

ĐINH TRUNG KIÊN

# Nghiệp vụ hướng dẫn ĐU LỊCH



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

91

NGH 307V

LỜI NÓI ĐẦU

# NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

(IN LẦN THỨ 5)

## LỜI NÓI ĐẦU

Để thực hiện những nhiệm vụ được đề ra theo năm chương trình hoạt động của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội, để đáp ứng yêu cầu học tập của sinh viên khoa du lịch, chúng tôi biên soạn giáo trình "Nghệ thuật hướng dẫn du lịch".

Trong điều kiện khoa học du lịch còn mới mẻ ở Việt Nam, chúng tôi mạnh dạn biên soạn giáo trình này với hy vọng có tài liệu hệ thống ban đầu góp phần vào việc đào tạo sinh viên du lịch, như một đòi hỏi tất yếu và cấp thiết.

Lần đầu biên soạn giáo trình này chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, hạn chế. Chúng tôi rất mong được sự chỉ bảo, góp ý của các nhà khoa học, các nhà chuyên môn và những ai quan tâm đến vấn đề này để có dịp sửa chữa cho tốt hơn.

Chúng tôi xin cảm ơn tác giả của những công trình đã viết về môn học này hoặc có liên quan tới môn học này (cả trong và ngoài nước) giúp chúng tôi có được kiến thức nền tảng rất cơ bản khi biên soạn. Chúng tôi cũng xin cảm ơn Hội đồng khoa học khoa Du lịch, Hội đồng thẩm định trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, các thầy cô giáo trong và ngoài khoa, các đồng nghiệp... đã giúp đỡ, cổ vũ chúng tôi khi biên soạn giáo trình này.

Tác giả

## CHƯƠNG I

# NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

## I. DU LỊCH VÀ VỊ TRÍ CỦA HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

### 1. Lược sử ra đời của hoạt động du lịch

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

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

Trong những chuyến đi ấy, người ta kết hợp các mục đích, trong đó có cả mục đích du lịch - dù những khái niệm "du lịch", "hoạt động du lịch" chưa ra đời. Theo những miêu tả được ghi trên tường của đền thờ Deit El Bahari ở Luxor, vào năm 1490 trước Công nguyên, vua Ai Cập đã tổ chức một chuyến đi vì mục đích du lịch đến miền Punt (có thể là Sômalì ngày nay). Những người đi du lịch đó thực sự là những người dũng cảm trong điều kiện di chuyển ở những chặng đường dài như vậy. Những người Sumers vùng Lưỡng

Hàng nghìn năm trước Công nguyên, việc vận chuyển và kinh doanh cùng với bánh xe cách đây gần 6.000 năm được xem là cái mốc quan trọng đánh dấu sự hình thành ngành du lịch. Các nhà khoa học Mỹ (Robert W. Mc' Wtosh và Charles R. Goeldner) cho rằng họ là người sáng lập Ngành du lịch của nhân loại vì người ta có thể trả tiền cho việc vận chuyển và lưu trú.

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

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

Năm 776 trước Công nguyên, đại hội thể thao Olympic đã đầu tiên tổ chức tại Hi Lạp, thu hút nhiều người tham dự đấu thể thao, (cả người thi đấu và người thưởng ngoạn). Do đó các cơ sở phục vụ ăn, ở cho vận động viên và khán giả cùng các dịch vụ khác đã nảy sinh xung quanh khu vực thi đấu. Loại hình du lịch công vụ, thể

thao, tham quan nghiên cứu đã xuất hiện và tồn tại lâu dài trên bán đảo này.

Đế Quốc La Mã ra đời và phát triển cực thịnh từ thế kỷ I trước Công nguyên đến thế kỷ I sau Công nguyên, đã đánh dấu sự phát triển của các hoạt động du lịch ở Địa Trung Hải. Sự phát triển của đường giao thông, việc xây dựng các công trình kiến trúc đồ sộ và hoành tráng như các đền thờ, dinh thự, quảng trường ở các thành thị cổ đại La Mã (đặc biệt là đấu trường Colise'e, nhà tắm Cara Cala và đền Athe'na) đã thôi thúc con người từ nhiều vùng đổ về du ngoạn. Người La Mã đã lập ra một hệ thống trạm dừng chân cho khách với các dịch vụ nghỉ trọ, ăn uống, bán cỏ khô cho ngựa hay đổi xe, thay ngựa cho khách. Trong các trạm này, mà ngày nay có tên gọi là các lữ quán (Hostelry) có cả những phòng đặc biệt dành cho quý tộc chủ nô, quan chức và phòng bình thường cho các khách lữ hành.

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

Vùng Tiểu Á trên Địa Trung Hải cũng là nơi diễn ra các hoạt động khá rầm rộ vào các thế kỷ IV - I trước Công nguyên. Tài liệu thành văn cho thấy, năm 334 trước Công nguyên ở Ephesus (thuộc Thổ Nhĩ Kỳ ngày nay) vào dịp lễ hội đã có khoảng 700.000 khách du lịch tập trung để thưởng thức các hoạt động vui chơi, biểu diễn. Đó là thời kỳ yên ổn và thịnh vượng của các quốc gia cổ đại với những

thành tựu văn minh rực rỡ. Con người vừa có điều kiện thời gian và tiền bạc, vừa được bảo đảm an toàn khi đi du lịch.

Sự suy tàn của các quốc gia cổ đại trong đó có đế quốc La Mã từ thế kỷ IV, và từ khi đế quốc Tây La Mã diệt vong (năm 476) kéo theo sự suy tàn của hoạt động du lịch. Người ta gọi đó là "thời kỳ đen tối" với các cuộc xung đột, thôn tính lẫn nhau giữa các quốc gia phong kiến châu Âu đang trong quá trình hình thành và phát triển thịnh đạt. Ngoài ra cuộc hành quân chinh phạt, xâm lăng mà đáng kể nhất là các cuộc Thập tự chinh (có 8 cuộc Thập tự chinh lớn từ phương Tây sang phương Đông; 1096 - 1270), chỉ có các cuộc hành hương tôn giáo đến các thánh địa là đáng kể. Những chuyến du lịch rất ít ỏi và cũng khá mạo hiểm. Ngoài sự mất an toàn, người ta còn gặp trở ngại về sự xuống cấp của đường xá, của các dịch vụ du lịch và trở ngại lớn nhất là sự "ngăn sông cách chợ" mà chế độ phong kiến đã tạo ra ở cả phương Đông và phương Tây. Sự ra đời các lãnh địa phong kiến rộng lớn thời Trung Cổ đã làm suy sụp các hoạt động du lịch thịnh hành thời cổ đại. Tuy vậy, cũng có những nhà du lịch mạo hiểm và dũng cảm với khao khát tìm hiểu thế giới rộng lớn. Vào năm 1271, một người Italia là Marco Polo đã từ Venise đi Trung Quốc và nhiều nơi ở phương Đông. Ông cũng từng đặt chân lên thương cảng Đại Chiêm (nay là Hội An - Quảng Nam, Việt Nam) Marco Polo trở về châu Âu năm 1292 và viết cuốn sách "Marco Polo du ký". Cuốn sách đã gợi lòng ham hiểu biết của nhiều thế hệ người châu Âu sau này.

Cuối thế kỷ XV, đầu thế kỷ XVI những hiểu biết về địa lý, thiên văn, hải dương và kỹ thuật đi biển đã giúp con người có những phát kiến địa lý lớn. Từ 1492 đến 1504, Christophe Colombo đã tiến hành 4 cuộc hành trình thám hiểm sang một lục địa mới mà sau này được gọi là châu Mỹ. Đó là một phát kiến địa lý lừng danh. Phát kiến lớn tiếp theo là chuyến đi vòng quanh châu Phi, vượt qua Ấn Độ

Dương đến Ấn Độ (năm 1497 - 1499) của Vasco de Gama người Bồ Đào Nha. Chuyến đi vòng quanh thế giới trên biển của đoàn thám hiểm do Fernand Majellan dẫn đầu (trong những năm 1519 - 1522) là phát kiến rất quan trọng, có ý nghĩa nhiều mặt. Những chuyến đi ấy hầu không phải vì mục đích du lịch, nhưng trên ý nghĩa nhất định, đã mở hướng cho hoạt động lữ hành quốc tế trên phương tiện vận tải thủy. Mặt khác, những chuyến đi ấy có thể coi là những chuyến du lịch thám hiểm, nghiên cứu lớn của con người với thế giới rộng lớn.

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

Các cuộc cách mạng tư sản, bắt đầu từ cách mạng tư sản Netherland (1564 - 1609) đến cách mạng tư sản Anh (1642 - 1660), cách mạng tư sản Mỹ (1776 - 1783), cách mạng tư sản Pháp (1789 - 1794)... đã mở ra cho con người sự giao lưu mới với thiết chế tự do tư sản. Nhu cầu tích tụ tư bản thúc đẩy giai cấp tư sản cho xây dựng mạng lưới giao thông lớn cùng với các phương tiện vận chuyển ngày càng hiện đại và mở rộng các dịch vụ ở nhiều nơi trên thế giới. Phương tiện thông tin liên lạc cũng được mở rộng phục vụ cho sản xuất, kinh doanh và cả cướp bóc, xâm lược. Nhưng, những cơ sở hạ tầng đó về khách quan cũng tạo ra sự thuận lợi cho các chuyến lữ hành xuyên quốc gia. Nhiều người có nhu cầu tham quan, nghỉ

duỡng, chữa bệnh, thể thao... ở những vùng có khí hậu trong lành, phù hợp, có các điều kiện thiên nhiên lý tưởng hay có các tài nguyên nhân văn độc đáo hấp dẫn. Từ đó, một số trung tâm du lịch, khu du lịch được hình thành. Nếu xưa kia, người ta có xu thế đi du lịch tới các kỳ quan thế giới: Kim Tự Tháp ở Ai Cập; vườn treo Babylone; tượng thần Zeus ở Olempia - Hy Lạp; tượng thần Helios trên đài Phodes - Hy Lạp; đền thờ nữ thần Artemis ở Ephese (Hy Lạp, nay thuộc Thổ Nhĩ Kỳ); lăng mộ Mausolus ở Halicarnasse (Thổ Nhĩ Kỳ ngày nay); ngọn hải đăng và thư viện ở Alexandria (Ai Cập) thì nay đã mở ra nhiều nơi khác với rừng, bờ biển đẹp và suối khoáng... Các loại hình du lịch dần dần được hình thành từ các trung tâm du lịch quốc gia và quốc tế như Roma (Italia), Paris, Nice (Pháp), Carlo (Séc), Baden (Đức). Những nơi này thu hút hàng vạn khách trong và ngoài quốc gia. Du lịch quốc tế bắt đầu có xu hướng gia tăng trong thế kỷ XVIII, đặc biệt là loại du lịch có tên gọi "Grand Tour" xuất hiện ở châu Âu cuối thế kỷ XVIII. Đó là các chuyến du lịch của các sinh viên đại học sau khi tốt nghiệp đã đến các nước để kiểm chứng thực tế trong 2 tới 3 năm rồi trở về áp dụng trong các công ty, xí nghiệp của mình.

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

Sự xuất hiện của phương tiện tàu hoả cũng dẫn tới loại dịch vụ đặt chỗ. Vào năm 1922, một người Anh là Robert Smart, nhân viên tàu hoả đã đặt chỗ khách đi tới các cảng ở nước Anh.

