

## *Chương 5*

# THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

### 5.1. KHÁI NIỆM CHUNG

#### 5.1.1. Tham quan du lịch

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

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

Các cuộc tham quan nói chung diễn ra ở nhiều nơi, nhiều lĩnh vực trong cộng đồng dân cư, ở từng vùng, từng quốc gia. Tham quan thường được hiểu như là hoạt động của một tập thể đến các di tích lịch sử văn hóa, các danh thắng, các cơ sở sản xuất kinh doanh, các trường học, bệnh viện, làng xã... nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định, những mục đích nhất định của tập thể đó.

Tham quan cũng có thể được coi là cuộc du ngoạn của con

người đến với một vùng đất khác nơi cư trú thường xuyên và là hình thức giáo dục và giao lưu văn hóa - xã hội.

Tham quan du lịch cũng hội đủ các yếu tố đó. Song có khác cuộc tham quan nói chung ở chỗ, cá nhân hay tập thể đi tham quan là khách du lịch và do hướng dẫn viên du lịch giới thiệu trên cơ sở sự quan sát trực tiếp bằng thị giác và các giác quan khác của khách kết hợp với thuyết minh của hướng dẫn viên, nhằm thỏa mãn một hay nhiều nhu cầu của khách trong chương trình du lịch của họ. Những nhu cầu này là tìm hiểu văn hóa, xã hội, nghiên cứu khoa học, học tập kinh nghiệm, thưởng thức cảnh đẹp, độc đáo hay các hoạt động thể thao, thư giãn...

*Vì vậy, tham quan du lịch là hoạt động của khách du lịch đến những điểm tham quan được xác định dưới sự hướng dẫn của người có nghiệp vụ và trình độ chuyên môn nhằm tìm hiểu và thỏa mãn nhu cầu nhất định trong chương trình du lịch của mình khi trực tiếp quan sát đối tượng tham quan và nghe thuyết minh.*

Trong khái niệm này, người có nghiệp vụ và trình độ chuyên môn được hiểu là hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp. Những người giới thiệu tại điểm hay người nắm vững một lĩnh vực cần giới thiệu cho khách (các cơ sở sản xuất kinh doanh, nghiên cứu khoa học, đào tạo...) thường thiếu nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Do đó, các cuộc tham quan du lịch được đề cập ở đây liên quan trực tiếp tới các hướng dẫn viên với những yêu cầu, nhiệm vụ rất rõ ràng và không phải là không phức tạp.

### 5.1.2. Đối tượng tham quan

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

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

*Đối tượng tham quan du lịch* là những tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn (cả hữu thể và vô thể) được khai thác cho việc tham quan du lịch của khách.

Đối tượng tham quan du lịch thường ở các điểm du lịch, các khu du lịch, trung tâm du lịch. Song cũng có những đối tượng tham quan nằm tách biệt. Có thể kể đến những đối tượng tham quan chủ yếu sau đây:

- Những nơi có cảnh quan đẹp đẽ, kỳ ảo, độc đáo hoặc kết hợp các yếu tố ấy. Đó là các sông, hồ, vịnh, bãi biển, núi, cánh rừng, dòng nước, các hang động tự nhiên...

- Các di tích lịch sử - văn hóa: những ngôi chùa, đình, đền tháp, lăng tẩm... nổi tiếng với phong cách kiến trúc và điêu khắc, những công trình văn hóa nghệ thuật truyền thống và hiện đại, những viện bảo tàng, địa đạo, những nơi giữ gìn chứng tích lịch sử hay huyền thoại của quá trình dựng và giữ nước, lao động và sáng tạo của cộng đồng dân tộc... Ở Việt Nam, những đối tượng tham quan này khá nhiều, kể cả những di tích được và chưa được xếp hạng. Đó là những di sản quý giá do các thế hệ người Việt Nam để lại qua hàng nghìn năm đấu tranh dựng

nước, giữ nước, tồn tại và phát triển. Ngay cả một số nghĩa trang liệt sĩ, tượng đài kỷ niệm... cũng là những đối tượng tham quan du lịch bổ ích không chỉ với khách du lịch nội địa.

- Những làng bản có nghề thủ công truyền thống, giữ được những yếu tố văn hóa dân tộc hay sự độc đáo của cảnh quan nhân tạo, những nhà máy xí nghiệp hay cơ sở kinh doanh nổi tiếng, các thành phố, thị xã...

- Các lễ hội truyền thống và lễ hội đương đại, các chương trình văn nghệ truyền thống, độc đáo của mỗi vùng đất, mỗi dân tộc hay mỗi quốc gia, các trò chơi dân gian...

Những đối tượng tham quan nào được đưa vào trong các chương trình du lịch để khách du lịch chọn lựa theo nhu cầu, mục đích của mình. Vì lẽ đó đối tượng tham quan được chọn lựa có ý nghĩa to lớn trong chuyến du lịch của khách. Việc chọn lựa đối tượng tham quan phải dựa trên nhiều yếu tố như: loại hình chuyến du lịch, phương tiện tham quan, cơ cấu và thành phần của đoàn khách, độ dài thời gian của chuyến du lịch và chuyến tham quan... Căn cứ vào các yếu tố đó, hướng dẫn viên mới có thể hình thành tuyến tham quan, chương trình tham quan khoa học, hợp lý, thỏa mãn nhu cầu của khách và đúng mục đích.

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

### **5.1.3. Loại hình tham quan du lịch**

Xác định loại hình tham quan du lịch nhằm giúp hướng dẫn viên (và các bộ phận chức năng, các chuyên gia) trong việc

lựa chọn đối tượng tham quan cho phù hợp, chuẩn bị bài thuyết minh và tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch thuận lợi. Loại hình du lịch được xác định sẽ cho phép hướng dẫn viên chuẩn bị việc hướng dẫn tham quan du lịch theo chủ đề nhất định. Cũng từ đó, việc lựa chọn đối tượng tham quan chủ yếu, đối tượng tham quan bổ sung trong chuyến du lịch nhanh chóng hơn, dễ dàng hơn.

Loại hình tham quan du lịch dựa theo các tiêu thức sau:

### ***a. Mục đích của chuyến tham quan du lịch***

Nếu mục đích của chuyến tham quan có tính tổng hợp, đa dạng cả trong chủ đề tham quan, nội dung và hoạt động thì được gọi là chuyến tham quan du lịch tổng hợp. Đối tượng tham quan của loại hình tham quan du lịch nào cũng nhiều hơn, đa dạng hơn. Trong thực tế, loại hình tham quan du lịch này chiếm ưu thế. Khách du lịch cũng có thành phần và cơ cấu rộng mở hơn.

Với chuyến tham quan du lịch loại này, nội dung hướng dẫn gồm một số chủ đề, và có thể có một chủ đề chính làm nền tảng. Ví dụ: chuyến tham quan du lịch vùng Ba Vì - Sơn Tây bao gồm cả việc tìm hiểu văn hóa truyền thống của xứ Đoài xưa với các di tích lịch sử văn hóa, các lễ hội của người Việt, người Mường đồng thời cũng là dịp nghỉ dưỡng, thư giãn và tìm hiểu thiên nhiên vùng vườn Quốc gia Ba Vì từ độ cao 50m đến 1288m. Chuyến tham quan này còn được kết hợp để khách thưởng thức những sản phẩm làm từ sữa bò vốn nổi tiếng trong vùng v.v...

Việc lựa chọn các chủ đề cho chuyến du lịch tổng hợp phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó các đối tượng tham quan giữ

vai trò quan trọng nhất.

Nếu mục đích của chuyến tham quan du lịch nhằm giúp khách tìm hiểu một lĩnh vực nào đó, mang tính chuyên sâu và cũng hạn hẹp hơn, khách du lịch chỉ quan tâm tới lĩnh vực mà vì nó họ tham gia vào chuyến tham quan. Chẳng hạn: một số cựu chiến binh muốn thăm lại chiến trường xưa ở một vùng nào đó: các nhà khoa học muốn có chuyến tham quan du lịch để tìm hiểu sâu hơn về một hiện tượng văn hóa, hiện tượng tự nhiên, tổ chức thanh niên phụ nữ hay nghiệp đoàn muốn tìm hiểu về một mô hình kinh tế xã hội điển hình... theo đó: chuyến tham quan này được gọi là tham quan du lịch chuyên đề.

Việc lựa chọn chuyến tham quan du lịch chủ yếu nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của khách. Hướng dẫn viên du lịch cần căn cứ vào đó để tổ chức hướng dẫn cho có hiệu quả nhất.

### ***b. Cơ cấu và thành phần của khách du lịch***

Dựa vào lứa tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, tôn giáo, quốc tịch... của khách du lịch, hướng dẫn viên xác định được loại hình tham quan du lịch cho phù hợp với yêu cầu và đặc điểm của từng loại khách nhất định. Chẳng hạn: đoàn khách là sinh viên của một trường đại học nào đó khi tham quan du lịch thường hướng tới những điều mới lạ, mong muốn khám phá những hoạt động sôi nổi hơn, cần quan sát đối tượng tham quan và sự lý giải nhiều hơn so với đoàn khách đa số là những công nhân. Đoàn khách là người châu Âu có những đặc điểm tính cách, tâm lý khác người châu Á... cũng là những yếu tố để hướng dẫn viên tổ chức tham quan du lịch cho khách chu đáo.

### *c. Phương tiện di chuyển*

Một chuyến tham quan đi bộ có những yêu cầu hướng dẫn khác với chuyến tham quan mà khách được di chuyển trên các phương tiện như ô tô, xe lửa, máy bay, tàu thủy... Căn cứ vào phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên lựa chọn đối tượng tham quan và chuẩn bị bài thuyết minh cho phù hợp. Việc thực hiện loại hình tham quan du lịch bằng đi bộ thường dành cho tham quan thành phố (city tour) hoặc ở những điểm du lịch có nhiều đối tượng tham quan mà phương tiện di chuyển không sử dụng được (trong thung lũng, trong rừng, trong làng bản...). Loại hình tham quan này hướng dẫn viên dễ dàng hơn trong hướng dẫn khách như điều chỉnh nhịp độ di chuyển: thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan...

Loại hình tham quan du lịch trên phương tiện di chuyển thường được thực hiện nhiều trong thực tế, đặc biệt là bằng ô tô. Hướng dẫn viên cần chuẩn bị cả việc thuyết minh trên phương tiện và chỉ dẫn quan sát, thuyết minh về các đối tượng tham quan tại các điểm dừng.

Ngoài cách phân loại này người ta còn phân loại thành các chuyến tham quan lễ hội, chuyến tham quan du lịch làng quê, tham quan du lịch làng nghề, tham quan du lịch thể thao.

## 5.2. QUÁ TRÌNH CHUẨN BỊ CHO HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

Chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch là một yêu cầu nghiệp vụ rất quan trọng của mỗi hướng dẫn viên. Quá trình chuẩn bị với các thao tác nghiệp vụ sẽ giúp hướng dẫn viên tự tin và dễ dàng trong hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch. Quá trình đó bao gồm các hoạt động sau đây:

### 5.2.1. Lập tuyến tham quan du lịch

Việc lập tuyến tham quan phải dựa vào nguồn tài nguyên du lịch có thể khai thác, dựa vào nhu cầu của khách du lịch và khả năng cung cấp các dịch vụ cho khách du lịch tại các điểm đến.

Để lập tuyến tham quan, thông thường cần có một nhóm chuyên gia về những nội dung liên quan tới các đối tượng tham quan trên tuyến tham quan dự định lập, trong đó có cả hướng dẫn viên du lịch.

Quá trình lập tuyến tham quan du lịch cần được bắt đầu bằng việc tìm hiểu, nghiên cứu tư liệu liên quan tới các điểm du lịch, các đối tượng có thể lựa chọn cho tham quan cùng với các tài liệu về lịch sử, địa lý, văn hóa, kinh tế - xã hội của địa phương có điểm du lịch, có đối tượng tham quan. Chính từ nguồn tư liệu này, các chuyên gia và hướng dẫn viên được cung cấp một cách cơ bản ban đầu những hiểu biết phục vụ cho việc lập tuyến tham quan và cho việc hướng dẫn khách sau này

Hướng dẫn viên cần thẩm định, hệ thống hóa và lưu giữ những thông tin tư liệu đó để chuẩn bị cho bài thuyết minh với các loại hình du lịch khác nhau và trả lời các câu hỏi của khách du lịch trong chuyến tham quan.

Việc tích lũy các kiến thức liên quan tới chuyến tham quan của khách du lịch, hướng dẫn viên cần theo phương châm: không lo ế thừa tư liệu, tri thức, càng có lượng kiến thức phong phú càng tốt. Bởi lẽ các kiến thức này không chỉ dùng cho một chuyến tham quan du lịch, không chỉ cho một đối tượng khách du lịch mà để phục vụ hoạt động tham quan du lịch lâu dài. Những kiến thức có được sẽ là vốn quý của hướng



dẫn viên và trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên sẽ tích lũy thêm kiến thức mới.

Những tư liệu liên quan đến đối tượng tham quan, đến điểm du lịch, đến tuyến tham quan cần được sắp xếp và lưu giữ khoa học để có thể sử dụng lâu dài. Những thông tin, tư liệu mới nhất cần được tìm hiểu để bài thuyết minh hoặc câu trả lời của hướng dẫn viên có sức cuốn hút, có tính thời sự hơn. Những thông tin này có thể tìm trong các sách báo, tạp chí, các tài liệu lưu trữ, học hỏi các chuyên gia và đôi khi học hỏi từ những người dân...

Sau khi đã có hiểu biết về nguồn tài nguyên du lịch, về các khả năng lập tuyến tham quan, cần phải *xác định mục đích* của các chuyến tham quan du lịch. Thông thường, Mục đích của chuyến tham quan du lịch đã được đề cập trong chương trình du lịch do các doanh nghiệp du lịch xây dựng, chào bán và sau đó là khách du lịch lựa chọn. Các chuyến tham quan du lịch thường có các mục đích giúp khách tìm hiểu, nhận biết về nền văn hóa của một dân tộc, những nét độc đáo trong các lĩnh vực văn hóa cụ thể của một thời đại, một vùng đất... hoặc tìm hiểu về cung cách tổ chức hoạt động, làm ăn của một cơ sở kinh tế, xã hội nào đó. Đôi khi, mục đích chuyến tham quan là để thưởng ngoạn những cảnh quan kỳ thú trong tự nhiên hay do con người tạo dựng nên hoặc kết hợp các mục đích với nhau trong một chuyến tham quan du lịch. Với các nhà khoa học, những người có nhu cầu tìm hiểu, nghiên cứu sâu vào một lĩnh vực nào đó, mục đích chuyến tham quan càng cụ thể, rõ ràng hơn.

Mục đích chuyến tham quan du lịch, do đó phản ánh

những nhu cầu nhất định của khách du lịch mà vì nó, khách bỏ tiền ra mua chương trình du lịch của doanh nghiệp. Vì vậy, xác định mục đích chuyến tham quan có ý nghĩa rất quan trọng. Nó chi phối phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan, nội dung tổng hợp hay chuyên sâu của bài thuyết minh: nó chi phối việc hướng dẫn viên lựa chọn đối tượng tham quan cho phù hợp trong quá trình lập tuyến tham quan du lịch. Mặt khác, mục đích của chuyến tham quan thường được thể hiện qua tên gọi của chuyến tham quan. Hướng dẫn viên du lịch cần chú ý đến điều này để đưa ra tên gọi của các chuyến tham quan sao cho chính xác nhưng ngắn gọn, dễ nhớ, có sức gợi cảm, lôi cuốn sự quan tâm của khách du lịch.

Việc *tìm hiểu xem xét đối tượng tham quan* cả trong tài liệu, lời kể và xem xét trực tiếp là bước kế tiếp của hướng dẫn viên du lịch. Trên cơ sở những hiểu biết từ tài liệu, sách vở... hướng dẫn viên có được kiến thức về các đối tượng tham quan xác định. Nhưng nếu chỉ dựa vào hiểu biết này, khi hướng dẫn tham quan du lịch, hướng dẫn viên sẽ gặp khó khăn hơn, ngỡ ngàng hơn vì đôi khi có sự khác biệt giữa tài liệu chỉ dẫn thành văn với thực trạng của đối tượng tham quan. Hướng dẫn viên cần phải có sự tìm hiểu, xem xét trực tiếp để có được tri thức cụ thể, có thể so sánh giữa tài liệu và thực trạng của đối tượng tham quan để đưa vào bài thuyết minh những nội dung sinh động. Nói chung, đối tượng tham quan là các cảnh quan, các di tích lịch sử - văn hóa, công trình kiến trúc, điêu khắc, các làng quê... thường có đổi thay theo thời gian và sự tác động từ nhiều phía. Xem xét trực tiếp đối tượng tham quan, phỏng vấn tại chỗ với những người có hiểu biết về đối tượng tham quan, hướng dẫn viên đồng thời cần chú ý tới việc lựa chọn sẵn vị trí

quan sát tốt nhất cũng như những vị trí khác khi đưa khách tới tham quan. Một đối tượng tham quan đôi khi cần tới không chỉ một vị trí quan sát. Cũng có trường hợp phải sử dụng vị trí quan sát dự bị khi đoàn khách đến nơi thì vị trí dự định ban đầu đã có đoàn khác đang đứng tham quan.

Khi lựa chọn vị trí quan sát cho khách cũng như vị trí thuyết minh, hướng dẫn viên cần đặc biệt lưu ý đến các yếu tố tác động tới việc tham quan của khách và thao tác nghiệp vụ của mình: số lượng khách có thể đứng quan sát tốt nhất đến đối tượng tham quan và nghe rõ lời thuyết minh, những cản trở, hạn chế đến tham quan có thể xảy ra khi ở các vị trí đó như tiếng ồn, hướng gió, độ an toàn...

Một lợi thế khác khi hướng dẫn viên xem xét trực tiếp đối tượng tham quan là ở chỗ: tận mắt thấy đối tượng tham quan ở nhiều góc độ, trong điều kiện ánh sáng, thời gian khác nhau, hướng dẫn viên nắm được trình tự chỉ dẫn và thuyết minh sao cho lời cuốn dễ hiểu và gây ấn tượng tốt nhất với khách tại đối tượng tham quan đó.

Tiến trình lịch sử, huyền thoại, giá trị nhiều mặt của đối tượng tham quan, những đổi thay và lý do, tác động với các lĩnh vực nhất định trong hiện tại... cũng được đề cập một cách sinh động hơn nhờ sự kết hợp tư liệu thành văn và nghiên cứu thực địa.

Sau khi đã tích lũy các điều kiện cần thiết, hướng dẫn viên cần *lựa chọn các đối tượng tham quan* cho khách theo tuyến tham quan du lịch. Từ mục đích chuyến tham quan, nhu cầu của khách, loại hình tham quan du lịch, những tài liệu và kiến thức mà hướng dẫn viên thu thập, tích lũy được, hướng dẫn viên

lựa chọn đối tượng tham quan cho phù hợp. Trong việc lựa chọn đối tượng tham quan, hướng dẫn viên có thể nhờ đến sự góp sức, trí tuệ của các chuyên gia, song cần chú ý những điều sau đây:

- Những đối tượng tham quan phải theo hành trình tham quan của đoàn: hành trình này phải được sắp xếp khoa học, hợp lý.

- Đối tượng tham quan trên lộ trình, tại các điểm du lịch,... cần tránh sự trùng lặp, giống nhau và tránh sự đơn điệu, dễ gây sự nhàm chán cho khách.

Số lượng các đối tượng tham quan cần chọn lựa cho vừa phải so với độ dài thời gian của toàn chuyến tham quan, với nhu cầu của khách, trạng thái sức khỏe, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển,... chẳng hạn trong một chuyến tham quan đi bộ (Walking Tour) chừng 3 giờ đồng hồ trong thành phố hay vùng đồng bằng dễ đi lại, số lượng đối tượng tham quan nên có từ 4 đến 5 người là vừa phải.

- Cần phải lựa chọn các đối tượng tham quan chủ yếu và bổ sung theo mục đích, loại hình tham quan. Để có thể căn cứ vào tình hình cụ thể mà giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan cần thiết. Nhưng, trong việc lựa chọn theo cấp độ này, cần chú ý đến giá trị bảo tồn của chúng, nét độc đáo cũng như danh tiếng của đối tượng tham quan và vai trò của chúng trong chuyến tham quan của khách.

Việc lựa chọn đối tượng tham quan rất có ý nghĩa. Nó bảo đảm cho chuyến tham quan của khách hấp dẫn, có hiệu quả theo mục đích đặt ra. Hướng dẫn viên cần vận dụng một cách chính xác nhưng linh hoạt cho mỗi chuyến tham quan (thậm chí trong một chuyến tham quan, trong điều kiện cụ thể và

trạng thái tâm, sinh lý của khách) làm cho hoạt động hướng dẫn tham quan vừa khoa học, vừa thuận tiện cả cho mình và cho khách.

Cuối cùng là việc *lập tuyến tham quan du lịch*. Có thể hiểu đây là việc lập hành trình cho đoàn khách du lịch tham quan theo tuyến điểm du lịch đã được nghiên cứu, xem xét và lựa chọn các đối tượng tham quan trên cơ sở mục đích, loại hình của chuyến du lịch.

Tuyến tham quan được xác định bắt đầu từ khi đoàn khách rời cơ sở lưu trú bằng phương tiện hay đi bộ theo hành trình đến đối tượng tham quan (thường là ở điểm du lịch nhất định) và từ đối tượng tham quan này sang đối tượng tham quan khác. Lập tuyến tham quan, hướng dẫn viên (cùng với các chuyên viên khác) cần căn cứ vào nội dung, mục đích của chuyến tham quan, khoảng cách và thời gian tham quan theo chuyên đề hay theo loại hình. Tuyến tham quan được lập cần bảo đảm tính hệ thống và logic cho việc tìm hiểu của khách, tránh sự phân tán rời rạc, không xác định được chủ đề của chuyến tham quan.

Mặt khác, tuyến tham quan cũng phải tuân thủ theo trình tự thời gian hay theo chủ đề, đồng thời tránh di chuyển lặp lại một cách không cần thiết nhằm đảm bảo cho trình tự quan sát trực tiếp các đối tượng tham quan và trình tự thuyết minh phối hợp nhịp nhàng.

Trong thực tế, hành trình tham quan theo tuyến khó có thể thỏa mãn tất cả các yêu cầu vì nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân rất dễ thấy là các đối tượng tham quan thường ở những vị trí phân tán, ở các điểm du lịch khác nhau.

Vì vậy tuyến tham quan cần được lập với những hạn chế ít nhất theo chủ đề, theo vị trí địa lý của điểm du lịch.

Thông thường, từ đối tượng tham quan này đến đối tượng tham quan khác, thời gian di chuyển của khách trong khoảng 10 đến 15 phút là vừa phải, không trùng lặp.

Chuyến tham quan du lịch được tiến hành theo phương thức đi bộ, hướng dẫn viên cần lưu ý đến độ dài của toàn bộ tuyến tham quan, độ dài thời gian, thời tiết, địa hình để không làm khách mệt mỏi, phân tán sự chú ý và khả năng tìm hiểu đối tượng tham quan (cả quan sát và trong hệ thuyết minh) làm cho hiệu quả của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch không cao.

Tuyến tham quan du lịch được xác định một cách khoa học, thực tiễn cần được kiểm chứng chắc chắn từ điểm xuất phát đến đối tượng tham quan đầu tiên (tất nhiên có cả phần quan sát và nghe thuyết minh trên đường di chuyển) và điểm đến cuối cùng của hành trình tham quan.

Lập tuyến tham quan du lịch, hướng dẫn viên cần tính đến khoảng thời gian dự trữ do những tác động ngẫu nhiên nào đó đến chuyến tham quan du lịch (dù thời gian dự trữ này không nhiều). Trên cơ sở tuyến tham quan này, theo cơ cấu, nhu cầu của khách, hướng dẫn viên có thể rút ngắn hay kéo dài tuyến tham quan, thời gian và đối tượng tham quan cho phù hợp. Nhưng, tuyến tham quan được lập ra chỉ có thể thay đổi khi nhu cầu của khách được thỏa mãn ở mức cao nhất, khi có sự thay đổi về đường đi hoặc đối tượng tham quan (bị phá hủy, bị hư hỏng...). Trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên thấy cần xây dựng lại tuyến tham quan cho

hợp lý hơn thì có thể điều chỉnh nhưng phải luôn luôn bảo đảm nội dung, mục đích và tính khoa học của chuyến tham quan, bảo đảm chất lượng của chuyến tham quan.

Tuyến tham quan cũng như chương trình tham quan du lịch thường được thể hiện trên các tờ gấp, các ấn phẩm quảng cáo "Tour" của các doanh nghiệp du lịch. Khách du lịch mua "Tour" theo những thông tin đã có đó. Vì vậy, về cơ bản việc lập tuyến tham quan phải chính xác, nhưng có sức hấp dẫn khách. Khi đã có hành trình tham quan, trước khi thông báo cho khách, hướng dẫn viên cần trao đổi với trưởng đoàn để đề phòng những sự thay đổi nào đó và những thông tin từ đoàn khách sẽ dẫn đến việc thay đổi nào đó về hành trình tham quan.

Đối với những khách du lịch đi lẻ (Free Independent Travellers) tuyến tham quan, lịch trình tham quan có thể thảo luận với khách trước khi quyết định hay chọn lựa và thường là những lịch trình rút ngắn theo yêu cầu của khách.

### **5.2.2. Chuẩn bị nội dung thuyết minh**

Sau khi đã xác định được các đối tượng tham quan, chủ đề chuyến tham quan 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 không kém phần quan trọng.

Chuẩn bị nội dung thuyết minh không chỉ là việc soạn các bài thuyết minh mà còn là quá trình chuẩn bị các tài liệu, số liệu liên quan tới tuyến tham quan, tới điểm du lịch, tới những lĩnh vực gần gũi hay có liên quan tới các đối tượng tham quan, tới địa phương trên tuyến tham quan của đoàn khách...

Việc chuẩn bị nội dung thuyết minh do hướng dẫn viên đảm nhiệm và có thể có sự tham gia của các chuyên gia, của những người đã tham gia vào việc lập tuyến tham quan du lịch. Chính vì vậy, kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên cùng với sự thông minh của họ sẽ giúp họ chuẩn bị nội dung thuyết minh thuận lợi hơn, nhanh chóng hơn và sức thuyết phục cũng lớn hơn. Nội dung thuyết minh, tuy vậy, tập trung chủ yếu trong bài thuyết minh mà từ đó hướng dẫn viên ghi nhớ và truyền đạt bằng lời cho khách khi chỉ dẫn đối tượng tham quan.

Mục đích của bài thuyết minh được chuẩn bị là thông tin cho khách du lịch về đối tượng tham quan theo nhu cầu tìm hiểu của khách như: văn hóa, lễ hội, tôn giáo, tập quán, nghệ thuật truyền thống, kiến trúc mỹ thuật đặc sắc, cảnh quan và di tích, làng nghề, làng văn hóa, các sản phẩm độc đáo, cổ truyền cũng như nhiều nội dung khác. Theo một cách nói hình ảnh, những thông tin này đáp ứng tâm lý "chạm tay" của khách du lịch mà vì nó khách bỏ tiền và thời gian đi du lịch.

Ngoài bài thuyết minh, hướng dẫn viên cần chuẩn bị một số nội dung liên quan để sẵn sàng bổ sung thông tin cho bài thuyết minh theo yêu cầu của khách, trả lời các câu hỏi, giải đáp thắc mắc cho khách không chỉ tại các đối tượng tham quan mà cả trên đường di chuyển, lúc nghỉ ngơi...

