

Chương 4

PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH THEO CHUYÊN ĐỀ

4.1. Tham quan du lịch

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

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

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

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

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

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

4.2. Nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch

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

Việc xem xét đối tượng tham quan là điều kiện cần thiết để khách du lịch có được sự cảm nhận từ chính bản thân họ. Đồng thời, lời thuyết minh của hướng dẫn viên bao giờ cũng phải nhằm

vào đối tượng tham quan, nếu không bài thuyết minh sẽ trở thành một bài giảng khiến cho khách du lịch không cảm thụ được một cách trọn vẹn cái hay, cái đẹp của đối tượng tham quan đó (về cả khía cạnh thẩm mỹ và nội dung). Vì vậy, hướng dẫn tham quan du lịch phải có hai thành tố cơ bản làm cơ sở cho toàn bộ hoạt động là đối tượng tham quan (đối tượng thuyết minh) và lời thuyết minh.

4.2.1. Đối tượng tham quan

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

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

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

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

Các đối tượng tham quan chủ yếu thuộc hệ thống tài nguyên tự nhiên bao gồm:

+ **Bãi biển:** Nước ta có vùng bờ biển dài và đẹp. Với một triệu km² thềm lục địa, với 3245km đường bờ biển từ Trảng Vĩ phía Bắc đến Hà Tiên phía Nam đất nước đã tạo cho chúng ta rất nhiều điểm du lịch.

Dọc bờ biển có 125 bãi tắm, trong đó có 20 bãi đạt tiêu chuẩn quốc tế như: Vũng Tàu (Bà Rịa - Vũng Tàu), Nha Trang, Văn Phong (Khánh Hoà), Non Nước (Đà Nẵng), Trà Cổ (Quảng Ninh), Sầm Sơn (Thanh Hoá), Cửa Lò (Nghệ An), Thuận An (Huế), Phan Thiết (Bình Thuận), Hà Tiên...

+ **Đảo:** Và cũng từ biển, nước ta có gần 3000 hòn đảo lớn, nhỏ, gần bờ và xa bờ với các đảo nổi tiếng như: Côn Đảo (Bà Rịa - Vũng Tàu), Phú Quốc (Kiên Giang), Cù Lao Chàm (Quảng Nam), Cát Bà (Hải Phòng), Tuần Châu (Quảng Ninh)...

+ **Vịnh:** Quá trình biển xâm thực vào đất liền trải qua không gian và thời gian đã tạo thành các vịnh nổi tiếng như vịnh Cam

Ranh (Khánh Hoà), vịnh Vũng Rô (Phú Yên) và đặc biệt là vịnh Hạ Long (Quảng Ninh) đã trở thành di sản thiên nhiên thế giới.

Với vùng biển rộng lớn và hệ thống các đảo và vịnh đã tạo ra những cảnh quan kỳ ảo, độc đáo thu hút khách tham quan.

+ **Hang động:** Với khoảng 50.000km² địa mạo karst đá vôi đã tạo cho đất nước chúng ta rất nhiều hang động đẹp. Các tổ chức nghiên cứu về hang động của nước ta và thế giới đã giành hơn 10 năm (1990 - 2001) để khảo sát mới phát hiện được khoảng 200 hang động (trong đó 10% tổng số hang động có độ dài trên 100m. *Hang* là lối ngõ ngách xuyên đá núi, thông liền qua nhiều nơi. *Động* là khoảng trống rỗng trong núi đá, rất lớn, có vòm cao và nối với nhiều ngõ ngách, hang sâu. Trong động thường còn có những hồ trữ nước tự nhiên). Hang dài nhất là hang Vòm ở tỉnh Quảng Bình dài gần 30km. Trong đó có nhiều hang động nổi tiếng chứa đựng nhiều giá trị (mỹ thuật, khảo cổ, văn hoá) tiêu biểu như: Động Thiên Cung, hang Trinh Nữ, hang Sừng Sốt... ở Vịnh Hạ Long khiến UNESCO phải công nhận “*di sản địa chất - địa mạo kiệt xuất*”. Động Người Xưa và quần thể “*Hạ Long cạn*” với Định Lộng, Bích Động, động Tam Cốc, động Tiên (Ninh Bình). Hang Pác Pó, hang Nguồn, Lam Sơn ở Cao Bằng; Thác Bờ, Thủy Tiên ở Hoà Bình; Tam Thanh, Nhị Thanh (Lạng Sơn), Hang Tù Thúc (Thanh Hoá), hang Búa (Nghệ An), đặc biệt ở Quảng Bình có động Phong Nha (động khô và động ướt) với biệt danh “*Phong Nha đệ nhất động*” được đưa vào danh sách di sản thiên nhiên thế giới vào tháng 8 năm 2004.

+ **Rừng:** Rừng Việt Nam chiếm 43% diện tích đất với trên 100 khu rừng đặc dụng, 11 vườn quốc gia, trên 60 khu bảo tồn thiên nhiên, 34 khu rừng văn hoá - lịch sử - môi sinh. Tiêu biểu là các khu rừng: Cúc Phương (Ninh Bình), Ba Bể (Bắc Cạn), Ba Vì (Hà Tây), Tam Đảo (Vĩnh Phúc), Nam Cát Tiên (Đồng Nai), Cát Bà (Hải Phòng)... và khu rừng văn hoá - lịch sử - môi sinh như Hương Sơn (Hà Tây), Đền Hùng (Phú Thọ), Côn Sơn Kiếp Bạc (Hải Dương), Thông (Đà Lạt), Núi Bà Đen (Tây Ninh)... Trong đó chứa đựng hệ thống động thực vật phong phú với trên 10 nghìn loại thực vật trong đó có hơn 700 loại cây; 7000 loài động vật với hơn 200 loại động vật có vú, 1000 loài chim.

+ **Núi:** Vùng núi của Việt Nam có phong cảnh đẹp cũng là chủ điểm để khách đến tham quan. Vùng cao nguyên nước ta xen kẽ là thung lũng, các cánh đồng bậc thang, gắn với sự lao động cần cù của nhiều dân tộc anh em. Chúng ta có nhiều vùng núi lớn nổi tiếng như: Cao nguyên Lâm Viên (Đà Lạt - Lâm Đồng), Sa Pa, Bắc Hà (Lào Cai) với đỉnh Phanxipăng, núi Hàm Rồng, Tam đảo (Vĩnh Phúc), Ba Vì (Hà Nội), Ngũ Hành Sơn (Đà Nẵng), và cả những núi với quy mô nhỏ nhưng hết sức nên thơ thu hút được sự chú ý của khách du lịch như núi Bài Thơ (Quảng Ninh), núi Đồi (Sóc Sơn - Hà Nội), núi Non Nước, Bài Thơ (Ninh Bình), Thiên Cầm (Hà Tĩnh), Mẫu Sơn (Lạng Sơn), hòn Vọng Phu, hòn Trống Mái, hòn Đá Chông...

+ **Sông, hồ:** Nước ta có nhiều sông, hồ thiên nhiên và nhân tạo với 3000 con sông có chiều dài trên 10km, lớn nhất là sông Cửu Long, sông Hồng. Nhiều hồ lớn như Ba Bể (Bắc Cạn), Núi Cốc (Thái Nguyên), Đại Lải (Vĩnh Phúc), Hồ Tây, Đồng Mô, Quan Sơn,

Tân Xã (Hà Nội), hồ Hoà Bình (Hoà Bình), hồ Thác Bà (Yên Bái), hồ Lắk (Đaklak), hồ Xuân Hương, Than Thở (Đà Lạt)...

Ngoài ra còn có các cảnh quan thiên nhiên khác như cảnh quan đèo. Đèo Cù Mông (Phú Yên), Hải Vân (Thừa Thiên-Huế - Đà Nẵng), đèo Ngang (Hà Tĩnh - Quảng Bình), đèo Ngoan Mục (Đà Lạt - Lâm Đồng), đèo Pha Đin (Lai Châu), đèo Tam Điệp - Ba Dội (Ninh Bình)... Cảnh quan thác trong những vùng rừng núi cũng có sức thu hút rất lớn với những thác nổi tiếng như thác Bản Giốc (Cao Bằng), thác Bạc (Sa Pa - Lào Cai), thác Khe Kẽm (Nghệ An), thác Yaly (Gia Lai), thác Prenn (Đà Lạt), thác Mai (Đồng Nai) giữa rừng Tân Phú và đầu nguồn sông La Ngà.

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

Nguồn tài nguyên này được định hình trên nguồn di sản văn hoá quốc gia biểu hiện sinh động của văn hoá Việt Nam: đó là nền văn minh nông nghiệp cổ truyền trong khu vực nhiệt đới gió mùa; phản ánh quá trình dựng nước, giữ nước và những cuộc kháng chiến lâu dài; thể hiện quá trình tụ cư, hỗn cư và hợp cư của nhiều thành phần nhân chủng học trong khu vực, Châu Á và thế giới; là sự tổng hoà những nét đặc sắc của 54 dân tộc, sự dung hợp giữa yếu tố bản địa và những nền văn hoá khác. Chính

vì vậy, đây là nguồn tài nguyên du lịch đặc biệt và đặc sắc nhất của đất nước ta.

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

+ Các di tích lịch sử, văn hoá có giá trị về ý nghĩa lịch sử, truyền thống văn hoá và phong cách kiến trúc nghệ thuật như: đình, đền, chùa, miếu, nhà thờ, lăng tẩm, cung điện, các khu phố cổ, các di tích mang dấu ấn dân tộc học, những nơi ghi dấu sự kiện lịch sử trọng đại, những công trình, địa điểm gắn với danh nhân và các di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc các công trình và địa điểm đó; là những cảnh quan thiên nhiên hoặc địa điểm có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với công trình kiến trúc có giá trị lịch sử, thẩm mỹ, khoa học... Ở Việt Nam những đối tượng tham quan này khá phong phú và đa dạng với hơn 40.000 di tích phân bố ở khắp 64 tỉnh, thành phố trong cả nước trong đó có 3 di sản văn hoá là cố đô Huế, phố cổ Hội An, khu thánh địa Mỹ Sơn được đưa vào danh sách di sản văn hoá thế giới (Nguồn từ Cục Di Sản - Bộ Văn hoá Thông Tin).

+ Những làng bản có nghề thủ công truyền thống giữ được những giá trị văn hoá đặc sắc hoặc cảnh quan nhân tạo đang là đối tượng tham quan được du khách rất quan tâm. Bởi ngoài tham quan khung cảnh làng quê, du khách còn được tìm hiểu quá trình phát triển của nghề và làng nghề, quan sát quy trình làm ra sản phẩm qua sự giới thiệu trực tiếp do chính người dân, nghệ nhân địa phương trình diễn du khách còn được tham gia tạo ra sản phẩm và mua các sản phẩm thủ công độc đáo chính hiệu đó.

+ Những đối tượng văn hoá như các trung tâm khoa học, các trung tâm triển lãm hội chợ, các trường đại học, các khu vui chơi giải trí và đặc biệt là các bảo tàng cũng là những đối tượng tham quan khá hấp dẫn trong chuyến du lịch của khách.

Thông thường, những đối tượng văn hoá này thường tập trung ở những thành phố, thị xã lớn. Vì vậy, những thành phố, thị xã đó mặc nhiên cũng trở thành những đối tượng tham quan trong chuyến đi của du khách.

+ Các lễ hội, văn nghệ dân gian, trò chơi dân gian... là những đối tượng thu hút khách rất lớn. Đây là dạng tài nguyên du lịch động, có sức hấp dẫn, cuốn hút kỳ lạ đối với khách du lịch bởi nó gắn liền với hoạt động tái tạo, tái hiện của bản thân con người hiện tại làm sống lại lịch sử trong tính hình tượng cụ thể cảm tính, sinh động và du khách có thể trực tiếp tham dự để thẩm nhận. Đó là một lễ hội dân gian được tái dựng lại như nó đã từng tồn tại từ hàng ngàn năm trước. Đó là một chương trình nghệ thuật cổ truyền được biểu diễn như nó vốn có (ca Huế trên sông Hương, múa cung đình Huế, múa rối nước, dân ca quan họ Bắc Ninh, hát chèo sân đình...). Là cách tiếp đãi khách khi khách tới nhà, là cách ứng xử trong nhà, ngoài làng của người dân theo tập quán ngàn đời của từng dân tộc sống trên đất nước.

Ngoài ra, còn có một số lượng phong phú đối tượng tham quan mang dấu ấn đương đại như các xí nghiệp, các trung tâm sản xuất, các khu công nghiệp, các nghĩa trang, tượng đài kỷ niệm...

4.2.2. Lời thuyết minh

“Lời thuyết minh là những thông tin chọn lọc được xây dựng trên cơ sở đối tượng tham quan và được hướng dẫn viên phân tích, giải thích và chuyển tải tới khách du lịch để họ có thể hiểu và cảm nhận được đầy đủ những giá trị của đối tượng tham quan”⁷.

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

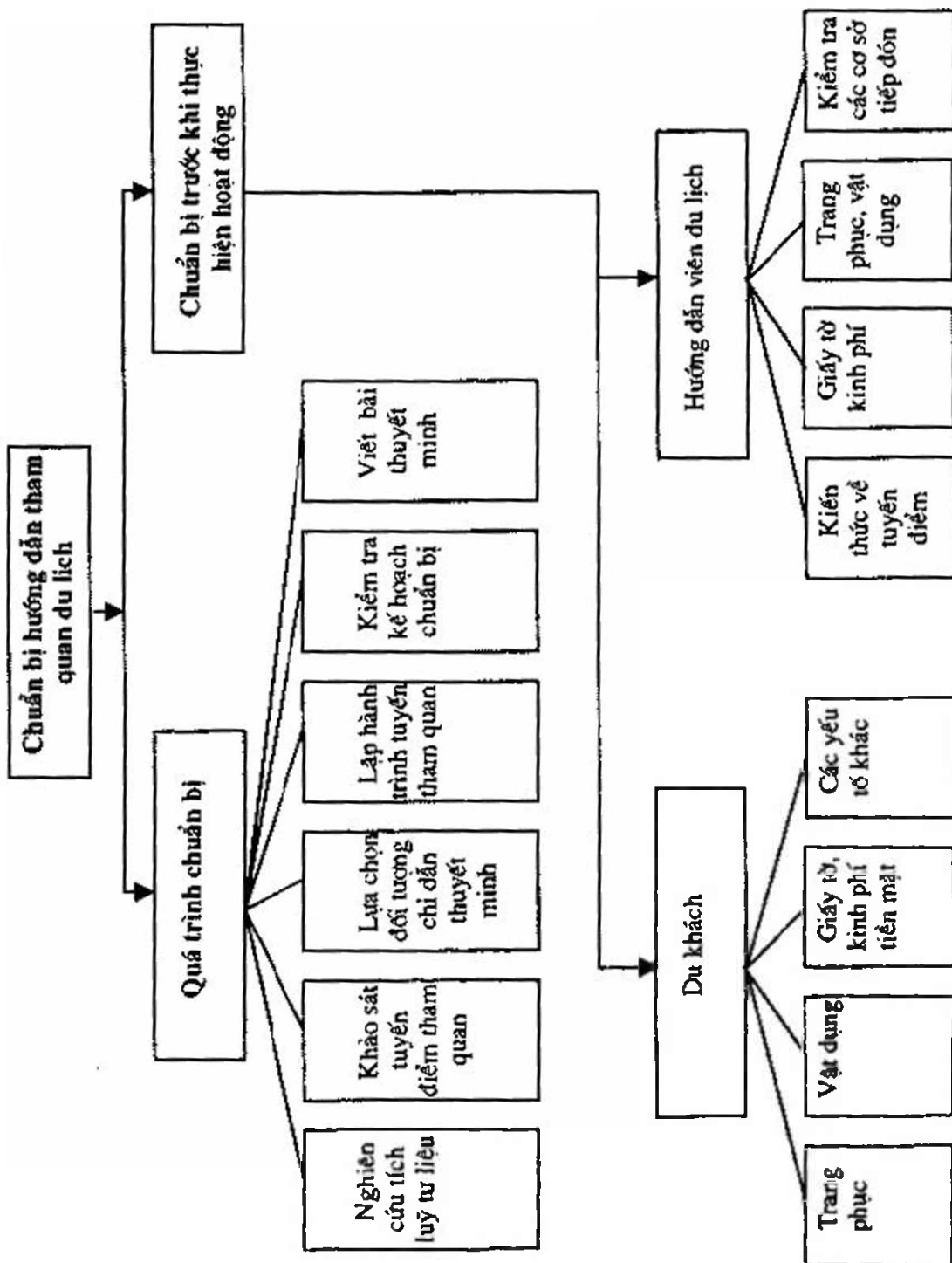
Có khi nó được thể hiện dưới dạng những câu chuyện truyền thuyết, có lúc lại là những phân tích khoa học, những sự kiện lịch sử hay những thông tin khoa học chính xác, những bài thơ, câu ca dao, bài hát...

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

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

⁷PGS Nguyễn Văn Đính - Th.s Phạm Hồng Chương. *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*.-H.: Nxb Thống Kê, 2001.- Tr 86

Hình 4.1: Các bước chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch



4.3.1. Quá trình chuẩn bị

Mặc dù chương trình tham quan và bài thuyết minh đã được hãng du lịch thiết lập trong quá trình xây dựng chương trình để bán cho khách, nhưng nếu hướng dẫn viên du lịch chỉ dựa vào đó để thực thi quá trình hướng dẫn thì chất lượng, hiệu quả của chuyến đi sẽ không cao, sẽ gặp nhiều sự cố - tình huống phát sinh trong thực tế. Bởi chương trình tham quan và bài thuyết minh do hãng thiết lập mang tính tổng quát, chủ yếu có tính chất giới thiệu để du khách hình dung ra chuyến hành trình của mình. Còn hướng dẫn viên là người điều khiển chuyến đi, là người triển khai chương trình, vì vậy, phải nắm bắt được mọi vấn đề của toàn tuyến tham quan, của từng điểm du lịch. Phải xác định được từng đối tượng chỉ dẫn thuyết minh trong mỗi điểm tham quan và những thông tin chứa đựng trong đó.

Thông thường, trước khi trở thành người hướng dẫn thực thụ, hướng dẫn viên mới vào nghề thường phải đi thực tập tìm hiểu tuyến, điểm tham quan cùng hướng dẫn viên đã thành thạo. Nhưng thực tế hiện nay, do điều kiện kinh tế của doanh nghiệp và nhiều yếu tố khách quan khác, các hướng dẫn viên du lịch hầu như không có được sự đầu tư. Họ ít có được điều kiện khảo sát thực tế tuyến, điểm mà mình được phân công hướng dẫn, mới chỉ chủ yếu tập trung vào việc xây dựng bài thuyết minh cho mình trên cơ sở bài thuyết minh của hãng, của các hướng dẫn viên khác hay tự đọc tư liệu và hình dung ra để viết.

Điều đó dẫn đến sự thiếu hiểu biết một cách sâu sắc và toàn diện nội dung của chuyến tham quan nhằm thực hiện công tác hướng dẫn tham quan một cách có hiệu quả.

Quá trình chuẩn bị với các thao tác nghiệp vụ sẽ giúp hướng dẫn viên tự tin và dễ dàng hơn trong hoạt động hướng dẫn của mình, tránh được các tình huống xảy ra.

Bước 1: Nghiên cứu và tích lũy tư liệu

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

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

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

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

Bước 2: Khảo sát tuyến, điểm tham quan du lịch

Sau khi đã có sự hiểu biết phần nào về tuyến, điểm tham quan du lịch qua văn bản tư liệu, hướng dẫn viên *cần tiến hành khảo sát tuyến điểm.*

Công tác khảo sát thực tế này giúp hướng dẫn viên:

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

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

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

Bước 3: Lựa chọn đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh cho khách

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

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

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

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

các đối tượng chỉ mang tính chất giới thiệu hoặc không cần nói đến để du khách tự xem xét, hoặc có thể bỏ qua.

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

Bước 4: Lập hành trình tuyến tham quan (phác thảo sơ đồ tuyến tham quan)

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

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

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

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

Trong thực tế, khó có thể thực hiện đầy đủ các nguyên tắc trên vì vị trí đối tượng tham quan thường phân tán và phức tạp.

Tuy nhiên, tuyến hành trình cần phải được sắp xếp khoa học và hợp lý, tránh sự trùng lặp về đường đi và đường di chuyển không nên quá dài để đảm bảo sức khỏe, phù hợp với trạng thái tâm lý của khách khi di chuyển.

Bước 5: Xem xét (khảo sát) lại toàn bộ chương trình

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

- ➔ Xác định chính xác đường di chuyển của đoàn khách;
- ➔ Xác định chính xác những nội dung thông tin cần phải cung cấp cho du khách trên lộ trình
- ➔ Xác định chính xác điểm quan sát chính hoặc phụ tại mỗi đối tượng tham quan;
- ➔ Xác định được khoảng thời gian di chuyển, khoảng thời gian dành cho khách tự xem xét, quay phim, chụp ảnh và xác định tổng số thời gian thực hiện tại các điểm tham quan đó.

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

Mẫu a: Phương án hướng dẫn tham quan cho

TUYẾN HÀNH TRÌNH

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

Mẫu b: Phương án hướng dẫn tham quan cho

ĐIỂM THAM QUAN

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

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

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

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

- Thời gian tham quan: bao gồm thời gian dừng và thời gian đi đến điểm tham quan tiếp theo (ở điểm tham quan thì đó là từ

đối tượng chỉ dẫn thuyết minh này sang đối tượng chỉ dẫn thuyết minh khác).

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

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

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

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

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

Bước 6: Xây dựng bài thuyết minh

Sau khi đã xác định được các đối tượng chỉ dẫn, thuyết minh và lập tuyến tham quan, việc chuẩn bị nội dung thuyết minh cho chương trình tham quan, cho từng điểm tham quan hay từng đối tượng tham quan là công việc rất quan trọng. Từ những tư liệu và qua quá trình khảo sát thực tế, hướng dẫn viên lựa chọn những thông tin xúc tích nhất, hàm chứa được giá trị chứa đựng trong các đối tượng tham quan để kết nối, tạo thành một bài thuyết minh. Ngoài việc soạn các thông tin

từ đối tượng tham quan còn rất nhiều những thông tin khác như các số liệu, những lĩnh vực có liên quan tới tuyến và điểm tham quan, những thông tin về địa phương trên tuyến tham quan của đoàn khách... cũng được hướng dẫn viên chuẩn bị để xây dựng nội dung bài thuyết minh sao cho phong phú, chính xác và hấp dẫn.

Nguyên tắc cơ bản để xây dựng bài thuyết minh:

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

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

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

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

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

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

Nội dung bài thuyết minh

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

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

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

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

Nội dung này được trình bày thành từng phần và gắn kết với nhau thành một chỉnh thể với mục đích phân tích, đánh giá các đối tượng tham quan mà khách du lịch được quan sát trong chuyến đi theo tuyến hành trình đã được hoạch định. Chẳng hạn, khi đưa du khách đến tham quan tại một di tích nào đó, thông thường nội dung của bài thuyết minh thường đề cập đến các vấn đề: cội nguồn ra đời của đối tượng, những huyền thoại và sự thật, những thay đổi và lý do, những nét độc đáo đặc sắc,

những giá trị nổi bật của đối tượng tham quan và sự gắn kết với đời sống kinh tế, xã hội, văn hoá hiện tại của địa phương, của cộng đồng dân cư hay quốc gia...

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

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

Ngoài những thông tin về các đối tượng tham quan, còn có rất nhiều những thông tin khác mà khách du lịch quan tâm trong chuyến đi như phong tục tập quán, tôn giáo của cư dân địa phương, các ngày lễ hội, tình hình phát triển kinh tế xã hội, hệ thống dịch vụ, các cơ sở phúc lợi dân sinh... Hướng dẫn viên phải chuẩn bị thật kỹ những thông tin này để có thể giới thiệu cho du khách đáp ứng nhu cầu của họ hoặc lồng ghép vào bài thuyết minh cho thêm phần sinh động.

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

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

4.3.2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch

Công tác chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch góp phần không nhỏ vào sự thành công của chuyến tham quan và công việc của hướng dẫn viên.

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

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

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

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

Về phía bản thân mình, hướng dẫn viên cũng phải chuẩn bị kỹ càng để thoải mái và tự tin khi cùng đoàn xuất phát. Phải chuẩn bị các loại giấy tờ (như bản thuyết minh, giấy giới thiệu liên hệ với điểm tham quan, tiền mặt để mua vé, thuê phương tiện tại điểm); quần áo, tư trang; các thiết bị hỗ trợ cho hoạt động của mình... và kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp của các cơ sở đơn vị, cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ chuyến tham quan du lịch của du khách.

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

4.4. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan

4.4.1. Nguyên tắc

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

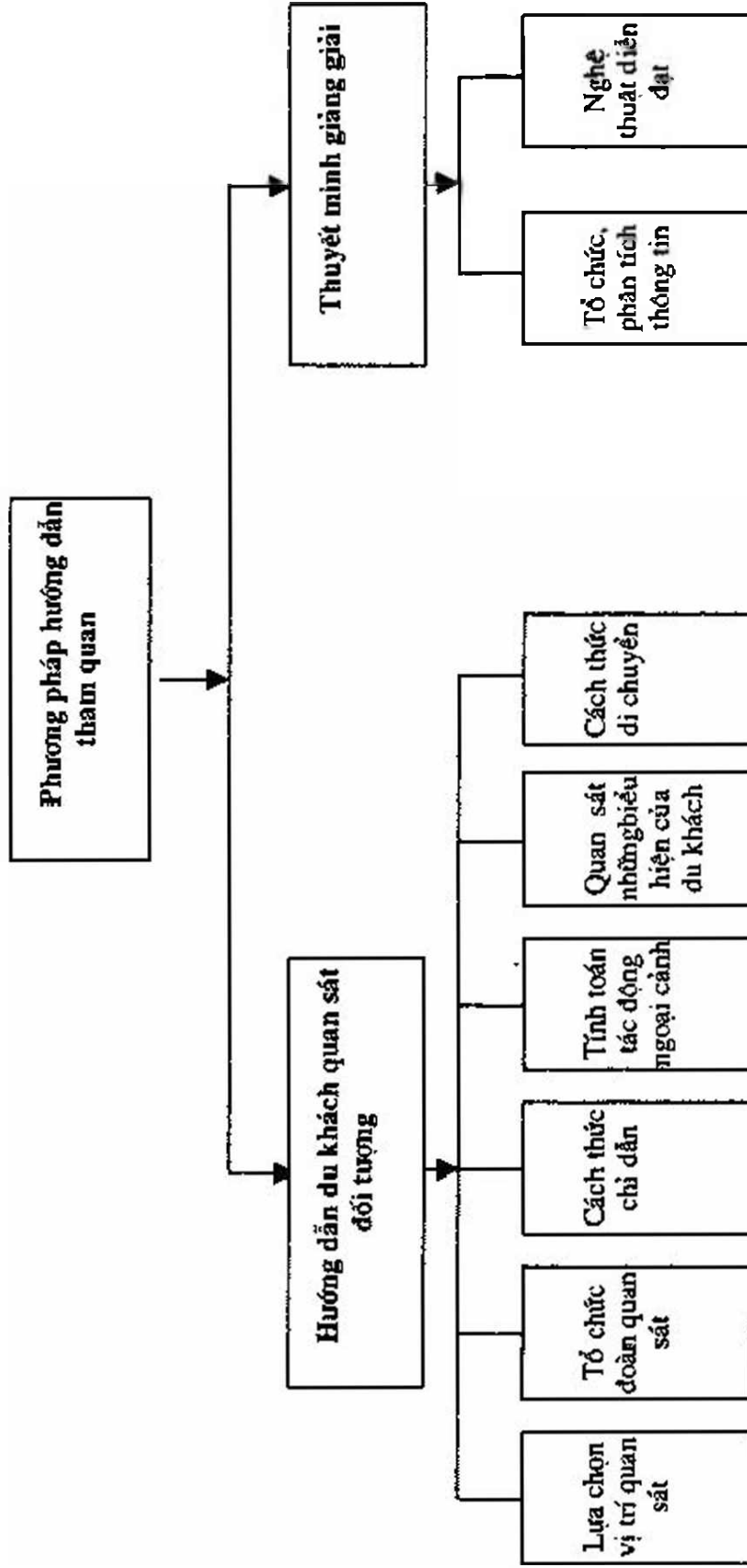
- Tính dễ hiểu: Để đảm bảo nguyên tắc này, hướng dẫn viên phải áp dụng những biện pháp khác nhau cho từng đối tượng khách cụ thể, dựa vào trình độ văn hoá, đặc điểm tâm lý đối tượng, độ tuổi, nghề nghiệp... (dễ hiểu về mặt ngôn ngữ, về nội dung thông tin đưa ra, về cách thức chỉ dẫn, thuyết minh).

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

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

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

Hình 4.2: Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm, dưới mặt đất



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

+ Phương pháp “*trộn gói*”: Phương pháp này được tiến hành theo cách thức hướng dẫn viên hướng dẫn cho du khách xem xét toàn bộ tổng thể đối tượng tham quan sau đó để du khách tự xem xét (thường áp dụng khi khách có yêu cầu và có nhiều thời gian tham quan tại điểm).

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

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

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

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

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

4.4.2.1. Hướng dẫn du khách quan sát trực tiếp đối tượng tham quan.

Hướng dẫn du khách quan sát trực tiếp đối tượng tham quan thực chất là chỉ cho khách cách quan sát đối tượng tham quan một cách tốt nhất, điều này liên quan trực tiếp đến tầm nhìn, góc nhìn để du khách tiếp nhận hiệu quả sự chỉ dẫn của hướng dẫn viên. Hoạt động này bao gồm các yếu tố:

- + Xác định vị trí quan sát thích hợp
 - + Tổ chức sắp xếp đoàn
 - + Chỉ dẫn khách quan sát
 - + Thời gian thưởng thức
 - + Di chuyển
- *Lựa chọn vị trí quan sát đối tượng tham quan*

Du khách thường quan sát đối tượng tham quan ở hai trạng thái; trạng thái “động” và trạng thái “tĩnh”. Khi nào “quan sát động”, khi nào “quan sát tĩnh” hướng dẫn viên nên tùy theo cảnh vật cụ thể, điều kiện thời gian và không gian mà xác định. Hướng dẫn viên cần vận dụng linh hoạt, kết hợp “động”, “tĩnh”, nỗ lực làm cho du khách từ động thấy tĩnh trong sự kết hợp giữa cảnh vật và tình cảm để đạt được sự hưởng thụ cái đẹp ở mức độ cao nhất.

Vị trí quan sát phải đảm bảo sự an toàn đối với du khách, đảm bảo điều kiện để du khách quan sát được toàn diện đối tượng tham quan và dễ gây ấn tượng cho du khách (có sức thu hút). Thông thường vị trí lý tưởng để quan sát, xem xét đối tượng tham quan thường gấp hai lần chiều cao đối tượng tham quan đó. Nhưng trong một số trường hợp đặc biệt như các công trình kiến trúc

nghệ thuật đòi hỏi phải quan sát từ nhiều góc độ khác nhau mới thấy hết được giá trị, vẻ đẹp của công trình, hướng dẫn viên nên lựa chọn vị trí xem xét cho khách ở nhiều vị trí, nhưng chú ý không nên chọn vị trí quan sát đẹp nhất vào lần quan sát đầu tiên.

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

Nhìn chung góc độ và cự ly thường thức đóng một vai trò quan trọng để tạo nên hiệu quả cho hoạt động quan sát của du khách

- Cách thức tổ chức đoàn khách

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

- Chỉ dẫn quan sát đối tượng

Thực chất là điều khiển sự chú ý của đoàn vào đối tượng chỉ dẫn thuyết minh theo mong muốn của hướng dẫn viên. Nó đòi hỏi sự định vị rõ ràng để du khách có thể nhanh chóng nhận biết

và hướng đúng vào vị trí quan sát. Các ngón từ được dùng trong việc chỉ dẫn gắn với định vị không gian như: phía trên, phía dưới, bên phải, bên trái, vị trí trung tâm. Bên cạnh đó, kết hợp với các động tác định hướng bằng tay hoặc các công cụ hỗ trợ.

Khi định hướng bằng tay thì dùng cả bàn tay với 5 ngón khép lại. Nếu dùng que chỉ để định hướng, hướng dẫn viên cầm que chỉ ở tay thuận, hướng mũi que chỉ chính xác vào đối tượng chỉ dẫn, không kéo ra, kéo vào que chỉ hoặc đập que chỉ vào lòng bàn tay khi không sử dụng.

- Thời gian thưởng thức

Khi quan sát cảnh đẹp trong vận động cần nắm rõ thời gian thưởng thức cảnh đẹp có khi chỉ xảy ra có mấy phút, thậm chí mấy giây. Điều này yêu cầu hướng dẫn viên cần nắm vững thời điểm đẹp nhất của cảnh vật mà du khách quan sát, đồng thời nắm vững về mặt thời gian mới có thể giúp du khách kịp thời thưởng thức cảnh đẹp tuyệt diệu.

