

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HOÁ HÀ NỘI

BÙI THANH THỦY

NGHIỆP VỤ

Hướng dẫn du lịch

GIÁO TRÌNH DÀNH CHO SINH VIÊN ĐẠI HỌC VÀ CAO ĐẲNG NGÀNH DU LỊCH



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
BÙI THANH THỦY

NGHỀ NGHIỆP VỤ

HƯỚNG DẪN DU LỊCH

*(Giáo trình dành cho sinh viên đại học và cao đẳng
ngành Du lịch)*

(Tái bản lần thứ 2)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

LỜI NÓI ĐẦU

*Để xây dựng một hệ thống giáo trình cho các ngành học trong nhà trường, từ nhiều năm nay, Trường Đại học Văn hoá Hà Nội đã tiến hành tổ chức biên soạn giáo trình cho từng môn học, trong đó có môn “**Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch**” dành cho sinh viên Khoa Văn hoá Du lịch.*

Đây là giáo trình nhằm cung cấp đầy đủ cho sinh viên Khoa Văn hoá Du lịch nói riêng và sinh viên ngành Du lịch nói chung những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề như quy trình tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo hình thức tổ chức chuyến đi, phương pháp hướng dẫn tuyến, hướng dẫn điểm, phương pháp hướng dẫn tham quan theo chuyên đề, phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, phương pháp xử lý các tình huống, phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, nghệ thuật diễn đạt... và một số kỹ năng cần thiết khác của hướng dẫn viên. Đồng thời, giáo trình cũng giới thiệu thêm một số kiến thức phục vụ cho nghề hướng dẫn du lịch để sinh viên tham khảo.

*Giáo trình **Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch** gồm 5 chương:*

- *Chương 1: Khái quát về dịch vụ hướng dẫn du lịch*
- *Chương 2: Hướng dẫn viên du lịch*

- Chương 3: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch
- Chương 4: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề
- Chương 5: Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ

Do khuôn khổ cuốn sách và kiến thức của người viết có hạn mà thực tiễn hoạt động hướng dẫn du lịch lại diễn ra rất phong phú, đa dạng, do vậy chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, hạn chế. Tôi rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp để có điều kiện nâng cao hơn nội dung cuốn giáo trình này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tác giả của những công trình đã viết về môn học này hoặc có liên quan đến môn học này giúp tôi có những kiến thức nền tảng khi biên soạn. Tôi cũng chân thành cảm ơn Hội đồng Khoa học Khoa Văn hoá Du lịch, Hội đồng khoa học Trường Đại học Văn hoá Hà Nội, các Công ty Du lịch, Bộ Công an, Cục Hải quan, Hãng Hàng không Quốc gia Việt Nam, các đồng nghiệp trong và ngoài trường..., đã giúp đỡ, động viên tôi khi biên soạn giáo trình này.

Tác giả

Bùi Thanh Thủy

Chương 1

KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1.1. Quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch

Sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch là một bộ phận của dịch vụ du lịch, do sự ra đời của hoạt động du lịch mang tính giải trí sinh ra.

Theo lịch sử xã hội loài người, từ xã hội nguyên thủy tiến đến xã hội nô lệ, do sự phát triển của sản xuất đã đem lại sự dư thừa về vật chất cho tầng lớp chủ nô, họ không chỉ hài lòng hưởng thụ cuộc sống chiếm dụng, mà còn bắt đầu lấy việc đi thị sát các nơi và dạo chơi để du lịch hưởng lạc. Đến xã hội phong kiến, sự cải thiện của điều kiện giao thông và sự phát triển kinh tế tạo điều kiện cho hoạt động đi lại phát triển. Ngoài những chuyến “vi hành” của các Quốc vương, Thừa tướng còn có sự đi du ngoạn của các nhân sỹ, học giả. Đặc biệt, thời kỳ giữa và cuối của xã hội phong kiến đã phát triển việc đi du lịch dạy học làm mục đích của việc học tập; đi du lịch an dưỡng làm mục đích của việc bảo vệ sức khỏe; du lịch đường biển làm mục đích của việc thám hiểm, đi du lịch ra nước ngoài, buôn bán Trong một số hoạt động du lịch này, luôn luôn có người thông thạo đường làm

hướng dẫn. Đó chính là những biểu hiện ban đầu của hoạt động hướng dẫn du lịch. Họ không chỉ dẫn đường mà còn có thể giới thiệu những địa danh nổi tiếng dọc đường, phong tục của vùng đó và nơi có phong cảnh đẹp. Sự phục vụ cung cấp ở một vài điểm giống với sự phục vụ của hướng dẫn viên du lịch ngày nay.

Với sự thiết lập về quan hệ sản xuất của chủ nghĩa tư bản, đặc biệt là vào những năm 60 của thế kỷ XVIII, cách mạng công nghiệp ở Anh bắt đầu, tiếp sau đó là cách mạng công nghiệp hoàn thành ở Mỹ, Pháp, Đức, Nhật vào thế kỷ XIX đã thúc đẩy rất lớn sự phát triển của sản xuất và mang đến sự phồn thịnh về kinh tế. Ngày 5 tháng 7 năm 1841, một người Anh tên là Tomat Cook đã thuê một chuyến xe lửa chở 570 người từ Anh sang Pháp tham dự Hội nghị Cấm rượu, cả đi cả về là 22 dặm Anh, thu phí đoàn mỗi người 1 ciling. Khách trong đoàn được phục vụ miễn phí một bữa ăn nhanh và bữa trưa với món thịt nướng, ngoài ra còn có một đoàn múa hát đi theo phục vụ đoàn. Hoạt động này đã trở thành sự mở đầu cho hoạt động du lịch cận đại được công nhận. Đặc biệt, trong hoạt động du lịch này, Tomat Cook đã tự mình tháp tùng và phục vụ cho đoàn từ đầu đến cuối, có thể nói, đó là sự thể hiện sớm nhất sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch của ngành du lịch cận đại.

Năm 1845, Tomat Cook từ bỏ công việc chính là làm mộc, tập trung làm công việc sắp xếp phục vụ cho những chuyến du lịch. Ông cho thành lập ở Scotlen một công ty du lịch mang tên ông. Đây là công ty du lịch thương mại đầu tiên của thế giới, lấy phương châm "*phục vụ du khách quan chúng là mục đích phục vụ*

của công ty". Cũng trong năm này, ông tổ chức cho 350 người đi du lịch từ Anh đến một số nước Châu Âu với giá du lịch trọn gói bao gồm tiền tàu xe, tiền ở trọ và vé tham quan các thắng cảnh trên lộ trình. Để tổ chức tốt chuyến du lịch này, Tomat Cook đã thiết lập hướng dẫn viên chuyên môn tại địa phương nơi khách đến. Từ đây, Tomat Cook không ngừng cung cấp các dịch vụ du lịch mang tính tổng hợp cho du khách, mở dòng sông đầu tiên của du lịch cận đại, ngành du lịch cận đại chính thức ra đời từ đây. Điều đó, có nghĩa hướng dẫn viên du lịch, do nhu cầu hướng dẫn mang tính thương mại của ngành du lịch, cũng ra đời từ đây. Năm 1851, Tomat Cook đã đưa hàng vạn người tham gia hội chợ thế giới lần thứ nhất ở Anh, đồng thời cung cấp "*sự phục vụ hướng dẫn du lịch*" cho du khách. Vì vậy, hướng dẫn viên du lịch mang tính chuyên nghiệp đã chính thức trở thành một loại nghề mới được xã hội biết đến và công nhận. Từ năm 1855, Tomat Cook đã tổ chức hàng loạt các đoàn du lịch đồng thời cung cấp sự phục vụ hướng dẫn viên du lịch trên cả chặng đường.¹

Đến năm 1864, tổng số người mà Tomat Cook tổ chức đi du lịch đã đạt đến hơn 100 vạn lượt người. Tên của Ông đã trở thành một đại từ du lịch mà ở châu Âu hay châu Mỹ người ta đều biết đến². Sau này, người ở châu Âu và Bắc Mỹ, Nhật Bản đã lần lượt làm theo hoạt động tổ chức du lịch của Tomat Cook, họ thành lập các công ty du lịch hoặc các tổ chức tương tự, tuyển chọn các hướng dẫn viên du lịch hoặc người dẫn đường, đưa đoàn đi tham quan trong và ngoài nước. Như vậy, trên thế giới đã dần dần hình thành đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Sau Đại chiến thế giới lần thứ II, nổi lên hoạt động du lịch mang tính

^{1,2} Dear MacCannell. *The tourist*. - California, 1984. - Tr 29

dại chúng với quy mô lớn và đạt được sự phát triển, làm cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch cũng phát triển một cách nhanh chóng. Đến nay, hầu hết các nước trên thế giới đều có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chuyên và không chuyên đông đảo. Do vậy, có thể thấy, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp đã dần dần hình thành và phát triển sau sự ra đời của ngành du lịch.

So với các nước Âu, Mỹ, ngành du lịch của Việt Nam bắt đầu khá muộn. Vào ngày 09/07/1960, theo Nghị định 26 của Chính phủ, Công ty Du lịch Việt Nam đầu tiên được thành lập, lãnh đạo toàn ngành du lịch lúc bấy giờ. Giai đoạn này du lịch Việt Nam chưa có điều kiện phát triển bởi đất nước còn đang bị chia cắt. Chức năng chủ yếu của Công ty là phục vụ đón tiếp, tổ chức vấn đề ăn nghỉ cho số khách công vụ liên quan đến hoạt động của Đảng, Nhà nước và các tổ chức quốc tế. Phân đông là khách đến từ các nước XHCN cũ.

Sau khi đất nước thống nhất, Công ty Du lịch Việt Nam được giao nhiệm vụ tiếp quản các khách sạn lớn ở các tỉnh, thành phố phía Nam để đưa vào kinh doanh du lịch. Trên cơ sở những điều kiện và khả năng phát triển du lịch, ngày 23/01/1979, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Nghị định 32 quyết định thành lập Tổng cục Du lịch Việt Nam. Đây là một bước ngoặt lớn cho hoạt động du lịch ở Việt Nam. Tuy đã có những điều kiện để phát triển, song do nền kinh tế chung của đất nước sau chiến tranh gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là cơ chế quản lý kinh tế theo kiểu tập trung bao cấp, cộng với một số nguyên nhân khách quan khác khiến bước phát triển du lịch của cả nước trong giai đoạn từ năm 1975 đến

1986 vẫn chưa đáp ứng được so với tiềm năng và nhu cầu phát triển của đất nước. Có khoảng 30 công ty du lịch hoạt động trong giai đoạn này, với đội ngũ hướng dẫn viên khoảng từ 150 đến 200 người. Khách du lịch chủ yếu vẫn là khách từ các nước thuộc khối XHCN trước đây, đứng đầu là khách đến từ Liên Xô.

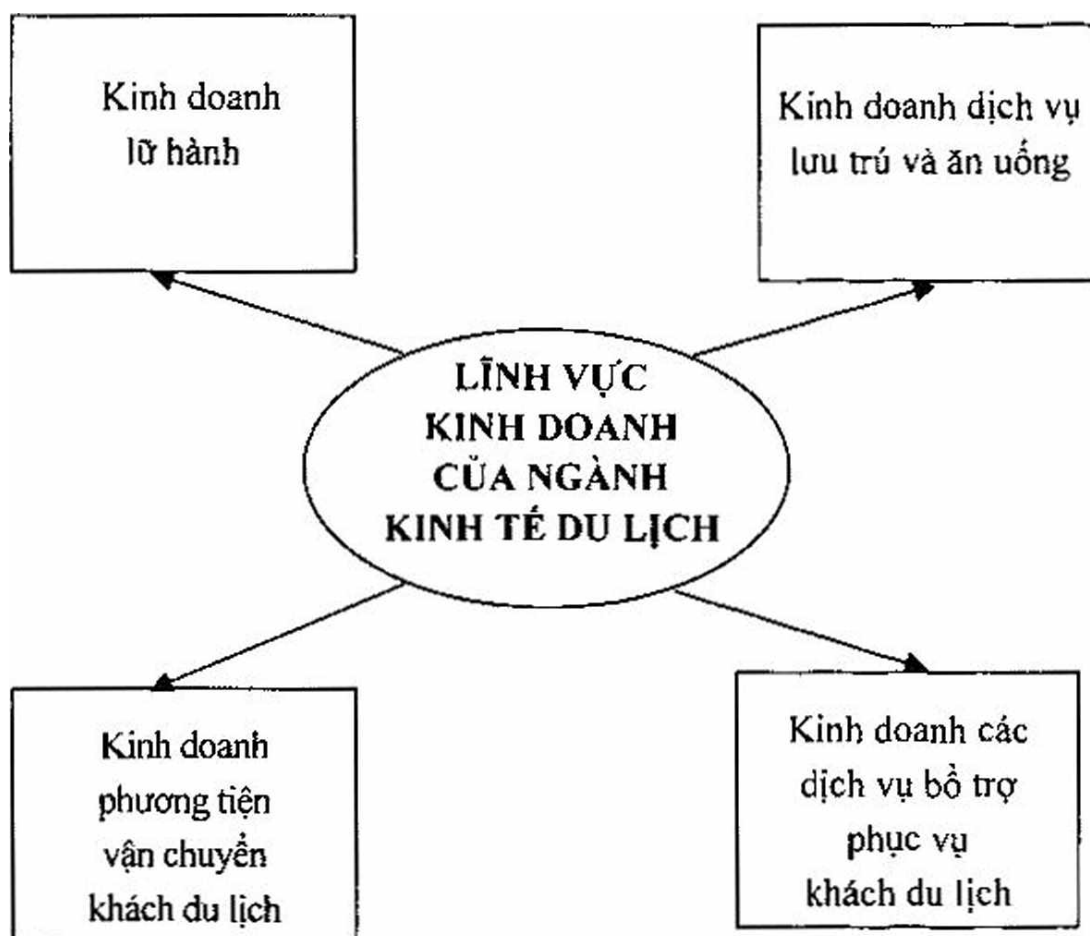
Sau năm 1986, khi Nhà nước đề ra chính sách đổi mới, mở cửa, hợp tác, giao lưu với các nước trên thế giới đã tạo cơ hội lớn cho ngành du lịch Việt Nam phát triển. Nhờ đó mà hoạt động du lịch đã được mở ra ở nhiều ngành, nhiều cơ quan, ở những thành phần kinh tế khác nhau. Năm 1990, Tổng Công ty Du lịch Việt Nam (Vietnamtourism), tiền thân là Công ty Du lịch Việt Nam được thành lập, với nhiều chi nhánh được thiết lập tại các thành phố lớn trong cả nước. Từ đây, các công ty du lịch lớn mang tính mạng lưới toàn quốc đã đảm nhận toàn bộ công tác đón tiếp các khách nước ngoài đến Việt Nam du lịch, đồng thời tiếp nhận công việc phục vụ du lịch du khách trong nước, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch theo đó mà phát triển rất đông. Cuối những năm 90 của thế kỷ XX, số lượng các công ty du lịch không ngừng tăng, đặc biệt là bước vào những năm đầu của thế kỷ XXI, các công ty du lịch quốc tế và công ty du lịch trong nước mọc lên như nấm sau mưa. Đến cuối năm 2008, cả nước đã có hơn 602 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, hướng dẫn viên chuyên nghiệp là hơn 6000 người (Theo báo cáo tổng kết ngành du lịch năm 2008).

1.2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong chu trình kinh doanh du lịch lữ hành

1.2.1. Kinh doanh lữ hành

Công ty du lịch lữ hành, khách sạn và giao thông là ba trụ cột của ngành du lịch hiện đại, trong đó vị trí hạt nhân là công ty du lịch lữ hành (Hình 1.1). Công việc của công ty du lịch chủ yếu gồm các hạng mục: khai thác sản phẩm du lịch, tiêu thụ các sản phẩm, bán sản phẩm du lịch, tiếp đón du khách, đặt mua các dịch vụ du lịch, được gọi chung là kinh doanh lữ hành.

Hình 1.1: Các lĩnh vực kinh doanh của ngành kinh tế du lịch

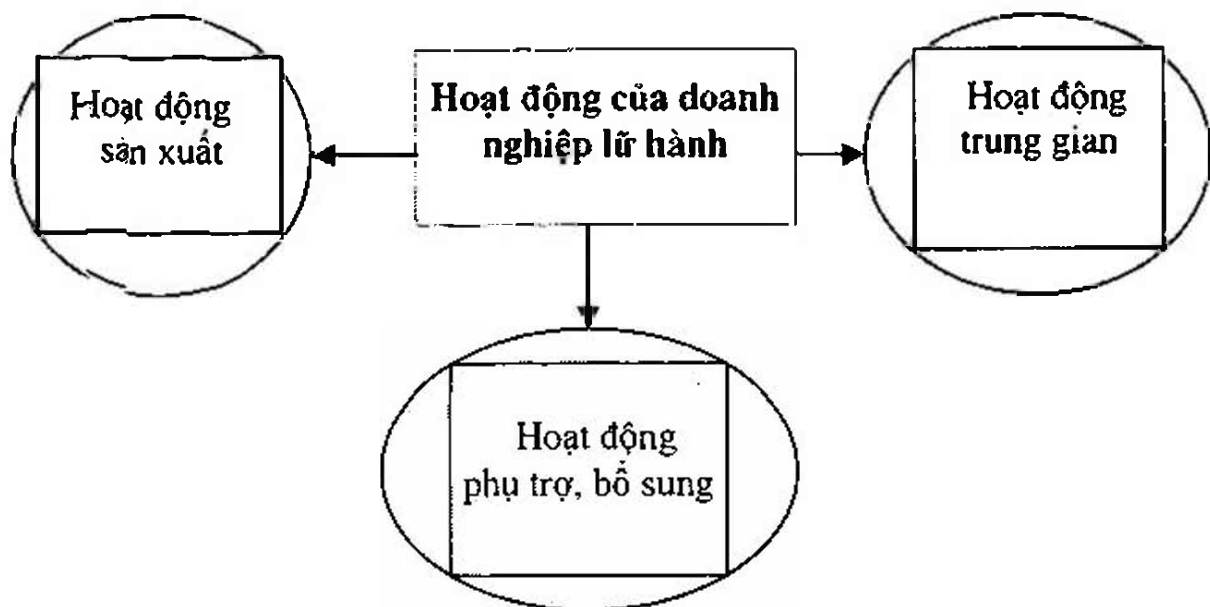


Kinh doanh lữ hành (touroperator - business) là nghề kinh doanh đặc trưng của kinh tế du lịch - kinh doanh các chương trình du lịch. Là lĩnh vực phản ánh rõ rệt nhất năng lực, bản ngã của một đơn vị kinh doanh du lịch, của ngành du lịch một nước. Đón, đưa được nhiều khách du lịch, du lịch có khởi sắc, phát triển vững

bền hay không chủ yếu phụ thuộc vào ngành kinh doanh này. Vì thế đây cũng là lĩnh vực cạnh tranh gay gắt nhất giữa các hãng du lịch trong phạm vi quốc gia và quốc tế.

Với chức năng thực hiện các hoạt động nghiên cứu thị trường, thiết lập các chương trình trọn gói hoặc từng phần, quảng cáo chào bán các chương trình này trực tiếp hay gián tiếp qua các trung gian hoặc văn phòng đại diện, tổ chức thực hiện chương trình và hướng dẫn du lịch, các doanh nghiệp lữ hành tổ chức kinh doanh theo cách thức tạo lập thành một mạng lưới đại lý lữ hành (Travel - Agency business). Các đại lý lữ hành này có nghĩa vụ thực hiện các dịch vụ đưa đón, đăng ký lưu trú, vận chuyển, hướng dẫn tham quan du lịch, bán các chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành, làm dịch vụ thị thực, cung cấp thông tin du lịch và tư vấn du lịch nhằm hưởng hoa hồng (Hình 1.2).

Hình 1.2: Hoạt động của các doanh nghiệp lữ hành



Cũng như mọi loại hình kinh doanh khác, kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch sẽ hành diễn ra theo một quy trình chặt chẽ, liên hoàn thể hiện qua bốn bước:

Bước 1. Sản xuất chương trình, hay là sản xuất hàng hoá. Đây là công việc hàng đầu của một hãng lữ hành.

Việc sản xuất chương trình phải đạt được hiệu quả:

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

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

Sau khi đã lựa chọn được các điểm để dựng tuyến sơ bộ, nhà sản xuất đưa vào các dịch vụ bổ sung như: phương tiện vận chuyển, khách sạn, nhà hàng, hệ thống dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ thông tin, cấp cứu y tế, bảo hiểm... để thỏa mãn nhu cầu sống hàng ngày ngoài nơi cư trú của du khách.

Như vậy, từ việc lựa chọn các điểm du lịch và các dịch vụ bổ sung, nhà sản xuất chương trình có thể tạo dựng được rất nhiều các chương trình du lịch khác nhau tương ứng với nhu cầu của du khách.

Khi đã thiết kế đầy đủ một chương trình du lịch, nhà thiết kế phải cụ thể hoá bằng đơn vị thời gian. Lượng thời gian của một

chương trình du lịch, phụ thuộc vào nhu cầu về thời gian dành cho chuyến đi của khách, cự ly và khả năng vận chuyển giữa các điểm trong tuyến, khả năng đáp ứng các dịch vụ, độ phong phú của điểm du lịch và năng lực của hướng dẫn viên. Vì thế, cùng tuyến - điểm có thể tạo ra nhiều chương trình du lịch với nhiều "thời lượng" khác nhau như 2 ngày 1 đêm, 3 ngày 2 đêm, 4 ngày 3 đêm... Đây chính là cách để tạo được hiệu quả kéo dài thời gian du lịch của du khách. Việc kéo dài thời gian này cũng đồng nghĩa mức chi tiêu của khách tăng lên, đem lại hiệu quả về mặt kinh tế và xã hội.

Sau khi đã thiết kế hoàn thiện một chương trình du lịch, nhà thiết kế phải viết thuyết minh cho chương trình đó vì đây là cơ sở để cho những người thực hiện các công đoạn tiếp theo hiểu được ý đồ của nhà sản xuất, thực hiện tốt và mang lại lợi ích kinh tế cho doanh nghiệp.

Nội dung của bản thuyết minh phải nêu bật được giá trị của toàn tuyến du lịch, những giá trị đặc sắc, khác lạ của từng điểm du lịch. Những thông tin được sử dụng xây dựng bài thuyết minh phải chính xác, đảm bảo tính chính trị, không có những ý kiến đánh giá chủ quan của người viết, văn phong mạnh mẽ, ngôn ngữ trong sáng, giàu hình ảnh, có những cứ liệu khoa học để minh họa và khi chuyển đổi sang ngôn ngữ nước ngoài phải đủ lượng thông tin và chuẩn xác.

Xây dựng xong chương trình, công đoạn tiếp theo là nhà sản xuất phải tiến hành định giá thành cho sản phẩm. Giá thành của một chương trình du lịch bao gồm toàn bộ những chi phí thực sự

phải chi trả để thực hiện một chương trình du lịch. Như giá vận chuyển, giá lưu trú, giá ăn uống, giá hướng dẫn viên, giá tổ chức chương trình, giá vé tham quan, giá bảo hiểm, giá làm dịch vụ... Tổng các loại giá trên được gọi là giá trọn gói của một chương trình. Để tính được một mức giá cụ thể cho chương trình, nhà sản xuất phải am hiểu giá cả của các dịch vụ đó, dự đoán được độ biến động của giá cả trên thị trường, mức phí chênh lệch khi chuyển đổi sang các đơn vị tiền tệ khác...

Cuối cùng, để có một sản phẩm đưa ra lưu thông trên thị trường, nhà sản xuất chương trình tiến hành thu nhỏ chương trình để quảng cáo, tiếp thị - đó còn được gọi là tài liệu mô tả chương trình. Thông thường tài liệu mô tả chương trình chứa đựng những thông tin cơ bản sau đây:

1. Tên chương trình, mã hiệu chương trình;
2. Thông tin về khởi hành, (những) nơi đến;
3. Các đặc điểm của chương trình;
4. Biểu giá.

Nhiều tên chương trình tự mang tính mô tả như “Đất tổ Hùng Vương”, nhưng nhiều tên khác lại mang tính gợi trí tưởng tượng như “Hành trình về nguồn” hay “Đến với không gian thiêng”. Mỗi chương trình cũng được xác định bằng một mã hiệu. Mỗi công ty đều có hệ thống mã hiệu riêng cho mình, đây là yếu tố pháp lý để bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp.

Phần mô tả chương trình đặc trưng sẽ liệt kê tất cả những nơi đến và những đặc điểm đã được đưa vào giá chương trình. Thường là thông tin về lộ trình hàng ngày, thông tin về phòng nghỉ khách

sạn (tên khách sạn, loại khách sạn: bình dân, cao hoặc sang và loại phòng), thông tin về phương tiện vận chuyển, về bữa ăn...

Phần biểu giá liệt kê tất cả các chi phí dịch vụ và tổng chi phí cho cả chương trình.

Sau khi hoàn tất các công đoạn trên thì tiến hành tổ chức thẩm định, nghiệm thu chương trình và nhân bản chương trình.

Như vậy, để sản xuất một chương trình đòi hỏi phải có nhiều công đoạn và các công đoạn này được liên kết một cách chặt chẽ, liên hoàn. Người thiết kế phải là người am hiểu, có kinh nghiệm về nhiều lĩnh vực khác nhau như hoạt động du lịch, óc kinh doanh, hiểu rộng về lịch sử, địa dư, dân tộc học, văn hoá, hiểu biết về khách hàng, nhu cầu khách hàng, hiểu biết cạnh tranh, hiểu biết các nhà cung ứng và giá cả dịch vụ trên thị trường...

Bước 2. Tiếp thị và ký kết hợp đồng chương trình du lịch (bán chương trình).

Sau khi có hàng hoá du lịch (là những chương trình du lịch), các hãng lữ hành tiến hành quảng cáo, mời chào, tìm hiểu nhu cầu của dòng khách du lịch, liên hệ, bàn bạc, đàm phán để tiến tới giúp cho hãng du lịch ký kết các hợp đồng kinh tế du lịch.

Tiếp thị du lịch có thể tiến hành qua rất nhiều phương thức khác nhau như tiếp thị qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua các hãng lữ hành và đại lý bán lẻ, qua hội chợ, qua các tổ chức như đại sứ quán, hội nhà báo, nhà văn... các hãng hàng

không, qua các cuộc hội thảo, các festival, các cuộc thi hoa hậu, người mẫu... Tuy nhiên, đối với chương trình du lịch, khi tiếp thị đòi hỏi cần có phương pháp đặc trưng riêng vì đây là loại hàng hoá đặc biệt, được sản xuất chủ yếu từ nguyên liệu văn hoá và cảnh quan thiên nhiên. Cho nên, trước khi tiến hành chào bán, đại lý du lịch phải phân tích được nhu cầu khách hàng một cách chính xác, phải nắm rõ những yếu tố như tổ chức và số người trong đoàn cũng như mục đích của chuyến đi. Vấn đề này, thường đòi hỏi phải có kỹ thuật dò hỏi khôn khéo, khả năng phân tích cao, và kỹ năng thu thập thông tin chính xác. Cố gắng trả lời các câu hỏi khách hàng là ai? Tại sao chọn lựa chuyến đi này? Khi nào khách hàng sẽ thực hiện chuyến đi? Khách hàng sẽ đi đâu? Họ sẽ tiến hành các hoạt động gì trong chuyến đi và định chi tiêu bao nhiêu?

Đồng thời người bán hàng phải thể hiện được tính chuyên nghiệp, phải có kiến thức sâu rộng về nguồn gốc, sản phẩm, giá cả, cách thức tổ chức. Một người tư vấn biết nhiều, hiểu rộng chắc chắn sẽ tạo được hiệu ứng tốt cho việc chào bán. Nếu khách hàng tin cậy vào kiến thức và khả năng của người bán thì họ muốn giao tiếp thương mại với người ấy và vụ chào bán sẽ thành công.

Nói chung, những người làm công tác tiếp thị của các hãng lữ hành phải am hiểu ở một chừng mực nhất định các chương trình du lịch và nhu cầu cơ bản của khách du lịch với loại sản phẩm đó thì tiếp thị mới đạt hiệu quả cao.

Bước 3: Tổ chức thực hiện hợp đồng chương trình du lịch.

Đây là bước thực hiện chương trình trên thực tế với các hoạt động đón khách, bố trí ăn, nghỉ, đi lại tham quan, làm các thủ tục, mua sắm hàng hoá, tiễn khách. Ở bước này, nhân vật trung tâm để tổ chức chương trình du lịch là hướng dẫn viên du lịch. Thành bại của chương trình chủ yếu phụ thuộc vào hướng dẫn viên du lịch. Ngoài ra, phải có sự kiểm tra, điều chỉnh của chủ hãng lữ hành và các phòng chức năng như phòng điều hành, phòng hướng dẫn... Sự kiểm tra và điều chỉnh hỗ trợ này sẽ giúp cho chương trình được thực hiện chu đáo, tốt nhất.

Bước ba này sẽ được trình bày chi tiết trong nội dung giáo trình vì nó hoàn toàn liên quan đến thao tác nghiệp vụ của hướng dẫn viên, người thực thi triển khai chương trình trên thực tế.

Bước 4: Thanh quyết toán hợp đồng du lịch và rút kinh nghiệm.

Đây là bước cuối cùng của chu trình kinh doanh du lịch lữ hành. Bước này chủ yếu thuộc nghiệp vụ tài chính kế toán và rút kinh nghiệm để chuẩn bị cho những hợp đồng tiếp theo.

Sau mỗi chương trình du lịch được thực hiện, công tác tiến hành thanh quyết toán sẽ được thực hiện ngay sau đó với các bước: thanh toán nội bộ (hướng dẫn viên với doanh nghiệp), thanh toán các hợp đồng bộ phận (giữa doanh nghiệp với hãng vận chuyển, nhà hàng, khách sạn...), thanh toán với đối tác (giữa doanh nghiệp với du khách, với doanh nghiệp gửi khách) và cuối cùng là quyết toán, thanh lý hợp đồng.

Công việc này chủ yếu do phòng tài chính, kế toán đảm nhiệm và người duyệt cuối cùng là giám đốc doanh nghiệp hoặc phó giám đốc phụ trách kinh doanh.

Ngoài ra, để nâng cao chất lượng và hiệu quả kinh doanh các doanh nghiệp còn tiến hành rút kinh nghiệm lấy thông tin bổ sung hoàn chỉnh cho một chu trình kinh doanh kế tiếp.

Như vậy, nhìn tổng thể chu trình kinh doanh du lịch lữ hành gồm bốn bước với nhiều công đoạn, thao tác nghề nghiệp chặt chẽ, liên hoàn, đan xen vào nhau.

1.2.2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành.

Giai đoạn tổ chức thực hiện hợp đồng chương trình du lịch trên thực tế, thực chất là công tác tổ chức dịch vụ hướng dẫn du lịch được thực hiện bởi hướng dẫn viên, 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. Bởi lẽ theo nguyên lý của sản xuất và tái sản xuất, bước tổ chức thực hiện chương trình của chu trình kinh doanh du lịch chính là quá trình thực hiện tiêu thụ sản phẩm du lịch. Nếu chúng ta xem quá trình này là một vòng xích tròn thì các dịch vụ cung cấp cho du khách như chỗ ngủ, bữa ăn, đi lại, ngắm cảnh, mua bán, giải trí, phân biệt ra đó chính là các mắt xích của vòng xích đó. Người hướng dẫn du lịch là người liên kết các mắt xích này lại, sản phẩm của các ngành dịch vụ tương ứng và sự tiêu thụ dịch vụ được thực hiện, các loại nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch được thoả mãn và tức là sản phẩm

du lịch được tiêu thụ. Từ đó có thể thấy dịch vụ | hướng dẫn du lịch/ tổ chức thực hiện hợp đồng chương trình du lịch trên thực tế là cốt lõi và tiêu điểm của vòng tròn du lịch. Vì vậy, có thể nói “*hướng dẫn du lịch là linh hồn của ngành du lịch*”

Để xác định rõ hơn vị trí của hướng dẫn du lịch trong chu trình kinh doanh lữ hành phải nhìn ở hai góc độ: văn hoá du lịch và kinh tế du lịch thông qua nhân vật trung tâm quyết định phần lớn sự thành bại của hoạt động này - hướng dẫn viên du lịch.

1.2.1. Nhìn từ góc độ văn hoá du lịch

- Giai đoạn diễn kịch bản chương trình

Bước thực hiện chương trình du lịch trên thực tế được xem như là một chiến dịch, phải huy động cao nhất năng lực của doanh nghiệp với hai bộ phận trung tâm là điều hành và hướng dẫn để hoàn thành tốt nhất chương trình. Nó tựa như đạo diễn và diễn viên thể hiện một kịch bản trên sân khấu. Kịch bản ở đây là chương trình du lịch, đạo diễn là những người điều hành chương trình du lịch và diễn viên chính là hướng dẫn viên du lịch và các thành viên khác... còn sân khấu là toàn tuyến du lịch đã được xác định trong chương trình và khán giả là du khách.

Vì vậy, ngay từ lúc lựa chọn hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn từng chương trình du lịch cụ thể, nhà điều hành cũng giống như các đạo diễn tuyển chọn diễn viên phải tiến hành hết sức thận trọng. Đây là một công việc không thể phân công máy móc, tùy tiện mà phải dựa vào khả năng, trình độ, sức khoẻ, sự am hiểu của từng hướng dẫn viên đối với mỗi chương trình du lịch

cụ thể để phân công hợp lý nhất, nhằm phát huy hết khả năng, niềm hứng thú, say mê của mỗi hướng dẫn viên. Ví như hướng dẫn viên am hiểu các loại hình du lịch văn hoá, am hiểu các đình, chùa, đền miếu... thì đảm nhận chương trình thuộc loại đó. Còn hướng dẫn viên am hiểu du lịch sinh thái, thiên nhiên xanh, biển đảo, hang động... thì đảm nhiệm hướng dẫn chương trình loại này. Nói cách khác, việc phân công hướng dẫn viên cho các chương trình du lịch phải được xem xét, cân nhắc thấu đáo dựa trên trình độ tri thức, kỹ năng hành nghề, sức khoẻ và yếu tố gia đình của từng hướng dẫn viên nhằm phát huy được khả năng, tiềm năng, lòng hứng khởi của hướng dẫn viên, tạo một kết quả thành công cho chuyến đi.

Ngược lại, người hướng dẫn viên trong quá trình thực hiện hoạt động của mình phải nắm vững chương trình du lịch được phân công, nắm được ý đồ của nhà điều hành cũng như người sản xuất, giống như diễn viên nắm vững kịch bản vở diễn, ý đồ và thủ pháp diễn suất mà đạo diễn đặt ra. Hướng dẫn viên phải hoá thân vào chương trình, phải chuyển tải được cái hồn của chương trình làm cho du khách cảm thấy chuyến đi của họ đáng giá. Phải xác định được trong một chương trình du lịch, tại điểm nào làm cho khách hồi hộp, mong đợi? Điểm nào làm cho khách hứng khởi nhất? Phải sử dụng những thủ pháp như thế nào để tạo sự hấp dẫn, cuốn hút du khách? Phải xử lý các tình huống, sự cố xảy ra như thế nào? Phải biết đem lại cho khách từ bất ngờ này đến bất ngờ khác như trong một vở kịch, diễn viên phải hoá thân vào nhân vật, phải biết đâu là cao trào, đâu là điểm nhấn, đâu là điểm thắt nút, mở nút.

Đối với mỗi loại hình du lịch, mỗi điểm du lịch, mỗi đối tượng tham quan du lịch, hướng dẫn viên cũng cần có những phương pháp hướng dẫn riêng, những nét sáng tạo riêng như diễn viên với từng kịch bản, từng vai diễn của mình để tạo nên những chuyến đi khó quên, ghi lại nhiều ấn tượng đẹp trong lòng du khách.

Bản thân nhà điều hành phải chuẩn bị kỹ lưỡng, lập ra những kế hoạch cụ thể, theo dõi chặt chẽ tiến độ thực hiện và điều khiển toàn bộ hệ thống các chương trình đang được triển khai như một đạo diễn điều khiển việc thực hiện kịch bản trên sân khấu.

Sự tương ứng giữa việc thực hiện một vở diễn trên sân khấu và một chương trình du lịch

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

- Quá trình cung cấp, chuyển tải thông tin

Trước khi thực hiện chuyến du lịch đến một vùng đất lạ ngoài nơi cư trú của mình, khách du lịch hầu như chưa có hiểu biết gì

hay hiểu biết sơ sài qua giới thiệu của người khác, qua quảng cáo, sách báo, qua mạng... về những đối tượng muốn tìm hiểu, những nhu cầu cần được thoả mãn. Hoạt động hướng dẫn du lịch của các tổ chức kinh doanh du lịch chính là đáp ứng nhu cầu ấy của khách bằng việc cung cấp các kiến thức, các thông tin cần thiết và khác nhau, liên quan tới mục đích của chuyến du lịch, loại hình du lịch, đối tượng tham quan, các dịch vụ mà khách đã lựa chọn một cách trực tiếp, sinh động và đa dạng.

Xuất phát từ việc ngưỡng mộ một nền văn hoá ở nơi khác nên du khách mới tiến hành chuyến du lịch. Vì vậy, nhu cầu thường thức cái “*thực*” là mục tiêu của khách du lịch khi thực hiện các chuyến đi của mình. Hoạt động hướng dẫn du lịch với chủ yếu là hoạt động của người hướng dẫn viên mới đem lại sự sống động cho các chuyến du lịch. Chỉ có hướng dẫn viên mới sẵn sàng trả lời các câu hỏi về các vấn đề mà du khách quan tâm, mới là người làm cho chuyến tham quan du lịch có hồn, là người giúp cho du khách hiểu và tiếp nhận, cảm thụ được những cái hay, cái đẹp của các tài nguyên du lịch, của vùng đất, con người nơi họ đến tham quan.

1.2.2.2 Nhìn từ góc độ kinh tế du lịch

- Là quá trình tổ chức giao nhận hàng hoá

Khác với các ngành kinh doanh có hàng hoá là những vật phẩm cụ thể, người tiêu dùng muốn mua chỉ cần trực tiếp đến lựa chọn tại các cửa hàng bán buôn và bán lẻ, sau khi ưng ý có thể tiến hành giao nhận giữa bên mua và bên bán, việc giao nhận

hàng hoá của các doanh nghiệp lữ hành hết sức đặc biệt. Hàng hoá của các doanh nghiệp lữ hành là các chương trình du lịch, người mua là du khách phải di chuyển theo chương trình đã mua và thông qua chuyến hành trình du lịch trên thực tế mới hoàn thành việc “*giao nhận*”, hoàn thành trách nhiệm giữa người bán và người mua. Đặc biệt tính đặc thù của quá trình giao nhận hàng hoá đó là chất lượng của hàng hoá phụ thuộc rất lớn vào chất lượng công việc của hướng dẫn viên - người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng sử dụng sản phẩm. Hướng dẫn viên trở thành gạch nối giữa du khách và tổ chức kinh doanh du lịch. Nhận hàng hoá (chương trình du lịch) từ bộ phận điều hành, hướng dẫn viên chuyển giao đến du khách mà chất lượng của chương trình đó phụ thuộc vào trình độ, năng lực, phẩm hạnh, kỹ năng hành nghề của hướng dẫn viên. Đồng thời, hoạt động của hướng dẫn viên trong suốt quá trình đi cùng với khách luôn là quá trình giao và nhận bởi một điểm tham quan là một sản phẩm, một bữa ăn là một sản phẩm, một chương trình biểu diễn nghệ thuật là một sản phẩm... Sau khi phục vụ tốt cho du khách ở từng dịch vụ đó tức là đã giao được một sản phẩm chất lượng cho khách hàng. Như vậy, xét về bản chất đây mới chính là giai đoạn giao nhận hàng hoá của hãng lữ hành cho người tiêu dùng mà người thực hiện không ai khác chính là những hướng dẫn viên du lịch.