Việc chuẩn bị nội dung thuyết minh, hướng dẫn viên cần tuân thủ các yêu cầu sau đây:

### ***a. Bài thuyết minh***

Nội dung bài thuyết minh phải thể hiện những thông tin cơ bản và cần thiết, phù hợp với mục đích của chuyến tham quan, giới thiệu được các đối tượng tham quan theo một trình



tự logic nhất định mà khách du lịch cần được cung cấp. Nội dung này được trình bày từng phần và gắn kết với nhau thành một chỉnh thể nhằm chỉ dẫn, phân tích, đánh giá... các đối tượng tham quan mà khách du lịch được quan sát trong chuyến tham quan theo tuyến đã được hoạch định. Lượng thông tin đưa vào bài thuyết minh phụ thuộc vào nhiều yếu tố độ dài thời gian của chuyến tham quan du lịch, số lượng đối tượng tham quan trong chuyến, theo tuyến tham quan đã được xác định, số đối tượng tham quan chủ yếu có bề dày thông tin lớn, thành phần và cơ cấu của đoàn khách...

Những nội dung thường có trong các bài thuyết minh cho các chuyến tham quan: các di tích lịch sử - văn hóa, các công trình kiến trúc, điêu khắc, các danh lam thắng cảnh, bảo tàng, các lễ hội truyền thống, các làng nghề thủ công... là cội nguồn của sự ra đời, những huyền thoại và sự thật, những thay đổi và lý do, những nét độc đáo, đặc sắc, những giá trị chủ yếu của đối tượng tham quan và sự gắn kết với đời sống kinh tế - xã hội - văn hóa hiện tại của địa phương, của cộng đồng dân cư hay quốc gia...

Để có được nội dung với những thông tin này, những người chuẩn bị bài thuyết minh phải tìm trong các tư liệu cũ và mới, các sách báo, tạp chí, các báo cáo, các bài phát biểu. Cần chú ý là những số liệu mà hướng dẫn viên đưa ra phải có xuất xứ một cách chính xác. Những ý kiến của các lãnh tụ, nhà kinh tế, nhà khoa học... phải nêu rõ cũng như các ví dụ phải sinh động và phù hợp. Việc khảo sát thực tế tại các đối tượng tham quan cũng giúp vào việc cung cấp thông tin cho hướng dẫn viên đưa vào nội dung thuyết minh thêm sức thuyết phục.

Cấu trúc thông thường của bài thuyết minh (gọi là cấu trúc thông thường vì có nhiều trường hợp, bài thuyết minh không nhất thiết phải theo cấu trúc trên) bao gồm các phần sau đây:

- Mở đầu: cần giới thiệu ngắn gọn về bản thân hướng dẫn viên, người điều khiển phương tiện. Nếu thủ tục này đã thực hiện trong buổi đón khách thì chỉ cần chào hỏi và bày tỏ sự vui mừng về sự gặp lại, về việc được phục vụ khách trong chuyến tham quan. Hướng dẫn viên thông báo chương trình của chuyến tham quan với mục đích chủ yếu thông báo về các đối tượng tham quan mà khách sẽ được chiêm ngưỡng, đặc biệt là những đối tượng tham quan nổi danh, hấp dẫn nhất trong chuyến tham quan. Sau đó, hướng dẫn viên cần tìm hiểu tâm trạng khách và sẵn sàng trả lời câu hỏi, nếu có.

Nếu trong buổi gặp gỡ này đồng thời là buổi làm quen đầu tiên, hướng dẫn viên cần tranh thủ tìm hiểu về đoàn khách, nhất là nghề nghiệp, quốc tịch, sở thích, nhu cầu của họ để phần mở đầu tạo mối thân tình từ hai phía.

Những lời mở đầu là cần thiết và phải nhằm tạo môi thiện cảm, tin cậy từ phía khách. Do đó mở đầu cần phải ngắn gọn nhưng súc tích và không chỉ là hình thức có tính thủ tục trong giao tiếp mà qua đó thể hiện cả sự trân trọng khách của hướng dẫn viên, sự tự tin, tự trọng cũng như sự bảo đảm thành công của chuyến tham quan mà hướng dẫn viên tạo ra trong phần mở đầu này dù sự đảm bảo ấy không được nói thành lời.

Sau phần mở đầu gợi cảm, có sức hấp dẫn, bài thuyết minh của hướng dẫn viên tập trung vào nội dung chính của

chuyến tham quan.

Như đã trình bày ở phần nội dung bài thuyết minh, hướng dẫn viên cần tuân thủ theo trình tự giới thiệu các đối tượng tham quan, từ đối tượng tham quan đầu tiên đến đối tượng tham quan cuối cùng. Song trong nội dung này, bài thuyết minh phải có những thông tin nền tảng cho việc thông tin các đối tượng tham quan. Chẳng hạn, khi giới thiệu các đối tượng tham quan ở Văn Miếu, Chùa Một cột, Hồ Hoàn Kiếm... bài thuyết minh phải có những thông tin về Hà Nội với lịch sử hành trình và những thăng trầm lịch sử của nó và những thông tin hiện nay.

Nội dung của bài thuyết minh là phần cốt lõi, chiếm dung lượng câu chữ nhiều nhất trong toàn bộ bài thuyết minh. Nó chứa thông tin về từng đối tượng tham quan nhưng phải trong một chỉnh thể thống nhất, theo một chủ đề lớn phù hợp với mục đích của chuyến tham quan. Các vấn đề trong nội dung thông tin cần được trình bày trong giới hạn thời gian và không gian một cách logic, có tỷ lệ hợp lý theo đối tượng tham quan chủ yếu và các đối tượng tham quan bổ sung. Cũng vì thế, hướng dẫn viên phải xác định được những thông tin chủ yếu cần đưa ra và những thông tin khác có thể tùy hoàn cảnh để đưa ra cho đủ liều lượng không làm khách mệt mỏi vì phải tiếp thu quá nhiều thông tin hay hụt hẫng vì quá ít thông tin. Điều này cũng phụ thuộc vào kiến thức, sự thông minh và kinh nghiệm của từng hướng dẫn viên, sự đòi hỏi từ phía khách du lịch.

- Cuối cùng, bài thuyết minh phải có phần kết luận chung, trong đó hướng dẫn viên đánh giá khái quát vấn đề đã giới thiệu trong chuyến tham quan du lịch. Phần này phải làm

nổi rõ một lần nữa mục đích của chuyến tham quan đã đạt được đến mức nào. Mặt khác, nội dung thông tin tuyên truyền quảng cáo cho chuyến tham quan tiếp theo và những lời nhắn nhủ, mời gọi cũng được thể hiện ở đây cùng với lời cảm ơn của hướng dẫn viên.

Với bản thuyết minh này hướng dẫn viên có thể tạo được một chỗ dựa chắc chắn cho việc thuyết minh trong chuyến tham quan du lịch. Điều tiếp theo là hướng dẫn viên cần ghi nhớ nội dung thông tin một cách đầy đủ để giới thiệu với khách mỗi đối tượng tham quan, tránh những thông tin nhầm lẫn hay thiếu căn cứ và không nhất thiết từng câu từng chữ trong bài thuyết minh đã chuẩn bị hướng dẫn viên cần phải học thuộc lòng (phương pháp thuyết minh sẽ giới thiệu ở phần sau).

Những yêu cầu có tính nguyên tắc với bài thuyết minh của hướng dẫn viên du lịch là những nội dung thông tin của từng vấn đề và toàn bộ vấn đề phải bảo đảm tính khoa học. Điều đó đòi hỏi các thông tin đưa ra, những nhận xét đánh giá, kết luận về một hay nhiều vấn đề nêu lên trong bài thuyết minh, trình bày trước khách du lịch phải dựa trên các thông tin, các kết luận khoa học, giữa các vấn đề, các mối liên hệ và tác động qua lại của các vấn đề trong bài thuyết minh phải được nhìn nhận trong quan hệ nội tại của chúng. Nội dung bài thuyết minh không được đưa ra những kết luận, đánh giá phi khoa học, thiếu cơ sở, thiếu độ tin cậy cũng như cần tránh những thông tin đã quá cũ, đã lạc hậu. Các tư liệu sử dụng trong bài thuyết minh phải gắn liền với việc chỉ dẫn, chứng minh, đánh giá về các đối tượng tham quan hay các kết luận khái quát, nghĩa là phải được sử dụng đúng chỗ. Hướng dẫn viên cần sử dụng kết quả nghiên cứu, đánh giá trong các tài liệu có uy tín khoa học

hoặc được đánh giá chính thức, công khai.

Mặt khác, yêu cầu này còn được thể hiện ở việc bài thuyết minh có cách nhìn biện chứng với hiện thực khách quan, đưa ra những ý kiến được chọn lựa, cân nhắc với các dẫn chứng, minh họa chắc chắn, có sức thuyết phục.

Một yêu cầu có tính nguyên tắc cần thể hiện trong bài thuyết minh là phải thể hiện tính Đảng, tính liên hệ với thực tiễn. Thông qua bài thuyết minh, hướng dẫn viên nêu lên những ý kiến về quan điểm, đường lối của Đảng trong các vấn đề được đề cập ít nhiều trong bài. Những ý kiến này rất cần thiết với cả khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế. Bởi vì, du lịch không chỉ có chức năng kinh tế, xã hội mà còn có chức năng giao tiếp, chức năng chính trị. Qua các chuyến du lịch, các thông tin, ý kiến của hướng dẫn viên, sự hiểu biết lẫn nhau được tăng cường. Những quan điểm về quan hệ quốc tế, về đường lối đối ngoại hợp tác, hòa bình, hội nhập quốc tế và giữ gìn bản sắc dân tộc... cần được thể hiện một cách linh hoạt nhưng rõ ràng trong bài thuyết minh. Việc thể hiện lập trường chính trị vững vàng cũng là một yêu cầu bắt buộc với hướng dẫn viên, đặc biệt là khi gặp những khách du lịch thiếu thiện ý hay có định kiến về đất nước, con người Việt Nam chúng ta. Yêu cầu thể hiện tính Đảng còn ở chỗ: qua thuyết minh, hướng dẫn viên truyền đến khách du lịch tình cảm hữu nghị, hòa bình bè bạn và niềm mong mỏi hợp tác, gặp gỡ, cùng đấu tranh chống chiến tranh, chống áp bức, hướng tới một tương lai tốt đẹp cho toàn nhân loại, chống kỳ thị dân tộc.

Yêu cầu về tính liên hệ với thực tiễn trong nội dung thuyết minh đòi hỏi các tư liệu, dẫn chứng, các thông tin đưa

ra các kết luận, dù là về những vấn đề lịch sử, đều phải gắn liền với cuộc sống hiện tại của địa phương, của đất nước hoặc có ảnh hưởng, có tác động tới hiện tại. Các dẫn chứng, minh họa cần được đối chiếu với cuộc sống hiện tại phản ánh xu thế phát triển khách quan của lịch sử. Chính sự thể hiện tính liên hệ với thực tiễn này sẽ tác động trực tiếp và to lớn tới sự nhận thức của khách du lịch về đất nước, về con người Việt Nam hôm nay. Những ý kiến đánh giá, bình luận của hướng dẫn viên trong nội dung thuyết minh khi thể hiện yêu cầu này sẽ góp phần vào việc tuyên truyền một cách sinh động và gửi gắm tới khách du lịch niềm tin mến. Vì thế, những kết luận, đánh giá gắn với thực tại cần ngắn gọn, có cơ sở khoa học, có độ tin cậy cao. Đó cũng là một phần của hoạt động tuyên truyền đối ngoại mà hướng dẫn viên đảm nhiệm như một nhu cầu nghề nghiệp. Sức lôi cuốn của những lời thuyết minh cũng chính là những vấn đề thực tiễn, gợi cho khách những nghĩ suy tin mến. Đương nhiên, tính liên hệ với thực tiễn của nội dung thuyết minh không được xa rời mục đích và chủ đề của chuyến tham quan du lịch.

Những nguyên tắc nêu trên phải được kết hợp một cách hài hòa, hợp lý và sinh động nhằm tác động một cách có hiệu quả nhất vào khách du lịch.

### ***b. Những nội dung khác***

Bài thuyết minh được chuẩn bị theo tuyến tham quan dựa vào các đối tượng tham quan trên tuyến, tại điểm du lịch, dựa vào độ dài thời gian, cơ cấu và thành phần của khách. Song, một bài thuyết minh dù chuẩn bị kỹ đến đâu cũng không thể bao trùm mọi vấn đề thông tin trực tiếp hay gián

tiếp. Vì vậy, hướng dẫn viên cần chuẩn bị sẵn một số nội dung khác liên quan, ở mức độ khác nhau, để có thể kịp thời đáp ứng những tình huống trong tham quan:

- Mục đích và nhu cầu tham quan được mở rộng trong những điều kiện nào đó.

- Trả lời những câu hỏi, những thắc mắc của khách du lịch về những vấn đề mà họ quan tâm, đôi khi không liên quan trực tiếp tới tuyến du lịch, điểm du lịch, tới các đối tượng tham quan được giới thiệu.

- Trong những hoàn cảnh nhất định có tình huống liên quan tới các thông tin của hướng dẫn viên tại điểm hay người giới thiệu tại chỗ.

Trong thực tế, các đối tượng tham quan, các điểm du lịch ở Việt Nam hiện nay là các danh lam thắng cảnh, các di tích, các công trình kiến trúc điêu khắc, các lễ hội truyền thống, các làng nghề thủ công, làng văn hóa... Vì vậy, khách du lịch đi tham quan thường có xu hướng muốn tìm hiểu về lịch sử, văn hóa, xã hội Việt Nam và phần nào đó tìm kiếm cơ hội kinh doanh, nghiên cứu... Hàng loạt câu hỏi, thắc mắc của khách liên quan tới các vấn đề văn hóa, lịch sử, xã hội... Hướng dẫn viên có sự chuẩn bị những nội dung này sẽ tự tin và có đủ thông tin đáp ứng các nhu cầu của khách du lịch.

Chẳng hạn: khi thăm những ngôi đình, miếu, chùa cổ, khách có thể hỏi những vấn đề liên quan tới tôn giáo ở Việt Nam, lễ hội Việt Nam, tập quán của các dân tộc Việt Nam, những sự kiện lịch sử và những vấn đề về con người Việt Nam... những vấn đề có vẻ "xa" với mục đích và chủ đề trực tiếp của chuyến tham quan và đối tượng tham quan. Cũng có

khi trong những chuyến tham quan rừng quốc gia, khách hỏi những vấn đề về văn hóa các dân tộc ít người với việc canh tác nương rẫy, với đời sống, giáo dục, y tế... hay hậu quả chiến tranh. Điều đó cho thấy hướng dẫn viên cần dự liệu những vấn đề mà khách cần thông tin trong chuyến tham quan, những thông tin không có trong bài thuyết minh đã được chuẩn bị, được ghi nhớ kỹ. Kiến thức, sự hiểu biết và thông minh của hướng dẫn viên luôn luôn có ích và đem lại chất lượng hướng dẫn tham quan du lịch ở mức cao, khó có thể lượng hóa được. Những nội dung được chuẩn bị cả trong và ngoài bài thuyết minh luôn luôn được bổ sung cho đầy đủ, phong phú và hấp dẫn hơn sau mỗi chuyến tham quan du lịch mà hướng dẫn viên có dịp phục vụ.

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

Việc chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch cũng có tầm quan trọng không nhỏ, góp phần vào thành công của chuyến tham quan nói chung và công việc của hướng dẫn viên nói riêng.

Để chuẩn bị, cần phải phân loại chuyến tham quan du lịch ngắn "nửa ngày" và chuyến tham quan du lịch "nhiều ngày (từ hai ngày trở lên).

Trước tiên, dù là chuyến tham quan du lịch ngắn ngày hay nhiều ngày hướng dẫn viên cần tự chuẩn bị và thực hiện những việc sau đây:

- Chuẩn bị tư trang (trang phục phù hợp với chuyến tham quan, túi cặp, đèn pin, các đồ dùng khác).
- Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ vận chuyển, ăn uống, giải trí...

1



- Chuẩn bị những giấy tờ cần thiết (chú ý tới giấy phép tham quan, chụp ảnh ở những đối tượng tham quan được qui định).

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

- Tranh thủ xem lại nội dung thuyết minh về tuyến điểm tham quan sắp thực hiện, nhất là những thông tin quan trọng, những con số...

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

Hướng dẫn viên cần thông báo để khách chuẩn bị:

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

- Trang phục phù hợp với điểm du lịch, với các đối tượng tham quan khác nhau và các phương tiện có thể sử dụng cho chuyến tham quan du lịch Chẳng hạn, đoàn khách tham quan các đình, đền, chùa, lăng tẩm, nơi trang trọng... cần thông báo khách mặc trang phục chỉnh tề phù hợp với phong tục tập quán dân tộc và địa phương.

Những nơi có thể chụp ảnh lưu niệm, quay camera cần thông báo để khách chuẩn bị cả máy, pin, đèn chiếu, phim... Nếu đoàn khách đi thăm các hang động, rừng, suối, địa đạo, làng quê... cần chú ý tới giày, dép, đèn pin, mũ nón, kính râm, ô dù, thuốc chống côn trùng... nếu có thể. Những gì hướng dẫn viên cần chuẩn bị chung thì không cần thông báo cho khách.

- Chuẩn bị tiền (ngoại tệ hoặc chuyển đổi ra tiền địa

phương) ở những nơi có thể mua hương, hoa, nến và tham gia vào các nghi thức tôn giáo nếu khách thú vị hay thấy cần thiết. Khách cũng có thể chuẩn bị tiền để mua đồ lưu niệm, sản vật địa phương hoặc để tham gia vào các hoạt động giải trí, thể thao xen kẽ trong chuyến tham quan du lịch.

- Những giấy tờ cần thiết đối với khách du lịch.

Nếu chuyến tham quan du lịch có thời gian từ hai ngày trở lên (gọi chung là chuyến tham quan du lịch dài ngày), ngoài việc tự chuẩn bị và thông báo để khách chuẩn bị như đã trình bày ở trên, hướng dẫn viên cần thông báo cho khách biết địa điểm và điều kiện lưu trú, ăn uống và sinh hoạt ở nơi sẽ đến, những đồ dùng mang theo và những thực phẩm chuẩn bị cho những người ăn chay, ăn kiêng, những tư trang cá nhân khác.

Hướng dẫn viên cần giúp khách làm các thủ tục thanh toán với cơ sở dịch vụ du lịch. Nếu đoàn không quay lại nơi lưu trú cũ thì cần phải kiểm tra hành lý của khách chu đáo trước khi rời nơi lưu trú để tránh bị thất lạc. Nếu đoàn sẽ quay trở lại nơi lưu trú cũ thì phải đặt trước bữa ăn cho ngày đoàn trở lại và giúp khách làm các thủ tục gửi hành lý không mang theo.

Trong trường hợp chuyến tham quan du lịch dài ngày theo loại hình du lịch mạo hiểm, du lịch sinh thái tại các vùng rừng núi, bản làng hẻo lánh, có cảnh quan độc đáo và kỳ thú... hướng dẫn viên tự chuẩn bị, thông báo cho khách và giúp khách tự chuẩn bị những phương tiện cần thiết cho loại hình du lịch này như : chăn, màn, chiếu, túi ngủ, võng, dây, thực phẩm, đồ uống, bật lửa, thuốc men... tùy điều kiện của nơi tham quan và độ dài thời gian tham quan du lịch để khách khỏi lúng túng và khó khăn khi đã trên đường tham quan.

Hướng dẫn viên cũng cần thông báo trước cho khách những nơi sẽ dừng nghỉ trên đường và điều kiện sinh hoạt, cảnh quan ở những nơi dừng nghỉ này (nước uống, nơi vệ sinh, sự thoáng đãng, mát mẻ, có thể chụp ảnh hay không, có thể mua sắm gì...). Đặc biệt đối với đoàn khách có trẻ em, hướng dẫn viên cần thông báo tỉ mỉ cho khách về điều kiện phục vụ và dịch vụ cho trẻ em ở nơi dừng nghỉ, nơi đến tham quan và những đồ dùng cần mang theo, cần mua sắm trước.

Nếu tất cả thành viên trong đoàn khách và bản thân hướng dẫn viên đã có sự chuẩn bị chu đáo, đầy đủ, chuyến thăm quan du lịch hứa hẹn sự thành công, hứa hẹn chất lượng hướng dẫn sẽ đảm bảo và hướng dẫn viên tự tin hơn, thoải mái hơn khi cùng đoàn xuất phát.

Những chuẩn bị nêu trên cần phải được đảm bảo bằng việc đã xác định, khảo sát các đối tượng tham quan, lộ trình được xây dựng khoa học có tính đến cả điểm dừng, những yếu tố tác động cũng như các cơ sở dịch vụ du lịch, nơi nghỉ của khách đã được chuẩn bị, được đặt trước. Tất cả quá trình chuẩn bị này, nếu đơn giản, hướng dẫn viên theo đoàn tự lo, nếu phức tạp hoặc đã có chuyên trách, sẽ do các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp đảm nhiệm.

Điều mà hướng dẫn viên cần chú ý kiểm tra là những phương tiện vận chuyển mà khách được sử dụng lần đầu có thể lạ lẫm, thích thú hay sợ sệt lo lắng. Chẳng hạn di chuyển trên sông bằng thuyền, bè mảng chèo tay, di chuyển trên mình thú lớn: voi, ngựa, trâu, xe kéo... Hướng dẫn viên cần báo trước cho khách và hướng dẫn khách rất tỉ mỉ khi lên xuống phương tiện mới lạ, độc đáo này. Đó cũng là điều gây thú vị

cho khách du lịch và là một phần quan trọng của chương trình tham quan du lịch.

### 5.3. PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch được đúc kết qua quá trình hướng dẫn viên, người giới thiệu tại điểm, người có hiểu biết về đối tượng tham quan bằng khả năng của mình giới thiệu cho khách về đối tượng tham quan trong khi khách được hướng dẫn quan sát đối tượng ấy. Sau khi tổng kết, rút ra những kinh nghiệm, các thể hệ hướng dẫn viên du lịch của nhiều nước đã truyền đạt cho nhau những hiểu biết được coi là nghề nghiệp của mình để hình thành những phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch. Căn cứ vào điều kiện cụ thể của từng quốc gia, dân tộc, từng địa phương với các loại tài nguyên du lịch cũng như tập quán ứng xử mà có các loại hình du khách khác nhau được khách chọn lựa để có phương pháp hướng dẫn tham quan phù hợp.

Tuy nhiên, phương pháp hướng dẫn tham quan gồm có phương pháp chung và các phương pháp riêng.

#### 5.3.1. Những phương pháp chung

Có thể coi đây là một hệ thống các cách thức và biện pháp nghiệp vụ hướng dẫn tham quan du lịch mà hướng dẫn viên sử dụng nhằm mục đích giúp cho khách được quan sát, xem xét các đối tượng tham quan, được chọn lựa và được hiểu biết về các đối tượng này qua lời thuyết minh của hướng dẫn viên.

Hướng dẫn viên phải giúp khách xác định vị trí quan sát đối tượng tham quan một cách khoa học, hợp lý trên phương

tiện di chuyển, trên đường đi bộ hay tại điểm dừng tham quan mà khách đã rời khỏi phương tiện. Hướng dẫn viên phải căn cứ vào thời tiết, loại phương tiện... mà chọn lựa vị trí quan sát đối tượng tham quan cho khách một cách nhanh chóng, chính xác, thuận lợi và an toàn.

Nếu khách quan sát đối tượng tham quan trên phương tiện di chuyển chậm, hướng dẫn viên có cách xác định vị trí khác với trên mặt đất. Khi ở trên mặt đất, việc xác định vị trí quan sát của khách phải bảo đảm cho khách có thể quan sát ở những vị trí nhất định, đặc biệt với các đối tượng tham quan là công trình kiến trúc như đền, chùa tháp, đình, lăng tẩm... việc sắp xếp cho khách ở vị trí quan sát, xem xét đối tượng tham quan phải bảo đảm khoảng cách nhất định, thuận lợi cho di chuyển, không cản trở giao thông, ít tiếng ồn và hướng dẫn viên có thể vừa chỉ dẫn cho khách, vừa thuyết minh, vừa quan sát trạng thái biểu cảm của khách tham quan. Thông thường, nếu trên đường di chuyển, khách được quan sát đối tượng tham quan theo lộ trình phương tiện. Còn khi quan sát tại địa điểm nhất định, khách được hướng dẫn tham quan đối tượng chính và các đối tượng liên quan nhằm thể hiện yếu tố chủ đạo của cuộc tham quan du lịch.

Hướng dẫn viên cần sử dụng các thủ pháp hướng dẫn sao cho thích hợp và có hiệu quả, gây ấn tượng tốt nhất với khách du lịch.

Dù khách quan sát đối tượng tham quan trên phương tiện vận chuyển hay tại vị trí đứng quan sát thì đây cũng là phần quan trọng nhất của cuộc tham quan du lịch. Vì nếu không được trực tiếp nhìn thấy đối tượng tham quan, lời thuyết minh

của hướng dẫn viên sẽ chỉ là một bài giảng thiếu sức thuyết phục, khập khiễng, vì trong tham quan du lịch thuyết minh không bao giờ là bài giảng hoàn chỉnh.

Do đó, khi hướng khách tới đối tượng tham quan, hướng dẫn viên cần phải giới thiệu đối tượng tham quan đó, cần chỉ cho khách tập trung quan sát đối tượng tham quan nhằm giúp khách tách ra khỏi tổng thể chung của cảnh quan nơi có đối tượng tham quan đồng thời để khách có được các ấn tượng ban đầu về đối tượng tham quan đó. Chỉ sau khi thị giác của khách đã tạo cảm giác, thái độ biểu cảm đối với đối tượng tham quan, hướng dẫn viên mới dùng lời thuyết minh về đối tượng tham quan đó.

Một thủ pháp hướng dẫn được áp dụng với các đối tượng tham quan độc đáo, kỳ vĩ và tạo cảm xúc mạnh cho khách du lịch đó là việc hướng khách vào việc chiêm ngưỡng đối tượng tham quan mà không một lời nhận xét bình luận. Khách du lịch, bằng sự chiêm ngưỡng ấy tự thưởng ngoạn, tự khám phá và bày tỏ xúc cảm bằng các hình thức khác nhau. Chẳng hạn khách du lịch đứng trên tháp Eiffels ở Paris (Pháp) ngắm toàn cảnh thành phố, đứng trên đồi Lênin ngắm thủ đô Maxcova (Nga), đứng trên tháp Kutub - Minar ngắm thủ đô New Delhi và dòng Hằng Hà hùng vĩ (Ấn Độ). Khi đi du lịch Việt Nam, khách được chiêm ngưỡng vẻ đẹp của cảnh quan thiên nhiên hùng vĩ trên vịnh Hạ Long (Quảng Ninh) hay đứng trên đồi Vọng Cảnh, trên đỉnh Ngự Bình ngắm thành Huế với dòng Hương Giang, đứng trên ngọn Thủy ở Ngũ Hành Sơn hướng về phía Sơn Trà và biển xanh xa vời của Non Nước (Đà Nẵng), đứng trên núi Sam (Châu Đốc - An Giang) để thể hiện trong tầm mắt màu xanh của vườn cây Nam Bộ và kênh rạch dọc

ngang... Những lúc đó, ấn tượng từ thị giác sẽ tạo cảm xúc cho khách du lịch mạnh hơn là lời thuyết minh của hướng dẫn viên. Ở những địa điểm này, đối tượng tham quan rất đặc biệt và tầm quan sát khoáng đạt, cảm thụ của khách khác nhau nên lời của hướng dẫn viên là không cần thiết.

Hướng dẫn viên cũng có thể sử dụng thủ pháp để 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 cho khách hơn nữa về đối tượng này. Chẳng hạn khi đưa khách đến Chùa Dơi (Sóc Trăng) hay các vườn chim (ở Hải Dương, Đà Nẵng, các tỉnh Nam Bộ) khách được thấy hiện tượng rất độc đáo của sinh vật trong tự nhiên. Chỉ cần rất ít lời thuyết minh sau khi khách chiêm ngưỡng sự huyền ảo mà rất thực đó của thiên nhiên, hướng dẫn viên đã sử dụng thủ pháp hướng dẫn rất thành công. Chỉ cần vài lời giới thiệu ban đầu, sau đó hướng dẫn viên hướng khách quan sát và chiêm ngưỡng các kiểu dáng tuyệt vời của các khối đá xen trong tán cây ở công viên Đá nổi tiếng phía Nam Thái Lan, thủ pháp này được áp dụng thích hợp.