- Tính toán các tác động ngoại cảnh

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

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

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

- Quan sát tâm lý của khách tham quan

Hướng dẫn viên cần thường xuyên quan sát tâm lý của khách nhằm nắm bắt được các phản ứng cảm xúc, khả năng tiếp thu bằng tai, bằng mắt của khách để gây được tác động tích cực tới tâm lý của họ, để có thể đưa ra được những biện pháp ứng xử kịp thời, thích hợp tùy theo thái độ tâm lý của khách.

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

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

- Phương pháp di chuyển

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

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

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

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

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

- Khi thuyết minh những đối tượng trên đường di chuyển thì những thông tin đưa ra cần ngắn gọn, có định lượng trước về mặt

thời gian, sao cho khi đi qua đối tượng tham quan đảm bảo lời thuyết minh về đối tượng đó cũng kết thúc.

Hướng dẫn viên nên sử dụng khoảng thời gian di chuyển từ điểm này sang điểm khác để tạo mối quan hệ giao lưu, giảm bớt căng thẳng của chương trình tham quan. Nếu có khả năng hài hước thì nên phát huy và vận dụng vào ngôn ngữ giao tiếp để tạo sự thoải mái, làm tăng khả năng quan tâm của khách hơn nữa đối với những vấn đề mà hướng dẫn viên đang và sẽ giới thiệu.

- Cử chỉ của hướng dẫn viên

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

4.4.2.2. Phương pháp thuyết minh

Thuyết minh hướng dẫn là nội dung quan trọng của dịch vụ hướng dẫn, thông qua sự vận dụng thích hợp của hướng dẫn viên đối với thuyết minh hướng dẫn, có thể nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn.

Khi hướng dẫn viên du lịch tiến hành hướng dẫn thuyết minh ở điểm du lịch, sự di chuyển từ đối tượng tham quan này sang đối tượng tham quan khác sẽ tạo sự thay đổi liên tục cho du khách khiến cho du khách không cảm thấy buồn tẻ, mệt mỏi. Nhưng do sự biến hoá của hoàn cảnh liên tục như vậy, đòi hỏi hướng dẫn viên phải thông qua giọng điệu, sự biểu đạt, phong cách trong thuyết minh hướng dẫn để thu hút sự chú ý của du khách. Ví dụ, ở nơi có sân khấu, bục nói chuyện, hướng dẫn viên có thể đứng lên bục để thuyết minh; ở nơi đất phẳng, hướng dẫn viên có thể bố trí du khách đứng thành vòng tròn, làm như vậy giúp du khách nghe rõ nội dung thuyết minh, tập chung và dễ đối thoại/trao đổi với hướng dẫn viên.

Phương pháp thuyết minh khi tiến hành hướng dẫn du khách tham quan thực chất là cách thức diễn đạt một cách hoàn chỉnh nội dung bài thuyết minh đã được chuẩn bị từ trước. Đây chính là sự truyền đạt thông tin tới du khách đúng lúc, đúng chỗ và có hiệu quả. Như vậy phương pháp thuyết minh là sự vận dụng thành thạo các hình thức và kỹ năng truyền đạt nhằm tạo điều kiện cho khách du lịch tiếp thu, hiểu một cách tốt nhất nội dung và các thông tin của bài thuyết minh.

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

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

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

+ Nghệ thuật diễn đạt và trình bày.

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

Ví dụ, đối với chuyến du lịch tham quan các công trình kiến trúc nghệ thuật, hướng dẫn viên phải lựa chọn phân tích theo hướng nghệ thuật. Như giới thiệu tư tưởng nghệ thuật chủ đạo của đối tượng cần thuyết minh (chùa thờ Phật thì thể hiện phong cách kiến trúc Phật giáo như thế nào, đền thờ thần thì phong cách kiến trúc ra sao; miếu thờ vua, đình thờ thành hoàng làng thì phong cách kiến trúc phải như thế nào?). Hình tượng và thủ pháp nghệ thuật mà nghệ nhân đã sử dụng để thể hiện tư tưởng và ước nguyện (như hình tượng con người, linh vật, cây cỏ; các thủ pháp như chạm lõng, chạm nổi, chạm chìm, chạm trổ...). Các kỹ thuật thể hiện sự tài hoa của người thợ như tạc tượng, sơn son, thếp vàng, khảm xà cừ, ghép sứ, đắp ngô...

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

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

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

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

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

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

phân biệt được những thông tin mà bắt buộc du khách được biết ở điểm tham quan đó. Đây là những thông tin chủ đạo, nếu thông tin này không được cung cấp, du khách không thể cảm nhận được về đối tượng tham quan. Thông tin nào nên biết, việc có hay không những thông tin này không làm mất đi giá trị chủ đạo của đối tượng tham quan. Có như vậy hoạt động thuyết minh mới đạt hiệu quả, đem lại hiệu ứng tích cực từ phía du khách.

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

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

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

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

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

Khi sử dụng ngôn ngữ cho bài thuyết minh của mình, hướng dẫn viên nên chú ý vận dụng các phong cách ngôn ngữ khẩu ngữ,

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

Ví dụ: Khi thuyết minh về Đền Ngọc Sơn, Hồ Hoàn Kiếm, Tháp Rùa... ngoài những chi tiết và số liệu cần thiết, hướng dẫn viên có thể thêm các chi tiết liên quan như trong thời gian Hà Nội bị chiếm đóng đã nhiều lần lá cờ đỏ sao vàng tung bay trên đỉnh Tháp Rùa trước sự tức tối của bọn thực dân như thế nào? Và gần đây ở Hồ Hoàn Kiếm, người dân Hà Nội thấy rùa nổi lên. Những con Rùa rất to, tương đương như con rùa trưng bày trong tủ kính trong đền Ngọc Sơn mà du khách vừa xem...

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Chọn lựa từ ngữ sao cho súc tích, chuẩn xác, chỉnh câu, tạo văn phong khi nói;

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

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

+ Tổng hợp chín yếu tố trên.

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

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

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

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

Về cách thức thuyết minh thì hiện nay có 8 phương pháp được hướng dẫn viên sử dụng trong khi tiến hành hoạt động này:

- *Phương pháp chỉ dẫn, bình luận*

Là phương pháp phổ cập nhất được các hướng dẫn viên sử dụng. Hướng dẫn viên vừa chỉ dẫn cho du khách quan sát đối tượng vừa dùng lời thuyết minh nhằm giải thích và làm sáng tỏ những giá trị hàm chứa trong đối tượng. Hai hoạt động này phải được thực hiện nhịp nhàng, khoa học, sao cho khách tận mắt thấy đối tượng đồng thời vừa hiểu được đối tượng với các giá trị ẩn chứa trong nó.

- *Phương pháp miêu tả kể chuyện*

Thường được hướng dẫn viên áp dụng khi đối tượng tham quan gắn liền với những truyền thuyết hoặc sự kiện nổi tiếng nhưng hiện tại bản thân đối tượng tham quan không còn lời cuốn trực tiếp đối với sự quan sát của khách du lịch (sông Bạch Đằng, ải Chi Lăng, chiến trường Điện Biên Phủ...). Giá trị của đối tượng tham quan sẽ được thể hiện chủ yếu thông qua lời thuyết minh của hướng dẫn viên. Phương pháp này thường có xu hướng hướng vào các đặc điểm bên ngoài chứ không đi sâu vào phân

tích các giá trị bên trong của đối tượng tham quan. Khi tiến hành mô tả, hướng dẫn viên thường lần lượt mô tả toàn phần, từng phần và miêu tả đặc điểm.

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

- Phương pháp phân đoạn thuyết minh

Phương pháp phân đoạn thuyết minh là cách thức phân một lượng kiến thức lớn thành những mảng kiến thức trước sau để trình bày. Ví dụ, trong quá trình đến điểm du lịch thường giới thiệu khái quát về điểm tham quan đó (bao gồm lịch sử, diện tích, giá trị thưởng thức...), đồng thời giới thiệu tên gọi chủ yếu của điểm đó, làm cho khách có ấn tượng đầu tiên về điểm tham quan, đạt được hiệu quả “thấy rừng trước thấy cây”, thông qua những thông tin mang tính bước đầu đó giúp du khách tiếp cận/thâm nhập vào đối tượng. Sau đó, khi đến hiện trường tham quan, hướng dẫn viên thuyết minh theo thứ tự hướng dẫn. Du khách vừa thưởng thức cảnh đẹp, những giá trị của điểm tham quan vừa nghe hướng dẫn viên thuyết minh sinh động, rõ ràng, nhất định họ sẽ muốn được nghe để biết thêm nhiều hơn nữa.

- Phương pháp thuyết minh trọng điểm

Phương pháp thuyết minh trọng điểm là khi thuyết minh hướng dẫn cần tránh quá chi tiết, mà chỉ cần làm nổi bật một vấn đề trọng điểm nào đó. Hướng dẫn viên căn cứ vào đối tượng và điều kiện thời gian, không gian khác nhau để xác định thông tin nào quan trọng và không quan trọng, cần giới thiệu tỉ mỉ hay sơ lược. Nói chung, phương pháp thuyết minh này với mục đích làm nổi bật ba điểm: một là, làm nổi bật giá trị đặc sắc nhất của điểm tham quan; hai là, làm nổi bật đặc trưng khác biệt của điểm tham quan này so với những điểm tham quan khác; ba là, làm nổi bật nội dung/vấn đề mà du khách cảm thấy hứng thú.

- Phương pháp từ cảnh sinh tình

“Phương pháp từ cảnh sinh tình” là phương pháp hướng dẫn viên tạo ra được nhiều chủ đề khác nhau từ một đối tượng, hiện vật mà mình và du khách quan sát. Khi thuyết minh hướng dẫn, hướng dẫn viên phải biết lợi dụng cảnh vật nhìn thấy mà tạo ra những chủ đề giới thiệu, giảng giải cho khách, làm du khách sản sinh liên tưởng, từ đó lĩnh hội các vấn đề được cung cấp một cách hứng thú, mở rộng sự hiểu biết của họ.

- Phương pháp kết hợp thực - hư

Phương pháp kết hợp thực hư là trong thuyết minh, hướng dẫn viên phải biết kết hợp các điển tích, câu chuyện truyền thuyết, huyền thoại, cổ tích... có liên quan tới điểm tham quan để làm tăng sức thu hút cho bài thuyết minh của mình.

“Thực” trong phương pháp kết hợp thực - hư là chỉ thực thể, cảnh thực, lịch sử thực, giá trị nghệ thuật của cảnh quan; “hư” chỉ câu chuyện thần thoại, truyền thuyết dân gian có liên quan đến cảnh quan công trình... “Hư” và “thực” cần phải kết hợp nhưng hướng dẫn viên cần lấy “thực làm chủ” lấy “hư” làm phụ, làm tăng thêm sự tồn tại của “thực”, biến cảnh vật vô tình thành một thực thể sống động có bề dày văn hoá.

- Phương pháp hỏi đáp/đối thoại trực tiếp

Phương pháp hỏi đáp có nhiều hình thức, chủ yếu là:

(1) Phương pháp tự hỏi, tự đáp. Hướng dẫn viên tự đặt ra câu hỏi đồng thời biết dừng lại thích hợp, làm du khách phải đoán, nhưng không đợi họ trả lời mà chỉ là thu hút sự chú ý của họ, làm họ suy nghĩ, kích thích cảm hứng, sau đó trả lời đơn giản rõ ràng hoặc giới thiệu hình tượng, sinh động, để lại ấn tượng sâu sắc cho du khách.

(2) Phương pháp hướng dẫn viên hỏi, khách trả lời. Hướng dẫn viên cần đưa ra câu hỏi, huy động ý thức tham gia của du khách để tạo bầu không khí hỏi đáp sôi động. Hướng dẫn viên cần hướng dẫn du khách trả lời, nhưng không ép buộc họ trả lời. Sự trả lời của du khách dù đúng hay sai không quan trọng, quan trọng là có thể đưa ra được nhiều chủ đề để du khách trao đổi, tạo cảm hứng cho họ.

(3) Phương pháp khách hỏi, hướng dẫn viên trả lời: hướng dẫn viên cần giới thiệu điều động tích cực của du khách và trí tưởng tượng của họ, hoan nghênh họ đưa ra câu hỏi. Khi du khách đưa ra câu hỏi chứng minh họ có hứng thú đối với cảnh vật

nào đó và điều này sẽ giúp hướng dẫn viên biết được thông tin mà khách quan tâm, tạo được sự chú ý đối với họ về vấn đề mình thuyết minh, hướng dẫn.

- *Phương pháp so sánh*

“Phương pháp so sánh” là phương pháp dùng sự vật quen thuộc với du khách so sánh với sự vật trước mắt du khách, làm họ hiểu và cảm thấy thân thiện với đối tượng họ đang quan sát, giúp cho công việc thuyết minh hướng dẫn của hướng dẫn viên nhanh chóng đạt được hiệu quả.

Phương pháp so sánh thường được tiến hành là phương pháp so sánh đồng loại và so sánh khác loại.

(1) So sánh đồng loại giống nhau: tiến hành so sánh hai loại đối tượng giống nhau, giúp du khách hiểu và cảm thấy thân thiện.

(2) So sánh đồng loại khác nhau: tiến hành so sánh sự khác nhau của hai sự vật từ quy mô, chất lượng, phong cách, trình độ, giá trị.

(3) So sánh thời đại: khi tham quan Hoàng Thành – Huế, hướng dẫn viên du lịch nếu nói hoàng thành Huế được xây dựng vào đời vua Gia Long sẽ có rất ít du khách nước ngoài biết đó là năm nào, nhưng nếu nói Hoàng Thành được khởi công xây dựng vào năm 1804, sẽ đem lại ấn tượng về mặt lịch sử cho du khách. Thuyết minh về Hoàng Thành, hướng dẫn viên thường nói nhiều về các vị vua triều Nguyễn, nhưng du khách khó biết họ là hoàng đế vào thời gian nào; nếu hướng dẫn viên so sánh với một nhân vật nổi tiếng cùng thời ở quốc gia của du khách thì du khách sẽ

hiểu về các vị vua một cách rõ ràng hơn, đồng thời cũng làm cho họ cảm thấy hứng thú.

Để sử dụng thành thục, chính xác phương pháp so sánh, hướng dẫn viên cần tạo được vốn tri thức phong phú, đối với sự vật được so sánh phải có sự hiểu biết sâu sắc. Đối diện với du khách đến từ các khu vực và quốc gia khác nhau, cần cho họ sự so sánh về cảnh vật trước mắt và cảnh vật mà họ biết, nhưng không được so sánh không tương thích, mơ hồ, lộn xộn. Vận dụng chính xác phương pháp so sánh về loại, nếu không sẽ dễ làm du khách cười chê.

Ngoài tám phương pháp hướng dẫn kể trên, hướng dẫn viên cần tổng kết, rút ra cho mình những phương pháp phù hợp với từng loại đối tượng như phương pháp khái quát, phương pháp dùng câu nổi tiếng, phương pháp liên tưởng... Phương pháp thuyết minh có rất nhiều, nhưng trong công việc cụ thể, các kỹ năng và phương pháp này không độc lập mà nó đan xen lẫn nhau, dựa vào nhau, liên hệ với nhau. Hướng dẫn viên cần liên tục học hỏi để hình thành phương pháp và phong cách thuyết minh hướng dẫn của bản thân. Nhìn vào thời gian, không gian và đối tượng, vận dụng linh hoạt, thuần thục, những cách thức truyền đạt, chỉ dẫn, có như vậy mới đạt được hiệu quả tốt trong công tác nghiệp vụ của mình.

Tóm lại, trong phương pháp chỉ dẫn thuyết minh, hướng dẫn viên không chỉ biết vận dụng linh hoạt nội dung các vấn đề lịch sử và khoa học để chỉ dẫn thuyết minh mà còn cần phải có khả năng đóng vai trò của một diễn viên, diễn giả hay một giảng viên. Với khả năng của một diễn viên, hướng dẫn viên sẽ tạo

được những tư thế và cử chỉ đẹp mắt, hấp dẫn được du khách. Với khả năng của người diễn giả, hướng dẫn viên sẽ có những lời lẽ hùng biện, khi lên bồng lúc xuống trảm, nói đúng vấn đề mà người nghe quan tâm, biết dẫn dắt bài nói một cách tài tình, lôi cuốn được người nghe. Với khả năng của người giảng viên, hướng dẫn viên sẽ có một sự chuẩn bị đầy đủ về nội dung các vấn đề lịch sử và khoa học, trong đó vừa có những lý giải, vừa có những nhận định... giúp cho khách hiểu một cách sâu sắc các vấn đề được truyền đạt và làm bật lên được các giá trị “chìm” chứa đựng trong các điểm tham quan đó.

4.4.3. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển

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

** Giống nhau:*

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

** Khác nhau:*

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

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

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

Nội dung và chủ đề của phần giới thiệu trên đường thường là:

+ Các sự vật, hiện tượng gặp trên dọc đường, về các thành phố, các điểm dân cư, các di tích lịch sử văn hoá và về những điểm danh thắng...;

+ Những dữ kiện về các sự kiện lịch sử diễn ra ở địa phương trên lộ trình mà khách đi qua;

+ Trao đổi về những danh nhân của những vùng đất trên tuyến hành trình với tên tuổi và cuộc đời, sự nghiệp của họ;

+ Những biến đổi diễn ra trong đời sống đương đại;

+ Giới thiệu về những vấn đề nảy sinh trên hành trình du lịch (thí dụ khi khách qua trường học, hướng dẫn viên giới thiệu về nền giáo dục Việt Nam, khi qua bệnh viện giới thiệu về y tế Việt Nam, qua cánh đồng lúa giới thiệu về nền kinh tế nông nghiệp...);

+ Cung cấp cho du khách những thông tin về các lĩnh vực văn hoá, kinh tế, chính trị, xã hội, tôn giáo, môi trường v.v..

Lưu ý, nếu thời gian di chuyển ngắn thì hướng dẫn viên có thể giới thiệu về các hiện tượng hoặc sự vật mới lạ đang xảy ra

trên đường, các công trình gây sự chú ý. Nếu di chuyển đường dài cần tập trung vào các đề tài lớn, mang tính bao quát như: Lịch sử Việt Nam, phong tục người Việt, các dân tộc thiểu số, văn hoá, nền kinh tế...

Ví như tuyến đường Hà Nội - Hạ Long hướng dẫn viên có thể giới thiệu về nền kinh tế Việt Nam.

Tuyến đường Hà Nội - Hoà Bình tham quan Mai Châu hướng dẫn viên giới thiệu về các dân tộc sinh sống trên đất nước Việt Nam...

Giới thiệu trên đường không nên dưới hình thức gò bó, gượng gạo mà phải tạo cho khách hết sức thoải mái, lý thú, phải biết linh hoạt trong việc chuyển đề tài giới thiệu sao cho hợp lý, nắm bắt được tâm lý của khách. Phải am hiểu các sự kiện quốc tế gần đây nhất cũng như tình hình trong nước về các lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hoá để có thể trao đổi với khách.

4.4.3.2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển

Đây là phương pháp được áp dụng khi đoàn khách sử dụng phương tiện di chuyển để tham quan.

Các phương tiện di chuyển thường được sử dụng trong các chuyến tham quan trên bộ là ô tô, xe máy (thường du khách đi tự do, như trong chương trình du khảo TP.Hồ Chí Minh - Nam Cát Tiên vào thăm rừng nguyên sinh; chương trình đường ven biển Mũi Né - Hòn Rơm, Nha Trang, Hà Tiên - Hòn Chông...), xích lô (được sử dụng cho những khoảng cách ngắn như dạo phố để vừa thử cảm giác lạ vừa có điều kiện ngắm kỹ đường phố và sinh

hoạt của người dân địa phương), voi (sử dụng đi trong những địa hình khó khăn gắn liền với yếu tố thiên nhiên).

Còn các chuyến tham quan trên sông nước thì thường sử dụng phương tiện thuyền (di chuyển trong khoảng cách ngắn, thường là tham quan một vùng nước hoặc vùng cư trú ven sông ngòi như tham quan hồ Ba Bể, đồng bằng sông Cửu Long...), tàu thủy, ca nô, tàu cánh ngầm.

Tham quan bằng phương tiện hàng không cho đến nay ở nước ta mới dùng máy bay trực thăng (của Công ty dịch vụ bay Miền Bắc) chở khách tham quan thắng cảnh Vịnh Hạ Long.

Điểm chú ý đầu tiên khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện di chuyển của hướng dẫn viên là việc lựa chọn vị trí cho mình. Vị trí của hướng dẫn viên phải thuận lợi cho công tác chỉ dẫn, giúp cho hướng dẫn viên xác định được cung đường, quan sát được toàn thể đoàn khách, đánh giá mức độ chú ý của họ trên phương tiện khi tham quan.

Nếu phương tiện là ô tô, hướng dẫn viên ngồi ở ghế đầu, bên phải lái xe, gần cửa ra vào hoặc ghế ngay sau lái xe. Còn trên tàu, thuyền, hướng dẫn viên có thể ngồi ở phía gần mũi để thuận tiện cho các thao tác hướng dẫn. Trên lưng thú, tùy thuộc vào khả năng chuyên chở của thú nhưng nói chung hướng dẫn viên nên đi đầu. Trên máy bay trực thăng, đây là loại phương tiện chở được số lượng khách vừa phải và chủ yếu phục vụ các chuyến tham quan trên địa bàn rộng. Vì thế, vị trí ngồi của hướng dẫn viên tùy thuộc vào điều kiện của phương tiện. Tuy nhiên, nên ngồi gần buồng lái để có thể trao đổi với phi công về tốc độ, độ cao và tầm quan sát của du khách.

Nhìn chung, hướng dẫn viên không nên đứng trên các phương tiện khi không cần thiết, vì khi đứng trên phương tiện đang di chuyển sẽ rất khó khăn cho tư thế chỉ dẫn đồng thời lại không an toàn đối với hướng dẫn viên. Mặt khác, trên phương tiện du khách hay bị phân tán hướng nhìn, do vậy, hướng dẫn viên chỉ đứng dậy với mục đích lập lại trật tự và dẫn dắt sự tập trung chú ý của đoàn khách.

Về phương pháp hướng dẫn, hướng dẫn viên phải giới thiệu vắn tắt về đối tượng tham quan trước khi khách được chỉ dẫn quan sát. Vì vậy, hướng dẫn viên cần phải tiến hành khảo sát theo lộ trình để hình dung được hành trình sẽ thực hiện, xây dựng được chính xác khoảng cách di chuyển, xác định được các lĩnh vực thông tin cần cung cấp cho khách, khi nào cần giới thiệu, trình bày và trình bày như thế nào.

“Người hướng dẫn khi ước tính khoảng thời gian (ví dụ còn khoảng 1, 2 phút nữa) xe du khách sẽ qua đối tượng tham quan cần giới thiệu, hướng dẫn viên thông báo vắn tắt cho khách về đối tượng tham quan sắp đến để khách chuẩn bị, hướng sự quan tâm chú ý của khách vào đối tượng tham quan. Khi xe kề bên đối tượng, hướng dẫn viên tiếp tục giới thiệu đối tượng tham quan đó và chỉ bằng tay về vị trí của đối tượng tham quan. Lúc này khách vừa được ngắm nhìn tận mắt đối tượng, đồng thời lại được nghe lời thuyết minh khái quát về nó”⁸. Việc chỉ dẫn và thuyết minh về đối tượng phải được diễn ra trong ít phút sao cho nhịp nhàng.

⁸ Nguyễn Bích San (Chủ biên). *Cẩm nang hướng dẫn du lịch - H*: NXB Văn hoá Thông tin, 2000 - Tr.376

Nếu hướng dẫn viên không tính toán tốt thì sẽ dẫn đến tình trạng xe đã chạy tới trước mặt đối tượng tham quan rồi, hướng dẫn viên mới bắt đầu chỉ cho khách, khách vừa nhìn thấy thì xe đã đi qua, hoặc lúc xe đã đi qua đối tượng tham quan rồi, hướng dẫn viên mới giới thiệu cho du khách về đối tượng tham quan đó. Lời giới thiệu lúc này sẽ không có giá trị, không gây được ấn tượng với du khách. Để hướng dẫn viên hiểu rõ hơn thao tác này chúng ta cùng xem xét một ví dụ minh họa sau:

Khi đưa du khách tham quan thành phố Hà Nội trên phương tiện xe buýt, khi sắp đến nhà hát lớn hướng dẫn viên cần giới thiệu: *"Xe chúng ta sắp qua Nhà Hát Lớn thành phố nằm bên tay phải của các bạn"*. Khi xe tiến gần tới nhà hát, người hướng dẫn giới thiệu tiếp: *"Đây là Nhà Hát Lớn được xây dựng từ năm 1901, đến năm 1911 mới khánh thành (và chỉ cho khách bằng tay vị trí của nhà hát cho khách biết). Kiến trúc nhà hát tương tự như nhà hát Opera Paris. Đây là một công trình có giá trị nếu lấy kiến trúc Hy Lạp làm mẫu mực. Vào thời ấy, đây là nhà hát lớn nhất Việt Nam, nên nó mang tên Nhà Hát Lớn. Tại quảng trường nhà hát đã diễn ra những sự kiện lịch sử quan trọng trong những ngày Hà Nội tổng khởi nghĩa giành chính quyền tháng 8 năm 1945. Tháng 11 năm 1997, hội nghị cấp cao lần thứ 7 các nước có sử dụng tiếng Pháp đã được tổ chức tại đây..."*

Hướng dẫn viên luôn phải phối hợp với người điều khiển phương tiện để có tốc độ thích hợp khi tiến hành chỉ dẫn, thuyết minh và giúp du khách quan sát được kỹ đối tượng tham quan. Ở những chỗ cần thiết, có điều kiện và thời gian, hướng dẫn viên nên

bố trí cho khách dừng nghỉ để quan sát đối tượng, tham quan phong cảnh, chụp ảnh, quay phim và vệ sinh cá nhân nếu cần...

Đối với phương pháp thuyết minh, do thuyết minh trên phương tiện và du khách quan sát đối tượng tham quan trên phương tiện, hướng dẫn viên cần tinh lọc những thông tin chuyển tải và thuyết minh ngắn gọn hơn so với hướng dẫn tại điểm tham quan trên mặt đất. Nhưng tránh kiểu giới thiệu liệt kê “Chúng ta vừa đi qua Nhà Hát Lớn, đây là sông Hồng, kia là cầu Long Biên, chiếc cầu chúng ta đang đi qua là cầu Chương Dương”.

Cần chú ý tình trạng giao thông, sự rộng hẹp của đường đi hoặc thuyền, đồng thời điều chỉnh số lượng nội dung thuyết minh. Thông thường thời gian thuyết minh của hướng dẫn viên trong suốt quá trình chiếm khoảng 60%, không cần thuyết minh liên tục, cần giành thời gian cho du khách quan sát thưởng thức.

Hướng dẫn viên nên lưu ý là khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện, khách du lịch sẽ bị hạn chế nhiều về khả năng quan sát đối tượng tham quan, đặc biệt là khả năng quan sát những chi tiết độc đáo của đối tượng. Vì vậy, lời thuyết minh của hướng dẫn viên cần mô tả sâu hơn tới các chi tiết này để khách có thể cảm thụ đối tượng tham quan bằng thính giác một cách cụ thể hơn.

Trên phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên cần luôn luôn quan sát và đánh giá đúng trạng thái tâm lý của khách. Khi khách đang hưng phấn, việc chỉ dẫn và thuyết minh cần thực hiện liên tục và đầy đủ. Khi khách mệt mỏi và phân tán thì hướng dẫn viên nên giữ yên lặng ít phút để khách thư giãn, tạo

cho khách thay đổi trạng thái tâm lý. Có thể ngừng thuyết minh và thay vào đó bằng một câu chuyện cười, một bài hát... hoặc sử dụng phương tiện hỗ trợ như cho khách nghe những bản nhạc êm ái. Lúc này, hướng dẫn viên phải biết làm nhiệm vụ của một hoạt náo viên, là người đóng vai khởi xướng linh hoạt, lôi cuốn mọi người trong một không khí vui vẻ, hào hứng.

Đặc biệt, trong quá trình hướng dẫn du khách trên phương tiện hay xảy ra hiện tượng khi hướng dẫn viên đang thuyết minh, diễn giải một điều gì, thì đột nhiên có những sự việc hấp dẫn xảy ra như hội hè, đám cưới, đám tang, cảnh sinh hoạt... thu hút sự chú ý của khách. Đối với hiện tượng này, hướng dẫn viên phải dừng chủ đề đang dở, chuyển sang điều đang thu hút sự chú ý của khách và sau đó mới quay lại chủ đề cũ. Bởi nếu hướng dẫn viên không chuyển đề tài thì dù hướng dẫn viên có nói hay đến đâu khách cũng không để ý vì do có sự hấp dẫn bên ngoài.

Ví như, hướng dẫn viên đang trên đường đưa khách đi từ Hà Nội xuống Hạ Long qua Hải Phòng, khi hướng dẫn viên đang giới thiệu về Hải Phòng, đột nhiên khách thấy đám tang thì hướng dẫn viên phải chuyển đề tài giới thiệu:

+ Nghi thức đưa đám, nhận biết quan hệ giữa những người đưa tang với người đã mất như thế nào thông qua trang phục: áo, mũ, khăn, dây...

+ Hoặc giới thiệu cho du khách về lễ vật cúng người chết đặt trên quan tài: bát cơm, quả trứng, đôi dưa bông.

Quả trứng hội đủ âm dương, đủ điều kiện cho sự phát triển.

Bát cơm nhắc nhở chất hình thành, nuôi sống con người là hạt gạo, bát cơm. Hình tượng bát cơm: quả đất, âm; tua bông dẫu dĩa: mây trời, dương; đôi dĩa: cầu nối, hoà hợp âm dương; nhắc lại sự biến hoá âm dương sinh ra vạn vật và con người, cũng có nghĩa tiếp sau cái chết là đến sự sinh sôi nảy nở...

Trên nắp quan tài có khúc chuối để cắm hương. Hoặc khi rước tang, trên bàn đặt ảnh người chết phải có hai lọ lộc bình cắm hai cây chuối con, ấy là từ khái niệm chuối là “đại hàn chi phẩm”, chuối lạnh đây yếu tố âm, người chết lạnh cũng đây âm khí nên phải dùng âm đẩy âm, tống tiễn âm đi. Sau đó, mới quay lại vấn đề mình đang nói.

Mặt khác, khi hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên cần chú ý tới sự an toàn của phương tiện và khách du lịch để đảm bảo sự thành công của chuyến đi.

4.5. Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan

4.5.1. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn

4.5.1.1. Đặc điểm của loại tài nguyên du lịch nhân văn có ảnh hưởng đến hướng dẫn tham quan du lịch

Đây là chuyên tham quan đến các đối tượng thuộc hệ thống tài nguyên nhân văn - nguồn tài nguyên chiếm ưu thế hơn trong việc tạo ra những sản phẩm đặc thù. Chỉ có tài nguyên nhân văn mới thể hiện bản sắc, bề dày lịch sử, văn hoá đa dạng muôn màu, muôn vẻ mà quê hương du khách không có.

- Tài nguyên du lịch nhân văn có tác dụng nhận thức nhiều hơn, tác dụng giải trí không điển hình hoặc có ý nghĩa thứ yếu.

- Việc tìm hiểu các đối tượng này có thể diễn ra trong thời gian ngắn, một vài giờ, một vài phút. Vì vậy, trong khuôn khổ một chuyến du lịch du khách có thể hiểu rõ đối tượng tham quan.

- Ưu thế lớn của tài nguyên du lịch nhân văn là đại bộ phận không có tính mùa, không bị phụ thuộc vào các điều kiện khí tượng và các điều kiện tự nhiên khác nên du khách có thể đến tham quan trong bất kỳ điều kiện thời tiết nào.

- Đối với các chuyến tham quan theo chuyên đề này thì khách tham quan thường là những người có trình độ, vị trí và nhận thức nhất định: sinh viên, giáo sư, những nhà sử học, khảo cổ học... hoặc là những người làm công tác nghiên cứu có nhiều mối quan tâm, tìm hiểu về lịch sử, văn hoá, đất nước con người Việt Nam.

Có thể nói rằng, đó là những khách du lịch có học vấn và khả năng quan sát, tìm hiểu, nghe thuyết minh và nhu cầu hiểu biết khá cao. Vì vậy, sự quan tâm của du khách tham quan đối với những điểm tham quan này rất sâu sắc, chi tiết và tỉ mỉ.

