

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

**NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH DU LỊCH**

**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 409/QĐ-CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch)*

**Thái Nguyên, năm 2022**

**(Lưu hành nội bộ)**

## LỜI NÓI ĐẦU

Nghị quyết hướng dẫn du lịch là sử dụng ngôn ngữ để giới thiệu, giải thích với du khách tham quan về di sản văn hóa, thiên nhiên của một địa phương đã được các cơ quan liên quan công nhận. Hiểu đơn giản nghiệp vụ của hướng dẫn viên du lịch là thực hiện hợp đồng có các điều khoản được ký kết về việc cung ứng dịch vụ lữ hành, giúp doanh nghiệp lữ hành, du lịch thu được lợi nhuận và giúp cho du khách có hiểu biết về địa điểm tham quan.

Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch lựa chọn trình bày những nội dung được xem là quan trọng nhất đối với người học. Mục đích của giáo trình là hình thành tư duy độc lập, phản biện, sáng tạo về khoa học du lịch của người học, để có thể trở thành hướng dẫn viên du lịch.

Nhằm tạo điều kiện cho người học có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn. Nhóm người dạy chúng tôi đề xuất và biên soạn *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch Việt Nam* dành riêng cho người học trình độ Cao đẳng.

Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

***Chương 1. Tổng quan về kinh doanh lữ hành, nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch***

***Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch***

***Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch***

Giáo trình này dùng để giảng dạy cho sinh viên và học viên Cao đẳng Hướng dẫn du lịch của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch. Mặc dù đã rất cố gắng, giáo trình vẫn khó tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nhất định cần được tiếp tục bổ sung, chỉnh sửa. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của độc giả, các nhà nghiên cứu để hoàn thiện giáo trình chất lượng nhất. Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng gửi về địa chỉ email của khoa khách sạn du lịch: [khoaksdl2007@gmail.com](mailto:khoaksdl2007@gmail.com).

Trân trọng cảm ơn./.

## MỤC LỤC

CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH, NGHỀ HƯỚNG DẪN VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .....	11
1.1. Kinh doanh lữ hành và vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch .....	12
1.1.1 Khái niệm.....	12
1.1.2. Quy trình kinh doanh .....	13
1.1.3. Các loại doanh nghiệp kinh doanh lữ hành .....	16
1.1.4. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành.....	19
1.2. Nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch.....	21
1.2.1. Nghề hướng dẫn du lịch.....	21
1.2.2. Hướng dẫn viên du lịch.....	23
CHƯƠNG II. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	33
2.1. Những yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch.....	34
2.1.1. Hình thức tổ chức chuyến đi .....	34
2.1.2. Thời gian của chuyến đi.....	34
2.1.3. Cơ cấu và đặc điểm của đoàn khách du lịch.....	35
2.1.4. Phương tiện giao thông sử dụng cho chuyến du lịch.....	36
2.1.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch và đối tượng tham quan .....	37
2.1.6. Sự phối hợp hoạt động của các tổ chức có liên quan đến hoạt động..	38
phục vụ khách du lịch .....	38
2.2. Quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn .....	38
2.2.1. Quy trình chung .....	38
2.2.2. Hướng dẫn theo tuyến du lịch.....	47
2.2.3. Hướng dẫn tại điểm du lịch.....	54
CHƯƠNG III. NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH .....	59
3.1. Phương pháp viết và trình bày bài thuyết minh du lịch.....	60
3.1.1. Phương pháp viết bài thuyết minh du lịch .....	60
3.1.2. Phương pháp trình bày bài thuyết minh.....	63
3.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch .....	65
3.2.1. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan .....	66

3.2.2. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch .....	67
3.2.3. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề .....	69
3.3. Kỹ năng hướng dẫn tham quan du lịch.....	76
3.3.1. Các kỹ năng hướng dẫn du lịch cơ bản.....	76
3.3.2. Các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ.....	77
KẾT LUẬN .....	78

## **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC**

**1. Tên môn học: Lý thuyết Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch**

**2. Mã môn học: MH15**

**3. Vị trí, tính chất của môn học:**

**3.1. Vị trí:**

Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch Việt Nam thuộc nhóm các môn chuyên ngành, trong chương trình đào tạo Trung cấp, ngành Quản lý kinh doanh du lịch, tại trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch

**3.2. Tính chất:**

Giáo trình cung cấp kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm cho người học liên quan đến các vấn đề chung về quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, các phương pháp, kỹ năng, nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Qua đó, người học đang học tập tại trường sẽ có bộ giáo trình phù hợp với chương trình đào tạo của trường; dễ dàng tiếp thu cũng như vận dụng các kiến thức và kỹ năng được học vào môi trường học tập và thực tế

**4. Mục tiêu môn học:**

**4.1. Về kiến thức:**

- Nhận diện và trình bày được những nội dung cơ bản liên quan đến kinh doanh lữ hành, nghề hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch

- Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động hướng dẫn du lịch trong các chương trình du lịch cụ thể

- Nhận dạng và phân tích được quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, các phương pháp, kỹ năng, nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

**4.2. Về kỹ năng:**

- Phân tích được quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch với khách đoàn và khách đi lẻ

- Lựa chọn được các phương pháp, kỹ năng, nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

**4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Ý thức được tầm quan trọng của hoạt động hướng dẫn du lịch trong các chương trình du lịch cụ thể

- Cân nhắc được cách thức tổ chức các hoạt động hướng dẫn du lịch, các phương pháp, kỹ năng, nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

- Ý thức tuân thủ các nội quy quy chế tại các điểm du lịch

**5. Nội dung môn học:**

### 5.1. Chương trình khung:

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>12</b>	<b>255</b>	<b>94</b>	<b>148</b>	<b>13</b>
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng & an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn</b>	<b>61</b>	<b>1590</b>	<b>452</b>	<b>1074</b>	<b>64</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học cơ sở</b>	<b>14</b>	<b>210</b>	<b>197</b>	<b>-</b>	<b>13</b>
MH07	Quản trị học	2	30	28	-	2
MH08	Tổng quan về du lịch	2	30	28	-	2
MH09	Kinh tế du lịch	2	30	28	-	2
MH10	Tâm lý du khách, kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH11	Tuyến điểm du lịch VN	2	30	28	-	2
MH12	Văn hóa du lịch	4	60	57	-	3
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên môn</b>	<b>45</b>	<b>1350</b>	<b>227</b>	<b>1074</b>	<b>49</b>
MH13	Ngoại ngữ chuyên ngành DL	4	60	57	-	3

MH14	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
<b>MH15</b>	<b>Lý thuyết nghiệp vụ HDDL</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>3</b>
MH16	Quản trị DN du lịch lữ hành	4	60	57	-	3
MH17	Quản lý chất lượng dịch vụ DL	2	30	28	-	2
MH18	Thực hành thiết kế tour du lịch	3	90	-	82	8
MH19	Thực hành hướng dẫn du lịch	3	90	-	82	8
MH20	Thực hành thuyết minh	3	90	-	82	8
MH21	Thực hành quản trị DN du lịch	4	120	-	108	12
MH22	Thực tập TN	16	720		720	
<b>II.3</b>	<b>Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	-	2
	<b>Tổng cộng</b>	<b>73</b>	<b>1845</b>	<b>546</b>	<b>1222</b>	<b>77</b>

## 5.2. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận	Kiểm tra
2	<b>Chương 1. Tổng quan về kinh doanh lữ hành, nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch</b>	<b>10</b>	<b>10</b>		
	1. Kinh doanh lữ hành và vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch	4	4		
	2. Nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch	6	6		
3	<b>Chương 2. Tổ chức hoạt động</b>	<b>14</b>	<b>13</b>		<b>1</b>

	<b>hướng dẫn du lịch</b>				
	1. Những yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch	6	6		
	2. Quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn	7	7		
	Kiểm tra	1			1
	<b>Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch</b>	<b>36</b>	<b>34</b>		<b>2</b>
	1. Phương pháp viết và trình bày bài thuyết minh du lịch	4	4		
<b>4</b>	2. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch	24	24		
	3. Kỹ năng hướng dẫn tham quan	6	6		
	Kiểm tra	2			2
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>57</b>		<b>03</b>

## 6. Điều kiện thực hiện môn học:

**6.1. Phòng học Lý thuyết:** Đáp ứng phòng học chuẩn

**6.2. Trang thiết bị dạy học:** Projector, máy vi tính, bảng, phấn

**6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện:** Giáo trình, mô hình học tập...

**6.4. Các điều kiện khác:** Người học tìm hiểu thực tế về các vấn đề chung của văn hóa, văn hóa du lịch, thực trạng và phương pháp bảo tồn các di sản văn hóa trong quản lý và kinh doanh du lịch.

## 7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
  - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
  - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
  - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
  - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

### 7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:



### 7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng Thương mại & Du lịch Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐBXH, ban hành ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy môn học, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/6/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/Modun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
Điểm thi kết thúc môn học	60%

### 7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết	Tự luận	Sau 9 giờ
Định kỳ	Viết	Tự luận	Sau 23 giờ
	Viết	Tự luận	Sau 58 giờ
Kết thúc môn học	Thuyết trình	Vấn đáp	Sau 60 giờ

### 7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

## 8. Hướng dẫn thực hiện môn học

**8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng:** Đối tượng Cao đẳng Thương mại & Du lịch

**8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học**

**8.2.1. Đối với người dạy**

\* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

\* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

**8.2.2. Đối với người học:** Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

## **9. Tài liệu tham khảo:**

1. Bùi Thanh Thủy (2009). *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*. NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.

2. Đinh Trung Kiên (2006). *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*. NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.

3. Lê Thông (2010). *Địa lý các tỉnh và thành phố Việt Nam*. NXB Giáo dục.

4. Chu Quang Trứ (2001), *Di sản văn hoá dân tộc trong tín ngưỡng và tôn giáo ở Việt Nam*, NXB Mỹ thuật, Hà Nội.

5. Chu Quang Trứ, Phạm Thị Chinh, Nguyễn Thái Lai (1998), *Lược sử mỹ thuật và mỹ thuật học*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

6. Đinh Trung Kiên (2004), *Một số vấn đề về du lịch Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

7. Đỗ Minh Cường (2001), *Văn hoá kinh doanh và triết lý kinh doanh*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

# CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH, NGHỀ HƯỚNG DẪN VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

## ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương giới thiệu chung về các vấn đề về kinh doanh lữ hành, nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch, giúp người học để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

## ❖ MỤC TIÊU

### \* Về kiến thức

+ Ghi nhớ được khái niệm và các nội dung có liên quan về kinh doanh lữ hành. Vị trí của hoạt động hướng dẫn trong kinh doanh lữ hành

+ Nhận diện được sự khác nhau về nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch

### \* Về kỹ năng

+ Nhận diện được tầm quan trọng của hướng dẫn viên với các chương trình du lịch cụ thể

+ Vận dụng được các nội dung về kinh doanh lữ hành, nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch khi học tập và nghiên cứu các môn học thiết kế tour du lịch.

### \* Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm trong việc vận dụng kiến thức, kỹ năng trong thực tiễn kinh doanh lữ hành trong hoạt động kinh doanh du lịch

+ Tiếp nhận tốt các yêu cầu, nhiệm vụ trong thực hiện nhiệm vụ bài học được giao.

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

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

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

## ❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

## ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

### \* Nội dung:

- *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

+ *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

### \* Phương pháp:

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* 1 bài (HS1)

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

## ❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1

### 1.1. Kinh doanh lữ hành và vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch

#### 1.1.1 Khái niệm

##### 1.1.1.1. Khái niệm lữ hành(travel)

Là việc thực hiện chuyến đi từ nơi cư trú và làm việc thường xuyên của con người đến một nơi khác nhằm mục đích nhất định và những hoạt động phục vụ cho chuyến đi ấy

Song thuật ngữ “lữ hành” n gày nay cũng được hiểu như là du lịch và vì vậy, “lữ hành” có khái niệm như khái niệm “du lịch” => khái niệm “lữ hành du lịch”

##### 1.1.1.2. Khái niệm kinh doanh Lữ hành

\* *Tại một số quốc gia (Mỹ, Mexico...): Kinh doanh lữ hành được hiểu là hoạt động kinh doanh các dịch vụ liên quan đến sự di chuyển của con người*

=> Với quan niệm này thì ngành công nghiệp lữ hành đã bao gồm nhiều dịch vụ vượt qua ngoài lĩnh vực du lịch

\* *Trong Pháp lệnh du lịch của nhà nước VN 1999:*

Lữ hành là việc thực hiện chuyến đi du lịch theo kế hoạch, lộ trình, chương trình định trước và kinh doanh du lịch là việc thực hiện một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình hoạt động du lịch hoặc thực hiện dịch vụ du lịch trên thị trường nhằm mục đích sinh lời

\* *Luật du lịch được Quốc hội nước CHXHCN VN (/2017):*

***Kinh doanh dịch vụ lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch***

Tất cả các quan niệm trên đây về kinh doanh lữ hành đã phản ánh đúng nội dung của hoạt động cơ bản và rất đặc thù này trong du lịch. Nhưng nó chưa khái quát và chưa tách được tất cả các hoạt động kinh doanh lữ hành hiện đại của doanh nghiệp và cá nhân.

***=> Kinh doanh lữ hành là hoạt động sản xuất, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch trọn gói hay từng phần; là hoạt động môi giới trung gian giữa doanh nghiệp lữ hành khác với khách du lịch, nhằm mục đích sinh lời và thỏa mãn các nhu cầu du lịch của khách***

### ***1.1.2. Quy trình kinh doanh***

***\* Tổ chức sản xuất chương trình du lịch phải đạt được hiệu quả***

- Đáp ứng được nhu cầu của nhiều loại du khách
- Thời gian lưu trú dài
- Thời lượng tham quan, mua sắm nhiều

***\* Căn cứ vào nhu cầu và dự báo cầu du của du khách, cùng hệ thống các nguồn lực của đất nước, nhà sản xuất chương trình lựa chọn những điểm du lịch có khả năng đáp ứng thỏa mãn nhu cầu của du khách để từ đó thiết kế thành các tuyến du lịch hợp lý, tối ưu, đa dạng và phong phú theo nhiều cấp độ khác nhau***

***\* Sau khi đã lựa chọn được các điểm để dựng tuyến sơ bộ, nhà sản xuất đưa vào các dịch vụ bổ sung:***

***+ Xây dựng phương tiện vận chuyển: đối với tuyến DL đã được xác định, có thể xây dựng các phương án vận chuyển khác nhau, điều đó phụ thuộc vào:***

***- Điều kiện giao thông trên tuyến (đường bộ, sắt, đường thủy, đường hàng không)***

***- Các phương tiện có thể sử dụng vận chuyển khách***

***- Giá của phương tiện vận chuyển trên giá thành chương trình DL sẽ được XD***

***- Nhu cầu và sự hấp dẫn của phương tiện với khách***

***- Độ an toàn của phương án vận chuyển khách***

***- Khi xây dựng các phương án vận chuyển khách theo tuyến, điểm du lịch đã được xác định, cần phải chú ý trước hết tới loại phương tiện vận chuyển ứng với các tập khách hàng mục tiêu và tiềm năng của DN. Loại phương tiện được sử dụng liên quan trực tiếp tới việc tổ chức hướng dẫn tham quan trên phương tiện tại điểm DL hay điểm tham quan DL, khả năng dừng đỗ phương tiện theo yêu cầu của khách,...***

***- Cũng cần phải tính đến những tình huống liên quan đến phương tiện vận chuyển và hướng xử lý tình huống có liên quan***

- Mặt khác, phương án vận chuyển cũng tính đến yêu cầu của thời vụ DL, mật độ tham gia giao thông của các phương tiện, các hoạt động khác trên tuyến DL, giá thành phương tiện cùng loại trong và ngoài vụ DL để có được phương án thuận lợi và hợp lý nhất

Phương án vận chuyển khách thường có sức hấp dẫn khi có nhiều loại phương tiện cùng tham gia trong 1 chương trình DL: ô tô, máy bay, tàu thủy, thú lớn, thuyền bè,... Song cũng khá phức tạp cho người điều hành. Nó đòi hỏi tính chính xác, sự phối hợp chặt chẽ chuyên nghiệp giữa doanh nghiệp lữ hành với các cơ sở kinh doanh dịch vụ vận chuyển

+ Xây dựng phương án lưu trú, và ăn uống (khách sạn, nhà hàng): cần có sự khảo sát thực địa đánh giá chất lượng của các loại cơ sở lưu trú tại điểm, tuyến DL. Sau đó thực hiện các hợp đồng với các cơ sở lưu trú này dựa trên cơ sở dự tính loại khách, lượng khách sẽ tham gia các chương trình DL theo tuyến. Phương án lưu trú được xây dựng phải căn cứ vào các yêu cầu sau:

- Giá cả các loại dịch vụ lưu trú có liên quan đến giá thành và giá bán các chương trình DL

- Sự chấp nhận hoặc sự ưa thích của khách với từng loại dịch vụ lưu trú

- Thời vụ hay ngoài thời vụ DL

- Thời tiết, khí hậu tại điểm, khu du lịch liên quan đến sự phù hợp với các loại lưu trú khác nhau

=> Phương án xây dựng không thể theo 1 khuôn mẫu cứng nhắc mà cần được xây dựng 1 cách linh hoạt

- Sự hấp dẫn của các loại dịch vụ lưu trú đôi khi không phải ở giá cả mà còn ở cảnh quan nơi lưu trú, khí hậu, sự độc đáo hay đặc sắc của các loại dịch vụ lưu trú có liên quan đến bản sắc địa phương, tạo cho khách sự khám phá.

- Trong việc xây dựng các phương án lưu trú, cần chú ý tới chất lượng món ăn, đồ uống tại cơ sở lưu trú được lựa chọn. Dịch vụ ăn uống thường gắn với dịch vụ lưu trú (dù có thể lựa chọn nhà hàng khác nơi lưu trú) bởi sự tiện lợi của nó liên quan tới thời gian nghỉ ngơi, thư giãn và giao tiếp của khách. Những món ăn đặc sản dân tộc, vùng miền địa phương đảm bảo vệ sinh, các loại trái cây theo mùa cần được quan tâm giới thiệu và phục vụ khách.

- Khi xây dựng phương án lưu trú, ăn uống không thể không chú ý tới chất lượng và loại hình thông tin liên lạc. Ở các điểm DL, khu DL có các phương tiện thông tin liên lạc hiện đại, thuận lợi, sự lựa chọn sẽ tối ưu cho cả nhà kinh doanh lẫn khách. Ngược lại, khi thực hiện các chương trình DL theo các tuyến DL mạo hiểm, khám phá có thể có những điểm DL có khó khăn về phương tiện thông tin liên lạc, cần phải xây dựng phương án khắc phục vì nó có liên quan tới nhiều hoạt động khác trong chương trình

- Cuối cùng, trong quá trình xây dựng phương án lưu trú, ăn uống cho khách cần tính đến khả năng và điều kiện của chính DN lữ hành. Với những DN lữ

hành có cơ sở dịch vụ lưu trú và vận chuyển thì việc xây dựng các phương án vận chuyển và lưu trú đơn giản hơn. Song với việc đa dạng hoá sản phẩm lữ hành thì liên kết hợp tác với các cơ sở dịch vụ du lịch khác là không thể thiếu

+ Xây dựng phương án bổ sung dịch vụ vui chơi giải trí, bảo hiểm cho khách

\* Sau khi đã thiết kế đầy đủ một chương trình du lịch, nhà thiết kế phải cụ thể hóa bằng đơn vị thời gian. Lượng thời gian của một chương trình du lịch phụ thuộc vào nhu cầu về thời gian giảnh cho chuyến đi của khách, cự ly và khả năng vận chuyển giữa các điểm trong tuyến và năng lực của hướng dẫn viên

-> Trên cùng một tuyến điểm có thể tạo ra nhiều chương trình du lịch với nhiều thời lượng khác nhau

### **\* *Viết thuyết minh cho chương trình du lịch***

*Nội dung của bản thuyết minh phải nêu bật được giá trị của toàn tuyến du lịch, những giá trị đặc sắc, khác lạ của từng điểm du lịch. Những thông tin được sử dụng xây dựng bài thuyết minh phải chính xác, đảm bảo tính chính trị, không đưa ra các ý kiến đánh giá chủ quan của người viết*

\* Nhà sản xuất tiếp tục định giá thành cho sản phẩm: bao gồm toàn bộ những chi phí thực sự phải chi trả để thực hiện một chương trình du lịch (giá vận chuyển, giá lưu trú, ăn uống, chi phí cho dịch vụ HDV, giá tổ chức chương trình, giá vé tham quan, giá bảo hiểm, giá làm dịch vụ...)

-> Tổng các loại giá trên được gọi là giá trọn gói của một chương trình

*Đòi hỏi nhà sản xuất phải am hiểu giá cả của các dịch vụ đó, dự đoán được độ biến động của giá cả trên thị trường,, mức phí chênh lệch khi chuyển đổi sang các đơn vị tiền tệ khác*

+ Tiến hành thu nhỏ chương trình để quảng cáo, tiếp thị => tài liệu mô tả chương trình, nó thường chứa đựng các thông tin cơ bản sau:

- Tên chương trình, mã hiệu chương trình -> *yếu tố pháp lý để bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp*

- Thông tin về khởi hành, nơi đến: *lộ trình hàng ngày, thông tin về phòng nghỉ, phương tiện vận chuyển, ăn uống...*

- Các đặc điểm chương trình

- Biểu giá

+ Nhà sản xuất tiến hành thẩm định, nghiệm thu chương trình và nhân bản chương trình

**=> Các công đoạn này phải được liên kết một cách chặt chẽ, liên hoàn. Đòi hỏi nhà thiết kế phải là người am hiểu, có kinh nghiệm về lĩnh vực khác nhau: hoạt động du lịch, óc kinh doanh, hiểu rộng về lịch sử, địa dư, dân tộc học, văn hóa, về khách hàng, nhu cầu khách hàng, hiểu biết về sự cạnh tranh, hiểu biết về các nhà cung ứng và giá cả dịch vụ trên thị trường...**

### **\* Tiếp thị và kí kết hợp đồng chương trình du lịch**

+ Các phương thức quảng cáo: các phương tiện thông tin đại chúng, các hãng lữ hành và đại lý bán lẻ, qua các hội chợ triển lãm, đại sứ quán, hội nhà văn, nhà báo...các hãng hàng không các festival...