Thomas Cook, một nhà du lịch và nhà kinh tế Anh đã sớm nhìn ra yêu cầu cần có các tổ chức du lịch. Năm 1841, ông đã tổ chức một chuyến tham quan đặc biệt trên tàu hoả từ Leicester đến

Lafburoy (dài 12 dặm) cho 570 khách đi dự hội nghị. Giá dịch vụ vận chuyển là một Sterling/một hành khách. Hành khách (sau này được gọi là những du khách tham gia vào loại du lịch công vụ) trong cuộc hành trình được phục vụ văn nghệ, nước chè và các món ăn nhẹ. Chuyến đi rất thành công và mở ra dịch vụ tổ chức các cuộc lữ hành cho du khách. Sau Thomas Cook, nhiều người trên thế giới cũng bắt chước ông trên phương tiện tàu hoả. Năm 1842, Thomas Cook tổ chức văn phòng du lịch đầu tiên ở Anh (và cũng là văn phòng đầu tiên có tính chuyên nghiệp trên thế giới) với chức năng tổ chức cho công dân Anh đi du lịch khắp nơi. Đây là một mốc quan trọng, đánh dấu sự hình thành một loại tổ chức kinh doanh du lịch rất quan trọng: các hãng du lịch hay còn được gọi là các hãng lữ hành (Travel Agency, Agence de voyage, Reisebüro...) làm cầu nối giữa khách du lịch và các bộ phận phục vụ du lịch để hoạt động du lịch thuận lợi và nhịp nhàng. Cũng từ đây, ngành công nghiệp lữ hành (Travel Industry) bắt đầu manh nha.

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

Vào những năm vắt ngang hai thế kỷ XIX và XX, du lịch bằng ô tô xuất hiện cùng với việc xây dựng đường ô tô và sự phát triển các

phương tiện thông tin liên lạc. Người đi du lịch chủ yếu vẫn là các quý tộc, quan chức, thương gia và các tầng lớp tư sản giàu có và tập trung nhiều vào loại hình du lịch nghỉ dưỡng, giải trí...

Sau chiến tranh thế giới thứ nhất, du lịch tiếp tục phát triển với việc sử dụng phương tiện vận chuyển bằng máy bay. Năm 1925, hãng hàng không Đức Lufthansa đã hoàn thành chuyến bay dài 118 dặm và mở ra cho du lịch một hướng vận chuyển khách thuận lợi. Một số nước châu Âu cũng xây dựng và tổ chức các hãng du lịch quốc tế nhằm thu ngoại tệ để khôi phục và phát triển kinh tế. Cho tới cuối những năm 30, du lịch phát triển rất mạnh. Theo A. Cofehec trong cuốn "Lịch sử phát triển du lịch - Budapest - 1966", số người tham gia du lịch ở châu Âu và châu Mỹ khoảng từ 50 - 60 triệu.

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

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

Trong gần hai thập kỷ qua, cách mạng khoa học kỹ thuật đã đưa tới những thành tựu kỳ diệu cho nhân loại. Việc cơ giới hoá, tự động hoá với kỹ thuật tin học ngày càng phát triển đã đem lại năng suất lao động tăng cao, mức sống ngày càng tốt hơn và thời gian nhàn rỗi của người lao động cũng nhiều hơn. Do đó, các chuyến du

lượng cũng tăng lên rất nhanh cả về các dòng du khách cũng như độ dài của chuyến du lịch cùng với các dịch vụ du lịch ngày càng hoàn thiện. Giai đoạn này được một số nhà nghiên cứu gọi là giai đoạn "bành trướng du lịch". Du lịch và hoạt động kinh doanh du lịch đã và đang trở thành hiện tượng kinh tế - xã hội phổ biến, thành ngành kinh tế mũi nhọn của một số nước, ngành "công nghiệp không khói".

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

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

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

Hiện nay, trên thế giới đang diễn ra những thay đổi quan trọng như hướng đi của các dòng du khách, mà nét nổi bật là xu hướng tới các nước đang phát triển và mới phát triển với loại hình du lịch văn hoá và du lịch môi trường sinh thái. Các nước ở vùng châu Á - Thái Bình Dương đang là những nước giữ vai trò du lịch quốc tế chủ động. Mặt khác, cơ cấu chi tiêu của khách du lịch cũng thay đổi theo từng giai đoạn, mà nét nổi bật là tỷ trọng chi tiêu của khách du lịch trong các dịch vụ cơ bản (lưu trú, vận chuyển, ăn uống) có xu hướng giảm trong khi tỷ trọng chi tiêu của khách cho các dịch vụ bổ

sung (mua sắm, giải trí, tham quan ...) có xu hướng tăng lên. Một xu hướng nữa là việc sử dụng các dịch vụ du lịch trọn gói ngày càng ít hơn cùng với việc giảm bớt các thủ tục về xuất nhập cảnh hải quan. Khách du lịch ngày càng chủ động hơn trong việc lựa chọn dịch vụ cho mình, kể cả dịch vụ hướng dẫn du lịch.

Ở Việt Nam, đi du lịch cũng là nhu cầu từ xa xưa, và các thế hệ người Việt Nam cũng đã có những chuyến du lịch nổi danh trong lịch sử. Khách du lịch từ đất Việt ra đi chủ yếu thuộc các tầng lớp trên hoặc thương gia, nhà khoa học, nhà tu hành... Mặt khác, nhiều khách du lịch nước ngoài cũng có làm những chuyến lữ hành đến Việt Nam. Tuy vậy, ngành du lịch Việt Nam hiện nay có tuổi chưa phải cao nếu kể từ ngày thành lập vào 9/7/1960 theo Nghị định 26/CP của Chính Phủ. Từ Công ty Du lịch Việt Nam ngày ấy đến Tổng cục Du lịch Việt Nam bề thế hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đã trải qua bao thăng trầm và đã từng bước trưởng thành. Trong thời kỳ đổi mới và mở cửa nền kinh tế-xã hội, du lịch Việt Nam cũng có những đóng góp xứng đáng vào sự phát triển nhiều mặt của đất nước. Hiện nay cả nước có tới hơn 800 doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế (không kể các hộ tư nhân) tham gia vào việc kinh doanh khách sạn và các dịch vụ du lịch, có hơn 254 công ty lữ hành nội địa và 78 công ty lữ hành quốc tế. Riêng trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch, Tổng cục Du lịch Việt Nam đã cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch cho gần 3000 người. Các đơn vị kinh doanh du lịch của Việt Nam đã có mối liên kết, hợp tác với hơn 1000 hãng Công ty Du lịch từ 60 quốc gia và lãnh thổ trên thế giới. Ngành Du lịch Việt Nam là thành viên của tổ chức Du lịch Thế giới (WTO) từ tháng 9/1981, thành viên của Hiệp hội Du lịch châu Á - Thái Bình Dương (PATA) từ 1989, thành viên của Hiệp hội Du lịch Đông Nam Á (ASEANTA) từ 1995...

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

Với mục tiêu vào năm 2000, Việt Nam sẽ đón tiếp và phục vụ từ 3,5 đến 3,8 triệu lượt khách du lịch quốc tế và đến năm 2010 sẽ là 9 triệu lượt khách quốc tế; số khách du lịch nội địa sẽ là 11 triệu lượt vào năm 2000 và 25 triệu lượt vào năm 2010. Để thực hiện được mục tiêu ấy, Việt Nam phải nỗ lực rất lớn. Dự kiến với lượng khách ấy, doanh thu từ du lịch quốc tế sẽ đạt 2,6 tỷ USD vào năm 2000, và 11,8 tỷ USD vào năm 2010. Đó là con số có ý nghĩa khẳng định thế mạnh của du lịch trong tương lai. Những biện pháp để thúc đẩy sự phát triển của du lịch Việt Nam đang được đặt ra vừa cấp thiết vừa lâu dài, nhằm cụ thể hoá đường lối của Đảng được đề ra trong Đại hội lần thứ VIII là:

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

liên doanh với nước ngoài, xây dựng các khu du lịch và các khách sạn lớn, chất lượng cao, đòi hỏi nhiều vốn. Chuyển các nhà nghỉ, nhà khách từ cơ chế bao cấp sang kinh doanh khách sạn và du lịch".

Thực hiện đường lối của Đảng, Nhà nước ta đã có những văn bản chỉ đạo hoạt động du lịch khoa học, thực tiễn và có hiệu quả từ đại hội Đảng lần thứ VIII đến nay. Pháp lệnh du lịch Việt Nam được ban hành ngày 20/2/99 đã đi vào cuộc sống, tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch Việt Nam trong những năm tới mà trước tiên là những sự kiện du lịch Việt Nam năm 2000. Với mục tiêu: *Việt Nam - điểm đến của thiên niên kỷ mới*, du lịch Việt Nam đang chuẩn bị những điều kiện cả trước mắt cũng như lâu dài để đón và phục vụ khách du lịch gần xa. Một trong những điều kiện ấy là đào tạo nhân lực cho hoạt động du lịch, trong đó có đào tạo hướng dẫn viên – những người được ví như sứ giả, người đại diện đón và phục vụ khách du lịch.

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

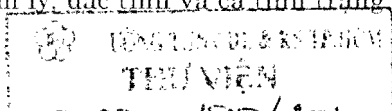
## **2. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch**

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

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

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

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



du lịch để kịp thời có những điều chỉnh đáp ứng tốt hơn cho khách và do đó, dịch vụ du lịch sẽ phát triển hơn, doanh thu sẽ cao hơn.

Các tổ chức kinh doanh du lịch hiện nay nói chung đều có hoạt động hướng dẫn du lịch. Các tổ chức kinh doanh lữ hành quốc tế và lữ hành nội địa càng cần thiết có hoạt động hướng dẫn du lịch. Việc thiết kế tours, bán tours, quảng cáo, tiếp thị môi giới trung gian ... phải gắn với yêu cầu hướng dẫn du lịch. Vì vậy, hoạt động hướng dẫn du lịch được thực hiện tốt hay không sẽ góp phần rất cơ bản vào việc bán tours, vào kinh doanh du lịch tại các tổ chức này và nói chung, vào hoạt động du lịch.

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

Tóm lại, hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời sau quá trình tham quan du lịch trong lịch sử của ngành nhưng đã có vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch đã và luôn là một loại dịch vụ rất cơ bản và là dịch vụ đặc trưng của du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch là một trong những nhân

tố thúc đẩy sự phát triển của du lịch và góp phần to lớn vào doanh thu từ du lịch.

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

## II. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

### 1. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu

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

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

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

Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch là một loại dịch vụ đặc trưng của hoạt động du lịch nói chung, và do các tổ chức du lịch tiến hành. Đó là công ty, hãng, trung tâm, xí nghiệp, phòng du lịch, đại lý du lịch ... Bằng hoạt động hướng dẫn, các tổ chức kinh doanh du

lịch sau khi đã có hợp đồng, thoả thuận đảm bảo phục vụ khách du lịch, thoả mãn nhu cầu khách đòi hỏi theo chương trình nhất định. Hoạt động này cuốn hút các bộ phận chức năng, nghiệp vụ có liên quan tới các mặt công tác khác nhau song chủ yếu vẫn là thông qua các hướng dẫn viên du lịch. Phần lớn các hoạt động hướng dẫn du lịch được thực hiện bởi hướng dẫn viên. Chất lượng phục vụ hướng dẫn du lịch cho khách phụ thuộc chủ yếu vào khả năng, nghiệp vụ, tri thức, phẩm hạnh của hướng dẫn viên du lịch mặc dù sự tham gia của các bộ phận liên quan là không thể thiếu được, dù trực tiếp hay gián tiếp. Chỉ từng hướng dẫn viên du lịch thì không thể thực hiện được hàng loạt công việc liên quan tới hoạt động hướng dẫn du lịch: tổ chức hoạt động của hướng dẫn viên, phối hợp hoạt động giữa các hướng dẫn viên, thu thập thông tin và xây dựng chương trình hướng dẫn, chuẩn bị các điều kiện cho hoạt động hướng dẫn, giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hướng dẫn du lịch.