- Tài nguyên du lịch nhân văn thường tập trung ở những điểm quần cư và các thành phố lớn nên việc tiếp cận với nguồn tài nguyên này dễ dàng hơn tài nguyên tự nhiên. Khi đến tham quan nguồn tài nguyên này có thể sử dụng dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn nghỉ của du khách trong những điểm quần cư mà không cần phải lo nhiều về việc phục vụ nhu cầu đó của du khách khi đến điểm tham quan.

- Sở thích của những người tìm đến đối tượng tham quan thuộc hệ thống tài nguyên du lịch nhân văn rất phức tạp hoặc khác nhau, điều này gây khó khăn trong việc đánh giá đối tượng tham quan và công tác hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên. Khác với tài nguyên du lịch tự nhiên có những phương pháp đánh giá định lượng tài nguyên. Tiêu chuẩn đánh giá tài nguyên nhân văn chủ yếu dựa vào cơ sở định tính xúc cảm và trực cảm, chịu ảnh hưởng mạnh của các nhân tố như độ tuổi, trình độ văn hoá, nghề nghiệp, thế giới quan, thành phần dân tộc, nhận thức...

- Bên cạnh đó, các tài nguyên nhân văn thường là những điểm đã được quan tâm, những điểm đã được xếp hạng cho nên phong phú về hệ thống tư liệu. Đồng thời, tại các điểm tham quan này thường có các cán bộ chuyên môn của ngành văn hoá giới thiệu thuyết minh cho khách. Vì vậy, để thành công trong khi hướng dẫn thuyết minh, hướng dẫn viên cần nghiên cứu kỹ tài liệu và sắp xếp kế hoạch chu đáo cho buổi chỉ dẫn thuyết minh.

4.5.1.2. Hướng dẫn tham quan di tích lịch sử cách mạng.

Mỗi một dân tộc, mỗi đất nước có những đặc điểm lịch sử riêng, nó được ghi dấu ở nội dung giá trị di tích và thường bao gồm các loại sau:

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với lịch sử đấu tranh chống ngoại xâm trong trường kỳ lịch sử từ cổ đại đến cận hiện đại. Các di tích rất tiêu biểu như Bạch Đằng, Chi Lăng, Đống Đa, Điện Biên Phủ, Củ Chi, rừng Sác...;

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với những sự kiện chính trị quan trọng, tiêu biểu có ý nghĩa quyết định chiều hướng phát triển của đất nước, của địa phương như: Đình Tân Trào, nơi diễn ra Quốc dân đại hội quyết định tổng khởi nghĩa giành chính quyền tháng 8 năm 1945, 48 Hàng Ngang...;

- Công trình xây dựng, địa điểm gắn với thân thế sự nghiệp của anh hùng dân tộc (tiêu biểu của loại hình di tích này là các di tích lưu niệm gắn với thân thế sự nghiệp của Hồ Chủ Tịch như: di tích Kim Liên, cảng Nhà Rồng, Pắc Pó, Tân Trào, khu di tích Phủ Chủ Tịch Hà Nội...);

- Các di tích ghi dấu tội ác đó là các nhà tù Hoà Lè, Sơn La, Côn Đảo, Phú Lợi..., những nơi đế quốc thẩm sát lùng loạt những người dân vô tội, các chiến sỹ cách mạng;

- Di tích ghi dấu vinh quang lao động: nơi ăn, ở làm việc của các nhà bác học, các trạm thí nghiệm...

- Các di tích lưu giữ và tưởng niệm về những người con hy sinh bảo vệ Tổ quốc như nghĩa trang liệt sỹ Quảng Trị, ượng đài kỷ niệm ngã ba Đồng Lộc, Bến Đước - Củ Chi...;

Các di tích lịch sử hiện nay còn lại chủ yếu gắn với hai cuộc chiến tranh vĩ đại của dân tộc chống lại hai kẻ thù xâm lược: thực dân Pháp và đế quốc Mỹ, là những địa danh in dấu tinh thần anh dũng của quân và dân ta trong cuộc đấu tranh không khoan nhượng với kẻ thù xâm lược, là sự nhắc nhở về những năm tháng đau thương nhưng anh dũng và đáng tự hào của dân tộc.

Hầu hết các di tích này, tính hấp dẫn về kiến trúc nghệ thuật cũng như cảnh quan không lớn. Vẻ đẹp nổi trội của mỗi di tích chính là chiều sâu lịch sử, ý nghĩa và các giá trị giàu tính nhân văn ẩn chứa trong từng hiện vật, từng đường nét và hình ảnh của địa điểm, công trình. Một ngôi nhà có vẻ ngoài cũ kỹ và đơn giản nhưng lại là nơi bản khai sinh của dân tộc được nung nấu và ra đời. Một ngã ba bình lặng với thông reo trong gió lại từng là một trong những tuyến lửa ác liệt trong chiến tranh nơi mười cô gái tuổi còn xanh đã ngã xuống cho quê hương... Tuy vậy, cũng có những di tích có cảnh quan khá đẹp, tạo thành một vùng di tích thắng cảnh nên thơ như lòng chảo Điện Biên, các làng kháng chiến Tây Nguyên, suối Lê nin - hang Pắc Pó, rừng Sác (Cần giờ)....

- Mục đích của chuyến tham quan

Khách du lịch đi đến đối tượng này với mục đích chủ yếu: tham quan tìm hiểu kết hợp nghiên cứu chuyên đề vì họ thường là những người có mối quan tâm chung là muốn được nghiên cứu tìm hiểu về quá khứ của lịch sử đất nước, con người của một quốc gia hay một vùng đất nào đó.

- Phương pháp hướng dẫn tham quan

• *Giới đoạn chuẩn bị*

- Trước khi đưa khách tới tham quan các đối tượng thuộc hệ thống di tích lịch sử này, hướng dẫn viên cần chuẩn bị kỹ về nội dung điển tham quan xung quanh các vấn đề sau:

+ Nội dung của sự kiện lịch sử: nguồn gốc phát sinh sự kiện lịch sử; diễn biến quá trình xảy ra sự kiện, các di vật, chứng tích của lịch sử; nhân vật lịch sử (thân thế, sự nghiệp);

+ Những sự kiện lịch sử khác có liên quan và ý nghĩa của nó;
+ Ý nghĩa của di tích lịch sử đối với đời sống đương đại và tương lai: sự tôn trọng, tôn kính của cư dân, các lễ hội, ngày kỷ niệm, việc tôn tạo phát huy giá trị của di tích v.v ..

- Sưu tầm những câu chuyện, những bài viết, những đánh giá về di tích, về sự kiện, về danh nhân... để sử dụng, bổ sung cho bài thuyết minh.

- Dự kiến trước các mối quan hệ, thái độ, tình cảm của khách đối với điểm tham quan đó. Đặc biệt là các di tích lịch sử cách mạng ghi dấu chiến tranh như địa đạo Củ Chi, Điện Biên Phủ, Côn Đảo, Dinh Độc Lập... để tránh gọi lại cho khách những kỷ niệm không vui có thể liên quan tới những điểm du lịch. Ví dụ, với cựu chiến binh Pháp và Mỹ, những vùng đất, những con người của thời chiến tranh là những điều kỳ diệu vì đã chiến thắng được họ. Nay thăm lại, họ muốn tận mắt nhìn những vùng đất và những con người đó trong điều kiện bình thường, với cuộc sống hàng ngày, để hiểu thêm về họ, về lý do khiến họ chiến thắng.

Cũng vì gắn với chiến tranh nên du khách cựu chiến binh thường có mặc cảm về tội lỗi của mình (của chính phủ mình) trong quá khứ. Họ sẽ ân hận nếu biết những hành động trong quá khứ của mình còn để lại hậu quả tới hôm nay, và sẽ bớt dần vật nếu những điều đó đã thực sự lùi vào dĩ vãng xa. Bởi vậy, hướng dẫn viên không nên nhắc tới những chuyện cũ, trong khi hướng dẫn nên tỏ thái độ vị tha.

Du khách sẽ thực sự vui mừng với những thành tựu mà những vùng chiến sự xưa đạt được trong cuộc sống hoà bình hôm nay, coi đó là niềm an ủi xoa dịu nỗi ân hận trong họ. Vì thế,

hướng dẫn viên nên nói những chuyện vui, giới thiệu những điều tốt đẹp.

- Có thể liên hệ, điện báo cho những điểm tham quan đó trước việc đoàn khách sẽ đến thăm, nhất là những điểm không thường xuyên đón khách, để tránh tình trạng khi đưa khách tới mà không được tham quan.

- Về bản thân hướng dẫn viên khi đưa khách tham quan tới các đối tượng này cần có định hướng trước về nhận thức và tư tưởng để giúp khách nhận thức toàn diện, khách quan, không sai lệch về những địa điểm đó.

- *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

Trên đường đi tới điểm tham quan, hướng dẫn viên nên tranh thủ giới thiệu một cách khái quát về điểm khách sẽ đến tham quan: tên, địa điểm di tích lịch sử đó, thuộc vào thời đại nào, gắn với sự kiện lịch sử nào, danh nhân nào, những di vật, dấu tích tiêu biểu... Nếu là nhân vật lịch sử, hướng dẫn viên giới thiệu về thân thế, sự nghiệp, vai trò của nhân vật này đối với quốc gia.

Khi đến điểm tham quan, thông thường tại các di tích lịch sử có các cán bộ thuyết minh chuyên trách, hướng dẫn viên nên tận dụng sự giúp đỡ của họ. Vì họ am hiểu từng chi tiết, quen nói về một đề tài, nên họ hiểu sâu sắc, cất nghĩa giảng giải sinh động hơn hướng dẫn viên.

Trước khi bàn giao cho thuyết minh viên tại điểm, hướng dẫn viên giới thiệu hướng dẫn tổng quát điểm tham quan, nội dung cơ bản của di tích lịch sử này cho du khách. Nếu không có,

hoặc không sử dụng thuyết minh viên tại điểm, hướng dẫn viên lần lượt chỉ dẫn giới thiệu cho khách tham quan di tích theo một chu trình khép kín đã được quy định từ trước (thường ở những đối tượng tham quan này, tuyến tham quan tại điểm phải tuân thủ theo những quy định của ban quản lý di tích). Kết hợp việc giới thiệu với chỉ dẫn cho khách xem các hiện vật tại điểm tham quan và thuyết minh về nó. Cụ thể chi tiết như sau:

+ Giới thiệu tổng quát điểm du lịch, nội dung cơ bản của di tích lịch sử;

+ Hướng dẫn viên đưa khách dừng chân tại các điểm được lựa chọn để du khách quan sát kết hợp nghe thuyết minh;

+ Giới thiệu các điển tích, câu chuyện lịch sử và các nội dung khác kết hợp chỉ cho khách xem các hiện vật ở điểm tham quan (lần lượt giới thiệu toàn cảnh, hình dáng, kiểu cách bố trí, các dấu tích, hiện vật của khu di tích);

+ Sau mỗi phần, hướng dẫn viên cần dành thời gian thích hợp để khách tự xem xét thực tế, liên hệ hiện vật với lời thuyết minh của hướng dẫn viên.

Lúc này, khách có thể đặt ra các câu hỏi, hướng dẫn viên phải sẵn sàng trả lời và phải hết sức chú ý, quan tâm sâu sắc những câu hỏi đó. Biểu thị sự chăm chú lắng nghe câu hỏi, suy nghĩ và trả lời khách, giải thích tỉ mỉ, chu đáo, dễ hiểu bao nhiêu thì càng thể hiện khả năng của mình trước đoàn khách bấy nhiêu.

Tại điểm dừng cuối cùng của di tích lịch sử vừa giới thiệu cho khách, hướng dẫn viên cần tranh thủ thu tóm nội dung, nêu bật được chủ đề mà mình giới thiệu. Đồng thời, có những lời kết

luận về điểm tham quan đó cũng như cung cấp thêm cho du khách những thông tin về việc giữ gìn, tôn tạo, kế hoạch tu bổ, phục hồi của khu di tích đó, về vai trò của nó trong đời sống đương đại.

Trước khi kết thúc trở lại xe, hướng dẫn viên cần dành thời gian để khách có thể hỏi thêm, ghi sổ cảm tưởng. Bản thân hướng dẫn viên tranh thủ cảm ơn nhân viên ở đây và ghi nhận những ý kiến của họ về việc tham quan của du khách, giải quyết các vấn đề đã xảy ra khi có liên quan đến đoàn khách nếu có.

Đối với vấn đề thuyết minh tại các đối tượng này, hướng dẫn viên cần hết sức lưu ý trình bày sao cho du khách hình dung được nội dung sự kiện lịch sử (cuộc đời của nhân vật lịch sử), hiểu được những ý nghĩa ẩn sau các di vật, chứng tích lịch sử còn sót lại. Qua đó, giúp du khách hình dung được một thời kỳ của lịch sử, một sự kiện lịch sử, một cuộc đời danh nhân... một cách xác thực nhất.

Phải giúp cho du khách thấy và cảm nhận được tính lịch sử một cách đúng đắn, thấy được giá trị của di tích lịch sử đó trong đời sống văn hoá của cư dân trong vùng của quốc gia.

Các thông tin, số liệu được sử dụng trong bài thuyết minh phải chính xác. Đối với những thông tin mang tính chất minh hoạ thêm, phải dựa trên những nguồn gốc tham khảo đáng tin cậy.

Về mặt phương pháp, có thể sử dụng phương pháp trích dẫn, lắp ghép, miêu tả, kể chuyện để lời thuyết minh thêm sinh động, thuyết phục hơn vì các đối tượng này thường gắn liền với những sự kiện nổi tiếng nhưng bản thân đối tượng tham quan không còn lời cuốn trực tiếp đối với sự quan sát của khách du lịch. Khi

thuyết minh, cần chú ý tới trình tự thời gian và thủ pháp kết nối các sự kiện lịch sử.

Chú ý:

Dùng văn phong báo chí (độ chính xác cao), ít sử dụng tính từ.

4.5.1.3. Hướng dẫn tham quan di tích kiến trúc nghệ thuật

Đó là quần thể các công trình kiến trúc hoặc công trình kiến trúc đơn lẻ có giá trị tiêu biểu về lịch sử kiến trúc, nghệ thuật của một hay nhiều giai đoạn lịch sử. Những di tích thuộc loại này là:

- Đình: Hầu hết mỗi làng quê trên đất Việt Nam, đặc biệt là vùng Bắc Bộ đều có một ngôi đình. Đó là công trình công cộng của cộng đồng làng xã. Đình có 3 chức năng cơ bản: chức năng tôn giáo (thờ thần của làng - Thành Hoàng Làng), chức năng văn hoá (là nơi diễn kịch, hát chèo, tổ chức lễ hội), chức năng hành chính (là nơi họp bàn những công việc của làng). Ba chức năng trên không tách bạch nhau, mà đan xen, hoà quyện với nhau. Nổi tiếng như đình Tây Đằng, Chu Quyến (Hà Tây), đình Lỗ Hạnh (Bắc Giang), đình Đình Bảng (Bắc Ninh)...

- Chùa: Là công trình kiến trúc gắn với Phật giáo, được hình thành và phát triển cùng với sự du nhập, phát triển và tồn tại của Phật giáo trên đất Việt. Ngôi chùa chứa đựng các giá trị: cảnh quan, tâm linh, kiến trúc, điêu khắc (đặc biệt là điêu khắc tượng)... Trong những ngôi chùa đó phải kể đến chùa Một Cột, Trấn Quốc (Hà Nội), chùa Dâu, Bút Tháp (Bắc Ninh), chùa Trăm Gian, Tây Phương (Hà Tây), chùa Keo (Thái Bình), chùa Thiên Mụ (Huế).

- Tháp: Bao gồm hai loại tháp cổ: tháp Phật Giáo (tháp mộ và tháp biểu tượng Phật) và tháp Chăm (công trình kiến trúc do người Chăm xây dựng để thờ thần Ấn Độ giáo, hiện tồn tại từ phía Nam đèo Hải Vân vào tới Ninh Thuận, Bình Thuận. Đây là biểu tượng văn hoá tiêu biểu cho sự sáng tạo văn hoá của người Chăm từ thế kỷ thứ IV đến thế kỷ XIII).

- Đền: Là nơi thờ các vị anh hùng dân tộc, những người có công đối với đất nước như đền thờ các vua Hùng (Phú Thọ), đền thờ Chử Đồng Tử (Hung Yên)...

- Lăng mộ: Nước ta còn các khu lăng mộ của các vua triều đại nhà Lý (Lý Bát Đế - Bắc Ninh), Trần (Phổ Minh - Tức Mặc, Nam Định), Lê (Lam Kinh - Thọ Xuân, Thanh Hoá), Nguyễn (Huế). Đặc biệt, lăng mộ các vua triều đại nhà Nguyễn ở Huế, cùng với tổng thể kinh thành Huế đã trở thành di sản văn hoá thế giới.

- Thành cổ: Hiện nay ở nước ta có các khu vực thành như thành Cổ Loa (Đông Anh - Hà Nội), thành Hoa Lư (Ninh Bình), thành Thăng Long (Hà Nội), thành Nhà Hồ (Thanh Hoá), thành Nhà Nguyễn (Huế). Những công trình kiến trúc thành luỹ là biểu hiện cho sự sáng tạo của cha ông ta trước kia, đồng thời cũng là những công trình có ý nghĩa lịch sử gắn với lịch sử dựng nước và giữ nước vì thực chất đây là trung tâm kinh tế, chính trị, kinh tế, văn hoá, quân sự của mỗi quốc gia. Cùng với thành luỹ là các công trình như: cung điện, dinh thự, công sở đã trở thành các công trình kiến trúc cổ phối hợp với các vùng thành luỹ tạo nên một tổng thể khu di tích có giá trị về mặt lịch sử, văn hoá, khoa học, nghệ thuật.

- Phủ điện: Đó là công trình kiến trúc gắn với đạo Mẫu ở Việt Nam. Tiêu biểu là Phủ Dầy (Nam Định), Phủ Tây Hồ (Hà Nội).

- Điện thờ Mẫu: Phần lớn là những công trình kiến trúc nằm trong tổng thể kiến trúc chùa. Tiêu biểu là các ngôi chùa ở miền Bắc và một phần ở miền Trung. Trên thực tế, sự tồn tại điện thờ Mẫu trong kiến trúc chùa biểu hiện sự tác động qua lại và hội nhập lẫn nhau giữa Phật Giáo và tín ngưỡng thờ Mẫu bản địa tạo ra một đặc điểm riêng biệt của Phật Giáo Việt Nam.

- Làng cổ, phố cổ và các công trình

+ Kiến trúc nhà ở dân gian: Nước ta có nhiều dân tộc cư trú, mỗi dân tộc lại có đặc trưng kiến trúc nhà ở riêng biệt, sự khác nhau về kiến trúc của mỗi dân tộc được xuất phát từ nhiều cơ sở khác nhau: từ lịch sử, điều kiện tự nhiên, phong tục tập quán...

Những đặc trưng văn hoá làng - đặc biệt là các làng cổ của tất cả các dân tộc: làng cổ người Việt, làng cổ người Khơ Me Nam Bộ, làng cổ người Chăm, người Mường, người Thái...

+ Phố cổ: Các khu phố tiêu biểu cho sự phát triển kinh tế, chính trị, văn hoá của các giai đoạn lịch sử khác nhau (phố Hiến - Hưng Yên, phố cổ Hội An, phố cổ Hà Nội).

- Quán: Loại hình di tích này không nhiều. Song, ngay ở thủ đô Hà Nội còn tồn tại các công trình tiêu biểu gắn với quá trình du nhập và phát triển Đạo giáo ở Việt Nam: Bích Câu đạo quán (Cát Linh), Huyền Thuyền cổ quán (Hàng Khoai), Quán Thánh (Thanh Niên),...

- Di tích gắn với nho giáo, nho học như: Văn miếu, văn thánh, văn chỉ gắn với việc thờ Khổng Tử và những bậc tiên hiền khoa bảng của địa phương. Cũng có thể là những địa điểm gắn với quá trình giáo dục, đào tạo, tuyển chọn nhân tài dưới thời phong kiến. Nổi tiếng trong số đó là Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội và Văn Thánh ở Huế.

- Nhà thờ Kitô giáo: Gắn với quá trình du nhập và phát triển đạo Thiên Chúa vào Việt Nam tiêu biểu như nhà thờ đá Phát Diệm, nhà thờ lớn Hà Nội, nhà thờ lớn thành phố Hồ Chí Minh, nhà thờ Con Gà ở Đà Lạt...

- Danh lam thắng cảnh: Đó là những khu vực có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với các công trình có giá trị thẩm mỹ tiêu biểu như Yên Tử (Quảng Ninh), Côn Sơn - Kiếp Bạc (Hải Dương), Hương Sơn (Hà Tây)...

Những khu vực thiên nhiên có giá trị khoa học về địa chất, địa mạo... chứa đựng những dấu tích vật chất về các giai đoạn phát triển của trái đất.

Các công trình kiến trúc nghệ thuật bao giờ cũng là một hợp thể thống nhất giữa thiên nhiên, kiến trúc và điêu khắc, nên chúng luôn là đối tượng hấp dẫn du khách.

Do được lựa chọn vị trí trước khi xây dựng để đạt được yêu cầu “địa linh - nhân kiệt” nên các công trình kiến trúc, dù là cung điện đền miếu, lăng tẩm, đình chùa, nhà ở... đều được xây dựng, được bổ sung vào khung cảnh thiên nhiên. Đó là những nơi có cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, khí hậu ôn hòa, chưa hoặc ít có sự xâm thực, tác động của con người, di tích thường nhỏ bé, hoà

mình vào thiên nhiên, tô điểm cho thiên nhiên. Trong hệ thống di tích thường có nhiều cây xanh, hồ nước, các công trình kiến trúc và các tác phẩm nghệ thuật đẹp đẽ, trầm mặc với thời gian và thế cuộc... tạo ra một không gian môi trường thanh tịnh, an lành khác với môi trường bao bọc bên ngoài di tích. Tiêu biểu cho những tác phẩm kiệt xuất của nền kiến trúc tạo cảnh Việt Nam này là các công trình kiến trúc tại kinh đô Huế, nơi đã được Hội đồng Di sản Văn hoá thế giới xét công nhận là di sản văn hoá của nhân loại.

Ngoài ra, các công trình kiến trúc còn là một bảo tàng nghệ thuật chứa đựng các tác phẩm điêu khắc, hội hoạ tinh tế, đặc sắc được làm bằng nhiều chất liệu khác nhau với nhiều phương pháp chế tác khác nhau. Nổi bật là hệ thống tượng thờ, các mảng chạm hình tượng và hoa văn trang trí trên kiến trúc, các hiện vật như chuông, khánh, đỉnh, nhang án, lư hương, hạc đồng... thể hiện quan niệm và tiêu chí về giá trị thẩm mỹ của từng giai đoạn, từng tầng lớp dân cư của các vùng miền khác nhau trên đất nước.

Các công trình kiến trúc nghệ thuật, đặc biệt là loại kiến trúc gắn với tôn giáo, tín ngưỡng, ngoài những giá trị như trên, chúng còn mang một không gian thiêng, gắn với các lễ hội. Vì vậy, du khách đến với đối tượng tham quan này còn được tham dự “*cảnh diễn hoá*” những nghi thức, những khát vọng trong đời sống tâm linh của cư dân địa phương.

- Mục đích của chuyến tham quan

Du khách đến tham quan các đối tượng thuộc loại hình kiến trúc nghệ thuật mục đích chủ yếu là tìm hiểu, tham quan thuần

tuý kết hợp nghiên cứu chuyên đề, đặc biệt nghiên cứu về lĩnh vực tôn giáo, kiến trúc và mỹ thuật tạo hình.

- *Phương pháp hướng dẫn tham quan*

• *Giai đoạn chuẩn bị*

Ngoài việc tìm hiểu những thông tin từ bản thân đối tượng như tên gọi, lịch sử của di tích, tổng thể kiến trúc, cách bài trí trong kiến trúc, các sự kiện có liên quan và ý nghĩa... hướng dẫn viên cần phải chuẩn bị những thông tin sau:

+ Các di tích kiến trúc nghệ thuật thường gắn với những loại hình tôn giáo và tín ngưỡng khác nhau nên hướng dẫn viên phải nắm vững những thông tin về các loại hình tôn giáo và tín ngưỡng đó;

+ Tìm hiểu sự dung hợp giữa yếu tố văn hoá bản địa với những nền văn hoá khác, những dấu hiệu để nhận biết điều đó tại các công trình kiến trúc nghệ thuật, giúp cho du khách thấy được những yếu tố khác biệt, độc đáo, đặc sắc của công trình (như một số công trình kiến trúc thời Mạc trên bàn thờ phật, thờ thần còn thờ Thái Thượng Lão quân; trong chùa còn có điện thờ Mẫu...);

+ Tìm hiểu ý nghĩa và cách giải thích các thuật ngữ cổ như tên gọi của các công trình, hoành phi, câu đối, văn bia...;

+ Nghiên cứu những thông tin để “giải mã” những giá trị tiềm ẩn sau đường nét kiến trúc, hình tượng trang trí trong từng bộ phận của công trình, từng hiện vật, cây cỏ;

+ Phải nắm bắt được đặc điểm phong cách kiến trúc của từng loại di tích, từng triều đại, từng giai đoạn lịch sử khác nhau;

cơ sở tạo nên những phong cách đó (như kết cấu kiến trúc của một ngôi đình như thế nào, kết cấu kiến trúc của một ngôi chùa ra sao? điểm khác biệt giữa chùa thời Lý với chùa thời Trần, thời Lê, thời Nguyễn...? tại sao lại có sự khác biệt đó);

+ Nắm được phong cách nghệ thuật điêu khắc của từng thời kỳ để nhận biết về niên đại di tích và hiện vật, tránh việc giới thiệu sai hoặc lúng túng khi chỉ dẫn thuyết minh;

+ Tìm hiểu sự khác biệt về đặc điểm kiến trúc, cách bài trí trong kiến trúc của từng loại công trình (ví như tại sao nghi môn đền thường cao hơn tam quan chùa?, tại sao trước đình lại không trồng cây cối rậm rạp như các ngôi đền...), sự khác biệt về phong cách kiến trúc của từng kiểu loại ở từng vùng, từng miền, khu vực (như chùa miền Bắc khác chùa miền Trung, miền Nam ở điểm nào...);

+ Tìm hiểu những kiến trúc cùng loại, cùng kiểu, cùng thời kỳ trong vùng, trong nước hoặc ngoài nước, hay của chính đất nước du khách, để giúp du khách có điều kiện so sánh, đánh giá (như so sánh Văn Miếu Quốc Tử Giám (Hà Nội) với Văn Miếu Khúc Phụ (Trung Quốc), chùa cùng kiểu "*tiền phật, hậu thánh*" Trăm Gian (Hà Tây), chùa Keo (Thái Bình)...);

+ Tìm hiểu những dữ kiện, sự kiện liên quan đến di tích và ý nghĩa của nó (như ở Văn Miếu trước đây diễn ra những cuộc thi như thế nào, ngày nay tổ chức các hoạt động tuyên dương, phát phần thưởng cho những người thành công trên con đường học vấn ra sao?...);

+ Giá trị của di tích đó trong đời sống văn hoá của dân cư và quốc gia.

Ngoài ra, trước khi đưa du khách đến tham quan các điểm này, hướng dẫn viên nhắc khách những điều cần chú ý trong quá trình tham quan tại đó như không được mặc quần áo ngắn, không cắm hương nhiều, phải tuân thủ theo những quy định đề ra ở điểm tham quan v.v...

Hướng dẫn viên cần tìm hiểu kiến thức chuyên môn của một số ngành có liên quan đến đối tượng như kiến trúc, nghệ thuật tạo hình (điêu khắc, vẽ) để luận giải, trao đổi với khách và trả lời các câu hỏi của họ cũng như tạo cho bài thuyết minh thêm sinh động, hấp dẫn.

- *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

Cũng như khi hướng dẫn du khách tham quan các đối tượng thuộc loại hình di tích lịch sử, hướng dẫn viên cần giới thiệu vài nét khái quát về đối tượng trước khi đến điểm tham quan với các thông tin: tên gọi, vị trí, diện tích, nội dung cơ bản của di tích (nhân vật được thờ) và những giá trị nổi bật của di tích đó.

Đến điểm tham quan, hướng dẫn viên tiến hành tổ chức hướng dẫn theo lộ trình đã sắp xếp. Thông thường cách thức hướng dẫn tại các di tích kiến trúc nghệ thuật là đi theo trình tự của tổng thể kiến trúc, từ ngoài vào trong đúng theo trật tự lôgic nhất định. Cách thức hướng dẫn này cũng dựa vào đặc điểm riêng trong kết cấu bố cục của các công trình kiến trúc cổ (đặc biệt là các công trình gắn với tôn giáo tín ngưỡng) thường nhỏ bé, trải dài theo chiều sâu để tạo sự linh thiêng cho công trình.

Đối với các di tích kiến trúc nghệ thuật ấn tượng tham quan bằng thị giác chiếm ưu thế, hướng dẫn viên nên chú ý đến thao tác chỉ dẫn của mình để giúp du khách quan sát được kỹ lưỡng và tạo ấn tượng mạnh với họ.

Phương pháp chỉ dẫn bình luận được áp dụng chủ yếu tại đối tượng tham quan này. Hướng dẫn viên vừa chỉ cho khách đối tượng để quan sát vừa phân tích, giảng giải, trình bày những giá trị, những tầng ý nghĩa chứa đựng trong đối tượng. Cách thức chỉ dẫn, thuyết minh phải được phối hợp nhịp nhàng theo một trình tự sao cho du khách vừa được thấy tận mắt đối tượng tham quan với từng chi tiết, vừa hiểu được những giá trị chứa đựng trong nó.

Về vấn đề thuyết minh, hướng dẫn viên cần cung cấp cho du khách các thông tin cơ bản sau:

+ Những thông tin khái quát về đối tượng tham quan: Tên gọi, hoàn cảnh ra đời của di tích, niên đại xây dựng, cách thức xây dựng, vị trí địa lý, cảnh quan, tổng thể kiến trúc, nhân vật được thờ, truyền thuyết có liên quan, các di vật, các hình tượng trang trí...

+ Thông tin về những giá trị tiềm ẩn trong từng đường nét, bộ phận của công trình (tượng thờ, mảng chạm, cây cỏ, không gian di tích...)

Ví dụ, khi giới thiệu về cảnh quan không gian của các công trình kiến trúc nghệ thuật gắn với tín ngưỡng tôn giáo, cần giải thích thêm cho du khách về sự khác biệt của không gian cảnh quan đó như: các di tích thường nằm ở một vị thế phía trước phải quang đãng, xa trước có núi làm tiền án (chắn luồng gió độc).

Sau có núi làm gối tựa. Hai bên có hai gò đống làm tay vịn vững chắc "tả Thanh Long, hữu Bạch Hổ". Có dòng nước chảy trước mặt nhưng chảy thuận chiều từ phải qua trái (từ dương sang âm) vì theo quan niệm dòng lưu thủy thuận chiều sẽ tạo mọi nguồn hạnh phúc phát sinh mạnh mẽ hơn.

Ngoài ra, trong di tích còn có giếng nước, hồ tròn, bán nguyệt... Bởi theo quan niệm tư duy của cư dân nông nghiệp, kiến trúc cao mang yếu tố dương, nước thấp mang yếu tố âm tạo sự cân bằng âm dương đối đãi. Đôi khi ở những di tích có những dòng nước tụ chạy ngoằn ngoèo bao quanh di tích, vì theo quan niệm những nơi như thế là những điểm tụ phúc (ước vọng của tư duy nông nghiệp). Đồng thời, nó còn mang yếu tố tạo tính thẩm mỹ cho di tích, di tích in bóng xuống hồ lung linh như bức tranh thủy mặc và tạo thế cân bằng cho di tích.

Hay cây cỏ được ví như bộ quần áo trang hoàng cho công trình không bị trơ trẽn, làm chúng hoà quyện vào môi trường, không bị tách biệt. Nhưng trong đền chùa cây cỏ thường có nhiều ý nghĩa rõ ràng. Cây cỏ tốt tươi xác nhận mảnh đất có di tích là mảnh đất tốt. Vẻ đẹp của cảnh vườn trong chùa, đền góp phần gạt bỏ những vướng mắc thường nhật, tạo cảm giác êm dịu, dẫn dắt kẻ hành hương về với trời đất, không gian linh thiêng. Ngoài ra, nó còn mang ý nghĩa thiêng theo tư duy của cư dân nông nghiệp. Ví như cây si (ficus), cây đa (banyar) hay trồng ở đền vì được coi là nơi ngự của các vị thần linh dân dã, nơi nương tựa của các linh hồn bơ vơ. Chúng càng rậm rạp càng được coi gắn với thần linh nhiều hơn. Sự um tùm của những loại cây này còn tạo cho ngôi đền linh thiêng hơn. Hoặc cây đại (cây sít) hay

được trồng trong chùa vì được coi là cây thiêng trong hệ cây thiên mệnh (cây mang sinh khí của vũ trụ, hút sinh lực của bầu trời xuống cho trái đất tạo cuộc sống viên mãn, mang phúc lành cho dân theo tư tưởng của đạo Phật...).

