

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI DU LỊCH HÀ NỘI



GIÁO TRÌNH

Môn học: **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH**
Ngành: **QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**
PHIÊN DỊCH TIẾNG ANH DU LỊCH
Trình độ: **CAO ĐẲNG**

(Ban hành theo Quyết định số: 278/QĐ-TMDL ngày 06 tháng 9 năm 2018)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về 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

Ngày nay, hoạt động du lịch đang phát triển với tốc độ nhanh và trở thành một hiện tượng phổ biến trong đời sống xã hội của các quốc gia. Ngành du lịch ngày càng khẳng định vai trò, vị trí của mình trong nền kinh tế thế giới.

Trong kinh doanh du lịch, hoạt động kinh doanh lữ hành nói riêng và ngành du lịch nói chung phụ thuộc rất nhiều vào đội ngũ lao động du lịch, trong đó có hướng dẫn viên du lịch. Do tính chất công việc của mình, các hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với khách du lịch trong và ngoài nước, họ đại diện cho quốc gia, vùng và địa phương để giới thiệu với du khách về các danh lam thắng cảnh, con người, phong tục tập quán của quê hương và đất nước. Chính vì vậy, hoạt động hướng dẫn có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh du lịch và đòi hỏi mỗi hướng dẫn viên phải trang bị những kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn nhất định.

“*Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch*” là môn học chuyên ngành của sinh viên chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và Phiên dịch tiếng Anh du lịch tại trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội. Tuy nhiên, sách và giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và các sách tham khảo liên quan đến nghiệp vụ có rất ít. Trong thực tế môn học này của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành chưa có giáo trình chính thức, nên việc biên soạn giáo trình giảng dạy môn học này là vô cùng cần thiết trong công việc giảng dạy của giảng viên cũng như việc học tập của sinh viên.

Nội dung của môn học “*Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*” bao gồm 5 chương, cụ thể như sau:

- Chương 1: Tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch
- Chương 2: Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn
- Chương 3: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch
- Chương 4: Hướng dẫn tham quan
- Chương 5: Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch

Giáo trình môn học “*Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch*” được biên soạn chi tiết, phù hợp với yêu cầu và mục đích đào tạo, giúp cho việc giảng dạy của giảng viên cũng như học tập của sinh viên thêm hiệu quả. Tác giả mong muốn tài liệu này sẽ đáp ứng được phần nào nhu cầu giảng dạy của giảng viên và nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Tuy nhiên, trong quá trình biên soạn cuốn giáo trình này, tác giả đã tham khảo một số sách và tài liệu giảng dạy môn học và nội dung tài liệu không tránh khỏi những hạn chế nhất định.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn các tác giả có tài liệu hoặc các ý kiến mà tôi đã tham khảo, cảm ơn sự hỗ trợ và đóng góp ý kiến của đồng nghiệp, cảm ơn sự quan tâm của Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo, Khoa Khách sạn du lịch của Trường cao đẳng thương mại và du lịch Hà Nội đã tạo các điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành cuốn giáo trình này.

Chủ biên
Hà Thị Thùy Linh

MỤC LỤC

Chương 1: Tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch.....	2
1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch.....	2
2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch.....	8
3. Hướng dẫn viên du lịch.....	10
4. Chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch.....	12
5. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.....	14
Câu hỏi ôn tập chương 1	19
Chương 2: Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn..	20
1. Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch	20
2. Kỹ năng truyền đạt thông tin.....	21
3. Các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn	24
Câu hỏi ôn tập chương 2	25
Chương 3: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch	26
1. Một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch.....	26
2. Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch	31
3. Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình tổ chức hướng dẫn du lịch.....	35
Câu hỏi ôn tập chương 3	36
Chương 4: Hướng dẫn tham quan	37
1. Một số khái niệm.....	37
2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan.....	39
3. Nội dung công việc hướng dẫn tham quan	42
4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch	43
Câu hỏi ôn tập chương 4	48
Chương 5: Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch.....	49
1. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.....	49
2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch.....	56
Câu hỏi ôn tập chương 5	59
Tài liệu tham khảo.....	60

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

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

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch là môn học chuyên ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

+ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch là môn học được bố trí giảng dạy sau các môn như Kinh tế du lịch, Tuyển điểm du lịch, Nghiệp vụ lữ hành, Văn hóa Việt Nam, Marketing du lịch của chương trình đào tạo.

- Tính chất:

+ Môn học này cung cấp cho người học những kiến thức quan trọng của nghiệp vụ hướng dẫn từ khi đón khách, thực hiện các hoạt động hướng dẫn và tiễn khách;

+ Là môn học lý thuyết kết hợp thực hành và đánh giá môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

Mục tiêu của môn học

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm hướng dẫn viên du lịch và các loại hình hướng dẫn viên

+ Mô tả được các đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch, chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch.

+ Phân tích được các yêu cầu của hướng dẫn viên du lịch.

+ Phân tích được một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

+ Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

+ Trình bày được nội dung công việc hướng dẫn tham quan.

+ Trình bày được nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh

+ Trình bày được các phương pháp hướng dẫn tham quan

+ Trình bày được phương pháp, kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi thường gặp trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Phân biệt được khái niệm hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch

+ Xác định được các yêu cầu của hướng dẫn viên du lịch

+ Phân tích được các đặc điểm của hướng dẫn viên du lịch

+ Biết cách thực hiện quy trình tổ chức chương trình du lịch

+ Biết cách xây dựng bài thuyết minh.

+ Xác định được các phương pháp quản lý đoàn khách

+ Thực hiện và vận dụng được một số phương pháp hướng dẫn tham quan trong quá trình học tập

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có phẩm chất đạo đức tốt.

+ Có khả năng tư duy độc lập.

+ Có óc sáng tạo và chủ động trong công việc.

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được những kiến thức có liên quan tới nguồn gốc ra đời, vai trò và chức năng của nghề hướng dẫn du lịch cũng như đặc điểm của nghề
- + Mô tả được các cách phân loại hướng dẫn viên du lịch

- Về kỹ năng:

- + Vận dụng được các yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tính chính xác, cẩn thận, linh hoạt

Nội dung chính:

- Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch
- Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch
- Phân loại hướng dẫn viên du lịch
- Chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch
- Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

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

Sự hình thành nghề hướng dẫn du lịch được phân chia thành nhiều giai đoạn khác nhau, phụ thuộc vào sự phát triển của hoạt động du lịch nói chung và ngành lữ hành nói riêng

1.1.1. Thời kỳ nguyên thủy

Trong thời kỳ này, cuộc sống con người rất khó khăn do các công cụ sản xuất còn thô sơ, dẫn đến năng suất lao động thấp. Nguồn lương thực của con người chủ yếu dựa vào hái lượm và săn bắn, không có của cải dư thừa, nên con người chưa có nhu cầu rời khỏi nơi cư trú của mình. Tuy nhiên, hoạt động di chuyển của con người từ vùng này sang vùng khác đã xuất hiện nhưng đều xuất phát từ nhu cầu thiết yếu của con người như tìm kiếm lương thực, tránh thiên tai hay chiến tranh giữa các bộ lạc. Trong thời kỳ này, nghề hướng dẫn chưa hình thành.

1.1.2. Thời kỳ cổ đại

Hoạt động rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của con người với những mục đích trao đổi hàng hóa giữa các khu vực và vùng miền khác nhau đã xuất hiện và phát triển mạnh trong thời kỳ này. Sự phát triển của hoạt động sản xuất đã thúc đẩy kinh tế phát triển. Con người đã có sản phẩm thặng dư, cuộc sống sung túc, dư thừa. Đồng thời, trong xã hội đã có sự phân hóa giàu nghèo giữa các tầng lớp dân cư, nên việc rời khỏi nơi cư trú ngoài mục đích trao đổi hàng hóa đã xuất hiện các mục đích khác như đi chữa bệnh, hành hương về các vùng đất thánh, tham dự các đại hội thể thao.

Trong thời kỳ này, hoạt động tham quan đã phát triển mạnh mẽ ở Trung Quốc, Ai Cập, Hy Lạp, Ấn Độ, La Mã cổ đại, nơi có những nền văn minh phát triển rực rỡ. Con người đã đạt nhiều thành tựu văn hóa, kinh tế và chính trị.

Chính vì vậy, nhu cầu giao lưu, tìm hiểu, tham quan nghỉ dưỡng đã xuất hiện ở hầu hết các tầng lớp quý tộc, tăng lữ. Bên cạnh đó, Ai Cập cổ đại đã cho xây dựng Kim Tự Tháp, các đền thờ thần với quy mô lớn và chính điều này đã đưa Ai Cập trở thành một điểm danh thắng nổi tiếng, thu hút rất nhiều du khách tới tham quan kết hợp với các hoạt động tín ngưỡng tôn giáo.

Ở vùng Tây Á, đế quốc Ba Tư với ảnh hưởng rộng lớn của cả ba châu Á – Âu – Phi đã xây dựng hai đường ngự đạo dài hàng ngàn km, thuận tiện cho việc đi lại của các thương gia, học giả, các tín đồ tôn giáo là cơ sở cho việc phát triển hoạt động tham quan thời bấy giờ.

Hy Lạp với nền văn minh phát triển mạnh mẽ cùng với sự tồn tại của những thánh địa tôn giáo lớn như Delos, Delphi Method và đặc biệt là Olympia nơi có đền thờ thần Zeus và năm 776 trước Công nguyên, đại hội thể thao Olympic đầu tiên đã tổ chức tại Hy Lạp, thu hút nhiều người tham dự thi đấu thể thao.

Nắm bắt được nhu cầu cơ bản không thể thiếu được của con người là ăn, ở, đi lại khi họ rời khỏi nơi cư trú thường xuyên, dân địa phương đã cho xây dựng nhà trọ, quán ăn và các dịch vụ phục vụ cho các lữ khách và các dịch vụ này ngày càng phát triển.

Như vậy, trong thời kỳ cổ đại đã có nhiều chuyến đi với mục đích khác nhau mang hình thái của hoạt động du lịch, đồng thời những cơ sở vật chất kỹ thuật sơ khai phục vụ cho hoạt động đó đã hình thành nhưng khái niệm về hoạt động du lịch và thuật ngữ du lịch vẫn chưa xuất hiện.

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 Lưỡng 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 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.

Hoạt động hướng dẫn thời kỳ này, mới chỉ dừng lại ở việc giúp đỡ các lữ khách từ nơi xa tới trong việc chỉ đường đi, hướng dẫn mua bán và sử dụng các dịch vụ cơ bản tại địa phương của người dân nơi đây. Hoạt động này nảy sinh một cách tự phát và được coi là hình thức sơ khai của hoạt động hướng dẫn du lịch ngày nay.

1 1.3. Thời kỳ trung đại

Thời kỳ trung đại là thời kỳ phát triển cường thịnh của đế quốc La Mã. La Mã là một đế chế hùng mạnh với nền chính trị biểu tống nhất. Đồng thời, là một biểu tượng văn minh của châu Âu thời bấy giờ, do đó nhiều người mong muốn được tới đây để tham quan. Việc phát triển hệ thống đường bộ thời kỳ này đã tạo điều kiện cho một bộ phận giai cấp thống trị bắt đầu thực hiện các chuyến đi với mục đích nghỉ ngơi tìm thú vui, thưởng thức nghệ thuật, tham quan các công trình kiến trúc, các danh lam thắng cảnh. Tuy nhiên, trong thời kỳ này, hoạt động đi tham quan, thưởng ngoạn vẫn dừng ở mức độ tự phát và chưa phổ biến trong toàn xã hội. Người đi tham quan chủ yếu tự phục vụ, họ chưa sử dụng

nhiều các dịch vụ có sẵn và trong thời kỳ này hoạt động liên kết các dịch vụ cũng chưa hình thành.

Hoạt động hướng dẫn ở thời kỳ này vẫn mang tính tự phát tại các điểm tham quan, do những dân địa phương đảm nhận. Hoạt động hướng dẫn bao gồm chỉ dẫn cách sinh hoạt tại địa phương, chỉ dẫn về đường đi và cung cấp những thông tin cần thiết cho khách tham quan về phong tục tập quán cũng như ý nghĩa, giá trị củ những điểm tham quan nơi mà họ tới. Hoạt động hướng dẫn thời kỳ này có phát triển hơn thời kỳ cổ đại nhưng vẫn chưa chính thức được hình thành.

1.1.4. Thời kỳ phong kiến

Nhiều trung tâm tôn giáo ra đời trong đó có khu vực Trung Á với tâm điểm là Baghda và các thành phố trung cổ được phục hưng. Việc rời khỏi nơi cư trú của con người trong thời kỳ này mang mục đích tôn giáo, thường ngoạn và tiêu khiển, không nhằm mục đích kinh tế. Thành phần chủ yếu tham gia vào các chuyến đi vẫn là giai cấp thống trị, quan lại và các tầng lớp trên của xã hội. Hoạt động tham quan, thường ngoạn chưa phổ biến trong xã hội, đặc biệt đối với tầng lớp nông dân và nô lệ.

Bên cạnh đó, thời kỳ này xuất hiện nhiều tên tuổi của các nhà thám hiểm nổi tiếng như Sulaymanae – người Ả Rập, Marco Polo – người Ý, Magellan Ferdinand – người Bồ Đào Nha. Các nhân vật này đã thực hiện những chuyến đi dài trong cuộc đời mình từ châu lục này tới châu lục khác và để lại những cuốn hồi ký hữu ích cho những người làm lữ hành sau này.

Mục đích chuyến đi của các nhà thám hiểm là tìm hiểu, khám phá và khảo sát khoa học. Tuy nhiên, hoạt động hướng dẫn chưa chính thức ra đời để phục vụ nhu cầu các du khách đặc biệt này mà vẫn chỉ dừng lại ở mức độ tự phát.

1 1.5. Thời kỳ cận đại

Thời kỳ này, cách mạng công nghiệp đã gây ảnh hưởng và tác động đến sự biến đổi trong quan hệ giai cấp, thay đổi tính chất môi trường làm việc của con người, thúc đẩy tiến bộ khoa học. Đặc biệt, việc ứng dụng kỹ thuật máy hơi nước trong giao thông vận tải đã là cơ sở cho con người có thể di chuyển với quy mô lớn giữa các vùng miền. Hệ thống khách sạn phát triển mạnh mẽ nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách khi đi du lịch.

Tất cả các yếu tố trên tạo nên sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động đại lý lữ hành mà người khởi xướng là Thomas Cook. Ông được coi là ông tổ của ngành kinh doanh lữ hành ngày nay. Tuy nhiên, hoạt động lữ hành thời kỳ này vẫn chưa phát triển thành ngành kinh tế độc lập. Do đó hoạt động này còn rất đơn giản so với ngành lữ hành hiện đại.

Nhu cầu đi du lịch của khách trong thời kỳ này đã trở nên đa dạng và có yêu cầu cao hơn trước. Ngoài nhu cầu được phục vụ về ăn ở, đi lại thì nhu cầu tìm hiểu về các điểm du lịch đã hình thành. Nhu cầu này trở thành một nhu cầu chủ yếu và cần được thỏa mãn. Trong khi đó, hoạt động hướng dẫn của những người dân địa phương đã không đáp ứng được đầy đủ nhu cầu này, do thiếu khả năng và trình độ. Thực tế đòi hỏi một nghề mới ra đời, đó là nghề hướng dẫn du lịch. Chính vì vậy, những nhà kinh doanh du lịch sớm nhận ra tầm quan trọng

của hoạt động hướng dẫn và chính thức đưa hoạt động này vào kinh doanh du lịch nhằm làm thỏa mãn tối ưu nhu cầu của du khách khi đi du lịch.

1.1.6. Thời kỳ hiện đại

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 hóa du lịch đòi hỏi sự phối hợp giữa các hang, các công ty du lịch trên phạm vi toàn thế giới.

Hiện nay, trên thế giới đang 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 hóa 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 là 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 giảm bớt các thủ tục về xuất nhập cảnh 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.

1.2. Sơ lược về hoạt động hướng dẫn tại Việt Nam

Quá trình hình thành và phát triển của ngành du lịch Việt Nam được chia làm 3 giai đoạn:

** Giai đoạn I: Từ năm 1960 đến năm 1975*

Với Nghị định 26/CP ngày 9/7/1960 của Hội đồng Chính phủ Công ty Du lịch Việt Nam đầu tiên của nước ta thành lập. Là một công ty trực thuộc Bộ Ngoại thương nhưng nhiệm vụ cơ bản của Công ty Du lịch đầu tiên của Việt Nam này là phục vụ các đoàn khách của Đảng và Chính phủ. Với cơ sở vật chất kỹ thuật nghèo nàn, lạc hậu, non kém về nghiệp vụ chưa được đào tạo về nghiệp vụ du lịch nhưng 112 cán bộ, nhân viên đầu tiên của ngành Du lịch Việt Nam đã hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Vì vậy, 9/7 được coi là ngày thành lập ngành Du lịch Việt Nam.

- Ngày 12/9/1969, trên cơ sở Công ty Du lịch Việt Nam, vụ Du lịch được thành lập và được chuyển sang Bộ Công An. Ngoài Bộ Công An, Vụ còn đồng thời chịu sự quản lý trực tiếp của Văn phòng Phủ Thủ tướng.

Năm	Số khách quốc tế	Năm	Số khách quốc tế
1960	6.130	1970	18.160
1961	7.630	1971	12.080
1962	8.070	1972	15.860
1963	8.790	1973	19.320
1964	10.780	1974	26.820
1965	11.850	1975	36.910

Bảng 1.1: Số lượng du khách quốc tế vào Việt Nam giai đoạn 1960 – 1975

(Nguồn Tổng cục du lịch)

** Giai đoạn II: Từ năm 1975 đến trước năm 1990*

Ngày 27/6/1978 và Ủy ban Thường vụ Quốc hội phê chuẩn việc thành lập Tổng cục Du lịch. Văn phòng Phủ thủ tướng đã ban hành Nghị định 32/CP ngày 23/1/1979 đã quyết định chính thức thành lập Tổng cục Du lịch Việt Nam.. Sự ra đời của Tổng cục Du lịch đã tạo bước ngoặt lớn trong sự chỉ đạo của Nhà Nước đối với hoạt động du lịch Việt Nam.

Giai đoạn này Tổng cục Du lịch trực tiếp quản lý trên 30 công ty du lịch trong cả nước cùng với hàng trăm khách sạn, nhà hàng, biệt thự, hàng ngàn phương tiện, hàng vạn cán bộ công nhân viên có trình độ và kinh nghiệm để phục vụ khách du lịch trong và ngoài nước.

Ngày 18/6/1987 Hội đồng Bộ trưởng ra Nghị định 120/HĐBT quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Tổng cục Du lịch Việt Nam nhằm thống nhất chỉ đạo hệ thống kinh doanh trong phạm vi cả nước.

- Khởi các đơn vị hành chính sự nghiệp gồm Văn phòng Tổng cục, các vụ chức năng thực hiện quản lý nhà nước về du lịch trong phạm vi cả nước.

- Khởi các đơn vị đào tạo và nghiên cứu khoa học.

- Khởi các đơn vị trực tiếp kinh doanh như các công ty lữ hành, các khách sạn, công ty vận chuyển khách.

** Giai đoạn III: Từ năm 1990 đến nay*

Ngày 31/3/1990, Tổng cục Du lịch Việt Nam được sát nhập với một số cơ quan khác thành Bộ Văn hoá - Thông tin - Thể thao và Du lịch. Trên cơ sở coi du lịch là một ngành kinh tế dịch vụ, tháng 12/1991 ngành Du lịch được tách khỏi Bộ Văn hoá - Thông tin - Thể thao và Du lịch để sát nhập vào Bộ Thương mại - Du lịch. Tuy nhiên về công tác tổ chức, quản lý vẫn còn một số vướng mắc nhất định. Hiệu quả hoạt động du lịch chưa đồng bộ. Ngày 26/10/1992, Chính phủ đã ra Nghị định về việc thành lập Tổng cục Du lịch Việt Nam như một cơ quan độc lập ngang bộ.

Năm 1994 ngành du lịch đã đón 1.018 nghìn du khách quốc tế. Thu nhập du lịch tăng bình quân trên 60%/năm. Cùng với đề án quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam giai đoạn 2010 - 2020, các đề án quy hoạch du lịch các vùng, tiểu vùng, các tỉnh cũng đã được triển khai với sự cộng tác của các chuyên gia trong và ngoài nước. Trong lĩnh vực đào tạo, bên cạnh việc đào tạo công nhân cho ngành du lịch của trường du lịch Hà Nội, trường du lịch Vũng Tàu, trường du lịch Hồ Chí Minh, nhiều trường đại học như Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội (1988), Đại học Kinh tế quốc dân thành phố Hồ Chí Minh (1988), Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Hà Nội (1992), Đại học Văn hoá (1993), Viện Đại học Mở (1993), Đại học Thương Mại (1996), Đại học Dân lập Đông Đô (1996), Đại học Phương Đông (1994) cũng đã bắt đầu đào tạo chuyên môn.

Như vậy, có thể tin tưởng rằng trong một tương lai không xa, du lịch Việt Nam chắc chắn sẽ có một vị trí xứng đáng trong xã hội và nền kinh tế nước nhà.

Năm	Trung Quốc	Hàn Quốc	Nhật Bản	Đài Loan
2010	905,369	495,902	442,089	334,007
2012	1,428,693	700,917	576,386	409,385
2014	1,947,236	847,958	647,956	388,998
2016	2,696,848	1,543,883	740,592	507,301
2017	4,008,253	2,415,245	798,119	616,232

*Bảng 1.2: Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam theo quốc tịch (Khách du lịch từ Đông Bắc Á đến Việt Nam) Đơn vị tính: Lượt khách
(Nguồn Tổng cục du lịch)*

Năm	Số lượt khách	Tỷ lệ tăng
2010	5.049.855	
2012	6.847.678	35,6%
2014	7.874.312	15%
2016	10.012.735	27,2%
2017	12.922.151	29,1%

*Bảng 1.3: Tổng số khách du lịch quốc tế đến Việt Nam
(Nguồn Tổng cục du lịch)*

1.3. Vai trò của nghề hướng dẫn du lịch trong hoạt động du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch tuy ra đời sau hoạt động du lịch nhưng được coi là một hoạt động đặc trưng và giữ vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh lữ hành nói riêng.

** Đáp ứng các nhu cầu của khách du lịch*

Khách du lịch có nhiều nhu cầu khác nhau và mong muốn được các nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng đầy đủ và tốt nhất các nhu cầu này, đặc biệt là các dịch vụ do hướng dẫn viên đảm nhiệm.