*Vừa chỉ cho khách đối tượng tham quan vừa thuyết minh về đối tượng tham quan* đó là phương pháp phổ cập nhất, được sử dụng thường xuyên nhất trong nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Phương pháp này được sử dụng khi hướng dẫn khách tham quan tại một địa điểm nhất định, khi cùng khách di chuyển trên phương tiện và khi tham quan bằng đi bộ...

Chỉ cho khách thấy và quan sát đối tượng tham quan, hướng dẫn viên đồng thời dùng lời để thuyết minh về đối tượng tham quan với rất nhiều đối tượng tham quan khác nhau. Hai

hoạt động này cần phải được thực hiện một cách nhịp nhàng, khoa học sao cho khách du lịch vừa được thấy tận mắt đối tượng tham quan với từng chi tiết của nó vừa hiểu được lịch sử hình thành, những huyền thoại, giá trị về những mặt nào đó (nghệ thuật truyền thống, sự tinh tế trong các chi tiết giao thoa văn hóa, biểu tượng về xã hội, văn hóa...). Điều đó có nghĩa là, với mỗi hang động, mỗi tượng đài, đền, tháp, chùa chiền, làng quê, thành phố trở nên sống động hơn, cuốn hút khách du lịch hơn và thỏa mãn nhu cầu hiểu biết của khách du lịch hơn. Qua lời thuyết minh đưa ra phù hợp với chỉ dẫn quan sát, hướng dẫn viên đã đưa cái "hồn", "cái bản chất" của đối tượng tham quan tới khách du lịch, khiến khách như cảm thấy được tham dự một phần vào quá khứ hay sinh hoạt văn hóa ở nơi đang tham quan.

Với phương pháp này, hướng dẫn viên cần chú ý hướng dẫn khách xem xét đối tượng tham quan hay nghe thuyết trình một cách có hệ thống theo một trình tự đã định nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu của khách, tác động tích cực tới khách du lịch và bảo đảm tính chủ đạo của chuyến tham quan. Như vậy các đối tượng tham quan cần phải được xem xét, nghe thuyết trình có logic, từ đối tượng tham quan chủ đạo đến các đối tượng tham quan bổ trợ.

Hướng dẫn viên khi sử dụng phương pháp này có thể kết hợp các thủ pháp nghiệp vụ, và cần tính toán tại chỗ các yếu tố ngoại cảnh tác động tích cực hay hạn chế tới việc quan sát cũng như nghe thuyết minh của khách du lịch

Khi hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên cần dành một khoảng thời gian nhất định để khách có thể quan sát tự do



theo sở thích hoặc có thể chụp ảnh, quay phim, phác họa nhanh trên giấy...

### ***Phương pháp thuyết minh***

Khi hướng dẫn tham quan du lịch, bài thuyết minh đã được chuẩn bị công phu đúng thể thức, có chiều sâu nhưng cần được hướng dẫn viên thể hiện có phương pháp. Phương pháp thuyết minh chính là cách thức, kỹ năng truyền đạt các thông tin, nhận xét, bình luận về đối tượng tham quan và những nội dung gắn gũi hay liên quan tới đối tượng tham quan. Do đó, hướng dẫn viên có thể sáng tạo ra các cách thức thuyết minh khác nhau mà mục đích để khách du lịch tiếp thu tốt nhất, dễ hiểu và liên tục, hệ thống các thông tin đã được chuẩn bị. Đối tượng tham quan hấp dẫn, cuốn hút không chỉ phụ thuộc vào việc chỉ dẫn quan sát cho khách mà phần rất quan trọng phụ thuộc vào lời thuyết minh của hướng dẫn viên. Mặt khác, các cách thức thuyết minh đều nhằm giới thiệu và phân tích ở những mức độ, cấp độ khác nhau về các giá trị của đối tượng tham quan đó, tái hiện lại những trang sử, tái hiện lại quá khứ cũng ở những mức độ khác nhau và mối liên quan của sự kiện lịch sử với đối tượng tham quan v.v... Hướng dẫn viên cũng có thể so sánh với các đối tượng tham quan khác, căn cứ vào thành phần, cơ cấu của đoàn khách du lịch. Với các yêu cầu và nội dung, ý hướng đó, phương pháp thuyết minh cơ bản trong hướng dẫn tham quan du lịch là:

***a. Miêu tả và kể chuyện, tái hiện những sự kiện, huyền thoại... liên quan tới đối tượng tham quan.***

Phương pháp này là cách giới thiệu theo trình tự nội dung của các sự kiện, địa danh, điểm du lịch và gắn việc miêu tả từ

toàn cục tối chi tiết đối tượng tham quan mà khách đang xem xét. Có thể miêu tả toàn cảnh, một phần hay đặc điểm nổi bật của đối tượng tham quan và dẫn dắt khách du lịch theo một trình tự được chuẩn bị trước. Hướng dẫn viên vừa kể theo trình tự thời gian. Không gian các nội dung vừa tái hiện lại lịch sử của vùng đất, của cộng đồng dân tộc có đối tượng tham quan bằng hình thức để thuyết phục và dễ gây niềm tin cho khách. Khách du lịch thường bị cuốn hút theo lời kể sinh động, truyền cảm của hướng dẫn viên và có cảm giác như được tham dự vào tiến trình lịch sử vùng đất, công trình hay lễ hội qua lời tái hiện của hướng dẫn viên.

Khi sử dụng cách miêu tả, kể chuyện, hướng dẫn viên căn cứ vào điều kiện cụ thể để có thể miêu tả và kể chi tiết hay cô đọng, theo trình tự thời gian và không gian hay có thể bỏ qua trình tự, miễn là khách du lịch cảm nhận, bị cuốn hút và đáp ứng nhu cầu hiểu biết của họ.

Việc kể một cách sinh động, có biểu cảm nghệ thuật thường rất có sức thu hút khách tham quan, đặc biệt là với các địa danh du lịch rộng lớn, các thành thị, làng mạc, khu công nghiệp, các đối tượng tham quan là các di tích lịch sử... Qua lời kể này, hướng dẫn viên đã tác động rất mạnh tới tình cảm và nâng cao nhận thức của khách du lịch về nơi tham quan, về đối tượng tham quan. Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp này là dễ gây căng thẳng trong trạng thái tâm sinh lý của khách vì phải theo dõi lời của hướng dẫn viên một cách liên tục, đồng thời khi có một câu hỏi của khách xen ngang hướng dẫn viên có thể lúng túng và sự theo dõi của khách bị hẫng hụt, dễ gây khó chịu, mệt mỏi của khách. Sự quan tâm của khách bị hướng vào nội dung trả lời làm cho nội dung thuyết

minh dễ bị lãng quên. Do đó, việc sử dụng phương pháp này cần được thể hiện đúng mức, thích hợp và nên có những bình luận, ví von hóm hỉnh có tính hài hước (nhưng phải vô hại, phiếm chỉ), những so sánh nhằm giảm sự căng thẳng của khách khi nghe thuyết minh. Hướng dẫn viên nên chọn lựa các tục ngữ, ca dao, truyền thuyết trong kho tàng văn học dân gian phong phú và đồ sộ để đưa vào lời kể cho tăng sức cuốn hút mà vẫn giúp khách thư giãn khi tham quan.

### ***b. Giới thiệu minh họa và bình luận***

Phương pháp này bắt đầu bằng việc chỉ dẫn, giới thiệu đối tượng tham quan cho khách du lịch và minh họa cho khách hiểu về quá trình hình thành, đổi thay và những so sánh, đối chiếu với các đối tượng tham quan khác. Bằng những đánh giá của mình, hướng dẫn viên hướng khách du lịch quan sát các chi tiết hay toàn bộ đối tượng tham quan ở các góc độ khác nhau để chứng minh sinh động và cụ thể cho lời thuyết minh đó. Ở phương pháp này chỉ dẫn và chứng minh luôn bổ sung cho nhau nhằm tăng sức cuốn hút của đối tượng tham quan với du khách. Hướng dẫn viên cần phải có kỹ năng truyền miệng tốt, biết điều chỉnh âm thanh, sự biểu cảm của giọng nói và nhất là phải có kiến thức vững vàng với những tư liệu quý giá hay độc đáo và chính xác khi chứng minh, bình luận. Những lời bình của hướng dẫn viên (đã được chuẩn bị) cần ngắn gọn, súc tích, khoa học nhưng dễ hiểu với các đoàn khách có trình độ cảm thụ, trình độ nhận thức khác nhau.

Trong quá trình giới thiệu, chỉ dẫn, minh họa và bình luận về đối tượng tham quan, hướng dẫn viên có thể sử dụng xen kẽ các phương pháp thuyết minh khác khi quan sát thái

độ biểu cảm của khách du lịch sao cho việc thuyết minh lôi cuốn khách hơn, khách đỡ căng thẳng hơn và buổi tham quan sinh động hơn. Việc sử dụng phương pháp giới thiệu, chứng minh, bình luận đan xen nhau khi thuyết minh vẫn phải theo trình tự logic về thời gian, về không gian địa lý và luôn luôn gắn với chủ đề của chuyến tham quan. Những lời bình cần gắn với những vấn đề hiện tại của cuộc sống xã hội, văn hóa địa phương, dân tộc, quốc gia và hài hòa với những lời chỉ dẫn, minh họa, quan sát đối tượng tham quan.

Trong thực tế, phương pháp thuyết minh bằng chỉ dẫn, minh họa, bình luận thường được hướng dẫn viên sử dụng khi hướng dẫn khách tham quan thành phố, khu công nghiệp hay toàn cảnh điểm du lịch, tuyến du lịch. Phương pháp này cũng được sử dụng trong việc hướng dẫn khách tham quan các công trình văn hóa, nghệ thuật, kết hợp với sự cảm thụ công trình bằng thị giác của khách du lịch.

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

Phương pháp này thường được dùng khá phổ biến trong đội ngũ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và các hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến. Phương pháp này cho phép hướng dẫn viên thuyết minh một cách thoải mái cho dù kiến thức và năng lực không đòi hỏi cao như phương pháp giới thiệu minh họa, bình luận và cũng không máy móc, cứng nhắc như khi sử dụng phương pháp miêu tả kể chuyện. Sự đan xen giữa hai phương pháp sẽ giúp hướng dẫn viên tránh được sự lúng túng khi minh họa, bình luận mà bị lẫn hay lặp lại thông tin không cần thiết. Tuy vậy, phương pháp này không gây hiệu ứng tích cực

với khách như phương pháp giới thiệu, minh họa trong khi thuyết minh những đối tượng tham quan đặc sắc, độc đáo, kỳ ảo cần sự đánh giá, nhấn nhá khác nhau.

Nói chung, hướng dẫn viên du lịch chỉ sau mấy đợt hướng dẫn khách, quen dần với việc thuyết minh thường sử dụng phương pháp thứ 3 này.

Việc sử dụng phương pháp thuyết minh phù hợp, có hiệu quả khi tham quan du lịch đòi hỏi hướng dẫn viên căn cứ vào nhiều yếu tố đối tượng tham quan, cơ cấu đoàn khách, thời gian, chủ đề tham quan, khả năng nghiệp vụ, trình độ hiểu biết của hướng dẫn viên và kỹ năng diễn đạt của họ v.v... Hướng dẫn viên cần vận dụng các phương pháp thuyết minh một cách linh hoạt, sáng tạo nhằm đạt hiệu quả cao trong chuyến tham quan du lịch của khách. Phương pháp hướng dẫn tham quan, trong đó có phương pháp thuyết minh giữ vai trò rất quan trọng cho sự thành công, cho chất lượng của chuyến tham quan du lịch. Năng lực chuyên môn, khả năng nghiệp vụ kinh nghiệm của hướng dẫn viên là những nhân tố bảo đảm cho việc họ lựa chọn, họ sử dụng các phương pháp thuyết minh.

Ngoài việc lựa chọn phương pháp thuyết minh, kỹ năng nói của hướng dẫn viên cũng rất cần thiết, ảnh hưởng tới hiệu quả của chuyến tham quan, sức lôi cuốn khách du lịch và sự sống động của đối tượng tham quan.

Trong phần yêu cầu về kỹ năng ngôn ngữ và giao tiếp, hướng dẫn viên du lịch đã được biết rõ về cách phát âm, về giọng nói, cách sử dụng từ, câu và ngữ pháp trong ngôn ngữ giao tiếp, cách sử dụng phương tiện khuếch âm v.v... Hướng dẫn viên cần vận dụng những yêu cầu ấy vào việc thuyết minh

về đối tượng tham quan cho khách du lịch.

Điều hướng dẫn viên cần chú ý trong kỹ năng phát âm khi thuyết minh là phải giữ được giọng nói tự nhiên ngay cả khi lên giọng, xuống giọng, nhấn nhá hay lặp lại câu nói. Khi phát âm cần bảo đảm rõ lời để khách không bị nhầm lẫn, đặc biệt là khi dùng ngôn ngữ của khách và không hít thở quá mạnh trong khi nói. Thái độ biểu cảm trên gương mặt của hướng dẫn viên cùng với việc phát âm, các cử chỉ... phải hài hòa, có sức cuốn hút người nghe. Tại điểm tham quan, trên phương tiện hay khi đi bộ tham quan, hướng dẫn viên cần phát âm cho tất cả mọi thành viên trong đoàn đều nghe rõ nhưng không quá to. Với những lời thuyết minh ngắn, súc tích, dễ hiểu được trình bày một cách truyền cảm, hướng dẫn viên sẽ giúp khách tiếp thu tốt những thông tin đưa ra. Cũng qua đó, hướng dẫn viên làm chủ được các phương pháp thuyết minh, hướng đúng vào chủ đề chuyến tham quan và những vấn đề có liên quan, đảm bảo cho khách có nhận biết đúng đủ, và thoải mái, vui vẻ.

Những phương pháp hướng dẫn tham quan trên đây cần được hiểu và vận dụng một cách thích hợp cho các chuyến tham quan du lịch của khách. Trong các chuyến tham quan du lịch hướng dẫn viên phải luôn luôn chú động trong các phương pháp hướng dẫn, cả phương pháp chung và phương pháp chuyên biệt.

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

Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển khách du lịch, hoặc là hướng dẫn hỗ trợ cho chuyến tham quan mà

điểm đến là các đối tượng tham quan được chọn lựa khi khách rời phương tiện, hoặc là đoàn khách sử dụng phương tiện di chuyển để tham quan là chủ yếu. Chẳng hạn, khách được mời lên tàu đi thăm Vịnh Hạ Long, trên mình voi để tham quan rừng già Tây Nguyên... Ngay cả khi đưa khách từ cửa khẩu, sân bay, nhà ga, bến cảng... về nơi lưu trú, hướng dẫn viên cũng thực hiện hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn của mình. Do đó khi thực hiện các thao tác nghiệp vụ của hướng dẫn viên, ngoài việc sắp xếp chỗ ngồi, phục vụ khách cần thực hiện những điều sau đây:

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

Thông thường, phương tiện dùng cho khách du lịch di chuyển hiện nay là ô tô. Với loại phương tiện này, vị trí của hướng dẫn viên hoặc là ở ghế đầu bên phải lái xe, hoặc ở ghế ngay sau lái xe. Với các xe ô tô chuyên dùng chở khách du lịch, hướng dẫn viên thường ngồi ghế đầu để có thể dễ dàng hướng dẫn về phía khách và phía đối tượng tham quan trên đường di chuyển của phương tiện, vừa sử dụng micro một cách dễ dàng.

Nếu phương tiện di chuyển khách là tàu thuyền, bè trên hồ, sông, vịnh... hướng dẫn viên có thể ngồi ở phía gần mũi để thuận tiện cho các thao tác hướng dẫn như trên ô tô. Nói chung, hướng dẫn viên không nên đứng trên phương tiện di chuyển khi không cần thiết vì sẽ rất khó khăn trong tư thế và cử chỉ, đồng thời lại không an toàn. Mặt khác, khách ngồi trên

phương tiện di chuyển thường phân tán hướng nhìn khi không được chỉ dẫn, giới thiệu một cách hấp dẫn, gây sự cuốn hút. Hướng dẫn viên chỉ đứng dậy để củng cố lại trật tự và dẫn dắt sự chú ý của khách vào đối tượng tham quan sắp tới.

Việc chọn vị trí của hướng dẫn viên trên lưng thú lớn như voi, lạc đà, trâu... tùy thuộc vào khả năng chuyên chở của thú và nói chung, hướng dẫn viên ngồi cạnh khách du lịch vì số lượng khách trên lưng thú chỉ vài ba người (với voi là con vật được sử dụng hiện nay cho du lịch rừng già Tây Nguyên).

Một phương tiện vận chuyển khách tham quan du lịch cũng đang được sử dụng là máy bay trực thăng, loại phương tiện này chở khách với số lượng vừa phải và chủ yếu phục vụ các chuyến tham quan thành phố, vùng bảo tồn thiên nhiên rộng lớn... Hướng dẫn viên chọn vị trí ngồi tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của phương tiện nhưng nên gần buồng lái để có thể trao đổi với phi công về tốc độ, độ cao và khả năng quan sát của khách.

Vị trí ngồi, đứng trên phương tiện luôn luôn có ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên.

Các phương tiện vận chuyển khách du lịch như tàu hỏa, máy bay cũng được sử dụng nhưng rất khó có điều kiện thực hiện việc hướng dẫn tham quan du lịch vì nhiều lý do. Song nếu phải thực hiện việc hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên cần chọn vị trí thích hợp và thời gian thích hợp đồng thời không làm ảnh hưởng tới các hoạt động khác, các hành khách trên phương tiện.

Hướng dẫn viên cần giới thiệu vắn tắt về đối tượng tham quan trước khi khách được chỉ dẫn quan sát. Muốn thực hiện



được việc này hướng dẫn viên đã ít nhất một lần đi theo lộ trình này trước khi hướng dẫn khách du lịch và có khả năng định hướng chính xác về khoảng cách từ phương tiện đang di chuyển đến đối tượng tham quan cần hướng dẫn khách quan sát và thuyết minh. Khi phương tiện vận chuyển khách tới gần, hướng dẫn viên vừa chỉ cho khách đối tượng tham quan vừa thuyết minh về đối tượng đó.

Do thuyết minh trên phương tiện và khách quan sát đối tượng tham quan trên phương tiện, hướng dẫn viên cần chọn lọc những thông tin cơ bản, súc tích nhất và lời thuyết minh cần ngắn gọn hơn so với hướng dẫn tại điểm tham quan trên mặt đất khi khách đứng tham quan. Phương pháp thuyết minh thích hợp do hướng dẫn viên lựa chọn và do chính khả năng tự điều chỉnh phương pháp của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên cần lưu ý là khi hướng dẫn khách tham quan trên phương tiện, khả năng quan sát, chiêm ngưỡng đối tượng tham quan của khách du lịch bị hạn chế nhiều so với tham quan trên mặt đất, đặc biệt là khả năng quan sát các chi tiết độc đáo của đối tượng tham quan. Vì vậy, lời thuyết minh của hướng dẫn viên cần nhấn mạnh tới các chi tiết này để khách có thể cảm thụ bằng thính giác đối tượng tham quan cụ thể hơn.

Hướng dẫn viên cần quan sát và đánh giá đúng trạng thái tình cảm, sức khỏe, mức độ tập trung sự chú ý quan sát và lắng nghe của khách du lịch trên phương tiện. Thông thường đoàn khách có trạng thái hưng phấn, tỉnh táo và hào hứng quan sát đối tượng tham quan, lắng nghe lời thuyết minh: hay đặt câu hỏi cho hướng dẫn viên vào các buổi sáng trên hành trình tham quan. Trạng thái tâm sinh lý của khách xuống thấp hơn cả là sau bữa ăn trưa. Việc quan sát và đánh giá trạng thái

tình cảm, sức khỏe, khả năng chú ý của khách sẽ giúp hướng dẫn viên quyết định các thao tác nghiệp vụ thích hợp:

- Khi khách đang hưng phấn, việc chỉ dẫn và thuyết minh cần thực hiện liên tục và có hệ thống, đầy đủ.

- Khi khách mệt mỏi, phân tán có thể giữ yên lặng trong ít phút để khách thư giãn ngay trên phương tiện hoặc dừng lại ở nơi có thể cho khách thăm thú hàng hóa và mua bán. Việc này sẽ giúp khách thay đổi trạng thái tâm sinh lý; trở lại sự tỉnh táo, thoải mái.

- Ở những chỗ cần thiết, có điều kiện, có thời gian, hướng dẫn viên cần cho khách dừng nghỉ để quan sát đối tượng tham quan, chụp ảnh, quay phim và vệ sinh cá nhân nếu cần.

- Phối hợp với người điều khiển phương tiện để có tốc độ thích hợp khi khách quan sát đối tượng tham quan, nghe thuyết minh và khi không cần quan sát.

- Có thể ngừng thuyết minh mà thay vào đó một câu chuyện vui, một bài hát v.v...

Hướng dẫn viên cần chọn lọc những đối tượng được coi là chủ đạo cho chủ đề, mục đích của chuyến tham quan trong khi đối tượng tham quan là cả một tập thể hay quần thể đối tượng có sức hấp dẫn tương tự. Khối lượng thông tin mà hướng dẫn viên cung cấp cho khách phải được đưa ra cho đủ, đúng nhưng trải đều trong chuyến tham quan, khớp với đối tượng tham quan.

Mặt khác, khi hướng dẫn trên phương tiện di chuyển khách, hướng dẫn viên cần chú ý tới sự an toàn của phương tiện, của khách du lịch. Việc phối hợp với lái xe, với trưởng

đoàn là rất cần thiết. Sẽ không thừa nếu hướng dẫn viên luôn kiểm đếm khách khi lên phương tiện sau mỗi chặng đường. Hướng dẫn viên cũng luôn nhắc khách về việc bảo quản tư trang cá nhân khi rời phương tiện, nhắc khách nhớ chính xác vị trí đỗ của phương tiện và thời gian bắt đầu hay tiếp tục hành trình tham quan.

Trong quá trình hướng dẫn khách du lịch, hướng dẫn viên lựa chọn linh hoạt và sáng tạo các phương pháp chung và cụ thể cho mỗi loại hình tham quan. Mục đích của việc sử dụng phương tiện là đem lại hiệu quả cao nhất trong mỗi chuyến tham quan của khách theo nhu cầu, chủ đề của chuyến tham quan trên phương tiện di chuyển.

### **5.3.3. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch**

Phần lớn các chuyến tham quan du lịch được thực hiện trên mặt đất ở những điểm du lịch đã lựa chọn có các đối tượng tham quan đáp ứng mục đích, nhu cầu của khách du lịch. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại các địa điểm tham quan du lịch chủ yếu dựa vào các phương pháp chung đã nêu.

Trong hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan, hướng dẫn viên cần thực hiện những thao tác nghiệp vụ sau đây :

Trên phương tiện vận chuyển khách tới địa điểm tham quan, hướng dẫn viên tranh thủ giới thiệu một cách khái quát về nơi tham quan với các loại đối tượng tham quan đang tồn tại. Điều này cần được thực hiện nhịp nhàng với việc hướng dẫn

tham quan trên phương tiện vận chuyển. Hướng dẫn viên có thể lựa chọn thời điểm thích hợp để giới thiệu khái quát nơi tham quan, chẳng hạn khi chỉ còn chừng 10 phút nữa thì tới điểm tham quan, tạo cho khách sự háo hức, nổi chờ mong vui sướng. Hướng dẫn viên có thể để khách xuống khỏi phương tiện, tập hợp ở một vị trí thuận lợi rồi giới thiệu khái quát, sau đó hướng dẫn khách tham quan theo từng đối tượng đã định sẵn.

Việc giới thiệu khái quát vừa nhằm giúp khách du lịch có sự hình dung ban đầu về địa điểm tham quan, về địa phương (mảnh đất, con người, lịch sử, đời sống kinh tế và xã hội...), về điểm du lịch và những tài nguyên du lịch hiện có... vừa tiết kiệm thời gian để khách tham quan được nhiều hơn, đồng thời hướng dẫn viên không phải trình bày lại những thông tin này khi thuyết minh về những đối tượng tham quan cụ thể.

Vị trí quan sát của khách đã được lựa chọn trước, hướng dẫn viên cần nhanh chóng sắp xếp vị trí đứng quan sát cho khách du lịch sao cho hợp lý và khoa học. Việc sắp xếp này cần bảo đảm cho khách có thể quan sát một cách tốt nhất đối tượng tham quan và nghe đầy đủ, rõ ràng lời thuyết minh của hướng dẫn viên. Thông thường khách du lịch được hướng dẫn đứng thành hình vòng cung. Hướng dẫn viên đứng chệch ở đầu hình cung đó, vừa chỉ dẫn, vừa thuyết minh, vừa quan sát được trạng thái hiểu cảm của khách. Khoảng cách từ vị trí quan sát của khách đến đối tượng tham quan bằng hai lần chiều cao của đối tượng tham quan. Song, đó là khoảng cách với những đối tượng tham quan thông thường như: đền, chùa, đình, miếu, tháp, lăng... Những trường hợp đặc biệt khi đối tượng tham quan có chiều cao, độ lớn tới hàng chục mét hay cả trăm mét thì không nhất thiết phải áp dụng khoảng cách này.

Mặt khác, hướng dẫn viên cần cứ vào điều kiện cụ thể để sắp xếp vị trí quan sát cho khách thuận lợi và an toàn mà không ảnh hưởng tới các hoạt động khác, các đoàn khách khác. Việc sắp xếp vị trí cho khách còn phải bảo đảm cho việc di chuyển của khách khi quan sát các đối tượng tham quan khác hay cần di chuyển quanh đối tượng tham quan, bảo đảm cho tất cả các thành viên trong đoàn có thể quan sát và nghe thuyết minh.

Chỉ dẫn cho khách quan sát đối tượng tham quan và thuyết minh về đối tượng tham quan ấy, hướng dẫn viên cần xác định trước những đối tượng tham quan cần thiết, phục vụ cho nhu cầu của khách du lịch và cần bắt đầu từ đối tượng tham quan hoặc quan trọng nhất, hoặc thú vị nhất, hoặc theo trình tự thời gian lịch sử và không gian thiên nhiên. Việc chọn đối tượng tham quan hay vị trí tham quan, kết thúc chuyến tham quan trên mặt đất cũng phải dựa trên các yêu cầu trên để không lặp lại lộ trình di chuyển của khách.

Trong trường hợp ở gần kề đối tượng tham quan lại có những đối tượng khác cũng có sức hấp dẫn khách du lịch song không phục vụ cho mục đích, cho chủ đề của chuyến tham quan, hướng dẫn viên cần giới thiệu tóm tắt về đối tượng ấy để cho khách xem xét ít phút. Sau đó, hướng dẫn viên mới khéo léo hướng sự chú ý của đoàn khách vào đối tượng tham quan đã được chọn lựa bằng các thủ pháp thích hợp. Những chi tiết cần chú ý, hướng dẫn viên phải giới thiệu, bình luận một cách cẩn trọng với âm lượng thuyết minh sao cho khách du lịch bị cuốn hút, thú vị và ghi nhớ.