+ Trước khi tiến hành chào bán, đại lý du lịch phải phân tích được nhu cầu khách hàng một cách chính xác, phải nắm rõ những yếu tố như tổ chức và số người trong đoàn cũng như mục đích chuyến đi

=> Cần có kỹ thuật dò hỏi khôn khéo, khả năng phân tích cao và kỹ năng thu thập thông tin chính xác và phải trả lời được các câu hỏi:

*Khách hàng là ai?*

*Tại sao họ lựa chọn chuyên đi này?*

*Khi nào khách hàng sẽ lựa chọn chuyến đi?*

*Khách hàng sẽ đi đâu và định chi tiêu bao nhiêu?*

### **\* Tổ chức thực hiện hợp đồng chương trình du lịch trong thực tế**

+ Đây là bước thực hiện chương trình trên thực tế với hoạt động đón khách, bố trí ăn, nghỉ, đi lại tham quan, làm các thủ tục, mua sắm hàng hóa, tiễn khách

+ Là nhiệm vụ chủ yếu của HDV DL

+ Sự kiểm tra, điều chỉnh của chủ hãng lữ hành và phòng chức năng (phòng điều hành, phòng hướng dẫn) -> giúp chương trình được thực hiện chu đáo, tốt nhất

### **\* Thanh quyết toán hợp đồng du lịch và rút kinh nghiệm**

Thuộc nghiệp vụ tài chính kế toán và rút kinh nghiệm để chuẩn bị cho những hợp đồng tiếp theo

+ Thanh toán nội bộ (HDV với DN)

+ Thanh toán các hợp đồng bộ phận (DN với hãng vận chuyển, nhà hàng, khách sạn...)

+ Thanh toán với đối tác (DN-Du khách, với DN gửi khách)

## **1.1.3. Các loại doanh nghiệp kinh doanh lữ hành**

### **1.1.3.1. Doanh nghiệp kinh doanh du lịch lữ hành quốc tế**

**Là hoạt động của các doanh nghiệp, các cá nhân trong sản xuất, giới thiệu, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch quốc tế, cả chương trình du lịch nhận khách và chương trình gửi khách.**

Ngoài ra, lữ hành quốc tế còn là hoạt động môi giới trung gian của các doanh nghiệp lữ hành thông qua việc hợp tác, liên kết với các doanh nghiệp lữ hành quốc tế ở nước ngoài để giới thiệu và bán chương trình du lịch quốc tế cho các doanh nghiệp hợp tác, liên kết nhằm hưởng hoa hồng theo thỏa thuận

### **\* Điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế:**



Theo quy định của Luật Du lịch năm 2017 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành quốc tế cần đáp ứng những điều kiện sau:

- Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp;

- Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế tại ngân hàng; (Luật Việt Nam) Ngày 31/12/2017, Chính phủ ban hành Nghị định 168/2017/NĐ-CP quy định: Mức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là 250 triệu đồng; Mức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài là 500 triệu đồng

- Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

*Như vậy, về điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế theo Luật mới đã lược bỏ 2 điều kiện sau về người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế phải có thời gian ít nhất bốn năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành thay vào đó bổ sung điều kiện về chứng chỉ chuyên môn đối với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành. Và lược bỏ điều kiện phải có phương án kinh doanh lữ hành; có chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế.*

*Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; nội dung đào tạo, bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.*

\* *Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế*

+ Kinh doanh lữ hành đối với kinh doanh đưa khách nước ngoài vào VN;

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các chương trình DL cho khách

- Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan;

- Chấp hành, phổ biến và hướng dẫn kdl tuân thủ pháp luật

- Sử dụng HDV để hướng dẫn cho kdl là người nước ngoài

+ Kinh doanh lữ hành đối với kinh doanh du lịch ra nước ngoài:

- Xây dựng, quảng cáo bán và tổ chức thực hiện các chương trình DL

- Phải mua Bảo hiểm DL cho khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài

- Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan

- Chấp hành, phổ biến và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật

- Có trách nhiệm quản lý khách dl theo chương trình dl đã kí với kdl.

### **1.1.3.2. Doanh nghiệp kinh doanh du lịch lữ hành nội địa**

+ *Điều kiện chung:* tổ chức, cá nhân kinh doanh lữ hành phải thành lập doanh nghiệp. Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế được kinh doanh lữ hành nội

địa. Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa không được kinh doanh lữ hành quốc tế

+ *Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa*: theo quy định tại chương V, Điều 31 Luật Du lịch 2017:

- Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp;

- Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng; mức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa là 100 triệu đồng,

- Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa

*Nếu như trước đây, người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa phải có thời gian ít nhất 03 năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành thì bây giờ cần đáp ứng điều kiện về chứng chỉ chuyên môn. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; nội dung đào tạo, bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.*

*Bãi bỏ điều kiện phải có phương án kinh doanh lữ hành nội địa, có chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa;*

### **1.1.3.3. Đại lý du lịch lữ hành**

Từ ngày 01/01/2018, Luật Du lịch 2017 chính thức có hiệu lực thi hành. Theo đó, kinh doanh đại lý lữ hành được định nghĩa tại Khoản 1 Điều 40 Luật Du lịch 2017. Cụ thể là:

- Kinh doanh đại lý lữ hành là việc tổ chức, cá nhân nhận bán chương trình du lịch của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cho khách du lịch để hưởng hoa hồng.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành phải đăng ký kinh doanh tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền và có hợp đồng đại lý với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Trường hợp khách du lịch mua chương trình du lịch thông qua đại lý lữ hành thì hợp đồng lữ hành được giao kết giữa khách du lịch và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành giao đại lý; trong hợp đồng phải ghi tên, địa chỉ của đại lý lữ hành.

\* Theo định nghĩa của Tổng cục DL VN: đại lý lữ hành (travel subagent business) là một đơn vị kinh doanh thực hiện các dịch vụ đưa đón, đăng ký nơi lưu trú, vận chuyển, hướng dẫn tham quan, bán các chương trình DL của các DN Lữ hành, cung cấp thông tin và tư vấn cho khách DL để lấy hoa hồng

Sự hình thành và phát triển các đại lý du lịch lớn nói riêng và các đại lý DL nói chung đa số được quyết định bởi nguồn khách DL nội địa. Đối tượng phục

vụ chủ yếu của các đại lý DL là dân cư địa phương. Chính vì vậy mà các đại lý du lịch tập trung hầu hết tại các điểm dân cư lớn, các trung tâm kinh tế chính trị chứ không phải tại các điểm DL.

Các địa lý thực hiện 4 chức năng sau:

- Tìm kiếm thị trường cho nhà cung cấp
- Cung cấp thông tin và tư vấn cho khách
- Thực hiện các quá trình giao dịch
- Giải quyết các vấn đề

\* Phân loại:

+ Đại lý nhận khách: thực hiện chức năng đón tiếp, phục vụ và thực hiện các chương trình DL của các công ty lữ hành. Các đại lý này thường được đặt tại các điểm DL hoặc các đầu mối giao thông lớn

+ Đại lý gửi khách: làm chức năng thu gom nguồn khách, thực hiện các hoạt động trung gian bán sản phẩm cho các nhà cung cấp và các công ty lữ hành. Các đại lý này thường được đặt tại các trung tâm kinh tế - thương mại nơi có nguồn khách lớn

#### ***1.1.4. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành***

##### ***1.1.4.1. Nhìn từ góc độ văn hóa du lịch***

\* ***Giai đoạn thực hiện chương trình***

+ Có sự huy động cao nhất năng lực của DN với 2 bộ phận trung tâm là điều hành và hướng dẫn -> được ví như đạo diễn và diễn viên thể hiện một kịch bản trên sân khấu

+ Phải có sự lựa chọn HDV cho từng chương trình du lịch cụ thể: dựa vào khả năng, trình độ, sức khỏe, sự am hiểu của từng HDV với mỗi chương trình du lịch

+ HDV trong quá trình thực hiện của mình cần nắm vững chương trình du lịch được phân công, nắm rõ ý đồ của nhà điều hành, nhà sản xuất

*HDV phải hóa thân vào chương trình làm cho du khách cảm thấy chuyến đi của họ đáng giá. Phải xác định được trong một chương trình du lịch, tại điểm nào làm cho khách hồi hộp, mong đợi? Điểm nào làm cho khách hứng khởi nhất? Phải sử dụng thủ pháp như thế nào để tạo sự hấp dẫn và thu hút khách? Phải xử lý các tình huống, sự cố xảy ra như thế nào?*

+ Nhà điều hành phải chuẩn bị kỹ, lập ra những kế hoạch cụ thể, theo dõi tiến độ thực hiện và điều chỉnh toàn bộ hệ thống các chương trình đang được triển khai

***Vở Diễn***

***Chương Trình Du Lịch***

<i>Nhà viết kịch</i>	<i>Nhà sản xuất chương trình</i>
<i>Kịch bản</i>	<i>Chương trình du lịch</i>
<i>Đạo diễn</i>	<i>Nhà điều hành</i>
<i>Diễn viên chính</i>	<i>Hướng dẫn viên</i>
<i>Diễn viên phụ</i>	<i>Lái xe, trưởng đoàn</i>
<i>Bộ phận hậu trường</i>	<i>Các cơ sở dịch vụ</i>
<i>Sân khấu</i>	<i>Tuyến hành trình</i>
<i>Khán giả</i>	<i>Du khách</i>

**\* Quá trình cung cấp, chuyển tải thông tin**

HDV trả lời các câu hỏi của khách trong chuyến du lịch => giúp cho khách thỏa mãn nhu cầu về tìm hiểu cái hay, cái đẹp, cái mới lạ của tài nguyên du lịch, của vùng đất và con người nơi họ đến

**1.1.4.2. Nhìn từ góc độ kinh tế du lịch**

**\* Là quá trình tổ chức giao nhận hàng hóa**

+ Hàng hóa của các doanh nghiệp lữ hành là các chương trình du lịch, người mua là khách du lịch phải di chuyển theo chương trình đã mua và thông qua chuyến hành trình du lịch trên thực tế mới hoàn thành việc “giao nhận”

+ Đặc thù của quá trình giao nhận này là chất lượng của hàng hóa phụ thuộc rất lớn vào chất lượng công việc của HDV

*HDV nhận hàng hóa từ bộ phận điều hành sau đó chuyển giao đến du khách mà chất lượng của chương trình du lịch phụ thuộc vào trình độ, năng lực, phẩm hạnh, kỹ năng hành nghề của HDV*

+ Hoạt động của HDV trong suốt quá trình đi cùng khách luôn là quá trình giao và nhận bởi mỗi điểm tham quan là một sản phẩm, một bữa ăn là một sản phẩm

**=>HDV là người thực hiện quá trình giao nhận của hãng lữ hành cho du khách**

**\* Là công đoạn có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của hợp đồng du lịch.**

Việc tổ chức thực hiện sẽ ảnh hưởng lớn tới hiệu quả của chương trình du lịch => HDV là nhân vật trung gian giữ vai trò đại diện của tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện hợp đồng với khách du lịch theo chương trình mà khách đã mua

## 1.2. Nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch

### 1.2.1. Nghề hướng dẫn du lịch

#### 1.2.1.1. Khái niệm

\* Theo luật DL 2017: *Hướng dẫn du lịch* là hoạt động cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch.

=> **Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch thông qua hướng dẫn viên tổ chức đón tiếp, hướng dẫn, phục vụ và giúp đỡ khách du lịch thực hiện các dịch vụ, giải quyết toàn bộ những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch, nhằm thực hiện những mong muốn và nguyện vọng của khách du lịch trên cơ sở những thỏa thuận trong chương trình du lịch đã được ký kết**

#### 1.2.1.2. Đặc điểm nghề hướng dẫn du lịch:

- Sản phẩm tạo ra trong quá trình phục vụ du khách tồn tại dưới dạng phi vật chất, không thể lưu kho, dự trữ đc.

- Du khách không có điều kiện được lựa chọn, thử trước khi mua dịch vụ.

Quá trình “ sản xuất ,, và sử dụng dịch vụ đồng thời xảy ra tại một thời gian, cùng một địa điểm.

- Dịch vụ hướng dẫn cũng chịu ảnh hưởng trực tiếp của tính mùa vụ như những hoạt động du lịch khác.

- Dịch vụ hướng dẫn được sản xuất và tiêu thụ trong suốt hành trình du lịch, ở nhiều địa điểm và thời gian khác nhau.

#### 1.2.1.3. Những hoạt động chủ yếu của nghề hướng dẫn du lịch

##### \* *Hoạt động tổ chức chương trình du lịch*

Bao gồm việc tổ chức đón tiếp, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tổ chức các chuyến tham quan theo chương trình, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí và các hoạt động khác (*đây là hoạt động giúp cho việc phân biệt HDVDL với các thuyết minh viên tại điểm*)

##### \* *Hoạt động cung cấp thông tin*

Thông qua các bài thuyết minh, giúp khách thu nhận các thông tin từ mọi lĩnh vực như chính trị, kinh tế, xã hội, phong tục tập quán, thủ tục hành chính, thông tin về các dịch vụ tới những những hiểu biết về giá trị văn hóa vật chất tinh thần, cảnh đẹp thiên nhiên của các đối tượng tham quan

##### \* *Hoạt động kiểm tra, giám sát việc phục vụ khách du lịch của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.*

+ HDV thay mặt hãng lữ hành kiểm tra chất lượng phục vụ về cả số lượng, chất lượng, chủng loại của các đơn vị và cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ khách

+ HDV luôn kiểm tra, quan sát, nắm vững trạng thái tâm lý của khách du lịch để đưa ra được những biện pháp xử lý thích hợp và ngăn chặn những hậu quả xấu có thể xảy ra

**\* Các hoạt động hỗ trợ khác:**

+ Tổ chức các hoạt động trung gian giữa khách du lịch và các cơ sở kinh doanh nhằm cung cấp các dịch vụ cho khách cũng được thực hiện trong quá trình hướng dẫn

+ Thực hiện các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, tư vấn thông tin, hướng dẫn khách mua sắm hàng hóa, đổi tiền, đặt chỗ...

**1.2.1.4. Những ưu thế và khó khăn cơ bản của nghề hướng dẫn du lịch**

**\* Ưu thế**

+ Nghề hướng dẫn viên du lịch mang lại nhiều lợi ích về mặt kinh tế và sự hưởng thụ cao

- Hướng dẫn viên du lịch được trả tiền cao để đi tới những nơi hấp dẫn, ngoài tiền lương hãng du lịch trả, họ còn đc nhận tiền thưởng của khách nếu khách hài lòng về công việc thực hiện của họ.

- Luôn được sống trong môi trường văn hoá cao.

- Nghề này còn tạo cho hướng dẫn viên một khả năng giao tiếp và lĩnh hội được nhiều tri thức mới, mở rộng tầm hiểu biết của mình, học được nhiều chuyện hay, ý đẹp

+ Là nghề hấp dẫn được mọi người coi trọng

- Hướng dẫn viên là người trở thành trung tâm của sự chú ý ở các chuyến du lịch

- Tác phong, thái độ nghề nghiệp, tạo nên sự trẻ trung trong tâm tính và hành vi như một nghệ sĩ diễn xuất.

+ Được chọn nơi làm việc: Họ được chọn nơi làm việc vào thời gian thích hợp theo nguyện vọng và sở thích của mình.

+ Là một nghề luôn tạo sự trẻ trung, say mê cho mọi người: Nghề HD luôn đem lại niềm vui cho nhiều người, gây ấn tượng mạnh mẽ và dễ làm say lòng người.

+ Là một nghề tạo nguồn nhân lực cho rất nhiều ngành nghề khác: Họ được đi nhiều tiếp xúc nhiều, am hiểu nhiều có nhiều kinh nghiệm nên sau khi kết thúc nghề HDV họ có thể tham gia công tác trong nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội.

**\* Những khó khăn**

+ Về mặt gia đình, về giới

- Họ cần phải tạo được sự cảm thông từ nhiều phía hoặc ít nhất từ phía gia đình nhỏ (chồng hoặc vợ, con cái). Nếu không giải quyết hài hoà giữa yêu cầu nghề nghiệp với quan hệ gia đình sẽ dẫn tới sự triệt tiêu một vẻ.

- Đặc biệt đối với phụ nữ, trong giao tiếp với du khách, người phụ nữ có những khó khăn tự nhiên như họ phải ra vào thường xuyên trong những khách sạn, có khi đi chung với một số người có những cử chỉ mà đối với người Á Đông không thích hay không chấp nhận ( hôn, khoác vai, nắm tay...)

+ Là một nghề lao động “nặng”:

- Trên đường đi họ phải đối mặt với rất nhiều thứ, luôn trong trạng thái căng thẳng và sẵn sàng,

- Luôn có trách nhiệm với cuộc sống của biết bao con người với những đặc điểm trạng thái tâm lý khác nhau, đặt sự an toàn của du khách lên hàng đầu.

- HDV luôn cùng khách đi trên hành trình dài, với thời tiết có lúc rất khắc nghiệt, có chuyến đi xa gia đình hàng tháng

- Về mặt tâm sinh lý đòi hỏi HDV phải có sức chịu đựng dẻo dai, kiên trì

+ Là nghề làm dâu trăm họ:

Đối tượng phục vụ thì đa dạng muôn hình vạn trạng Có thể mọi bức dọc của khách sẽ đổ hết lên đầu HD, xúc phạm HD.

+ Khả năng chần việc cao

HDV phải cân nhắc về một thông tin thường là vài lần trong một ngày, câu hỏi mà họ nghe thấy có thể đã được dự đoán trước.

## **1.2.2. Hướng dẫn viên du lịch**

### **1.2.2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch**

#### **\* Khái niệm**

+ *Quan niệm được lưu truyền (không thành văn) cả trong và ngoài ngành du lịch: HDV du lịch chỉ cần có ngoại ngữ để làm nhiệm vụ của người phiên dịch cho khách du lịch là người nước ngoài, => ví như là nghề ngoại giao*

+ *HDV du lịch phải là người có tài nói, tức là phải “lợi khẩu” có thể trình bày không cần giấy tờ trước khách du lịch phần lớn là mới gặp lần đầu => “môi cá chép. Mép hướng dẫn” hay “mép cá trôi, môi hướng dẫn”*

+ *Hay: HDV du lịch phải là những người có ngoại hình cân đối, ưa nhìn, duyên dáng, xinh đẹp... mới có sức hút với khách du lịch*

+ *Các giáo sư của trường đại học British Columbia thuộc Canada: hướng dẫn viên du lịch là các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch, trực tiếp đi kèm hoặc di chuyển cùng với các cá nhân hoặc các đoàn khách theo một chương trình du lịch, nhằm đảm bảo việc thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch, cung cấp các lời thuyết minh về các điểm du lịch và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch*

\* Theo quy chế hướng dẫn viên du lịch của Tổng cục du lịch VN ban hành theo quyết định số 235/DL – HTĐT ngày 4/10/1994:

Hướng dẫn viên du lịch được hiểu là những cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm các doanh nghiệp khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du khách tham quan theo chương trình du lịch đã được ký kết

\* *Tiến sĩ Đinh Trung Kiên:*

Hướng dẫn viên du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng những nhu cầu được thỏa thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch và phạm vi khả năng của mình

\* Theo luật du lịch VN 2017 thì: *Hướng dẫn viên du lịch* là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch.

**=> Hướng dẫn viên du lịch là những người có chuyên môn làm việc cho các tổ chức kinh doanh du lịch với nhiệm vụ tổ chức thực hiện chương trình du lịch đã được ký kết trên thực tế nhằm đảm bảo đúng kế hoạch và đáp ứng các nhu cầu được thỏa thuận của du khách. Chỉ dẫn và cung cấp lời thuyết minh về các điểm du lịch. Giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch với phạm vi quyền hạn, khả năng của mình và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch**

\* *Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:*

- Luật Du lịch 2017 kế thừa các quy định về điều kiện cấp thẻ chung cho cả 3 loại hướng dẫn viên của Luật Du lịch 2005, đó là: Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy.

- Luật Du lịch 2017 tiếp tục duy trì điều kiện về trình độ văn hóa đối với hướng dẫn viên du lịch nội địa: tốt nghiệp trung cấp trở lên. Tuy nhiên, quy định về trình độ của hướng dẫn viên du lịch nội địa có khác so với quy định trong Luật Du lịch 2005, không chỉ người có bằng tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp, mà cả người có bằng tốt nghiệp trung cấp nghề cũng đủ điều kiện được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.

- Luật Du lịch 2017 thay đổi điều kiện về trình độ văn hóa đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế: nếu như Luật Du lịch 2005 yêu cầu hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên, Luật Du lịch 2017 quy định người có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên đủ điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Quy định mới của Luật Du lịch 2017 nhằm tạo điều kiện thu hút nhiều hơn nữa lực lượng lao động được đào tạo nghề tham gia nghề hướng dẫn du lịch, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch, của người lao động và thực tiễn công tác đào tạo ở nước ta hiện nay. Tương tự quy định đối với hướng dẫn viên du lịch nội địa, người tốt nghiệp cao đẳng chuyên nghiệp hoặc cao đẳng nghề trở lên đủ điều kiện về trình độ văn hóa để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.



- Những người không học chuyên ngành hướng dẫn du lịch, thay vì quy định học các khóa 1 tháng, 2 tháng, 3 tháng theo quy định của Luật Du lịch 2005, Luật Du lịch 2017 quy định người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa, người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế

Đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, Luật Du lịch không quy định yêu cầu về trình độ đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Để được cấp thẻ, người đề nghị phải đạt yêu cầu kiểm tra về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức. Luật Du lịch tiếp tục trao quyền cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

#### **\* Điều kiện hành nghề hướng dẫn viên**

Điều kiện hành nghề hướng dẫn viên có nhiều thay đổi so với quy định của Luật Du lịch 2005. Luật Du lịch 2017 bổ sung quy định về điều kiện hành nghề để tạo điều kiện cho hướng dẫn viên được tự do lựa chọn đăng ký với tổ chức quản lý (doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn hoặc tổ chức xã hội – nghề nghiệp). Cụ thể, hướng dẫn viên chỉ được hành nghề khi đáp ứng cả 3 điều kiện sau:

- Có thẻ hướng dẫn viên du lịch

- Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa

- Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

- Các quy định về hướng dẫn viên trong Luật Du lịch 2017 thể hiện tinh thần nâng cao trình độ nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn. Luật Du lịch 2017 còn quy định rõ quyền, nghĩa vụ của hướng dẫn viên và trách nhiệm quản lý hướng dẫn viên du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch.

**\* Phân loại hướng dẫn viên du lịch.**

Luật Du lịch 2017 quy định có ba đối tượng tham gia hướng dẫn du lịch,

- Hướng dẫn viên nội địa (phục vụ khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc);

- Hướng dẫn viên quốc tế (phục vụ khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài)

- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm (phục vụ khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch). Hướng dẫn viên du lịch tại điểm thực chất là lực lượng thuyết minh viên du lịch được xác định tên mới, phù hợp với thông lệ quốc tế, để tránh trùng lặp với lực lượng thuyết minh viên bảo tàng, đồng thời thể hiện rõ được vai trò và bản chất công việc của người hành nghề hướng dẫn du lịch tại khu du lịch, điểm du lịch.

### **1.2.2.2. Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch**

#### **a. Vai trò**

##### **\* Đối với đất nước**

- Là người đại diện cho đất nước, hãng du lịch đón tiếp các đoàn khách quốc tế sang du lịch tại VN.