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

Chương trình du lịch được hãng lữ hành sản xuất có chất lượng cao, giá thành hợp lý... song nếu tổ chức thực hiện không

đáp ứng được nhu cầu của du khách thì hiệu quả của chương trình sẽ bị triệt tiêu. Nghĩa là chỉ có thông qua hoạt động hướng dẫn, với hướng dẫn viên là nhân vật trung gian giữ vai trò đại diện của tổ chức kinh doanh du lịch, thực hiện hợp đồng với khách du lịch theo chương trình mà khách mua, các dịch vụ như lưu trú, ăn uống, vận chuyển, tham quan các tuyến, điểm mới được thực hiện một cách chu đáo, phong phú với chất lượng tốt; những nhu cầu của du khách về các dịch vụ này mới được đáp ứng chính xác, nhanh chóng, đầy đủ. Ở bước này, nếu việc tổ chức thực hiện tồi, không đáp ứng những mong muốn và yêu cầu của khách thì khách du lịch sẽ thất vọng, truyền tin cho nhau và họ không quay lại lần sau. Điều đó cho thấy đến công đoạn này chất lượng hàng hoá, hay nói cách khác, chất lượng kinh doanh mới thể hiện rõ rệt nhất và du khách - tức người mua mới có điều kiện để đánh giá đầy đủ chất lượng sản phẩm (chương trình du lịch) mình đã mua. Hàng loạt các doanh nghiệp lữ hành mất khách chủ yếu là do sự yếu kém của công đoạn này³. Vì vậy, hoạt động hướng dẫn góp phần rất cơ bản vào việc bán chương trình/sản phẩm, vào hiệu quả kinh doanh của các tổ chức kinh doanh lữ hành và nói chung vào hoạt động du lịch mang lại lợi ích cho doanh nghiệp, cho xã hội, cho đất nước.

1.3. Loại hình phục vụ hướng dẫn du lịch

Phương thức phục vụ du lịch hiện đại có thể phân làm hai loại: phương thức hướng dẫn du lịch qua tranh ảnh, âm thanh, văn viết và phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương.

³ Trần Nhoãn. *Nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành*: Nxb Chính trị Quốc gia, 2004.-Tr 36.

• Phương thức hướng dẫn du lịch qua tranh ảnh, âm thanh, lời văn hay có thể gọi chung là phương thức hướng dẫn du lịch vật hoá bao gồm:

+ Bản đồ du lịch, bản đồ giao thông, sách giới thiệu, tranh vẽ, mục lục sản phẩm du lịch

+ Sản phẩm lưu niệm du lịch và bưu ảnh, panô quảng cáo, sản phẩm tuyên truyền đặc thù của hoạt động du lịch và sản phẩm có liên quan đến hoạt động du lịch.

+ Phim ảnh, băng video, đĩa CD, băng đài... giới thiệu về cảnh đẹp, về phong tục cuộc sống của các địa điểm du lịch và những vấn đề có liên quan.

- Phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương.

Phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương là phương thức hướng dẫn du lịch giảng giải, bao gồm những hoạt động như giới thiệu, nói chuyện, thuyết minh và giải đáp những câu hỏi mà hướng dẫn viên du lịch thực hiện khi đi theo đoàn du lịch và khi đưa du khách tham quan ngắm cảnh tại các điểm.

Trong dịch vụ hướng dẫn du lịch, phương thức hướng dẫn bằng khẩu ngữ địa phương chiếm vị trí chủ yếu bởi các lý do sau:

+ *Đối tượng của dịch vụ du lịch là du khách có tri thức và mục đích*

Hành động, suy nghĩ, sở thích của mỗi du khách không giống nhau, do môi trường xã hội và động cơ đi du lịch không giống

nhau, cách nghĩ và mục đích đi du lịch cũng không tương đồng. Có người sẽ trực tiếp biểu đạt ra, nhưng có người lại không bộc lộ. Hướng dẫn viên du lịch thông qua phương thức hướng dẫn bằng khẩu ngữ địa phương để quan sát hành vi, cử chỉ của du khách, tiếp xúc và trò chuyện cùng du khách, hiểu được cách nghĩ và mục đích đi du lịch không giống nhau của du khách, sau đó căn cứ vào yêu cầu không giống nhau của du khách để phục vụ sao cho phù hợp.

+ *Công việc của hướng dẫn viên du lịch tại hiện trường rất phức tạp và đa dạng.*

Công việc của hướng dẫn viên du lịch tại hiện trường khá phức tạp, vì khi hướng dẫn viên tiến hành giới thiệu và giảng giải về cảnh đẹp, về những giá trị của điểm tham quan, du khách có người rất chăm chú lắng nghe nhưng có người lại không để ý, thậm chí có người còn đưa ra những loại câu hỏi hóc hiểm, hiếm thấy. Những trường hợp này hướng dẫn viên du lịch trong quá trình giảng giải, nói chuyện cần biết cách xử lý một cách thích hợp.

+ *Hoạt động du lịch là hoạt động giao lưu giữa con người với con người và giao lưu tình cảm*

Du lịch là một loại hoạt động văn hoá xã hội mà người đi du lịch đến từ các vùng với mục đích được tiếp xúc với người dân, thực hiện sự giao lưu giữa con người với con người không cùng quốc gia, khu vực, dân tộc, đồng thời thiết lập tình hữu nghị. Hướng dẫn viên du lịch là người đầu tiên mà du khách

tiếp xúc và cũng là một trong những cư dân bản địa du khách tiếp xúc lâu nhất. Vì vậy, mọi cử chỉ, ngôn ngữ của hướng dẫn viên du lịch và phương thức giảng giải đều để lại ấn tượng khó phai trong lòng du khách. Thông qua sự giới thiệu và giảng giải của hướng dẫn viên du lịch, du khách không chỉ hiểu nền văn hoá mà mình tiếp cận một cách có mục đích, tăng thêm kiến thức, sự vui vẻ mà còn tự nhiên sinh ra một loại giao lưu tình cảm, tăng thêm sự hiểu biết và hữu nghị giữa các nước, các khu vực, dân tộc.

1.4. Phạm vi của dịch vụ hướng dẫn du lịch

Phạm vi của dịch vụ hướng dẫn du lịch rất rộng, bao gồm nhiều mặt, nhưng quy nạp lại chủ yếu là dịch vụ hướng dẫn viên du lịch: chỉ dẫn, giảng giải; phục vụ đời sống du lịch (Hình 1.3)

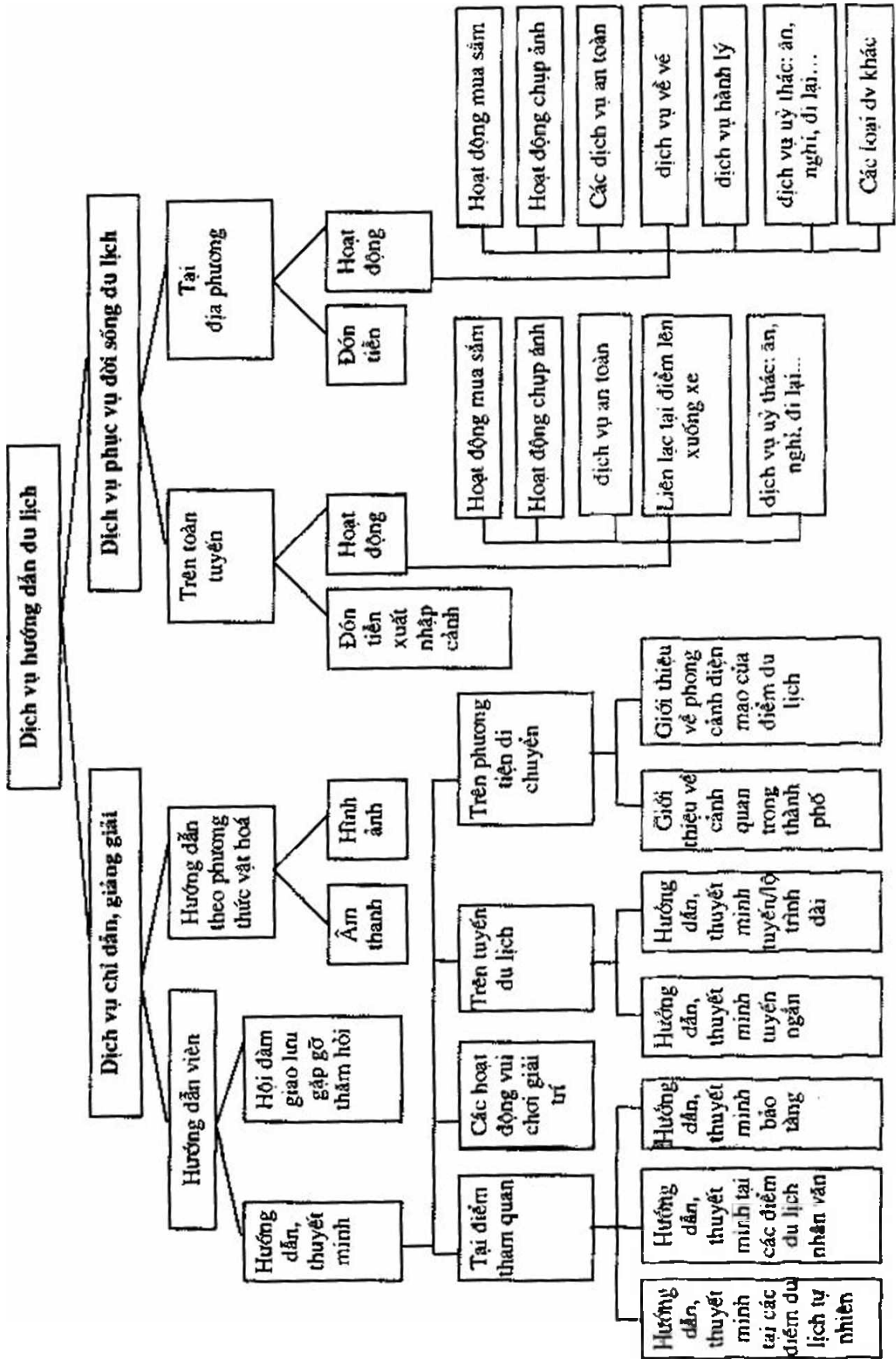
- Chỉ dẫn, giảng giải

Hướng dẫn, thuyết minh, giảng giải dọc đường trong thời gian du khách đi du lịch; hướng dẫn, thuyết minh tại nơi tham quan và nói chuyện, hỏi thăm, dịch khẩu ngữ về một địa điểm tham quan hay một vấn đề nào đó.

- Phục vụ đời sống du lịch

Đời sống du lịch bao gồm việc tiếp đón, tiễn đưa khách nhập cảnh, xuất cảnh, phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, vui chơi, chụp ảnh, mua sắm, chăm sóc sức khoẻ, dịch vụ an toàn và liên lạc...

Hình 1.3: Các loại dịch vụ hướng dẫn



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

1.5.1. Khái niệm

Từ việc phân tích chu trình kinh doanh lữ hành và vị trí của hướng dẫn du lịch trong chu trình kinh doanh cũng như phạm vi của hoạt động hướng dẫn du lịch, có thể nhận thấy đây là một hoạt động phức tạp bao gồm các mặt như đón tiếp, phục vụ khách về các dịch vụ; giới thiệu đối tượng tham quan du lịch, tư vấn thông tin, tiếp thị du lịch... của tổ chức kinh doanh du lịch với sự tham gia của các bộ phận chức năng, nghiệp vụ, các nhà cung cấp dịch vụ thông qua nhân vật chính là hướng dẫn viên du lịch để đáp ứng và làm thoả mãn mọi nhu cầu của du khách.

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

Khái niệm trên đây đã chỉ rõ các hoạt động cần thực hiện khi hướng dẫn du lịch với vai trò quan trọng nhất là của người hướng dẫn và cũng cho thấy sự đòi hỏi về mặt kỹ năng, nghiệp vụ khi thực thi các hoạt động này. Trong đó hoạt động tổ chức, cung cấp thông tin, kiểm tra giám sát trong quá trình thực hiện là những hoạt động cơ bản nhất.

1.5.2. Những hoạt động chủ yếu

Hoạt động trước hết trong quá trình hướng dẫn du lịch là hoạt động tổ chức. Bao gồm việc tổ chức đón tiếp, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tổ chức các chuyến tham quan theo chương trình, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí và các hoạt động khác. Hướng dẫn viên có nhiệm vụ hướng dẫn khách và tổ chức thực hiện những việc này (đây là hoạt động giúp cho việc phân biệt hướng dẫn viên du lịch với các thuyết minh viên tại điểm).

Thể hiện rõ chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên cũng như đóng vai trò cơ bản trong quá trình hướng dẫn du lịch là hoạt động cung cấp thông tin. Hướng dẫn viên cung cấp thông tin cho khách thông qua quá trình tiếp xúc với khách, thông qua bài thuyết minh, lời giới thiệu giúp khách thu nhận được các thông tin từ mọi lĩnh vực như chính trị, kinh tế, xã hội, phong tục tập quán, thủ tục hành chính, thông tin về các dịch vụ tới những hiểu biết về giá trị văn hoá vật chất, tinh thần, cảnh đẹp thiên nhiên của các đối tượng tham quan. Trách nhiệm của người hướng dẫn du lịch là sau khi kết thúc chuyến du lịch, du khách đi và sống, thường thức tìm hiểu một đất nước có nền văn hoá lâu đời, đồng thời cũng nắm bắt được tình hình văn hoá, chính trị, kinh tế, giáo dục... qua những lời thuyết minh của một người hướng dẫn có trình độ, có kiến thức và khả năng nghề nghiệp hoàn hảo.

Hoạt động kiểm tra, giám sát việc phục vụ khách du lịch của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cũng là một công việc thiết yếu trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch. Hướng

dẫn viên thay mặt hãng lữ hành kiểm tra chất lượng phục vụ về cả số lượng, chất lượng, chủng loại của các đơn vị và cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ khách. Việc kiểm tra này sẽ bảo đảm cho du khách được phục vụ đúng, đủ các dịch vụ mà họ đã mua.

Bên cạnh đó, trong quá trình thực hiện hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên luôn phải kiểm tra, quan sát, nắm vững trạng thái tâm lý của khách du lịch để đưa ra được những biện pháp xử lý thích hợp và ngăn chặn kịp thời những hậu quả xấu xảy ra.

Ngoài ra, các hoạt động hỗ trợ như tổ chức các hoạt động trung gian giữa khách du lịch và các cơ sở kinh doanh nhằm cung cấp các dịch vụ cho khách cũng được thực hiện trong quá trình hướng dẫn. Hướng dẫn viên là cầu nối chủ động phối hợp tổ chức các hoạt động giữa các cơ sở này nhằm thoả mãn những nhu cầu từ phía khách.

Các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, tư vấn thông tin, hướng dẫn khách mua sắm hàng hoá, đổi tiền, đặt chỗ, chăm sóc khách hàng... cũng được hướng dẫn viên hay các bộ phận chức năng của tổ chức kinh doanh du lịch thực thi trong quá trình thực hiện.

Chương 2

HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch

2.1.1. Khái niệm

Hướng dẫn viên du lịch được quan niệm chung là một người nào đó, hướng dẫn một nhóm người thực hiện chuyến tham quan. Tuy nhiên, theo mỗi cách tiếp cận sẽ có những quan niệm khác nhau về hướng dẫn viên du lịch.

Các giáo sư của trường Đại học British Columbia, một trường Đại học lớn của Canada chuyên đào tạo về quản trị kinh doanh du lịch khách sạn và hướng dẫn viên du lịch đã đưa ra định nghĩa về hướng dẫn viên du lịch dưới góc độ đào tạo như sau:

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

Ở Việt Nam, theo quy chế hướng dẫn viên du lịch của Tổng cục Du lịch Việt Nam ban hành theo quyết định số 235/ DL -

HTĐT ngày 4/10/1994 thì “*Hướng dẫn viên du lịch được hiểu là những cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm các doanh nghiệp khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du khách tham quan theo chương trình du lịch đã được ký kết.*”

Nhìn chung, những khái niệm trên đã phản ánh khá hoàn thiện và chính xác, phù hợp với thực tế và bản chất công việc của người hướng dẫn du lịch. Tuy nhiên, sự kết hợp những quan niệm về hướng dẫn viên du lịch từ nhiều góc độ của các khái niệm này sẽ tạo nên một khái niệm hoàn chỉnh hơn:

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

Đặc biệt theo luật du lịch, điều 73 chương VII quy định:

1. Hướng dẫn viên được hành nghề khi có thẻ hướng dẫn viên du lịch và có hợp đồng đối với doanh nghiệp du lịch
2. Người có đủ điều kiện sau đây được cấp thẻ hướng dẫn viên quốc tế
 - a. Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam
 - b. Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng các chất gây nghiện

c. Có trình độ cử nhân chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên; nếu tốt nghiệp đại học chuyên ngành khác thì phải có chứng chỉ nghiệp vụ về hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo thẩm quyền cấp;

d. Sử dụng thành thạo ít nhất một ngoại ngữ.”

Từ những khái niệm và quy tắc mang tính pháp định về hướng dẫn viên du lịch nói trên, có thể thấy khái niệm về hướng dẫn viên du lịch bao gồm ba tầng hàm nghĩa sau:

(1) Hướng dẫn viên du lịch là chỉ những nhân viên đạt được thẻ hướng dẫn viên du lịch theo quy định. Trong cuộc sống thường ngày của con người, có đơn vị tổ chức cho nhân viên đi du lịch nhưng do người của đơn vị có sự hiểu biết về điểm du lịch, am tường đường đi lối lại đảm nhiệm. Đây không phải là hướng dẫn viên du lịch, vì người này không có thẻ hướng dẫn viên du lịch theo luật pháp, không thể gọi là hướng dẫn viên du lịch (là một nghề có điều kiện)

(2) Hướng dẫn viên du lịch là nhân viên làm việc cho các công ty du lịch. Điều này có nghĩa: hướng dẫn viên du lịch phải do các công ty du lịch phái đi, hướng dẫn, thuyết minh, cung cấp những dịch vụ cho khách du lịch. Trong cuộc sống thường ngày, cũng có người cung cấp dịch vụ hướng dẫn, thuyết minh cho khách đi du lịch nhưng không phải do công ty du lịch uỷ quyền phái đi thì không được gọi là hướng dẫn viên du lịch.

(3) Hướng dẫn viên du lịch là nhân viên cung cấp sự hướng dẫn thuyết minh và các dịch vụ du lịch tương ứng, đáp ứng yêu cầu đã được thoả thuận và nhu cầu của du khách.

“Hướng dẫn”, thường là chỉ sự chỉ dẫn, đưa đường, còn “thuyết minh” là chỉ sự giảng giải tỉ mỉ về lịch sử văn hoá và danh lam thắng cảnh... cho du khách. Cụm từ “dịch vụ du lịch tương ứng” thường là chỉ các dịch vụ giúp du khách làm visa, mua vé đi lại, sắp xếp khách sạn, chỗ ăn, chỗ giải trí, mua sắm trên lộ trình du lịch.

2.1.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch

Việc phân loại hướng dẫn viên du lịch thường được căn cứ trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động của hướng dẫn viên.

Ở các nước phát triển, hướng dẫn viên du lịch được phân thành ba cấp:

- *Hướng dẫn viên du lịch trong thành phố* (còn gọi là hướng dẫn viên du lịch địa phương - local tourist guides):

Những hướng dẫn viên du lịch này thực hiện các công việc chính là hướng dẫn khách khi vào thành phố hoặc địa phương của mình, giúp họ làm các thủ tục hải quan, hướng dẫn cách thức chuyển đổi tiền tệ, sắp xếp hành lý, đưa họ tới nơi lưu trú. Sắp xếp các chuyến tham quan, ngắm cảnh trong thành phố. Giải thích cho khách về mọi khía cạnh: lịch sử, văn hoá, kinh tế, dân số... các dịch vụ, các đối tượng tham quan, các vấn đề liên quan tới khách du lịch và những vấn đề khác liên quan khi du lịch trong thành phố.

- *Hướng dẫn viên du lịch trong nước* (Inter - country tourist guide):

Hướng dẫn viên du lịch loại này được phép hướng dẫn khách đi khắp nơi trong đất nước; sắp xếp mọi việc trên bộ, trên phương tiện giao thông; thực hiện các nhiệm vụ phục vụ khách và hướng dẫn, thuyết minh chương trình du lịch.

- *Hướng dẫn viên du lịch quốc tế* (The tour manager, faraway tourist guide):

Là loại cao cấp nhất trong các loại hướng dẫn viên du lịch. Có nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch đi du lịch qua vài ba nước. Là người điều khiển, lãnh đạo, chịu trách nhiệm về mọi vấn đề có liên quan đến đoàn khách và chuyến đi. Họ được ví "*là cuốn bách khoa toàn thư biết đi*"

Như vậy, việc phân loại hướng dẫn viên du lịch ở các nước có ngành kinh tế du lịch phát triển rất rõ ràng, theo thứ bậc, thể hiện tính chuyên nghiệp cao.

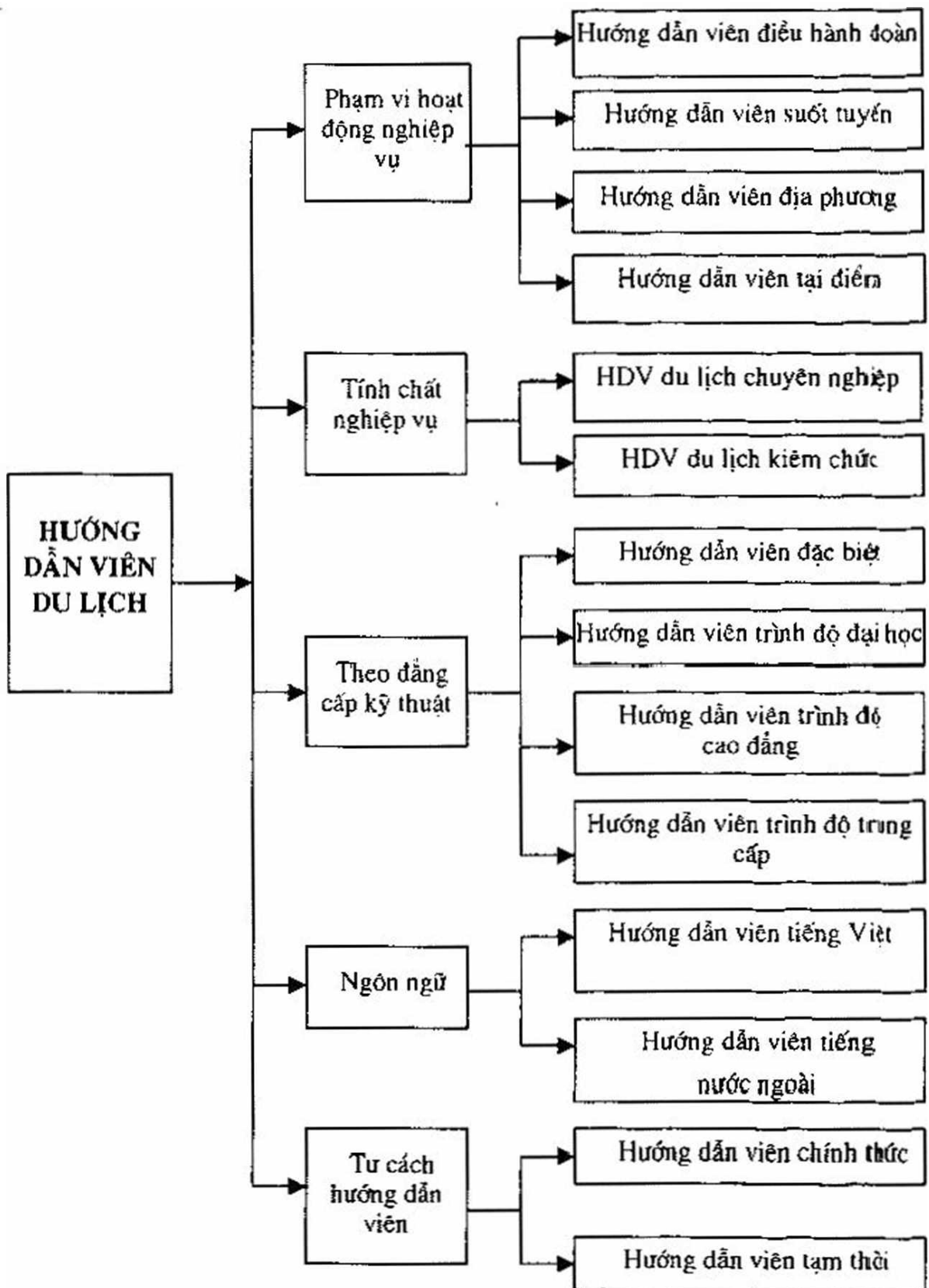
Ở Việt Nam hiện nay theo quy định của pháp luật có 2 loại hướng dẫn viên du lịch: Hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa.

+ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế: Là người được phép hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa.

+ Hướng dẫn viên du lịch nội địa: Là những người được phép hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là người Việt Nam và không được hướng dẫn cho khách du lịch là người nước ngoài.

Trên thực tế, hướng dẫn viên du lịch do sự không giống nhau về phạm vi nghiệp vụ, nội dung nghề nghiệp, ngôn ngữ sử dụng khác nhau và đối tượng phục vụ, tính chất nghề nghiệp, phương thức nghề nghiệp cũng không giống nhau nên căn cứ vào tình hình đó, có thể từ các góc độ khác nhau mà phân loại như sau (Hình 2.1)

Hình 2.1: Phân loại hướng dẫn viên du lịch



- *Phân loại theo phạm vi hoạt động nghiệp vụ*

Hướng dẫn viên du lịch được phân thành hướng dẫn viên điều hành đoàn (The tour manager), hướng dẫn viên đưa đoàn đi cả lộ trình (tour guides), hướng dẫn viên địa phương (Local tourist guides) và hướng dẫn viên tại điểm du lịch (on - site guides):

+ Hướng dẫn viên điều hành là người được công ty du lịch uỷ quyền đi ra nước ngoài làm công tác du lịch, toàn quyền đại diện cho công ty du lịch lãnh đạo đoàn tham gia các hoạt động du lịch tại nơi đến du lịch.

+ Hướng dẫn viên dẫn đoàn đi suốt lộ trình là chỉ nhân viên được sự điều động của công ty du lịch, đại diện tổ chức đoàn du lịch, dưới sự phối hợp của bộ phận điều hành và hướng dẫn viên địa phương thực hiện kế hoạch tiếp đón, cung cấp sự phục vụ trên toàn lộ trình cho đoàn du lịch. Công ty tổ chức du lịch ở đây là chỉ công ty du lịch ký kết trực tiếp với công ty du lịch gửi khách để tổ chức đoàn du lịch, đồng thời có thể cung cấp sự phục vụ hấp dẫn trên toàn bộ lộ trình.

+ Hướng dẫn viên địa phương là chỉ những nhân viên được sự uỷ phái của công ty du lịch, đại diện cho công ty thực hiện kế hoạch tiếp đón, cung cấp các dịch vụ như sắp xếp hoạt động du lịch ở địa phương, thuyết minh, phiên dịch. Công ty du lịch ở đây là chỉ công ty du lịch nhận sự uỷ thác của công ty tổ chức đoàn du lịch, theo kế hoạch tiếp đón, uỷ phái hướng dẫn viên địa phương phụ trách tổ chức hoạt động tham quan du lịch cho du khách tại địa phương.

+ Hướng dẫn viên của điểm du lịch (thuyết minh viên) là những nhân viên ở trong phạm vi điểm du lịch làm công việc

thuyết minh, hướng dẫn du khách. Phạm vi điểm du lịch bao gồm các di tích, khu phong cảnh, khu bảo tồn thiên nhiên, bảo tàng, cửa hàng lưu niệm, khu lưu niệm danh nhân, các công trình kiến trúc nổi tiếng...

- Phân loại theo tính chất nghiệp vụ

Theo tính chất nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch phân thành hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp và hướng dẫn viên du lịch kiêm chức.

+ Hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp là chỉ hướng dẫn viên du lịch trong một thời kỳ nhất định lấy công việc hướng dẫn du lịch làm công việc chủ yếu.

+ Hướng dẫn viên du lịch kiêm chức là hướng dẫn viên du lịch nghiệp dư, không lấy công việc hướng dẫn du lịch làm nhiệm vụ chủ yếu mà tranh thủ thời gian rảnh rỗi tham gia thực hiện hoạt động này.

- Phân loại theo ngôn ngữ sử dụng của hướng dẫn viên du lịch

Theo ngôn ngữ sử dụng, hướng dẫn viên du lịch được phân thành hướng dẫn viên tiếng Việt và hướng dẫn viên dùng tiếng nước ngoài.

+ Hướng dẫn viên tiếng Việt là người có thể dùng tiếng phổ thông, tiếng địa phương hoặc tiếng dân tộc thiểu số để phục vụ sự hướng dẫn du lịch. Hiện nay, đối tượng phục vụ chủ yếu của hướng dẫn viên du lịch là kiều bào ở nước ngoài và công dân Việt Nam.

+ Hướng dẫn viên du lịch dùng tiếng nước ngoài là chỉ người có thể vận dụng tiếng nước ngoài để phục vụ công việc hướng dẫn

du lịch. Hiện nay, đối tượng chủ yếu của hướng dẫn viên du lịch loại này là du khách nước ngoài vào Việt Nam du lịch và công dân Việt Nam du lịch ra nước ngoài.

- Phân loại theo đẳng cấp, trình độ

Theo đẳng cấp trình độ nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch phân thành sơ cấp, trung cấp, đại học theo bậc học tốt nghiệp của mình và hướng dẫn viên đặc biệt, tức là những người đã kinh qua nghề từ 5 năm trở lên.

- Phân loại theo tư cách hướng dẫn viên

Hướng dẫn viên du lịch được phân thành hướng dẫn viên du lịch chính thức và hướng dẫn viên du lịch tạm thời/ cộng tác (Step - on guides).

Hướng dẫn viên chính thức là những người lấy công việc hướng dẫn du lịch làm chính. Còn hướng dẫn viên du lịch cộng tác hay tạm thời thường là những giáo viên ngoại ngữ, nhà sử học, học giả...có trình độ ngoại ngữ, am hiểu kiến thức tổng hợp, kiến thức chuyên ngành, nắm được các tuyến, điểm tham quan, có phương pháp hướng dẫn khách được các hãng du lịch thuê họ theo hợp đồng. Đa số hướng dẫn viên du lịch này thường làm tự do hoặc theo mùa và có thể đảm đương các chức năng như một hướng dẫn viên.

Công ty du lịch dùng hướng dẫn viên du lịch tạm thời là để giải quyết thời kỳ cao điểm của du lịch, hoặc phục vụ cho các loại hình du lịch đòi hỏi chuyên môn, tri thức sâu. Hướng dẫn viên du lịch loại này nhiều khi là những nhân viên không cung cấp đủ ngôn ngữ trong thuyết minh hướng dẫn, nhưng phải là những nhân viên có khả năng giao tiếp.

2.2. Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch

2.2.1. Chức trách cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

Theo tình hình thực tế phát triển của ngành du lịch và đối tượng phục vụ của các loại hướng dẫn viên du lịch, chức trách cơ bản của hướng dẫn viên du lịch có thể khái quát như sau:

(1) Căn cứ vào hợp đồng hoặc ước định được ký giữa công ty du lịch và du khách, theo kế hoạch tiếp đón sắp xếp và tổ chức du khách tham quan, du lịch.

(2) Có trách nhiệm thuyết minh, giới thiệu văn hoá và tư liệu du lịch của vùng đất mà du khách đến du lịch.

(3) Phối hợp cùng các đơn vị có trách nhiệm sắp xếp sự đi lại, chỗ ăn ngủ cho du khách, bảo vệ sự an toàn về con người và tài sản cho du khách.

(4) Nhận nại giải đáp các câu hỏi của du khách, giúp đỡ xử lý các vấn đề gặp phải trong quá trình đi du lịch.

(5) Tiếp nhận ý kiến và yêu cầu phản ứng của du khách, giúp đỡ sắp xếp các hoạt động gặp mặt, thăm hỏi cho du khách.

2.2.2. Nhiệm vụ cụ thể của từng loại hướng dẫn viên

- *Hướng dẫn viên điều hành đoàn*

Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch điều hành là:

(1) Tôn trọng các quy định có liên quan trong luật pháp quản lý công dân Việt Nam xuất cảnh du lịch, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách du lịch.

(2) Thực hiện kế hoạch lộ trình du lịch, giúp đỡ xử lý các sự kiện đột xuất, tranh chấp và các vấn đề khác xảy ra trong quá trình du lịch.

(3) Cung cấp dịch vụ du lịch cho du khách.

(4) Bảo vệ quyền lợi của quốc gia và tính tôn nghiêm của dân tộc, đồng thời nhắc nhở du khách hạn chế từ ngữ, hành vi ảnh hưởng đến quyền lợi quốc gia và sự tôn nghiêm của dân tộc.

- *Hướng dẫn viên suốt tuyến*

Hướng dẫn viên du lịch suốt lộ trình là đại diện cho công ty tổ chức đoàn du lịch chịu trách nhiệm dẫn đoàn. Vì vậy, trong toàn bộ hoạt động du lịch có vai trò chủ đạo, có trách nhiệm chủ yếu sau:

(1) Thực hiện kế hoạch tiếp đón: Theo hợp đồng hoặc ước định du lịch thực hiện kế hoạch tiếp đón đoàn du lịch, giám sát việc chấp hành và chất lượng tiếp đón của các đơn vị tham gia vào quá trình phục vụ khách.

(2) Liên hệ công việc: Trong suốt lộ trình du lịch chịu trách nhiệm phối hợp cùng công ty tổ chức du lịch và các đơn vị phục vụ khách ở địa phương, liên lạc, làm tốt công việc tiếp đón, phục vụ khách du lịch ở những nơi khách đến.

(3) Công tác tổ chức điều hành: Điều tiết quan hệ hợp tác giữa nhân viên điều hành, hướng dẫn viên địa phương, tài xế và các nhân viên tiếp đón; hợp tác, giám sát đơn vị tiếp đón tại địa phương; sắp xếp tốt hoạt động du lịch đi lại, ăn ở, mua bán, vui chơi của du khách, chăm sóc tốt chuyến du lịch của khách.

(4) Bảo vệ sự an toàn, xử lý các vấn đề: Trong quá trình du lịch, phải bảo vệ sự an toàn về người và tài sản của du khách, xử lý tốt các sự cố đột nhiên phát sinh, truyền đạt và xử lý ý kiến, kiến nghị, yêu cầu của khách.

(5) Tuyên truyền: Nhận nại giải đáp các câu hỏi của du khách, giới thiệu văn hoá và tư liệu du lịch của nơi đến du lịch, quảng bá hình ảnh đất nước, con người và sản phẩm để phát triển thị trường.

- Hướng dẫn viên địa phương

Hướng dẫn viên địa phương là người đại diện cho công ty du lịch, là người chấp hành kế hoạch tiếp đón khách du lịch ở địa phương, là người tổ chức các hoạt động du lịch ở địa phương, nhiệm vụ chủ yếu của họ là:

(1) Sắp xếp hoạt động du lịch: Căn cứ vào kế hoạch tiếp đón du lịch, sắp xếp hoạt động du lịch ở địa phương cho đoàn du lịch.

(2) Làm tốt công tác tiếp đón: Thực hiện tốt việc đón đưa và đi lại, tham quan, ăn ở, mua bán, vui chơi của khách, hợp tác với hướng dẫn viên toàn lộ trình, nhân viên điều hành, làm tốt công tác ở địa phương.

(3) Thuyết minh, hướng dẫn: Phụ trách hướng dẫn, thuyết minh cho du khách khi đến các điểm tham quan tại địa phương.

(4) Bảo vệ an toàn: Bảo vệ sự an toàn về người và tài sản của du khách trong quá trình phục vụ khách tại địa phương.

(5) Giải quyết vấn đề: Giải quyết tốt các mối quan hệ hợp tác giữa các dịch vụ du lịch có liên quan.

- *Hướng dẫn viên du lịch tại điểm*

(1) Thuyết minh hướng dẫn: Có trách nhiệm hướng dẫn, thuyết minh cảnh đẹp, giải đáp các câu hỏi, kết hợp với cảnh vật thuyết minh, tuyên truyền cho du khách về ý thức bảo vệ tài nguyên, môi trường sinh thái.

(2) Đảm bảo an toàn: Nhắc nhở du khách chú ý an toàn trong quá trình tham quan du lịch, đồng thời có thể trợ giúp khách khi cần thiết.

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

2.3.1. Những ưu thế

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

Hướng dẫn viên du lịch được trả tiền cao để đi tới những nơi kỳ lạ trong mỗi quốc gia và trên thế giới. Họ được đi nhiều nơi, được nghỉ ở các khách sạn sang trọng, ăn những bữa ăn cao cấp mà không phải trả tiền chi phí. Ngoài tiền lương hàng du lịch trả, hướng dẫn viên du lịch còn được nhận tiền thưởng của khách nếu khách hài lòng về công việc thực hiện của họ (tiền “típ”, “pourboire”).

Đồng thời, nghề này tạo cho hướng dẫn viên du lịch một khả năng giao tiếp và lĩnh hội được nhiều tri thức mới, mở rộng tầm hiểu biết của mình, học được nhiều chuyện hay, ý đẹp. Luôn được sống trong môi trường văn hoá cao.

Minh chứng cho ưu thế này, chúng ta hãy đọc trích đoạn trong cuốn hồi ký “*Bước vào nghề hướng dẫn khách du lịch*” của nhà

văn Thanh Tịnh - một hướng dẫn viên du lịch không chuyên, một người con của đất Huế: *"Tôi cho rằng mình cũng được đi du lịch như ai, chẳng những không mất tiền mà còn được thêm lương. Mặt khác, càng ngày mình càng hiểu biết thêm nhiều mặt về tâm lý kín đáo, nguyện vọng thâm lặng của khách nước này, nước khác, của đàn ông, đàn bà, người già, người trẻ... Đó là chưa kể mình chỉ thả ra một số câu giới thiệu quen thuộc lại thu về biết bao mẩu chuyện vui, chuyện buồn, bao phong tục tập quán ở đây, ở đó rất mới lạ, mà nhiều khách cười mở cho mình biết. Quả là một nghề có lãi, có rất nhiều lãi về tri thức"*

- Là nghề hấp dẫn được mọi người coi trọng:

Do tính chất của nghề hướng dẫn du lịch là được đi nhiều nơi, tiếp xúc với nhiều loại người mà nghề này trở thành ước mơ của nhiều người, đặc biệt là các bạn trẻ đang trong giai đoạn định hướng một nghề nghiệp tương lai cho mình.

Sức hấp dẫn và được tôn trọng của nghề hướng dẫn còn được thể hiện ngay trong chính công việc của mình, người hướng dẫn du lịch luôn là trung tâm chú ý của mọi người, trước hết là của đoàn khách. Họ được đánh giá là những chuyên gia có kiến thức sâu sắc về mọi vấn đề, đặc biệt là về tuyến điểm du lịch mà họ đang thực thi nhiệm vụ.