Nhu cầu của khách du lịch bao gồm 3 loại sau:

- Nhu cầu cơ bản:

Mục đích của khách du lịch là rời khỏi nơi cư trú thường xuyên và những thói quen sinh hoạt hàng ngày, để thực hiện những hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí. Tuy nhiên du khách vẫn không thể tách rời nhu cầu cơ bản của bản thân nhu cầu sinh học. Vì vậy, hướng dẫn viên phải biết cách sắp xếp, tổ chức thực hiện hợp lý các công việc ăn uống, lưu trú để đảm bảo làm thỏa mãn tối đa các nhu cầu trên của du khách.

- Nhu cầu đặc trưng:

Khi đi du lịch, ngoài những nhu cầu ăn ở, đi lại, khách du lịch còn có nhu cầu đặc trưng là nhu cầu muốn nghiên cứu, tìm hiểu về thế giới xung quanh, về những điều họ chưa biết tại những nơi họ sẽ tham quan. Nói cách khác, nhu cầu chính của con người khi đi du lịch là để trải nghiệm và thực hiện mong muốn được tìm hiểu những giá trị cao hơn, đó chính là giá trị về tinh thần

- Nhu cầu bổ sung:

Ngoài nhu cầu cơ bản và nhu cầu đặc trưng, khách du lịch còn có nhu cầu bổ sung như vui chơi giải trí, phục hồi sức khỏe, mua sắm, thưởng thức nghệ thuật ẩm thực tại điểm đến.

Hướng dẫn viên đóng vai trò quan trọng trong việc tổ chức các hoạt động định hướng cho du khách thỏa mãn được những nhu cầu bổ sung này.

** Giải quyết các vấn đề phát sinh*

Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động tổng hợp và phức tạp. Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch luôn có những tình huống bất ngờ xảy ra nằm ngoài dự kiến của doanh nghiệp lữ hành và đoàn khách cũng như của hướng dẫn viên. Đoàn khách không thể tự mình giải quyết được những tình huống phát sinh đó, mà cần tới sự trợ giúp của hướng dẫn viên. Bằng những kinh nghiệm thực tế, sự thông minh, nhanh nhẹn, cũng như dựa vào mối quan hệ của mình tại địa phương, hướng dẫn viên sẽ giúp khách giải quyết hầu hết mọi tình huống xảy ra trong quá trình đi tham quan mà vẫn đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách.

** Thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch*

Hoạt động hướng dẫn là một trong những nhân tố thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch và góp phần quan trọng trong việc kinh doanh du lịch. Hoạt động hướng dẫn được so sánh như hoạt động ngoại giao. Trong đó hướng dẫn viên đại diện cho công ty, cho đất nước đón tiếp, giới thiệu về đất nước, con người và thu hút khách đến tham quan.

2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch

Nghề hướng dẫn du lịch đòi hỏi nhiều đức tính khác nhau của con người như sức khỏe, sự nhanh nhẹn, thông minh, tháo vát, chịu khó, nhẫn nại, lịch sự, nhiệt tình. Đồng thời, người hướng dẫn du lịch cần có một lượng kiến thức sâu rộng về rất nhiều lĩnh vực khác nhau. Chính vì vậy, các hướng dẫn viên luôn phải học hỏi, phấn đấu liên tục để đảm bảo chất lượng của hoạt động hướng dẫn.

2.1. Tính độc lập và chủ động trong công việc

Lao động hướng dẫn thường có khối lượng công việc lớn và phức tạp bao gồm nhiều loại công việc khác nhau tùy theo từng nội dung và tính chất của chương trình.

Hướng dẫn viên là người giúp khách 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 bàn giao chương trình và đoàn khách từ phòng điều hành, hướng dẫn viên được toàn quyền trong việc sắp xếp, tổ chức và phân bổ thời gian công việc với mục đích thực hiện tốt nội dung chương trình đã được ký kết. Ngoài ra, hướng dẫn viên còn chủ động trong việc giải quyết và xử lý hầu hết các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, nhằm đảm bảo an toàn về tính mạng cũng như quyền lợi của khách và doanh nghiệp lữ hành.

2.2. Quan hệ giao tiếp rộng

Do đặc điểm của nghề hướng dẫn, hướng dẫn viên có mối quan hệ giao tiếp rộng rãi với nhiều thành phần trong xã hội. Khi thực hiện chương trình du lịch cùng với đoàn khách, hướng dẫn viên là người đại diện cho đoàn tiếp xúc trực tiếp với các cơ quan chức năng địa phương, các nhà cung cấp dịch vụ, với người dân địa phương. Đặc biệt, hướng dẫn viên còn tiếp xúc trực tiếp với các thành viên trong đoàn khách trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Trong quá trình tiếp xúc với khách, hướng dẫn viên học hỏi và tiếp thu được rất nhiều thông tin, kiến thức mới và qua đó họ có thể tự hoàn thiện bản thân.

2.3. Di chuyển nhiều và liên tục

Di chuyển nhiều và liên tục là một trong những đặc điểm điển hình của nghề hướng dẫn du lịch. Hướng dẫn viên phải di chuyển bằng nhiều phương tiện với nhiều địa hình khác nhau. Trong quá trình di chuyển, hướng dẫn viên vẫn phải làm nhiệm vụ thuyết minh về các đối tượng tham quan đoàn đi qua. Di chuyển nhiều trong khoảng thời gian dài là đặc điểm nổi bật của nghề hướng dẫn và đòi hỏi hướng dẫn viên phải làm quen trong quá trình thực hiện công việc của mình.

2.4. Thời gian làm việc không cố định và khó tính định mức

Lao động hướng dẫn có một số đặc điểm khác biệt so với các loại hình lao động khác.

Thời gian làm việc của hướng dẫn viên không cố định và phân bố không đều. Trên thực tế, thời gian lao động của hướng dẫn viên khó tính định mức như những ngành nghề khác vì thời gian của họ được tính theo ngày du lịch của khách. Không chỉ những lúc hướng dẫn tham quan cho khách du lịch mà ngay cả thời gian lưu trú tại khách sạn, hướng dẫn viên cũng phải tham gia vào quá trình phục vụ khi có yêu cầu. Đôi khi hướng dẫn viên phải phục vụ nhiều việc ngoài nội dung chương trình.

Đối với một số loại hình du lịch, do tính chất mùa vụ của nó nên thời gian làm việc của hướng dẫn viên phân bố không đều.

2.5. Công việc mang tính chất lặp lại

Hướng dẫn viên luôn phải tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo một số tuyến điểm quen thuộc trong một khoảng thời gian nhất định. Những tuyến điểm tham quan quen thuộc sẽ giúp hướng dẫn viên thực hiện công tác thực hiện hướng dẫn tham quan dễ dàng. Tuy nhiên, việc thường xuyên phải đi theo một tuyến đường đã định sẵn, lặp lại bài thuyết minh nhiều lần gây ảnh hưởng đến tính sáng tạo, sự hứng thú của hướng dẫn viên và chất lượng của công việc.

Chính vì vậy, các nhà điều hành du lịch luôn tìm cách thay đổi chương trình hay tuyến điểm mới cho hướng dẫn viên sau một thời gian thực hiện công việc tại những tuyến điểm quen thuộc.

2.6. Áp lực công việc cao

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên là người có trách nhiệm đảm bảo quyền lợi cũng như đảm bảo an toàn về tính mạng và tài sản cho khách. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, nhiều tình huống nằm ngoài dự kiến có thể xảy ra. Đối với những tình huống đó, hướng dẫn viên cần thận trọng và linh hoạt trong cách giải quyết để tránh những hậu quả xấu, gây ảnh hưởng tới chất lượng chương trình du lịch của đoàn. Chính những yếu tố này tạo nên áp lực đối với hướng dẫn viên trong hoạt động của mình và đòi hỏi chịu đựng cao về mặt tâm lý.

2.7. Khối lượng công việc lớn và phức tạp

Laos động hướng dẫn thường có khối lượng công việc lớn và phức tạp bao gồm nhiều công việc khác nhau tùy theo từng nội dung và tính chất của chương trình. Mặt khác không chỉ khi đi với khách mới là làm việc mà ngay cả khi chưa đi hướng dẫn thì vẫn phải thường xuyên trau dồi về mặt nghiệp vụ và kiến thức chuyên môn. Hơn nữa, các công việc chuẩn bị trước chuyến đi như khảo sát xây dựng các tuyến tham quan, xây dựng bài thuyết minh mới, bổ sung sửa đổi những tuyến tham quan cũng như các bài thuyết minh, cũng luôn đòi hỏi hướng dẫn viên phải luôn luôn tự trau dồi kiến thức để nâng cao chất lượng công việc.

Các công việc trực tiếp phục vụ trong quá trình cùng đi với khách cũng đã bao gồm nhiều công việc phức tạp khác nhau: tổ chức sắp xếp đoàn khách ăn ngủ, hướng dẫn tham quan, tổ chức vui chơi giải trí và các hoạt động khác. Do vậy hướng dẫn viên phải là người có thể làm được nhiều công việc khác nhau một cách thành thạo.

3. Hướng dẫn viên du lịch

3.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch

- *Hướng dẫn viên chuyên nghiệp (Tour Guide)*: Là người hướng dẫn đoàn khách thực hiện chương trình tham quan được thỏa thuận của tổ chức kinh doanh du lịch. Loại hướng dẫn này phải có chứng chỉ và giấy phép hành nghề.

- *Liên lạc viên du lịch (Tour Courier)*: Là người đón và chăm sóc du khách tham quan, tháp tùng khách trong thời gian quá cảnh tại cửa khẩu. Giúp đỡ khách về khách sạn, phương tiện vận chuyển và quản lý vận chuyển hành lý.

- Người quản lý chương trình du lịch (Tour Manager): Làm chức năng một phần của người hướng dẫn du lịch và liên lạc viên du lịch. Chủ yếu tháp tùng các đoàn khách đi nước ngoài hoặc mở rộng các tuyến du lịch đến nhiều nước.

- *Hướng dẫn viên du lịch địa phương (Local Tour Guide)*: Là hướng dẫn viên chủ yếu làm việc tại một địa phương và đi cùng với khách. Hướng dẫn du khách và giới thiệu cụ thể về danh lam thắng cảnh của địa phương.

- Hướng dẫn tham quan thành phố (City Guide): Là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan thành phố trên các phương tiện di động như xe buýt, xích lô. Hướng dẫn viên có nhiệm vụ giới thiệu, bình luận cho khách nghe những đối tượng nổi bật của thành phố, đồng thời trả lời các câu hỏi và giải thích cho khách những hiện tượng lạ trên lộ trình tham quan thành phố.

- *Thuyết minh viên du lịch (Tour Lecturer)*: Là chuyên gia có kiến thức sâu về một lĩnh vực nhất định làm nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch trong và ngoài nước. Giới thiệu và thuyết minh về chủ đề chuyên môn của mình.

- *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. Hướng dẫn viên loại này thường hiểu biết rất sâu về địa điểm mà họ phụ trách.

- *Hướng dẫn viên không chuyên (Step – on Guide)*: Là công tác viên hướng dẫn du lịch mà các tổ chức kinh doanh du lịch thuê theo hợp đồng để hướng dẫn khách du lịch. Họ có thể là các nhà khoa học, giáo viên ngoại ngữ, nhà báo, nhà nghệ thuật có kiến thức về tuyến 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.

- Theo Luật Du Lịch Việt Nam (chương 1 điều 3, 2017), khái niệm hướng dẫn viên du lịch được hiểu như sau:

Hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch.

3.2. Phân loại hướng dẫn viên

3.2.1. Phân loại theo tính chất quản lý

- *Hướng dẫn viên cơ hữu*: là hướng dẫn viên ký hợp đồng làm việc chính thức trong một khoảng thời gian nhất định với các Công ty Du lịch.

- *Cộng tác viên*: thường là những người có kiến thức tổng hợp hay chuyên sâu về một lĩnh vực, hiểu biết các tuyến, điểm du lịch được các doanh nghiệp lựa chọn mời làm công tác, hướng dẫn cho một số chương trình du lịch.

3.2.2. Phân loại theo phạm vi hoạt động

- *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 tiễn khách, hướng dẫn viên suốt tuyến chịu trách nhiệm chủ yếu nhất về việc thực hiện chương trình du lịch của đoàn theo hợp đồng.

- *Hướng dẫn viên tại điểm hay hướng dẫn viên địa phương*: là người chỉ làm nhiệm vụ hướng dẫn xem xét tham quan và thuyết minh tại các điểm tham quan nhất định cho du khách.

- *Hướng dẫn viên trong thành phố*: là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan trong phạm vi thành phố trên các phương tiện di động như xe ô tô, xích lô, hoặc đi bộ.

- *Hướng dẫn viên du lịch nông thôn*: là người hướng dẫn khách tham gia các chương trình du lịch được tổ chức tại các địa điểm ở những vùng nông thôn hay các bản làng dân tộc miền núi.

3.2.3. Phân loại theo các loại hình du lịch

- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch tham quan thuần túy
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch lịch sử, văn hóa, kiến trúc
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch lễ hội
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch tôn giáo
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch sinh thái
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch thể thao, mạo hiểm
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch nghỉ dưỡng
- Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch khác

3.2.4. Phân loại theo hình thức tổ chức chuyến đi

- *Hướng dẫn viên theo đoàn* là người hướng dẫn đoàn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan đi theo hình thức tập thể trên cơ sở đã được ký kết giữa doanh nghiệp lữ hành và khách.

- *Hướng dẫn viên cho khách lẻ* là người chỉ hướng dẫn tham quan cho các cá nhân đi riêng lẻ theo một chương trình du lịch cụ thể

3.2.5. Phân loại theo lãnh thổ hoạt động

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế
- Hướng dẫn viên du lịch nội địa

3.2.6. Phân loại theo ngôn ngữ giao tiếp

- Hướng dẫn viên theo nhóm ngôn ngữ tiếng Anh
- Hướng dẫn viên theo nhóm ngôn ngữ tiếng Pháp
- Hướng dẫn viên theo nhóm ngôn ngữ tiếng Trung
- Hướng dẫn viên theo nhóm ngôn ngữ tiếng Nhật
- Hướng dẫn viên theo nhóm ngôn ngữ khác

4. Chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch

4.1. Chức năng

4.1.1. Chức năng tổ chức

Bao gồm:

- + Tổ chức đón và tiễn khách du lịch.
- + Sắp xếp nơi nghỉ ngơi lưu trú và ăn uống cho khách.
- + Tổ chức chuyên thăm quan du lịch.
- + Sắp xếp các chương trình vui chơi giải trí, mua sắm cho khách.

Chức năng này có vai trò của hướng dẫn viên và sự tham gia của các bộ phận chức năng liên quan. Thông qua chức năng này, hướng dẫn viên giúp khách thực hiện những nội dung cơ bản của chương trình du lịch và làm họ thỏa mãn với sản phẩm đã mua từ doanh nghiệp lữ hành.

4.1.2. Chức năng trung gian

Ngoài chức năng tổ chức, hướng dẫn viên du lịch còn có chức năng trung gian. Chức năng này thực hiện việc liên kết các mối quan hệ giữa khách du lịch với doanh nghiệp lữ hành, các nhà cung cấp dịch vụ và người dân địa phương trong quá trình thực hiện các chương trình du lịch để đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong muốn của khách du lịch.

4.1.3. Chức năng tuyên truyền, quảng bá

Trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên còn thực hiện chức năng tuyên truyền, quảng bá hình ảnh đất nước, con người tại các điểm đến, giới thiệu về các sản phẩm, chương trình du lịch của mỗi quốc gia hay các doanh nghiệp du lịch. Tuyên truyền, quảng bá là chức năng quan trọng của hướng dẫn viên du lịch.

- *Tuyên truyền quảng bá du lịch hay điểm đến:*

- Quảng bá về đất nước, con người và tiềm năng du lịch của điểm du lịch.
- Tuyên truyền về các điều kiện để phát triển du lịch.
- Tuyên truyền về các quy định xuất cảnh, quá cảnh, lưu trú, đi lại, hải quan, y tế, mua sắm.
- Tuyên truyền về chế độ, chính sách, pháp luật về du lịch của từng nước, từng khu vực.

- Tuyên truyền về các chương trình hành động quốc gia về du lịch

* *Tuyên truyền về các sản phẩm du lịch:*

Ngoài việc tuyên truyền, quảng bá về du lịch hay điểm đến của đất nước thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình, hướng dẫn viên còn quảng bá về sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch như: quảng cáo về các chương trình du lịch, các tuyến điểm du lịch mới, giới thiệu cho khách tiêu dung

các sản phẩm hàng hóa của các ngành kinh tế, dịch vụ khác đem lại lợi nhuận cho quốc gia, cho doanh nghiệp.

4.1.4. Chức năng phiên dịch

Bên cạnh việc thực hiện vai trò thuyết minh của người hướng dẫn, trong nhiều trường hợp, hướng dẫn viên còn phải thực hiện chức năng phiên dịch cho đoàn khách. Chức năng này được sử dụng nhiều khi hướng dẫn viên đưa khách đi tham quan, du lịch tại nước ngoài, trong các buổi giao lưu, gặp gỡ giữa khách du lịch quốc tế tại Việt Nam.

4.2. Nhiệm vụ

4.2.1. Thu thập và cung cấp thông tin

** Thu thập thông tin*

Nhiệm vụ này của hướng dẫn viên du lịch được thực hiện trong công tác tổ chức trước chuyến đi. Trước mỗi chuyến tham quan, công việc đầu tiên của hướng dẫn viên là thu thập, tích lũy những thông tin từ nhiều nguồn tư liệu tin cậy, có liên quan tới điểm du lịch, những điểm tham quan mà đoàn sẽ đến, sẽ đi qua. Trên cơ sở đó, xây dựng bài thuyết minh cho toàn bộ chuyến hành trình của đoàn khách.

Ngoài ra, hướng dẫn viên còn có nhiệm vụ thu nhận thông tin phản hồi từ phía đoàn khách qua bản thăm dò ý kiến khách hàng phát cho khách sau mỗi chuyến đi.

** Cung cấp thông tin*

Hướng dẫn viên cung cấp thông tin cho đoàn khách thông qua quá trình tiếp xúc khách, thông qua bài thuyết minh về các tuyến điểm. Nội dung cung cấp cho đoàn khách gồm các thông tin sau đây:

- Thông tin liên quan tới tuyến điểm tham quan trong chương trình.
- Thông tin về các vấn đề khác tại nơi đoàn đến như: các dịch vụ du lịch, giá cả, các lĩnh vực kinh tế, xã hội, chính trị, luật pháp, phong tục tập quán, thủ tục hành chính.
- Thông tin về doanh nghiệp và thông tin về các dịch vụ khác của doanh nghiệp với mục đích quảng cáo.
- Thông tin về các vấn đề khác mà khách quan tâm.

4.2.2. Tổ chức hướng dẫn tham quan và các hoạt động bổ trợ

Tổ chức hoạt động tham quan được coi là hoạt động chính mang tính đặc trưng của nghề hướng dẫn du lịch. Công việc hướng dẫn tham quan của đoàn khách thường diễn ra tại các khu vực công cộng, là nơi tập trung một lượng người rất lớn. Chính vì vậy, hướng dẫn viên cần có khả năng tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan một cách khoa học nhằm đảm bảo thực hiện chương trình du lịch thành công.

Ngoài việc tổ chức thực hiện hướng dẫn tham quan cho đoàn khách, hướng dẫn viên còn tổ chức các hoạt động khác như vui chơi giải trí, mua sắm, tuyên truyền, quảng cáo, các hoạt động công ích.

4.2.3. Kiểm tra chất lượng và số lượng dịch vụ hàng hóa

Hướng dẫn viên là người thay mặt cho doanh nghiệp lữ hành, đoàn khách kiểm tra, giám sát chất lượng, số lượng dịch vụ và hàng hóa của các cơ sở cung cấp dịch vụ cho đoàn trên cơ sở những yêu cầu đã ký kết. Việc kiểm tra, giám sát này sẽ đảm bảo cho du khách được phục vụ đúng, đủ, chu đáo các dịch vụ

mà họ đã mua, giúp cho chương trình du lịch được thực hiện với chất lượng hoàn hảo nhất.

4.2.4. Quảng cáo, tiếp thị chương trình du lịch

Trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên còn thực hiện quảng cáo, tiếp thị bán các chương trình du lịch cho du khách. Các chương trình du lịch, các tuyến điểm mới của công ty lữ hành đều được hướng dẫn viên giới thiệu đến khách du lịch một cách nhanh nhất. Hiện nay, số lượng các chương trình du lịch do hướng dẫn viên tiếp thị bán được chiếm từ 10 - 15% doanh số ở các doanh nghiệp.

4.2.5. Xử lý các vấn đề phát sinh

Trong quá trình thực hiện các chuyến du lịch, có rất nhiều vấn đề phát sinh và tình huống phức tạp xảy ra cần có sự giải quyết kịp thời của hướng dẫn viên. Trong nhiều trường hợp, có những chương trình du lịch đã kết thúc, vẫn còn có những vấn đề phát sinh như sự khiếu nại của khách hàng, của các đối tác cung cấp du lịch. Do đó, hướng dẫn viên cần phải tham gia để giải quyết các vấn đề này.

4.2.6. Thanh toán

Hướng dẫn viên là người thanh toán các dịch vụ có trong chương trình cho các cơ sở cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, hướng dẫn viên còn là người giúp khách thanh toán, đổi tiền, mua sắm trong chương trình du lịch.

5. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

5.1. Yêu cầu về phẩm chất chính trị

Phẩm chất chính trị là một đòi hỏi hiểu biết đối với hướng dẫn viên vì cơ cấu của khách khá phức tạp, đa dạng và do đó, xu thế chính trị cũng không giống nhau chưa kể tới những ý đồ xấu trong số khách du lịch liên quan tới những biến động chính trị trong nước và quốc tế. Mặt khác, hướng dẫn viên trong quá trình phục vụ khách vừa mềm dẻo vừa kiên quyết, nghiêm khắc trong nhiều trường hợp. Vì vậy cần phải có những hiểu biết của mình về đường lối, chủ trương, quan điểm, chính sách của Nhà nước, thể hiện đường lối đối ngoại khéo léo, đúng mức đồng thời phải có những hiểu biết về chính trị quốc tế. Vì thế, hướng dẫn viên phải tìm hiểu qua sách báo, qua những buổi học tập và phải luôn cập nhật những vấn đề trong nước và quốc tế.