+ Thông tin về các sự kiện diễn ra tại đó từ xưa cho đến nay, về vai trò, ý nghĩa của di tích trong đời sống văn hoá xã hội của cư dân trong vùng và quốc gia.

+ Thông tin về lễ hội diễn ra tại di tích.

+ Thông tin về việc giữ gìn, bảo vệ, tôn tạo phát huy di tích đó như thế nào...

Khi thuyết minh cần dành cho khách một khoảng thời gian để du khách quan sát, nhận biết về đối tượng rồi mới dùng lời để thuyết minh nhằm giải thích, làm sáng tỏ đối tượng đó.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần dành nhiều thời gian hơn cho khách khi tham quan để du khách có thời gian tự do quan sát, chiêm ngưỡng, thẩm nhận sâu sắc những giá trị của điểm tham quan và có thời gian dành cho việc chụp ảnh, quay phim, ghi tư liệu.

4.5.1.4. Hướng dẫn tham quan các làng nghề truyền thống

Nghề thủ công truyền thống cũng là một tài nguyên du lịch nhân văn quan trọng và là đối tượng tham quan có sức hấp dẫn lớn đối với du khách. Thông thường, nghề thủ công truyền thống với những sản phẩm độc đáo không chỉ thể hiện tài khéo léo, óc sáng tạo của nhân dân lao động mà còn thể hiện tư duy triết học, những tâm tư tình cảm của con người. Đây cũng là những đặc

tính riêng của các nền văn hoá và là sức hấp dẫn của các nghề và làng nghề thủ công truyền thống.

Hầu như trên mọi nẻo đường của Tổ Quốc ta đều có những làng nghề với những sản phẩm danh tiếng. Đặc biệt là các nghề gốm, chạm khắc đá, đúc đồng, chạm khắc gỗ, kim hoàn, dệt vải và tơ lụa, dệt thổ cẩm, mây tre đan, khảm trai, kim hoàn, dệt chiếu, làm nón, làm quạt, làm giấy, tranh dân gian..., mỗi nghề đều có lịch sử phát triển lâu dài và khá độc đáo. Chính vì thế tên làng và sản phẩm như một cặp song hành. Nhắc đến làng người ta biết luôn tới sản phẩm, và nhắc tới sản phẩm là người ta nhắc tới tên làng. Nhiều làng có nghề gốm nhưng những làng có sản phẩm nổi tiếng được nhắc đến là: gốm Chu Đậu (Hải Dương), gốm Thổ Hà, Phù Lãng (Bắc Giang), gốm Hương Canh (Vĩnh Phúc), gốm Đông Triều (Quảng Ninh), gốm Lò Chum (Thanh Hoá), gốm Thanh Hà (Hội An - Quảng Nam), gốm Bầu Trúc (Ninh Thuận), gốm Biên Hoà (Đồng Nai)...và đứng đầu là gốm Bát Tràng (Hà Nội). Nói đến làng mộc nổi tiếng phải kể đến làng Lỗ Khê (Đông Anh - Hà Nội), Nội Duệ, Đông Kỵ (Bắc Ninh), Kim Bồng (Hội An - Quảng Nam), La Xuyên (Ý Yên - Nam Định)... Về làng bản có nghề dệt, khi nhắc đến phải kể đến làng lụa Vạn Phúc (Hà Tây), Trúc Ninh (Nam Định), Vân Phượng (Hưng Yên)... và những bản dệt thổ cẩm của người Thái, Dao, Mông...

Nơi tập trung làng nghề đông đặc nhất, phải kể đến là Nam Định và Hà Nam với trên 200 làng nghề... và đặc biệt là thủ đô Hà Nội. Chính nơi đây là nơi hội tụ và phát tán tinh hoa văn hoá dân tộc cũng như tinh hoa nghề. Hà Nội đã hình thành nên những

làng nghề, phố nghề thủ công truyền thống lâu đời, sâm uất và cũng là nơi hội tụ những nghệ nhân tài hoa vào bậc nhất cả nước.

Tới thăm các làng nghề, du khách như được quay trở về quá khứ khi được chứng kiến những cảnh tượng và nét sinh hoạt mà có thể ở nước họ không tồn tại. Họ cũng đồng thời được chứng kiến những đức tính tốt đẹp của người thợ thủ công (sự cần mẫn, khéo léo, sự tinh xảo, tài hoa...) mà cuộc sống công nghiệp đang làm phai mờ dần. Ngoài ra, du khách còn được hiểu rõ hơn về những công đoạn phức tạp và cầu kỳ để tạo nên những sản phẩm thoát nhìn tưởng đơn giản, được mua những sản phẩm chính hiệu do chính những người thợ tài hoa của làng nghề làm ra và được tham gia vào một số công đoạn tạo ra sản phẩm rất thú vị.

- Mục đích của chuyến tham quan

Khách du lịch đi đến với đối tượng làng nghề truyền thống nhằm mục đích tham quan thuần túy, tìm hiểu nghiên cứu và mua sắm hàng hoá.

- Phương pháp hướng dẫn tham quan

• *Giai đoạn chuẩn bị*

Khi đưa khách đến một làng nghề tham quan, ngoài những thông tin từ chính làng nghề như: tên gọi, vị trí, lịch sử của làng..., hướng dẫn viên cần nghiên cứu các thông tin sau:

+ Quá trình hình thành phát triển của làng nghề truyền thống Việt Nam, đặc điểm chung của các làng nghề;

Ví dụ: Theo các nhà khoa học một làng nghề truyền thống phải chứa đựng đầy đủ các yếu tố sau:

- Đã hình thành, tồn tại và phát triển lâu đời ở nước ta
- Sản xuất tập trung tạo thành làng nghề, phố nghề.
- Có nhiều thế hệ nghệ nhân tài hoa và đội ngũ thợ lành nghề.
- Kỹ thuật sản xuất khá ổn định của dân tộc Việt Nam
- Sử dụng nguyên liệu tại chỗ, trong nước hoàn toàn hoặc chủ yếu nhất.

- Sản phẩm tiêu biểu và độc đáo của Việt Nam, có giá trị và chất lượng cao, vừa là hàng hoá, vừa là sản phẩm văn hoá nghệ thuật, mỹ thuật, thậm chí trở thành các di sản văn hoá dân tộc, mang bản sắc văn hoá Việt.

- Là nghề nghiệp nuôi sống một bộ phận dân cư của cộng đồng, có đóng góp đáng kể về kinh tế.

+ Thông tin về các làng nghề cùng loại với làng nghề mà du khách tham quan (ví như, khi đưa khách tham quan làng gốm Bát Tràng, ngoài giới thiệu về làng gốm này, hướng dẫn viên có thể giới thiệu các làng gốm khác vừa để so sánh, vừa là dịp hướng dẫn viên quảng bá cho du khách những điểm tham quan mới, những sản phẩm mới kích thích nhu cầu tiêu dùng của khách);

+ Các nghệ nhân nổi tiếng trong lĩnh vực thủ công này và của làng nghề đó;

+ Quy trình và nguyên liệu sản xuất hàng thủ công;

+ Các loại sản phẩm, đặc biệt là những sản phẩm tiêu biểu độc đáo nhất của làng nghề tham quan;

- + Tìm hiểu các giá trị hàm chứa trong sản phẩm: mỹ thuật, văn hoá, cá biệt...;
- + Tính ứng dụng của sản phẩm trong đời sống xã hội hiện nay;
- + Việc tiêu thụ sản phẩm hiện nay trên thị trường...;
- + Thông tin về những sự kiện diễn ra ở làng và ý nghĩa của nó.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần có thông tin về giá cả, cách nhận dạng các kiểu loại sản phẩm để tư vấn và hướng dẫn du khách khi mua hàng.

Cần có thông tin về sản phẩm cùng loại của các quốc gia khác hay của chính đất nước du khách, giúp du khách đánh giá được sự khác biệt, giá trị độc đáo của sản phẩm thủ công truyền thống đó.

- *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

Thông thường, trong một làng nghề có rất nhiều đối tượng tham quan mà hướng dẫn viên phải chỉ dẫn thuyết minh cho khách như: cảnh quan làng, nhà các nghệ nhân, cơ sở sản xuất, đình, chùa, nhà thờ họ, chợ làng, gian hàng trưng bày sản phẩm... Hướng dẫn viên nên xây dựng một chu trình tham quan hợp lý cho du khách để đảm bảo vừa đáp ứng những nhu cầu, mục đích chuyến đi của khách, vừa đáp ứng được công tác nghiệp vụ của mình. Nhìn chung, hướng dẫn viên nên đưa khách theo chu trình:

- + Trước tiên, đưa du khách đến tham ngôi đình làng để giúp họ hiểu rõ hơn về lịch sử của làng, quá trình phát triển của nghề, làng nghề mà mình đến tham quan (như sự xuất hiện, những

bước đi trong diễn trình lịch sử của ngôi làng, của nghề; về ông tổ nghề, các dòng họ, những nghệ nhân nổi tiếng của làng...);

+ Tham quan chùa hoặc các đối tượng khác như nhà thờ họ, chợ làng, quang cảnh làng...;

+ Tham quan các cơ sở sản xuất và theo dõi quy trình tạo sản phẩm. Gặp gỡ, giao lưu, trò chuyện với các nghệ nhân giàu kinh nghiệm (như nghệ nhân Lê Quang Chiến - bàn tay vàng của làng gốm Bát Tràng, nghệ nhân Triệu Văn Mão của làng lụa Vạn Phúc...);

+ Đưa khách tham quan nơi trưng bày sản phẩm để khách được nhìn ngắm những sản phẩm và mua hàng.

Nếu có điều kiện hướng dẫn viên có thể liên hệ với cơ sở sản xuất cho du khách được tham gia vào một số công đoạn trong chu trình tạo ra sản phẩm (vẽ hoa văn trên gốm, chạm khắc trên sản phẩm bằng đồ bạc, thêu trên khăn...), tạo cho du khách có được lý niệm, sự thích thú trong chuyến đi. Đồng thời, đây cũng là cách giúp du khách cảm nhận chân xác nhất về sự tài hoa của những nghệ nhân, tính cá biệt độc đáo của loại sản phẩm thủ công của làng nghề này.

Về phương pháp thuyết minh, do đối tượng tham quan là một điểm tổng hợp có rất nhiều điểm lẻ mang tính chuyên đề khác nhau, hướng dẫn viên có thể sử dụng nhiều phương pháp thuyết minh. Có thể dùng phương pháp mô tả khi hướng dẫn khách tham quan cảnh quan của làng, mô tả quy trình sản xuất tạo ra sản phẩm trước khi du khách trực tiếp quan sát. Kết hợp

phương pháp minh hoạ và phương pháp kể chuyện khi hướng dẫn du khách thăm quan đình, chùa, nhà thờ... nghe kể về lịch sử của ngôi làng, về ông tổ nghề và những nghệ nhân. Dùng phương pháp trao đổi trực tiếp khi cùng khách quan sát quy trình tạo sản phẩm, khi hướng dẫn khách mua hàng... Vì nhiều chủ đề được giới thiệu trong chương trình tham quan nên hướng dẫn viên cần chú ý đến vấn đề kết nối các đề tài sao cho lôgic, hệ thống, giúp du khách hiểu và cảm nhận trọn vẹn các giá trị tại điểm tham quan một cách sâu sắc nhất.

4.5.1.5. Hướng dẫn tham quan Bảo tàng

Muốn hiểu biết đất nước, con người, lịch sử, văn hoá xã hội và những đặc trưng của mỗi nước du khách thường tìm đến bảo tàng. Đó là những “*bản thông báo*” sinh động nhất, ổng hợp nhất, đặc trưng nhất và mang tính khách quan, xác thực và có độ tin cậy cao. Bởi bảo tàng là nơi bảo quản và gìn giữ các di sản văn hoá, các hiện vật của từng thời kỳ lịch sử. Là tập hợp đầy đủ nhất của toàn bộ nền văn hoá truyền thống dân tộc, lịch sử hình thành và phát triển của dân tộc đó.

Hiện nay hệ thống bảo tàng ở nước ta bao gồm bốn loại chính: bảo tàng Trung Ương (quốc gia) gồm bảo tàng Lịch sử Quân sự Việt Nam, bảo tàng Cách Mạng Việt Nam, bảo tàng Lịch sử Việt Nam, bảo tàng Mỹ thuật Việt Nam, bảo tàng Dân tộc học Việt Nam, bảo tàng Hồ Chí Minh, bảo tàng Văn hoá các dân tộc Việt Nam; bảo tàng khảo cứu địa phương (bảo tàng các tỉnh); bảo tàng lưu niệm như hệ thống bảo tàng Hồ Chí Minh, nhà lưu niệm Bác Tôn (An Giang) và bảo tàng chuyên

ngành như bảo tàng Địa Chất, bảo tàng Hải Dương học (Nha Trang), bảo tàng Công An, bảo tàng Phụ Nữ... Với tổng số 124 bảo tàng phân bố trong phạm vi cả nước, chứa đựng hơn 3.000.000 di sản động sản là những báu vật, cổ vật, di vật của quốc gia.

Đến với các bảo tàng, du khách như sống lại với những trang sử vẻ vang của dân tộc Việt Nam qua từng thời kỳ lịch sử, hiểu rõ về nền văn hoá, phong tục tập quán, truyền thống và lịch sử lâu đời của dân tộc Việt Nam một cách nhanh nhất, trực tiếp nhất và xác thực nhất thông qua những hiện vật gốc được trưng bày tại bảo tàng và lời giải thích của hướng dẫn viên, thuyết minh viên.

- Mục đích chuyến tham quan

Du khách đến tham quan Bảo tàng thường với mục đích tham quan thuần tuý và nghiên cứu chuyên đề.

- Phương pháp hướng dẫn tham quan

Để thực hiện “*tính trọn gói*” với khách du lịch, hay với nhóm khách du lịch ít người hoặc khách đi lẻ, khi đưa du khách tới các bảo tàng, hướng dẫn viên du lịch đi với khách đã làm luôn chức năng của người cán bộ thuyết minh bảo tàng - tức là sẽ tự giới thiệu hệ thống trưng bày của bảo tàng. Hình thức này cũng có những ưu điểm nhưng cũng có nhiều hạn chế. Về ưu điểm, hướng dẫn viên du lịch là người đi cùng khách suốt cả chặng đường nên phần nào hiểu được những yêu cầu, nguyện vọng, sở thích của khách để đưa ra được những biện pháp thích hợp khi hướng dẫn du khách tham quan. Nhưng nhược điểm là hầu hết hướng dẫn viên

du lịch chưa hiểu sâu về hệ thống trưng bày của bảo tàng, nắm được nội dung trưng bày của bảo tàng nhưng không thể nắm được những trọng tâm, trọng điểm của từng phần, từng chủ đề trưng bày và càng không thể hiểu sâu về hiện vật như “cán bộ bảo tàng”. Điều này, dẫn đến hướng dẫn viên du lịch không đủ khả năng “đánh thức hiện vật dậy” để nó tiếp xúc với khách, thậm chí còn thuyết minh sai lệch dẫn đến khách du lịch có thể sẽ không hài lòng với thời gian và công sức mà họ đã bỏ ra để tới bảo tàng. Họ sẽ không hiểu hết hoặc hiểu sai về lịch sử, văn hoá và bản chất của đất nước, của dân tộc mà họ đến tham quan du lịch.

Để giải quyết được vấn đề này, hướng dẫn viên du lịch phải nắm được phương pháp hướng dẫn riêng biệt của bảo tàng để hoàn thành tốt nhiệm vụ mà mình được giao.

- *Giai đoạn chuẩn bị*

Ngoài việc tìm hiểu về lịch sử bảo tàng, bố cục trưng bày của bảo tàng và nội dung trưng bày của bảo tàng hướng dẫn viên cần nghiên cứu ý nghĩa của nội dung trưng bày, nắm được trọng tâm, trọng điểm của nội dung trưng bày đó, tìm hiểu sâu về hiện vật, nhóm hiện vật chính được lựa chọn để giới thiệu cho du khách. Cụ thể như sau:

+ Tìm hiểu về hệ thống trưng bày, phần trưng bày và chủ đề, tiểu đề, vấn đề được trưng bày trong phần trưng bày đó của bảo tàng. Ngôn ngữ của bảo tàng là hiện vật gốc, còn trưng bày là tác phẩm nghệ thuật - khoa học đặc biệt của bảo tàng. Tác giả của khoa học trưng bày là nhà bảo tàng học, còn tác giả của tác phẩm nghệ thuật trưng bày là các họa sỹ và các nhà thiết kế mỹ thuật.

Hầu hết các bảo tàng thường trưng bày theo lịch đại và đặc điểm của hiện vật, sắp đặt theo chủ đề với một kết cấu đồng nhất.

+ Phải hiểu được nội dung, ý tưởng của phần trưng bày, của chủ đề, tiểu đề, vấn đề trưng bày qua các hiện vật.

+ Cần hiểu rõ nội dung lịch sử và khoa học của từng hiện vật mà mình lựa chọn để giới thiệu cho khách (xuất xứ hiện vật: được sưu tầm từ đâu, những sự kiện, mẩu chuyện liên quan đến hiện vật. Về kiểu loại hiện vật: hiện vật gốc, hiện vật làm lại, hiện vật làm lại khoa học chính xác; tài liệu khoa học phụ: hình vẽ, bản đồ, mô hình, sơ đồ, sa bàn, etiket..., được trưng bày độc lập hay theo nhóm hiện vật...). Hiểu rõ về những mô hình được xây dựng để tạo hình ảnh trực tiếp cho du khách trong bảo tàng.

Ngoài ra, hướng dẫn viên cần nghiên cứu những tài liệu văn bản liên quan đến hiện vật đang trưng bày, nghiên cứu tài liệu có liên quan đến từng phần trưng bày, chủ đề trưng bày và nội dung trưng bày tổng thể của bảo tàng.

Tìm hiểu nhu cầu của khách tham quan với từng phần, từng chủ đề trưng bày đó. Nhắc nhở khách những quy định cần tuân thủ và thời gian khi tham quan tại bảo tàng. Bản thân hướng dẫn viên cũng phải dự trù đến vận hành thời gian và nội dung hướng dẫn tham quan sao cho phù hợp, không gây trở ngại, ảnh hưởng đến lịch trình du lịch tiếp theo mà vẫn thoả mãn được nhu cầu của khách.

- *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

Hướng dẫn viên căn cứ vào mục đích của chuyến đi, nhu cầu của khách để lựa chọn phương pháp hướng dẫn thích hợp: dành thời gian bao nhiêu cho việc chỉ dẫn thuyết minh, lựa chọn phần trưng bày nào, hiện vật chính, phụ, sẽ tập trung vào chủ đề gì, lâu hay chóng, nói kỹ hay bao quát, dùng phương pháp khẳng định, kết luận hay gợi mở để khách tự khẳng định.

Có hai cách thức hướng dẫn tham quan được sử dụng phổ biến ở bảo tàng: tham quan khái quát và tham quan chi tiết. Hai cách thức này được xây dựng phụ thuộc vào thời gian và mục đích tham quan bảo tàng của du khách.

- Tham quan khái quát, là cách thức hướng dẫn du khách tham quan các phần trưng bày không theo thứ tự từng chủ đề, từng hiện vật nối tiếp. Hướng dẫn du khách xem lần lượt theo thứ tự các phần trưng bày nhưng chỉ dừng lại tập trung giới thiệu những chủ đề, tiểu đề hay vấn đề chính (có thể là một sự kiện, một giai đoạn lịch sử, một dân tộc...), những sưu tập, hiện vật chính...

Hướng dẫn viên phải hình dung được đầy đủ về hệ thống trưng bày trong nhà bảo tàng, hướng dẫn du khách đi lướt qua và dừng lại đi sâu thuyết minh về một đề tài trọng điểm, giới thiệu những hiện vật quý hiếm, tiêu biểu của từng phần trưng bày để tạo hứng thú, gây ấn tượng sâu sắc đối với khách tham quan. Như chọn sưu tập đồ dùng sinh hoạt của Bác trong phần trưng bày tiểu sử của Bác tại Bảo tàng Hồ Chí Minh, bộ sưu tập trống đồng ở Bảo tàng Lịch sử trong phần trưng bày thời Dựng nước...) hay một tiêu đề nổi bật... trong các chủ đề hay phần trưng bày để giới thiệu chỉ dẫn thuyết minh (dân tộc Mường trong không gian

trung bày văn hoá Mường, Thổ, Chứt tại Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam; nền văn hoá Đông Sơn trong phần trưng bày thời Tiền sử của bảo tàng Lịch Sử Việt Nam...)

Cách thức tham quan này giúp cho người xem khó theo dõi một cách lôgic hệ thống nhưng lại tiếp thu được một cách chủ động, đánh giá được biểu hiện bên trong của hiện vật, gây được cho người xem ấn tượng sâu sắc.

Cách thức hướng dẫn tham quan chi tiết, đây là cách thức chủ yếu dành cho khách đến bảo tàng để khảo sát, nghiên cứu những hiện vật lịch sử, văn hoá có liên quan đến vấn đề mà họ quan tâm hoặc thời gian tham quan nhiều. Đối với đối tượng khách này, hướng dẫn viên nên mời thuyết minh viên bảo tàng giới thiệu, hoặc tiến hành giới thiệu chi tiết từng phần trưng bày bảo tàng theo thứ tự từng chủ đề, tiểu đề, vấn đề với từng hiện vật nối tiếp.

Thông thường trình tự hướng dẫn tham quan theo cách thức này như sau:

+ Giới thiệu khái quát lịch sử hình thành bảo tàng, bố cục trưng bày của bảo tàng;

+ Nội dung chủ yếu mà bảo tàng thể hiện qua hệ thống trưng bày;

+ Nội dung của từng phần trưng bày, từng chủ đề, từng tiểu đề, vấn đề trong phần trưng bày đó;

+ Giới thiệu từng hiện vật theo thứ tự nội dung trưng bày một cách sâu sắc, hoặc chỉ tập trung vào phần mà du khách quan tâm, tìm hiểu để chỉ dẫn thuyết minh đáp ứng nhu cầu của khách.

Hướng dẫn viên hướng dẫn cho du khách xem lần lượt tất cả các phần trưng bày trong hệ thống trưng bày để du khách hiểu được nội dung trưng bày của bảo tàng. Sau mỗi phần đưa ra kết luận chung (về một giai đoạn, một thời kỳ, một hệ ngôn ngữ mà bảo tàng thể hiện...) trước khi chuyển sang phần trưng bày khác.

Về phương pháp chỉ dẫn du khách quan sát hiện vật trong bảo tàng, hướng dẫn viên luôn phải đi chuyển trước du khách, gặp chủ đề không cần giới thiệu thì không dừng chân nhưng không có nghĩa là phớt lờ chỗ đó. Khi đến điểm lựa chọn, hướng dẫn viên dành vài phút chờ cho du khách tập hợp đầy đủ rồi mới tiếp tục chỉ dẫn thuyết minh. Chỗ đứng của người hướng dẫn cũng phải phù hợp có ý tứ, không che khuất tầm nhìn của khách. Trong trường hợp cần thiết, nếu người xem mệt mỏi, cần thay đổi cho khách xem mô hình, sa bàn, xem phim tạo không khí vui vẻ, hứng thú cho người xem. Trong quá trình hướng dẫn khách, phải luôn luôn theo dõi quan sát diễn biến biểu hiện tình cảm, thái độ của khách để kịp thời điều chỉnh nội dung cũng như dung lượng thông tin và thời gian sao cho hợp lý, đáp ứng đúng yêu cầu của khách.

Về phương pháp thuyết minh, người hướng dẫn tùy vào đối tượng khách mà chú ý đến “điểm nhấn” trong nội dung bài thuyết minh. Chẳng hạn, với đối tượng khách quốc tế, trong một chừng mực nào đó có thể hạ chức năng tuyên truyền, giáo dục của những vấn đề trong nội dung trưng bày mà “chiếu cố” hơn đến nhu cầu tri thức khoa học và thị hiếu văn hoá của khách bằng cách hướng họ vào những vấn đề cơ bản, những hiện vật tiêu biểu cốt làm sao thu hút được họ, làm cho họ hiểu cho dù chưa được đầy đủ, chưa hệ thống nhưng là đúng về lịch sử đất nước

dân tộc mình để khi rời khỏi bảo tàng du khách đều có ấn tượng, một kỷ niệm tốt và đẹp về đất nước con người Việt Nam.

Về ngôn ngữ diễn đạt trong nội dung và quá trình hướng dẫn tại bảo tàng, hướng dẫn viên nên tránh dùng nhiều thuật ngữ chuyên môn, chuyên ngành gây sự khó hiểu cho khách (như chiến tranh nhân dân, chiến tranh cục bộ, chiến tranh đặc biệt, chiến tranh du kích... khi hướng dẫn tham quan Bảo tàng Lịch sử Quân sự). Nên nói ngắn gọn, diễn đạt lời nói khúc triết mạch lạc, câu nói chuẩn xác, biểu cảm, tập trung nhấn mạnh những ý chính, sao cho hài hoà sinh động để khách hiểu và nhớ lâu.

Do đối tượng thuyết minh trong bảo tàng chủ yếu là các hiện vật - bản thân nó chứng minh cho sự kiện, hiện tượng nhất định nào đó trong quá trình phát triển của xã hội, của tự nhiên và các mô hình. Vì vậy, phương pháp thuyết minh hiệu quả nhất tại bảo tàng là phương pháp miêu tả, kể chuyện (kể chuyện trước hiện vật, sa bàn, mô hình...), phương pháp này nhằm đánh thức hiện vật sống lại với hiện tại, giúp người xem hiểu được những giá trị chứa đựng bên trong hiện vật, hiểu được quá khứ, tái hiện lại những sự kiện diễn ra mà hiện vật là một vật chứng cụ thể. Phương pháp này cũng dễ “thấm” vào người nghe và trở thành nhận thức của họ, tạo được sự cuốn hút, khắc phục sự nhàm chán đối với du khách khi tham quan.

Ngoài ra có thể xen cài các phương pháp khác như phương pháp bình luận, phương pháp thuyết minh thuật ngữ, phương pháp diễn dịch... để giúp cho du khách hiểu được nội dung trưng bày một cách thấu đáo nhất.

Sau mỗi phần đã được giới thiệu, hướng dẫn viên nên dành thời gian để cho du khách có điều kiện quan sát kỹ các hiện vật và nắm lại nội dung trưng bày.

Lưu ý, các bảo tàng thường có phần không gian trưng bày trong nhà và ngoài trời mà phần trưng bày trong nhà là chính, phần trưng bày ngoài trời thường chỉ mang tính minh họa. Vì vậy, hướng dẫn viên khi hướng dẫn du khách tham quan bao giờ cũng phải bắt đầu từ phần trưng bày trong nhà trước. Nhưng nếu khách tham quan trong nhà quá đông, điều kiện thời tiết bên ngoài lại thuận lợi, hướng dẫn viên có thể hướng dẫn du khách tham quan tìm hiểu không gian trưng bày ngoài trời rồi mới vào trong nhà.

Phần trưng bày ngoài trời còn là nơi tạo điều kiện cho du khách được tiếp xúc trực tiếp với hiện vật. Vì vậy, khi hướng dẫn du khách tham quan không gian trưng bày này, lời thuyết minh đóng vai trò thứ yếu.

Một hiện tượng thường gặp trong các đoàn khách tham quan bảo tàng là tính tự do, ngẫu hứng. Hướng dẫn viên cần tỏ thái độ nghiêm túc và chú ý đến trạng thái tâm lý của khách trong quá trình hướng dẫn tham quan ở đây.

4.5.1.6. Hướng dẫn tham quan các đô thị lớn

Đây là chuyến tham quan tổng hợp, là sự kết hợp của nhiều chuyến tham quan chuyên đề được xây dựng trên cơ sở xem xét nhiều đối tượng tham quan thuộc nhiều loại khác nhau trong chuyến hành trình.

Hướng dẫn viên cần chuẩn bị chi tiết cho chuyến tham quan. Phải tiến hành khảo sát thực tế để xây dựng tuyến hành trình, chọn điểm tham quan và đối tượng chỉ dẫn thuyết minh. Khi xây dựng hành trình tham quan cần đảm bảo thuận tiện cho việc chỉ dẫn thuyết minh của hướng dẫn viên và hoạt động tham quan của du khách, tránh trùng lặp về đường đi và khó khăn trong việc giới thiệu chỉ dẫn.

Thông thường chuyên đề lịch sử là chuyên đề bắt buộc trong các chuyến tham quan đô thị này, do vậy hướng dẫn viên cần phải nắm vững lịch sử ra đời, những sự kiện diễn ra trong quá trình phát triển của đô thị đó. Chuyến tham quan trong các đô thị là chuyến tham quan kết hợp nhiều đề tài khác nhau: lịch sử, chính trị, kinh tế, văn hoá, y tế, giáo dục... Vì vậy, khi chuyển từ đề tài này sang đề tài khác hướng dẫn viên cần phải đảm bảo tính lôgic về nội dung thuyết trình và thời gian thực hiện.

4.5.2. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên

4.5.2.1. Đặc điểm của loại tài nguyên du lịch tự nhiên có ảnh hưởng đến hướng dẫn tham quan du lịch

- Tài nguyên du lịch tự nhiên có tác dụng nghỉ dưỡng, giải trí nhiều hơn, tác dụng nhận thức có ý nghĩa thứ yếu. Vì vậy, khi đưa du khách đến tham quan tại các đối tượng này, hướng dẫn viên cần dành thời lượng nhiều cho khách tự biểu hiện những cảm xúc của mình.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên mang tính mùa, phụ thuộc vào các điều kiện khí tượng và các điều kiện tự nhiên khác. Vì thế

cho nên đối với các đối tượng này thường chỉ đến tham quan trong một thời điểm nhất định, khi điều kiện khí hậu, thời tiết... cho phép. Trước khi thực hiện chuyến tham quan đến đối tượng này, hướng dẫn viên cần chú ý đến vấn đề thời tiết.

- Việc tìm hiểu đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên thường phải diễn ra trong một thời gian dài. Do vậy, trong khuôn khổ một chuyến du lịch, du khách khó có thể hiểu rõ và cảm nhận hết giá trị của điểm tham quan đó.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên thường có địa hình hết sức phức tạp, có nhiều yếu tố khách quan tác động gây khó khăn cho hoạt động hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên và sự an toàn về tính mạng, sức khỏe của du khách. Hướng dẫn viên cần chuẩn bị kỹ lưỡng, chi tiết trước khi đưa khách đến tham quan và quan tâm nhiều đến du khách trong quá trình hướng dẫn.

- Tài nguyên du lịch tự nhiên thường tập trung xa các điểm quần cư nên việc tiếp cận với nguồn tài nguyên này khó khăn hơn tài nguyên du lịch nhân văn. Khi đến tham quan các điểm thuộc loại tài nguyên du lịch này, khó có thể sử dụng cơ sở vật chất ở những điểm quần cư, vì vậy, hướng dẫn viên phải nhắc nhở và quan tâm nhiều hơn đến vấn đề ăn uống, nghỉ ngơi của khách.

4.5.2.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan

- Mục đích của chuyến tham quan

Mục đích của du khách khi đến tham quan các đối tượng thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên chủ yếu là để nghỉ ngơi,

giải trí, chữa bệnh, tìm hiểu thế giới động vật, thực vật, địa chất, môi trường...

- *Phương pháp hướng dẫn tham quan*

• *Giai đoạn chuẩn bị*

- Chuẩn bị những nội dung thông tin mà hướng dẫn viên cần phải cung cấp cho du khách khi tham quan các đối tượng này như: tên gọi, vị trí, thời gian xuất hiện, những giá trị nổi bật, kích thước, các loại động thực vật chủ yếu, hệ sinh thái, giá trị về mặt kinh tế...

Thông tin về những đối tượng cùng loại trong lãnh thổ và ở các nước khác, đặc biệt là quốc gia của du khách tham quan cũng như hệ thống tài nguyên tự nhiên nói chung.

- Hướng dẫn viên cần lường trước những khó khăn khi tổ chức hướng dẫn tham quan, đặc biệt trong vấn đề di chuyển vì có khi phải lội suối, trèo đèo, vượt thác, đi trong rừng dễ mất phương hướng... Những vấn đề này thường được đề cập trước trong hợp đồng, nhưng hướng dẫn viên luôn phải chuẩn bị để tránh những tình huống xấu xảy ra. Bên cạnh đó phải nắm vững những nguyên tắc bảo vệ môi trường, những quy định tại điểm tham quan.

- Xác định trước những điểm nghỉ cho khách (vì khoảng cách di chuyển khi tham quan các đối tượng thuộc hệ thống tài nguyên tự nhiên thường dài do đối tượng phân tán ở một địa bàn rộng).