- Là một nghề luôn tạo sự trẻ trung, say mê cho mọi người:

⁴ Nguyễn Bích San (chủ biên). *Cẩm nang hướng dẫn du lịch*.-H: Nxb Văn hoá Thông tin, 2000.-424 tr

Hướng dẫn viên du lịch có trách nhiệm luôn phải tạo một không khí vui vẻ, thoải mái, đầy sáng khoái cho du khách trong chuyến đi và phải tạo được ấn tượng mạnh đối với họ. Điều này không chỉ đem lại sự hưng phấn, sức trẻ cho du khách mà còn cho chính bản thân hướng dẫn viên.

Ngoài ra, đây là nghề mang tính nghệ thuật cao vì hướng dẫn viên du lịch khi thực hiện công việc của mình, họ là người làm chủ hàng loạt các kỹ năng như kỹ năng nói, kỹ năng biểu đạt, kỹ năng giao tiếp... nhiều khi họ còn thể hiện như một nghệ sỹ biểu diễn: hát, đọc thơ, kể chuyện cười... làm du khách thán phục.

- Là một nghề tạo nguồn nhân lực cho rất nhiều ngành nghề khác:

Hướng dẫn viên do đi nhiều, biết nhiều giúp họ am hiểu nhiều phương diện, tích lũy được nhiều kinh nghiệm, giỏi giao tiếp, ứng xử tài tình trong mọi vấn đề, họ sẽ là những chuyên gia tâm lý nhận định đối tượng khi giải quyết công việc. Vì vậy, sau khi kết thúc công việc hướng dẫn, họ có thể tham gia công tác trong nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội.

Trước hết là những nghề mà hướng dẫn viên du lịch có thể làm một cách thoải mái với kinh nghiệm và khả năng đã có: phụ trách điều hành của công ty lữ hành, mở văn phòng đại lý du lịch, làm đại diện cho những đại lý nước ngoài... Ngoài ra hướng dẫn viên du lịch chuyển nghề làm trong một số cơ quan về ngành khoa học nhân văn, làm trong lĩnh vực ngoại giao, làm giảng viên dạy chuyên ngành, trở thành chuyên viên làm các loại tạp chí quảng cáo về du lịch, hoặc trở thành những lái xe, nhà quay phim, nhiếp ảnh...

2.3.2. Những khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi, nghề hướng dẫn du lịch cũng gặp rất nhiều khó khăn, phức tạp, đòi hỏi những ai theo nghề phải có một sự cố gắng rất lớn.

- Về mặt gia đình, về giới

Hướng dẫn viên du lịch ra đi với một vali trong tay, mọi vấn đề của đời thường tan biến. Họ phải bắt tay vào công việc không có chút thời gian nhớ tới gia đình. Chính vì vậy chẳng có gì phải nghi ngờ khi nhiều hướng dẫn viên sống độc thân, không lập gia đình, những ai đã xây dựng gia đình thì phải rất tế nhị làm sao cho mối quan hệ của họ với gia đình được êm thấm, bền vững, gìn giữ được hạnh phúc, nhất là khi người hướng dẫn vắng nhà trong một thời gian dài.

Đặc biệt đối với phụ nữ, chẳng riêng gì nghề hướng dẫn, mà trong số nhiều nghề khác do giới tính của mình đã gặp một số trở ngại, khó khăn đôi khi phải có bản lĩnh cứng cỏi mới vượt qua được. Do công việc bắt buộc, nữ hướng dẫn viên phải đưa đoàn có khi đi xa nhà hàng tuần, hàng tháng. Đó là điều khó thực hiện khi họ làm vợ, nhất là làm mẹ. Ngoài ra, trong giao tiếp với du khách, người phụ nữ có những khó khăn tự nhiên như bất cứ nghiệp vụ nào khác. Thêm vào đó, có một số điểm tế nhị như họ phải ra vào thường xuyên trong những khách sạn, có khi đi chung với một số người mà vì có cảm tình tự nhiên, bè bạn, nên có những cử chỉ mà đối với người Á Đông không thích hay không chấp nhận (hôn, khoác vai, nắm tay...).

- Là một nghề lao động “nặng”

Hướng dẫn viên du lịch phải làm một công việc đòi hỏi yêu cầu cao, cần có sức bền bỉ. Trên đường đi họ phải đối mặt với nhiều căng thẳng, phải có trách nhiệm với cuộc sống của biết bao con người với những đặc tính tâm lý khác nhau, thời gian làm việc lại dài (luôn trong trạng thái làm việc 24 giờ trong ngày).

Họ phải đi cùng du khách trong suốt hành trình dài có khi đến hàng ngàn ki lô mét, trên nhiều phương tiện khác nhau trong điều kiện thời tiết có lúc hết sức khắc nghiệt, địa hình di chuyển lại phức tạp, khó khăn. Có chuyến xa gia đình hàng tháng, phải cùng khách thực hiện những chuyến du lịch leo núi, lội sông, lội suối... thậm chí nguy hiểm đến tính mạng của bản thân.

Ngoài ra, họ phải tự độc lập giải quyết vô số những tình huống từ đơn giản đến phức tạp trong chuyến đi, vừa phải biết kiến thức lịch sử, văn hoá lại phải biết cả kiến thức pháp luật, kinh tế, môi trường; phải vừa biết kiến thức cổ xưa lại phải biết cả kiến thức đương đại; vừa phải biết kiến thức tâm vĩ mô, lại phải nắm được những điều nhỏ nhặt trong đời sống hàng ngày để giới thiệu, ứng xử với mọi loại khách trong quá trình thực hiện chương trình.

Về khía cạnh tâm - sinh lý đòi hỏi những ai theo nghề phải có sức chịu đựng, có lòng kiên trì, phải biết kìm nén tình cảm, luôn giữ thái độ vui vẻ trước mọi người.

Điều này được lý giải qua lời trả lời phỏng vấn của Bà *công chúa Lương Linh, con gái vua Thành Thái*, em út vua Duy Tân đã từng làm hướng dẫn viên du lịch tại Huế dưới thời Pháp thuộc

trong bài phỏng vấn về nghề hướng dẫn du lịch của nhà văn Nguyễn Đắc Xuân đăng trên tạp chí Sông Hương số 32/ 1988 “*Có nhiều khi mình có chuyện buồn nhưng đi hướng dẫn du lịch thì cũng phải gượng vui, nỗi buồn chôn sâu trong lòng càng buồn hơn. Cũng có những lúc buồn vì gặp phải những tay ngoại quốc nhiều tiền mà thiếu văn hoá, mình nói với họ như nước chảy lá môn, mình hao hơi rút cổ mà chẳng để lại được một chút gì trong đầu óc họ cả*”.

Đồng thời, hướng dẫn viên du lịch còn luôn phải sử dụng ngôn ngữ nước ngoài để diễn đạt một khối lượng kiến thức đa dạng, mà lại phải làm sao truyền đạt cho khách nghe một cách say sưa, hài lòng. Đây là công việc mệt nhọc, một lao động căng thẳng thần kinh, đòi hỏi trí tuệ, nên không phải ai cũng làm được.

- *Là nghề làm dâu trăm họ*

Đối tượng phục vụ của nghề hướng dẫn là khách du lịch: khách cùng quốc tịch, quốc tịch hai dòng máu, kẻ thù cũ; có khách là bộ trưởng, khách VIP, khách tôn giáo khác nhau, khách yêu cầu tìm vợ Việt Nam, khách đồng tính; khách là ca sỹ, nhà thể thao, nhà văn, nhà báo; khách là người lớn tuổi, khách trẻ em... với nhiều nhu cầu, đặc tính tâm lý, sở thích, thị hiếu rất khác nhau. Vì vậy, có thể hôm nay hướng dẫn đoàn khách dễ tính, ít đòi hỏi, hướng dẫn viên làm việc thư thái hơn. Ngày mai, gặp đoàn khách khác, quốc tịch khác, có thể là đoàn khách khó tính, hướng dẫn viên phải có nghệ thuật “*làm sao để đoàn khách thoải mái, vui vẻ, hài lòng với những hướng dẫn của mình*”, chuyện này quả là không đơn giản. Có đoàn khách chỉ vì lý do nào đó như việc bố trí khách sạn, phương tiện ô tô, món ăn đặt không đúng yêu cầu... đã trút

bực dọc lên đầu người hướng dẫn, xúc phạm hướng dẫn viên. Công việc của hướng dẫn viên du lịch không phải lúc nào cũng suôn sẻ, thuận buồm, xuôi gió.

Theo như con số điều tra của một nhà xã hội học Đức về đặc điểm tâm lý của khách du lịch thì trong một đoàn khách:

10% là du khách hài lòng

20% là tôi biết tất

10% là tò mò

10% thích gây sự chú ý

50% là thích kiếm chuyện

Những khó khăn đó của nghề cùng với việc lặp lại thông tin thường xuyên, dẫn đến khả năng chán việc đối với những người theo nghề này là rất cao.

2.4. Đặc điểm nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch

Từ những ưu thế và khó khăn của nghề có thể xác định được những đặc điểm cơ bản của nghề hướng dẫn viên du lịch như sau:

- *Tính độc lập cao*

Hướng dẫn viên du lịch sau khi tiếp nhận sự uỷ thác của công ty du lịch, trong quá trình dẫn đoàn đi luôn luôn phải làm việc một mình. Họ độc lập tuyên truyền, tự chấp hành chính sách quốc gia và căn cứ vào kế hoạch để triển khai công tác tiếp đón và phục vụ du khách; độc lập dẫn đoàn đi tham quan du

lich. Đặc biệt là khi phát sinh vấn đề, hướng dẫn viên du lịch cần tư duy nhanh nhạy, tiến hành xử lý một cách độc lập, hợp tình hợp lý. Đây có thể coi là một hình thức lao động vô cùng vất vả.

- Kết hợp cao độ lao động thể lực và lao động trí óc

Hướng dẫn viên du lịch phải thực hiện một công việc mang tính phục vụ kết hợp cao độ lao động thể lực và lao động trí óc. Trong số các du khách mà hướng dẫn viên du lịch tiếp đón, họ ở mọi bối cảnh xã hội và trình độ văn hoá, trong đó không ít người là các chuyên gia và học giả, vì vậy, hướng dẫn viên du lịch cần nắm khái quát một lượng trí thức lớn như các kiến thức cổ xưa, các kiến thức đương đại, thiên văn địa lý, chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội, dược liệu, y tế, tôn giáo, phong tục, tập quán, những vấn đề quốc tế... Đồng thời vận dụng những tri thức và sự hiểu biết mà mình nắm được để đối phó và giải đáp các câu hỏi của du khách. Đây là một loại lao động trí óc gian khổ mà phức tạp. Mặt khác, ngoài giới thiệu, thuyết minh trong quá trình du lịch tham quan, còn phải tùy theo thời gian, địa điểm đáp ứng yêu cầu của du khách, giúp giải quyết các vấn đề, xử lý các sự cố phát sinh, không phân việc lớn, việc nhỏ, không phân biệt khách trong nước và ngoài nước. Đặc biệt, khi vào mùa du lịch, hướng dẫn viên du lịch phải làm việc liên tục, bất kể là giá rét hay nóng nực, môi trường làm việc ở bên ngoài trong thời gian dài, sức lực tiêu hao rất lớn.

- Sự phức tạp, đa dạng của công việc

Công việc phục vụ hướng dẫn du lịch không chỉ phức tạp mà còn biến hoá rất nhanh, tính phức tạp của nó chủ yếu biểu hiện ở một số điểm:

+ Đối tượng phục vụ phức tạp

Đối tượng của dịch vụ du lịch là du khách, họ đến từ rất nhiều nơi. Do sự khác biệt về quốc tịch, dân tộc, màu da, nghề nghiệp, tính cách, tuổi tác, tín ngưỡng tôn giáo và sự giáo dục làm cho tính cách, thói quen, sở thích và những hành vi biểu hiện của họ khác nhau rất nhiều. Cái mà hướng dẫn viên du lịch phải đối mặt là quần thể phức tạp như thế.

+ Những yêu cầu đa dạng nhiều loại của du khách

Hướng dẫn viên du lịch ngoài việc đi theo sự sắp xếp của kế hoạch tiếp đón và lo việc đi lại, tham quan, nghỉ ngơi, ăn uống, mua bán, vui chơi còn phải có trách nhiệm giải quyết hoặc giúp đỡ giải quyết các loại yêu cầu khác mà du khách đưa ra. Trong quá trình du lịch, tùy thời gian có thể xuất hiện những vấn đề như: du khách gặp bạn thân, nhờ gửi thư, bưu phẩm; du khách ốm, chết; tài sản của du khách bị trộm hoặc visa của khách bị mất... Do đối tượng không giống nhau, thời gian không giống nhau, điều kiện khách quan không giống nhau, yêu cầu và vấn đề không giống nhau sẽ làm xuất hiện tình huống không giống nhau. Điều này cần hướng dẫn viên du lịch phải có phán đoán chuẩn xác, thẩm tra xem xét thời gian, tình huống một cách kĩ lưỡng đồng thời có biện pháp xử lý hài hòa.

+ Số người tiếp xúc đông, quan hệ con người phức tạp

Hướng dẫn viên du lịch ngoài việc ngày ngày tiếp xúc với du khách, khi sắp xếp tổ chức các hoạt động du lịch còn phải tiếp xúc với nhân viên các khách sạn, nhà hàng, điểm du lịch, cửa hàng, điểm vui chơi, giao thông và nhân viên các cơ quan, đồng thời

cũng phải xử lý các quan hệ dịch vụ du lịch, phối hợp với lãnh đạo phía khách. Chính vì mối quan hệ phức tạp như vậy mà nhiều tình huống phát sinh, bởi đằng sau mỗi loại quan hệ đều có lợi ích của mỗi bên, liên quan đến từng nhân viên cụ thể, tình huống có thể càng phức tạp. Hướng dẫn viên du lịch một mặt là đại diện mà công ty du lịch cử đi, cần duy trì uy tín và lợi ích của công ty du lịch; mặt khác lại đại diện cho du khách, phải bảo vệ quyền lợi hợp pháp của du khách, phải làm đại diện cho cả hai bên và quan hệ với nhiều bên. Hướng dẫn viên du lịch chính là trung tâm của các mối quan hệ con người phức tạp.

+ Đối mặt với các dịch bệnh lây lan, các vấn đề giao thông, tai nạn giao thông

Do tính chất công việc thường xuyên phải lưu chuyển, tiếp xúc với số đông, vì vậy, hướng dẫn viên thường xuyên phải đối mặt với những vấn đề dịch bệnh và tai nạn giao thông. Họ phải biết được cách phòng tránh, cách xử lý khi có các vấn đề này xảy ra để bảo vệ cho chính mình, cho du khách và cho cả cộng đồng xã hội.

+ Trực tiếp đối mặt với các loại cám dỗ vật chất và “tinh thần không lành mạnh”

Sự giao tiếp thường xuyên của hướng dẫn viên du lịch với du khách nước ngoài khiến hướng dẫn viên thường tiếp xúc với một số ảnh hưởng của tác phong sống và tư tưởng nhận thức không lành mạnh, đối mặt với sự mê hoặc của tiền bạc, tình cảm, danh lợi, địa vị. Hướng dẫn viên du lịch ở trong môi trường như vậy cần có trình độ tư tưởng chính trị cao, ý chí kiên định và phẩm chất

đạo đức tốt, luôn giữ tâm hồn trong sáng, tự giác không chế các loại “văn hoá không lành mạnh”.

- Tinh văn hoá

Công tác phục vụ du lịch là một con đường quan trọng để truyền bá văn hoá. Tuy nhiên, văn hoá truyền thống, phong tục tập quán, thói quen, điều cấm kỵ của các nước, các vùng trên thế giới không giống nhau; nhận thức tư tưởng, quan niệm giá trị, phương thức tư duy của du khách cũng không giống nhau, điều này quyết định tính văn hoá của công việc dịch vụ du lịch. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch cần xác định mình làm việc trong sự khác biệt của các loại văn hoá, thậm chí trong sự mâu thuẫn giữa văn hoá các nước, các dân tộc. Vì thế, hướng dẫn viên nên tìm hiểu nhiều về sự khác biệt văn hoá giữa Việt Nam và các nước khác, hoàn thành một cách xuất sắc trọng trách truyền bá văn hoá của mình.

2.5. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch

2.5.1. Đối với đất nước

Hướng dẫn viên du lịch là người thay mặt, đại diện cho đất nước, hãng du lịch đón các đoàn khách từ các quốc gia trên thế giới sang du lịch. Họ là cầu nối góp phần tăng cường tình hữu nghị, sự hiểu biết giữa các dân tộc. Bởi ngay từ lúc đón tiếp đoàn, hướng dẫn viên là người để đoàn khách đánh giá, nhận định về đất nước, con người nơi mà họ đến. Đồng thời hướng dẫn viên còn là người phá tan những hoài nghi, những suy nghĩ không đúng, giúp du khách hiểu rõ, hiểu đúng về đất nước, con người của vùng đất ấy. Ví như những người khách ở các nước tư bản thường được tiếp nhận những thông tin không tốt về đất nước Việt Nam khiến cho

họ có những lo lắng hoài nghi (cảm giác không an toàn) khi lựa chọn điểm đến là Việt Nam, thái độ đón tiếp của người hướng dẫn du lịch giúp họ phần nào thoải mái, bớt lo âu và hướng họ vào những suy nghĩ đúng.

Điều đó khẳng định hướng dẫn viên chính là nhà tuyên truyền những điều hay, nét đẹp của dân tộc mình đến với du khách. Là những nhà ngoại giao thông qua nghề nghiệp của mình.

Việt Nam đang trong thời kỳ mở cửa, luật pháp chưa đồng bộ, điều kiện sinh hoạt chưa tốt, đường sá giao thông còn xấu. Người dân một số nơi chưa chấp nhận du khách quốc tế, hay có nơi lại phản ứng trái ngược. Những điều trên, người hướng dẫn cần biết ngoại giao, biết tâm lý du khách để giải toả những điều không liên quan gì đến du lịch, nhưng phải làm. Trình bày thế nào để du khách chấp nhận những điều còn chưa đồng bộ, chưa đúng, vụng về, kém vệ sinh, kém lễ độ v.v... Rõ ràng để giải quyết được những công việc ấy trong bối cảnh hiện tại ở nước ta, người hướng dẫn phải đóng vai trò là một nhà ngoại giao.

Trong quá trình hướng dẫn thuyết minh, người hướng dẫn du lịch còn có sứ mệnh như một *nhà ngoại giao văn hoá* bởi khách kính trọng hay xem thường lịch sử văn minh, văn hoá quốc gia chính là vào lúc này. Vì vậy, hướng dẫn viên luôn phải đảm bảo lòng tự trọng, niềm tự hào chân chính về dân tộc mình. Tuyệt đối không vì đồng tiền mà đánh mất lòng tự trọng, niềm tự hào dân tộc, phải đặt lợi ích của đất nước lên trên lợi ích của bản thân, kể cả lợi ích cục bộ của doanh nghiệp. Hướng dẫn viên nên ý thức về những điều mình nói, diễn tả phải có trọng lượng nhiều hơn, hay hơn, sâu sắc hơn những gì du khách biết. Đảm bảo giới thiệu đúng

dẫn, hấp dẫn tuyến điểm du lịch đã ký kết. Không hướng dẫn sai lệch, quá đề cao hoặc quá hạ thấp giá trị của điểm du lịch. Phải chú ý coi trọng văn hoá giao tiếp, văn hoá ứng xử trong quá trình hướng dẫn khách trên cả hai phương diện hành vi và ngôn ngữ .

Trích đoạn sau đây trong bài viết của nhà Huế học Nguyễn Đắc Xuân đăng trên báo Lao động ra ngày 5 /11/ 1995 sẽ minh chứng cho chúng ta thấy tầm quan trọng đối với vai trò này của người hướng dẫn viên: *“Tôi có một vài người quen biết chút đỉnh ngoại ngữ, vừa chạy xe thô vừa làm “hướng dẫn viên quốc tế” thỉnh thoảng các anh đến nhờ tôi giải đáp những thắc mắc như vì sao gọi là Phu Văn Lâu? Có phải vua quan nhà Nguyễn ra đó ngồi bình văn, ngâm thơ không? Vì sao gọi là thành Lôi? Vì sao đặt tên đó là chợ Đông Ba? Có phải chợ này mỗi ngày đông ba buổi... Tôi giải đáp: Phu là ban ra, Phu Văn Lâu là cái lâu treo những văn bản quan trọng của triều đình bố cáo cho toàn dân biết, như bảng kết quả thi đình (Tiến sĩ) chẳng hạn, chứ không có chuyện ngâm thơ phú gì ở đây cả; chợ Đông Ba nguyên là chợ ở ngoài cửa Đông Hoa, có tên Hoa - tên thân mẫu vua Thiệu Trị nên đổi Đông Hoa thành Đông Ba; thành Lôi cũng như Phật Lôi (ở huyện Phong Điền, Huế) là thành, là tượng Phật của người Chăm Pa hoặc người Hời - người Lôi theo cách gọi của người Việt Nam xưa. Tôi đem những chuyện ngộ nghĩnh này kể với các bạn làm du lịch, không ngờ các bạn còn vô số chuyện ngộ nghĩnh khác đem kể cho tôi. Chạy xe thô kiêm hướng dẫn là chuyện bình thường, bồi phòng, lái xe, công nhân đi lao động ở nước ngoài về cũng làm hướng dẫn cho khách quốc tế. Bởi thế mới có chuyện thực nghe tưởng như đùa: Đàn Nam Giao là cái đàn tế trời mà lại thuyết minh là một loại nhạc cụ (như đàn cô, đàn nhị vậy). Đến*

khi khách hỏi “cái đàn đó ở đâu rồi?” thì được giải thích “người ta đã cất đi rồi”. Hoặc khi thấy cái đàn Nam Giao thật, hỏi đó là cái gì thì lại bảo “đài liệt sĩ”. Mấy cái vạc đồng đặt trước sân điện Cần Chánh là những kỷ niệm chiến thắng của các vua Nguyễn đã được thuyết minh là “ngày xưa vua quan nhà Nguyễn dùng những vạc dầu này để xử những người mắc tội tử hình”. Mấy cái cột thẳng đứng gần đó là những cột cờ được giải thích là “những cái giá treo cổ”. Không chỉ người hướng dẫn viên chui thuyết minh liều như vậy, ngay cả một vị giám đốc trung tâm bảo tàng lớn cũng đã từng thuyết minh với các vị khách quốc tế rằng “Nhà Huế học L. Cadriere (mất năm 1953) đã được A. de Rodes (một trong những người có công sáng chế ra chữ quốc ngữ từ thế kỷ XVIII) rửa tội”... Những chuyện ngộ nghĩnh như thế có thể viết thành thiên tiểu thuyết, tôi không dám sa đà vào chuyện trở trêu ấy thêm nữa, chỉ xin kể vài mẫu chuyện buồn để bạn đọc suy ngẫm. Cách đây không lâu, tôi ra Hà Nội và được một kỹ sư tốt nghiệp ở Pháp (cán bộ Nhà máy Cao su Sao vàng) mời cơm. Tôi đến nhà anh thì hân hạnh được gặp một nữ chức theo dõi cộng đồng nói tiếng Pháp (Francophonie) của Pháp. Nghe giới thiệu tôi là nhà báo, bà rất vui mừng. Ngay sau đó, chỉ nghe anh kỹ sư giới thiệu tôi cũng là một nhà nghiên cứu Huế, thỉnh thoảng có đi làm hướng dẫn viên không chuyên thì bà đổi sắc mặt ngay và bảo tôi “Vừa rồi tôi có vào quê anh làm việc và đi một số nơi. Nhân đây tôi nhờ anh nói lại các vị địa phương rằng: Các anh quá xem thường chúng tôi nên cử một hướng dẫn viên không sành tiếng Pháp lại quá tùy tiện trong thuyết minh làm **thương tổn đến tình cảm yêu quý Việt Nam của chúng tôi**. Xin nhắc lại với các anh, cơ quan theo dõi cộng đồng nói tiếng Pháp của chúng tôi không thiếu tài liệu văn hoá về Việt Nam. Trước khi qua đây chúng tôi đã

nghiên cứu rất kỹ. Cử một hướng dẫn viên như thế đi với chúng tôi là xúc phạm chúng tôi". Tôi không rõ người hướng dẫn viên đó đã nói năng với bà như thế nào mà làm bà bức mình đến vậy. Nghe bà nói, tôi chỉ muốn dộn thổ cho đỡ xấu hổ".

Và một trong những đoạn trích khác của bài phỏng vấn Bà Lương Linh (tư liệu đã trích dẫn): *"Mình muốn khách tôn trọng, quý chuộng cha ông mình thì trước hết mình phải tỏ ra cho khách thấy mình rất tôn trọng, quý chuộng cha ông mình. Tôi thấy có lần một người khách ngoại quốc đã nhắc người hướng dẫn viên du lịch của mình hãy lấy cái nón trên đầu xuống và cúi đầu trước ảnh thờ Vua trong thế miếu".*

Phải khẳng định rằng, hướng dẫn viên du lịch chính là những người "môi giới văn hoá". Họ đóng một vai trò rất quan trọng trong việc giới thiệu và giúp du khách khám phá những khía cạnh văn hoá - xã hội nào đó. Vì vậy, công việc của hướng dẫn viên được xem như công việc của một chuyên gia.

Trong công tác của mình, hướng dẫn viên du lịch còn được ví là những trinh sát viên, những tình báo viên *phát hiện, ngăn chặn, điều tra*, những hành vi có biểu hiện phạm pháp, đe dọa nền an ninh đất nước, làm ảnh hưởng đến thuần phong mỹ tục của dân tộc từ phía du khách, góp phần giữ gìn trật tự an toàn cho xã hội, bảo vệ môi trường sống, môi trường du lịch và lợi ích chính đáng của khách du lịch. Như *phát hiện* những kẻ đi với cách thức du lịch sang cấu kết với những tổ chức phản động trong nước chống phá lại nhà nước ta, hay buôn bán hàng lậu, hàng cấm: ma tuý, cổ vật, vật phẩm phi văn hoá...

Ngoài ra, họ còn là những nhà giáo dục gián tiếp lòng tự hào dân tộc, tình yêu quê hương, đất nước qua công tác hướng dẫn và

qua nội dung thuyết minh của mình. Vì mỗi du khách được đi xa, được thấy bao phong cảnh đẹp của quê hương, được nghe câu hò, câu hát, chuyện xưa, chuyện nay, chuyện truyền thuyết lẫn chuyện hoang đường mà sách vở chưa nói tới. Được ngắm nhìn và nghe sự tích của đình, chùa, đền, miếu... ít nhiều chứa đựng những dòng lịch sử kiên cường, bất khuất của dân tộc. Chính cảnh đẹp của núi rừng, sông biển, chính thành tích của những nhân vật được thờ, những mẩu chuyện lịch sử được người hướng dẫn truyền đạt *đã thức tỉnh, mở ra cho mỗi du khách niềm tự hào dân tộc*. Cũng từ niềm tự hào đó đã giúp cho mỗi du khách có lòng *tự trọng và tự tin*, kích thích sự tìm hiểu, nghiên cứu về lịch sử, văn hoá... dân tộc trong mỗi người.

Nhờ có những chuyến du lịch, dưới sự dẫn dắt của hướng dẫn viên, người dân nhận thức được giá trị của vùng đất, những di sản văn hoá... của địa phương, đất nước mà vì quá thân thuộc và gần gũi nên họ không nhận thấy. Từ đó, họ sẽ tự hào và thêm yêu mảnh đất quê hương. Hướng dẫn viên du lịch chính là người sẽ "*dánh thức*" sự quan tâm của những người dân, khơi gợi sự tò mò tìm hiểu của họ. Bằng cách đó, họ đã góp phần gián tiếp nâng cao nhận thức và lòng tự hào của người dân về đất nước, quê hương mình.

Du khách là đối tượng phục vụ của ngành du lịch. Nếu không có đối tượng phục vụ, ngành du lịch sẽ không còn cơ sở để tồn tại. Nhưng nếu du khách đến Việt Nam mà không có nhu cầu đối với sản phẩm du lịch thì ngành du lịch sẽ thất thu, không đóng góp được cho ngân sách nhà nước. Để giải quyết được vấn đề này không ai khác chính là những hướng dẫn viên du lịch.

Người hướng dẫn thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình giới thiệu cho khách du lịch tiêu dùng những sản phẩm du lịch: khách sạn, hàng ăn, hàng tiêu dùng, lưu niệm... và các sản phẩm hàng hoá của các ngành kinh tế, dịch vụ khác đem lại lợi nhuận cho quốc gia.

Đồng thời, hướng dẫn viên còn là người giới thiệu, tư vấn, quảng bá tiềm năng phát triển của đất nước, những luật lệ đầu tư, những thông tin mới về công nghiệp, những ngành sản xuất thậm chí cả về nông nghiệp, về nhiều mặt hàng mà Việt Nam có thể làm hoặc sẽ làm... kích thích ý đồ kinh doanh của các khách du lịch ở Việt Nam (đặc biệt là khách du lịch thương nhân) bằng việc giúp cho họ thấy được tiềm năng kinh tế của đất nước, chỉ dẫn họ đến đúng những cơ quan giao tiếp, hay những cơ sở tư nhân đúng đắn để họ có thể nghiên cứu một đề án nào đó mà trước đó họ không có ý đồ kinh doanh, mang lại lợi ích trong phát triển kinh tế của nước nhà.

2.5.2. Đối với doanh nghiệp du lịch

Một hướng dẫn viên du lịch giỏi luôn là một tài sản quan trọng của doanh nghiệp du lịch. Nếu đem so sánh hướng dẫn viên với một căn nhà thì chắc chắn các bộ phận khác của doanh nghiệp như thị trường (marketing), bán hàng (sales)... là các mặt phụ, còn hướng dẫn viên là mặt tiền của căn nhà. Đơn giản có thể giải thích đó là các dịch vụ như xe, các bữa ăn, khách sạn... có đẹp và hoàn hảo đến mấy mà hướng dẫn viên tồi thì kết quả thực hiện chương trình sẽ không bao giờ cao. Hướng dẫn viên du lịch đóng góp đến 50- 60% thành công chuyến đi, họ là người quyết định chất lượng của chương trình du lịch, năng lực hoạt động của họ biểu thị trình độ năng lực tổ chức, thực hiện của công ty lữ hành.

Chính hướng dẫn viên là người thay mặt cho doanh nghiệp du lịch thực hiện những hợp đồng đã ký với khách mang lại lợi tức. Đồng thời thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình, hướng dẫn viên có điều kiện nắm bắt thị hiếu, những khen chê từ phía khách, tạo được nhiều mối quan hệ với các nguồn khách khác nhau để từ đó lôi cuốn khách mua các chương trình của doanh nghiệp, hay luôn có nhu cầu mua dịch vụ hướng dẫn của doanh nghiệp giúp cho việc tăng thêm uy tín của doanh nghiệp, mở rộng được thị trường khách và môi giới, kích thích nhu cầu tiêu dùng của du khách, bán thêm sản phẩm của các loại dịch vụ du lịch khác của doanh nghiệp. Cũng từ hướng dẫn viên du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch sẽ nắm bắt thị hiếu, tâm lý, sở thích tiêu dùng ... của khách để có những điều chỉnh đáp ứng tốt hơn với khách hàng và do đó các dịch vụ sẽ phát triển hơn, doanh thu sẽ cao hơn.

2.5.3. Đối với khách du lịch

Khách du lịch chiếm địa vị quan trọng trong hoạt động du lịch. Là đối tượng chủ yếu và xuất phát điểm cơ bản của khai thác kinh doanh, phục vụ của ngành du lịch. Đồng thời còn là chỗ dựa thiết yếu để ngành du lịch thu được lợi ích kinh tế, lợi ích xã hội và lợi ích văn hoá. Là điều kiện cơ bản và tiền đề phát triển dựa vào đó mà tồn tại của các công ty du lịch.

Vì vậy, với nhiệm vụ và chức trách của mình làm sao để làm hài lòng du khách, để du khách tiếp tục quay lại, mở rộng được thị trường khách mới cho doanh nghiệp du lịch, cho ngành du lịch, cho quốc gia là một vai trò hết sức quan trọng của hướng dẫn viên.

Hướng dẫn viên phải xác định được những nhu cầu của khách trong quá trình đi du lịch, xác định chính xác mục đích

chuyến đi của du khách, những lợi ích mà khách du lịch mong muốn. Và muốn vậy, trước hết phải tìm hiểu, cố gắng ước định được những yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn mua chương trình du lịch và sự thoả mãn của họ. Thông thường đó là những yếu tố:

1. Mục đích của chuyến đi
2. (Những) nơi đến được ưa thích
3. Thời gian của chuyến du lịch
4. Tiềm lực tài chính của khách hàng
5. Những dịch vụ mong muốn
6. Những đặc điểm và hoạt động mong muốn ở điểm đến du lịch.

Du khách chọn các chương trình du lịch vì nhiều lý do ngoài việc tham quan. Ví dụ, một số du khách tìm cách đến những nơi xa lạ hay có tính mạo hiểm, còn một số du khách khác thì lại quan tâm nhiều đến việc ăn uống và giải trí hoặc vì mục đích kinh doanh hay tham dự hội nghị. Việc xác định mục đích của chuyến đi gắn bó với việc làm cho chương trình du lịch đáp ứng đúng với nhu cầu của khách hàng.

Sở thích về nơi đến du lịch là yếu tố chính cho việc tính giá thành lẫn sự phức tạp của chuyến đi. Số liệu thống kê cho thấy rằng, những điểm du lịch trọng điểm như Hạ Long, Huế, Hội An là nơi đến của hầu hết các khách du lịch, vì vậy sẽ được phần lớn các hãng du lịch chú ý, chi phí đặt chỗ tại những điểm này sẽ cao hơn các điểm du lịch khác.

Các chương trình du lịch trọn gói có thời gian đã ấn định và thường đòi hỏi phải xuất phát đúng lịch trong một thời kỳ nhất định. Đây là một trong những yếu tố chính để tính tổng chi phí chương trình. Nhiều chương trình tính giá cộng thêm (phí bổ túc) cho những ngày đi thêm nên chuyến đi có thể kéo dài theo ý muốn khách hàng.

Vấn đề tài chính của khách hàng không những ảnh hưởng tới thời gian chuyến đi mà ảnh hưởng luôn tới việc sử dụng cả loại phòng nghỉ khách sạn và các hoạt động khác được đưa vào chương trình. Cho nên những chương trình giá thành thấp bao gồm rất ít các hoạt động đặc trưng (thường là chương trình dành cho khách đại trà). Ví như, một chương trình có mức chi tiêu giới hạn thường chỉ dựa trên giá phòng tối thiểu ở một khách sạn bình dân, điểm tham quan ít, không có các hoạt động dịch vụ bổ trợ, trong khi đó một chương trình hạng sang thường dựa trên phòng nghỉ hạng nhất ở khách sạn nhiều sao và nhiều dịch vụ bổ sung.

Du khách có những nhu cầu khác nhau về ăn, nghỉ cho nên việc lựa chọn dịch vụ để sử dụng như vị trí khách sạn, mức tiện nghi... cũng được họ chú ý quan tâm khi mua.

Ngoài ra, những hoạt động ở nơi đến có thể tác động mạnh đến sự hài lòng của khách hàng. Nhiều du khách ưa tự mình khám phá những nơi họ đến. Một số khác lại thích sự tiện lợi của chương trình du lịch có hướng dẫn viên, có những sự kiện mang tính đại chúng như festival, triển lãm nghệ thuật quốc tế, thi đấu thể thao... và những hoạt động khác.

Bên cạnh đó, còn có một số yếu tố quyết định đến sự lựa chọn mua chương trình du lịch và sự thoả mãn của khách du lịch. Ví dụ,

hàng năm có khoảng 12 triệu du khách Nhật Bản đi du lịch. Chủ yếu điểm đến là Hawaii và Úc. Để khai thác nguồn khách này, ngành du lịch Úc đã làm bằng cách: do người Nhật ít nói tiếng Anh, Úc đã cử 200 nhân viên học tiếng Nhật, sau đó cho sang Nhật một năm học và tìm hiểu phong tục tập quán của Nhật trước khi vào nghề phục vụ cho đối tượng khách này. Đây chính là yếu tố dẫn tới sự lựa chọn của du khách Nhật Bản mua các chương trình đến Úc. Hay như một số nước Indonexia, Malayxia, Singgapo, Thái Lan... để thu hút khách đến du lịch họ miễn thị thực cho các du khách đến từ các nước là thị trường khách thường xuyên...

Nhìn chung, đó là sự tiện lợi ở điểm đến du lịch. Sự tiện lợi bao hàm nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm sự tiện nghi trong vận chuyển, thủ tục hải quan và xuất nhập cảnh dễ dàng, đơn giản, tiêu chuẩn về khách sạn, sự chuẩn bị của hệ thống hướng dẫn viên, hương vị món ăn, cũng như chất lượng và tiện nghi mua bán. Sự tiện lợi trực tiếp liên quan đến sự thoả mãn của chuyến đi. Thêm vào đó là sự an toàn - có nghĩa là sự đảm bảo tránh được ốm đau cũng như không bị xâm phạm thân thể hoặc trộm cắp. Khách du lịch có thể đi tản bộ hay không, thức ăn có được an toàn hay không hoặc có các dịch bệnh, bệnh truyền nhiễm ở gần hay không và một số yếu tố khác cũng là những yếu tố tác động tới khả năng lựa chọn mua chương trình du lịch và sự thoả mãn của khách hàng.

Việc tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến quyết định đi du lịch của du khách sẽ giúp hướng dẫn viên xác định được mục đích của chuyến đi, những nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch, chuyến đi trừ liệu bao lâu và mức độ chi tiêu của khách để thực hiện tốt nhiệm vụ, trọng trách của mình.

*“Nhu cầu của du khách là nhu cầu gắn với hoạt động du lịch, mà chỉ khi đáp ứng nó thì chuyến du lịch mới được thực hiện. Nhu cầu của du khách rất đa dạng, bao gồm những nhu cầu sinh hoạt thường ngày (lưu trú, ăn ở, chăm sóc sức khỏe...) và những nhu cầu đặc trưng của quá trình du lịch (di chuyển, tham quan, giải trí, khám phá cái mới...)”*⁵

Xét theo tháp nhu cầu của Abraham Maslow, nhu cầu của du khách cũng được thể hiện thứ bậc từ thấp đến cao bao gồm năm thang bậc cụ thể như sau:

- **Nhu cầu sinh học:** Du khách tách khỏi môi trường sống hàng ngày của mình không thể tách rời nhu cầu sinh học. Những nhu cầu sinh học cơ bản như ăn, ngủ, nghỉ trong quá trình khách đi du lịch càng phải được đáp ứng đầy đủ cả về số lượng và chất lượng. Hơn nữa, trong khi đi du lịch, nhu cầu sinh học đan xen với các nhu cầu khác:

- + Nhu cầu thay đổi môi trường sống nhằm chán thường ngày
- + Nhu cầu thư giãn, giảm bớt căng thẳng
- + Nhu cầu tìm kiếm cảm xúc mới
- + Nhu cầu khám phá, thưởng thức những cái hay, cái lạ tại nơi đến

Vì vậy, việc đáp ứng những nhu cầu này không đơn thuần như vốn có.