Hướng dẫn viên khi sử dụng ngôn ngữ nào, phải có hiểu biết văn hoá cộng đồng của những nước nói ngôn ngữ đó. Đồng thời giao tiếp và ứng xử quốc tế trong cộng đồng đó cũng liên quan chặt chẽ đến tôn giáo và vì vậy những hiểu biết này cần thiết và có ích với hướng dẫn viên.

Ngoài ra, những kiến thức khác như về 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... cũng là những kiến thức cần có ở người hướng dẫn du lịch để có thể ứng xử kịp thời và thích hợp, bảo đảm cho chuyến đi hoàn hảo nhất.

5.2. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

Hướng dẫn du lịch là một nghề. Cũng như tất cả các nghề khác, hướng dẫn viên du lịch muốn làm tốt công việc của mình phải có lòng yêu nghề thì mới có thể nhiệt huyết và truyền cảm được tất cả các kiến thức cho khách du lịch. Do

đó, muốn làm tốt công việc của mình và làm cho du khách thỏa mãn về chuyến đi đòi hỏi hướng dẫn viên phải có nhiều đức tính khác nhau như:

- Lòng say mê và yêu nghề
- Cầu tiến, luôn nâng cao năng lực chuyên môn
- Học hỏi và phấn đấu không ngừng
- Nhiệt tình, tận tụy, không ngại khó ngại khổ.

5.3. Yêu cầu về kiến thức

5.3.1. Kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ

- Hướng dẫn viên phải phục vụ khách theo một số loại hình nhất định: theo hợp đồng đã được ấn định vì vậy trước tiên phải đảm bảo những nội dung được thoả thuận, hiểu biết về hợp đồng và khả năng thực hiện hợp đồng.

- Phải có tri thức về các quy chế, pháp lệnh, luật lệ về du lịch, khách du lịch hoặc liên quan.

- Nắm vững những tập quán, luật lệ, tập tục của dân vùng địa phương là điểm đến trong du lịch. Nắm vững thông lệ quốc tế để có sự ứng xử và giúp đỡ khách cần thiết.

- Hướng dẫn viên vừa có nhiệm vụ của một người hướng dẫn du lịch năng động vừa phải là một nhà ngoại giao, sư phạm, tâm lý, một người bạn đồng hành tin cậy. Những kiến thức này được cụ thể hoá liên quan đến giao tiếp, ứng xử, tâm lý khách du lịch. Phải có những tri thức về tâm lý dân tộc, tâm lý địa phương.

- Hướng dẫn viên phải nắm vững khoa học và nghệ thuật hướng dẫn khách du lịch đặc biệt là khả năng truyền đạt thông tin, nghệ thuật nói trước đám đông, khả năng giao tiếp ứng xử khi thuyết minh.

- Hướng dẫn viên phải có kiến thức hiểu biết về các nguyên tắc ngoại giao quốc tế đồng thời việc sử dụng ngôn ngữ của người nước ngoài phải được lựa chọn sử dụng chính xác, dễ hiểu cùng với các thao tác thông thường trong nghề nghiệp.

5.3.2. Những kiến thức cơ bản khác

Hướng dẫn viên phải là người có khối lượng kiến thức vừa rộng trên nhiều lĩnh vực khác nhau, vừa sâu ở một số lĩnh vực nhất định nghĩa là cần một khối lượng kiến thức tổng hợp.

- *Khối kiến thức về địa lý, cảnh quan, lịch sử*

+ Những hiểu biết về các lĩnh vực khác nhau về văn hoá: bản sắc văn hoá dân tộc, đặc trưng văn hoá cơ bản, tương đồng và khác biệt về văn hoá.

+ Những hiểu biết chung về các loại hình nghệ thuật, các phong tục tập quán, lễ hội truyền thống.

+ Những hiểu biết về dân tộc học, đô thị học, du lịch học.

- *Khối kiến thức về kinh tế:* không đòi hỏi trình độ kinh doanh, quản lý sâu sắc nhưng phải có những hiểu biết về quá trình phát triển kinh tế của vùng, đất nước, địa phương và những đặc trưng kinh tế của mỗi vùng. Những kiến thức kinh tế của hướng dẫn viên còn bao gồm những hiểu biết về tri thức kinh tế thông thường để có khả năng thực hiện những thao tác liên quan đến

chuyên du lịch của khách như thanh toán, tín dụng, quyết toán hợp đồng, thanh lý hợp đồng, chi phí phát sinh, thuế.

5.4. Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ

Kiến thức về ngoại ngữ được đề cập cuối cùng nhưng là điều kiện quyết định đối với hướng dẫn viên quốc tế. Hướng dẫn viên du lịch nói chung cần phải có kiến thức ngoại ngữ tốt không chỉ để giao tiếp, giới thiệu mà còn là 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 đòi 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 cho khách du lịch quốc tế.

Mặt khác, kiến thức ngoại ngữ không chỉ là công cụ để hướng dẫn viên phục vụ khách mà còn để giao dịch, học hỏi, tiếp thu nghiệp vụ. Thông thường, hướng dẫn viên quốc tế phải biết thông thạo một ngoại ngữ và biết ở mức độ giao tiếp thông thường ở một ngoại ngữ thứ hai. Với hướng dẫn viên du lịch Việt Nam, những ngoại ngữ thường được sử dụng là: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung Quốc, tiếng Nhật, tiếng Đức, tiếng Nga, tiếng Hàn Quốc.

5.5. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp, ứng xử

Trong quá trình tiếp xúc với khách du lịch, hướng dẫn viên cần chuẩn bị kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp, ứng xử theo các yêu cầu sau:

- Hiểu biết về phong tục, tập quán, tâm lý, thị hiếu, sở thích của du khách.
- Hiểu biết những quy ước giao tiếp thông thường và giao tiếp quốc tế để từ đó có cách ứng xử, giao tiếp cho phù hợp với từng đối tượng khách.
- Vui vẻ, hòa đồng với khách, biết kiềm chế và lắng nghe những yêu cầu hay phàn nàn của khách.
- Khiêm tốn, tôn trọng ý kiến của khách.
- Đối xử công bằng với các thành viên trong đoàn, phải biết quan tâm, chia sẻ với khách, đối xử với khách như những người thân của mình.
- Cương quyết, có thái độ rõ ràng, dứt khoát trong những tình huống khi khách tỏ ra không tôn trọng hoặc cố ý làm trái pháp luật Việt Nam.

5.6. Yêu cầu về ngoại hình

Đối với nghề hướng dẫn du lịch, ngoại hình đẹp không phải là yếu tố quyết định như một số ngành nghề khác. Nhưng do thường xuyên phải xuất hiện trước du khách, hướng dẫn viên cũng cần có một ngoại hình dễ nhìn, không có dị tật, trang phục phù hợp với từng chuyến đi.

Trong những hoàn cảnh khác như giải quyết các vấn đề 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 hoàn cảnh nào cũng không mất lòng tự trọng cá nhân, tự tôn dân tộc, vi phạm đạo đức nghề nghiệp và thiếu tôn trọng hay xúc phạm khách.

5.7. Yêu cầu về sức khỏe

Sức khỏe cũng là một yêu cầu rất cần thiết đối với mỗi hướng dẫn viên du lịch. Khối lượng công việc hướng dẫn viên phải thực hiện nhiều trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch. Hơn nữa, hướng dẫn viên phải nói và di chuyển liên tục trên nhiều phương tiện, địa hình khác nhau. Để hoàn thành tốt công việc, hướng dẫn viên cần đảm bảo những yêu cầu như khỏe mạnh, dẻo dai và chịu đựng được áp lực công việc.

Hướng dẫn viên du lịch thường không đòi hỏi lao động cơ bắp, không đòi hỏi phải mang vác những vật dụng nặng nề song luôn luôn cần có sức khỏe ổn định và dẻo dai. Do tính chất công việc là phải di chuyển nhiều, làm nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, giờ giấc không ổn định nên hướng dẫn viên phải có khả năng chịu đựng cao.

Hướng dẫn viên đồng thời phải chăm lo cả những điều nhỏ nhặt nhất cho khách, hướng dẫn viên có thể mất sức vào những việc ấy nên sự dẻo dai và sức bền nhanh chóng giúp hướng dẫn viên lấy lại cân bằng. 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 đi cùng.

Hướng dẫn viên phải biết tự điều chỉnh làm sao cho sức khỏe phù hợp vừa hướng dẫn vừa đảm bảo an toàn cho khách, vừa giữ được tư thế, gương mặt, phong cách luôn tươi tắn, năng động và lịch sự. Những chuyến đi dài ngày tới các vùng có khí hậu khác nhau, việc ăn ở thất thường, hướng dẫn viên cần có khả năng chịu đựng cao. Sự kết hợp cả lao động trí óc 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.

5.8. Yêu cầu về tác phong

Do tính chất phức tạp của công việc, hướng dẫn viên phải đảm nhiệm rất nhiều nội dung công việc trong mỗi chuyến tham quan của khách, đòi hỏi hướng dẫn viên phải rèn luyện cho mình những tác phong nhất định trong công việc như:

- Nghiêm túc
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình
- Chu đáo, cẩn thận
- Linh hoạt giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

**Phong cách*

- Những kiến thức của hướng dẫn viên cùng với các tố chất cần có là đảm bảo cho hướng dẫn viên có thể thực hiện tốt nghề nghiệp của mình. Tuy nhiên những tố chất ấy phải bao gồm cả phong cách, đức tính cùng với năng lực của chính hướng dẫn viên

+ Hướng dẫn viên phải là người nhanh nhẹn, linh hoạt và sáng tạo, thể hiện trong việc đón khách, tiễn khách, kiểm tra, hướng dẫn tham quan, tổ chức dịch vụ.

+ Khách du lịch thường đa dạng về cơ cấu (tính cách, thái độ, lứa tuổi, sức khỏe) khả năng tài chính, nên rất dễ có những vấn đề nảy sinh nếu hướng dẫn viên thiếu sự sáng tạo và linh hoạt sẽ khó làm việc với những loại khách khác

nhau hoặc trong tình hình biến đổi của khách du lịch. Nhanh nhẹn, linh hoạt, sáng tạo sẽ hạn chế thấp nhất tác động tiêu cực đến chuyến du lịch của khách. Phong cách này đồng nghĩa với sự vội vàng, hấp tấp hay cầu thả.

+ Hướng dẫn viên du lịch cũng cần có thái độ cởi mở, lịch thiệp trong giao tiếp với khách và mọi người nói chung. Từ buổi đầu gặp gỡ và làm quen đầu tiên cho tới lúc chia tay khách, hướng dẫn viên cần cởi mở, thân thiện với những người mà mình 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, vô vấp, cáu kỉnh, hờ hững, tức giận trước mặt khách du lịch, thái độ cởi mở và lịch thiệp của hướng dẫn viên sẽ là những điều kiện tốt để chiếm được cảm tình cũng như thái độ tin tưởng, quý trọng của khách. Cởi mở, lịch thiệp và tự nhiên là yêu cầu chung có tính nguyên tắc đối với hướng dẫn viên.

- Để hoàn thiện những phong cách này, hướng dẫn viên phải rèn luyện để tạo sự tự nhiên từ lời nói, cử chỉ, động thái trước mặt khách.

- Những phẩm chất về phong cách nghề nghiệp của hướng dẫn viên còn được thể hiện ở chỗ họ phải luôn giữ bình 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.

**Đức tính*

- *Chín chắn và kế hoạch:*

Đây là tính cách quan trọng hàng đầu đối với hướng dẫn viên du lịch. Các thông tin đưa ra, nhận xét, kết luận, đánh giá, lời hứa... phải bảo đảm độ tin cậy. Đức tính này thể hiện trong ngôn ngữ, cử chỉ, trong các ý kiến đánh giá phân tích về giá trị tài nguyên du lịch, về đất nước con người, về quan hệ quốc tế mà hướng dẫn viên đưa ra. Tính kế hoạch đặc biệt cần thiết với hướng dẫn viên để tạo sự chính xác ở đoàn khách và bảo đảm cho hợp đồng được thực hiện đầy đủ đến từng chi tiết. Tính kế hoạch cũng giúp cho các cơ sở dịch vụ du lịch phục vụ khách theo hợp đồng thuận lợi.

- *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.

Lịch sự và tế nhị là đức tính chung của những người tiếp xúc với khách. Đức tính này thể hiện ngay từ khi bắt đầu cuộc gặp gỡ cho đến khi kết thúc tour.

Sự lạc quan vui vẻ cũng tạo nên khả năng đạt hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Đức tính này đặc biệt cần thiết khi thực hiện khi thực hiện các hoạt động thư giãn, mua sắm, giải trí, các dịch vụ bổ sung, trên lộ trình vì nó khơi gợi óc khôi hài, sự dí dỏm ở hướng dẫn viên. Những câu chuyện vui, những lời pha trò, những bài hát trong giờ phút ấy tạo nên sức động trong chuyến du lịch. Tuy nhiên, tính lạc quan này phải gắn liền với tính chín

chấn, có chừng mực. Những câu chuyện vui, những bài hát phải phù hợp với tâm trạng chung, quang cảnh chung của khách và phải vô hại.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 1

1. Nêu vai trò của nghề hướng dẫn trong kinh doanh du lịch?
2. Nêu một số khái niệm về hướng dẫn viên du lịch?
3. Nêu những điểm thuận lợi và khó khăn trong công việc hướng dẫn của hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên tại điểm
4. Trình bày các chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch
5. Nêu những yêu cầu cơ bản của một hướng dẫn viên du lịch?
6. 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.
7. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, hướng dẫn viên du lịch cần trau dồi những đức tính và phong cách gì?
8. Tại sao nói sức khỏe, khả năng giao tiếp và diện mạo bề ngoài của hướng dẫn viên du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hướng dẫn?

Chương 2

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

+ Trình bày được những kỹ năng giao tiếp cơ bản của hướng dẫn viên khi truyền đạt thông tin cho khách du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Sử dụng được kỹ năng truyền đạt thông tin đúng cách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng vận dụng vào nghề nghiệp sau này

Nội dung chính:

- Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch

- Kỹ năng truyền đạt thông tin.

- Các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn.

1. Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch

Chất lượng của chương trình du lịch không chỉ được du khách đánh giá thông qua chất lượng các dịch vụ có trong chương trình mà phần lớn thông qua năng lực, trình độ và kỹ năng giao tiếp, ứng xử của hướng dẫn viên.

Trong giao tiếp với khách, mọi cử chỉ, thái độ, hành vi của hướng dẫn viên đều gây nên cảm xúc đối với du khách. Vì vậy, để thành công trong giao tiếp, hướng dẫn viên phải là người am hiểu tâm lý, biết cách giao tiếp, ứng xử phù hợp với tuổi tác, trình độ, nghề nghiệp và văn hóa của khách du lịch. Hơn nữa, có kỹ năng giao tiếp sẽ giúp hướng dẫn viên dễ dàng thực hiện công việc của mình trong việc truyền đạt những thông tin quan trọng trong chuyến đi như: thông tin về giá trị của các tuyến điểm tham quan, thông tin về tình hình kinh tế, chính trị, xã hội, luật pháp, phong tục tập quán tại đất nước hay địa phương nơi đoàn tới.

Ngoài ra, hướng dẫn viên được trang bị kiến thức về kỹ năng giao tiếp tốt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hướng dẫn viên trong quá trình tổ chức quản lý đoàn khách cũng như tạo điều kiện thuận lợi trong việc phát triển mối quan hệ giao tiếp giữa hướng dẫn viên và khách du lịch. Từ đó, giúp hướng dẫn viên hiểu rõ hơn mong muốn, tâm lý và sở thích chính đáng của du khách để phục vụ tốt hơn.

Như vậy, kỹ năng giao tiếp có vai trò rất quan trọng trong việc tạo ra được những mối quan hệ tốt, hỗ trợ cho công việc của hướng dẫn. Đồng thời, kỹ năng giao tiếp còn là chìa khóa dẫn tới thành công trong việc tổ chức thực hiện hoạt động hướng dẫn tham quan cho đoàn khách.

2. Kỹ năng truyền đạt thông tin

2.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói

Ngôn ngữ nói được sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp cũng như trong hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên. Thông qua ngôn ngữ nói, hướng dẫn viên có thể truyền tải cho khách những thông tin cần thiết cho chuyến đi, những giá trị của tuyến, điểm tham quan thông qua những bài thuyết minh, làm cho khách cảm nhận được một cách sâu sắc về đất nước, con người của điểm tham quan, Đồng thời, cũng bằng ngôn ngữ nói, hướng dẫn viên có thể thể hiện những tình cảm, tính cách và năng lực của mình.

2.1.1. Từ ngữ

Trong quá trình giao tiếp với khách du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý tới những nguyên tắc cơ bản trong việc sử dụng từ ngữ sau:

- Hướng dẫn viên cần sử dụng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, dễ hiểu.
- Hướng dẫn viên tránh sử dụng những từ ngữ mang tính địa phương, không phổ biến, những thành ngữ khó hiểu hay những thuật ngữ chuyên môn.
- Hướng dẫn viên cần trau dồi ngôn ngữ để có được vốn từ vựng phong phú nhằm phục vụ tốt cho công việc thuyết minh.
- Hướng dẫn viên nên lựa chọn những từ ngữ giàu sức biểu cảm, có hình ảnh, màu sắc, âm thanh, mùi vị trong ngôn ngữ nói để tăng sức thuyết phục, gây ấn tượng sâu sắc.
- Hướng dẫn viên cần chú ý tới việc sử dụng từ ngữ khi thuyết minh cho khách du lịch nước ngoài bằng ngôn ngữ trung gian.

2.1.2. Giọng nói

Trong khi nói hướng dẫn viên cần chú ý những điểm sau đây:

- Biết cách điều chỉnh giọng nói to, nhỏ phù hợp với số lượng khách trong đoàn và không gian.
- Điều chỉnh cường độ cao – thấp của giọng nói
- Để có được một giọng nói hay, truyền cảm, hướng dẫn viên còn phải quan tâm tới độ vang của giọng nói khi thuyết minh.
- Hướng dẫn viên cần phải biết cách giữ gìn giọng nói của mình, không nên để nói to và nói nhiều đến mất giọng hay khàn giọng.

2.1.3. Cách phát âm

Trong ngôn ngữ nói, việc phát âm chuẩn xác sẽ quyết định việc du khách nghe và hiểu được những gì hướng dẫn viên nói. Đồng thời, cách phát âm là một trong dấu hiệu để khách du lịch đánh giá khả năng ngôn ngữ của hướng dẫn viên. Nếu hướng dẫn viên phát âm không chuẩn hay nói ngọng sẽ gây nên việc hiểu nhầm hay khó hiểu cho người nghe.

Hướng dẫn viên cần lưu ý khi sử dụng ngoại ngữ để thuyết minh. Hướng dẫn viên nên dùng những từ đã biết rõ về cách phát âm, trọng âm của từ và nên nhất quán trong cách phát âm.

2.1.4. Âm điệu và ngữ điệu

Hướng dẫn viên cần nói với nhịp điệu vừa phải, không nói quá nhanh hay quá chậm, biết nhấn giọng ở những điểm cần thiết trong câu hay những điểm quan

trọng của bài thuyết minh. Hướng dẫn viên có thể dừng lại dành khoảng im lặng cho khách tự suy ngẫm hay để tạo nên một sự chờ đợi, hy vọng, gây sự chú ý.

Hướng dẫn viên nên cố gắng nói một cách trôi chảy, tránh lối nói nhát gừng, sử dụng nhiều từ như “ừ”, “à” gây khó chịu cho người nghe.

2.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm

Ngôn ngữ biểu cảm còn gọi là ngôn ngữ không lời thông qua nét mặt, nụ cười, ánh mắt, dáng đi, đứng, tư thế ngồi. Ngôn ngữ biểu cảm phản ánh thái độ, tình cảm của con người và đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp, làm tăng thêm giá trị ngôn ngữ nói, thậm chí có thể thay thế ngôn ngữ nói.

2.2.1. Ánh mắt

Giao tiếp bằng ánh mắt là một phương pháp tốt để thiết lập quan hệ giữa người và người. Do vậy, khi giao tiếp với du khách, hướng dẫn viên cần chú ý tới việc sử dụng thủ thuật này.

Hướng dẫn viên cần đưa mắt nhìn bao quát toàn bộ đoàn khách, nên nhìn mỗi người ít nhất một lần. Hướng dẫn viên không nên chỉ chú ý tới những du khách đứng ngay trước mặt mà còn bao gồm những du khách đứng ở hàng ngoài cùng. Đồng thời, hướng dẫn viên nên nhìn thẳng vào mắt khách, không nên chỉ nhìn vào đỉnh đầu của họ để thể hiện thiện cảm và sự quan tâm tới người nghe.

2.2.2. Điều bộ, cử chỉ

Điều bộ, cử chỉ là những cử động của cơ thể, khuôn mặt. Trong đó, đầu và tay là công cụ giao tiếp rất hữu hiệu. Điều bộ, cử chỉ có thể hỗ trợ cho ngôn ngữ nói trở nên dễ hiểu và có sức lôi cuốn với người nghe hơn. Đôi khi, cử chỉ điều bộ có thể mang nhiều thông tin thay thế ngôn từ.

Cử chỉ, điều bộ hiệu quả là những cử chỉ có ý nghĩa được kết hợp với lời nói một cách tự nhiên. Khách du lịch thường hướng sự tập trung của mình vào những cử động cơ thể. Cử chỉ, điều bộ kết hợp với lời nói sẽ làm nổi bật những nội dung thông tin hướng dẫn viên muốn truyền đạt, làm các vấn đề trở nên dễ hiểu hơn và cuốn hút sự chú ý của người nghe.

Dùng cử chỉ của bàn tay trong khi nói sẽ làm tăng sức thuyết phục đối với người nghe. Cử chỉ bàn tay của hướng dẫn viên cũng cần phải điều chỉnh cho phù hợp với từng điều kiện. Khi chỉ dẫn đối tượng tham quan cho khách nên dùng cả bàn tay, không chỉ tay bằng một ngón.

2.2.3. Diện mạo

Hình thức bề ngoài của hướng dẫn viên có vai trò quan trọng trong việc tạo nên mối thiện cảm với đoàn khách ngay từ giây phút đầu gặp mặt. Thông qua dáng vẻ bề ngoài, trang phục, trang điểm của hướng dẫn viên, du khách có thể đoán biết đó là con người lịch sự, đàng hoàng, chững chạc, chuyên nghiệp, tự tin hay nhút nhát, lạnh lùng, vụng về, khó gần hay chân tình, cởi mở. Như vậy, hướng dẫn viên cần tạo ra một diện mạo khỏe khoắn, lịch sự trong khi tiếp xúc với du khách.