- Luôn chú ý đến dự báo khí hậu, thời tiết trong thời gian diễn ra cuộc tham quan để đưa ra những biện pháp xử lý thích

hợp đảm bảo hoàn thành tốt chuyến tham quan và sự an toàn cho du khách.

- Chuẩn bị các trang bị dụng cụ hỗ trợ cho chuyến đi như: đèn pin, thuốc chống muỗi, vắt, kem chống nắng, quần áo, lều, bạt... và nhắc nhở du khách những vấn đề cần chuẩn bị trước chuyến đi, những điểm cần lưu ý quan tâm trong quá trình tham quan.

• *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

- Trước khi giới thiệu về những vấn đề chính tại điểm tham quan, hướng dẫn viên cần phổ biến nội quy bảo vệ môi trường ở điểm đó.

- Khi chọn vị trí quan sát, đường di chuyển chú ý đến vấn đề bảo vệ an toàn cho khách (vị trí quan sát tốt nhất cho du khách khi tham quan các đối tượng này là vị trí đảm bảo an toàn tốt nhất cho du khách). Phải linh hoạt thay đổi đường di chuyển của khách nếu có những yếu tố khách quan tác động gây khó khăn trong vấn đề di chuyển như điều kiện thời tiết, nước lên... để đảm bảo sức khỏe và tính mạng của họ.

- Xem xét những tác động ngoại cảnh để lựa chọn các trang thiết bị hỗ trợ cho công tác chỉ dẫn thuyết minh và đảm bảo tầm quan sát cũng như việc tiếp nhận thông tin của du khách.

- Trong phương pháp thuyết minh, hướng dẫn viên nên sử dụng phương pháp so sánh. So sánh những giá trị của điểm mình đang hướng dẫn với các đối tượng cùng loại trong vùng, quốc gia và quốc tế để du khách thấy được sự khác biệt, sự độc đáo và tính riêng có của điểm tham quan. Trong trường hợp nếu

đối tượng tham quan chỉ nghe thuyết minh được mà khách không có điều kiện quan sát tại chỗ thì hướng dẫn viên cần chỉ cho khách những điểm quan sát cụ thể, đặc sắc nhất (như trong vịnh, rừng, hay hang động hẹp, tối không quan sát được tất cả các đối tượng, không có được cái nhìn toàn cảnh, hướng dẫn viên nên chọn và chỉ dẫn cho khách quan sát những điểm đặc sắc, độc đáo nhất).

Đối với những đối tượng độc đáo, kỳ vĩ, gây tác động mạnh đến cảm xúc tâm lý của khách, hướng dẫn viên chỉ hướng khách tới đối tượng mà không cần thuyết minh, để cho khách tự khám phá, thưởng ngoạn, thẩm nhận về đối tượng như: chiêm ngưỡng cảnh quan thiên nhiên của Vịnh Hạ Long, cảnh biển lúc bình minh, cảnh biển ngoài khơi lúc hoàng hôn, hay đứng trên ngọn Thủy Sơn ở Ngũ Hành Sơn hướng về bán đảo Sơn Trà và biển xanh xa vời của Non Nước (Đà Nẵng), từ đỉnh núi Ba Vì ngắm nhìn khung cảnh uốn lượn của sông Đà, trên đỉnh Hàm Rồng nhìn xuống thung lũng với ruộng bậc thang... Những lúc như vậy, ấn tượng thị giác sẽ tạo cảm xúc mạnh hơn là thuyết minh của hướng dẫn viên.

Với các đối tượng thiên nhiên này, hướng dẫn viên có thể dùng thủ pháp dành một chút thời gian cho du khách quan sát có ấn tượng, có cảm xúc về đối tượng tham quan rồi mới thuyết minh để thu hút khách, tạo cảm xúc mạnh hơn nữa cho khách về đối tượng.

Ngoài ra, khi hướng dẫn du khách tham quan tại các đối tượng thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên, hướng dẫn viên cần chú ý tới một số vấn đề:

+ Mọi thông tin của chuyến tham quan đến các đối tượng này đều bắt nguồn từ bản thân đối tượng chứ không phải do những sự kiện, dữ kiện vì vậy sự kết hợp sự kiện, các dữ kiện khác để thuyết minh chỉ mang tính chất bổ sung.

+ Hướng dẫn viên cần dành nhiều thời gian cho khách tự quan sát, xem xét đối tượng, quay phim, chụp ảnh...

4.5.2.3. Hướng dẫn tham quan rừng

Chương trình tham quan rừng (trekking tour) là các chuyến du lịch đưa du khách đến các khu vườn quốc gia để vừa tham quan, khám phá hệ thống động thực vật, vừa tìm hiểu cuộc sống thường nhật của cộng đồng dân cư tại các vùng núi, rừng.

Để thực hiện chương trình tham quan du lịch này, các công ty đã kết hợp với ban quản lý của rừng quốc gia để giới thiệu chương trình thăm rừng và các thắng cảnh của núi rừng cho du khách. Trong các chương trình tham quan Tây Nguyên (Tây Nguyên đến vùng biển Đà Nẵng) hoặc tham quan vùng núi phía Bắc (từ Hà Nội tham quan các tuyến điểm Hoà Bình, Lào Cai, Bắc Hà, Sa Pa...), du khách có cơ hội khám phá môi trường thiên nhiên (bằng cách đi bộ, đi thuyền độc mộc trên sông) và tiếp cận với các cộng đồng dân tộc thiểu số người Ba Na, Gia Rai, Mông, Dao, Thái... (qua các đêm công chiêng, uống rượu cần và nghỉ lại trong các buôn, làng).

Đây là chương trình du lịch độc đáo mà Việt Nam có nhiều tiềm năng để khai thác xây dựng mà không phải quốc gia nào cũng có.

Hầu hết du khách đi theo chương trình tham quan này là những người có sức khoẻ tốt, đặc biệt thích đi bộ, yêu thiên nhiên, thích tìm hiểu những miền đất lạ, nơi còn nguyên sơ, ít bị tác động bởi con người. Họ muốn khám phá khía cạnh “*thực*” của một đất nước. Vì vậy, ngoài việc thưởng ngoạn sự hùng vĩ của phong cảnh núi rừng, du khách còn muốn khám phá đời sống của các dân tộc thiểu số cư trú tại khu vực đó với những phong tục tập quán truyền thống, những hoạt động sinh hoạt thường nhật, những nét văn hoá độc đáo, sự hoà nhập của dân tộc với thiên nhiên, núi rừng... Họ còn là những du khách có tấm lòng sẵn sàng chia sẻ, cảm thông với lối sống của cộng đồng cư dân bản địa. Vì thế, đây còn là một chương trình tham quan có trách nhiệm với việc bảo vệ thiên nhiên, đồng thời, có thể bảo đảm cho sự phát triển bền vững của cư dân địa phương thuộc loại hình du lịch sinh thái mà ngành du lịch của chúng ta đang chú trọng và hướng tới.

- *Giai đoạn chuẩn bị*

Ngoài việc chuẩn bị như những chuyến tham quan du lịch thông thường khác, hướng dẫn viên cần lưu ý:

- Phải xác lập một sơ đồ hành trình và lập kế hoạch hành động cho chuyến tham quan. Việc lập lộ trình cho chuyến tham quan này có ý nghĩa rất quan trọng. Hướng dẫn viên phải biết định ra thời gian xuất phát chuyến đi, diễn biến hành trình trên đường tham quan, kết hợp ăn uống, nghỉ ngơi giải trí, thời gian đến đích sao cho phù hợp với thời tiết, địa hình núi rừng, đường đi, ánh sáng (vì ở miền núi, trời chóng tối).

- Chuẩn bị các vật dụng cần thiết như chăn màn, đồ ăn khô, thực phẩm, đồ uống, một số thuốc men thông dụng, thuốc chống vắt, muỗi, đèn pin...

- Hướng dẫn viên phải nắm bắt những phong tục tập quán, kiêng kỵ của địa phương.

- Nắm được đầy đủ thông tin về môi trường tự nhiên, các nguyên tắc bảo vệ. Phải chuẩn bị những kiến thức về đặc điểm sinh thái, văn hoá cộng đồng địa phương...

- Trước khi thực hiện chương trình này, hướng dẫn viên nên trao đổi thông tin với người dân địa phương, người quản lý điểm, người yêu thiên nhiên để thu lượm thêm những kiến thức. Hướng dẫn viên phải tạo lập mối quan hệ đặc biệt với người dân, với địa phương nơi tổ chức hoạt động tham quan du lịch.

Ngoài ra, cần thông báo cho du khách những vấn đề liên quan đến chuyến đi như thời gian, địa hình cảnh quan, trang phục, những vật dụng cần thiết, những yêu cầu, cách thức nghiên cứu, quan sát tìm hiểu thiên nhiên, môi trường...

• *Giai đoạn hướng dẫn tham quan*

Khi bắt đầu chuyến tham quan, hướng dẫn viên cần thông báo chính xác cho khách du lịch về thời gian bắt đầu chuyến tham quan, điểm xuất phát và kết thúc của chuyến đi, những điểm dừng nghỉ, điều kiện nghỉ ngơi, đặc điểm địa hình cảnh quan, những vấn đề cần chú ý...

Đối với chương trình tham quan này, hướng dẫn viên nên nhờ người dân địa phương hoặc những nhà quản lý điểm làm

thay vai trò của mình, hướng dẫn viên chỉ đi cùng đoàn với tư cách là người quản lý, tháp tùng.

Dù với vai trò là người hướng dẫn hay quản lý đoàn khách, hướng dẫn viên luôn phải nhắc khách về việc thực hiện những vấn đề bảo vệ môi trường như: du khách phải tôn trọng văn hoá địa phương, không nên đưa tập quán sinh hoạt thành phố vào nơi đến tham quan; không nên quá gần các động vật dã sinh; không nên mua các động, thực vật được bảo vệ cùng những chế phẩm của chúng; hãy vứt rác thải vào thùng rác, không làm ô nhiễm đất và nước; cách sống và sinh hoạt ở đây phải có lợi nhiều cho việc bảo vệ tự nhiên...

Khi tổ chức các hoạt động ăn, nghỉ, sinh hoạt tập thể cho du khách phải chọn nơi nào môi trường ít bị ảnh hưởng nhất. Không nên đề xuất với du khách những hoạt động, cách thức sinh hoạt tác động đến tài nguyên, môi trường...

Hướng dẫn cho du khách cách thức quan sát, tìm hiểu thế giới kỳ diệu của thiên nhiên:

+ Thảo mộc: tìm hiểu các loại cây cỏ: tên, cây nào độc, cây nào tốt, gỗ xấu...;

+ Động vật: quan sát, tìm hiểu lối sống của chim muông và các thú rừng, từ thức ăn của chúng, lối làm tổ, cách làm hang, mùa sinh nở. Nếu có máy ảnh và niềm say mê thiên nhiên thì du khách sẽ có những bức ảnh đẹp, rất thú vị;

+ Cách tìm hiểu, thu thập những khoáng chất;

+ Phương pháp quan sát mây trời, hướng gió để tiên đoán thời tiết.

Khi đến các địa phương, hướng dẫn viên giúp du khách tìm hiểu những tri thức bản địa, cách ứng xử của người dân đối với thiên nhiên và lối sống hoà hợp với thiên nhiên của họ. Cung cấp cho du khách những thông tin về tổ chức sinh sống của người dân địa phương và những hoạt động văn hoá xã hội, đời sống kinh tế, nghề truyền thống...

Một vấn đề cần chú ý là trong suốt quá trình thực hiện chuyến tham quan du lịch, hướng dẫn viên phải luôn điều chỉnh tốc độ đi bộ sao cho mọi thành viên trong đoàn đều có thể đi chuyển cùng nhau, không bị quá sức và quan sát được cảnh quan xung quanh.

Nhìn chung, đối với chương trình du lịch này, hướng dẫn viên cần tích cực giới thiệu cho du khách về văn hoá và thiên nhiên địa phương; tổ chức giao lưu giữa du khách và người địa phương; tạo điều kiện để du khách tiếp xúc và tham gia vào những hoạt động đời sống sinh hoạt của họ. Cùng du khách thực hiện đúng phương châm "*Không giết gì ngoài thời gian, không để lại gì ngoài những dấu chân, không lấy gì ngoài những bức ảnh*" ở nơi đến du lịch.

Chương 5

NHỮNG KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ BỔ TRỢ

5.1. Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ

Hướng dẫn viên phải xử lý nhiều mối quan hệ khá phức tạp trong quá trình hướng dẫn. Đó là những mối quan hệ cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch: mối quan hệ với du khách, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách, trưởng đoàn khách du lịch, nhân viên điều hành, nhân viên các cơ sở dịch vụ du lịch, các cơ quan, chính quyền và nhân dân địa phương trên tuyến, điểm du lịch... Nếu hướng dẫn viên biết xử lý tốt những mối quan hệ ấy sẽ tạo được những tác động thuận lợi, hạn chế những tác động bất lợi trong hoạt động hướng dẫn, đem lại sự thành công cho chuyến du lịch, hoàn thành trọng trách của mình.

5.1.1. Với trưởng đoàn khách

Hướng dẫn viên tạo lập mối quan hệ tốt với trưởng đoàn khách du lịch sẽ là một nhân tố góp phần mang lại sự thành công cho chuyến đi. Việc phối hợp này được xác định như mối quan hệ giữa hai đồng nghiệp cùng thực hiện nhiệm vụ giúp đoàn khách hoàn thành tốt chuyến tham quan du lịch.

Để đảm bảo mối quan hệ này hướng dẫn viên phải xử lý khéo léo:

- Phân công cụ thể, rõ ràng trách nhiệm của trưởng đoàn khách và hướng dẫn viên;

+ Hướng dẫn viên chịu trách nhiệm chính về công tác tổ chức cho đoàn thực hiện chương trình tham quan du lịch đã ký kết;

+ Trưởng đoàn hỗ trợ công tác tổ chức của đoàn trong một số công việc cụ thể như: theo dõi đơn đốc giờ giấc của đoàn khách, kiểm tra số lượng khách, thu hộ chiếu, vé, các giấy tờ cần thiết khác khi hướng dẫn viên yêu cầu. Nắm nguyện vọng, yêu cầu, đề đạt chung của đoàn khách để phản ánh cho hướng dẫn viên. Tự quản lý công việc nội bộ của đoàn.

- Tổ rõ mong muốn thiện chí được hợp tác với trưởng đoàn và phải luôn quan tâm, chăm sóc cho mối quan hệ này.

Ngay từ buổi đầu gặp gỡ đầu tiên, ngoài việc thăm hỏi, xã giao hướng dẫn viên đã thông qua, trao đổi về một số vấn đề với trưởng đoàn như chương trình hoạt động và tình hình của đoàn khách... Giúp đỡ và có lời khuyên với trưởng đoàn rêu họ lần đầu tiên đến Việt Nam. Đối với trưởng đoàn hoàn thành nhiệm vụ, trách nhiệm của mình, hướng dẫn viên cần khen ngợi, đề cao uy tín của trưởng đoàn. Thường xuyên trao đổi với trưởng đoàn về các vấn đề liên quan đến đoàn khách và luôn thể hiện sự tôn trọng các quyết định của trưởng đoàn để tạo sự hợp tác tốt.

- Nếu trên thực tế, giữa hướng dẫn viên và trưởng đoàn gặp một số xung đột như trưởng đoàn lạm dụng uy tín cá nhân là nhân vật trung tâm, quyết định mọi việc, coi thường hướng dẫn viên, hay lợi dụng uy tín của hãng phản ánh ý kiến tiêu trung

thực về cán bộ hướng dẫn, lợi dụng sự hiểu biết của mình đưa ra những thông tin sai lệch... Hướng dẫn viên phải cương quyết góp ý kiến, phê phán để đưa trường đoàn về đúng vị trí của mình nhưng tránh phê phán, tranh luận, xung đột trước mặt đoàn khách.

5.1.2. Với lái xe

Lái xe du lịch trong hoạt động du lịch có một vai trò vô cùng quan trọng. Họ thuộc tuyến đường, nắm bắt được tình hình đường xá, nếu hướng dẫn viên du lịch và lái xe phối hợp chặt chẽ, ăn ý thì có thể đảm bảo hoạt động du lịch được tiến hành một cách thuận lợi.

Hướng dẫn viên và lái xe mỗi người có một chức năng, nhiệm vụ riêng nhưng có cùng mục đích phục vụ đoàn khách du lịch thực hiện tốt chuyến tham quan. Để đảm bảo mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và lái xe được tốt, việc phân công trách nhiệm đôi bên rõ ràng là rất cần thiết.

Thực ra, nhiệm vụ, trách nhiệm của lái xe đã rõ ràng. Tuy vậy, trong buổi gặp đầu tiên, hướng dẫn viên cần công khai thông báo các nhiệm vụ, thông tin cần thiết cho lái xe như:

- + Chương trình hoạt động của đoàn;
- + Bảng tính km, việc hướng dẫn viên sẵn sàng ký xác nhận số km, thời gian lái xe làm ngoài giờ;
- + Phiếu nhận xét về thái độ, tinh thần làm việc của hướng dẫn viên và lái xe;
- + Chế độ ăn nghỉ của lái xe, chế độ chi tiêu dọc đường như thuê đường, bến bãi, vé phà...;

+ Trách nhiệm của lái xe (như không được chạy nhanh, phanh gấp, dừng xe khi khách có yêu cầu chụp ảnh, đi vệ sinh, khi sử dụng tape, radio phải hỏi khách, bảo vệ tài sản của khách, còi xe phải êm tránh tối đa dùng còi... Lái xe phải nắm tình hình giao thông mới nhất để có khó khăn thông báo trước cho du khách. Trong những chuyến hành trình dài độ 1 giờ đồng hồ phải cho khách nghỉ ngơi ra ngoài hít thở không khí...) và đề nghị lái xe cho biết ý kiến.

Hướng dẫn viên phải luôn thể hiện sự mong muốn được hợp tác với lái xe, phải luôn thể hiện tinh thần bình đẳng, thái độ hoà nhã với lái xe, không được thể hiện mình quan trọng hơn lái xe. Mọi ý kiến của hướng dẫn viên không được diễn đạt như kiểu ra lệnh, phải giúp đỡ lái xe trong một số trường hợp. Sự khéo léo trong quan hệ ứng xử đó được thể hiện cụ thể như sau:

- Hướng dẫn viên giới thiệu lái xe với khách khi bắt đầu chuyến du lịch. Cuối buổi tham quan nên nói chuyện, trao đổi với lái xe, tỏ ý khen ngợi lái xe nếu lái xe hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Nếu tiếp đón du khách nước ngoài, khi xe du lịch đến điểm tham quan, sau khi hướng dẫn viên du lịch dùng tiếng nước ngoài nói chuyện với du khách thời gian tập hợp, địa điểm, cần nhớ dùng tiếng Việt nói với lái xe.

- Vào bữa ăn tối hoặc sáng nên thông báo cho lái xe về chương trình sắp tới của đoàn. Báo trước những điểm tham quan ngoài dự kiến để lái xe biết (chuẩn bị xăng, dầu, kiểm tra máy móc..)

- Hướng dẫn viên du lịch cần giúp đỡ lái xe làm tốt công việc lái xe an toàn, như giúp lái xe tiến hành sửa chữa nhỏ, duy trì sự

sạch sẽ của kính chắn gió và cửa sổ xe; không nói chuyện phiếm với lái xe trong quá trình đi, nếu gặp phải tình huống nguy hiểm, lái xe phải bảo vệ xe và du khách, hướng dẫn viên phải đi tìm sự giúp đỡ.

- Cùng với lái xe nghiên cứu, sắp xếp lịch trình, hỏi ý kiến của lái xe về lịch trình. Hướng dẫn viên chú ý nghe ý kiến của lái xe về những vấn đề có lợi cho sự thuận tiện và an toàn của lộ trình du lịch.

- Hướng dẫn viên nên ăn cùng với lái xe

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của lái xe khi giải quyết các trường hợp mặc dù hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm chính.

- Khi hẹn lái xe đón, phục vụ đoàn hướng dẫn viên cần thông báo rõ ràng về thời gian, địa điểm. Nhắc nhở lái xe trong một số trường hợp cần thiết.

- Trên đường hành trình, hướng dẫn viên không nên nói chuyện riêng quá nhiều với lái xe (đặc biệt ở trong những đoạn đường nguy hiểm) khiến cho du khách không hài lòng.

- Mâu thuẫn giữa hướng dẫn viên và lái xe có thể xảy ra bất kỳ lúc nào. Người hướng dẫn không được thể hiện xung đột, va chạm với lái xe trước mặt khách (tránh trường hợp bất đồng được giải quyết bằng vũ lực trước mặt khách).

- Trong cơ chế thị trường hiện nay, du khách thường có quà biếu cho hướng dẫn viên và lái xe phục vụ tốt. Hướng dẫn viên tránh nhận hộ quà biếu của lái xe, tốt nhất là để khách tự đưa cho lái xe.

5.1.3. Với du khách

Đây là mối quan hệ bao trùm và lớn nhất trong loạt động hướng dẫn. Vai trò của hướng dẫn viên là giúp khách thoải mái như câu của du khách, giúp cho du khách có một chuyến đi thực sự vui vẻ, bổ ích xứng với số tiền mà họ đã bỏ ra để mua chương trình. Vì vậy, để tạo được sự thoải mái, thân mật trên cơ sở sự hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau, hướng dẫn viên cần chú ý đến các vấn đề sau:

- Để có được cảm tình của khách du lịch, sự tin cậy của họ, hướng dẫn viên phải làm cho khách thấy rằng người hướng dẫn có ý thức quý trọng đất nước của du khách, hiểu biết về phong tục tập quán, quan tâm đến lịch sử, văn hoá, quan tâm đến mọi vấn đề đang diễn ra trong đời sống xã hội hiện nay của đất nước họ.

- Hướng dẫn viên phải đảm bảo tính công bằng cho đoàn khách. Thông thường, một đoàn khách ít có sự đồng nhất về tuổi tác, thành phần giới tính, cá tính, đôi khi có cả dạng khách đặc biệt như những người tàn tật, đồng tính... Bởi vậy, hướng dẫn viên phải có sự giao tiếp, xử sự một cách hài hoà chung với cả đoàn.

Nhiệm vụ của hướng dẫn viên phải quan tâm, bao quát toàn đoàn khách du lịch. Không cho phép có sự phân biệt đối xử, được biểu lộ sự cảm tình, sự thiếu tế nhị đối với bất kỳ một vị khách nào.

- Hướng dẫn viên phải biết tôn trọng khách, tức là phải luôn lắng nghe những ý kiến, yêu cầu, nguyện vọng đề đạt của khách. Khi du khách nói, nếu hướng dẫn viên chăm chú lắng nghe và biết

biểu hiện thái độ của mình thì họ sẽ rất có cảm tình. Một cái gật đầu tán đồng, một nụ cười hé mở sẽ làm cho họ cảm thấy dễ chịu thoải mái. Khi nghe, điều tối kỵ là cắt ngang lời nói. Hướng dẫn viên phải tỏ ra là mình biết kiềm chế, biết nhường bộ, thì mới tạo được mối quan hệ tốt.

Việc tôn trọng khách còn được thể hiện ở chỗ hướng dẫn viên không được gọi sai hoặc nhầm tên khách, nhất là tên của trưởng đoàn. Hướng dẫn viên phải xưng hô với khách như thế nào? (nên gọi du khách bằng cái tên họ ưa dùng, chứ không bằng cái tên có vẻ tự nhiên và thuận tiện cho mình). Khi khách có những lời nói, hành vi, cử chỉ không lịch sự với mình, nhất là trước mặt cả đoàn khách, hướng dẫn viên cần hết sức bình tĩnh, không được phản ứng thẳng thừng mà cần nhẹ nhàng giải thích cho khách hiểu và tự nhận ra lỗi.

- Hướng dẫn viên phải biết khen chê khách một cách đúng mức. Phải nhận thấy và khen ngợi những hành vi đẹp của du khách (như khách thực hiện đúng giờ giấc, đúng quy định, giúp hướng dẫn viên giải quyết một số vấn đề...) và biết làm giảm lỗi của khách khi khách vi phạm mà không cố ý. Tuy nhiên, đối với những hành vi phá rối, hướng dẫn viên phải cương quyết xử lý, phải nhanh chóng từ chối, giải thích cho họ rõ với thái độ nghiêm túc.

- Hướng dẫn viên phải biết động viên, chia sẻ với khách. Trong một số trường hợp, do điều kiện khách quan, đoàn khách buồn chán bởi gặp một số điều không thuận lợi, may mắn trong chương trình tham quan du lịch (ví như gặp điều kiện thời tiết

không thuận lợi, hỏng máy ảnh, máy quay khi ở nơi có phong cảnh đẹp...), hướng dẫn viên cần biết động viên, an ủi khéo, tránh tình trạng khơi thêm nỗi buồn chán, thất vọng của du khách.

- Hướng dẫn viên phải biết hoà mình cùng du khách, sẵn sàng hưởng ứng, tham gia các hoạt động giải trí (như chụp ảnh chung, khiêu vũ...) nếu họ mời với thái độ niềm nở, nhiệt thành.

Phải biết dành thời gian vui chơi, chia sẻ cùng khách trong những tối rỗi, vui chơi với khách khi tới các khách sạn địa phương, hay trên cuộc hành trình dài ngày trên đường. Kể cho khách nghe những câu chuyện vui đời thường, truyện cười, truyện tiếu lâm... giúp cho mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và du khách ngày càng thân mật.

Hướng dẫn viên phải biết gợi chuyện và tập trở thành người biết lắng nghe. Có thể hỏi khách về môn thể thao họ ưa thích hay về các thành viên trong gia đình của họ. Việc hướng dẫn viên đặt câu hỏi với khách sẽ chứng tỏ được sự quan tâm đến du khách. Lắng nghe du khách trả lời hay những gì du khách nói, hướng dẫn viên sẽ bộc lộ được sự nể trọng họ và lưu ý đến những nhu cầu của họ. Nhưng khi tham gia các hoạt động cùng du khách, hướng dẫn viên chú ý vẫn phải giữ một khoảng cách nhất định, không kể chuyện nội bộ của cơ quan, tránh vào hùa với khách về một số quan điểm, chính kiến không phù hợp với nước ta.

- Hướng dẫn viên phải chú ý đến lời hứa của mình. Khách du lịch thường thông qua hướng dẫn viên để đề đạt nguyện vọng, yêu cầu của mình nên người hướng dẫn phải xem xét hết sức thận trọng khả năng thực tế thực hiện nguyện vọng, yêu cầu của

khách rồi mới trả lời khách. Trường hợp nếu thấy khả năng thực hiện nguyện vọng, yêu cầu của khách chưa chắc chắn, hướng dẫn viên không được hứa suông với khách.

Hứa tức là sẽ thực hiện, nếu vì lý do nào đó (dù là lý do chính đáng) lời hứa của mình không thực hiện được, người hướng dẫn cần xin lỗi khách, nói rõ lý do để khách có sự cảm thông nhất định.

Đồng thời, phải luôn luôn đến đúng hẹn vì trong cuộc sống đúng hẹn là phẩm chất đạo đức rất cần thiết. Đến đúng hẹn chứng tỏ mình là con người có uy tín, biết quý trọng thời gian, điều đó còn làm cho du khách cảm thấy được tôn trọng.

- Hướng dẫn viên còn phải luôn có tinh thần tận tâm, giúp đỡ khách từ việc nhỏ đến việc lớn: xách hành lý cho người già, phụ nữ có con nhỏ, người tàn tật; gửi thư, chuyển thông tin hộ khách đến bạn, người quen; tìm kiếm cửa hàng để khách thay dây đồng hồ... Hướng dẫn khách mua sắm hàng hoá, và trong công việc này nếu khách hỏi hướng dẫn viên chỉ nên đưa ra lời khuyên còn việc mua hay không do khách tự quyết định.

Ngoài ra, hướng dẫn viên không được quá nghiêm khắc với khách, không bắt khách chấp hành, tuân thủ mọi việc quá khắt khe mà phải biết chăm lo tới nhu cầu của khách. Phải tỏ ra khiêm tốn, không nên khoe khoang quá mức, đừng thể hiện mình là người biết nhiều, học sâu hiểu rộng, hãy biết tự kiềm chế, khiêm nhường để du khách cảm thấy dễ gần, dễ thông cảm, khắc hoạ được hình ảnh đẹp trong mắt du khách.

Hướng dẫn viên cũng cần hiểu rằng, trong thực tế mỗi đoàn khách bao giờ cũng có một số ít người không bình thường về tâm lý, có nếp sống khác biệt, tính cách ngạo mạn, ngang ngạnh, tự ty, ích kỷ, có những yêu cầu vô lý... Vì thế phải bắt chấp nhận, tự tâm niệm *"mình có ăn đời ở kiếp với họ đâu, chỉ làm việc với nhau ít ngày rồi mỗi người một ngã"*. Như vậy sẽ biến được cái bất bình thường thành cái bình thường, giúp cho hướng dẫn viên không bị ức chế tâm lý, phục vụ đoàn một cách tốt hơn hoàn thành nhiệm vụ của mình.

Tóm lại, trong hoạt động du lịch, du khách là khách hàng, là người tiêu dùng, hướng dẫn viên du lịch là chủ nhân, là người phục vụ, quan hệ chủ khách xử lý tốt, điều tiết tốt là sự bảo đảm quan trọng cho việc dẫn tốt đoàn du lịch. Trong quan hệ chủ khách, đóng vai trò quan trọng là hướng dẫn viên du lịch, do vậy, hướng dẫn viên du lịch trong quá trình dẫn đoàn phải thể hiện được:

- Tự tin, khiêm tốn, lễ độ: thích ứng với sự kỳ vọng về mặt tâm lý của khách du lịch đối với hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên du lịch đầu tiên cần thể hiện sự tự tin, trước sau đều tràn đầy tinh thần phục vụ, gặp chuyện gì cũng phải quyết đoán, làm việc dứt khoát, nói chuyện ba phải, không đẩy trách nhiệm, lúc nào cũng cần khiêm tốn, cẩn thận, không đổ kỹ, tự cao tự đại, khoe khoang, không hiểu không giả vờ hiểu, trong mắt không có ai, để đạt được sự tôn trọng và tin cậy của du khách.

- Nhiệt tình chân thành: đây là điều mà hướng dẫn viên du lịch trong công việc cần phải làm được. Chỉ có như thế mới có thể cùng

với du khách trong thời gian ngắn thiết lập quan hệ bạn bè tốt đẹp, mới có thể đạt được sự thấu hiểu, đồng cảm, hợp tác và giúp đỡ của du khách. Tôn trọng nhân cách, phong tục của du khách, thoả mãn yêu cầu hợp lý hợp pháp của họ là nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch. Du khách có thể mượn sự việc mà tức giận, có thể khiêu nại, nhưng hướng dẫn viên du lịch không thể chủ quan, cần chủ động, nhiệt tình, chân thành, lễ phép với du khách.

- Quan tâm, giúp đỡ khách một cách chân tình: Du khách cần sự chân tình, khát vọng chân tình, họ có thể quên cảnh vật mà họ đã tham quan trong một chuyến đi nào đó, hoặc quên một khách sạn họ đã ở, nhưng họ không bao giờ quên sự quan tâm chân tình của hướng dẫn viên du lịch. Có lúc vì du khách làm một việc nhỏ, một cử chỉ lễ phép nhỏ, nói một câu ấm lòng người, đều sẽ làm du khách ở nơi đất khách quê người có ấn tượng sâu sắc. Như trong quá trình du lịch, giúp du khách mua được cuốn sách họ muốn, quà kỷ niệm, món quà đặc sản, nhớ tên của du khách, tổ chức sinh nhật cho du khách... thông qua những việc nhỏ này, du khách có thể nhận thấy sự chân tình giữa người với người, từ đó hiệu quả thu được không thể kể hết.

5.1.4. Với hướng dẫn viên tại điểm

Trong công việc của mình, hướng dẫn viên thường xuyên phải tiếp xúc với hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên tại điểm, cán bộ giới thiệu, thuyết minh tại các điểm tham quan trong chương trình du lịch của du khách. Đây là những nhân vật góp phần không nhỏ vào sự thành công cho chuyến du lịch nếu trong chương trình có sự hiện diện của họ. Vì vậy, hướng dẫn

viên đi cùng đoàn cần thể hiện sự tôn trọng, sự mong muốn được hợp tác, được nhận sự giúp đỡ từ phía họ. Để có được điều đó, ngay từ lúc mới tiếp xúc, hướng dẫn viên cần giới thiệu họ với đoàn khách và cùng trao đổi những công việc liên quan đến nhiệm vụ, trách nhiệm của họ khi phục vụ đoàn.

