiệm đôi khi họ lại tổ chức thông tin đi từ chi tiết đến cái tổng thể, từ cái riêng đến cái chung...

Cách lựa chọn và tổ chức thông tin trong hoạt động hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên còn phụ thuộc vào trình độ và kinh nghiệm công tác của người hướng dẫn.

Nhìn chung, khách du lịch thường chú ý đến những gì có ý nghĩa đối với họ nên hướng dẫn viên phải biết được họ quan tâm đến vấn đề gì. Khi làm việc cùng với đoàn, hướng dẫn viên phải tìm hiểu và phát hiện định hướng phạm vi vấn đề quan trọng nhất đối với đoàn khách và cố gắng làm sáng tỏ đến mức tối đa những vấn đề này trong quá trình tiến hành cuộc tham quan.

Đối với nghệ thuật diễn đạt và trình bày, trước hết hướng dẫn viên phải chú ý đến vấn đề sử dụng ngôn ngữ. Trong tiếng Việt hiện nay có bốn phong cách ngôn ngữ cơ bản được sử dụng:

+ Phong cách ngôn ngữ khẩu ngữ: Mang tính cá thể hóa (tính cá nhân trong cách ăn nói, tính vùng miền); chứa đựng nhiều yếu tố cảm xúc cá nhân, câu từ chuyên đôi sinh động.

+ Phong cách ngôn ngữ hành chính, công cụ (đơn từ, pháp luật): Thường sử dụng từ đơn nghĩa, trung tính, khuôn mẫu và chuẩn xác, trang trọng.

+ Phong cách ngôn ngữ báo chí: Mang tính thông tin cao, sinh động, hấp dẫn

+ Phong cách ngôn ngữ văn học: Mang tính thông báo thẩm mỹ, ngôn ngữ trong sáng được chất lọc, sinh động, giàu sắc thái biểu cảm, chính xác. Ngôn từ đẹp, in đậm dấu ấn cá nhân

Khi sử dụng ngôn ngữ cho bài thuyết minh của mình, hướng dẫn viên nên chú ý vận dụng các phong cách ngôn ngữ khẩu ngữ, ngôn ngữ báo chí, ngôn ngữ văn học sao cho hài hòa uyển chuyển. Từ văn viết chuyển sang văn nói, hướng dẫn viên cần chú trọng đến phong cách ngôn ngữ khẩu ngữ (nhưng dùng từ sao cho dễ hiểu, tránh lặp lại từ nhiều lần, tránh dùng những từ ngữ mang tính địa phương không phổ biến). Đồng thời để cho lời thuyết minh được hấp dẫn, hướng dẫn viên nên liên hệ, thêm thắt những tình tiết lý thú và những số liệu mới. Nên dùng câu ngắn và đơn giản.

Song song với việc sử dụng ngôn ngữ hợp lý hướng dẫn viên phải nắm được các thủ pháp diễn đạt để đảm bảo tính khoa học và hấp dẫn đối với người nghe.

Muốn diễn đạt tốt trước công chúng người hướng dẫn viên cần rèn luyện cho mình những yếu tố sau:

+ Trau dồi đức tự tin: đừng sợ thất bại, luôn nghĩ trong mình tiềm ẩn những khả năng và đây là lúc mình thử sức;

+ Nắm vững vấn đề mà mình nói: tức là hiểu sâu sắc về đối tượng mà mình phải thuyết minh cho khách du lịch và nắm vững các thông tin về nó;

+ Hiểu rõ đối tượng nghe mình thuyết minh: trình độ họ như thế nào, đặc điểm tâm lý ra sao, thuộc loại nghề nghiệp nào, họ quan tâm đến vấn đề gì...;

+ Thu thập, thông tin tư liệu mang tính bổ trợ, tạo sự hấp dẫn đến người nghe như các câu chuyện, bài hát, bài thơ, những đoạn văn đánh giá liên quan đến đối tượng...;

+ Thiết lập trình tự bài nói sao cho lôgic, mạch lạc, hệ thống (tức là phải có sự chuẩn bị bài nói);

+ Rèn luyện trí nhớ cho bản thân (học thuộc thông tin)

+ Chọn từ ngữ sao cho súc tích, chuẩn xác, chỉnh câu, tạo văn phong:

+ Sử dụng thủ thuật khi nói: quan sát tâm lý khách để trình bày sao cho phù hợp với trạng thái tâm lý của khách (biết lên giọng, xuống giọng, nhấn nhả giọng lúc cần thiết...)

+ Tạo lập cho mình một phong cách diễn đạt riêng: dí dỏm, tươi vui, dễ đồng điệu...;

+ Tổng hợp 9 yếu tố trên

Đặc biệt phải chú ý tự rèn luyện kỹ thuật nói cơ bản:

- Về giọng điệu: không được nói quá to hoặc quá nhỏ, không được nói bằng một giọng điệu đều đều, rời rạc, cần biết lên giọng, xuống giọng những lúc cần thiết. Giữ giọng nói tự nhiên ngay cả lúc lên giọng, xuống giọng. Phải đảm bảo rõ lời để khách không bị nhầm lẫn và hiểu được vấn đề mà hướng dẫn viên muốn chuyển tải. Phải có sự truyền cảm trong lời nói của mình. Khi sử dụng Micro hướng dẫn viên tránh không được hít thở mạnh.

- Về nhịp điệu: Nói vừa phải, không được quá nhanh hoặc quá chậm. Phải biết nhấn giọng ở những điểm cần thiết và khi nói đến những điểm quan trọng, đặc sắc có thể dừng lại để khoảng lặng cho khách tự suy ngẫm.

Ngoài ra, hướng dẫn viên phải chú ý nét mặt; cử chỉ khi trình bày sao cho phù hợp với nội dung diễn đạt và tránh lặp lại những nội dung đã được truyền tải trong bài thuyết minh.

Về hình thức trình bày thì hiện nay phương pháp chỉ dẫn, minh họa, bình luận là phương pháp phổ cập nhất được các hướng dẫn viên sử dụng. Hướng dẫn viên vừa

chỉ dẫn cho du khách quan sát đối tượng vừa dùng lời thuyết minh nhằm giải thích và làm sáng tỏ những giá trị hàm chứa trong đối tượng. Hai hoạt động này phải được thực hiện nhịp nhàng, khoa học sao cho khách tận mắt thấy đối tượng đồng thời vừa hiểu được đối tượng với các giá trị ẩn chứa trong đó.

Ngoài ra, phương pháp miêu tả kể chuyện cũng thường được hướng dẫn viên áp dụng khi đối tượng tham quan gắn liền với những truyền thuyết hoặc sự kiện nổi tiếng nhưng hiện tại bản thân đối tượng tham quan không còn lôi cuốn trực tiếp đối với sự quan sát của khách du lịch (sông Bạch Đằng, ải Chi Lăng, chiến trường Điện Biên Phủ...). Giá trị của đối tượng tham quan sẽ được thể hiện chủ yếu thông qua lời thuyết minh của hướng dẫn viên. Phương pháp này thường có xu hướng hướng vào các đặc điểm bên ngoài chứ không đi sâu vào phân tích các giá trị bên trong của đối tượng tham quan. Khi tiến hành mô tả hướng dẫn viên thường lần lượt mô tả toàn phần, từng phần và miêu tả đặc điểm...

Phương pháp miêu tả kể chuyện nhằm đánh thức quá khứ sống lại với hiện tại, phương pháp này cũng khiến người xem tiếp thu một cách thoải mái, dễ dàng mà cuốn hút người xem, giúp người xem hiểu được những nội dung chủ yếu, tự phân tích và khái quát rồi từ đó rút ra những kết luận cần thiết theo cảm nhận của bản thân mình. Nhưng để phương pháp này đạt hiệu quả nó phụ thuộc nhiều vào khiếu kể chuyện của người hướng dẫn và đòi hỏi hướng dẫn viên phải có kiến thức sâu rộng, có trí nhớ, biết liên tưởng, có sự chuẩn bị tốt.

Tóm lại, trong phương pháp chỉ dẫn thuyết minh người hướng dẫn viên không chỉ biết vận dụng linh hoạt nội dung các vấn đề lịch sử và khoa học để chỉ dẫn thuyết minh mà còn cần phải có khả năng đóng vai trò của người diễn viên, của người diễn giả và của người giảng viên. Với khả năng của một người diễn viên, hướng dẫn viên sẽ tạo được nhiều tư thế và cử chỉ đẹp mắt, hấp dẫn được du khách. Với khả năng của người diễn giả, hướng dẫn viên sẽ có những lời lẽ hùng biện, khi lên bồng lúc xuống trầm, nói đúng vấn đề của người nghe quan tâm, biết dẫn dắt bài nói một cách tài tình, lôi cuốn được người nghe. Với khả năng của người giảng viên, hướng dẫn viên sẽ có một sự chuẩn bị đầy đủ về nội dung các vấn đề lịch sử và khoa học trong đó vừa có những lý giải, vừa có những nhận định...giúp cho khách hiểu một cách sâu sắc các

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

vấn đề được truyền đạt và làm bật lên được các giá trị “chìm” chứa đựng trong các điểm tham quan đó.

3.3. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển

*** Phân biệt giữa hoạt động giới thiệu trên đường với hướng dẫn tham quan trên phương tiện**

- Giống nhau:

Nếu như xét về mục đích thì phần giới thiệu trên đường gần giống với việc hướng dẫn viên thuyết minh khi du khách tham quan trên phương tiện di chuyển. Các thông tin mà hướng dẫn viên giới thiệu trên đường cũng phục vụ tuyên truyền những cái hay, cái đẹp của đất nước giúp cho du khách mở rộng tầm hiểu biết của mình.

- Khác nhau:

Phần giới thiệu trên đường diễn ra khi hướng dẫn viên đưa khách từ điểm đón về nơi lưu trú, từ điểm lưu trú đến điểm tham quan hoặc chuyển tham quan các thành phố, thị xã trên phương tiện di động.

Khi giới thiệu trên đường hình thức kể bằng lời là chính, chiếm ưu thế, không cần nhiều ấn tượng thị giác, còn khi đoàn khách sử dụng phương tiện di chuyển để tham quan thì bao giờ ấn tượng thị giác cũng chiếm ưu thế (tham quan là phải được nhìn thấy tận mắt)

Phần giới thiệu trên đường thường chủ đề rất rộng không phụ thuộc vào một chủ đề nhất định. Còn cuộc tham quan phần giới thiệu thường gắn với chủ đề, mục đích của chuyến đi.

Nội dung và chủ đề của phần giới thiệu trên đường thường là:

+ Các sự vật, hiện tượng gặp trên dọc đường, về các thành phố, các điểm dân cư, các di tích lịch sử văn hóa và về những điểm danh thắng...;

+ Những dữ kiện về các sự kiện lịch sử diễn ra ở địa phương trên lộ trình mà khách đi qua;

+ Trao đổi về những danh nhân của những vùng đất trên tuyến hành trình với tên tuổi và cuộc đời, sự nghiệp của họ;

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

+ Những biến đổi diễn ra trong đời sống đương đại

+ Giới thiệu về những vấn đề nảy sinh trên hành trình du lịch (thí dụ khi khách qua trường học, hướng dẫn viên giới thiệu nền giáo dục Việt Nam, qua cánh đồng lúa giới thiệu nền kinh tế nông nghiệp...);

+ Cung cấp cho du khách những thông tin về các lĩnh vực văn hóa, kinh tế, chính trị, xã hội, tôn giáo, môi trường v.v...

Lưu ý: nếu thời gian di chuyển ngắn thì hướng dẫn viên có thể giới thiệu về các hiện tượng và sự vật mới lạ đang xảy ra trên đường, các công trình gây sự chú ý. Nếu di chuyển đường dài cần tập trung vào các đề tài lớn, mang tính bao quát như: Lịch sử Việt Nam, phong tục người Việt, các dân tộc thiểu số, văn hóa, nền kinh tế...

Giới thiệu trên đường không nên dưới hình thức gò bó, gượng gạo mà phải tạo cho khách hết sức thoải mái, lý thú, phải biết linh hoạt trong việc chuyển đề tài giới thiệu sao cho hợp lý, nắm bắt được tâm lý của khách. Phải am hiểu các sự kiện quốc tế gần đây nhất cũng như tình hình trong nước về các lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hóa để có thể trao đổi với khách.

*** Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển**

Đây là phương pháp được áp dụng khi đoàn khách sử dụng phương tiện để tham quan

Các phương tiện di chuyển thường được sử dụng trong các chuyến tham quan trên bộ là ô tô, xe máy (thường du khách đi tự do, như trong chương trình du khảo Tp.Hồ Chí Minh- Nam Cát Tiên vào thăm rừng nguyên sinh...), xích lô (được sử dụng cho những khoảng cách ngắn như dạo phố để thử cảm giác lạ vừa có điều kiện ngắm kỹ đường phố và sinh hoạt của người dân địa phương), voi (sử dụng đi trong những địa hình khó khăn gắn liền với yếu tố thiên nhiên), đường sắt (sử dụng di chuyển đường dài).

Còn các chuyến tham quan trên sông nước thì thường sử dụng phương tiện thuyền (di chuyển trong khoảng cách ngắn, thường là tham quan một vùng nước hoặc vùng cư trú ven sông ngòi như tham quan hồ Ba Bể, đồng bằng sông Cửu Long...), tàu thủy, ca nô, tàu cánh ngầm.

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Tham quan bằng phương tiện hàng không cho đến nay ở nước ta mới dùng máy bay trực thăng (của Công ty dịch vụ bay Miền Bắc) chở khách tham quan thắng cảnh Vịnh Hạ Long.

Điểm chú ý đầu tiên khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện di chuyển của hướng dẫn viên là việc lựa chọn vị trí cho mình. Vị trí của hướng dẫn viên phải thuận lợi cho công tác chỉ dẫn, giúp cho hướng dẫn viên xác định được cung đường, quan sát được toàn thể đoàn khách, đánh giá mức độ chú ý của họ trên phương tiện khi tham quan.

Nếu phương tiện là ô tô, hướng dẫn viên ngồi ở ghế đầu, bên phải lái xe, gần cửa ra vào hoặc ghế ngay sau lái xe. Còn trên tàu, thuyền, hướng dẫn viên có thể ngồi ở phía gần mũi để thuận tiện cho các thao tác hướng dẫn. Trên lưng thú, tùy thuộc vào khả năng chuyên chở của thú nhưng nói chung hướng dẫn viên nên đi đầu. Trên máy bay trực thăng, đây là phương tiện chở được số lượng khách ít (từ 3 đến 5 người) và chủ yếu phục vụ các chuyến tham quan trên địa bàn rộng. Vì thế, vị trí ngồi của hướng dẫn viên tùy thuộc vào điều kiện của phương tiện. Tuy nhiên, nên ngồi gần buồng lái để có thể trao đổi với phi công về tốc độ, độ cao và tầm quan sát của du khách.

Nhìn chung, hướng dẫn viên không nên đứng trên các phương tiện khi không cần thiết. Vì khi đứng trên phương tiện đang di chuyển sẽ rất khó khăn cho tư thế chỉ dẫn đồng thời lại không an toàn đối với hướng dẫn viên. Mặt khác, trên phương tiện du khách hay bị phân tán hướng nhìn, do vậy, hướng dẫn viên chỉ đứng dậy với mục đích lập lại trật tự và dẫn dắt sự tập trung chú ý của đoàn khách.

Về phương pháp hướng dẫn, hướng dẫn viên phải giới thiệu vắn tắt về đối tượng tham quan trước khi khách được chỉ dẫn quan sát. Vì vậy, hướng dẫn viên cần tiến hành khảo sát theo lộ trình để hình dung được hành trình sẽ thực hiện, xây dựng được chính xác khoảng cách di chuyển, xác định được các lĩnh vực thông tin cần cung cấp cho khách, khi nào cần giới thiệu, trình bày và trình bày như thế nào.

“Người hướng dẫn khi ước tính khoảng thời gian (ví dụ còn khoảng 1,2 phút nữa) xe du khách sẽ qua đối tượng tham quan cần giới thiệu, hướng dẫn viên thông báo vắn tắt cho khách về đối tượng tham quan sắp đến để khách chuẩn bị, hướng sự quan tâm chú ý của khách vào đối tượng tham quan. Khi xe kề bên đối tượng, hướng

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

dẫn viên tiếp tục giới thiệu đối tượng tham quan đó và chỉ bằng tay về vị trí của đối tượng tham quan. Lúc này khách vừa được ngắm nhìn tận mắt đối tượng, đồng thời lại được nghe lời thuyết minh khái quát về nó”. Việc chỉ dẫn và thuyết minh về đối tượng phải được diễn ra trong ít phút sao cho nhịp nhàng. Nếu hướng dẫn viên không tính toán tốt thì sẽ dẫn đến tình trạng xe đã chạy tới trước mặt đối tượng tham quan rồi, hướng dẫn viên mới bắt đầu chỉ cho khách, khách vừa nhìn thấy thì xe đã đi qua, hoặc lúc xe đã đi qua đối tượng tham quan rồi, hướng dẫn viên mới giới thiệu cho du khách về đối tượng tham quan đó. Lời giới thiệu lúc này sẽ không có giá trị, không gây được ấn tượng với du khách.

Hướng dẫn viên luôn phải phối hợp với người điều khiển phương tiện để có tốc độ thích hợp khi tiến hành chỉ dẫn, thuyết minh và giúp du khách quan sát được kỹ đối tượng tham quan. Ở những chỗ cần thiết, có điều kiện và thời gian, hướng dẫn viên luôn bố trí cho khách dừng nghỉ để quan sát đối tượng, tham quan phong cảnh, chụp ảnh, quay phim và vệ sinh cá nhân nếu cần...

Đối với phương pháp thuyết minh, do thuyết minh trên phương tiện và du khách quan sát đối tượng tham quan trên phương tiện, hướng dẫn viên cần tinh lọc những thông tin chuyên tải và thuyết minh ngắn gọn hơn so với hướng dẫn tại điểm tham quan trên mặt đất. Nhưng tránh kiểu giới thiệu liệt kê “Chúng ta vừa đi qua Nhà Hát Lớn, đây là sông Hồng, kia là cầu Long Biên, chiếc cầu chúng ta đang đi qua là cầu Chương Dương”.

Hướng dẫn viên cần lưu ý là khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện, khách du lịch sẽ bị hạn chế nhiều về khả năng quan sát đối tượng tham quan, đặc biệt là khả năng quan sát những chi tiết độc đáo của đối tượng. Vì vậy, lời thuyết minh của hướng dẫn viên cần mô tả sâu hơn tới các chi tiết này để khách có thể cảm thụ đối tượng tham quan bằng thính giác một cách cụ thể hơn.

Trên phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên cần luôn luôn quan sát và đánh giá đúng trạng thái tâm lý của khách. Khi khách đang hưng phấn, việc chỉ dẫn và thuyết minh cần thực hiện liên tục và đầy đủ. Khi khách mệt mỏi và phân tán thì hướng dẫn viên nên giữ yên lặng ít phút để khách thư giãn, tạo cho khách thay đổi trạng thái tâm lý. Có thể ngừng thuyết minh và thay vào đó một câu chuyện cười, một

bài hát...hoặc sử dụng phương tiện hỗ trợ như cho khách nghe những bản nhạc êm ái. Lúc này hướng dẫn viên phải biết làm nhiệm vụ của một hoạt náo viên, là người đóng vai trò khởi xướng linh hoạt, lôi cuốn mọi người trong một không khí vui vẻ, hào hứng.

Đặc biệt, trong quá trình hướng dẫn du khách trên phương tiện hay xảy ra hiện tượng khi hướng dẫn viên đang thuyết minh, diễn giải một điều gì, thì đột nhiên có những sự việc hấp dẫn xảy ra như hội hè, đám cưới, đám tang...thu hút sự chú ý của khách. Đối với hiện tượng này, hướng dẫn viên phải dừng chủ đề đang dở, chuyển sang điều đang thu hút sự chú ý của khách và sau đó mới quay lại chủ đề cũ. Bởi nếu hướng dẫn viên không chuyển đề tài thì hướng dẫn viên có nói hay đến đâu khách cũng không để ý vì do có sự hấp dẫn bên ngoài.