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

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

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

Trước hết là việc tổ chức đón và tiễn khách du lịch, sắp xếp nơi nghỉ ngơi lưu trú và ăn uống cho khách, tổ chức chuyến tham quan du lịch đến những nơi có tài nguyên du lịch được khai thác, sắp xếp

các chương trình vui chơi giải trí, mua sắm cho khách du lịch. Hoạt động này có vai trò của hướng dẫn viên du lịch và sự tham gia của các bộ phận chức năng liên quan. Hoạt động này của hướng dẫn viên du lịch khác với những hướng dẫn viên của các lĩnh vực nghề nghiệp khác (hướng dẫn viên tại các di tích lịch sử - văn hoá, bảo tàng, hướng dẫn viên địa chất, hướng dẫn viên giao thông ...).

Hoạt động cung cấp thông tin cũng là một hoạt động bắt buộc nhằm giúp khách du lịch có được những hiểu biết cần thiết từ các quy định về xuất nhập cảnh, các thủ tục, tập quán, các quy chế về hoạt động tham quan, chương trình an ninh cho đến những thông tin về đất nước, con người, cảnh quan, các giá trị văn hoá - lịch sử, kinh tế - xã hội, các đối tượng tham quan... theo mục đích chuyến du lịch của khách đã được thỏa thuận hay phát sinh trong chuyến du lịch. Hoạt động này được coi là hoạt động chủ yếu nhất của hướng dẫn du lịch, phục vụ đắc lực nhất cho nhu cầu của khách du lịch mà vì đó, họ tiêu tiền và sử dụng thời gian rảnh rỗi.

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

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

những điều kiện nhất định hoạt động hướng dẫn du lịch trở thành động lực cho các hoạt động kinh doanh dịch vụ khác phục vụ khách du lịch.

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

## **2. Hướng dẫn viên du lịch**

### ***a. Quan niệm nghề nghiệp***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **b. Khái niệm và phân loại**

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

Trường Đại học British Columbia của Canada, một địa chỉ đào tạo nhân lực du lịch có uy tín lớn đã đưa ra khái niệm được nhiều người chấp nhận:

*“Hướng dẫn viên du lịch là các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch trực tiếp đi kèm hoặc di chuyển cùng với các cá nhân hoặc các đoàn khách theo một chương trình du lịch nhằm đảm bảo việc thực hiện lịch trình theo đúng kế hoạch, thuyết minh cho khách về các điểm du lịch đồng thời tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch”.*

Năm 1994, Tổng cục du lịch Việt Nam đưa ra khái niệm hướng dẫn viên du lịch như sau:

*“Hướng dẫn viên du lịch là cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm cả các doanh nghiệp du lịch*

khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch khách tham quan theo chương trình du lịch đã được kí kết”.

(Quy chế hướng dẫn viên du lịch- Ban hành theo quyết định số 235/DL-HTĐT ngày 04 tháng 10 năm 1994 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch).

Năm 1997, đã có tác giả Việt Nam đưa ra khái niệm “Hướng dẫn viên du lịch là một người nào đó hướng dẫn một nhóm người thực hiện chuyến tham quan trong một thời gian nhất định”.

(Tổng cục Du lịch: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch-Tài liệu bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch-Lưu hành nội bộ-Hà Nội 1997 trang 48)

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

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

- *Hướng dẫn viên du lịch* (thuật ngữ nước ngoài quen dùng là Tour Guide, Tour Manager, Tour Leader, (tiếng Anh), Guideur Touristique, Courier Touristique(Tiếng Pháp) là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng những nhu cầu được 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 với phạm vi và khả năng của mình.

Cũng cần lưu ý là, trong “Pháp lệnh du lịch” được Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam công bố ngày 20/2/1999 đã có điều 32 chương V qui định người được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch phải có đủ các điều kiện sau đây:

- a) Là công dân Việt Nam.
- b) Có phẩm chất đạo đức tư cách tốt.
- c) Có sức khỏe phù hợp.
- d) Sử dụng thành thạo ít nhất một ngoại ngữ.

- e) Có bằng tốt nghiệp đại học về chuyên ngành lễ hành, hướng dẫn du lịch hoặc có bằng tốt nghiệp đại học về chuyên ngành khác và có chứng chỉ đào tạo, bồi dưỡng về hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

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

- *Hướng dẫn viên chuyên nghiệp* (Tour Guide) là người hướng dẫn đoàn khách thực hiện chương trình thăm quan du lịch được thỏa thuận của tổ chức kinh doanh du lịch, được cấp thẻ hành nghề

- *Hướng dẫn viên tại điểm* (On-site Guide) là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan trong một vài giờ nhất định tại những điểm du lịch cụ thể, chẳng hạn hướng dẫn khách thăm thành cổ Roma (Italia), hướng dẫn khách thăm Cố cung ở Bắc Kinh (Trung Quốc). Người hướng dẫn viên địa phương ở Huế dẫn khách thăm Thành Nội, lăng tẩm... cũng là hướng dẫn viên tại điểm.

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

- *Hướng dẫn viên không chuyên* (Step-on Guide) thật ra là các cộng tác viên hướng dẫn du lịch mà các tổ chức kinh doanh du lịch thuê theo hợp đồng để hướng dẫn cho khách du lịch. Họ có thể là các nhà khoa học, giáo viên ngoại ngữ, nhà văn, nhà báo, nhà nghệ thuật có kiến thức về tuyến hay điểm du lịch nhất định mà khách du lịch cần tìm hiểu. Họ cũng có khả năng hướng dẫn du lịch, có khả năng ứng xử linh hoạt với khách như những hướng dẫn viên chuyên nghiệp. Họ thường được thuê theo mùa du lịch hoặc làm tự do ở những điểm, tuyến du lịch nhất định hay được thuê giới thiệu cho những đoàn khách có nhu cầu du lịch nghiên cứu chuyên sâu về một vài lĩnh vực nào đó.

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

Một cách phân loại khác là chia thành hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên địa phương.

- *Hướng dẫn viên suốt tuyến* là những hướng dẫn viên chuyên nghiệp có nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch từ khi đón khách, trong thời gian chuyến du lịch cho đến khi tiễn khách, hướng dẫn viên suốt tuyến chịu trách nhiệm chủ yếu nhất về việc thực hiện chương trình du lịch của đoàn khách theo hợp đồng. Người hướng dẫn thuộc loại này thường là của các tổ chức kinh doanh du lịch (nhất là ở các hãng, các công ty lữ hành).

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

### ***c. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch trong kinh doanh du lịch***

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

nhất định. Vì vậy, hướng dẫn viên là người đảm nhận phần việc quan trọng nhất, phức tạp nhất và đòi hỏi tính nghiệp vụ cao nhất trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch.

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

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

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

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

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

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

Có thể nói, hướng dẫn viên du lịch giữ vai trò không thể thiếu trong hoạt động hướng dẫn của các tổ chức kinh doanh du lịch. Để hoàn thành nhiệm của mình, hướng dẫn viên du lịch phải là những người giỏi nghiệp vụ, có đủ các yếu tố mà nghề nghiệp đòi hỏi.

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

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

## CHƯƠNG II

# NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ Ở HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

Hướng dẫn viên du lịch, do đặc điểm nghề nghiệp của mình cần phải có những phẩm chất và năng lực cần thiết. Những phẩm chất và năng lực này được hình thành và củng cố trong suốt thời gian hoạt động của mình. Mặt khác, những phẩm chất và năng lực này luôn được bổ sung, hoàn thiện một cách sáng tạo, không cứng nhắc.

### I. KIẾN THỨC CƠ BẢN

#### 1. Đặc điểm lao động

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

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

động, vì ngay cả khi tiễn khách xong, hướng dẫn viên có thể còn phải tiếp tục công việc của chính đoàn khách ấy để lại.

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

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

## 2. Kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ

Hướng dẫn viên, về nguyên tắc phải đảm nhiệm việc giới thiệu, hướng dẫn khách du lịch theo một số loại hình du lịch và theo những mục đích hoặc rất chung hoặc rất cụ thể mà khách đã chọn lựa theo hợp đồng. Do đó, hướng dẫn viên du lịch trước hết phải có kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ thành thạo mà nhờ đó có thể phân biệt với các nghề nghiệp khác. Điều đó đòi hỏi hướng dẫn viên phải nắm vững các qui chế, luật lệ, pháp lệnh đã được các cơ quan chức năng có thẩm quyền ban hành để tránh phạm qui, phạm luật và hướng dẫn khách du lịch theo đúng qui chế và luật pháp quốc gia và quốc tế. Đó là những qui định, thủ tục xuất nhập cảnh của khách du lịch quốc tế vào Việt Nam, của người Việt Nam du lịch ra nước ngoài, của Việt kiều. Hướng dẫn viên du lịch cũng phải biết đến các thông lệ quốc tế, khu vực để có 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 (để thực hiện nhiệm vụ) nội dung các hợp đồng được ký kết của đơn vị mình với các đơn vị trong và ngoài nước có quan hệ liên kết, hợp tác hay bạn hàng, đồng thời phải nắm được các chương trình du lịch, tức là những tours mà khách du lịch mua trực tiếp hay thông qua các hãng môi giới trung gian... Chỉ có hiểu biết tour khách du lịch mua, hướng dẫn viên du lịch mới có thể xây dựng kế hoạch công tác chi tiết cho mình, dự đoán các tình huống phải xử lý và chuẩn bị những điều kiện cần thiết, đồng thời thông báo cho khách chu trình tour kể từ khi ký kết mua tour đến khi thực hiện và kết thúc tour đó.

Hướng dẫn viên du lịch không phải là người thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn một cách máy móc, cứng nhắc mà là một nhà ngoại giao, một người đồng hành tin cậy của khách, một nhà tâm lý, một nhà sư phạm trong quá trình hướng dẫn khách du lịch. Vì thế, hướng dẫn

viên du lịch phải có các tri thức về giao tiếp, ứng xử, tâm lý khách du lịch, tâm lý và văn hoá dân tộc. Đó là kiến thức chuyên môn, nó đòi hỏi hướng dẫn viên liên tục trau dồi, học hỏi vì các thói quen ứng xử, tâm lý, qui tắc giao tiếp quốc tế có thể thay đổi do điều kiện lịch sử đổi thay. Chất lượng chuyên môn của hướng dẫn viên du lịch phụ thuộc không nhỏ vào khối lượng kiến thức mà họ tích lũy và vận dụng trong thực tiễn. Những qui tắc 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.

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

lich sử văn hoá, các cảnh quan lạ lùng và hấp dẫn khách du lịch nhiều mặt, các lễ hội, tập quán... tạo ra sản phẩm du lịch.

### 3. Những kiến thức cơ bản khác

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

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

- Kiến thức kinh tế: hướng dẫn viên phải có kiến thức về quá trình phát triển kinh tế của đất nước, của vùng hay của các địa phương có các điểm du lịch khác nhau với những biến đổi của kinh tế - xã hội trong phạm vi cả nước cũng như ở các địa phương này. Đồng thời, hướng dẫn viên du lịch phải có hiểu biết về một số nghiệp vụ cụ thể với các thao tác có tính nguyên tắc trong hoạt động kinh doanh và quản lý kinh tế. Các kiến thức này giúp cho hướng dẫn viên dễ dàng trong hướng dẫn và thực hiện các hợp đồng, các chế định về chi phí,

thanh toán, tín dụng... thuận lợi, chính xác vì lợi ích của tất cả những bên có liên quan và phù hợp với qui định pháp luật.