Không chen ngang vào các hoạt động của hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên tại điểm hay cán bộ giới thiệu thuyết minh. Không được tỏ ra mình giỏi và hiểu biết hơn họ ngay cả khi hoạt động hướng dẫn tham quan cho đoàn của họ có khiếm khuyết. Cảm ơn và khen ngợi họ trước đoàn khách nếu họ thực hiện tốt chức trách của mình và phải biết nói đỡ cho họ nếu họ còn có những điểm làm du khách chưa hài lòng mỗi khi kết thúc buổi tham quan. Khi hướng dẫn viên muốn thể hiện sự tương trợ, giúp đỡ đối với công việc của họ phải hết sức tế nhị. Nếu có những bất đồng xảy ra, tránh việc giải quyết giữa hai bên trước mặt du khách nên luôn tìm cách giữ gìn, duy trì mối quan hệ lâu dài, tốt đẹp đối với họ.

5.1.5. Với các nhà cung cấp dịch vụ và các tổ chức có liên quan

Hướng dẫn viên có nhiệm vụ phục vụ khách, đảm bảo các dịch vụ và thay mặt công ty lữ hành giám sát và kiểm tra các nhà cung cấp dịch vụ. Vì thế việc thiết lập mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ, các tổ chức, đơn vị là điều nên làm của hướng dẫn viên.

Mối quan hệ này tốt, thì hướng dẫn viên và đoàn khách sẽ được đảm bảo các dịch vụ, xử lý được các vấn đề khi có khó khăn khách quan. Để xử lý tốt mối quan hệ này, hướng dẫn viên

cần thiết lập mối quan hệ ay cho bền vững, lâu dài, tốt đẹp dựa trên nguyên tắc trách nhiệm và lợi ích giữa các bên. Khéo léo giải quyết khi có tình huống xấu xảy ra, tránh xung đột và thực hiện tốt các vấn đề sau:

- Liên lạc với các đơn vị tiếp đón du lịch, kịp thời nắm bắt tin tức: Do các khâu trong tiếp đón du lịch nhiều, tình hình thường phát sinh thay đổi, để đảm bảo cho các khâu tiếp đãi không phát sinh sự cố, hướng dẫn viên du lịch nên thường xuyên liên hệ với nhà hàng, khách sạn, sân bay, kịp thời nắm bắt các tin tức để đảm bảo các hoạt động du lịch được tiến hành theo đúng kế hoạch và thuận lợi.

- Tôn trọng nhân viên phục vụ tại các cơ sở: Tôn trọng nhân viên phục vụ là thước đo quan trọng trình độ tu dưỡng của hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nên tôn trọng đồng nghiệp của mình, tôn trọng lao động và nhân cách của đồng nghiệp. Khi các nhân viên chuyên nghiệp khác phục vụ du khách, hướng dẫn viên du lịch nên đóng vai trò phụ giúp.

- Trong công việc luôn ủng hộ giúp đỡ lẫn nhau: Chương trình du lịch của du khách là sản phẩm du lịch mang tính tổng hợp, cùng lúc du khách tiếp xúc, sử dụng khách sạn, phương tiện giao thông, điểm du lịch và các dịch vụ khác. Hướng dẫn viên nên chú ý ủng hộ và giúp đỡ họ trong công việc, làm cho các khâu trong hoạt động du lịch của du khách đều làm cho họ cảm thấy hài lòng. Vì đơn vị tiếp đón dù có ưu tú đến mấy cũng khó mà đảm bảo trong công việc không có thiếu sót. Do vậy, hướng dẫn viên cần nhất định hợp tác tốt với nhân viên của các cơ quan có liên quan, cùng làm tốt công tác tiếp đón, phục vụ du khách.

5.2. Kỹ năng giao tiếp ứng xử

Những thái độ và những đặc thái cần thiết để tạo ra và duy trì mối liên hệ với du khách gọi là kỹ năng giao tiếp.

Trong giao tiếp vai trò hiểu người là rất lớn. Hơn nữa, không chỉ hiểu người mà còn phải biết gây thiện cảm, biết tạo sự tin cậy để họ bộc lộ những tâm sự từ đáy lòng của mình. Muốn du khách trở nên thân thiện, cởi mở và vui lòng chia sẻ thì trước hết hướng dẫn viên hãy làm cho họ vừa lòng. Hãy đặt mình vào địa vị của du khách để hiểu họ muốn gì, họ suy nghĩ như thế nào rồi đưa ra cách ứng xử đúng mực. Trong giao tiếp mọi cử chỉ, thái độ, hành vi của hướng dẫn viên đều gây nên những cảm xúc ở nơi du khách. Vì vậy, để thu được thành công trong giao tiếp, hướng dẫn viên phải là con người rất mẫn thiệp, lịch sự, phải biết cách đối nhân xử thế...

5.2.1. Giao tiếp thông thường

Hướng dẫn viên phải biết coi trọng văn hoá giao tiếp, ứng xử trong quá trình hướng dẫn, phục vụ khách du lịch trên cả hai phương diện hành vi và ngôn ngữ.

- Trước tiên, khi giao tiếp với khách du lịch, mọi cử chỉ, hành động, lời ăn tiếng nói phải luôn luôn chú ý. Hướng dẫn viên cần chủ động chào hỏi khách và những người liên quan trước mỗi ngày làm việc. Luôn giữ nét mặt tươi tắn và nụ cười trên môi, biết tạo dáng vẻ, cử chỉ thân thiện. Nắm vững cách thức giao tiếp thích ứng với từng đối tượng khách. Thân trọng, lịch thiệp khi xung hô với khách sao cho phù hợp với lứa tuổi, giới tính, cương vị xã hội, tôn giáo khác nhau.

- Cần nhìn thẳng trực tiếp vào mắt khách khi nói chuyện. Khi tiếp chuyện với số lượng khách đông thì nên nhìn thẳng vào từng người trong chốc lát. Giữ thái độ tự nhiên, thoải mái trong khi nói chuyện với du khách và cách nói phải phù hợp với từng đối tượng khách, môi trường nhất định.

Trong quá trình nói chuyện và tranh luận với du khách, người hướng dẫn cần bình tĩnh bằng những lý lẽ, luận điểm, chứng cứ để giúp khách hiểu rõ vấn đề, nhận thức được sự phải trái đúng sai. Không được có tư tưởng hiếu thắng đối với du khách, phải biết tôn trọng khách.

Khi trò chuyện, nên đề cập vào những vấn đề chung, tránh đi sâu vào những quan điểm cá nhân. Nên nói về mình một cách khiêm tốn, lắng nghe người khác nói một cách chân thành và quan sát thái độ, cử chỉ của du khách để xác định cho mình một logic ứng xử hợp lý.

- Khi tham gia giải trí, thư giãn với khách, cần xin phép khách một cách lịch sự nếu muốn hút thuốc hoặc nhai kẹo cao su. Không ngả người trên ghế, không xoay người lên bàn khi mệt và đặt chân lên bàn trước mặt người khác. Trong quá trình thực hiện hoạt động nghiệp vụ, tuyệt đối không được hút thuốc hoặc nhai kẹo cao su, không làm các động tác thiếu lịch sự, tế nhị như vừa nói vừa khoa chân múa tay, bẻ ngón tay... Phải biết cách kiểm chế các biểu lộ tự nhiên về sinh lý như ho, xì mũi, ngáp..., không để các hiện tượng này xảy ra trước du khách. Nếu không kiểm chế được, thì cần có những hành động trợ giúp để giảm sự chú ý của người khác, chẳng hạn như khi ho, ngáp nên lấy tay che miệng...

- Hướng dẫn viên không được hút thuốc suốt hành trình đi tour với khách. Cần hạn chế tối đa sử dụng điện thoại di động trong lúc phục vụ khách du lịch và nên chuyển sang chế độ rung thay vì nhạc chuông. Hướng dẫn viên không được ngủ trên xe trước mặt khách trong suốt hành trình.

- Hướng dẫn viên nên chú ý đến tư thế của mình. Phải giữ tư thế tự nhiên trước du khách, ngẩng đầu vừa phải, ngay ngắn, tỏ rõ sự lịch thiệp chân thành. Khi di chuyển không vội vàng, hấp tấp hay rề rà, chậm chạp. Thế đứng phải luôn cân bằng. Không cho tay vào túi áo, túi quần, không dựa dẫm vào bất cứ vật gì khi đang thuyết trình hay nói chuyện với khách.

Tránh sử dụng các động tác cơ thể như tư thế thể hiện sự mệt mỏi; ở trên cao nhìn xuống nói chuyện với du khách; mặt không chút biểu lộ; tư thế uy hiếp: đứng quá gần du khách, chỉ tay, chống tay, khoanh tay...

Đặc biệt không được vi phạm ba điều kỵ trong ngôn ngữ cơ thể như kỵ các động tác bừa bãi, tức là các động tác thiếu giá trị thông tin: sờ tay lên mũi, gãi đầu, xoa tay, sờ tay vào mép bàn... Các động tác phiếm loạn, tức là động tác lặp đi lặp lại nhưng không có giá trị thông tin như chém tay, rung đùi... và các động tác dung tục.

- Chú ý đến khoảng cách khi tiếp xúc với du khách. Thông thường khoảng cách giao tiếp xã giao là từ 1m đến 1,2m, dưới 1m là thể hiện sự thân thiện, dưới 0,5m là khoảng cách dành cho những người ruột thịt và có tình cảm thắm thiết.

- Cần sẵn sàng cảm ơn và xin lỗi du khách khi gặp những trường hợp cụ thể. Quan tâm đến sở thích của du khách, không bao giờ từ chối thẳng thừng những yêu cầu của họ, luôn tạo cơ hội để khen ngợi khách, làm cho khách thấy tầm quan trọng của họ. Không bao giờ được xăng giọng và nóng mặt khi giải quyết các bất đồng, luôn ôn tồn, nhẹ nhàng.

- Việc xưng hô đại từ nhân xưng theo phong cách một số dân tộc, hướng dẫn viên phải hết sức thận trọng. Từ ngữ sử dụng phải dễ hiểu, dễ nhớ, gây ấn tượng đối với du khách, tránh dùng từ đa nghĩa, từ địa phương, từ đệm.

Khi nói phải nói rõ ràng, âm thanh thích hợp, đủ nghe, nhịp độ vừa phải. Cần có sự điều chỉnh về âm vực/ ngữ điệu, phải biết thay đổi theo sự biểu đạt ý của mình, phải thể hiện được sự vui vẻ, chân thành qua giọng nói bởi “*ý tại, ngôn ngoại*”. Kết hợp với ngôn ngữ không lời một cách đồng điệu và duy trì sự ổn định khi nói. Tránh giọng nói do dự, lảm bảm hay giọng quá cao, âm cuối quá thấp, nói quá nhanh hoặc quá chậm. Không sử dụng nhiều từ ngữ khí như: ồ, hình như, được rồi, ngài biết đấy...

Những điều tối kỵ trong giao tiếp ứng xử bằng ngôn ngữ mà hướng dẫn viên cần ghi nhớ:

1. Nói nửa chừng, cướp lời làm nhiều luồng suy nghĩ của người khác;
2. Nói không rõ làm người nghe khó hiểu, khó tiếp thu điều mình nói;
3. Nói lạc đề, không quan tâm đến điều mình nói;

4. Nói thao thao bất tuyệt;
5. Quanh co không trả lời thẳng, khách sẽ cho rằng hướng dẫn viên thiếu trung thực;
6. Tự cho mình cái gì cũng biết rồi;
7. Làm ra vẻ hiểu sâu, biết rộng;
8. Phát triển câu chuyện không tập trung vào chủ đề, gây nhàm chán cho khách;
9. Ngắt bỏ hứng thú của khách, đột ngột ép họ chuyển về đề tài của mình;
10. Thì thào với một vài người;
11. Với đoàn người Việt nên tránh chêm những câu nói, tiếng nước ngoài một cách tùy tiện;
12. Dùng lời nói quá thân mật so với mức độ quan hệ;
13. Tránh dùng những từ đệm không cần thiết như ‘Ok’, ‘as you know’;
14. Nói giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác;
15. Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.

*** Bảy điều không nên trong giao tiếp ứng xử của hướng dẫn viên đối với du khách**

1. Không hỏi tuổi;
2. Không hỏi hôn nhân;
3. Không hỏi thu nhập;
4. Không hỏi địa chỉ;
5. Không hỏi kinh nghiệm;

6. Không hỏi tín ngưỡng;

7. Không hỏi thân thể (đặc biệt là về thể trọng và việc phẫu thuật thẩm mỹ).

5.2.2. Nghệ thuật tạo ấn tượng ban đầu

Ấn tượng của những giây phút gặp gỡ đầu tiên bao giờ cũng chiếm một phần quan trọng trong sự thành bại của mối quan hệ giao tiếp. Người ta chỉ muốn tiếp xúc với người khác khi họ cảm thấy thoải mái với người mình đang giao tiếp. Sự gắn bó tin cậy này gọi là mối liên hệ (rapport). Vì vậy, nhiều người rất chú trọng đến bước khởi đầu này. Có những người muốn tạo ấn tượng bằng hình thức bên ngoài, lại có người muốn gây ấn tượng bằng những biểu hiện tuyệt vời về tâm hồn, tính cách... Nói chung trong phút đầu giao tiếp, chúng ta phải làm nhiều việc, phải thể hiện nhiều phẩm chất của mình để thu hút đối phương.

Vậy nghệ thuật thu hút du khách ngay từ phút ban đầu bao gồm những yếu tố nào và nên tiến hành ra sao? Điều này rất cần thiết đối với hướng dẫn viên du lịch.

Rất nhiều hướng dẫn viên ngại ngùng khi bước vào cuộc tiếp xúc đầu tiên với du khách. Họ thường cảm thấy căng thẳng vì phải tiếp xúc, nói chuyện với những người chưa hề quen biết, từ đó dễ nảy sinh tâm lý đề phòng hoài nghi... Đây là một biểu hiện tâm lý bình thường không chỉ đối với bản thân hướng dẫn viên mà còn xảy ra với cả du khách. Làm thế nào để tránh được trạng thái tâm lý đó? Để làm được điều này, hướng dẫn viên phải có cách ứng xử thích hợp để tạo được sự tin tưởng nơi du khách, qua đó nâng cao lòng tự tin để tạo ra những thành công tiếp theo. Sau đây

là một số các nguyên tắc, những kinh nghiệm đảm bảo thuận lợi trong buổi đầu gặp mặt mà hướng dẫn viên nên nghiên cứu:

- Trước khi cuộc gặp mặt diễn ra, hướng dẫn viên phải chuẩn bị các thông tin có liên quan đến cuộc gặp mặt một cách kỹ càng và dự kiến các sự việc phát sinh. Chuẩn bị kỹ càng sẽ giúp hướng dẫn viên chủ động hơn trong cuộc nói chuyện và sẽ tạo cho du khách cảm giác hướng dẫn viên là con người hiểu biết, đáng tin cậy... Từ đó sẽ tạo ra ấn tượng tốt đẹp trong mắt du khách và là tiền đề cho sự thành công của các công việc tiếp sau.

- Hướng dẫn viên hãy xác định rõ mục đích của cuộc gặp mặt. Sau khi xác định rõ mục đích, hướng dẫn viên cần tưởng tượng nhiều tình huống sắp xảy ra trong cuộc tiếp xúc để làm quen dần, để khỏi bất ngờ khi đứng trước du khách. Nhưng dù cho hướng dẫn viên chuẩn bị tình huống như thế nào chăng nữa thì điều quan trọng nhất trong giao tiếp là thoải mái, dễ chịu, thành thật và tôn trọng lẫn nhau.

- Đánh giá đúng mục về đối tượng giao tiếp cũng là việc cần làm. Phải tìm hiểu xem du khách là người như thế nào? Họ sẽ phản ứng ra sao khi gặp bạn. Họ có những thói quen gì, sở thích gì... Khi tiếp xúc phải đoán định được họ là người cởi mở, dễ gần hay thuộc loại người khó tính, thận trọng... Nói chung, hướng dẫn viên phải có tài phân tích: nhìn nét mặt để dò tâm trạng; xem cách ăn mặc để đánh giá phong cách; xem lời nói, cách diễn đạt để biết cách ứng xử. Những thông tin cơ bản nhất về đối tượng sẽ giúp hướng dẫn viên tự tin hơn trong buổi đầu giao tiếp.

Về mặt tâm lý, du khách từ xa đến muốn nhận được sự quan tâm chăm sóc, vì vậy hướng dẫn viên nên có những câu hỏi thăm.

những lời gọi chuyện nhẹ nhàng để làm mềm hóa du khách, giúp họ tiếp nhận lời giới thiệu của mình một cách chân tình không chút xã giao. Khi trao đổi với khách, hướng dẫn viên phải biết nói đúng vấn đề mà họ quan tâm, phải biết dẫn dắt câu chuyện một cách tài tình và nên biểu thị thái độ đường hoàng, tư thế tự tin, đĩnh đạc, có văn hoá. Buổi đầu tiên giao tiếp chỉ nên nói những vấn đề trong phạm vi vừa đủ, không nên nói dài dòng sẽ sinh ra cảm giác hướng dẫn viên là người lảm chuyện, lôi thôi, lãng phí thời gian...

Hướng dẫn viên phải biết nói những vấn đề mà du khách quan tâm, phải biết cách dẫn dắt câu chuyện một cách tài tình. Ngay từ những câu nói đầu tiên không nên đặt những câu hỏi có liên quan nhiều đến vấn đề cá nhân của du khách như: Ông bao nhiêu tuổi? Thu nhập của ngài ra sao? Tại sao ông/bà chưa lập gia đình... Vì những câu hỏi đó sẽ làm cho du khách nghĩ hướng dẫn viên là kẻ tò mò, hay xía vào chuyện riêng tư của người khác. Không nên nói quá nhiều về mình. Đừng tỏ thái độ sợ sệt, rụt rè, lời nói phải đường hoàng không nên ấp úng.

Khi thông báo những thông tin với khách không nên lan man, dài dòng hoặc đi lạc chủ đề và mục đích tiếp kiến. Việc nói chuyện dài dòng không rõ ràng sẽ không có lợi cho hướng dẫn viên vì không phù hợp với trạng thái của khách lúc đó, vừa làm du khách nghĩ rằng hướng dẫn viên không có năng lực, không biết trình bày khái quát vấn đề và sẽ không đặt trọn niềm tin vào bạn.

Ngoài ra, việc tạo ấn tượng ban đầu đối với du khách không đơn thuần chỉ xuất phát từ hình thức, không chỉ bằng những lời nói nhẹ nhàng mà còn được xây dựng từ những nét biểu cảm,

những ánh mắt, nụ cười trên khuôn mặt của hướng dẫn viên. Mỗi biểu hiện trên nét mặt đều mang một trạng thái tình cảm khác nhau của con người. Một gương mặt rạng rỡ với nụ cười tươi chứng tỏ chủ nhân của nó đang ở trạng thái tâm lý vui vẻ, thoải mái, nhưng nếu trên gương mặt du khách tiếp xúc là một khoảng tối tăm, ánh mắt lạnh lùng, râu rĩ thì rất khó tạo một sự cởi mở, thoải mái trong quá trình giao tiếp.

Hướng dẫn viên phải nhận thức đúng tầm quan trọng của những yếu tố phi ngôn ngữ đó trong việc tạo ấn tượng đầu tiên như thế nào. Hãy tự đặt câu hỏi: Dáng vẻ của mình như thế nào? Nó có biểu hiện sự tươi tắn, sự ý thức, tính tổ chức, lòng hãnh diện và vẻ tự tin? Hay dáng vẻ của mình gợi sự bất cần, sự luộm thuộm, sự thiếu quan tâm về những người khác nghĩ gì về mình? Đôi mắt của mình nói lên điều gì? Chúng có bộc lộ sự tôn trọng và quan tâm đối với người khác? Chúng có cho thấy tính cởi mở, tính nhanh nhạy và thiện chí của mình? Hay chúng cho thấy tính dè dặt, lơ đãng, vô tâm v.v...

Ở những giây phút gặp gỡ đầu tiên, một nét mặt gằn gù, một cử chỉ lịch thiệp mà hướng dẫn viên tạo ra sẽ gây ra ấn tượng khó quên trong lòng du khách... Tuy nhiên, việc biểu hiện thái độ, nét mặt không chỉ theo ý kiến chủ quan mình mà còn phải theo tâm trạng của du khách. Hướng dẫn viên phải biết quan sát, phân tích các biểu hiện của du khách để đưa ra các tiếp xúc ban đầu vào những chiều hướng thuận lợi.

Tóm lại, để tạo được những ấn tượng ngay từ những giây phút đầu tiên quả là một nghệ thuật, trong đó đòi hỏi sự kết hợp

của rất nhiều yếu tố, từ cách biểu lộ bên ngoài đến sự sắp xếp bên trong, từ cái bắt tay cho đến từng ánh mắt, từng nụ cười... Hãy xuất hiện trước du khách với một tâm hồn chân thật và tấm lòng nhiệt thành, rộng mở, chắc chắn hướng dẫn viên sẽ thu được những thành công để làm đà cho những bước phát triển tiếp theo.

5.2.3. Cách thức ứng xử với du khách không hài lòng

Hướng dẫn viên phải hiểu rằng “Người hay khen chê mới là người mua hàng đích thực”. Phải xây dựng quan niệm “khách hàng luôn luôn đúng”, phải dùng phương thức giải quyết vấn đề để làm vừa lòng du khách. Tự biết kiềm chế bản thân, nói năng bình tĩnh, thận trọng, nhẫn nại trước cách cư xử của du khách. Nên nhớ mình là hình tượng đại diện cho doanh nghiệp, tuyệt đối không được có thái độ “việc không liên quan đến tôi”. Không nên kéo dài thời gian mà phải nhanh chóng cho khách thấy rõ nguyên do, để xoa dịu sự không hài lòng của họ. Khi xin lỗi khách phải thành tâm. Phải dùng lời lẽ uyển chuyển, bình tĩnh, hoà nhã để giải thích, nếu không phải giải thích thì không nên nói.

Hướng dẫn viên luôn giữ bình tĩnh, chủ động gánh vác trách nhiệm. Không được tranh luận với khách, phải biểu đạt sự áy náy của mình trước sự không hài lòng của du khách. Dùng từ ngữ thích hợp để biểu thị sự đồng tình: “tôi có thể hiểu được cảm nhận của quý khách”, “tôi có thể hiểu được điều ngài nói”, “tôi rất áy náy”... Tìm mọi biện pháp để làm giảm sự không hài lòng của du khách trong điều kiện và khả năng của mình. Không bao giờ trả lời “không” một cách lạnh lùng, khô khan. Khi muốn nói ý “không” hãy chuẩn bị một gương mặt bình thản, một “nụ cười” vì

“thuốc đắng luôn phải bọc đường”. Nghĩ ra hoặc đề nghị một giải pháp tình thế để khách lựa chọn.

5.3. Kỹ năng trang phục, trang điểm

Cách ăn mặc, phục sức như thế nào cho phù hợp với nghề hướng dẫn? Đây là một trong vài kỹ năng phục vụ. Mặc dù, từng công ty lữ hành có phong cách đón tiếp du khách khác nhau, nhưng nhìn chung phải chú ý đến các vấn đề sau:

+ Cách ăn mặc của người hướng dẫn tùy thuộc vào dịch vụ hàng ngày, phải đảm bảo tiện lợi, thoải mái, sạch sẽ, thẩm mỹ nhưng không quá sang trọng;

+ Sự lịch sự, kín đáo là điều hướng dẫn viên cần lưu ý vì trang phục là cái vỏ, nhưng cái vỏ đó chính là sự hài hoà giữa tâm hồn và thể chất, là cái tạo cho con người sự tự tin cần thiết trong giao tiếp, để lại ấn tượng tốt trong mắt du khách;

+ Trang phục, trang điểm phải phù hợp với hình thức khuôn mặt và nước da. Phải tạo được sự hài hoà của màu sắc và sự cân đối của đường nét;

+ Trang phục, trang điểm phải thích ứng với hoàn cảnh (thời gian nào, đi đâu, làm việc gì, với ai, thời tiết nào);

+ Không được mặc và phục sức sang hơn du khách;

+ Phải thay quần áo, tất hàng ngày (nếu đi giày), chú ý vệ sinh thân thể;

+ Không lạm dụng nước hoa, dầu thơm, xịt quá đậm gây cảm giác khó chịu cho người tiếp xúc;

+ Tóc, râu phải được cắt, cạo cẩn thận, hợp thời, không được có màu sắc và hình thù kỳ dị;

+ Không trang điểm nơi đông người, trước mặt du khách.

Đặc biệt, các nữ hướng dẫn viên cần lưu ý khi thực hiện công việc của mình, quần áo, đồ trang sức, cách trang điểm không nên quá cầu kỳ bởi phải tiếp xúc với nhiều đối tượng khách khác nhau và vận động nhiều. Họ giống như các nữ tiếp viên hàng không, không nên đeo quá nhiều đồ trang sức. Trang điểm nhẹ nhàng, chỉ tập trung vào hai điểm nhấn trên nét mặt là đôi mắt và đôi môi, sao cho ánh mắt trở nên thân thiện và nụ cười rạng rỡ, chân thành hơn.

5.4. Kỹ năng xử lý tình huống

Thật là lý tưởng khi chương trình du lịch nào cũng thực sự “*thuận buồm xuôi gió*”, không có trục trặc phải giải quyết. Nhưng trên thực tế, muôn vàn tình huống xảy ra do những nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan. Việc xử lý các tình huống này không chỉ là công việc của hướng dẫn viên nhưng hướng dẫn viên vẫn là người đảm nhận chính. Chính vì thế mà hướng dẫn viên cần phải biết những biện pháp xử lý tình huống nhằm đảm bảo cho chuyến du lịch của khách được thực hiện tốt và hạn chế tới mức thấp nhất hậu quả và tác động xấu từ tình huống đó.

5.4.1. Trả lời câu hỏi của khách

Đây là công việc quan trọng của hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn tham quan. Quá trình trả lời câu hỏi của khách chính là quá trình trao đổi giữa khách tham quan và hướng dẫn viên. Qua đó, hướng dẫn viên có thể tìm hiểu được những vấn đề mà khách quan tâm chú ý.

Qua thăm dò ý kiến của các hướng dẫn viên du lịch, có thể nêu lên một số vấn đề sau đây mà khách thường hay hỏi khi sang du lịch tại Việt Nam:

1. Quyền con người và các quyền tự do công dân ở nước ta
2. Cách giải quyết vấn đề dân tộc, tôn giáo ở nước ta
3. Chính sách đối ngoại của nước Việt Nam
4. Về đời sống trong nước ta, khách hay hỏi về hàng hoá giá cả
5. So sánh đời sống ở nước ta với nước họ: mức sống của nhân dân ta, việc xây dựng nhà ở, dịch vụ y tế, giáo dục, dịch vụ sinh hoạt...

Nhiều khi khách đưa ra các câu hỏi nhằm làm sáng tỏ những thông tin về nước ta mà họ thu thập từ các nguồn báo chí nước ngoài. Ví như:

- Có phải ở nước ông người dân không có quyền tự do tôn giáo?
- Ban đêm ra đường phố nguy hiểm?

Ngoài ra, hướng dẫn viên cũng chuẩn bị sẵn sàng để trả lời các câu hỏi thuộc đời sống cá nhân của hướng dẫn viên như: *Bạn đã lập gia đình chưa? Bạn làm nghề hướng dẫn đã bao lâu rồi? Bạn học ngoại ngữ ở đâu? Là hướng dẫn viên bạn thu nhập đủ sống không? Nếu không làm hướng dẫn viên bạn sẽ làm gì?*

Để trả lời tốt câu hỏi của khách hướng dẫn viên lưu ý:

- Phải nắm được và nắm chính xác nhiều thông tin, hiểu biết rộng trên nhiều lĩnh vực. Muốn đạt được điều đó, hướng dẫn viên phải học, phải đọc sách vở, báo chí, phải sưu tầm, nhặt nhạnh. Có câu "*năng nhặt, chặt bị*". Xong phải tập cách sắp xếp riêng cho mình những gì đã có theo lĩnh vực, chuyên đề, thời gian, không gian hoặc theo cách nào đó để có được nhanh nhất, không nhầm lẫn khi cần đến. Hướng dẫn viên phải luôn cập nhật thông

tin, bổ sung thông tin để cung cấp cho du khách những thông tin mới nhất, trung thực nhất.

- Phải biết rằng, mình đã hiểu chính xác câu hỏi của khách, không nên ngần ngại đề nghị khách lặp lại câu hỏi lần hai nếu chưa rõ.

- Cố gắng tìm hiểu động cơ của khách có thể tò mò tìm kiếm thông tin hoặc động cơ thân thiện muốn đối thoại với hướng dẫn viên hoặc kiểm tra trình độ của hướng dẫn viên hay có động cơ, ý đồ xấu nhằm bôi nhọ, khiêu khích.

Thông thường câu hỏi do những người khác nhau đưa ra nhằm các mục đích khác nhau nhưng họ mong muốn có được câu trả lời giúp họ hình thành quan điểm của chính mình về một vấn đề nào đó. Ngoài ra còn nhằm mục đích kiểm tra độ chuẩn xác của thông tin mà khách thu nhận từ một nguồn khác.

- Khi trả lời các câu hỏi, hướng dẫn viên nên giữ sự chủ động trong mọi tình huống. Nhẹ nhàng, vui vẻ, từ tốn nhưng dứt khoát để không gây tâm lý bị coi thường hay hoài nghi của khách.

- Những câu hỏi được nhiều người quan tâm, liên quan trực tiếp tới chuyên đề tham quan thì phải trả lời ngay. Nếu trong đoàn khách có những vị khách hỏi những câu hỏi mang tính chất chung. Hướng dẫn viên nên nhắc lại câu hỏi đó và trả lời chung cho cả đoàn. Đừng ngần ngại hỏi khách: *Quý khách cần hỏi gì nữa không?* Còn những câu hỏi không thuộc chủ đề tham quan hoặc ít người quan tâm thì hướng dẫn viên có thể trả lời sau vào lúc có thời gian rỗi hoặc trả lời riêng.

- Khi trả lời câu hỏi của khách, hướng dẫn viên cần giữ thái độ bình tĩnh, hết sức tránh tranh luận với khách về những vấn đề tế nhị (chính trị, đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước, những vấn đề đối ngoại...), đừng cãi lấy được.

- Đối với những câu hỏi khó hoặc không thể trả lời trực tiếp thì hướng dẫn viên có thể trả lời bằng cách đưa ra những câu hỏi ngược lại, hoặc đưa ra hai hiện tượng để khách tự so sánh và rút ra kết luận.

- Những câu hỏi thực sự không trả lời được thì nên xin lỗi khách và hẹn trả lời vào lần sau, không nên đưa ra những trả lời chung chung thiếu chính xác. Trong bất cứ hoàn cảnh nào, người hướng dẫn cũng phải tôn trọng sự thật. Nếu không nói được sự thật thì thôi, tuyệt đối không được bịa đặt một cách tùy tiện. Du khách biết hướng dẫn viên nói sai, họ sẽ nghi ngờ cả những sự thực mà hướng dẫn viên đã và sẽ trình bày. Hướng dẫn như thế sẽ thất bại, có hại cho dân tộc. Vì vậy đối với câu hỏi không trả lời được, hướng dẫn viên có thể nói *“Về điểm này tôi không biết, tôi sẽ tra cứu và hỏi những người am hiểu và xin trả lời sau”* hoặc *“Bây giờ tôi chưa giải đáp được câu hỏi này. Tôi sẽ nghiên cứu và trả lời ngài vào lần sau”*.

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

Ví dụ: *Lần trước khi đến tham quan nơi này, có một khách đã hỏi tôi về... và tôi đã trả lời rằng...*

- Hướng dẫn viên phải trả lời câu hỏi của khách một cách chân thực theo khả năng cao nhất của mình, tránh trả lời bừa, trả lời ầu và không được coi thường đối với những câu hỏi tưởng chừng đơn giản nhất.

5.4.2. Xử lý tình huống

Những tình huống đã từng xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch có khoảng 10 dạng như sau, chúng được sắp xếp theo thứ tự, theo tần suất xảy ra trên thực tế:

1. Tình huống thuộc về nghệ thuật ứng xử của hướng dẫn viên (như khách nhờ hướng dẫn viên việc riêng, cách tạo ấn tượng với khách...)

2. Những tình huống thuộc về chuyên môn, nội dung thuyết minh (hướng dẫn viên thuyết minh đơn điệu, thuyết minh chưa chính xác...)

3. Tình huống thuộc về phương tiện giao thông mà khách sử dụng (xe hỏng, xe không đúng chủng loại, chất lượng xe kém, lái xe ốm...)

4. Tình huống thuộc về cơ sở lưu trú, ăn uống (không đúng loại buồng, phòng trả không đúng giờ, trang thiết bị trong phòng không đạt chất lượng...)

5. Tình huống thuộc chương trình du lịch (chương trình sai với chương trình khách mua, khách muốn thay đổi chương trình, taxi đón mất khách...)