Ví như, hướng dẫn viên đang trên đường đưa khách đi từ Hà Nội xuống Hạ Long qua Hải Phòng, khi hướng dẫn viên đang giới thiệu về Hải Phòng, đột nhiên khách thấy đám tang thì hướng dẫn viên phải chuyển đề tài giới thiệu:

+ Nghi thức đưa đám, nhận biết quan hệ giữa những người đưa tang với những người đã mất như thế nào thông qua trang phục: áo, mũ, khăn, dây...

+ Hoặc giới thiệu cho du khách về lễ vật cúng người chết đặt trên quan tài: bát cơm, quả trứng, đôi đũa bông.

Quả trứng hội đủ âm dương, đủ điều kiện cho sự phát triển

Bát cơm nhắc nhở chất hình thành, nuôi sống con người là hạt gạo, bát cơm. Hình tượng bát cơm: quả đất, âm; tua bông đầu đũa: mây trời, dương; đôi đũa: câu nói, hòa hợp âm dương; nhắc lại sự biến hóa âm dương sinh ra vạn vật và con người, cũng có nghĩa tiếp sau cái chết là đến sự sinh sôi nảy nở...

Trên nắp quan tài có khúc chuối để cắm hương. Hoặc khi rước tang, trên bàn đặt ảnh người chết phải có hai lọ lộc bình cắm hai cây chuối con, đó là từ khái niệm chuối là “đại hàn chi phẩm”, chuối lạnh đầy yếu tố âm, người chết lạnh cũng đầy âm khí nên phải dùng âm để đẩy âm, tổng tiến âm đi. Sau đó, mới quay lại vấn đề mình đang nói.

Mặt khác, khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên cần chú ý tới sự an toàn của phương tiện và khách du lịch để đảm bảo sự thành công của chuyến đi.

4. Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan

4.1. Đối tượng tham quan thuộc tài nguyên du lịch nhân văn

*** Đặc điểm của loại tài nguyên du lịch nhân văn có ảnh hưởng đến hướng dẫn tham quan du lịch**

Đây là chuyến tham quan đến các đối tượng thuộc hệ thống tài nguyên nhân văn-nguồn tài nguyên chiếm ưu thế hơn trong việc tạo ra những sản phẩm đặc thù vì bản chất của du lịch là du ngoạn để được hưởng những giá trị vật chất và tinh thần mang tính văn hóa cao, khác lạ với quê hương đất nước của du khách. Chỉ có tài nguyên nhân văn mới thể hiện được bản sắc, bề dày lịch sử, văn hóa đa dạng muôn màu, muôn vẻ mà quê hương du khách không có.

- Tài nguyên nhân văn có tác dụng nhận thức nhiều hơn, tác dụng giải trí không điển hình hoặc có ý nghĩa thứ yếu.

- Việc tìm hiểu các đối tượng này có thể diễn ra trong thời gian ngắn, một vài giờ. Vì vậy, trong khuôn khổ một chuyến du lịch du khách có thể hiểu rõ đối tượng tham quan.

- Đối với các chuyến tham quan theo chuyên đề này thì khách tham quan thường là những người có trình độ, vị trí và nhận thức nhất định: sinh viên, giáo sư, những nhà sử học, khảo cổ học...hoặc là những người làm công tác nghiên cứu có nhiều mối quan tâm, tìm hiểu về lịch sử, văn hóa, đất nước con người Việt Nam.

Có thể nói rằng, đó là những khách du lịch có học vấn và khả năng quan sát, tìm hiểu, nghe thuyết minh và nhu cầu hiểu biết khá cao. Vì vậy, sự quan tâm của du khách tham quan đối với những điểm tham quan này rất sâu sắc, chi tiết và tỉ mỉ.

- Tài nguyên du lịch nhân văn thường tập trung ở những điểm quần cư và các thành phố lớn nên việc tiếp cận với nguồn tài nguyên này dễ dàng hơn tài nguyên tự nhiên. Khi đến tham quan nguồn tài nguyên này có thể sử dụng dịch vụ phục vụ nhu

cầu ăn nghỉ của du khách trong những điểm quần cư mà không cần phải lo nhiều về việc phục vụ nhu cầu đó của du khách khi đến điểm tham quan.

- Ưu thế lớn của tài nguyên du lịch nhân văn là đại bộ phận không có tính mùa vụ, không bị phụ thuộc vào các điều kiện khí tượng và các điều kiện tự nhiên khác nên du khách có thể đến các điểm tham quan trong bất kỳ điều kiện thời tiết nào.

- Sở thích của những người tìm đến đối tượng tham quan thuộc hệ thống tài nguyên du lịch nhân văn rất phức tạp hoặc khác nhau, điều này gây khó khăn trong việc đánh giá đối tượng tham quan và công tác hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên. Khác với tài nguyên du lịch tự nhiên có những phương pháp đánh giá định lượng tài nguyên. Tiêu chuẩn đánh giá tài nguyên nhân văn chủ yếu dựa vào cơ sở định tính xúc cảm và trực cảm, chịu ảnh hưởng mạnh của các nhân tố như độ tuổi, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, thế giới quan, thành phần dân tộc, nhận thức...

- Bên cạnh đó, các tài nguyên nhân văn thường là những điểm đã được quan tâm, những điểm đã được xếp hạng cho nên phong phú về hệ thống tư liệu. Đồng thời, tại các điểm tham quan này thường có các cán bộ chuyên môn của ngành văn hóa giới thiệu thuyết minh cho khách. Vì vậy, để thành công trong khi hướng dẫn thuyết minh, hướng dẫn viên cần nghiên cứu kỹ tài liệu và sắp xếp kế hoạch chu đáo cho buổi chỉ dẫn thuyết minh.

*** Hướng dẫn tham quan di tích lịch sử cách mạng**

Mỗi một dân tộc, mỗi đất nước có những đặc điểm lịch sử riêng, nó được ghi dấu ở nội dung giá trị di tích và thường bao gồm các loại sau:

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với lịch sử đấu tranh chống ngoại xâm trong trường kỳ lịch sử từ cổ đại đến cận hiện đại. Ví dụ : Bạch Đằng, Chi Lăng...

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với những sự kiện chính trị quan trọng, tiêu biểu có ý nghĩa quyết định chiều hướng phát triển của đất nước, của địa phương như: Đình Tân Trào, Số 48 Hàng Ngang

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với thân thế sự nghiệp của anh hùng dân tộc. Ví dụ như: di tích Kim Liên, Phủ chủ tịch...

- Các di tích ghi dấu tội ác chiến tranh đó là nhà tù: Hỏa lò, Côn Đảo...

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Di tích ghi dấu vinh quang lao động: nơi ăn ở làm việc của các nhà bác học, các trạm thí nghiệm...

- Các di tích lưu giữ và tưởng niệm về những người con hy sinh bảo vệ Tổ Quốc như nghĩa trang liệt sỹ: Thành Cổ Quảng Trị, nghĩa trang liệt sỹ Trường Sơn...

Các di tích lịch sử hiện nay còn lại chủ yếu gắn với hai cuộc chiến tranh vĩ đại của dân tộc chống lại hai kẻ thù xâm lược: thực dân Pháp và đế quốc Mỹ, là những địa danh in dấu tinh thần anh dũng của quân và dân ta trong cuộc đấu tranh không khoan nhượng với kẻ thù xâm lược, là sự nhắc nhở về những năm tháng đau thương nhưng anh dũng và đáng tự hào của dân tộc.

Hầu hết các di tích này, tính hấp dẫn về kiến trúc nghệ thuật cũng như cảnh quan không lớn. Vẻ đẹp nổi trội của mỗi di tích chính là chiều sâu lịch sử, ý nghĩa và các giá trị giàu tính nhân văn ẩn chứa trong từng hiện vật, từng đường nét và hình ảnh của địa điểm, công trình. Một ngôi nhà có vẻ ngoài cũ kỹ và đơn giản nhưng lại là nơi bản khai sinh của dân tộc được nung nấu và ra đời. Một ngã ba bình lặng với thông reo trong gió lại từng là một trong những tuyến lửa ác liệt trong chiến tranh nơi mười cô gái tuổi còn xanh đã ngã xuống cho quê hương... Tuy vậy, cũng có những di tích có cảnh quan khá đẹp, tạo thành một vùng di tích thắng cảnh nên thơ như lòng chảo Điện Biên, các làng kháng chiến Tây Nguyên...

a. Mục đích của chuyến tham quan

Khách du lịch đến với đối tượng này với mục đích chủ yếu: tham quan tìm hiểu kết hợp nghiên cứu chuyên đề vì họ thường là người có mối quan tâm chung là muốn được nghiên cứu tìm hiểu về quá khứ của lịch sử đất nước, con người của một quốc gia hay một vùng đất nào đó.

b. Phương pháp hướng dẫn tham quan

* Giai đoạn chuẩn bị

- Trước khi đưa khách tới tham quan các đối tượng thuộc hệ thống di tích lịch sử này, hướng dẫn viên cần chuẩn bị kỹ về nội dung điểm tham quan xung quanh các vấn đề sau:

+ Nội dung của sự kiện lịch sử; nguồn gốc phát sinh sự kiện lịch sử; diễn biến quá trình xảy ra sự kiện; các di vật; chứng tích của lịch sử; nhân vật lịch sử (thân thế; sự nghiệp);

+ Những sự kiện lịch sử khác có liên quan và ý nghĩa của nó

+ Ý nghĩa của di tích lịch sử đối với đời sống đương đại và tương lai: sự tôn trọng, tôn kính của cư dân, các lễ hội, ngày kỷ niệm, việc tôn tạo phát huy giá trị của di tích v.v...

- Suu tầm những câu chuyện, những bài viết, những đánh giá về di tích, về sự kiện, về danh nhân... để sử dụng, bổ sung cho bài thuyết minh.

- Dự kiến trước các mối quan hệ, thái độ, tình cảm, của khách đối với điểm tham quan đó. Đặc biệt là các di tích lịch sử cách mạng ghi dấu chiến tranh như địa đạo Củ Chi, Điện Biên Phủ, Côn Đảo, Dinh Độc Lập... Để tránh gọi lại cho du khách những kỷ niệm không vui có thể liên quan tới những điểm du lịch. Ví dụ, với cựu chiến binh Pháp và Mỹ, những vùng đất, những con người của thời chiến tranh là những điều kỳ diệu vì đã chiến thắng được họ. Nay thăm lại, họ muốn tận mắt nhìn những vùng đất và những con người ở đó trong điều kiện bình thường, với cuộc sống hàng ngày, để hiểu thêm về họ, về lý do khiến họ chiến thắng.

Cũng vì gắn với chiến tranh nên du khách cựu chiến binh thường có mặc cảm về tội lỗi của mình (của chính phủ mình) trong quá khứ. Họ sẽ ân hận nếu biết những hành động trong quá khứ của mình còn để lại hậu quả đến hôm nay, và sẽ bớt dần vật nếu những điều đó đã thực sự lùi vào dĩ vãng xa. Bởi vậy, hướng dẫn viên không nên nhắc tới những chuyện cũ, trong khi hướng dẫn nên tỏ thái độ vị tha.

Du khách sẽ thực sự vui mừng với những thành tựu mà những vùng chiến sự xưa đạt được trong cuộc sống hòa bình hôm nay, coi đó là niềm an ủi xoa dịu nỗi ân hận trong họ. Vì thế, hướng dẫn viên nên nói những chuyện vui, giới thiệu những điều tốt đẹp.

- Có thể liên hệ, điện báo cho những điểm tham quan đó trước việc đoàn khách sẽ đến thăm, nhất là những điểm không thường xuyên đón khách, để tránh tình trạng khi đưa khách tới mà không được tham quan.

- Về bản thân người hướng dẫn viên khi đưa khách tham quan tới các đối tượng này cần có định hướng trước về nhận thức và tư tưởng để giúp khách nhận thức toàn diện, khách quan, không sai lệch về những địa điểm đó.

* Giai đoạn hướng dẫn tham quan

Trên đường đi tới điểm tham quan, hướng dẫn viên nên tranh thủ giới thiệu một cách khái quát về điểm khách sẽ đến tham quan: tên, địa điểm di tích lịch sử đó, thuộc vào thời đại nào, gắn với sự kiện lịch sử nào, danh nhân nào, những di vật, dấu tích tiêu biểu... Nếu là nhân vật lịch sử, hướng dẫn viên giới thiệu về thân thế, sự nghiệp, vai trò của nhân vật này đối với quốc gia.

Khi đến điểm tham quan, thông thường tại các di tích lịch sử có các cán bộ thuyết minh chuyên trách, hướng dẫn viên nên tận dụng sự giúp đỡ của họ. Vì họ am hiểu từng chi tiết, quen nói về một đề tài, nên họ hiểu sâu sắc, cắt nghĩa giảng giải sinh động hơn hướng dẫn viên.

Trước khi bàn giao cho thuyết minh viên tại điểm, hướng dẫn viên giới thiệu hướng dẫn tổng quát điểm tham quan, nội dung cơ bản của di tích lịch sử này cho du khách. Nếu không có, hoặc không sử dụng thuyết minh viên tại điểm, hướng dẫn viên lần lượt chỉ dẫn giới thiệu cho khách tham quan di tích theo một chu trình khép kín đã được quy định từ trước (thường ở những đối tượng tham quan này, tuyến tham quan tại điểm phải tuân thủ theo những quy định của ban quản lý di tích). Kết hợp việc giới thiệu với chỉ dẫn cho khách xem các hiện vật tại điểm tham quan và thuyết minh về nó. Cụ thể chi tiết như sau:

- + Giới thiệu tổng quát điểm du lịch, nội dung cơ bản của di tích lịch sử;
- + Hướng dẫn viên đưa khách dừng chân tại các điểm được lựa chọn để du khách quan sát kết hợp nghe thuyết minh;
- + Giới thiệu các điểm tích, câu chuyện lịch sử và các nội dung khác kết hợp chỉ cho khách xem các hiện vật ở điểm tham quan (lần lượt giới thiệu toàn cảnh, hình dáng, kiểu cách bố trí, các dấu tích, hiện vật của khu di tích);
- + Sau mỗi phần, hướng dẫn viên cần dành thời gian thích hợp để khách tự xem xét thực tế, liên hệ hiện vật và lời thuyết minh của hướng dẫn viên.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Lúc này, khách có thể đặt ra các câu hỏi, hướng dẫn viên phải sẵn sàng trả lời và phải hết sức chú ý, quan tâm sâu sắc những câu hỏi đó. Biểu thị sự chăm chú lắng nghe câu hỏi, suy nghĩ và trả lời khách, giải thích tỉ mỉ, chu đáo, để hiểu bao nhiêu thì càng thể hiện khả năng của mình trước đoàn khách bấy nhiêu.

Tại điểm dừng cuối cùng của di tích lịch sử vừa giới thiệu cho khách, hướng dẫn viên cần tranh thủ tóm tắt nội dung, nêu bật được chủ đề mà mình giới thiệu. Đồng thời, có những lời kết luận về điểm tham quan đó cũng như cung cấp thêm cho du khách những thông tin về việc giữ gìn, tôn tạo, kế hoạch tu bổ, phục hồi của khu di tích đó, về vai trò của nó trong đời sống đương đại.

Trước khi kết thúc trở lại xe, hướng dẫn viên cần dành thời gian để khách có thể hỏi thêm, ghi sổ cảm tưởng. Bản thân hướng dẫn viên tranh thủ cảm ơn nhân viên ở đây và ghi nhận những ý kiến của họ về việc tham quan của du khách, giải quyết các vấn đề đã xảy ra khi có liên quan đến đoàn khách nếu có.

Đối với vấn đề thuyết minh tại các đối tượng này, hướng dẫn viên cần hết sức lưu ý trình bày sao cho du khách hình dung được nội dung sự kiện (cuộc đời của nhân vật lịch sử), hiểu được những ý nghĩa ẩn sau các di vật, chứng tích lịch sử còn sót lại. Qua đó, giúp du khách hình dung được một thời kỳ của lịch sử, một sự kiện lịch sử, một cuộc đời danh nhân... một cách xác thực nhất.

Phải giúp cho du khách thấy và cảm nhận được tính lịch sử một cách đúng đắn, thấy được giá trị của di tích lịch sử đó trong đời sống văn hóa của cư dân trong vùng của quốc gia.

Các thông tin, số liệu được sử dụng trong bài thuyết minh phải chính xác. Đối với những thông tin mang tính chất minh họa thêm, phải dựa trên những nguồn gốc tham khảo đáng tin cậy.

Về mặt phương pháp, có thể sử dụng phương pháp trích dẫn, lắp ghép, miêu tả, kể chuyện để lời thuyết minh thêm sinh động, thuyết phục hơn vì các đối tượng này thường gắn liền với những sự kiện nổi tiếng nhưng bản thân đối tượng tham quan không còn lời cuốn trực tiếp đối với sự quan sát của khách du lịch. Khi thuyết minh, cần chú ý tới trình tự thời gian và thủ pháp kết nối các sự kiện lịch sử.

Chú ý: Dùng văn phong báo chí (độ chính xác cao), ít sử dụng tính từ.

*** Hướng dẫn tham quan di tích kiến trúc nghệ thuật**

Đó là quần thể các công trình kiến trúc hoặc công trình kiến trúc đơn lẻ có giá trị tiêu biểu về lịch sử kiến trúc, nghệ thuật của một hay nhiều giai đoạn lịch sử, những di tích thuộc loại này là:

- Đình: Đó là công trình công cộng của cộng đồng làng xã. Đình thờ thần của làng-Thành Hoàng Làng, và cũng là nơi họp bàn những công việc của làng, tổ chức văn nghệ, lễ hội của làng.

- Chùa: Là công trình kiến trúc gắn với Phật giáo, được hình thành và phát triển cùng với sự du nhập, phát triển và tồn tại của Phật giáo trên đất Việt.

- Tháp: Bao gồm hai loại tháp cổ: tháp Phật giáo (tháp mộ và tháp biểu tượng Phật) và tháp Chăm (công trình kiến trúc do người Chăm xây dựng để thờ thần Ấn Độ giáo). Đây là biểu tượng văn hóa tiêu biểu cho sự sáng tạo văn hóa của người Chăm từ thế kỷ thứ IV đến thế kỷ thứ XV.

- Đền: Là nơi thờ các vị anh hùng dân tộc, những người có công đối với đất nước

- Lăng mộ: Nước ta còn các khu lăng mộ của các vua triều đại nhà Lý, Trần, Lê, Nguyễn

- Thành cổ: Những công trình kiến trúc thành lũy là biểu hiện cho sự sáng tạo của cha ông ta trước kia, đồng thời cũng là những công trình có ý nghĩa lịch sử gắn với lịch sử dựng nước và giữ nước vì thực chất đây là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa, quân sự của mỗi quốc gia. Cùng với thành lũy là các công trình như: cung điện, dinh thự đã trở thành các công trình kiến trúc cổ phối hợp với các vùng thành lũy tạo nên một tổng thể khu di tích có giá trị về mặt lịch sử, văn hóa, khoa học, nghệ thuật.

- Phủ điện: Đó là công trình kiến trúc gắn với Đạo Mẫu ở Việt Nam

Điện thờ Mẫu: Phần lớn là những công trình kiến trúc nằm trong tổng thể kiến trúc chùa. Tiêu biểu là các ngôi chùa ở miền Bắc và một phần ở miền Trung. Trên thực tế, sự tồn tại điện thờ Mẫu trong kiến trúc chùa biểu hiện sự tác động qua lại và

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

hội nhập lẫn nhau giữa Phật giáo và tín ngưỡng thờ Mẫu bản địa tạo ra một đặc điểm riêng biệt của Phật giáo Việt Nam.

- Làng cổ, phố cổ và các công trình

+ Kiến trúc nhà ở dân gian: Nước ta có nhiều dân tộc cư trú, mỗi dân tộc lại có đặc trưng kiến trúc nhà ở riêng biệt, sự khác nhau về kiến trúc của mỗi dân tộc được xuất phát từ nhiều cơ sở khác nhau: từ lịch sử, điều kiện tự nhiên, phong tục tập quán...

+ Phố cổ: Các khu phố tiêu biểu cho sự phát triển kinh tế, chính trị, văn hóa của các giai đoạn lịch sử khác nhau ví dụ: Phố cổ Hội An, Phố cổ Hà Nội...

- Quán: Đây là các công trình tiêu biểu gắn với quá trình du nhập và phát triển Đạo giáo ở Việt Nam

- Di tích gắn với nho giáo, nho học như: Văn Miếu gắn với việc thờ Khổng Tử và những bậc tiền hiền khoa bảng của địa phương. Cũng có thể là những địa điểm gắn với quá trình giáo dục, đào tạo, tuyển chọn nhân tài dưới thời phong kiến. Nổi tiếng trong số đó là Văn Miếu Quốc Tử Giám Hà Nội và Văn Thánh ở Huế.