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

Muốn có kiến thức chính trị vững vàng, hướng dẫn viên du lịch phải không ngừng học hỏi qua sách báo, các nghị quyết, các báo cáo chính trị, tìm hiểu cách giải quyết hay kết luận mà các cơ quan Đảng

và Nhà nước chính thức đưa ra về một vấn đề nào đó. Mặt khác, hướng dẫn viên phải theo dõi sát các biến động chính trị trong nước và quốc tế, có sự nhạy cảm chính trị cần thiết, tránh sự lạc hậu với các biến cố chính trị đang xảy ra. Hướng dẫn viên du lịch còn là người đại diện cho quốc gia, dân tộc khi khách du lịch theo tour không có điều kiện tiếp xúc với nhiều người của quốc gia, dân tộc mình. Vì vậy, kiến thức chính trị của hướng dẫn viên du lịch cũng giúp cho khách thỏa mãn nhu cầu hiểu biết của mình một cách đúng hướng, góp phần vào bang giao quốc tế, bang giao hữu nghị giữa các dân tộc, một trong những chức năng quan trọng của ngành du lịch.

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

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

Những hiểu biết này được hướng dẫn viên ứng xử trong suốt chuyến du lịch.

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

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

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

Thông thường, với hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ và biết ở mức độ giao tiếp thông thường

một ngoại ngữ nữa. Với hướng dẫn viên du lịch Việt Nam, những ngoại ngữ thường được sử dụng là: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Nga, tiếng Trung Quốc.

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

## II. PHONG CÁCH VÀ ĐỨC TÍNH

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

### 1. Phong cách

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

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

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

Cùng với tác phong nhanh nhẹn, hướng dẫn viên du lịch cần linh hoạt và sáng tạo trong công việc. Bởi lẽ, mọi trình tự được sắp xếp dù khoa học đến mấy vẫn có những khiếm khuyết. Hướng dẫn viên trong chuyến du lịch phải làm việc trực tiếp với khách. Khách du lịch đa dạng về cơ cấu (tính cách, thái độ, lứa tuổi, sức khỏe), khả năng tài chính... nên rất dễ có những vấn đề nảy sinh. Ngoài ra, với tour dài ngày, với đoàn khách đông, với các tour du lịch mạo hiểm, với nhiều

nhân tố thường xuyên và bất thường cùng với điều kiện thời tiết, khí hậu thay đổi, hướng dẫn viên du lịch phải có đủ khả năng giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, kịp thời trong phạm vi có thể. Xử lý các tình huống một cách linh hoạt, sáng tạo mà không vi phạm pháp luật, hay hợp đồng, không ảnh hưởng hay ảnh hưởng ít tới chuyên du lịch hoàn toàn phụ thuộc vào hướng dẫn viên. Trong các tình huống bất thường, phong cách linh hoạt và sáng tạo của hướng dẫn viên sẽ tạo ra sự tin tưởng, yên tâm, thoải mái cho du khách và góp phần hạn chế đến mức thấp nhất những tổn thất nếu có cho các bên có liên quan.

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

Tất nhiên, mức độ linh hoạt, sáng tạo của hướng dẫn viên cùng với tác phong nhanh nhẹn và các phong cách khác thường có liên quan trực tiếp với nhau, tác động lẫn nhau và dẫn đến hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch khác nhau. Mức độ và mối liên hệ giữa các phong cách không thể 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 vừa phải học hỏi, vừa phải tự rèn luyện mình như một yêu cầu nghề nghiệp bắt buộc.

Bên cạnh tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt hướng dẫn viên du lịch cũng cần có thái độ cởi mở, lịch thiệp trong giao tiếp với khách và nói chung với mọi người. Kể từ buổi gặp gỡ và làm quen đầu tiên cho

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

Để có các phong cách này, hướng dẫn viên du lịch phải rèn luyện các động thái chuẩn xác khi tiếp xúc và hướng dẫn khách tham quan tại các điểm du lịch hay trên lộ trình. Chẳng hạn, chọn tư thế ngồi, đứng trong khi hướng dẫn khách trên các phương tiện vận

chuyển khác nhau sao cho thích hợp. Trong quá trình giao tiếp, chỉ dẫn, thuyết minh... hướng dẫn viên du lịch phải chú ý tới hướng nhìn của mắt mình. Hướng nhìn sai có thể phân tán sự chú ý của khách hoặc có thể gây hiểu lầm, gây sự khó chịu cho khách. Thông thường, khi vừa chỉ dẫn vừa thuyết minh cho khách quan sát và lắng nghe, hướng dẫn viên nên chọn tư thế đứng thích hợp để có thể đưa mắt nhìn vào đối tượng tham quan một cách chính xác (cùng với các động tác cần thiết) ở những chỗ cần giới thiệu hướng nhìn vào đoàn khách sao cho có thể quan sát những biểu cảm của cả đoàn để có ứng xử thích hợp. Trong giao tiếp, hướng dẫn viên cần tránh nhìn vào chân khách, tránh nhìn lâu vào một người trong đoàn nhất là khi người đó có dị tật, khiếm khuyết hay đó là một cô gái xinh nhất (nếu hướng dẫn viên là nam) một chàng trai có vẻ ngoài đẹp đẽ (nếu hướng dẫn viên là nữ) để tránh bị khách hiểu là bị xúc phạm hay thiên vị. Nếu cần, nhìn lâu hơn vào trưởng đoàn, hướng dẫn viên sẽ chiếm được cảm tình của khách. Nhìn chung, hướng nhìn, ánh mắt, nụ cười của hướng dẫn viên cần thể hiện sự ấm áp, thân mật mà không xuống xã, không xa cách.

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên phải chú ý tới các động tác mà từ đó, khách cảm thấy thoải mái, hứng khởi, được tôn trọng. Trong các động thái của mình, hướng dẫn viên cần chú ý nhất tới việc sửa kính, cài mũ, buộc dây giầy, gỡ tóc... và chọn vị trí, 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..., và lên phương tiện sau cùng để kiểm tra sự đầy đủ, sự an toàn của khách. Tuy nhiên trong những trường hợp cụ thể, khả năng ứng xử linh hoạt của hướng dẫn viên là rất quan trọng.

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

## 2. Đức tính

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

Đức tính đầu tiên mà hướng dẫn viên du lịch cần có là sự chín chắn và tính kế hoạch. Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt cùng với đức tính này tạo cho hướng dẫn viên có được niềm tin mến cao từ phía khách và đây cũng là đức tính rất cần thiết. Chắc chắn, thận trọng trước các quyết định, các biện pháp cần giải quyết trong các tình huống cũng như trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch chính là chìa 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. Đức tính này thể hiện trong việc đón khách, kiểm tra các dịch vụ phục vụ khách theo thỏa thuận và giúp đỡ

khách, trả lời các câu hỏi của khách, nhất là các câu hỏi ngoài nội dung tham quan du lịch. Tính kế hoạch đặc biệt cần thiết với hướng dẫn viên để tạo sự chính xác ở đoàn khách và bảo đảm cho hợp đồng được thực hiện đầy đủ đến từng chi tiết, tạo ra sự kính trọng, tôn trọng của khách đối với hướng dẫn viên. Tính kế hoạch cũng giúp cho các cơ sở dịch vụ du lịch phục vụ khách theo hợp đồng thuận lợi, đồng thời hướng dẫn viên có điều kiện bổ sung những khiếm khuyết, những thiếu hụt vì nhiều lý do trong quá trình hướng dẫn du lịch. Và lại, chín chắn và kế hoạch là sự bảo đảm cả về pháp lý (giấy tờ cam kết) cả về khả năng truyền đạt kiến thức của hướng dẫn viên để họ có được sự "nhàn hạ, thư thái" nhất định.

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

Lịch sự và tế nhị là đức tính chung của những người tiếp xúc với khách. Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, đức tính này được thể hiện ngay từ khi bắt đầu cuộc gặp gỡ cho đến khi kết thúc tour. Trong những lần hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên sẽ gặp phải những tình huống mà khách có những lời nói, hành động gây bối rối hay khó xử... tính tế nhị của hướng dẫn viên là rất cần thiết. Đức tính này xuất phát từ lòng tự trọng và ý thức tôn trọng khách của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên không được xúc phạm 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, quốc gia. Lịch sự và tế nhị, chân thành là những đức tính cơ bản của hướng dẫn viên du lịch. Bên cạnh đó, sự lạc quan vui vẻ cũng tạo nên khả năng đạt hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Nhìn chung, khách du lịch muốn sử dụng thời gian rảnh rỗi, tiền bạc vào mục đích giải trí, nghỉ dưỡng, kết hợp công vụ, tìm hiểu văn hóa, thay đổi môi trường sinh thái... nên rất cần sự vui vẻ, dí dỏm và đôi chút hài hước của hướng dẫn viên. Nụ cười tươi tắn, ánh mắt hân hoan, những lời nói gợi niềm hy vọng, hướng thiện, động viên của hướng dẫn viên đều làm ấm lòng khách du lịch, góp phần tăng hiệu quả, gây ấn tượng tốt cho khách. Điều cần chú ý là đức tính lạc quan ấy phải được thể hiện một cách khéo léo và tự nhiên. Mặt khác, những ý tưởng của hướng dẫn viên không phải lúc cũng được bộc lộ. Một câu chuyện vui, một ví von gây cười... phải ăn nhập với bối cảnh của hoạt động hướng dẫn và phải vô hại (chẳng hạn, điều đó không vô tình hay cố ý xúc phạm tới bất kỳ thành viên nào trong đoàn).

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

### III. NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC KHÁC

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

## 1. Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp

Dù có phương tiện kỹ thuật, hướng dẫn viên du lịch vẫn phải sử dụng ngôn ngữ của mình là chủ yếu để thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, hướng dẫn viên phải luyện cách phát âm một cách chính xác và phải điều tiết âm lượng một cách nhịp nhàng. Từng từ ngữ được sử dụng phải dễ hiểu, dễ nhớ với giọng nói của riêng mình có sức truyền cảm, cuốn hút khách du lịch, gây ấn tượng mạnh với khách. Giọng nói của hướng dẫn viên không căng thẳng hay lúng túng áp úng, nhát gừng mà phải tự nhiên, thoải mái. Những từ đa nghĩa, tối nghĩa cần tránh sử dụng và không dùng lối nói vắn tắt. Thông thường, hướng dẫn viên cần sử dụng các câu đơn giản và ngắn gọn nhưng đủ thông tin. Những từ dùng trong các câu cảm thán hay từ đệm cần hạn chế sử dụng trong ngôn ngữ hướng dẫn như các từ: kinh tởm, khủng khiếp, ghê rợn, tuyệt vời... Nếu dùng thường xuyên đến mức lạm dụng hay không đúng ngữ cảnh sẽ gây cho khách cảm giác bị cường điệu hóa hay hẫng hụt sau đó. Việc hò hét, kêu la trong khi hướng dẫn cần hết sức tránh.

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

Hiện nay, hướng dẫn viên du lịch còn sử dụng micro hay một số phương tiện khuếch âm khác (thường là với đoàn khách đông khi

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

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

- Cần chủ động chào hỏi khách du lịch và những người liên quan trước trong tư thế hướng dẫn viên là người chủ.

- Thận trọng và chính xác, lịch thiệp khi xưng hô với khách có lứa tuổi, giới tính, cương vị xã hội (hoặc tôn giáo) khác nhau, nhất là khi xử dụng đại từ nhân xưng.

- Tổ rõ sự quan tâm tới tất cả các thành viên trong đoàn khách, không thiên vị hay quá chú ý, quá thờ ơ với một ai.

- Cần nắm vững nghi thức giao tiếp với khách du lịch từ các dân tộc, quốc gia khác nhau (chẳng hạn : không bắt tay khách du lịch người Anh khi mới gặp lần đầu; cách chào trịnh trọng, cầu kỳ, lịch sự của người Nhật, người Mỹ, người Đức, người Pháp, người Trung Quốc...).

- Cần nhìn thẳng vào mắt người khách trực tiếp nói chuyện với mình. Trong trường hợp tiếp chuyện một đoàn khách, nên nhìn thẳng vào từng người trong chốc lát và có thể dừng lâu hơn ở trưởng đoàn.