6. Những tình huống xấu xảy ra nơi tham quan, các khu vực công cộng (khách lạc đường, khách bị mất cắp, bị người bán hàng “khổ nhục kế”...)

7. Tình huống chủ động từ phía khách (quên hành lý, tiền, hộ chiếu, thất lạc hành lý trên máy bay, công an đóng dấu nhập cảnh sai ngày...)

8. Tình huống thuộc về thiên tai (lụt, mưa to, bão...)

9. Khách bị ốm đau, bị tai nạn (khách bị cảm, ngộ độc, đi lỏng đột xuất, bị ném đá trên tàu, bị bỏ quên trên đảo...)

10. Tình huống thuộc về sự chuẩn bị cá nhân của hướng dẫn viên (quên trang thiết bị, giấy tờ, thuốc cá nhân...)

Để hạn chế và giải quyết tốt các tình huống xảy ra, mỗi hướng dẫn viên sẽ có một cách giải quyết riêng. Song, ngoài sự thông minh, nhạy bén, linh hoạt hướng dẫn viên cần phải chú ý đến những điểm sau:

- Phải nắm vững những kiến thức đã được truyền thụ và luôn ôn tập nhuần nhuyễn để khi gặp tình huống có thể giải quyết được ngay như kiến thức về lịch sử, văn hoá, phong tục tập quán...

- Nắm vững pháp lệnh du lịch, chính sách du lịch, nội quy công tác của hướng dẫn viên, quy trình hướng dẫn theo quy định của công ty mình.

- Nắm vững chương trình cụ thể của đoàn trước khi đón đoàn, nắm vững sự sẵn sàng đón khách của các cơ sở cùng tham gia vào quá trình phục vụ (để biết được chương trình thay đổi không, xe như thế nào, khách sạn chuẩn bị phòng tốt, đúng hẹn khi khách đến không?...)

- Phải nghiên cứu sâu các lĩnh vực mà du khách thường quan tâm như: kinh tế, ngoại giao, chính sách dân tộc, tôn giáo...

Tìm hiểu chuyên môn các ngành môi trường, kiến trúc, nông nghiệp, chỉ tiêu kinh tế xã hội, chế độ bảo hiểm.

- Nắm bắt được nhu cầu và đặc điểm tâm lý của khách

- Phải tự mình đi thực tế đến các tuyến điểm du lịch

- Phải có niên giám địa chỉ các nơi khắp Việt Nam (gồm khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan, các làng nghề, làng trẻ em, ngân hàng, bưu điện, bệnh viện, bảo tàng...) để liên lạc nếu khách có yêu cầu chỉ khách đến giao dịch, khám bệnh, gửi thư, fax, hoặc tự đi xem... được rõ ràng.

- Thu thập các loại bản đồ thành phố, tỉnh; sơ đồ điểm tham quan; bảng km trên toàn lãnh thổ.

- Hướng dẫn viên nên có tài lẻ (phải học): chụp ảnh, quay camera, biết xem bản đồ, vẽ sơ đồ. Phải thu thập nhiều chuyện cười, xem phim ảnh nước ngoài, tiểu thuyết nước ngoài. Phải biết một số môn thể thao thông dụng (đi xe đạp, leo núi...), biết lái xe, biết sơ cứu y tế.

- Khi gặp tình huống, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, tự tin để giải quyết mọi tình huống từ đơn giản đến phức tạp, nguy hiểm. Phải kịp thời và linh hoạt nhanh chóng tìm ra những giải pháp hợp lý nhất lúc đó để giải quyết tình huống, giải pháp hướng dẫn viên đưa ra phải đúng pháp luật, đúng đường lối chính sách chung, đúng quy định của doanh nghiệp và có hiệu quả.

- Tranh thủ sự giúp đỡ về trí tuệ và sự góp sức của khách du lịch vào việc xử lý tình huống khi có thể

- Với những tình huống nghiêm trọng hay không đúng với thoả thuận hợp đồng, hướng dẫn viên cần báo cáo với cơ quan chủ

quản của mình, các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương để tham gia giải quyết và ngăn chặn hạn chế hậu quả xảy ra.

5.5. Kỹ năng tuyên truyền

Công tác tuyên truyền là một công tác rất quan trọng của người hướng dẫn trong quá trình thực hiện hoạt động du lịch của mình, đặc biệt khi phục vụ các đoàn du khách nước ngoài.

Hướng dẫn viên thường dựa vào các thông tin chính thức của nhà nước thông qua các phương tiện thông tin đại chúng: báo chí, đài phát thanh, truyền hình và dựa vào kiến thức vốn có của hướng dẫn viên để tuyên truyền cho khách du lịch biết được đường lối của đất nước ta về chính sách đối nội, đối ngoại, những thành tựu ban đầu trong công cuộc đổi mới của nhân dân Việt Nam cho du khách biết.

Hướng dẫn viên cố gắng tác động đến khách du lịch để giúp khách du lịch cảm nhận thông tin dễ và nhanh hơn có độ tin cậy lớn.

Bởi vậy khi tiến hành công tác tuyên truyền đối ngoại, hướng dẫn viên du lịch phải tính đến đặc điểm của khách du lịch: đó là thái độ của khách, năng lực, tiếp thu của khách để lựa chọn các phương tiện, các hình thức và phương pháp tuyên truyền.

Trong phương pháp tuyên truyền phải chú ý các nguyên tắc:

+ **Tính Đảng:** Đây là một nguyên tắc hết sức quan trọng, hướng dẫn viên phải nói được tiếng nói của Đảng, tuyên truyền quan điểm, đường lối của Đảng và tuyên truyền được sự nghiệp đổi mới của Việt Nam do Đảng lãnh đạo.

+ Tính khoa học: Thể hiện các thông tin mà hướng dẫn viên truyền đạt cho khách phải chính xác, có hệ thống và logic, có chứng minh lý giải. Hướng dẫn viên không được tô hồng hoặc bôi đen sự việc mà phải lấy tính xác thực làm tiêu chuẩn.

+ Tính liên hệ thực tiễn: Trong công tác tuyên truyền đối ngoại, tất cả các thông tin phải xuất phát từ thực tiễn cuộc sống, gắn chặt chẽ với cuộc sống với hiện thực diễn ra hàng ngày của đất nước và nhân dân Việt Nam.

5.6. Kỹ năng tổ chức các hoạt động giải trí tập thể

Tổ chức các hoạt động tập thể trong quá trình hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên là rất cần thiết. Nó không chỉ giúp cho du khách thư giãn, hiểu biết lẫn nhau trong chuyến đi mà còn giúp cho hướng dẫn viên gắn gũi, thân mật, toàn năng, toàn tài “*hấp dẫn*” hơn trong mắt du khách và hoàn thành nhiệm vụ của mình một cách xuất sắc.

5.6.1. Tổ chức các trò chơi

Muốn tổ chức tốt các trò chơi tập thể, hướng dẫn viên cần phải nắm vững các vấn đề sau:

- Hướng dẫn viên phải có bộ sưu tập về trò chơi như trò chơi dân gian trong và ngoài nước, trò chơi sinh hoạt tập thể, trò chơi thể thao; những mẩu chuyện vui, các câu đố dân gian và đây chính là tư liệu để hướng dẫn viên điều hành cuộc chơi, để khi cần thiết làm thư giãn cuộc chơi, hay chuyển sang trò chơi trí tuệ (đố vui); trò chơi mang tính chất giải trí (thi kể chuyện); những bài hát cộng đồng (bài hát quốc tế) đơn giản, dễ nhớ, dễ hát để phục vụ cho trò chơi.

Để có được các trò chơi đó, hướng dẫn viên nên tiến hành sưu tập từ các trò chơi được in thành sách, các loại trò chơi trong sinh hoạt cộng đồng mà bản thân đã tham dự, quan sát, ghi chép. Phải có cuốn sổ để sưu tầm, sáng tác trò chơi, những bài hát và những câu dẫn trò.

Sau khi sưu tập, tiến hành phân loại trò chơi theo tính chất của chuyến du lịch (tham quan, dã ngoại, nghỉ dưỡng hay du lịch mạo hiểm...); theo địa hình (vị trí chơi: trên ô tô hay địa điểm tham quan, cắm trại...); theo đặc điểm của đoàn khách (khách đi lẻ hay đi theo đoàn; khách trong nước hay nước ngoài; khách trung niên, thanh niên hay lớn tuổi...)

- Hướng dẫn viên phải biết cách tổ chức trò chơi đúng đối tượng và hợp với tâm trạng của người chơi. Khi chuẩn bị cuộc chơi, hướng dẫn viên phải quan sát trạng thái tâm lý du khách như du khách có mệt mỏi không, có hào hứng nhiệt tình tham gia không... để lựa chọn trò chơi cho phù hợp. Nên bắt đầu bằng trò chơi đơn giản, tất cả mọi người đều có thể tham gia. Khi du khách đã nhập cuộc thì tiếp tục đưa vào những trò chơi đòi hỏi cao hơn, phức tạp hơn. Cũng cần có những trò chơi hay dành cho phần kết thúc để du khách chơi có cảm giác “*thòm thòm*” muốn chơi nữa.

- Điều kiện để cuộc chơi thành công là người chơi muốn chơi, nắm vững luật chơi, tự nguyện, nhiệt tình, chủ động tham gia trò chơi. Vì vậy, trước hết cần dùng những lời nói ngắn gọn, hài hước, dí dỏm để giới thiệu trò chơi, sau đó giới thiệu mục đích ý nghĩa của trò chơi, tiếp theo nêu rõ cách chơi và những luật lệ cần tuân thủ. Cuối cùng là nêu cách thức

thưởng phạt cho những ai chơi tốt hay phạm luật. Hướng dẫn viên nên cho du khách chơi thử (chơi nháp) một lần rồi mới tiến hành chơi thật.

- Trong quá trình tổ chức cuộc chơi, hướng dẫn viên phải luôn di chuyển sao cho có thể quan sát được toàn bộ cuộc chơi, nhanh chóng phát hiện ra những người lanh lợi, hoạt bát, dí dỏm làm nòng cốt cho cuộc chơi. Nghiêm túc tuân thủ luật chơi đảm bảo thực sự công bằng, bình đẳng song vẫn vui vẻ, thoải mái và hào hứng. Hướng dẫn viên nên biết dùng những trò chơi phụ làm hình phạt tạo điều kiện cho mọi người thư giãn và biết chấm dứt cuộc chơi đúng thời điểm (tốt nhất vào lúc cao điểm) hay đã phân định thắng thua rõ ràng. Cố gắng duy trì một bầu không khí hoàn toàn thoải mái, thư giãn thật sự không kể gì thắng hay thua.

- Khi điều khiển cuộc chơi, điều bộ, cử chỉ của hướng dẫn viên phải gây được thiện cảm, tạo sự chú ý ban đầu, tạo nên sự thân quen, gần gũi trong suốt cuộc chơi. Biết hành động, biết nói sao cho đúng lúc, đúng đối tượng, biết khích lệ sự cố gắng của mọi người đảm bảo hiệu quả của cuộc chơi. Ứng xử nhanh nhẹn, không mất bình tĩnh. Biết cách thay đổi trò chơi theo yêu cầu của người chơi, nhanh chóng phát hiện và chỉ định người điều khiển cuộc chơi cho phù hợp với từng trò chơi (điều này thường xảy ra các đoàn khách quốc tế bởi khách quốc tế thường tham gia và rất hay thích tổ chức các trò chơi).

Những điều nên tránh khi hướng dẫn viên tổ chức hoạt động này là:

* Đưa ra trò chơi không phù hợp với tâm trạng du khách, chưa nắm vững luật chơi, chưa có sự chuẩn bị chu đáo;

* Những trò chơi xúc phạm đến nhân cách của du khách, những trò chơi thiếu văn hoá, thiếu tính giáo dục;

* Dùng hình phạt thô bạo hay kéo dài thời gian phạt đối với người phạm luật chơi hay người thua để gây nhàm chán;

* Dáng vẻ của hướng dẫn viên quá đạo mạo nghiêm nghị khi điều hành cuộc chơi;

* Thiên vị hoặc quá dễ dãi đối với người phạm luật, người thua;

* Kéo dài những động tác thừa làm cho người chơi cảm thấy mệt mỏi, khó chịu;

* Tự ái, nóng nảy bỏ dở cuộc chơi khi bị xúc phạm hay bị người chơi chê trách;

* Bỏ quên vai trò hướng dẫn viên của mình và làm hỏng lịch trình chuyến đi.

Điều khiển trò chơi là một nghệ thuật. Nghệ thuật đó đòi hỏi ở khả năng xử lý tình huống thường diễn ra trong các cuộc chơi. Những tình huống thường gặp trong cuộc chơi như: khách ồn ào mất trật tự, thiếu tập trung khi bắt đầu cuộc chơi, khi chơi du khách tỏ vẻ mệt mỏi, chán chường, không khí trầm lắng thiếu sôi nổi, du khách đề nghị thực hiện những trò chơi ngoài dự kiến, chỉ định ai làm gì nhưng họ không thực hiện, những người phạm lỗi không muốn thực hiện hình phạt của mình... Người hướng dẫn viên phải rất khéo léo, tinh tế xử lý các tình huống trên để thực sự cuộc chơi là hoạt động giúp cho khách thoải mái, thư giãn, vận động tạo hứng khởi để tiếp tục thực hiện hành trình của mình.

5.6.2. Kể chuyện cười

Bên cạnh việc tổ chức trò chơi tập thể, có một hoạt động mà hướng dẫn viên rất dễ thực hiện, không phụ thuộc quá nhiều vào các điều kiện khách quan, mà lại có tác dụng rất lớn giúp du khách thư giãn trong chuyến đi, đặc biệt là trong những chuyến hành trình dài trên phương tiện di chuyển đó là kể những câu chuyện cười cho du khách nghe. Nhưng kể làm sao để đáp ứng được mục đích mang lại sự giải trí cho du khách, giúp du khách hứng khởi, có khí thế trong chuyến đi thì lại là vấn đề không đơn giản mặc dù điều đó phụ thuộc khá nhiều vào “*duyên*” kể chuyện của người hướng dẫn viên.

Để kể được chuyện cười một cách hấp dẫn, hướng dẫn viên phải hiểu sâu sắc câu chuyện mà mình sẽ kể với khách, biết phải bắt đầu từ chỗ nào, cách kể ra sao.

Thông thường các câu chuyện cười có quy mô ngắn nhưng bao giờ cũng có cốt truyện (đặc biệt là những truyện cười dân gian). Vì vậy, hướng dẫn viên cần phải tạo cho du khách cảm nhận một diễn trình của truyện. Không được tiết lộ kết thúc câu chuyện ngay để tạo yếu tố bất ngờ. Khi kể không được thêm những chi tiết làm cho câu chuyện dài dòng. Khi sắp kết thúc câu chuyện nên tạo một khoảng thời gian dừng lại để cho du khách tự tìm ra phân kết, gây sự hồi hộp, bất ngờ cho du khách khi nghe kết thúc câu chuyện từ hướng dẫn viên.

5.7. Kỹ năng đi rừng

Song song với loại hình du lịch văn hoá, trong tương lai du lịch sinh thái sẽ là một loại hình du lịch được ưa thích vì đây là

loại hình có ích cho sự bảo vệ thiên nhiên, bảo vệ môi trường, duy trì trật tự cuộc sống thường ngày cho cư dân địa phương nơi diễn ra hoạt động du lịch. Du lịch sinh thái phát triển, đòi hỏi những hướng dẫn viên khi tham gia các chuyến du lịch thuộc loại hình này phải có những kỹ năng chuyên biệt để đáp ứng với những đặc điểm đặc thù của nó. Một trong những kỹ năng cần thiết đó là kỹ năng đi rừng.

*** Những vật dụng cần thiết khi đi rừng**

- Vật dụng cá nhân:

+ Trong túi áo nên để những vật dụng thường xuyên sử dụng nhất như ví (đựng các giấy tờ quan trọng), một ít tiền lẻ, bút viết, cuốn sổ nhỏ, lược nhỏ chải đầu... Nên mặc áo có hai túi và có nắp để cài để tránh tình trạng bị rơi các vật dụng khi cúi xuống;

+ Trong túi quần cũng để những vật dụng thường xuyên sử dụng nhưng có kích thước lớn hơn không thể bỏ vào túi áo: tiền chặn, khăn tay, điện thoại di động... Ngoài ra: la bàn, dao xếp đa năng, đồ mở hộp nên xâu chung vào dây chìa khoá để tránh dễ rơi và bỏ quên khi sử dụng;

Ngoài ra, có những đồ dùng có thể đeo trực tiếp lên người như mũ, khăn, bình nước...

- Những vật dụng cá nhân còn lại:

+ Túi y tế cá nhân: băng dán cá nhân, thuốc cảm, thuốc thoa ngoài da chống muỗi, vắt, thuốc tiêu chảy, bông, gạc, thuốc chữa bệnh của cá nhân, thuốc cầm máu, thuốc sát khuẩn...;

+ Túi mỹ phẩm: để xà phòng, bàn chải, kem đánh răng, lược, khăn mặt, giấy vệ sinh, đồ tắm, dầu gội đầu...;

+ Túi may vá: kim chỉ, kim băng, dao lam, kéo, một số cúc dự trữ;

+ Túi khảo sát: để các vật dụng liên quan như: la bàn, bản đồ, đèn pin, ống nhòm...;

+ Túi đựng quần áo;

+ Túi đồ ngủ: chăn, màn, võng...

- Các vật dụng khác

+ Thực phẩm: đi rừng thường sử dụng đồ nguội (như đem sữa bột tốt hơn sữa bò, thịt hộp, sấy hơn thịt tươi, rau có thể để được vài ngày...);

+ Lều cá nhân (hai người nằm) hoặc túi ngủ, xoong nồi, vợt...

Ghi chú: Đối với những người đi rừng, khi chuẩn bị các vật dụng tránh mang thiếu hoặc thừa. Phải chính tay mình tự sắp xếp các vật dụng vào ba lô để biết được vị trí của các vật dụng, khi cần có thể lấy được ngay.

- Không nên mang theo nữ trang hay tài sản quý khi đi rừng.

*** Chuẩn bị cho chuyến đi**

Hành trang cho chuyến đi phải gọn nhẹ nhưng đầy đủ những nhu cầu thiết yếu và phải được sắp xếp khoa học. Thông thường, khi thực hiện những chuyến đi rừng, ba lô là vật dụng đồ được sử dụng khách sử dụng. Làm sao cho ba lô ôm sát lưng, chỗ chịu đựng sức nặng tỳ vào hông và thắt lưng, chỗ mang sức nặng là hai vai và dễ dàng lấy các vật dụng khi sử dụng cũng là điều cần chú ý.

Thường những đồ ít sử dụng thì xếp xuống đáy ba lô, còn những đồ sử dụng thường xuyên thì để gần miệng ba lô như: áo

mua, đèn bấm, bản đồ, sổ tay... Nên cho các vật dụng vào túi ni lông nhỏ để đề phòng mưa. Những vật mềm mại thì đặt sát người, đồ nặng thì để ở trên cao và sát vai đeo. Điều đó tránh ba lô bị xộc xệch và thoải mái khi người đeo vận động.

Về trang phục khi đi rừng cũng rất phải chú ý:

+ Giày: chọn loại da mềm hoặc giày vải ôm sát chân, giày cổ cao càng tốt vì vận động dễ dàng và tránh côn trùng. Đế giày có khóa tránh trơn trượt;

+ Quần áo: nên mặc quần bò, áo dài tay để tránh bị cào xước, tránh côn trùng đốt hoặc cỏ ngứa chạm vào da. Dù trời nắng, bao giờ trong ba lô cũng nên mang theo một áo khoác (Jacket) để phòng trời trở lạnh và sương gió vào ban đêm

Mang thêm một áo mưa chùm rộng để khi gặp mưa có thể che được cả người lẫn balô, vừa làm tấm trải để nằm ngồi. Trong mùa mưa dầm, thì nên dùng bộ quần áo đi mưa để di chuyển gọn gàng.

+ Tất: không quá dài hay quá ngắn, vừa vận với bàn chân để thoải mái lúc vận động. Nên dùng tất màu sẫm để đỡ thấy bẩn và mang theo vài đôi để thay đổi, giặt sạch.

Trước khi thực hiện chuyến đi rừng, móng chân phải được cắt đúng cách đừng để dài quá. Nên mang ủng hoặc giày cao cổ, đội mũ có vành rộng, mặc quần áo vải dày, có gậy để khua rần và thoa thuốc chống côn trùng hoặc tinh dầu sả để ngăn ngừa các sinh vật trên.

*** Cách đi trong rừng:**

- Trèo núi:

+ Cần đi thông thả và chắc chắn. Đừng trèo lên những tảng đá không vững chắc;

+ Sau mỗi bước đi, nên co đầu gối lại để các bắp thịt ở chân được nghỉ ngơi. Trèo cho liên tục, lấy chân đỡ sức nặng của cơ thể;

+ Vượt qua dốc núi bằng hình chữ chi, đừng vượt thẳng rất tốn sức;

+ Khi trèo xuống thì nên đi thẳng, không đi ngang. Thẳng lưng và khụy đầu gối để giữ vững. Mắt nhìn xuống càng xa càng tốt vì đây là cách tốt nhất để chọn đường và chỗ vịn;

- Vượt suối, băng sông:

+ Trước khi lội qua suối, phải leo lên địa thế cao để xem xét: có dải đất bằng giữa sông không, có đá ngầm nằm ngang sông không, nơi nào có cây to nơi đó dòng sông, suối sẽ sâu hơn;

+ Khi lựa chọn chỗ lội chú ý đừng lội cố qua dòng suối ngay trên hoặc gần thác nước hoặc nhánh sông sâu. Tránh những nơi nhiều đá ngầm.

+ Phương pháp vượt: đối với sông, suối cạn thì cởi tất, đi giày dùng gậy lớn để chống. Còn sông sâu nên dùng cách bơi ếch, bơi nghiêng, ngửa để đỡ tốn sức và mang theo được bọc nhỏ. Lội cho đến ngang ngực rồi mới bơi, thả vật dụng cho trôi ngang theo bên người.

- Đi trong rừng rậm:

+ Cần thận khi rẽ cây rừng để đi, phải luôn nhận định vị trí, kiểm soát phương hướng;

+ Dùng dao chặt cây mọc um tùm để lấy lối đi. Không dùng tay để bẻ cành cây và thò tay vào những chỗ chưa được quan sát kỹ;

+ Dùng tạo những tiếng động lớn để đánh động thú rừng và phải giữ sức lực cho mình;

+ Tránh đi vào những con đường mòn, có trảng cỏ ở những khoảng rừng thưa, nhất là dọc theo sông, suối vì đó thường là đường thú vật xuống uống nước và có thể gặp cả cá sấu;

+ Không ngồi nghỉ cạnh gốc cây, bụi rậm ven đường có hang chuột hoặc ổ mối... vì thường nơi đó có rắn độc;

+ Nếu phải trèo lên cây để quan sát đường cần vịn vào các cành chắc chắn rồi hãy trèo;

+ Trong rừng ẩm ướt, các con vật, đĩa khi nghe thấy tiếng động hoặc động nước thì ngóc đầu định hướng để tấn công. Muốn tránh khỏi bị chúng bám vào người nên nhanh chân đi trước khi chúng kịp định hướng.

Lưu ý:

- Nếu giữa hành trình gặp mưa giông dùng núp dưới những cây to mọc đơn độc, không dùng trên các đỉnh đồi trọc để đề phòng sét đánh;

- Trong chuyến đi phải luôn sẵn sóc bàn chân. Hàng ngày phải rửa chân ít nhất một lần, lau khô và rắc phấn hoặc bôi kem bảo vệ. Đi bộ nhiều nên thay tất cho sạch vì mồ hôi chân ẩm ướt sẽ gây mùi khó chịu và làm cho chân dễ mắc bệnh;

- Nếu mồ hôi ra nhiều làm ướt áo, hãy thay áo khác kẻo rất dễ bị cảm lạnh. Những người có mồ hôi nhiều, nên có một áo sơ mi dài tay dự phòng, buộc hai tay áo quanh cổ và phủ áo trên ba lô để phơi, áo ướt thay ra thế chỗ.

*** Ăn uống trong lúc di chuyển**

Nếu thời gian di chuyển hơn nửa ngày thì phải chuẩn bị thức ăn cho lúc nghỉ chân dọc đường. Thực phẩm mang khi đi đường là các loại thức ăn nhanh đã làm sẵn như bánh mì, pho mát, bánh bao, cơm nắm... còn thức uống đem theo thường là nước khoáng, nước đun sôi và những viên C sủi để cho đỡ khát và tăng sức lực.

Khi đi, không nên uống nhiều nước. Nếu khát chỉ nên uống một ngụm nhỏ vì mồ hôi ra nhiều, cơ thể sẽ mất nước và muối dẫn đến mệt mỏi, kiệt sức.

Lưu ý, khi ăn không được xả rác ra môi trường tự nhiên. Mỗi người nên mang theo túi ni lông đựng rác, vứt rác vào nơi quy định hay mang đến điểm tập kết để chôn xuống đất.

*** Chọn vị trí dựng lều nghỉ đêm**

Khi chọn địa điểm dựng lều nghỉ đêm cần phải đảm bảo các điều kiện sau:

- + Có khung cảnh đẹp, không gian khoáng đạt;
- + Mặt đất có phủ cỏ và thể đất thoai thoải;
- + Đủ chỗ dành cho các hoạt động sinh hoạt và dựng lều.

- Vị trí dựng: nên dựng lều ở những nơi đất trống để tránh rắn, rết và các loại côn trùng có hại. Có bóng cây che được nắng chiều nhưng không nên dựng ngay dưới tán cây cao vì rất nguy hiểm lúc có sấm sét, khi mưa to cây có thể bị đổ.

Những bãi cát hoặc bãi đất bằng phẳng ven sông ven suối có cây cao cũng là một vị trí lý tưởng. Tuy nhiên, phải đề phòng thú dữ và không nên dựng lều sát mép nước vì khi mưa to, nước nguồn đổ về rất nhanh.

- Cách dựng: khi đã chọn được khu vực dựng lều hãy chọn chỗ đất bằng phẳng, không có đá, không có rễ cây lớn không có bụi cỏ gai để dựng lều. Nếu khoảng đất thoải thoả thì chọn hướng lều thế nào để khi nằm đầu ở tư thế cao.

*** Về cách thức sinh hoạt trong rừng**

- Không nên đi đêm trong rừng, bẻ cây, kiếm củ vào ban đêm vì rất dễ gặp rắn, rết. Trường hợp cần thiết phải đi rừng vào ban đêm thì đi theo nhóm, trang bị đầy đủ phục trang và dùng gậy để khua đuổi rắn, rết.

- Đừng bao giờ cho thú hoang những thức ăn của người dù là thừa, vì “ăn quen bén mùi”, chúng sẽ mò tới kiến ăn, nếu không được cung ứng chúng sẽ tức giận và tấn công lại

- Thông thường các chuyến đi rừng sử dụng đồng quỳ, ăn ngay nhưng cũng có chuyến đi tổ chức nấu ăn trong rừng. Đối với vấn đề này cần chú ý một số điểm sau:

+ Phải bảo quản thực phẩm tươi sống, tránh ôi thiu

Khi có dự định nấu ăn với những chuyến đi ngh dài ngày trong rừng thì bên cạnh việc đem theo thực phẩm tươi sống những du khách cần mang theo thùng nhỏ đựng đá ọc để bảo quản thực phẩm. Đến điểm tập kết cho thùng thức ăn vào một hố

đất được đào sâu rồi phủ cỏ lên trên, hoặc xếp đá dưới suối để thùng thức ăn lên trên hay treo cái thùng từ một nhánh cây ven suối cho nước ngập đến ngang thùng - đó là chiếc tủ lạnh tự nhiên để giữ thức ăn được tươi lâu, tránh ôi, thiu.

+ Khi nấu: chọn địa điểm để làm bếp ăn, dùng đá để làm bếp theo kiểu bếp tảo quân hoặc đào xuống đất để làm bếp theo kiểu bếp rãnh. Cũng có thể lấy hai thanh gỗ tươi làm bếp, khi gỗ cháy sém thì đổi chiều, bên dưới đặt kê hai thanh củi nhỏ ở hai đầu để thông gió. Một kiểu bếp nữa thường được làm trong những điều kiện sinh sống giữa môi trường thiên nhiên là kiểu bếp treo: dùng hai thanh gỗ nhỏ hình chạc làm giá treo nồi, dùng móc hình chữ S hoặc thanh chạc để treo nồi; dùng hai cây lớn có sẵn và căng dây để treo nồi, hoặc chụm ba cây lại buộc chặt có treo móc nồi ở giữa để làm bếp treo.

Phần lớn cách thức chế biến thức ăn trong rừng là nướng, vùi than để phù hợp với điều kiện sống trong môi trường đó.

+ Về nước uống, khi sử dụng nước trong rừng phải quan sát kỹ nguồn nước thiên nhiên: nước suối, nước mưa... trước khi đem về dùng. Nhỏ một giọt Javel (thuốc sát trùng) vào hai lít nước hoặc một ít thuốc tím và khuấy đều đến khi nước có màu hồng rồi mới đem đun. Tuyệt đối không nên uống ngay, phải đun kỹ hơn bình thường vì khi nước chảy qua kẽ đá vôi không được lọc sạch bởi đất cát, mang nhiều mầm vi trùng do xác những sinh vật chết trong hang động.

- Ở giữa rừng không nên phóng uế bừa bãi. Hãy đào hố xí cho đủ độ sâu. Sau khi vệ sinh xong, đắp đất một lớp mỏng để

tránh ruồi, muỗi truyền mầm bệnh và làm ô nhiễm môi trường. Rác, đồ ăn thừa cũng vậy, đào hố sâu đựng rồi lấp đất để giữ vệ sinh. Khi rời khỏi khu vực đó, không để lại rác và dấu tích gì, giữ sạch sẽ cảnh quan như khi mới đến.

** Trường hợp bị lạc trong rừng, trôi mất hành lý, mua nguồn chặn lối về...*

Khi gặp phải những trường hợp này cần lưu ý:

+ Hết sức bình tĩnh, suy nghĩ tại sao lại bị lạc, lạc từ đâu, hướng nào so với vị trí xuất phát;

+ Cố gắng nhận dạng một địa vật quen thuộc: cành cây, đường mòn, bụi rậm...;

+ Leo lên một địa thế cao (ngọn cây, núi, gò đất) để tìm một dấu hiệu quen thuộc;

+ Làm hiệu để báo như nhóm lửa, xông khói, dùng gương (hoặc các vật dụng kim loại) phản chiếu ánh sáng quét lên bầu trời, làm cờ hiệu;

+ Nếu tiếp tục di chuyển thì tìm cách đánh dấu kỹ đoạn đường đã đi qua;

+ Nếu bị lạc lúc chiều tối, phải chuẩn bị nơi ngủ đêm an toàn;

+ Khi gặp đường mòn cố gắng để lại dấu đường.

Lưu ý:

Các dấu hiệu cấp cứu theo quy định quốc tế để giúp cho việc tìm kiếm người bị nạn dễ dàng:

(Vạch chữ lên những bãi đất có quang trống cao với các vật tương phản)

- + Cần bác sĩ, cứu thương: I
- + Cần dụng cụ y tế: II
- + Cần thực phẩm và nước uống: F
- + Hãy chỉ hướng đi: K
- + Đang đi theo hướng này: ->
- + Không thể tiếp tục được: X
- + Mọi sự đã tốt đẹp: LL

- *Cách tìm lương thực, thực phẩm, nước uống:*

+ Thực vật: bất kỳ cây, trái mà muông thú ăn được (khi) thì con người cũng ăn được. Trong rừng nhiệt đới, cây dương xỉ mọc rất nhiều, đây là một món rau ngon. Các loại rễ, củ như măng tre, củ mài... nên ngâm nước rồi hãy ăn. Không ăn các loại nấm có màu sắc rực rỡ và có phần bọc loe dưới chân.

Thử độc các loại cây trong rừng bằng cách ngát ngọn cây đó nếu thấy nhựa trắng như sữa thì đừng ăn hoặc nhai thấy vị đắng, cay hay buồn nôn thì cũng không nên ăn.

+ Động vật: côn trùng (kiến có nhiều acid fomic), các loại mối, các loại lưỡng thể: ếch, nhái...; bò sát: rắn, kỳ đà, thằn lằn...; nhuyễn thể: ốc, cá, lươn... đều có thể trở thành thức ăn trong lúc khó khăn

+ Nước uống: nếu không tìm thấy nước quanh vùng thì trèo lên cây cao nhìn phía nào có hàng cây xanh dài thường chỗ đó ven suối, ven sông. Có thể tìm nước từ cơ thể thực vật: cây tre, cây đại thụ, dừa, thốt nốt hoặc thân những cây leo (chặt một đoạn dài khoảng 1m, giữ theo chiều thẳng đứng để nhựa cây giọt vào miệng), hay đào sâu xuống những vùng đất ẩm khoảng 1m.