- Nhà thờ Kitô giáo: Gắn với quá trình du nhập và phát triển đạo Thiên Chúa vào Việt Nam tiêu biểu như: nhà thờ đá Phát Diệm, nhà thờ lớn Hà Nội, nhà thờ Đức Bà Sài Gòn, nhà thờ Con Gà ở Đà Lạt...

- Danh lam thắng cảnh: Đó là những khu vực có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với những công trình có giá trị thẩm mỹ tiêu biểu như Yên Tử (Quảng Ninh), Côn Sơn-Kiếp Bạc (Hải Dương)... Những khu vực thiên nhiên có giá trị khoa học về địa chất, địa mạo... chứa đựng những dấu tích vật chất về các giai đoạn phát triển của trái đất.

Các công trình kiến trúc nghệ thuật bao giờ cũng là một hợp thể thống nhất giữa thiên nhiên, kiến trúc và điêu khắc, nên chúng luôn là đối tượng hấp dẫn du khách.

Do được lựa chọn vị trí trước khi xây dựng để đạt được yêu cầu “địa linh-nhân kiệt” nên các công trình kiến trúc, dù là cung điện đền miếu, lăng tẩm, đình chùa, nhà ở... đều được đặt, bổ sung vào khung cảnh thiên nhiên. Đó là nơi có cảnh quan thiên

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

nhiên tươi đẹp, khí hậu ôn hòa, chưa hoặc ít có sự xâm thực, tác động của con người, di tích thường nhỏ bé, hòa mình vào thiên nhiên, tô điểm cho thiên nhiên. Trong hệ thống di tích thường có nhiều cây xanh, hồ nước, các công trình kiến trúc và các tác phẩm nghệ thuật đẹp đẽ, trầm mặc với thời gian và thế cuộc...tạo ra một không gian môi trường thanh tịnh, an lành khác với môi trường bao bọc bên ngoài di tích. Tiêu biểu cho những tác phẩm kiệt xuất của nền kiến trúc tạo cảnh Việt Nam này là các công trình kiến trúc tại kinh đô Huế, nơi đã được Hội đồng Di sản Văn hóa thế giới xét công nhận là di sản văn hóa của nhân loại.

Ngoài ra, các công trình kiến trúc còn là một bảo tàng nghệ thuật chứa đựng các tác phẩm điêu khắc, hội họa tinh tế, đặc sắc được làm bằng nhiều chất liệu khác nhau với nhiều phương pháp chế tác khác nhau. Nổi bật là hệ thống tượng thờ, các mảng chạm hình tượng và hoa văn trang trí trên kiến trúc, các hiện vật như chuông, khánh, đỉnh, nhang án, lư hương, hạc đồng...thể hiện quan niệm và tiêu chí về giá trị thẩm mỹ của từng giai đoạn, từng tầng lớp dân cư của các vùng miền khác nhau trên đất nước.

Các công trình kiến trúc nghệ thuật, đặc biệt là loại kiến trúc gắn với tôn giáo, tín ngưỡng, ngoài những giá trị như trên, chúng còn mang một không gian thiêng, gắn với các lễ hội. Vì vậy, du khách đến với đối tượng tham quan này còn được tham dự “cảnh diễn hóa” những nghi thức, những khát vọng trong đời sống tâm linh của cư dân địa phương.

a. Mục đích của chuyến tham quan

Du khách đến tham quan các đối tượng thuộc loại hình kiến trúc nghệ thuật mục đích chủ yếu là tìm hiểu, tham quan thuần túy kết hợp nghiên cứu chuyên đề, đặc biệt nghiên cứu về lĩnh vực tôn giáo, kiến trúc và mỹ thuật tạo hình.

b. Phương pháp hướng dẫn tham quan

❖ Giai đoạn chuẩn bị

Ngoài việc tìm hiểu những thông tin từ bản thân đối tượng như tên gọi, lịch sử của di tích, tổng thể kiến trúc, cách bài trí trong kiến trúc, các sự kiện có liên quan và ý nghĩa...hướng dẫn viên cần phải chuẩn bị những thông tin sau:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

+ Các di tích kiến trúc nghệ thuật thường gắn với những loại hình tôn giáo và tín ngưỡng khác nhau nên hướng dẫn viên phải nắm vững những thông tin về các loại hình tôn giáo và tín ngưỡng đó.

+ Tìm hiểu sự dung hợp giữa yếu tố văn hóa bản địa với những nền văn hóa khác, những dấu hiệu để nhận biết điều đó tại các công trình kiến trúc nghệ thuật, giúp cho du khách thấy được những yếu tố khác biệt, độc đáo, đặc sắc của công trình (như một số công trình thờ Mạc trên bàn thờ phật, thờ thần còn thờ Thái Thượng Lão quân; trong chùa còn có điện thờ Mẫu...);

+ Tìm hiểu ý nghĩa và cách giải thích các thuật ngữ cổ như tên gọi của các công trình, hoành phi, câu đối, văn bia...;

+ Nghiên cứu những thông tin để “giải mã” những giá trị tiềm ẩn sau đường nét kiến trúc, hình tượng trang trí trong từng bộ phận của công trình, từng hiện vật, cây cỏ;

+ Phải nắm bắt được đặc điểm phong cách kiến trúc của từng loại di tích, từng triều đại, từng giai đoạn lịch sử khác nhau; có sở tạo nên những phong cách đó (như kết cấu kiến trúc của một ngôi đình như thế nào, kết cấu kiến trúc của một ngôi chùa ra sao? điểm khác biệt giữa chùa thời Lý với chùa thời Trần, thời Lê, thời Nguyễn...? tại sao lại có sự khác biệt đó).

+ Nắm được phong cách nghệ thuật điêu khắc của từng thời kỳ để nhận biết về niên đại di tích và hiện vật, tránh việc giới thiệu sai hoặc lúng túng khi chỉ dẫn thuyết minh;

+ Tìm hiểu sự khác biệt về đặc điểm kiến trúc, cách bài trí trong kiến trúc của từng loại công trình (ví như tại sao nghi môn đền thường cao hơn tam quan chùa? tại sao trước đình lại không trồng cây cối rậm rạp như các ngôi đền ...), sự khác biệt về phong cách kiến trúc của từng kiểu loại ở từng vùng, từng miền, khu vực (như chùa miền Bắc khác chùa miền Trung, miền Nam ở điểm nào...).

+ Tìm hiểu những kiến trúc cùng loại, cùng kiểu, cùng thời kỳ trong vùng, trong nước hoặc ngoài nước, hay của chính đất nước du khách, để giúp du khách có điều kiện so sánh, đánh giá.

+ Giá trị của di tích đó trong đời sống văn hóa dân cư và quốc gia

Ngoài ra, trước khi đưa du khách đến tham quan các điểm này, hướng dẫn viên nhắc khách những điều cần chú ý trong quá trình thăm quan tại đó như không được mặc quần áo ngắn, không cấm hương nhiều, phải tuân thủ theo những quy định đề ra ở điểm tham quan v.v...

Hướng dẫn viên cần tìm hiểu kiến trúc chuyên môn của một số ngành có liên quan đến đối tượng như kiến trúc, nghệ thuật tạo hình (điêu khắc, vẽ) để luận giải, trao đổi với khách và trả lời các câu hỏi của họ cũng như tạo cho bài thuyết minh thêm sinh động, hấp dẫn.

❖ Giai đoạn hướng dẫn tham quan

Cũng như khi hướng dẫn du khách tham quan các đối tượng thuộc loại hình di tích lịch sử, hướng dẫn viên cần giới thiệu vài nét khái quát về đối tượng trước khi đến điểm tham quan với các thông tin: tên gọi, vị trí, diện tích, nội dung cơ bản của di tích (nhân vật được thờ) và những giá trị nổi bật của di tích đó.

Đến điểm tham quan, hướng dẫn viên tiến hành tổ chức hướng dẫn theo lộ trình đã sắp xếp. Thông thường cách thức hướng dẫn tại các di tích kiến trúc nghệ thuật là đi theo trình tự của tổng thể kiến trúc, từ ngoài vào trong đúng theo trật tự lô gic nhất định. Cách thức hướng dẫn này cũng dựa vào đặc điểm riêng trong kết cấu bố cục của các công trình kiến trúc cổ (đặc biệt là các công trình gắn với tôn giáo tín ngưỡng) thường nhỏ bé, trải dài theo chiều sâu để tạo sự linh thiêng cho công trình.

Đối với các di tích kiến trúc nghệ thuật ấn tượng tham quan bằng thị giác chiếm ưu thế, hướng dẫn viên nên chú ý đến thao tác chỉ dẫn của mình để giúp du khách quan sát được kỹ lưỡng và tạo ấn tượng mạnh với họ.

Phương pháp chỉ dẫn thuyết minh được áp dụng chủ yếu tại đối tượng tham quan này. Hướng dẫn viên vừa chỉ cho khách đối tượng để quan sát vừa phân tích, giảng giải, trình bày những giá trị, những tầng ý nghĩa chứa đựng trong đối tượng. Cách thức chỉ dẫn thuyết minh phải được phối hợp nhịp nhàng theo một trình tự sao cho du khách vừa thấy được tận mắt đối tượng tham quan với từng chi tiết, vừa hiểu được những giá trị chứa đựng trong nó.

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Về vấn đề thuyết minh, hướng dẫn viên cần cung cấp cho du khách các thông tin cơ bản sau:

+ Những thông tin khái quát về đối tượng tham quan: tên gọi, hoàn cảnh ra đời của di tích, niên đại xây dựng, cách thức xây dựng, vị trí địa lý, cảnh quan, tổng thể kiến trúc, nhân vật được thờ, truyền thuyết có liên quan, các di vật, các hình tượng trang trí...

+ Thông tin về những giá trị tiềm ẩn trong từng đường nét, bộ phận của công trình (tượng thờ, mảng chạm, cây cỏ, không gian di tích...)

+ Thông tin về các sự kiện diễn ra tại đó từ xưa cho đến nay, về vai trò, ý nghĩa của di tích trong đời sống văn hóa xã hội của cư dân trong vùng và quốc gia.

+ Thông tin về lễ hội diễn ra tại di tích

+ Thông tin về việc giữ gìn, bảo vệ, tôn tạo phát huy di tích đó như thế nào...

Khi thuyết minh cần dành cho khách một khoảng thời gian để du khách quan sát, nhận biết về đối tượng tham quan rồi mới dùng lời nói để thuyết minh nhằm giải thích, làm sáng tỏ đối tượng đó.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần dành nhiều thời gian cho du khách khi tham quan để du khách có thời gian tự do quan sát, chiêm ngưỡng, thẩm nhận sâu sắc những giá trị của điểm tham quan và có thời gian dành cho việc chụp ảnh, quay phim, ghi tư liệu.

*** Hướng dẫn tham quan các làng nghề truyền thống**

Nghề thủ công truyền thống cũng là một tài nguyên du lịch nhân văn quan trọng và là đối tượng tham quan có sức hấp dẫn lớn đối với du khách. Thông thường, nghề thủ công truyền thống với những sản phẩm độc đáo không chỉ thể hiện tài khéo léo, óc sáng tạo của nhân dân lao động mà còn thể hiện tư duy triết học, những tâm tư tình cảm của con người. Đây cũng là những đặc tính riêng của các nền văn hóa và là sức hấp dẫn của các nghề và làng nghề thủ công truyền thống.

Hầu như trên mọi nẻo đường của Tổ Quốc ta đều có những làng nghề với những sản phẩm danh tiếng. Đặc biệt là các nghề gốm, chạm khắc đá, đúc đồng, chạm

khắc gỗ, kim hoàn, dệt vải và tơ lụa, dệt thổ cẩm, mây tre đan, khảm trai, kim hoàn, dệt chiếu, làm nón, tranh dân gian...mỗi nghề đều có lịch sử lâu dài và khá độc đáo. Chính vì thế tên làng và sản phẩm như một cặp song hành. Nhắc đến làng người ta biết luôn tới sản phẩm và nhắc tới sản phẩm người ta nhắc đến ngay tên làng. Ví dụ: Gốm Chu Đậu (Hải Dương), Gốm Bàu Trúc (Ninh Thuận), Gốm Biên Hòa (Đồng Nai), Gốm Bát Tràng...

Tới thăm các làng nghề, du khách được quay trở về quá khứ khi được chứng kiến những cảnh tượng và nét sinh hoạt mà có thể ở nước họ không tồn tại. Họ cũng đồng thời được chứng kiến những đặc tính tốt đẹp của người thợ thủ công (sự cần mẫn, khéo léo, sự tinh xảo, tài hoa...) mà cuộc sống công nghiệp đang làm phi mờ dần. Ngoài ra, du khách còn được hiểu rõ hơn về những công đoạn phức tạp và cầu kỳ để tạo nên những sản phẩm thoát nhìn tưởng đơn giản, được mua những sản phẩm chính hiệu do chính những người thợ tài hoa của làng nghề làm ra và được tham gia vào một số công đoạn tạo ra sản phẩm rất thú vị.

a. Mục đích của chuyến tham quan

Khách du lịch đi đến với đối tượng làng nghề truyền thống nhằm mục đích tham quan thuần túy, tìm hiểu nghiên cứu và mua sắm hàng hóa.

b. Phương pháp hướng dẫn tham quan

* Giai đoạn chuẩn bị

Khi khách đến một làng nghề tham quan, ngoài những thông tin từ chính làng nghề như: tên gọi, vị trí, lịch sử của làng..., hướng dẫn viên cần nghiên cứu các thông tin sau:

+ Quá trình hình thành phát triển của làng nghề truyền thống Việt Nam, đặc điểm chung của các làng nghề:

Ví dụ: Theo các nhà khoa học một làng nghề truyền thống phải chứa đựng đầy đủ các yếu tố sau:

- Đã hình thành, tồn tại và phát triển lâu đời ở nước ta
- Sản xuất tập trung tạo thành làng nghề, phố nghề

- Có nhiều thế hệ nghệ nhân tài hoa và đội ngũ thợ lành nghề
- Kỹ thuật sản xuất khá ổn định của dân tộc Việt Nam
- Sử dụng nguyên liệu tại chỗ, trong nước hoàn toàn hoặc chủ yếu nhất
- Sản phẩm tiêu biểu và độc đáo của Việt Nam, có giá trị và chất lượng cao, vừa là hàng hóa, vừa là sản phẩm văn hóa nghệ thuật, mỹ thuật, thậm chí trở thành các di sản văn hóa dân tộc; mang bản sắc văn hóa Việt.

- Là nghề nghiệp nuôi sống một bộ phận dân cư của cộng đồng, có đóng góp đáng kể về kinh tế

+ Thông tin về các làng nghề cùng loại với làng nghề mà du khách tham quan ví như, khi đưa khách tham quan làng gốm Bát Tràng, ngoài giới thiệu về làng gốm này, hướng dẫn viên có thể giới thiệu các làng gốm khác vừa để so sánh, vừa là dịp hướng dẫn viên quảng bá cho du khách những điểm tham quan mới, những sản phẩm mới kích thích nhu cầu tiêu dùng của khách);

- + Các nghệ nhân nổi tiếng trong lĩnh vực thủ công này và của làng nghề đó
- + Quy trình và nguyên liệu sản xuất hàng thủ công;
- + Các loại sản phẩm, đặc biệt là những sản phẩm tiêu biểu độc đáo nhất của làng nghề tham quan;
- + Tìm hiểu các giá trị hàm chứa trong sản phẩm: mỹ thuật, văn hóa, cá biệt...;
- + Tính ứng dụng của sản phẩm trong đời sống xã hội hiện nay;
- + Việc tiêu thụ sản phẩm hiện nay trên thị trường..;
- + Thông tin về những sự kiện diễn ra ở làng và ý nghĩa của nó.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần có thông tin về giá cả, cách nhận dạng các kiểu loại sản phẩm để tư vấn và hướng dẫn du khách khi mua hàng.

Cần có thông tin về sản phẩm cùng loại của các quốc gia khác hay của chính đất nước du khách, giúp du khách đánh giá được sự khác biệt, giá trị độc đáo của sản phẩm thủ công truyền thống đó.

* Giai đoạn hướng dẫn tham quan

Thông thường, trong một làng nghề có rất nhiều đối tượng tham quan mà hướng dẫn viên phải chỉ dẫn thuyết minh cho khách như: cảnh quan làng, nhà các nghệ nhân, cơ sở sản xuất, đình chùa, nhà thờ họ, chợ làng, gian hàng trưng bày sản phẩm... Hướng dẫn viên nên xây dựng một chu trình tham quan hợp lý cho du khách để đảm bảo vừa đáp ứng những nhu cầu, mục đích chuyến đi của khách, vừa đáp ứng được công tác vụ của mình. Nhìn chung hướng dẫn viên nên đưa khách theo chu trình;

+ Trước tiên, đưa du khách đến tham quan ngôi đình làng để giúp họ hiểu hơn về lịch sử của làng, quá trình phát triển của nghề, làng nghề mà mình đến tham quan (như sự xuất hiện, những bước đi trong diễn trình lịch sử của ngôi làng, của nghề; về ông tổ nghề, các dòng họ, những nghệ nhân nổi tiếng của làng...);

+ Tham quan chùa hoặc các đối tượng khác như nhà thờ họ, chợ làng, quang cảnh làng...;

+ Đưa khách tham quan nơi trưng bày sản phẩm để khách được nhìn ngắm những sản phẩm và mua hàng.

Nếu có điều kiện hướng dẫn viên có thể liên hệ với cơ sở sản xuất cho du khách được tham gia vào một số công đoạn trong chu trình tạo ra sản phẩm (vẽ hoa văn trên gốm, chạm khắc trên sản phẩm bằng đồ bạc, thêu trên khăn...), tạo cho du khách có được kỷ niệm, sự thích thú trong chuyến đi. Đồng thời, đây cũng là cách giúp du khách cảm nhận chân xác nhất về sự tài hoa của những nghệ nhân, tính cá biệt độc đáo của loại sản phẩm thủ công của làng nghề này.

Về phương pháp thuyết minh, do đối tượng tham quan là một điểm tổng hợp có rất nhiều điểm lẻ mang tính chuyên đề khác nhau, hướng dẫn viên có thể sử dụng nhiều phương pháp thuyết minh. Có thể dùng nhiều phương pháp mô tả khi hướng dẫn tham quan cảnh quan của làng, mô tả quy trình sản xuất tạo ra sản phẩm trước khi du khách trực tiếp quan sát. Kết hợp phương pháp minh họa và phương pháp kể chuyện khi hướng dẫn du khách tham quan đình, chùa, nhà thờ... nghe kể về lịch sử của ngôi làng, về ông tổ nghề và những nghệ nhân. Dùng phương pháp trao đổi trực tiếp khi cùng khách quan sát quy trình tạo ra sản phẩm, khi hướng dẫn khách mua hàng... Vì nhiều chủ đề được giới thiệu trong chương trình tham quan nên hướng dẫn viên cần

chú ý đến vấn đề kết nối các đề tài sao cho logic, hệ thống, giúp du khách hiểu và cảm nhận trọn vẹn các giá trị tại điểm tham quan một cách sâu sắc nhất.

*** Hướng dẫn tham quan Bảo Tàng**

Muốn hiểu biết đất nước, con người, lịch sử, văn hóa xã hội và những đặc trưng của mỗi nước du khách thường tìm đến bảo tàng. Đó là những bản “thông báo” sinh động nhất, tổng hợp nhất, đặc trưng nhất và mang tính khách quan, xác thực và có độ tin cậy cao. Bởi bảo tàng là nơi bảo quản và gìn giữ các di sản văn hóa, các hiện vật của từng thời kỳ lịch sử. Là tập hợp đầy đủ nhất của toàn bộ nền văn hóa truyền thống dân tộc, lịch sử hình thành và phát triển của dân tộc đó.