⁵ Đinh Văn Chi. *Nhu cầu của du khách trong quá trình đi du lịch.*- H. Nxb VHHT, 2002

- *Nhu cầu an toàn*: Khách du lịch tới một vùng đất lạ, những khác biệt về điều kiện địa lý tự nhiên, sự thay đổi múi giờ có thể gây tác động tiêu cực tới sức khoẻ của họ; những khác biệt về văn hoá có thể gây căng thẳng, mệt mỏi hoặc khó chịu về mặt tâm lý. Sự di chuyển nhiều cũng dễ gây mệt mỏi, nguy hiểm đến tính mạng, thất lạc, mất mát tài sản... Chính vì lẽ đó, chuyến du lịch chỉ thành công khi nhu cầu an toàn của du khách được đảm bảo, cụ thể là:

+ An toàn về thân thể và tính mạng, không gặp sự cố an ninh (bất cóc, khủng bố...), không gặp tai nạn giao thông, không có các dịch bệnh, bệnh truyền nhiễm ở gần, ngộ độc thực phẩm, bệnh do thời tiết, côn trùng...;

+ Được bảo vệ và chăm sóc kịp thời về sức khoẻ, không gặp tình trạng thiếu bác sĩ, thiếu cơ sở y tế hoặc thiếu phương tiện, thuốc cấp cứu khi đi tour;

+ Được bảo vệ về tài sản, không bị thất lạc, mất mát, nhầm lẫn, không bị cướp giật lừa đảo...;

+ Được lưu trú, di chuyển và sinh hoạt trong điều kiện an ninh, vệ sinh đảm bảo, có tiện nghi sinh hoạt phù hợp;

+ Được đảm bảo an toàn và bí mật thông tin, không bị tiết lộ các thông tin cá nhân.

- *Nhu cầu xã hội*: Trong chuyến du lịch du khách muốn được sống thực sự với những người thân, bạn bè và gia đình, đồng nghiệp. Lúc này là dịp để họ thể hiện tình cảm của mình. Đồng thời trong khi đi du lịch, khách du lịch có khi lại phải sống với

những người hoàn toàn xa lạ, gặp gỡ với những người không cùng dân tộc, tiếng nói vì vậy họ thường có nhu cầu:

- + Nhu cầu giao tiếp;
- + Nhu cầu hoà nhập với các thành viên trong đoàn, với các nhà cung cấp dịch vụ, với người dân địa phương;
- + Nhu cầu tăng cường sự gắn bó giữa các thành viên trong gia đình, họ hàng, bè bạn, đồng nghiệp;
- + Nhu cầu duy trì mối quan hệ cá nhân, xã hội;
- + Nhu cầu được quan tâm chăm sóc.

Vì những lý do đó, du khách luôn muốn có những người đồng hành tin cậy để giao tiếp, chia sẻ cảm xúc, quan tâm giúp đỡ nhau khi cần thiết.

- **Nhu cầu uy tín:** Là nhu cầu được tôn trọng, được người khác kính nể và thực hiện mọi ý muốn của mình. Du khách quan tâm đến việc những người khác nghĩ gì về họ, và họ cảm thấy rằng những gì mà họ mua sắm và những nơi họ đến du lịch sẽ phản ánh giá trị của họ. Vì vậy du khách mong muốn:

- + Được phục vụ chu đáo theo đúng hợp đồng, bất cứ sự thay đổi nhỏ nào so với hợp đồng mà không có thông báo, không có ý kiến đều khiến du khách khó chịu vì thấy mình không được tôn trọng;
- + Muốn được hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ lắng nghe và tôn trọng ý kiến của mình;
- + Muốn được thể hiện tầm quan trọng của mình đối với người khác;
- + Được thể hiện uy tín và địa vị của mình;

+ Được đối xử bình đẳng như các thành viên trong đoàn.

- *Nhu cầu tự hoàn thiện*: Tục ngữ Ba Tư có câu “*Chỉ có đi đây đi đó con người mới chín chắn được*”.

Khi tham gia các chương trình du lịch, ngoài nhu cầu thư giãn, thay đổi không khí, du khách còn mong muốn được tìm hiểu về vùng đất, con người, những nền văn hoá khác để nâng cao hiểu biết, mở rộng tầm nhìn, phát triển giao lưu để hoàn thiện mình. Nhu cầu này được thể hiện thông qua:

+ Nhu cầu được cung cấp thông tin về những điều mà họ quan tâm;

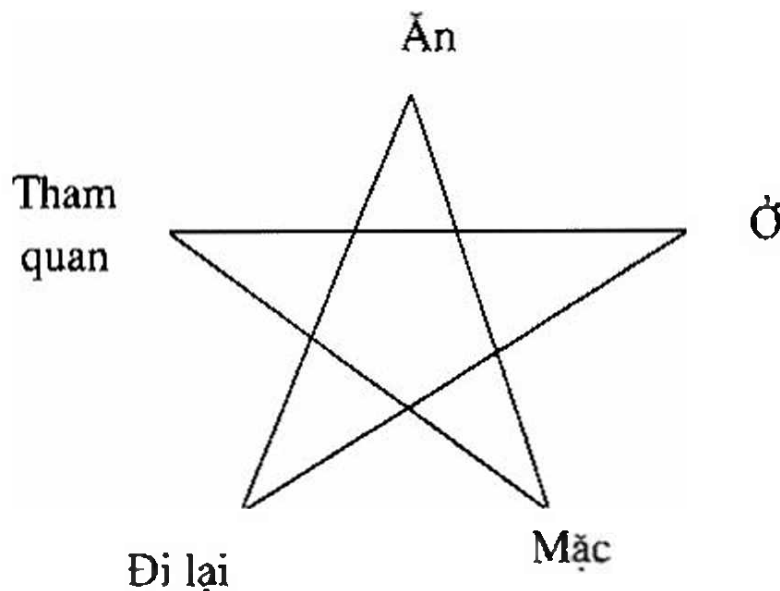
+ Nhu cầu được tiếp xúc giao lưu với những người thực, việc thực, trong cuộc sống thực;

+ Được trực tiếp tham dự vào những hoạt động đặc trưng của nơi đến du lịch (đi thuyền, kéo lưới, hái quả, tạo sản phẩm thủ công, tham dự trò chơi...) để có kỷ niệm đẹp về chuyến đi.

Muốn đáp ứng được những lợi ích, nhu cầu đó của du khách, hướng dẫn viên du lịch có nhiệm vụ phải thực hiện đầy đủ, tự giác với chất lượng tốt nhất những điều khoản đã ký kết trong hợp đồng, phải đáp ứng thoả mãn mọi nhu cầu của khách, cụ thể như sau:

Về nhu cầu sinh học, hướng dẫn viên phải đảm bảo cho du khách thực hiện đúng lịch trình về các vấn đề: ăn - ngủ - vui chơi giải trí theo nguyện vọng, nhu cầu của khách. Đáp ứng một cách tốt nhất những yêu cầu đòi hỏi của họ trong phạm vi trách nhiệm của mình, như chỉ dẫn cho du khách các dịch vụ mà họ cần, tư vấn mua sắm hàng hoá, thay đổi món ăn...

Nhìn chung khi đi du lịch, có 5 vấn đề mà các hướng dẫn viên du lịch cần quan tâm, đây cũng là 5 yêu cầu cơ bản tương tác lẫn nhau, tốt xấu đan xen từ phía du khách.



- Ăn: ăn đúng với thói quen, sở thích, ăn để thoả mãn sự trải nghiệm, chống đói khát, bảo vệ sức khoẻ, hoặc tổ chức liên hoan, sinh nhật

- Ở: cung cấp cho du khách các loại hình ở.

- Mặc: làm sao giúp cho khách mặc phù hợp với thời tiết, địa hình, phép giao tiếp, tôn giáo, những điều cấm kỵ của du khách và bảo vệ an toàn sức khoẻ của họ.

- Đi lại: ô tô, tàu thủy, xe lửa, đi bộ, leo núi, xe đạp, mô tô tự lái

- Tham quan: trải nghiệm, chụp ảnh, thẩm nhận những nền văn hoá khác nhau trên thế giới, giải toả được sự tò mò của du khách.

Để đáp ứng nhu cầu an toàn của du khách, hướng dẫn viên cần chu đáo thông báo tỷ mỉ, thường xuyên những vấn đề liên quan

tới tính mạng, tài sản của du khách, nhắc nhở du khách tự đề phòng. Chẳng hạn, cần cảnh giác với nạn móc túi khi đi vào những nơi đông người. Không nên ăn uống ở ngoài khách sạn vì vệ sinh không đảm bảo và không hợp khẩu vị rất dễ ảnh hưởng đến sức khoẻ. Cần dặn kỹ du khách khi đến một bãi biển cần chú ý đề phòng những chỗ có sóng ngầm, độ sâu, nguy hiểm đã được thông báo. Du khách không nên đi đêm quá khuya. Khi sắp đến đoạn đường xấu phải nhắc khách chuẩn bị tinh thần...

Luôn đối xử với khách một cách lịch sự, không đặt khách vào những tình huống khó xử để đáp ứng nhu cầu uy tín của họ.

Nhu cầu quan hệ xã hội của du khách là một nhu cầu thiết yếu trong quá trình đi du lịch. Vì vậy, người hướng dẫn trong quá trình phục vụ khách phải tỏ ra quan tâm, lo lắng cho khách, giúp cho khách có cảm giác như đến với người thân. Tạo điều kiện để cho các thành viên trong đoàn hiểu biết lẫn nhau, chia sẻ, bày tỏ tình cảm..., giúp họ giao lưu với các đối tượng khác như người dân địa phương, các tổ chức, cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ...

Hướng dẫn viên phải là người bạn đường tin cậy của du khách cả trong chương trình tham quan cũng như khi thư giãn, giải trí, mua sắm. Phải là người đại diện cho quyền lợi của khách du lịch, là người giúp du khách giải quyết nhiều vấn đề với các tình huống khác nhau xảy ra trong quá trình đi du lịch.

Còn đối với nhu cầu tự hoàn thiện, hướng dẫn viên đáp ứng bằng việc thực hiện tốt nhất hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch của mình. Với mục đích thông qua hoạt động đó, du khách hiểu và cảm nhận sâu sắc tất cả các vấn đề tại điểm tham quan:

cảnh đẹp, những giá trị, phong tục tập quán, lối sống...và vô vàn những tri thức của nhiều lĩnh vực khác.

Tóm lại, hướng dẫn viên du lịch đóng vai trò là:

- Chủ nhà (Host)
- Nhà đại sứ đại diện cho quốc gia đón khách (Ambassador)
- Người tiếp đãi (Entertainer)
- Người bạn (Friend)
- Người cung cấp thông tin (Supplier of information)
- Người phiên dịch (Interpreter).

2.6. Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch

Để trở thành một người hướng dẫn du lịch giỏi, hướng dẫn viên phải đạt được hai yêu cầu:

Về khía cạnh marketing, hướng dẫn viên du lịch phải làm thoả mãn các nhu cầu của du khách khi đi du lịch, thấy được những gì họ cần và đáp ứng được một cách tốt nhất những mong muốn đó;

Về phía nhà điều hành, hướng dẫn viên du lịch phải thực hiện được đúng những ý tưởng mà nhà điều hành đã xây dựng và giải quyết được những nhu cầu phát sinh vượt ra ngoài chương trình.

Để đạt được cả hai yêu cầu đó, đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch cần có rất nhiều yếu tố. Ở các nước có ngành kinh tế du lịch phát triển như Anh, Tây Ban Nha, Mỹ... khi tuyển hướng dẫn viên du lịch, các nhà tuyển chọn thường tuyển cả nam lẫn nữ. Đặc biệt đối

với hướng dẫn viên du lịch quốc tế họ ưu tiên những người chưa lập gia đình, độc thân và phải đạt những tiêu chuẩn:

- Có cá tính dễ chịu để có thể hoà hợp với nhiều loại người (tức là phải am hiểu về tâm lý và tính cách con người);

- Tự tin: điều này rất quan trọng vì giúp cho hướng dẫn viên xử lý được mọi tình huống xảy ra;

- Có hiểu biết về các ngôn ngữ, nói trôi chảy hai, ba thứ tiếng, bắt buộc biết tiếng Anh;

- Phải biết về lịch sử, văn hoá, nghệ thuật và nền công nghiệp của quốc gia mà hướng dẫn viên đưa khách tới;

- Có khả năng trả lời được hầu hết các câu hỏi của các du khách, thậm chí của các du khách nổi tiếng có xu hướng hay đặt câu hỏi;

- Tóm lại họ phải như là bộ bách khoa toàn thư biết đi (*Be a walking encyclopedia*)

Công ty lữ hành Club Méditerranéen của Pháp - một công ty có đông số khách hạng sang trọng và có chi nhánh gần như khắp trên thế giới đã tuyển lựa những người hướng dẫn trên tiêu chuẩn có trình độ đại học qua một sự kiểm tra khá chặt chẽ về óc tổ chức, tinh thần dịch vụ, sự giao tiếp giỏi, ứng xử thông minh và nhất là tính tình phải vui vẻ, lễ độ.

Trước đây, vào những năm đầu thế kỷ XX ở Việt Nam, trong cuộc thi tuyển hướng dẫn viên du lịch của toà khâm sứ Trung Kỳ tại Huế cũng đặt ra những yêu cầu đòi hỏi rất cao cho những ai

↳ Báo Du lịch

muốn vào nghề này, đặc biệt là về mảng kiến thức. Cuộc thi được tiến hành có hai phần, viết và vấn đáp (phần vấn đáp qua 2 vòng). Phần viết thí sinh cần phải biết đến những kiến thức sau:

+ *Lịch sử Á Đông mà trọng tâm là Ấn Độ, Trung Quốc và năm xứ Bắc Kỳ, Trung kỳ, Nam Kỳ, Lào và Cao Miên;*

+ *Lịch sử và các điểm du lịch ở Huế;*

+ *Lịch sử ba ngành tạo hình: kiến trúc, hội họa, điêu khắc và 3 ngành nghệ thuật nhịp điệu: âm nhạc, vũ đạo, thi ca xưa và nay của 5 xứ và của Huế;*

+ *Lập một chương trình và viết thuyết minh cho chương trình đó.*

Như vậy chúng ta có thể hình dung nghề hướng dẫn du lịch vừa là một nghề mang tính khoa học vừa mang tính nghệ thuật, đòi hỏi nhiều yêu cầu cao, khát khe mà không phải ai cũng có đủ nhiệt huyết, trình độ, khả năng để theo nghề.

Với tính chất là một loại dịch vụ, lại là một nghề mang tính chuyên nghiệp và nghệ thuật. Hướng dẫn viên du lịch tiêu chuẩn đầu tiên là phải có ý thức phục vụ, kỹ năng phục vụ, đồng thời còn có trình độ hướng dẫn, thuyết minh, có tài năng của một nhà chỉ huy, bản lĩnh của một nhân viên. Cụ thể mà nói, tố chất của người hướng dẫn viên du lịch có thể quy lại mấy mặt sau:

2.6.1. Phẩm chất đạo đức, tư tưởng

Phẩm chất đạo đức, tư tưởng tốt của người hướng dẫn viên du lịch chủ yếu biểu hiện như sau:

- *Yêu Tổ quốc, yêu quê hương, yêu chủ nghĩa xã hội*

Yêu Tổ quốc, yêu quê hương, yêu chủ nghĩa xã hội là điều kiện tiên quyết của người hướng dẫn viên du lịch tiêu chuẩn. Bởi vì, những công việc mà hướng dẫn viên du lịch theo đuổi, thực hiện là một bộ phận nhỏ của toàn sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội. Tổ quốc, quê hương đã nuôi dưỡng người hướng dẫn du lịch, đồng thời tạo ra môi trường công việc và điều kiện phát huy tài năng cho họ. Mỗi một lời nói, một hành động của hướng dẫn viên du lịch đều có liên quan đến Tổ quốc, quê hương. Như những điều đã nói ở trên, trong mắt du khách nước ngoài, hướng dẫn viên du lịch là đại biểu, hình tượng của quốc gia, du khách thường thông qua cử chỉ ngôn ngữ và đạo đức tư tưởng của hướng dẫn viên du lịch để quan sát, tìm hiểu Việt Nam. Thêm vào đó, nội dung giới thiệu và thuyết minh, giảng giải của hướng dẫn viên du lịch đối với du khách phải biểu đạt được nền văn hoá dân tộc rực rỡ và phong cảnh thiên nhiên tươi đẹp của Tổ quốc, thành tựu huy hoàng của sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội và sự sáng tạo vĩ đại của nhân dân Việt Nam. Không có nội dung phong phú này, công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ trở thành như nước không có nguồn, cây không có rễ.

- Ý thức, đạo đức tốt

Hướng dẫn viên du lịch phải có tinh thần toàn tâm toàn ý vì nhân dân phục vụ. Ở góc độ tiếp đãi khách du lịch, công ty du lịch và các đơn vị tiếp đón hợp thành một tập thể tiếp đón lớn, mà trong đó hướng dẫn viên du lịch và các nhân viên lại là những người trực tiếp thực hiện, có vai trò quan trọng. Vì vậy, hướng dẫn viên du lịch trong công việc nên xuất phát từ ý nghĩ đang góp phần làm phát triển ngành du lịch, luôn quan tâm đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, đồng thời lấy sự kết hợp của tư tưởng

“toàn tâm toàn ý vì du khách phục vụ” và “du khách là thượng đế” làm tôn chỉ, nhiệt tình phục vụ du khách trong và ngoài nước.

- Yêu nghề, yêu công việc, tôn trọng nghề nghiệp

Hướng dẫn du lịch là một công việc mang tính phục vụ, có tác dụng truyền bá văn hoá, thúc đẩy tình hữu nghị, do vậy, đây là một công việc rất có ý nghĩa. Hướng dẫn viên du lịch khi cung cấp dịch vụ du lịch cho du khách bốn phương, không chỉ có điều kiện kết bạn với rất nhiều người mà còn có thể tăng thêm kiến thức, mở rộng tầm nhìn, tri thức phong phú. Vì vậy, hướng dẫn viên du lịch cần nhìn thấy những lợi ích lớn mà công việc mang lại, kết hợp mật thiết hoài bão của cá nhân với sự thành công của sự nghiệp, lập nên trách nhiệm công việc, yêu nghề, yêu công việc, chịu khó đào sâu nghiên cứu nghiệp vụ, không ngừng tiến lên, toàn tâm toàn ý nhiệt tình cung cấp dịch vụ chất lượng cao cho du khách.

- Tính cách cao thượng

Hướng dẫn viên du lịch không ngừng học tập, nâng cao tư tưởng, nỗ lực kết hợp, dung hoà giữa lợi ích cá nhân và lợi ích quốc gia; nâng cao năng lực phán đoán đúng - sai, phân biệt thiện - ác, phân rõ vinh - nhục, rèn luyện khả năng kiềm chế bản thân, tự giác ngăn chặn văn hoá đồi trụy, các tệ nạn, trước sau duy trì tính cách cao thượng.

- Tôn trọng kỷ luật, tuân thủ luật pháp

Hướng dẫn viên phải tinh thông và thực hiện nghiêm luật pháp của nước mình và luật pháp quốc tế trong các lĩnh vực có liên quan tới công việc của mình.

Tôn trọng kỷ luật, tuân thủ luật pháp là nghĩa vụ của mỗi một công dân. Hướng dẫn viên du lịch là đại diện của công ty du lịch nên cần có quan niệm về kỷ luật, pháp luật cao độ, tự giác tuân thủ quy định pháp luật của quốc gia, nghiêm chỉnh chấp hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ hướng dẫn du lịch, bảo vệ chặt chẽ bí mật nghề nghiệp và bí mật quốc gia, bảo vệ lợi ích của quốc gia và của công ty du lịch. Đối với hướng dẫn viên du lịch cung cấp dịch vụ hướng dẫn ra nước ngoài, còn nên ghi nhớ nguyên tắc “trong ngoài nước có sự khác biệt”, trong công việc cần rút ra nhiều bài học, tránh chủ nghĩa cá nhân, càng không thể làm những việc vi phạm pháp luật, kỷ luật.

Tóm lại, do tính chất phức tạp của công việc và phải chịu sự căng thẳng về mặt tâm lý nên đòi hỏi hướng dẫn viên phải có lòng yêu nghề (có yêu thì mới say sưa, đeo đuổi được), yêu con người, lòng tận tâm và nhiệt tình với công việc, phải có tính trung thực, sự kiên nhẫn. Họ phải luôn nhớ đến vai trò của mình, tránh bị tiêm nhiễm một cách vô ý thức về tư tưởng và ý thức sinh hoạt (vì đi với du khách tư bản lâu dễ nhiễm cách suy nghĩ và lối sống phương Tây không hoặc chưa phù hợp với lối sống của ta, như vừa đi vừa uống, vừa ăn, ăn không mời cấp trên).

Nhìn chung, du lịch là ngành kinh doanh dịch vụ - một lĩnh vực trọng tâm chính yếu là hướng về con người chứ không phải thiết bị. Không một trình độ kiến thức hay kỹ năng nào là đủ có thể thay thế sự tận tụy (còn gọi là bản năng phục vụ - service orientation), sự chân thành và đạo đức cao.

2.6.2. Kiến thức

Nghề hướng dẫn phản ánh bản chất của ngành du lịch - ngành kinh tế tổng hợp vì những mục tiêu chính của nghề là sự đáp ứng

nhu cầu của khách trên gần như tất cả các lĩnh vực, không riêng gì về du lịch, văn hoá, kinh tế, chính trị. Tất nhiên, nghiệp vụ cơ bản vẫn là hướng dẫn du lịch cho du khách. Song, du khách trong chuyến hành trình có quyền tò mò, tìm hiểu, khám phá những gì mà họ chưa biết hay biết nhưng chưa rõ lắm. Do vậy, lượng kiến thức của hướng dẫn viên đòi hỏi một lượng kiến thức rộng, tinh thông rất nhiều thứ khác nhau, không quá chuyên về một lĩnh vực cụ thể.

Để đáp ứng được óc hiếu kỳ của du khách, người hướng dẫn nên biết tổng quát về tình hình kinh tế, chính trị, khoa học, chiều hướng văn học hiện tại, các loại hình văn hoá nghệ thuật hội hoạ, điện ảnh, sân khấu, tiểu thuyết... những sự biến chuyển và những sinh hoạt kinh tế, chính trị, văn hoá đương đại... Hướng dẫn viên phải am hiểu kiến thức lịch sử, địa lý, văn hoá, dân tộc học, du lịch học, thể thao... kể cả việc giải quyết các vấn đề xã hội như tôn giáo, thất nghiệp, chủ nghĩa cá nhân, xung đột sắc tộc và các yếu tố chính trị xã hội trong và ngoài Việt Nam (đòi hỏi hướng dẫn viên luôn phải cập nhật thông tin).

Nhìn chung, hướng dẫn viên du lịch phải nắm được kiến thức chủ yếu sau:

- Kiến thức ngôn ngữ

Ngôn ngữ là công cụ cơ bản quan trọng nhất của hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nếu không có năng lực ngôn ngữ vững vàng và khả năng linh hoạt trong sử dụng ngôn ngữ thì không thể tiến hành thuận lợi việc giao lưu văn hoá, càng không thể nói đến dịch vụ chất lượng cao, cũng không thể hoàn thành nhiệm vụ của công việc hướng dẫn. Vì vậy, hướng dẫn viên du lịch cần có kiến thức ngôn ngữ vững vàng và khả năng linh hoạt trong sử dụng

ngôn ngữ, lấy tri thức ngôn ngữ phong phú làm cơ sở. Tri thức ngôn ngữ được nói ở đây bao gồm tri thức về tiếng nước ngoài và tiếng Việt.

Hướng dẫn viên cần phải khai thác thác tối đa nghệ thuật tinh tế của ngôn ngữ.

Đối với hướng dẫn viên du lịch phục vụ khách nội địa thì ngôn ngữ phải trong sáng dễ hiểu và có sức hấp dẫn, thuyết phục.

Đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thì ngoại ngữ là một trong những yêu cầu cơ bản đối với họ. Nếu thiếu kiến thức ngoại ngữ thì hướng dẫn viên không thể nói với khách du lịch, điều đó dẫn đến mọi kiến thức mà hướng dẫn viên có được sẽ trở thành kiến thức chết, hoặc có diễn đạt được cũng chỉ là những kiến thức khấp khểnh. Thuyết minh mà qua phiên dịch chẳng khác nào thức ăn chưa cho mắm muối, gia vị.

Khi nói/truyền đạt thứ tiếng của một nước nào, hướng dẫn viên cần có sự tìm hiểu về nhiều vấn đề thì mới đạt nổi trình độ về tri thức mà du khách đòi hỏi. Phải trau dồi sự hiểu biết của mình bằng cách nếu không theo dõi trực tiếp sự chuyển biến của nước ấy, ít nhất cũng biết được những sự kiện nổi bật, quan trọng đã đi vào ngôn ngữ hàng ngày.

Ngoài việc tự trau dồi ngoại ngữ, ngoại ngữ chuyên ngành, hướng dẫn viên còn học tiếng bản ngữ từ chính du khách để nâng cao trình độ ngôn ngữ của mình...

- *Kiến thức văn hoá, địa lý, lịch sử*

Kiến thức văn hoá, địa lý, lịch sử bao gồm những kiến thức chủ yếu như: lịch sử, địa lý, tôn giáo, dân tộc, phong tục, danh lam

thắng cảnh, đặc sản, văn học nghệ thuật, kiến trúc... Những kiến thức này là tư liệu hướng dẫn, thuyết giải, là “nguyên liệu” phục vụ, là bản lĩnh căn cốt của người hướng dẫn du lịch. Đối với việc nắm vững tri thức về điểm du lịch, phong tục tập quán, điển cố lịch sử, truyền thuyết dân gian; đối với những danh thắng, điểm du lịch quan trọng nổi tiếng ở trong và ngoài nước nên có sự hiểu biết sâu sắc. Việc thông hiểu, vận dụng linh hoạt những tri thức đó đối với hướng dẫn viên du lịch có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng.

- Tri thức về quy định luật pháp, chính sách

Chính sách quốc gia và quy định pháp luật là kim chỉ nam cho công việc của người hướng dẫn du lịch. Một hướng dẫn viên du lịch đạt tiêu chuẩn thì ngôn ngữ hành động của họ phải phù hợp yêu cầu của Đảng, chính sách của Nhà nước và những quy định pháp luật. Hướng dẫn viên du lịch khi cùng du khách thảo luận những vấn đề có liên quan đến quốc gia, hoặc hướng dẫn, thuyết minh, trả lời du khách những vấn đề có liên quan cần lấy đó làm phương châm, nếu không thì sẽ gây ra sự hiểu lầm từ phía du khách, thậm chí gây tổn thất cho quốc gia. Trong quá trình du lịch, những vấn đề xuất hiện tranh chấp, hướng dẫn viên du lịch phải lấy quy định pháp luật có liên quan đến vấn đề đó của quốc gia để xử lý chính xác. Nếu rời xa sự chỉ đạo của quy định pháp luật, chính sách, hướng dẫn viên du lịch trong quá trình làm việc sẽ không tuân theo một luật pháp nào.

Vì vậy, hướng dẫn viên phải nắm vững quan điểm đường lối của Đảng, Nhà nước, nắm vững hiến pháp và pháp luật có liên quan đến lĩnh vực hoạt động. Qua hoạt động công tác của mình, hướng dẫn viên phải biết bảo vệ, tuyên truyền và giới thiệu những

chính sách, đường lối mới của Đảng và Nhà nước trong các lĩnh vực ngoại giao, kinh tế, văn hoá, xã hội giúp cho du khách hiểu rõ và nhận thức đúng đắn.

- Kiến thức về tâm lý và thẩm mỹ

Hướng dẫn viên du lịch cần tùy theo thời gian tìm hiểu hoạt động tâm lý của du khách, làm tốt công việc phục vụ đời sống du lịch và hướng dẫn, thuyết minh. Cần cung cấp sự phục vụ tâm lý một cách có tính đối xứng, từ đó làm khách du lịch đạt được sự mãn nguyện trong tâm lý, sự thoải mái về tinh thần.

Hoạt động du lịch còn là một hoạt động thẩm mỹ mang tính tổng hợp. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch không chỉ là truyền bá tri thức cho khách du lịch mà còn phải truyền bá thông tin về cái đẹp, giúp họ thoải mái nhu cầu về cái đẹp. Một hướng dẫn viên du lịch đạt tiêu chuẩn không chỉ giỏi về dùng ngôn ngữ hình tượng sinh động, giới thiệu cái đẹp cho những du khách có thẩm mỹ khác nhau, mà còn phải có khả năng dùng kiến thức thẩm mỹ sáng tạo ra nội dung, sắc thái của bản thân. Vì hình tượng của bản thân hướng dẫn viên du lịch, cũng là đối tượng thẩm mỹ của du khách.

- Kiến thức xã hội, kinh tế, chính trị

Do du khách đến từ các tầng lớp giai cấp khác nhau của các quốc gia khác nhau, có người thì luôn quan tâm đến một vài vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội một cách có mục đích, có người lại tiến hành so sánh các vấn đề xã hội nơi họ đến tham quan với các vấn đề xã hội ở nước họ, nơi họ sống. Ngoài ra, trong quá trình du lịch, du khách có thể nhìn thấy một vài hiện tượng xã hội ở nơi họ

đến tham quan và các vấn đề đó có thể thu hút sự nghiên cứu của họ. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch cần nắm được các tri thức xã hội có liên quan, nắm vững các thường thức về kinh tế, chính trị, xã hội của quốc gia, hiểu rõ về phong tục tập quán, tập tục ma chay, cưới hỏi, tín ngưỡng, tôn giáo, những điều cấm kỵ...

Đặc biệt, kiến thức về chính trị rất cần thiết đối với người hướng dẫn du lịch. Trước tình hình thế giới đang thay đổi và diễn biến phức tạp, người hướng dẫn du lịch trong công tác hướng dẫn khách quốc tế phải nhạy cảm chính trị, tránh sự lạc hậu với những biến cố chính trị đang xảy ra. Hướng dẫn viên du lịch cũng cần biết về nền kinh tế nước nhà trong thời kỳ đổi mới. Những đổi thay trong nhiều hoạt động kinh tế, thương mại, trao đổi hàng hoá, thành lập công ty, cách thức hùn vốn, chính sách đầu tư... để cung cấp thông tin và giới thiệu cho du khách.

- Tri thức du lịch

Hướng dẫn viên du lịch dẫn khách đến nơi họ tham quan, trong khi cung cấp dịch vụ du lịch cần phải nắm vững các tri thức có liên quan như giao thông, tin tức, tiền tệ, bảo hiểm, phòng chống bệnh tật ... Việc nắm vững các tri thức này để tiến hành thuận lợi các hoạt động du lịch là rất quan trọng.

- Kiến thức về quốc tế

Hướng dẫn viên du lịch cần nắm vững các kiến thức quốc tế cần thiết. Cần hiểu xu thế quốc tế và các vấn đề nóng bỏng xảy ra trên thế giới ở mọi thời kỳ và thái độ về các vấn đề quốc tế có liên quan trong chính sách ngoại giao của Việt Nam. Cần biết những thông tin khái quát về các nền văn minh, chế độ, tôn giáo, phong tục tập quán,

đặc điểm tâm lý của khách. Hiểu rõ về đất nước mà mình đưa khách đến du lịch hoặc tình hình tiếp đón du khách ở nước đó, hiểu về lịch sử, địa lý, văn hoá, dân tộc, phong tục tập quán, tôn giáo tín ngưỡng, điều cấm kỵ, lễ nghi... Mỗi một quốc gia, hướng dẫn viên cần nắm vững các yếu tố: vị trí, diện tích, dân số, dân tộc, thành phần dân tộc, ngôn ngữ, tôn giáo, khí hậu, lịch sử phát triển của dân tộc, và những nét riêng độc đáo, những điểm du lịch tiêu biểu của dân tộc đó. Hiểu và nắm vững những kiến thức này không chỉ có lợi với việc cung cấp dịch vụ du lịch của người hướng dẫn viên du lịch mà còn có thể tăng cường sự giao lưu với du khách.

- Một số các kiến thức khác liên quan trực tiếp tới nghề nghiệp

Phải có kiến thức về các loài thảo mộc; về cách trồng lúa, trồng cà phê, mía, cây ăn quả...; về hệ sinh thái; về môi trường và những quy định, nguyên tắc bảo vệ tài nguyên và môi trường.

Hiện nay, vi tính đã được sử dụng rộng rãi trong mọi lĩnh vực nên hướng dẫn viên cũng phải biết cách sử dụng để thực hiện những công việc căn bản như tính toán chi phí, chuyển đổi ngoại tệ, xác định thời gian trôi qua...

Những kiến thức khác mà hướng dẫn viên du lịch cần có là sơ cứu y tế, tổ chức các hoạt động giải trí, các tục lệ, kiêng kỵ ở các địa phương mà khách du lịch tới trong chuyến hành trình để đảm bảo cho chuyến đi được hoàn hảo nhất.

Nhìn chung tất cả các kiến thức trên, hướng dẫn viên du lịch không thể có ngay được khi hành nghề hoặc trong thời gian ngắn mà phải trải qua quá trình tích lũy lâu dài và tùy thuộc vào sự học hỏi, khả năng của chính bản thân họ.

2.6.3. Kỹ năng hướng dẫn du lịch cao

Kỹ năng dịch vụ có thể phân thành hai loại là kỹ năng thao tác và kỹ năng tri thức. Chủ yếu yêu cầu của dịch vụ du lịch là kỹ năng tri thức, bao gồm: hướng dẫn viên du lịch phải hợp tác làm việc với điều hành viên, hướng dẫn viên tại điểm, hướng dẫn viên địa phương, trở thành bạn bè của du khách; có thể căn cứ vào kế hoạch tiếp đón và tình hình thực tế của du lịch, sắp xếp một cách linh hoạt, hợp lý các hoạt động tham quan, du lịch; có thể chọn lọc điểm du lịch, tuyến đường, hoạt động tổ chức tốt nhất, làm cho du khách đạt được sự vui vẻ trong chuyến du lịch và sự hưởng thụ khoan khoái; có thể thành thực vận dụng tri thức phong phú, ngôn ngữ hài hước, lấy việc thuyết giảng có ngữ điệu, hấp dẫn thu hút du khách và hoạt động có tiết tấu để chinh phục du khách, làm cho họ vui vẻ, đắm chìm trong sự thưởng thức cái đẹp; có thể vận dụng linh hoạt các nguyên tắc tuyên truyền, linh hoạt trả lời các câu hỏi của du khách, giúp họ dần dần hiểu biết toàn diện về nơi mình đến du lịch; có thể đối mặt với mọi đối tượng phục vụ phức tạp, xử lý tốt các loại câu hỏi một cách hợp tình, hợp lý, hợp luật pháp.

Nhìn chung, hướng dẫn viên phải nắm được kiến thức chuyên môn của mình. Kiến thức hàng đầu của hướng dẫn viên du lịch là sự am hiểu sâu sắc về giá trị lịch sử, văn hoá, về cảnh quan thiên nhiên và phương pháp tổ chức, phương pháp hướng dẫn du khách tham quan. Nếu không có những kiến thức này thì hướng dẫn viên chỉ dừng lại ở mức dẫn đường, chỉ đường, phục vụ khách bằng vốn ngoại ngữ giao tiếp.

Có gây được ấn tượng tốt, sâu sắc cho du khách trong quá trình thực hiện một chương trình du lịch hay không là tùy thuộc vào trình

độ và năng lực của hướng dẫn viên, trong đó trình độ và năng lực tổ chức chương trình, giới thiệu các tuyến điểm là quan trọng nhất. Vì vậy, hướng dẫn viên phải thành thực kỹ năng hành nghề như quy trình tổ chức hướng dẫn một đoàn khách, phương pháp hướng dẫn tuyến, hướng dẫn điểm, phương pháp xây dựng bài thuyết minh; tạo dựng phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, giọng nói; phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, cách thức giao tiếp, phương pháp giải quyết các công việc liên quan đến nghề hướng dẫn như đặt vé máy bay, thủ tục hộ chiếu, hải quan, đổi tiền, cấp cứu y tế..., xử lý những tình huống liên quan đến khách du lịch. Đặc biệt là phải nắm được và thực hiện tốt nghệ thuật diễn đạt trước khách du lịch để đảm bảo thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra có sức thuyết phục và khách du lịch tiếp thu dễ dàng đúng theo mục đích, nhu cầu của chuyến đi.

Hướng dẫn viên phải nắm vững chương trình du lịch, chu trình của đoàn từ khi ký kết mua chương trình đến khi thực hiện xong chương trình. Nắm vững địa chỉ các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách như hệ thống các nhà hàng, các khu mua bán, hệ thống giao thông công cộng, bưu điện, ngân hàng, cửa hàng bán thuốc, bệnh viện... Cần biết quy chế, thủ tục xuất nhập cảnh, thủ tục lưu trú, xin gia hạn lưu trú tại Việt Nam và các quy chế, thủ tục khác liên quan tới khách du lịch.

Ngoài ra, hướng dẫn viên luôn phải tìm tòi, khám phá những bí ẩn của tự nhiên và xã hội để chinh phục du khách, để tạo sự sáng tạo cho chính công việc của mình, không rơi vào sự đơn điệu, nhàm chán. Phải biết một số lĩnh vực liên quan trực tiếp đến hoạt động của mình để làm hài lòng du khách lúc cần thiết như chụp ảnh, lái

xe, xem bản đồ, biết vẽ để lập bản đồ, kể chuyện cười, tổ chức trò chơi, nhảy, hát, biết một số môn thể thao...

Hướng dẫn viên phải luyện ăn nhanh, ăn những món mà mình không thích. Tập thói quen đi vệ sinh sớm. Phải nắm bắt những vấn đề thực tế có ảnh hưởng đến hoạt động của mình như trò lừa đảo của một số người lái xích lô ở Nha Trang và các thành phố khác, biết thủ thuật ăn cắp ở chợ Hòm Đức Viên, chợ Đồng Xuân, Bến Thành..., biết phân biệt đồ cổ và đồ giả cổ, biết hát karaoke, uống rượu bia, chơi bài giải trí... để phục vụ khách một cách lành mạnh nếu họ yêu cầu.

Tóm lại, kỹ năng phục vụ, tri thức, ngôn ngữ cấu thành ba nhân tố của dịch vụ hướng dẫn du lịch, chỉ có kết hợp ba yếu tố này mới gọi là dịch vụ hướng dẫn du lịch chất lượng cao. Hướng dẫn viên du lịch nếu thiếu tri thức cần thiết như “người đầu đảm không thể nấu cơm khi không có gạo”. Nhưng sự mạnh yếu trong năng lực biểu đạt ngôn ngữ, sự tốt yếu về phương pháp hướng dẫn, sự cao thấp về kỹ năng hướng dẫn sẽ làm các tình huống giống nhau có hiệu quả khác nhau. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch cần nắm vững các cơ sở kiến thức phong phú, nỗ lực học tập các phương pháp kỹ năng hướng dẫn du lịch, đồng thời không ngừng đúc kết, hình thành phương pháp hướng dẫn, kỹ năng tốt nhất, thích hợp nhất với bản thân, phong cách hướng dẫn độc đáo của riêng mình.