Ví dụ, khi hướng dẫn khách du lịch tham quan chùa, hang, đền, Núi Trầm (Hà Tây), hướng dẫn viên cùng khách đứng

trước biểu tượng của Đài tiếng nói Việt Nam, giới thiệu cho khách về ý nghĩa của biểu tượng ấy. Chi tiết thú vị mà hướng dẫn viên đưa ra để khách ghi nhớ là: Hồi 5h30 sáng ngày 20 tháng 12 năm 1946 tại đây, Đài tiếng nói Việt Nam đã mở đầu bằng câu nói của phát thanh viên : "Đây là Đài tiếng nói Việt Nam, phát thanh gần Hà Nội, thủ đô nước Việt Nam dân chủ cộng hòa" rồi phát lời kêu gọi "Toàn quốc kháng chiến của Chủ tịch Hồ Chí Minh". Hướng dẫn viên có thể nói thêm là sau khi rời lên chiến khu Việt Bắc, Đài tiếng nói Việt Nam vẫn dùng từ "gần" ấy cho đến ngày về lại thủ đô. Đó có thể coi là một chi tiết "đắt" làm sống động biểu tượng tưởng chừng giản đơn mà chứa đựng lịch sử hào hùng một thuở của dân tộc chúng ta.

Tóm lại, việc lựa chọn, giới thiệu trình tự các đối tượng tham quan là rất cần thiết, thể hiện trình độ nghiệp vụ của hướng dẫn viên và bảo đảm cho chuyến tham quan đạt được mục đích, thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch.

Hướng dẫn viên phụ trách đoàn (hướng dẫn viên suốt tuyến) khi đến các địa điểm tham quan du lịch cùng đoàn khách gặp các hướng dẫn viên tại điểm hay các cán bộ giới thiệu chuyên trách của địa phương thì cần giới thiệu hướng dẫn viên địa phương với đoàn khách và nhường việc hướng dẫn đoàn cho hướng dẫn viên địa phương. Hướng dẫn viên phụ trách đoàn cần phải tỏ rõ sự trân trọng, quý mến hướng dẫn viên địa phương hay người giới thiệu tại điểm, nhất là trước sự chứng kiến của khách du lịch. Những người giới thiệu tại điểm đã làm một phần việc quan trọng của hướng dẫn viên suốt tuyến. Sự trân trọng của hướng dẫn viên suốt tuyến với các đồng nghiệp tại điểm vừa thể hiện sự cảm ơn vì công việc, vừa chứng tỏ thái độ ứng xử có văn hóa của hướng dẫn viên. Điều

cần chú ý ở đây là nếu không thật cần thiết, hướng dẫn viên suốt tuyến không chen ngang vào các hoạt động của hướng dẫn viên địa phương, càng không nên tỏ ra giỏi giang và hiểu biết hơn ngay cả khi hoạt động hướng dẫn tham quan cho đoàn của hướng dẫn viên địa phương có khiếm khuyết. Chỉ có thể bổ sung hoạt động hướng dẫn tham quan cho đoàn sau khi hướng dẫn viên địa phương đã kết thúc hoạt động hướng dẫn tham quan của họ. Song, việc bổ khuyết này cần thực hiện một cách khéo léo, tế nhị sao cho khách vẫn thực hiện được việc quan sát và nghe đúng, đủ thông tin về đối tượng tham quan đồng thời hướng dẫn viên địa phương không cảm thấy khó chịu. Trong trường hợp có khác biệt lớn: cần tránh tranh cãi gay gắt với hướng dẫn viên địa phương và càng không tranh cãi trước mặt khách du lịch.

Vận dụng các phương pháp chung mà đặc thù cho từng loại hình tham quan du lịch, cho tham quan du lịch tại điểm, tham quan trên mặt đất, hướng dẫn viên du lịch cần năng động, sáng tạo trong những hoàn cảnh cụ thể nhằm đạt hiệu quả cao trong hoạt động hướng dẫn tham quan. Trong thực tế, hướng dẫn tham quan du lịch trên mặt đất, tại các điểm tham quan diễn ra phổ biến nhất và cũng đòi hỏi nghiệp vụ, tri thức của hướng dẫn viên rất cao. Hướng dẫn viên du lịch thường trưởng thành nhanh hơn khi tổ chức hoạt động hướng dẫn cho khách tham quan theo loại hình này.

#### **5.3.4. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ**

Tham quan bằng đi bộ là loại tham quan mà khách du lịch cùng với hướng dẫn viên không sử dụng phương tiện di chuyển tại điểm du lịch khi di chuyển, quan sát các đối tượng

tham quan và nghe thuyết minh. Khách du lịch cùng hướng dẫn viên đi bộ để thực hiện tham quan (Walking Tour).

Các tour đi bộ này thường được chọn lựa khi tham quan một đô thị cổ, một khu phố, quần thể di tích lịch sử - văn hóa, cảnh quan tự nhiên (rừng nguyên sinh, thung lũng, làng quê...) mà những nơi này đi bộ tham quan thú vị hơn, chất lượng hơn do gây ấn tượng tốt hơn cho khách du lịch hoặc không thể dùng phương tiện di chuyển hay chỉ dùng phương tiện di chuyển hỗ trợ phần nào cho khách du lịch.

Hướng dẫn viên khi thực hiện hướng dẫn khách du lịch theo loại hình này, trước hết phải vận dụng phương pháp chung. Ngoài ra, hướng dẫn viên cần thực hiện các hoạt động sau:

Thông báo chính xác, cẩn thận cho khách du lịch về thời gian bắt đầu chuyến tham quan đi bộ, độ dài thời gian tham quan, điểm bắt đầu đi bộ tham quan và điểm kết thúc việc đi bộ tham quan, những điểm dừng nghỉ, mua sắm đồ lưu niệm, mua và sử dụng đồ uống... và khả năng hàng hóa, điều kiện các dịch vụ du lịch trong lộ trình tham quan, điều kiện nghỉ ngơi...

Hướng dẫn viên cũng cần thông báo cho khách biết địa hình cảnh quan khi thực hiện tham quan bằng đi bộ và khuyên khách nên có trang phục như thế nào cho phù hợp, đặc biệt là giày dép, ô dù, nón mũ... Những thông báo này giúp cho khách tự chuẩn bị cả về tư trang, tâm lý và sức khỏe khi tham quan. Khi đã lựa chọn chuyến tham quan du lịch bằng việc đi bộ, cả khách du lịch và hướng dẫn viên cũng như doanh nghiệp thiết kế tour và bán tour đều đã đặt ra mục đích, nhu cầu của khách căn cứ vào những điều kiện cụ thể của địa điểm tham



quan du lịch và các đối tượng tham quan có tại đó.

Hướng dẫn viên cần lưu ý rằng với tour đi bộ, nếu đoàn khách có người khuyết tật, người già yếu, trẻ em... hoặc đoàn khách đông trên 15 người thì việc tổ chức hướng dẫn tham quan sẽ gặp khó khăn hơn. Vì vậy cần phải tính đến thời gian dự trữ và những vấn đề nảy sinh trong khi tham quan. Việc thông báo cho khách những yêu cầu, nội dung trên sẽ hạn chế những phát sinh khi tham quan du lịch.

Điều chỉnh tốc độ đi bộ ở mức vừa phải, sao cho các thành viên trong đoàn khách có thể theo được mà không cảm thấy vội vã, mệt mỏi, và một vài thành viên có thể vừa đi vừa quan sát xung quanh (không phải đối tượng tham quan) vẫn bắt kịp đoàn. Người hướng dẫn không để khách chạy theo đoàn vì tốc độ đi khiến họ khó có thể theo kịp.

Việc điều khiển tốc độ đi của đoàn còn căn cứ vào yêu cầu cần quan sát và thuyết minh về các đối tượng tham quan trên đường đi, về số lượng và chất lượng của các đối tượng tham quan và yêu cầu quay camera, chụp ảnh... của khách du lịch. Hướng dẫn viên cần tính đến các tình huống bất chợt khiến cho tốc độ di chuyển gặp trở ngại như có những sự vật hiện tượng lạ xảy ra lôi cuốn sự chú ý của khách (một đám rước, đám cưới, một hoạt động nào đó của cư dân tại địa điểm tham quan...). Trong điều kiện có thể, hướng dẫn viên cần tỏ ra "kiên nhẫn, và khéo léo hướng sự chú ý của khách vào việc di chuyển và tham quan theo chương trình đã định, tránh để khách cảm thấy bị bỏ rơi khi đi sau, không theo kịp đoàn.

Nói chung, cuộc tham quan bằng đi bộ có lợi thế hơn so với giới thiệu tại địa điểm dừng hay giới thiệu trên phương tiện

di chuyển ở chỗ khách ít khi cảm thấy chán nản, lãnh đạm trong tham quan vì phải tự đi từ nơi này sang nơi khác. Việc dạo bước, quan sát, nghe thuyết minh và sự thay đổi cảnh quan gần và xa liên tục và chậm rãi thường là những yếu tố cuốn hút khách. Hướng dẫn viên năng động cần chú ý đến trạng thái sức khỏe của khách du lịch mà có các thao tác nghiệp vụ phù hợp: cho dừng nghỉ, tiếp tục tốc độ đi và tham quan, giảm tốc độ...

Việc chỉ cho khách đối tượng tham quan và thuyết minh về đối tượng tham quan cho loại tour đi bộ cũng gần như tại địa điểm tham quan. Điều khác nhau là ngay cả khi đi bộ cùng khách, hướng dẫn viên vẫn tiếp tục thuyết minh không chỉ về một vấn đề, một đối tượng mà chủ đề, nội dung thuyết minh rộng hơn, đặc biệt là khi đi bộ tham quan đô thị, tham quan quần thể di tích v.v...

Vì vậy, việc thuyết minh trong khi đi bộ cùng khách du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý trước tiên về khả năng truyền âm tới khách trong điều kiện không gian luôn có các âm thanh khác đan xen. Ở đây kỹ năng phát âm, sự biểu cảm của nghệ thuật truyền miệng của hướng dẫn viên phải bảo đảm cho các thành viên trong đoàn đều có thể nghe và hiểu được lời thuyết minh. Hướng dẫn viên cần tổ chức cho khách đi gọn, gần nhau để có thể thuyết minh dễ dàng hơn, hiệu quả hơn. Và ngay cả khi đang vừa đi vừa chỉ dẫn, giới thiệu, (có thể xen kẽ với những nơi dừng lại quan sát và thuyết minh các đối tượng tham quan) hướng dẫn viên cũng cần tránh để khách cản trở lối đi và hoạt động của những người khác, không che lấp tầm nhìn, hướng nhìn của khách du lịch và biết dừng lại đúng lúc khi khách mệt mỏi, căng thẳng và có biểu hiện chán nản, phân tán.

Trong lúc thuyết minh, chỉ dẫn cho khách quan sát, hướng dẫn viên cần tránh trong khả năng có thể, sự tò mò hay làm phiền đoàn khách của những người hiếu kỳ, thiếu thiện chí, thiếu lịch sự.

### 5.3.5. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề

Loại hình tham quan theo chuyên đề không phổ cập bằng loại hình tham quan tổng hợp. Do yêu cầu tìm hiểu, nghiên cứu, thử nghiệm về một hay nhiều vấn đề nào đó, lĩnh vực nào đó hay đơn thuần chỉ là loại đối tượng tham quan nào đó, khách du lịch sẽ có yêu cầu cụ thể để hướng dẫn viên hay doanh nghiệp du lịch thiết kế tour và tổ chức thực hiện các tour chuyên đề này.

Trong thực tế hiện nay ở Việt Nam và thế giới, các tour du lịch tham quan theo chuyên đề thường là tham quan những loại tài nguyên du lịch nào đó ở một hay một số vùng lãnh thổ nhất định: các loại cây thân mềm nhiệt đới trong rừng nguyên sinh; các hang động nước hay hang khô, các loại chim thú, các kiến trúc đền tháp truyền thống, các di tích chiến tranh, các bảo tàng nghệ thuật, các di chỉ khảo cổ, các làng nghề thủ công truyền thống, các dân tộc ít người v.v... Khách du lịch mua tour chuyên đề thường là những trí thức: các nhà khoa học, nhà giáo: nhà văn, thầy thuốc, nhà sưu tầm, các cựu chiến binh và người thân của họ, và cả những người thích phiêu lưu, mạo hiểm... 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.

Hướng dẫn viên phụ trách việc hướng dẫn khách tham

quan theo chuyên đề phải có kiến thức đủ để hướng dẫn khách trong các lĩnh vực khách yêu cầu với các chuyên đề cụ thể. Dù là hướng dẫn viên chuyên nghiệp hoặc là các nhà khoa học được mời tham gia hướng dẫn khách tham quan (hướng dẫn viên không chuyên), ngoài việc vận dụng các phương pháp hướng dẫn chung cho chuyến tham quan một cách linh hoạt, cần phải thực hiện những việc sau:

    Tìm hiểu và thông báo cho khách những trang thiết bị và đồ dùng cá nhân cần phải mang theo cho chuyến tham quan, tùy điều kiện cụ thể, yêu cầu cụ thể về địa hình, đối tượng tham quan, độ dài thời gian và các yêu cầu quan sát, nghiên cứu, nghe thuyết minh, giới thiệu các tư liệu cần thiết... Hơn nữa, căn cứ vào yêu cầu, mục đích và khả năng thực tế, hướng dẫn viên cần lường trước những khó khăn có thể gặp phải do những điều kiện khách quan hay chủ quan nhất định để không gây khó chịu từ phía khách, dù khách có thể bị hăng hụt hay nuối tiếc. Ví dụ như khi dẫn khách đi tham quan khu bảo tồn loài sếu đầu đỏ ở Tràm Chim vùng Đồng Tháp Mười, hướng dẫn viên có thể giới thiệu tóm tắt về loài động vật đặc biệt quý hiếm này, về quá trình ra đời và hoạt động của khu bảo tồn, về điều kiện tự nhiên và xã hội, nhân văn nơi đây... trước khi dẫn khách tham quan. Song, hướng dẫn viên cũng thông báo rằng do đặc điểm của loài chim này hoặc có thể do người dân hay tác động ngoại cảnh nào đó, khi đoàn khách đến tham quan thì chúng không tụ về: không xuất hiện. Thông báo này sẽ làm giảm nhẹ sự buồn chán của khách và tránh cho hướng dẫn viên cũng như doanh nghiệp du lịch những phiền toái không đáng có.

    Khi thuyết minh trong chuyến tham quan chuyên đề,

hướng dẫn viên cần phải nêu những thông tin chính xác, những kết luận khoa học được thừa nhận hay đã kết luận từ các sách báo hoặc các cơ quan khoa học, có độ tin cậy cao. Những thông tin chưa đủ độ tin cậy hoặc đang gây tranh cãi thì có thể đưa ra nhưng không vội kết luận. Mặt khác, những lý giải, bình luận của hướng dẫn viên đòi hỏi phải sâu sắc hơn, toàn diện hơn theo nội dung, mục đích của cuộc tham quan chuyên đề. Khác với lời thuyết minh trong một cuộc tham quan tổng hợp, khi thuyết minh tham quan chuyên đề, nhất là tham quan nghiên cứu khoa học, hướng dẫn viên có thể dùng thuyết minh giữa chừng để trao đổi với khách tham quan khi được yêu cầu hay khi thấy cần thiết để làm sáng tỏ hơn những thông tin được thuyết minh. Làm được như vậy, hướng dẫn viên và khách tham quan đều thỏa mãn nhu cầu hiểu biết của mình và đúng với chủ đề của chuyến tham quan. Có rất nhiều nội dung đưa ra trong chuyến tham quan chuyên đề mà hướng dẫn viên không thể biết. Vì vậy, hỏi khách, trao đổi với khách là một cách để mục đích, hiệu quả chuyến tham quan cao hơn. Hướng dẫn viên cần có sự ham học hỏi và sự khiêm tốn nhưng không tỏ ra hèn kém trước các khách tham quan có nhận thức, có vốn hiểu biết phong phú và khá sâu sắc này.

Ví dụ, khi hướng dẫn khách là cựu chiến binh Mỹ tham quan các địa điểm chiến trường xưa ở vùng Quảng Trị; hướng dẫn viên cần đóng vai trò người tái tạo hình ảnh chiến trường xưa trên những địa danh lịch sử, dù cho chưa từng biết đến kỷ niệm chiến tranh. Các cựu chiến binh có thể tham gia vào lời thuyết minh một cách sống động vì họ đã từng có mặt, từng tham gia vào sự kiện lịch sử ấy. Hướng dẫn viên cần khéo léo khai thác vốn sống, trí nhớ của khách để làm cho chuyến tham

quan sinh động hơn, và việc thực hiện "DMZ Tour" có chất lượng hơn. Tất nhiên, không phải mọi vấn đề, mọi ý kiến của khách du lịch đều được chấp nhận: hướng dẫn viên cần có bản lĩnh và lập trường trước những vấn đề nhạy cảm về chính trị - xã hội, quan điểm lịch sử...

Dù thực hiện hướng dẫn khách tham quan theo loại chuyên đề nào, hướng dẫn viên cần phải thực hiện nghiêm túc việc bảo vệ môi trường, bảo vệ tài nguyên du lịch và tuyên truyền hướng dẫn khách bảo vệ môi trường và tài nguyên ấy. Bởi lẽ, hoạt động tham quan du lịch chắc chắn sẽ có những tác động nhất định tới hiện trạng của các nguồn tài nguyên du lịch được khai thác. Việc khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn cho hoạt động du lịch, trong đó có hoạt động tham quan là cần thiết. Song, hướng dẫn viên cần ý thức về việc bảo vệ tài nguyên đó để giữ gìn lâu dài phục vụ hoạt động du lịch và hoạt động kinh tế, xã hội, văn hóa khác. Vì vậy, khách du lịch khi tham quan du lịch nói chung, tham quan theo chuyên đề nói riêng cần được thông báo tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường nói chung cũng như môi trường du lịch nói riêng. Đặc biệt, khi hướng dẫn khách tham quan chuyên đề là các tài nguyên du lịch tự nhiên mà các đối tượng tham quan thuộc loại độc đáo, quý hiếm... khi bị hư hại thay đổi, phá hỏng là không thể bù đắp nổi, hướng dẫn viên cần thông báo chi tiết, nhiều lần cho khách trước và trong cuộc tham quan. Mặt khác, trong khi thực hiện hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên cần chỉ dẫn khách thực hiện yêu cầu bảo vệ môi trường du lịch bảo vệ tài nguyên du lịch, hạn chế thấp nhất các tác động tiêu cực tới môi trường du lịch từ hoạt động tham quan.

Mặc dù việc bảo vệ môi trường du lịch, bảo vệ tài nguyên

du lịch là công việc của nhiều người, nhiều cơ quan chức năng, nhưng hướng dẫn viên theo đoàn vẫn luôn ý thức về việc này và coi đó là một yêu cầu nghề nghiệp. Chính vì vậy, trong hợp đồng về chuyến tham quan du lịch, ngoài các vấn đề tài chính, dịch vụ, bảo hiểm, an toàn... cần phải lưu ý tới các yêu cầu cụ thể về bảo vệ tài nguyên, bảo vệ môi trường du lịch. Chuyến tham quan theo chuyên đề càng đặc biệt, càng có ý nghĩa về việc nghiên cứu, sưu tầm. Có giá trị khoa học cao càng phải quan tâm tới việc bảo vệ này. Đã có khá nhiều ví dụ về sự cố ý hay vô ý của khách du lịch làm hư hại tài nguyên du lịch và tác động tiêu cực tới môi trường tại điểm du lịch, gây khó khăn trực tiếp cho việc tổ chức các chuyến du lịch chuyên đề tương tự về sau và cho hoạt động du lịch nói chung ở các điểm du lịch. Chẳng hạn, ở một số hang động Kast, khách du lịch dùng muôi nện, đục viết chữ lên trần, lên đá, và ghè những mảnh thạch nhũ mang về làm kỷ niệm, làm hỏng cảnh quan độc đáo của các hang động, mất đi ý nghĩa tham quan chuyên đề. Một số động thực vật quý hiếm ở những vùng rừng bảo tồn bị khách du lịch gây hỏng, sợ nguy hiểm đã không xuất hiện ở địa điểm quen thuộc. Việc ký kết, tổ chức tham quan theo chuyên đề cho khách sẽ không thực hiện được nữa.

\*  
\* \*

Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch cần được hiểu là những cách thức, biện pháp, thao tác mà hướng dẫn viên sử dụng trong quá trình tổ chức thực hiện các chuyến tham quan du lịch cho khách. Việc vận dụng các phương pháp chung với

các phương pháp đặc thù do loại hình của chuyến tham quan du lịch đòi hỏi phụ thuộc vào nhiều điều kiện như mục đích và nhu cầu của khách du lịch; chủ đề của chuyến tham quan; giá trị của đối tượng tham quan, cơ cấu, thành phần của khách; thời gian, phương tiện sử dụng cho tham quan du lịch... hướng dẫn viên cần căn cứ vào những điều kiện cụ thể để vận dụng các phương pháp.

Một hay nhiều phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch dù khoa học về nguyên tắc, về lý thuyết cũng chỉ có thể phát huy tác dụng tích cực ở từng hướng dẫn viên cụ thể. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch đòi hỏi hướng dẫn viên phải luôn luôn năng động sáng tạo, tự tin trong việc vận dụng phương pháp nhằm phục vụ cho chuyến tham quan của khách du lịch đạt hiệu quả cao. Qua các chuyến tham quan du lịch mà hướng dẫn viên phục vụ khách, việc chọn và sử dụng phương pháp sẽ càng thông thạo hơn, được bổ sung cho đầy đủ, khoa học và thực tiễn hơn. Những phương pháp hướng dẫn tham quan tỏ ra kém hiệu quả trong thực tế sẽ bị loại bỏ hay hạn chế sử dụng. Chỉ có như vậy hoạt động tham quan du lịch nói chung, hoạt động của hướng dẫn viên nói riêng mới đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ ngày càng cao trong kinh doanh du lịch.



## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Tham quan du lịch là gì? Phân tích đối tượng và các loại hình tham quan du lịch.
2. Trình bày những công việc cần chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch và tầm quan trọng của việc thực hiện những công việc đó.
3. Phân tích phương pháp hướng dẫn tham quan của các loại hình tham quan du lịch. Những thuận lợi và khó khăn của hướng dẫn viên du lịch khi hướng dẫn các loại hình tham quan du lịch đó.

## *Chương 6*

# XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

### 6.1. NHỮNG YÊU CẦU CHUNG

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên không thể không gặp những tình huống khác nhau: đơn giản hay phức tạp, thú vị hay khó khăn căng thẳng thậm chí nguy hiểm... Việc xử lý các tình huống xảy ra có thể không chỉ là công việc của hướng dẫn viên. Nhưng nói chung *trước hết và cần thiết* việc xử lý ấy do hướng dẫn viên phụ trách đoàn đảm nhiệm.

Để xử lý các tình huống khác nhau xảy ra trong quá trình hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên cần nắm được những yêu cầu chung là:

1. Luôn luôn tỏ ra *bình tĩnh, tự tin* trong mọi tình huống từ đơn giản đến phức tạp, nguy hiểm hay căng thẳng. Bình tĩnh và tự tin sẽ giúp hướng dẫn viên có được sự sáng suốt và đưa ra những giải pháp đúng đắn, kịp thời, linh hoạt cho mỗi tình huống khác nhau từ việc trả lời các câu hỏi của khách cho tới việc giải quyết các sự cố bất thường. Mặt khác, sự bình tĩnh, tự tin của hướng dẫn viên sẽ tạo cho khách du lịch sự yên tâm, tin tưởng, sự bình tĩnh và sự phối hợp giải quyết tình huống thuận lợi hơn do khách hoà đồng, giúp đỡ tích cực hướng dẫn viên, chia

sẽ trách nhiệm, tình cảm với hướng dẫn viên.

2. *Kịp thời và nhanh chóng* tìm những giải pháp hợp lý nhất lúc đó để giải quyết các tình huống. Những giải pháp do hướng dẫn viên đưa ra phải bảo đảm các giới hạn của pháp luật, của đường lối chính sách chung và có hiệu quả. Việc trả lời câu hỏi, đáp ứng các yêu cầu bất thường của khách cũng như các tình huống bất ngờ, phức tạp trong chuyến du lịch rất cần sự giải quyết kịp thời, chính xác của hướng dẫn viên theo đoàn. Muốn vậy, hướng dẫn viên cần lường trước những tình huống có thể xảy ra trong chuyến du lịch mà mình có nhiệm vụ tổ chức thực hiện để dự liệu các giải pháp. Dù sự tính toán, dự liệu này chưa thật đúng với thực tế diễn ra nhưng cũng giúp hướng dẫn viên có những giải pháp kịp thời, đúng đắn.

3. *Cần linh hoạt, năng động* trong những trường hợp có thể để giải quyết các tình huống ngoài dự kiến, ngoài các tình huống thông thường. Sự linh hoạt, năng động của hướng dẫn viên là ở chỗ nhanh chóng xác định nguyên nhân (lý do) điều kiện cụ thể để giải quyết các tình huống này và đưa ra quyết định xử lý. Các quyết định này có thể khác nhau trong các tình huống đôi khi giống nhau. Điều quan trọng là hướng dẫn viên biết đưa ra quyết định sao cho tình huống được giải quyết một cách tốt nhất trong điều kiện hiện có. Và trong những tình huống tương tự, phương thức giải quyết của hướng dẫn viên sẽ có kết quả tốt hơn, nhanh nhạy hơn lần trước do tích lũy kinh nghiệm và vận dụng kinh nghiệm một cách không máy móc, khiên cưỡng.

4. *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 các tình huống

liên quan đến tai nạn, đau ốm của thành viên trong đoàn, sự giúp đỡ này là rất cần thiết. Nếu khách đi đoàn và có trưởng đoàn, sự giúp đỡ của trưởng đoàn là rất quan trọng. Ví dụ: trong đoàn khách tham quan rừng quốc gia, có một khách lạc bước và bị rắn cắn, ong đốt... Sự giúp đỡ của người khách là thầy thuốc hay có kinh nghiệm chữa trị sẽ đặc biệt cần thiết, nhất là trong điều kiện xa các cơ sở cứu chữa. Khi gặp những câu hỏi thuộc về kiến thức chuyên môn sâu, nếu có sự trao đổi với khách có chuyên môn đó, hướng dẫn viên sẽ có trợ thủ đắc lực cho mình và đó cũng là một cách để tăng cường tri thức của hướng dẫn viên.

5. Với những tình huống nghiêm trọng hay không đúng với thoả thuận trong hợp đồng, hướng dẫn viên cần *báo cáo với cơ quan chủ quản* của mình đồng thời *liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền* địa phương... để tham gia giải quyết và ngăn ngừa, hạn chế những hậu quả có thể xảy ra. Điều này có nghĩa là hướng dẫn viên trong điều kiện có thể, phải xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý tình huống hoặc báo cáo sau khi đã giải quyết bằng các giải pháp tình thế. Hướng dẫn viên cần có số điện thoại, địa chỉ của cơ quan chức năng và chính quyền địa phương trên tuyến du lịch, tại cơ sở lưu trú, ăn uống và tại điểm du lịch để khi cần thiết có thể liên hệ dễ dàng. Điều này còn hạn chế tác động tiêu cực tới hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên trong các yếu tố khách quan.

Những yêu cầu có tính nguyên tắc này cần được vận dụng một cách sáng tạo trong những tình huống cụ thể. Hướng dẫn viên du lịch thông minh và biết học hỏi kinh nghiệm sẽ tìm ra cách xử lý tình huống một cách thích hợp.

Chuẩn bị đầy đủ cả về phương tiện và sức khoẻ, tâm lý, trí tuệ, hướng dẫn viên sẽ có cách giải quyết tốt nhất cho các tình huống có thể xảy ra trong chuyến du lịch.

## 6.2. TRẢ LỜI CÂU HỎI VÀ GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA KHÁCH DU LỊCH

Trong chuyến tham quan du lịch, khách có nhu cầu nghiên cứu, tìm hiểu với một số mục đích nhất định. Vì vậy, khi chưa hiểu, chưa rõ hay cần biết thêm, cần tỏ thái độ, khách du lịch thường đặt nhiều câu hỏi, hoặc nêu các thắc mắc, đề nghị và đòi hỏi những việc nào đó với hướng dẫn viên. Trả lời câu hỏi giải quyết các yêu cầu của khách, hướng dẫn viên cần tìm những phương pháp phù hợp trong điều kiện cụ thể của chuyến tham quan.