- Là cầu nối góp phần tăng cường tình hữu nghị, sự hiểu biết giữa các dân tộc => đóng vai trò là một nhà ngoại giao

- Ngay từ khi đón tiếp khách, hướng dẫn viên là người để đoàn khách đánh giá, nhận định về đất nước, con người nơi họ đến

- Là người phá tan những hoài nghi, những suy nghĩ không đúng, giúp khách hiểu rõ, hiểu đúng về đất nước, con người ở vùng đất ấy

- Là những nhà tuyên truyền những điều hay, nét đẹp của dân tộc mình đến với du khách

- Có sứ mệnh như một nhà ngoại giao văn hóa bởi khách kính trọng hay xem thường lịch sử văn hóa nước mình chính là vào những lúc hướng dẫn viên thuyết minh

=> hướng dẫn viên cần luôn phải đảm bảo lòng tự trọng, niềm tự hào chân chính về dân tộc mình, phải đặt lợi ích của đất nước lên trên lợi ích của bản thân, của doanh nghiệp

- Được ví như các trinh sát viên, những tình báo viên phát hiện ngăn chặn, điều tra những hành vi có biểu hiện phạm pháp, đe dọa nền an ninh đất nước, làm ảnh hưởng đến thuần phong mỹ tục, góp phần giữ gìn trật tự an toàn xã hội, bảo vệ môi trường sống, môi trường du lịch và lợi ích chính đáng của du khách

- Là những nhà giáo dục gián tiếp lòng tự hào dân tộc, tình yêu quê hương, đất nước qua công tác hướng dẫn và nội dung thuyết minh. Là người “đánh thức” sự quan tâm của những người dân, khơi gợi sự tò mò tìm hiểu của họ => nâng cao nhận thức và lòng tự hào của người dân

- Thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình giới thiệu, tư vấn, quảng bá tiềm năng của đất nước => kích thích ý đồ kinh doanh của khách du lịch ở VN

##### **\* Đối với doanh nghiệp du lịch**

- Là người quyết định chất lượng của chương trình du lịch, năng lực hoạt động của họ biểu thị trình độ năng lực tổ chức, thực hiện của công ty

- Thay mặt cho DN du lịch thực hiện những hợp đồng đã ký với khách mang lại lợi tức

- Mở rộng các mối quan hệ, liên hệ để từ đó lôi cuốn khách mua các chương trình của doanh nghiệp => tăng uy tín

- Thông qua hướng dẫn viên du lịch cá nhân của doanh nghiệp du lịch nắm bắt được thị hiếu, tâm lý, sở thích tiêu dùng,... của khách để từ đó có thể có những điều chỉnh kịp thời đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng

### **\* Đối với khách du lịch**

Làm hài lòng khách, giúp khách tiếp tục quay trở lại, mở rộng được thị trường khách mới cho doanh nghiệp du lịch

=> *Phải xác định được những nhu cầu của khách trong quá trình đi du lịch, xác định chính xác mục đích của chuyến đi, những lợi ích mà khách du lịch mong muốn*

### **b. Nhiệm vụ**

+ Quản lý thực hiện chương trình

+ Xây dựng kế hoạch thực hiện chương trình

+ Xây dựng kế hoạch chuẩn mực, chu đáo và biết dự tính những tác động ngoại cảnh đến hoạt động du lịch thì việc thực hiện chương trình mới không bị động

+ Thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch đặt ra đạt hiệu quả

+ Đại diện cho quyền lợi của doanh nghiệp lữ hành, của khách du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch

+ Thực hiện đầy đủ các chế độ báo cáo của hướng dẫn viên

+ Đào tạo, bồi dưỡng các hướng dẫn viên mới vào nghề

+ Vận động du khách tích cực bảo vệ môi trường

### **1.2.2.3. Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch**

#### **\* Đặc điểm lao động hướng dẫn viên du lịch**

+ Thời gian lao động khó định mức: thời gian chuẩn bị đón khách, cùng đi với khách trong chuyến du lịch, tiễn khách, giúp khách giải quyết các vấn đề phát sinh...; Phải thực hiện những công việc vào những thời gian bất ngờ nhất và không thể cứng nhắc trong việc xác định thời gian lao động

+ Khối lượng công việc rất đa dạng và phức tạp:

- Bằng mọi phương cách nâng cao hiểu biết, sử dụng các phương tiện phụ trợ thành thạo, nắm vững yêu cầu nghiệp vụ trong quá trình hướng dẫn khách du lịch

- Phải hoàn thiện và học hỏi không ngừng những kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ từ các tuyến du lịch quen thuộc

- Trực tiếp dẫn khách và giới thiệu cho khách du lịch trên suốt tuyến hay tại điểm du lịch, giúp đỡ khách trong một số hoạt động và thao tác cụ thể về xuất nhập cảnh, hướng dẫn mua sắm, những tình huống trong chuyến du lịch của khách

+ Tính chất công việc nói chung đơn điệu hay lặp lại các thao tác cụ thể, lặp lại lộ trình, với các đối tượng khách quen... dễ gây nhàm chán. Nội dung hướng dẫn cũng không dễ dàng thay đổi nhất là các thông tin chủ yếu

=> sức ép tâm lý lớn, khả năng chán việc dễ xảy ra nhất là với các hướng dẫn viên chuyên phục vụ một đối tượng khách hay chuyên trên một số tuyến điểm cụ thể

=> Có sức chịu đựng tâm lý cao

### **\* Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch**

+ Kiến thức

+ Trình độ tri thức tổng quát: Đòi hỏi một lượng kiến thức rộng, tinh thông nhiều thứ khác nhau, không quá chuyên môn về một lĩnh vực cụ thể

- Tình hình kinh tế, chính trị, khoa học, chiều hướng văn học hiện tại, các loại hình văn hóa nghệ thuật hội họa, điện ảnh, sân khấu, tiểu thuyết

- Kiến thức về lịch sử, địa lý, văn hóa, dân tộc học, thể thao, tôn giáo...

- Tinh thông và thực hiện nghiêm luật pháp của nước mình và luật pháp quốc tế trong các lĩnh vực có liên quan tới công việc của mình

- Kiến thức về các loài thảo mộc...

+ Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ

- Sự am hiểu sâu sắc về giá trị lịch sử, văn hóa, về cảnh quan thiên nhiên và phương pháp tổ chức, phương pháp hướng dẫn du khách tham quan, phương pháp xây dựng bài thuyết minh; tạo dựng phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, giọng nói, phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, ; xử lý những tình huống liên quan đến khách du lịch

- Phải nắm vững chương trình du lịch, chu trình của đoàn từ khi ký kết mua chương trình đến khi thực hiện xong chương trình

- Nắm vững địa chỉ các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách: hệ thống các nhà nghỉ, giao thông công cộng, bưu điện, ngân hàng, bệnh viện;

- Các quy chế, thủ tục xuất nhập cảnh, thủ tục lưu trú, xin gia hạn lưu trú tại VN

*Đó là những quy định, thủ tục xuất nhập cảnh của khách du lịch quốc tế vào Việt Nam, của người Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài, của Việt Kiều. Hướng dẫn viên du lịch cũng cần phải biết những thông lệ quốc tế, khu vực để có sự giải thích, hướng dẫn, giúp đỡ cần thiết với khách du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nhất thiết phải biết một cách cụ thể nội dung các hợp đồng được ký kết của đơn*

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

- Luôn tìm tòi khám phá những bí ẩn của tự nhiên và xã hội để chinh phục du khách, để tạo sự sáng tạo nhằm tránh để công việc rơi vào sự đơn điệu

- Hướng dẫn viên du lịch phải có các tri thức về giao tiếp, ứng xử, tâm lý du khách, tâm lý và văn hóa dân tộc.

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

- Phải luyện ăn nhanh, ăn những món mà mình không thích, tập thói quen đi vệ sinh sớm

- Phải nắm bắt những vấn đề thực tế có ảnh hưởng đến hoạt động của mình: trò lừa đảo của xích lô, xe ôm, thủ thuật ăn cắp, móc túi; biết phân biệt đồ cổ, đồ giả, biết hát, uống rượu bia, chơi bài giải trí,,,

+ Trình độ ngôn ngữ: Phải khai thác tối đa nghệ thuật tinh tế của ngôn ngữ

+ Nắm vững tập quán, đặc điểm tâm lý của khách và các quy ước giao tiếp

- Nắm bắt được phong tục tập quán, tâm lý, thị hiếu, sở thích của các đối tượng du khách

- Những dấu hiệu riêng của các nền văn hóa để có cách ứng xử giao tiếp phù hợp

- Nắm được những quy ước giao tiếp thông thường và quy ước giao tiếp quốc tế

+ Kỹ năng nghiệp vụ

+ Kỹ năng hướng dẫn du lịch

+ Kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ

+ Phong cách, thái độ và đạo đức nghề nghiệp

- Trước hết hướng dẫn viên phải là người linh hoạt, hoạt bát và sáng tạo trong hoạt động nghề nghiệp của mình.

*Hoạt động hướng dẫn du lịch đầu đòi hỏi mỗi người phải có tác phong nhanh nhẹn trong việc đón, tiễn du khách. Bằng tác phong đó, hướng dẫn viên du lịch cần tạo cho khách sự chờ đợi ít nhất, sự phiền muộn ít nhất và dễ dàng tạo cho khách thói quen và tâm trạng hứng khởi cùng với hướng dẫn viên*

- Bên cạnh đó hướng dẫn viên cần có tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và sáng tạo trong công việc. Bởi lẽ mọi trình tự được sắp xếp dù khoa học đến mấy vẫn có những khiếm khuyết. Hướng dẫn viên trong chuyên du lịch cần phải làm việc trực tiếp với khách. Khách du lịch đa dạng về cơ cấu, khả năng tài chính nên rất dễ có những vấn đề nảy sinh.

- Ngoài ra với tour dài ngày, với đoàn khách đông, với các tour du lịch mạo hiểm, với nhiều nhân tố thường xuyên bất thường cùng với điều kiện thời tiết, khí hậu thay đổi, hướng dẫn viên du lịch cần phải có khả năng giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, kịp thời các tình huống trong phạm vi có thể.

*Xử lý các tình huống một cách linh hoạt, sáng tạo mà không vi phạm pháp luật. Trong các tình huống bất thường, phong cách linh hoạt và sáng tạo của hướng dẫn viên sẽ tạo ra sự tự tin, yên tâm, thoải mái cho du khách và góp phần hạn chế đến mức thấp nhất những tổn thất nếu có cho các bên có liên quan.*

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

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

- Bên cạnh đó cần phải có thái độ cởi mở, lịch sự trong giao tiếp với khách và nói chung với mọi người.

*Kể từ buổi gặp gỡ và làm quen đầu tiên cho tới lúc vẫy chào, chia tay khách, hướng dẫn viên du lịch cần cởi mở, thân thiện với những người mà mình được phụ 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 như lo lắng, căng thẳng, tức giận.... Cởi mở lịch thiệp và tự nhiên là yêu cầu chung cơ bản nguyên tắc đòi hỏi với hướng dẫn viên.*

- Trong các hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch cần phải chú ý tới các tác động mà từ đó, khá cảm thấy thoải mái, hứng khởi, được tôn trọng.

*Trong các động thái của mình, hướng dẫn viên cần chú ý nhất tới việc sửa kính, cài mũ, buộc dây, chọn tư thế đứng ngồi, chọn thời gian lên xuống các phương tiện giao thông hay đi trong các điểm tham quan. Hướng dẫn viên thường xuống khỏi phương tiện vận chuyển trước tiên để có thể giúp khách và dẫn đường. Tuy nhiên trong trường hợp cụ thể, khả năng ứng xử linh hoạt của hướng dẫn viên là rất quan trọng.*

- Mặt khác những phẩm chất về phong cách nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch còn được thể hiện ở chỗ họ luôn phải giữ điềm tĩnh và không bày tỏ ý nghĩ tức thời của mình trước khách.

*Với phong cách này hướng dẫn viên tranh những quyết định chưa chính xác và chưa tính hết khả năng giải quyết. Các phong cách này sẽ giúp cho hướng dẫn viên dễ giải quyết với những tình huống có thể xảy ra.*

- Đức tính đầu tiên mà hướng dẫn viên du lịch cần có là sự chín chắn và tính kế hoạch

*Tác phong nhanh nhẹn và linh hoạt cùng với đức tính này tạo sự tin tưởng của du khách đối với hướng dẫn viên. Chắc chắn, thận trọng trước các quyết định biện pháp cần giải quyết trong các tình huống cũng như toàn bộ hoạt động hướng dẫn chính là chìa khóa cho nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Đức tính này thể hiện trong ngôn ngữ, cử chỉ, trong các ý kiến phân tích đánh giá về giá trị tài nguyên du lịch, về đất nước, con người, về quan hệ quốc tế, mà hướng dẫn viên đưa ra. Bên cạnh đó cần phải có tính kế hoạch chi tiết, cụ thể và chính xác.*

*Tính kế hoạch giúp cho các cơ sở dịch vụ phục vụ du lịch phục vụ khách theo hợp đồng thuận lợi, đồng thời hướng dẫn viên cần có điều kiện bổ sung những khiếm khuyết, những thiếu hụt vì nhiều lý do trong quá trình hướng dẫn du lịch.*

*Chẳng hạn như “Trong chuyến du lịch, hướng dẫn viên cần phải thực hiện đúng hợp đồng như khách đi mua tour, nên cần phải dẫn khách hết những điểm tham quan mà công ty du lịch đã ký kết hợp đồng. Ngoài ra khi dẫn khách đến những chỗ mua sắm cần phải chọn các thương hiệu nổi tiếng và giá cả phải chăng để tạo được niềm tin trong du khách đối với hướng dẫn. ví dụ: nước mắm Phan Thiết hiệu con cá vàng, hay là hiệu liên hương.*

- Bên cạnh đó tính chân thực, tế nhị và lịch sự hết sức cần thiết

*Đức tính này đòi hỏi hướng dẫn viên trong mọi lời nói, cử chỉ 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 hóa và được rèn luyện.*

*Lịch sự và tế nhị là đức tính chung của những người tiếp xúc với khách. Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, đức tính này được thể hiện ngay từ khi bắt đầu cuộc gặp gỡ cho đến khi kết thúc tour. Trong những lần hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên sẽ gặp phải những tình huống mà khách có những lời*

nói, hành động gây bối rối hay khó xử. Đức tính này xuất phát từ lòng tự trọng và ý thức tôn trọng khách của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên không được xúc phạm khách, không bày tỏ thái độ yêu ghét với các thành viên của đoàn khách. Nhưng hướng dẫn viên cũng phải biết tự trọng, không vì bất cứ lý do gì tự hạ thấp nhân cách, phẩm giá của mình để khách du lịch xem thường. Bởi vì hướng dẫn viên còn là người đại diện cho ngành, cho dân tộc, cho quốc gia. Lịch sự và tế nhị, chân thành là những đức tính cơ bản của hướng dẫn viên du lịch. Bên cạnh đó, sự lạc quan, vui vẻ cũng tạo nên khả năng đạt hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp hướng dẫn viên. Cùng với nụ cười thân thiện, ánh mắt hoan hỉ, những lời nói gọi niềm hy vọng, hướng thiện, động viên của hướng dẫn viên đều làm ấm lòng khách. Điều cần chú ý là cần phải lạc quan tự nhiên và phải thể hiện một cách khéo léo và tự nhiên.

- Sức khỏe, tuổi, ngoại hình

Hướng dẫn viên du lịch thường không đòi hỏi lao động cơ bắp, không đòi hỏi phải mang vác các vật dụng nặng nề song luôn luôn cần có sức khỏe ổn định và dẻo dai. Do thường xuyên di chuyển, giờ giấc không ổn định và phải thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên phải có khả năng chịu đựng cao. Hướng dẫn viên đồng thời phải chăm lo cho cả những điều nhỏ nhặt cho từng thành viên của đoàn khách, trong khi bản thân của hướng dẫn viên sử dụng sức lực cho công tác chuyên môn nhiều hơn hẳn so với khách.

Ví dụ:

Trong một chuyến du lịch có một người lớn tuổi nhưng mang hành lý hơi nhiều. Khi xuống xe vị khách đó cảm thấy mệt mỏi và cần sự giúp đỡ. Lúc đó hướng dẫn viên sẽ giúp người khách đó mang đến khách sạn.

Vì thế sự dẻo dai, bền bỉ là một yêu cầu đối với mỗi hướng dẫn viên, tuy không phải vì vóc dáng to lớn, cơ bắp cuộn cuộn sức mang vác hơn người. Yêu cầu về sức khỏe của hướng dẫn viên còn bao gồm cả hình thể không có những dị tật có thể làm cho du khách không thoải mái khi cùng đi. Hướng dẫn viên cần tự điều chỉnh sức lực sao cho phù hợp để cùng một lúc có thể thực hiện việc hướng dẫn đồng thời đảm bảo an toàn cho khách, an ninh trong chuyến du lịch giúp đỡ khách khi cần mà vẫn giữ được phong thái nhanh nhẹn, cẩn trọng.

## ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Kinh doanh lữ hành. Vị trí của hoạt động hướng dẫn trong kinh doanh lữ hành
- Nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch

## ❖ CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1

1. Trình bày khái niệm kinh doanh lữ hành. Vị trí của hoạt động hướng dẫn trong kinh doanh lữ hành
2. Trình bày khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch



## CHƯƠNG II. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN

### DU LỊCH

#### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2

Chương 2 là chương giới thiệu quy trình tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách đoàn và khách lẻ, để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

#### ❖ MỤC TIÊU MÔN HỌC

##### \* Về kiến thức

+ Nhận dạng được những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch

+ Diễn tả được tầm quan trọng của quy trình tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách đoàn và khách lẻ

##### \* Về kỹ năng

+ Lựa chọn được các kỹ năng thu thập, xử lý và lựa chọn thông tin

+ Vận dụng được các đặc điểm của quy trình tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách đoàn và khách lẻ trong việc hoàn thiện tốt môn học sau như: Thực hành hướng dẫn du lịch, thực hành thuyết minh du lịch, thực hành thiết kế tour du lịch cũng như trong chuyên thực tế và thực tập chuyên môn.

##### \* Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm trong việc vận dụng kiến thức, kỹ năng trong thực tiễn tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách đoàn và khách lẻ trong các chương trình du lịch cụ thể.

+ Tiếp nhận tốt các yêu cầu, nhiệm vụ trong thực hiện nhiệm vụ bài học được giao.

#### ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

##### \* Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

##### \* Phương pháp:

+ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có

+ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** 1 bài (HS2)

## ❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 2

### 2.1. Những yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch

#### 2.1.1. Hình thức tổ chức chuyến đi

##### 2.1.1.1. Hình thức tổ chức khách du lịch đi theo đoàn

+ Được tổ chức theo hợp đồng đã ký, theo chương trình du lịch được vạch trước mà khách đã biết trước, đã mua => hoạt động hướng dẫn khá thuận lợi

- Khách du lịch được tham gia rộng rãi trong các hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí

- Hướng dẫn viên có thể chủ động hơn trong quá trình phục vụ theo nghiệp vụ của mình -> nâng cao được chất lượng chương trình

+ Đảm bảo sự ổn định về giá cả (thường là giá trọn gói) nên tránh cho cả khách và hướng dẫn viên những phiền phức trong thanh toán, trong các dịch vụ đã định sẵn

+ Khó phục vụ vì đoàn khách đông đồng nghĩa với việc phải phục vụ để làm hài lòng với nhiều tính cách, sở thích...khác nhau

+ Sự lây lan tâm lý còn dẫn tới những đánh giá của khách bị ảnh hưởng

##### 2.1.1.2. Khách du lịch đi riêng lẻ

+ Nội dung thực hiện chương trình du lịch có những điểm có thể rút gọn hoặc linh động thay đổi theo yêu cầu của khách

+ Có điều kiện quan tâm chu đáo, sâu sắc hơn đối với khách -> việc tiếp nhận và truyền tải thông tin cho khách sẽ dễ dàng và chính xác hơn

#### 2.1.2. Thời gian của chuyến đi

##### 2.1.2.1. Thời điểm thực hiện chuyến đi

- Mùa cao điểm

- Mùa thấp điểm

##### 2.1.2.2. Thời lượng của chuyến đi

\* **Đối với chuyến đi dài ngày:**

+ HDV có nhiều điều kiện để tiếp xúc với khách -> dễ tạo ra được mối quan hệ thân thiện với khách từ đó có thể đơn giản hóa được những thao tác trong công việc của mình

+ Nội dung hướng dẫn được thực hiện một cách phong phú, đầy đủ kể cả các hoạt động mang tính bổ trợ

+ Các tình huống phát sinh nhiều hơn và nếu không xử lý tốt có thể ảnh hưởng đến chất lượng chương trình

+ Có khả năng bộc lộ khả năng nghiệp vụ và kiến thức nhiều mặt một cách rõ ràng hơn -> sự tự thân vận động cũng cao hơn và nó tác động ngược trở lại trong hoạt động hướng dẫn du lịch

**\* Đối với chuyến đi ngắn ngày**

+ HDV không có điều kiện tiếp xúc nhiều với khách -> hạn chế sự hiểu biết giữa khách và hướng dẫn viên

+ Nội dung hướng dẫn chủ yếu tập trung vào việc cung cấp thông tin, ít có điều kiện thực hiện các hoạt động hỗ trợ khách

+ Nếu không chuẩn bị chu đáo cẩn thận thì trong việc tổ chức, HDV dễ gây cảm giác nhàm chán cho khách

**2.1.3. Cơ cấu và đặc điểm của đoàn khách du lịch**

+ Trong một đoàn khách nếu có cùng độ tuổi, cùng nghề nghiệp cùng quốc tịch cùng giới tính thì tác động thuận lợi hơn tới hoạt động hướng dẫn du lịch: *vì họ có cùng đặc trưng văn hóa, cùng đặc điểm tâm lý cơ bản, cùng sự hiểu biết và quan tâm tới những vấn đề liên quan đến đặc trưng nghề nghiệp của mình vì vậy hướng dẫn viên và các cơ quan chức năng có liên quan có thể dễ dàng tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch đạt hiệu quả cao, sự thỏa mãn các nhu cầu chính yếu của khách du lịch sẽ được đáp ứng thuận lợi hơn*

+ Cơ cấu đoàn khách càng phức tạp thì việc tổ chức hoạt động hướng dẫn càng đòi hỏi nhiều công sức, trí tuệ và đôi khi là nhiều hướng dẫn viên cùng tham gia mới đảm bảo về nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn

**2.1.3.1. Độ tuổi của khách**

**\* Khách lớn tuổi:**

- Sức khỏe không tốt, dễ mệt mỏi, không thể vận động nhiều và liên tục => việc tổ chức hoạt động hướng dẫn phải chú ý đến cường độ và mức độ vận động, di chuyển ...

- Họ là người có nhiều kinh nghiệm, hiểu biết => mọi thông tin đưa ra phải chính xác và ngắn gọn nên đi sâu vào chuyên đề cụ thể

=> Thực tế vì những lý do trên mà thông thường tính liên tục của chương trình không được thực hiện theo đúng kế hoạch, hướng dẫn viên phải bỏ nhiều công sức hơn cho công tác tổ chức, chăm sóc sức khỏe

**\* Khách trẻ tuổi (thanh, thiếu niên):**

- Sức khỏe và thể lực rất tốt, ham hoạt động đặc biệt là những hoạt động mang tính mạo hiểm, giải trí tập thể, thích tìm hiểu, khám phá những điều lạ, thích giao lưu; kinh nghiệm sống thường chưa nhiều, nghề nghiệp chưa ổn định

=> HDV sẽ phải tổ chức hoạt động vất vả hơn: hoạt động nên ở diện rộng, chú trọng tới hoạt động vui chơi giải trí nhiều hơn, phong phú hơn thông tin đưa ra cũng ở diện rộng hơn....