- Khi tham gia giải trí, thư giãn với khách (không phải trong thời gian tham quan) cần xin phép khách một cách lịch sự nếu muốn hút thuốc. Hướng dẫn viên không hút thuốc, không nhai kẹo cao su khi đang thuyết minh, chỉ dẫn cho khách.

- Không làm những động tác gây những phản ứng không cần thiết từ khách hoặc những động tác bị coi là thiếu tế nhị, thiếu lịch sự (búng ngón tay, bẻ ngón tay, ngáp lộ liễu, xỉa răng lộ liễu v.v...).

- Cần hướng dẫn khách cách ăn uống một số món của dân tộc, của địa phương và cần nắm vững các nghi thức ăn uống khi dự tiệc cùng khách (các nghi thức này cần phải học và ứng xử thành thạo).

- Các cử chỉ cần được xử dụng chính xác và không lạm dụng trong những tình huống cụ thể. Chẳng hạn, cử chỉ đó làm tăng sự chú ý của khách cùng với lời thuyết minh, làm vấn đề dễ hiểu hơn, dễ tiếp thu hơn. Tư thế luôn tự nhiên thoải mái và tự tin, các cử chỉ phối hợp nhịp nhàng.

- Cần sẵn sàng "cám ơn" và "xin lỗi" khi gặp những trường hợp cụ thể; luôn giữ nét mặt tươi tắn với nụ cười trên môi; những câu chuyện vui, hài hước không lạc lõng với khung cảnh và phải vô hại.

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

## **2. Trang phục, trang điểm, tư thế**

Bất cứ một người làm dịch vụ du lịch nào cũng phải ăn mặc gọn gàng, phù hợp với công việc đòi hỏi. Nhưng nhân viên phục vụ bàn và

nhân viên đón tiếp trong các khách sạn, các đại lý du lịch... và hướng dẫn viên là những người trực tiếp phục vụ, gặp gỡ với khách du lịch cần phải có trang phục chuẩn mực nhất. Trang phục có thể theo đồng phục của cơ quan, theo thời tiết hay theo loại hình du lịch. Khi thực hiện hướng dẫn cho khách theo loại hình du lịch thể thao, du lịch leo núi mạo hiểm hướng dẫn viên cần có trang phục gọn, thuận tiện. Nhưng khi thực hiện hướng dẫn theo loại hình du lịch lễ hội, tâm linh... cần phải có trang phục trang trọng lịch sự. Nhìn chung hướng dẫn viên cần có trang phục vừa hiện đại, phù hợp vừa thể hiện bản sắc dân tộc của mình đồng thời thể hiện sự tôn trọng với khách du lịch, gây được thiện cảm với khách du lịch. Một hướng dẫn viên thạo nghề sẽ chú ý tới tâm lý, tập quán ăn mặc của khách du lịch ở các quốc gia, các vùng khác nhau. (Khách từ các nước: Thụy Sĩ, Pháp, Hà Lan, Italia, Thái Lan rất coi trọng trang phục). Giày, dép của hướng dẫn viên khi hành nghề phải tốt, đế có ma sát chống trơn, luôn được lau chùi sạch sẽ. Trong các lần di chuyển trên thang máy, đi dự tiệc tối hay các bữa tiệc có tính chất long trọng, hướng dẫn viên cần chú ý kỹ hơn tới trang phục. Màu sắc của quần áo, váy cần màu tao nhã. Hiện nay ở nhiều hãng du lịch, hướng dẫn viên có xu hướng sử dụng váy màu đậm, quần áo màu sáng.

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

Về nguyên tắc, hướng dẫn viên du lịch cần trang điểm và biết trang điểm cho đẹp, lịch sự nhưng cần phù hợp với gương mặt, hình thể, màu da của mình. Hướng dẫn viên cần có kiểu tóc, độ dài tóc hợp lý và chải tóc gọn gàng sạch sẽ, móng tay, móng chân cần được giữ

gìn. Câu tục ngữ : "Cái răng, cái tóc là góc con người" rất đúng với yêu cầu của hướng dẫn viên. Vì vậy, họ phải trau chuốt đến hàm răng, đến râu ria mép, đến lông tay. Họ cần giữ gìn cơ thể sạch sẽ, hơi thở thơm tho. Mùi thơm của cây cỏ tự nhiên được ưa chuộng hơn là nước hoa. Nói chung nên tránh sử dụng nước hoa khi không cần thiết hoặc chỉ cần dùng các loại nước hoa nhẹ mùi; để phòng những trường hợp khách dị ứng với nước hoa.

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

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

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

Trong những hoàn cảnh khác như kiểm tra sự bảo đảm của chất lượng, số lượng của các dịch vụ du lịch theo hợp đồng, giải quyết các

tình hướng phát sinh, thư giãn, mua sắm giúp khách.... hướng dẫn viên có thể có các tư thế tương đối thoải mái hơn. Nhưng trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng không làm mất lòng tự trọng cá nhân, tự tôn dân tộc, vi phạm đạo đức nghề nghiệp và thiếu tôn trọng hay xúc phạm khách.

### 3. Sức khoẻ

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

#### 4. Việc nói chuyện trên điện thoại

Việc nói chuyện trên điện thoại không phải là khó khăn và đây là một loại phương tiện quan trọng đối với hướng dẫn viên. Yêu cầu giao tiếp qua điện thoại trước hết phải từ giọng nói ấm áp, truyền cảm rồi mới tới những nội dung thông tin cần trao đổi. Hướng dẫn viên khi cần trao đổi công việc qua điện thoại cần chuẩn bị những điều kiện, để cuộc gọi không bị gián đoạn không cần thiết (bút, giấy, những nội dung cần truyền đạt phải ghi sẵn...) và quan trọng nhất là dù vội vã cũng cần giữ thái độ điềm tĩnh, vui vẻ. Những yêu cầu chung nhất khi nói chuyện điện thoại là :

- Giới thiệu ngay với người đối thoại về họ tên, chức vụ của mình và đề nghị người cần gặp qua điện thoại.

- Sau khi chào hỏi thân tình và ngắn gọn, cần trao đổi nội dung cần thiết một cách rõ ràng, chính xác, đầy đủ và ngắn gọn.

- Trong quá trình nói chuyện, luôn tỏ thái độ thân thiện đúng mức, đúng danh xưng; không nói trống không, nhát gừng; tránh ngắt lời người đối thoại; không cùng một lúc nói chuyện với người khác.

- Cần tránh việc kết thúc cụt lùn mà nên cảm ơn người đối thoại và để người gọi gác máy trước.

- Kết thúc việc nói chuyện điện thoại, khi các nội dung thông tin đã được trao đổi và được hiểu đúng từ cả hai phía.

- Tránh tranh luận gay gắt hay nói rườm rà qua điện thoại, tránh châm chọc, mỉa mai, chửi thề; tránh hút thuốc, ăn quà trong lúc đàm thoại.

Hướng dẫn viên cần ý thức về sự tiết kiệm tiền bạc khi trao đổi qua điện thoại. Mặt khác kỹ năng giao tiếp qua điện thoại luôn để lại hiệu quả tốt hoặc không tốt tới công việc và các mối quan hệ nhiều chiều.

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

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Phân tích đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch và những kiến thức cơ bản cần có ở hướng dẫn viên du lịch.

2. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, hướng dẫn viên du lịch cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì?

3. Tại sao nói, sức khỏe, khả năng giao tiếp và diện mạo bề ngoài của hướng dẫn viên du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hướng dẫn du lịch?

### CHƯƠNG III

## NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Hoạt động hướng dẫn du lịch liên quan tới nhiều yếu tố và do đó cũng chịu sự tác động của các yếu tố này. Các yếu tố khách quan tác động vào hoạt động hướng dẫn du lịch làm cho hoạt động này có những thay đổi nhất định. Các tổ chức kinh doanh du lịch có hoạt động hướng dẫn và các hướng dẫn viên cần chú ý tới các yếu tố tác động này.

### I. HÌNH THỨC VÀ THỜI GIAN CỦA CHUYẾN DU LỊCH

#### 1. Hình thức của chuyến du lịch

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

Với khách đi đoàn, hoạt động hướng dẫn du lịch thông thường được tổ chức theo hợp đồng đã ký, theo chương trình du lịch được vạch trước mà khách đã biết trước, đã mua. Hình thức tổ chức của chuyến du lịch này khiến cho hoạt động hướng dẫn nói chung, hoạt động của hướng dẫn viên nói riêng khá thuận lợi. Khách du lịch được tham gia rộng rãi trong các hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí ... Hướng dẫn viên du lịch có thể chủ động hơn trong quá trình phục

vụ theo nghiệp vụ của mình. Hầu hết các khâu và các thành phần dịch vụ du lịch đều được huy động nên nội dung hoạt động hướng dẫn du lịch sẽ đầy đủ hơn, chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch được bảo đảm hơn. Hình thức tổ chức khách theo đoàn hiện nay vẫn khá phổ biến trong các chuyến du lịch. Nó cũng bảo đảm 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 định sẵn.

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

## **2. Thời gian của chuyến du lịch**

Độ dài thời gian của chuyến du lịch cũng tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch ở các mức độ khác nhau.

Với những chuyến du lịch dài ngày của đoàn khách, hoạt động hướng dẫn du lịch luôn luôn được thực hiện theo lịch trình một cách đầy đủ, đa dạng. Hầu hết các bộ phận liên quan đều được huy động vào việc bảo đảm cho chuyến du lịch được thực hiện trọn vẹn, kể cả các lĩnh vực thông tin quảng cáo môi giới trung gian ... Hướng dẫn viên du lịch có thể không trực tiếp tham gia phục vụ một số lĩnh vực nhưng cần phải có sự phối hợp đồng bộ trên cơ sở nắm những thông tin cần thiết cho hoạt động hướng dẫn của mình. Cũng trong chuyến

du lịch dài ngày, hướng dẫn viên sẽ bộc lộ khả năng nghiệp vụ và kiến thức nhiều mặt một cách rõ ràng hơn. Do đó sự tự thân vận động cũng cao hơn, và nó tác động trở lại trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

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

## **II. CƠ CẤU KHÁCH DU LỊCH VÀ PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH**

### **1. Cơ cấu khách du lịch**

Đây là một trong những yếu tố tác động mạnh nhất đến nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch.

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

Nhưng nếu đoàn khách có số lượng lớn, hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải được tổ chức một cách rất khoa học đồng thời phải rất cụ thể nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi thành viên trong đoàn theo hợp đồng, theo chương trình đã định. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn

đoàn khách có số lượng lớn phải có sự phối hợp trực tiếp của những bộ phận chức năng và có thể do nhiều hướng dẫn viên đảm nhiệm. Trong trường hợp này, giữa các hướng dẫn viên phải có sự phân công các công việc một cách rõ ràng để không chồng chéo hay lúng túng, đồng thời phải có sự nhất quán từ trước về các nội dung thông tin, quảng cáo ...

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

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

viên trong đoàn để phục vụ. Tìm được mẫu số chung của các khách từ nhiều dân tộc khác nhau, hướng dẫn viên còn có thể 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 hoạt động hướng dẫn du lịch.

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

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

Khách du lịch ở độ tuổi trung niên, tuổi già thường có nhu cầu nghỉ dưỡng nhiều hơn, những thông tin theo mục đích du lịch sâu rộng và chính xác hơn. Sở thích, trạng thái tâm sinh lý của họ cũng khác với lứa tuổi thanh niên. Họ cũng có kinh nghiệm sống, có kiến thức và dễ có ấn tượng về hành vi ứng xử nào đó của hướng dẫn viên

hay những người, những nơi phục vụ. Vì vậy, hướng dẫn viên du lịch nói riêng, hoạt động hướng dẫn du lịch nói chung cần nắm vững các đặc điểm lứa tuổi và tâm lý lứa tuổi. Những thông tin về từng vấn đề đòi hỏi được truyền đạt chính xác, tỷ mỉ hơn và nhịp độ hướng dẫn cần đảm bảo cho khách đủ khả năng tiếp thu.