1. Với các câu hỏi về thông tin, lịch trình như thời gian, địa điểm tham quan, lưu trú, ăn uống, mua sắm, số lượng, loại hình và chất lượng dịch vụ, an ninh... thường được đưa ra sau khi đã nghe thông báo, nhưng vì lý do nào đó không được khách chú ý. Khách có thể hỏi một cách đột xuất vào cả những lúc không thích hợp.

Hướng dẫn viên cần nhắc lại một cách chính xác, rõ ràng, chậm rãi và chú ý tới việc sử dụng ngôn ngữ của khách, tránh hiểu sai (cách phát âm, các thì, thức...). Hướng dẫn viên có thể kết hợp việc thông tin lại bằng lời nói với viết lên trên bảng, trên giấy... để khách rõ, nhất là giờ đi, đến, ăn uống...)

Đó là những câu hỏi đơn giản và việc trả lời rất dễ dàng.

2. Những câu hỏi nhằm tìm hiểu thêm, làm sáng tỏ vấn đề về đối tượng tham quan, đáp ứng mục đích và nhu cầu của

khách, thường được đặt ra trong hoặc sau khi quan sát và nghe thuyết minh.

Hướng dẫn viên dựa vào kiến thức, sự hiểu biết của mình để trả lời cho khách. Loại câu hỏi này nói chung không gây khó khăn bất ngờ cho hướng dẫn viên khi đã có sự tích lũy tri thức và chuẩn bị nội dung tham quan chu đáo. Loại câu hỏi này hướng dẫn viên thường gặp nhiều hơn cả trong quá trình hướng dẫn khách du lịch, nhất là trong hoạt động tham quan. Điều cần thiết là hướng dẫn viên phải có kiến thức rộng về một số lĩnh vực liên quan trực tiếp hay gián tiếp tới nội dung của chuyến du lịch, tới chương trình du lịch được thiết kế và thực hiện, trong đó có cả những vấn đề liên quan tới các địa phương trên tuyến du lịch của khách. Nhưng vẫn cần được quan tâm tìm hiểu và ghi nhớ để sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách du lịch thường là, tri thức về văn hoá dân tộc, về phong tục, tập quán, lễ hội của địa phương; lịch sử, địa lý; những vấn đề kinh tế - xã hội nổi bật của đất nước, của địa phương có điểm du lịch và trên tuyến du lịch, những đặc sản nổi tiếng, đặc trưng văn hoá vùng (nếu có)... Trong thực tế ở Việt Nam, khi hướng dẫn khách tham quan du lịch, hướng dẫn viên thường được khách quốc tế hỏi và đề nghị giải đáp thắc mắc về các vấn đề liên quan tới văn hoá, lịch sử, con người Việt Nam... Theo một số hướng dẫn viên lâu năm, giàu kinh nghiệm, có tới 70% số câu hỏi của khách du lịch quốc tế đề cập tới các vấn đề trên.

Khi trả lời những câu hỏi này hướng dẫn viên cần tỏ thái độ trân trọng với sự mong muốn hiểu biết của khách và kiên nhẫn khi có các câu hỏi lặp lại ở những người khách mà vì lý do nào đó họ chưa rõ, muốn biết chính xác hơn từ hướng dẫn viên. Hỏi lại khách và trả lời khách vừa là yêu cầu nghiệp vụ,

vừa tự nâng cao hiểu biết của chính hướng dẫn viên.

3. Những câu hỏi *nhằm bổ sung thông tin, góp ý vào nội dung thông tin* mà hướng dẫn viên đã cung cấp cho khách, hướng dẫn viên cần đón nhận và trả lời với một thái độ tự tin, đàng hoàng hoặc với thái độ chia sẻ sự băn khoăn, sự hiểu biết của khách.

Trong các đoàn khách du lịch từ nhiều địa phương, nhiều ngành nghề, nhiều quốc gia mà hướng dẫn viên phục vụ, có những người khách đã từng tham gia vào chuyến du lịch trước, có các hiểu biết qua tài liệu, sách báo... muốn bổ sung những điều mà theo họ, hướng dẫn viên chưa đề cập đến trong khi thuyết minh. Cũng có trường hợp khách du lịch đưa ra ý kiến (hoặc câu hỏi) góp ý về những thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra (độ tin cậy, sự chính xác...). Với các loại câu hỏi này hướng dẫn viên cần thận trọng khi trả lời khẳng định hay phủ định. Dù thông tin, ý kiến của khách đưa ra chính xác hay chưa chính xác theo hiểu biết của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên cũng cảm ơn về thông tin đó và tùy trường hợp mà trả lời, giải đáp cho khách theo hiểu biết của mình. Hướng dẫn viên có thể trao đổi với khách về những thông tin mà khách đưa ra nhằm bổ sung hay đính chính những thông tin của hướng dẫn viên trong bài thuyết minh. Nếu thực sự cần có tranh luận, hướng dẫn viên cũng cần có thái độ nhẹ nhàng, vui vẻ và cầu thị, không gay gắt, căng thẳng. Chỉ có thái độ trân trọng, cầu thị, hướng dẫn viên mới tích lũy thêm kiến thức cho mình và làm hài lòng khách. Ngay cả với những thông tin khách đưa ra thiếu chính xác, thái độ của hướng dẫn viên cũng cần tế nhị, đàng hoàng và biết tự chủ. Điều đó có tác động tốt tới không chỉ bản thân người khách góp ý kiến mà cả các thành viên

khác trong đoàn.

Khi nhận được ý kiến hay câu hỏi thuộc loại này từ khách du lịch, hướng dẫn viên cần vận dụng kiến thức của mình để trao đổi với khách, không ảnh hưởng tới tiến trình của chuyến tham quan, tạo được sự chú ý của cả đoàn. Trong các trường hợp khác, hướng dẫn viên có thể mỉm cười nhã nhặn và đề nghị sẽ trao đổi sau để không làm ảnh hưởng tới hoạt động chung của đoàn lúc đó.

Sau khi đã trao đổi với khách, hướng dẫn viên có thể kiểm tra lại thông tin bằng nhiều cách: đọc những tài liệu với các nghiên cứu mới nhất có liên quan, hỏi các chuyên gia về lĩnh vực đó nhằm bổ sung, củng cố tri thức của mình, phục vụ cho việc thuyết minh tốt hơn sau này và sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách du lịch một cách nhanh nhất.

Tuy nhiên, hướng dẫn viên cần tiếp nhận ý kiến góp ý của khách du lịch một cách thiện chí, dù cho thông tin khách đưa ra chưa đúng, với ý kiến thiếu thiện ý, có chủ đích khoe khoang đùa bỡn, châm chọc hay nhục mạ...

4. *Những câu hỏi với ý đồ xấu cũng đã xảy ra, dù không nhiều trong thực tế tham quan du lịch. Khách du lịch có sẵn những thành kiến hay nhận thức sai lệch về một hay một số vấn đề mà chuyến tham quan hướng tới, nội dung thuyết minh đề cập tới. Vì vậy những người này thường đưa ra những câu hỏi thể hiện rõ thiên kiến ấy.*

Đối với những câu hỏi châm chọc, khiêu khích của khách, hướng dẫn viên cần bình tĩnh và nhẹ nhàng trả lời ngắn gọn, chính xác, thể hiện thái độ nghiêm túc của mình, tránh gây hiểu lầm trong đoàn khách. Hướng dẫn viên không



cần gay gắt khi trả lời khách, sao cho khách không cảm thấy nặng nề, căng thẳng trong chuyến tham quan du lịch. Riêng với những câu hỏi liên quan tới thái độ chính trị, quan điểm về dân tộc, quốc gia, về đối nội, đối ngoại của Nhà nước... thể hiện sự thành kiến nặng nề hay lộ rõ ý đồ nhục mạ (đặc biệt là trước đoàn khách du lịch), hướng dẫn viên cần phải thể hiện thái độ một cách dứt khoát, nghiêm túc và có lập trường. Thái độ và câu trả lời của hướng dẫn viên với người khách đặt ra những câu hỏi đó không chỉ tỏ rõ bản tính chính trị, sự hiểu biết của mình mà còn chứng tỏ lòng tự tôn dân tộc, sự vững vàng trong nghề nghiệp và khả năng ứng xử thích hợp. Tuy nhiên, những trường hợp như vậy, hướng dẫn viên cần hết sức thận trọng và tránh gây căng thẳng cho đoàn khách và ngay cả với bản thân người khách đặt câu hỏi với ý xấu. Khi khách đã được nghe trả lời, hướng dẫn viên cần khéo léo hướng sự chú ý của đoàn khách sang vấn đề khác, gắn với chủ đề của chuyến tham quan.

Những câu hỏi của khách thể hiện sự châm chọc, chế giễu hướng dẫn viên về một vấn đề nào đó trong quá trình hướng dẫn, với tinh thần cầu thị, hướng dẫn viên sẽ nhận ra sai sót của mình và tích lũy thêm kinh nghiệm. Vì thế, hướng dẫn viên cần bày tỏ sự cảm ơn với khách và tùy tình thế mà tạo tình huống vui vẻ, chan hoà cùng cả đoàn.

Trong một số trường hợp, khách có thể đưa ra những câu hỏi để đánh giá sự trung thực của hướng dẫn viên. Một hướng dẫn viên nghiêm túc và thông minh sẽ tìm ra câu trả lời nhanh chóng, chính xác mà không làm giảm sự quý trọng của đoàn khách. Sự trung thực nhưng khéo léo, tế nhị của hướng dẫn viên, vừa là phẩm chất vừa là đòi hỏi mang tính

ng nghiệp vụ của hướng dẫn viên.

Ngoài những câu hỏi có thể phân loại trên đây, trong thực tế tổ chức hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên gặp nhiều câu hỏi khác với nhiều sắc thái và nội dung đôi khi không ăn nhập với nhu cầu và mục đích của chuyến tham quan. Trong hầu hết các trường hợp, hướng dẫn viên cần có câu trả lời sát hợp nhất vào thời điểm thích hợp. Hướng dẫn viên cần tránh trả lời "không", "không biết" với khách khi có thể tìm được câu trả lời. Hơn nữa sau khi thuyết minh, hướng dẫn quan sát, hướng dẫn viên cũng cần hỏi khách về những vấn đề nào đó vừa để hiểu rõ hơn sự đáp ứng nhu cầu tham quan du lịch của khách, vừa kiểm tra lại thông tin cho chính xác. Đồng thời, bằng việc hỏi khách sau khi tham quan, hướng dẫn viên dễ tiếp nhận được những ý kiến đóng góp của khách. Những ý kiến này đôi khi rất sắc sảo, làm tăng vốn hiểu biết và có lợi cho hoạt động nghiệp vụ của hướng dẫn viên.

Kinh nghiệm cá nhân và sự thông minh, linh hoạt của hướng dẫn viên là cơ sở cho các câu trả lời những câu hỏi mà khách du lịch đặt ra.

### 6.3. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Trong quá trình tổ chức chuyến du lịch cho khách, có nhiều tình huống bất thường có thể xảy ra, hướng dẫn viên cần phải biết và có biện pháp xử lý các tình huống xảy ra nhằm bảo đảm cho chuyến du lịch của khách được thực hiện tốt nhất, hạn chế tới mức thấp nhất hậu quả và tác động xấu từ các tình huống đó.

### 6.3.1. Yêu cầu chung đối với việc xử lý các tình huống xảy ra

Hướng dẫn viên cần bình tĩnh, thận trọng nhưng kịp thời, chính xác và linh hoạt để có thể đủ tỉnh táo tìm ra phương thức, biện pháp giải quyết nhanh chóng và hợp lý hơn cả đối với mỗi tình huống bất thường đã xảy ra, ngay cả những tình huống khẩn cấp đặc biệt. Thái độ bình tĩnh của hướng dẫn viên không chỉ cần thiết cho việc xử lý tình huống được chính xác mà còn ảnh hưởng tốt tới đoàn khách, giúp khách bình tĩnh và tin tưởng vào cách xử lý của hướng dẫn viên cùng với các cơ quan chức năng. Sự thận trọng và kịp thời là hai mặt không tách rời khi hướng dẫn viên xử lý các tình huống đó nhằm bảo đảm cho việc xử lý đúng theo qui định, theo trình tự cần thiết, đồng thời không để chậm trễ có thể gây hậu quả xấu. Một tình huống xảy ra trong chuyến du lịch của khách có thể có nhiều cách xử lý. Hướng dẫn viên cần linh hoạt trong xử lý dựa vào thời gian, mức độ, các tác động ngoại cảnh và các nhân tố chủ quan... tránh xử lý máy móc, khuôn cứng. Bởi lẽ, các tình huống và cách xử lý đều liên quan tới con người - tức là khách du lịch, đối tượng phục vụ của hướng dẫn viên.

Khi gặp những tình huống nghiêm trọng, hướng dẫn viên phải lập biên bản và liên hệ với các cơ quan chức năng ở nơi xảy ra tình huống để phối hợp giải quyết một cách đúng đắn theo các qui định của pháp luật và hợp đồng giữa doanh nghiệp du lịch và khách du lịch. Đồng thời, hướng dẫn viên phải nhanh chóng báo cáo về đơn vị chủ quản của mình. Trong nhiều trường hợp, đơn vị chủ quản sẽ chỉ dẫn cho hướng dẫn viên cách giải quyết hoặc cử cán bộ phối hợp giải quyết kịp thời.

Nếu tình huống xảy ra khi khách đi theo đoàn, hướng dẫn viên cần tranh thủ sự giúp đỡ, hỗ trợ của trưởng đoàn, của các thành viên trong đoàn nhằm xử lý tình huống một cách tốt nhất. Sự giúp đỡ đó đôi khi rất quan trọng, góp phần vào sự thành công của chuyến du lịch, đặc biệt là với những khách du lịch là các nhà khoa học, bác sĩ, hộ lý, chuyên gia cơ khí... Hướng dẫn viên du lịch sẽ dễ dàng hơn, chẳng hạn khi đoàn khách có tai nạn ốm đau mà đoàn lại có khách là bác sĩ.

Tuy nhiên, về nguyên tắc, hướng dẫn viên không được quên rằng khách có quyền từ chối sự giúp đỡ vì lý do nào đó. Hướng dẫn viên, chỉ có thể động viên tinh thần tự nguyện ở họ và vẫn phải chịu trách nhiệm về các quyết định xử lý của mình với các tình huống xảy ra trong chuyến tham quan du lịch của khách mà mình chịu trách nhiệm tổ chức hướng dẫn.

Đối với khách du lịch quốc tế, ngoài các yêu cầu trên, khi xử lý các tình huống bất thường xảy ra, những tình huống nghiêm trọng liên quan trực tiếp tới khách, hướng dẫn viên cần báo trực tiếp hoặc qua đơn vị chủ quản của mình, báo cho nhân viên lãnh sự, nhân viên sứ quán, nếu có thể. Hướng dẫn viên cần tạo điều kiện thuận lợi để giúp cho khách du lịch và nhân viên sứ quán nước họ cùng giải quyết các tình huống nghiêm trọng xảy ra. Những trường hợp sau đây cần báo cáo cho lãnh sự hoặc sứ quán, của nước có khách du lịch (theo quốc tịch) để phối hợp giải quyết: khách bị tử vong, phạm pháp cần xử lý theo pháp luật, mất hộ chiếu...

Những yêu cầu chung này cần được hướng dẫn viên vận dụng một cách sáng tạo, năng động trong các tình huống cụ thể với các mức độ khác nhau. Mục đích cao nhất của việc giải

quyết các tình huống là bảo đảm cho chuyến du lịch của khách được thực hiện hoàn chỉnh theo thoả thuận, sự an toàn của khách và an ninh trong du lịch được đảm bảo.

### 6.3.2. Một vài tình huống đặc biệt

#### *a. Khách bị thất lạc hành lý, giấy tờ*

Hành lý, tư trang, giấy tờ của khách du lịch có thể bị thất lạc trong quá trình di chuyển, tại nơi đến, tại cơ sở lưu trú, vui chơi, mua sắm, tham quan... Vì vậy, việc nhắc nhở khách bảo quản hành lý là rất cần thiết. Song, khi gặp tình huống này trong chuyến du lịch của khách, hướng dẫn viên cần thực hiện những việc sau:

- Xác định chính xác nơi có thể thất lạc để việc tìm kiếm thuận lợi hơn. Việc này cần có sự phối hợp giữa khách bị thất lạc hành lý, những người phục vụ, quản lý nơi xác định thất lạc hành lý và hướng dẫn viên cùng với cơ quan chức năng. Hành lý của khách thường thất lạc tại nơi đến như sân bay nhà ga, cửa khẩu, bến cảng... Ở nơi này thường có các nhân viên chuyên trách. Hướng dẫn viên cần phối hợp với họ để tìm kiếm hành lý cho khách.

- Lập biên bản về việc thất lạc hành lý của khách với nội dung đầy đủ, đúng thủ tục (số hiệu cuốn phiếu gửi hành lý của khách, bản khai hành lý chi tiết của khách, nơi có thể thất lạc, thời gian thất lạc...) Biên bản cần được làm thành hai bản trở lên, hướng dẫn viên phụ trách đoàn phải giữ một bản.

- Động viên khách có hành lý bị thất lạc và giúp đỡ khách trong khả năng có thể. Chẳng hạn, mua tặng khách quần áo và

đồ dùng tối thiểu khi khácn không có để sử dụng tại nơi lưu trú.

- Báo cáo về đơn vị chủ quản, đơn vị bán Tour cho khách du lịch để xin ý kiến về hướng giải quyết. Trong trường hợp khách bị mất hộ chiếu và các giấy tờ quan trọng, cần đề nghị với lãnh sự quán, sứ quán của nước mà khách mang quốc tịch để xin cấp các giấy tờ cần thiết.

Nói chung, trong việc xử lý tình huống này hướng dẫn viên cần báo cáo với cơ quan chuyên trách: công an, an ninh, bảo vệ, bộ phận tìm kiếm hành lý... và có các biện pháp làm yên lòng khách du lịch, không chỉ với khách bị thất lạc hành lý mà với cả đoàn khách. Hướng dẫn viên có thể tranh thủ sự giúp đỡ, phối hợp của trưởng đoàn để tìm hướng xử lý nhanh và không ảnh hưởng nhiều tới lịch trình của cả đoàn.

### ***b. Khách gặp tai nạn, đau ốm bất thường hoặc tử vong***

Đây là loại hình hướng đặc biệt nghiêm trọng. Tình huống này có thể do chủ quan, khách quan hoặc cả hai điều kiện gây ra cho khách du lịch. Khi có khách trong đoàn gặp đại nạn, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, nhanh chóng và kịp thời thực hiện các hoạt động cấp bách nhất để hạn chế tối đa các hậu quả xấu có thể xảy ra.

Những tai nạn mà khách du lịch gặp phải như tai nạn giao thông, bị đuối nước, cảm đột ngột, gặp hoả hoạn, tai nạn trong rừng... thường gây những hậu quả nghiêm trọng. Khách có thể bị thương hoặc bị tử vong, điều rất ít khi xảy ra nhưng khi xảy ra thì hậu quả rất nặng nề. Hướng dẫn viên cần nhanh chóng thực hiện các hoạt động sau:

- Tìm mọi cách cấp cứu ban đầu tại chỗ cho nạn nhân và nhanh chóng đưa họ vào các cơ quan y tế gần nhất để xử lý tiếp. Trong trường hợp khẩn cấp, gắng tìm phương tiện để chuyển nạn nhân tới nơi có thể chữa trị. Hướng dẫn viên cần tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách, của chính quyền, cơ quan và dân cư sở tại cùng phương tiện của họ sao cho kịp thời.

- Lập biên bản xác định mọi tình tiết liên quan đến tình huống gây tai nạn cho khách du lịch. Biên bản cần lập đúng thủ tục, có chữ ký của trưởng đoàn, những người chứng kiến sự việc, đại diện chính quyền, đại diện các cơ quan liên quan và cơ quan chức năng như công an, bảo hiểm, ngoại vụ, kiểm lâm, y tế...

- Báo cáo ngay về đơn vị chủ quản của hướng dẫn viên hoặc của đơn vị doanh nghiệp chịu trách nhiệm thực hiện hợp đồng du lịch với khách hàng để xin ý kiến giải quyết và phối hợp giải quyết, đồng thời nếu có thể, báo tin cho thân nhân của khách bị tai nạn.

- Lập biên bản chi tiết về tài sản cá nhân của nạn nhân và có trách nhiệm trông giữ hoặc giao trông giữ chu đáo số tài sản đó.

- Giải quyết việc thanh toán ban đầu cho chữa trị theo đúng hợp đồng, bảo hiểm... và có biện pháp cử người chăm sóc nạn nhân.

- Động viên, an ủi những thành viên khác trong đoàn, tìm cách tiếp tục chương trình du lịch đã định.

Trong trường hợp khách bị tử vong, hướng dẫn viên phải tìm cách nhanh nhất báo cho cơ quan công an gần nhất, đồng thời báo cho về đơn vị chủ quản, báo cáo sứ quán hoặc lãnh sự quán (nếu là khách du lịch nước ngoài) và qua các cơ quan này,

báo cho gia đình nạn nhân biết.

Hướng dẫn viên phải có mặt tại chỗ người bị tử vong, tham gia vào việc lập biên bản cùng với cơ quan chức năng (công an, chính quyền địa phương, sứ quán, cơ quan chủ quản của hướng dẫn viên...). Trong hoàn cảnh này, để chương trình du lịch không bị gián đoạn giải pháp tình thế thường là có hướng dẫn viên khác do cơ quan chủ quản cử đến thay thế tiếp tục dẫn đoàn. Hướng dẫn viên cần làm đủ các thủ tục theo yêu cầu giải quyết tình huống này cho tới khi các cơ quan chức năng hoàn toàn đảm nhận các công việc tiếp theo và chịu trách nhiệm về thi thể nạn nhân.

Việc xảy ra tử vong với khách du lịch là rất hiếm hoi song lại là tình huống đặc biệt nghiêm trọng, có tác động tới đoàn khách, tới chuyến du lịch. Vì vậy, hướng dẫn viên phải tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu giải quyết và phải làm hết khả năng của mình, một cách tế nhị chân thành để chia sẻ và an ủi các thành viên trong đoàn khách, tiếp tục chuyến du lịch an toàn và hiệu quả. Sự khéo léo, khả năng nắm bắt tâm lý và tác động tâm lý đến khách du lịch của hướng dẫn viên trong trường hợp này có tầm quan trọng đặc biệt, góp phần hạn chế ảnh hưởng của tình huống vào đoàn khách du lịch.

### ***c. Khách có hành vi vi phạm pháp luật***

Hầu hết khách du lịch mua Tour nhằm thoả mãn những nhu cầu chính đáng, lành mạnh. Họ luôn theo sự chỉ dẫn của hướng dẫn viên và chấp hành tốt các qui định pháp luật, qui định hợp đồng. Song đôi khi trong các chuyến du lịch vẫn có khách có hành vi phạm pháp. Đó là tình huống mà hướng dẫn viên phục vụ đoàn phải tham gia giải quyết. Nguyên tắc chung



để xử lý tình huống này cần được thực hiện. Trong khi xử lý, hướng dẫn viên cần phân biệt các hành vi vi phạm pháp luật của khách.

Đối với những hành vi vi phạm pháp luật do vô tình và ít nghiêm trọng như quay phim, chụp ảnh ở những nơi cần có giấy phép, đi lạc vào khu vực cấm, mang theo các văn hoá phẩm không lành mạnh (theo qui định của Nhà nước)... hướng dẫn viên cần phối hợp với các cơ quan chức năng xem xét, can thiệp để khách có thể tiếp tục chuyến du lịch đã định. Hướng dẫn viên phải tỏ ra thông cảm nhưng không a dua theo lối lầm của khách. Bởi lẽ, việc phạm pháp dù vô tình nhưng thường liên quan tới an ninh quốc gia và an toàn xã hội.

Song, với các trường hợp khách có hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng như tham gia buôn lậu, say rượu gây rối để lại hậu quả xấu, ăn cắp, sử dụng ma tuý... hướng dẫn viên cần có những quyết định hoặc đề nghị quan trọng như chấm dứt Tour đối với khách, yêu cầu cơ quan công an can thiệp bằng các biện pháp cụ thể. Việc xử lý theo cách chấm dứt Tour của khách là vấn đề lớn và do đơn vị chủ quản của hướng dẫn viên quyết định. Vì vậy, hướng dẫn viên cần có sự thận trọng, chính xác khi đề nghị. Các chứng lý phải đầy đủ, rõ ràng và phải được ghi thành biên bản hợp pháp để tránh các trường hợp kiện cáo sau này. Điều rất tế nhị là hướng dẫn viên, nếu có thể, nên tranh thủ ý kiến của trưởng đoàn khách.

Đối với những hành vi vi phạm pháp luật đặc biệt nghiêm trọng như vận chuyển và buôn bán chất ma tuý, móc ngoặc với các phần tử xấu làm phương hại tới an ninh quốc gia, xâm hại tới tính mạng của người khác, gây rối hay kích động, tuyên

truyền phản động... hướng dẫn viên cần báo cáo cho cơ quan chức năng (công an, chính quyền, lãnh đạo đơn vị chủ quản). Việc phối hợp với các cơ quan này để giải quyết tùy thuộc vào yêu cầu của các cơ quan đó. Song hướng dẫn viên cần bảo đảm sự trung thực và tích cực, đồng thời báo cáo với đơn vị chủ quản chấm dứt ngay Tour của khách vi phạm.

Hướng dẫn viên cần có sự động viên kịp thời với đoàn khách, hướng suy nghĩ của họ vào chuyến du lịch và tổ chức tốt các hoạt động vui chơi giải trí, thư giãn cho khách khi có điều kiện nhằm xoá mờ những ảnh hưởng xấu do hành vi phạm pháp của khách gây ra.

Ngoài ra, trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên còn gặp nhiều tình huống khác nhau xảy ra trong những hoàn cảnh khác nhau và khá bất ngờ: tại nơi xuất phát kết thúc Tour, khách bị mất toàn bộ giấy tờ, tiền bạc mà thời gian còn lại rất ít; khách có những đòi hỏi vô lý, nổi nóng vô cơ và gây phiền toái cho cả đoàn; tai nạn giao thông; những rắc rối do sự quản lý tài nguyên du lịch thiếu đồng bộ gây ra; những bất ngờ do an ninh quốc phòng đòi hỏi; thời tiết bất thường, sự gây gổ của một số phần tử xấu tại địa phương v.v... Tất cả các tình huống ấy hướng dẫn viên cần tuân thủ các nguyên tắc chung và tùy vào hoàn cảnh cụ thể, khả năng cụ thể để giải quyết kịp thời và chính xác, đúng theo qui định mà vẫn giữ được tình cảm của khách. Một tình huống dù bất ngờ tới đâu cũng sẽ có cách xử lý thích hợp khi hướng dẫn viên năng động, thông minh và biết dựa vào đoàn khách, vào các cơ quan chức năng, vào nhân dân và vào cơ quan chủ quản của mình.

Việc tránh để xảy ra những tình huống bất lợi cho chuyến du lịch của khách là cần thiết. Song khi có tình huống, việc xử lý tình huống sẽ góp phần vào thành công của chuyến du lịch. Qua những tình huống ấy hướng dẫn viên sẽ có thêm kinh nghiệm nghề nghiệp và trưởng thành.