### **2.1.3.2. Nhân tố nghề nghiệp**

+ Khách đi trong đoàn có cùng nghề nghiệp: khách thường quan tâm tới một dạng thông tin nhất định hoặc những vấn đề liên quan trực tiếp đến nghề nghiệp của họ => thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra cần phải hướng và đi sâu vào lĩnh vực mà du khách quan tâm

+ Ngược lại => hoạt động hướng dẫn phức tạp hơn, phải đưa ra nhiều dạng thông tin, ở diện rộng, mang tính tổng hợp

### **2.1.3.3. Nhân tố quốc tịch, dân tộc**

Nếu đoàn khách là đa quốc tịch, đa dân tộc => khó khăn trong việc tổ chức hoạt động, truyền và nhận thông tin

- Cần chú ý đảm bảo quyền bình đẳng giữa các khách trong quá trình phục vụ;
- Phải tìm được những điểm chung nhất của mọi thành viên trong đoàn để phục vụ;
- Chia khách thành những nhóm theo dân tộc trong những hoàn cảnh cụ thể để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách bằng cách bổ sung thông tin hay nội dung phục vụ
- HDV biết được càng nhiều ngoại ngữ càng tốt

### **2.1.3.4. Nhân tố tôn giáo**

### **2.1.4. Phương tiện giao thông sử dụng cho chuyến du lịch**

Tạo ra sự thuận lợi hay khó khăn cho sự tiếp xúc giữa hướng dẫn viên và khách và các hoạt động hướng dẫn nhất là hoạt động thông tin tuyên truyền trên lộ trình

#### **2.1.4.1. Ô tô**

Là loại phương tiện được sử dụng phổ biến nhất và mang lại nhiều thuận lợi nhất cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên

- + Cả đoàn khách trên cùng phương tiện mà không có đối tượng khách khác
- + Dễ dàng trong việc thông tin và quan sát tâm lý của khách => nắm bắt được nhu cầu của khách và đưa ra được những ứng xử, điều chỉnh kịp thời
- + Có điều kiện áp dụng các bài thuyết minh trên đường làm cho chuyến hành trình không đơn điệu và rất phù hợp cho việc tổ chức các hoạt động giải trí tập thể trên xe

#### **2.1.4.2. Tàu hỏa**

Chỗ ngồi của khách bị phân tán và có sự tham gia của các đối tượng khách khác

- + Khó khăn trong việc quản lý, chăm sóc, thông tin, thuyết minh
- + Khó hướng sự chú ý của khách vào hướng dẫn viên
- + Thời gian giao tiếp với khách ít hơn

#### **2.1.4.3. Máy bay:** Thường ngồi chung với các đối tượng khách khác

+ Những quy định của hãng hàng không khiến cho điều kiện và thời gian giao tiếp bị hạn chế => thông tin trên lộ trình khó có thể thực hiện

+ Chỉ có thể cùng với tiếp viên chăm sóc khách khi họ mệt mỏi, ốm đau và giúp đỡ họ trong việc giải quyết các thủ tục liên quan tới thủ tục hải quan, biên phòng

#### **2.1.4.4. Tàu thủy**

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

+ Việc truyền thông tin, thuyết minh bị hạn chế (chỉ thực hiện được trong trường hợp tàu không rung, không lắc)

*2.1.4.5. Các phương tiện vận chuyển khác (xe máy, xích lô, thú, ca nô, tàu cánh ngầm)*

### **2.1.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch và đối tượng tham quan**

#### **2.1.5.1. Tuyến du lịch**

- Tuyến du lịch thường được lập ra căn cứ vào nhiều yếu tố: đặc điểm, các trung tâm du lịch khác nhau, độ dài thời gian, chặng đường, địa hình cảnh quan liên quan, điều kiện dịch vụ du lịch... => Với những tuyến du lịch khác nhau, hoạt động hướng dẫn du lịch cũng chịu những tác động không giống nhau. Hiệu quả của nó phụ thuộc vào việc tổ chức và khả năng nghiệp vụ của hướng dẫn viên

- Với những tuyến du lịch có chặng đường dài, điều kiện giao thông khó khăn, các điểm tham quan, lưu trú cách xa nhau... => hoạt động hướng dẫn cần phải được tính toán khoa học và có thể cần nhiều hướng dẫn viên; có thể nảy sinh nhiều tình huống bất thường nên cần sự khéo léo, linh hoạt của HDV

- Với những tuyến du lịch có chặng đường ngắn, điều kiện giao thông thuận lợi, các dịch vụ du lịch đảm bảo ở mức cao => hoạt động hướng dẫn sẽ đơn giản, và hiệu quả hơn

#### **2.1.5.2. Điểm du lịch**

**\* Những điểm du lịch là trung tâm hành chính, kinh tế, văn hóa**

Nội dung tham quan khá phong phú => đòi hỏi HDV phải nắm được một khối lượng lớn kiến thức về nhiều lĩnh vực vì vậy có thể phải có sự kết hợp của nhiều hướng dẫn viên khác nhau về mặt chuyên môn

### **\* Những điểm du lịch là nơi nghỉ ngơi, tham quan**

+ Hoạt động hướng dẫn của HDV thường được tổ chức theo những chương trình đã định sẵn, đã có sự sắp xếp và kế hoạch cụ thể từ trước => hoạt động được tổ chức đơn giản và thuận lợi hơn

+ Đòi hỏi HDV phải am hiểu sâu sắc những giá trị chứa đựng tại điểm tham quan, đánh giá được những tác động của điều kiện tự nhiên (tính mùa, địa hình...) và phải có một số kỹ năng nghiệp vụ nhất định

### **2.1.6. Sự phối hợp hoạt động của các tổ chức có liên quan đến hoạt động**

#### **phục vụ khách du lịch**

#### **2.1.6.1. Sự cam kết của nhà cung cấp**

- Các nhà cung cấp du lịch là các cơ sở phục vụ dl như khách sạn, nhà hàng...

- Nếu các mối quan hệ giữa HDV và các cơ sở phục vụ du lịch được thiết lập chặt chẽ, đồng bộ sẽ cho phép thực hiện các hoạt động trong chương trình tuân theo đúng lịch trình đã định và tạo ra đc dịch vụ có chất lượng cao gây ấn tượng tốt đẹp cho du khách. Ngược lại sẽ ảnh hưởng bất lợi đến hoạt động hướng dẫn khó có thể thực hiện được đúng lịch trình và các yêu cầu của khách

#### **2.1.6.2. Sự phối hợp giữa chính quyền sở tại và các đơn vị địa phương liên quan tới hoạt động du lịch**

- Yếu tố này đặc biệt có ý nghĩa khi hoạt động hướng dẫn du lịch được tổ chức cho các đoàn khách vào mùa vụ du lịch và ở các điểm dl trên các tuyến du lịch có dòng du khách lớn. Mức độ phối hợp- như vận chuyển khách lưu trú, ăn uống..sẽ có ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn cho khách. Các đại lý du lịch, công ty vận chuyển, cơ quan văn hoá, cơ sở dịch vụ..cần phải có sự kết hợp cùng tổ chức

- Ngoài ra, sự phối hợp, ủng hộ của các đơn vị, cơ quan như công an, ngoại giao, y tế, bảo hiểm... mà đoàn k' đến tham quan, nghỉ dưỡng, nghiên cứu cũng rất có ý nghĩa. Ngay cả các địa phương liên quan (cả chính quyền và nhân dân) trên tuyến du lịch cũng góp phần vào hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch nhất là khi có các tình huống bất ngờ xảy ra.

## **2.2. Quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn**

### **2.2.1. Quy trình chung**

#### **2.2.1.1. Chuẩn bị trước chuyến đi**

\* Nhận hồ sơ chương trình (tour) từ phòng điều hành:

- + Hợp đồng du lịch;
- + Lịch trình tour;
- + Thông tin về đoàn khách;

- + Phiếu báo phương tiện vận chuyển, lái xe;
- + Phiếu đặt dịch vụ ăn nghỉ;
- + Sổ điện thoại có liên quan của lái xe, khách sạn, các cơ sở dịch vụ;
- + Tài liệu quảng cáo của công ty;
- + Phiếu góp ý (nhận xét của HDV);
- + Bảng đón khách, bản đồ thành phố...

\* Nghiên cứu các điều khoản:

+ Những điều khoản trong hợp đồng trao đổi khách giữa tổ chức du lịch gửi khách và nhận khách

+ Những điều khoản liên quan đến việc cung cấp dịch vụ phục vụ khách cả về số lượng và chất lượng, chủng loại

+ Những điều khoản về quyền lợi, nghĩa vụ của tổ chức du lịch nhận khách và gửi khách, của khách du lịch

\* Tìm hiểu thông tin về đoàn khách: Trưởng đoàn, số lượng khách, tính chất, quốc tịch, nghề nghiệp, tuổi, ngày sinh; khách nhập cảnh qua cửa khẩu nào, sử dụng phương tiện gì? ở đâu

\* Nghiên cứu kĩ chương trình du lịch của đoàn:

Chuẩn bị mọi thủ tục, giấy tờ: kinh phí chi phí cho chuyến đi (tiền mặt, séc); tài liệu có liên quan (bản thuyết minh, lệnh điều động, thẻ hướng dẫn, giấy báo phòng, giờ tàu, xe, giấy giới thiệu liên hệ tại điểm tham quan...)

\* Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách của các cơ sở tham gia vào quá trình phục vụ

+ Kiểm tra phương tiện vận chuyển: an toàn, nhắc nhở lái xe một số loại giấy tờ: giấy phép chở khách nước ngoài, bằng lái phù hợp; các trang thiết bị phục vụ khách trên xe

+ Kiểm tra điều kiện lưu trú và ăn ở của khách

+ Các phương tiện hỗ trợ khác: loa cầm tay, pin, thuốc, khăn, nước, khẩu hiệu của đoàn...

\* Tìm hiểu thông tin về tỷ giá ngoại tệ mới nhất

\* Chuẩn bị về mặt cá nhân: quần áo, trang phục vận động hàng ngày, tư trang cá nhân, nhật ký chuyến du lịch

### **2.2.1.2. Tổ chức thực hiện chuyến đi**

**a. Đón tiếp và làm quen với đoàn khách:** Chú ý tạo ấn tượng đầu tiên với khách

+ **Tại điểm đón:** Kiểm tra lần cuối những dữ kiện liên quan đến đoàn khách, đến việc đón khách

- Hướng dẫn viên đến trước 15 phút so với giờ đến của khách, thỏa thuận về địa điểm đón khách với lái xe, kiểm tra lại giờ đến của phương tiện, nhớ cầm biển đón; tìm biết những bộ phận chính của nơi đón tiếp liên quan tới khách; cửa ra, nhà ăn, cửa hàng, y tế, nhà vệ sinh, nơi đổi tiền,..; chuẩn bị về diện mạo cỏn gọn

- Sau khi đoàn khách làm xong thủ tục an ninh, hải quan và có khách bắt đầu ra HDV cầm biển đón, chọn vị trí làm sao cho khách dễ quan sát nhất tặng hoa, tự giới thiệu với trưởng đoàn và các thành viên

- HDV đối chiếu tên khách với danh sách đoàn, tập hợp khách rồi mời khách ra xe ô tô. HDV mời khách lên xe, ổn định chỗ ngồi và là người lên xe sau cùng, xin phộp khởi hành khi đó đảm bảo đủ số khách và hành lý

+ Khi xe chuyển bánh, hướng dẫn viên có thể phát nước và bản đồ thành phố, tập sách hướng dẫn cho khách (nếu có). Sau đó giới thiệu tên mình cho đoàn một cách rõ ràng với đầy đủ họ tên, giới thiệu tên lái xe, phụ xe.

*Chú ý:*

- Khi khách lên xe, hướng dẫn viên đứng ở phía tay trái để có thể trợ giúp khách lên xe khi cần và để kiểm tra lại số lượng khách

- Thăm hỏi tế nhị, khéo léo về chuyến đi vừa qua của khách => tạo sự gần gũi với khách

- Nhạy cảm quan sát trạng thái tâm lý của khách: nếu khách mệt mỏi...chỉ nên đưa ra một số thông tin quan trọng nhất ( chỉnh lại giờ theo giờ VN, thông báo ngắn gọn chương trình tiếp theo của đoàn, khoảng cách, thời gian từ điểm đón về khách sạn; cung cấp thông tin về tỉ giá hối đoái, nơi đổi tiền, tình trạng giao thông cách qua đường ở VN, cách mặc cả khi mua hàng, về thời tiết, , đưa ra một số lời khuyên với khách như uống nước đóng chai, không ăn ở những hàng quán ven đường, không mang tài sản quý khi vào chợ...giúp khách học hỏi vài câu tiếng Việt thông dụng, nắm được thông tin về loại phòng mà khách yêu cầu)..

## ***b. Tổ chức ăn ở và tham quan du lịch***

### ***\* Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống***

+ Nhập phòng (check - in) khách sạn: khi đến gần khách sạn, xin phép khách thu hộ chiếu, các giấy tờ có liên quan đến thủ tục khai báo tạm trú của khách (tờ khai xuất nhập cảnh, thị thực

- Khi xe dừng HDV mời khách vào trong khách sạn để làm thủ tục nhận phòng hoặc nghỉ ở khu tiền sảnh, nhắc khách lấy hết hành lý trước khi rời xe

- Nộp hộ chiếu, các giấy tờ cùng bản danh sách khách cho lễ tân. Giúp khách khai vào tờ khai tạm trú. Nhận chìa khoá buồng và trao lại cho khách. Nếu đoàn khách có số lượng lớn, HDV nên ghi số phòng vào bản danh sách



- Trước khi du khách về phòng nghỉ, HDV thông báo thời gian, địa điểm của buổi họp mặt đầu tiên, bữa ăn đầu tiên. Thông báo cho khách về chương trình của đoàn, những nguyên tắc, quy định của cơ sở lưu trú, các dịch vụ trong khách sạn, ngoài khách sạn (nhà hàng, phòng tập thể hình, vũ trường, siêu thị...)

- Thông tin cho khách về việc sử dụng các phương tiện giao thông công cộng như taxi, xích lô, xe buýt: địa điểm, giá cả, việc mặc cả trước khi sử dụng, đồng ý giữa lái xe với khách rồi hãy lên xe. Khách cần nhớ số xe, đưa địa chỉ cho lái xe biết.

- Thống nhất với đoàn về chương trình, kế hoạch hoạt động. Nếu từ phía khách có những yêu cầu cần thay đổi vượt ngoài phạm vi giải quyết thì HDV phải báo lại cho phòng điều hành, không được tự ý giải quyết.

- Phát cho khách những tấm card của khách sạn và công ty ghi rõ số điện thoại, địa chỉ của người cần liên hệ trong điều kiện khẩn cấp.

*Chú ý:*

- Khi khách đã lên phòng hết, HDV nên nán lại cùng trưởng đoàn để xem khách đã hài lòng về phòng của khách sạn chưa, để có thể đổi lại cho khách.

- Nếu chương trình hôm sau của đoàn phải tiến hành sớm thì nên nhờ bộ phận lễ tân của khách sạn báo thức cho khách.

+ Tổ chức ăn uống cho khách

- HDV có trách nhiệm quan tâm, xem xét việc cung cấp dịch vụ để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu của khách

- Trước mỗi bữa ăn, hướng dẫn viên kết hợp với trưởng đoàn, nhà hàng lập ra thực đơn cho khách, đề nghị khách nêu rõ những yêu cầu đặc biệt

- Thông báo giờ ăn, địa điểm, thực đơn cho khách

- Theo dõi và kiểm tra sự phục vụ của cơ sở dịch vụ cả về số lượng và chất lượng: Kiểm tra số suất ăn, số món có đúng theo thực đơn.

- Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách sao cho hấp dẫn và chu đáo, trong trường hợp có những món ăn đặc biệt thì hướng dẫn viên phải giới thiệu và hướng dẫn các món ăn cho khách

- Kết hợp với trưởng đoàn và người phụ trách nhà hàng thông báo rõ những khoản công ty thanh toán và những khoản khách tự trả

- Về mặt nguyên tắc, hướng dẫn viên không được ăn cùng khách những vẫn phải theo dõi quá trình phục vụ khách, trong trường hợp bắt buộc phải ăn cùng thì nên ăn cùng loại thực đơn và phải biết phong cách ăn

- Hướng dẫn viên nên chú trọng đến bữa ăn đầu tiên và bữa ăn cuối cùng và có thể có đại diện của công ty tham gia để đón và tiễn khách

*Chú ý:*

- Nếu có sự thay đổi giờ ăn do thay đổi thời gian sinh hoạt của đoàn, HDV cần thông báo cho cơ sở phục vụ khách

- Nếu vì lý do nào đó, đoàn không ăn tại cơ sở phục vụ, HDV cần thông báo cho cơ sở đó theo quy định hủy dịch vụ của cơ sở đó (6 tiếng)

- Đối với các nhà hàng đặt ăn cho đoàn trên lộ trình, HDV phải gọi điện báo và nhắc nhở cơ sở những điều cần thiết chuẩn bị trước khi đoàn đến

+ Thanh toán

- *Tại cơ sở lưu trú*, HDV thông báo cho lễ tân về thời điểm chính thức mà đoàn khách sẽ rời khỏi khách sạn. Cùng với lễ tân và bộ phận buồng, ăn uống tổ chức cho khách trao trả phòng, thanh toán những phần chi phí trong hợp đồng và cọc phát sinh ngoài chương trình. Nếu phải thanh toán, HDV chỉ thanh toán với lễ tân theo đúng hợp đồng đã ký kết giữa DN du lịch và cơ sở lưu trú

- *Tại cơ sở ăn uống*, HDV chỉ thanh toán hoặc ký nhận những điều khoản theo thoả thuận trong hợp đồng giữa DN du lịch với cơ sở dịch vụ. Những khoản phát sinh từ phía khách phải do khách tự chi trả.

#### **\* Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan**

+ Công tác chuẩn bị (Trước ngày tổ chức tham quan)

- HDV cần thông báo cho đoàn khách về thời gian, địa điểm xuất phát và những yêu cầu chuẩn bị cá nhân cho khách

- Nếu phương tiện tham quan du lịch có sử dụng các phương tiện như tàu hỏa, tàu thủy, máy bay... để đưa du khách tới điểm tham quan, HDV cần thông báo thời gian đón khách, thời gian xuất phát và những vấn đề lưu ý khi đi trên các phương tiện này

+ Trước khi khởi hành (Ngày tham quan du lịch)

- Cần có mặt trước thời gian quy định để đón khách

- Thông báo cho đoàn khách về chương trình tham quan của ngày hôm đó và thông báo một vài nét đặc biệt về thời tiết trong ngày và có thể là một vài tin thời sự đặc biệt

+ Di chuyển trên tuyến:

- HDV là người cuối cùng lên phương tiện

- Cần lựa chọn vị trí thích hợp: vị trí mà khách có thể quan sát, tiếp nhận các thông tin của HDV mà không cần phải thay đổi tư thế hay vị trí trên phương tiện; phải thuận tiện cho chỉ dẫn, giới thiệu của HDV

- Sau khi đã ổn định vị trí cho khách và cho mình, cần tự giới thiệu họ tên, chức danh, nhiệm vụ của mình một lần nữa, đồng thời giới thiệu cả tên của người điều khiển phương tiện

- Làm quen với các thành viên trong đoàn, căn cứ vào độ dài của chặng đường, thời gian vận chuyển khách về nơi cư trú, căn cứ vào tình trạng sức khỏe và tâm lý của khách mà tự quyết định giới thiệu hay không về những vùng đất mà họ đi qua

- Trên phương tiện là oto:

- HDV thông báo về khoảng cách, thời gian đến điểm tham quan, những nơi du khách dừng nghỉ và thời gian dành cho mỗi nơi

- Tìm cách khơi gợi sự tò mò, háo hức của khách làm cho họ cảm thấy chuyến du lịch của họ đáng giá

- Trên đường di chuyển, HDV phải giới thiệu về các điểm di tích, hoặc một số công trình kiến trúc, điểm lạ điều lạ

- Tiến hành xen kẽ các hoạt động vui chơi giải trí trên phương tiện với hoạt động giới thiệu, thuyết minh

- Nếu phương tiện vận chuyển đến địa điểm tham quan là tàu hỏa:

- Tiến hành tổ chức sắp xếp chỗ nghỉ và nơi để hành lý cho khách,

- Phải thông báo số toa, số giường của mình cho du khách

- Trực tiếp liên hệ với nhân viên phục vụ tàu để thông báo giờ phục vụ ăn trên tàu, phương pháp phục vụ

- Phát cho khách các cuốn sách báo, qua loa phóng thanh, qua băng hình để giới thiệu về vùng đất mà tàu đi qua

- HDV phải thường xuyên qua lại với các thành viên trong đoàn để hỏi thăm và giúp đỡ họ

- Thường xuyên theo dõi thông tin trên tàu và thông báo cho khách (đổi tàu, tàu đến ga muộn)

- Giúp đỡ khách đưa hành lý đến nơi đã hẹn oto khi đến ga cuối

- Đối với phương tiện là máy bay

- HDV giúp đỡ khách các thủ tục hải quan, hành lý và nhắc nhở khách tuân thủ theo những quy định khi đi trên máy bay

- Đối với tàu thủy: như trên oto

+ Tại điểm tham quan:

- Chỉ cho khách chỗ để xe, thông báo thời gian tham quan cụ thể tại điểm đó

- Giới thiệu qua về bản đồ, sơ đồ điểm tham quan để du khách hình dung và đối chiếu với bản đồ, sơ đồ của họ

- Thông báo những quy định của điểm tham quan, khu vực có thể chụp ảnh, quay phim, khu vệ sinh, dịch vụ...

- Nhanh chóng mua vé tham quan cho đoàn, liên hệ với HDV tại điểm (nếu có trong chương trình)

- Trực tiếp hướng dẫn khách tìm hiểu về đất nước, con người Việt Nam và những thông tin liên quan tới chuyến du lịch

- Khi hướng dẫn tham quan xong, HDV thông báo thời gian tự do, thời gian tập hợp lại để tham quan điểm kế tiếp. HDV cần quan tâm đến việc sử dụng quỹ thời gian đó sao cho chính xác nhưng linh động, linh hoạt, sáng tạo trong phạm vi cho phép.

- Kết thúc chuyến tham quan tại mỗi điểm, HDV sẽ là người lên xe cuối cùng

- Sau một ngày thực hiện chương trình, HDV thông báo cho khách biết những tuyến điểm tham quan, hoạt động của ngày tiếp theo, đặc biệt là những công việc của buổi sáng hôm sau và thời gian khởi hành

- Ngay khi khách xuống xe, HDV phải kiểm tra lại chỗ ngồi và giá để hành lý để đảm bảo khách không quên gì trên xe

### **Chú ý**

- Nếu hành trình đến điểm tham quan dài, cần phải tạo điểm nghỉ cho khách (1,5-2 tiếng nghỉ 1 lần)

- Thường xuyên kiểm tra số lượng khách trong quá trình hướng dẫn tham quan nhất là khi rời đảo, bản dân tộc, khách sạn, sân bay, thác nước...