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

## **2. Phương tiện vận chuyển khách du lịch**

Có thể thấy rõ ràng, phương tiện giao thông được sử dụng để vận chuyển khách du lịch cũng là yếu tố tác động không nhỏ tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Phương tiện vận chuyển tạo thuận lợi hay khó khăn cho sự tiếp xúc giữa hướng dẫn viên với khách và các hoạt động hướng dẫn. Nhất là hoạt động thông tin tuyên truyền của hướng dẫn viên trên lộ trình phụ thuộc phần lớn vào loại phương tiện được sử dụng. Sẽ là thuận lợi hơn cho hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên khi sử dụng phương tiện vận chuyển khách du lịch là ô tô. Bằng loại phương tiện này, khách du lịch và hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với nhau một cách trực tiếp, ít có các đối

tượng khác xen vào trên lộ trình. Thông tin tuyên truyền, quảng cáo trên ô tô dễ dàng hơn cả so với các phương tiện khác. Mặt khác, hướng dẫn viên có điều kiện theo dõi trạng thái tâm lý và các ứng xử của khách nhiều hơn nên có thể điều khiển tâm trạng của khách hoặc điều chỉnh nội dung hoạt động hướng dẫn cho sát hợp với nhu cầu và khả năng thu nhận của khách hơn. Các hoạt động giải trí, thư giãn cho khách du lịch cũng dễ thực hiện hơn.

Trên phương tiện là tàu hoả, khách du lịch có thể bị phân chia vào các chỗ ngồi khác nhau, thậm chí ở những toa khác nhau. Ngay cả khi ngồi cùng một toa, hướng dẫn viên du lịch cũng khó hướng sự chú ý của khách vào mình, và sự tiếp nhận thông tin sẽ khó khăn hơn. Thời gian giao tiếp của hướng dẫn viên với khách cũng ít hơn so với trên phương tiện là ô tô, tâm trạng của khách khó nắm bắt hơn và chất lượng hướng dẫn khó có hiệu quả như trên ô tô.

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

Trên phương tiện vận chuyển là tàu thuỷ, hoạt động hướng dẫn du lịch thường kết hợp với hoạt động của các nhân viên phục vụ của tàu. Chỉ trong trường hợp tàu không bị lắc, rung và cảnh quan khi tàu chạy qua cần được giới thiệu (một di tích; một làng quê có những nét độc đáo có thể quan sát ở bên sông, một hiện tượng thiên nhiên kỳ

thú hay độc đáo trên biển, một hòn đảo hay dải bờ đẹp dễ chắt hạn) hướng dẫn viên mới có điều kiện chỉ dẫn, và thuyết minh cho khách. Tuy nhiên, điều này không phải lúc nào cũng thực hiện được.

Khách du lịch di chuyển trên các phương tiện khác như xích lô, xe máy, thú lớn (voi, ngựa, lạc đà...), bè mảng hoặc đi bộ (trường hợp thực hiện citytour) hoạt động hướng dẫn nói chung khó có điều kiện thực hiện hơn. Nếu có, cũng chỉ giới hạn ở những thông tin tóm lược, hạn hẹp và ở việc giúp đỡ khách trên phương tiện di chuyển.

Cũng cần chú ý là, ngoài cơ cấu khách du lịch và phương tiện vận chuyển khách du lịch có tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch, xu thế chính trị của khách và tôn giáo mà khách du lịch tin theo cũng có ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Hướng dẫn viên du lịch cùng với các cơ sở dịch vụ cần chú ý tới những điều này theo nguyên tắc giữ vững quan điểm lập trường của Đảng và Nhà nước ta nhưng không làm khách cảm thấy bị xúc phạm hay được thiên vị. Sự nhạy cảm nghề nghiệp sẽ giúp hướng dẫn viên tránh được những tổn hại tới hoạt động hướng dẫn du lịch.

### III. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG KHÁC

#### 1. Đặc điểm của tuyến, trung tâm du lịch và điểm du lịch

Tuyến du lịch thường được lập ra căn cứ vào nhiều yếu tố: các điểm, các trung tâm du lịch khác nhau, độ dài thời gian, chặng đường, địa hình cảnh quan liên quan, điều kiện dịch vụ du lịch ... Vì vậy với những tuyến du lịch khác nhau, hoạt động hướng dẫn du lịch cũng chịu những tác động không giống nhau. Nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn cũng khó có sự đồng đều, và hiệu quả của nó phụ thuộc vào việc tổ chức và khả năng nghiệp vụ của hướng dẫn

viên. Với những tuyến du lịch có chặng đường dài, điều kiện giao thông khó khăn, các điểm tham quan, các cơ sở lưu trú, ăn uống cách xa nhau ... hoạt động hướng dẫn du lịch phải được tổ chức một cách khoa học và đôi khi cần tới một số hướng dẫn viên. Hơn nữa, các tình huống bất thường, những vấn đề nảy sinh trong chuyến du lịch cũng dễ xảy ra ở những tuyến du lịch này, hướng dẫn viên phải linh hoạt, năng động và khéo léo giải quyết những tình huống, những vấn đề ấy.

Với những 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 nhiều.

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

thị, các công viên, bảo tàng ...) cũng góp phần quan trọng vào hoạt động hướng dẫn du lịch.

Các điểm du lịch khác nhau cũng có tác động khác nhau tới hoạt động hướng dẫn du lịch.

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

## **2. Sự phối hợp giữa các đơn vị, địa phương liên quan tới hoạt động du lịch**

Từ lúc chuẩn bị cho đến khi đón tiếp và tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cho khách, sự phối hợp giữa các đơn vị, kinh doanh du lịch (các công ty, các hãng, các xí nghiệp, trung tâm du lịch và dịch vụ du lịch) với các địa phương có cơ sở dịch vụ du lịch hay có tài nguyên du lịch được khai thác cho hoạt động du lịch có tác động quan trọng. Yếu tố này đặc biệt có ý nghĩa khi hoạt động hướng dẫn du lịch

được tổ chức cho các đoàn khách vào mùa vụ du lịch, và ở các điểm du lịch, trên các tuyến du lịch có dòng du khách lớn. Mức độ phối hợp - cả về trách nhiệm lẫn quyền lợi giữa đơn vị đảm nhiệm việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch trước hết với các cơ sở dịch vụ du lịch như vận chuyển khách, lưu trú, ăn uống, với các ban quản lý và khai thác các hoạt động kinh doanh tại các điểm du lịch sẽ có ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn cho khách. Các đại lý du lịch, công ty vận chuyển, cơ quan văn hoá, cơ sở dịch vụ ... cần phải có sự ký kết hợp đồng và cùng tổ chức thực hiện hợp đồng. Mức độ hợp tác giữa các bên liên quan ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Tại các đơn vị này, điều kiện đảm bảo cho chuyến du lịch của khách nói chung và tham quan du lịch nói riêng được thể hiện ở sự chu đáo, chính xác và linh hoạt các thoả thuận. Đó cũng là điều kiện cho hướng dẫn viên du lịch chủ động hoạt động hướng dẫn du lịch theo lịch trình đề ra thuận lợi hơn, chính xác hơn, đạt hiệu quả cao hơn. Ngoài ra, sự phối hợp, ủng hộ của các đơn vị, cơ quan như công an, ngoại giao, y tế, bảo hiểm, của các địa phương là trung tâm hay điểm du lịch mà đoàn khách đến tham quan, nghỉ dưỡng, nghiên cứu cũng rất có ý nghĩa. Ngay cả các địa phương (cả chính quyền và nhân dân) trên tuyến du lịch cũng góp phần vào hiệu quả của hoạt động hướng dẫn du lịch, nhất là khi có các tình huống bất ngờ xảy ra.

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

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

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

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

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

## CHƯƠNG IV

# TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

## I. CHUẨN BỊ VÀ ĐÓN TIẾP KHÁCH

### 1. Chuẩn bị

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

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

Thứ hai là, hướng dẫn viên cần tìm hiểu chương trình du lịch của khách đã được định trước. Những thông tin rất quan trọng cần

nắm vững là thời gian đến và kết thúc chuyến du lịch của khách; cơ cấu của đoàn khách và số lượng đoàn khách; cơ sở dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, phục vụ giải trí, nghỉ dưỡng của khách, chương trình tham quan, v.v...

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

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

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

Ngoài ra, hướng dẫn viên phải có sổ nhật ký chuyến du lịch để ghi chép các hoạt động, các thông tin, lịch trình hoạt động hướng dẫn du lịch và những điều cần thiết khác. Hướng dẫn viên còn cần tìm hiểu những thông tin khác như tỷ giá ngoại tệ ở thời điểm gần nhất (chú ý ngoại tệ mạnh và tiền của quốc gia mà khách sinh sống, khách

có thể mang theo) các thủ tục hải quan biên giới, cước phí bưu điện, những vấn đề nóng bỏng về an ninh du lịch.

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

## 2. Đón tiếp khách du lịch

Hướng dẫn viên có nhiệm vụ đón khách. Hầu hết khách du lịch lần đầu gặp gỡ, tiếp xúc với hướng dẫn viên một cách trực tiếp. Ấn tượng của buổi gặp gỡ và làm quen này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với khách du lịch. Nó có ảnh hưởng rất sâu sắc đến mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên trong suốt chuyến du lịch sau đó (và có thể cả chuyến du lịch sau). Vì lẽ đó hướng dẫn viên cần có sự thận trọng và linh hoạt trong ứng xử với đoàn khách (có trường hợp khách du lịch chỉ biết đến Công ty du lịch qua người đại diện duy nhất trong suốt chuyến du lịch là hướng dẫn viên của Công ty đó). Nơi đón khách thông thường là sân bay, nhà ga, bến cảng, cửa khẩu biên giới.

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

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

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

Hướng dẫn viên cũng cần tìm biết những bộ phận chính của nơi đón liên quan tới khách như cửa ra (exit), nhà ăn, cửa hàng, y tế, nhà

vệ sinh ... Về việc chuẩn bị cá nhân khi đón khách, hướng dẫn viên cần có trang phục phù hợp, trang nhã, gây ấn tượng tốt về diện mạo của mình với khách du lịch ngay từ ban đầu. Hướng dẫn viên cần có sự chỉnh tề trong đầu tóc, quần áo, giày dép, túi xách, phù hiệu (nếu có). Với các hướng dẫn viên nữ cần phải trang điểm và có thể xức chút ít nước hoa sang trọng lên mái tóc trong tư thế thoải mái, tự tin.

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

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

Hướng dẫn viên cần liên hệ trước với các cán bộ biên phòng và hải quan, để có thể làm người trung gian giữa họ với khách du lịch. Khi khách đã xong các thủ tục cần thiết, hướng dẫn viên tự giới thiệu với trưởng đoàn và đoàn khách du lịch. Việc giới thiệu họ và tên của hướng dẫn viên với khách cần chú ý đến cách phát âm của khách, (nếu là khách quốc tế) có thể chuyển cách gọi tên của hướng dẫn viên cho khách dễ nhớ trong suốt chuyến du lịch. Sau đó, hướng dẫn viên lấy danh sách số lượng khách du lịch thực tế của đoàn đã đến và cần nhớ chính xác họ tên trưởng đoàn hoặc các khách nếu đoàn ít hoặc không có trưởng đoàn.

Thái độ đón khách của hướng dẫn viên cần trang trọng thân tình, lịch thiệp từ giọng nói đến gương mặt, ánh mắt, nụ cười biểu cảm; không đi đứng háp tấp, vội vàng, các cử chỉ cần chính xác và từ tốn.