- Trang phục

Trang phục phải phù hợp với lứa tuổi, ngoại hình, thời tiết, khí hậu và loại hình du lịch, đối tượng tham quan do đó trang phục có thể theo đồng phục của cơ quan hoặc theo xu hướng thông thường là hiện đại nhưng phải thuận tiện, an toàn thể hiện đậm đà bản sắc dân tộc gây được thiện cảm với khách. Một số

công ty may đồng phục cho hướng dẫn viên với nhiều mục đích: trang phục phù hợp, tạo ra sự đồng loạt, và giúp khách dễ dàng nhận ra hướng dẫn viên nhất là ở những nơi đông người.

+ Với loại hình du lịch thể thao, du lịch leo núi mạo hiểm cần trang phục: gọn, thuận tiện.

+ Với loại hình du lịch lễ hội, tâm linh cần phải có trang phục: trang trọng, lịch sự.

+ Khi dự các bữa tiệc có tính chất trang trọng hướng dẫn viên cần chú ý kỹ hơn đến trang phục. Màu sắc của trang phục cần tao nhã.

Hiện nay nhiều hãng du lịch, hướng dẫn viên có xu hướng sử dụng váy màu đậm, quần áo màu sáng.

Ngoài ra hướng dẫn viên cần chú ý đến tâm lý, tập quán ăn mặc của khách du lịch ở các quốc gia mà mình sẽ phục vụ.

Giày, dép của hướng dẫn viên khi làm việc phải tốt, để có ma sát chống trơn, luôn được lau chùi sạch sẽ.

Hướng dẫn viên cần khuyến khích khách ăn mặc cho phù hợp với loại hình du lịch, lộ trình tham quan, phù hợp với thời tiết, khí hậu trong thời gian diễn ra chuyến du lịch.

- *Trang điểm*

+ Về nguyên tắc, hướng dẫn viên cần phải trang điểm và biết trang điểm đẹp, lịch sự nhưng phải phù hợp với gương mặt, hình thể, màu da của mình.

+ Cần có kiểu tóc và độ dài tóc hợp lý, chải gọn gàng sạch sẽ.

+ Móng tay, móng chân giữ gìn sạch sẽ.

+ Cần giữ gìn cơ thể sạch sẽ, vệ sinh răng miệng, hơi thở thơm tho.

+ Mùi thơm của cây cỏ tự nhiên được ưa chuộng hơn là nước hoa, tránh sử dụng nước hoa khi không cần thiết hoặc chỉ dùng những loại nước hoa nhẹ mùi để phòng trường hợp khách dị ứng nước hoa.

2.2.4. *Tư thế*

- Luôn luôn lựa chọn tư thế đứng hoàng, tự nhiên cho mình khi ở trước khách du lịch, ngẩng đầu vừa phải, ngay ngắn, tỏ rõ sự lịch thiệp, trang trọng và thân tình.

- Không vội vàng hấp tấp hay chậm chạp khi di chuyển, cần chú ý tới vật cản, vướng trên đường di chuyển

- Thế đứng luôn cân bằng trọng lượng phân bố đều trên hai chân, lưng thẳng, tay tự nhiên (cả khi cầm micro)

- Không cho tay vào túi áo, túi quần, không dựa vào vật khác nhau khi thuyết minh hay giao tiếp trên mặt đất.

- Có thể đứng hay ngồi ở vị trí để khách có thể nghe và thấy rõ hướng dẫn viên nhưng không che lấp đối tượng quan sát và không gây cản trở cho người qua lại.

Trong những hoàn cảnh khác như giải quyết các vấn đề phát sinh, thư giãn, mua sắm giúp khách... Hướng dẫn viên có thể có các tư thế tương đối thoải mái hơn.

2.3. Sử dụng các thiết bị hỗ trợ

2.3.1. *Sử dụng micro*

- Cần điều chỉnh tốc độ nói chậm hơn bình thường để có thể nghe được rõ ràng hơn.

- Điều chỉnh độ lớn âm thanh của micro sao cho có thể nói ở mức độ bình thường và du khách không bị chói tai.
- Chọn vị trí đúng thuyết trình sao cho hệ thống âm thanh vọng ra rõ ràng.
- Cầm micro một cách chắc chắn, dứt khoát.
- Điều chỉnh hướng của micro theo hướng quay của hướng dẫn viên để âm thanh không bị mất hoặc nghe không rõ.

2.3.2. Sử dụng tranh ảnh, bản đồ minh họa

Để sử dụng hiệu quả phương pháp diễn thị trong khi thực hiện hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên cần sử dụng các loại tranh ảnh, bản đồ, bảng biểu để minh họa cho bài thuyết minh của mình. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả như mong muốn, hướng dẫn viên cần lưu ý những điểm sau đây:

- Tranh ảnh, bản đồ phải đủ lớn, rõ ràng, không quá cũ, đảm bảo cho khách có thể xem được một cách dễ dàng.
- Hướng dẫn viên nên sử dụng những bản đồ tại điểm tham quan để chỉ dẫn cho khách.

3. Các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn

3.1. Quan hệ với đồng nghiệp

3.1.1. Quan hệ với lái xe

Hướng dẫn viên chuyên nghiệp là người hiểu rõ tầm quan trọng của mối quan hệ giữa hướng dẫn viên với lái xe trong quá trình thực hiện chương trình du lịch và phải luôn chú ý quan tâm chăm sóc mối quan hệ này.

Hướng dẫn viên nên thông báo các thông tin liên quan đến chương trình của đoàn khách cho lái xe ngay sau khi gặp lái xe tại điểm đón đoàn. Thông qua các thông tin này, lái xe có thể phục vụ đoàn tốt hơn và chu đáo hơn.

3.1.2. Quan hệ với hướng dẫn viên địa phương

Trong công việc của mình, hướng dẫn viên toàn tuyến thường phải tiếp xúc với các hướng dẫn viên địa phương, thuyết minh viên tại các điểm tham quan trong chương trình du lịch của đoàn. Đây là những nhân vật góp phần không nhỏ vào chất lượng của chương trình du lịch. Vì vậy, hướng dẫn viên toàn tuyến cần thể hiện sự tôn trọng, mong muốn được hợp tác, được nhận sự giúp đỡ từ phía hướng dẫn viên địa phương hay thuyết minh viên.

3.1.3. Quan hệ với các đồng nghiệp khác

Trong quá trình làm việc, hướng dẫn viên có quan hệ cộng tác với nhiều bộ phận chức năng trong công ty từ khi bắt đầu đến khi kết thúc chương trình du lịch. Đó là mối quan hệ với đồng nghiệp là những hướng dẫn viên trong cùng công ty, những nhân viên phòng điều hành, phòng thị trường, phòng kế toán.

Để có được mối quan hệ tốt với đồng nghiệp nhằm tạo điều kiện tốt và có những hỗ trợ kịp thời trong công việc, hướng dẫn viên cần chú ý tới những điểm sau:

- Hướng dẫn viên cần phải hiểu rõ cơ cấu tổ chức của công ty, chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận.
- Hướng dẫn viên luôn giữ thái độ khiêm tốn, ham học hỏi, hòa nhã và sẵn sàng giúp đỡ đối với đồng nghiệp. Khi có vấn đề khó khăn phát sinh, hướng dẫn viên cần bình tĩnh trao đổi và tìm cách tháo gỡ.

3.2. Quan hệ với đoàn khách

3.2.1. Quan hệ với người lãnh đạo đoàn khách

Hướng dẫn viên tạo lập được mối quan hệ tốt với trưởng đoàn khách sẽ là một yếu tố góp phần mang lại sự thành công cho chuyến đi. Để có được mối quan hệ tốt với trưởng đoàn, trong cách ứng xử của mình hướng dẫn viên cần phải chú ý tới những vấn đề sau đây:

- Hướng dẫn viên cần chủ động thăm hỏi và thể hiện sự vui mừng khi được tiếp xúc và làm việc với trưởng đoàn.

- Trong mỗi hoạt động trong chương trình, hướng dẫn viên cần trao đổi trước với trưởng đoàn về cách thức tiến hành và xin ý kiến trưởng đoàn.

- Trong việc tổ chức tham quan, trưởng đoàn là người hỗ trợ đắc lực cho hướng dẫn viên về việc quản lý đoàn, đôi khi có thể họ còn là người phiên dịch cho khách.

3.2.2. Quan hệ với khách du lịch

Mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và khách du lịch có thể coi là mối quan hệ chủ đạo, đóng vai trò nòng cốt trong chuyên du lịch. Với tư cách là người chủ nhà, là người bạn, và người phục vụ, hướng dẫn viên phải có trách nhiệm giúp khách thỏa mãn mọi nhu cầu chính đáng để đoàn khách có một chuyến đi thành công, tương xứng với chi phí của họ đã bỏ ra.

3.3. Quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch cho đoàn khách

Hướng dẫn viên là người đại diện cho doanh nghiệp lữ hành giám sát và kiểm tra các dịch vụ của nhà cung cấp là các khách sạn, nhà hàng, cửa hàng bán đồ lưu niệm, các hãng xe, đại lý bán vé máy bay. Hướng dẫn viên phải đứng về phía khách để bảo vệ quyền lợi chính đáng của họ, yêu cầu các nhà cung cấp đảm bảo dịch vụ theo đúng hợp đồng. Tuy vậy, hướng dẫn viên còn có vai trò phối hợp với các nhà cung cấp để phục vụ khách du lịch một cách tốt nhất, cùng khách tìm ra những biện pháp thích hợp trong những trường hợp khó khăn.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 2

1. Trình bày những điểm cần lưu ý với hướng dẫn viên khi sử dụng ngôn ngữ nói trong hoạt động hướng dẫn?
2. Tại sao nói ngôn ngữ biểu cảm đóng vai trò quan trọng trong kỹ năng truyền đạt của hướng dẫn viên?
3. Để có được kỹ năng truyền đạt tốt, hướng dẫn viên cần rèn luyện như thế nào?
4. Trong quan hệ với khách du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý những vấn đề gì?
5. Những mối quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng như thế nào tới công việc của hướng dẫn viên?

Chương 3

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được cách thức tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- + Trình bày được các phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Về kỹ năng:

- + Vận dụng được các phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình tổ chức thực hiện một số chương trình du lịch cụ thể

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tính chính xác, cẩn thận

Nội dung chính:

- Một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch
- Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên.
- Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

1. Một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch

1.1. Hình thức tổ chức chuyên đi

Có hai hình thức chủ yếu là: Tổ chức cho khách đi theo đoàn và tổ chức cho khách đi lẻ.

- Đối với đối tượng khách du lịch đi theo đoàn:

- + Hoạt động hướng dẫn du lịch được tổ chức theo hợp đồng đã ký, theo chương trình du lịch đã vạch trước mà khách đã biết trước, đã mua.
- + Hoạt động hướng dẫn du lịch được tổ chức theo các chương trình du lịch trọn gói được sắp đặt với giá tổng hợp.
- + Với hình thức tổ chức này, hoạt động hướng dẫn đã có kế hoạch từ trước.
- + Bảo đảm sự ổn định về giá cả (giá trọn gói). Tránh được sự phiền phức cho khách và hướng dẫn viên trong thanh toán.
- + Hoạt động hướng dẫn viên du lịch đòi hỏi phải tổ chức 1 cách khoa học, đáp ứng nhu cầu của mọi thành viên trong đoàn.
- + Hoạt động hướng dẫn du lịch đầy đủ hơn, chất lượng được đảm bảo hơn: các khâu và các thành phần dịch vụ du lịch được huy động.

Ưu điểm:

- + Hướng dẫn viên có điều kiện chủ động phục vụ khách, nâng cao chất lượng phục vụ
- + Hướng dẫn viên thực hiện hoạt động hướng dẫn khá thuận lợi.

Nhược điểm:

- + Hướng dẫn viên phải quan tâm rộng rãi, bao quát trên tổng thể và khó có thể kiện quan tâm được cụ thể từng cá nhân.
- *Đối với các đối tượng khách đi riêng lẻ.*

+ Hướng dẫn viên có mối quan hệ sâu sắc với khách: do đối tượng khách ít (1 - 3 người).

+ Khách và hướng dẫn viên có cơ hội tiếp xúc và tìm hiểu lẫn nhau 1 cách thấu đáo.

+ Hoạt động hướng dẫn du lịch có những khâu được rút gọn lại, không hoàn toàn như khách đoàn.

+ Thường đi chuyến du lịch ngắn ngày, khách có ít nhu cầu trọn gói hơn so với khách đoàn, có thể giảm nhẹ một số hoạt động do việc hợp đồng với khách.

Ưu điểm:

+ Hướng dẫn viên có thể bao quát được toàn thể, có điều kiện quan tâm cụ thể hơn.

+ Khách thu nhận được thông tin một cách rõ ràng.

+ Công tác tổ chức đơn giản, thuận lợi.

Nhược điểm:

+ Hay có những phát sinh do khách có các yêu cầu đột xuất ngoài thoả thuận ban đầu.

1.2. Thời gian của chuyến đi

- Các chương trình du lịch dài ngày (có thể một hoặc vài tuần).

+ Nội dung của hoạt động hướng dẫn thực hiện theo lịch trình đầy đủ, phong phú và có khối lượng công việc lớn.

+ Hướng dẫn viên có điều kiện tiếp xúc với khách nhiều hơn, nắm bắt được tâm lý khách.

+ Hướng dẫn viên bộc lộ được khả năng nghiệp vụ và kiến thức của mình.

+ Hướng dẫn viên phải giải quyết các tình huống phát sinh nhiều hơn.

+ Xử lý lượng thông tin phức tạp hơn.

- Các chương trình du lịch ngắn ngày.

+ Nội dung hoạt động hướng dẫn chỉ tập trung vào chỉ dẫn, giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan.

+ Việc thông tin, tuyên truyền, quảng cáo thường không thể bỏ qua.

+ Hướng dẫn viên ít có thời gian tiếp xúc với khách, sự hiểu biết lẫn nhau cũng hạn chế hơn.

1.3. Cơ cấu khách du lịch

* *Số lượng khách du lịch:*

- Số lượng thành viên trong đoàn ít.

+ Hoạt động hướng dẫn du lịch tiến hành thuận lợi, đỡ phức tạp.

+ Đảm bảo về dịch vụ.

+ Thông tin tới khách được tiếp nhận dễ dàng, đầy đủ hơn.

+ Hướng dẫn viên quan tâm tới tất cả các thành viên trong đoàn.

+ Nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn đảm bảo hơn.

- Số lượng thành viên trong đoàn lớn:

+ Hoạt động hướng dẫn du lịch tổ chức khoa học, cụ thể: đáp ứng nhu cầu mọi thành viên trong đoàn theo hợp đồng, theo chương trình đã định.

+ Có sự phối hợp trực tiếp của những bộ phận chức năng.

+ Có thể do nhiều hướng dẫn viên đảm nhiệm.

+ Giữa các hướng dẫn viên có thể phân công rõ ràng, có sự nhất quán từ trước về các nội dung thông tin quảng cáo.

** Cơ cấu đoàn khách theo dân tộc, tôn giáo.*

- Khách du lịch từ cùng một dân tộc hoặc cùng tôn giáo:

+ Đoàn khách có cùng một ngôn ngữ, tâm lý, sở thích, truyền thống, thói quen, phong tục tập quán.

+ Hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên đơn giản hơn: do chỉ phải quan tâm đến một đối tượng.

- Khách du lịch từ nhiều dân tộc sẽ có sự khác nhau về ứng xử văn hoá, tâm lý, phong tục tập quán, tôn giáo, sở thích thậm chí khác nhau về ngôn ngữ.

+ Hoạt động của hướng dẫn viên sẽ phức tạp.

+ Hướng dẫn viên phải luôn thể hiện sự bình đẳng với tất cả các khách.

+ Phải bày tỏ sự quan tâm đến từng khách trong đoàn (Không thành kiến hay thiên vị trong nhận thức của khách).

+ Phải tìm những điểm chung nhất của mọi thành viên trong đoàn để phục vụ.

+ Nếu khách có ngôn ngữ khác nhau đòi hỏi hướng dẫn viên phải biết nhiều thứ tiếng hoặc phải có nhiều hướng dẫn viên sử dụng các thứ tiếng của khách.

** Theo độ tuổi:*

- Khách du lịch là 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 thậm chí có phần mạo hiểm.

+ Tốc độ thực hiện chương trình nhanh hơn các đối tượng khác về đặc điểm tuổi trẻ thích đi nhiều, xông xáo.

+ Thông tin trong chuyến du lịch không cần tẻ mỳ và hàn lâm.

- Khách du lịch là người có tuổi:

+ Thường có nhu cầu nghỉ dưỡng.

+ Thông tin theo mục đích du lịch sâu rộng và chính xác hơn.

+ Tốc độ thực hiện chương trình thường xuyên chậm hơn vì lý do tuổi tác.

+ Hướng dẫn viên cần truyền đạt chính xác, tẻ mỳ hơn và nhịp độ hướng dẫn cần đảm bảo cho khách đủ khả năng tiếp thu.

** Theo nghề nghiệp:*

- Đối với các đối tượng khách có cùng nghề nghiệp:

+ Thường có xu hướng quan tâm đến những vấn đề liên quan tới lĩnh vực của mình nhiều hơn.

+ Thường có những thói quen, có những ứng xử gần giống nhau do nghề nghiệp tạo nên.

+ Trong hoạt động hướng dẫn du lịch cần chú ý tới thời gian, sở thích trong việc bố trí các dịch vụ.

+ Các thông tin cung cấp cần dành nhiều thời gian đi sâu vào lĩnh vực mà khách quan tâm.

- Đối với đoàn khách bao gồm các khách du lịch có nghề nghiệp khác nhau:

+ Sự quan tâm của khách đến các thông tin cũng ở các khía cạnh khác nhau.

+ Hoạt động hướng dẫn du lịch cần đảm bảo nội dung và chất lượng chuyên môn chung nhất.

+ Hướng dẫn viên cần cung cấp cho khách những thông tin mang tính tổng hợp chính xác và không thiên lệch về lĩnh vực nào cả.

+ Những vấn đề mà từng đối tượng cá nhân khách quan tâm có thể trả lời riêng.

1.4. Phương tiện vận chuyển

Phương tiện vận chuyển là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên bởi các yếu tố sau đây:

- Sức khỏe của khách phụ thuộc rất lớn vào chất lượng và loại phương tiện vận chuyển.

- Việc hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên có thực hiện được hay không phụ thuộc phần lớn vào phương tiện vận chuyển.

- *Phương tiện vận chuyển là ô tô:*

+ Sử dụng phổ biến trong chuyến tham quan.

+ Thuận lợi nhất cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên.

+ Khách du lịch và hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với nhau một cách trực tiếp.

+ Có điều kiện quan sát trạng thái tâm lý và ứng xử của khách, điều chỉnh nội dung hoạt động hướng dẫn hợp với nhu cầu và khả năng thu nhận của khách.

+ Có điều kiện tổ chức thông tin, tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi.

+ Có điều kiện quan sát tốt các đối tượng trên đường, áp dụng vào bài thuyết minh làm chuyến đi phong phú và khách không cảm thấy bị mệt.

- *Phương tiện vận chuyển là tàu hoả.*

+ Khách du lịch bị phân chia vào các chỗ ngồi khác nhau, các toa khác nhau.

+ Điều kiện trực tiếp tiếp xúc với khách du lịch bị hạn chế

+ Khó nắm bắt tâm trạng khách

Nhiệm vụ của hướng dẫn viên:

+ Giúp đỡ khách làm các thủ tục

+ Quan sát các điều kiện an toàn của khách và hành lý

- *Phương tiện vận chuyển là máy bay*

+ Khách du lịch ngồi với các hành khách khác

+ Hướng dẫn viên ít có điều kiện và thời gian tiếp xúc với khách

+ Chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch bị hạn chế

Nhiệm vụ của hướng dẫn viên:

+ Cùng tiếp viên hàng không giúp đỡ khách khi họ bị mệt mỏi

+ Giúp đỡ khách làm các thủ tục

+ Theo dõi số lượng khách và việc vận chuyển hành lý của khách.

- *Phương tiện vận chuyển là tàu thuỷ*

+ Hoạt động hướng dẫn du lịch thường kết hợp với hoạt động của các nhân viên phục vụ tàu.

+ Hướng dẫn viên có thể chỉ dẫn và thuyết minh cho khách khi tàu không bị lắc, rung và cảnh quan khi tàu chạy qua cần được giới thiệu.

1.5. Đặc điểm của điểm tham quan du lịch

- Đối với các điểm du lịch là trung tâm hành chính, văn hoá, kinh tế

+ Hướng dẫn viên cần có vốn hiểu biết rộng về lịch sử, địa lý, văn hoá, chính trị, kinh tế

+ Đối tượng tham quan thường đa dạng, phong phú → hướng dẫn viên phải có khả năng cung cấp thông tin ở các lĩnh vực khác nhau.

+ Hướng dẫn viên cần kết hợp với các chuyên gia trong các lĩnh vực hoặc với hướng dẫn viên địa phương để đảm bảo những yêu cầu của chương trình.

- Đối với các điểm du lịch là các khu tham quan, giải trí, nghỉ ngơi.

+ Hướng dẫn viên phải có khả năng tổ chức tốt

+ Am hiểu về động thực vật, các môn thể thao, hay các loại hình nghệ thuật

+ Nhiệm vụ của hướng dẫn viên chủ yếu là tạo cho khách du lịch tự cảm nhận được những giá trị của tài nguyên du lịch

+ Hoạt động cung cấp thông tin đóng vai trò thứ yếu so với hoạt động tổ chức hướng dẫn.

1.6. Hướng dẫn viên du lịch

Hướng dẫn viên là một nhân tố quan trọng quyết định sự thành bại của toàn bộ chương trình du lịch. Nếu hướng dẫn viên có kiến thức rộng và phong phú về các điểm tham quan có trong chương trình cũng như những kiến thức xã hội khác có liên quan đến chương trình của đoàn, cộng với kinh nghiệm, sự khéo léo, nhanh nhẹn thì chương trình du lịch sẽ thành công và làm thỏa mãn được mọi du khách.

Ngược lại, nếu một hướng dẫn viên không đáp ứng được yêu cầu về kiến thức nghề nghiệp và khả năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch thì chương trình đó có khả năng bị thất bại. Điều này ảnh hưởng không ít tới chất lượng, uy tín của công ty và mục tiêu về tuyên truyền quảng cáo sản phẩm du lịch không thực hiện được.