2.6.4. Cơ thể, phẩm chất khoẻ mạnh

Công việc của hướng dẫn viên du lịch là một loại kết hợp cao độ giữa lao động trí óc và lao động chân tay, công việc nhiều, lượng lớn mà rộng, tính lưu động lớn, thể lực tiêu hao nhiều, đối tượng làm việc phức tạp. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch cần là một người

có sức khoẻ và tinh thần khoẻ mạnh, ổn định. Có đủ độ dẻo dai cần thiết vì tính chất của công việc thường xuyên phải di chuyển, giờ giấc không ổn định, thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ trong những điều kiện làm việc có lúc hết sức khó khăn nếu không rất khó đảm nhận công việc. Chẳng hạn, hướng dẫn viên phải xách vali cho đoàn khách, đi bộ leo núi ở rừng Cúc Phương là chuyện cực kỳ gian khổ, đi trekking ở Hoà Bình là rất mệt, đi du lịch ở Sa Pa và leo núi đòi hỏi sức bền. Đi thăm Cù Lao Chàm ở biển Hội An bạn có thể bị say, đi thuyền cá hồi tanh ra đảo Hà Tiên bạn thường bị mệt, say vì mùi tanh... Đồng thời, hướng dẫn viên còn phải chăm lo cho biết bao người, phải đảm bảo an toàn một cách tối đa tính mạng và sức khoẻ, tài sản của họ cũng như sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách trong bất cứ lúc nào mà họ cần, vì vậy sự bền sức đối với hướng dẫn viên là cần thiết.

Sức khoẻ tinh thần khoẻ mạnh bao gồm bốn mặt: cơ thể khoẻ mạnh, tâm lý ổn định, lý trí và tư tưởng kiên định. Hướng dẫn viên du lịch đúng tiêu chuẩn cần sạch sẽ, lão luyện, bình tĩnh, quyết đoán, kiên định; ở mọi lúc mọi nơi đều thể hiện ra là có năng lực lãnh đạo đoàn du lịch, đồng thời có những đặc điểm như làm việc nhiệt tình, nhẫn nại, quan tâm đến mọi người, đức độ, có tính hài hước, có kỹ năng hướng dẫn cao,

2.6.5. Dung mạo, hình dáng, phong cách, thái độ, tuổi

Mặc dù ngành kinh tế du lịch không phải như các ngành kinh tế cần nhân viên có hình thức đẹp: hàng không, mỹ phẩm, thời trang, hay những người hướng dẫn các hội nghị, triển lãm, hội chợ, giới thiệu các mặt hàng có liên quan đến nghệ thuật và đất tiền: tranh tượng, mỹ thuật, đồ cổ, ô tô, xe máy, điện thoại di

động... nhưng với vai trò và vị trí của mình, hướng dẫn viên du lịch cũng cần có một ngoại hình tương đối dễ nhìn, không dị tặc.

Trước mặt khách du lịch, dung mạo của hướng dẫn viên du lịch cần được trang điểm đạt yêu cầu, cần đúng với cương vị công việc, tuổi tác, giới tính, thân phận; về hình dáng yêu cầu trang phục của hướng dẫn viên du lịch phải sạch sẽ, đoan trang, cần hợp với phong cảnh, hoàn cảnh xung quanh, không nên quá đẹp, hay không phù hợp với công việc đang làm; về phong thái, yêu cầu người hướng dẫn viên du lịch đứng ngồi có tư thế, thận trọng, vững vàng.

Dung mạo, hình dáng, phong thái mặc dù là đặc trưng bề ngoài của hướng dẫn viên du lịch nhưng nó cũng thể hiện tố chất bên trong. Nó có liên quan mật thiết với việc tu dưỡng tư tưởng, phẩm chất đạo đức và trình độ văn minh của người hướng dẫn du lịch.

Xét về vấn đề tuổi, nghề hướng dẫn du lịch đòi hỏi không những phải có tri thức, vốn hiểu biết về nhiều mặt trong khoa học nhân văn, mà cần cả vốn sống nữa. Người đã đi nhiều, sống nhiều, từng trải sẽ có đủ kinh nghiệm để có thể có những nhận xét ban đầu tương đối chính xác trước những đối tượng, để biết người biết ta. Đó là một trong nhiều bí quyết thành công trong giao tế, giao lưu giữa con người với người. Chính vì lý do đó, người có tuổi đời chín chắn thì có lẽ sẽ thích hợp với nghề này bởi giúp cho nghề nghiệp những kinh nghiệm sống, để sự giao lưu tốt đẹp, có phương cách ứng xử nhanh nhạy trong mọi tình huống.

Còn đối với những bạn trẻ tuổi rất cần được thực tập trước khi vào nghề vì nghề này đòi hỏi sự tự tin của người hành nghề là rất cao.

Mỗi nước có một cách hướng dẫn, cách tiếp đón. Đó là kết tinh đạo đức của một nền văn hoá. Người hướng dẫn phải có cử chỉ thái độ rất Việt Nam, phải thể hiện được tính lịch sự, tự trọng, duyên dáng, hấp dẫn, mến khách, có học vấn. Vì vậy, hướng dẫn viên luôn phải rèn luyện tinh thần nghiệp vụ cho bản thân. Phải trang bị cho mình sự chính xác, đúng giờ giấc trong tổ chức. Thực hiện đúng chương trình, tổ chức khoa học và nghiêm túc. Phải có khả năng quan sát tâm lý du khách bằng mắt của mình. Phải linh hoạt trong hướng dẫn, tự tin vào khả năng, luôn bình tĩnh và năng động. Phải tạo dựng một tính cách thích giao lưu, lúc nào cũng có thái độ vui vẻ, lịch thiệp, cởi mở, hoạt bát. Luôn đem tới sự vui vẻ, thoải mái cho du khách.

Nhìn chung đó là các phong cách và thái độ:

- Tự tin: Hướng dẫn viên không chỉ là người bán sản phẩm, tổ chức thực hiện chuyển giao sản phẩm mà còn “bán” luôn cả sự chú ý, sự quan tâm, kiến thức và cảm nhận của mình. Một hướng dẫn viên tự tin sẽ củng cố hình ảnh của đơn vị mình làm việc và tạo tự tin nơi khách hàng.

- Sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ: Một phần quan trọng trong công việc của hướng dẫn viên du lịch là cung cấp thông tin và chia sẻ kiến thức cho khách du lịch. Một hướng dẫn viên du lịch lành nghề sẽ làm cho du khách được thoải mái và hài lòng với chương trình du lịch mà mình đã mua. Mỗi du khách có những đặc điểm tâm lý, thị hiếu... khác nhau, hướng dẫn viên phải biết chiều khách, phải tận tâm giúp đỡ họ.

- Hãnh diện: Những hướng dẫn viên chuyên nghiệp thường không được có thái độ phòng vệ. Mỗi người đều phải thể hiện

được mình là người đã qua đào tạo và hiểu biết về lĩnh vực chuyên môn một cách vững vàng, sâu sắc.

- Sự kiên nhẫn: Người hướng dẫn du lịch chuyên nghiệp phải tận tâm, tận tình với công việc cho đến lúc hoàn tất, nhờ ở óc sáng tạo, sự biết kiên nhẫn mà mọi công việc sẽ đạt kết quả tốt đẹp.

- Sự cảm hứng/say mê: Hướng dẫn viên phải luôn tìm tòi, nghiên cứu, sáng tạo trong công việc, nếu làm được điều đó, tự bản thân nghề hướng dẫn sẽ cuốn hút họ và họ mới thoải mái, vui vẻ khi thực thi công việc. Phải thường xuyên bồi dưỡng kiến thức về đất nước, nắm vững các sự kiện, cập nhật thông tin, thường xuyên củng cố trình độ chuyên môn nghiệp vụ và lập trường tư tưởng của mình. Không tìm tòi, không nghiên cứu, không tốn công, tốn sức cho từng tuyến điểm, từng đối tượng khách thì hướng dẫn viên tự đánh mất mình và tự dẫn mình vào cảnh đơn điệu, nhàm chán, khó chinh phục được tình cảm, lòng kính trọng của du khách.

2.6.6. Một số các yêu cầu khác

- *Nắm vững tập quán, sở thích, thói quen của khách và các quy ước giao tiếp.*

Người hướng dẫn đi với du khách vài ngày đến vài tuần thậm chí vài tháng, trên dưới gần tám tiếng đồng hồ mỗi ngày bên nhau, có biết bao điều phải trao đổi, trò chuyện và phải hiểu nhau. Vì vậy, làm hướng dẫn điều tiên quyết giúp cho hướng dẫn viên làm tốt, đó là phải hiểu biết du khách.

Người hướng dẫn phải nắm được phong tục tập quán, thị hiếu, sở thích của các du khách mà mình phục vụ. Ví dụ, phải biết khách

Nhật Bản là những người có tính cách tự chủ mềm mỏng, lịch sự, ưa chính xác, họ rất tôn trọng truyền thống dân tộc, cẩn thận và rất sạch sẽ; thích tìm hiểu, nghiên cứu và tham quan nhiều; thích ở những khách sạn sang trọng, thích ăn những món ăn của dân tộc mình. Họ kỵ con số 4 vì đồng nghĩa với cái chết, rất coi trọng vấn đề an ninh. Khi đi du lịch thường giữ những thói quen tập quán như thích tắm bồn (không thích tắm vòi hoa sen), thích đi dép trong nhà, thích có một bình nhỏ nước tương Nhật Bản khi ăn. Họ đòi hỏi chất lượng phục vụ với 4 chữ C và 1 chữ S - đó là tiện nghi (comfort), thuận tiện (convenience), sạch sẽ (cleanlines), lịch sự (courtesy) và an toàn (safety). Hay khạc nhổ đối với hầu hết các nền văn hoá là hành động thô kệch, khiếm nhã. Khạc nhổ vào ai đó là một sự xúc phạm tương tự cái tát vào má. Nhưng ở Trung Quốc, khạc nhổ nơi công cộng là điều bình thường vì người dân ở đây coi đó là một hành động vệ sinh. Khạc nhổ giúp cơ thể loại bỏ chất thải. Hỉ mũi cũng thế, có thể hỉ mũi thẳng xuống đất, không cần dùng khăn. Nếu chúng ta khó chịu với tập tục này và hỏi người Trung Quốc tại sao lại không dùng khăn tay, có thể họ trả lời rằng *“Chúng tôi khạc nhổ xuống đất, còn quý vị hỉ mũi vào khăn tay rồi bỏ khăn vào túi, và mang nó đi khắp nơi cả ngày, vậy ai vệ sinh hơn ai?”*

Hay cù chuyện, một kỹ sư hoá dầu người Mỹ đi hợp tác lao động ở Kiriwai, một quốc gia Hồi giáo, khi được giới thiệu với một tộc trưởng trong khu vực có nhà máy lọc dầu nơi anh ta làm việc, đã chọt cái xuống hôn vào má cô con gái 6 tuổi rất xinh xắn để thương của vị tộc trưởng họ. Ông ta lập tức bỏ vào nhà và không muốn hợp tác với anh ta

Cho nên, hướng dẫn viên phải biết những dấu hiệu riêng của các nền văn hoá để có cách ứng xử giao tiếp với từng đối tượng khách cho phù hợp.

Song song với điều đó, hướng dẫn viên phải nắm được những quy ước giao tiếp thông thường và quy ước giao tiếp quốc tế. Như phải biết chào hỏi, cảm ơn, xin lỗi và nếu biết được cách chào theo phong tục của khách thuộc các quốc tịch khác nhau thì càng tốt.

Ví dụ: Với người Mỹ, khi chào có thể bắt tay, mắt nhìn vào khách (ít ôm hôn). Ngay từ nhỏ, trẻ con Mỹ đã được dạy “Khi bắt tay, con hãy bắt tay cho tốt, nắm cho vững chắc, và hãy nhìn thẳng vào mắt người đối diện”

Người Ấn Độ chào theo kiểu namaste - hai tay áp vào nhau trong tư thế như kiểu cầu nguyện, để cao tầm ngực, và hơi cúi đầu. Nó cũng có nghĩa là “cảm ơn” và “xin lỗi”. Ở Thái Lan, cách chào dịu dàng và nhã nhặn này được gọi là wai.

Vùng Trung Đông, người lớn tuổi làm cử chỉ Salaam: bàn tay phải đưa lên phía trên, trước tiên chạm vào ngực, rồi chạm vào trán rồi cuối cùng đưa lên cao và hướng ra, đồng thời đầu gật nhẹ. Lời nói đi kèm kiểu chào này là salaam alaykum, nghĩa là “chúc bạn bình an”

Với người Pháp, khi chào bắt tay nhẹ nhàng nhưng không giữ lâu (một cái bắt tay mạnh và giật liên tục bị coi là thiếu văn hóa) và đây là quốc gia dường như bắt tay nhiều nhất. Họ bắt tay khi chào hỏi, khi tạm biệt, khi ra đi, khi trở lại... và lặp lại thói quen này vào mỗi buổi sáng, bất kể là mối quan hệ công việc hay xã giao.

Đối với khách du lịch Nhật bản - những vị khách từ quốc gia nơi mà tác phong, tính nhã nhặn và phép lịch sự luôn được tôn

trọng thì cách chào cúi đầu theo tập tục của họ chắc chắn sẽ được ghi nhận, hoan nghênh, và có thể được nhớ mãi.

Cách chào cúi đầu của người Nhật là tỏ sự kính trọng và khiêm nhường, hai phẩm chất được đề cao ở Đông Phương. Càng cúi sâu và càng cúi lâu, là càng biểu lộ sự kính trọng, biết ơn, trung thực, vâng lời, khiêm nhường. Có 3 mức cúi đầu:

- Cúi không trang trọng (khoảng 15 độ, hai tay buông xuôi): được sử dụng cho những dịp gặp gỡ tình cờ giữa những người thuộc đủ mọi vị trí, cấp bậc;

- Cúi trình trọng (khoảng 30 độ) với hai lòng bàn tay úp lên đầu gối;

- Cúi trang trọng nhất (khoảng 45 độ) chỉ dùng trong trường hợp hối lỗi.

Không được khạc nhổ trước mặt khách; kính trọng người già, ưu tiên phụ nữ, yêu quý trẻ nhỏ; thái độ luôn lịch thiệp, nhã nhặn, khiêm tốn, không được hút thuốc, nhai kẹo cao su, đeo kính đen, bẻ ngón tay khi nói chuyện; không được đi dép lê, quần áo nhàu nát; đến đúng giờ hẹn, khi hút thuốc phải xin phép những người ngồi gần, khi nói chuyện không được đút tay vào túi quần.

Không tiết lộ bí mật nhà nước, không đưa tài liệu cấm lưu hành; không xin hoặc vay tiền, không nhận quà biếu đút tiền vượt phạm vi giao tế; không cầm hoặc chuyển giao giùm những gói hàng kín, không rõ bên trong chứa gì.

Ý nghĩa xã hội của ngôn từ thay đổi theo từng nền văn hoá. Vì vậy, hướng dẫn viên phải hết sức chú ý khi đặt những câu hỏi đối với khách. Không nên đặt những câu hỏi đụng chạm vào đời

sống cá nhân, quyền tự do của họ như hỏi tuổi phụ nữ, hỏi họ có bao nhiêu ngoại tệ khi đến Việt Nam, lương của họ bao nhiêu, họ theo tôn giáo nào... Bởi nếu hướng dẫn viên hỏi một người Phương Tây *"How much money do you make per month?"* (mỗi tháng ông kiếm được bao nhiêu tiền), người ta sẽ cho hướng dẫn viên là "xỉn", "mát" hoặc thô lỗ. Nhưng ở nhiều quốc gia Á Châu, đây lại là câu hỏi lịch sự vì nó biểu lộ một sự quan tâm sâu sắc. Tương tự nếu hướng dẫn viên nói với một người Trung Quốc rằng *"Send your wife my regards?"* (cho tôi gửi lời thăm bà nhà), hay *"How is your wife?"* (chị nhà khoẻ không?) anh ta sẽ rất cảm động. Nhưng nếu hướng dẫn viên hỏi một người Ả Rập hay Hồi giáo như thế, thì đó sẽ là một xúc phạm nặng nề. Đàn bà Hồi giáo ít khi ra ngoài, thường che mạng và không được quen biết hoặc nói chuyện với đàn ông nào khác ngoài người trong nhà. Chẳng lẽ vợ anh ta lại quen biết bạn - và như thế còn gì là tiết hạnh của người vợ đó? Hay bạn muốn làm quen với cô ta? Như thế là bạn đã công khai coi thường người chồng của cô ta, thậm chí coi thường luật lệ Hồi giáo.

Hướng dẫn viên nên thận trọng khi hỏi, chỉ hỏi những câu xã giao như : *bà ăn cơm Việt được chứ? Phòng bà tốt không? Bà đi có mệt không? Ông có nóng quá không? Ông có cần điều gì không? Đi cả ngày vậy các vị có thấy cần về sớm không?* Những câu hỏi tóm lại là khuôn vào dịch vụ mà hướng dẫn viên có trách nhiệm, còn trong câu chuyện, nếu tự họ kể thì hướng dẫn viên nghe nhưng không đặt câu hỏi thêm như trên.

Không được sử dụng tùy tiện những ký hiệu cử chỉ có tính quốc tế như ký hiệu ngón tay:

Làm thành vòng tròn chữ 0 bằng ngón tay trỏ và ngón cái đối với người Pháp có nghĩa là zéro - vô giá trị, đối với người Mỹ là đồng ý nhưng đối với người Mỹ La Tinh là thoả mạ.

Ở Nhật, vòng tròn hình thành bởi ngón trỏ và ngón cái là dấu hiệu của tiền bạc - các ngón tay làm thành hình tròn của đồng bạc. Ví dụ, khi một người Nhật mua một tờ báo hay một món đồ uổng nhẹ mà muốn được thối lại bằng tiền đồng, anh ta có thể ra dấu hiệu này.

Do cách sử dụng như thế, cử chỉ này có thể gây hậu quả nghiêm trọng nếu dùng không đúng chỗ. Thử tưởng tượng khi một du khách Nhật Bản nhờ hướng dẫn viên giúp mình làm một việc gì, hướng dẫn viên lại vô tình ra dấu OK và nói “Tôi sẵn sàng”. Người Nhật có thể tự bảo mình “Ồ! Anh ta vừa ra dấu hiệu tiền bạc. Phải chăng anh ta nói có tiền anh ta mới giúp? Anh ta muốn được hối lộ ư?”

Hai ngón trỏ và giữa đưa lên hình chữ V. Đối với Mỹ, Pháp và một số nước khác có nghĩa là thắng lợi, chiến thắng. Song đối với người Anh thì đó là biểu hiện sự khinh bỉ, chửi rủa, đặc biệt khi lòng bàn tay hướng về phía trong.

Ngón cái chỉ lên: Là dấu hiệu diễn tả mọi thứ đều tốt hoặc ổn thoả, đây là dấu hiệu phổ biến ở khắp Bắc Mỹ và nhiều nơi ở Châu Âu. Ở các nước này dấu hiệu ngón cái chỉ lên thường được sử dụng khi ai đó muốn đi nhờ xe. Tuy nhiên, ở Nêgeria dấu hiệu này lại được coi là một cử chỉ thô lỗ, là một sự lăng mạ. Ở Úc, ra dấu ngón cái chỉ lên và giật nhẹ là dấu hiệu của một câu chửi. Vì vậy hãy cẩn trọng với cử chỉ này tại Nigeria và Úc, với du khách Nigeria và du khách Úc.

- Tăng cường năng lực làm việc độc lập và tinh thần sáng tạo

Bồi dưỡng năng lực độc lập, biết phân tích, giải quyết vấn đề và có tinh thần sáng tạo là yêu cầu trong công việc của hướng dẫn viên. Điều này, cũng liên quan đến sự phát triển của mỗi cá nhân. Đối tượng làm việc của hướng dẫn viên du lịch đa dạng, hoạt động du lịch phong phú, các vấn đề và tính chất xảy ra không giống nhau, hướng dẫn viên du lịch cần căn cứ vào điều kiện, không gian, thời gian không giống nhau để đưa ra cách giải quyết hợp lý. Vì vậy, tăng cường năng lực làm việc độc lập và tinh thần sáng tạo, phát huy mạnh mẽ tính năng động của bản thân và tính sáng tạo đối với hướng dẫn viên du lịch có ý nghĩa quan trọng đặc biệt.

Trong hoạt động du lịch, những sự cố ngoài ý muốn là khó tránh khỏi. Có thể xử lý tốt các sự cố là sự kiểm nghiệm quan trọng đối với hướng dẫn viên du lịch. Khi vấp phải một sự cố đột xuất, hướng dẫn viên du lịch cần phải tuân theo quy định pháp luật, của doanh nghiệp, tích cực chủ động, tỉnh táo, bình tĩnh, không lo lắng, tùy cơ ứng biến xử lý các sự việc phát sinh xảy ra, đây là năng lực mà hướng dẫn viên du lịch tất yếu phải chuẩn bị.

- Có ý thức cạnh tranh mạnh mẽ và tinh thần cầu tiến

Dịch vụ hướng dẫn du lịch là một loại phục vụ mang tính trí thức cao, nó lấy nguồn trí lực của hướng dẫn viên du lịch làm cơ sở chủ yếu. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch cần phải không ngừng bồi dưỡng tri thức mới, không ngừng cầu tiến, mới có thể đối diện với những thử thách của thế kỷ mới đầy cạnh tranh.

Sau khi Việt Nam ra nhập tổ chức thương mại thế giới, ngành du lịch Việt Nam ngày càng phát triển, không chỉ ngành du lịch

nước ngoài xâm nhập vào thị trường du lịch Việt Nam, hướng dẫn viên du lịch nước ngoài cũng có thể đặt chân lên lãnh thổ Việt Nam. Ngoài ra, với sự cải cách về kinh tế, sự cạnh tranh khốc liệt ở thị trường du lịch trong và ngoài nước, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch sẽ không ngừng lớn mạnh. Do vậy, hướng dẫn viên du lịch nên chuẩn bị tư tưởng mạnh mẽ, đối mặt với những khó khăn và thách thức. Chỉ có thiết lập ý thức cạnh tranh mạnh mẽ, lấy áp lực làm động lực, không ngừng cầu tiến, mới có thể không thất bại trong sự nghiệp của ngành du lịch thế kỷ mới.

Tóm lại một hướng dẫn viên du lịch cần đảm bảo 5 yếu tố:

- **Tinh:** tập trung tinh thần, cẩn thận trong mọi công việc, suy nghĩ những điều khách nghĩ; phải lấy tâm so tâm, lấy tấm lòng đổi lấy tấm lòng, coi khách hàng là thượng đế, phục vụ không thiếu sót.

- **Khí:** mỗi hướng dẫn viên phải có khí chất đặc thù: điềm đạm, nho nhã, đoan trang

- **Thân:** thân thái tươi tỉnh

- **Tình:** nhiệt tình, thân thiện khi phục vụ khách

- **Nghệ:** am hiểu nghệ thuật ngôn ngữ, nghệ thuật biểu lộ tình cảm, nghệ thuật giới thiệu về cảnh đẹp của đất nước, con người Việt Nam; giới thiệu về doanh nghiệp và sản phẩm doanh nghiệp.

Chương 3

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3.1. Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch

3.1.1. Hình thức tổ chức chuyến đi

Có hai hình thức tổ chức các chuyến đi du lịch được áp dụng phổ biến là tổ chức cho khách du lịch đi theo đoàn và tổ chức cho khách du lịch đi lẻ.

Đối với hình thức tổ chức khách du lịch đi theo đoàn, hoạt động hướng dẫn thường tổ chức theo chương trình trọn gói với mức giá tổng hợp, và được lên kế hoạch từ trước. Vì thế, hướng dẫn viên có điều kiện chủ động phục vụ khách, nâng cao chất lượng chương trình và thực hiện trọn vẹn nội dung hoạt động hướng dẫn theo chương trình đã được ký kết. Tuy nhiên, khách đi theo đoàn số lượng đông nên khó phục vụ hơn so với khách du lịch đi riêng lẻ bởi tính cách mỗi người khác nhau. Thêm vào đó, sự lầy lan tâm lý còn dẫn tới những đánh giá của khách bị ảnh hưởng: một vài người thích thú (khó chịu) với dịch vụ hoặc sự

phục vụ của hướng dẫn viên thì những người khác cũng có thái độ tương tự.

Với khách du lịch đi riêng lẻ, do số lượng khách ít, thường đến công ty ký hợp đồng trực tiếp và không mua chương trình trọn gói, do vậy hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên được tiến hành thuận lợi và dễ dàng, có khi chỉ tiến hành trong vài giờ, nội dung thực hiện chương trình du lịch có những điểm có thể rút gọn hoặc linh động thay đổi theo yêu cầu của khách. Đồng thời, việc tiếp nhận thông tin của du khách cũng sẽ dễ dàng hơn so với đoàn khách đông.

3.1.2. Thời gian của chuyến đi du lịch

Độ dài thời gian của mỗi chuyến đi cũng có tác động không nhỏ tới hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên ở các mức độ khác nhau.

Đối với chương trình du lịch dài ngày, hướng dẫn viên có nhiều điều kiện tiếp xúc với khách nên dễ tạo được mối quan hệ thân thiện, do vậy có thể đơn giản hoá được những thao tác trong công việc của mình. Với thời gian dài, nội dung hướng dẫn cũng được thực hiện phong phú, đầy đủ kể cả các hoạt động mang tính bổ trợ.

Còn đối với chương trình du lịch ngắn ngày, thời gian ít, hướng dẫn viên không có nhiều điều kiện tiếp xúc với khách dẫn tới sự hiểu biết lẫn nhau hạn chế. Đồng thời, thời gian ngắn khiến cho nội dung hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên chỉ chủ yếu tập trung vào việc cung cấp thông tin, ít có điều kiện để tiến hành các hoạt động khác.

3.1.3. Cơ cấu của đoàn khách

Cơ cấu của đoàn khách thường được xem xét với ba tiêu thức: độ tuổi, nghề nghiệp và quốc tịch.

- Độ tuổi của khách là nhân tố tác động không nhỏ đến hoạt động tổ chức hướng dẫn của hướng dẫn viên. Đối với khách lớn tuổi, sức khoẻ của họ không còn tốt, du khách dễ mệt mỏi hơn, không thể vận động nhiều và liên tục. Một số khác có bệnh nên nhu cầu gìn giữ và chăm sóc sức khoẻ được chú ý hơn.

Là những người từng trải, đã từng đi du lịch nhiều, du khách trung và cao niên có nhiều kinh nghiệm về các chuyến đi. Hiểu biết của họ về các vùng đất cũng rất phong phú, nhiều khi hơn cả hướng dẫn viên du lịch. Bởi vậy, họ thường đòi hỏi cao về chất lượng phục vụ và khó tính.

Chính vì những lý do đó cho nên thông thường tính liên tục của chương trình không được thực hiện theo đúng kế hoạch, hướng dẫn viên du lịch phải bỏ nhiều công sức hơn cho công tác tổ chức, quản lý, chăm sóc sức khoẻ. Những nội dung thông tin mà hướng dẫn viên cung cấp cho khách đòi hỏi độ chính xác cao và nên đi sâu vào chuyên đề cụ thể.

Với khách trẻ tuổi (thanh niên, thiếu niên), đối tượng này có thể lực, sức khoẻ tốt, rất ham thích các hoạt động giải trí tập thể, thích tìm hiểu, khám phá những điều mới lạ, thích giao lưu kết bạn, kinh nghiệm sống và nghề nghiệp chưa nhiều, vì vậy tiến độ thực hiện chương trình nhanh hơn, không đòi hỏi thời gian nghỉ ngơi. Đối với đối tượng du khách này, thông tin hướng dẫn viên

đưa ra nên ở diện rộng, chú trọng tới hoạt động vui chơi, giải trí nhiều hơn...

- Về nhân tố nghề nghiệp, nếu khách đi du lịch có cùng nghề nghiệp, họ thường quan tâm tới một dạng thông tin nhất định hoặc những vấn đề liên quan trực tiếp đến nghề nghiệp của họ. Vì vậy, các thông tin hướng dẫn viên du lịch cung cấp cho đoàn khách cần phải hướng và đi sâu hơn vào lĩnh vực mà du khách quan tâm.

Còn đối với đoàn khách có nghề nghiệp khác nhau thì họ cũng sẽ quan tâm đến các thông tin từ nhiều khía cạnh. Cho nên trong hoạt động hướng dẫn của mình, hướng dẫn viên cũng phải đưa ra những thông tin ở diện rộng, mang tính tổng hợp. Những vấn đề từng đối tượng khách quan tâm có thể trả lời riêng.

- Nhân tố quốc tịch thực sự là một yếu tố có tác động mạnh đến hoạt động của hướng dẫn viên. Nếu đoàn khách cùng quốc tịch, cùng chung ngôn ngữ, tâm lý truyền thống, sở thích, thói quen, phong tục tập quán... thì hoạt động hướng dẫn du lịch được tổ chức thuận lợi và đơn giản hơn.

Nếu đoàn khách đa quốc tịch thì tâm lý, phong tục tập quán, sở thích, thói quen... cũng khác nhau. Điều đó sẽ gây trở ngại, phức tạp cho công tác tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch của người hướng dẫn. Hướng dẫn viên phải tốn nhiều thời gian và sức lực hơn khi phục vụ đoàn khách này. Trong trường hợp đặc biệt, có thể phải dùng nhiều hướng dẫn viên khác nhau và điều quan trọng mà hướng dẫn viên cần ghi nhớ khi phục vụ đoàn là phải đảm bảo *quyền bình đẳng* giữa các thành viên trong đoàn.

3.1.4. Phương tiện giao thông sử dụng cho chuyến du lịch

Phương tiện được sử dụng cho chuyến du lịch của khách cũng là một trong những nhân tố gây ảnh hưởng đến hoạt động của hướng dẫn viên nhất là hoạt động tuyên truyền, thông tin trên lộ trình.

Phương tiện vận chuyển bằng ô tô là phương tiện được sử dụng phổ biến nhất và cũng thuận lợi nhất cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên. Đối với phương tiện này, hướng dẫn viên chủ động được về thời gian, mặt khác cả đoàn khách cùng ở chung trên phương tiện, không có đối tượng khách khác, do vậy hoạt động tổ chức, hướng dẫn sẽ được thực hiện thuận lợi hơn. Hướng dẫn viên có điều kiện tuyên truyền sâu rộng và quan sát tâm lý đoàn khách, đưa ra được những ứng xử kịp thời, có điều kiện áp dụng được các bài thuyết minh trên đường làm cho hành trình phong phú và tổ chức được các hoạt động giải trí tập thể trên xe.

Khác với phương tiện vận chuyển là ô tô, khi sử dụng phương tiện vận chuyển là tàu hoả, do trên phương tiện bao gồm nhiều loại khách khác nhau, khách du lịch lại bị phân tán vào nhiều toa, phòng điều này gây khó khăn cho công tác quản lý và tiếp xúc với khách của hướng dẫn viên. Nhiệm vụ chính của hướng dẫn viên khi đưa khách đi trên phương tiện này là giúp đỡ khách làm thủ tục, sắp xếp chỗ ngồi, chỗ để hành lý cho khách và đảm bảo sự an toàn cho khách và hành lý. Thường xuyên theo dõi thông tin trên tàu và thông báo cho du khách.

Đối với phương tiện vận chuyển là máy bay thì thông thường thời gian dành cho mỗi chuyến bay ở Việt Nam là ngắn và không

có các đối tượng thuyết minh trên đường đi. Đồng thời, trong khoang máy bay cũng có nhiều đối tượng khách khác nhau, du khách lại phải tuân thủ nhiều quy định đối với hành khách khi bay, cho nên nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch khi đưa khách đi trên phương tiện này chủ yếu là giúp đỡ khách làm thủ tục, theo dõi khách ở điểm xuất phát và điểm đến. Theo dõi việc vận chuyển hành lý và giúp đỡ khách khi cần.

Riêng với phương tiện vận chuyển là tàu thủy, do điều kiện di chuyển thường phụ thuộc trực tiếp vào yếu tố tự nhiên bên ngoài nên nhiệm vụ của hướng dẫn viên là phối hợp với các thành viên có liên quan tổ chức phục vụ khách trên tàu sao cho thật an toàn và có thể tiến hành tổ chức các hoạt động giống như trên phương tiện vận chuyển là ô tô.

Ngoài ra còn có các phương tiện vận chuyển khác như: xe máy (chương trình du khảo TP.Hồ Chí Minh - Nam Cát Tiên vào thăm rừng nguyên sinh; chương trình đường ven biển Mũi Né - Hòn Rơm, Nam Cát Tiên, Nha Trang, Hà Tiên - Hòn Chông), xích lô, thú, ca nô, tàu cánh ngầm (hiện nay ở Việt Nam có một số tuyến du lịch tàu cánh ngầm: TP. Hồ Chí Minh - Vũng Tàu, TP. Hồ Chí Minh - Cần Thơ, TP. Hồ Chí Minh - Vĩnh Long, TP. Hồ Chí Minh - Châu Đốc). Tùy vào đặc điểm của phương tiện, hướng dẫn viên lựa chọn những phương pháp thích ứng cho hoạt động của mình.

3.1.5. Đặc điểm của điểm tham quan du lịch

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

Nếu những điểm du lịch là trung tâm hành chính, kinh tế, văn hoá thì nội dung, đối tượng tham quan của du khách khá phong phú, đa dạng đòi hỏi hướng dẫn viên phải nắm được một khối lượng kiến thức lớn về nhiều lĩnh vực. Vì vậy, có thể phải có sự phối kết hợp của nhiều hướng dẫn viên khác nhau về mặt chuyên môn.

Đối với những điểm du lịch là nơi nghỉ ngơi, tham quan, thì hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên thường được tổ chức theo những chương trình định sẵn, đã có sự sắp xếp và kế hoạch cụ thể từ trước nên hoạt động được triển khai sẽ đơn giản và thuận lợi hơn. Nhưng ở những điểm này lại đòi hỏi hướng dẫn viên phải am hiểu sâu sắc những giá trị chứa đựng tại các điểm tham quan, đánh giá được những tác động của điều kiện tự nhiên (tính mùa, địa hình...) và phải có một số kỹ năng nghiệp vụ nhất định phù hợp.

3.1.6. Sự phối hợp của các tổ chức có liên quan tới hoạt động phục vụ khách du lịch

Để hoàn thành tốt một chương trình du lịch, ngoài hai bộ phận trung tâm trực tiếp thực hiện là bộ phận điều hành và hướng dẫn viên còn liên đới với rất nhiều bộ phận khác để xử lý những công việc, những tình huống có liên quan đến chuyến du lịch. Ví như:

- Bộ phận giải quyết xuất nhập cảnh, hải quan;
- Bộ phận đặt chỗ máy bay, tàu hoả, tàu thuỷ;
- Các cơ sở lưu trú, ăn uống phục vụ nhu cầu ăn, nghỉ của khách;
- Các cơ quan quản lý điểm du lịch giúp du khách thuận lợi trong khi tham quan, tránh gây ách tắc...;

- Các cơ sở y tế, bảo hiểm hỗ trợ xử lý tình huống xảy ra đối với vấn đề sức khỏe, tính mạng của khách;

- Các cơ quan chính quyền, công an đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách v. v..

Vì vậy, hợp đồng giữa các công ty lữ hành gửi khách và nhận khách cần có những điều khoản chặt chẽ.

Giữa công ty lữ hành cần có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ sở phục vụ khách du lịch như khách sạn, nhà hàng và các cơ sở dịch vụ khác.

Phải có sự phối kết hợp giữa công ty lữ hành với các cơ quan chính quyền địa phương như uỷ ban nhân dân, công an, sở ngoại vụ, ... và giữa các cơ sở dịch vụ với nhau.

Nếu sự kết hợp không chặt chẽ hoặc không tốt của các đơn vị cùng tham gia vào quá trình phục vụ khách sẽ ảnh hưởng bất lợi đến công tác tổ chức hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên du lịch trên thực tế.

3.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch

3.2.1. Nguyên tắc thực hiện

- *Đảm bảo tính kế hoạch*

Căn cứ vào chương trình thực hiện, dựa vào điều kiện và hoàn cảnh đã định trước, hướng dẫn viên du lịch phải làm thế nào phát huy được tính năng động chủ quan, sắp xếp hợp lý hành trình du lịch để đảm bảo thực hiện tốt chương trình đã được giao. Hướng dẫn viên du lịch trong công tác phục vụ nếu không coi trọng vai trò của kế hoạch, sắp xếp kế hoạch thiếu khoa học thì công việc sẽ vấp phải cục diện hỗn loạn và bị động.

Thực chất của nguyên tắc “*tính kế hoạch*” chính là tính mục đích và tính khoa học trong công việc của hướng dẫn viên.

- Tính đối xứng

Tính đối xứng là nguyên tắc chỉ đạo hướng dẫn viên du lịch trong công tác phục vụ phải có phương pháp thích ứng với đặc điểm của từng du khách. Đối tượng của công tác dịch vụ hướng dẫn du lịch là hàng nghìn, hàng vạn người thuộc đủ thành phần, lứa tuổi khác nhau, điều này yêu cầu hướng dẫn viên ở các mặt như phương thức tiếp đón, cách thức phục vụ, nội dung hướng dẫn du lịch, vận dụng ngôn ngữ, thái độ phục vụ, phương pháp thuyết minh cũng phải tương ứng. Như trong hoạt động thuyết minh, đối với du khách lần đầu tiên đến du lịch, hướng dẫn viên nên giới thiệu nhiều những thông tin cơ bản của đất nước, tỉnh, địa phương nơi họ đến thăm; những du khách là các chuyên gia, học giả đi với mục đích nghiên cứu hoặc những người đã nhiều lần đến thăm thì nội dung thuyết minh phải có độ sâu, độ rộng, khi cần thiết còn phải tập trung vào một số chuyên đề. Tóm lại, trong việc tiếp đón, phục vụ du khách, hướng dẫn viên du lịch cần nghiên cứu đầy đủ về họ, thành thực về kiến thức điểm du lịch, nên dùng năng lực quan sát phán đoán, căn cứ vào tình hình thực tế có được sự phục vụ mang tính đối xứng, nâng cao trình độ làm vơi lòng du khách.

- Tính linh hoạt

Tính linh hoạt là nói đến sự thích nghi với thời gian, nơi chốn của hướng dẫn viên. Hoạt động hướng dẫn du lịch chịu sự hạn chế, ảnh hưởng của nhiều nhân tố như thời tiết, địa lý,

giao thông, sự phối kết hợp của các đơn vị tổ chức... những cái gọi là thời gian đẹp nhất, tuyến đường đẹp nhất, cảnh du lịch đẹp nhất đều chỉ là tương đối mà thôi. Mặc dù đạt được những điều kiện tốt nhất về mặt khách quan nhưng nếu thiếu sự phát huy nghệ thuật hướng dẫn chủ quan thì chương trình du lịch cũng có thể bị thất bại. Thế giới tự nhiên thiên biến vạn hoá, nắng mưa bất định, vẻ đẹp của các cảnh vật không giống nhau. Do vậy, tuy làm việc nhiều lần trên tuyến, điểm du lịch đó nhưng mỗi lần hướng dẫn viên thực hiện đều không giống nhau. Phải khẳng định rằng không bao giờ có sự lặp lại trong công việc của hướng dẫn viên, dù một hướng dẫn viên du lịch có kinh nghiệm, kiến thức phong phú như thế nào cũng sẽ gặp các loại tình huống mới, hướng dẫn viên cần tùy cơ ứng biến, phải tránh việc lặp lại, bảo thủ, cứng nhắc, thiếu tính sáng tạo.

3.2.2. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo đoàn

3.2.2.1. Đặc điểm chung

Tổ chức cho khách đi du lịch theo đoàn là hình thức phổ biến được các công ty du lịch thực hiện, bởi nó dễ tổ chức, dễ điều hành, dễ quản lý và mang lại lợi nhuận cao vì chi phí phục vụ thấp, lại được giảm giá dịch vụ theo số lượng khách.