- Xác định phương hướng trong rừng

Thường những người đi rừng sử dụng la bàn để xác định phương hướng. Khi sử dụng la bàn phải tránh để gần các đồ vật kim loại, gần lửa và phải để trên một mặt phẳng. Ngoài ra, còn có một số phương pháp xác định khác như:

- Xác định phương hướng bằng mặt trời: áp dụng quy luật sáng mặt trời mọc ở hướng Đông, chiều ngày lặn ở hướng Tây, giữa trưa mặt trời đứng bóng để xác định phương hướng.

- Xác định bằng gậy và mặt trời (phương pháp Owen Doff)

- Xác định phương hướng bằng mặt trăng vào ban đêm

+ Do mặt trăng nằm trên đường Hoàng Đạo nên dường như nó cũng mọc ở hướng Đông và lặn ở hướng Tây như mặt trời. Nhưng mặt trăng lúc tròn, lúc khuyết, nên việc xác định phương hướng cũng có khác:

Đầu trăng, trăng khuyết ở Đông (1 - 14 âm lịch)

Cuối trăng, trăng khuyết ở Tây (17 - 30 âm lịch)

+ Định hướng bằng sao Hôm - sao Mai (sao này là một vì nó chính là Kim Tinh - một hành tinh thuộc gần Mặt trời trong thái dương hệ), vì vậy nó tuân theo quy luật:

Mặt trời lặn -> Sao Hôm mọc -> Hướng Tây

Mặt trời mọc -> Sao Mai lặn -> Hướng Đông

- Xác định phương hướng bằng những vật đặc biệt, phương pháp này tuy mức độ chính xác không cao nhưng phần nào giúp những người khi đi rừng bình tĩnh tìm lối về.

+ Nếu có bản đồ chúng ta có thể sử dụng các dấu hiệu (như một cây cầu, một con đường...) mà ta biết rõ hướng để định vị, xác định được vị trí nơi đang đứng và phân biệt với các hướng khác.

+ Những cây cao trong rừng rậm luôn có chiều hướng về phía mặt trời mọc (hướng Đông)

+ Ở vùng nhiệt đới rêu, địa y mọc trên thân cây trong rừng rậm thường ở phía Tây nhiều hơn (ở vùng ôn đới thì mọc hướng Bắc)

+ Lỗ của tổ ong, chim đục trên thân cây làm tổ thường là hướng Đông Nam

5.8. Kỹ năng sơ cứu

Một trong số những kỹ năng nghiệp vụ bổ trợ cần thiết khác mà hướng dẫn viên cần có là kỹ năng sơ cứu. Đó là việc dùng những phương tiện có tại chỗ với những kỹ thuật, kiến thức đã được trang bị trước để giúp đỡ nạn nhân có hiệu quả và chuyển đến cơ sở y tế gần nhất.

Trong quá trình phục vụ các đoàn khách khó có thể tránh được không gặp thương tích, sự cố liên quan đến tính mạng, sức khỏe của du khách (đặc biệt đối với các chuyến du lịch sinh thái, mạo hiểm...). Nếu hướng dẫn viên có được kiến thức về sơ cấp cứu sẽ giúp bảo toàn được cuộc sống của du khách, của chính bản thân mình và tự tin giải quyết, ngăn chặn được những hậu quả xấu khi có các tình huống đó xảy ra.

5.8.1. Quy định chung

Khi trong đoàn khách có người ốm đau, bị nạn thông thường hướng dẫn viên xử lý không ngoài những việc sau:

- Gọi xe cứu thương (đưa khách đến cơ sở y tế).
- An ủi người bị nạn.
- Đảm bảo không ai khác làm cho tình thế trở nên trầm trọng hơn.
- Đừng bao giờ bỏ người bị nạn lại một mình, trừ trường hợp khẩn cấp cần sự trợ giúp y tế và không có ai khác ở đó.
- Thông điệp cầu cứu cần ngắn gọn và rõ ràng với các thông tin
 - + Địa điểm chính xác nơi tai nạn và số điện thoại nếu có.
 - + Nguyên nhân thương tích và thời gian xảy ra tai nạn.
 - + Tình trạng của nạn nhân.
- Hỏi họ bao lâu họ đến và khuyên người bị nạn nằm yên không cử động nhiều.

5.8.2. Sơ cứu những bệnh thường xảy ra đối với du khách

*** Say xe (máy bay, tàu)**

Người mắc chứng say tàu xe không nên ăn no trước khi đi, cần uống thuốc say xe tự chuẩn bị; Nếu được thì để người đó ngồi tại vị trí nào tương đối thăng bằng, trong các chuyến đi dài, nếu khách say xe thì hướng dẫn viên có thể nhờ nhân viên phục vụ trên tàu, xe giúp đỡ.

*** Sốt cao**

Triệu chứng: Sốt cao có nhiều nguyên nhân, nhưng bản thân sốt cao trên 39⁰C có thể nguy hiểm

Sơ cứu:

- Cởi bớt quần áo người bệnh;

- Chườm khăn, nước lạnh hoặc nước mát lên đầu, ngực, bụng, đùi, háng và sau gáy - khi hết lạnh, thay khăn khác;
- Quạt cho người bệnh (chỉ ngừng khi nhiệt độ hạ xuống 38°C);
- Cho uống nhiều nước, nước trái cây;
- Nếu sốt cao quá 40°C có thể xuất hiện co giật phải chườm lạnh tích cực hơn;
- Đưa bệnh nhân tới bệnh viện để tìm nguyên nhân gây sốt.

*** Ngộ độc thức ăn**

Triệu chứng:

- Xảy ra trong khoảng 6 giờ sau khi ăn;
- Đau bụng dữ dội, nôn mửa nhiều lần;
- Hoa mắt, chóng mặt, ngất, vã mồ hôi.

Sơ cứu:

- Cố gắng cho người bệnh nôn hết thức ăn ra ngoài;
- Giữ ấm cơ thể;
- Chuyển bệnh nhân tới bệnh viện điều trị tiếp.

*** Đầy bụng khó tiêu**

Triệu chứng:

- Xảy ra sau bữa ăn quá nhiều món, thức ăn bị ôi thiu hoặc thức ăn lạ;
- Nôn mửa, đau bụng, ỉa chảy.

Sơ cứu:

- Cho người bệnh uống một cốc chè đường nóng;
- Nhịn ăn một bữa và ăn nhẹ khi ăn lại;

- Phải đưa bệnh nhân đến bệnh viện khi:

+ Con đau bụng quá 2 giờ;

+ Nôn mửa quá nửa giờ;

+ Sốt trên 37°C

* Bệnh tim

Trong đoàn nếu có du khách bị bệnh tim lên cơn đau, hướng dẫn viên cần chú ý:

- Tránh việc vội vàng đưa bệnh nhân đi bệnh viện

- Để người bệnh nằm yên tại chỗ, đầu hơi cao

- Nhờ người thân của du khách bị bệnh hay trưởng đoàn hoặc các thành viên trong đoàn tìm thuốc mà người bệnh mang theo và cho uống thuốc

- Gọi số 115 nhờ bác sĩ của trung tâm cấp cứu đến xem bệnh

- Đợi cho bệnh tình của du khách hơi ổn định trở lại rồi mới đưa đi viện

* Bệnh động kinh

Triệu chứng:

Đây là trường hợp mất ý thức tạm thời, người bệnh đột ngột bị ngã, sùi bọt mép, toàn thân co rút cục bộ.

Sơ cứu:

- Giữ người bệnh nằm im tại chỗ

- Cho người bệnh cắn một vật cứng ngang miệng, để phòng trường hợp mất ý thức, nạn nhân cắn vào lưỡi.

- Ở những địa thế nguy hiểm, đưa người bị bệnh đến nơi an toàn.

- Khi người bệnh tạm thời ổn định, đưa đến cơ sở y tế để tiếp tục chữa trị.

*** Chết đuối**

Khi có du khách trong đoàn chẳng may bị chết đuối, hướng dẫn viên cần tiến hành công tác sơ cứu như sau:

- Nhanh chóng dốc nước ra khỏi dạ dày bằng cách cầm chân dốc ngược nếu là trẻ em hoặc vác lên vai chạy xóc nếu là người lớn. Cũng có thể nắm chân dốc ngược để vai, đầu chạm đất;

- Móc đất, bùn, đờm, dãi, lấy răng giả (nếu có) ra khỏi miệng để thông thoáng đường thở;

- Hô hấp nhân tạo (khoảng từ 20 đến 30 phút);

- Khi tự thở được và còn hôn mê bao giờ cũng phải để bệnh nhân ở tư thế nằm nghiêng đầu về một bên để đường thở lưu thông, dịch từ phổi, dạ dày còn lại nếu trào ra không bị chảy vào phổi;

- Nhanh chóng chuyển bệnh nhân tới bệnh viện để hồi sinh tiếp.

*** Bong gân (còn gọi là trật khớp)**

Bong gân là thương tổn dây chằng bao khớp ở mức độ khác nhau. Những trường hợp bong gân thường gặp: ở bàn chân, ở cổ tay, ngón tay, đầu gối.

Triệu chứng:

- Đau nhói một điểm, một vùng, một bên khớp;

- Sung nề nhanh và nhiều;

- Không cử động, hoạt động được vùng khớp và chi bên tổn thương.

Sơ cứu:

- Băng ép ngay vùng chấn thương để cố định;
- Chườm lạnh vào vùng khớp;
- Cố định tạm thời bằng các phương tiện để tránh hoạt động ở điểm bị bong gân;
- Trường hợp nặng phải đưa đến cơ sở y tế chữa trị.

*** Các vết thương gây chảy máu nói chung**

Các biện pháp sơ cứu đối với hầu hết các vết thương bị chảy máu, những vết cắt, vết đứt không nghiêm trọng thường xảy ra là:

+ Trước tiên cần cầm máu vết thương, tốt nhất là với một miếng gạc sạch;

+ Sau đó rửa vết thương bằng gạc sạch thấm nước vô trùng hoặc nước sạch. Có thể bôi kháng sinh theo như chỉ dẫn (nếu không có sẵn nước sạch và bông gạc sạch thì rửa vết thương dưới vòi nước);

+ Dùng bông băng vô trùng, hoặc ít ra là bông băng sạch để băng vết thương lại.

Một điều quan trọng mà hướng dẫn viên lưu ý là cần giảm thiểu nguy cơ vết thương bị nhiễm trùng, do đó hãy rửa sạch tay trước khi đụng vào vết thương, tránh không ho, hắt hơi hay nói chuyện trong khi xử lý vết thương.

*** Say nắng**

Ở đất nước nhiệt đới như nước ta, việc phải vận động nhiều nhất là trong những chuyến tham quan du lịch ngoài trời

với thời tiết nắng nóng du khách rất dễ bị say nắng (cơ thể không còn tự điều hoà nhiệt) do tia tử ngoại trực tiếp chiếu vào đầu, gáy.

Triệu chứng:

- Các cơ (bắp thịt) bị chuột rút ở trong tình trạng co cứng, rất đau và không thể co duỗi được;
- Sau đó nhức đầu, chóng mặt, mệt mỏi, tay chân rã rời, khó thở;
- Không được sơ cứu kịp thời dẫn đến sốt cao, thở nhanh, buồn nôn, sợ ánh sáng thậm chí có thể bị ngất hoặc hôn mê, co giật như động kinh.

Sơ cứu:

- Khi có dấu hiệu sớm của người bị say nắng phải kịp thời
- + Đưa nạn nhân vào nơi thoáng mát, bóng râm. Không cho người xúm đông vào chăm sóc hoặc tò mò xem;
 - + Cởi bỏ quần áo để thông thoáng và dễ thở;
 - + Quạt mát, chườm lạnh bằng khăn ướt hoặc xoa cồn
 - + Uống nước đường và muối hoặc nước chè nóng pha đường chanh muối (không nên uống nước lạnh hoặc nước có đá);
 - + Nếu nặng hơn như hôn mê, co giật sau sơ cứu phải được chuyển đến bệnh viện để hạ nhiệt.

Để dự phòng cho việc cảm nắng, hướng dẫn viên dẫn đoàn cần chú ý: kết hợp hoạt động và nghỉ ngơi, tránh để du khách tiến hành các hoạt động dài ngoài trời nắng gắt.

*** Chảy máu cam**

Khi vận động nhiều và thay đổi đột ngột khí hậu cũng dẫn tới trường hợp đổ máu cam. Nếu trong trường hợp đoàn khách du lịch có người bị đổ máu cam việc cần làm của hướng dẫn viên là:

- Khuyến họ không nên hỉ mũi, chuyển sang thở bằng đường miệng;

- Để họ ngồi thẳng dậy, đầu hơi ngả về phía sau;

- Nhắc họ dùng hai ngón tay bịt chặt hai cánh mũi lại khoảng 10 phút;

- Chườm khăn lạnh lên trán và cổ họ, để họ nghỉ ngơi nơi thoáng mát, không khí trong sạch;

- Nới bớt các loại phục trang bó chặt ở cổ, ngực và thắt lưng;

- Sau khi thực hiện tất cả các điều trên, nếu máu cam vẫn không ngừng chảy, hãy thử dùng hai ngón tay bịt hai bên cánh mũi trong khoảng 10 phút nữa. Nếu vẫn không có tác dụng, hãy chuyển họ tới cơ sở y tế.

*** Gãy xương:**

Trường hợp khách bị gãy xương, cần đưa ngay đi bệnh viện cấp cứu, tuy nhiên tại hiện trường, hướng dẫn viên du lịch cần xử lý sơ bộ trong khả năng cho phép như sau:

- Cầm máu:

Sử dụng các phương pháp cầm máu thường dùng:

+ Phương pháp áp tay: lập tức dùng ngón tay, bàn tay nắm vào vết thương về phía tim, áp vào huyết quản để cầm máu

+ Phương pháp băng bó gia áp: lập tức đặt bông băng dày tại nơi chấn thương, dùng dây băng gia áp (tăng cường áp lực), băng bó lại.

+ Phương pháp dùng dây cầm máu: lập tức dùng dây cầm máu có tính đàn hồi, quấn lên vết thương phía động mạch gần tim để cầm máu.

- *Băng bó:*

Tốt nhất là trước khi băng bó phải làm sạch vết thương, khi băng bó thì các động tác phải thật nhẹ nhàng, băng lỏng hay chặt thì cần phù hợp với tình trạng vết thương, thường là ở mức vừa phải, chỗ thắt nút của dải băng không được để tại phía vết thương.

- *Nẹp chỗ gãy xương:*

Dùng vật dụng làm thanh nẹp tại chỗ, nhằm cố định 2 đầu khớp xương, tránh để gãy thêm trong quá trình chuyển động.

*** Các vết chích, vết cắn**

Triệu chứng:

Những người bị chích, đốt, có thể có các triệu chứng như sau:

- + Có dấu trên da - vết lằn, vết sưng, nổi mẩn...;
- + Đau - không nhất thiết ở nơi bị cắn, mà có thể ở đâu đó trong vùng ngực, vùng bụng hoặc lưng;
- + Buồn nôn và có thể dẫn tới nôn mửa;
- + Cử động tay chân khó khăn;
- + Trường hợp nặng có thể bị khó thở từ 10 đến 40 phút sau khi bị chích.

Sơ cứu:

- + Để nạn nhân nghỉ ngơi và trấn an tinh thần họ;
- + Nếu phần ngòi côn trùng còn dính trên da, nhẹ nhàng rút ra bằng nhíp và vứt đi;
- + Lau sạch vết chích, đốt;
- + Đối với những vết chích của các loại côn trùng như ong, nhện độc thường, ruồi... chỉ cần áp một vật lạnh lên vết cắn là đủ, nước đá hay bất cứ vật gì đông lạnh. Nhưng hướng dẫn viên

nên nhớ cần quấn một lớp vải quanh những vật đông lạnh như vậy trước khi áp lên bề mặt da;

+ Các vết chích vô hại của côn trùng có nọc độc trong thiên nhiên có thể gây ra các phản ứng như đau đớn, kiệt sức, khó thở. Vì vậy, hướng dẫn viên quan sát nếu nạn nhân có những biểu hiện dị ứng nên đưa tới bệnh viện để cấp cứu.

Gãi và chà xát vết cắn, vết đốt, chỉ làm cho tình hình thêm nghiêm trọng, vì thế hướng dẫn viên hãy để ý ngăn nạn nhân không để họ gãi.

Còn đối với các vết cắn nguy hiểm đến tính mạng, ví dụ như vết cắn của rắn độc hoặc nhện độc thì phương pháp sơ cứu tốt nhất là “*buộc chặt cố định*” toàn bộ phần bị cắn nhằm giảm tốc độ lưu chuyển máu có chứa nọc độc trong cơ thể mà không kèm theo tác hại của việc cắt đứt hoàn toàn vòng tuần hoàn của máu, đồng thời để nạn nhân được nghỉ ngơi và giữ vững tinh thần cho nạn nhân rồi chuyển bệnh nhân tới bệnh viện một cách sớm nhất.

Chú ý: Trường hợp không may bị rắn cắn phải quan sát vết cắn để phân biệt do rắn độc hay rắn lành để kịp thời cấp cứu

+ Rắn độc cắn thường có 2 vết răng nanh sâu, ít chảy máu nhưng rất đau nhức, bầm tím.

+ Rắn lành cắn, không có vết răng nanh mà dấu răng cả hai hàm, chảy máu nhưng ít đau nhức.

*** Đĩa, vạt cắn**

Đĩa cắn vào người rất khó dứt ra, vết cắn hơi ngứa, sinh vật này thường có ở ao, hồ, sông suối. Còn vạt ở trên cạn, nhỏ bằng que tăm thường nằm dưới thân cây gỗ mục. Vết “*khôn*” hơn đĩa,

không bao giờ hút máu ngay khi bám vào người, mà nó thường len lõi bò vào chỗ kín, da non của cơ thể để hút máu.

Triệu chứng: khi cắn chúng tiết ra chất không đông, nên ở vết cắn máu chảy rất nhiều.

Sơ cứu:

- Vắt, đĩa ky với vôi và xà phòng nên khi bị chúng cắn có thể bôi lên vết cắn hai chất đó;

- Nếu chúng chui vào tai, mũi thì đổ nước vôi trong hoặc dùng mật ong nguyên chất đổ vào.

Đây là một giáo trình được tổng kết từ thực tiễn thành lý luận nhằm cung cấp quy trình lao động và kỹ năng nghề nghiệp cho người học. Trên cơ sở hệ thống kiến thức mang tính luận cứ này, người học có thể tiếp tục sáng tạo trong thực tiễn, bởi thực tiễn vô cùng phong phú. Cùng với sự phát triển của ngành du lịch, giáo trình sẽ tiếp tục được bổ sung và hoàn thiện.

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

1. TÀI LIỆU CẦN ĐỌC

1. TS Đinh Trung Kiên. *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*.-H.:
Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.-221 tr.
2. Nguyễn Bích San (chủ biên). *Cẩm nang hướng dẫn du lịch*.-H.:
Nxb Văn hoá Thông tin Hà Nội, 2000.-539 tr.
3. TS Trần Nhoãn. *Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành*.-H.:
Nxb Chính trị Quốc gia Hà Nội, 2002.-165 tr.
4. Thu Trang Công Thị Nghĩa. *Du lịch Văn hoá ở Việt Nam*.-
HCM.: Nxb Trẻ thành phố Hồ Chí Minh, 2001.- 203 tr.
5. Trần Ngọc Thêm. *Tìm về bản sắc Văn hoá Việt Nam*.-
HCM.: Nxb Thành phố Hồ Chí Minh, 1997, 534 tr.

2. CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 1

1. Trình bày quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch?
2. Trình bày khái niệm kinh doanh lữ hành và các bước trong chu trình kinh doanh lữ hành?
3. Phân tích vị trí, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành dưới góc độ văn hoá?
4. Phân tích vị trí, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành dưới góc độ kinh tế?

5. Giải thích tại sao giữa hai phương thức hướng dẫn du lịch: phương thức hướng dẫn du lịch vật hoá và phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương thì phương thức hướng dẫn du lịch thứ hai lại đóng vai trò quan trọng.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 2

1. Phân biệt khái niệm “Hướng dẫn du lịch” và “Hướng dẫn viên du lịch”?

2. Trình bày các loại hướng dẫn viên du lịch và trách nhiệm cụ thể của từng loại hướng dẫn viên?

3. Phân tích những thuận lợi và khó khăn của nghề hướng dẫn du lịch?

4. Phân tích những đặc điểm của nghề hướng dẫn viên du lịch?

5. Phân tích vai trò của người hướng dẫn du lịch.

6. Để trở thành một hướng dẫn viên du lịch thì cần đạt được những yêu cầu gì?

7. Hãy phân tích nhận định: một hướng dẫn viên chuyên nghiệp là người “hiểu biết tâm lý, biết lắng nghe và có tài diễn thuyết”.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 3

1. Phân tích những tác động của các nhân tố gây ảnh hưởng đến quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

2. Trình bày những nguyên tắc cần thực hiện khi tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

3. Nêu những công việc của hướng dẫn viên khi tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cho khách du lịch quốc tế vào Việt Nam

4. Nêu những công việc của hướng dẫn viên khi tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài.

5. Trình bày cách thức tổ chức đón tiếp và hướng dẫn du lịch đối với đoàn khách du lịch bằng tàu biển.

6. Trình bày những đặc điểm của đoàn khách du lịch nội địa có ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên.

7. Trình bày đặc điểm và cách thức tổ chức hoạt động hướng dẫn cho khách du lịch đi lẻ.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 4

1. Tham quan du lịch là gì? Phân tích đối tượng và lời thuyết minh trong nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan.

2. Trình bày những công việc cần chuẩn bị cho hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch và tầm quan trọng của việc thực hiện các công việc đó.

3. Phân tích phương pháp hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm du lịch.

4. Phân tích phương pháp hướng dẫn du khách tham quan trên phương tiện di chuyển.

5. Phân tích phương pháp hướng dẫn tham quan chuyên đề với các đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn. Những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên khi hướng dẫn du khách tham quan ở các đối tượng này.

6. Phân tích phương pháp hướng dẫn tham quan chuyên đề với các đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên. Những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên khi hướng dẫn du khách tham quan ở các đối tượng này.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận chương 5

1. Trình bày các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn du lịch và các biện pháp thiết lập và duy trì những mối quan hệ đó.

2. Trình bày kỹ năng giao tiếp, ứng xử, cách sử dụng trang phục và trang điểm của hướng dẫn viên trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

3. Trình bày phương pháp trả lời câu hỏi của khách trong quá trình hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên.

4. Nêu những tình huống thường xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và biện pháp giải quyết các tình huống đó.

5. Trình bày cách thức tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí tập thể trong hoạt động hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên.

6. Vai trò của công tác tuyên truyền và những vấn đề cần lưu ý khi hướng dẫn viên thực hiện hoạt động này.

7. Trình bày kỹ năng đi rừng và kỹ năng sơ cấp cứu những bệnh thường gặp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

1. Anh Côi (biên dịch). *Du lịch Thái Lan*.-H.: Nxb Thanh Niên, 2003.- 138 tr.
2. Đinh Văn Chi. *Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch*.-H.: Nxb VH TT, 2004.- 219 tr.
3. Bảo tàng Hồ Chí Minh. *Bảo tàng và di tích lưu niệm chủ tịch Hồ Chí Minh ở Việt Nam*.-H.: Nxb Thanh Niên.- 108 tr.
4. Bùi Văn Vượng. *Làng nghề truyền thống Việt Nam*.-H.: Nxb VH DT.-696 tr.
5. Cục Bảo tồn Bảo tàng (Bảo tàng Cách mạng Việt Nam). *Bảo tàng với sự nghiệp công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước*.-H.: Nxb Hà Nội, 1998.- 476 tr.
6. Đồng Ngọc Minh, Vương Lôi Đình. *Kinh tế Du lịch và Du lịch học*.- HCM.: Nxb Trẻ, 2001.- 473 tr.
7. Hoàng Thiệu Sơn. *Thế giới động vật của chúng ta*.-H.: Nxb Thanh niên, 1997.
8. Hoàng Xuân Việt. *Nghệ thuật dẫn chương trình hấp dẫn*.-HCM.: Nxb Thanh niên, 2001.- 225 tr.
9. Lê Văn Tri. *Hướng dẫn thực hành cấp cứu tại chỗ*.-H.: Nxb Y học, 2003.- 261 tr.
10. Lê Bá Thảo. *Thiên nhiên Việt Nam*.-H.: Nxb Khoa học Kỹ thuật, 1997.
11. Nguyễn Cường Hiền. *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*.-H.: Nxb Văn hoá, 1994.

12. Nguyễn Minh Tuệ (chủ biên). *Địa lý du lịch*.-HCM.: Nxb Tp. Hồ Chí Minh, 1996.- 264 tr.

13. Nguyễn Văn Lưu. *Thị trường du lịch*.- H.: Nxb Thanh niên, 2003.-217 tr.

14. Như Hiền Nguyễn Ngọc Hiền. *Du lịch Trung Quốc*.-H.: Nxb Thanh niên, 2001.- 147 tr.

15. Nhiều tác giả. *Giao tiếp sự mở đầu cho thành công*.- H.: Nxb VH TT, 2002.- 206 tr.

16. Phan Lưu Ly (biên dịch). *Cẩm nang sơ cấp cứu*.-H.: Nxb Phụ nữ, 2001.- 124 tr.

17. Foster L. Dennis. *Công nghệ du lịch*.-H.: Nxb Thống kê, 2001.- 314 tr.

18. Phạm Trung Lương (chủ biên). *Tài nguyên và Môi trường du lịch Việt Nam*.-H.: Nxb Giáo dục, 2002.- 217 tr.

19. Phạm Trung Lương (chủ biên). *Du lịch sinh thái và những vấn đề về lý luận và thực tiễn ở Việt Nam*.-H.: Nxb Giáo dục, 2002.-248 tr.

20. Tôn Nữ Quỳnh Trâm. *Lịch sử Việt Nam*.-HCM.: Nxb Trẻ TP. Hồ Chí Minh, 1997.-295 tr.

21. Tôn Thất Sam, Tôn Thất Hùng. *Trò chơi ngoài trời*.-HCM.: Nxb Trẻ, 2004.- 190 tr.

22. Tôn Thất Sam. *Những hiểu biết lý thú về thiên nhiên Việt Nam*.-HCM.: Nxb Trẻ, 2002.- 200 tr.

23. Tổng cục Du lịch. *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (tài liệu bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch. Lưu hành nội bộ)*.- H, 1997.

24. Thông tin từ Internet

25. Trần Nhuận. *Du lịch và kinh doanh du lịch*.-H.: Nxb VHTT, 1995.- 269 tr.

26. Trần Lâm Biên. *Một con đường tiếp cận lịch sử*.-H.: Nxb Dân tộc, 2000.- 696 tr.

27. Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang. *Marketing du lịch*.-HCM.: Nxb TP. Hồ Chí Minh, 2001.- 179 tr.

28. Trần Thời, Trác Phương Mai. *Du khảo*.-HCM.: Nxb Trẻ, 2001.- 70 tr.

29. Trần Trung Nguyên. *Sự thức tỉnh của loài người*.-H.: Nxb Hà Nội, 2004.- 348 tr.

30. Từ điển du lịch.-HCM.: Nxb Trẻ, 2002.- 633 tr.

31. Viện Ngôn ngữ. *Từ điển tiếng Việt*.- ĐN.: Nxb Đà Nẵng, 2002.- 1221 tr.

TIẾNG NƯỚC NGOÀI

3.2. Robert Christie mill. *Tourism the international Business*. - Prentice - Hall international, Ine. London, 1994.

3.3. Dean Maccannell. *The tourist*. - Clifornia, 1984.

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	3
------------------	---

Chương 1

KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH 5

1.1. Quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch.....	5
1.2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong chu trình kinh doanh du lịch lữ hành.....	9
1.2.1. Kinh doanh lữ hành.....	9
1.2.2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành.....	18
1.3. Loại hình phục vụ hướng dẫn du lịch	24
1.4. Phạm vi của dịch vụ hướng dẫn du lịch.....	27
1.5. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu.....	29
1.5.1. Khái niệm.....	29
1.5.2. Những hoạt động chủ yếu.....	30

Chương 2

HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH 33

2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch.....	33
2.1.1. Khái niệm.....	33
2.1.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch.....	36
2.2. Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch.....	42
2.2.1. Chức trách cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.....	42
2.2.2. Nhiệm vụ cụ thể của từng loại hướng dẫn viên.....	42
2.3. Những ưu thế và khó khăn cơ bản của nghề hướng dẫn du lịch.....	45

2.3.1. Những ưu thế.....	45
2.3.2. Những khó khăn.....	48
2.4. Đặc điểm nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch.....	51
2.5. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch.....	55
2.5.1. Đối với đất nước.....	55
2.5.2. Đối với doanh nghiệp du lịch.....	61
2.5.3. Đối với khách du lịch.....	62
2.6. Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch.....	72
2.6.1. Phẩm chất đạo đức, tư tưởng tốt.....	74
2.6.2. Kiến thức.....	77
2.6.3. Kỹ năng hướng dẫn du lịch cao.....	84
2.6.4. Cơ thể, phẩm chất khoẻ mạnh.....	86
2.6.5. Dung mạo, hình dáng, phong cách, thái độ, tuổi.....	87
2.6.6. Một số các yêu cầu khác.....	90

Chương 3

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH 99

3.1. Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch.	99
3.1.1. Hình thức tổ chức chuyến đi.....	99
3.1.2. Thời gian của chuyến đi du lịch.....	100
3.1.3. Cơ cấu của đoàn khách	101
3.1.4. Phương tiện giao thông sử dụng cho chuyến du lịch	103
3.1.5. Đặc điểm của điểm tham quan du lịch.....	104
3.1.6. Sự phối hợp của các tổ chức có liên quan tới hoạt động phục vụ khách du lịch.....	105
3.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch	106
3.2.1. Nguyên tắc thực hiện.....	106
3.2.2. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo đoàn.....	108
3.2.3. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ.....	169

Chương 4

PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH THEO CHUYÊN ĐỀ 173

4.1. Tham quan du lịch	173
4.2. Nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch.....	174
4.2.1. Đối tượng tham quan.....	175
4.2.2. Lời thuyết minh.....	182
4.3. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch	182
4.3.1. Quá trình chuẩn bị.....	184
4.3.2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch.....	195
4.4. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan	196
4.4.1. Nguyên tắc	196
4.4.2. Hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch.	196
4.4.3. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển.....	217
4.5. Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan	225
4.5.1. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn.....	225
4.5.2. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên	259

Chương 5

NHỮNG KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ BỔ TRỢ 269

5.1. Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ.....	269
5.1.1. Với trưởng đoàn khách.....	269
5.1.2. Với lái xe.	271
5.1.3. Với du khách.....	274
5.1.4. Với hướng dẫn viên tại điểm.....	279
5.1.5. Với các nhà cung cấp dịch vụ và các tổ chức có liên quan...	280
5.2. Kỹ năng giao tiếp ứng xử.....	282
5.2.1. Giao tiếp thông thường.....	282
5.2.2. Nghệ thuật tạo ấn tượng ban đầu.....	287
5.2.3. Cách thức ứng xử với du khách không hài lòng.....	291

5.3. Kỹ năng Trang phục, trang điểm.....	292
5.4. Kỹ năng xử lý tình huống.....	293
5.4.1. Trả lời câu hỏi của khách.....	293
5.4.2. Xử lý tình huống.....	297
5.5. Kỹ năng tuyên truyền.....	300
5.6. Kỹ năng tổ chức các hoạt động giải trí tập thể.....	301
5.6.1. Tổ chức các trò chơi.....	301
5.6.2. Kể chuyện cười.....	305
5.7. Kỹ năng đi rừng.....	305
5.8. Kỹ năng sơ cứu.....	317
5.8.1. Quy định chung.....	317
5.8.2. Sơ cứu những bệnh thường xảy ra đối với du khách.....	318
Hướng dẫn tự học.....	328
Tài liệu tham khảo	332
Mục lục.....	335

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
16 Hàng Chuối – Hai Bà Trưng – Hà Nội
Điện thoại: (04) 39724770; (04) 39714896 Fax: (04) 39714899

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc: **PHÙNG QUỐC BẢO**
Tổng biên tập: **PHẠM THỊ TRÂM**

Biên tập: **Nguyễn Thuý – Thanh Nhàn**

Chế bản: **Trung tâm Đào tạo và Phát triển Du lịch.**

Sửa bài: **Thanh Vân.**

Trình bày bìa: **La Thế Đại**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HOÁ HÀ NỘI
BÙI THANH THUY

NGHIỆP VỤ

Hướng dẫn du lịch



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