- Đối với những điểm tham quan mang tính chuyên ngành, HDV chỉ nên đóng vai trò phiên dịch còn nên nhờ những chuyên gia khảo cứu, nhà quản lý điểm du lịch hoặc HDV tại điểm giúp đỡ

- Khi có HDV địa phương, thuyết minh viên tại điểm cùng cộng tác, HDV vẫn phải đi cùng với đoàn, không để khoán trắng cho họ.

- Giám sát việc thực hiện những hợp đồng của các địa phương trong mọi dịch vụ đối với đoàn như: ăn, nghỉ, thuê thuyền, tham quan...

- Nếu trong chương trình có ngày khách được tự do, HDV phải gợi ý cho khách làm gì? Xem gì? Đi đâu?

- Tất cả các quyết định liên quan đến việc thay đổi lộ trình, điểm tỵ du lịch, cơ sở phục vụ... HDV cần phải lập biên bản chi tiết có sự xác nhận của trưởng đoàn (hoặc các khách du lịch trong đoàn), của các cơ quan, tổ chức liên quan... để tránh việc khiếu kiện sau này.

+ Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí và các dịch vụ khác

- HDV có thể tổ chức buổi giao lưu gặp gỡ giữa du khách với dân địa phương, với các cơ quan đơn vị. Tổ chức kỷ niệm ngày lễ quốc khánh, ngày sinh nhật, kỷ niệm năm chẵn ngày cưới.

*Kinh phí và hướng dẫn cách thức tổ chức những ngày lễ kỷ niệm này do DN quy định, HDV có nhiệm vụ tổ chức sao cho thật trang trọng, vui vẻ, phù hợp với phong tục tập quán của du khách để ghi lại những ấn tượng tốt đẹp.*

- Đặc biệt là phải chú trọng đến việc tổ chức kỷ niệm ngày sinh nhật của khách.

#### **Tại cửa khẩu:**

- Thủ tục kiểm dịch: kiểm tra thân nhiệt, khai báo tởnh trạng sức khỏe
- Thủ tục hải quan
- Thủ tục biên phòng

Sau khi du khách hoàn thành thủ tục xuất cảnh và nhận đủ các loại giấy tờ, HDV nhắc khách kiểm tra, chuẩn bị hành lý, qua cửa kiểm tra an ninh vào phòng cách ly. Lúc này hướng dẫn viên nói lời tạm biệt, hẹn gặp lại du khách trong một ngày gần nhất.

#### **Chú ý:**

- Trao tặng phẩm của cụng ty (nếu có) vào tối cuối cùng trước khi đoàn rời Việt Nam

- Nếu du khách có các vật phẩm như phim ảnh, hàng lưu niệm công kền... phải có giấy phép xuất hàng. HDV phải nhắc nhở khách về vấn đề này cũng như thủ tục cấp phép và giúp đỡ khách khi làm thủ tục

- Đối với khách mang hành lý quá cước, khách phải cân riêng và tự chi trả

- Không tỏ ra quá sốt sắng trong việc tiễn khách hay quá vội vàng trong việc hướng dẫn khách làm thủ tục

- Nên chờ khi phương tiện khởi hành rồi mới trở về hoặc ít nhất đợi khách vào phòng cách ly rồi mới quay về.

c. Những công việc sau chuyến đi: sau 1 đến 3 ngày viết báo cáo chi tiết trình cho công ty về chuyến du lịch của đoàn

\* Báo cáo bao gồm:

- Nội dung về chuyến du lịch, tại mỗi điểm du lịch, về các dịch vụ: vận chuyển, lưu trú, ăn uống

- Những vấn đề bất thường xảy ra với khách, cách giải quyết và kết quả đạt được

- Các kiến nghị, ý kiến về chuyến du lịch để các phòng ban chức năng của công ty tổ chức rút kinh nghiệm

\* Giao nộp toàn bộ hóa đơn, chứng từ, giấy biên nhận, vé tàu, xe, bản phôt biên lai về các chi phí trong chuyến đi cùng báo cáo chi phí cho phòng điều hành trong thời gian không chậm quá 7 ngày

\* Nộp các bản nhận xét của khách cho hãng du lịch

- Quyết toán các khoản chi
- Báo cáo tổng kết, rút kinh nghiệm

*Cần nắm vững phong tục, tập quán tổ chức lễ sinh nhật của dân tộc họ. Phải làm linh hoạt, nhanh nhạy nắm bắt được đặc điểm của thành viên có ngày sinh. Chú ý đến việc lựa chọn địa điểm, thời gian tổ chức*

- Nên phối hợp với các cơ sở dịch vụ, các đơn vị tổ chức cho khách thưởng thức các loại hình nghệ thuật : múa rối, chèo, ca trù... Tổ chức thi đấu thể thao, các trò chơi tập thể và các hoạt động vui chơi giải trí khác. Nếu tại nơi khách đến tq có các hoạt động hội hè, hoạt động kỉ niệm ngày lễ...HDV cần tìm hiểu và đưa khách tới thưởng thức, tham dự

*Khi cho khách xem các loại hình nghệ thuật nào thì HDV nên giới thiệu khái quát về loại hình nghệ thuật ấy.*

### **Chú ý**

- Nếu không có điều kiện tổ chức sinh nhật cho khách, nên báo cho Lễ tân đặt hoa và quà sinh nhật với thiệp chúc mừng vào phòng của khách

- Nếu trong thời gian phục vụ đoàn có nhiều thành viên có ngày sinh trùng với thời gian tổ chức chuyên đi, nên tổ chức các ngày kỷ niệm đó sao cho công bằng, khéo léo và tế nhị

- Cần tiến hành tổ chức các hoạt động tuyên truyền quảng cáo bằng cách tặng tập gấp, tờ rơi, tranh ảnh, mũ áo, huy hiệu cho khách

- Hướng dẫn khách mua sắm, giới thiệu thêm các điểm du lịch khác nhằm góp phần quảng bá hình ảnh đất nước VN cũng như uy tín của công ty

+ Tổ chức tiễn khách

- Trước ngày kết thúc chương trình du lịch, HDV kiểm tra với phòng chức năng của cty chịu trách nhiệm mua vé hoặc đặt chỗ cho khách. Xem lại ngày giờ xuất phát có gì thay đổi, hẹn giờ với khách và lái xe

- HDV phải thông báo chính xác về thời gian rời khỏi nơi lưu trú và thời gian vận chuyển hành lý ra khỏi phòng nghỉ. Đối với các đoàn phải đi sớm, HDV cần đặt lễ tân khách sạn báo thức cho đoàn và sắp xếp ăn sáng cho kịp thời gian

- Thông báo về địa điểm và thời gian xe đón khách. Nhắc khách kiểm tra giấy tờ: vé máy bay, hộ chiếu... và thanh toán các dịch vụ sử dụng trong khách sạn

- Phát cho khách những phiếu nhận xét ý kiến (nếu có). Khẳng định lại với lễ tân về lịch trình khách rời khỏi ksạn. Cần tiến hành thanh toán cọc chi phí ăn, nghỉ đó thỏa thuận hoặc ký xác nhận

*Lưu ý:*

- Đối với HDV làm dịch vụ từng phần (chỉ đảm đương trách nhiệm đón và tiễn khách) phải liên hệ với đoàn khách trước khi thực hiện nhiệm vụ để nắm chắc số lượng, tên, số phòng khách ở...

- Ngày tiễn, HDV cùng lái xe đến sớm hơn giờ hẹn để giúp khách chuẩn bị. Cùng với lễ tân, buồng và các bộ phận chức năng khác tổ chức trao trả phòng (check-out).

- Trước khi xe xuất phát, HDV nhắc khách kiểm tra lần cuối toàn bộ tài sản tu trang, hành lý, các giấy tờ, các vật dụng của khách sạn.

- Trên đường đi, HDV nên trao đổi với khách về những vấn đề mà họ quan tâm trong hành trình vừa qua, giới thiệu cho khách những chương trình du lịch hấp dẫn mới, nhưng thông tin có liên quan, và để cho khách tự do thể hiện cảm xúc của mình

*Ngạn ngữ nước ngoài có câu: “Diện mạo gây ấn tượng khi gặp gỡ ban đầu. Trí tuệ gây ấn tượng lúc chia tay”.*

- Khi gần đến sân bay, nhà ga, cửa khẩu... HDV thu phiếu nhận xét ý kiến của khách nếu có, thay mặt cty cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ của cty và góp phần tạo nên sự thành công của chuyến đi, chúc khách có chuyến đi an toàn (nếu du khách về nước thì chúc quý khách có chuyến bay an toàn về nước, còn với các chuyến bay nội địa thì chúc du khách có một chuyến tấp nập thú vị tiếp theo).

- Tại điểm tiễn: giúp đỡ khách lấy xe đẩy hành lý vào quầy đăng ký và giúp khách làm thủ tục xuất cảnh

## **2.2.2. Hướng dẫn theo tuyến du lịch**

### **2.2.2.1. Khách du lịch theo đoàn**

#### **a. Đặc điểm chung**

- Một đoàn khách thường đi với số lượng lớn, từ 15 đến 50 người một đoàn

- Họ cùng đi theo một chương trình định sẵn, ăn uống, ngủ nghỉ và di chuyển theo đoàn với mức chi phí do công ty du lịch ấn định

- Cùng sử dụng các phương tiện và dịch vụ: như xe ô tô, tàu, các cơ sở lưu trú, ăn uống

- Khách du lịch theo đoàn thường có tâm lý chung là muốn được cung cấp các hoạt động theo đúng chương trình đã mua, không thích có sự thay đổi, điều chỉnh

- Họ muốn được thực hiện những hoạt động du lịch theo mục đích của chuyến đi không thích phải thăm những nơi mang tính quảng cáo, tiếp thị của cty du lịch sở tại

- Có nhu cầu nghỉ trong các khách sạn ở mức trung bình (khoảng 2, 3 sao)

- Khách thường mua sắm hàng hoá nhiều do ảnh hưởng của tâm lý đám đông

### ***b. Đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (Inbound)***

\* Chuẩn bị trước chuyến đi

\* Tổ chức thực hiện chuyến đi

\* Những công việc sau chuyến đi: sau 1 đến 3 ngày viết báo cáo chi tiết trình cho công ty về chuyến du lịch của đoàn

### ***c. Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài (Outbound)***

- Để tổ chức cho đoàn khách đi du lịch nước ngoài, các hãng du lịch phải nhận đủ danh sách hồ sơ đăng kí những người tham dự, cùng các giấy tờ cần thiết khác liên quan đến vấn đề xuất nhập cảnh để trình cho công an tỉnh, thành phố lo thủ tục. Thời gian từ lúc trình giấy tờ đến lúc có hộ chiếu khoảng 15 đến 20 ngày. Nhận đc hộ chiếu và thị thực xuất nhập cảnh, đại lý du lịch phải thông báo cho k biết và yêu cầu khách nộp 50% số tiền đặt cọc còn lại cho chuyến đi. Nhận đủ tiền, đại lý hãng du lịch phải mua vé, đăng kí phòng khách sạn, lập chương trình du lịch chi tiết, cụ thể về từng ngày, bữa ăn, nghỉ, tham quan, giải trí...

- Chọn trưởng đoàn (tour leader) hướng dẫn đoàn du lịch. Các thành viên trong đoàn phải tuân theo hd của trưởng đoàn và trưởng đoàn chịu trách nhiệm về đoàn, giải quyết mọi vấn đề phát sinh tr chuyến du lịch. Như vậy, HDV lúc này sẽ đóng vai trò là một trưởng đoàn, chịu trách nhiệm về mọi vấn đề trong chuyến đi.

Thực tế các hãng du lịch thường cử người thiết lập chương trình làm trưởng đoàn để tận dụng mối quan hệ quen biết của họ. Đv khách du lịch đi Trung Quốc bằng đường bộ HDV của hãng du lịch thường bàn giao khách du lịch cho HDV của hãng du lịch nhận khách ngay tại cửa khẩu. Một là, HDV của cty đi cùng với k sang nước du lịch và kiêm luôn công tác hướng dẫn. Hình thức thứ hai phổ biến hơn là HDV chỉ đi theo đoàn khách (tháp tùng khách - escort) sang đến bên quốc gia du lịch, chỉ làm nhiệm vụ quản lý khách còn việc hướng dẫn là do hướng dẫn viên của nước sở tại- của cty du lịch mà hãng du lịch Việt Nam liên kết thực hiện. Các cty có đội ngũ HDV kỳ cựu, giàu kinh nghiệm, trình độ như SaiGon tourist, ViệtNam tourist, Vina tour, Ben Thanh tourist, Viettravel, Hanoi Toserco, Hapro tour... mới có khả năng đảm nhận cv hướng dẫn tại nước khách tới tq, còn lại hầu hết đều dùng HDV của nước sở tại

- Nếu HDV kiêm hướng dẫn luôn cho du khách tại quốc gia đến du lịch thì tất cả các khâu phục vụ HDV đều phải đảm nhiệm. Còn nếu dùng HDV nước sở tại, cty du lịch chỉ đảm nhiệm đến biên giới hay sân bay, phần còn lại sang quốc gia kia sẽ là HDV nước đó, HDV Viet nam chỉ đi theo đoàn để quản lý khách.

- Nhìn chung các công đoạn tổ chức hoạt động hướng dẫn một đoàn khách đi du lịch ra nước ngoài tương tự như quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch quốc tế tại Việt Nam. Điểm khác biệt là vai trò chủ chốt của



HDV lúc này là quản lý đoàn khách dưới sự trợ giúp của HDV địa phương, thay mặt cho công ty lễ hành kiểm tra giám sát các dịch vụ cung cấp theo hợp đồng đã ký kết; Không tham gia trực tiếp vào công việc thuyết minh tại các tuyến, điểm tham quan

*Do những điểm khác biệt như vậy nên trong quy trình hoạt động hướng dẫn có một số điểm thay đổi so với quy trình hoạt động hướng dẫn đoàn khách inbound vào Việt Nam như sau:*

**\* Chuẩn bị trước chuyến đi**

- Nhận hồ sơ đoàn khách
- Nghiên cứu kỹ thông tin về từng du khách trong đoàn: tên tuổi, nghề nghiệp, trình độ văn hóa...
- Tìm hiểu những thông tin về quốc gia, điểm tham quan sẽ đưa khách đến du lịch (phong tục tập quán, văn hóa, tâm lý, ngôn ngữ của người dân địa phương)
- Thu thập đầy đủ về lịch trình tour, phiếu báo các dịch vụ (phòng/loại, phương tiện, hạng ghế ngồi, dịch vụ ăn...); các số điện thoại cần liên hệ, giấy báo các khoản thanh toán...
- Hoàn tất các giấy tờ liên quan đến thủ tục xuất nhập cảnh, đi lại của đoàn khách
- Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách từ phía đối tác và tổ chức buổi họp mặt với đối tác (thông báo ngày giờ xuất phát, địa điểm tập kết, chương trình hoạt động của đoàn, những vấn đề cần chú ý: khách mua hàng trị giá trên 300usd phải tự đóng thuế và tiền quá cước...)
- Trước khi khởi hành, hướng dẫn viên phải nhận tất cả những giấy tờ liên quan đến chuyến du lịch: Hộ chiếu, vé máy bay, chương trình du lịch của tất cả các thành viên trong đoàn

**\* Tổ chức thực hiện chuyến đi**

**+ Giai đoạn đón khách**

- HDV phải có mặt tại điểm tập kết ít nhất trước 1 tiếng (nếu tập trung ở sân ga thì phải quy ước dấu hiệu để nhận diện khách)
- Lập danh sách khách qua hành lý khách mang theo, nhắc lại chính xác lần cuối giờ xuất phát. Giúp khách đưa hành lý ra xe, sắp xếp mời khách lên xe
- Trên đường ra sân bay, cần giới thiệu khái quát về quốc gia mà khách sẽ đến: vị trí, diện tích, dân số, thành phần dân tộc, chế độ chính trị, tôn giáo, ngôn ngữ, những đặc điểm về kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội, những tập quán đặc biệt, những điểm du lịch nổi tiếng, những nét tương đồng giữa 2 quốc gia...

**+ Tại điểm xuất phát:**

- Xuất trình vé máy bay và các giấy tờ liên quan của đoàn tại quầy làm thủ tục, với nhân viên kiểm soát nếu đi tàu; nhắc khách giữ giấy tờ xuất nhập cảnh cẩn thận

- Phối hợp đưa hành khách lên máy bay, sắp xếp chỗ ngồi hành lý của khách

#### **+ Giai đoạn đến điểm du lịch**

- Nhắc khách cầm sẵn các giấy tờ có liên quan; hướng dẫn và giúp đỡ khách làm các thủ tục nhập cảnh, khai báo hải quan, kiểm dịch, an ninh

- Phối hợp trong việc tiếp nhận hành lý và liên hệ ngay với hướng dẫn viên địa phương nếu có

#### **+ Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống**

- Tổ chức việc ở tại khách sạn: phối hợp với lễ tân làm thủ tục nhận phòng, sắp xếp phòng cho khách, di chuyển hành lý về phòng cho khách; Chịu trách nhiệm phối hợp với khách sạn giải quyết mọi tình huống xảy ra đối với đoàn khách

- Khi sắp xếp nên ghi số buồng vào danh sách để tiện cho việc quản lý, giao một bộ pho to cho lễ tân, và bộ phận mang hành lý để tránh nhầm lẫn

- Tổ chức việc ăn uống: thay mặt cho đoàn lập thực đơn (cần nắm vững khẩu vị, thị hiếu, thói quen trong sinh hoạt ăn uống của các thành viên)

#### **+ Hoạt động hướng dẫn tham quan**

- Nhắc nhở khách tuân thủ theo chương trình của hướng dẫn viên địa phương

- Đảm bảo sự an toàn cho khách và làm công tác phiên dịch nếu cần

- Có trách nhiệm giúp đỡ, tư vấn hướng dẫn khách trong mọi việc, là cầu nối giữa đoàn với cư dân địa phương

Giai đoạn đưa khách trở về Việt Nam và kết thúc chuyến đi

- HDV nhắc khách thời gian rời khỏi nơi lưu trú, kiểm tra lại hành lý, tư trang cá nhân, thời gian đưa hành lý ra xe.

- Tại sân bay, nhà ga giúp khách làm thủ tục xuất cảnh. Nếu trong đoàn có khách du lịch đi tiếp không quay về cùng đoàn thì HDV liên hệ với các cơ sở liên quan để hoàn tất thủ tục và kiểm tra giờ đi cho khách. Sau đó, làm thủ tục chia tay và tuyên bố giải tán chuyến đi đối với vị khách này

- Về tới Việt Nam, làm thủ tục cho khách, đưa khách ra xe về địa điểm tập kết ban đầu. Trên xe, cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ của công ty, hẹn gặp lại khách trong các chuyến đi tiếp theo. Trước khi chia tay với khách nhắc khách kiểm tra lại toàn bộ hành lý, tư trang của mình

#### **\* Những công việc sau chuyến đi**

- Quyết toán các khoản chi

- Báo cáo tổng kết, rút kinh nghiệm

#### **d. Đoàn khách du lịch nội địa người Việt:**

Chú ý phải chuẩn bị kỹ cho bài thuyết minh và quan tâm sâu sát hơn đến quá trình phục vụ khách tại các cơ sở dịch vụ phục vụ ăn, nghỉ

+ Tổ chức thực hiện chương trình với một tiến độ vừa phải, giành nhiều thời gian cho khách nghỉ ngơi, thư giãn

+ Cần đặc biệt chú ý đến vấn đề ăn uống, lưu trú cho khách:

*Vì du lịch đối với người VN là một kỳ nghỉ sau thời gian lao động vất vả... vì vậy nhu cầu sinh học chiếm ưu thế, du khách muốn được sinh hoạt trong những điều kiện tốt hơn đúng với chi phí mà họ đã bỏ ra*

+ Thường xuyên nhắc nhở khách lựa chọn và mặc trang phục sao cho phù hợp với điểm đến du lịch đảm bảo cho sự đi lại tiện lợi, cho sức khỏe và sự vận động, an toàn về tài sản cho khách

*Vì với người VN đi du lịch là để được thể hiện mình, nên thường trưng diện các một quần áo và đồ trang sức*

+ Cần tạo điều kiện, giành thời gian cho khách tìm hiểu giao lưu: vì du khách nội địa có nhu cầu giao tiếp cao trong chuyến đi, thích và thường quan tâm đến nhau

+ Cần chú ý, giới thiệu, tư vấn về đặc sản, cách lựa chọn, địa chỉ tin cậy và giá cả của các loại hàng hóa tại điểm du lịch

+ Giúp đỡ khách và dành cho khách thời gian để quay phim, chụp ảnh và sẵn sàng giúp đỡ khách thực hiện nhu cầu này

#### **e. Đoàn khách du lịch tàu biển**

##### **\* Đặc điểm của đoàn khách du lịch tàu biển**

*Du lịch tàu biển là một trong những loại hình du lịch xuất hiện sớm nhất. Tuy nhiên loại hình du lịch này trước đây lại kém phổ biến hơn so với các loại hình du lịch bằng các loại phương tiện khác. Nguyên nhân là do tính chất mạo hiểm, thời gian chuyến đi dài, giá thành chi phí cao. Hiện nay ngành du lịch tàu biển được xếp là một ngành kinh tế riêng đang có tốc độ phát triển nhanh chưa từng có. Mức độ tăng trưởng của ngành này là 8% một năm, cao gấp đôi so với sự tăng trưởng của ngành du lịch nói chung, doanh thu của ngành này đạt 15 tỷ đô la (năm 2002), với số lượng khách du lịch bằng tàu biển là 10 triệu người (năm 2000, nguồn Báo Du Lịch)*

*“Chiếc du thuyền đầu tiên đc đức vua Charles IV của Thụy Điển hạ thủy năm 1821. Còn chiếc tàu thủy đầu tiên cung cấp dịch vụ hành khách trên lộ trình thường xuyên mang tên Curacao, đăng kí dưới cờ ái Nhĩ Lan năm 1824. Tàu xuyên đại dương Queen Mary nổi tiếng của Anh Quốc hạ thủy năm 1934. Tàu đem lại cho hành khách mọi phương diện, có thể hình dung đc về tiện nghi, an toàn, và giải trí. Hành khách trên tàu bao gồm nhiều minh tinh màn bạc, tài phiệt, ca sĩ thời trang và viên chức chính quyền.*

*Năm 2003 Pháp đã cho chạy tàu Queen – Mery II với chiều dài của tàu 345m (dài hơn cả tàu chở sân bay của hải quân Mỹ) và cao 23 tầng, có thể chở 2600 hành khách, buồng ngủ rộng, đủ tiện nghi, 5 bể bơi, một nhà ăn rộng như một đại vũ trường, lối đi lại trên mũi dài hơn cả đường chạy ở sân vận động Hoàng Tử của nước Pháp*

*(Việt Nam có 2 trong 10 tuyến đường Tổ chức Du lịch thế giới xác định là tuyến du lịch thế giới – năm 2000 là: tuyến ven biển từ Tp Hồ Chí Minh đi Vịnh Hạ Long và tuyến du lịch trên sông Mê Kông)*

- + Đoàn khách thường có số lượng lớn
- + Cơ cấu đoàn khách đa dạng: đa quốc tịch, nghề nghiệp, lứa tuổi,..
- + Khách của đoàn khi đi tham quan, dã ngoại trên đất liền thường ít có hoạt động ăn uống và ngủ lại ở đó
- + Hành trình thường dài ngày nhưng khách du lịch tàu biển khi ghé lại các cảng tạm dừng để đến điểm tham quan thường chỉ trong thời gian ngắn
- + Khả năng thanh toán lớn nên thường đòi hỏi cao về chất lượng phục vụ
- + Thời gian đón đoàn khách thường khó chính xác do phương tiện này phụ thuộc nhiều vào điều kiện thời tiết

#### **\* Tổ chức hướng dẫn du lịch**

##### **+ Giai đoạn chuẩn bị**

Trước khi khách đến phòng điều hành phải phân công công việc cụ thể cho các bộ phận có liên quan

- + Phòng hướng dẫn chịu trách nhiệm hướng dẫn đoàn khách theo chương trình tham quan
- + Phòng điều hành có trách nhiệm tổ chức đón, tiễn đoàn khách và điều phối chương trình du lịch
- + Bộ phận hậu cần có trách nhiệm nhận các khoản tạm ứng, chi trả trước các vé tham quan, các dịch vụ chuẩn bị các trang thiết bị cần thiết để đón, tiễn đoàn: lo go, băng rôn, cờ hoa, ...
- + Bộ phận vận chuyển có trách nhiệm về xe, lái xe
- + Bộ phận y tế chịu trách nhiệm chuẩn bị các thiết bị y tế
- + HDV cần tiến hành nghiên cứu kỹ lịch trình tham quan của đoàn, đặc biệt lưu ý về vấn đề thời gian vì thông thường chương trình dành cho khách du lịch tàu biển sẽ được chi tiết hóa để đảm bảo đoàn khách quay trở về đúng giờ

#### **2.2.2.2. Khách du lịch đi lẻ**

##### **a. Đặc điểm chung**

- Xu hướng toàn cầu hóa, mở rộng hợp tác quốc tế, nới mở các quy định thông thương qua các cửa khẩu, đơn giản hóa thủ tục xuất nhập cảnh...