Kiểu du lịch này cũng được đông đảo du khách chấp nhận bởi sự tiện lợi, lại đông vui khiến cho chuyến đi thêm vui vẻ.

Nhìn chung, khách đi du lịch theo đoàn thường có những đặc điểm và các nhu cầu đặc trưng sau:

- Một đoàn khách du lịch thường đi với số lượng lớn, khoảng từ 15 đến 30 người một đoàn;

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

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

- Khách du lịch theo đoàn thường có tâm lý chung là muốn được cung cấp các hoạt động theo đúng chương trình đã mua, không thích có sự thay đổi, điều chỉnh (nếu thay đổi thì thường là tăng thêm các dịch vụ theo yêu cầu (dạo chơi đêm, xem biểu diễn nghệ thuật... chứ không đồng ý cắt xén chương trình);

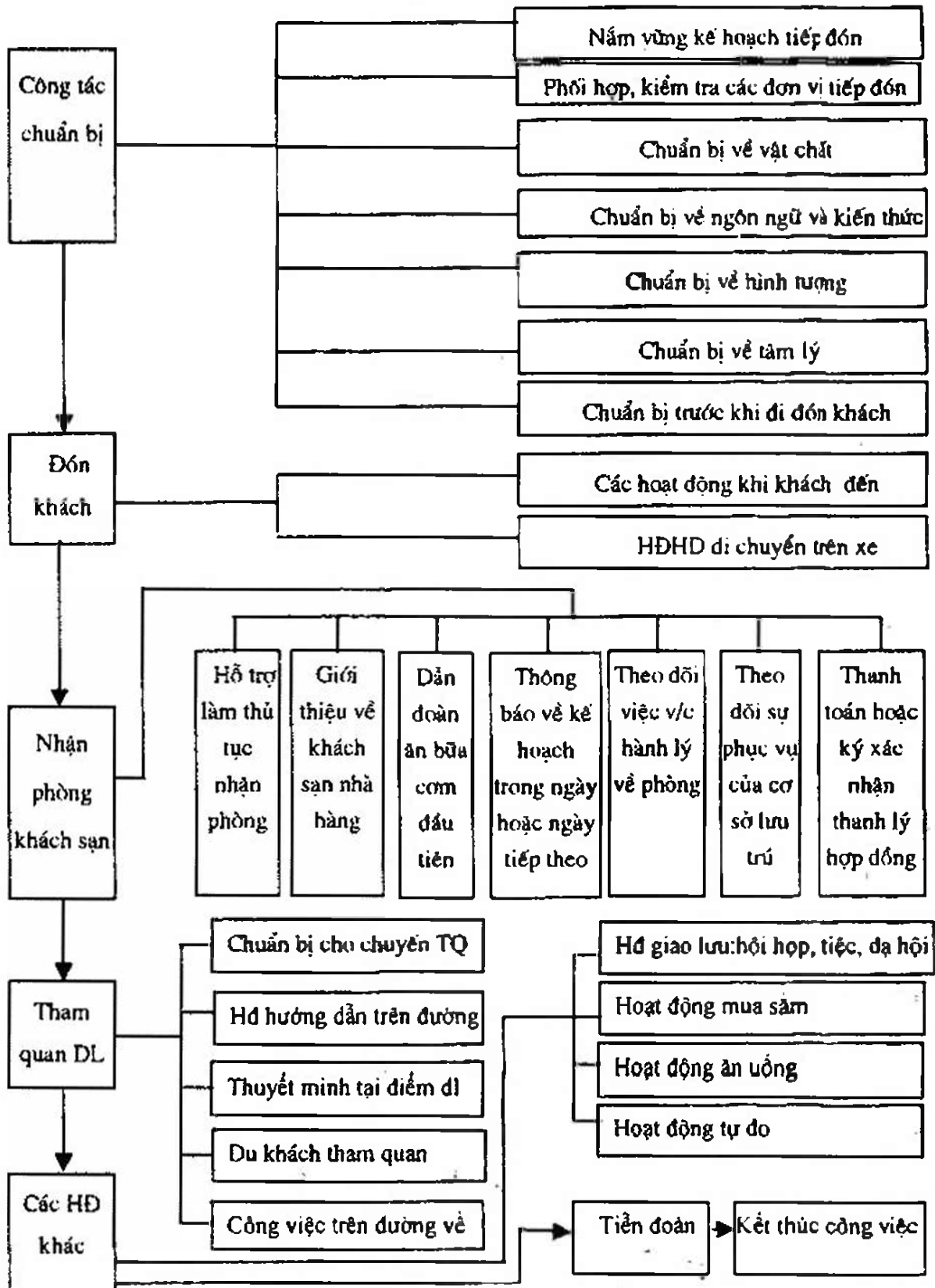
Họ muốn được thực hiện những hoạt động du lịch một cách đúng nghĩa - theo mục đích của chuyến đi (tham quan thắng cảnh, tìm hiểu văn hoá và giải trí), không thích phải thăm những nơi mang tính quảng cáo, tiếp thị của của công ty du lịch sở tại (cơ sở sản xuất thuốc, bán đá quý, bán các sản phẩm đặc trưng ... của địa phương);

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

- Khách du lịch theo đoàn thường mua sắm hàng hoá nhiều do ảnh hưởng của của tâm lý đám đông (chỉ cần một vài người mua một mặt hàng nào đó hoặc đòi hỏi dịch vụ nào đó, những người khác dễ dàng làm theo).

3.2.2.2. Đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (Inbound)

Hình 3.1: Quy trình tổng thể hoạt động hướng dẫn du lịch



a. Chuẩn bị trước chuyến đi

Khi nhận được lệnh điều động từ phòng hướng dẫn, hướng dẫn viên du lịch đến nhận hồ sơ chương trình (tour) từ phòng điều hành. Tập hồ sơ này chứa đựng đầy đủ các thông tin bao gồm:

- + Hợp đồng du lịch (bản photo);
- + Lịch trình tour;
- + Thông tin về đoàn khách: danh sách đoàn khách với các thông tin về trưởng đoàn, số lượng, giới tính, quê quán, nghề nghiệp, thành phần dân tộc; những lưu ý đặc biệt: đoàn có người theo đạo Hồi, có người tàn tật, người ăn chay...;
- + Phiếu báo phương tiện vận chuyển, lái xe;
- + Phiếu đặt dịch vụ: ăn, nghỉ;
- + Số điện thoại có liên quan của lái xe, khách sạn và các cơ sở dịch vụ;
- + Giấy báo các khoản thanh toán;
- + Phiếu góp ý (nhận xét hướng dẫn viên);
- + Tài liệu quảng cáo của công ty;
- + Bảng đón khách, bản đồ thành phố, sách giới thiệu chương trình, quà tặng v.v..

Khi nhận được hồ sơ chương trình, hướng dẫn viên du lịch tiến hành các công việc:

- *Nghiên cứu các điều khoản:*
 - + Những điều khoản trong hợp đồng trao đổi khách giữa tổ chức du lịch gửi khách và nhận khách;

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

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

- *Tìm hiểu thông tin về đoàn khách*, nắm được trưởng đoàn là ai, số lượng bao nhiêu, tính chất, quốc tịch, nghề nghiệp, tuổi, ngày sinh... để từ đó biết được đối tượng khách từ đâu đến, có tri thức về nước ấy, về phong cách sống, thói quen, phong tục của khách. Hướng dẫn viên sẽ biết nên tiếp đón như thế nào, những câu chào hỏi và cách thức phục vụ đúng với nhu cầu tâm lý của khách.

Đồng thời cần nắm rõ đoàn khách nhập cảnh qua con đường nào, bằng đường hàng không, đường bộ hay đường thủy, hoặc nhập cảnh qua cửa khẩu nào? Ở đâu?

- *Nghiên cứu kỹ chương trình du lịch của đoàn*, nếu thấy điều gì chưa rõ hoặc không phù hợp thì báo cáo với bộ phận chức năng để xem xét, điều chỉnh. Tìm hiểu về những điểm du lịch mà mình chưa nắm chắc

- *Chuẩn bị về ngôn ngữ và kiến thức*: Ngoại ngữ, các từ ngữ và kiến thức chuyên môn, kiến thức về điểm du lịch, chủ đề nóng hay các kiến thức về khách

Tiếp theo, hướng dẫn viên du lịch cần chuẩn bị mọi thủ tục, giấy tờ để đón và hướng dẫn khách như kinh phí chi phí trong chuyến đi: séc, tiền mặt...; tài liệu liên quan tới phục vụ khách như bản thuyết minh, lệnh điều động hướng dẫn viên, thẻ hướng

dẫn viên; những biên bản thực hiện các dịch vụ: giấy báo phòng, giờ tàu xe, giấy giới thiệu liên hệ tại điểm tham quan...

Gần tới ngày đón, hướng dẫn viên kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách của các cơ sở tham gia vào quá trình phục vụ:

+ Kiểm tra phương tiện vận chuyển: xem phương tiện đã an toàn chưa, nhắc nhở lái xe về các loại giấy tờ như giấy phép chở khách nước ngoài, bằng lái phù hợp với loại xe; kiểm tra các trang thiết bị phục vụ khách trên xe như máy điều hoà, bình đá đựng nước uống...

+ Kiểm tra điều kiện lưu trú và ăn ở của khách. Mặc dù bốn phận của khách sạn là đã giữ phòng và sẵn sàng đón tiếp, nhưng hướng dẫn viên vẫn làm công việc nhắc nhở khách sạn bằng cách gọi điện thoại, vì điều đó sẽ giúp cho công việc trôi chảy và dễ dàng hơn khi được chuẩn bị chu đáo.

+ Kiểm tra các phương tiện hỗ trợ khác như loa cầm tay, pin, thuốc, khăn, nước uống, hoa tươi, khẩu hiệu đón đoàn...

Hướng dẫn viên phải có thông tin về tỷ giá ngoại tệ mới nhất, những thông tin về thủ tục xuất nhập cảnh, lưu trú, hải quan, cước phí bưu điện... để thông báo và giúp đỡ du khách khi cần.

Về mặt cá nhân, hướng dẫn viên cần chuẩn bị quần áo (trang phục vận động hàng ngày, trang phục dự lễ), tư trang cá nhân (túi du lịch nhỏ đựng những vật dụng cần thiết: đồng hồ báo thức, con dao nhỏ, giấy vệ sinh, đèn pin, nilông đi mưa, mũ cáp, khăn quàng cổ nhẹ, đồ tắm...), chuẩn bị túi thuốc cá nhân (mang theo ít thuốc thông thường để dùng như thuốc chống nôn, chống say, thuốc đau bụng, thuốc bệnh cá nhân, bông băng cấp cứu).

Ngoài ra hướng dẫn viên cần có một quyển nhật ký chuyến du lịch để ghi chép những số điện thoại cần thiết như số điện thoại phòng điều hành, hướng dẫn, phòng xe, khách sạn... các thông tin bên lề, hoạt động diễn ra của đoàn hàng ngày và những điều cần thiết khác

Trước khi đón đoàn, hướng dẫn viên du lịch của đoàn khách phải nắm chắc tất cả các dữ kiện:

- ⇒ Ngày đến, ngày đi, giờ đón khách;
- ⇒ Phương tiện đến (nếu là máy bay phải nắm được số hiệu, giờ bay, giờ đến);
- ⇒ Quốc tịch, ngôn ngữ giao tiếp;
- ⇒ Tên đoàn khách, giới tính, nghề nghiệp, tuổi, ngày sinh...;
- ⇒ Nắm được thông tin khách sạn mà khách sẽ ở;
- ⇒ Lịch trình của chuyến du lịch (chương trình tham quan, các bữa ăn, chương trình vui chơi giải trí...);
- ⇒ Những yêu cầu từ phía khách có liên quan đến công việc của hướng dẫn viên như đặt chỗ, mua vé máy bay, làm thủ tục quá cảnh, gia hạn lưu trú...;
- ⇒ Tính chất của đoàn khách: Đoàn khách cao cấp, đoàn có người tàn tật...;
- ⇒ Ai trả lệ phí sân bay, hành lý được vận chuyển ra sao;
- ⇒ Biển số xe, loại xe, tên lái xe.

b. Đón tiếp và làm quen với đoàn khách

Đây là lần đầu tiên hướng dẫn viên tiếp xúc trực tiếp với đoàn khách, lần tiếp xúc này có ý nghĩa cực kỳ quan trọng, tạo cho

khách những ấn tượng ban đầu có ảnh hưởng đến mối quan hệ sau này giữa hướng dẫn viên và du khách. Hướng dẫn viên nên nhớ: ấn tượng tốt đẹp ban đầu vô cùng quan trọng, nó sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho bạn rất nhiều trong suốt chương trình. Ấn tượng ban đầu không được đẹp sẽ rất khó làm phai mờ. Tục ngữ Anh có câu: *“A good beginning is half the battle”* (bắt đầu công việc tốt đẹp sẽ có kết quả tốt), hay *“đầu xuôi, đuôi lọt”*.

Chín mươi phần trăm tất cả chúng ta đều có những ấn tượng lâu dài về những người khác ngay trong những phút đầu tiên tiếp xúc. Nếu trong khoảng thời gian quan trọng này mà hướng dẫn viên có vẻ không chuyên nghiệp, cách nói thiếu thiện cảm hoặc tự ti thì những rào chắn trong mối liên hệ giữa du khách và hướng dẫn viên coi như được thiết lập. Nhưng nếu hướng dẫn viên tự tin, nói năng lưu loát, nhiệt tình, cử chỉ thân thiện, thành thật, nụ cười trên môi thì chắc chắn cuộc tiếp xúc sẽ thành công tốt đẹp.

Công việc đón khách du lịch có thể diễn ra tại sân bay, nhà ga, bến cảng, cửa khẩu.... Lúc này, về mặt tâm lý, hướng dẫn viên dù có chuẩn bị chu đáo đến đâu, dù đã dày dặn kinh nghiệm nhưng khi đón một đoàn khách mới bao giờ cũng có tâm trạng lo lắng hồi hộp: liệu đoàn có đến đúng giờ không, tính tình đoàn khách như thế nào?

Khách du lịch cũng ở trạng thái tâm lý mệt mỏi vì phải qua một chặng đường dài, làm các thủ tục. Họ lại mang tâm trạng lo lắng vì không biết hướng dẫn viên có đến đúng giờ không? Hướng dẫn viên là người như thế nào?

Trước khi tới điểm đón, hướng dẫn viên cần kiểm tra lần cuối giờ đến của đoàn khách, cùng lái xe kiểm tra lại phương tiện, các trang bị như biển hiệu, hoa, tặng phẩm tặng khách nếu có.

Tại điểm đón, hướng dẫn viên đến trước 30 phút so với giờ đến của khách, thoả thuận về địa điểm đón khách với lái xe, kiểm tra lại giờ đến của phương tiện qua màn hình điện tử hoặc bảng báo. Nhanh chóng tìm hiểu các bộ phận: cửa ra, khu vệ sinh, cửa hàng lưu niệm, nhà hàng, cửa hàng miễn thuế và làm thủ tục xin vào khu vực đón khách (nếu cần), nhớ cầm biển đón.

Sau khi đoàn khách làm xong thủ tục an ninh, hải quan và có khách bắt đầu ra, hướng dẫn viên cầm biển đón [phải viết tên khách (nếu là khách lẻ) và tên đoàn (nếu là đoàn lớn)] chọn vị trí làm sao khách dễ quan sát nhất. Để tránh việc không đón được khách, hướng dẫn viên phải đứng thường trực từ người khách đầu tiên cho đến khi đón được khách của mình.

Nếu khách có vấn đề gì trục trặc trong thủ tục nhập cảnh, thủ tục hàng không thì hướng dẫn viên tìm cách giúp đỡ khách giải quyết (như mất vé, hành lý, hành lý chậm..)

Đối với đoàn khách lớn, thường có trưởng đoàn, hướng dẫn viên làm quen, tặng hoa, tự giới thiệu với trưởng đoàn và các thành viên. Câu chào hỏi xã giao đầu tiên của hướng dẫn viên để làm quen với đoàn phải hết sức tao nhã, lịch thiệp, thể hiện sự nồng hậu, có thể nói nhiều lần *“Rất vui mừng được đón tiếp các quý vị đến thăm đất nước chúng tôi”* hay *“Các quý vị có một chuyến bay tốt chứ”* hoặc *“Xin chào quý khách và chúc một chuyến du lịch tốt đẹp tại nước chúng tôi”*

Làm việc với trưởng đoàn để khẳng định số lượng đoàn khách (trong trường hợp khách tự đặt chỗ (seat in coach) thì hướng dẫn viên phải đối chiếu tên khách với danh sách đoàn), khẳng định khách đã nhận đủ hành lý, các giấy tờ, tập hợp khách rồi mời khách ra xe ô tô. Thông thường lúc này hướng dẫn viên và phụ xe sẽ giúp đỡ những khách già yếu, phụ nữ... đây cũng là một cách tạo ấn tượng tốt cho khách. Khi ra đến xe, hướng dẫn viên mời khách lên xe, ổn định chỗ ngồi, sau đó xuống cùng phụ giúp nhà xe trong việc xếp đồ và kiểm tra lại số lượng hành lý. Hướng dẫn viên là người lên xe sau cùng và xin phép cho xe khởi hành rời khỏi điểm đón khi đã đảm bảo đủ số người và hành lý.

Chú ý:

- Hướng dẫn viên đến đúng giờ, ăn mặc phù hợp, chỉnh tề, tư thế đàng hoàng, chú tâm tới việc tìm khách, chủ động, lịch sự, hoà nhã, vui vẻ, tự tin, có thái độ thân mật như đối với người thân. Nên có những nụ cười thân ái, chân thành, ánh mắt thiện cảm với du khách. Thái độ thông cảm, cởi mở của hướng dẫn viên du lịch sẽ làm khách phấn khởi và bớt đi được phần nào sự mệt mỏi của chặng đường dài vừa qua.

- Hướng dẫn viên nữ nên mặc áo dài đón khách nếu không có chuyến đi tiếp theo. Hướng dẫn viên nam nên ăn mặc thật chỉnh tề, thắt cravate.

- Hướng dẫn viên không hấp tấp, vội vàng, giơ tay quá cao, gọi khách quá to bằng ngôn ngữ khiếm nhã như Hello hay Hey..., mọi cử chỉ phải từ tốn, điềm đạm, nhẹ nhàng

- Khi khách lên xe, hướng dẫn viên đứng ở phía bên tay trái để có thể trợ giúp khách lên xe khi cần thiết, đồng thời cũng là để kiểm tra lại số lượng đoàn khách.

- Nếu không đón được khách, hướng dẫn viên phải hỏi nhân viên làm việc tại sân bay (hoặc nhà ga) để xác nhận khách của chuyến bay (chuyến tàu, xe) đã vào sân bay (nhà ga) mà chưa có khách du lịch ra khỏi đó. Phối hợp cùng lái xe tìm khách trong phạm vi có thể tính theo khoảng thời gian ít nhất là 20 phút. Nếu thực sự không tìm thấy khách, cần phải liên lạc với nhân viên điều hành, báo cáo tình hình đón khách, kiểm tra ngày giờ hoặc chuyến bay (chuyến xe) đến của đoàn du lịch có thay đổi hay không. Khi đã xác nhận chính xác không thể đón được khách, xin phép phòng điều hành được rời khỏi sân bay (sân ga).

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

Ví dụ: Xin chào quý khách và chúc một chuyến du lịch tốt đẹp tại nước chúng tôi. Tôi xin phép được tự giới thiệu với quý khách tôi tên là Bùi Anh Duy là người chịu trách nhiệm hướng dẫn quý khách suốt tuần, đúng theo chương trình của đại lý JET TOURS. Người tài xế tên là Nguyễn Mạnh Hùng chúng tôi cùng phục vụ đoàn và hy vọng sẽ làm mọi người vừa ý.

Hoặc: Xin chúc mừng quý khách đã đến đất nước Việt Nam của chúng tôi. Thay mặt cho công ty xin được trân trọng cảm ơn quý khách đã lựa chọn chương trình du lịch đặc biệt của chúng

tôi. Tôi xin phép được tự giới thiệu với quý khách, tôi là Đặng Tuấn Phong, hướng dẫn viên của công ty du lịch dã ngoại Lửa Việt. Hôm nay tôi rất vinh dự được làm hướng dẫn viên cho quý khách trong tour du lịch này. Còn đây xin giới thiệu ông Trần là lái xe đưa đón đoàn của chúng ta trong suốt hành trình mà quý khách đã lựa chọn. Xin chúc quý khách một chuyến đi thực sự thoải mái, vui vẻ và bổ ích.

Thần hỏi tế nhị, khéo léo về chuyến đi vừa qua của khách như “Clắc các bạn mệt lắm sau một chuyến bay dài đến Việt Nam” hoặc “Đây có phải là chuyến thăm Việt Nam lần đầu của quý vị?”. Những câu hỏi này giúp cho du khách cảm thấy hướng dẫn viên gần gũi với họ, tạo mối quan hệ tốt đẹp sau này, phá bỏ những mặc cảm ban đầu.

Hướng dẫn viên nhạy cảm quan sát trạng thái tâm lý của khách, nếu khách phải trải qua một chặng đường dài mệt mỏi, thiếu ngủ, ăn uống thất thường, thay đổi múi giờ, khí hậu... hướng dẫn viên chỉ nên đưa ra những thông tin cơ bản nhất: Đề nghị khách chỉnh lại giờ theo giờ Việt Nam. Thông báo ngắn gọn chương trình tiếp theo của đoàn, khoảng cách, thời gian từ điểm đón về khách sạn. Cung cấp các thông tin về tỷ giá hối đoái, nơi đổi tiền, tình hình an ninh, tình trạng giao thông, cách qua đường ở Việt Nam, cách mặc cả khi mua hàng. Giới thiệu đoàn đến Việt Nam vào mùa nào, thời tiết ra sao, đặc trưng của mùa, khách nên ăn mặc như thế nào. Giới thiệu khái quát về khách sạn khách sẽ ở và điều kiện ăn ở đó, những điểm gần khách sạn mà du khách có thể đến tham quan. Đưa ra một vài lời khuyên đối với khách như: uống nước đóng chai, không ăn ở các hàng quán

ven đường, không đổi tiền ngoài đường, không mang tài sản quý khi vào chợ, không mua hàng của những người bán hàng rong mà nên mua trong các nơi tham quan có sẵn... Giúp khách học nói vài câu tiếng Việt thông dụng để nhớ như xin chào, cảm ơn, xin lỗi... Đồng thời, trên đường đi về cần nắm được thông tin về loại phòng khách yêu cầu (bao nhiêu phòng đơn, đôi, không muốn phòng nhìn ra đường chính vì ồn ào, gần cầu thang máy vì người đi lại, thích phòng trông ra biển hay trông ra vườn, có hai người độc thân nữ sẽ chung một phòng, có ba người cần phòng riêng...). Trao đổi và cung cấp những thông tin cho khách về những hiện tượng, sự vật lạ thu hút sự quan tâm chú ý của du khách.

Nếu đoàn khách không mệt mỏi và tỏ ra sẵn sàng nghe lời thuyết minh của hướng dẫn viên thì có thể giới thiệu sơ qua về đất nước, con người Việt Nam và các đối tượng trên đường đi.

c. Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống

- *Nhận phòng (Check - in) khách sạn:*

Khi gần đến khách sạn, hướng dẫn viên thu hộ chiếu, các loại giấy tờ có liên quan đến thủ tục khai báo tạm trú của khách (tờ khai nhập, xuất cảnh, giấy chứng nhận tạm trú, thị thực).

Khi xe dừng ở địa điểm lưu trú, hướng dẫn viên mời khách vào trong khách sạn để làm thủ tục nhận phòng hoặc nghỉ ở khu tiền sảnh (không quên nhắc khách lấy hết hành lý trước khi rời xe), đưa sơ đồ buồng, trang thiết bị cho trưởng đoàn và thông báo cho khách.

Nộp hộ chiếu, các giấy tờ cùng bản danh sách khách (rooming list) cho lễ tân. Giúp khách khai vào tờ khai tạm trú. Nhận chìa khoá buồng cùng phong bì có name card trao lại cho trưởng đoàn để khách tự sắp xếp hoặc phối hợp với lễ tân và trưởng đoàn phân phối phòng cho khách. Khi sắp xếp cần chú ý đến vị trí phòng đối với các đối tượng người lớn tuổi, trẻ em, bạn bè, vợ chồng sao cho việc phân phối phòng có thứ tự và vừa ý khách, nhanh chóng.

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

Nếu đoàn có số lượng nhỏ hơn 10 người, hướng dẫn viên có thể hướng dẫn khách tự làm thủ tục nhận phòng.

Giao danh sách khách cho bộ phận có nhiệm vụ chuyển hành lý về phòng cho du khách và nhanh chóng cho khách nhận phòng.

Trước khi du khách về phòng nghỉ, hướng dẫn viên cần nhắc khách kiểm tra lại hành lý trước khi được vận chuyển lên phòng. Hướng dẫn cho khách vài nét về khách sạn, hướng dẫn khách số phòng, cách sử dụng chìa khoá, két an toàn, thời gian và địa điểm ăn, cách gọi điện thoại nội bộ trong nước và quốc tế. Chú ý khách những sản phẩm và dịch vụ miễn phí và không miễn phí trong phòng, khách sạn. Thông báo thời gian, địa điểm của buổi họp mặt đầu tiên hoặc chương trình tiếp theo của đoàn. Buổi họp này có thể tiến hành sau đó vài giờ hoặc sáng hôm sau nếu khách đến vào ban đêm nhưng thông thường là vào bữa ăn đầu tiên của ngày hôm đó.

Trong buổi họp mặt đầu tiên, hướng dẫn viên cần thông báo cho khách về chương trình của đoàn (đặc biệt là công việc của buổi sáng hôm sau), những nguyên tắc, quy định của cơ sở lưu trú, hộp an toàn, tiền thưởng cho nhân viên phục vụ, các dịch vụ trong khách sạn, ngoài khách sạn (nhà hàng, phòng tập thể hình, vũ trường, siêu thị, bưu điện, ngân hàng, công viên...) về vị trí, giờ mở cửa, đóng cửa...

Ngoài ra, cần thông tin cho khách về việc sử dụng các phương tiện giao thông công cộng như taxi, xích lô, xe buýt: địa điểm, giá cả, những lưu ý khi khách sử dụng phương tiện. Chẳng hạn, nếu khách sử dụng taxi, xích lô hãy mặc cả trước, đồng ý trước giữa khách với lái xe rồi hãy lên xe. Taxi độ 5USD một chặng với khoảng cách ước chừng 4 km, xích lô khoảng 1USD cho 5 km. Khách cần nhớ số xe, đưa địa chỉ cho lái xe biết. Cảnh giác với tư trang quý, tiền bạc mà du khách mang theo. Thống nhất với đoàn về chương trình, kế hoạch hoạt động nếu từ phía khách có những yêu cầu thay đổi vượt ngoài phạm vi giải quyết thì hướng dẫn viên phải báo lại cho phòng điều hành, không được tự ý giải quyết.

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

Chú ý:

- Khi khách làm thủ tục nhận phòng, trên lý thuyết là người lễ tân khách sạn sẽ trực tiếp làm nhưng hướng dẫn viên vẫn phải

luôn ở bên cạnh đoàn khách (để xem các công việc tiến hành ra sao, có ai cần hướng dẫn điều gì không, có sự việc gì chưa ổn).

- Khi khách đã lên phòng hết, hướng dẫn viên nên nán lại cùng trưởng đoàn để xem khách đã hài lòng về phòng của khách sạn chưa, nếu không thì có thể đổi lại cho khách.

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

- Khẩn trương giao lại các giấy tờ liên quan đến chương trình du lịch cho phòng điều hành như: vé máy bay nội địa và quốc tế của đoàn (liên quan đến vấn đề tái xác nhận chỗ - reconfirm), Voucher (phiếu thanh toán), hoặc các phiếu thanh toán khác... (lưu ý ký xác nhận).

- Tổ chức ăn uống cho khách

Các bữa ăn của đoàn khách đã được cơ sở dịch vụ hợp đồng với tổ chức du lịch nhận khách và thường được tổ chức ngay tại nơi khách lưu trú (đặc biệt bữa ăn sáng thường được tính trong giá tiền phòng). Nhưng với trách nhiệm là người tổ chức thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên phải quan tâm, xem xét việc cung cấp dịch vụ mà du khách đã mua để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu của khách.

Trước mỗi bữa ăn, hướng dẫn viên kết hợp với trưởng đoàn, nhà hàng lập ra thực đơn cho khách. Đề nghị khách nêu rõ những yêu cầu đặc biệt như ăn kiêng, ăn chay và lưu ý đến vấn đề này.

Thông báo giờ ăn, địa điểm, đồ ăn cho khách (chú ý lập ra các thực đơn phong phú, thay đổi theo thời gian khách lưu trú ở điểm du lịch).

Theo dõi và kiểm tra sự phục vụ của cơ sở dịch vụ cả về số lượng, chất lượng và chủng loại theo đúng hợp đồng ký giữa hai bên. Kiểm tra số xuất ăn theo hợp đồng, cùng nhà hàng bố trí bàn ăn cho khách, kiểm tra mâm ăn xem số món có đúng theo thực đơn, về khả năng đặt thêm món, thay món...

Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách sao cho hấp dẫn và chu đáo, trong trường hợp có những món ăn đặc biệt, hướng dẫn viên phải giới thiệu và hướng dẫn *cách ăn cho khách* vì du khách sang thăm Việt Nam ngoài mục đích được ngắm phong cảnh đẹp, biết được lịch sử, văn hoá của dân tộc Việt Nam thì du khách còn muốn được thưởng thức, nếm thử dù một lần các món ăn đặc sản của dân tộc Việt Nam như: chả cá Lã Vọng, nem rán, cơm Huế, rượu cần Hòa Bình, các món lẩu đặc sắc... Hướng dẫn viên cần giới thiệu cho khách theo trình tự sau: nguyên liệu làm món ăn đó, cách làm, xuất xứ món ăn đó ở địa phương nào, thưởng thức món ăn đó vào thời tiết nào, cùng loại rượu gì, tác dụng bổ dưỡng của món ăn đó, trình tự cách sử dụng đôi đũa Việt Nam, các loại món chấm.

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

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

Ví dụ: Phong cách ăn Âu là dùng dao, đĩa, ly cốc từ trái sang phải, trái khăn ăn lên đùi. Dùng đĩa, thìa đưa thức ăn lên miệng chứ không cúi đầu xuống đĩa. Hướng dẫn viên không được đặt khuỷu tay lên bàn, chớ nên húp súp hoặc gây tiếng va chạm lớn khi cắt thức ăn.

Trong quá trình phục vụ lưu trú và ăn uống cho khách, hướng dẫn viên phải thường xuyên kiểm tra (hỏi khách) về các khâu phục vụ của khách sạn như ăn, ngủ, điện nước, toilet, nước uống trong buồng để phản ánh kịp thời cho khách sạn.

Chú ý:

- Nên tổ chức cho du khách ăn theo kiểu tự chọn
- Nếu có sự thay đổi giờ ăn do thay đổi thời gian hoạt động của đoàn, hướng dẫn viên cần thông báo cho cơ sở phục vụ và du khách.
- Nếu vì lý do nào đó đoàn không ăn tại cơ sở phục vụ, hướng dẫn viên cần thông báo cho cơ sở phục vụ biết (thời gian trước 6 tiếng).
- Đối với các nhà hàng đặt ăn cho đoàn trên lộ trình, hướng dẫn viên phải gọi điện báo và nhắc nhở cơ sở dịch vụ những điều cần thiết chuẩn bị trước khi đoàn khách tới.

Thanh toán:

Tại cơ sở lưu trú, hướng dẫn viên thông báo cho lễ tân về thời điểm mà đoàn khách sẽ rời khỏi khách sạn. Cùng với lễ tân và các bộ phận khác có liên quan tổ chức cho khách trao trả phòng,

thanh toán những phần phát sinh ngoài chương trình (mini bar, điện thoại, giặt là, đồ uống...). Nếu phải thanh toán, hướng dẫn viên chỉ thanh toán với lễ tân theo đúng hợp đồng đã ký kết giữa doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú.

Đối với việc thanh toán chi phí tại cơ sở ăn uống thì cũng như tại cơ sở lưu trú, hướng dẫn viên chỉ thanh toán hoặc ký xác nhận những khoản theo thoả thuận ký kết trong hợp đồng giữa doanh nghiệp du lịch và cơ sở dịch vụ. Những khoản phát sinh từ phía khách phải do khách tự chi trả.

d. Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

Trước ngày tổ chức chuyến tham quan, hướng dẫn viên cần thông báo cho đoàn khách về thời gian, địa điểm xuất phát và những yêu cầu chuẩn bị cá nhân cho khách.

Tuỳ vào đặc điểm của điểm du lịch, đối tượng tham quan, thời gian của chuyến tham quan, hướng dẫn viên thông báo một số thông tin cần thiết để du khách chuẩn bị.

Nếu khách vào lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh, khách cần ăn mặc chỉnh tề, không mặc quần soóc, đeo kính râm và khi vào lăng tắt cả máy ảnh, túi sách của khách sẽ gửi ở phòng lễ tân nhà khách lăng, khách sẽ nhận lại sau khi viếng.

Khách thăm Ngũ Hành Sơn, Chùa Hương cần nhắc khách đi giầy dép chắc chắn vì còn phải leo núi, lên xuống thuyền, tránh đi giầy, dép cao gót nguy hiểm, dễ ngã...

Kiểm tra cờ, thẻ, giấy tờ cần thiết đã mang đủ hay chưa, nhắc nhở lái xe chuẩn bị xe chu đáo.

Để đưa du khách đến điểm tham quan thì thông thường phương tiện vận chuyển là ô tô được sử dụng phổ biến nhất. Phương tiện này mang lại sự tiện ích cho cả du khách và công việc của hướng dẫn viên.

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

Ngày tham quan du lịch, hướng dẫn viên cần có mặt trước thời gian quy định, nên bắt đầu bằng một câu chào hỏi và hỏi thăm khách. Ví dụ, *“Xin chào tất cả và chúc các vị một ngày tốt đẹp. Một ngày vui và thú vị, hôm nay chúng ta sẽ đi tham quan theo chương trình...”*. Có thể hỏi thăm từng người như *“Bà ngủ ngon không?”*, *“Ông bớt khó chịu chưa?”*, *“Đã quen với mùi giở ở nước tôi chưa?”*, *“Phòng của cô có đủ tiện nghi không?”*, *“Cô có vừa ý về buổi đi dạo tối qua không?”*

Thông báo cho đoàn khách về chương trình hoạt động của ngày hôm đó. Ngoài ra, hướng dẫn viên cần thông báo vài nét về thời tiết trong ngày và những tin thời sự đặc biệt.

Trên phương tiện là ô tô, hướng dẫn viên thông báo về khoảng cách, thời gian đến điểm tham quan, những nơi du khách dừng nghỉ. Đọc lại chi tiết chương trình thưởng ngoạn, các điểm tham quan nổi bật, thời gian dành cho mỗi nơi. Hướng dẫn viên phải khơi gợi tò mò của du khách, cho họ cảm thấy chuyến du lịch của họ đáng giá, vì có những điều hay, phải đến tận nơi, xem tận

mắt, nghe tận tai. Tiếp đó khi xe đi qua nơi nào có di tích lịch sử hoặc một số đặc điểm gì hay lạ, công trình kiến trúc, văn hoá, các cơ quan nhà nước... hướng dẫn viên chỉ dẫn và giảng giải cho khách. Ví như trong chương trình Hà Nội - Hạ Long (xuất phát từ khách sạn Hilton), hướng dẫn viên giới thiệu các điểm như cầu Chương Dương, cầu Long Biên, Sông Hồng, nhà máy xe lửa Gia Lâm, quốc lộ 5, sân bay Gia Lâm, đền thờ Nguyễn Phi Yến Lan, vùng đất Hưng Yên và Hải Dương với đồng lúa, rừng cây, đặc sản, di tích nổi tiếng (đường 183, huyện Nam Sách, thị trấn Sao Đỏ), thị trấn Đông Triều - vùng nổi tiếng về sản phẩm sành sứ, thị xã Uông Bí nơi có con sông Bạch Đằng lịch sử, rừng thông Bác Hồ. Ngoài ra, để tạo hứng thú và không khí vui vẻ thoải mái cho đoàn khách, hướng dẫn viên cần xen kẽ những hoạt động vui chơi giải trí trên phương tiện với hoạt động giới thiệu, thuyết minh.

Nếu phương tiện vận chuyển đến điểm tham quan là tàu hoả, công việc đầu tiên của hướng dẫn viên là tiến hành tổ chức sắp xếp chỗ nghỉ và nơi để hành lý cho du khách. Khi sắp xếp cần ghi lại vị trí toa, số giường nằm của từng khách để tiện cho việc theo dõi và liên hệ khi cần thiết. Phải thông báo về số toa, giường của mình cho du khách để họ tìm gặp khi cần. Trực tiếp liên hệ với nhân viên nhà tàu để thông báo giờ phục vụ ăn trên tàu, phương pháp phục vụ. Nhờ họ trợ giúp trong việc cung cấp thông tin về những vùng đất sẽ đi qua trong hành trình của du khách (phát cho khách các cuốn sách báo, qua loa phóng thanh, qua băng hình...). Trừ lúc ngủ đêm, hướng dẫn viên phải thường xuyên qua lại với các thành viên trong đoàn để hỏi thăm và giúp

đỡ họ. Thường xuyên theo dõi thông tin trên tàu và thông báo cho du khách, nếu có trường hợp đột xuất xảy ra trong hành trình như đổi tàu, tàu đến ga cuối muộn... và khi đến ga cuối, hướng dẫn viên hướng dẫn du khách xuống tàu và đưa hành lý đến nơi đã hẹn ôtô đón.

Đối với phương tiện vận chuyển là tàu thủy, máy bay, hướng dẫn viên giúp đỡ khách thực hiện các thủ tục và nhắc nhở khách tuân thủ theo những quy định khi đi trên các phương tiện này để đảm bảo sự an toàn và nhanh chóng. Hướng dẫn viên phải chắc chắn các tàu chuẩn bị cho chuyến đi đã được trang bị áo phao.

Tại điểm tham quan, hướng dẫn viên chỉ cho khách nơi đỗ xe, nhắc nhở khách ghi nhớ biển số, màu sắc, ký hiệu xe, thời gian tham quan cụ thể tại điểm đó như *"Quý vị đã đến điểm du lịch Văn Miếu Quốc Tử Giám - trường đại học đầu tiên của đất nước Việt Nam chúng tôi. Bây giờ là 9 giờ, quý vị sẽ tham quan điểm du lịch này trong hai tiếng tức là từ 9 giờ đến 11 giờ. Xe sẽ đợi quý vị trong 10 phút, 11 giờ 10 phút chúng ta sẽ rời khỏi đây"*.

Giới thiệu qua về bản đồ, sơ đồ điểm tham quan để du khách hình dung và đối chiếu với bản đồ, sơ đồ của họ. Thông báo những quy định của điểm tham quan, khu vực có thể chụp ảnh, quay phim, những vấn đề cần lưu ý khi chụp, khu vệ sinh, khu vực dịch vụ.