#### 6.4. NHỮNG MỐI QUAN HỆ TÁC ĐỘNG TRỰC TIẾP TỚI HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên có nhiều mối quan hệ như với khách, những người điều hành ở đơn vị chủ quản, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch, lãnh đạo và nhân viên các cơ sở dịch vụ du lịch, các cơ quan chức năng, chính quyền và nhân dân trên tuyến, điểm du lịch, với các doanh nghiệp khác, với đồng nghiệp... Đó là những mối quan hệ cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch. Xây dựng mối quan hệ tốt là một đòi hỏi nghề nghiệp của hướng dẫn viên nhằm đem lại hiệu quả cao trong hoạt động hướng dẫn du lịch, trong việc tổ chức chuyến du lịch cho khách. Hướng dẫn viên giỏi nghề đồng thời phải là người biết xây dựng và bảo vệ các mối quan hệ vốn rất đa dạng trong hoạt động của mình. Vì vậy, trong quá trình tổ chức chuyến du lịch của khách, hướng dẫn viên cần biết đối nhân xử thế với những mối quan hệ ấy sao cho có tác động thuận lợi và hạn chế những tác động bất lợi do khách quan hay chủ quan gây ra.

Việc xây dựng các mối quan hệ và bảo vệ nó một cách lâu dài, bền vững là nhiệm vụ của mỗi hướng dẫn viên, song việc xử thế các mối quan hệ ấy trong chuyến du lịch luôn luôn có ý nghĩa quan trọng

1. Trong quan hệ với khách du lịch, hướng dẫn viên có thể gặp những trục trặc như sự thiếu thống nhất của chương trình du lịch mà khách được thông báo khi mua và chương trình do hướng dẫn viên nhận được từ đơn vị chủ quản của mình. Hướng dẫn viên cần đối chiếu chương trình, xin ý kiến của đơn vị chủ quản để có sự thống nhất lại cho phù hợp trước khi thực hiện. Khi có sự sai khác, hướng dẫn viên cần kiên nhẫn, từ tốn giải thích cho khách, cho dù khách có sự khó chịu, câu gắt và cần biết làm giảm nhẹ sự khó chịu ấy một cách tế nhị. Trong trường hợp sự thay đổi chương trình do đơn vị chủ quản hoặc vì lý do khách quan, hướng dẫn viên cần thay mặt đơn vị xin lỗi khách và nếu cần thiết, đề nghị đơn vị chủ quản trả tiền chênh lệch do sự sai khác chương trình này.

Khi khách có những đòi hỏi ngoài chương trình như thay đổi địa điểm tham quan, lưu trú, hướng dẫn viên cần căn cứ vào thoả thuận đã được văn bản hoá từ trước và vào điều kiện thực tế để quyết định. Mọi quyết định phải thận trọng và phải được tất cả các thành viên trong đoàn chấp nhận, có văn bản để tránh kiện tụng về sau.

Đối với những đòi hỏi không chính đáng, hướng dẫn viên cần từ chối dứt khoát nhưng lễ độ, nhẹ nhàng, tránh gây căng thẳng. Đó cũng là cách làm giảm nhẹ những lỗi lầm mà khách gây ra trong chuyến du lịch cho hướng dẫn viên hay cho những người khác. Sự thiếu lịch sự hay ngang ngược của một vài khách cần được ngăn ngừa nhưng cần có một sự cảm thông nhất định ở hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên cần nhớ: khách du lịch luôn cần không khí thân thiện, cởi mở, thư thái về tinh thần và đầy đủ về vật chất theo thoả thuận. Những lỗi lầm vô thức cần được bỏ qua, nếu không gây hậu quả nghiêm trọng.

Chẳng hạn, sự chậm trễ về giờ giấc của khách, sự vụng về cầu thả trong ăn mặc, sự phàn nàn quá đáng... của khách cần phải được đặt trong hoàn cảnh cụ thể.

Hướng dẫn viên cần linh hoạt trong xử thế với khách, luôn tìm thấy tiếng nói chung với khách. Đó sẽ là những điều kiện thuận lợi cho chuyến du lịch. Đặc biệt, trong giao tiếp quốc tế, hướng dẫn viên phải có hiểu biết về văn hoá ứng xử của dân tộc, cộng đồng của khách du lịch, có hiểu biết về tôn giáo của họ và giữ đúng các nguyên tắc giao tiếp quốc tế. Các câu chuyện cần có chủ đích, hài hước nhưng phải vô hại với bất kỳ ai trong đoàn.

Trong quan hệ giữa khách với nhau, đôi khi cũng xảy ra bất đồng về chỗ ngồi trên phương tiện, về việc thực hiện chương trình tham quan, về hoạt động vui chơi giải trí... Hướng dẫn viên cần tranh thủ ý kiến trưởng đoàn, căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể để có sự dàn xếp hợp lý, khéo léo.

Chẳng hạn, việc đổi chỗ ngồi trên phương tiện, hướng dẫn viên cần chú ý tới những đối tượng ưu tiên như người già, phụ nữ, trưởng đoàn, bạn bè ngồi gần nhau. Sau một khoảng thời gian nhất định, hướng dẫn viên đổi chỗ ngồi cho khách nếu cần thiết. Điều quan trọng là việc đổi chỗ hay không phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chặng đường, yêu cầu tham quan trên phương tiện, thái độ của khách về chỗ ngồi, không khí thân mật mà hướng dẫn viên tạo ra cho đoàn v.v...

Khi tổ chức tham quan cho khách, có thể xảy ra trường hợp nhiều khách trong đoàn muốn bỏ qua những điểm tham quan nào đó theo lịch trình. Hướng dẫn viên cần thực hiện theo lịch trình và giải thích để khách hiểu: dù chỉ một khách

yêu cầu theo chương trình đã thoả thuận thì lịch trình vẫn không thay đổi. Ở đây, không thể thực hiện phương cách: đa số áp đảo được vì nó sẽ để lại những hậu quả không nhỏ. Hướng dẫn viên chỉ có thể không dẫn khách tham quan điểm nào đó theo chương trình khi tất cả khách trong đoàn đều đồng ý huỷ bỏ việc tham quan này một cách tự nguyện và ký vào biên bản xác nhận điều đó. Những khác biệt trong sở thích, vui chơi giải trí giữa các khách là điều dễ hiểu. Căn cứ vào thoả thuận đã có, hướng dẫn viên giải thích việc thực hiện thoả thuận. Trong trường hợp không có thoả thuận, hướng dẫn viên có thể đáp ứng yêu cầu của khách khi các điều kiện đủ đáp ứng mà không nhất thiết phải theo sở thích của từng người, vì lẽ hướng dẫn viên không thể cùng lúc đáp ứng các sở thích khác biệt nhau.

2. Thái độ ứng xử của hướng dẫn viên với khách luôn đòi hỏi sự chân thành, thân mật, nghiêm túc tạo tình cảm quý mến, thông cảm và hiểu biết giữa khách với hướng dẫn viên. Song, có nhiều trường hợp khách có những xử sự không đúng như luôn luôn muộn giờ hẹn, hay nói chuyện riêng trong lúc cần yên lặng lắng nghe hướng dẫn, hay la cà chậm trễ, luộm thuộm trong những lúc tham quan, lên xuống phương tiện, mua sắm, vui chơi... Sự nhắc nhở là cần thiết, song hướng dẫn viên cần chú ý không được tỏ ra quá nghiêm khắc, khắt khe với khách. Thái độ hoà nhã, cần trọng của hướng dẫn viên luôn luôn cần thiết trong ứng xử với những người khách này. Việc nắm bắt tâm lý của khách du lịch, thói quen, sở thích, tập quán và cả những hành vi có thể coi là nhược điểm tự nhiên của họ... nhằm điều chỉnh thái độ ứng xử cần được hướng dẫn viên quan tâm. Hướng dẫn viên không được biến chuyến tham quan du lịch của khách thành một chuyến dã ngoại của các đơn vị quân đội.

Trong trường hợp có sự va chạm, hướng dẫn viên cần khéo léo xoa đi không khí nặng nề, trầm cảm trong đoàn, bằng nhiều cách thức: các câu chuyện hài hước nhưng vô hại, các ví von thông minh, một bài hát, bài thơ giàu giai điệu... Chỉ có sự khéo léo, linh hoạt và cả kiên nhẫn của hướng dẫn viên mới giữ cho thái độ chung của cả đoàn hồ hởi, chan hoà.

Khi hướng dẫn đoàn khách có trưởng đoàn, hướng dẫn viên cần phải tạo ra mối quan hệ thân thiện, hiểu biết và hợp tác với trưởng đoàn ngay từ khi gặp gỡ cho tới khi kết thúc chuyến du lịch. Việc có quan hệ tốt với trưởng đoàn sẽ có lợi cho hướng dẫn viên trong việc tìm hiểu tâm trạng, sở thích của khách, trong việc giải quyết các tình huống xảy ra trong chuyến tham quan. Hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm thực hiện chương trình du lịch theo đúng hợp đồng của đơn vị du lịch với khách. Trưởng đoàn hỗ trợ cho hoạt động đó song bản thân họ cũng là khách du lịch. Vì vậy, sự hỗ trợ ấy đôi khi không phải là bắt buộc. Những hoạt động có tính nội bộ của đoàn do trưởng đoàn tiến hành, hướng dẫn viên không cần thiết phải tham gia.

Việc tránh những va chạm, căng thẳng với khách, với trưởng đoàn nói riêng là cần thiết. Nhưng nếu xảy ra tranh luận, bất đồng với trưởng đoàn, hướng dẫn viên cần tránh để xảy ra trước mặt khách. Những sai lệch về thái độ, về hành động, về phản ánh các thông tin liên quan của trưởng đoàn khách, hướng dẫn viên cần có xử sự đàng hoàng, nghiêm túc nhưng không cầu toàn mà cần có sự giải thích và kiên nhẫn. Khuyến khích và cổ vũ những hiểu biết đúng đắn, những việc làm nâng cao vị trí và uy tín của trưởng đoàn cũng là cần thiết.

3. Các mối quan hệ giữa hướng dẫn viên theo đoàn và hướng dẫn viên địa phương, giữa hướng dẫn viên, đoàn khách và người điều khiển phương tiện, giữa hướng dẫn viên với cán bộ quản lý các dịch vụ du lịch... là rất quan trọng trong hướng dẫn du lịch. Ứng xử có văn hoá, khéo léo và có sự hợp tác lẫn nhau, hướng dẫn viên sẽ thuận lợi hơn trong hoạt động nghề nghiệp.

Trên suốt chuyến du lịch, hướng dẫn viên và đoàn khách cần giữ mối quan hệ hiểu biết và thân ái với người điều khiển phương tiện (và có thể cả người phục vụ trên phương tiện). Cho dù nhiệm vụ của hướng dẫn viên và người điều khiển phương tiện vận chuyển khách đã được xác định một cách tự nhiên nhưng đều nhằm mục đích chung là phục vụ khách du lịch một cách chu đáo trong chuyến du lịch theo hợp đồng. Mối quan hệ tốt đẹp giữa họ được thiết lập sẽ là yếu tố quan trọng cho thành công của chuyến du lịch của khách và thành công trong nghề nghiệp của hướng dẫn viên nói riêng.

Vì vậy, hướng dẫn viên cần trao đổi với người điều khiển phương tiện một cách rõ ràng về chương trình của đoàn khách, những thoả thuận đã có và hợp tác có trách nhiệm trong chuyến tham quan du lịch của khách. Đó sẽ là sự bảo đảm tốt cho hoạt động của đoàn, của hướng dẫn viên và người điều khiển phương tiện. Những thao tác thông thường của hướng dẫn viên theo đoàn là giới thiệu một cách trân trọng người điều khiển phương tiện với khách, thông báo về những hoạt động của đoàn cần đến phương tiện ngoài dự kiến ban đầu, chân thành trong công việc và tiếp thu góp ý của người điều khiển phương tiện: thông cảm với những khó khăn của họ, giúp đỡ họ khi có thể và tránh không để xảy ra xung đột với họ.



nhất là trước sự chứng kiến của khách, không nhận thay người điều khiển phương tiện tiền "tip" hay quà biếu của khách...

Nói chung, những người chủ, người quản lý các dịch vụ du lịch luôn có mối quan hệ bạn hàng, quan hệ liên kết với các doanh nghiệp du lịch, với hướng dẫn viên phụ trách đoàn do yêu cầu của kinh doanh du lịch. Tuy vậy, cũng có những trường hợp xảy ra căng thẳng trong mối quan hệ này do nhiều nguyên nhân như sự thiếu thống nhất trong việc tìm giải pháp cho các tình huống nào đó, những thay đổi về số lượng và chất lượng dịch vụ không báo trước, các nhân tố khách quan... Hướng dẫn viên cần tìm ra các chứng lý cần thiết cho việc giải quyết các mối quan hệ ấy và tìm sự hỗ trợ ở các bộ phận chức năng của đơn vị mình. Mặt khác, những tranh chấp đó phải đảm bảo cho đoàn khách không bị ảnh hưởng nghiêm trọng theo hợp đồng có trong chương trình. Giữ được mối quan hệ tốt đẹp với những người quản lý, người chủ các dịch vụ du lịch liên quan tới đoàn khách, hướng dẫn viên và đoàn khách sẽ được đảm bảo các dịch vụ, ngay cả khi có khó khăn khách quan.

Không né tránh các mối quan hệ, xử sự có lý có tình và khéo léo, hướng dẫn viên có được những yếu tố thuận lợi cho hoạt động phục vụ đoàn khách du lịch.

\*

\* \*

Hướng dẫn viên du lịch là người được đào tạo, trang bị về tri thức khá phong phú trên nhiều lĩnh vực và về nghiệp vụ. Những yêu cầu nội dung cơ bản của nghiệp vụ hướng dẫn du lịch đều bắt nguồn từ thực tế của việc phục vụ khách du lịch.

Trong những điều kiện khác nhau, các thao tác nghiệp vụ có những yêu cầu phù hợp. Điều đó đòi hỏi sự năng động, thông minh của hướng dẫn viên và kinh nghiệm mà họ tích lũy được từ chính bản thân mình và từ các đồng nghiệp. Những nội dung nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, vì vậy không phải là những bất biến và không nên thực hiện một cách máy móc, khuôn cứng. Những hướng dẫn viên dù mới bắt đầu nghề nghiệp hay đã có nhiều năm công tác luôn đặt cho mình nhiệm vụ là cụ thể hoá các nội dung lý thuyết của giáo trình và vận dụng sáng tạo, khoa học vào công việc của mình. Một khi điều kiện vật chất, phương tiện kỹ thuật và yêu cầu của khách du lịch thay đổi, hoạt động nghiệp vụ cũng sẽ thay đổi cho phù hợp. Đó cũng là đòi hỏi của nghề hướng dẫn du lịch, của hướng dẫn viên du lịch. Để trở thành một hướng dẫn viên du lịch thực thụ và có tài, việc kiên trì, thường xuyên học tập trau dồi kiến thức cơ bản và nghiệp vụ là rất cần thiết. Điều đó sẽ mang lại lợi ích cho Tổ quốc, cho doanh nghiệp, cho ngành du lịch và trước hết cho chính hướng dẫn viên du lịch khi họ đã lựa chọn và yêu mến nghề nghiệp.

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Nêu những tình huống thường xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và biện pháp giải quyết các tình huống đó.
2. Nêu tình huống đặc biệt có thể xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và biện pháp giải quyết các tình huống này.

# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1

# HỆ THỐNG CÂU HỎI TRONG CUỘC THI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TOÀN QUỐC THÁNG 7/2000 (Kỷ niệm 40 năm Du lịch Việt Nam)

## A. CÂU HỎI KIẾN THỨC CHUNG

### I. Những vấn đề chung

**Câu hỏi 1:** Bạn hãy cho biết diện tích đất liền, độ dài bờ biển và dân số của Việt Nam (năm 1999)? Biên giới Việt Nam giáp với các quốc gia nào? Các tỉnh nào của Việt Nam có đường biên giới quốc gia?

**Câu hỏi 2:** Ngọn núi nào cao nhất Việt Nam (cao bao nhiêu, thuộc địa phận tỉnh nào?). Bạn có thể kể tên 3 con sông dài nhất nằm ở ba miền Bắc - Trung - Nam?

**Câu hỏi 3:** Việt Nam có bao nhiêu quần đảo? Hãy kể tên các quần đảo đó? Bạn có thể cho biết, Việt Nam có bao nhiêu huyện đảo? Hãy kể tên?

**Câu hỏi 4:** Việt Nam là quốc gia giàu tài nguyên du lịch cả tự nhiên và nhân văn. Bạn hiểu thế nào là tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn? Cho ví dụ.

**Câu hỏi 5:** Việt Nam là quốc gia đa dân tộc. Hiện ở Việt Nam có bao nhiêu tộc đang sinh sống? Hãy kể tên 10 dân tộc mà bạn biết.

**Câu hỏi 6:** Bạn cho biết Việt Nam hiện có bao nhiêu tỉnh, thành phố? Trong đó có bao nhiêu thành phố trực thuộc Trung ương? Tỉnh (thành phố nào) có số dân đông nhất, ít nhất?

## 2. Lịch sử

**Câu hỏi 7:** Việt Nam từ khi dựng nước đến nay đã có bao nhiêu tên gọi? Quốc hiệu và tên kinh đô qua các thời kỳ lịch sử?

**Câu hỏi 8:** Từ khi dựng nước đến khi kết thúc chế độ phong kiến, Việt Nam có bao nhiêu triều đại? Triều đại nào trị vì lâu nhất?

**Câu hỏi 9:** Thời đại phong kiến cuối cùng ở Việt Nam thuộc triều đại nào? Năm bắt đầu và năm kết thúc? Có bao nhiêu ông vua trị vì? Kể tên các ông vua đó?

**Câu hỏi 10:** Trong lịch sử phong kiến Việt Nam có một số phụ nữ làm vua. Bạn hãy kể tên, thời gian trị vì của các vị đó?

**Câu hỏi 11:** Chọn và giới thiệu 2 câu nói bất hủ, phản ánh ý chí quyết tâm đánh giặc đến cùng của 2 danh tướng họ Trần thế kỷ XIII.

**Câu hỏi 12:** Giới thiệu tóm tắt tiểu sử của Lê Lợi (quê quán, lãnh đạo cuộc khởi nghĩa nào, bao lâu, làm vua mấy năm?)

**Câu hỏi 13:** Giới thiệu tóm tắt tiểu sử của Nguyễn Trãi (quê quán, liên quan đến cuộc khởi nghĩa nào? Tác phẩm nào của ông có giá trị như bản tuyên ngôn độc lập?)

**Câu hỏi 14:** Vị quan nào có công thiết lập chế độ hành chính của Vương triều Nguyễn tại Nam Bộ. Tóm tắt tiểu sử và sự nghiệp của vị quan đó.

**Câu hỏi 15:** Giải thích nguồn gốc tên gọi phong trào Tây Sơn. Nguyễn Huệ lên ngôi Hoàng đế trong hoàn cảnh và thời gian nào? Kinh đô lúc ông lên ngôi đặt ở đâu?

**Câu hỏi 16:** Tên bài Hịch nổi tiếng của Trần Hưng Đạo là gì? Bài hịch này được phổ biến trong hoàn cảnh nào? Quân sĩ nhà Trần hưởng ứng bài hịch bằng hành động cụ thể nào?

**Câu hỏi 17:** Hội trường Thống Nhất có những tên nào và vào thời kỳ lịch sử nào? Hãy nói tên kiến trúc sư đã thiết kế dinh Thống Nhất?

**Câu hỏi 18:** Giai đoạn toàn quốc kháng chiến chống thực dân Pháp của dân tộc Việt Nam diễn ra trong bao nhiêu năm? Nêu những chiến thắng quân sự lớn của quân và dân ta năm 1947, 1950, 1952, 1953 - 1954.

**Câu hỏi 19:** Trận mở màn chiến dịch Điện Biên Phủ diễn ra vào ngày nào? Ở đâu? Tập đoàn cứ điểm Điện Biên Phủ thất thủ vào lúc nào? Ai là chỉ huy trưởng chiến dịch Điện Biên Phủ? Chỉ huy sở đóng ở đâu?

**Câu hỏi 20:** Sau chiến thắng Điện Biên Phủ, một hiệp định về Đông Dương đã được ký kết. Đó là hiệp định gì? Ký tại đâu? Khi nào? Giới tuyến tạm thời được quy định trong hiệp định đó ở vĩ tuyến nào? Tại địa danh nào?

**Câu hỏi 21:** Trận đánh nào khởi đầu cho cuộc tổng tấn công năm 1975, thời gian? Chiến dịch giải phóng Sài Gòn được mang tên gì, thời gian bắt đầu và kết thúc?

**Câu hỏi 22:** Đường Trường Sơn có ý nghĩa như thế nào trong cuộc kháng chiến chống Mỹ? Nó còn có những tên gọi nào? Năm nào được coi là mốc chính thức khai sinh con đường này? Bạn cho biết ngày khởi công xây dựng con đường Trường Sơn hiện đại. Ở đâu?

• **Câu hỏi 23:** Hiệp định về chấm dứt chiến tranh của Mỹ ở Việt Nam được ký ngày tháng năm nào? Ở đâu? Có hiệu lực khi nào? Người phụ nữ duy nhất ký hiệp định đó là ai?

**Câu hỏi 24:** Hồ Chủ tịch đã có một câu nói nổi tiếng tại Đền Hùng - Phú Thọ. Bạn cho biết câu nói đó? Bác nói với ai và thời gian nào?

### 3. Văn học - Nghệ thuật

**Câu hỏi 25:** Chữ quốc ngữ ra đời vào khoảng thời gian nào? Ai là tác giả của bộ từ điển, có công lớn trong việc đưa chữ quốc ngữ vào Việt Nam?

**Câu hỏi 26:** Bạn hãy kể tên 5 thể loại văn học dân gian đã thịnh hành ở nước ta? Cho ví dụ về một thể loại mà bạn yêu thích.

**Câu hỏi 27:** Đương thời Hồ Chủ tịch thường làm thơ chúc Tết vào dịp giao thừa. Bài thơ đầu tiên và bài thơ cuối cùng Bác viết chúc tết là xuân năm nào. Đọc một bài thơ mà bạn thuộc.

**Câu hỏi 28:** Bạn hãy kể những dòng tranh dân gian Việt Nam nổi tiếng một thời? Hiện nay dòng tranh nào vẫn còn? Tên địa phương? Loại giấy nào được sử dụng để thể hiện dòng tranh này? Đặc điểm của giấy?

**Câu hỏi 29:** Việt Nam đã có "tứ đại khí". Hãy kể tên các tác phẩm này và nơi lưu giữ?

**Câu hỏi 30:** *Truyện Kiều* là tác phẩm văn học cổ điển Việt Nam nổi tiếng thế kỷ XIX. Hãy cho biết tên, quê quán, năm sinh, năm mất của tác giả? Đọc một số câu mà bạn thích.

**Câu hỏi 31:** Hình tượng con Rồng thời Lý, Trần, Lê, Nguyễn khác nhau ở những điểm nào?

**Câu hỏi 32:** Bạn hãy nêu 5 nhạc cụ cổ truyền ở Việt Nam, mỗi nhạc cụ đó được sử dụng ở dân tộc (hoặc vùng nào)?

**Câu hỏi 33:** Bạn hãy nêu 5 loại hình dân ca nhạc cổ truyền đặc trưng ở nước ta? Vùng dân cư nào đang thịnh hành loại dân ca đó?

**Câu hỏi 34:** Nghệ thuật biểu diễn sân khấu ở Việt Nam rất phong phú, trong đó có loại hình sân khấu chỉ có ở Việt Nam đang thu hút khách du lịch quốc tế. Đó là loại hình sân khấu nào? Nhân vật trung tâm của loại hình nghệ thuật này?

**Câu hỏi 35:** Bạn hãy nêu tên 3 làng nghề thủ công nổi tiếng ở Việt Nam. Nghề đó có nguồn gốc ở địa phương nào?

**Câu hỏi 36:** Hãy kể tên một số chợ truyền thống của Việt Nam hấp dẫn khách du lịch.

#### 4. Phong tục

**Câu hỏi 37:** Giải thích câu "Tứ đại đồng đường" và "Ngũ đại đồng đường".

**Câu hỏi 38:** Bạn hãy nói về 5 trò chơi dân gian đang thịnh hành trong những ngày hội truyền thống ở Việt Nam?

**Câu hỏi 39:** Hãy nêu ngắn gọn 5 phong tục tập quán tốt



đẹp phổ biến các cộng đồng dân tộc Việt Nam.

**Câu hỏi 40:** Chiếc áo dài hiện nay của phụ nữ Việt Nam ra đời trong thời gian và hoàn cảnh nào? Gắn liền với áo dài là chiếc nón lá. Hãy kể tên địa phương sản xuất nón lá nổi tiếng ở Việt Nam.

## 5. Tôn giáo

**Câu hỏi 41:** Tại Việt Nam có những tôn giáo phổ biến nào?

**Câu hỏi 42:** Đạo Phật du nhập vào Việt Nam khi nào, điểm tiếp nhận đầu tiên ở đâu? Đạo Phật ở Việt Nam có một Thiền phái đặc trưng. Hãy cho biết Thiền phái đó tên gì? Ra đời thời gian nào? Ở đâu? Tên người sáng lập?

## 6. Danh thắng - di tích

**Câu hỏi 43:** Việt Nam có bao nhiêu địa danh được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên và văn hoá thế giới? Các di sản đó thuộc địa phương nào, thời gian được công nhận?

**Câu hỏi 44:** Bạn hãy liệt kê tên những lăng, mộ của các vua Nhà Nguyễn ở Huế.

**Câu hỏi 45:** Huế còn có một vài địa danh thường được nhắc đến, thậm chí nó còn được coi là biểu trưng của Huế, đó là những địa danh nào?

**Câu hỏi 46:** Thừa Thiên Huế có một khu du lịch sinh thái nổi tiếng, bạn hãy cho biết tên, vị trí, vài thông tin ngắn gọn về khu du lịch đó?

**Câu hỏi 47:** Bạn hãy nêu vài nét chính giới thiệu vịnh

Hạ Long (vị trí, diện tích, số đảo, các hang động nổi tiếng).

**Câu hỏi 48:** Tỉnh Quảng Ninh không chỉ có Hạ Long - di sản thiên nhiên thế giới mà còn nhiều di tích - danh thắng nổi tiếng khác. Bạn có thể kể tên một số di tích đó?

**Câu hỏi 49:** Tiêu chuẩn nào để Đô thị cổ Hội An được công nhận "Di sản văn hoá thế giới"? Bạn cho biết những đền tháp đầu tiên ở đây được xây dựng trong thời gian nào, ai là người đầu tiên khám phá? Hiện nay Mỹ Sơn còn lại những di sản quan trọng nào?

**Câu hỏi 50:** Khu đền tháp Mỹ Sơn mới được công nhận là "di sản văn hoá thế giới". Bạn cho biết những đền tháp đầu tiên ở đây được xây dựng trong thời gian nào, ai là người đầu tiên khám phá? Hiện nay Mỹ Sơn còn lại những di sản quan trọng nào?

**Câu hỏi 51:** Các nhà khoa học đã khảo sát và đi đến kết luận về "7 điểm nhất" của động Phong Nha, bạn cho biết đó là những điểm gì?

**Câu hỏi 52:** Việt Nam có nhiều rừng quốc gia và khu bảo tồn thiên nhiên. Bạn hãy kể tên 5 vườn quốc gia tiêu biểu đang thu hút du khách đến tham quan, chúng thuộc địa phương nào?

**Câu hỏi 53:** Việt Nam có một số thắng cảnh và di tích đang tiếp tục đề nghị UNESCO công nhận là di sản thế giới, bạn có thể kể tên các điểm đó, nó thuộc địa phương nào?

**Câu hỏi 54:** Bạn hãy giải thích hai cụm từ "sân chim" và "vườn chim"?

**Câu hỏi 55:** Giới thiệu tóm tắt về Văn Miếu - Quốc Tử Giám. Khuê Văn Các được xây dựng năm nào, mang ý nghĩa

biểu trưng gì? Hiện còn bao nhiêu tấm bia ghi danh những người đỗ tiến sĩ trong các kỳ thi?