Đến với bảo tàng du khách như sống lại với những trang sử vẻ vang của dân tộc Việt Nam qua từng thời kỳ lịch sử, hiểu rõ về nền văn hóa, phong tục tập quán, truyền thống và lịch sử lâu đời của dân tộc Việt Nam một cách nhanh nhất, trực tiếp nhất và xác thực nhất thông qua những hiện vật gốc được trưng bày tại bảo tàng và lời giải thích của hướng dẫn viên, thuyết minh viên.

a. Mục đích của chuyến tham quan

Du khách đến tham quan bảo tàng thường với mục đích tham quan thuần túy và nghiên cứu chuyên đề.

b. Phương pháp hướng dẫn tham quan

Để thực hiện “tính trọn gói” với khách du lịch, hay với nhóm khách du lịch ít người hoặc khách đi lẻ, khi đưa du khách tới các bảo tàng, hướng dẫn viên du lịch sẽ giới thiệu hệ thống trưng bày, các hiện vật của bảo tàng. Hình thức này cũng có những ưu điểm nhưng cũng có nhiều hạn chế. Về ưu điểm, hướng dẫn viên du lịch là người đi cùng khách suốt chặng đường nên phần nào hiểu được những yêu cầu, nguyện vọng, sở thích của du khách để đưa ra những biện pháp thích hợp khi hướng dẫn du khách tham quan. Nhưng nhược điểm là hầu hết hướng dẫn viên du lịch chưa hiểu sâu về hệ thống trưng bày của bảo tàng, nắm được nội dung trưng bày của bảo tàng nhưng không thể nắm được những trọng tâm, trọng điểm của từng phần, từng chủ đề trưng bày và càng không thể hiểu sâu về hiện vật như “cán bộ bảo tàng”. Điều này, dẫn đến hướng dẫn viên không đủ khả năng “đánh thức hiện vật dậy” để nó tiếp xúc với khách,

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

thậm chí còn thuyết minh sai lệch dẫn đến khách du lịch có thể sẽ không hài lòng với thời gian và công sức mà họ đã bỏ ra để tới bảo tàng. Họ sẽ không hiểu hết hoặc hiểu sai về lịch sử, văn hóa và bản chất của đất nước, của dân tộc mà họ đến tham quan du lịch.

Để giải quyết vấn đề này, hướng dẫn viên du lịch phải nắm được phương pháp hướng dẫn riêng biệt của bảo tàng để hoàn thành tốt nhiệm vụ mà mình được giao.

*** Giai đoạn chuẩn bị**

Ngoài việc tìm hiểu về lịch sử bảo tàng, bố cục trưng bày của bảo tàng và nội dung trưng bày của bảo tàng hướng dẫn viên cần nghiên cứu ý nghĩa của nội dung trưng bày, nắm được trọng tâm, trọng điểm của nội dung trưng bày đó, tìm hiểu sâu về hiện vật, nhóm hiện vật chính được lựa chọn để giới thiệu cho du khách. Cụ thể như sau:

+ Tìm hiểu hệ thống trưng bày, phần trưng bày và chủ đề, tiêu đề, vấn đề được trưng bày trong phần trưng bày đó của bảo tàng. Ngôn ngữ của bảo tàng là hiện vật gốc, còn trưng bày là tác phẩm nghệ thuật - khoa học đặc biệt của bảo tàng. Tác giả của khoa học trưng bày là nhà bảo tàng học, còn tác giả của tác phẩm nghệ thuật trưng bày là họa sỹ và các nhà thiết kế mỹ thuật. Hầu hết các bảo tàng thường trưng bày theo lịch đại và đặc điểm của hiện vật, sắp xếp theo chủ đề với các tiêu đề nhỏ.

+ Phải hiểu biết được nội dung, ý nghĩa của phần trưng bày, của chủ đề, tiêu đề, vấn đề trưng bày qua các hiện vật

+ Cần hiểu rõ nội dung lịch sử và khoa học của từng hiện vật mà mình lựa chọn để giới thiệu cho khách (xuất xứ hiện vật: được sưu tầm từ đâu, những sự kiện, mẫu chuyện liên quan đến hiện vật. Về kiểu loại hiện vật: hiện vật gốc, hiện vật làm lại, hiện vật làm lại khoa học chính xác, tài liệu khoa học phụ: hình vẽ, bản đồ, mô hình, sơ đồ, sa bàn...; được trưng bày độc lập hay theo nhóm hiện vật...). Hiểu rõ về những mô hình được xây dựng để tạo hình ảnh trực tiếp cho du khách trong bảo tàng.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần nghiên cứu những tài liệu văn bản liên quan đến hiện vật đang trưng bày, nghiên cứu tài liệu có liên quan đến từng phần trưng bày, chủ đề trưng bày và nội dung trưng bày tổng thể của bảo tàng.

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Tìm hiểu nhu cầu của khách tham quan với từng phần, từng chủ đề trưng bày đó. Nhắc nhở khách những quy định cần tuân thủ và thời gian khi tham quan tại bảo tàng. Bản thân hướng dẫn viên cũng phải dự trù đến vận hành thời gian và nội dung hướng dẫn tham quan sao cho phù hợp, không gây trở ngại, ảnh hưởng đến lịch trình du lịch tiếp theo mà vẫn thỏa mãn được nhu cầu của khách.

* Giai đoạn hướng dẫn tham quan

Hướng dẫn viên căn cứ vào mục đích của chuyến tham quan, nhu cầu của khách để lựa chọn phương pháp hướng dẫn thích hợp: dành thời gian bao nhiêu cho việc chỉ dẫn thuyết minh, lựa chọn phần trưng bày nào, hiện vật chính, phụ, sẽ tập trung vào chủ đề gì, lâu hay chóng, nói kỹ hay bao quát, dùng phương pháp khẳng định, kết luận hay gợi mở để khách tự khẳng định...

Có hai cách thức hướng dẫn tham quan được sử dụng phổ biến ở bảo tàng: tham quan khái quát và tham quan chi tiết. Hai cách thức này được xây dựng phụ thuộc vào thời gian và mục đích tham quan bảo tàng của du khách.

- Tham quan khái quát, là cách thức hướng dẫn du khách tham quan các phần trưng bày không theo thứ tự từng chủ đề, từng hiện vật nối tiếp. Hướng dẫn du khách xem lần lượt theo thứ tự các phần trưng bày nhưng chỉ dừng lại tập trung giới thiệu những chủ đề, tiểu đề hay vấn đề chính (có thể một sự kiện, một giai đoạn lịch sử, một dân tộc...), những sưu tập, hiện vật chính...

Hướng dẫn viên phải hình dung được đầy đủ về hệ thống trưng bày trong nhà bảo tàng, hướng dẫn du khách đi lướt qua và dừng lại đi sâu thuyết minh về một đề tài trọng điểm, giới thiệu những hiện vật quý hiếm, tiêu biểu của từng phần trưng bày để tạo hứng thú, gây ấn tượng sâu sắc đối với khách tham quan hay một tiểu đề nổi bật...trong các chủ đề hay phần trưng bày để giới thiệu chỉ dẫn thuyết minh.

Cách thức tham quan này giúp cho người xem khó theo dõi một cách lô gic hệ thống nhưng lại được tiếp thu được một cách chủ động, đánh giá được biểu hiện bên trong của hiện vật, gây được cho người xem ấn tượng sâu sắc.

Cách thức hướng dẫn tham quan chi tiết, đây là cách chủ yếu dành cho khách đến bảo tàng để khảo sát, nghiên cứu những hiện vật lịch sử, văn hóa có liên quan đến

vấn đề mà họ quan tâm hoặc thời gian tham quan nhiều. Đối với đối tượng khách này, hướng dẫn viên nên mời thuyết minh bảo tàng giới thiệu, hoặc tiến hành giới thiệu chi tiết từng phần trưng bày bảo tàng theo thứ tự từng chủ đề, tiêu đề, vấn đề với từng hiện vật nói tiếp.

Thông thường trình tự hướng dẫn tham quan theo cách thức này như sau:

+ Giới thiệu khái quát lịch sử hình thành bảo tàng, bố cục trưng bày của bảo tàng;

+ Nội dung chủ yếu mà bảo tàng thể hiện qua hệ thống trưng bày;

+ Nội dung của từng phần trưng bày, từng chủ đề, từng tiêu đề, vấn đề trong phần trưng bày đó;

+ Giới thiệu từng hiện vật theo thứ tự nội dung trưng bày một cách sâu sắc, hoặc chỉ tập trung vào phần mà du khách quan tâm, tìm hiểu để chỉ dẫn thuyết minh đáp ứng nhu cầu của khách.

Hướng dẫn viên hướng dẫn cho du khách xem lần lượt tất cả các phần trưng bày trong hệ thống trưng bày để du khách hiểu được nội dung trưng bày của bảo tàng. Sau mỗi phần đưa ra kết luận chung (về một giai đoạn, một thời kỳ, một hệ ngôn ngữ mà bảo tàng thể hiện...) trước khi chuyển qua phần trưng bày khác.

Về phương pháp chỉ dẫn, du khách quan sát hiện vật trong bảo tàng, hướng dẫn viên luôn phải di chuyển trước du khách, gặp chủ đề không cần giới thiệu thì không dừng chân nhưng không có nghĩa là phớt lờ chỗ đó. Khi đến điểm lựa chọn, hướng dẫn viên dành vài phút chờ cho du khách tập hợp đầy đủ rồi mới tiếp tục chỉ dẫn thuyết minh. Chỗ đứng của người hướng dẫn viên phải phù hợp có ý tứ, không che khuất tầm nhìn của khách. Trong trường hợp cần thiết, nếu người xem mệt mỏi, cần thay đổi cho khách xem mô hình, sa bàn, xem phim tạo không khí vui vẻ, hứng thú cho người xem. Trong quá trình hướng dẫn khách, phải luôn luôn theo dõi quan sát diễn biến biểu hiện tình cảm, thái độ của khách để kịp thời điều chỉnh nội dung cũng như dung lượng thông tin và thời gian sao cho hợp lý, đáp ứng đúng yêu cầu của khách.

Về phương pháp thuyết minh, người hướng dẫn tùy vào đối tượng khách mà chú ý đến “điểm nhấn” trong nội dung bài thuyết minh. Chẳng hạn, với đối tượng khách quốc tế, trong một chừng mực nào đó có thể hạ chức năng tuyên truyền, giáo dục của những vấn đề trong nội dung trưng bày mà “chiếu cố” hơn đến nhu cầu tri thức khoa học và thị hiếu văn hóa của khách bằng cách hướng họ vào những vấn đề cơ bản, những hiện vật tiêu biểu cốt làm sao thu hút được họ, làm cho họ hiểu cho dù chưa đầy đủ, chưa hệ thống nhưng là đúng về lịch sử đất nước dân tộc mình để khi rời khỏi bảo tàng du khách đều có ấn tượng, một kỷ niệm tốt và đẹp về đất nước con người Việt Nam.

Về ngôn ngữ diễn đạt trong nội dung và quá trình hướng dẫn tại bảo tàng, hướng dẫn viên nên tránh dùng nhiều thuật ngữ chuyên môn, chuyên ngành gây sự khó hiểu cho khách. Nên nói ngắn gọn, diễn đạt lời nói khúc triết mạch lạc, câu nói chuẩn xác, biểu cảm, tập trung nhấn mạnh những ý chính, sao cho hài hòa sinh động để khách hiểu và nhớ lâu.

Do đối tượng thuyết minh trong bảo tàng chủ yếu là các hiện vật-bản thân nó chứng minh cho sự kiện, hiện tượng nhất định nào đó trong quá trình phát triển của xã hội, của tự nhiên và các mô hình. Vì vậy, phương pháp thuyết minh hiệu quả nhất tại bảo tàng là phương pháp miêu tả, kể chuyện, phương pháp này nhằm đánh thức hiện vật sống lại với hiện tại, giúp người xem hiểu được những giá trị chứa đựng bên trong hiện vật, hiểu được quá khứ, tái hiện lại những hiện sự kiện diễn ra mà hiện vật là một vật chứng cụ thể. Phương pháp này cũng dễ “thấm” vào người nghe và trở thành nhận thức của họ, tạo được sự cuốn hút, khắc phục sự nhàm chán đối với du khách khi tham quan.

Ngoài ra có thể xen cài các phương pháp khác như phương pháp bình luận, phương pháp thuyết minh thuật ngữ, phương pháp diễn dịch... để giúp cho du khách hiểu được nội dung trưng bày một cách thấu đáo nhất.

Sau mỗi phần đã được giới thiệu, hướng dẫn viên nên dành nhiều thời gian để cho du khách có điều kiện quan sát kỹ các hiện vật và nắm lại nội dung trưng bày.

Lưu ý, các bảo tàng thường có phần không gian trưng bày trong nhà và ngoài trời mà phần trưng bày trong nhà là chính, phần trưng bày ngoài trời thường chỉ mang

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

tính minh họa. Vì vậy, hướng dẫn viên khi hướng dẫn du khách tham quan bao giờ cũng phải bắt đầu từ phần trưng bày trong nhà trước. Nhưng nếu khách tham quan trong nhà quá đông, điều kiện thời tiết bên ngoài lại thuận lợi, hướng dẫn viên có thể hướng dẫn du khách tham quan tìm hiểu không gian trưng bày ngoài trời rồi mới vào trong nhà.

Phần trưng bày ngoài trời còn là nơi tạo điều kiện cho du khách được tiếp xúc trực tiếp với hiện vật. Vì vậy, khi hướng dẫn du khách tham quan không gian trưng bày này, lời thuyết minh đóng vai trò thứ yếu.

Một hiện tượng thường gặp trong các đoàn khách tham quan bảo tàng là tính tự do, ngẫu hứng. Hướng dẫn viên cần tỏ thái độ nghiêm túc và chú ý đến trạng thái tâm lý của khách trong quá trình hướng dẫn tham quan ở đây.

*** Hướng dẫn tham quan các đô thị lớn**

Đây là chuyến tham quan tổng hợp, là sự kết hợp của nhiều chuyến tham quan chuyên đề được xây dựng trên cơ sở xem xét nhiều đối tượng tham quan thuộc nhiều loại khác nhau trong chuyến hành trình.

Hướng dẫn viên cần chuẩn bị chi tiết cho chuyến tham quan. Phải tiến hành khảo sát thực tế để xây dựng tuyến hành trình, chọn điểm tham quan và đối tượng chỉ dẫn thuyết minh. Khi xây dựng hành trình tham quan cần đảm bảo thuận tiện cho việc chỉ dẫn thuyết minh của hướng dẫn viên và hoạt động tham quan của du khách, tránh trùng lặp về đường đi và khó khăn trong việc giới thiệu chỉ dẫn.

Thông thường chuyên đề lịch sử là chuyên đề bắt buộc trong các chuyến tham quan đô thị này, do vậy hướng dẫn viên cần phải nắm vững lịch sử ra đời, những sự kiện diễn ra trong quá trình phát triển của đô thị đó. Chuyến tham quan trong các đô thị là chuyến tham quan kết hợp nhiều đề tài khác nhau: lịch sử, chính trị, kinh tế, văn hóa, y tế, giáo dục... Vì vậy, khi chuyển từ đề tài này sang đề tài khác hướng dẫn viên cần phải đảm bảo tính lô gic về nội dung thuyết trình và thời gian thực hiện.

4.2. Đối tượng tham quan thuộc tài nguyên du lịch tự nhiên

*** Đặc điểm của loại tài nguyên du lịch tự nhiên có ảnh hưởng đến hướng dẫn tham quan du lịch**

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Tài nguyên du lịch tự nhiên có tác dụng nghỉ dưỡng, giải trí nhiều hơn, tác dụng nhận thức có ý nghĩa thứ yếu. Vì vậy, khi đưa du khách đến tham quan tại các đối tượng này, hướng dẫn viên cần dành nhiều thời lượng cho khách tự biểu hiện những cảm xúc của mình.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên mang tính mùa vụ, phụ thuộc vào các điều kiện khí tượng và các điều kiện tự nhiên khác. Vì thế cho nên đối với các đối tượng này thường chỉ đến tham quan trong một thời điểm nhất định, khi điều kiện khí hậu, thời tiết...cho phép.

- Việc tìm hiểu đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên thường phải diễn ra trong một thời gian dài. Do vậy, trong khuôn khổ một chuyến du lịch, du khách khó có thể hiểu rõ và cảm nhận hết giá trị của điểm tham quan đó.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên thường có địa hình hết sức phức tạp, có nhiều yếu tố khách quan tác động gây khó khăn cho hoạt động hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên và sự an toàn về tính mạng, sức khỏe của du khách. Hướng dẫn viên cần chuẩn bị kỹ lưỡng, chi tiết trước khi đưa khách đến tham quan và quan tâm nhiều đến du khách trong quá trình hướng dẫn.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên thường tập trung xa các điểm quần cư nên việc tiếp cận với nguồn tài nguyên này khó khăn hơn tài nguyên du lịch nhân văn. Khi đến tham quan các điểm thuộc loại tài nguyên du lịch này, khó có thể sử dụng cơ sở vật chất ở những điểm quần cư. Vì vậy, hướng dẫn viên phải nhắc nhở và quan tâm nhiều hơn đến vấn đề ăn uống, nghỉ ngơi của khách.

*** Phương pháp hướng dẫn tham quan**

a. Mục đích của chuyến tham quan

Mục đích của du khách khi đến tham quan các đối tượng thuộc tài nguyên du lịch tự nhiên chủ yếu để nghỉ ngơi, giải trí, chữa bệnh, tìm hiểu thế giới động vật, thực vật, địa chất, môi trường...

b. Phương pháp hướng dẫn tham quan

*** Giai đoạn chuẩn bị**

- Chuẩn bị những nội dung thông tin mà hướng dẫn viên phải cung cấp cho du khách khi tham quan các đối tượng này như: Tên gọi, vị trí, thời gian xuất hiện, những giá trị nổi bật, kích thước, các loại động thực vật chủ yếu, hệ sinh thái, giá trị về mặt kinh tế...

- Thông tin về những đối tượng cùng loại trong lãnh thổ và ở các nước khác, đặc biệt là quốc gia của du khách tham quan cũng như hệ thống tài nguyên tự nhiên nói chung

- Hướng dẫn viên cần lường trước những khó khăn khi tổ chức hướng dẫn tham quan, đặc biệt trong vấn đề di chuyển vì có khi phải lội suối, trèo đèo, vượt thác, đi trong rừng dễ mất phương hướng... Những vấn đề này thường được đề cập trước trong hợp đồng, nhưng hướng dẫn viên luôn phải chuẩn bị để tránh những tình huống xấu xảy ra. Bên cạnh đó phải nắm vững những nguyên tắc bảo vệ môi trường, những quy định tại điểm tham quan.

- Xác định trước những điểm nghỉ cho khách (vì khoảng thời gian di chuyển khi đi tham quan các đối tượng thuộc hệ thống tài nguyên tự nhiên thường dài do đối tượng phân tán ở một địa bàn rộng)

- Luôn chú ý đến dự báo khí hậu, thời tiết trong thời gian diễn ra cuộc tham quan để đưa ra những biện pháp xử lý thích hợp đảm bảo hoàn thành tốt chuyến tham quan và sự an toàn cho du khách.

- Chuẩn bị các trang bị dụng cụ hỗ trợ cho chuyến đi như: đèn pin, thuốc chống muỗi, vắt, kem chống nắng, quần áo, lều, bạt... và nhắc nhở du khách những vấn đề cần chuẩn bị trước chuyến đi, những điểm cần lưu ý quan tâm trong quá trình tham quan.

* Giai đoạn hướng dẫn tham quan

- Trước khi giới thiệu về những vấn đề chính tại điểm tham quan, hướng dẫn viên cần phổ biến nội quy bảo vệ môi trường ở điểm đó.

- Khi chọn vị trí quan sát, đường di chuyển chú ý đến vấn đề bảo vệ an toàn cho du khách khi tham quan các đối tượng này là vị trí đảm bảo an toàn tốt nhất cho du khách). Phải linh hoạt thay đổi đường di chuyển của khách nếu có những yếu tố

khách quan tác động gây khó khăn trong vấn đề di chuyển như điều kiện thời tiết, nước lên... để đảm bảo sức khỏe và tính mạng của họ.

- Xem xét những tác động ngoại cảnh để lựa chọn các trang thiết bị hỗ trợ cho công tác chỉ dẫn thuyết minh và đảm bảo tầm quan sát cũng như việc tiếp nhận thông tin của du khách.