Sau khi làm quen, hướng dẫn viên giúp khách nhận đủ hành lý, hàng hoá của họ, giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, đúng

thủ tục đúng các bộ phận chức năng liên quan về những thiếu hụt, hỏng hóc hành lý của khách (cần chú ý tới việc trao đổi với trưởng đoàn, với người có trách nhiệm ở nơi đón tiếp, vận chuyển khách để giúp khách giải quyết những vấn đề về hành lý, hàng hoá, giấy tờ nhanh nhất). Chỉ khi xong các thủ tục, giấy tờ, hành lý của khách, hướng dẫn viên mới đưa khách ra phương tiện về nơi lưu trú.

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

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

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

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

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

- Bạn đến đất nước tôi lần đầu ?

- Chắc bạn mệt lắm sau chặng bay dài tới đây?

- Khí hậu, thời tiết ở quê hương bạn hiện nay có gì giống và khác với nơi đây ?

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

Việc chúc mừng khách đến, niềm sung sướng được đón khách, chúc chuyển tham quan du lịch của khách hay chuyển nghỉ dưỡng của khách được như ý và tốt đẹp có thể kết thúc sự giao tiếp trên phương tiện với khách.

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

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

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

## II. TỔ CHỨC ĂN Ở VÀ THAM QUAN DU LỊCH

### 1. Tổ chức việc ăn ở cho khách du lịch

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

hướng dẫn viên cần cùng với quản đốc khách sạn, trưởng đoàn khách bố trí phòng ở cho khách một cách nhanh chóng và hợp lý nhất.

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

- Các cặp vợ chồng

- Nữ trước, người già trước

- Trưởng đoàn

- Bạn bè muốn cùng phòng hay cùng tầng v.v....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Tổ chức việc tham quan du lịch

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hoạt động tham quan du lịch có vai trò đặc biệt quan trọng. Trong nhiều trường hợp, sự hấp dẫn của chương trình tham quan du lịch là một trong những nguyên nhân chủ yếu lôi cuốn khách du lịch thực hiện chuyến du lịch. Tâm lý chuộng "lạ" thể hiện ở việc khách du lịch tham gia vào hoạt động tham quan nhằm đáp ứng phần quan trọng nhu cầu tâm lý này.

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

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

Chương trình tham quan du lịch đã được định sẵn trong chuyến du lịch mà khách mua theo giá trọn gói, hướng dẫn viên cần đảm bảo thực hiện theo trình tự và đầy đủ theo hợp đồng. Đối với khách du lịch đi theo đoàn, hướng dẫn viên cần chú ý sao cho mọi thành viên trong đoàn đều được tham gia vào chương trình tham quan vui chơi giải trí. Nếu có khách du lịch nào trong đoàn không muốn hoặc không thể

tham gia vì lý do cá nhân, hướng dẫn viên du lịch không có lỗi và khách du lịch đó không được nhận lại số tiền bồi hoàn cho dịch vụ du lịch họ không được nhận. Song, cũng có những ngoại lệ nhất định.

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

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

Hướng dẫn viên cần có mặt trước thời gian qui định mời khách lên phương tiện đi tham quan hoặc bắt đầu tham quan (nếu đối tượng tham quan ở gần hoặc là cuộc tham quan đi bộ ...) tùy theo hoàn cảnh cụ thể để kiểm tra lại sự sẵn sàng cho việc tham quan của khách. Thời gian dành cho việc này thường không nhiều, từ 5 đến 15 phút. Hướng dẫn viên có thể tranh thủ trò chuyện hoặc giúp đỡ khách trong việc chuẩn bị tham quan du lịch.

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

Trang phục của hướng dẫn viên luôn luôn tề chỉnh, lịch sự trước khách du lịch nhưng phải chọn lựa cho phù hợp với cuộc tham quan có liên quan tới điểm tham quan, đối tượng tham quan hay tập quán của

địa phương và dẫn khách tới tham quan (chẳng hạn trang phục khi đi thăm ngôi chùa, vào ngày có đông khách hành hương cúng lễ và tham quan, khi đi thăm một bãi đá cổ lấp xấp nước và nhấp nhô, khi thăm quan một hang động cần phải leo trèo, chui luồn...). Việc chuẩn bị càng chu đáo, hướng dẫn viên càng có thêm lòng tự tin nghề nghiệp cũng như tạo niềm tin, niềm hứng khởi, háo hức của đoàn khách vào cuộc tham quan du lịch.

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

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

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

- Tham quan hang động hay các đền chùa, các di tích lịch sử - văn hoá... phải leo các bậc thang, xuyên rừng (chùa Hương ở Hà Tây, rừng Quốc gia Cúc Phương (Ninh Bình), Ngũ Hành Sơn (Đà Nẵng), Thất Sơn (An Giang)... cần đi giầy dép chắc chắn (tránh đi giầy, dép cao gót vì sẽ khó khăn khi di chuyển), hạn chế mang những đồ dùng

cá nhân không thật cần thiết, nên mang theo đèn pin, thuốc chống vắt, nước uống...

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

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

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

Hướng dẫn viên cần hướng dẫn khách tham quan du lịch đúng chương trình đã định và có phương pháp nghiệp vụ nhằm thoả mãn

nhu cầu, mục đích chuyến tham quan du lịch của đoàn khách. Tuy nhiên, trong chuyến tham quan du lịch, đặc biệt là với những chuyến tham quan du lịch dài ngày tại điểm du lịch, hướng dẫn viên cần thực hiện một chương trình du lịch tích cực. Đó là việc hướng dẫn viên cùng với trưởng đoàn, cùng với những cơ quan và cá nhân có trách nhiệm, có khả năng ở điểm du lịch tổ chức cho đoàn khách tham gia vào các hoạt động vui chơi, giải trí, văn nghệ, thể thao... một cách phù hợp, ngoài việc phục vụ lưu trú, ăn uống của đoàn khách. Chẳng hạn, có thể tổ chức các cuộc gặp gỡ giao lưu hữu nghị và văn hoá giữa các đoàn khách, giữa đoàn khách với các tập thể ở điểm du lịch, có thể tổ chức các hoạt động thi đấu thể thao hay đưa khách đi xem các buổi biểu diễn văn nghệ, nghe ca nhạc, tham dự vào các ngày lễ ở địa phương nơi đoàn đang lưu trú để thực hiện chuyến tham quan. Hướng dẫn viên có thể dẫn khách thăm các cơ sở sản xuất, các viện bảo tàng ở gần điểm du lịch hoặc giúp khách tìm thú vui, thư giãn trong việc mua sắm đồ lưu niệm.

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

khách có những người quan tâm tới các ngày lễ của dân tộc, quốc gia, tôn giáo... của mình và ngỏ ý nhờ hướng dẫn viên giúp đỡ, hướng dẫn viên cần sẵn sàng và nhiệt tình trong khả năng cho phép.

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

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

Một hướng dẫn viên du lịch có năng lực và thông thạo nghiệp vụ cần phải biết tận dụng và phát huy cao nhất những yếu tố tác động thuận lợi cho việc tổ chức tham quan du lịch. Những yếu tố này có thể do chủ quan, có thể do khách quan đưa tới, có thể thường xuyên xuất

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

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

du lịch của hướng dẫn viên sẽ có chất lượng cao. Vì vậy, việc xây dựng và duy trì mối quan hệ ấy, phát huy yếu tố tác động thuận lợi ấy luôn luôn phải được ghi nhớ ở hướng dẫn viên.

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

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

Hiện nay, ở nhiều di tích lịch sử - văn hoá gắn với danh thắng, điểm đến của các đoàn khách du lịch với nhu cầu tham quan tìm hiểu, các ban quản lý, các nhân viên có trách nhiệm luôn giúp đỡ hướng dẫn viên và tạo thuận lợi cho các đoàn khách du lịch. Chất lượng và hiệu quả hoạt động hướng dẫn du lịch ở những nơi này rất tốt. Song, đáng tiếc là còn có những nơi, các nhân viên có trách nhiệm thường vì lợi

ích trước mắt hoặc cục bộ mà thiếu sự phối hợp, thiếu sự đồng cảm trong quan hệ với hướng dẫn viên du lịch và đoàn khách. Trong quá trình tham quan và hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, khéo léo trong việc xử lý các tình huống bất thường, các hành động bột phát gây khó khăn cho đoàn khách. Mặt khác, hướng dẫn viên cần thiết lập mối quan hệ tốt với các nhân viên có trách nhiệm ở điểm du lịch dựa trên những nguyên tắc trách nhiệm và lợi ích giữa các bên để hạn chế các yếu tố tác động xấu tới các đoàn khách du lịch khác tham quan sau đó.

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

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

hiết. Nếu có những yếu tố tác động tới chương trình tham quan du lịch của đoàn mà thay đổi, hướng dẫn viên cần phải trao đổi với trưởng đoàn, với các thành viên trong đoàn để đi đến quyết định cuối cùng. Tất cả các trường hợp thay đổi chương trình tham quan, du lịch của đoàn khách, hướng dẫn viên phụ trách phải lập biên bản để tránh những phiền phức sau này.

Trong chương trình tham quan du lịch được thiết kế và bán cho khách đã có sẵn độ dài thời gian của toàn bộ chương trình, của từng chặng trên lộ trình cho tuyến du lịch, tại những điểm du lịch khách sẽ đến... Hướng dẫn viên phải nắm vững độ dài thời gian tham quan và phân phối một cách hợp lý, linh hoạt. Thông thường, thời gian của từng hoạt động trong chương trình đã được tính toán một cách khoa học, phù hợp với từng tuyến du lịch nhất định. Điều hướng dẫn viên du lịch được phân công theo đoàn cần quan tâm là sử dụng quỹ thời gian đó chính xác nhưng linh hoạt, năng động và sáng tạo trong phạm vi cho phép. Bởi lẽ, trong chương trình tham quan, các yếu tố tác động ngẫu nhiên có thể cản trở đến lịch trình tham quan du lịch của khách. Việc tắc nghẽn giao thông trên đường bộ khi đưa khách đi tham quan bằng ô tô, một cây cầu trên đường đi bị sập mà hướng dẫn viên không được thông báo trước, những tác động của thời tiết và các hoạt động của con người tại điểm du lịch do yêu cầu tu bổ, tôn tạo hay an ninh... đều có thể ảnh hưởng trực tiếp tới độ dài thời gian của chuyến tham quan du lịch. Trong những trường hợp cụ thể đó, hướng dẫn viên du lịch phải có những hoạt động để tìm giải pháp tốt nhất, hạn chế những ảnh hưởng xấu tới thời gian tham quan của khách du lịch. Hướng dẫn viên cần thông báo cho đoàn khách, trao đổi với trưởng đoàn (nếu có) và đưa ra những quyết định mang tính giải pháp tình thế. Hướng dẫn viên cũng cần có sự trao đổi với người điều khiển

phương tiện vận chuyển khách du lịch để có sự phối hợp đồng bộ và khả thi hơn.

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

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

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

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

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

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

Những trường hợp khách mệt mỏi hay muốn kết thúc sớm chương trình tham quan, hướng dẫn viên cũng căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể mà có quyết định kịp thời, chính xác.

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

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

một lý do nào đó, thời gian và địa điểm tham quan của đoàn không thể thực hiện theo chương trình. Hướng dẫn viên cần xin lỗi khách và kịp thời điều chỉnh thời gian, chương trình cho phù hợp, tránh những đảo lộn lớn cho khách.

Đối với khách du lịch đi lẻ, về cơ bản các hoạt động của những hướng dẫn viên tổ chức tham quan cho khách giống như với khách đi theo đoàn. Tuy nhiên nhiều hoạt động có thể rút ngắn lại căn cứ vào lộ trình, điều kiện hoạt động cụ thể và thỏa thuận trực tiếp của hướng dẫn viên với khách du lịch. Các chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên vẫn như với một đoàn khách, vẫn đòi hỏi các giai đoạn phục vụ khác nhau.