- Sự lưu thông tiền tệ và hàng hóa giữa các nước ngày càng được đơn giản hóa

- Trình độ nhận thức được nâng cao, ngoại ngữ được phổ cập

- Hệ thống thông tin toàn cầu phát triển

=> Khả năng du lịch của mọi người được nâng cao mà không cần phụ thuộc vào sự giúp đỡ của khâu trung gian

+ Thường là những người trẻ tuổi, ngẫu hứng, thích tự lập, có vốn ngoại ngữ khá, khả năng giao tiếp tốt, hòa nhập nhanh, ưa hoạt động

+ Thường đến ký hợp đồng trực tiếp với công ty khi mua chương trình du lịch, nhưng thường không mua chương trình du lịch trọn gói (có thể không có dịch vụ ăn uống và lưu trú)

+ Có nhu cầu đặc trưng: tiết kiệm chi phí dịch vụ, dành tối đa kinh phí và thời gian cho việc tham quan, khám phá thể hiện bản thân

+ Nhu cầu hoạt động tự do theo ý thích, không bị chi phối bởi những mục đích quá nghiêm túc => dẫn tới tính linh hoạt trong lộ trình và hoạt động của du khách, tạo thuận lợi cho công việc của người hướng dẫn

### **b. Tổ chức hướng dẫn du lịch**

*Về mặt nguyên tắc, tổ chức hướng dẫn cho khách du lịch đi lẻ cũng phải tuân thủ theo đúng như quy trình tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo đoàn, nhưng nội dung và thành phần công việc được đơn giản hóa nhiều điểm*

+ Căn cứ vào thỏa thuận cụ thể khi khách mua chương trình và trao đổi trực tiếp với HDV, thì HDV không nhất thiết phải đi cùng khách trong suốt hành trình (thường chỉ đưa khách đến điểm tham quan, tổ chức tham quan mà không nhất thiết phải theo khách tới những điểm lưu trú, ăn uống)

+ Đối với những chuyến đi ngắn có thể có nhiều HDV tham gia vào quá trình phục vụ

+ HDV có điều kiện để tìm hiểu kỹ về khách

+ Việc thực hiện công tác hướng dẫn du lịch của HDV thuận lợi và đơn giản hơn: Có thể linh hoạt thay đổi đối tượng tham quan trong lộ trình và giảm lược trong tổ chức các hoạt động phục vụ khách

*Khách thường đi du lịch theo ý thích, độc lập trong việc lựa chọn thời gian, địa điểm lưu trú, ăn uống cũng như các hoạt động khác*

+ Khó khăn:

- Phải quan tâm nhiều hơn đến những sở thích, những thói quen riêng... của khách *Vì khách lẻ là những người phải trả khá nhiều tiền để đi lẻ*

- Đòi hỏi HDV phải có trình độ tri thức sâu sắc hơn: *vì khách lẻ thường có những mục đích rất cụ thể cho chuyến đi và HDV phải làm thế nào để thỏa mãn và đáp ứng tốt nhất mục đích của khách*

- Trong quá trình giao tiếp cần chú ý đến những vấn đề tế nhị, nhạy cảm

*Chú ý:* Nghệ thuật giao tiếp và quan hệ cá nhân sẽ đóng vai trò quan trọng vào sự thành công của HDV

### **2.2.3. Hướng dẫn tại điểm du lịch**

#### **2.2.3.1. Công tác chuẩn bị**

+ Thông báo cho khách biết: kế hoạch thực hiện chuyến tham quan du lịch, thời gian tiến hành buổi tham quan

+ Các điều kiện liên quan đến việc thực hiện buổi tham quan: Lệ phí tham quan (nếu không bao gồm trong chương trình), nội quy của điểm tham quan và những điều đặc biệt mà du khách cần lưu ý khi tham gia (việc sử dụng máy ảnh, cách ăn mặc, giày dép...)

- Kiểm tra sự chuẩn bị của du khách, đặc biệt là những vấn đề mà du khách cần thực hiện có tính tuân thủ đảm bảo điều kiện của hoạt động tham quan. Ví dụ trang phục, giày dép mà khách sử dụng có phù hợp không, những vật dụng mà khách cần mang theo hoặc không nên mang theo... Điều này tùy thuộc vào từng điểm tq, các yếu tố quyết định ở đây chính là nội quy và điều kiện về địa hình, thời tiết khí hậu. Việc kiểm tra đc thực hiện trước khi đoàn xuất phát từ ksạn đến điểm tq theo dự kiến.

#### **2.2.3.2. Quy trình hướng dẫn**

##### **a. Chọn lựa vị trí quan sát cho khách**

+ Vị trí quan sát phải đảm bảo tính an toàn cho khách

*Vị trí quan sát tránh không gần đường đi của phương tiện giao thông, công trình xây dựng, những khu vực nguy hiểm và không gây cản trở tới các đoàn khách tham quan*

+ Đảm bảo khách có điều kiện tốt nhất để quan sát được toàn diện đối tượng tham quan và dễ gây ấn tượng cho khách

- *Vị trí quan sát đối tượng tham quan lý tưởng thường gấp 2 lần chiều cao của đối tượng tham quan đó. Tuy nhiên trong một số trường hợp đặc biệt: các công trình kiến trúc nghệ thuật đòi hỏi phải quan sát từ nhiều góc độ mới cảm nhận được hết giá trị, vẻ đẹp của công trình*

- *Thông thường khách du lịch được hướng dẫn đứng hình vòng cung, HDV đứng chéch ở đầu hình cung đó, vừa chỉ dẫn vừa thuyết minh, vừa quan sát được trạng thái biểu cảm của khách*

**Chú ý:** Không nên lựa chọn vị trí quan sát đẹp nhất vào lần quan sát đầu tiên

+ Tính toán các tác động ngoại cảnh: ánh sáng, luồng gió, tiếng ồn... để lựa chọn vị trí, các trang thiết bị hỗ trợ phù hợp

+ Hướng dẫn tâm nhìn cho khách: chỉ sau khi thị giác của khách đã có cảm giác với đối tượng tham quan, hướng dẫn viên dùng lời thuyết minh về đối tượng tham quan đó

### ***b. Thời điểm thuyết minh***

#### ***Phương pháp thuyết minh***

##### ***\* Miêu tả và kể chuyện***

- Phương pháp này chủ yếu dựa vào hình ảnh trực quan mang lại của đối tượng tham quan rồi dùng cách thức miêu tả và kể chuyện, tái hiện những sự kiện, huyền thoại có liên quan đến đối tượng tham quan

- Có thể giới thiệu theo trình tự nội dung của các sự kiện, địa danh, điểm du lịch và gắn việc miêu tả từ toàn cục tới chi tiết đối tượng tham quan

- Có thể miêu tả toàn cảnh hay một phần hoặc đặc điểm nổi bật của đối tượng tham quan và dẫn dắt khách du lịch theo một trình tự được chuẩn bị trước

- Kể theo trình tự thời gian, không gian các nội dung vừa tái hiện lại lịch sử của vùng đất, của cộng đồng dân tộc có đối tượng tham quan bằng hình thức dễ thuyết phục và dễ gây niềm tin cho khách

- Khi sử dụng phương pháp này cần căn cứ vào điều kiện cụ thể để có thể miêu tả và kể chi tiết hay cô đọng theo trình tự thời gian hoặc không gian hay có thể bỏ qua trình tự

Hạn chế:

- Dễ gây căng thẳng trong trạng thái tâm sinh lý của khách vì phải theo dõi lời của HDV một cách liên tục

- Khi có một câu hỏi chen ngang của khách HDV phải trả lời khách điều này dễ dẫn tới quên nội dung thuyết minh

***=> Được áp dụng khi thuyết minh trên đường vận chuyển or khi không có đối tượng tham quan.***

*=> nên có những bình luận, ví von hóm hỉnh (vô hại, phiếm chỉ) những so sánh nhằm giảm sự căng thẳng cho khách*

*Biết khai thác kho tàng ca dao, tục ngữ để đưa vào lời kể làm tăng sức hấp dẫn và giúp khách thư giãn khi tham quan*

##### ***\* Giới thiệu, chứng minh và bình luận***

+ Chủ yếu dựa vào những con số mang lại từ đối tượng tham quan bắt đầu bằng việc chỉ dẫn hay giới thiệu đối tượng tham quan cho du khách và minh họa cho khách hiểu về quá trình hình thành, đổi thay và những so sánh, đối chiếu với các đối tượng tham quan khác

+ Với phương pháp này, việc chỉ dẫn và chứng minh luôn bổ sung cho nhau nhằm tăng sức hút của đối tượng tham quan

+ Bằng những đánh giá của mình, HDV có thể hướng dẫn khách quan sát các chi tiết hay toàn bộ đối tượng tham quan ở các góc độ khác để chứng minh sinh động và cụ thể cho lời thuyết minh đó

+ Cần có kỹ năng truyền miệng tốt, biết điều chỉnh âm thanh, sự biểu cảm của giọng nói

+ Lời bình luận cần ngắn gọn, xúc tích, khoa học nhưng dễ hiểu với các đoàn khách có trình độ cảm thụ, trình độ nhận thức khác nhau

+ Nên sử dụng một cách đan xen, linh hoạt các phương pháp thuyết minh nhưng phải theo trình tự logic về thời gian, không gian và gắn với chủ đề của chuyên tham quan

+ Những lời bình luận nên gắn với những vấn đề hiện tại của cuộc sống xã hội, văn hóa địa phương, dân tộc...

+ Phù hợp khi hướng dẫn đối tượng tham quan là thành phố, các khu công nghiệp hay toàn cảnh điểm du lịch, tuyến du lịch; các công trình văn hóa, nghệ thuật, kết hợp với sự cảm thụ công trình bằng thị giác của khách du lịch

#### \* **Phương pháp chỉ dẫn chứng minh:**

*Gồm 3 pp là pp ptích lịch sử, p.tích khoa học và ptích theo nghệ thuật*

+ *Phương pháp phân tích lịch sử: áp dụng chủ yếu khi đi tham quan các di tích lịch sử và các bảo tàng. HDV sẽ cung cấp những thông tin về thời gian, những **bối cảnh lịch sử**, các sự kiện, các hiện tượng của các thời kì để thể hiện = các di tích, các hiện vật **làm nổi bật giá trị lịch sử** của các đối tượng*

*Vd: Cầu Hiền Lương là chứng nhân l.sử đã chứng kiến biết bao cuộc chia tay Nam- Bắc. Vĩ tuyến 17<sup>0</sup> ác liệt . Cầu Hiền Lương trên s. Bến Hải là giới tuyến quân sự tạm thời, là ranh giới phân chia giữa ta và địch.*

- *HDV cần thể hiện những **quan điểm lịch sử rõ ràng** nhưng cũng hết sức tế nhị tr việc p.tích và đánh giá*

*Vd: HDV không nên xoáy sâu vào người thua, kẻ thắng, không nên nói lên những day dứt trong quá khứ-> góp phần đoàn kết, hoà hảo với các dân tộc khác trên thế giới.*

+ *Phương pháp phân tích khoa học: áp dụng cho những cảnh quan thiên nhiên hay là kiến trúc.*

*Vd: mái đình uốn cong là để tránh đi sức hút trái đất và tránh đi sức nặng của các nguyên vật liệu*

- *Trong quá trình làm thuyết minh cũng như viết thuyết minh **cần phải chính xác, có cơ sở khoa học** để sắp xếp hợp lý*

- *Để tránh khô khan khi sử dụng phương pháp này, HDV cần kết hợp với những giải pháp khác đôi khi là những huyền thoại, sự tích, truyền thuyết để **phân tích từ góc độ khoa học** làm sáng tỏ giá trị của đối tượng tq. **Vd:***



*Ngọc trai rửa vào nước Giếng Ngọc thì ngọc trai sáng lên: Cổ Loa là vùng đất bán sơn địa có đá ong (không phải đá vôi) vì thế Canxi có lẫn trơ đỏ, nước canxi ôxi hoá tạo cho sáng viên ngọc. Yếu tố huyền thoại: chứng tỏ tình yêu thủy chung My Châu & Trọng Thủy*

+ Phương pháp phân tích nghệ thuật: áp dụng cho các đối tượng là di sản văn hoá, nghệ thuật và kiến trúc:

- HDV cần phân tích làm rõ những tư tưởng chủ đạo, những hình tượng, những thủ pháp nghệ thuật mà nghệ nhân đã sử dụng để thể hiện những tư tưởng và ước nguyện của mình. Khi thuyết minh HDV cần thể hiện được sự say mê cũng như lòng ngưỡng mộ của mình đối với các di sản văn hoá mang yếu tố nghệ thuật

### \* Trình tự, nội dung bài thuyết minh

+ Trình tự thời gian, không gian: đặc biệt được dùng khi tái hiện lịch sử của đối tượng tham quan, có thể theo trình tự từ xưa đến nay hoặc ngược lại, dẫn dắt từ hiện tại trở lại quá khứ

+ Trình tự miêu tả từ toàn cục đến chi tiết: Miêu tả toàn cảnh, một phần hay đặc điểm nổi bật của đối tượng tham quan và dẫn dắt du khách để một chi tiết đã chuẩn bị trước, có thể theo trình tự ngược lại, miêu tả chi tiết dẫn đến khung cảnh tổng thể

+ Căn cứ vào điều kiện cụ thể: Căn cứ vào điều kiện cụ thể, hướng dẫn viên cũng có thể thuyết minh không theo trình tự nào cả, miễn sao khách du lịch cảm nhận, bị cuốn hút và đáp ứng được nhu cầu hiểu biết của họ

+ Sự kết chuyển giữa các nội dung thuyết minh

- Kết thúc trình tự của một nội dung thuyết minh (1 bài thuyết minh), cần có lời kết ngắn gọn, súc tích rồi chuyển đến trình tự của một đối tượng thuyết minh khác

- Sự kết chuyển có thể tiến hành theo trình tự nội dung vừa nêu hay sử dụng những nội dung, ý nghĩa khác có liên quan nhưng cần phải nhẹ nhàng, tự nhiên và khéo léo

### \* Hoạt náo

+ Tạo không khí vui tươi, hiểu biết lẫn nhau giữa khách với khách, giữa khách với HDV...

+ Đặc biệt cần thiết khi di chuyển trên những hành trình dài mà khung cảnh hai bên đường đơn điệu, không đủ sức thu hút, hấp dẫn khách

+ Hoạt động này không nên quá đà, tránh hoạt động quá mức gây ảnh hưởng đến du khách không thích hoạt náo hay ảnh hưởng đến nghiệp vụ của tài xế hoặc vi phạm pháp luật, thuần phong mỹ tục...

+ Các nội dung hoạt náo:

- Tổ chức giao lưu văn nghệ, văn hóa: kể chuyện, ca hát, ngâm thơ...

- Tổ chức thi đố vui: liên quan đến tuyến điểm..Nội dung không nên quá dễ, không quá khó, không được mang tính thách đố và phải phù hợp với nền văn hóa của khách

**\* Tổ chức cho du khách có cơ hội thoả mãn các nhu cầu dịch vụ khác (mua sắm, giải trí...)**

- Phải giới thiệu cho kh biết cửa hàng bán lưu niệm có uy tín, đáng tin cậy
- Lưu ý có thể mặc cả khi mua hàng ở những nơi không có giá niêm yết
- Lưu ý k về vấn đề để phòng kẻ gian móc túi (với những thông tin này HDV cần hết sức tế nhị khi cung cấp)
- Tư vấn cho k việc lựa chọn và mua những sản phẩm đúng như mong muốn
- Tuyệt đối không được đưa ra các thông tin mang tính áp đặt, không quyết định thay khách

## ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch
- Quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn: Hướng dẫn theo tuyến du lịch và hướng dẫn tại điểm du lịch

## ❖ CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2

1. Trình bày những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch
2. Phân tích quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn cho đoàn khách quốc tế vào Việt Nam (Inbound)
3. Trình bày quy trình tổ chức nghiệp vụ hướng dẫn tại điểm du lịch

## CHƯƠNG III. NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 3

Chương 3 là chương giới thiệu các phương pháp hướng dẫn tham quan và các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch, để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học.

### ❖ MỤC TIÊU MÔN HỌC

#### \* Về kiến thức

+ Nhận dạng được các phương pháp hướng dẫn tham quan và các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong các chương trình du lịch cụ thể

+ Diễn tả được tầm quan trọng của các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

#### \* Về kỹ năng

+ Lựa chọn được các kỹ năng thu thập, xử lý và lựa chọn thông tin

+ Vận dụng được các phương pháp hướng dẫn tham quan và các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch trong việc hoàn thiện tốt môn học sau như: Thực hành hướng dẫn du lịch, thực hành thuyết minh du lịch, thực hành thiết kế tour du lịch cũng như trong chuyến thực tế và thực tập chuyên môn.

#### \* Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm trong việc vận dụng kiến thức, kỹ năng trong thực tiễn tổ chức các phương pháp hướng dẫn tham quan, các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong các chương trình du lịch cụ thể.

+ Tiếp nhận tốt các yêu cầu, nhiệm vụ trong thực hiện nhiệm vụ bài học được giao.

### ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

#### \* Nội dung:

- *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

- *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

+ *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

#### \* Phương pháp:

+ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có

+ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** 1 bài (HS2)

### ❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 3

#### 3.1. Phương pháp viết và trình bày bài thuyết minh du lịch

##### 3.1.1. Phương pháp viết bài thuyết minh du lịch

###### 3.1.1.1. Khái niệm thuyết minh du lịch và nguyên tắc viết bài thuyết minh du lịch

\* Khái niệm và ý nghĩa thuyết minh du lịch

+ Khái niệm thuyết minh du lịch

- Là hoạt động cung cấp thông tin về đất nước, con người, cảnh quan, các giá trị văn hóa - lịch sử, kinh tế, xã hội, các đối tượng tham quan... theo mục đích chuyên du lịch của khách đã được thỏa thuận hay phát sinh trong chuyến du lịch.

- Là hoạt động giới thiệu, bình luận và chỉ dẫn cho khách du lịch những đối tượng tham quan theo chương trình du lịch mà họ đã lựa chọn theo hợp đồng

- Là việc cung cấp thông tin nhằm giải thích và làm sáng tỏ những nội dung về đối tượng tham quan

**Câu hỏi:** Phân biệt hoạt động Thuyết minh du lịch và hoạt động Hướng dẫn du lịch?

- Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch thông qua hướng dẫn viên tổ chức đón tiếp, hướng dẫn, phục vụ và giúp đỡ khách du lịch thực hiện các dịch vụ, giải quyết toàn bộ những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch, nhằm thực hiện những mong muốn và nguyện vọng của khách du lịch trên cơ sở những thỏa thuận trong chương trình du lịch đã được ký kết.

- HDDL bao gồm những hoạt động chủ yếu: tổ chức (đón tiếp, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tổ chức các chuyến tham quan, chương trình vui chơi giải trí...), hoạt động cung cấp thông tin (bao gồm hoạt động Thuyết minh du lịch), kiểm tra giám sát việc phục vụ KDL của các cơ sở kinh doanh DVDL, các hoạt động hỗ trợ, tuyên truyền, quảng cáo, tư vấn thông tin, hướng dẫn khách mua sắm hàng hóa, đổi tiền...

- Tham quan du lịch: tham quan tức là xem tận mắt để mở rộng tầm hiểu biết và học tập kinh nghiệm (k phải thăm quan). TQDL là hoạt động của du khách đến những điểm tham quan đã được lựa chọn để trực tiếp quan sát, tìm hiểu dưới sự chỉ bảo, dẫn dắt của người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ (HDVDL) nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của mình.

=> Thuyết minh du lịch là sự diễn đạt thông qua ngôn ngữ bằng lời nói và ngôn ngữ không bằng lời nói của hướng dẫn viên du lịch và thuyết minh viên du lịch về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch và những gì liên quan tới các đối tượng tham quan trong chương trình du lịch của đoàn khách tại một điểm du lịch

nhất định.

=> Thuyết minh viên du lịch là những người trực tiếp thực hiện hoạt động thuyết minh, giới thiệu hướng dẫn, tuyên truyền - giáo dục cho du khách trong khuôn khổ chương trình tham quan tại khu vực, địa phương”.

+ Ý nghĩa

- Cung cấp những thông tin cho khách du lịch về đối tượng tham quan theo nhu cầu tìm hiểu của khách như: văn hóa, lễ hội, tôn giáo, tập quán, nghệ thuật truyền thống, kiến trúc mỹ thuật đặc sắc, cảnh quan vad di tích, làng nghề, làng văn hóa, các sản phẩm độc đáo, cổ truyền cũng như nhiều nội dung khác

- Những thông tin này đáp ứng tâm lý “chؤون lạ” của khách du lịch mà vì nó khách bỏ tiền và thời gian đi du lịch

+ Khái niệm lời thuyết minh du lịch

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

Đặc điểm

- Lời thuyết minh được thể hiện dưới nhiều dạng thức khác nhau và được kết hợp một cách uyển chuyển nhưng vẫn đảm bảo tính hiệu quả, đáp ứng được mục đích của việc trình bày

- Tính hấp dẫn của lời thuyết minh phụ thuộc rất nhiều vào khả năng thuyết trình của người hướng dẫn viên.