- Trong phương pháp thuyết minh, hướng dẫn viên nên sử dụng phương pháp so sánh. So sánh những giá trị của điểm mình đang hướng dẫn đối với các đối tượng cùng loại trong vùng, quốc gia và quốc tế để du khách thấy được sự khác biệt, sự độc đáo và tính riêng có của điểm tham quan. Trong trường hợp nếu đối tượng tham quan chỉ nghe thuyết minh được mà không có điều kiện quan sát tại chỗ thì hướng dẫn viên cần chỉ cho du khách những điểm quan sát cụ thể, đặc sắc nhất (như trong vịnh, rừng hay hang động hẹp, tối không quan sát được tất cả các đối tượng, không có được cái nhìn toàn cảnh, hướng dẫn viên nên chọn và chỉ dẫn cho khách quan sát những điểm đặc sắc, độc đáo nhất).

Đối với những đối tượng độc đáo, kỳ vĩ, gây tác động mạnh đến cảm xúc tâm lý của khách, hướng dẫn viên chỉ hướng khách tới đối tượng mà không cần thuyết minh, để cho du khách tự khám phá, thưởng ngoạn, thẩm nhận về đối tượng như: chiêm ngưỡng cảnh quan thiên nhiên của vịnh Hạ Long, cảnh biển lúc bình minh, cảnh biển ngoài khơi lúc hoàng hôn, hay đứng trên ngọn Thủy sơn ở Ngũ Hành Sơn hướng về bán đảo Sơn Trà và biển xanh xa vời của Non Nước (Đà Nẵng)... Những lúc như vậy, ấn tượng thị giác sẽ tạo cảm xúc mạnh hơn là thuyết minh của hướng dẫn viên.

Với đối tượng thiên nhiên này, hướng dẫn viên có thể dùng thủ pháp dành một chút thời gian cho du khách quan sát có ấn tượng, có cảm xúc về đối tượng tham quan rồi mới thuyết minh để thu hút khách, tạo cảm xúc mạnh hơn nữa cho du khách về đối tượng.

Ngoài ra, khi hướng dẫn du khách tham quan tại các đối tượng thuộc tài nguyên du lịch tự nhiên, hướng dẫn viên cần chú ý tới một số vấn đề:

+ Mọi thông tin của chuyến tham quan đến các đối tượng này đều bắt nguồn từ bản thân đối tượng chứ không phải do những sự kiện, dữ kiện vì vậy sự kết hợp sự kiện, các dữ kiện khác để thuyết minh chỉ mang tính chất bổ sung.

+ Hướng dẫn viên cần dành nhiều thời gian cho khách tự quan sát, xem xét đối tượng, quay phim, chụp ảnh...

*** Hướng dẫn tham quan rừng**

Chương trình tham quan rừng (trekking tour) là các chuyến du lịch đưa du khách đến các khu vườn quốc gia để vừa tham quan, khám phá hệ thống động thực vật, vừa tìm hiểu cuộc sống thường nhật của cộng đồng dân cư tại các vùng núi, rừng.

Để thực hiện chương trình tham quan du lịch này, các công ty đã kết hợp với ban quản lý của rừng quốc gia để giới thiệu chương trình thăm rừng và các thắng cảnh của núi rừng cho du khách.

Đây là chương trình du lịch độc đáo mà Việt Nam chúng ta có nhiều tiềm năng để khai thác xây dựng mà không phải quốc gia nào cũng có.

Hầu hết du khách đi theo chương trình tham quan này là những người có sức khỏe tốt, đặc biệt thích đi bộ, yêu thiên nhiên, thích tìm hiểu những miền đất lạ, nơi còn nguyên sơ, ít bị tác động của con người. Họ muốn khám phá khía cạnh thực “thực” của một đất nước. Vì vậy, ngoài việc thưởng ngoạn sự hùng vĩ của phong cảnh núi rừng, du khách còn muốn khám phá đời sống của các dân tộc thiểu số cư trú tại khu vực đó với những phong tục tập quán truyền thống, những hoạt động sinh hoạt thường nhật, những nét văn hóa độc đáo, sự hòa nhập của dân tộc với thiên nhiên, núi rừng... Họ còn là những du khách có tấm lòng sẵn sàng chia sẻ, cảm thông với lối sống của cộng đồng cư dân bản địa. Vì thế, đây còn là một chương trình tham quan có trách nhiệm với việc bảo vệ thiên nhiên, đồng thời, có thể bảo đảm cho sự phát triển bền vững của cư dân địa phương thuộc loại hình du lịch sinh thái mà ngành du lịch của chúng ta đang chú trọng và hướng tới.

*** Giai đoạn chuẩn bị**

Ngoài việc chuẩn bị như những chuyến tham quan du lịch thông thường khác hướng dẫn viên cần lưu ý:

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

- Phải xác lập một sơ đồ hành trình và lập kế hoạch hành động cho chuyến tham quan. Việc lập lộ trình cho chuyến tham quan này có ý nghĩa rất quan trọng. Hướng dẫn viên phải biết định ra thời gian xuất phát chuyến đi, diễn biến hành trình trên đường tham quan, kết hợp ăn uống, nghỉ ngơi giải trí, thời gian đến đích sao cho phù hợp với thời tiết, địa hình núi rừng, đường đi, ánh sáng (vì ở miền núi, trời chóng tối).

- Chuẩn bị các vật dụng cần thiết như chăn màn, đồ ăn khô, thực phẩm, đồ uống, một số thuốc men thông dụng, thuốc chống vắt, muỗi, đèn pin...

- Hướng dẫn viên phải nắm bắt những phong tục tập quán, kiêng kỵ của địa phương.

- Nắm được đầy đủ thông tin về môi trường tự nhiên, các nguyên tắc bảo vệ. Phải chuẩn bị những kiến thức về đặc điểm sinh thái, văn hóa cộng đồng địa phương...

- Trước khi thực hiện chương trình này, hướng dẫn viên nên trao đổi thông tin với người dân địa phương, người quản lý điểm, người yêu thiên nhiên để thu lượm thêm những kiến thức. Hướng dẫn viên phải tạo lập mối quan hệ đặc biệt với người dân, với địa phương nơi tổ chức hoạt động tham quan du lịch.

Ngoài ra, cần thông báo cho du khách những vấn đề liên quan đến chuyến đi như thời gian, địa hình cảnh quan, trang phục, những vật dụng cần thiết, những yêu cầu, cách thức nghiên cứu, quan sát tìm hiểu thiên nhiên, môi trường...

* Giai đoạn hướng dẫn tham quan

Khi bắt đầu chuyến tham quan, hướng dẫn viên cần thông báo chính xác cho khách du lịch về thời gian xuất phát, điểm bắt đầu và điểm kết thúc của chuyến đi, những điểm dừng nghỉ, điều kiện nghỉ ngơi, đặc điểm địa hình cảnh quan, những vấn đề cần chú ý...

Đối với chương trình tham quan này, hướng dẫn viên nên nhờ người dân địa phương hoặc những nhà quản lý điểm làm thay vai trò của mình, hướng dẫn viên chỉ đi cùng đoàn với tư cách là người quản lý, tháp tùng.

Dù với vai trò là người hướng dẫn hay quản lý đoàn khách, hướng dẫn viên luôn phải nhắc khách về việc thực hiện những vấn đề bảo vệ môi trường như: du khách phải tôn trọng văn hóa địa phương, không nên đưa tập quán sinh hoạt thành phố vào nơi đến tham quan; không nên quá gần với động vật dã sinh; không nên mua các động vật, thực vật được bảo vệ cùng những chế phẩm của chúng; hãy vứt rác thải vào thùng rác, không làm ô nhiễm đất và nước; cách sống và sinh hoạt ở đây phải có lợi nhiều cho việc bảo vệ tự nhiên...

Khi tổ chức các hoạt động ăn, nghỉ, sinh hoạt tập thể cho du khách phải chọn nơi nào môi trường ít bị ảnh hưởng nhất. Không nên đề xuất du khách những hoạt động, cách thức sinh hoạt tác động đến tài nguyên, môi trường...

Hướng dẫn cho du khách cách thức quan sát, tìm hiểu thế giới kỳ diệu của thiên nhiên: thảo mộc, động vật, khoáng chất...

Khi đến các địa phương, hướng dẫn viên giúp du khách tìm hiểu những tri thức bản địa, cách ứng xử của người dân đối với thiên nhiên và lối sống hòa hợp với thiên nhiên của họ. Cung cấp cho du khách những thông tin về tổ chức sinh sống của người dân địa phương và những hoạt động văn hóa xã hội, đời sống kinh tế, nghề truyền thống...

Một vấn đề cần chú ý là trong suốt quá trình thực hiện chuyến tham quan du lịch, hướng dẫn viên phải luôn điều chỉnh tốc độ đi bộ sao cho mọi thành viên trong đoàn đều có thể di chuyển cùng nhau, không bị quá sức và quan sát được cảnh quan xung quanh.

Nhìn chung, đối với chương trình du lịch này, hướng dẫn viên cần tích cực giới thiệu cho du khách về văn hóa và thiên nhiên địa phương; tổ chức giao lưu giữa du khách và người địa phương; tạo điều kiện để du khách tiếp xúc và tham gia vào những hoạt động đời sống sinh hoạt của họ. Cùng du khách thực hiện đúng phương châm “không giết gì ngoài thời gian, không để lại gì ngoài những dấu chân, không lấy gì ngoài những bức ảnh” ở nơi đến du lịch.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

❖ Nội dung đánh giá:

- Một số nội dung cơ bản của hoạt động hướng dẫn tham quan.
- Nội dung chuẩn bị hướng dẫn tham quan.
- Các phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan.
- Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan

❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi học bài mới. Thang điểm 10.

❖ Gợi ý tài liệu học tập:

+ Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.

+ Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ

- Nội dung chuẩn bị hướng dẫn tham quan.
- Các phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan.
- Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan

Câu hỏi ôn tập:

1. Tham quan du lịch là gì? Phân tích đối tượng các loại hình tham quan du lịch.
2. Trình bày những công việc cần chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch và tầm quan trọng của việc thực hiện những công việc đó.
3. Phân tích phương pháp hướng dẫn tham quan của các loại hình tham quan du lịch. Những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên du lịch khi hướng dẫn các loại hình tham quan du lịch đó.

BÀI 6: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này giới thiệu kiến thức cơ bản về tình huống và một số yêu cầu chung và những nguyên tắc của người hướng dẫn viên khi xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch. Từ đó hình thành nên những kỹ năng xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm và phân loại tình huống.
- Mô tả được những yêu cầu và nguyên tắc khi xử lý tình huống.
- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức chương trình du lịch dựa trên những nguyên tắc cơ bản và tình hình thực tế.
- Nắm được các phương pháp trả lời câu hỏi của khách, biết cách phân loại câu hỏi của khách, biết trả lời các câu hỏi của khách một cách hiệu quả, hợp lý.

Nội dung chính:

1. Khái niệm tình huống

Thật là lý tưởng khi chương trình du lịch nào cũng thực sự ‘thuận buồm xuôi gió’, không có trục trặc phải giải quyết. Nhưng trên thực tế, muôn vàn tình huống xảy ra do những nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan. Việc xử lý các tình huống này không chỉ là công việc của hướng dẫn viên nhưng người hướng dẫn viên vẫn đảm nhận chính. Chính vì thế mà hướng dẫn viên cần phải biết những biện pháp xử lý tình huống nhằm đảm bảo cho chuyến du lịch của khách được thực hiện tốt và hạn chế tới mức thấp nhất hậu quả và tác động xấu từ tình huống đó.

Theo từ điển tiếng việt năm 2008: “Tình huống là hoàn cảnh diễn biến, thường bất lợi, cần đối phó” hay nói cách khác: Tình huống là thực tế khách quan, có sự diễn biến, thường là những diễn biến bất lợi, cần phải đối phó.

Khi nói về tình huống là nói tới một sự kiện thực tế khách quan nào đó xuất hiện, đặt ra yêu cầu phải xử lý, giải quyết một cách cụ thể.

Tình huống là toàn thể những sự việc xảy ra tại một nơi, trong một thời gian, buộc người ta phải suy nghĩ, hành động, đối phó, chịu đựng...: Trong bất kỳ tình huống nào loài người cũng vẫn phải tiến hành sản xuất. [vtudien.com].

2. Phân loại tình huống

Đối với việc thực hiện chương trình du lịch từ khi đón tiếp khách, phục vụ trên phương tiện vận chuyển, tổ chức lưu trú, ăn uống, tham quan mua sắm cho đến khi tiễn khách có rất nhiều những tình huống xảy ra, do những nguyên nhân khách quan và chủ quan. Có thể phân loại thành khoảng 10 dạng tình huống như sau:

1. Tình huống thuộc về nghệ thuật ứng xử của hướng dẫn viên (như khách nhờ hướng dẫn viên việc riêng, cách tạo ấn tượng với khách...)
2. Những tình huống thuộc về chuyên môn, nội dung thuyết minh (hướng dẫn viên thuyết minh đơn điệu, thuyết minh chưa chính xác...)
3. Tình huống thuộc về phương tiện giao thông mà khách sử dụng (xe hỏng, xe không đúng chủng loại, chất lượng xe kém...)
4. Tình huống thuộc về cơ sở lưu trú, ăn uống (không đúng loại buồng, phòng trả không đúng giờ, trang thiết bị trong phòng không đạt chất lượng...)
5. Tình huống thuộc chương trình du lịch (chương trình sai với chương trình khách mua, khách muốn thay đổi chương trình...)
6. Những tình huống xấu xảy ra nơi tham quan, các khu vực công cộng (khách lạc đường, khách bị mất cắp, bị người bán hàng “khổ nhục kế”...)
7. Tình huống chủ động từ phía khách (quên hành lý, tiền, hộ chiếu, thất lạc hành lý trên máy bay, công an đóng dấu nhập cảnh sai ngày...)
8. Tình huống thuộc về thiên tai (lụt, mưa to, bão...)
9. Khách bị ốm đau, bị tai nạn (khách bị cảm, ngộ độc, , bị bỏ quên trên đảo...)

10. Tình huống thuộc về sự chuẩn bị cá nhân của hướng dẫn viên (quên trang thiết bị, giấy tờ, thuốc cá nhân...)

Để hạn chế và giải quyết tốt các tình huống xảy ra, mỗi hướng dẫn viên sẽ có một cách giải quyết riêng. Song ngoài sự thông minh, nhạy bén, linh hoạt, hướng dẫn viên cần chú ý những điểm sau:

- Phải nắm vững những kiến thức đã được truyền thụ và luôn ôn tập nhuần nhuyễn để khi gặp tình huống có thể giải quyết được ngay như kiến thức về lịch sử, văn hóa, phong tục tập quán...

- Nắm vững pháp lệnh du lịch, chính sách du lịch, nội quy công tác của hướng dẫn viên, quy trình hướng dẫn theo quy định của công ty mình.

- Nắm vững chương trình cụ thể của đoàn trước khi đón đoàn, nắm vững sự sẵn sàng đón khách của các cơ sở cùng tham gia vào quá trình phục vụ (để biết được chương trình thay đổi không, xe như thế nào, khách sạn chuẩn bị phòng tốt, đúng hẹn khi khách đến không?...)

- Phải nghiên cứu sâu các lĩnh vực mà du khách thường quan tâm như: kinh tế, ngoại giao, chính sách dân tộc, tôn giáo... Tìm hiểu chuyên môn các ngành môi trường, kiến trúc, nông nghiệp, chỉ tiêu kinh tế xã hội, chế độ bảo hiểm...

- Nắm bắt được nhu cầu và đặc điểm tâm lý của khách

- Phải tự mình đi thực tế đến các tuyến điểm du lịch

- Phải có niên giám địa chỉ các nơi khắp Việt Nam (gồm khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan, các làng nghề, làng trẻ em, ngân hàng, bưu điện, bệnh viện, bảo tàng...) để liên lạc nếu khách có yêu cầu chỉ khách đến giao dịch, khám bệnh, gửi thư, hoặc tự đi xem... được rõ ràng

- Thu thập các loại bản đồ thành phố, tỉnh, sơ đồ điểm tham quan, bảng km trên toàn lãnh thổ.

- Hướng dẫn viên nên có tài lẻ (phải học): chụp ảnh, quay camera, biết xem bản đồ, vẽ sơ đồ, phải thu thập nhiều chuyện cười, xem phim ảnh nước ngoài, tiểu thuyết

nước ngoài. Phải biết một số môn thể thao thông dụng (đi xe đạp, leo núi...), biết lái xe, biết sơ cứu y tế.

Có như vậy, hướng dẫn viên mới có thể xử lý tình huống thấu đáo nhằm đảm bảo cho chuyến du lịch của khách được thực hiện hiệu quả và hạn chế thấp nhất những rủi ro mà tình huống đem lại.

3. Một số yêu cầu chung khi xử lý tình huống

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên không thể không gặp những tình huống khác nhau: đơn giản hay phức tạp, thú vị hay khó khăn căng thẳng thậm chí nguy hiểm... Việc xử lý các tình huống xảy ra có thể không chỉ là công việc của hướng dẫn viên. Nhưng nói chung trước hết và cần thiết xử lý ấy do hướng dẫn viên phụ trách của đoàn đảm nhiệm. Để xử lý các tình huống khác nhau xảy ra trong quá trình hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên cần nắm được những yêu cầu chung là:

* Luôn luôn tỏ ra bình tĩnh, tự tin trong mọi tình huống từ đơn giản đến phức tạp, nguy hiểm căng thẳng.

Bình tĩnh và tự tin sẽ giúp hướng dẫn viên có được sự sáng suốt và đưa ra những giải pháp đúng đắn, kịp thời, linh hoạt cho mỗi tình huống khác nhau từ việc trả lời các câu hỏi của khách cho tới việc giải quyết các sự cố bất thường. Mặt khác, sự bình tĩnh, tự tin, cầu hướng dẫn viên sẽ tạo cho khách du lịch sự yên tâm, tin tưởng, sự bình tĩnh và sự phối hợp giải quyết tình huống thuận lợi hơn do khách hoà đồng, giúp đỡ tích cực hướng dẫn viên, chia sẻ trách nhiệm, tình cảm và hướng dẫn viên.

* Kịp thời và nhanh chóng tìm những giải pháp hợp lý nhất lúc đó để giải quyết các tình huống.

Những giải pháp do hướng dẫn viên đưa ra phải bảo đảm các giới hạn của pháp luật, của đường lối chính sách chung và có hiệu quả. Việc trả lời câu hỏi, đáp ứng các yêu cầu bất thường của khách cũng như các tình huống bất ngờ, phức tạp trong chuyến du lịch rất cần sự giải quyết kịp thời, chính xác của hướng dẫn viên theo đoàn. Muốn vậy, hướng dẫn viên cần lường trước những tình huống có thể xảy ra trong chuyến du lịch mà mình có nhiệm vụ tổ chức thực hiện để dự liệu các giải pháp. Dù sự tính toán, dự liệu này chưa thật đúng với thực tế ra nhưng cũng giúp hướng dẫn viên

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

có những giải pháp kịp thời, đúng đắn.

* Cần linh hoạt, năng động trong những trường hợp có thể giải quyết các tình huống ngoài dự kiến, ngoài các tình huống thông thường.

Sự linh hoạt, năng động của hướng dẫn viên là ở chỗ nhanh chóng xác định nguyên nhân (lý do) điều kiện cụ thể để giải quyết các tình huống này và đưa ra quyết định xử lý. Các quyết định này có thể khác nhau trong các tình huống đôi khi giống nhau. Điều quan trọng là hướng dẫn viên biết đưa ra quyết định sao cho tình huống được giải quyết một cách tốt nhất trong điều kiện hiện có. Và trong những tình huống tương tự, phương thức giải quyết của hướng dẫn viên sẽ có kết quả tốt hơn, nhanh nhạy hơn lần trước do tích lũy kinh nghiệm và vận dụng kinh nghiệm một cách không máy móc, khiên cưỡng.

* Tranh thủ sự giúp đỡ và trí tuệ và sự góp sức của khách du lịch vào việc xử lý tình huống khi có thể.

Với các tình huống liên quan đến tai nạn, đau ốm của thành viên trong đoàn, sự giúp đỡ này là rất cần thiết. Nếu khách đi đoàn và có trưởng đoàn, sự giúp đỡ của trưởng đoàn là rất quan trọng. Ví dụ, trong đoàn khách tham quan rừng quốc gia, có một khách lạc bước và bị rắn cắn, ong đốt... Sự giúp đỡ của người khách là thầy thuốc hay có kinh nghiệm chữa trị sẽ đặc biệt là cần thiết, nhất là trong điều kiện xa các cơ sở cứu chữa. Khi gặp những câu hỏi thuộc về kiến thức chuyên môn sâu, nếu có sự trao đổi với khách có chuyên môn đó, hướng dẫn viên sẽ có trợ thủ đắc lực cho mình và đó cũng là một cách để tăng cường tri thức của hướng dẫn viên.