Điều cần lưu ý là thường có hai loại khách du lịch đi lẻ mà ở mỗi loại, hướng dẫn viên được phân công tổ chức tham quan du lịch phải biết rõ những đặc điểm của họ để việc tổ chức tham quan du lịch tốt hơn:

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

Chính những điều này đã tác động tới việc tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch của hướng dẫn viên. Vì vậy, căn cứ vào thỏa thuận cụ thể khi khách mua tour và khi trao đổi trực tiếp với hướng dẫn viên, hướng dẫn viên có thể chỉ đi cùng khách tới điểm tham quan, tổ chức tham quan mà không nhất thiết phải theo khách tới các điểm lưu trú hay ăn uống và phục vụ họ. Mặt khác, với loại khách này, có thể có nhiều hướng dẫn viên ở các điểm, ở các khâu khác nhau cùng tham

gia vào quá trình phục vụ khách du lịch. Hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch của hướng dẫn viên cho khách đi lẻ vì vậy mà có thể được giảm bớt. Các yếu tố tác động cũng vì vậy mà đỡ gây trắc trở cho hoạt động tham quan của khách. Độ dài thời gian tham quan không nhất thiết phụ thuộc vào hợp đồng ban đầu một cách cứng nhắc mà khách có thể yêu cầu được kéo dài hay rút ngắn nhưng về cơ bản không ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh. Cũng vì lẽ đó, hướng dẫn viên du lịch càng có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc chủ động tổ chức, giới thiệu cho khách các dịch vụ bổ sung hấp dẫn nhằm làm cho chuyến tham quan du lịch của khách có ít nhất, đạt hiệu quả cao và hiệu quả kinh doanh du lịch của doanh nghiệp du lịch cũng tăng lên.

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

Hướng dẫn viên khi tổ chức tham quan du lịch cho khách đi lẻ cần nhớ rằng có thể đó là buổi tiếp xúc duy nhất với khách nên các

thao tác nghiệp vụ, kỹ năng thể hiện và kiến thức chuyên môn của hướng dẫn viên phải được thể hiện ở trình độ nghiệp vụ cao. Ấn tượng để lại cho khách du lịch sẽ có tác động tốt cho bản thân hướng dẫn viên và cho doanh nghiệp du lịch của hướng dẫn viên.

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

### **3. Tổ chức các dịch vụ khác**

Trong quá trình tham quan du lịch, khách du lịch thường có những khoảng thời gian nghỉ ngơi nhất định ở nơi lưu trú. Ở nơi lưu trú, khách cần có những hoạt động thư giãn, thể thao, thưởng thức văn nghệ, giải trí, mua sắm hoặc quan sát, tìm hiểu cảnh quan, dân cư gần cận... Dẫu thời gian lưu trú chỉ một hay nhiều đêm, ở gần điểm

du lịch hay xa điểm du lịch, nhu cầu sử dụng thời gian rỗi này là một thực tế. Chính vì vậy, hướng dẫn viên cần tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí... sao cho phù hợp với nhu cầu, sở thích của khách, tránh thời gian buồn chán cho khách, nhất là những khách du lịch trẻ tuổi, lần đầu đi du lịch và luôn có nhu cầu hoạt động. Mặt khác có thể phối hợp với địa phương, cơ sở dịch vụ lưu trú, các cơ quan, đơn vị có điểm du lịch mà khách nghỉ lại tổ chức các dịch vụ khác nhau phục vụ khách du lịch, phù hợp với những điều kiện cụ thể và khả năng chi trả cũng như nhu cầu của khách.

Thực hiện việc tổ chức các hoạt động theo hướng thứ nhất (các chương trình vui chơi giải trí, thư giãn...) hướng dẫn viên có thể gặp gỡ, trao đổi với các cơ quan, trường học, đơn vị quân đội, địa phương hay người lãnh đạo, quản lý du lịch, cơ sở lưu trữ... để nêu yêu cầu và phối hợp với họ tổ chức các buổi gặp gỡ giao lưu, hữu nghị. Các hình thức gặp gỡ buổi tối như đốt lửa trại, uống rượu cần, giới thiệu về con người và lịch sử địa phương, hát, đối đáp, kể chuyện, đọc thơ... thường dễ tổ chức và có khả năng hấp dẫn khách du lịch. Mặt khác, hướng dẫn viên cũng có thể tổ chức cho khách tham quan các bảo tàng, các cơ sở sản xuất, làng nghề, làng văn hoá... nếu những nơi này không nằm trong chương trình du lịch đã được hợp đồng. Tất nhiên, ở những nơi này hướng dẫn viên phải biết được những gì cần giới thiệu hoặc nhờ người địa phương giới thiệu cho khách để tránh sự đơn điệu, nhàm chán hay một thái độ thờ ơ, lạnh lùng với khách từ cơ sở.

Hướng dẫn viên cũng có thể tổ chức cho khách thưởng thức các chương trình văn nghệ nhất định nếu phù hợp với thời gian, tâm lý của khách. Các chương trình này nếu có thể, hướng dẫn viên cần liên hệ trước với những người có trách nhiệm trước khi dẫn khách tới xem để tránh những sơ xuất (như chương trình có tiết mục đụng chạm tới tâm lý, lòng tự tôn dân tộc, quan hệ quốc tế... hay đụng chạm tới các

khuyết tật của thành viên trong đoàn...). Nếu trong thời gian lưu trú - nghỉ ngơi - tham quan của đoàn khách tại nơi đó có các hoạt động thi đấu thể thao, hội hè hay các hoạt động kỷ niệm các ngày lễ... hướng dẫn viên cần tìm hiểu và có thể đưa khách tới thưởng thức, tham dự nhằm giúp khách có điều kiện tốt hơn để hiểu về vùng đất và con người, văn hoá.. mà họ đến tham quan du lịch.

Một hoạt động khác cũng rất cần thiết nhằm tăng cường sự thân ái, quý mến của khách du lịch với hướng dẫn viên, với doanh nghiệp du lịch là thực hiện dưới hình thức thích hợp các ngày sinh nhật của khách du lịch trong thời gian chuyến tham quan. Với sự giúp đỡ của trưởng đoàn, với giấy tờ có trong tay và những hiểu biết về tâm lý, thói quen của khách, hướng dẫn viên có thể chuẩn bị hay cùng trưởng đoàn, quản lý cơ sở lưu trú (nhân viên lễ tân...) chuẩn bị món quà nhỏ hoặc hoa tươi cùng những lời chúc mừng trang trọng đúng kiểu với thành viên trong đoàn có ngày sinh nhật. Việc này nên làm với sự có mặt của cả đoàn hay đa số thành viên trong đoàn nhằm tác động tốt đẹp tới cả đoàn khách.

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

Trong quá trình tổ chức các hoạt động giải trí, thư giãn thể thao.. cho khách, hướng dẫn viên du lịch đồng thời có thể làm nhiệm vụ quảng cáo tuyên truyền cho các tài nguyên du lịch của vùng, của đất nước, quảng cáo cho tuyến, điểm du lịch mà trong các quảng cáo, các thông tin khác nhau chưa thể tới hết với khách. Chính những hoạt động này cũng góp phần vào thành công của hoạt động hướng dẫn du lịch, tạo ra những chương trình du lịch mới sinh động và hấp dẫn khách du lịch.

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

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

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

Trong quá trình tham gia tổ chức các dịch vụ cho khách du lịch, hướng dẫn viên càng có điều kiện tăng cường mối hiểu biết với khách và tuyên truyền, quảng bá cho các tuyến, điểm du lịch của đất nước, quảng bá cho uy tín của hãng mình. Đó cũng là cách giúp khách quay

trở lại du lịch lần nữa và mời gọi những người khác đến với chương trình tham quan du lịch, đến với hăng của hướng dẫn viên. Đôi khi, chương trình tham quan và các hoạt động tổ chức dịch vụ phục vụ khách du lịch hấp dẫn, khách có thể quyết định đăng ký kéo dài chương trình, mua tiếp tour của hăng sau khi tour cũ kết thúc.

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

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

### III. TỔ CHỨC VIỆC TIỀN KHÁCH

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

#### 1. Chuẩn bị và kiểm tra

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

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

Có những doanh nghiệp du lịch chuẩn bị phiếu đánh giá của khách sau mỗi chuyến du lịch (có nơi gọi là quỹ lời khuyên của khách) hướng dẫn viên cần nhận lại phiếu này trước khi tiễn khách.

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

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

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

Hướng dẫn viên không tranh cãi gay gắt với nhân viên thanh toán của cơ sở lưu trú, đặc biệt trước mặt khách. Những vấn đề không

rõ do hợp đồng, cần hỏi lại những người có trách nhiệm ở doanh nghiệp của hướng dẫn viên.

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

## **2. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo qui định và tạm biệt**

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

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

Trên đường từ nơi lưu trú ra sân bay, nhà ga, bến cảng hay cửa khẩu biên giới... giữa hướng dẫn viên và đoàn khách đã có sự hiểu biết nhất định sau chuyến du lịch. Vì vậy, khác với buổi đón khách và đưa về cơ sở lưu trú, lần này hướng dẫn viên không nhất thiết phải giới

thiệt cảnh quan trên đường (trừ khi có khách đề nghị) mà nên để khách trong các tâm trạng khác nhau của họ. Thường thường, khách có tâm trạng sau: hài lòng với chuyến du lịch và tự nhủ sẽ còn dịp trở lại và chuyến chia tay này đầy lưu luyến và hứng khởi; thất vọng về chuyến đi vì những nhu cầu, mục đích không thực hiện được và chuyến chia tay này với hướng dẫn viên, với mảnh đất và con người này sẽ là chia tay lâu dài không hẹn ngày gặp lại. Hướng dẫn viên cần tôn trọng thái độ của khách và nếu không khí đậm tình thân hữu, ấm cúng, hoan hỉ thì có thể tham gia vào các câu chuyện của khách một cách có chừng mực.

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

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

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

Đoàn khách ít người, hướng dẫn viên nên để khách tự xuất trình vé và tự cân hành lý để gửi vào phương tiện vận chuyển. Hướng dẫn viên cần giúp khách nắm vững các qui định về trọng lượng, số

lượng hành lý và những qui định về loại hàng hoá được phép hay cấm xuất. Nếu khách đề nghị, trong trường hợp đoàn đông và hành lý nhiều, hướng dẫn viên có thể thay mặt đoàn cân và gửi hành lý cho khách.

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

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

Sau khi đã hoàn thành thủ tục xuất cảnh và nhận được cuống phiếu hành lý, phiếu lên máy bay, xuống tàu.... hướng dẫn viên nhắc khách chuẩn bị hành lý xách tay, qua kiểm tra an ninh để vào phòng chờ đã được ngăn cách. Cho tới thời điểm này, hướng dẫn viên cần nói những lời tạm biệt thân tình, những lời chúc may mắn và bình yên với đoàn khách, và sự mong muốn gặp lại khách cùng với bạn bè của họ. Thái độ chân thành, lịch sự và lưu luyến cũng như không khí đầy thiện cảm của phút chia tay mà hướng dẫn viên tạo ra với đoàn khách là rất cần thiết. Các cử chỉ, hành vi của hướng dẫn viên lúc này đều cần sự nghiêm túc, không tỏ ra cầu thả, xuống xã dù đã thân thiết với khách hơn so với buổi đón khách.

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

### 3. Những điều cần chú ý khi tiễn khách

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

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

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

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

đàng hoàng, lịch lãm và không giấu diếm, nhất là trước con mắt của khách, dù giá trị của quà tặng lớn hay nhỏ.

Hướng dẫn viên cần tránh những hành vi gợi ý khách đưa tiền “tip” hay tỏ thái độ hờ hững coi thường món quà có giá trị nhỏ, khúm núm, vui mừng trước món quà có giá trị lớn.

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

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

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

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