Chẳng hạn thông báo cho du khách là *"Tất cả các tượng chùa, các cảnh vật đều được tự do chụp ảnh, trừ thi hài Bác. Phải tế nhị (xin phép trước) khi muốn chụp một nhà sư, một đồng chí"*

cảnh vệ lãng, cảnh người ngoài chợ hay trên đường bắt gặp. Có thể dùng têlê ống kính dài để khởi cảnh hỏi, phải chụp nhanh và vờ nhìn đi chỗ khác rồi bắt cảnh chụp ngay”

Nhanh chóng mua vé tham quan cho đoàn, liên hệ với hướng dẫn viên tại điểm nếu trong chương trình có nhờ đến sự giúp đỡ của họ. Rồi tiến hành công việc chỉ dẫn, thuyết minh tại điểm tham quan cho khách.

Khi hướng dẫn du khách tham quan xong, hướng dẫn viên thông báo thời gian tự do, thời gian tập hợp khách lại để đi xem điểm tham quan kế tiếp, lúc này là thời gian để cho hướng dẫn nghỉ ngơi hoặc giải đáp các câu hỏi của khách thích tìm hiểu sâu về đối tượng.

Thông thường thời gian của từng hoạt động trong chương trình đã được tính toán một cách khoa học, phù hợp với từng tuyến, điểm nhất định, hướng dẫn viên cần quan tâm đến việc sử dụng quỹ thời gian đó sao cho chính xác nhưng linh động, linh hoạt, sáng tạo trong phạm vi cho phép.

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

Sau một ngày thực hiện chương trình, hướng dẫn viên thông báo cho khách biết những tuyến điểm, những hoạt động của ngày tiếp theo, đặc biệt những công việc đầu tiên của buổi sáng hôm sau và thời gian khởi hành. Ngay sau khi khách xuống xe phải kiểm tra lại chỗ ngồi và giá để hành lý của khách, đảm bảo khách không để quên gì trên xe.

Chú ý:

- Không được tự ý ghé thăm bất kỳ cửa hiệu nào làm trái ngược với nguyện vọng của khách hàng, trừ khi cửa hàng có ghi rõ trên lịch trình hướng dẫn.

- Hướng dẫn viên phải tuân theo lịch trình đã được đề ra và đặc biệt là phải đúng nơi tham quan cùng với ngày tham quan. Bất kỳ sự thay đổi nào trong lịch trình phải được phòng Điều hành thông qua.

- Nếu hành trình đến điểm tham quan dài, hướng dẫn viên cần tạo điểm nghỉ cho du khách (khoảng 1,5 đến 2 giờ đồng hồ nghỉ một lần).

- Thường xuyên kiểm tra số lượng khách trong quá trình hướng dẫn tham quan nhất là khi rời đảo, bản dân tộc, rời khách sạn, rời sân bay... Khi kiểm tra nên đếm bằng cả bàn tay, không đếm bằng đầu ngón tay để thể hiện sự tôn trọng khách.

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

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

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

quan... Hướng dẫn viên phải chịu trách nhiệm về chữ ký của mình trong bản thanh toán với địa phương và nhớ thu hoá đơn ở mọi nơi nếu có.

- Nếu trong chương trình có ngày khách được tự do, hướng dẫn viên phải gợi ý cho khách làm gì, xem gì, đi đâu, hôm sau đón mấy giờ, ở đâu và chương trình ngày hôm sau đó làm gì.

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

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

Các hoạt động vui chơi giải trí có thể có hoặc không có trong chương trình nhưng hướng dẫn viên nên chủ động tổ chức để cho chuyến đi được phong phú, hấp dẫn, tạo hứng thú cho du khách, đồng thời giúp cho các thành viên trong đoàn hoà đồng, giúp đỡ, chia sẻ lẫn nhau.

Hướng dẫn viên có thể tổ chức buổi giao lưu gặp gỡ giữa du khách với người dân địa phương, với các cơ quan đơn vị. Tổ chức kỷ niệm ngày lễ quốc khánh, ngày sinh nhật, kỷ niệm năm chẵn ngày cưới cho thành viên trong đoàn (nếu có).

Thông thường đối với những ngày lễ kỷ niệm này, các doanh nghiệp đã có những quy định về kinh phí và hướng dẫn cách thức tổ chức. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên là tổ chức sao cho thật

trang trọng, vui vẻ, phù hợp với phong tục tập quán của du khách để ghi lại những ấn tượng đẹp trong lòng họ.

Đặc biệt hướng dẫn viên cần hết sức chú trọng đến việc tổ chức kỷ niệm ngày sinh nhật cho khách vì đối với khách du lịch (đặc biệt là khách quốc tế) thì ngày kỷ niệm ngày sinh có một ý nghĩa lớn đối với họ, nhất là khi họ ở xa gia đình.

Để kỷ niệm ngày sinh của du khách được tốt, hướng dẫn viên cần nắm vững phong tục, tập quán tổ chức lễ sinh nhật của dân tộc họ. Phải linh hoạt, nhanh nhạy, nắm bắt được đặc điểm của thành viên có ngày sinh (sở thích, ước mơ...). Chú ý đến việc chọn địa điểm tổ chức kỷ niệm ngày sinh cho khách và cách thức bài trí ở đó. Những lời chúc của hướng dẫn viên ngoài tính chất xã giao, lịch sự thông thường cần thêm chút dí dỏm, sâu sắc làm cho thành viên có ngày sinh cảm động, tạo ra không khí vui vẻ, thoải mái, chan hoà trong đoàn khách.

Bên cạnh đó, hướng dẫn viên nên phối hợp với các cơ sở dịch vụ, các đơn vị... tổ chức cho khách thưởng thức các loại hình nghệ thuật: múa rối, chèo, ca trù... (chú ý khi cho khách xem các loại hình nghệ thuật này thì hướng dẫn viên nên giới thiệu khái quát về loại hình nghệ thuật ấy). Tổ chức thi đấu thể thao, các trò chơi tập thể và các hoạt động vui chơi giải trí khác. Nếu tại nơi khách đến tham quan có các hoạt động hội hè, hoạt động kỷ niệm ngày lễ..., hướng dẫn viên cần tìm hiểu và đưa khách tới thưởng thức, tham dự.

Ví dụ: Ở điểm du lịch Cù Lao Chàm, vào buổi tối hướng dẫn viên tổ chức đốt lửa trại, cho du khách tham gia vào một số trò

chơi, biểu diễn năng khiếu văn nghệ của mình. Hay hướng dẫn viên Công ty du lịch dã ngoại Lửa Việt (thành phố Hồ Chí Minh) trong khi hướng dẫn du khách vượt dốc tham quan đỉnh núi Bạch Mã - 1450m (Thừa Thiên- Huế) đã tổ chức thi nấu cơm dã ngoại giúp du khách sáng khoái, quên đi mệt nhọc. Hướng dẫn viên công ty du lịch Mỹ Á (Nha Trang) tổ chức cho du khách phóng mình xuống nước biển từ độ cao 8m, tạo cho du khách có cơ hội thư giãn cả về tinh thần và thể lực. Hướng dẫn viên công ty du lịch Thanh Niên tổ chức cho du khách gặp gỡ, nghe già làng kể chuyện trong chuyến du lịch đến những vùng đất Tây Nguyên...

Chú ý:

- Nếu không có điều kiện tổ chức sinh nhật cho khách, hướng dẫn viên có thể báo cho lễ tân đặt hoa và quà sinh nhật với thiệp chúc mừng của bạn vào phòng riêng của khách.

- Nếu ngày sinh của khách trùng với ngày cuối cùng của chương trình du lịch, hướng dẫn viên phải bố trí thời gian, có cử chỉ thể hiện đánh dấu kỷ niệm ngày sinh của du khách.

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

- Trường hợp du khách muốn tự tổ chức ngày sinh của mình tại phòng riêng thì hướng dẫn viên phải hết sức thận trọng và linh hoạt. Nên trao đổi với trưởng đoàn khách và biết rút lui một cách khéo léo.

Ngoài những hoạt động chính, trong quá trình thực hiện hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên còn tiến hành tổ chức các hoạt động tuyên truyền quảng cáo bằng cách tặng tập gấp, tờ rơi, tranh ảnh, mũ, áo, huy hiệu cho du khách. Cung cấp thông tin về những lĩnh vực mà du khách quan tâm (thị trường đầu tư, thuê phương tiện, cơ sở ăn uống, giải trí, nơi mua hàng, quán có internet, hiệu may...). Giới thiệu cho khách các dịch vụ để giúp khách sử dụng thời gian rỗi một cách có hiệu quả. Hướng dẫn khách mua sắm, giới thiệu thêm về các điểm, tuyến du lịch khác nhằm góp phần quảng bá uy tín của hãng, hình ảnh của đất nước và tổ chức các hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu chính đáng của khách.

Đặc biệt trong các hoạt động đó, hoạt động mua sắm được du khách rất quan tâm. Nếu trong chương trình của công ty, có chương trình dành cho khách du lịch mua sắm, hướng dẫn viên cần nghiêm chỉnh chấp hành, đưa du khách đến cửa hàng đã định để mua sắm. Tránh trường hợp dẫn du khách đi mua sắm quá nhiều tại các điểm ngoài chương trình hay kéo dài thời gian mua sắm làm ảnh hưởng tới chương trình.

Khi du khách mua sắm, hướng dẫn viên thông báo rõ ràng cho toàn đoàn thời gian dừng mua sắm và những điều cần chú ý khi mua sắm. Giới thiệu những sản phẩm đặc biệt ở điểm du lịch, đảm nhiệm công việc phiên dịch, giới thiệu thủ tục vận chuyển hàng hoá... Nếu như gặp những kẻ lừa đảo, mời chào khách, hướng dẫn viên phải có trách nhiệm nhắc nhở khách, không để du khách bị lừa. Khi thấy các hiện tượng như giá thành ở nơi đó quá cao, sản phẩm không đúng chất lượng, hướng dẫn viên phải phản ánh với người quản lý cơ sở dịch vụ để bảo vệ lợi ích của du khách.

Chú ý:

Khi du khách mua những đồ vật có giá trị lớn hoặc những đồ vật có liên quan đến quy định của quốc gia, hướng dẫn viên phải giải thích rõ ràng cho du khách những quy định có liên quan đến hải quan, nhắc nhở du khách bảo quản tốt hoá đơn để trình báo khi làm thủ tục xuất cảnh.

Đối với tất cả những hoạt động này, hướng dẫn viên chủ động tổ chức trong phạm vi quyền hạn của mình với điều kiện thời gian phù hợp.

h. Tổ chức tiễn khách

Kết thúc chương trình cũng là một nghệ thuật. Trước ngày kết thúc chương trình du lịch của đoàn khách, hướng dẫn viên kiểm tra với phòng chức năng của công ty chịu trách nhiệm mua vé hoặc đặt chỗ cho khách. Xem lại ngày giờ xuất phát có gì thay đổi, hẹn giờ với khách và lái xe.

Hướng dẫn viên phải thông báo chính xác về thời gian rời khỏi nơi lưu trú và thời gian vận chuyển hành lý ra khỏi phòng nghỉ (cần dặn du khách đúng 7 giờ sáng để vali trước cửa phòng (hoặc bên trong phòng), có người sẽ đưa xuống lầu). Đối với các đoàn phải đi sớm, hướng dẫn viên cần dặn khách sạn báo thức cho đoàn (morning call) và sắp xếp ăn sáng cho kịp thời gian.

Thông báo về địa điểm và thời gian xe đón khách, nhắc khách kiểm tra giấy tờ: vé máy bay, hộ chiếu... và thanh toán các dịch vụ sử dụng trong khách sạn (mini bar, giặt là, điện thoại...)

Phát cho khách những phiếu nhận xét ý kiến (nếu có). Đối với khách sạn du khách ở, hướng dẫn viên cần khẳng định lại với lễ tân về lịch trình thời gian khách rời khỏi khách sạn. Nếu đoàn rời khách sạn vào lúc sáng sớm hôm sau, hướng dẫn viên cần kiểm tra kỹ, thực hiện việc thanh toán toàn bộ chi phí ăn nghỉ hoặc ký sổ xác nhận... theo chương trình của đoàn vào tối hôm trước. Còn nếu chuyến đi của đoàn vào ban ngày thì hướng dẫn viên có thể thực hiện công việc này thư thái hơn vào khoảng thời gian trước khi đoàn khách rời khách sạn khoảng nửa tiếng.

Lưu ý, đối với các hướng dẫn viên làm dịch vụ từng phần, chỉ đảm đương trách nhiệm đón và tiễn khách thì nhất thiết phải liên hệ với đoàn khách trước khi thực thi nhiệm vụ để nắm chắc số lượng, tên, số phòng khách ở. Hẹn lại giờ và một số thông tin cần thiết khác để đón khách được dễ dàng, nhanh chóng, đảm bảo không có vấn đề gì trục trặc xảy ra.

Ngày tiễn, hướng dẫn viên cùng lái xe đến sớm hơn giờ hẹn để giúp khách chuẩn bị. Cùng với lễ tân và các bộ phận khác có liên quan tổ chức cho khách trao trả phòng (check out). Sau khi du khách ăn điểm tâm, nhắc khách ra nhận diện hành lý của mình trước khi tài xế sắp vào thùng xe, như vậy để khỏi bị lạc hay mất vali.

Mười lăm phút trước khi xe xuất phát, hướng dẫn viên nhắc khách kiểm tra lần cuối toàn bộ tài sản tư trang, hành lý, các giấy tờ, vật dụng của khách sạn. Có thể dùng các câu hỏi như: *Du khách đã chuẩn bị các vật dụng cần cho hôm nay? Hộ chiếu và các giấy tờ tùy thân ở đâu? Tiền gửi lễ tân đã lấy lại chưa? Đồ*

gửi giặt là đã lấy lại chưa?... để du khách tự kiểm tra lại, tránh trường hợp bỏ quên hoặc cầm nhầm.

Có một câu ngạn ngữ nước ngoài *“Diện mạo gây ấn tượng khi gặp gỡ ban đầu. Trí tuệ gây ấn tượng lúc chia tay”*. Ngày chia tay này du khách đã hiểu về người hướng dẫn viên và ngược lại hướng dẫn viên cũng đã hình dung, hiểu được đoàn khách mà mình hướng dẫn. Cho nên trên đường đi hướng dẫn viên không cần phải giới thiệu cảnh vật hai bên đường (trừ khi khách đề nghị) mà có thể trao đổi với du khách về những vấn đề mà họ quan tâm. Giới thiệu cho khách những chương trình du lịch hấp dẫn mới, những điểm du lịch đặc sắc khác của đất nước, những thông tin bên lề (*như hỏi khách xem trong quá trình đi tour có điều gì không hài lòng về mình, lái xe hay một khâu phục vụ nào đó trong tour, cách phát âm ngoại ngữ của mình có điểm nào khách không hiểu không?*)... và để cho khách tự do thể hiện những cảm xúc của mình.

Khi gần đến sân bay, nhà ga, cửa khẩu..., hướng dẫn viên thu phiếu nhận xét của khách nếu có, thay mặt công ty cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ của công ty và góp phần tạo nên sự thành công của chuyến đi, chúc khách có chuyến đi an toàn (nếu du khách về nước thì chúc quý khách có chuyến bay an toàn về nước, còn với các chuyến bay nội địa thì chúc du khách có một chuyến tham quan lý thú tiếp theo)

Tại điểm tiễn, hướng dẫn viên giúp đỡ khách lấy xe đẩy hành lý vào quầy đăng ký và giúp khách làm thủ tục xuất cảnh. Trường hợp du khách đến sớm, bộ phận làm thủ tục chưa làm

việc, hướng dẫn viên cần hướng dẫn du khách tập trung hành lý vào một chỗ ở vị trí thuận lợi để du khách vừa có thể nghỉ ngơi, vừa có thể quan sát được.

Những thủ tục tại sân bay:

- Thủ tục thương vụ: Trình vé máy bay, cân hành lý, nhận thẻ lên máy bay (boarding pass), trả lệ phí sân bay (nếu có).
- Thủ tục hải quan: Nhận giấy khai báo hải quan
- Thủ tục an ninh: Kiểm tra hành lý xách tay, trình hộ chiếu, thẻ lên máy bay (boarding pass) vào phòng chờ ra máy bay

Tại Cửa Khẩu:

- Thủ tục kiểm dịch: kiểm tra thân nhiệt, khai báo tình trạng sức khoẻ.
- Thủ tục hải quan: hướng dẫn khách làm thủ tục xuất cảnh và khai báo hải quan.
- Thủ tục biên phòng: hướng dẫn khách xếp hàng để kiểm tra hộ chiếu, giấy thông hành và đóng dấu.

Sau khi du khách hoàn thành thủ tục xuất cảnh và nhận đủ các loại giấy tờ, hướng dẫn viên nhắc khách kiểm tra, chuẩn bị hành lý, qua cửa kiểm tra an ninh vào phòng cách ly. Lúc này, hướng dẫn viên nói lời tạm biệt, hẹn gặp lại du khách trong một ngày gần nhất (trường hợp khách đi tàu hoả, hướng dẫn viên giúp khách tìm toa, phòng hay ghế ngồi, sắp xếp hành lý và nhắc nhở những điều cần thiết khi đi trên phương tiện này cho du khách).

Chú ý:

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

- Hướng dẫn viên phải nắm rõ thời gian: nếu du khách đi các chuyến bay trong nước phải đưa khách đến sân bay trước 1h, đi các chuyến bay quốc tế phải đến trước 2h, còn nếu khách đi bằng tàu hoả phải đưa khách đến đó trước 40 phút.

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

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

- Không tỏ ra quá sốt sắng trong việc tiễn khách hay quá vội vã trong việc hướng dẫn khách làm thủ tục vì điều này có thể gây hiểu nhầm từ phía du khách rằng hướng dẫn viên muốn mau chóng rời xa họ.

- Khi khách tặng quà hoặc tiền thưởng để tỏ lòng biết ơn trước khi chia tay, hướng dẫn viên nhận một cách đường hoàng, công khai trước mặt khách.

- Nên chờ khi phương tiện khởi hành rồi mới trở về hoặc ít nhất đợi khách vào phòng cách ly và đảm bảo không có trục trặc gì về kỹ thuật, thời tiết rồi mới quay về.

i. Những công việc sau chuyến đi

Hướng dẫn viên du lịch sau khi hoàn thành công việc, tiến hành thực hiện chế độ báo cáo tour và quyết toán tour, rút kinh nghiệm sau tour.

Hướng dẫn viên sau khi thực hiện chương trình du lịch, trong khoảng thời gian từ một đến ba ngày, phải viết báo cáo chi tiết trình cho công ty về chuyến du lịch của đoàn.

Trong báo cáo phải trình bày nội dung về chuyến du lịch, tại mỗi điểm du lịch, về các dịch vụ: vận chuyển, lưu trú, ăn uống. Trình bày những vấn đề liên quan đến trưởng đoàn, hướng dẫn viên và đoàn du lịch; những vấn đề bất thường xảy ra đối với du khách trong đoàn và cách giải quyết, kết quả đạt được. Sau cùng là phải có ý kiến, kiến nghị về chuyến du lịch để các phòng ban chức năng của công ty tổ chức rút kinh nghiệm.

Hướng dẫn viên phải giao nộp toàn bộ hoá đơn thanh toán, chứng từ, giấy biên nhận, vé tàu, xe, bản photocopy biên lai về các chi phí trong chuyến đi cùng bản báo cáo chi phí cho phòng điều hành trong thời gian không chậm quá bảy ngày.

Nộp các bản nhận xét của khách (survey) cho hãng du lịch. Tổng hợp ý kiến của khách để tự rút kinh nghiệm, trả lại các dụng cụ hướng dẫn, giải quyết những vấn đề tồn đọng và gửi thư chúc mừng đoàn.

Chú ý:

Nếu du khách nhờ chuyển thư, tài liệu và quà cho người ở Việt Nam hay gửi giúp phải có xác nhận của khách (bản liệt kê có chữ ký của khách), sau đó chuyển về cho bộ phận chịu trách nhiệm về vấn đề này của hãng du lịch.

3.2.2.3. Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài (outbound)

Nền kinh tế ngày càng phát triển, đời sống người dân trong nước được nâng cao thì nhu cầu đi du lịch ngày càng tăng, đặc biệt là nhu cầu đi du lịch ra nước ngoài để thẩm nhận những giá trị vật chất và tinh thần khác lạ với đất nước mình. Đó chính là lý do các chương trình du lịch ra nước ngoài xuất hiện ngày càng phổ biến trong sản phẩm của các công ty du lịch lữ hành Việt Nam. Nhiều nhất là các chương trình từ Việt Nam đi Trung Quốc, các nước trong khối ASEAN, Nhật Bản, Hàn Quốc, ngoài ra còn có các chương trình đi Châu Âu.

Giới trẻ Việt Nam thường đi theo các chương trình du lịch kết hợp mua sắm ở Thái Lan, Hồng Kông, Singapo, Trung Quốc... Các chương trình du lịch đi Châu Âu thu hút đối tượng khách giàu có, khả năng chi trả cao và thường với mục đích là kết hợp đi thăm người thân hoặc công tác.

Để tổ chức một đoàn khách đi du lịch nước ngoài, các hãng du lịch sau khi nhận đủ danh sách đăng ký những người tham dự chương trình du lịch hoặc hết thời hạn đăng ký, đại lý hãng du lịch lập danh sách hành khách trong chuyến du lịch, cùng các giấy tờ cần thiết khác liên quan đến vấn đề xuất nhập cảnh để trình cho công an tỉnh, thành phố lo thủ tục. Thời gian từ lúc trình giấy tờ cho đến lúc có hộ chiếu khoảng 15 đến 20 ngày. Nhận được hộ chiếu và thị thực xuất nhập cảnh, đại lý hãng du lịch phải thông báo cho khách biết và yêu cầu khách nộp 50% số tiền đặt cọc còn lại cho chuyến đi. Nhận đủ tiền, đại lý hãng du lịch phải

mua vé, đăng ký phòng khách sạn, lập chương trình du lịch chi tiết, cụ thể về từng ngày, buổi ăn, nghỉ, tham quan, giải trí, những dịch vụ mà khách nhận được từ những đơn vị cung ứng như nhà hàng, khách sạn, phương tiện vận chuyển, kiểm tra lại hộ chiếu để kịp thời điều chỉnh.

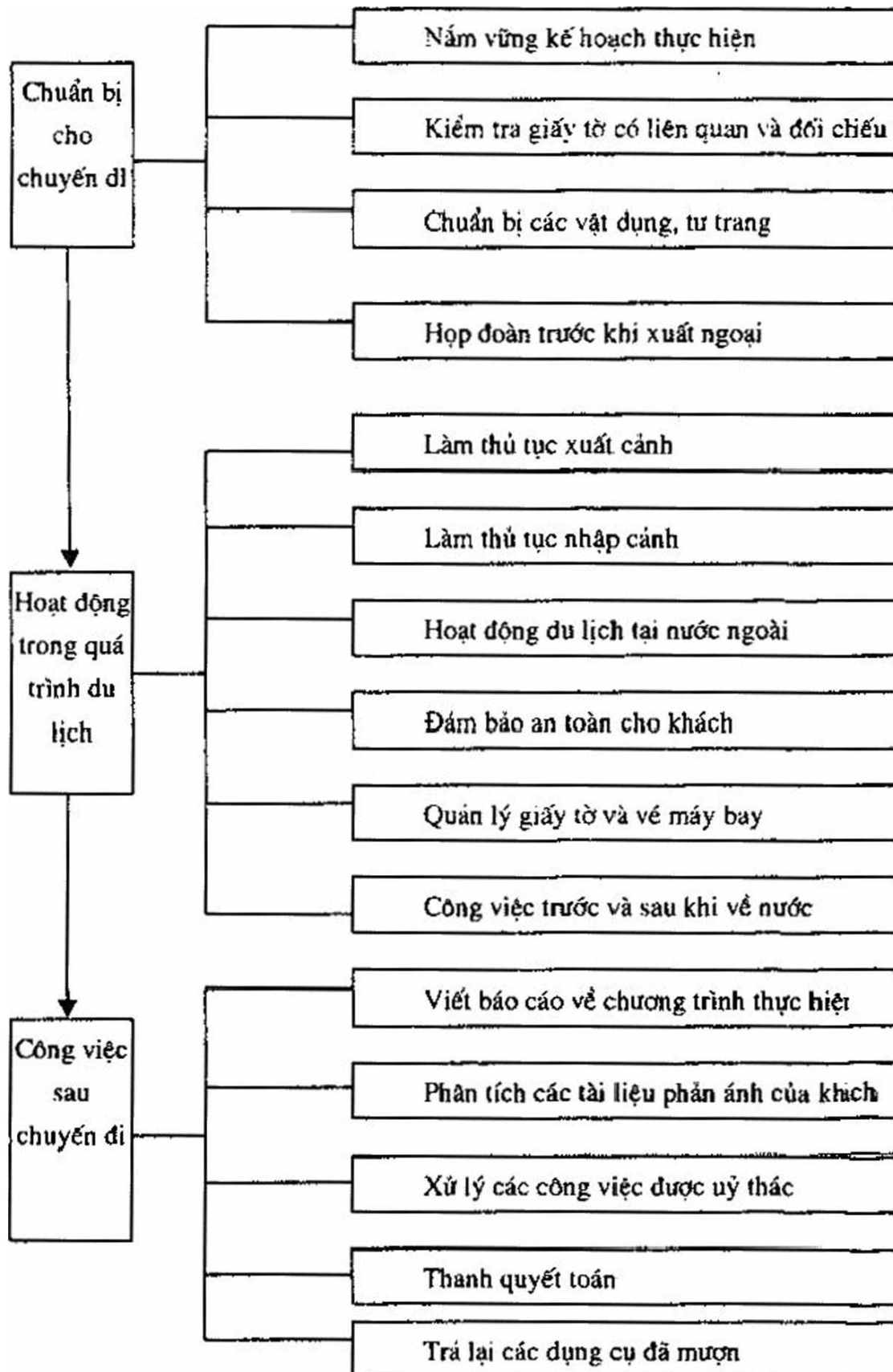
Chọn trưởng đoàn (tour leader) hướng dẫn đoàn du lịch. Các thành viên trong đoàn phải tuân theo hướng dẫn của trưởng đoàn và trưởng đoàn chịu trách nhiệm về đoàn, giải quyết mọi vấn đề kể cả những vấn đề phát sinh trong chuyến du lịch.

Như vậy, hướng dẫn viên lúc này sẽ đóng vai trò là một trưởng đoàn, chịu trách nhiệm về mọi vấn đề trong chuyến đi.

Nhìn chung, các công đoạn tổ chức hoạt động hướng dẫn một đoàn khách đi du lịch ra nước ngoài tương tự như quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam. Nhưng hoạt động đóng vai trò chủ chốt đối với hướng dẫn viên hướng dẫn đoàn khách du lịch ra nước ngoài là hoạt động tổ chức, quản lý đoàn khách dưới sự trợ giúp của hướng dẫn viên địa phương và thay mặt công ty lữ hành kiểm tra, giám sát các dịch vụ cung cấp theo hợp đồng đã ký kết mà không tham gia trực tiếp vào một số công việc như hướng dẫn, thuyết minh tại các tuyến, điểm tham quan.

Do những điểm khác biệt như vậy nên trong quy trình hoạt động hướng dẫn đối với đoàn khách này có một số điểm thay đổi so với quy trình hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam (Hình 3.2).

Hình 3.2: Quy trình dẫn đoàn du lịch đi nước ngoài.



- *Giai đoạn chuẩn bị*: Sau khi nhận được hồ sơ đoàn khách từ phòng điều hành, hướng dẫn viên cần nghiên cứu kỹ thông tin về từng du khách trong đoàn mình đảm nhiệm: tên, tuổi, nghề nghiệp, trình độ văn hoá... vì đây sẽ là những người hướng dẫn viên trực tiếp quản lý.

Tìm hiểu những thông tin về quốc gia mình đưa khách đến du lịch, những điểm tham quan sẽ đưa khách tới, nhất là những phong tục tập quán, văn hoá, tâm lý, ngôn ngữ của người dân địa phương.

Phải thu thập đầy đủ về lịch trình tour, phiếu báo các dịch vụ (phòng/loại, phương tiện/hạng ghế ngồi, dịch vụ ăn...), các số điện thoại cần liên hệ, giấy báo các khoản thanh toán... Hoàn tất các giấy tờ liên quan đến thủ tục xuất, nhập cảnh, đi lại của đoàn khách.

Chuẩn bị các vật dụng cần thiết như: cờ, túi y tế, tiền mặt...

Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách từ phía đối tác và tổ chức buổi họp mặt với đoàn khách.

Trong buổi họp mặt, thông báo cho đoàn khách những vấn đề liên quan đến chuyến đi như ngày giờ xuất phát, địa điểm tập kết (địa điểm trước khi đưa khách ra sân bay, hay ga tàu, bến cảng), chương trình hoạt động của đoàn, thủ tục xuất nhập cảnh, những vấn đề cần chú ý như mỗi du khách được mang 20 kg hành lý ký gửi cho hạng vé phổ thông (economy), được mang thêm 5 kg hành lý xách tay gọn nhẹ, khách phải tập trung đúng giờ, nên mang theo đôla Mỹ loại có series mới để thuận tiện khi trao đổi,

khách mua hàng trị giá trên 300 USD phải tự đóng thuế và tiền quá cước... Phát cho mỗi du khách bản chương trình tham quan du lịch chi tiết của đoàn trong đó có ghi những điểm chú ý đối với du khách khi đi du lịch (xem mẫu ...):

- *Ngôn ngữ có thể sử dụng;*
- *Số cân hành lý du khách được phép mang;*
- *Những vật dụng không được phép mang;*
- *Những vật dụng được phép mang ngoài tiêu chuẩn cho phép;*
- *Các loại giấy tờ cần mang;*
- *Ngày, giờ xuất phát;*
- *Địa điểm tập kết;*
- *Những vấn đề cần lưu ý.*

Thực hiện công việc phân chia phòng, thu các khoản kinh phí và giải thích những yêu cầu/câu hỏi được đưa ra từ phía du khách.

Mẫu: Văn bản ghi những thông tin tư vấn.



TRUNG TÂM ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH

TOURISM TRAINING AND DEVELOPMENT CENTRE

Địa chỉ: Tầng 2 - Số 10 - Thái Thịnh II - Đống Đa - Hà Nội

*Điện thoại: (84-4) 3 562 5172 * Fax: (84-4) 3 562 5173*

**NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI ĐI DU LỊCH
TRUNG QUỐC**

Chương trình: Hà Nội - Nam Ninh - Bắc Kinh - Thượng Hải - Hà Nội

*Ngày khởi hành:.....Đón Quý khách tại ga Hà Nội khởi hành đi
Lang Sơn*

HDV của đoàn:.....

HDV Trung Quốc:

Ngày kết thúc:

Để chuyến đi đạt kết quả tốt, chúng tôi xin lưu ý Quý khách một số điểm sau và mong được sự hợp tác, giúp đỡ của Quý khách để chúng tôi phục vụ Quý khách được tốt hơn.

1. Các tờ khai và thủ tục Hải quan tại cửa khẩu:

Trung tâm sẽ giúp Quý khách khai tất cả các tờ khai xuất, nhập cảnh của Việt Nam và nước bạn.

2. Các quy định của Hải quan

Khách đi du lịch nước ngoài bằng hộ chiếu được phép mang dưới 7.000USD hoặc ngoại tệ tương đương không cần khai báo và được phép mang hàng hoá trị giá dưới 300USD từ nước ngoài về không phải nộp thuế, riêng hàng điện tử khi mang về phải nộp thuế 100%.

3. Hành lý

a. Đồ dùng mang theo

- Nếu Quý khách đi bằng giấy thông hành thì nên mang dự phòng 4 ảnh 4x6 và CMTND.

- Nên có túi đeo cổ hoặc túi kiểu thắt lưng để đựng giấy tờ tùy thân, tiền bạc

- Dán tên, địa chỉ vào hành lý để phòng thất lạc, nhất là hàng điện tử mua về

- Mang theo bút để khai báo xuất, nhập cảnh, máy tính bỏ túi để tính tiền khi mua hàng

- Mang theo các loại thuốc chữa bệnh thông thường như thuốc chống nôn, thuốc đau bụng, nhức đầu

- Nếu Quý khách có bệnh cần điều trị riêng thì nên chuẩn bị đầy đủ số thuốc dùng trong thời gian ở nước ngoài

- Mang theo ô, mũ, giày, dép có quai hậu. Nên đi giày dép thấp, không đi giày cao gót vì phải đi bộ nhiều

- Máy ảnh và camera cỡ nhỏ có thể mang theo người, cỡ lớn phải khai báo Hải quan, máy tính xách tay phải khai báo Hải quan. Nên mang theo phim ảnh để dự phòng.

b. Không mang theo

- Các tài liệu có liên quan đến công tác đang làm, tài liệu chính trị, quân sự, các văn hoá phẩm Việt Nam

- Động vật tươi sống, hoa quả, đồ hộp chưa qua kiểm dịch y tế
- Chất nổ, chất dễ cháy, vũ khí. Không nên mang hộ thư từ hoặc quà dân kin

4. Mua sắm

Tiền tiêu tại Trung Quốc là đồng Nhân dân tệ, khi đi du lịch Trung Quốc, Quý khách nên đổi sẵn Nhân dân tệ tại Việt Nam vì thủ tục đổi tiền tại Trung Quốc rất rắc rối và tỉ giá thường thấp hơn tỷ giá ngân hàng công bố. Tại lễ tân một số khách sạn bên Trung Quốc có nhận đổi đồng đô-la với tỷ giá thấp.

5. Những điều lưu ý trong thời gian ở nước ngoài

- Trong thời gian đi du lịch ở nước ngoài không có nghỉ trưa vì các chương trình đã sắp xếp chặt chẽ, đề nghị Quý khách thu xếp công việc cá nhân đi đúng giờ, tránh để mọi người phải chờ đợi. Khi đi chú ý bám theo người hướng dẫn, không nên đi lẻ để bị lạc. Trong trường hợp bị đi lạc, Quý khách đứng tại chỗ để hướng dẫn viên đi tìm. Các điểm tham quan tại Trung Quốc thường rất lớn và lối ra, vào không cùng một đường nên Quý khách không tự ý dừng lại mua đồ, rất dễ bị lạc. Có việc riêng cần giải quyết phải thông báo cho hướng dẫn viên hoặc trưởng đoàn biết.

- Khi vào phòng đề nghị Quý khách kiểm tra các thiết bị trong phòng, nếu thấy hỏng hóc, thiếu phải báo cho khách sạn ngay, nếu không khi trả phòng khách sạn sẽ bắt bồi thường. Cần thận khi dùng các thiết bị điện trong phòng, nếu Quý khách không biết cách sử dụng thì phải gọi hướng dẫn viên hoặc yêu cầu nhân viên khách sạn hướng dẫn sử dụng. Đề nghị Quý khách lưu ý khi sử dụng các loại thực phẩm hoặc đồ dùng không có trong giá phòng, thông thường các loại đồ này có một bảng giá kèm theo nhưng giá sẽ đắt hơn bên ngoài. Khi ra khỏi khách sạn để hoạt động tự do, Quý khách chú ý lấy card khách sạn tại quầy lễ tân đồng thời ghi lại số điện thoại của hướng dẫn viên Trung Quốc (nếu có) để đề phòng lạc đường, chú ý an toàn, bảo quản tư trang cá nhân và không đi quá xa khu vực khách sạn.

- Quần áo bản Quý khách phải tự giặt hoặc thuê khách sạn giặt, trong ngăn kéo bàn hoặc tủ quần áo sẽ có túi ni lông và bảng đăng ký giặt là; chi phí giặt là do Quý khách tự chi trả.

- Khi Quý khách ăn uống bên ngoài phải hỏi giá trước, tránh ăn đồ lạ để phòng đau bụng.

- Khi mua bán quý khách nên mặc cả, xem kỹ hàng tránh nhầm lẫn

hàng giã, nên mang theo máy tính nhỏ để tính toán khi mua hàng.

- Nên chuẩn bị một ít tiền lẻ để mua nước uống hoặc trả tiền vệ sinh...

- Khi ăn tự chọn để nghị Quý khách xếp hàng, đi vòng tròn để lấy thức ăn, không lấy quá nhiều lần đầu vì có thể có những món ăn không hợp khẩu vị, nếu món ăn hợp khẩu vị Quý khách có thể lấy thêm tùy ý. Để nghị Quý khách không nói to, gọi nhau í ới ở nhà hàng hoặc chỗ đông người.

- Không vứt rác bừa bãi, hút thuốc nơi công cộng (tại Bắc Kinh có thể sẽ bị phạt 50 nhân dân tệ nếu vứt rác, nhổ kẹo cao su ra đường)

- Đồ ăn Trung Quốc có thể không hợp khẩu vị của Quý khách. Quý khách có thể mang theo một số gia vị như muối, chanh, ớt, ruốc ...

Ghi chú: Ngoài số tiền đã nộp cho Trung tâm Đào tạo và Phát triển Du lịch, hệ thống lệ khi đi du lịch thường có tiền bồi dưỡng cho hướng dẫn và lái xe nước bạn. Số tiền này do Quý khách tự bàn bạc và quyết định.

Những thông tin quan trọng cần lưu ý:

• **Tại Việt Nam**

Đơn vị: Trung tâm đào tạo và Phát triển Du lịch

Địa chỉ: Tầng 2, số 10 Thái Thịnh II, Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: 04.35625172/35625179

Chịu trách nhiệm chung: Giám đốc Trung tâm

Thị trường:

Tại Trung Quốc

ĐẠI SỨ QUÁN VIỆT NAM TẠI BẮC KINH

Địa chỉ: Guang Hua lu, No32, Beijing, 100600

Tel (giờ hành chính): 00.86.10.65321155/65321125

Tel (Ngoài giờ hành chính): 00.86.10.65321155/65321125

Tel Tổng lãnh sự: 00.86.10.65325414 *Fax: 00.86.10.65325720

E.mail: <mailto:vinaembu@mailhost.cinet.com.cn>

Đại sứ: Ông Trần Văn Luật

Trước khi khởi hành, hướng dẫn viên phải nhận tất cả những giấy tờ liên quan đến chuyến du lịch ra nước ngoài như hộ chiếu, vé máy bay, chương trình du lịch của tất cả các thành viên trong

đoàn và sắp xếp, quản lý một cách khoa học, an toàn để xuất trình với nhân viên phụ trách phi trường cất cánh và hạ cánh cũng như ở những nơi có liên quan.

- *Giai đoạn đón khách:* Hướng dẫn viên du lịch phải có mặt ở địa điểm tập kết ít nhất trước một tiếng (nếu tập trung khách tại sân ga thì phải quy ước dấu hiệu để nhận diện khách), lập danh sách khách qua hành lý khách mang theo, nhắc lại chính xác lần cuối giờ xuất phát. Giúp khách đưa hành lý ra xe, sắp xếp mời khách lên xe.

Trên đường ra sân bay, hướng dẫn viên giới thiệu khái quát về quốc gia mà khách đến du lịch như vị trí, diện tích, dân số, thành phần dân tộc, chế độ chính trị, tôn giáo, ngôn ngữ, những đặc điểm về kinh tế, chính trị, văn hoá xã hội, những tập quán đặc biệt, những điểm du lịch nổi tiếng, những nét tương đồng giữa hai quốc gia... và những vấn đề cần lưu ý khi du lịch ở quốc gia đó.

Ví dụ, khi đưa đoàn khách sang du lịch Vương quốc Thái Lan, hướng dẫn viên giới thiệu cho khách một cái nhìn toàn cảnh về đất nước Thái Lan.