**Câu hỏi 56:** Bạn hãy nêu 5 khu di tích: lưu niệm Bác Hồ tiêu biểu. Bạn hãy giới thiệu về khu phố cổ và khu phố cũ ở Hà Nội

**Câu hỏi 58:** Ca dao Việt Nam có mấy câu:

*"Gió đưa cành trúc la đà,  
Tiếng chuông Trấn Vũ canh gà Thọ Xương  
Mịt mù khói toả ngàn sương  
Nhịp chày..., mặt gương..."*

Bạn hãy điền từ vào chỗ trống và cho biết các địa danh trong thơ là ở đâu?

**Câu hỏi 59:** Tại Hà Nội có làng đúc nổi tiếng mang tên Ngũ Xã, bạn cho biết vị trí của nó, hãy giải thích cái tên đó.

**Câu hỏi 60:** Hồ Tây của Hà Nội còn có những tên gọi nào khác? Lý do có các tên gọi đó?

**Câu hỏi 61:** Hà Nội xưa có 4 ngôi đền trấn bốn phương, bạn hãy nêu tên 4 ngôi đền đó? Thờ những vị thần nào?

**Câu hỏi 62:** "Kinh Bắc" là chỉ vùng đất nào? Hãy nêu 6 danh thắng nổi tiếng của vùng này ?

**Câu hỏi 63:** Bạn hãy giải thích ATK là gì? Đã có những ATK nào, ở đâu?

**Câu hỏi 64:** Hà Giang là tỉnh vùng cao biên giới. Tỉnh này có một huyện có vị trí rất đặc biệt về địa lý và nổi tiếng về du lịch, bạn cho biết đó là huyện nào, nêu 2 địa danh du lịch ở đó?

**Câu hỏi 65:** Ninh Bình có một vùng đất chứng kiến sự

thành lập 3 triều đại phong kiến Việt Nam, bạn cho biết đó là vùng đất nào, và tên các triều đại đó?

**Câu hỏi 66:** Tại sao có tên gọi là Lam Kinh? Giới thiệu một số nét đặc trưng về kiến trúc và điêu khắc của địa danh này?

**Câu hỏi 67:** Có một câu thơ nói về 3 địa danh: "Mường Thanh, Hồng Cúm, Him Lam", bạn cho biết câu thơ này trích trong bài thơ nào? Tác giả của bài thơ? Những địa danh ấy ở đâu? liên quan đến sự kiện lịch sử gì?

**Câu hỏi 68:** Giới thiệu vắn tắt về Đèo Ngang và Đèo Hải Vân trên tuyến du lịch xuyên Việt.

**Câu hỏi 69:** Giới thiệu về Địa đạo Củ Chi và Địa đạo Vĩnh Mốc.

**Câu hỏi 70:** Bạn cho biết đền Bà Chúa Xứ nằm ở đâu? Hãy nêu khái quát công trình này?

**Câu hỏi 71:** Tại Nam Bộ có đền thờ một vị quan Nhà Nguyễn có công rất lớn trong việc làm thủy lợi, khai phá, mở mang đất đai... Bạn cho biết tên đền thờ vị quan đó hiện đang ở đâu? Một số địa danh mang tên ông?

**Câu hỏi 72:** Tại tỉnh Tây Ninh có công trình kiến trúc tôn giáo rất nổi tiếng. Bạn hãy cho biết đó là công trình nào, đặc điểm của nó?

## 7. Lễ hội truyền thống

**Câu hỏi 73:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chủ Đồng Tử. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 74:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Cổ Loa. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 75:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức hội Lim. Lễ hội này thuộc loại lễ hội gì và nét đặc trưng của nó?

**Câu hỏi 76:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Phủ Giày. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 77:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Phù Đổng. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 78:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Đền Hùng. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 79:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Trường Yên. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 80:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chùa Hương. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 81:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Quan Thế Âm. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 82:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Pônagar. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 83:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Katê. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 84:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Oóc Ombook. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 85:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Xuân Núi Bà. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 86:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Bà Chúa Xứ. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 87:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Điện Hòn Chén. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 88:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Kiếp Bạc. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 89:** Bạn cho biết thời gian, địa điểm tổ chức lễ hội Chọi Trâu. Đối tượng suy tôn và nét đặc trưng của lễ hội này?

**Câu hỏi 90:** Bạn cho biết tên 3 lễ hội đặc trưng của cộng đồng các dân tộc vùng Tây Nguyên? Thời gian tổ chức lễ hội?

**Câu hỏi 91:** Bạn cho biết những địa phương dọc bờ biển Việt Nam có một loại lễ hội rất giống nhau về nội dung, cùng tôn vinh một vị thần, đó là lễ hội gì?

## B. CÂU HỎI THI NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN VÀ KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH VỀ DU LỊCH

**Câu hỏi 1:** Anh chị hãy thiết kế một chương trình tham đồng bằng sông Cửu Long.

**Câu hỏi 2:** Anh chị hiểu thế nào là chương trình du lịch DMZ. Theo anh chị, chương trình này cần bao gồm những điểm du lịch nào, tại sao?

**Câu hỏi 3:** Anh chị hãy nêu một số loại hình du lịch đang thực hiện ở Việt Nam và những địa điểm có liên quan đến mỗi loại hình du lịch đó?

**Câu hỏi 4:** Dưới góc độ người hướng dẫn du lịch và qua kinh nghiệm công tác của mình, anh chị đánh giá tầm quan

trọng của công tác giáo dục du lịch cho cộng đồng như thế nào?

**Câu hỏi 5:** Qua kinh nghiệm làm việc, anh chị có thể rút ra những nguyên tắc cơ bản nào trong việc xử lý mối quan hệ giữa hướng dẫn Việt Nam với hướng dẫn hoặc trưởng đoàn (Tour Leader) của hãng gửi khách?

**Câu hỏi 6:** Có người cho rằng, khi dẫn đoàn và hướng dẫn quá nhiều lần tại một điểm tham quan sẽ gây cho hướng dẫn viên trạng thái nhàm chán và họ phải "đóng kịch" để che bớt trạng thái đó. Anh chị có đồng ý với quan điểm này không? Có cách nào khắc phục tình trạng đó?

**Câu hỏi 7:** Là hướng dẫn viên, anh chị xử lý thế nào khi khách du lịch phản ứng (có thể đúng, có thể sai) đối với một số thông tin anh chị cung cấp cho khách?

**Câu hỏi 8:** Không ít người cho rằng, nghề hướng dẫn du lịch là một nghề "nhàn hạ" không cần qua đào tạo và môi trường công tác là "đáng e ngại". Là hướng dẫn viên yêu nghề, anh chị có thể đề dư luận hiểu đúng về nghề nghiệp của mình như thế nào?

**Câu hỏi 9:** Anh chị hãy chia sẻ một vài kinh nghiệm khi hướng dẫn một đoàn khách đi tham quan thành phố bằng xe xích lô?

**Câu hỏi 10:** Anh chị cho biết khách sạn ở nước ta được phân loại theo hệ thống nào? Và hiện nay ở Việt Nam có bao nhiêu khách sạn đã được xếp hạng? Đó là những hạng nào?

**Câu hỏi 11:** Những điều gì cần lưu ý khi hướng dẫn khách tham quan thành phố bằng ô tô?

**Câu hỏi 12:** Anh chị cho biết sự khác nhau giữa việc

hướng dẫn khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế. Theo anh chị, hướng dẫn đối tượng nào khó hơn? Vì sao?

**Câu hỏi 13:** Người hướng dẫn du lịch phải đối xử bình đẳng với mọi du khách trong đoàn. Anh chị hiểu và thực hiện nguyên tắc này như thế nào khi làm việc với một đoàn khách?

**Câu hỏi 14:** Theo anh chị, một bài thuyết minh được đánh giá là có chất lượng cần đảm bảo những yếu tố gì?

**Câu hỏi 15:** Anh chị cho biết những nguyên tắc chung khi thuyết minh cho khách du lịch?

**Câu hỏi 16:** Anh chị hãy cho biết vai trò và trách nhiệm của người hướng dẫn viên du lịch?

**Câu hỏi 17:** Anh chị hãy nêu một số nguyên tắc cơ bản mà người hướng dẫn du lịch phải tuân thủ khi đoàn khách xảy ra tình huống khẩn cấp (tai nạn, hoả hoạn...)?

**Câu hỏi 18:** Anh chị hãy nêu những quy trình hướng dẫn khách du lịch tại điểm tham quan?

**Câu hỏi 19:** Người hướng dẫn cần phải làm những việc gì để đảm bảo cho đoàn khách về nước được chu đáo?

**Câu hỏi 20:** Ấn tượng đầu tiên của khách du lịch về người hướng dẫn viên có tầm quan trọng như thế nào? Anh chị cho biết người hướng dẫn phải làm gì để tạo được ấn tượng tốt đối với du khách ngay trong lần gặp gỡ đầu tiên?

**Câu hỏi 21:** Anh chị hãy nêu một số điều hướng dẫn viên cần lưu ý khi đón khách tại sân bay và làm thủ tục nhận phòng tại khách sạn?

**Câu hỏi 22:** Thực tế cho thấy có những hướng dẫn viên rất thành công khi hướng dẫn một đoàn khách quốc tế nhưng



lại rất lúng túng khi hướng dẫn một đoàn khách Việt Nam. Anh chị cho biết nguyên nhân và hướng khắc phục?

**Câu hỏi 23:** Đoàn khách đã được giới thiệu nhiều chùa đẹp của cả 3 miền trong chương trình tham quan, nhưng khách cho rằng các chùa đều giống nhau. Hướng dẫn viên cần làm gì để nội dung tham quan các chùa không bị đơn điệu, làm khách nhàm chán?

**Câu hỏi 24:** Có ý kiến cho rằng để thành công trong công tác hướng dẫn cho một đoàn khách Việt Nam, hướng dẫn viên cần có kỹ năng hoạt náo tốt. Cho biết ý kiến của anh chị về vấn đề này?

**Câu hỏi 25:** Việc tìm hiểu và nắm được tâm lý đối tượng khách có giá trị như thế nào đối với công tác hướng dẫn?

**Câu hỏi 26:** Hướng dẫn viên A có mặt tại sân bay để đón ông Nigel Lawrie do công ty East West tại Luân Đôn gửi sang. Đọc hồ sơ, A biết khách là người Anh và là kỹ sư. Tại cửa ra của sân bay, A bước lại gần và lịch sự hỏi: "Xin lỗi, ngài là Nigel Lawrie?" Khách trả lời: "Vâng, tôi là Nigel, Lawrie". A hỏi thăm về chuyến bay và mời khách ra xe. Anh chị nghĩ thế nào về nghiệp vụ của A?

**Câu hỏi 27:** Xe đưa đoàn đi tham quan, tình cờ qua đoạn đường có một số cảnh nhếch nhác. Để hướng sự chú ý của khách vào vấn đề khác, tránh nhìn những cảnh không hay anh chị sẽ làm như thế nào? Trình bày chi tiết chiến thuật của mình.

**Câu hỏi 28:** Anh chị đưa khách tham quan và mua sắm ở chợ. Để đảm bảo an toàn cho khách, anh chị cần căn dặn những gì?

**Câu hỏi 29:** Nếu anh chị được chọn lại nghề, anh chị có làm nghề hướng dẫn viên nữa hay không? Vì sao?

**Câu hỏi 30:** Tính phức tạp của công tác hướng dẫn được phản ánh ở những phương diện nào?

**Câu hỏi 31:** Theo anh chị, những điều gì đã hấp dẫn du khách đến Việt Nam?

**Câu hỏi 32:** Những điều gì đã làm khách du lịch không hào hứng khi đến Việt Nam?

**Câu hỏi 33:** Đối tượng nghề nghiệp của anh chị là khách du lịch. Theo anh chị, khách du lịch được hiểu như thế nào? Thế nào là khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế?

**Câu hỏi 34:** Tổ chức du lịch thế giới (WTO) đã có khái niệm như thế nào về Du lịch? Đảng và Nhà nước ta đã xác định vị trí của ngành du lịch Việt Nam như thế nào? Tại sao nói ngành Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp?

**Câu hỏi 35:** Anh chị hãy cho biết năm 1999 có bao nhiêu lượt khách quốc tế đến Việt Nam? Hãy liệt kê 10 thị trường đứng hàng đầu với số lượng khách đến Việt Nam nhiều nhất trong năm?

**Câu hỏi 36:** Anh chị cho biết Chính phủ Việt Nam đã ký hiệp định hiệp tác về du lịch với bao nhiêu nước? Kể tên 5 nước? Các Doanh nghiệp Du lịch Việt Nam đã có quan hệ với bao nhiêu hãng của bao nhiêu quốc gia và lãnh thổ trên thế giới?

**Câu hỏi 37:** Anh chị cho biết hiện nay có bao nhiêu hãng hàng không quốc tế có đường bay trực tiếp đến Việt Nam? Hãy kể tên 5 hãng hàng không?

**Câu hỏi 38:** Anh chị hãy cho biết những mốc lớn về tổ

chức và phát triển của ngành Du lịch Việt Nam từ khi thành lập tới nay?

**Câu hỏi 39:** Anh chị hãy cho biết những nội dung cơ bản của Chương trình Hành động Quốc gia về Du lịch và các sự kiện du lịch Việt Nam năm 2000. Anh chị tâm đắc nhất với nội dung nào? Vì sao?

**Câu hỏi 40:** Trong Pháp lệnh du lịch có một chương về xúc tiến du lịch, đó là chương mấy? Có bao nhiêu điều nội dung chủ yếu đẩy mạnh công tác xúc tiến du lịch là gì?

**Câu hỏi 41:** Bộ máy quản lý hành chính nhà nước ở Việt Nam hiện tại được tổ chức theo mấy cấp, đó là những cấp nào? Bạn cho biết hệ thống quản lý nhà nước về du lịch của chúng ta hiện tại? Hiện có bao nhiêu tỉnh (thành phố) tổ chức Sở Du lịch riêng?

**Câu hỏi 42:** Những tổ chức du lịch quốc tế nào mà Việt Nam đã có quan hệ song phương? Những tổ chức và quốc gia nào mà Việt Nam có quan hệ đa phương và đối tượng quan hệ bạn hàng về du lịch? Các thị trường trọng điểm của du lịch Việt Nam?

**Câu hỏi 43:** Bạn cho biết số liệu khách du lịch quốc tế đến Việt Nam từ 1995 - 1999 là bao nhiêu?

**Câu hỏi 44:** Theo anh chị, ngoại trừ sức khỏe là điều kiện cần phải có, những yếu tố nào sau đây tạo nên sự thành công của hướng dẫn viên: ngoại hình, kiến thức, ngôn ngữ, đạo đức?

**Câu hỏi 45:** Theo chương trình, đoàn nghỉ lại tại Nha Trang nhiều ngày để du khách tắm biển. Một nữ du khách

trong đoàn luôn yêu cầu nam hướng dẫn viên dạy cho cô bơi (hoặc ngược lại, một nam du khách trong đoàn luôn yêu cầu nữ hướng dẫn viên dạy bơi cho anh ta). Anh chị trả lời thế nào với khách?

### C. CÂU HỎI VỀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

**Câu hỏi 1:** Khi anh chị tiễn khách ra sân bay, xe ô tô của đoàn bị hỏng dọc đường. Là hướng dẫn đoàn, anh chị xử lý tình huống này như thế nào?

**Câu hỏi 2:** Anh chị sẽ giải quyết thế nào khi một khách trong đoàn du lịch từ chối nhận phòng anh chị đã bố trí?

**Câu hỏi 3:** Anh chị xử lý thế nào khi đưa đoàn đến địa phương, hướng dẫn viên địa phương đi cùng đoàn đưa ra một số thông tin khác với thông tin mà anh chị đã cung cấp trước đó làm cho khách thắc mắc?

**Câu hỏi 4:** Là hướng dẫn viên, anh chị xử lý thế nào khi đoàn khách của anh chị gặp thiên tai dọc đường không thể về thành phố theo chương trình đề sáng hôm sau bay về nước?

**Câu hỏi 5:** Anh chị sẽ giải quyết thế nào khi trên đường ra sân bay về nước, có một du khách trong đoàn quên hộ chiếu và một túi xách tại khách sạn?

**Câu hỏi 6:** Anh chị xử lý thế nào khi đoàn khách du lịch của anh chị gặp tắc nghẽn giao thông trên đường đi đến điểm tham quan?

**Câu hỏi 7:** Anh chị cần cung cấp cho khách những thông tin gì để giúp họ khỏi bối rối khi lạc đoàn tại điểm tham quan? Nếu điều đó xảy ra thì anh chị sẽ xử lý như thế nào?

**Câu hỏi 8:** Anh chị sẽ xử trí thế nào khi trong đoàn có người khách có thái độ khiêu khích (về quan điểm chính trị, chế độ xã hội...)?

**Câu hỏi 9:** Là người hướng dẫn đoàn, anh chị sẽ xử sự thế nào khi một vài khách trong đoàn nhờ anh chị giúp đỡ một số việc riêng của họ (mua bán, đi thêm nơi này, nơi khác...)?

**Câu hỏi 10:** Anh chị cho biết một vài kinh nghiệm trong cách xử sự với người khách du lịch "cá biệt" luôn vi phạm nội quy, giờ giấc, có thái độ hoặc hành động làm ảnh hưởng đến cả đoàn khách?

**Câu hỏi 11:** Sau một ngày hướng dẫn khách, anh chị thông báo lịch trình và kế hoạch của ngày tiếp theo. Anh chị sẽ làm gì khi một vài khách trong đoàn đề nghị thay đổi địa điểm tham quan, không theo Tour như đã ký kết?

**Câu hỏi 12:** Sau khi hướng dẫn khách tham quan một di tích lịch sử kiến trúc...) hoặc một thắng cảnh, có một vài khách trong đoàn chưa thoả mãn với những nội dung đã giới thiệu và yêu cầu anh chị trình bày tỉ mỉ hơn, nhưng anh chị lại không đáp ứng được. Anh chị sẽ xử lý thế nào trong trường hợp này?

**Câu hỏi 13:** ở điểm du lịch mà anh chị dẫn khách đến thăm có một số hiện tượng ảnh hưởng việc tham quan của khách (người hành khất, người chạy theo bán hàng rong...). Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị sẽ làm gì khi khách không hài lòng về việc này?

**Câu hỏi 14.** Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị sẽ làm gì khi có khách trong đoàn bị mất tài sản ở khách sạn?

**Câu hỏi 15:** Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị sẽ làm gì

khi một số người trong đoàn không thực sự hài lòng với các món ăn của khách sạn?

**Câu hỏi 16:** Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị xử lý thế nào khi khách gặp hỏa hoạn ở khách sạn?

**Câu hỏi 17:** Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị sẽ làm gì khi một khách trong đoàn có người tử vong?

**Câu hỏi 18:** Là hướng dẫn viên du lịch, anh chị sẽ làm gì khi một khách trong đoàn có hành vi phạm pháp?

**Câu hỏi 19:** Trong khi giải thích về một di tích lịch sử nào đó, một du khách nêu ra thông tin trái ngược với điều anh chị đang nói mà lòng tin đó theo anh chị chắc chắn là sai. Để tỏ ra lịch sự, anh chị có thể làm gì?

**Câu hỏi 20:** Anh chị đang hướng dẫn một nhóm du khách trong một chuyến đi cuối tuần. Khi đoàn đã ra khỏi thành phố được 50 km và gần được nửa quãng đường đến địa điểm đầu tiên thì xe bị hỏng và cần được sửa chữa, anh chị xử lý thế nào?

**Câu hỏi 21:** Anh chị đang hướng dẫn một nhóm khách cao niên đi bộ trong công viên quốc gia, sau khi đi được 2 tiếng, một người khách cho biết là quá mệt, thỉnh thoảng người khách đó ngất xỉu, ngã xòai xuống đất. Anh chị sẽ làm gì trong tình huống này?

**Câu hỏi 22:** Anh chị đưa một nhóm du khách đến khách sạn vào buổi chiều tối. Sau khi đăng ký xong, tất cả khách lên buồng. Một vài phút sau, một khách đến than phiền về việc buồng không sạch sẽ và không có tầm nhìn đẹp như buồng ở tầng khác của những người khác trong nhóm. Tuy nhiên, tất cả các buồng của khách đều có đủ tiêu chuẩn như nhau. Anh

chị có thể làm gì?

**Câu hỏi 23:** Hướng dẫn viên đưa đoàn khách về khách sạn đã đặt theo đúng hợp đồng nhưng khách không chịu ở và yêu cầu đổi khách sạn với lý do khách đã trả tiền rất nhiều. Anh chị xử lý tình huống này như thế nào?

**Câu hỏi 24:** Sáng chủ nhật, anh chị tiễn đoàn 20 khách rời TP. Hồ Chí Minh đi Nha Trang, chuyến bay khởi hành lúc 6h20. Anh chị đã hẹn lái xe có mặt tại khách sạn lúc 4h45 để đưa khách ra sân bay. Đúng giờ hẹn, đoàn khách đã sẵn sàng nhưng không thấy xe đến. Trình bày cách xử lý tình huống này?

**Câu hỏi 25:** Đoàn khách đang thực hiện chương trình tham quan Đắc Lắc. Buổi sáng trước khi rời Đắc Lắc đi Pleiku, lái xe của đoàn bị ốm không thể đi tiếp. Cho biết phương pháp xử lý tình huống?

**Câu hỏi 26:** Đoàn khách tổ chức uống rượu trên xe, nhóm đánh bài, nhóm ca hát rồi la hét và sau cùng lớn tiếng dẫn đến xô xát trên xe. Trình bày hướng giải quyết của hướng dẫn viên?

**Câu hỏi 27:** Hơn 100 công nhân xí nghiệp A đi tham quan Vũng Tàu. Đến giờ hẹn đón khách tại xí nghiệp, hướng dẫn viên chỉ thấy 2 xe thay vì 3 xe. Hướng dẫn viên giải quyết trường hợp nào ra sao khi đoàn khách đang rất bức tức và nôn nóng muốn đi ngay để không lãng phí ngày chủ nhật của họ.

**Câu hỏi 28:** Hướng giải quyết của hướng dẫn viên như thế nào khi đoàn khách yêu cầu thực hiện một điểm tham quan ngoài chương trình và đồng ý thanh toán bằng tiền trực tiếp cho hướng dẫn viên và lái xe?

**Câu hỏi 29:** Đoàn khách của anh chị gồm những cô vợ

chống trẻ đang trong thời kỳ "tuần trăng mật" thực hiện chương trình tham quan Đà Lạt. Một cặp trong đoàn luôn trễ giờ. Hướng dẫn viên làm gì để có thể hài lòng tất cả mọi người?

**Câu hỏi 30:** Theo chương trình, sau bữa ăn tối, đoàn khách quốc tế sẽ về lại khách sạn và tự do. Đoàn đề nghị hướng dẫn viên đi cùng đoàn đến xem diễn tuồng và giải thích cho đoàn nội dung vở diễn. Anh chị sẽ giải quyết lời đề nghị này của khách như thế nào?

**Câu hỏi 31:** Hãy xử lý tình huống khi có sự bất hoà giữa các khách.

**Câu hỏi 32:** Vai trò mua sắm trong ngành du lịch? Nhiều du khách thường có ý nghĩ là hãng du lịch hoặc hướng dẫn viên bố trí chương trình mua sắm tại một điểm nào đó là để ăn hoa hồng. Anh chị suy nghĩ thế nào về vấn đề này và sẽ làm gì để làm thay đổi hoặc thay đổi một phần suy nghĩ đó của khách?

**Câu hỏi 33:** Điện thoại tại văn phòng reo vang. Anh chị nhắc máy và nhận thấy người gọi đang trong tâm trạng giận dữ. Đó là khách mua Tour của công ty và không hài lòng với dịch vụ cung cấp. Khách cho biết chương trình đã không được sắp xếp chu đáo, rằng không có ai đón ông ta tại nhà ga. Ông ta phải tự thuê taxi về khách sạn và phòng dành cho ông ta không phải là phòng hướng ra biển như đã yêu cầu. Anh chị xử lý tình huống này như thế nào?

**Câu hỏi 34:** Anh chị được phân công ra sân bay đón đoàn khách quốc tế đi trên chuyến bay dự kiến hạ cánh lúc 18h30. Anh chị đã có mặt trước giờ chuyến bay dự định hạ cánh là 15 phút và đợi đến 19h30 vẫn không thấy khách ra. Anh chị hãy trình bày hướng giải quyết?



## PHỤ LỤC 2

# MỘT SỐ ĐIỀU CẦN CHÚ Ý VỀ VĂN HOÁ ỨNG XỬ CỦA CƯ DÂN CHÂU ÂU, CHÂU MỸ VÀ CHÂU Á

### A. Cư dân Âu - Mỹ

Giữa cư dân châu Âu và châu Mỹ có những sự khác biệt trong văn hoá ứng xử, song họ cũng có những điều chung trong lĩnh vực này.

- Khi gặp gỡ, họ thường chào hỏi nhau một cách hồ hởi và nhanh chóng. Phong cách chung là bắt tay, ôm hôn hoặc gật đầu. Họ luôn tỏ thái độ tự tin, bình đẳng, ít coi trọng cương vị xã hội.

Trong công việc, họ luôn tỏ rõ bản lĩnh và lòng nhiệt tình của mình, đồng thời cũng đánh giá người khác qua công việc của họ. Cương vị xã hội, trong quan niệm của họ là do mỗi người tự đặt lấy. Họ rất ngưỡng mộ những ai bằng năng lực và lòng kiên trì giành được thành công. Họ cũng có sự kính trọng với truyền thống gia đình, dòng họ.

- Họ luôn có ý thức và coi trọng quyền công dân của mỗi người. Họ luôn tin vào qui định của luật pháp để thực hiện công lý trong xã hội và luôn coi trọng, bảo đảm cho quyền sở hữu cá nhân. Vì thế, những câu hỏi tỏ sự ân cần quá mức về cuộc sống riêng tư không được ưa chuộng như với người châu Á. Tính độc

lập nào còn thể hiện trong cả sinh hoạt gia đình (kể cả khi đi du lịch). Họ thường nuôi dạy con cái từ nhỏ theo tinh thần luôn có nguyện vọng, xu hướng và khả năng sống tự lập. Nói chung họ thích có nơi ngủ riêng biệt để được hoàn toàn tự do.

Họ ít coi trọng quan hệ láng giềng như người châu Á. Khi rảnh rỗi, họ có thể vui thú với bạn bè hoặc trong câu lạc bộ chứ không nhất thiết thăm hỏi những người xung quanh.

- *Người Âu - Mỹ* rất coi trọng tri thức khoa học và tư duy tuyến tính, nên muốn mọi việc phải được sắp xếp theo kế hoạch và vận động theo một hướng. Với quan niệm, cuộc sống chỉ diễn ra có một lần, nên họ rất quý và coi trọng thời gian. Họ thường sắp đặt công việc theo thời gian chính xác, hoạt động phải đúng giờ và thời gian phải được sử dụng một cách hợp lý, các công việc được giải quyết càng nhanh càng tốt. Đối với họ, thời gian là tiền bạc và cái gì đã trôi qua là thuộc về quá khứ, ít lưu luyến.

Tuy vậy, những người ở vùng Nam Mỹ và Địa Trung Hải thường ít khát khe về thời gian hơn.

## **B. Cư dân châu Á**

- Cư dân ở châu Á khi gặp gỡ, chào hỏi thường dè dặt và có xu hướng tôn trọng địa vị xã hội của cá nhân. Họ luôn luôn tôn kính người lớn tuổi hoặc những người có địa vị xã hội cao hơn. Thái độ biểu cảm và cử chỉ, điệu bộ trong giao tiếp của họ cũng cụ thể.

- Trong công việc, người châu Á thường bày tỏ lòng biết ơn, sự khiêm tốn và trung thành với cấp trên, sẵn sàng thích ứng với công việc do yêu cầu của cấp trên hay người chủ đề ra.

Họ coi trọng truyền thống gia đình, địa vị xã hội và học vấn. Phần lớn trong số họ thường tự bằng lòng với những gì sẵn được sắp đặt trong cuộc sống. Họ bằng lòng với số phận và thường có ý thức về việc thực hiện vai trò của mình trong cuộc sống một cách hài hoà với môi trường xã hội.