* Với những tình huống nghiêm trọng hay không đúng với thoả thuận trong hợp đồng:

Hướng dẫn viên cần báo cáo với cơ quan chủ quản của mình đồng thời liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương... để tham gia giải quyết và ngăn ngừa, hạn chế những hậu quả có thể xảy ra. Điều này có nghĩa là hướng dẫn viên trong điều kiện có thể, phải xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý tình huống hoặc báo cáo sau khi đã giải quyết bằng các giải pháp tình thế.

Hướng dẫn viên cần có số điện thoại, địa chỉ của cơ quan chức năng và chính quyền địa phương trên tuyến du lịch, tại cơ sở lưu trú, ăn uống và tại điểm du lịch để khi cần thiết có thể liên hệ dễ dàng. Điều này còn ảnh hưởng chế tác động tiêu cực tới hoạt

động hướng dẫn của hướng dẫn viên trong các yếu tố khách quan.

Những yêu cầu có tính nguyên tắc này cần được vận dụng một cách sáng tạo trong những tình huống cụ thể. Hướng dẫn viên du lịch thông minh và biết học hỏi kinh nghiệm sẽ tìm ra cách xử lý tình huống một cách thích hợp. Chuẩn bị đầy đủ các phương tiện và sức khỏe, tâm lý, trí tuệ, hướng dẫn viên sẽ có cách giải quyết tốt nhất cho các tình huống có thể xảy ra trong chuyến du lịch.

4. Một số nguyên tắc cần đảm bảo trong xử lý tình huống

- Hướng dẫn viên là người chủ động giải quyết vấn đề, chỉ cầu viện sự trợ giúp của người điều hành khi vượt quá khả năng giải quyết của mình
- Các tình huống phải được giải quyết theo nguyên tắc: nhanh gọn, chú trọng đến các lợi ích của khách và đảm bảo việc thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch cũng như lợi ích của công ty và trách nhiệm cá nhân
- Phải đảm bảo lợi ích của cả đoàn là trọng tâm nhưng các mong muốn của cá nhân vẫn được đáp ứng
- Báo cáo với điều hành về tình huống xảy ra, kể cả khi bạn đã giải quyết ổn thỏa.

5. Một số tình huống cụ thể

5.1. Trả lời câu hỏi và giải quyết yêu cầu của khách du lịch

Trong chuyến tham quan du lịch, khách có nhu cầu nghiên cứu tìm hiểu với một số mục đích nhất định. Vì vậy, khi chưa hiểu, chưa rõ hay cần biết thêm, cần tỏ thái độ, khách du lịch thường đặt nhiều câu hỏi, hoặc nêu câu thắc mắc, đề nghị và đòi hỏi những việc nào đó với hướng dẫn viên. Trả lời câu hỏi, giải quyết các yêu cầu của khách hướng dẫn viên cần tìm hiểu những phương pháp phù hợp trong điều kiện cụ thể của chuyến tham quan.

* Với các câu hỏi về thông tin, lịch trình

Hướng dẫn viên cần nhắc lại một cách chính xác, rõ ràng, chậm rãi và chú ý tới việc sử dụng ngôn ngữ của khách, tránh hiểu sai (cách phát âm, các thì, thức...). Hướng dẫn viên có thể kết hợp việc thông tin lại bằng lời nói với viết lên trên bảng,

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

trên giấy... để khách rõ, nhất là giờ đi, đến, ăn uống... Đó là những câu hỏi đơn giản và việc trả lời rất dễ dàng.

* Những câu hỏi nhằm tìm hiểu thêm

Hướng dẫn viên dựa vào kiến thức, sự hiểu biết của mình để trả lời cho khách. Loại câu hỏi nói chung không gây khó khăn, bất ngờ cho hướng dẫn viên khi đã có sự tích lũy tri thức và chuẩn bị nội dung tham quan chu đáo. Loại câu hỏi này hướng dẫn viên thường gặp nhiều hơn cả trong quá trình hướng dẫn khách du lịch, nhất là trong hoạt động tham quan. Điều cần thiết là hướng dẫn viên phải có kiến thức rộng về một số lĩnh vực liên quan trực tiếp hay gián tiếp tới nội dung của chuyên du lịch, tới chương trình du lịch được thiết kế và thực hiện, trong đó cáo cả những vấn đề liên quan tới các địa phương trên tuyến du lịch của khách. Những vấn đề cần được quan tâm tìm hiểu và ghi nhớ để sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách du lịch thường là: tri thức về văn hoá dân tộc, về phong tục tập quán, lễ hội của địa phương; lịch sử, địa lý, những vấn đề kinh tế – xã hội nổi bật của đất nước, của địa phương có điểm du lịch và trên tuyến du lịch, những đặc sản nổi tiếng, đặc trưng văn hoá vùng (nếu có)...

Trong thực tế ở Việt Nam, khi hướng dẫn khách tham quan du lịch, hướng dẫn viên thường được khách quốc tế hỏi và đề nghị giải đáp thắc mắc về các vấn đề liên quan tới văn hoá, lịch sử, con người Việt Nam... Theo một số hướng dẫn viên lâu năm, giàu kinh nghiệm, có tới 70% số câu hỏi khách du lịch quốc tế đề cập tới các vấn đề trên. Khi trả lời những câu hỏi này, hướng dẫn viên cần tỏ thái độ trân trọng với sự mong muốn hiểu biết của khách và kiên nhẫn khi có các câu hỏi lặp lại ở những người khách mà vì lý do nào đó họ chưa rõ, muốn biết chính xác hơn từ hướng dẫn viên. Hỏi lại khách và trả lời khách vừa là yêu cầu nghiệp vụ, vừa tự nâng cao hiểu biết của chính hướng dẫn viên.

* Những câu hỏi nhằm bổ sung thông tin, góp ý vào nội dung thông tin mà hướng dẫn viên đã cung cấp cho khách.

Hướng dẫn viên cần đón nhận và trả lời với một thái độ tự tin, đàng hoàng hoặc với thái độ chia sẻ sự băn khoăn, sự hiểu biết của khách.

Trong các đoàn khách du lịch từ nhiều địa phương, nhiều ngành nghề, nhiều quốc gia mà hướng dẫn viên phục vụ, có những người khách đã từng tham gia vào

chuyên du lịch trước, có các hiểu biết qua tài liệu, sách báo... muốn bổ sung những điều mà theo họ, hướng dẫn viên chưa đề cập đến trong khi thuyết minh. Cũng có trường hợp khách du lịch đưa ra ý kiến (hoặc câu hỏi) góp ý về những thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra (độ tin cậy, sự chính xác...). Với các loại câu hỏi này, hướng dẫn viên cần thận trọng khi trả lời khẳng định hay phủ định. Dù thông tin, ý kiến của khách đưa ra chính xác hay chưa chính xác theo hiểu biết của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên cũng cảm ơn về thông tin đó và tùy trường hợp mà trả lời, giải đáp cho khách theo hiểu biết của mình. Hướng dẫn viên có thể trao đổi với khách về những thông tin mà khách đưa ra nhằm bổ sung hay đính chính những tin của hướng dẫn viên trong bài thuyết minh.

Nếu thực sự cần có tranh luận, hướng dẫn viên cũng cần có thái độ nhẹ nhàng, vui vẻ và cầu thị, không gay gắt, căng thẳng. Chỉ có thái độ trân trọng, cầu thị, hướng dẫn viên mới tích lũy thêm kiến thức cho mình và làm hài lòng khách. Ngay cả với những thông tin khách đưa ra thiếu chính xác, thái độ của hướng dẫn viên cũng cần tế nhị, đàng hoàng và biết tự chủ. Điều đó có tác động tốt tới không chỉ bản thân người khách góp ý kiến mà cả các thành viên khác trong đoàn.

Khi nhận được ý kiến hay câu hỏi thuộc loại này từ khách du lịch, hướng dẫn viên cần vận dụng kiến thức của mình để trao đổi với khách, không ảnh hưởng tới tiến trình của chuyến tham quan, tạo được sự chú ý của cả đoàn. Trong các trường hợp khác, hướng dẫn viên có thể mỉm cười nhã nhặn và đề nghị sẽ trao đổi sau để không ảnh hưởng tới các hoạt động chung của đoàn lúc đó.

Sau khi đã trao đổi với khách, hướng dẫn viên có thể kiểm tra lại thông tin bằng nhiều cách: đọc những tài liệu với ác nghiên cứu mới nhất có liên quan, hỏi các chuyên gia về lĩnh vực đó... nhằm bổ sung củng cố tri thức của mình, phục vụ cho việc thuyết minh tốt hơn sau này và sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách du lịch một cách nhanh nhất.

Tuy nhiên, hướng dẫn viên cần tiếp nhận ý kiến góp ý của khách du lịch một cách thiện chí, dù cho thông tin khách đưa ra chưa đúng, với ý kiến thiếu thiện ý, có chủ đích khoe khoang đùa bỡn, châm chọc hay nhục mạ...

* Những câu hỏi với ý đồ xấu

Dù không nhiều trong thực tế tham quan du lịch. Khách du lịch có sẵn những thành kiến hay nhận thức sai lệch về một hay một số vấn đề mà chuyên tham quan hướng tới, nội dung thuyết minh đề cập tới. Vì vậy, những người này thường đưa ra những câu hỏi thể hiện rõ thiên kiến ấy.

Đối với những câu hỏi châm chọc, khiêu khích của khách, hướng dẫn viên cần bình tĩnh nhẹ nhàng trả lời ngắn gọn, chính xác, thể hiện thái độ nghiêm túc của mình, tránh gây hiểu lầm trong đoàn khách. Hướng dẫn viên không cần gay gắt khi trả lời khách, sao cho khách không cảm thấy nặng nề, căng thẳng trong chuyến tham quan du lịch. Riêng với những câu hỏi liên quan tới thái độ chính trị, quan điểm về dân tộc, quốc gia, về đối nội hay đối ngoại của Nhà Nước... thể hiện sự thành kiến nặng nề hay lộ rõ ý đồ nhục mạ (đặc biệt là trước đoàn khách du lịch), hướng dẫn viên cần phải thể hiện thái độ một cách dứt khoát, nghiêm túc và có lập trường. Thái độ và câu trả lời của hướng dẫn viên với người đặt ra những câu hỏi đó không chỉ tỏ rõ bản lĩnh chính trị, sự hiểu biết của mình mà còn chứng tỏ lòng tự tôn dân tộc, sự vững vàng trong nghề nghiệp và khả năng ứng xử thích hợp. Tuy nhiên, những trường hợp như vậy, hướng dẫn viên cần hết sức thận trọng và tránh gây căng thẳng cho đoàn khách và ngay cả với bản thân người khách đặt câu hỏi với ý xấu.

Khi khách đã được nghe trả lời, hướng dẫn viên cần khéo léo hướng sự chú ý của đoàn khách sang vấn đề khác, gắn với chủ đề của chuyến tham quan. Những câu hỏi của khách thể hiện sự châm chọc, chế giễu hướng dẫn viên về một vấn đề nào đó trong quá trình hướng dẫn với tinh thần cầu thị, hướng dẫn viên sẽ nhận ra sai sót của mình và tích lũy thêm kinh nghiệm. Vì thế, hướng dẫn viên cần bày tỏ sự cảm ơn với khách và tùy tình thế mà tạo tình huống vui vẻ, chan hoà cùng cả đoàn.

Trong một số trường hợp, khách có thể đưa ra những câu hỏi để đánh giá sự trung thực của hướng dẫn viên. Một hướng dẫn viên nghiêm túc và thông minh sẽ tìm ra câu trả lời nhanh chóng, chính xác mà không làm giảm sự quý trọng của đoàn khách. Sự trung thực nhưng khéo léo, tế nhị của hướng dẫn viên vừa là phẩm chất vừa là đòi hỏi mang tính nghiệp vụ của hướng dẫn viên.

Ngoài những câu hỏi có thể phân loại trên đây, trong thực tế tổ chức hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên gặp nhiều câu hỏi khác với nhiều sắc thái và nội dung đôi khi không ăn nhập với nhu cầu và mục đích của chuyến tham quan. Trong hầu hết các

trường hợp, hướng dẫn viên có câu trả lời sát hợp nhất vào thời điểm thích hợp. Hướng dẫn viên cần tránh trả lời “không”, “không biết” với khách khi có thể tìm được câu trả lời. Hơn nữa sau khi thuyết minh, hướng dẫn quan sát, hướng dẫn viên cũng cần hỏi khách về những vấn đề nào đó vừa để hiểu rõ hơn sự đáp ứng nhu cầu tham quan du lịch của khách, vừa kiểm tra lại thông tin cho chính xác. Đồng thời, bằng việc hỏi khách sau khi tham quan, hướng dẫn viên tiếp nhận được những ý kiến đóng góp của khách. Những ý kiến này đôi khi rất sắc sảo, làm tăng vốn hiểu biết và có lợi cho hoạt động nghiệp vụ của hướng dẫn viên. Kinh nghiệm cá nhân và sự thông minh, linh hoạt của hướng dẫn viên là cơ sở cho các câu trả lời những câu hỏi mà khách du lịch đặt ra.

5.2. Một vài tình huống đặc biệt

a. Khách bị thất lạc hành lý, giấy tờ

Hành lý, tư trang, giấy tờ của khách du lịch có thể bị thất lạc trong quá trình di chuyển, tại nơi đến, tại cơ sở lưu trú, vui chơi, mua sắm, tham quan... Vì vậy việc nhắc nhở khách bảo quản hành lý rất cần thiết. Song, khi gặp tình huống này trong chuyến du lịch của khách, hướng dẫn viên cần thực hiện những việc sau:

- Xác định chính xác nơi có thể thất lạc để việc tìm kiếm thuận lợi hơn. Việc này cần có sự phối hợp giữa khách bị thất lạc hành lý, những người phục vụ, quản lý nơi xác định thất lạc hành lý và hướng dẫn viên cùng với các cơ quan chức năng. Hành lý của khách thường thất lạc tại nơi đến như sân bay, nhà ga, cửa khẩu, bến cảng... ở nơi này thường có các nhân viên chuyên trách. Hướng dẫn viên cần phối hợp với họ để tìm kiếm hành lý cho khách.

- Lập biên bản về việc thất lạc hành lý của khách với nội dung đầy đủ, đúng thủ tục (số hiệu cuống phiếu gửi hành lý của khách, bản khai hành lý chi tiết của khách, nơi có thể thất lạc, thời gian thất lạc...). Biên bản cần được làm thành hai bản trở lên, hướng dẫn viên phụ trách đoàn phải giữ một bản.

- Động viên khách có hành lý bị thất lạc và giúp đỡ khách trong khả năng có thể. Chẳng hạn, mua tặng khách quần áo và đồ dùng tối thiểu khi khách không có đồ sử dụng tại nơi cư trú.

- Báo cáo về đơn vị chủ quản, đơn vị bán Tour cho khách du lịch để xin ý kiến về hướng giải quyết. Trong trường hợp khách bị mất hộ chiếu và các giấy tờ quan

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

trọng, cần đề nghị với lãnh sự quán, sứ quán của nước mà khách mang quốc tịch để xin cấp các giấy tờ cần thiết... Nói chung, trong việc xử lý tình huống, hướng dẫn viên cần báo cáo với cơ quan chuyên trách: công an, an ninh, bảo vệ, bộ phận tìm kiếm, hành lý... và có các biện pháp làm yên lòng khách du lịch, không chỉ với khách bị thất lạc hành lý mà với cả đoàn khách. Hướng dẫn viên có thể tranh thủ sự giúp đỡ, phối hợp của trưởng đoàn để tìm hướng xử lý nhanh và không ảnh hưởng nhiều tới lịch trình của cả đoàn.

b. Khách gặp tai nạn, đau ốm bất thường hoặc tử vong

Đây là loại tình huống đặc biệt nghiêm trọng. Tình huống này có thể do chủ quan, khách quan hoặc cả hai điều kiện gây ra cho khách du lịch. Khi có khách trong đoàn gặp tai nạn, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, nhanh chóng và kịp thời thực hiện các hoạt động cấp bách nhất để hạn chế tối đa các hậu quả xấu có thể xảy ra.

Những tai nạn làm khách du lịch gặp phải như tai nạn giao thông, bị đuối nước, cảm đột ngột, gặp hoả hoạn, tai nạn trong rừng... thường gây những hậu quả nghiêm trọng. Khách có thể bị thương hoặc bị tử vong, điều rất ít khi xảy ra nhưng khi xảy ra thì hậu quả rất nặng nề. Hướng dẫn viên cần nhanh chóng thực hiện các hoạt động sau:

- Tìm mọi cách cấp cứu ban đầu tại chỗ cho nạn nhân và nhanh chóng dựa vào các cơ quan yêu cầu tế gần nhất để xử lý tiếp. Trong trường hợp khẩn cấp, gắng tìm phương tiện để chuyển nạn nhân tới nơi có thể chữa trị. Hướng dẫn viên cần tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách, của chính quyền, cơ quan và dân cư sở tại cùng phương tiện của họ sao cho kịp thời.

- Lập biên bản xác định mọi tình tiết liên quan đến tình huống gây tai nạn cho khách du lịch. Biên bản cần lập đúng thủ tục, có chữ ký của trưởng đoàn, những người chứng kiến sự việc, đại diện chính quyền, đại diện các cơ quan liên quan và cơ quan chức năng như công an, bảo hiểm, ngoại vụ, kiểm lâm, yêu cầu tế...

- Báo cáo ngy về đơn vị chủ quản của hướng dẫn viên hoặc đơn vị doanh nghiệp chịu trách nhiệm thực hiện hợp đồng du lịch với khách hàng để xin ý kiến giải quyết và phối hợp giải quyết, đồng thời nếu có thể, báo tin cho thân nhân của khách bị tai nạn.

- Lập biên bản chi tiết về tài sản cá nhân của nạn nhân và có trách nhiệm trông

giữ hoặc giao trông giữ chu đáo số tài sản đó.

- Giải quyết việc thanh toán ban đầu cho chữa trị theo đúng hợp đồng, bảo hiểm... và có biện pháp cứu người chăm sóc nạn nhân.

- Động viên, an ủi những thành viên khác trong đoàn, tìm cách tiếp tục chương trình du lịch đã định.

Trong trường hợp khách bị tử vong, hướng dẫn viên phải tìm cách nhanh nhất báo cho cơ quan công an gần nhất, đồng thời báo cáo về đơn vị chủ quản, báo cáo sứ quán hoặc lãnh sự quán (nếu là khách du lịch nước ngoài) và qua các cơ quan này, báo cáo cho gia đình nạn nhân biết. Hướng dẫn viên phải có mặt tại chỗ người bị tử vong, tham gia vào việc lập biên bản cùng với cơ quan chức năng (công an, chính quyền địa phương, sứ quán, cơ quan chủ quản của hướng dẫn viên...). Trong hoàn cảnh này, để chương trình du lịch không bị gián đoạn, giải pháp tình thế thường là có hướng dẫn viên khác do cơ quan chủ quản cử đến thay thế tiếp tục dẫn đoàn. Hướng dẫn viên cần làm đủ các thủ tục theo yêu cầu giải quyết tình huống cho tới khi các cơ quan chức năng hoàn toàn đảm nhận các công việc tiếp theo và chịu trách nhiệm về thi thể nạn nhân.

Việc xảy ra tử vong với khách du lịch là rất hiếm hoi song lại là tình huống đặc biệt nghiêm trọng, có tác động tới đoàn khách, tới chuyến du lịch. Vì vậy, hướng dẫn viên phải tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu giải quyết và phải làm hết khả năng của mình, một cách tế nhị, chân thành để chia sẻ và an ủi các thành viên trong đoàn khách, tiếp tục chuyến du lịch an toàn và hiệu quả. Sự khéo léo, khả năng nắm bắt tâm lý và tác động tâm lý đến khách du lịch của hướng dẫn viên trong trường hợp này có tầm quan trọng đặc biệt, góp phần hạn chế ảnh hưởng của tình huống vào đoàn khách du lịch.

c. Khách có hành vi vi phạm pháp luật

Hầu hết khách du lịch mua Tour nhằm thoả mãn những nhu cầu chính đáng lành mạnh. Họ luôn theo sự chỉ dẫn của hướng dẫn viên và chấp hành tốt các quy định pháp luật, qui định hợp đồng. Song đôi khi trong các chuyến du lịch vẫn còn có khách có hành vi phạm pháp. Đó là tình huống mà hướng dẫn viên phục vụ đoàn phải tham gia giải quyết. Nguyên tắc chung để xử lý tình huống này cần được thực hiện. Trong khi xử lý, hướng dẫn viên cần phân biệt các hành vi vi phạm pháp luật của khách.