### **3.1.1.2. Nguyên tắc viết bài thuyết minh du lịch**

+ Bài thuyết minh phải hướng vào mục đích, chủ đề của chuyến tham quan nhằm đảm bảo tính hiệu quả của bài thuyết minh

+ Bài thuyết minh phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết cho khách theo một trình tự logic nhất định để họ có thể hiểu được giá trị của tuyến du lịch, điểm du lịch và từng đối tượng tham quan.

+ Nội dung của bài thuyết minh phải mang tính khoa học, phải thể hiện được tính Đảng, tính liên hệ thực tiễn.

+ Bài thuyết minh phải có tính so sánh, nội dung của bài thuyết minh phải gồm những tư liệu gắn liền một cách hữu cơ giữa quá khứ và hiện tại.

\* Nội dung bài thuyết minh

+ Gồm những dữ kiện liên quan tới chuyến tham quan, tới điểm du lịch, tới những lĩnh vực gắn gũi hay có liên quan đến các đối tượng tham quan, tới địa phương trên tuyến tham quan của đoàn khách.

+ Những nội dung thường có trong các bài thuyết minh cho các chuyến tham quan: các DTLS – VH, các công trình kiến trúc, điêu khắc, các DLTC, bảo

tàng, các lễ hội truyền thống, các làng nghề thủ công..... là cội nguồn của sự ra đời, những huyền thoại và sự thật, những thay đổi và lý do, những nét độc đáo, đặc sắc, những giá trị chủ yếu của đối tượng tham quan và sự gắn kết với đời sống kinh tế - xã hội – văn hóa hiện tại của địa phương, của cộng đồng dân cư hay quốc gia.

VD: Cầu Hiền Lương là chứng nhân lịch sử đã chứng kiến biết bao cuộc chia tay Nam Bắc. Vĩ tuyến 17 ác liệt. Cầu Hiền Lương trên sông Bến Hải là giới tuyến quân sự tạm thời, là ranh giới phân chia giữa ta và địch. Ngọc trai rửa vào nước Giếng Ngọc thì sẽ sang lên: Cô Loa là vùng đất bán sơn lại có đá ong (không phải đá vôi) vì thế có lẫn Canxi trong đó. Nước Canxi ôxi hóa làm sang viên ngọc, yếu tố huyền thoại : chứng tỏ tình yêu thủy chung của Mỵ Châu và Trọng Thủy.

**\* Cấu trúc bài thuyết minh:**

(Cấu trúc thông thường vì có những trường hợp bài thuyết minh không nhất thiết phải theo cấu trúc trên)

+ Mở đầu: Giới thiệu ngắn gọn về bản thân HDV, người điều khiển phương tiện (nếu là lần đầu gặp mặt), bày tỏ sự vui mừng về việc được phục vụ khách trong chuyến tham quan

- Thông báo chương trình của chuyến tham quan, các đối tượng tham quan mà khách sẽ được chiêm ngưỡng, đặc biệt những đối tượng tham quan đặc sắc nhất

- Cần tìm hiểu tâm trạng khách và sẵn sàng trả lời câu hỏi nếu có

- Nếu là lần đầu gặp gỡ, HDV cần tranh thủ tìm hiểu về đoàn khách, nhất là nghề nghiệp, quốc tịch, sở thích, nhu cầu của họ để phần mở đầu tạo mối thân tình từ hai phía

- Phần mở đầu cần ngắn gọn, súc tích, thể hiện sự trân trọng khách của HDV, sự tự tin, tự trọng, sự bảo đảm thành công của chuyến tham quan nhằm tạo mối thiện cảm, tin cậy từ phía khách

- Có thể sử dụng tục ngữ, ca dao, thơ ca, câu đùa để tạo sự chú ý và hấp dẫn

- Thực hành: Gặp gỡ và làm quen với đoàn khách

+ Nội dung chính:

- Cần tuân thủ theo trình tự giới thiệu các đối tượng tham quan, từ đối tượng tham quan đầu tiên đến đối tượng tham quan cuối cùng, phải có những thông tin nền tảng trước khi đưa ra những thông tin về các đối tượng tham quan. VD: giới thiệu các đối tượng tham quan ở Văn Miếu, chùa Một Cột, Hồ Hoàn Kiếm.... bài thuyết minh phải có những thông tin về Hà Nội với lịch sử hình thành và những thăng trầm của nó, những thông tin hiện nay

- Nội dung chính chứa thông tin về từng đối tượng tham quan nhưng phải theo một chỉnh thể thống nhất, theo một chủ đề lớn, phù hợp với mục đích của chuyến tham quan.

- Các vấn đề phải được trình bày trong giới hạn thời gian và không gian một cách logic:

- ~ Vị trí địa lý
- ~ Lịch sử hình thành và quá trình phát triển
- ~ Giá trị về địa chất, địa mạo
- ~ Giá trị sinh vật học, môi trường sinh thái
- ~ Giá trị nghiên cứu khoa học
- ~ Giá trị lịch sử
- ~ Giá trị văn hóa, nghệ thuật
- ~ Giá trị kinh tế du lịch

- Trong nội dung thuyết minh phải có tỷ lệ hợp lý theo đối tượng tham quan chủ yếu – bổ sung, những thông tin chủ yếu và những thông tin khác có thể tùy hoàn cảnh để đưa ra cho đủ liều lượng không làm khách mệt mỏi vì phải tiếp thu quá nhiều hay hụt hẫng vì quá ít thông tin

- Có rất nhiều những thông tin khác mà KDL quan tâm: phong tục tập quán, tôn giáo của cư dân địa phương, các ngày lễ hội, tình hình phát triển kinh tế xã hội, hệ thống dịch vụ.....

+ Sự kết chuyển:

- Kết thúc trình tự của một nội dung thuyết minh, cần có lời kết ngắn gọn, súc tích rồi chuyển đến trình tự của một nội dung thuyết minh khác. Sự kết chuyển phải nhẹ nhàng, tự nhiên và khéo léo

- Thực hành: viết phần nội dung thuyết minh chính về một di tích.

+ Kết luận: - Tổng kết lại những nội dung chính đã giới thiệu. Làm nổi rõ mục đích của chuyến tham quan đã đạt được đến mức nào

- Chuẩn bị những thông tin về một số vấn đề mà du khách quan tâm để trả lời câu hỏi của du khách

- Lời cảm ơn của HDV

### **3.1.2. Phương pháp trình bày bài thuyết minh**

#### **3.1.2.1. Cách sắp xếp đoàn khách và lựa chọn vị trí đứng thuyết minh, giới thiệu**

- Hướng dẫn viên phải chọn lựa vị trí cho khách dễ dàng quan sát đối tượng tham quan và nghe thuyết minh một cách khoa học, hợp lý, rõ ràng. Chọn vị trí trên phương tiện đang di chuyển, trên đường đi bộ và vị trí tại điểm dừng tham quan mà khách đã rời khỏi phương tiện vận chuyển. Cần thiết dựa vào thời tiết,

loại phương tiện...mà chọn lựa vị trí quan sát sao cho nhanh chóng, chính xác, thuận lợi và an toàn. Khi tham quan từ vị trí trên phương tiện di chuyển, HDV phải có sự hội ý, bàn bạc từ trước với người điều khiển phương tiện đó

- Thông thường khách DL được hướng dẫn đứng theo hình vòng cung, HDV đứng chệch ở đầu hình cung đó, vừa chỉ dẫn, vừa thuyết minh, vừa quan sát được trạng thái biểu cảm của khách

- Khoảng cách từ vị trí quan sát của khách đến đối tượng tham quan thông thường bằng 2 lần chiều cao của đối tượng tham quan (đối với các đối tượng cao quá hay không gian hẹp thì không nhất thiết phải áp dụng khoảng cách này)

- HD tầm nhìn cho khách về đối tượng tham quan. Chỉ sau khi thị giác của khách đã có cảm giác với đối tượng tham quan, HDV dùng lời thuyết minh về đối tượng tham quan đó, bảo đảm cho tất cả các thành viên trong đoàn có thể quan sát và nghe thuyết minh

(Trong trường hợp ở gần kề đối tượng tham quan lại có những đối tượng khác cũng có sức hấp dẫn khách song không phục vụ cho chủ đề mục đích của chuyến tham quan, HDV cần giới thiệu tóm tắt về đối tượng ấy để cho khách xem xét ít phút, sau đó khéo léo hướng sự chú ý của đoàn khách vào đối tượng tham quan bằng các thủ pháp thích hợp)

(Các thủ pháp: **1.** Đối với đối tượng tham quan độc đáo và kì vĩ, tạo cảm xúc mạnh với tầm quan sát thoáng đạt, khách có thể quan sát rõ đối tượng, THủ pháp được sử dụng: hướng khách vào việc chiêm ngưỡng mà HDV không nhận xét hay bình luận. Những lúc này ấn tượng từ thị giác sẽ tạo cảm xúc cho khách hơn là lời thuyết minh của HDV, khách tự thưởng ngoạn chiêm ngưỡng, tự khám phá và bày tỏ cảm xúc bằng các hình thức và các cung bậc khác nhau. Vd: Vịnh Hạ Long, đứng trên đồi Vọng Cảnh, trên đỉnh Ngự Bình ngắm Huế với dòng Hương Giang, **2.** HDV để khách quan sát có ấn tượng, cảm xúc về đối tượng tham quan rồi mới thuyết minh để tạo cảm xúc cho khách. VD. Khi ngắm hoa anh đào, tham quan núi Hàm Rồng, vườn hoa châu Âu ở Sapa, để khách được thấy cảnh vật đẹp và mộng mơ rồi chỉ cần ít lời thuyết minh sau khi khách chiêm ngưỡng để tăng sự hấp dẫn của đối tượng tham quan **3.** Vừa chỉ cho khách đối tượng tham quan, vừa thuyết minh về đối tượng tham quan đó. Đây là thủ pháp phổ cập nhất, được sử dụng thường xuyên nhất trong nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hoạt động chỉ + nói lúc này cần phải được thực hiện nhịp nhàng khoa học. HDV sử dụng cử chỉ, điệu bộ kết hợp với giọng nói truyền cảm để thuyết minh cho khách)

VD: khi đưa khách đến tham quan chùa, hang, đền Núi Trầm (Hà Tây), HDV cùng khách đứng trước biểu tượng của Đài TNVN, giới thiệu cho khách ý nghĩa của biểu tượng ấy, ghi nhớ một quãng thời gian nơi đây là trụ sở của ĐTNVN. và Chi tiết thú vị cần đưa ra: hồi 5h30 sáng ngày 20.12.1946 tại đây, ĐTNVN đã mở đầu bằng câu nói của phát thanh viên “Đây là ĐTNVN, phát thanh **gần** HN, thủ đô nước VN dân chủ cộng hòa” rồi phát lời kêu gọi toàn quốc kháng chiến của Bác. Sau khi rời lên chiến khu Việt Bắc thì từ **gần** đó vẫn



được sử dụng cho đến ngày về lại thủ đô chuyển thành **từ**. Đây được coi là chi tiết đắt làm sống lại lịch sử hào hùng của dân tộc

### **3.1.2.2. Phương pháp thuyết minh**

Là cách thức, kĩ năng truyền đạt các thông tin, nhận xét, bình luận về đối tượng tham quan – cách trình bày bài thuyết minh

#### **\* Phương pháp miêu tả, kể chuyện**

Chủ yếu dựa vào hình ảnh trực quan mang lại của đối tượng tham quan, rồi dùng cách thức miêu tả, kể chuyện về lịch sử, huyền thoại, truyền thuyết, giai thoại, làm tái hiện và sống động những sự kiện hay huyền thoại có liên quan.

Việc sử dụng các tục ngữ, ca dao, truyền thuyết trong kho tàng văn học dân gian phong phú và đồ sộ trong lời dẫn chuyện của thuyết minh viên du lịch sẽ làm tăng sự hấp dẫn mà vẫn giúp khách thư giãn khi tham quan.

VD: Khi tham quan chùa Yên Tử - ngọn núi cao nhất vùng Đông Bắc(1068m), nơi tu đạo của các bậc anh hào hiền lương mà cuộc đời và sự nghiệp đã trở thành bất tử, khi tham quan ở chùa Đồng, có thể miêu tả về ngôi chùa độc đáo này và kể chuyện về cuộc đời tu hành của vua Trần Nhân Tông.

Đến Đền Gióng, có thể kể lại truyện Thánh Gióng đánh giặc Ân

#### **\* Phương pháp giới thiệu, chứng minh và bình luận**

Phương pháp này chủ yếu dựa vào những con số mang lại từ đối tượng tham quan, bắt đầu bằng việc chỉ dẫn hay giới thiệu đối tượng tham quan cho khách và minh họa cho khách hiểu về quá trình hình thành, đổi thay và những so sánh, đối chiếu với những đối tượng tham quan khác. Ở phương pháp này, việc chỉ dẫn và chứng minh luôn bổ sung cho nhau nhằm tăng sức cuốn hút của đối tượng tham quan đối với khách

VD: khi khách tham quan các hiện vật trong Bảo tàng: các đồ gốm qua các thời kì với những hình dáng và hoa văn khác nhau, càng về sau thì kĩ thuật càng tinh xảo và cầu kì hơn, nên có sự so sánh và đối chiếu để khách thấy rõ và chăm chú tìm hiểu. Hiện vật Trống Đồng qua các thời kì cũng vậy.

#### **\* Kết hợp phương pháp miêu tả kể chuyện và giới thiệu minh họa, bình luận**

Sự đan xen giữa hai phương pháp sẽ giúp thuyết minh viên du lịch tạo được sự hưng phấn và phong cách riêng của mình.

### **3.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch**

Tham quan du lịch: tham quan tức là xem tận mắt để mở rộng tầm hiểu biết và học tập kinh nghiệm (k phải thăm quan). TQDL là hoạt động của du khách đến những điểm tham quan đã được lựa chọn để trực tiếp quan sát, tìm hiểu dưới sự chỉ bảo, dẫn dắt của người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ (HDVDL) nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của mình.

### **3.2.1. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan**

#### **3.2.1.1. Tìm hiểu nội dung của chuyến tham quan**

##### **\* Nghiên cứu và tích lũy tài liệu**

- Thu thập và tìm hiểu những tư liệu liên quan đến các điểm du lịch, các đối tượng có thể lựa chọn cho tham quan cùng với các tài liệu về lịch sử, địa lý, văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương có điểm du lịch, có đối tượng tham quan

- HDV thẩm định, hệ thống hóa và lưu giữ những thông tin tư liệu đó để chuẩn bị cho bài thuyết minh cũng như sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách, đồng thời là vốn quý của HDV để có thể sử dụng lâu dài

- HDV cần theo phương châm: không lo ế thừa tư liệu, tri thức, càng có lượng kiến thức phong phú càng tốt. Những thông tin có thể tìm trong các sách báo, tạp chí, tài liệu lưu trữ, học hỏi các chuyên gia, các HDV lâu năm có kinh nghiệm, từ chính người dân

- Xác định mục đích của chuyến tham quan du lịch (tìm hiểu, thẩm nhận, thưởng ngoạn, nghiên cứu chuyên sâu) – phản ánh những nhu cầu nhất định của KDL mà vì nó khách bỏ tiền ra mua chương trình du lịch của doanh nghiệp – có ý nghĩa rất quan trọng

##### **\* Khảo sát tuyến điểm tham quan**

- Cả trong tài liệu, lời kể và xem xét trực tiếp để tránh gặp phải khó khăn, ngỡ ngàng vì đôi khi có sự khác biệt giữa tài liệu chỉ dẫn với thực trạng của đối tượng tham quan (vì các đối tượng tham quan thường có thay đổi theo thời gian và do các tác động từ nhiều phía)

- Chú ý việc lựa chọn sẵn vị trí quan sát tốt nhất khi đưa khách tới tham quan. Một đối tượng tham quan có thể phải đứng ở nhiều vị trí để quan sát và nghe thuyết minh. Cũng có thể phải có những vị trí quan sát dự bị trong trường hợp vị trí dự định ban đầu đã có đoàn khách khác đang đứng tham quan

##### **\* Lựa chọn đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh cho khách**

Từ mục đích của chuyến tham quan, cùng với những kiến thức, thông tin mà HDV thu thập được, HDV cần lựa chọn những đối tượng tham quan phù hợp với mục đích, yêu cầu của khách

##### **\* Lập hành trình chuyến tham quan (phác thảo sơ đồ tuyến tham quan)**

Tuyến tham quan được xác định bắt đầu từ khi đoàn khách rời cơ sở lưu trú bằng phương tiện hay đi bộ theo hành trình đến đối tượng tham quan (thường là ở điểm du lịch nhất định) và từ đối tượng tham quan này sang đối tượng tham quan khác (SGK – Tr 180)

#### **3.2.1.2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch**

##### **\* Chuẩn bị về mặt cá nhân**

- Chuẩn bị tư trang

- Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ vận chuyển, ăn uống, giải trí....

- Chuẩn bị những giấy tờ cần thiết (chú ý tới giấy phép tham quan, chụp ảnh ở những nơi được qui định, thẻ HDV)

- Chuẩn bị tiền thanh toán, mua vé... đồ uống dọc đường.

- Tranh thủ xem lại nội dung thuyết minh, nhất là những thông tin quan trọng, những con số liên quan....

- Có mặt trước nơi hẹn khách để xuất phát đi tham quan ít nhất 15p, đảm bảo cho sự sẵn sàng của khách

### **\* Nhắc du khách những vấn đề cần lưu ý cho chuyến tham quan du lịch**

- Thời gian và địa điểm xuất phát tham quan, phương tiện vận chuyển khách tới điểm tham quan, độ dài thời gian cũng như khoảng cách từ nơi xuất phát tới đối tượng tham quan bằng phương tiện

- Trang phục phù hợp với điểm du lịch, với các đối tượng tham quan khác nhau

- Những nơi có thể chụp ảnh hoặc quay camera cũng cần thông báo để khách chuẩn bị các thiết bị.... Nếu đoàn khách đi tham quan hang động, rừng, suối, địa đạo, làng quê.. cần chú ý tới giày dép, đèn pin, mũ nón, kính râm, ô dù, thuốc chống côn trùng...

- Chuẩn bị tiền

- Những giấy tờ cần thiết

- Nếu là những chuyến đi dài ngày theo loại hình du lịch mạo hiểm, du lịch sinh thái tại các vùng rừng núi, bản làng hẻo lánh... HDV thông báo cho khách địa điểm và điều kiện lưu trú, ăn uống và sinh hoạt ở nơi sẽ đến, nhắc nhở khách chuẩn bị tư trang và những phương tiện cần thiết

### **3.2.2. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch**

#### **3.2.2.1. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển**

HDV thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn của mình khi di chuyển khách bằng phương tiện từ nơi lưu trú đến đối tượng tham quan, hoặc trên những phương tiện tham quan tại điểm du lịch (VD: đi tàu thăm vịnh, cưỡi voi để tham quan rừng già Tây Nguyên...), ngoài việc sắp xếp chỗ ngồi, phục vụ khách, hướng dẫn khách, HDV cần thực hiện những điều sau:

- HDV phải có sự hội ý, bàn bạc từ trước với người điều khiển phương tiện đó

- Chọn vị trí ngồi hoặc đứng trên phương tiện sao cho thích hợp với việc chỉ dẫn cho khách đối tượng tham quan đang hiện dần trước mắt, có thể quan sát được khách, đánh giá mức độ chú ý của họ trên phương tiện khi tham quan, có thể thuyết minh dễ dàng

- Trên ô tô: Ghế đầu ở bên phải lái xe hoặc ở ghế ngay sau lái xe
- Trên tàu thuyền, bè (tàu thủy, ca nô, tàu cánh ngầm): ngồi ở phía gần mũi, không đứng vì khó khăn trong tư thế và cử chỉ, không an toàn (hồ Ba Bể, hồ Núi Cốc, Vịnh Hạ Long, Đồng bằng S.Cửu Long...)
- Trên lưng thú như voi, lạc đà, trâu (những địa hình khó khăn gắn liền với yếu tố thiên nhiên)..: số lượng khách trên lưng thú chỉ 1 hoặc vài ba người, HDV ngồi cạnh khách (voi : du lịch rừng già Tây Nguyên)
- Máy bay trực thăng: phục vụ các chuyến tham quan thành phố, vùng bảo tồn thiên nhiên rộng lớn, số lượng khách vừa phải: Chọn vị trí tùy thuộc vào điều kiện cụ thể nhưng nên gần buồng lái để có thể trao đổi với phi công về tốc độ, độ cao và khả năng quan sát của khách (công ty dịch vụ bay Miền Bắc – tham quan thắng cảnh Vịnh Hạ Long)
- Xích lô, xe điện: tham quan trong những khoảng cách ngắn (dạo phố)
- Đường sắt

**Chú ý:** HDV cần luôn phối hợp với lái xe, trưởng đoàn kiểm đếm khách khi lên phương tiện sau mỗi chặng đường. Chú ý quan sát trạng thái tâm lý và sức khỏe của khách

### **3.2.2.2. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan**

+ Phương pháp “trọn gói ”

HDV hướng dẫn cho khách xem xét toàn bộ tổng thể đối tượng tham quan, sau đó để cho du khách tự thẩm nhận (áp dụng khi khách có nhu cầu và có nhiều thời gian tham quan tại điểm)

+ Phương pháp “nhỏ giọt ”

HDV hướng dẫn theo cách trả lời các vấn đề theo đề nghị của khách, khách hỏi vấn đề nào thì trả lời vấn đề đó (đối với khách đi lẻ hoặc đi với mục đích nghiên cứu)

+ Phương pháp “dòng chảy”

((phương pháp phổ biến nhất)), HDV đi đến đâu thuyết minh giới thiệu đến đó theo trình tự đã sắp xếp

+ Phương pháp “trao đổi – đối thoại”

HDV cùng khách trao đổi và đối thoại các vấn đề liên quan tới đối tượng tham quan (khách lẻ)

+ Phương pháp “thả nổi”

Để cho khách tự xem xét, quan sát và thẩm nhận về đối tượng tham quan (ở các điểm tham quan có diện tích rộng thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên như các khu bảo tồn, phong cảnh thiên nhiên)

**Lưu ý:** Trong quá trình thuyết minh và hướng dẫn, HDV cần tổ chức cho khách đi gọn, gần nhau để có thể thuyết minh dễ dàng hơn, hiệu quả hơn, điều

chỉnh tốc độ đi vừa phải để khách có thể theo kịp mà không cảm thấy vội vã, mệt mỏi, và nên dành cho khách những khoảng thời gian quan sát xung quanh, quay camera, chụp ảnh, HDV cần tránh để khách cản trở lối đi và hoạt động của những người khác, không che lấp tầm nhìn, hướng nhìn của khách du lịch, biết dừng lại đúng lúc khi khách mệt mỏi, căng thẳng và có biểu hiện chán nản, phân tán

Trong lúc thuyết minh cho khách, HDV cần tránh trong khả năng có thể, sự tò mò hay làm phiền đoàn khách của những người hiếu kì, thiếu thiện chí, thiếu lịch sự.