1.7. Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp dịch vụ

Chương trình du lịch là sự kết hợp các dịch vụ đơn lẻ thành một sản phẩm tổng hợp. Chính vì vậy, việc thiết lập mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp lữ hành rất quan trọng. Nó tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên.

Nếu các mối quan hệ không được kết hợp một cách chặt chẽ với nhau sẽ không tạo được sự nhịp nhàng trong việc thực hiện chương trình du lịch và khó đáp ứng, làm thỏa mãn nhu cầu của khách.

1.8. Cộng đồng địa phương

Đường lối và chính sách phát triển du lịch của địa phương là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn đối với điểm du lịch và công việc tổ chức tham quan tại điểm du lịch đó. Nếu chính quyền địa phương có chủ trương, chính sách phát triển du lịch hợp lý thì các điểm du lịch tại địa phương đó được bảo tồn, tôn tạo, nâng cấp và quản lý tạo ra sự hấp dẫn của điểm đến.

Dân cư địa phương cũng là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến công việc của hướng dẫn viên. Đối với những điểm tham quan, dân cư luôn có ý thức trong việc gìn giữ bản sắc văn hóa riêng của mình, cũng như mong muốn góp phần gìn giữ những giá trị thiên nhiên và văn hóa mà mình đang có để bảo tồn cho đời sau cũng như trong kinh doanh du lịch. Tại những điểm du lịch như vậy,

hướng dẫn viên thực hiện công việc của mình một cách dễ dàng và luôn nhận được sự giúp đỡ của dân cư địa phương.

1.9. Các yếu tố khác

Những yếu tố này bao gồm: cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, tình trạng thời tiết, các sự kiện xã hội, chính trị, an ninh. Có một số yếu tố sẽ tạo thêm sự hấp dẫn cho chương trình du lịch. Ngược lại, các yếu tố đó sẽ gây khó khăn hay làm cho chương trình du lịch không thể thực hiện được.

2. Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch

2.1. Quy trình chung

2.1.1. Giai đoạn chuẩn bị

Nhận bàn giao chương trình từ phòng điều hành

Chuẩn bị cá nhân

2.1.2. Giai đoạn tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Tổ chức đón khách du lịch

Tổ chức sắp xếp lưu trú, ăn uống

Tổ chức tham quan vui chơi giải trí

Tổ chức các hoạt động khác

Thanh toán và tiễn khách

2.1.3. Giai đoạn sau chuyến đi

Lập báo cáo sau chuyến đi

Thanh quyết toán chương trình

Giải quyết các công việc còn lại

2.2. Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn cho đoàn khách du lịch

2.2.1. Giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi

Đây là bước chuẩn bị cho chuyến đi, nó quyết định rất lớn tới thành công của chuyến đi. Thời gian chuẩn bị phụ thuộc vào thông báo của phòng điều hành vì vậy hướng dẫn viên phải luôn luôn sẵn sàng để có thể lên đường đi hướng dẫn vào bất kỳ khi nào. Trong bước này hướng dẫn viên cần phải thực hiện các công việc sau:

- 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.

- Cần tìm hiểu chương trình du lịch của khách đã định trước.

- Cần tìm hiểu và nắm được tài liệu của tuyến du lịch

- Hướng dẫn viên nhận các giấy tờ, tài liệu phục vụ hoạt động hướng dẫn du lịch

- 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.

- Tư trang của hướng dẫn viên là điều cần được quan tâm chú ý. Quần áo, giày dép phải đảm bảo gọn gàng, thoải mái và tiện lợi. Một số đồ tư trang khác như thuốc men, sơ cứu, đồ phụ dụng v.v... cũng cần được mang theo.

- Giấy tờ cần được chuẩn bị đầy đủ: Thẻ hướng dẫn, chứng minh thư, giấy công tác v.v... là những vật bất li thân của mỗi hướng dẫn viên. Sổ công tác cũng hết sức cần thiết cho hướng dẫn viên.

2.2.2. Giai đoạn đón khách

- Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách ở các khâu ăn, ngủ ở khách sạn nơi đoàn ở. Xuất phát đón đoàn đúng giờ ghi trong chương trình.

+ Tuỳ theo khả năng và điều kiện cụ thể hướng dẫn viên có thể tiến hành kiểm tra sự đầy đủ, sẵn sàng của phương tiện vận chuyển (trước một ngày), của cơ sở phục vụ lưu trú và ăn uống (giữ chỗ trước, đặt thực đơn v.v...).

+ Hướng dẫn viên cần tìm hiểu thông tin khác như tỉ giá ngoại tệ ở thời điểm gần nhất, các thủ tục hải quan biên giới, cước phí bưu điện, những vấn đề nóng bỏng về an ninh du lịch.

- Tại điểm đón đoàn (sân bay, nhà ga, bến tàu...)

Hướng dẫn viên có nhiệm vụ đón khách. Hầu hết khách du lịch lần đầu gặp gỡ, tiếp xúc với hướng dẫn 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 rất sâu sắc đến mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên trong suốt chuyến du lịch sau.

+ Kiểm tra lần cuối giờ đến của đoàn khách và phương tiện để chuyên chở họ.

+ Hướng dẫn viên cần có mặt ở địa điểm đã định để đón khách ít nhất 15 phút trước khi họ đến với đầy đủ trang phục, phù hiệu.

+ Có mặt ở nơi đón tiếp trước ít nhất là 15 phút so với giờ đến của khách.

+ Làm các thủ tục xin phép vào khu vực đón tiếp khách và cầm biển hiệu đợi khách.

+ Kiểm tra tình trạng của phương tiện vận chuyển, hệ thống khuếch đại âm thanh.

- Vận chuyển khách về nơi lưu trú:

+ Cần kiểm tra xem toàn bộ khách du lịch và hành lý của họ đã được chuyển lên phương tiện chưa. Thông thường 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 khách có thể nhìn thấy rõ và nghe được lời của hướng dẫn viên) mà không phải thay đổi tư thế hay vị trí trên phương tiện đồng thời phải thuận tiện cho chỉ dẫn, giới thiệu của hướng dẫn viên trên lộ trình. Trên phương tiện, hướng dẫn viên là trung tâm chú ý và là chỗ dựa của đoàn khách.

+ Nếu số lượng khách du lịch lớn thì cần bố trí nhiều hướng dẫn viên phục vụ đoàn khách và giữa họ cần có sự tổ chức phân công lao động hợp lý. Bằng cách này việc đón tiếp được trật tự, nhanh chóng, gây ấn tượng tốt cho khách du lịch.

+ Hướng dẫn viên sau khi ổn định vị trí cho khách và cho mình cần tự giới thiệu đầy đủ tên gọi, chức năng, nhiệm vụ của mình và bày tỏ sự vui mừng được đón và phục vụ khách. Cần chú ý đến cách xưng hô nếu khó gọi tên và cố gắng ghi nhớ đầy đủ họ tên của trưởng đoàn và các thành viên trong đoàn.

- 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 khỏe và tâm lý của khách du lịch mà tự quyết định giới thiệu hay không về những vùng mà họ đi qua.

2.2.3. Tổ chức sắp xếp lưu trú, ăn uống cho khách du lịch

* Sắp xếp lưu trú

- Đến khách sạn, hướng dẫn viên là người đầu tiên rời khỏi phương tiện vận chuyển liên hệ với bộ phận lễ tân để nhận phòng cho khách.

- Lập danh sách bố trí phòng cho khách, kê khai danh sách khách vào phiếu đăng ký khách cùng với lễ tân.

- Hướng dẫn viên cần kiểm tra lại sự đầy đủ và chính xác buồng nghỉ của khách với người quản lý khách sạn mới để khách rời phương tiện vào nơi lưu trú.

- Đưa khách và dẫn khách vào phòng chờ, gian tiền sảnh của cơ sở lưu trú rồi nhanh chóng cùng trưởng đoàn và nhân viên cơ sở lưu trú bố trí nơi ở cho khách. Việc phân chia phòng ở cho khách tuân theo nguyên tắc sau:

+ Trưởng đoàn

+ Người cao tuổi

+ Cặp vợ chồng

+ Những gia đình có trẻ em

+ Nhóm bạn bè

+ Những người có yêu cầu đặc biệt khác

- Hướng dẫn viên phải có bản danh sách từng phòng ở với các thông tin như: số phòng, số tầng, trang thiết bị trong phòng và trước khi khách lên phòng cần nhắc nhở khách về chương trình hoạt động của đoàn, giờ giấc và một số vấn đề cần thiết.

- Thông báo cho các bộ phận phục vụ có liên quan trong khách sạn về số lượng, đặc điểm, tiêu chuẩn, chế độ... của đoàn khách để họ kịp thời phục vụ.

- Ngoài ra 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, đưa cho khách số điện thoại của mình để khách liên lạc nếu cần. Chỉ khi việc sắp xếp nơi ở và giải quyết những vấn đề liên quan tới khách xong, hướng dẫn viên mới ra về.

* *Sắp xếp ăn uống*

- Hướng dẫn viên phải đặt thực đơn ít nhất 6 tiếng trước giờ ăn của đoàn.

- Hướng dẫn viên phải có mặt trước ở phòng ăn ít nhất 15 phút trước giờ ăn của đoàn để kiểm tra việc thực hiện hợp đồng.

- Đưa khách đến phòng ăn, giúp đoàn ổn định, quan sát để kịp thời phục vụ những yêu cầu của khách.

- Hướng dẫn viên cũng có thể đáp ứng các nhu cầu riêng của từng khách du lịch khi có yêu cầu như những món ăn kiêng hay ăn chay. Thực đơn có thể thay đổi trong thời gian khách lưu trú và sử dụng dịch vụ ăn uống nhằm làm cho khách ngon miệng hơn. 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 những lúng túng.

- Về nguyên tắc, hướng dẫn viên không cùng ăn với khách du lịch. Trong thời gian ăn của khách hướng dẫn viên cần theo dõi toàn bộ việc phục vụ. Trong trường hợp phải cùng ăn với họ thì hướng dẫn viên phải ăn theo thực đơn của khách. Thông thường, hướng dẫn viên ăn cùng với khách bữa đầu và bữa cuối.

- Nếu vì một lý do nào đó mà giờ ăn của khách du lịch phải thay đổi thì hướng dẫn viên cần kịp thời thông báo cho người phụ trách cơ sở phục vụ để

điều chỉnh lại giờ ăn. Đối với những tham quan dài ngày hướng dẫn viên cần thông báo cho cơ sở biết về thời gian mà đoàn khách sẽ không ăn tại đó.

+ Việc thanh toán sau khi kết thúc hoạt động ăn uống được thực hiện theo hợp đồng đã có. Đối với các khoản phục vụ thêm ngoài tiêu chuẩn thì hướng dẫn viên không có nghĩa vụ phải thanh toán mà khách du lịch sẽ phải thanh toán ngay tại chỗ các khoản đó.

** Công việc của hướng dẫn viên du lịch tại mỗi khách sạn*

- Hướng dẫn viên khai phiếu đăng ký tạm trú tại khách sạn cho đoàn khách.
- Kiểm tra việc báo ăn, ngủ của đoàn khách theo chương trình.
- Kiểm tra chặt chẽ chế độ thanh toán các chi phí như ăn, ngủ theo chương trình trước khi ký hoá đơn.

- Luôn có mặt kịp thời giải quyết những vấn đề phát sinh liên quan đến việc lưu trú của đoàn, an toàn các thiết bị, theo dõi chất lượng các dịch vụ, phục vụ khách du lịch.

** Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi giải trí*

- Giới thiệu đầy đủ nội dung các tuyến điểm có trong chương trình.
- Có trách nhiệm bảo đảm an toàn cho khách và hành lý của khách trong khi đi tham quan, không tự ý cho người không có trách nhiệm đi cùng đoàn nếu không có ý kiến của lãnh đạo công ty.

- Thực hiện tham quan du lịch theo chương trình đã ký trong hợp đồng. Không tự động đi thêm ngoài chương trình. Nếu khách có yêu cầu thì đưa đoàn về công ty du lịch để mua tiếp chương trình theo yêu cầu của khách (hoặc điện về xin ý kiến của công ty du lịch và thống nhất với khách về việc mua tiếp chương trình).

- Trong giao tiếp với đoàn khách thể hiện nhiệt tình với công việc và đức tính tự tôn dân tộc.

** Tổ chức các hoạt động khác*

Ngoài hoạt động tham quan, hướng dẫn viên còn có thể tổ chức một số hoạt động khác cho đoàn khách nhằm tăng thêm phần hấp dẫn cho chương trình du lịch như hoạt động mua sắm, tuyên truyền, quảng cáo. Hướng dẫn viên cần đặc biệt lưu ý tới hoạt động mua sắm của khách. Tuy nhiên, đây chỉ là một trong những hoạt động hỗ trợ nhằm thỏa mãn một phần nhu cầu của khách. Do đó, hướng dẫn viên không nên để mất quá nhiều thời gian, chỉ làm công tác tư vấn và hỗ trợ cho khách.

** Thủ tục rời khách sạn*

- Đối với khách phải thông báo ngày, giờ rời khách sạn trước một ngày để khách có thể chuẩn bị đóng gói hành lý.

- Thanh toán với lễ tân khách sạn theo quy định và nhắc nhở khách thanh toán những dịch vụ bổ sung.

- Giải quyết những vấn đề nảy sinh như: khách làm vỡ đồ đạc, mất đồ đạc của khách sạn.

- Yêu cầu xe đến trước giờ khởi hành 15 phút để chuẩn bị cho khách lên xe.

- Nhắc nhở khách kiểm tra kỹ lưỡng hành lý, giấy tờ để tránh bị quên ở khách sạn.

** Tiễn khách*

Đây là nghiệp vụ cuối cùng của hướng dẫn viên trong quá trình tiếp xúc với khách. Vì vậy hướng dẫn viên cần phải chú ý những điều sau:

- Kiểm tra và thông báo giờ xuất phát cho khách, phương tiện chuyên chở họ.
- Kiểm tra lần cuối vé máy bay, hộ chiếu, hoàn tất các thủ tục rời khách sạn để bảo đảm đầy đủ cho việc xuất cảnh của khách.
- Phát và thu các phiếu trưng cầu ý kiến của khách.
- Phải đưa khách đến sân bay ít nhất 1g30 trước giờ bay đối với các chuyến bay nội địa và 2g30 đối với các chuyến bay quốc tế.
- Khi đến địa điểm xuất phát cần chỉ rõ cho khách các vị trí làm thủ tục, khu vực vệ sinh, cửa hàng, theo dõi việc vận chuyển hành lý và chú ý đảm bảo an toàn cho khách.
- Giúp khách làm các thủ tục xuất cảnh (nếu cần thiết) gồm:
 - + Trả lệ phí sân bay.
 - + Cân và ký gửi hành lý theo máy bay.
 - + Trình hộ chiếu, phiếu lên máy bay và giấy phép xuất nhập cảnh để vào phòng chờ.

Chú ý:

- + Không nên tỏ ra quá sốt sắng, quá nhiệt tình khi tiễn khách gây ra cho khách sự hiểu lầm là hướng dẫn viên muốn mau chóng rời bỏ họ.
- + Nên chờ khi phương tiện khởi hành mới quay về. Tối thiểu là chờ khi khách đã vào phòng cách ly và đảm bảo không có bất cứ trục trặc gì (về kỹ thuật, thời tiết) hướng dẫn viên mới rời khỏi nhà ga hay sân bay.

** Giai đoạn sau chuyến đi*

Hướng dẫn viên phải tiến hành một số công việc sau khi đã kết thúc chuyến đi với đoàn:

- Báo cáo bằng văn bản kết quả chuyến công tác với lãnh đạo phòng hướng dẫn.
- Nộp các giấy tờ, hoá đơn thanh toán, giấy biên nhận cho công ty.
- Thực hiện chế độ báo cáo của hướng dẫn viên, bao gồm báo cáo tổng hợp về tình hình thực hiện chương trình, báo cáo tài chính.

3. Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình tổ chức hướng dẫn du lịch

3.1. Phương pháp thiết lập những quy định về ứng xử

Phương pháp này là phương pháp đơn giản nhất nhưng lại có hiệu quả rất cao cho nên hướng dẫn viên phải thực hiện ngay từ đầu chương trình du lịch hay buổi tham quan. Có rất nhiều quy định khác nhau trong cả chuyến đi mà các thành viên trong đoàn cần phải tuân thủ. Tuy nhiên những quy định này không dễ dàng thực hiện đối với đoàn khách đông hay với những khách khó tính. Vì vậy, hướng dẫn viên cần cho khách biết những nguyên tắc khách sẽ phải tuân theo. Nhưng hướng dẫn viên cần chú ý tới cách truyền đạt tới khách các quy định hay nguyên tắc của đoàn nhằm tránh phản ứng từ phía đoàn khách. Giải pháp tốt nhất là hướng dẫn viên nên giải thích những quy định này đảm bảo quyền lợi cho mọi thành viên trong đoàn. Một số những quy định bao gồm:

- Về thời gian
- Thái độ nghiêm túc, cư xử đúng mực
- Cách đặt câu hỏi

- Không được tự ý tách khỏi đoàn
- Tôn trọng hướng dẫn viên

3.2. Phương pháp luân chuyển vị trí của khách du lịch

Để duy trì trật tự và công bằng cho các thành viên trong đoàn khách cũng như luôn tạo được hứng thú cho họ trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên nên sử dụng phương pháp luân chuyển. Phương pháp này được sử dụng trong việc sắp xếp chỗ ngồi trên phương tiện di động nếu tham quan trên phương tiện hay vị trí đứng quan sát đối tượng tham quan tại điểm của đoàn. Phương pháp này cho phép mọi thành viên trong đoàn có cơ hội đứng gần hướng dẫn viên và đối tượng tham quan để nghe và quan sát tốt hơn.

3.3. Phương pháp gây sự chú ý với khách du lịch

Phương pháp này tương đối phổ thông và được hầu hết các hướng dẫn viên sử dụng trong việc hướng dẫn tham quan cho những đoàn khách đông. Phương pháp này đặc biệt hữu hiệu trong việc quản lý đoàn khách tại những khu vực đông người. hướng dẫn viên sử dụng cờ đuôi nheo mang biểu tượng và màu sắc của công ty mình hay một cái ô nhỏ nhưng có màu sắc sặc sỡ. Trong quá trình tham quan, đặc biệt là chương trình tham quan bằng hình thức đi bộ, hướng dẫn viên luôn cầm cờ hay giơ ô cao và đi đầu đoàn khách. Với những vật thể dễ nhận biết như vậy, khách luôn nhận ra hướng dẫn viên của mình dù ở bất kỳ khoảng cách nào.

3.4. Phương pháp thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên

Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên là một trong những phương pháp quan trọng để duy trì sự kiểm soát hay quản lý đoàn khách trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch. Mối quan hệ này phải được chú ý, chăm sóc ngay từ buổi đón tiếp ban đầu. Thái độ, cử chỉ, lời nói, hành động phải thống nhất tạo lòng tin cho khách. hướng dẫn viên phải chứng minh cho khách hiểu mình là người bạn chân thành của đoàn, sẵn sàng giúp đỡ giải quyết những vấn đề phát sinh khi họ gặp phải. Muốn duy trì tốt mối quan hệ này, Hướng dẫn viên luôn phải tôn trọng khách cũng như ngược lại hướng cho khách phải tôn trọng mình.

Mối quan hệ tốt đẹp giữa hướng dẫn viên và đoàn khách giúp cho việc thực hiện chương trình du lịch trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn rất nhiều.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 3

1. Nêu các hoạt động chính trong quá trình thực hiện chương trình du lịch?
2. Nêu quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách du lịch?
3. Hướng dẫn viên phải thiết lập mối quan hệ như thế nào với trưởng đoàn khách và đoàn khách để thực hiện tốt chương trình du lịch?
4. Hướng dẫn viên có thể tổ chức hoạt động vui chơi gì cho đoàn khách?
5. Nêu các phương pháp quản lý một đoàn khách du lịch?
6. 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?

Chương 4

HƯỚNG DẪN THAM QUAN

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm tham quan cũng như các yếu tố cấu thành cơ bản của tham quan.

+ Trình bày được nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh

+ Trình bày được kết cấu của một bài thuyết minh

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng được nội dung công việc hướng dẫn tham quan để từ đó có thể tổ chức thực hiện tốt công việc hướng dẫn viên tại điểm, trên ô tô và chương trình đi bộ.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện tính linh hoạt, cẩn thận trong công việc

Nội dung chính:

- Một số khái niệm về tham quan, hướng dẫn tham quan và các yếu tố cơ bản cấu thành một chuyến tham quan.

- Công tác chuẩn bị bài thuyết minh.

- Nội dung công việc hướng dẫn tham quan.

- Các phương pháp hướng dẫn tham quan.

1. Một số khái niệm

1.1. Khái niệm tham quan du lịch

Tham quan du lịch là một trong những hoạt động rất quan trọng của chuyến du lịch, một trong những mục đích của khách du lịch. Hoạt động này nhằm thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của khách và là một trong những lý do để khách mua chương trình du lịch của các doanh nghiệp.

Tham quan du lịch là hình thức học tập, nghiên cứu theo một ý nghĩa nhất định, đồng thời cũng là dịp nghỉ ngơi thư giãn tích cực của khách du lịch.

Tham quan cũng có thể được coi là một cuộc du ngoạn của con người đến với một vùng đất khác nơi cư trú thường xuyên và là hình thức giáo dục và giao lưu văn hóa – xã hội.

Theo Luật Du lịch Việt Nam quy định, tham quan là hoạt động của khách du lịch trong ngày tới thăm nơi có tài nguyên du lịch với mục đích tìm hiểu, thưởng thức những giá trị của tài nguyên du lịch.

1.2. Khái niệm hướng dẫn tham quan

Hướng dẫn tham quan là hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên tại các tuyến, điểm tham quan nhằm hướng dẫn du khách quan sát và truyền đạt các thông tin liên quan tới các đối tượng tham quan đó với mục đích đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, khám phá và bồi dưỡng tri thức cho khách tham quan.

1.3. Các yếu tố cơ bản cấu thành tham quan

* *Đối tượng tham quan*

Để chuyến tham quan du lịch đáp ứng được nhu cầu, mục đích của khách, hướng dẫn viên cần được trang bị các kiến thức nghiệp vụ và có trình độ chuyên môn liên quan với các đối tượng tham quan để có thể chỉ dẫn và giới thiệu cho khách.

Trong hướng dẫn tham quan du lịch, đối tượng tham quan là cơ sở quan trọng và trước hết cho việc chỉ dẫn và thuyết minh của hướng dẫn viên, là cơ sở cho sự thưởng ngoạn và nhận thức của khách du lịch.