Đối với những hành vi vi phạm pháp luật do vô tình và ít nghiêm trọng như

quay phim, chụp ảnh ở những nơi cần có giấy phép, đi lạc vào khu vực cấm, mang theo các văn hoá phẩm không lành mạnh (theo quy định của nhà nước...) hướng dẫn viên cần phối hợp với các cơ quan chức năng xem xét, can thiệp để khách có thể tiếp tục chuyến du lịch đã định. Hướng dẫn viên phải tỏ ra thông cảm nhưng không a dua theo lỗi lầm của khách. Bởi lẽ, việc phạm pháp dù vô tình nhưng thường liên quan tới an ninh quốc gia và an toàn xã hội. Song, với các trường hợp khách có hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng như tham gia buôn lậu, say rượu gây rối để lại hậu quả xấu, ăn cắp, sử dụng ma túy... hướng dẫn viên cần có những quyết định hoặc đề nghị quan trọng như chấm dứt Tour đối với khách, yêu cầu cơ quan công an can thiệp bằng các biện pháp cụ thể. Việc xử lý theo cách chấm dứt Tour của khách là vấn đề lớn và do đơn vị chủ quản của hướng dẫn viên quyết định. Vì vậy, hướng dẫn viên cần có sự thận trọng, chính xác khi đề nghị. Các chứng lý phải đầy đủ, rõ ràng và phải được ghi thành biên bản hợp pháp để tránh các trường hợp kiện cáo sau này. Điều rất tế nhị là hướng dẫn viên, nếu có thể, nên tranh thủ ý kiến của trưởng đoàn khách.

Đối với những hành vi vi phạm pháp luật đặc biệt nghiêm trọng như vận chuyển và buôn bán ma túy, móc ngoặc với các phần tử xấu làm phương hại tới tính mạng của người khác, gây rối hay kích động, tuyên truyền phản động... hướng dẫn viên cần báo cáo cho cơ quan chức năng (công an, chính quyền, lãnh đạo đơn vị chủ quản). Việc phối hợp với các cơ quan này để giải quyết tùy thuộc vào yêu cầu của các cơ quan đó. Song hướng dẫn viên cần bảo đảm sự trung thực và tích cực, đồng thời báo cáo với đơn vị chủ quản chấm dứt ngay Tour của khách vi phạm.

Hướng dẫn viên cần có sự động viên kịp thời với đoàn khách, hướng suy nghĩ của họ vào chuyến du lịch và tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, thư giãn cho khách khi có điều kiện nhằm xoá mờ những ảnh hưởng xấu do hành vi phạm pháp của khách gây ra.

Ngoài ra, trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên còn gặp nhiều tình huống khác nhau xảy ra trong những hoàn cảnh khác nhau và khá bất ngờ; tại nơi xuất phát kết thúc Tour, khách bị mất toàn bộ giấy tờ, tiền bạc mà thời gian còn lại rất ít; khách có những đòi hỏi vô lý, nổi nóng vô cớ và gây phiền toái cho cả đoàn; tai nạn giao thông; những rắc rối do sự quản lý tài nguyên du lịch thiếu đồng

bộ gây ra; những bất ngờ do an ninh quốc phòng đòi hỏi: thời tiết bất thường, sự gây gổ của một số phần tử xấu tại địa phương v.v... Tất cả các tình huống ấy, hướng dẫn viên tuân thủ các nguyên tắc chung và tùy vào hoàn cảnh cụ thể, khả năng cụ thể để giải quyết kịp thời và chính xác, đúng theo qui định mà vẫn giữ được tình cảm của khách. Một tình huống dù bất ngờ tới đâu cũng sẽ có cách xử lý thích hợp khi hướng dẫn viên năng động, thông minh và biết dựa vào đoàn khách, vào các cơ quan chức năng, vào nhân dân và vào cơ quan chủ quản của mình.

Việc tránh để xảy ra những tình huống bất lợi cho chuyến du lịch của khách là cần thiết. Song khi có tình huống, việc xử lý tình huống sẽ góp phần vào thành công của chuyến du lịch. Qua những tình huống ấy, hướng dẫn viên sẽ có thêm kinh nghiệm nghề nghiệp và trưởng thành.

6. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên có nhiều mối quan hệ như với khách, những người điều hành ở đơn vị chủ quản, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch, lãnh đạo và nhân viên các cơ sở dịch vụ du lịch, các cơ quan chức năng, chính quyền và nhân dân trên tuyến, điểm du lịch, với các doanh nghiệp khác, với đồng nghiệp...

Đó là những mối quan hệ cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch. Xây dựng mối quan hệ tốt là một đòi hỏi nghề nghiệp của hướng dẫn viên nhằm đem lại hiệu quả cao trong hoạt động hướng dẫn du lịch, trong việc tổ chức chuyến du lịch cho khách. Hướng dẫn viên giỏi nghề đồng thời phải là người biết xây dựng và bảo vệ các mối quan hệ vốn rất đa dạng trong hoạt động của mình. Vì vậy, trong quá trình tổ chức chuyến du lịch của khách, hướng dẫn viên cần thiết đối nhân xử thế với những mối quan hệ ấy sao cho tác động thuận lợi và hạn chế những tác động bất lợi do khách quan hay chủ quan gây ra.

Việc xây dựng các mối quan hệ và bảo vệ nó một cách lâu dài, bền vững là nhiệm vụ của mỗi hướng dẫn viên, song việc xử thế các mối quan hệ ấy trong chuyến du lịch luôn luôn có ý nghĩa quan trọng.

6.1. Trong quan hệ với khách du lịch

Hướng dẫn viên có thể gặp những trục trặc như sự thiếu thống nhất của chương trình mà khách được thông báo khi mua và chương trình do hướng dẫn viên nhận được từ đơn vị chủ quản của mình. Hướng dẫn viên cần đổi chiều chương trình, xin ý kiến của đơn vị chủ quản để có sự thống nhất lại cho phù hợp trước khi thực hiện. Khi có sự sai khác, hướng dẫn viên cần kiên nhẫn, từ tốn giải thích cho khách, cho dù khách có sự khó chịu, cáu gắt và cần biết làm giảm nhẹ sự khó chịu ấy một cách tế nhị. Trong trường hợp sự thay đổi chương trình do đơn vị chủ quản hoặc là vì lý do khách quan, hướng dẫn viên cần thay mặt đơn vị xin lỗi khách và nếu cần thiết, đề nghị đơn vị chủ quản trả tiền chênh lệch do sự sai khác chương trình này.

Khi khách có những đòi hỏi ngoài chương trình như thay đổi địa điểm tham quan, lưu trú, hướng dẫn viên căn cứ vào thoả thuận đã được văn bản hoá từ trước và vào điều kiện thực tế để quyết định. Mọi quyết định phải thận trọng và phải được tất cả các thành viên trong đoàn chấp nhận, có văn bản để tránh kiện tụng về sau.

Đối với những đòi hỏi không chính đáng hướng dẫn viên cần từ chối dứt khoát nhưng lễ độ, nhẹ nhàng, tránh gây căng thẳng. Đó cũng là cách làm giảm nhẹ những lỗi lầm mà khách gây ra trong chuyến du lịch cho hướng dẫn viên hay cho những người khác. Sự cần thiết lịch sự hay ngang ngược của một vài khách cần được ngăn ngừa nhưng cần có một sự cảm thông nhất định ở hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên cần nhớ: khách du lịch luôn cần không khí thân thiện, cởi mở, thư thái về tinh thần và đầy đủ về vật chất theo thoả thuận. Những lỗi lầm vô thức cần được bỏ qua, nếu không gây hậu quả nghiêm trọng. Chẳng hạn sự chậm trễ về giờ giấc của khách, sự vụng về cầu thả trong ăn mặc, sự phàn nàn quá đáng... của khách cần phải được đặt trong hoàn cảnh cụ thể.

Hướng dẫn viên cần linh hoạt trong xử thế với khách, luôn tìm thấy tiếng nói chung với khách. Đó sẽ là những điều kiện thuận lợi cho chuyến du lịch. Đặc biệt, trong giao tiếp quốc tế, hướng dẫn viên phải có hiểu biết về văn hoá ứng xử của dân tộc, cộng đồng của khách du lịch, có hiểu biết về tôn giáo của họ và giữ đúng các nguyên tắc giao tiếp quốc tế. Các câu chuyện cần có chủ đích, hài hước nhưng phải vô hại với bất kỳ ai trong đoàn.

Trong quan hệ giữa khách với nhau, đôi khi cũng xảy ra bất đồng về chỗ ngồi trên phương tiện, về việc thực hiện chương trình tham quan, về hoạt động vui chơi

giải trí ... Hướng dẫn viên cần tranh thủ ý kiến trưởng đoàn, căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể để có sự dàn xếp hợp lý, khéo léo.

Chẳng hạn, việc đổi chỗ ngồi trên phương tiện, hướng dẫn viên cần chú ý tới những đối tượng ưu tiên như người già, phụ nữ, trưởng đoàn, bạn bè ngồi gần nhau. Sau một khoảng thời gian nhất định, hướng dẫn viên đổi chỗ ngồi cho khách nếu cần thiết. Điều quan trọng là việc đổi chỗ hay không phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chặng đường, yêu cầu tham quan trên phương tiện, thái độ của khách về chỗ ngồi, không khí thân mật mà hướng dẫn viên tạo ra cho đoàn v.v...

Khi tổ chức tham quan cho khách, có thể xảy ra trường hợp nhiều khách trong đoàn muốn bỏ qua những điểm tham quan nào đó theo lịch trình. Hướng dẫn viên cần thực hiện theo lịch trình và giải thích để khách hiểu: dù chỉ một khách yêu cầu theo chương trình đã thoả thuận thì lịch trình vẫn không thay đổi. Ở đây, không thể thực hiện phương cách: đa số áp đảo được vì nó sẽ để lại những hậu quả không nhỏ. Hướng dẫn viên chỉ có thể không dẫn khách tham quan điểm nào đó theo chương trình khi tất cả khách trong đoàn đều đồng ý huỷ bỏ việc tham quan này một cách tự nguyện và ký vào biên bản xác nhận điều đó. Những khác biệt trong sở thích, vui chơi giải trí giữa các khách là điều dễ hiểu. Căn cứ vào thoả thuận đã có, hướng dẫn viên giải thích việc thực hiện thoả thuận.

Trong trường hợp không có thoả thuận hướng dẫn viên có thể đáp ứng yêu cầu của khách khi các điều kiện đủ đáp ứng mà không nhất thiết phải theo sở thích của từng người, vì lẽ hướng dẫn viên không thể cùng lúc đáp ứng các sở thích khác biệt nhau. Thái độ ứng xử của hướng dẫn viên với khách luôn đòi hỏi sự chân thành, thân mật, nghiêm túc, tạo tình cảm quý mến, thông cảm và hiểu biết giữa khách với hướng dẫn viên. Song có nhiều trường hợp khách có những ứng xử không đúng như luôn luôn muộn giờ hẹn, hay nói chuyện riêng trong lúc cần yên lặng lắng nghe hướng dẫn, hay la cà chậm trễ, lộn xộn trong những lúc tham quan, lên xuống phương tiện, mua sắm, vui chơi... Sự nhắc nhở là cần thiết, song hướng dẫn viên cần chú ý không được tỏ ra quá nghiêm khắc, khắt khe với khách. Thái độ hoà nhã, cẩn trọng của hướng dẫn viên luôn luôn cần thiết trong ứng xử với những người khách này. Việc nắm bắt tâm lý của khách du lịch, thói quen, sở thích, tập quán và cả những hành vi có thể coi là nhược điểm tự nhiên của họ... nhằm điều chỉnh thái độ ứng xử cần được

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

hướng dẫn viên quan tâm. Hướng dẫn viên không được biến chuyển tham quan du lịch của khách thành một chuyến dã ngoại, của các đơn vị quân đội. Trong trường hợp có sự va chạm, hướng dẫn viên cần khéo léo xoa đi không khí nặng nề, trầm cảm trong đoàn, bằng nhiều cách thức: các câu chuyện hài hước nhưng vô hại, các ví von thông minh, một bài hát, bài thơ giàu giai điệu... Chỉ có sự khéo léo, linh hoạt và cả kiên nhẫn của hướng dẫn viên mới giữ cho thái độ chung của cả đoàn hồ hởi, chan hoà.

6.2. Với trưởng đoàn

Hướng dẫn viên cần phải tạo ra mối quan hệ thân thiện, hiểu biết và hợp tác với trưởng đoàn ngay từ khi gặp gỡ cho tới khi kết thúc chuyến du lịch. Việc có quan hệ tốt với trưởng đoàn sẽ có lợi cho hướng dẫn viên trong việc tìm hiểu tâm trạng, sở thích của khách, trong việc giải quyết các tình huống xảy ra trong chuyến tham quan. Hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm thực hiện chương trình du lịch theo đúng hợp đồng của đơn vị du lịch với khách.

Trưởng đoàn hỗ trợ cho hoạt động đó song bản thân họ cũng là khách du lịch. Vì vậy, sự hỗ trợ ấy đôi khi không phải là bắt buộc. Những hoạt động có tính nội bộ của đoàn do trưởng đoàn tiên hành, hướng dẫn viên không cần thiết phải tham gia.

Việc tránh những va chạm, căng thẳng với khách, với trưởng đoàn nói riêng là cần thiết. Nhưng nếu xảy ra tranh luận, bất đồng với trưởng đoàn, hướng dẫn viên cần tránh để xảy ra trước mặt khách. Những sai lệch về thái độ, về hành động, về phản ánh các thông tin liên quan của trưởng đoàn, hướng dẫn viên cần có xử sự đàng hoàng, nghiêm túc nhưng không cầu toàn mà cần có sự giải thích và kiên nhẫn. Khuyến khích và cổ vũ những hiểu biết đúng đắn, những việc làm nâng cao vị trí và uy tín của trưởng đoàn cũng là cần thiết.

6.3. Người điều khiển phương tiện

Mối quan hệ giữa hướng dẫn viên với hướng dẫn viên địa phương, đoàn khách và người điều khiển phương tiện, giữa hướng dẫn viên với cán bộ quản lý các dịch vụ du lịch... là rất quan trọng trong hướng du lịch. Ứng xử có văn hoá, khéo léo và có sự hợp tác lẫn nhau, hướng dẫn viên sẽ thuận lợi trong hoạt động nghề nghiệp.

Trên suốt chuyến du lịch, hướng dẫn viên và đoàn khách cần giữ mối quan hệ

hiểu biết và thân ái với người điều khiển phương tiện (và có thể cả người phục vụ trên phương tiện). Cho dù nhiệm vụ của hướng dẫn viên và người điều khiển phương tiện vận chuyển khách đã được xác định một cách tự nhiên nhưng đều nhằm mục đích chung là phục vụ khách du lịch một cách chu đáo trong chuyến du lịch theo hợp đồng. Mối quan hệ tốt đẹp giữa họ được thiết lập sẽ là yếu tố quan trọng cho thành công của chuyến du lịch của khách và thành công trong nghề nghiệp của hướng dẫn viên nói riêng.

Vì vậy, hướng dẫn viên cần trao đổi với người điều khiển phương tiện một cách rõ ràng về chương trình của đoàn khách, những thoả thuận đã có và hợp tác có trách nhiệm trong chuyến tham quan du lịch của khách. Đó sẽ là sự bảo đảm tốt cho hoạt động của đoàn, của hướng dẫn viên và người điều khiển phương tiện. Những thao tác thông thường của hướng dẫn viên theo đoàn là giới thiệu một cách trân trọng người điều khiển phương tiện với khách, thông báo về những hoạt động của đoàn cần đến phương tiện ngoài dự kiến ban đầu, chân thành trong công việc và tiếp thu góp ý của người điều khiển phương tiện, thông cảm với những khó khăn của họ, giúp đỡ họ khi có thể và tránh không để xảy ra xung đột với họ, nhất là trước sự chứng kiến của khách, không nhận thay người điều khiển phương tiện tiền “tip” hay quà biếu của khách.

6.4. Với hướng dẫn viên tại điểm

Trong công việc của mình, hướng dẫn viên thường xuyên phải tiếp xúc với hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên tại điểm, cán bộ giới thiệu, thuyết minh tại các điểm tham quan trong chương trình du lịch của du khách. Đây là những nhân vật góp phần không nhỏ vào sự thành công cho chuyến du lịch nếu trong chương trình có sự hiện diện của họ. Vì vậy, hướng dẫn viên đi cùng đoàn cần thể hiện sự tôn trọng, sự mong muốn được hợp tác, được nhận sự giúp đỡ từ phía họ. Để có được điều đó, ngay từ lúc mới tiếp xúc, hướng dẫn viên cần giới thiệu họ với đoàn khách và cùng trao đổi những công việc liên quan đến nhiệm vụ, trách nhiệm của họ khi phục vụ đoàn.

Không chen ngang vào các hoạt động của hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên tại điểm hay cán bộ giới thiệu thuyết minh. Không được tỏ ra mình giỏi và

hiểu biết hơn họ ngay cả khi hoạt động hướng dẫn tham quan cho đoàn của họ có khiếm khuyết. Cảm ơn và khen ngợi họ trước đoàn khách nếu họ thực hiện tốt chức trách của mình và phải biết nói đỡ cho họ nếu họ còn có những điểm làm du khách chưa hài lòng mỗi khi kết thúc buổi tham quan. Khi hướng dẫn viên muốn thể hiện sự tương trợ, giúp đỡ đối với công việc của họ phải hết sức tế nhị. Nếu có những bất đồng xảy ra, tránh việc giải quyết giữa hai bên trước mặt du khách và nên luôn tìm cách giữ gìn, duy trì mối quan hệ lâu dài, tốt đẹp đối với họ.

6.5. Dân cư địa phương, các nhà cung cấp dịch vụ và các tổ chức có liên quan

Hướng dẫn viên nên có mối quan hệ tốt đẹp, thân thiện, lịch sự với cư dân địa phương nơi đoàn khách tới tham quan.

Bên cạnh đó, hướng dẫn viên có nhiệm vụ phục vụ khách, đảm bảo các dịch vụ và thay mặt công ty lữ hành giám sát và kiểm tra các nhà cung cấp dịch vụ. Vì thế việc thiết lập mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ, các tổ chức, đơn vị là điều nên làm của hướng dẫn viên. Nhìn chung, những người chủ, người quản lý các dịch vụ du lịch luôn có mối quan hệ bạn hàng, quan hệ liên kết với các doanh nghiệp du lịch, với hướng dẫn viên phụ trách đoàn do yêu cầu của kinh doanh du lịch.

Mối quan hệ này tốt, thì hướng dẫn viên và đoàn khách sẽ được đảm bảo các dịch vụ, xử lý được các vấn đề khi có khó khăn khách quan. Để xử lý tốt mối quan hệ này, hướng dẫn viên cần thiết lập mối quan hệ ấy cho bền vững, lâu dài, tốt đẹp dựa trên nguyên tắc trách nhiệm và lợi ích giữa các bên. Khéo léo giải quyết khi có tình huống xấu xảy ra, tránh xung đột.