### **3.2.3. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề**

Đây là loại hình tham quan không phổ cập bằng loại hình tham quan tổng hợp. Do mục đích của chuyến đi, khách DL sẽ có yêu cầu cụ thể để HDV hay doanh nghiệp DL thiết kế tour và tổ chức thực hiện các tour chuyên đề này)

- Thường là tham quan những loại tài nguyên du lịch nào đó ở một hay một số vùng lãnh thổ nhất định: các loại cây thân mềm nhiệt đới trong rừng nguyên sinh, các hang động nước hay hang khô, các loại chim thú, các kiến trúc đền tháp truyền thống, các di tích chiến tranh, các bảo tàng nghệ thuật, các di chỉ khảo cổ, các làng nghề thủ công truyền thống, các dân tộc ít người.....

- Khách mua tour thường là những trí thức, các nhà khoa học, nhà giáo, nhà văn, thầy thuốc, nhà sưu tầm, các cựu chiến binh và người thân của họ, những người thích phiêu lưu mạo hiểm – có nhu cầu nghe thuyết minh và hiểu biết khá cao => HDV phải có kiến thức đủ để hướng dẫn khách trong những lĩnh vực khách yêu cầu

- Căn cứ vào yêu cầu, mục đích và khả năng thực tế, HDV cần lường trước được những khó khăn có thể gặp do những điều kiện khách quan hay chủ quan nhất định để không gây khó chịu cho khách hay khách có thể bị hụt hẫng

*VD: khi dẫn khách tham quan khu bảo tồn loài sếu đầu đỏ ở Tràm Chim vùng Đồng Tháp Mười, HDV có thể giới thiệu vắn tắt về loài động vật quý hiếm này, về quá trình ra đời và hoạt động của khu bảo tồn, về điều kiện tự nhiên và xã hội, nhân văn nơi đây... trước khi dẫn khách tham quan. Song, HDV cũng cần thông báo cho khách rằng do đặc điểm của loài chim này hoặc có thể do người dân hay tác động ngoại cảnh nào đó, khi đoàn khách đến tham quan thì chúng không tụ về, không xuất hiện ... nhằm giảm nhẹ sự buồn chán và tiếc nuối của khách.*

- Thông tin cần chính xác và đã được thừa nhận tránh truyền đạt những thông tin còn gây tranh cãi;

- Chú ý tới ý thức và trách nhiệm bảo vệ môi trường tại điểm du lịch.

#### **3.2.3.1. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn**

##### **a. Khái quát chung**

**\* Đặc điểm của tài nguyên du lịch nhân văn ảnh hưởng tới hướng dẫn tham quan du lịch**

Đặc điểm của loại tài nguyên du lịch nhân văn có ảnh hưởng đến hướng dẫn tham quan du lịch

- Thể hiện bản sắc, bề dày lịch sử, văn hóa đa dạng, muôn màu muôn vẻ của quê hương đất nước VN mà quê hương du khách không có => đáp ứng tâm lý chuộng lạ

- Có tác dụng nhận thức, tác dụng giải trí không nhiều

- Khách tham quan thường có trình độ và nhận thức nhất định, nhu cầu nghe thuyết minh và hiểu biết khá cao, đòi hỏi sự hướng dẫn sâu sắc và tỉ mỉ

- Đại bộ phận không mang tính mùa vụ, không bị lệ thuộc vào điều kiện khí hậu và các điều kiện tự nhiên khác;

- Thường tập trung ở những điểm quần cư và các thành phố lớn => việc tiếp cận dễ hơn;

- Sở thích đối với những vị khách tìm đến đối tượng tham quan thường khác nhau => gây khó khăn trong việc đánh giá đối tượng tham quan và công tác hướng dẫn (phụ thuộc vào cảm xúc, trực quan,.. của khách)

- Thường là những điểm đã được quan tâm nên phong phú về hệ thống tư liệu. Tại các điểm thường có HDV tại điểm

**b. Hướng dẫn tham quan các chương trình du lịch theo chuyên đề thuộc tài nguyên du lịch nhân văn**

**\* Hướng dẫn tham quan di tích lịch sử cách mạng**

- Gắn với lịch sử đấu tranh của dân tộc

- Gắn với sự kiện lịch sử, chính trị quan trọng; tội ác chiến tranh

- Gắn với thân thế, sự nghiệp của các vị anh hùng dân tộc

- Nơi hấp dẫn bởi vẻ đẹp của chiều sâu lịch sử, các giá trị giàu tính nhân văn

- Có thể là một tổ hợp gồm di tích lịch sử CM và cảnh quan thiên nhiên đẹp

- Ghi dấu và phản ánh những thời kì lịch sử đất nước, những sự kiện trong công cuộc dựng nước và giữ nước, gắn với thân thế và sự nghiệp của các anh hùng dân tộc, di tích ghi dấu tội ác, di tích ghi dấu vinh quang lao động, di tích lưu giữ và tưởng niệm về những người con hi sinh bảo vệ Tổ quốc

- Các di tích lịch sử hiện nay phần lớn gắn với hai cuộc chiến tranh vĩ đại: chống Pháp và Mỹ, là những địa danh in dấu tinh thần yêu nước và quả cảm của quân và dân ta, là sự nhắc nhở về những năm tháng đau thương nhưng anh dũng và đáng tự hào của dân tộc

- Tính hấp dẫn về kiến trúc nghệ thuật và cảnh quan không lớn. Vẻ đẹp là ở chiều sâu lịch sử, các giá trị giàu tính nhân văn (một ngôi nhà cũ kĩ – nơi Bác

viết Tuyên ngôn độc lập, một ngã ba bình lặng – Đồng Lộc, một con đường đất đỏ Trường Sơn...)

- Tuy nhiên cũng có những di tích có cảnh quan khá đẹp, tạo thành một vùng di tích thắng cảnh như suối Lenin, hang Pác Pó, long chảo Điện Biên, các làng kháng chiến Tây Nguyên

+ Mục đích của chuyến tham quan

Tìm hiểu, tham quan thuận tuý kết hợp nghiên cứu chuyên đề đặc biệt là nghiên cứu tôn giáo, kiến trúc, mỹ thuật tạo hình

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan

**Giai đoạn chuẩn bị:** chuẩn bị kỹ về nội dung

- Sự kiện lịch sử: nguồn gốc, diễn biến, di vật, nhân vật;
- Những sự kiện lịch sử khác có liên quan;
- Ý nghĩa của nó đối với đời sống đương đại và tương lai;
- Những câu chuyện, bài viết, những đánh giá về di tích;
- Dự kiến trước các mối quan hệ, thái độ, tình cảm của khách đối với đối tượng tham quan: *mặc cảm của người Pháp, Mỹ...*
- Liên hệ trước với những điểm tham quan không thường xuyên đón khách.

**Giai đoạn hướng dẫn tham quan**

- Sử dụng văn phong báo chí, hạn chế sử dụng các tính từ; - Sử dụng phương pháp trích dẫn, lắp ghép, miêu tả
- Giới thiệu khái quát trên đường tới: tên, địa điểm, sự kiện, nhân vật, di tích tiêu biểu
- Tại các điểm tham quan này thường có hướng dẫn viên tại điểm, nếu không có thì cần giới thiệu lần lượt theo 1 chu trình đã được lựa chọn từ trước;
- Dừng chân tại các điểm đã được lựa chọn để khách dễ dàng quan sát kết hợp nghe thuyết minh;
- Sau mỗi phần nên để thời gian cho khách tự xem xét thực tế;
- Trả lời các câu hỏi của khách (nếu có)
- Tóm tắt nội dung tại điểm cuối cùng

**\* Hướng dẫn tham quan các di tích kiến trúc nghệ thuật**

+ Khái niệm

Hướng dẫn tham quan di tích kiến trúc nghệ thuật: là những di tích hay cụm di tích, các công trình kiến trúc đơn lẻ hay tổng thể có giá trị tiêu biểu về lịch sử kiến trúc, nghệ thuật của một hay nhiều giai đoạn lịch sử:

- Đình (Tây Đằng, Chu Quyên – Hà Tây, Đình` Bảng, Lỗ Hạnh – Bắc Giang),

- Chùa,
- Tháp ( Phật Giáo, Chăm thờ thần Ấn Độ giáo tồn tại từ phía Nam đèo Hải Vân vào Ninh Thuận, Bình Thuận ...),
- Đền (Hùng, thờ Chử Đồng Tử - Hưng Yên),
- Lăng mộ ( Đền Đô, Lăng các vua Nguyễn – Huế, Các vua Lê – Lam Kinh - Thanh Hóa,..),
- Thành cổ (Cổ Loa, Nhà Hồ, Quảng Trị, thành Hoa Lư, Thành Thăng Long...).
- Phủ điện: gắn với đạo Mẫu ở Việt Nam (Phủ Dầy – Nam Định, phủ Tây Hồ)
- Làng cổ: làng cổ người Việt, làng cổ người Khmer Nam Bộ, người Chăm, người Thái, Mường,
- Phố cổ: phố Hiến Hưng Yên, Hội An, Hà Nội
- Quán: loại hình này không nhiều song ngay ở Hà Nội còn tồn tại một số công trình gắn với quá trình du nhập và phát triển của Đạo giáo ở VN: Bích Câu đạo quán ở Cát Linh, Huyền Thuyên cổ quán – Hàng Khoai, Quán thánh – Thanh Niên
- DT gắn với Nho giáo: Văn Miếu với việc thờ Khổng Tử
- Nhà thờ Ki tô giáo: nhà thờ Đá Phát Diệm, nhà thờ Con gà ở Đà Lạt, nhà thờ lớn HN – HCM..., Sapa...
- Danh lam thắng cảnh:
  - => - Là một hợp thể thống nhất giữa thiên nhiên, kiến trúc và điêu khắc, “địa linh – nhân kiệt”, DT thường nhỏ bé, hòa mình vào thiên nhiên, tạo không gian yên tĩnh, không có sự tác động của con người.... => là đối tượng hấp dẫn du khách
- Là Bảo tàng nghệ thuật chứa đựng các tác phẩm điêu khắc, hội họa tinh tế, đặc sắc với những chất liệu và làm bằng nhiều phương pháp chế tác khác nhau (hệ thống tượng thờ, các mảng chạm khắc, các mẫu hoa văn, các hiện vật như chuông, khánh, đỉnh, lư hương, hạc đồng..., trên các hương án có các chi tiết ứng với Ngũ hành: Kim, Mộc, Thủy, Hỏa Thổ)\

- Thường gắn với các lễ hội

+ Mục đích của chuyến tham quan

Du khách muốn tìm hiểu, tham quan thuần túy kết hợp nghiên cứu chuyên đề, đặc biệt nghiên cứu về tôn giáo, kiến trúc và mỹ thuật tạo hình => HDV cần “*giáo ảo hiện thực, giải mã văn hóa*”

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan

***Giai đoạn chuẩn bị***



- Tìm hiểu: tên gọi, lịch sử, tổng quan kiến trúc, cách bài trí để du khách có cái nhìn khái quát
- Tìm hiểu về các sự kiện có liên quan
  - Thường gắn với tôn giáo tín ngưỡng -> cần nắm rõ sự dung hợp VH bản địa với VH khác bằng các dấu hiệu nhận biết
  - Hoàn phi câu đối
  - Giải mã những giá trị tiềm ẩn sau đường nét kiến trúc -> cần nắm được phong cách kiến trúc của từng loại, thời kỳ; so sánh với kiến trúc cùng loại

### ***Giai đoạn hướng dẫn tham quan***

- Khái quát: *tên gọi, vị trí, diện tích, nội dung cơ bản, những giá trị nổi bật*
- Hướng dẫn theo lộ trình đã sắp xếp: *từ ngoài vào trong; trước ra sau ; chú ý đến giá trị tiềm ẩn trong từng đường nét, bộ phận-> CHÚ Ý ĐẾN THAO TÁC CHỈ DẪN*
- Các phương pháp sử dụng chủ yếu: chỉ dẫn chứng minh,
- Thông tin về các lễ hội gắn liền với di tích, ý nghĩa trong cuộc sống đương đại; công tác bảo tồn, tôn tạo
- Dành cho khách một khoảng thời gian đủ để nhận biết về đối tượng trước khi dùng lời thuyết minh

### ***\* Hướng dẫn tham quan làng nghề truyền thống***

- + Khái niệm
- Làng nghề truyền thống là?*
- Đã hình thành, tồn tại và phát triển lâu đời;
- Sản xuất tập trung tạo thành làng nghề, phố nghề;
- Có nhiều thế hệ nghề nhân tài hoa và đội ngũ thợ lành nghề;
- Kỹ thuật sản xuất khá ổn định;
- Sử dụng nguyên liệu tại chỗ, trong nước hoàn toàn hoặc chủ yếu nhất;
- Sản phẩm tiêu biểu độc đáo: có giá trị và chất lượng cao, vừa là hàng hóa, vừa là sp VHNT, mỹ thuật hoặc Di sản VH;
- Là nghề nuôi sống 1 bộ phận dân cư của 1 cộng đồng, có đóng góp đáng kể về kinh tế .
- + Mục đích của chuyến tham quan
- Được mua những sản phẩm chính hiệu tại làng nghề, tham gia 1 số công đoạn tạo ra sp
- Hiểu hơn về những công đoạn phức tạp cầu kỳ để tạo nên những sản phẩm tưởng như đơn giản

- Chúng kiến những đức tính tốt đẹp của người thợ thủ công mà cuộc sống công nghệ đang làm phai mờ dần

- Quay trở về quá khứ: cảnh tượng, nét sinh hoạt

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan

**\* Giai đoạn chuẩn bị:**

- Nghiên cứu: tên gọi, vị trí, lịch sử của làng

- Quá trình hình thành phát triển, đặc điểm chung của làng nghề

- Thông tin về các làng nghề cùng loại

- Các nghệ nhân nổi tiếng của làng

- Quy trình và nguyên liệu

- Các loại sản phẩm độc đáo tiêu biểu nhất

- Các giá trị hàm chứa trong sp: mỹ thuật, VH

- Tính ứng dụng của sp Việc tiêu thụ sp ; Sự kiện gắn liền

**\* Giai đoạn hướng dẫn tham quan**

- Tham quan đình làng(lịch sử, quá trình pt); chùa, nhà thờ họ, chợ làng, quang cảnh làng

- Tham quan các cơ sở sx, theo dõi quy trình tạo sp; gặp gỡ với nghệ nhân

- Tham quan nơi trưng bày sp; liên hệ với cơ sở sx cho khách tham gia vào 1 số công đoạn tạo sp

- Phương pháp hướng dẫn tham quan: mô tả ( cảnh quan làng); minh họa, kể chuyện (tq chùa, đình, nhà thờ, ông tổ nghề); trao đổi trực tiếp ( cùng khách quan sát quy trình tạo sp, nghệ nhân)

\* Hướng dẫn tham quan bảo tàng

+ Khái niệm

**Hệ thống bảo tàng : Bảo tàng TW; Bảo tàng địa phương; Bảo tàng lưu niệm; Bảo tàng chuyên ngành**

+ Mục đích của chuyến tham quan: Tham quan ngắm cảnh và nghiên cứu chuyên đề.

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan

**\* Giai đoạn chuẩn bị**

- Tìm hiểu nội dung, ý tưởng trưng bày và chủ đề, tiêu đề trưng bày của hiện vật: *theo lịch đại, đặc điểm của hiện vật*

- Hiểu rõ được mô hình được xây dựng để tạo hình ảnh trực tiếp cho du khách

- Tìm hiểu rõ nội dung lịch sử, khoa học và ý nghĩa của các hiện vật: xuất xứ, kiểu loại hiện vật

- Nghiên cứu những tài liệu liên quan

- Tìm hiểu nhu cầu của du khách khi tới bảo tàng

#### **\* Giai đoạn hướng dẫn tham quan**

- Hướng dẫn tham quan khái quát : hướng dẫn khách xem lần lượt theo thứ tự các phần trưng bày. Tập trung giới thiệu những phần chính: chủ đề/ tiêu đề vấn đề chính; sưu tập, hiện vật chính.

- Hướng dẫn tham quan chi tiết (mục đích khảo sát, nghiên cứu hiện vật lịch): khái quát lịch sử bảo tàng; bố cục trưng bày; nội dung chủ yếu của bảo tàng; Nội dung từng phần, từng chủ đề, tiêu đề, vấn đề; Từng hiện vật theo thứ tự hoặc những vấn đề khách quan tâm.

- Phương pháp hướng dẫn, thuyết minh tại bảo tàng

- Luôn di chuyển trước du khách
- Chỉ dừng lại tại chủ đề/ hiện vật cần giới thiệu
- Thuyết minh có điểm nhấn (tùy theo đối tượng và sự quan tâm của khách)
- Khi đến điểm lựa chọn: dành vài phút tập hợp khách đầy đủ trước khi thuyết minh
- Luôn theo dõi diễn biến tâm trạng của khách
- Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn
- Sử dụng chủ yếu phương pháp miêu tả, kể chuyện, kết hợp với bình luận, diễn dịch...
- Dành thời gian cho khách quan sát kỹ hiện vật

#### **Lưu ý:**

- Tham quan phần trưng bày bên trong nhà trước khi hướng dẫn khách tham quan phần trưng bày bên ngoài. Tùy điều kiện có thể thay đổi ngược lại

- Cần tỏ thái độ nghiêm túc vì khách thường thể hiện tính tự do, ngẫu hứng khi tham quan bảo tàng

#### **3.2.3.2. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên**

##### **\* Đặc điểm của tài nguyên du lịch tự nhiên ảnh hưởng tới hướng dẫn tham quan du lịch**

- Có tác dụng nghỉ dưỡng, giải trí, tác dụng nhận thức ít hơn => dành nhiều thời gian cho khách bộc lộ cảm xúc

- Mang tính mùa vụ, phụ thuộc vào các điều kiện tự nhiên khác => Hoạt động DL sẽ cao vào mùa DL...

- Địa hình phức tạp, nhiều yếu tố khách quan tác động => *gây khó khăn cho hữ của HDV và sự an toàn tính mạng, sức khỏe*

- Thường diễn ra trong 1 thời gian dài => *Nên tính toán các địa điểm dừng chân cho khách nghỉ ngơi, tốc độ di chuyển vừa phải*

- Tài nguyên DL thường xa các điểm quần cư => *cần chú ý tới vấn đề ăn uống, nghỉ ngơi của khách*

+ Mục đích của chuyến tham quan: nghỉ ngơi, giải trí, chữa bệnh, tìm hiểu thế giới động thực vật, môi trường.

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan

#### **\* *Giai đoạn chuẩn bị***

- Thông tin về đối tượng tq
- Thông tin về đối tượng tq cùng loại
- Những khó khăn khi tham quan
- Những điểm nghỉ, dừng chân khi tq
- Thời tiết, khí hậu tại điểm tq
- Các thiết bị dụng cụ hỗ trợ

#### **\* *Giai đoạn hướng dẫn tham quan***

- Phổ biến nội dung BVMT
- Chú ý bảo vệ an toàn cho khách
- Với những đối tượng kỳ vĩ độc đáo gây xúc động mạnh -> để khách tự quan sát, cảm nhận
- Hạn chế tác động ngoại cảnh để đảm bảo hiệu quả quan sát
- Dành nhiều thời gian cho khách tham quan, quay phim, chụp ảnh
- Dùng thủ pháp gây ấn tượng trước khi giới thiệu

### **3.3. Kỹ năng hướng dẫn tham quan du lịch**

#### **3.3.1. Các kỹ năng hướng dẫn du lịch cơ bản**

- \* Kỹ năng quan sát
- \* Kỹ năng thu thập thông tin và phản hồi
- \* Kỹ năng điều chỉnh đoàn khách
- \* Kỹ năng hoạt náo
- \* Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch
- \* Kỹ năng xử lý các mối quan hệ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

### **3.3.2. Các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ**

\* Kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ

- Kỹ năng sử dụng loa, mic, cơ
- Kỹ năng sử dụng điện thoại, máy ảnh, máy quay phim...

\* Kỹ năng sơ cứu một số những bệnh thường xảy ra với khách

- Bệnh cảm cúm/ cảm nắng
- Bệnh đau bụng, đi ngoài
- Bệnh côn trùng cắn

#### **❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Các phương pháp hướng dẫn tham quan trong hoạt động hướng dẫn du lịch
- Các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong hoạt động hướng dẫn du lịch

#### **❖ CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2**

1. Trình bày các phương pháp hướng dẫn tham quan trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Phạm vi áp dụng với mỗi phương pháp tham quan

2. Trình bày kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ: Hoạt náo trong hoạt động hướng dẫn du lịch

3. Trình bày kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ: Sơ cứu cho khách bị côn trùng cắn khi đi rừng trong hoạt động hướng dẫn du lịch

## KẾT LUẬN

So với du lịch của nhiều nước trên thế giới, du lịch Việt Nam mới chỉ đang bước những bước đầu tiên, có vị trí khiêm tốn so với các ngành kinh tế xã hội khác. Vị trí và vai trò của du lịch Việt Nam cũng rất khiêm tốn và nhỏ bé so với các nước trong khu vực và thế giới. Nhưng nó hứa hẹn tương lai tươi sáng, những triển vọng to lớn trong nền kinh tế quốc dân, đóng góp nguồn thu ngày càng cao cho ngân sách, giúp xóa đói giảm nghèo, tăng thu nhập, tạo công ăn việc làm cho người dân, cũng như quảng bá hình ảnh của Việt Nam ra thế giới... Để phát triển du lịch, một trong những yêu cầu quan trọng nhất là phát triển nguồn nhân lực du lịch chuyên nghiệp, chất lượng cao, có kiến thức khoa học du lịch, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch là một bộ phận kiến thức trọng yếu trong những kiến thức đó.

Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch cũng giúp cho người học có ý thức về những mối xung đột giữa bảo vệ văn hóa và phát triển kinh tế, tiếp cận với những mâu thuẫn nảy sinh trong quá trình hội nhập thế giới của thời đại toàn cầu hóa. Du lịch là lĩnh vực kinh tế hàng đầu của quá trình tiếp xúc, giao lưu, hội nhập ấy, cũng có nghĩa rằng nó phải đương đầu với những vấn đề nóng bỏng của sự phát triển kinh tế xã hội hiện nay. Trong thời đại toàn cầu hóa, du lịch không chỉ đem lại lợi ích vật chất cho đất nước, tạo công ăn việc làm cho người dân, mà còn góp phần quan trọng vào giao lưu hợp tác, vào việc đưa hình ảnh quốc gia đến với bạn bè quốc tế. Trong tiến trình đó, những kiến thức về văn hóa du lịch góp phần nhất định vào việc nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực du lịch, để đưa du lịch Việt Nam từng bước tiến kịp các nền công nghiệp du lịch tiên tiến trong khu vực và thế giới.