Đối tượng tham quan du lịch là cơ sở cho toàn bộ lời thuyết minh của hướng dẫn viên.

Đối tượng tham quan du lịch là những tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn được khai thác cho việc tham quan du lịch.

Việc chọn lựa đối tượng cho một chuyến tham quan du lịch phụ thuộc vào nhiều nhân tố như:

- Thể loại của chuyến tham quan, mục đích của chuyến tham quan
- Cơ cấu và thành phần của khách du lịch.
- Phương tiện di chuyển.

Đối tượng tham quan thực sự là cơ sở rất quan trọng của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch mà hướng dẫn viên là người tổ chức thực hiện.

** Bài thuyết minh của hướng dẫn viên*

Bài thuyết minh chứa đựng những thông tin cơ bản của từng tuyến, điểm tham quan đã được lựa chọn từ nhiều nguồn tư liệu đáng tin cậy khác nhau. Thông qua bài thuyết minh hướng dẫn viên sẽ phân tích, giải thích cụ thể hơn các thông tin đó để khách du lịch có thể hiểu và cảm nhận được giá trị của đối tượng tham quan.

Bài thuyết minh được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau, tùy thuộc vào đối tượng tham quan. Thông thường, thông tin trong bài thuyết minh luôn được sắp xếp theo một trình tự logic về không gian và thời gian để giúp người nghe hiểu được những gì liên quan đến điểm tham quan. Để tránh bỏ sót thông tin hay nhầm lẫn, hướng dẫn viên cần phải chuẩn bị sẵn bài thuyết minh từ trước khi cùng đoàn đi tham quan.

Bài thuyết minh được chia ra làm hai loại:

- + Bài thuyết minh tại điểm tham quan
- + Bài thuyết minh theo tuyến hay bài thuyết minh trên phương tiện

** Khách du lịch:*

Khách du lịch là chủ thể làm xuất hiện hoạt động tham quan với những mong muốn tìm hiểu, khám phá, thư giãn và nghỉ ngơi, phục hồi sức khỏe tại những vùng đất bên ngoài nơi mình cư trú hàng ngày. Để trở thành khách du lịch, mỗi con người cần có các điều kiện sau đây:

- Có thời gian rảnh rỗi
- Có khả năng thanh toán
- Có sở thích đi tham quan du lịch
- Có sức khỏe

** Thời gian:*

Để thực hiện mong muốn đi tham quan du lịch, khách du lịch cần có quỹ thời gian rỗi. Thời gian khách du lịch dành để đi tham quan du lịch thường vào các ngày lễ, kỳ nghỉ và các dịp đặc biệt trong năm.

** Tài chính:*

Tài chính là một trong những yếu tố quyết định hình thành nên chuyến đi của một cá nhân. Trước mỗi chuyến du lịch của mình, du khách phải có sự chuẩn bị về mặt tài chính, cân đối các khoản thu chi cá nhân phục vụ cho chuyến đi. Độ dài thời gian của chuyến đi và chất lượng dịch vụ phụ thuộc chủ yếu vào khả năng tài chính của khách.

** Phương tiện vận chuyển:*

Phương tiện vận chuyển gồm nhiều loại như ô tô, tàu hỏa, máy bay, tàu thủy, đưa khách tới các điểm tham quan trong chương trình du lịch.

Chất lượng phương tiện vận chuyển được đánh giá là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên chất lượng chương trình du lịch. Trong thực tế, sức khỏe và sự hài lòng của du khách phụ thuộc nhiều vào chất lượng phương tiện vận chuyển.

** Các yếu tố khác:*

Để tạo nên một chuyến tham quan, ngoài các yếu tố trên còn có những yếu tố khác như an ninh trật tự tại điểm tham quan, sự mến khách của cư dân địa phương, các thủ tục hành chính thuận tiện, cơ sở hạ tầng kỹ thuật. Những yếu tố này góp phần không nhỏ vào thành công chương trình du lịch và thỏa mãn nhu cầu của du khách.

2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan

2.1. Nghiên cứu, tìm hiểu tuyến, điểm tham quan

Xây dựng tuyến tham quan mới là một quá trình phức tạp được dựa trên cơ sở nghiên cứu sâu sắc nhu cầu của khách du lịch và khả năng sẵn sàng đón tiếp của các điểm du lịch.

Để chuẩn bị cho việc xây dựng tuyến tham quan mới cần thành lập một nhóm chuyên gia (từ 3 - 7 người) bao gồm hướng dẫn viên du lịch, chuyên gia về lịch sử, văn hoá, địa lý... Mỗi thành viên trong nhóm đều phải chuẩn bị những tư liệu cần thiết theo chuyên môn của mình.

Nội dung của công việc xây dựng tuyến tham quan mới bao gồm một số phần cơ bản như sau:

** Xác định mục đích, tên gọi của chuyến tham quan.*

Đây là công việc đầu tiên có ý nghĩa quan trọng. Nó bao gồm việc xác định toàn bộ phương hướng và nội dung của chuyến tham quan.

Mục đích của chuyến tham quan thường được thể hiện thông qua tên gọi của nó. Do vậy tên gọi của chuyến tham quan cần ngắn gọn, gợi cảm, dễ nhớ và hấp dẫn đối với khách du lịch.

Mục đích của chuyến tham quan cũng là cơ sở để lựa chọn đối tượng tham quan và để xây dựng bài thuyết minh.

** Lựa chọn đối tượng tham quan*

Đối tượng tham quan được lựa chọn tùy thuộc vào mục đích và chuyên đề tham quan. Trong một chuyến tham quan có thể lựa chọn nhiều đối tượng tham quan, nhưng điều quan trọng nhất là cần tránh sự trùng lặp giữa chúng.

Trước khi tiến hành lựa chọn các đối tượng tham quan cần được phân loại theo chuyên đề, theo vai trò của chúng (chủ yếu hoặc thứ yếu hoặc theo mức độ bảo tồn. Sau đó các đối tượng tham quan này được tùy theo giá trị, tiếng tăm, đặc điểm độc đáo, vị trí địa lý... của chúng).

Khi tiến hành lựa chọn các đối tượng tham quan cần lưu ý tới số lượng đối tượng được lựa chọn cho chuyến tham quan du lịch. Thông thường số lượng các đối tượng được lựa chọn cho một chuyến tham quan phụ thuộc vào chuyên đề tham quan, vào thời gian dành cho chuyến tham quan và vào phương tiện di chuyển được sử dụng cho chuyến tham quan.

Ví dụ: đối với 1 chuyến tham quan theo chuyên đề kéo dài trong 4 giờ bằng đi bộ thì nên có từ 4 - 5 đối tượng tham quan chủ yếu.

2.2. Thu thập tài liệu

* Nội dung chủ yếu của thông tin cần thu thập bao gồm:

- Môi trường tự nhiên của vùng: vị trí địa lý, địa hình, địa chất, cảnh quan môi trường, khí hậu, hệ động thực vật.

- Văn hóa lịch sử của vùng: nguồn gốc hình thành địa danh, dân tộc ở đó, các sự kiện trong quá khứ và hiện tại, các di tích lịch sử đáng chú ý, mối liên hệ giữa lịch sử địa phương và các nước, đời sống dân cư địa phương, phong tục tập quán, các hoạt động mang tính đặc trưng, những công trình có giá trị, sản vật quý của vùng, nghề truyền thống.

- Những thông tin bổ sung: tình hình kinh tế, chính trị, các quy định về luật pháp của địa phương.

* Hướng dẫn viên có thể tìm kiếm và thu thập thông tin phục vụ cho việc xây dựng bài thuyết minh từ nhiều nguồn khác nhau sau đây:

- Phương tiện thông tin đại chúng
- Hiệp hội du lịch, văn phòng du lịch
- Phòng tư liệu của doanh nghiệp lữ hành
- Kinh nghiệm của bản thân và các đồng nghiệp
- Dân cư địa phương

2.3. Viết bài thuyết minh

* Một số nguyên tắc cơ bản của bài thuyết minh

Để đạt được mục đích thông tin tuyên truyền cho khách du lịch một cách có hiệu quả nhất, bài thuyết minh cho một tuyến tham quan cần được xây dựng trước và phải tuân theo một số nguyên tắc cơ bản.

- *Bài thuyết minh phải mang tính khoa học*

Tính khoa học của bài thuyết minh được thể hiện thông qua nội dung và hình thức của nó.

Tư liệu của bài thuyết minh phải được lập luận, sử dụng một cách logic, chính xác và khách quan. Mọi sự việc phải được gắn liền với điều kiện lịch sử cụ thể hoặc những huyền thoại, truyền thuyết về chúng.

Nội dung của bài thuyết minh sẽ có sức thuyết phục lớn nếu thể hiện độ chính xác cao của các tư liệu hoặc sử dụng những tư liệu đã đọc khẳng định một cách chắc chắn trong các tài liệu có uy tín đã được in ấn và phát hành.

Tính khoa học của bài thuyết minh còn được thể hiện ở việc phản ánh hiện thực khách quan một cách đúng đắn. Để thực hiện được điều này đòi hỏi hướng dẫn viên phải biết lựa chọn tư liệu cho bài thuyết minh của mình, biết sử dụng những dẫn chứng, kết luận có logic, chắc chắn.

- *Bài thuyết minh phải gắn với cuộc sống hiện tại*

Theo nguyên tắc này nội dung của bài thuyết minh phải bao gồm các tư liệu gắn liền một cách hữu cơ với cuộc sống hiện tại. Nó phải đề cập đến những sự kiện, vấn đề thời sự chính trị ngày nay. Tư liệu lịch sử cần được so sánh, tương phản giữa quá khứ và hiện tại. Sự liên hệ này sẽ có ảnh hưởng rất lớn tới nhận thức của khách du lịch.

- *Bài thuyết minh phải hướng vào mục đích và chủ đề*

Theo nguyên tắc này bài thuyết minh của hướng dẫn viên phải được xác định rõ ràng về mục đích và chủ đề của chuyến tham quan du lịch. Điều này có ý nghĩa rất quan trọng và quyết định tới việc lựa chọn tư liệu, sắp xếp nội dung của bài thuyết minh.

* *Xây dựng nội dung bài thuyết minh*

Bài thuyết minh phải được chuẩn bị theo kế hoạch và chứa đựng lượng thông tin đầy đủ theo những chủ đề nhất định.

Cơ sở của bài thuyết minh là những tư liệu có liên quan đến từng đối tượng tham quan (bao gồm các số liệu cụ thể, lời trích dẫn, ví dụ...) kết hợp với kinh nghiệm của các chuyên gia và khả năng sáng tạo của hướng dẫn viên.

Nội dung của bài thuyết minh bao gồm những điều căn bản nhất được sắp xếp theo trình tự logic của vấn đề. Mỗi phần của bài thuyết minh phải giải quyết được một vấn đề trong toàn bộ nội dung của chuyến tham quan. Theo kinh nghiệm thực tế người ta thấy rằng bài thuyết minh cho chuyến tham quan bằng ô tô chỉ nên kéo dài từ 3 - 4 tiếng và bao gồm từ 40 - 50 trang đánh máy, còn cho chuyến tham quan đi bộ thì cần từ 20 - 30 trang.

Về cấu trúc, nội dung của bài thuyết minh được chia thành ba phần chính như sau:

Nội dung của bài thuyết minh bao gồm những điều căn bản nhất được sắp xếp theo trình tự logic của vấn đề. Mỗi phần của bài thuyết minh phải giải quyết được một vấn đề trong toàn bộ nội dung của chuyến tham quan. Về cấu trúc, nội dung của bài thuyết minh được chia thành ba phần chính như sau:

- *Phần mở đầu*

Phần mở đầu của bài thuyết minh: đưa ra một vài thông tin nền có khả năng khái quát toàn bộ chương trình tham quan, các đối tượng tham quan và gợi mở sự hấp dẫn của đối tượng tham quan.

Giới thiệu hướng dẫn viên và lái xe nếu hướng dẫn trên phương tiện di động.

Giới thiệu khái quát về chủ đề của chuyến tham quan hay điểm tham quan.

Khoảng thời gian thực hiện tham quan tại điểm hay khoảng cách và thời gian quãng đường nếu hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động.

Phần mở đầu không nên quá dài, phải hấp dẫn, gây được sự chú ý ban đầu của người nghe. Hướng dẫn viên có thể sử dụng những câu thơ hoặc câu thành ngữ vui để có được phần mở đầu hấp dẫn và sinh động nhất.

- *Phần nội dung bài thuyết minh*

Nội dung chính là phần quan trọng nhất của bài thuyết minh để giới thiệu về đối tượng tham quan cho khách. Vì vậy, nội dung vừa theo trình tự thời gian, không gian liên quan đến đối tượng tham quan và không biến nội dung thuyết minh thành một bản thống kê hoặc một bài bình luận chính trị, một bài nghiên cứu về không gian, cảnh quan đơn thuần và nội dung này phải được gắn liền với đối tượng tham quan, lựa chọn theo lộ trình tham quan.

Nội dung bài thuyết minh bao gồm toàn bộ những thông tin liên quan đến điểm tham quan hay tuyến tham quan đó như niên đại xây dựng, xuất xứ ra đời, kiến trúc, giá trị tinh thần của điểm tham quan hay những thông tin quan trọng khác.

Để thuận tiện cho công việc thuyết minh, bài thuyết minh có thể chia ra làm nhiều phần nhỏ liên quan tới từng đối tượng tham quan trong tuyến hành trình hay tại mỗi điểm tham quan. Bài thuyết minh về mỗi đối tượng tham quan cụ thể cũng có kết cấu giống như bài thuyết minh về một điểm tham quan. Tuy nhiên, nội dung bài thuyết minh ngắn gọn hơn và liên quan trực tiếp tới những sự kiện diễn ra tại đối tượng tham quan này. Hướng dẫn viên phải biết phân chia thời gian tại mỗi đối tượng tham quan nhỏ này sao cho hợp lý để đảm bảo được thời gian của toàn bộ tuyến, điểm tham quan.

Thông tin của bài thuyết minh phải logic theo một trật tự nhất định về trình tự tham quan, mốc thời gian, các diễn biến lịch sử tại mỗi một tuyến, điểm tham quan. Bài thuyết minh có thể bắt đầu bằng các sự kiện hay mốc thời gian từ quá khứ, sau đó mới đến hiện tại. Nghĩa là nội dung bài thuyết minh sẽ được trình bày theo trình tự phát triển thời gian của điểm tham quan nhưng HDV cũng có thể làm theo trình tự ngược lại.

Trong nội dung bài thuyết minh cần xác định được vấn đề chính, vấn đề phụ để đảm bảo được trọng tâm chính của chủ đề buổi tham quan, tránh dài dòng, không đáp ứng được yêu cầu của khách.

Hướng dẫn viên nên kể một số câu chuyện vui, những giai thoại, điển tích hay có liên quan đến đối tượng tham quan nội dung bài thuyết minh thêm phong phú.

- *Phần kết luận*

Hướng dẫn viên sẽ tổng kết lại những vấn đề chính đã thuyết minh để làm nổi bật chủ đề chính và giá trị của điểm tham quan mà khách du lịch tới thăm.

So sánh giữa các điểm tham quan có cùng ý nghĩa hay giữa quá khứ và hiện tại để tăng thêm phần hấp dẫn.

Nêu vấn đề bảo tồn, tôn tạo và phát triển tại điểm tham quan và kể tên những nhân vật nổi tiếng cũng như lượng khách đã từng tới tham quan.

3. Nội dung công việc hướng dẫn tham quan

Nội dung công tác hướng dẫn tham quan du lịch bao gồm hai hoạt động cơ bản:

3.1. Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan

Chỉ dẫn xem xét là một trong những yếu tố bắt buộc của tham quan và là điều kiện cần cho du khách có được cảm xúc, ấn tượng, suy nghĩ về đối tượng tham quan. Đồng thời, xem xét trực tiếp đối tượng tham quan là cơ sở cho bài thuyết minh của hướng dẫn viên.

3.2. Thuyết minh về đối tượng tham quan

Thuyết minh nhằm cung cấp thông tin về ý nghĩa và giá trị của đối tượng tham quan.

Hai nội dung công việc trên là hai mặt chủ yếu của tham quan, diễn ra tương đối đồng thời và có quan hệ mật thiết với nhau. Chúng ta không thể đánh giá việc hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan quan trọng hơn thuyết minh hay ngược lại vì cả hai công việc này tạo nên đặc thù riêng cho hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch.

Mục đích chủ yếu của khách du lịch là được tận mắt nhìn ngắm đối tượng tham quan hay trải nghiệm những cảm xúc, cảm giác mà chỉ có được tại điểm tham quan. Nhưng khi nhu cầu này được thỏa mãn thì nhu cầu tiếp theo sẽ xuất hiện đó là nhu cầu muốn tìm hiểu về đối tượng tham quan. Hướng dẫn viên sẽ làm thỏa mãn nhu cầu này của khách bằng bài thuyết minh. Lời thuyết minh kết hợp với phương pháp hướng dẫn tham quan giúp khách du lịch cảm nhận được ý nghĩa và giá trị của điểm tham quan.

Tuy nhiên, tại một thời điểm nào đó việc hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan vẫn đi trước việc thuyết minh. Vì vậy, cảm nhận bằng thị giác giữ một vị trí quan trọng trong hoạt động tham quan.

4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch

4.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại một điểm

4.1.1. Phương pháp chung

- *Phương pháp xác định vị trí quan sát đối tượng tham quan*

+ Việc xem xét đối tượng tham quan phải được thực hiện từ những vị trí có thể quan sát nó một cách toàn diện, gây ấn tượng nhất. Có một số đối tượng tham quan (như các công trình kiến trúc) đòi hỏi phải được quan sát từ nhiều vị trí khác nhau. Các vị trí quan sát sẽ cho phép khách cảm nhận được những giá trị nổi bật của tài nguyên du lịch. Thông thường khoảng cách lý tưởng để xem xét toàn cảnh một đối tượng tham quan là bằng hai lần chiều cao của đối tượng đó. Việc xác định vị trí xem xét đối tượng tham quan cần tuân theo một nguyên tắc chung nhất là thuận lợi và an toàn cho khách.

+ Vị trí quan sát đối tượng tham quan không nên quá gần đường đi của các phương tiện giao thông, các công trình xây dựng v.v.. Nếu có nhiều nhóm tham quan đối tượng cùng một lúc thì cần sắp xếp bố trí sao cho các nhóm đó không gây cản trở lẫn nhau.

- *Phương pháp hướng dẫn tham quan*

Khi hướng dẫn xem xét các đối tượng tham quan hướng dẫn viên cần tổ chức sắp xếp khách một cách nhanh chóng và hợp lý sao cho họ cảm thấy hài lòng. Thông thường khách tham quan được tổ chức đứng thành hình cung còn hướng dẫn viên đứng đầu hàng, quay nửa người về phía người nghe. Sau khi đã

hoàn tất các công việc phụ trợ ban đầu, hướng dẫn viên sẽ tiến hành thực hiện công việc chính là hướng dẫn tham quan

+ Tính toán các yếu tố tác động của ngoại cảnh như: ánh sáng, khoảng cách. Trong lúc tiến hành hướng dẫn xem xét các đối tượng tham quan, hướng dẫn viên cần tính đến độ chiếu sáng của đối tượng tham quan, đến khoảng cách tới chúng và đến môi trường xung quanh nhằm phục vụ khách tham quan một cách tốt nhất.

+ Tiến hành xem xét các đối tượng tham quan một cách khoa học và có hệ thống. Việc tiến hành xem xét các đối tượng tham quan phải được tiến hành có mục đích, gây tác động tích cực đến khách tham quan. Mọi vấn đề liên quan đến đối tượng cần được xem xét trình bày một cách logic, bảo đảm tư tưởng chủ đạo của cuộc tham quan.

+ Quan sát tâm lý của khách tham quan. Trong lúc tiến hành hướng dẫn xem xét các đối tượng tham quan hướng dẫn viên cần chú ý đến tâm trạng, trạng thái, tâm lý tình cảm của khách tham quan. Cần nắm được phản ứng, cảm xúc, khả năng tiếp thu bằng tai, bằng mắt của họ. Trạng thái tâm lý của khách tham quan ảnh hưởng rất lớn đến việc tái tạo lại sự kiện và sự tiếp nhận lời thuyết minh.

+ Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan. Hướng dẫn viên hướng dẫn khách tham quan xem xét đối tượng thông qua điệu bộ, cử chỉ của mình. Thông thường hướng dẫn viên bắt đầu bằng điệu bộ, chỉ tay về phía đối tượng tham quan, sau đó bắt đầu mô tả về chúng (hình thức, màu sắc, kích thước những hiện vật bên cạnh...)

- *Phương pháp thuyết minh*

Thuyết minh trong quá trình hướng dẫn tham quan là cách mà hướng dẫn viên giảng giải, mô tả, kể chuyện về thời gian và không gian xảy ra các hiện tượng, sự kiện tại điểm tham quan và đánh giá về các hiện tượng, sự kiện đó.

+ Phương pháp miêu tả kể chuyện

Đây là phương pháp thuyết minh đầu tiên mà hướng dẫn viên thường sử dụng khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch. Phương pháp này được dựa trên cơ sở bài thuyết minh sinh động, hấp dẫn của hướng dẫn viên và sự vận dụng một cách khéo léo các hình thức kể chuyện.

+ Phương pháp chỉ dẫn chứng minh

Phương pháp thuyết minh này được dựa trên cơ sở quan sát trực tiếp đối tượng tham quan của khách. Hướng dẫn viên hướng dẫn khách tham quan xem xét các đối tượng sau đó giới thiệu và chứng minh (minh họa) cho họ hiểu về nguồn gốc cũng như quá trình phát triển của đối tượng.

Hướng dẫn viên có thể sử dụng nhiều phương pháp thuyết minh khác nhau trong quá trình hướng dẫn tham quan:

+ Phương pháp quy nạp

Hướng dẫn viên cung cấp thông tin cụ thể, chi tiết trong nội dung bài thuyết minh về điểm tham quan. Phần cuối bài thuyết minh mới nêu bật ý nghĩa tổng quát và giá trị của điểm tham quan.

+ Phương pháp diễn dịch

Ngược lại với phương pháp quy nạp, hướng dẫn viên nêu ý nghĩa tổng quát của điểm tham quan, sau đó diễn giải chi tiết những sự kiện, hiện tượng cụ thể.

+ Phương pháp đàm thoại

Hướng dẫn viên sử dụng phương pháp này sau khi kết thúc bài thuyết minh tại mỗi đối tượng tham quan và sau khi dành thời gian cho khách tự xem xét, tìm hiểu, khi họ có những nghi vấn, thắc mắc. Hướng dẫn viên sẽ làm rõ những vấn đề mà khách quan tâm bằng cách trao đổi trực tiếp với khách.