Tuy vậy, cũng có những trường hợp xảy ra căng thẳng trong mối quan hệ này do nhiều nguyên nhân như sự thiếu thống nhất trong việc tìm giải pháp cho các tình huống nào đó, những thay đổi về số lượng và chất lượng du lịch không báo trước, các nhân tố khách quan... Hướng dẫn viên cần tìm ra các chứng lý cần thiết cho việc giải quyết các mối quan hệ ấy và tìm sự hỗ trợ ở các bộ phận chức năng của đơn vị mình. Mặt khác, những tranh chấp đó phải đảm bảo cho đoàn khách không bị ảnh hưởng nghiêm trọng theo hợp đồng có trong chương trình. Giữ được mối quan hệ tốt đẹp với những người quản lý, người chủ các dịch vụ du lịch liên quan tới đoàn khách, hướng dẫn viên và đoàn khách sẽ được đảm bảo các dịch vụ, ngay cả khi có khó khăn khách

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

quan. Không né tránh các mối quan hệ, xử sự có lý có tình và khéo léo, hướng dẫn viên có được những yếu tố thuận lợi cho hoạt động phục vụ đoàn khách du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch là người được đào tạo, trang bị về tri thức khá phong phú trên nhiều lĩnh vực và nghiệp vụ. Những yêu cầu, nội dung cơ bản của nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch đều bắt nguồn từ thực tế của việc phục vụ khách du lịch. Trong những điều kiện khác nhau, các thao tác nghiệp vụ có những yêu cầu phù hợp. Điều đó đòi hỏi sự năng động, thông minh của hướng dẫn viên và kinh nghiệm mà họ tích lũy được từ chính bản thân mình và từ các đồng nghiệp. Những nội dung nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, vì vậy không phải là những bất biến và không nên thực hiện một cách máy móc, khuôn cứng.

Những hướng dẫn viên dù mới bắt đầu nghề nghiệp hay đã có nhiều năm công tác luôn đặt cho mình nhiệm vụ cụ thể là thể hoá các nội dung lý thuyết của giáo trình và vận dụng sáng tạo, khoa học vào công việc của mình. Một khi điều kiện vật chất, phương tiện kỹ thuật và yêu cầu của khách du lịch thay đổi, hoạt động nghiệp vụ cũng sẽ thay đổi cho phù hợp. Đó cũng là đòi hỏi của nghề hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên du lịch. Để trở thành một hướng dẫn viên du lịch thực thụ và có tài, việc kiên trì, thường xuyên học tập trau dồi kiến thức cơ bản và nghiệp vụ là rất cần thiết. Điều đó sẽ mang lại lợi ích cho Tổ quốc, cho doanh nghiệp, cho ngành du lịch và trước hết cho chính hướng dẫn viên du lịch khi họ đã lựa chọn và yêu mến nghề nghiệp.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

❖ Nội dung đánh giá:

- Khái niệm và phân loại tình huống.
- Những yêu cầu và nguyên tắc khi xử lý tình huống.
- Các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức chương trình du lịch dựa trên những nguyên tắc cơ bản và tình hình thực tế.

❖ Cách thức và phương pháp đánh giá: Giáo viên kiểm tra kiến thức cũ trước khi học bài mới. Thang điểm 10.

❖ Gợi ý tài liệu học tập:

[Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

+ Đinh Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001.

+ Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, 2009.

Ghi nhớ

- Những yêu cầu và nguyên tắc khi xử lý tình huống.

- Các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức chương trình du lịch dựa trên những nguyên tắc cơ bản và tình hình thực tế

Câu hỏi ôn tập

1. Nêu những tình huống thường xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và biện pháp giải quyết các tình huống đó.
2. Nêu tình huống đặc biệt có thể xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và biện pháp giải quyết các tình huống này.

PHỤ LỤC

A. CÂU HỎI KIẾN THỨC CHUNG

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

Câu hỏi 1: Bạn hãy cho biết diện tích đất liền, độ dài bờ biển và dân số của Việt Nam ? Biên giới Việt Nam giáp với các quốc gia nào? Các tỉnh nào của Việt Nam có đường biên giới quốc gia?

Câu hỏi 2: Ngọn núi nào cao nhất Việt Nam (cao bao nhiêu, thuộc địa phận nào?). Bạn có thể kể tên 3 con sông dài nhất nằm ở ba miền Bắc – Trung – Nam?

Câu hỏi 3: Việt Nam có bao nhiêu quần đảo? Hãy kể tên các quần đảo đó? Bạn có thể cho biết, Việt Nam có bao nhiêu huyện đảo? Hãy kể tên?

Câu hỏi 4: Việt Nam là quốc gia giàu tài nguyên du lịch cả tự nhiên và nhân văn. Bạn hiểu thế nào là tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn.

Cho ví dụ.

Câu hỏi 5: Việt Nam là quốc gia đa dân tộc. Hiện ở Việt Nam có bao nhiêu tộc đang sinh sống? Hãy kể tên 10 dân tộc mà bạn biết?

Câu hỏi 6: Bạn cho biết Việt Nam hiện có bao nhiêu tỉnh, thành phố? Trong đó có bao nhiêu thành phố trực thuộc Trung Ương. Tỉnh (thành phố nào) có số dân cao nhất, ít nhất?

II. LỊCH SỬ

Câu hỏi 7: Việt Nam từ khi dựng nước đến nay có bao nhiêu tên gọi? Quốc hiệu và tên kinh đô qua các thời kỳ lịch sử?

Câu hỏi 8: Từ khi dựng nước đến khi kết thúc chế độ phong kiến. Việt Nam có bao nhiêu triều đại? Triều đại nào trị vì lâu nhất?

Câu hỏi 9: Thời đại phong kiến cuối cùng ở Việt Nam thuộc triều đại nào? Năm bắt đầu và năm kết thúc? Có bao nhiêu ông vua trị vì? Kể tên các ông vua đó?

Câu hỏi 10: Trong lịch sử phong kiến Việt Nam có một số phụ nữ làm vua. bạn hãy kể tên thời gian trị vì của các vị đó?

Câu hỏi 11: Chọn và giới thiệu 2 câu nói bất hủ, phản ánh ý chí quyết tâm đánh giặc đến cùng của 2 danh tướng họ Trần thế kỷ XIII.

Câu hỏi 12: Giới thiệu tóm tắt tiểu sử của Lê Lợi (quê quán, lãnh đạo cuộc khởi nghĩa nào, bao lâu, làm vua mấy năm?)

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Câu hỏi 13: Giới thiệu tóm tắt tiểu sử của Nguyễn Trãi (quê quán, liên quan đến cuộc khởi nghĩa nào, tác phẩm nào của Ông có giá trị như bản tuyên ngôn độc lập?)

Câu hỏi 14: Vị quan nào có công thiết lập chế độ hành chính của Vương triều Nguyễn tại Nam Bộ. Tóm tắt tiểu sử và sự nghiệp của vị quan đó.

Câu hỏi 15: Giải thích nguồn gốc tên gọi phong trào Tây Sơn, Nguyễn Huệ lên ngôi Hoàng đế trong hoàn cảnh và thời gian nào? Kinh đô lúc lên ngôi đặt ở đâu?

Câu hỏi 16: Tên bài Hịch nổi tiếng của Trần Hưng Đạo là gì? Bài hịch này được phổ biến trong hoàn cảnh nào? Quân sỹ nhà Trần hưởng ứng bài hịch bằng hành động cụ thể nào?

Câu hỏi 17: Hội trường Thống Nhất có những tên nào và vào thời kỳ lịch sử nào? Hãy nói tên kiến trúc sư đã thiết kế dinh Thống Nhất?

Câu hỏi 18: Giai đoạn toàn quốc kháng chiến chống thực dân Pháp của dân tộc Việt Nam diễn ra trong bao nhiêu năm? Nêu những chiến thắng quân sự lớn của quân dân và dân ta năm 1947, 1950, 1952, 1953-1954.

Câu hỏi 19: Trận mở màn chiến dịch Điện Biên Phủ diễn ra vào ngày nào? Ở đâu? Tập đoàn cứ điểm Điện Biên Phủ thất thủ vào lúc nào? Ai là Chỉ huy trưởng chiến dịch Điện Biên Phủ? Chỉ huy sở đóng ở đâu?

Câu hỏi 20: Sau chiến thắng Điện Biên Phủ. Một hiệp định về Đông Dương đã được ký kết. Đó là hiệp định gì? ký tại đâu? khi nào? Giới tuyến tạm thời được quy định trong hiệp định đó ở vĩ tuyến nào? tại địa danh nào?

Câu hỏi 21: Trận đánh nào khởi đầu cho cuộc tổng tấn công năm 1975, thời gian? Chiến dịch giải phóng Sài Gòn được mang tên gì, thời gian bắt đầu và kết thúc?

Câu hỏi 22: Đường Trường Sơn có ý nghĩa như thế nào trong cuộc kháng chiến chống Mỹ? Nó còn có những tên gọi nào? Năm nào được coi là mốc chính thức khai sinh con đường này? Bạn cho biết ngày khởi công xây dựng con đường Trường Sơn hiện đại? ở đâu?

Câu hỏi 23: Hiệp định về chấm dứt chiến tranh của mỹ ở Việt Nam được ký ngày tháng năm nào? ở đâu? có hiệu lực khi nào? Người phụ nữ duy nhất ký hiệp định đó là ai?

Câu hỏi 24: Hồ Chủ Tịch đã có một câu nói nổi tiếng tại Đền Hùng – Phú Thọ. Bạn cho biết câu nói đó? Bác nói với ai và thời gian nào?

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

III. VĂN HỌC – NGHỆ THUẬT

Câu hỏi 25: Chữ quốc ngữ ra đời vào khoảng thời gian nào? Ai là tác giả của bộ từ điển, có công lớn trong việc đưa chữ quốc ngữ vào Việt Nam?

Câu hỏi 26: Bạn hãy kể tên 5 thể loại văn học dân gian đã thịnh hành ở nước ta? Cho ví dụ về một thể loại mà bạn yêu thích.

Câu hỏi 27: Đương thời Hồ Chủ Tịch thường làm thơ chúc Tết vào dịp giao thừa. Bài thơ đầu tiên và bài thơ cuối cùng Bác viết chúc tết là xuân năm nào? Đọc một bài thơ mà bạn thuộc.

Câu hỏi 28: Bạn hãy kể những dòng tranh dân gian Việt Nam nổi tiếng một thời? Hiện nay dòng tranh nào vẫn còn? tên địa phương? Loại giấy nào được sử dụng để thể hiện dòng tranh này? đặc điểm của giấy?

Câu hỏi 29: Việt Nam đã có “tứ đại khí”. Hãy kể tên các tác phẩm này và nơi lưu giữ?

Câu hỏi 30: Truyện Kiều là tác phẩm văn học cổ điển ở Việt Nam nổi tiếng thế kỷ XIX. Hãy cho biết tên, quê quán, năm sinh, năm mất của tác giả. Đọc một số câu mà bạn thích.

Câu hỏi 31: Hình tượng con Rồng thời Lý, Trần, Lê, Nguyễn khác nhau ở những điểm nào?

Câu hỏi 32: Bạn hãy nêu 5 nhạc cụ cổ truyền ở Việt Nam, mỗi nhạc cụ đó được sử dụng ở dân tộc (hoặc vùng nào)?

Câu hỏi 33: Bạn hãy nêu 5 loại hình dân ca nặc cổ truyền đặc trưng ở nước ta? Vùng dân cư nào đang thịnh hành loại dân ca đó?

Câu hỏi 34: Nghệ thuật biểu diễn sân khấu ở Việt Nam rất phong phú, trong đó có loại hình sân khấu chỉ có ở Việt Nam đang thu hút khách du lịch quốc tế. Đó là loại hình sân khấu nào? Nhân vật trung tâm của loại hình nghệ thuật này?

Câu hỏi 35: Bạn hãy nêu tên 3 làng nghề thủ công nổi tiếng ở Việt Nam. Nghề đó có nguồn gốc ở địa phương nào?

Câu hỏi 36: Hãy kể tên một số chợ truyền thống của Việt Nam hấp dẫn khách du lịch.

IV. PHONG TỤC

Câu hỏi 37: Giải thích câu “Tứ đại đồng đường” và “Ngũ đại đồng đường”.

Câu hỏi 38: Bạn hãy nói về 5 trò chơi dân gian đang thịnh hành trong những ngày hội truyền thống ở Việt Nam?

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Câu hỏi 39: Hãy nêu ngắn gọn 5 phong tục tập quán tốt đẹp phổ biến các cộng đồng dân tộc ở Việt Nam

Câu hỏi 40: Chiếc áo dài hiện nay của phụ nữ Việt Nam ra đời trong thời gian và hoàn cảnh nào? Gắn liền với áo dài là chiếc nón lá. Hãy kể tên địa phương sản xuất nón lá nổi tiếng ở Việt Nam.

V. TÔN GIÁO

Câu hỏi 41: Tại Việt Nam có những tôn giáo phổ biến nào?

Câu hỏi 42: Đạo Phật du nhập vào Việt Nam khi nào, điểm tiếp nhận đầu tiên ở đâu? Đạo Phật ở Việt Nam có một Thiền phái đặc trưng, hãy cho biết Thiền phái đó tên gì? ra đời thời gian nào? ở đâu? Tên người sáng lập?

VI. DANH THẮNG – DI TÍCH

Câu hỏi 43: Việt Nam có bao nhiêu địa danh được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên và văn hoá thế giới. Các di sản đó thuộc địa phương nào, thời gian được công nhận?

Câu hỏi 44: Bạn hãy liệt kê tên những lăng, mộ của vua Nhà Nguyễn ở Huế.

Câu hỏi 45: Huế còn có một vài địa danh thường được nhắc đến, thậm chí nó còn được coi là biểu trưng của Huế, đó là những địa danh nào?

Câu hỏi 46: Thừa Thiên Huế có mộ khu du lịch sinh thái nổi tiếng bạn hãy cho biết tên, vị trí, vài thông tin ngắn gọn về khu du lịch đó?

Câu hỏi 47: Bạn hãy nêu vài nét chính giới thiệu vịnh Hạ Long (vị trí, diện tích, số đảo, các hang động nổi tiếng)

Câu hỏi 48: Tỉnh Quảng Ninh không chỉ có Hạ Long di sản thiên nhiên thế giới mà còn nhiều di tích – danh thắng nổi tiếng khác. Bạn có thể kể tên một số di tích đó?

Câu hỏi 49: Tiêu chuẩn nào để Đô thị cổ Hội An được công nhận “Di sản Văn hoá thế giới”. Bạn cho biết những đền tháp đầu tiên ở đây được xây dựng trong thời gian nào, ai là người đầu tiên khám phá? Hiện nay Mỹ Sơn còn lại những di sản quan trọng nào?

Câu hỏi 50: Khu đền Tháp Mỹ Sơn mới được công nhận là “di sản văn hoá thế giới”. Bạn cho biết những đền tháp đầu tiên ở đây được xây dựng trong thời gian nào, ai là người đầu tiên khám phá? Hiện nay Mỹ Sơn còn lại những di sản quan trọng nào?

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

Câu hỏi 51: Các nhà khoa học đã khảo sát và đi đến kết luận về “7 điểm nhất” của động Phong Nha, bạn cho biết đó là những điểm gì?

Câu hỏi 52: Việt Nam có nhiều rừng quốc gia và khu bảo tồn thiên nhiên. Bạn hãy kể tên 5 vườn quốc gia tiêu biểu đang thu hút du khách đến tham quan, chúng thuộc địa phương nào?

Câu hỏi 53: Việt Nam có một số thắng cảnh và di tích đang tiếp tục đề nghị UNESCO công nhận là di sản thế giới, bạn có thể kể tên các điểm đó, nó thuộc địa phương nào?

Câu hỏi 54: Bạn hãy giải thích hai cụm từ “sân chim” và “vườn chim”

Câu hỏi 55: Giới thiệu tóm tắt về Văn Miếu – Quốc Tử Giám, Khuê Văn Các được xây dựng năm nào, mang ý nghĩa biểu trưng gì? Hiện còn bao nhiêu tấm bia ghi danh những người đỗ tiến sỹ trong các kỳ thi?

Câu hỏi 56: Bạn hãy nêu 5 khu di tích, lưu niệm Bác Hồ tiêu biểu. Bạn hãy giới thiệu về khu phố cổ và khu phố cũ ở Hà Nội.

Câu hỏi 58: Ca dao Việt Nam có mấy câu:

“Gió đưa cành trúc la đà,

Tiếng chuông Trấn Vũ canh gà Thọ Xương

Mịt mù khói toả ngàn sương

Nhịp chày..., mặt gương...”

Bạn hãy điền vào chỗ trống và cho biết các địa danh trong bài thơ là ở đâu?

Câu hỏi 59: Tại Hà Nội có làng đúc nổi tiếng mang tên Ngũ Xã, bạn cho biết vị trí của nó, hãy giải thích cái tên đó.

Câu hỏi 60: Hồ Tây của Hà Nội còn có những tên gọi nào khác? Lý do có các tên gọi đó?

Câu hỏi 61: Hà Nội xưa có 4 ngôi đền trấn bốn phương, bạn hãy nêu tên 4 ngôi đền đó, Thờ những vị thần nào?

Câu hỏi 62: “Kinh Bắc” là chỉ vùng đất nào? Hãy nêu 5 danh thắng nổi tiếng của vùng này?

Câu hỏi 63: Bạn hãy giải thích ATK là gì? đã có những ATK nào, ở đâu?

Câu hỏi 64: Hà Giang là tỉnh vùng cao biên giới. Tỉnh này có một huyện có giá trị rất đặc biệt về địa lý và nổi tiếng về du lịch, bạn cho biết đó là huyện nào, nêu 2 địa danh du lịch đó?

Câu hỏi 65: Ninh Bình có một vùng đất chứng kiến sự thành lập 3 triều đại phong kiến Việt Nam, bạn cho biết đó là vùng đất nào, và tên các triều đại đó?

Câu hỏi 66: Tại sao có tên gọi là Lam Kinh? Giới thiệu một số nét đặc trưng về kiến trúc và điêu khắc của địa danh này.

Câu hỏi 67: Có một câu thơ nói về 3 địa danh: “Mường Thanh, Hồng Cúm, Him Lam”, bạn cho biết câu thơ này trích trong bài thơ nào? tác giả của bài thơ? những địa danh ấy ở đâu? liên quan đến sự kiện lịch sử gì?

Câu hỏi 68: Giới thiệu vắn tắt về Đèo Ngang và Đèo Hải Vân trên tuyến du lịch xuyên Việt.

Câu hỏi 69: Giới thiệu về Địa đạo Củ Chi và Địa Đạo Vĩnh Mốc

Câu hỏi 70: Bạn cho biết Đền Bà Chúa Xứ nằm ở đâu? hãy nêu khái quát công trình này?

Câu hỏi 71: Tại Nam Bộ có đền thờ một vị quan Nhà Nguyễn có công rất lớn trong việc làm thủy lợi, khai phá, mở mang đất đai... Bạn cho biết tên đền thờ vị quan đó hiện đang ở đâu? một số địa danh mang tên Ông?

Câu hỏi 72: Tại tỉnh Tây Ninh có công trình kiến trúc tôn giáo rất nổi tiếng hãy cho biết đó là công trình nào, đặc điểm của nó?

VII. LỄ HỘI TRUYỀN THỐNG

Câu hỏi 73: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chử Đồng Tử. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 74: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Cỗ Loa. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 75: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Hội Lim. Lễ hội này thuộc loại lễ hội gì và nét đặc trưng của nó?

Câu hỏi 76: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Phủ Giày. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 77: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Phù Đổng. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 78: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Đền Hùng. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 79: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Trường Yên. Đối tượng

[Đình Trung Kiên, Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2001]

[Bùi Thị Thanh Thủy, Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Trường đại học Văn Hóa Hà Nội, trang 83-166]

suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 80: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chùa Hương. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 81: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Quan Thế Âm. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 82: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Pônagar. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 83: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Katê. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 84: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Oóc OmBook. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 85: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Xuân Núi Bà. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 86: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Bà Chúa Xứ. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 87: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Điện Hòn Chén. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 88: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Kiếp Bạc. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 89: Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chợ Trâu. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

Câu hỏi 90: Bạn cho biết tên 3 lễ hội đặc trưng của cộng đồng các dân tộc vùng Tây Nguyên? thời gian tổ chức lễ hội.

Câu hỏi 91: Bạn cho biết những địa phương dọc bờ biển Việt Nam có một loại lễ hội rất giống nhau về nội dung, cùng tôn vinh một vị thần, đó là lễ hội gì?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Đ.T.Kiên, *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn*, Hà Nội, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.
- [2] B.T.T.Thủy, *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Hà Nội, Trường đại học Văn hóa Hà Nội, 2005.
- [3] N.V.Đính và P.H.Chương, *Giáo trình Hướng dẫn Du lịch*, Hà Nội, NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
- [4] T.Nhoãn, *Giáo trình nghiệp vụ Kinh doanh Lữ hành*, Hà Nội, NXB Chính trị Quốc gia Hà Nội, 2002.
- [5] N.B.San (chủ biên), *Cẩm nang Hướng dẫn Du lịch*, Hà Nội, NXB Văn hóa Thông tin Hà Nội, 2000.