Thái Lan nằm ở vị trí trung tâm Đông Nam Á với diện tích 513.115 km² có chung biên giới với Lào, Myama, Malaysia, Campuchia. Lãnh thổ được chia thành bốn vùng khác biệt về đặc điểm địa hình và điều kiện tự nhiên.

Miền Bắc khoảng 150.000km² là vùng núi ở độ cao trung bình tới 1585m so với mực nước biển, tiếp giáp với biên giới Myama. Vùng này tập trung nhiều cánh rừng với nhiều loại gỗ quý.

Miền Đông Bắc chiếm 1/3 diện tích cả nước, tiếp giáp với Lào, Campuchia, địa hình bằng phẳng, có nhiều đồng cỏ rộng. Đây là vùng phát triển mạnh trong lĩnh vực chăn nuôi gia súc

Miền Trung rộng khoảng 100.000km², trong đó có thủ đô Bangkok, là châu thổ sông Chaophraya dài 365km, đây là vựa lúa lớn nhất của Thái Lan.

Miền Nam rộng khoảng 70.000km² vuông là vùng đất dài, hẹp, được bao bọc xung quanh bởi Vịnh Thái Lan về phía Đông và biển Andaman về phía Tây. Miền Nam có nhiều sông, đất đai ẩn chứa nhiều tài nguyên. Vùng này phát triển du lịch mạnh vì có nhiều bãi biển đẹp và quần thể sinh thái phong phú. Nổi tiếng trong số đó là khu du lịch Pattaya.

- Khí hậu: Nhiệt đới gió mùa

- Dân số: 62,1 triệu người

- Thái Lan là một đất nước đa chủng tộc: đông nhất là người Thái (1/2 dân số), người Lào sống ở vùng Đông Bắc Thái Lan, người Malay (1 triệu người), người Hoa (5 triệu người) và các dân tộc khác

- Ngôn ngữ: tiếng Tai là ngôn ngữ chính, ngoài ra còn có tiếng Lào, tiếng Hoa, và tiếng Anh được khuyến khích rộng rãi trong dân, đặc biệt là ở các đô thị, trung tâm du lịch, tiếng Anh là yêu cầu bắt buộc trong giảng dạy từ trung học cơ sở đến đại học

- Đạo Phật được coi là quốc giáo (95 % dân số theo đạo này)

- Thái Lan duy trì chế độ quân chủ lập hiến. Đứng đầu nhà nước là Vua và Nghị viện (Bhumibol, Adulyadej - Rama IX)

- Các ngành kinh tế chính: nông nghiệp (là nước xuất khẩu gạo thứ hai trên thế giới), chế tạo (điện tử, xe máy, đồ điện tử, dệt may, giày da...), kinh tế dịch vụ (đứng đầu là du lịch). Các mặt hàng xuất khẩu hiện nay của Thái Lan là: gạo, cao su, sắn, tôm, đường, máy tính và cấu kiện máy tính, mạch IC, quần áo, đồ trang sức.

- Ngay từ thế kỷ thứ VII, vương quốc Thái Lan đã được kiến thiết thành công nhờ một phần đóng góp của Vua và đạo Phật, những nhân tố được coi như nền tảng vững chắc của xã hội Thái.

Triết lý ôn hoà của đạo Phật đã có ảnh hưởng mạnh mẽ tới đời sống tâm linh, quan hệ xã hội và ứng xử của người Thái

Thái Lan là quốc gia duy nhất trong khu vực không nằm dưới ách đô hộ của bất kỳ thực dân Phương Tây nào, không có chiến tranh liên miên, vì vậy người dân Thái bản tính rất ôn hoà, không thích xung đột. Nước Thái được mệnh danh là “đất nước của những nụ cười”.

+ Người Thái kính trọng sư sãi, người già và người có chuyên môn cao.

+ Điều cấm kỵ phổ biến là không sờ lên đầu, không xoa đầu người khác.

+ Duy trì phong cách xã giao: chấp tay chào, bàn chuyện trên bàn ăn.

- Những điểm du lịch nổi tiếng của Thái Lan như: thủ đô Bangkok với Cung điện, chùa Vàng, chùa Phật Nằm, chùa Ngọc Phật; khu Pattaya, khu Chiang Mai, Phuket...

Nhắc khách những điểm cần lưu ý khi đi du lịch ở Thái Lan:

- Sang Thái Lan du khách có thể sử dụng tiếng Anh để giao tiếp;

- Để tránh lạc đường, du khách nên bỏ túi 3, 4 tấm danh thiếp của khách sạn để đưa cho taxi, xe lam (túc túc), hon da ôm, hoặc để khi du khách mua hàng nặng, chủ cửa hàng theo địa chỉ chở hàng về cho bạn;

- Cách gọi điện thoại; có thể mua thẻ hoặc trả tiền xu tại các máy tự động. Cách gọi: quay 00 (điện thoại đường dài) + 84 (mã nước Việt Nam) + 4 (mã vùng Hà Nội, các tỉnh) + số điện thoại cố định.

- Du khách cần chú ý về vấn đề đi lại trên đường phố vì luật giao thông ở Thái Lan rất nghiêm. Thuê taxi, túc túc, du khách cần mặc cả và đưa danh thiếp khách sạn cho lái xe.

- Ở Bangkok khu phố du lịch Patpong có nhiều quán cà phê, du khách không nên vào vì giá rất đắt;

- Ở Pattaya (Nam Bangkok - 130 km), du khách không nên mua hàng ở các cửa hàng ngoài đại lộ mà nên để dành đến siêu thị Centrel festival vì ở đây hàng hoá nhiều, đảm bảo, được niêm yết giá theo quy định;

- Khi đi mua hàng, du khách nên mang theo máy tính bỏ túi tiện cho việc tính toán, chuẩn bị bút và giấy để mặc cả, nên đi với người thạo hơn mình, người cùng phòng hoặc hướng dẫn viên nếu được, tránh đi một mình. Chú ý hàng giả, kiểm tra và cân nhắc kỹ trước khi mua;

- Nếu du khách có nhu cầu giặt đồ thì nên tới khách sạn ở Pattaya hãy giặt vì giá giặt đồ ở đây rẻ hơn rất nhiều so với ở Bangkok somi 16 baht (ở Bangkok 65 baht), quần áo 25 baht (ở Bangkok 70 baht), đồ lót 10 baht (ở Bangkok 30 baht);

- Tại sân bay, nơi công cộng các du khách tuyệt đối không nhận mang vật lạ của người khác gửi để phòng gói đó có ma túy hoặc hàng quốc cấm.

- Tuy du lịch tình dục không lành mạnh đã phát triển đại trà ở nước này nhưng xã hội của họ rất trật tự ở khía cạnh là họ cấm được người Thái (nhất là trẻ em Thái, trẻ em nước ngoài dưới 14 tuổi) vào xem v. v..

Ở điểm xuất phát, hướng dẫn viên xuất trình vé máy bay và các giấy tờ liên quan của đoàn tại quầy làm thủ tục, với nhân viên kiểm soát (nếu đi tàu); hướng dẫn, giúp đỡ khách làm các thủ tục như thủ tục thương vụ tại sân bay, thủ tục xuất cảnh (điền vào tờ khai xuất cảnh - Departure form); nhắc khách những thông tin cần thiết như du khách giữ cẩn thận giấy tờ xuất nhập cảnh, giữ lại tờ khai phía sau đối với những tờ khai dúp, sẽ phải điền vào tờ khai nhập cảnh (arrival form) được phát trên máy bay, sẽ quá cảnh tại đâu...; phối hợp đưa hành khách trong nhóm lên máy bay, sắp xếp chỗ ngồi, hành lý của khách.

Đến điểm du lịch, hướng dẫn viên có nhiệm vụ nhắc khách cầm sẵn các giấy tờ cần thiết như hộ chiếu, vé máy bay. Nên phác thảo để du khách hình dung các bộ phận chính của sân bay nước đến du lịch vì điều này sẽ giúp hướng dẫn viên hướng dẫn thực hiện các công việc một cách đơn giản, dễ dàng hơn. Giảng giải, hướng dẫn khách làm thủ tục nhập cảnh, khai báo hải quan, kiểm dịch, an ninh. Khi thực hiện các tờ khai, hướng dẫn viên nên khai mẫu một vài bản để cho du khách tham khảo. Phối hợp trong việc tiếp nhận hành lý và liên hệ ngay với hướng dẫn viên địa phương nếu có.

Lưu ý, trong quá trình nhập cảnh, hướng dẫn viên nên trao đổi trước với công an cửa khẩu nước sở tại để đề phòng có vấn đề gì trục trặc xảy ra với đoàn và hẹn du khách điểm tập trung sau khi đã làm xong hết thủ tục trước khi ra khỏi sân bay.

- *Phục vụ lưu trú, ăn uống*: Hướng dẫn viên phối hợp với lễ tân làm thủ tục nhận phòng, di chuyển hành lý về phòng cho khách. Với vai trò lãnh đạo đoàn khách, hướng dẫn viên sẽ phối hợp sắp xếp phòng cho khách. Khi sắp xếp, hướng dẫn viên nên ghi số phòng vào danh sách để tiện cho việc quản lý, giao một bản phôi tờ cho bộ phận lễ tân và bộ phận mang hành lý để tránh nhầm lẫn trong khi đưa hành lý lên các phòng cho khách. Trong quá trình lưu trú, hướng dẫn viên chịu trách nhiệm phối hợp với khách sạn giải quyết mọi tình huống xảy ra đối với đoàn.

Trong ăn uống, hướng dẫn viên thay mặt cho đoàn lập thực đơn. Vì vậy, trong quá trình quản lý đoàn hướng dẫn viên cần nắm vững thị hiếu, sở thích, nguyện vọng, thói quen trong sinh hoạt ăn uống của các thành viên. Đối với các bữa ăn buffet nhắc khách cần quan sát trước khi lấy các món và không lên lấy quá nhiều.

Hoạt động hướng dẫn tham quan: Đối với hoạt động này, nhiệm vụ chính của hướng dẫn viên là nhắc nhở khách tuân thủ theo đúng chương trình của hướng dẫn viên địa phương, đảm bảo sự an toàn của khách trong quá trình tham quan và làm công tác phiên dịch nếu cần.

Chú ý:

- Hướng dẫn viên cần phải nhớ nguyên tắc “Có thể điều chỉnh trình tự chương trình, không được cắt giảm chương trình”, khi hướng dẫn viên sở tại cắt bớt chương trình phải thông báo với công ty tổ chức đoàn du lịch.

- Khi nhân viên hướng dẫn nước sở tại giới thiệu các hoạt động mà khách phải tự trả phí, hướng dẫn viên phải trung cầu ý kiến của toàn thể các thành viên trong đoàn.

Ngoài các hoạt động chính yếu, hướng dẫn viên còn có trách nhiệm giúp đỡ, tư vấn, hướng dẫn khách trong mọi việc kể cả những khâu nhỏ nhất. Là cầu nối giữa đoàn với dân cư địa phương bởi phần lớn khách trong đoàn không có khả năng sử dụng ngôn ngữ địa phương.

- *Kết thúc chuyến đi:* Hướng dẫn viên nhắc khách thời gian rời khỏi nơi lưu trú, kiểm tra lại hành lý, tư trang cá nhân, thời gian đưa hành lý ra xe. Tại sân bay, nhà ga giúp khách làm thủ tục xuất cảnh. Nếu trong đoàn có khách du lịch đi tiếp không quay về cùng đoàn thì hướng dẫn viên liên hệ với các cơ sở liên quan để hoàn tất thủ tục và kiểm tra giờ đi cho khách. Sau đó, làm thủ tục chia tay và tuyên bố giải tán chuyến đi đối với vị khách này.

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

- *Sau chuyến đi:* Tiến hành công tác báo cáo về việc thực hiện chương trình du lịch, kết toán kinh phí chi phí cho chuyến đi, xử lý các công việc được uỷ thác, trả lại các dụng cụ hướng dẫn đã mượn và giải quyết các vấn đề tồn đọng.

(Lưu ý: đối với nội dung bản báo cáo về việc thực hiện chuyến du lịch này có thêm phần đánh giá về công việc và phong cách phục vụ của hướng dẫn viên du lịch nước đến du lịch, chuyên môn của họ về công việc hướng dẫn).

Chú ý:

- Khách là người Việt, sử dụng chung ngôn ngữ, cần đối xử với khách tận tình chu đáo, coi như người thân trong suốt chuyến đi vì hướng dẫn viên là người thay mặt khách làm mọi thủ tục, giao dịch với các cơ sở phục vụ, là chỗ dựa duy nhất của khách khi đi tham quan du lịch ở một quốc gia khác.

- Thông thường sẽ có nhân viên của công ty hỗ trợ hướng dẫn viên giải quyết các công việc từ địa điểm tập kết đến khi khách xuất phát và khi đoàn quay về nước.

3.2.2.4. Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam

Khách du lịch nội địa là đối tượng vừa dễ nhất, vừa khó nhất đối với công tác hướng dẫn. Dễ nhất bởi không có sự cách biệt về ngôn ngữ, văn hoá. Nhưng khách du lịch lại có sự hiểu biết khá tốt về các điểm du lịch và như vậy thường có những đòi hỏi khắt khe hơn và việc tạo ra cho khách sự hứng thú khó khăn hơn rất nhiều.

Về nguyên tắc nghiệp vụ, đối với đoàn khách du lịch nội địa, hoạt động tổ chức hướng dẫn du lịch cũng giống như đối với quy

trình tổ chức hoạt động hướng dẫn khách du lịch quốc tế vào Việt Nam nhưng đòi hỏi hướng dẫn viên phải chuẩn bị kỹ lưỡng hơn về nội dung bài thuyết minh và quan tâm sâu sát hơn đến quá trình phục vụ du khách tại các cơ sở dịch vụ phục vụ ăn, nghỉ.

Khi phục vụ khách du lịch nội địa, hướng dẫn viên cần lưu ý tới những vấn đề sau:

- Do sức khoẻ yếu và ít vận động nên du khách nội địa không chấp nhận những chuyến đi cường độ cao, di chuyển và vận động nhiều, vì vậy tiến độ thực hiện chương trình mà hướng dẫn viên thực hiện cần vừa phải, dành nhiều thời gian cho khách nghỉ ngơi, thư giãn.

- Du lịch đối với người Việt Nam là một kỳ nghỉ sau thời gian lao động vất vả, là thời gian để hưởng thụ, để được phục vụ, được làm thượng đế... vì vậy nhu cầu sinh học (nghỉ ngơi - ăn ngủ) chiếm ưu thế. Du khách muốn được sinh hoạt trong những điều kiện tốt hơn, đúng với mức chi phí mà họ bỏ ra. Cho nên, hướng dẫn viên cần đặc biệt chú ý đến vấn đề ăn uống, lưu trú cho khách.

- Đi du lịch là dịp để du khách được thể hiện mình với những người khác, thể hiện cái hơn của mình, nên phần đông khách du lịch nội địa thường trưng diện các mốt quần áo và đồ trang sức (đặc biệt là các du khách nữ). Vì vậy, hướng dẫn viên cần thường xuyên nhắc nhở du khách ăn mặc sao cho phù hợp với điểm đến du lịch và bảo vệ tài sản hành lý, tư trang của họ.

- Một đặc điểm nữa của khách du khách nội địa là có nhu cầu giao tiếp trong chuyến đi rất cao. Họ thích trao đổi trò chuyện về những điều đã gặp, và cũng thường quan tâm đến nhau.

Hướng dẫn viên cần tạo điều kiện, dành thời gian cho khách tìm hiểu giao lưu.

- Khách du lịch nội địa có một đặc tính là thường thích mua những đặc sản ở nơi đến tham quan, hướng dẫn viên cần chú ý để giới thiệu về đặc sản, cách lựa chọn, nơi mua và giá cả của hàng hoá đó cho du khách.

- Du khách nội địa thường thích quay phim, chụp ảnh cho mình tại những điểm du lịch chứ ít chụp cảnh thiên nhiên hoặc cảnh sinh hoạt của người dân sở tại. Hướng dẫn viên cần dành thời gian cho khách quay phim, chụp ảnh và sẵn sàng giúp đỡ du khách thực hiện nhu cầu này.

3.2.2.5. Đoàn khách du lịch tàu biển

Du lịch tàu biển là một trong những loại hình du lịch xuất hiện sớm nhất. Tuy nhiên, loại hình du lịch này trước đây lại kém phổ biến hơn so với các loại hình du lịch bằng các loại phương tiện vận chuyển khác. Nguyên nhân chủ yếu là chuyến du lịch trên phương tiện này mang tính chất mạo hiểm, thời gian chuyến đi dài, giá thành chi phí cao. Nhưng với đời sống hiện nay, với sự phát triển của nền kỹ thuật thì loại hình du lịch này ngày càng phát triển đa dạng. Hiện nay ngành du lịch tàu biển được xếp là một ngành kinh tế riêng đang có tốc độ phát triển nhanh chưa từng có. Mức độ tăng trưởng của ngành này là 8% một năm, cao gấp đôi so với sự tăng trưởng của ngành du lịch nói chung.

Chiếc du thuyền đầu tiên được Đức Vua Charles IV của Thụy Điển hạ thủy năm 1821. Còn chiếc tàu thủy đầu tiên cung cấp dịch vụ hành khách trên lộ trình thường xuyên mang tên

Curacao, đăng ký dưới cờ Ai Nhĩ Lan năm 1824. Anh Quốc hạ thủy chiếc tàu xuyên đại dương nổi tiếng Queen Mary năm 1934. Tàu đã đáp ứng nhu cầu của hành khách trên mọi phương diện như về tiện nghi sinh hoạt, sự an toàn và dịch vụ giải trí. Hành khách trên tàu bao gồm nhiều minh tinh màn bạc, tài phiệt, ca sĩ thời danh và viên chức chính quyền.

Những tàu xuyên đại dương khác của thời kỳ đầu đi biển còn có Queen Alizabeth, Europa, Normandie.

Khách du lịch đi trên phương tiện này thường với mục đích là sử dụng các dịch vụ trên tàu nhưng những cảng tạm dừng trong lộ trình vẫn là điểm sáng của cuộc hành trình. Trước khi đến một cảng nào đó, hầu hết các tàu thường có một buổi thuyết trình, chiếu phim hay ảnh để giới thiệu sơ lược khu vực sắp ghé qua. Thông thường hành khách có thể đăng ký trước một chuyến dã ngoại trên bờ hay chuyến tham quan trên đất liền, thông qua văn phòng tổ chức du lịch hay hãng tàu, hay người thủ quỹ trên tàu.

Đông Nam Á với những quốc gia có đường bờ biển dài, cát trắng, khí hậu nhiệt đới ẩm áp, vẻ đẹp tự nhiên hoang sơ, với nền văn hoá Á Đông đặc sắc đã và đang là khu vực thu hút mạnh loại khách du lịch này. Trong đó, Việt Nam có điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch đường biển vì bờ biển dài có nhiều cảnh đẹp thiên nhiên, nhiều cảng biển, khí hậu nhiệt đới nắng nóng quanh năm, có thể phát triển du lịch biển bốn mùa luân chuyển tại các vùng miền.

** Đặc điểm của đoàn khách du lịch tàu biển:*

- Đoàn khách du lịch tàu biển thường có số lượng khách lớn, có thể lên đến hàng ngàn người

- Cơ cấu đoàn khách rất đa dạng: đa quốc tịch, đa tôn giáo, đa nghề nghiệp, lứa tuổi...

- Khách của đoàn khi đi tham quan, dã ngoại trên đất liền thường ít có hoạt động ăn uống và ngủ lại ở đó.

- Hành trình của du lịch tàu biển thường rất dài ngày nhưng khách du lịch tàu biển khi ghé lại các cảng tạm dừng để đến các điểm tham quan thường chỉ trong thời gian ngắn (theo lộ trình vòng tròn vì bắt buộc phải quay về điểm xuất phát)

- Khả năng thanh toán của khách lớn vì họ thường là những người có thu nhập cao hoặc có vị trí trong xã hội (chí phí cho một chuyến du lịch trên phương tiện này khoảng từ 150 USD - 300 USD một người, một ngày), do vậy thường có đòi hỏi cao về chất lượng phục vụ.

- Thời gian đón đoàn khó chính xác do phương tiện này phụ thuộc vào điều kiện thời tiết.

** Tổ chức hướng dẫn du lịch.*

- *Giai đoạn chuẩn bị*

Thông thường, công tác chuẩn bị đón đoàn, hướng dẫn phục vụ đoàn cho đến khi tiễn đoàn khách du lịch tàu biển diễn ra rất phức tạp đòi hỏi phải có một lực lượng nhân sự lớn.

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

+ Phòng hướng dẫn chịu trách nhiệm hướng dẫn đoàn khách theo chương trình tham quan;

+ Phòng điều hành có trách nhiệm tổ chức đón, tiễn đoàn khách và điều phối chương trình du lịch;

+ Bộ phận hậu cần có trách nhiệm nhận các khoản tam ứng, chi trả trước vé tham quan, dịch vụ, chuẩn bị trang thiết bị cần thiết để đón, tiễn đoàn như: logo, băng rôn, cờ, hoa, tặng phẩm, đồ uống, khăn lạnh...;

+ Phòng giao dịch có nhiệm vụ liên hệ với cơ quan công an cửa khẩu, hải quan, trạm kiểm dịch và các bộ phận khác để đoàn du lịch tàu biển được đón tiếp và tiễn đưa một cách thuận lợi;

+ Bộ phận vận chuyển có trách nhiệm về xe, lái xe để vận chuyển khách du lịch;

+ Bộ phận y tế chịu trách nhiệm chuẩn bị các thiết bị y tế. Các nhân viên phục vụ khác như: vẫy cờ hoa, đội nhạc v. v..

Hướng dẫn viên ngoài các công việc chuẩn bị như những chương trình du lịch thông thường khác cần tiến hành nghiên cứu kỹ lịch trình tham quan của đoàn. Đặc biệt lưu ý về vấn đề thời gian vì thông thường chương trình dành cho khách du lịch tàu biển sẽ được chi tiết hoá để đảm bảo cho đoàn khách quay trở về tàu đúng giờ. Để thấy rõ hơn tầm quan trọng của công việc này xin giới thiệu một chương trình du lịch phục vụ đoàn khách du lịch tàu biển tham quan Việt Nam của công ty du lịch Vinatour (Hà Nội).

TÀU SONG OF FLOWER

(Hải Phòng đi Hà Nội 1 ngày)

Khách quốc tế đa quốc tịch: 500 người

Xe phục vụ: 25 chiếc Coasters

Hướng dẫn: 25 người

Chương trình:

- *Đón khách tại cảng Hải Phòng đi qua các phố chính của Hải Phòng*

- *Dừng chụp ảnh tại nhà hát thành phố Hải Phòng: 5 phút*

- *Tham quan đình Tràng Kênh: 30 phút*

- *Tham quan chùa Dư Hàng: 30 phút*

- *Dừng đi vệ sinh tại khách sạn Hữu Nghị Hải Phòng: 15 phút*

- *Đi xem chợ Sắt tại Hải Phòng: 30 phút*

- *Trên đường 5 về Hà Nội, dừng ở quán 77:15 phút*

- *Đi ô tô qua các phố chính ở Hà Nội như Trần Quang Khải, Nhà hát Lớn, Tràng Tiền, Đinh Tiên Hoàng, Lý Thái Tổ, Hai Bà Trưng.*

- *Tham quan khu lăng Bác: 30 phút*

- *Đền Ngọc Sơn: 15 phút*

- *Về khách sạn MELIA ăn trưa: 45 phút*

- *Tham quan Văn Miếu: 30 phút*

- *Bảo tàng Lịch sử Quân sự: 30 phút*

- *Mua sắm quanh phố cổ, tự đi, xe đón tại rạp múa rối Thăng Long (Đinh Tiên Hoàng): 60 phút*

- *Rời Hà Nội về cảng Hải Phòng lúc 16 giờ*

- *Dừng ở quán 77, vệ sinh : 15 phút*

- *Về cảng lúc 18. 30 phút (kịp cho khách ăn tối)*

Chú ý::

* Mỗi khách được phát hai khăn lạnh, một chai nước khoáng Lavie

* Các biển đón khách, logo, số xe hình tròn, số trắng nền đỏ đánh từ 1 đến 25

* Khoảng 21.30 xe và hướng dẫn về tới Hà Nội

Nghiên cứu kỹ quy chế hướng dẫn đối với đoàn khách du lịch tàu biển của công ty, những căn dặn của bộ phận điều hành, nắm vững xe, số xe, số thứ tự của xe, lái xe sẽ cùng phục vụ khách. Liệt kê, ghi nhớ các trang thiết bị phục vụ đoàn như: đồ uống, khăn lạnh, logo... Hai ngày trước khi đoàn khách du lịch tàu biển tới thì toàn bộ công tác chuẩn bị phải được hoàn tất.

- Đón đoàn tại bến cảng.

Thông thường giờ đón đoàn có thể sai lệch so với dự định nhưng để đề phòng bất trắc, các bộ phận tham gia quá trình đón đoàn phải có mặt ở cảng trước 2 tiếng.

Khi đoàn tới, bộ phận hậu cần cùng với các nhân viên có nhiệm vụ đón tiếp chuẩn bị hoa, băng rôn, trang trí các bàn đón tiếp. Bộ phận giao dịch liên hệ với công an, hải quan, kiểm dịch và các bộ phận phụ trách bến cảng xin phép cho đoàn rời phao số không và cập cảng, đảm bảo thuận tiện, nhanh chóng, an ninh và trật tự.

Hướng dẫn viên nhận từ bộ phận hậu cần các trang thiết bị cần thiết: nước uống, các vật dụng, các giấy tờ, hồ sơ có liên quan...

Khi khách đã hoàn tất các thủ tục được phép vào bờ, bộ phận điều hành phát lệnh điều động xe (các xe được đánh số bằng biển lớn để khách và hướng dẫn viên dễ nhìn) và hướng dẫn viên. Số lượng khách trên tàu đã được chia sẵn thành từng nhóm từ 20 đến 40 người (các nhóm được sắp xếp căn cứ trên cơ sở quốc tịch để

đảm bảo phân công hướng dẫn viên du lịch phù hợp và ngôn ngữ sử dụng khi thuyết minh), có nhóm trưởng và được thông báo trước về số xe của mình.

Hướng dẫn viên đón khách, liên hệ với trưởng nhóm để kiểm tra số lượng nhóm khách của mình. Đưa khách lên xe, chúc mừng khách, phát những vật dụng cần thiết, giới thiệu tên mình và lái xe.

Khi khách đã ổn định trên xe, hướng dẫn viên thu toàn bộ số phiếu nhập cảnh, kiểm tra cho vào túi riêng, có ghi số xe, số thứ tự của xe, số lượng khách ở bên ngoài túi. Khi qua cổng cảng hướng dẫn viên nộp lại túi này cho nhân viên điều hành.

Khi xe cuối cùng rời khỏi bến cảng, bộ phận điều hành kiểm tra lại số phiếu nhập cảnh của khách, tính toán lại số khách thực đến và làm báo cáo nộp cho công ty.

Các bộ phận khác (điều hành, hậu cần, giao dịch) tiến hành công tác chào mừng thủy thủ đoàn sau đó rút lui khỏi bến cảng.

- Tổ chức hướng dẫn tham quan.

Toàn bộ công tác tổ chức phục vụ trong thời gian đoàn tham quan trên đất liền sẽ do hướng dẫn viên đảm nhiệm.

Nhìn chung, về mặt phương pháp cũng như quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan giống như đối với các đoàn khách khác. Tuy vậy, do đặc điểm của đoàn khách này có những nét riêng nên công tác hướng dẫn tham quan có những điểm khác biệt như sau:

Tại cảng, hướng dẫn viên quan sát xem du khách mặc đã đúng quy định khi rời tàu chưa, có phù hợp với đối tượng tham

quan. Ví như trong chuyến tham quan có thăm chùa và Lăng Bác thì du khách phải mặc quần áo dài, áo không hở nách, không mặc quần soóc. Trời lạnh khuyên họ mặc thêm áo ấm, khăn quàng cổ, phân tích sự khác biệt giữa cái lạnh ở Châu Âu với cái lạnh ở Việt Nam. Nhắc họ mang ô che mưa, mũ mềm che nắng...

Khi bắt đầu chuyến tham quan, hướng dẫn viên giải thích và thống nhất với trưởng đoàn về chương trình (hướng đi, những nơi dừng đi vệ sinh, nơi mua quà lưu niệm, ăn trưa, những nơi tham quan, nơi xe chạy chậm để khách chụp ảnh...), sau đó thông báo cho cả đoàn khách rõ.

Đoàn khách du lịch tàu biển thường ít có hoạt động lưu trú, ăn uống tại các cơ sở dịch vụ trên đất liền. Vì vậy, hướng dẫn viên không phải thường xuyên tổ chức các hoạt động này. Thông thường, với bữa ăn trưa mỗi khách du lịch đều được phát sẵn một khẩu phần ăn mang theo, hướng dẫn viên cần biết trước để chuẩn bị địa điểm nghỉ trưa cho khách sao cho đảm bảo thuận tiện, an toàn, hợp vệ sinh.

Trong trường hợp đoàn khách ăn tại các cơ sở dịch vụ trên đất liền, hướng dẫn viên tiến hành tổ chức phục vụ việc ăn uống giống như các chương trình du lịch khác. Nhưng phải chú ý, trong quá trình tiếp xúc với du khách trên xe, hướng dẫn viên cần tìm hiểu những yêu cầu của họ. Có thể có khách đang trong thời gian ăn kiêng, ăn chay, lại có khách không ăn mà tranh thủ thuê xe taxi đi chơi hoặc mua sắm... Hướng dẫn viên phải nắm vững những vấn đề đó để thông báo cho công ty và nhà hàng cất xuất ăn, đổi món ăn cho khách và chú ý trong việc sắp xếp, bố trí bàn ăn, xuất ăn cũng như số lượng khách của nhóm mình phụ trách.

Đoàn khách du lịch tàu biển thường tham quan trong thời gian ngắn - “*cưỡi ngựa xem hoa*” nên hướng dẫn viên cần thực hiện chính xác lịch trình đã được quy định từ trước nhằm tránh tình trạng ùn tắc ở các điểm du lịch và đảm bảo khách quay trở lại tàu đúng giờ quy định.

Tại mỗi điểm tham quan, hướng dẫn viên nhắc kỹ khách về thời gian tham quan tại điểm đó, thời gian xe rời khỏi điểm tham quan, ký hiệu xe, số xe, chỗ đậu xe. Hướng dẫn viên nên dùng ký hiệu riêng tập hợp khách để khỏi tránh lẫn khách xe khác. Lưu ý với khách thực hiện theo đúng tiến trình hướng dẫn, thuyết minh của hướng dẫn viên, còn mua quà lưu niệm sau, chụp ảnh thì phải tranh thủ đi tới đâu chụp tới đó mới kịp thời gian và không bị lẫn đoàn.

Ngoài ra, hướng dẫn viên phải quan sát những cán bộ điều hành tại nơi xuất phát bất cứ ở địa điểm nào để nhận lệnh, thông tin (cho xe chạy, dừng chân ở đâu, chờ ai, hay có những thay đổi đột xuất gì, hoặc cần hỗ trợ gì...).

Chú ý:

- Khi đoàn tham quan tới một địa điểm cần mua vé, thông thường ở nơi này, bộ phận hậu cần đã đăng ký trước, hướng dẫn viên chỉ cần đăng ký số lượng khách và ký xác nhận mà không cần mua vé.

- Bài thuyết minh của hướng dẫn viên cần đầy đủ nhưng ngắn gọn, chính xác. Điều này đòi hỏi hướng dẫn viên phải chuẩn bị kỹ lưỡng và những thông tin của bài thuyết minh cần chất lọc có cảm xúc.

- Để quản lý khách tốt trong chuyến tham quan, tại các điểm du lịch tránh lạc đoàn, lạc đường, tai nạn, mãi chụp ảnh quên trở lại xe, hướng dẫn viên cần vận động khách trẻ khỏe, bạn bè, người thân đi nhóm với nhau, nhờ sự giúp sức của trưởng nhóm, nhắc khách không nên đi lẻ.

- Trong quá trình hoạt động luôn phối hợp với các hướng dẫn viên khác và bộ phận chỉ huy.

- *Tiến đoàn.*

Cũng như khi đón khách, các bộ phận tiến đoàn (trừ hướng dẫn viên đang đi cùng khách) phải có mặt trước hai tiếng.

Trên đường đưa khách về bến cảng, hướng dẫn viên hỏi đoàn còn cần biết gì thêm về các vấn đề khác không. Cảm ơn sự đến thăm Việt Nam của khách, hỏi họ nhận xét gì về mình. Nhắc họ đừng để quên máy ảnh, túi sách, quà mua về nước và các vật dụng khác.

Khi xe tới bến cảng hướng dẫn viên báo cáo lại số khách cho người điều hành, sau đó đưa khách đến tàu lần lượt chia tay từng người, chào tạm biệt, chúc họ đi an toàn, hẹn ngày gặp lại, cảm ơn sự hợp tác giúp đỡ của trưởng nhóm, tặng quà lưu niệm cho đoàn (nếu có).

Sau khi toàn bộ khách đã ở trên tàu, tiến hành lễ tiễn. Các thủ tục hải quan, biên giới sẽ do bộ phận giao dịch đảm nhiệm.

- *Giai đoạn kết thúc sau chuyến đi.*

Công ty sẽ thu lại các trang thiết bị đã phát cho hướng dẫn viên và hướng dẫn viên làm các báo cáo nộp cho phòng hướng

dẫn. Phòng hướng dẫn có trách nhiệm thu các báo cáo này tổng hợp và làm quyết toán nộp cho công ty.

Tóm lại, để công tác tổ chức, hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển thành công cần phải có một chương trình chi tiết, thực hiện bởi những cán bộ và đội ngũ hướng dẫn du lịch lành nghề thực hiện, những lái xe có kinh nghiệm du lịch, thuộc tuyến điểm tham quan.

3.2.3. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ

3.2.3.1. Đặc điểm chung

Xu hướng toàn cầu hoá, mở rộng hợp tác quốc tế, nới mở quy định thông thương qua các cửa khẩu, đơn giản hoá thủ tục xuất nhập cảnh... dẫn tới tự do hoá hoạt động du lịch. Đồng thời xu hướng này cũng tạo cho sự lưu thông tiền tệ và hàng hoá giữa các quốc gia ngày càng được đơn giản hoá... tạo thuận lợi cho hoạt động du lịch. Bên cạnh đó trình độ dân trí được nâng cao, các ngoại ngữ được phổ cập, giao tiếp bằng ngoại ngữ có xu hướng mở rộng, hệ thống thông tin toàn cầu phát triển... khiến khả năng du lịch của mọi người được nâng cao mà không phụ thuộc vào sự giúp đỡ của khâu trung gian (các công ty du lịch). Chính vì vậy mà trong tương lai số khách đi du lịch cá lẻ sẽ ngày càng tăng cao.

Thị phân khách du lịch đi lẻ này thường có các đặc điểm:

- Số lượng ít: phần lớn là do khách du lịch tự mình đi du lịch hoặc kết hợp cùng người thân, bạn bè thực hiện chuyến đi;
- Thường là những người trẻ tuổi, ngẫu hứng, thích tự lập, họ có vốn ngoại ngữ khá, khả năng giao tiếp tốt, hoà nhập nhanh;

- Đến ký hợp đồng trực tiếp với công ty khi mua chương trình du lịch, họ thường không mua chương trình trọn gói, do đó có thể có một hoặc một số dịch vụ không có trong chương trình như dịch vụ lưu trú và ăn uống;

- Thường có một số nhu cầu đặc trưng như tiết kiệm chi phí dịch vụ (nghỉ ở khách sạn hạng trung bình, chấp nhận cả nhà nghỉ, thường chọn phương tiện rẻ tiền và chủ động di chuyển, ăn đồ ăn bình dân...) dành tối đa kinh phí và thời gian cho việc tham quan, khám phá;

- Sự sắp xếp chu đáo, tỉ mỉ của khách du lịch trước chuyến đi không có nhiều. Do vậy, trong quá trình du lịch họ có thể tùy ý thay đổi kế hoạch, dẫn đến việc huỷ toàn bộ các dịch vụ du lịch của công ty du lịch trước ngày xuất phát, thậm chí còn yêu cầu các công ty du lịch thay đổi mới các hạng mục du lịch.

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

3.2.3.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch

Đối với đoàn du lịch, hướng dẫn viên chỉ cần theo lịch trình đã sắp xếp từ trước, trong quá trình thực hiện công việc sẽ bổ sung, cung cấp và lý giải những dịch vụ phục vụ cho khách. Chủ động sắp xếp hướng dẫn cho khách du lịch. Nhưng đối với khách du lịch đi lẻ thì hướng dẫn viên và khách du lịch đều là người chủ, họ lần lượt thay thế nhau trong quá trình hoạt động, sự giao tiếp cũng cởi mở hơn, không câu nệ theo sự định sẵn của lịch trình.

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

Căn cứ vào thoả thuận cụ thể khi khách mua chương trình và khi trao đổi trực tiếp với hướng dẫn viên, hướng dẫn viên du lịch không nhất thiết phải đi cùng khách trong suốt hành trình (thường chỉ đưa khách đến điểm tham quan, tổ chức tham quan mà không nhất thiết phải theo khách tới những điểm lưu trú, ăn uống). Đặc biệt đối với những chuyến đi ngắn có thể có nhiều hướng dẫn viên tham gia vào quá trình phục vụ (sáng có thể là một hướng dẫn viên, chiều một hướng dẫn viên khác).

Do số lượng khách ít, hướng dẫn viên có nhiều điều kiện để hiểu kỹ về khách. Đồng thời, khách đi lẻ thường đi du lịch theo ý thích, độc lập trong việc lựa chọn thời gian, địa điểm lưu trú, ăn uống cũng như các hoạt động khác, điều đó giúp cho việc thực hiện công tác hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên trở nên thuận lợi và đơn giản hơn: linh hoạt thay đổi những đối tượng tham quan trong lộ trình và giản lược trong tổ chức các hoạt động phục vụ khách theo đúng chương trình...

Tuy nhiên, cũng có những khó khăn nhất định đối với hướng dẫn viên khi phục vụ đối tượng khách này. Bởi khách đi lẻ là những người phải trả khá nhiều tiền để đi lẻ, do vậy hướng dẫn viên phải quan tâm nhiều hơn đến họ: đến những sở thích, những thói quen riêng... của họ và tôn trọng ý kiến mà họ đưa ra.

Trước khi hướng dẫn du lịch cùng khách, hướng dẫn viên nên cùng khách thảo luận đưa ra những điểm du lịch hợp lý bởi thông

thường việc lựa chọn những điểm đến do họ tự quyết. Trong lúc du lịch, hướng dẫn viên có thể dựa vào những yêu cầu, sở thích, sự hứng thú của khách để tạo hiệu quả trong giao tiếp và công việc.

Khách đi lẻ khi thực hiện chuyến tham quan du lịch thường có những mục đích rất cụ thể, làm sao để thoả mãn và đáp ứng được mục đích đó của du khách đòi hỏi trình độ tri thức của hướng dẫn viên phải sâu sắc hơn. Ngoài ra, do điều kiện tiếp xúc, trò chuyện với khách nhiều nên hướng dẫn viên cần chú ý đến những vấn đề tế nhị, nhạy cảm trong quá trình đối thoại.

Lưu ý: Đối với đối tượng khách này, nghệ thuật giao tiếp và quan hệ cá nhân sẽ đóng vai trò quan trọng vào sự thành công của hướng dẫn viên (sau một chuyến du lịch, hướng dẫn viên có thể trở thành bạn thân của khách).