Khi sử dụng phương pháp này, đòi hỏi hướng dẫn viên phải có kiến thức phong phú không chỉ về điểm tham quan mà cần tới cả kiến thức tổng hợp để giải đáp cho khách.

Đây là phương pháp hay, hướng dẫn viên thường hay sử dụng trong hoạt động hướng dẫn tham quan, gây được hứng thú cho đoàn khách, vì thông qua hoạt động này, khách du lịch được tham gia trực tiếp vào công việc tham quan, không có cảm giác bị gò bó, nhàm chán.

+ Phương pháp diễn thị

Là phương pháp kết hợp giữa việc kể bằng lời và tái tạo bằng hình ảnh các sự kiện xảy ra tại điểm tham quan. Phương pháp này thường được sử dụng tại các bảo tàng, điểm tham quan chiến trường xưa.

Khi sử dụng phương pháp này hướng dẫn viên sẽ giúp cho đoàn khách của mình hiểu rõ về đối tượng tham quan.

Trong thực tế có các cách diễn thị sau đây:

+ Diễn thị bằng hình ảnh như xem phim, ảnh.

+ Diễn thị bằng mô hình như mô hình trận đánh, mô hình về quá trình phát triển.

+ Diễn thị ước lượng: bản đồ, sơ đồ

Hướng dẫn viên cần biết cách kết hợp hài hòa quá trình chỉ dẫn, thuyết minh và tái tạo hình tượng không nên để có sự tách rời.

- *Phương pháp hướng dẫn di chuyển*

Hướng dẫn di chuyển trong quá trình hướng dẫn tham quan là một biện pháp nhằm đạt hiệu quả tâm lý cao cho đoàn khách. Mục đích của phương pháp này là để khách có thể quan sát đối tượng tham quan từ nhiều góc độ khác nhau mà không cảm thấy nhàm chán khi phải đứng ở một vị trí cố định. Thông thường, hướng dẫn viên sẽ hướng dẫn cách di chuyển cho đoàn khách. Tuy nhiên, có một vài trường hợp hướng dẫn viên để cho khách tự tìm lấy lối đi nhưng phải đảm bảo an toàn cho khách. Khi di chuyển, hướng dẫn viên nên đi chậm sao cho mọi thành viên trong đoàn có thể theo kịp, tránh tình trạng đi quá nhanh bỏ rơi khách phía sau hay để khách luôn phải theo hướng dẫn viên. Tốc độ của đoàn sẽ phụ thuộc vào hướng dẫn viên. Việc di chuyển vị trí quan sát là cần thiết nhưng hướng dẫn viên không nên để khách phải di chuyển quá nhiều, gây tâm lý mệt mỏi cho khách.

Trong khi tiến hành hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan thông thường có ba trường hợp di chuyển:

+ Di chuyển từ đối tượng này sang đối tượng khác theo hành trình tham quan,

+ Di chuyển tới gần đối tượng tham quan để quan sát chúng được cụ thể,

+ Di chuyển xung quanh đối tượng tham quan.

Phương pháp di chuyển là một thủ pháp hướng dẫn nhằm đạt hiệu quả tác động tâm lý cao chứ không chỉ đơn thuần là sự dịch chuyển vị trí. Sự di chuyển này có thể được thực hiện bằng phương tiện giao thông hoặc bằng đi bộ. Trong thời gian di chuyển lời thuyết minh đóng vai trò quan trọng thứ yếu vì lúc đó nên để khách tham quan có thời gian tự quan sát các đối tượng.

Nếu sự di chuyển được thực hiện bằng đi bộ thì nên để khách tham quan tự tìm lấy đường đi cho mình (trong lâu đài, hang động v.v...) nhưng cần luôn chú ý đảm bảo an toàn cho họ và tránh gây sự mệt mỏi do phải đi bộ quá nhiều.

4.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên ô tô

4.2.1. Phương pháp chung

- Công tác chuẩn bị

Hướng dẫn viên có mặt tại xe trước 10- 15 phút để chuẩn bị cho công việc đón khách hay cho buổi đi tham quan của đoàn. Công tác chuẩn bị bao gồm:

+ Xem xét tình trạng xe

+ Làm quen với các trang thiết bị trên xe

+ Chuẩn bị chỗ ngồi cho hướng dẫn viên nếu xe không có chỗ ngồi dành riêng cho hướng dẫn viên

- Đón đoàn khách du lịch

+ Đón khách và sắp xếp khách lên xe theo sơ đồ đã chuẩn bị

+ Giới thiệu nhiệm vụ của mình cho đoàn khách.

4.2.2. Phương pháp thực hiện hướng dẫn tham quan

Phương pháp được thực hiện khi xe di chuyển qua những đối tượng tham quan chính trên tuyến đường mà hướng dẫn viên muốn giới thiệu cho đoàn khách.

Cách hướng dẫn tham quan trên đường được thực hiện theo các bước sau:

- Ước tính khoảng thời gian xe sắp chạy qua đối tượng tham quan thường trong khoảng 1 – 2 phút.

- Thông báo vắn tắt cho đoàn khách về đối tượng tham quan và vị trí của đối tượng tham quan nhằm thu hút sự tập trung của đoàn.

- Hướng dẫn viên kết hợp với lái xe cho xe chạy chậm.

- Chỉ cho khách thấy đối tượng tham quan và thuyết minh cụ thể khi xe chạy kề đối tượng tham quan.

- Trình bày những thông tin tiêu biểu và ngắn gọn nhất.

- Hướng dẫn viên phải biết kết hợp một cách thuận thực và nhuần nhuyễn hai công việc chỉ dẫn xem xét và thuyết minh thì buổi tham quan mới đạt hiệu quả cao.

- Bài thuyết minh phải thường xuyên thay đổi chủ đề sao cho phù hợp với những đối tượng tham quan xe chạy qua.

4.2.3. Một số phương pháp hướng dẫn tham quan theo tuyến đường

- Trong thành phố

Nội dung bài thuyết minh gồm những thông tin sau:

+ Giới thiệu khái quát về thành phố

+ Lịch sử hình thành

+ Các công trình kiến trúc, các điểm tham quan, khu vui chơi giải trí

+ Phong tục tập quán, lễ hội, âm nhạc

- Tuyến đường dài

Nội dung chính của bài thuyết minh trên tuyến đường dài gồm những thông tin sau:

- + Hướng dẫn viên giới thiệu tuyến đường mà đoàn sẽ đi qua
- + Giới thiệu sơ lược cho khách những đối tượng tham quan đáng chú ý trên đường và những vấn đề phát sinh

4.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố

Tham quan bằng đi bộ là hình thức tham quan không sử dụng phương tiện vận chuyển, hướng dẫn viên và khách du lịch cùng đi bộ tới các điểm tham quan trong một khu vực nhất định để thực hiện hoạt động hướng dẫn tham quan và mua sắm.

* Đặc điểm của chương trình tham quan đi bộ

- Số lượng khách từ 15 – 30 người
- Thời gian kéo dài trong khoảng từ 1 – 3 giờ đồng hồ
- Hướng dẫn viên và khách du lịch cùng đi bộ tới các điểm tham quan
- Yêu cầu có sức khỏe tốt
- Thời gian linh hoạt

* Chuẩn bị cá nhân

- Nghiên cứu, tìm hiểu chương trình du lịch
- Mục đích, ý nghĩa của chuyến đi
- Lịch trình tham quan
- Các điểm tham quan nơi đoàn tới

* Nội dung phương pháp hướng dẫn tham quan

- Trước buổi tham quan

Thông báo cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan để đoàn khách có sự chuẩn bị:

- + Thông báo thời gian, tuyến điểm hay lộ trình tham quan
- + Số xe, giờ và địa điểm đón đoàn khi buổi tham quan kết thúc
- + Nêu những quy định tại mỗi điểm tham quan và quy định do Hướng dẫn viên đề ra trong quá trình tham quan mà khách phải thực hiện
- + Trang phục, tư trang cần thiết cho buổi tham quan
- + Không tự ý tách đoàn

* Phương pháp hướng dẫn tham quan

Phương pháp hướng dẫn tham quan được thực hiện giống phương pháp chung bao gồm chỉ dẫn xem xét và thuyết minh đối tượng tham quan. Tuy nhiên, hướng dẫn tham quan đi bộ cần tuân thủ quy trình thực hiện sau:

- Hướng dẫn viên cùng đoàn khách di chuyển dọc theo các tuyến phố có trong lộ trình tham quan.

- Hướng dẫn viên luôn phải là người đi đầu, tay cầm cờ giơ cao để những người khách đi sau cùng vẫn có thể nhìn thấy hướng dẫn viên và không bị lạc khỏi đoàn.

- Trong quá trình di chuyển, hướng dẫn viên cần chú ý tới tốc độ di chuyển sao cho phù hợp với tốc độ chung của đoàn khách.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 4

1. Trình bày kết cấu của một bài thuyết minh
2. Nêu các nguyên tắc cần đảm bảo trong bài thuyết minh
3. Nêu các phương pháp di chuyển trong tham quan và nêu ví dụ cụ thể
4. Nêu những điểm thuận lợi và khó khăn trong công tác hướng dẫn tham quan tại điểm.
5. Trình bày phương pháp hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố.
6. Xây dựng bài thuyết minh về Hồ Gươm.

Chương 5

KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

+ Mô tả được các loại tình huống và những câu hỏi thường gặp trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

+ Mô tả được những kỹ năng cơ bản nhằm xử lý tốt các tình huống xảy ra cũng như trả lời được câu hỏi do khách du lịch đặt ra.

- Về kỹ năng:

+ Có khả năng xử lý được các tình huống trong hoạt động hướng dẫn đúng cách

+ Có khả năng trả lời được các câu hỏi trong quá trình hướng dẫn du lịch

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện tính cẩn thận, linh hoạt, chính xác trong công việc

Nội dung của chương:

- Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

- Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch

1. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

1.1. Phân loại tình huống

1.1.1. Tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, do chịu tác động của các nguyên nhân khách quan và chủ quan làm cho kế hoạch của chương trình bị phá vỡ hay thay đổi. Những thay đổi như vậy được coi là tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Có thể phân thành 3 nhóm tình huống sau đây:

*** Nhóm 1: Tình huống liên quan tới việc đón – tiễn khách**

Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm:

+ Việc hỏng xe trên đường đón khách hoặc tiễn khách ra sân bay

+ Thay đổi giờ máy bay hạ cánh và cất cánh

+ Thay đổi về số lượng của đoàn khách thực tế so với danh sách đoàn của

hướng dẫn viên

+ Hướng dẫn viên không đón được khách tại sân bay

+ Thất lạc khách tại sân bay

+ Thất lạc hành lý, tư trang

*** Nhóm 2: Tình huống liên quan tới việc sắp xếp lưu trú và ăn uống**

Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm:

+ Đoàn khách tới khách sạn sớm hơn thời gian nhận phòng theo quy định

+ Khách không thỏa mãn với phòng được nhận và yêu cầu đổi phòng

+ Khách phàn nàn về chất lượng các trang thiết bị trong phòng ở và thái

độ phục vụ của nhân viên.

+ Vị trí khách sạn quá xa trung tâm

- + Món ăn không hợp khẩu vị, không đảm bảo vệ sinh.
 - + Khách du lịch yêu cầu đổi khách sạn hoặc nhà hàng.
- * Nhóm 3: Tình huống liên quan tới quá trình tham quan và mua sắm*
- Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm:
- Tình huống liên quan đến nội dung chương trình du lịch
 - + Sự sai lệch giữa chương trình du lịch của khách và của hướng dẫn viên.
 - + Khách muốn bổ sung hoặc hủy bỏ một vài điểm tham quan trong chương trình.
 - + Thay đổi điểm tham quan có trong chương trình bằng một điểm tham quan khác.
 - Tình huống liên quan đến khách du lịch
 - + Khách du lịch tranh giành chỗ ngồi trên xe.
 - + Trang phục không phù hợp với tính chất của điểm tham quan
 - + Khách bị lạc đường, bị mất cấp, thực hiện thời gian không đúng quy định.
 - Tình huống liên quan đến hướng dẫn viên
 - + Hướng dẫn viên mất sự kiểm soát đối với đoàn khách tại điểm tham quan.
 - + Bài thuyết minh buồn tẻ, không đáp ứng được nhu cầu tìm hiểu của khách.
 - + Không trả lời được câu hỏi của khách.
 - + Hướng dẫn viên gặp khách cũ hoặc người quen.
 - + Khách cư xử không lịch sự với hướng dẫn viên
 - Tình huống khác
 - + Sự xuất hiện đối tượng tham quan khác.
 - + Khách du lịch xin lại vé tham quan
 - + Khách nhờ hướng dẫn viên chuyển quà cho người thân.
 - + Khách du lịch nhờ hướng dẫn viên mua hàng hóa.

1.1.2. Những yêu cầu chung khi xử lý tình huống

** Đảm bảo đúng nội dung chương trình du lịch*

Trước khi đưa ra quyết định xử lý tình huống, hướng dẫn viên cần đảm bảo nắm vững các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng giữa khách du lịch với công ty gửi khách, giữa công ty gửi khách với công ty nhận khách, giữa công ty nhận khách với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch. Những điều khoản trong hợp đồng đã được phòng điều hành cụ thể hóa bằng những yêu cầu về dịch vụ, những điểm tham quan trong chương trình, hay những yêu cầu đặc biệt khác của đoàn khách.

Trên cơ sở các điều khoản đó, hướng dẫn viên giám sát, kiểm tra tình hình chất lượng dịch vụ và phục vụ của các cơ sở cung ứng dịch vụ cho khách. Khi phát hiện thấy sự sai lệch hoặc nhận được những phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ, hướng dẫn viên cần phải căn cứ theo những yêu cầu về tiêu chuẩn dịch vụ của đoàn để đưa ra quyết định xử lý phù hợp.

Nếu những dịch vụ khách nhận được đúng theo tiêu chuẩn trong hợp đồng với những nhà cung ứng dịch vụ, hướng dẫn viên cần giải thích cho khách hiểu, ngược lại hướng dẫn viên cần trao đổi với nhà cung ứng để đảm bảo quyền lợi cho đoàn khách và đảm bảo chất lượng cho chương trình du lịch. Trong trường hợp nghiêm trọng như khách sạn không giữ đủ phòng cho khách, phương tiện

vận chuyển của đoàn không đảm bảo chất lượng, hướng dẫn viên cần thông báo cho phòng điều hành của công ty để kịp thời giải quyết.

** Đảm bảo tính pháp lý*

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, khi có sự thay đổi về nội dung, chương trình du lịch đã ký kết giữa khách và doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên cần làm biên bản về sự việc và bản cam kết hay thỏa thuận theo trật tự các nguyên nhân về sự thay đổi nội dung chương trình du lịch đã định với trưởng đoàn khách. Bản cam kết hay thỏa thuận này phải có chữ ký của trưởng đoàn hoặc các thành viên trong đoàn để tránh việc kiện tụng sau chuyến đi.

Về nguyên tắc, hướng dẫn viên luôn luôn phải thực hiện đúng nội dung chương trình du lịch đã nhận từ phòng điều hành và không được tự ý thay đổi. Mọi sự thay đổi không được sự đồng ý từ phía các thành viên trong đoàn khách đều làm ảnh hưởng tới quan hệ khách hàng hay đối tác và gây thiệt hại về tài chính cho doanh nghiệp lữ hành. Trong một số trường hợp, hướng dẫn viên tự ý thay đổi chương trình đã gây không ít phiền phức cho chính mình. Do đó, nếu có sự thay đổi lớn về chương trình, hướng dẫn viên cần thông báo cho phòng điều hành biết và thực hiện theo quyết định của phòng điều hành.

** Tuân theo đường lối, chính sách và pháp luật*

Hướng dẫn viên đưa ra các giải pháp để khắc phục hay xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, phải đảm bảo các quy định của pháp luật, đường lối chính sách chung. Đặc biệt, trong các trường hợp khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, hướng dẫn viên cần có thái độ kiên quyết, không bỏ qua hoặc bao che cho khách. Để có thể xử lý tốt các tình huống liên quan, hướng dẫn viên cần trang bị những kiến thức cơ bản về pháp luật.

** Phối hợp với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương*

Trong một số tình huống, hướng dẫn viên cần liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương để tham gia giải quyết, ngăn ngừa và hạn chế những hậu quả xấu có thể xảy ra. Để làm được như vậy trước mỗi chuyến đi, hướng dẫn viên cần tìm hiểu số điện thoại, địa chỉ của cơ quan chức năng trên các tuyến điểm du lịch, tại cơ sở lưu trú, ăn uống.

** Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách*

Hướng dẫn viên cần tranh thủ sự giúp đỡ, hỗ trợ của trưởng đoàn và các thành viên còn lại khi có tình huống xảy ra. Với cách làm như vậy, hướng dẫn viên có thể tranh thủ sự đồng thuận của đoàn khách và đưa ra được biện pháp xử lý nhanh chóng và tốt nhất. Trong nhiều trường hợp, sự giúp đỡ của đoàn khách rất quan trọng, hữu ích và kịp thời bởi vì các thành viên trong đoàn có thể là những chuyên gia về một lĩnh vực nào đó như bác sỹ, nhà khoa học, chuyên gia cơ khí, luật sư, nhà tâm lý. Họ sẽ đóng góp những ý kiến hay liên quan đến lĩnh vực của mình để hỗ trợ cho hướng dẫn viên giải quyết tình huống trong một số trường hợp.

Ngoài ra, việc hướng dẫn viên lắng nghe những ý kiến đóng góp của khách làm cho họ thấy rằng hướng dẫn viên rất tôn trọng khách. Tuy nhiên, hướng dẫn viên vẫn là người chịu trách nhiệm chính về các quyết định cuối cùng trong việc xử lý tình huống xảy ra trong chuyến tham quan du lịch.

** Thông báo về phòng điều hành*

Một nguyên tắc quan trọng trong việc xử lý các tình huống phát sinh là hướng dẫn viên cần thông báo sự việc và cách giải quyết về phòng điều hành. Việc thông báo sẽ giúp phòng điều hành nắm bắt được tình hình thực hiện chương trình du lịch và đưa ra biện pháp hỗ trợ kịp thời nhằm tránh những rắc rối về sau cho hướng dẫn viên và doanh nghiệp lữ hành. Những tình huống đặc biệt nghiêm trọng và khẩn cấp như đoàn bị tai nạn giao thông trên đường, gặp hỏa hoạn, có người tử vong, hướng dẫn viên cần thông báo về phòng điều hành để cử người đến hỗ trợ trực tiếp sau khi đã đưa ra những biện pháp xử lý ban đầu.

Những tình huống bất thường làm thay đổi lịch trình cũng như cơ cấu đoàn khách, hướng dẫn viên cần thông báo để phòng điều hành có những điều chỉnh cho phù hợp. Hướng dẫn viên không được tự ý thay đổi chương trình, chất lượng dịch vụ của chương trình bởi khi thay đổi nội dung của chương trình cũng có nghĩa sẽ phát sinh một số chi phí và doanh nghiệp lữ hành sẽ không thanh toán bất kỳ chi phí phát sinh nào nếu không được sự đồng ý của họ.

Tuy nhiên, trong thực tế không phải bất cứ tình huống nào xảy ra, hướng dẫn viên đều cần tới sự trợ giúp của phòng điều hành, hướng dẫn viên cần phải phát huy tính năng động, linh hoạt, sáng tạo của mình để giải quyết, sau đó mới thông báo kết quả về phòng điều hành.

* Một số yêu cầu khác

Khi gặp những tình huống nghiêm trọng như tai nạn giao thông, khách có hành vi vi phạm pháp luật, khách bị tử vong, hướng dẫn viên phải lập biên bản yêu cầu khách, trưởng đoàn khách và người làm chứng ký nhận và liên hệ với cơ quan chức năng để giải quyết.

Ngoài ra, trong quá trình xử lý tình huống, hướng dẫn viên cần thực hiện các yêu cầu sau đây :

- Luôn tỏ ra bình tĩnh tự tin để tỉnh táo tìm ra cách giải quyết thích hợp nhất cho việc xử lý tình huống đó.
- Trấn an đoàn khách.
- Khi gặp những tình huống đặc biệt nghiêm trọng phải kịp thời, nhanh chóng tìm ra phương án xử lý đúng nhất trong phạm vi và khả năng có thể lúc đó.
- Phải năng động, linh hoạt giải quyết các tình huống trong giới hạn có thể.
- Với những tình huống nghiêm trọng, hướng dẫn viên cần lập biên bản hoặc tham gia lập biên bản với cơ quan chức năng và biên bản phải có đầy đủ thủ tục và chữ ký của cơ quan chức năng. Hướng dẫn viên cần có một bản trong tay để đề phòng mọi trường hợp kiện cáo và báo ngay cho cơ quan chủ quản của hướng dẫn viên và các cơ quan chức năng tham gia.

1.2. Cách thức xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

1.2.1. Trục trặc do nguyên nhân bất khả kháng

- Do mưa bão, đoàn không thể thực hiện được chương trình tham quan chùa Hương.
- Do bị lụt, khách không thể đi bằng ô tô từ Huế về thành phố Hồ Chí Minh mà phải đi bằng máy bay. Trong trường hợp địa phương đó không có sân bay thì vấn đề cần giải quyết là:

+ Thu xếp cho khách ăn, ở tại khách sạn trong khi chờ nước rút.

- + Gọi điện thông báo cho khách sạn tại thành phố Hồ Chí Minh để tạm huỷ hợp đồng về thời gian ăn, nghỉ của khách tại đó.
 - + Xem xét tình hình thực tế để ước tính khả năng khi nào có thể trở về được.
 - + Tìm phương án về thành phố Hồ Chí Minh nhanh nhất.
 - + Báo hoãn chuyến bay về nước cho khách và đăng ký chuyến tiếp.
 - + Sau khi thống nhất với đoàn, cần báo cáo toàn bộ về công ty để quyết định và nếu cần phải thông báo với phía gửi khách.
 - + Tất cả những chi phí nảy sinh cần phải được đoàn khách xác nhận để làm thanh toán sau này cho phù hợp với thoả thuận.
 - + Nếu thời gian kéo dài, cần thảo luận với đoàn khách để có những hoạt động nhất định làm cho đoàn khách vui vẻ, thoải mái.
- Do thời tiết, chuyến bay đã ấn định phải bị huỷ hoặc hoãn.

1.2.2. *Nảy sinh do trực trực kỹ thuật*

-Trực trực liên quan đến chương trình du lịch

+ Do chương trình của khách và của công ty đón khách khác nhau. Nó có thể là việc thêm điểm tham quan, có thể là việc thực hiện trình tự không khớp... có thể một số điểm trong chương trình không phù hợp với thực tế, đã được thống nhất lại qua fax, telex, ... nhưng chưa được điều chỉnh trong chương trình chào khách.

+ Để tránh tình trạng đến địa phương mới phát hiện trực trực, người hướng dẫn cần thông báo cho khách biết chương trình tham quan suốt tuyến vào ngày đầu tiên để đối chiếu với chương trình của khách.

+ Trường hợp đến địa phương mới phát hiện khác biệt về chương trình hoặc khách thay đổi, bổ sung chương trình thì về nguyên tắc, hướng dẫn viên phải báo cáo về công ty để xin ý kiến quyết định. Trường hợp không có điều kiện làm việc này, hướng dẫn viên có thể xử lý như sau:

+ Trên nguyên tắc không tăng chi phí: nếu có thì khách phải cam kết thanh toán phần bổ sung.

+ Bàn với công ty du lịch (mà mình có quan hệ) tại địa phương đó tổ chức cho khách, sau đó báo cáo lại với công ty.

- Trực trực về khách sạn

+ Thay đổi về khách sạn đột ngột không kịp báo cho hãng. Trong trường hợp này, hướng dẫn viên đã được biết trước và đã có những chỉ dẫn nhất định để giải thích cho khách, có thể lấy lý do có đoàn khách đặc biệt mà khách sạn phải ưu tiên, hoặc do tình hình buồng, giường khó khăn. Công ty đón khách cần thiết đến gặp hoặc mời trưởng đoàn đến văn phòng để giải thích và bàn hướng giải quyết.

+ Đưa khách đến đúng khách sạn có đăng ký trong chương trình, nhưng tình hình thực tế ở đó không được khách hình dung trước khi đến và tình hình buồng, giường chất lượng kém, không đồng đều. Trường hợp này hướng dẫn viên cần làm việc với khách sạn để có những buồng, giường tốt hơn, đồng đều hơn, thuyết phục khách chấp nhận. Trường hợp có khả năng vào thời điểm đó chuyển khách đến khách sạn tương đương khác, nhưng vị trí và dịch vụ tốt hơn thì nên giải quyết cho khách.

- Trực trực do phương tiện vận chuyển.

- + Hoãn chuyến bay.
 - + Hành lý của khách thất lạc.
 - + Ô tô hỏng dọc đường, đến chậm, máy điều hoà trong ô tô không hoạt động
- Trong những trường hợp như vậy hướng dẫn viên cần chú ý:
- + Nhiều trục trặc sẽ được ngăn chặn nếu hướng dẫn viên cẩn trọng hơn và thường xuyên kiểm tra lại các phần việc trong chuyến đi.
 - + Hướng dẫn viên không bao giờ được phép coi mình là người ngoài cuộc trong việc xử lý những trục trặc và nói rằng đó không phải là lỗi của mình. Là người đại diện cho công ty, hướng dẫn viên có trách nhiệm giải quyết những phát sinh trong quá trình đi du lịch của khách.
 - + Hướng dẫn viên phải tỏ ra quan tâm đến phản ứng của khách khi có vấn đề phát sinh và tìm mọi cách giải quyết một cách hợp tình hợp lý nhất.
 - + Bình tĩnh khi việc đã xảy ra, chủ động phối hợp cùng trưởng đoàn hoặc bàn bạc với người có uy tín trong đoàn và cơ sở du lịch để giải quyết công việc.
 - + Cần phát hiện trục trặc sớm hơn khách và tự mình xoay sở trước.
 - + Nếu biết trước được là trục trặc sẽ có thể xảy ra nên tìm cách chuẩn bị tư tưởng trước để khách khỏi bị bất ngờ.

1.2.3. Một số tình huống đặc biệt, khẩn cấp.

- Khách bị thất lạc hành lý, giấy tờ.

+ 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 cơ quan chức năng. Hành lý của khách thường thất lạc ở 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, chính xác, 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 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.

Báo cáo về đơn vị chủ quản, đơn vị bán Tour cho khách du lịch để xin ý kiến về hướng giải quyết.

- Khi du khách có hành vi phạm pháp.

Đối với những trường hợp nghiêm trọng như khách ăn cắp, buôn lậu bị bắt quả tang, say rượu đập phá hoặc sử dụng ma túy, hướng dẫn viên có thể thực hiện theo phương châm mà hầu như có in trong sách giới thiệu của tất cả các công ty du lịch: "*Công ty có quyền chấm dứt tour du lịch của bất kỳ du khách nào có hành vi phạm pháp, phá vỡ tiến trình của chuyến tham quan*". Việc chấm dứt tour của khách là một vấn đề nghiêm túc, bởi vì điều đó dẫn bạn và công ty của bạn đến bị kiện cáo. Bởi vậy trước khi công ty của bạn ra quyết định chấm dứt tour du lịch của du khách có hành vi phạm pháp luật và an ninh kể trên, bạn phải báo cáo rõ cho lãnh đạo công ty của mình biết và phải ghi đầy đủ những hành vi phạm pháp của khách, tên, địa chỉ, chữ ký xác nhận của người làm chứng...

- Khi đoàn khách gặp tai nạn giao thông trên đường

Đoàn du khách quốc tế dọc đường xe bị tai nạn giao thông, trong đoàn có vài trường hợp khách bị thương từ nhẹ đến nặng.

+ Trước hết phải thật bình tĩnh, tìm mọi cách cấp cứu các nạn nhân đưa họ vào các điểm y tế gần nhất để sơ cứu và nếu cần thiết tìm phương tiện chuyển ngay người bị thương nặng đến bệnh viện gần nhất.

+ Lập biên bản xác nhận mọi tình tiết lúc xe bị nạn với đầy đủ chữ ký của trưởng đoàn khách và những người chứng kiến sự việc và chữ ký của các nhà chức trách địa phương: cảnh sát giao thông, bảo hiểm xã hội, ngoại vụ... (nếu có)

+ Thông báo tin nhanh nhất về công ty du lịch của mình và thông báo cho cơ quan chủ quản của khách biết để phối hợp giải quyết.

+ Lập biên bản xác nhận tài sản của nạn nhân phải chuyển đi viện.

+ Tìm phương tiện giao thông khác để tiếp tục chương trình cho đoàn khách.

+ Lái xe của đoàn phải ở lại làm việc với cơ quan chức năng có liên quan.

- Đoàn khách có người chết đuối

+ Khi phát hiện khách bị tai nạn dưới nước phải nhanh chóng tìm mọi cách cứu vớt nạn nhân và sơ cứu, sau dùng phương tiện nhanh nhất chuyển đến cơ sở y tế, bệnh viện gần nhất để yêu cầu cấp cứu tiếp theo.

+ Lập biên bản xác định mọi tình tiết lúc khách bị nạn với đầy đủ chữ ký của trưởng đoàn khách, các nhân chứng, các nhà chức trách địa phương: công an, y tế, bảo hiểm, ngoại vụ...

+ Thông tin nhanh nhất cho lãnh đạo của mình biết để có hướng giải quyết đồng thời báo cho đơn vị chủ quản của khách biết để phối hợp giải quyết.

+ Lập biên bản tài sản cá nhân của nạn nhân

+ Đề nghị đơn vị mình cử người theo dõi việc cấp cứu cho nạn nhân tại bệnh viện.

+ Tiếp tục tổ chức thực hiện chương trình còn lại cho đoàn khách du lịch.

- Đoàn khách có người tử vong

Tử vong hiếm khi xảy ra nhưng nếu có xảy ra, người hướng dẫn phải thực hiện các bước sau:

+ Báo cho cảnh sát chính quyền địa phương ngay lập tức.

+ Báo cáo cho lãnh đạo công ty của mình biết, công ty điện thoại cho hãng bạn báo cho gia đình, bạn bè người quá cố.

+ Báo cho nhân viên lãnh sự nếu có thể

+ Làm hết khả năng để an ủi những người còn lại và hướng suy nghĩ của họ vào chuyến tour.

+ Ở lại với người bị nạn cho đến khi biên bản của cảnh sát, chính quyền địa phương hoặc lãnh sự đã hoàn thành và các nhà chức trách nhận trách nhiệm thi thể người bị nạn. Để đảm bảo thực hiện chương trình tour du lịch có thể có hướng dẫn viên hoặc lái xe khác thay thế tiếp tục phục vụ đoàn.

- Đoàn khách gặp hoả hoạn ở khách sạn

+ Phải nhớ các lối ra của khách sạn khi bạn vào phòng.

+ Quy định chỗ để chìa khoá phòng cố định.

Nếu hoả hoạn xảy ra trước hết bạn hãy hết sức bình tĩnh, không được quá lo sợ vì nếu bạn quá lo sợ, bạn sẽ quẫn trí. Phải hết sức nhanh nhẹn, tùy cơ ứng biến sơ bộ như sau:

+ Có thể hô hoán để mọi người biết. Nếu máy điện thoại làm việc, hãy bình tĩnh gọi đúng số máy của cứu hoả để họ đến cứu giúp đoàn và chính bạn.

+ Hãy làm điều gì đó có thể giúp đỡ khách của mình. Hãy nhớ những người lính cứu hoả trong trường hợp nghiêm trọng đó không chắc nhanh bằng bạn được.

+ Sờ cửa bằng lòng bàn tay trước khi mở. Nếu thấy quá nóng thì đừng mở, ở lại trong chính phòng của mình vì lối ra của bạn chắc chắn đã bị lửa bao vây.

+ Nằm sát xuống sàn (chỗ đó có không khí để thở) nếu khói quá dày

+ Mở cửa sổ (đập vỡ nếu cần thiết) để thoát khỏi. Treo một chiếc ga giường ngoài cửa sổ làm hiệu cho mọi người đến cứu.

+ Nhét khăn mặt và ga giường ướt vào các kẽ quanh cửa.

+ Buộc một chiếc khăn ướt quanh mũi và miệng.

Tim một lối thoát tốt nhất có thể cho bạn. Nếu có thể thoát ra bằng các cầu thang, không đi thang máy. Chạy xuống nếu khói không ngăn cản đường của bạn. Trường hợp khói ngăn cản đường, bạn hãy chạy ngược lên trên lầu, tầng trên..

2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch

Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch là một công việc quan trọng của hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn tham quan. Quá trình trả lời câu hỏi của khách chính là quá trình trao đổi giữa khách du lịch và hướng dẫn viên. Thông qua đó, hướng dẫn viên có thể tìm hiểu được những vấn đề mà khách du lịch quan tâm. Thông thường, chỉ có một hoặc một số khách du lịch đặt câu hỏi về vấn đề mà họ quan tâm, nhưng thực chất việc trả lời các câu hỏi đó không chỉ là việc đối thoại có tính cá nhân mà nó còn là sự đối thoại với tất cả những thành viên khác trong đoàn.

2.1. Phân loại câu hỏi

2.1.1. Câu hỏi về thông tin, lịch trình

Trong chuyến đi, du khách dù đã được thông báo chi tiết về chương trình du lịch nhưng vẫn thường đưa ra rất nhiều câu hỏi đơn giản liên quan đến thời gian tập trung đoàn, thời gian ăn uống hoặc khách còn đưa ra những câu hỏi về thông tin tại điểm tham quan như: các hoạt động vui chơi giải trí, các cửa hàng bán đồ lưu niệm, địa điểm đổi tiền, bưu điện.

- Câu hỏi với mục đích tìm hiểu và bổ sung thông tin

- Câu hỏi với mục đích xấu

- Các loại câu hỏi khác

2.2. Những yêu cầu chung khi trả lời câu hỏi của khách

2.2.1. Câu trả lời ngắn gọn, súc tích

Thời gian của đoàn khách luôn bị hạn chế, nhất là tại các điểm tham quan. Do đó, hướng dẫn viên phải biết phân bổ thời gian hợp lý trong việc trả lời câu hỏi của khách. Hướng dẫn viên nên trả lời ngắn gọn, súc tích và đúng trọng tâm, thỏa mãn được mong đợi của khách, không nên phân tích, dẫn dắt sang vấn đề khác gây khó hiểu và mất thời gian của khách.

2.2.2. Giữ thái độ bình tĩnh và kiên nhẫn

Trong khi hướng dẫn đoàn khách, có nhiều du khách vì quá cẩn thận hay do đãng trí, liên tục đưa ra những câu hỏi mang tính chất trùng lặp gây khó chịu cho hướng dẫn viên. Tuy nhiên hướng dẫn viên cần thể hiện sự bình tĩnh và kiên

nhấn, không tỏ ra bực bội, cáu gắt khi gặp phải những câu hỏi như vậy. Hướng dẫn viên cần giữ nguyên tắc kiềm chế tới mức tối đa trước các câu hỏi như vậy và tìm ra các câu trả lời thích hợp với từng loại câu hỏi.

2.2.3. Tỏ rõ lập trường khi trả lời câu hỏi

Thông thường, các câu hỏi do khách đặt ra đều nhằm mục đích tìm kiếm thông tin, bổ sung kiến thức hoặc làm sáng tỏ vấn đề khách quan tâm. Ngoài ra, trong số các câu hỏi khách đưa ra còn nhằm mục đích kiểm tra độ chuẩn xác của thông tin cũng như tư tưởng, lập trường của hướng dẫn viên trong mỗi câu trả lời.

Đối với những câu hỏi như vậy, hướng dẫn viên cần hết sức thận trọng trong việc trả lời khách, cần giữ vững lập trường, tư tưởng, thể hiện bản lĩnh chính trị vững vàng, không dễ dàng chấp nhận những thông tin khách đưa ra nếu không có căn cứ chính xác. Để làm được như vậy, hướng dẫn viên phải am hiểu các sự kiện quốc tế, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước để có câu trả lời chính xác và phù hợp nhất.

2.2.4. Không tranh luận về những vấn đề mang tính nhạy cảm

Trong số các câu hỏi của khách du lịch, có nhiều câu hỏi liên quan đến những vấn đề mang tính nhạy cảm như: chính trị, tôn giáo, lối sống, đạo đức. Đối với những câu hỏi như vậy, cách tốt nhất là hướng dẫn viên trả lời một cách ngắn gọn sau đó hướng khách sang vấn đề khác, không nên tranh luận quá lâu về những vấn đề này.

2.2.5. Không nhất thiết trả lời mọi câu hỏi của khách

Hướng dẫn viên nên đưa ra câu trả lời kịp thời đối với những câu hỏi được nhiều người trong đoàn quan tâm, liên quan trực tiếp tới chuyên đề tham quan hay những câu hỏi về lịch trình, thời tiết, khí hậu tại điểm tham quan. Hướng dẫn viên nên lựa chọn những câu hỏi mang tính chất chung, nhắc lại câu hỏi đó và trả lời chung cho cả đoàn. Những câu hỏi không thuộc nội dung chương trình tham quan, hoặc ít người quan tâm hướng dẫn viên nên trả lời sau cho khách khi có thời gian phù hợp, đặc biệt là những câu hỏi có tính chất tranh luận về quan điểm khác nhau.

2.3. Phương pháp trả lời câu hỏi

2.3.1. Phương pháp chung

Hướng dẫn viên cần phải nắm được chính xác nguồn gốc và nội dung thông tin trên nhiều lĩnh vực khác nhau để trả lời được các câu hỏi của khách. Đồng thời, hướng dẫn viên phải luôn cập nhật và bổ sung thông tin để cung cấp cho khách những thông tin mới nhất, trung thực nhất.

Hướng dẫn viên chỉ đưa ra câu trả lời khi đã hiểu chính xác nội dung và mục đích của câu hỏi. Hướng dẫn viên có thể đề nghị khách lặp lại câu hỏi nếu chưa rõ. Thông thường, các câu hỏi của khách là do tò mò, muốn tìm kiếm thông tin. Ngoài ra, mục đích phổ biến khác là khách muốn thể hiện sự thân thiện và được đối thoại với hướng dẫn viên. Một số khách du lịch có thể dùng câu hỏi để kiểm tra trình độ, chất lượng thông tin của bài thuyết minh.

Khi trả lời câu hỏi, hướng dẫn viên nên giữ sự chủ động trong mọi tình huống. Hướng dẫn viên cần thể hiện sự nhẹ nhàng, vui vẻ, từ tốn nhưng đĩnh đạc, tự tin, dứt khoát trong câu trả lời, không gây cho khách tâm lý bị coi thường hay hoài nghi.

Thông thường, các câu hỏi ít khi được đưa ra trực tiếp mà thường có sự dẫn dắt trước đó. Vì vậy, hướng dẫn viên tránh sự bị động bằng cách quan sát diễn biến tâm lý của đoàn khách tạo ra nhưng tạo ra những câu hỏi dẫn xuất và chuẩn bị trước những lĩnh vực mà du khách quan tâm.

Khi trả lời câu hỏi của khách du lịch, hướng dẫn viên phải dẫn chứng được các thông tin tin cậy, số liệu cụ thể, chính xác nhằm tăng sức thuyết phục cho người nghe. Cách trả lời cũng rất đa dạng, tùy từng tính chất, mục đích của câu hỏi để trả lời. Hướng dẫn viên có thể sử dụng hai phương pháp: phương pháp trả lời trực tiếp và phương pháp trả lời gián tiếp.

- Phương pháp trả lời trực tiếp: là phương pháp dùng dẫn chứng, chứng cứ cụ thể, số liệu chứng xác để giải thích, khẳng định cho luận điểm mà hướng dẫn viên đưa ra để đáp ứng với câu hỏi của khách. Phương pháp này thường dùng trong trường hợp trả lời những loại câu hỏi tìm hiểu thêm thông tin về điểm tham quan, thời tiết, khí hậu và điều kiện kinh tế, giao thông, phong tục tập quán nơi khách đến tham quan.

- Phương pháp trả lời gián tiếp: hướng dẫn viên dùng một mệnh đề khác, một hiện tượng khác để dẫn dắt câu trả lời sau đó để khách tự tìm câu trả lời của mình.

2.3.2. Phương pháp trả lời các câu hỏi về thông tin, lịch trình

Những câu hỏi loại này thường được khách hỏi lặp lại nhiều lần vào mọi thời điểm trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch. Mặc dù hướng dẫn viên hay trưởng đoàn đã thông báo nhưng vì lí do nào đó nhưng khách không chú ý lắng nghe hoặc bị quên hoặc nhầm lẫn.

Tuy nhiên, khi nhận được câu hỏi loại này, hướng dẫn viên cần nhắc lại một cách đầy đủ, chính xác, rõ ràng. Hướng dẫn viên có thể kết hợp thông tin lại bằng lời nói cho khách với việc viết ra giấy để khách rõ và tránh nhầm lẫn, đặc biệt là giờ tham quan, thời gian đi về của đoàn hay ăn uống.

2.3.4. Phương pháp trả lời câu bổ sung thông tin

Với các loại câu hỏi này, hướng dẫn viên cần thận trọng khi trả lời khẳng định hay phủ định. Mặc dù thông tin, ý kiến của khách đưa ra chính xác hay chưa chính xác theo quan điểm của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên cũng cần cảm ơn về thông tin đó và tùy từng trường hợp để trả lời hay giải đáp cho khách theo hiểu biết của mình.

Với những thông tin khách đưa ra nhưng thiếu chính xác do có thể khách lấy từ nguồn không đáng tin cậy. Trong trường hợp, hướng dẫn viên nên nhẹ nhàng giải thích cho khách về sự nhầm lẫn và hướng khách nên sử dụng nguồn thông tin của mình nếu hướng dẫn viên đảm bảo độ tin cậy tuyệt đối. Trong trường hợp để tránh làm ảnh hưởng tới chương trình của đoàn, hướng dẫn viên có thể đề nghị khách sẽ trao đổi vấn đề sau buổi tham quan.

Hướng dẫn viên cần tiếp nhận ý kiến góp ý của khách du lịch một cách thiện chí và bình tĩnh dù cho thông tin khách đưa ra chưa đúng, thiếu thiện ý, có chủ đích khoe khoang.

2.3.5. Phương pháp trả lời những câu hỏi với ý đồ xấu

Những câu hỏi với ý đồ xấu không nhiều trong thực tế tham quan du lịch. Khách du lịch có sẵn những thành kiến hay nhận thức sai lệch về một số vấn đề

mà chuyên tham quan hay nội dung thuyết minh đề cập tới. Vì vậy, những người này thường đưa ra những câu hỏi thể hiện định kiến đó. Đối với những câu hỏi châm chọc, khiêu khích của khách, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, nhẹ nhàng và trả lời ngắn gọn, chính xác, thể hiện thái độ nghiêm túc của mình, tránh gây hiểu lầm trong đoàn khách.

2.3.6. Phương pháp trả lời những loại câu hỏi khác

Những câu hỏi mang tính chất riêng tư là loại câu hỏi không nên hỏi và cũng không bắt buộc phải trả lời. Tuy nhiên, để không mất lòng khách và không làm cho khách rơi vào thế lung túng, bằng sự khéo léo và hài hước của mình, hướng dẫn viên có thể đưa ra câu trả lời mang tính tổng quát, không quá chi tiết. Câu hỏi nào không muốn trả lời, hướng dẫn viên có thể nói “đó là điều bí mật của tôi” kèm theo một nụ cười vui vẻ.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 5

1. Phân tích những yêu cầu chung đối với hướng dẫn viên khi xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.
2. Trình bày cách thức xử lý những phàn nàn của khách về chất lượng của dịch vụ trong chương trình
3. Tại sao nói việc trả lời câu hỏi của khách du lịch là một kỹ năng quan trọng đối với hướng dẫn viên?
4. Trình bày các phương pháp chung để trả lời những câu hỏi của khách du lịch.
5. Hãy nêu ra một vài câu hỏi của khách du lịch với ý đồ xấu và đưa ra cách thức trả lời phù hợp?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Nguyễn Văn Đính – Th.s Phạm Hồng Chương, (2000). *Giáo trình hướng dẫn du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội.
2. Nguyễn Cường Hiền, (1994). *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, NXB Văn hóa, Hà Nội.
3. Đinh Trung Kiên, (2006). *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia, Hà Nội.
4. Đoàn Hương Lan, (2007). *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
5. Nguyễn Bích San, (2004). *Cẩm nang hướng dẫn du lịch*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
6. Trần Ngọc Thêm, (2004). *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Bùi Thanh Thủy, (2005). *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
8. Nguyễn Minh Tuệ, (1996). *Địa lý du lịch*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
9. *Nghiệp vụ đặt giữ chỗ lễ hành* – VTOS, Tổng cục du lịch Việt Nam