- Người châu Á thường ít tin vào pháp luật, mà coi đó như sự áp đặt từ bên ngoài vào cuộc sống và lợi ích của họ. Vì vậy mức độ tôn trọng luật pháp của họ phụ thuộc vào địa vị xã hội, học vấn, truyền thống và danh dự của gia đình. Tuy nhiên, trong cộng đồng dân cư sống ở nông thôn châu Á, mức độ hiểu biết và tin tưởng luật pháp còn hạn chế và thường có xu hướng ứng xử theo tập quán truyền thống. Cũng vì vậy trong quan hệ, họ coi trọng cộng đồng và thích phụ thuộc lẫn nhau. Gia đình rất được coi trọng và đôi khi có ba, bốn thế hệ chung sống trong một ngôi nhà. Người châu Á thường coi trọng việc đón tiếp khách và trân trọng tình thân hữu với láng giềng. Con cái của họ được giáo dục về tính cộng đồng từ sớm, để có thể thích hợp với các mối quan hệ ứng xử trong công việc, đời sống.

- Mặc dù cũng coi trọng thời gian theo lịch trình, song người châu Á chịu ảnh hưởng tôn giáo khá đậm, họ quan niệm thời gian là vòng luân hồi và có sự gắn kết quá khứ với hiện tại và tương lai. Họ có thái độ ứng xử hài hoà với nhau và với giới tự nhiên. Cũng vì vậy nhịp thời gian thường có sự co giãn theo thời vụ nông nghiệp và lễ hội. Trong việc sắp xếp thời gian, đôi khi có sự xen kẽ hay lẫn lộn giữa chơi và làm việc. Người châu Á nhiều khi sử dụng thời gian theo cảm hứng trong cả hoạt động khoa học, sản xuất và đi du lịch. Họ thích sự ngẫu hứng và tin vào sự may rủi, số phận và sự ngẫu nhiên.

Đó là những vấn đề chung, hướng dẫn viên cần chú ý tới tập quán văn hoá của mỗi dân tộc, mỗi quốc gia.

### C. Một số tập quán, nghi lễ của các dân tộc

#### 1. Châu Âu

- *Người Anh, người Scotland và người Ai len*

- Tránh nói về vấn đề độc lập dân tộc vì đây là vấn đề chính trị nhạy cảm. Những người này đều có chung ngôn ngữ: tiếng Anh. Họ thận trọng trong giao tiếp, ăn mặc và chú ý đến địa vị xã hội, danh tiếng, luôn đúng giờ và có thói quen bắt tay khi làm quen. Nam giới thường thích đeo cavát kẻ sọc. Những chủ đề ưa thích: lịch sử, văn chương, kiến trúc, vườn tược. Những chủ đề cần tránh là: tôn giáo, tiền nong. Khi thân mật họ gọi tên, khi ăn có mời nhau...

- *Người Pháp*

Họ luôn chú ý đến tính trang trọng và lễ nghi trong các cuộc gặp gỡ giao dịch và rất ít khi dùng tên thân mật. Họ có thói quen bắt tay nhanh và nhẹ. Họ sử dụng các bữa ăn tối để đàm đạo về những vấn đề quan trọng và cân nhắc khá kỹ trước khi quyết định một vấn đề. Người Pháp rất tự hào về lịch sử, ngôn ngữ, hệ thống giáo dục, thành tựu nghệ thuật của đất nước. Họ có yêu cầu khá cao về chất lượng món ăn và chất lượng phục vụ, bữa chính thường là bữa ăn trưa. Chủ đề ưa thích của họ là : món ăn, thể thao, văn hoá nghệ thuật. Họ tránh các chủ đề về tiền bạc, giá cả, đời tư, chính trị...

- *Người Nga*

Họ rất niềm nở và trân trọng khi giao tiếp. Khi chào

nhau, họ thường bắt tay và xưng danh, trừ khi gặp bạn bè họ ôm hôn ở má. Người Nga ưa thích các chủ đề: nghệ thuật, văn chương, tình bạn, hoà bình. Họ ưa thích các món quà là một cuốn sách, anbom nhạc, bút... ít người nói được tiếng Anh (trừ các nhà khoa học).

- *Người Đức*

Họ có thói quen bắt tay chặt khi làm quen, chào hỏi và chỉ gọi tên thân mật khi đã quen. Họ có tác phong đúng giờ và khá sòng phẳng. Khi giao tiếp, họ không đút tay vào túi và không xỏ tay vào vạt áo khi ăn, và xưng danh đầy đủ khi trả lời điện thoại. Họ thường bàn luận công việc vào sau bữa ăn. Chủ đề ưa thích là : ô tô, bóng đá, món ăn và tránh các chủ đề về chiến tranh, về thể thao Mỹ.

- *Người Thụy Điển*

Họ bắt tay khi giao tiếp và rất nghiêm túc. Họ ưa chuẩn xác về giờ giấc và thận trọng trong công việc, và không thích nắm tay hay vỗ sau lưng. Họ có thói quen chúc tụng nhau trong bữa ăn. Người Thụy Điển luôn tự hào về lịch sử, văn hoá, xã hội của mình và di sản của bộ tộc Viking. Chủ đề yêu thích của họ: mức sống, cảnh quan thiên nhiên, thể thao. Họ tránh các chủ đề: tuổi tác, nghề nghiệp, ăn uống, gia đình.

- *Người Thụy Sĩ*

Họ là dân tộc có sự giao thoa của văn hoá Pháp, Đức và Italia, sử dụng thông thạo cả ba ngôn ngữ này. Nhiều người biết tiếng Anh. Họ rất đúng giờ và kín đáo. Họ luôn tự hào về nền độc lập, trung lập, mức sống, lịch sử, cảnh quan của đất nước. Họ thường chúc nhau về sức khoẻ và có thói quen tặng

hoa, quả. Chủ đề ưa thích là thể thao, di sản và cảnh quan Thụy Sĩ, du lịch, chính trị, đồng thời tránh các chủ đề về: tuổi tác, nghề nghiệp, ăn uống, gia đình.

- *Người Áo*

Họ có thói quen bắt tay chặt khi giao tiếp và rất đúng giờ, trang trọng trong việc xưng hô, ít khi dùng tên thân mật. Họ có thói quen tặng hoa hay sôcôla khi được mời tới nhà, và rất không thích bị nhầm là người Đức dù sử dụng tiếng Đức. Chủ đề ưa thích là nhạc, thể thao, nghệ thuật, lịch sử, các loại rượu. Họ tránh các chủ đề: tiền bạc, tôn giáo, chính trị.

- *Người Bỉ*

Họ có thói quen bắt tay khi chào hỏi và tiễn biệt, không dùng tên thân mật trừ khi là bè bạn. Khi ôm hôn, họ hôn đều lên cả hai bên má ba lần. Họ rất đúng giờ. Người Bỉ sử dụng tiếng Pháp và tiếng Hà Lan, nấu ăn khá sành điệu, hay bông đùa về người Hà Lan. Đối với họ, khi đi mà xỏ tay vào túi hay nắm tay nhau là thiếu lịch sự. Chủ đề ưa thích: bóng đá, lịch sử, dạo chơi bằng xe đạp. Họ tránh né những vấn đề chính trị, và không thích bị nhầm là người Pháp.

- *Người Bungari*

Họ thường bắt tay khi giao tiếp, và hầu hết đều biết nói tiếng Nga và tiếng Đức. Họ có thói quen hẹn trước và rất đúng giờ. Điều đáng chú ý nhất trong phong cách của họ là: lắc đầu là đồng ý và gật đầu là không đồng ý. Họ thường mang tặng hoa, kẹo, rượu khi được mời. Bữa tối của họ hay có bánh mì với nước sốt thịt. Chủ đề ưa thích là gia đình, cuộc sống riêng tư, nghề nghiệp. Họ tránh các chủ đề: chính trị, tôn giáo.

### • *Người Hà Lan*

Họ có thói quen tự giới thiệu, và cũng muốn người đối thoại tự giới thiệu, sau đó bắt tay với tất cả mọi người, kể cả trẻ em. Họ không xoay người khi giao tiếp và không phô trương. Người Hà Lan thông thạo tiếng Anh và một số tiếng châu Âu khác. Họ thường đưa ra những ý kiến chính xác và không nói quá sự thật. Họ rất đúng giờ và khi tặng quà thường gói theo kiểu truyền thống dân tộc. Người Hà Lan tự hào về việc lấn biên và lịch sử đất nước, về thương mại. Chủ đề ưa thích là chính trị, du lịch, thể thao và đánh giá cao sự chân thực trong thương mại.

### • *Người Italia*

Họ có thói quen bắt tay và nắm khuỷu tay khi giao tiếp. Họ có thể biểu lộ thái độ, tình cảm qua các cử chỉ, điệu bộ nhưng ít khi xưng hô bằng tên thân mật. Tuy vậy, các cuộc tiếp xúc xã giao họ luôn chú ý tới giờ giấc và không ưa kéo dài, không nói chuyện kinh doanh trong buổi gặp gỡ xã giao, họ ăn bữa chính vào buổi trưa. Chủ đề ưa thích là sự kiện thế giới, bóng đá và gia đình. Họ tránh các chủ đề về Mafia, chính trị, tôn giáo, thuế má.

### • *Người Ba Lan*

Khi tiếp đón và tạm biệt, nam giới có thói quen hôn tay phụ nữ và chỉ dùng tên thân mật khi nói với bạn. Họ thường tặng quà cho nữ chủ nhà khi được mời và chúc tụng nhau vào bữa tối, bữa tiệc. Họ theo Thiên chúa giáo và tự hào về truyền thống lịch sử, văn hoá của mình. Chủ đề ưa thích là lịch sử, văn hoá, phong trào đoàn kết. Họ tránh các chủ đề: mối quan

hệ với Liên Xô (cũ), Đông Đức (cũ)...

- *Người Tây Ban Nha*

Họ khá nồng nhiệt trong giao tiếp, và nếu thân mật thường hay ôm hôn khi gặp và chia tay. Trong tiếp xúc, họ hay nói chuyện vui trước khi vào công việc chính. Họ cần thông tin về địa chỉ rất ngắn gọn. Người Tây Ban Nha ăn tối muộn: từ 10 giờ tối trở đi và bữa chính là buổi trưa, thường từ 13h00 tới 16h30. Họ kiêng kỵ hoa cúc. Khi giao tiếp đôi khi họ chen ngang hoặc ngắt lời để thể hiện sự nhiệt tình. Chủ đề ưa thích là thể thao, du lịch, lịch sử. Họ tránh các chủ đề về chính trị, tôn giáo, gia đình, nghề nghiệp.

## **2. Châu Á**

- *Người Trung Quốc*

Khi gặp nhau, họ thường khom người hoặc cúi đầu để chào hỏi, đôi khi bắt tay, họ chú ý tới địa vị xã hội và tuổi tác của người đối thoại. Họ không có thói quen vỗ lưng và ôm người khi gặp nhau. Họ có thể hỏi những câu về đời tư của cá nhân (thu nhập, nhà cửa, con cái). Họ rất chú ý tới mối quan hệ cá nhân khi quan hệ thương mại. Khi tặng quà, họ chỉ giới hạn ở mức rất khiêm tốn và có thể chỉ cần một món quà chung. Chủ đề ưa thích là lịch sử, văn hoá, gia đình, sự tiến bộ của Trung Quốc. Họ tránh các chủ đề về Đài Loan, cách mạng văn hoá, sex, sức khoẻ, chính trị.

Người Trung Quốc ở Hồng Kông và Đài Loan có người mang họ người châu Âu, nhiều người nói được tiếng Anh. Họ đánh giá cao lòng kiên trì và sự tôn trọng. Các chủ đề ưa thích là gia đình, du lịch, đồ cổ và tránh chủ đề chính trị, buôn lậu.



- *Người Nhật*

Khi tiếp xúc họ trao danh thiếp rồi cúi người thấp để chào hoặc bắt tay một cách nhẹ nhàng và không nhìn chăm chăm vào mắt khách. Họ rất chú ý tới tác phong xử thế và đánh giá cao đức tính kiên nhẫn, lịch sự, khiêm nhường. Ít khi họ tung hô bằng tên thân mật. Họ cũng tiếp thu văn hoá ứng xử phương Tây, song ít khi dùng từ "không" trong đối thoại. Họ đánh giá cao vai trò cá nhân trong kinh doanh thương mại. Chủ đề yêu thích là: lịch sử, văn hoá, nghệ thuật. Họ tránh các đề tài: chiến tranh thế giới, những tranh luận gay gắt.

- *Người Thái Lan*

Họ thường chắp hai tay trước ngực và hơi cúi khi tiếp đón với một thái độ khiêm nhường. Người Thái Lan thường gọi nhau bằng tên thân mật. Riêng vùng Tây Bắc Thái Lan, người ta có thói quen bắt tay khi đón và tiễn khách. Người Thái Lan cũng ít khi sử dụng lối hài hước kiểu phương Tây vì sợ bị hiểu lầm. Họ tỏ ra rất kiên nhẫn và chân thực, thận trọng. Cử chỉ tối kỵ là hất hàm hay dùng chân, cũng như việc vỗ tay lên đầu người khác. Chủ đề ưa thích là: văn hoá: lịch sử, món ăn Thái. Chủ đề cần tránh là: chính trị, Hoàng gia, tôn giáo.

- *Người Triều Tiên (Hàn Quốc)*

Khi tiếp xúc, người Triều Tiên có thói quen bắt tay, cúi người khi gặp nam giới, song với nữ giới ít khi có động tác bắt tay. Trong xưng hô, họ gọi tên trước và gọi họ sau. Những đức tính chủ yếu là khiêm nhường, kiên trì và tôn trọng tuổi tác. Họ tránh há to miệng và không nói chen ngang. Chủ đề ưa thích của họ là văn hoá, thể thao. Chủ đề

họ tránh né là chính trị, vai trò phụ nữ.

- *Người Mã Lai*

Đây là những người cư trú chủ yếu trên bán đảo Mã Lai: liên bang Malaixia. Họ có thói quen gặp gỡ là giơ bàn tay chào và bắt tay song rất ít khi cầm tay nhau và không dùng ngón tay trở ra hiệu với người khác. Trong khi đang ăn uống, họ tránh hăng giọng hoặc xịt mũi. Họ khá thận trọng và chậm rãi trong việc quyết định những vấn đề làm ăn, buôn bán. Chủ đề ưa thích của họ là: văn hoá, thể thao, cảnh quan thiên nhiên. Chủ đề tránh đề cập là chính trị, tôn giáo.

- *Người Xingapo*

Xingapo nguyên là thuộc địa của Anh, và giao lưu văn hoá với châu Âu sớm nên người Xingapo có phong cách giao tiếp gần với châu Âu. Họ bắt tay theo phong cách Âu, trao danh thiếp bằng hai tay, tác phong rất đúng giờ, có tính thực tiễn và thẳng thắn. Họ có thể nói thông thạo tiếng Anh và tiếng Trung Quốc. Họ ít khi tặng quà trong quan hệ làm ăn. Bữa sáng được coi là bữa chính của người Xingapo, và bữa trưa thường kéo dài song không có nghi lễ. Rất ít người Xingapo hút thuốc lá. Họ coi trọng cánh thực dụng của người Mỹ, có quan niệm bình đẳng với phụ nữ trong công việc. Chủ đề ưa thích của họ là: môi trường sinh thái, kinh tế (cả tiền bạc) sức khoẻ. Chủ đề họ tránh là sự chênh lệch thành thị và nông thôn.

- *Người Indônêxia*

Họ có tập quán đón tiếp là bắt tay và gật đầu. Họ rất coi trọng cá nhân, rất đúng giờ. Tuy vậy, trong quan hệ thương mại họ thường chậm chạp và thận trọng. Họ coi việc từ chối

các món quà tặng là bất lịch sự. Chủ đề ưa thích là lịch sử văn hoá, truyền thống. Họ tránh các chủ đề về chính trị, viện trợ nước ngoài. Đa số dân Indônêxia theo đạo Hồi nên còn có những tập tục của đạo này.

- *Người Philippin*

Họ khá hồ hởi trong giao tiếp nên khi gặp bắt tay và có thể còn vỗ nhẹ vào lưng. Nói chung họ có thái độ cởi mở, nhiệt tình và dễ tạo sự thân mật. Ngôn ngữ trong giáo dục, kinh doanh hành chính là tiếng Anh. Họ thích tặng những món quà nhỏ cho bà chủ sau bữa tối. Chủ đề ưa thích của họ là gia đình, văn hoá, lịch sử, thương mại. Họ tránh các chủ đề chính trị, tôn giáo, viện trợ nước ngoài, sự suy đồi.

- *Người Ả Rập*

Thấm đượm tinh thần đạo Islam, người Ả Rập rất coi trọng các nghi thức trong giao tiếp. Sau khi giới thiệu, chào hỏi, họ thường bắt tay, nắm chặt khuỷu tay hoặc vai. Khi đã quen thân, các cuộc gặp gỡ có thể ôm hôn, nhưng chỉ với nam giới. Họ thích tặng những món quà đắt tiền. Họ tuân thủ rất chặt chẽ chế độ ăn kiêng và các lễ nghi tôn giáo. Khi ra nước ngoài họ được -mang theo vợ và không chỉ có một vợ (luật Hồi giáo cho phép có bốn vợ). Họ tôn trọng các mối quan hệ làm ăn lâu dài, chặt chẽ, nghiêm túc. Chủ đề ưa thích của họ là lịch sử, văn hoá, sự tôn sùng đạo Hồi, tinh thần thượng võ. Họ tránh các chủ đề về các tôn giáo khác, về Israel: vai trò và địa vị phụ nữ, các trò đùa cợt nhả.

### **3. Châu Mỹ**

Người Bắc Mỹ có thói quen bắt tay nắm chặt, mắt nhìn thẳng khi giao tiếp nhưng tránh những va chạm, ôm ấp trừ khi là hai người nam đã thân quen. Họ có tính thực tiễn cao, đúng giờ và luôn tiết kiệm thời gian trong sản xuất và kinh doanh. Họ coi trọng việc kiếm tiền. Bữa chính của họ là bữa tối. Họ có thể dùng xen tiếng lóng Mỹ trong khi đàm thoại. Họ nhận quà tặng xong có thể trao lại hoặc trao cho người khác ngay.

Họ cũng thích tiếp khách tại nhà. Chủ đề ưa thích là thể thao, gia đình, buôn bán, văn hoá. Họ tránh các chủ đề về siêu cường Mỹ, về chiến tranh.

Với người Mỹ La Tinh, ngoài những ảnh hưởng văn hoá chung, họ còn chịu ảnh hưởng của văn hoá Tây Ban Nha và Bồ Đào Nha. Họ rất tôn trọng thời gian và sở thích cá nhân, tránh các chủ đề về chính trị, tôn giáo.

### **4. Châu Phi**

#### **• Người Nam Phi**

Người da trắng có gốc Anh và Hà Lan (người Boers) chiếm khoảng 17% dân số nhưng có phong cách giao tiếp châu Âu. Người Phi da đen chiếm đa số, có tính cởi mở, hồn nhiên khi giao tiếp. Người Nam Phi nói chung luôn đúng giờ. Họ sử dụng thông thạo tiếng Anh và ngôn ngữ bộ lạc. Họ thích các chủ đề về thể thao, cảnh quan thiên nhiên: tài nguyên, văn hoá châu Phi. Họ tránh các chủ đề về chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, tôn giáo.

#### **• Những người Phi ở các quốc gia khác**

Nói chung, họ rất hồn nhiên, cởi mở trong giao tiếp và có

thói quen nhìn thẳng, bắt tay nhau. Trong công việc làm ăn họ thích tặng quà. Họ tiếp thu văn hoá châu Âu và sử dụng các ngôn ngữ châu Âu thành thạo. Họ ưa thích chủ đề về văn hoá châu Phi, thể thao, cảnh quan thiên nhiên, săn bắn và tránh các chủ đề về chính trị tôn giáo, sắc tộc.

## **5. Nam Thái Bình Dương**

### **• Người Úc**

Tiếp thu văn hoá Anh và Mỹ, họ có thái độ giao tiếp niềm nở, tình cảm, thân mật nhưng không khách sáo. Họ thường bắt tay chặt và thích nói trực tiếp vào vấn đề, thẳng thắn. Họ rất tôn trọng tình bạn bè, đồng nghiệp và cư xử một cách bình đẳng giữa người với người. Họ chính xác về giờ giấc nhưng không chặt chẽ như người Mỹ. Khi thân quen, họ hay dùng tên thân mật và rất thích sự hài hước ngay cả khi có những vấn đề phức tạp. Họ ưa thích các chủ đề về văn hoá, món ăn, phong cảnh, thể thao. Chủ đề họ tránh là chính trị đảng phái, chiến tranh.

### **• Người Niu Dilân**

Họ có thói quen bắt tay khi giao tiếp và coi trọng hình thức ban đầu. Khi thân quen việc giao tiếp rất cởi mở, thân ái. Họ không thích nhàm với người Úc. Trong giao tiếp và làm ăn buôn bán, họ coi trọng chất lượng công việc và sự thẳng thắn, chân thành. Chủ đề ưa thích là đất nước, cảnh quan, con người, văn hoá Niu Di Lân, biển khơi. Chủ đề cần tránh đời tư, tôn giáo, năng lượng nguyên tử.

• *Các nước khác ở Nam Thái Bình Dương*: dân ít, nước nhỏ, ảnh hưởng của văn hoá Anh hoặc Pháp khá sâu đậm.

## PHỤ LỤC 3:

# NHỮNG THÔNG TIN CẦN THIẾT CHO DU KHÁCH

## A. MÃ VÙNG ĐIỆN THOẠI QUỐC TẾ VÀ TRONG NƯỚC

### 1. Mã điện thoại quốc tế (gọi từ Việt Nam)

- Bấm 00
- Bấm code của nước cần gọi rồi code vùng cần gọi và cuối cùng là số điện thoại.
- Mã số điện thoại một số nước:

Albania	: 355	Bồ Đào Nha	: 351
Áo	: 43	Bỉ	: 32
Achentina	: 54	Cu BA	: 53
Anh	: 44	Campuchia	: 855
Ấn Độ	: 91	Đức	: 49
Bôlivia	: 591	Đài Loan	: 886
Brasin	: 55	Đan Mạch	: 45
Brunây	: 673	Hà Lan	: 31
Bungari	: 359	Hồng Kông	: 852
Ba Lan	: 48	Hunggari	: 36

Hy Lạp	: 20	Ôxtrâylia	: 61
Italia	: 39	Pháp	: 30
Indonexia	: 62	Pakistan	: 92
Lào	: 856	Philippin	: 63
Mêhicô	: 52	Rumani	: 40
Malaixia	: 60	Singgapo	: 65
Mỹ	: 1	Srilanca	: 94
Myanma	: 95	Thái Lan	: 66
Mông Cổ	: 276	Thổ Nhĩ Kỳ	: 90
Niu Di Lân	: 64	Thụy Điển	: 46
Nga	: 7	Tây Ban Nha	: 34
Na Uy	: 47	Thụy Sĩ	: 41
Nhật Bản	: 81	Trung Quốc	: 86
Nam Phi	: 27		

## 2. Mã vùng điện thoại Việt Nam

An Giang	: 76	Bình Dương	: 650
Bà Rịa - Vũng Tàu	: 64	Bình Định	: 56
Bạc Liêu	: 781	Bình Phước	: 651
Bắc Cạn	: 280	Bình Thuận	: 62
Bắc Giang	: 240	Cà Mau	: 780
Bắc Ninh	: 241	Cao Bằng	: 26
Bến Tre	: 75	Cần Thơ	: 71

Đà Nẵng	: 511	Lâm Đồng	: 63
Đắc Nông	: 50	Long An	: 72
Điện Biên (TP)	: 23	Nam Định	: 350
Đồng Nai	: 61	Nghệ An	: 33
Đồng Tháp	: 67	Ninh Bình	: 30
Đắk Lắk	: 50	Ninh Thuận	: 68
Gia Lai	: 59	Phú Thọ	: 210
Hà Giang	: 19	Phú Yên	: 57
Hà Nam	: 351	Quảng Bình	: 52
Hà Nội	: 4	Quảng Nam	: 510
Hà Tây	: 34	Quảng Ngãi	: 55
Hà Tĩnh	: 39	Quảng Ninh	: 33
Hải Dương	: 320	Quảng Trị	: 53
Hải Phòng	: 31	Sóc Trăng	: 79
Hậu Giang	: 71	Sơn La	: 22
Hòa Bình	: 18	Thái Bình	: 36
Hưng Yên	: 321	Thái Nguyên	: 281
Khánh Hòa	: 58	Tây Ninh	: 66
Kiên Giang	: 77	Thừa Thiên Huế	: 54
Kon Tum	: 60	Tiền Giang	: 73
Lai Châu	: 23	Trà Vinh	: 74
Lạng Sơn	: 25	Tuyên Giang	: 27
Lào Cai	: 20	Thanh hóa	: 37



Vĩnh Long	: 70	Yên Bái	: 29
Vĩnh Phúc	: 211		

## B. ĐƯỜNG BỘ TỪ HÀ NỘI ĐI CÁC ĐỊA PHƯƠNG VIỆT NAM

	km		km
An Giang	: 1908	Đà Lạt	: 1495
Bà Vì	: 56	Đà Nẵng	: 763
Bà Rịa - Vũng tàu	: 1784	Đò Lèn	: 131
Bạc Liêu	: 1999	Đông Triều	: 85
Bắc Cạn	: 162	Đô Sơn	: 123
Bắc Giang	: 51	Đồng Đăng	: 168
Bắc Ninh	: 31	Đồng Hới	: 493
Bến Thủy	: 296	Đồng Tháp	: 1862
Bến Tre	: 1804	Gia Lai	: 1189
Biên Hòa	: 1684	Hà Đông	: 11
Bình Định	: 1052	Hà Giang	: 319
Bình Dương	: 1749	Hà Nam	: 59
Bình Phước	: 1823	Hà Tĩnh	: 340
Buôn Mê Thuột	: 1401	Hải Dương	: 56
Cà Mau	: 2066	Hải Phòng	: 101
Cao Bằng	: 281	Hòn Gai	: 153
Cẩm Phả	: 180	Hồ Ba Bể	: 241
Cần Thơ	: 1888	Huế	: 654
Chợ Lớn (TP. HCM)	: 1721	Hưng Yên	: 62

Kiến An	: 114	Sa Pa	: 376
Kiên Giang	: 1967	Sóc Trăng	: 1949
Kon Tum	: 1237	Sơn La	: 331
Lai Châu	: 504	Sơn Tây	: 42
Lào Cai	: 354	Tam Đảo	: 87
Lạng Sơn	: 154	T. P Hồ Chí Minh	: 1719
Nam Đàn	: 307	Tây Ninh	: 1809
Nam Định	: 90	Thái Bình	: 109
Nghệ An	: 291	Thái Nguyên	: 76
Nghĩa Lộ	: 266	Thanh Hóa	: 153
Nha Trang	: 1280	TP.Đà Nẵng	: 759
Ninh Bình	: 93	Tiền Giang	: 1789
Phan Thiết	: 1531	Trà Cổ	: 333
Phú Thọ	: 82	Trà Vinh	: 1921
Phú Yên	: 1159	Tuyên Quang	: 165
Phúc Yên	: 46	Uông Bí	: 115
Pắc Bó	: 325	Việt Trì	: 82
Phan Rang	: 1385	Vĩnh Long	: 1854
Quảng Nam	: 821	Vĩnh Yên	: 62
Quảng Ngãi	: 884	Xuân Mai	: 36
Quảng Trị	: 580	Yên Bái	: 183
Sa Đéc	: 1853		

### C. ĐƯỜNG BỘ TỪ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH ĐI CÁC TỈNH PHÍA NAM

An Giang	: 189	Gia Lai	: 541
Bà Rịa - Vũng Tàu	: 119	Kon Tum	: 586
Bạc Liêu	: 280	Kiên Giang	: 248
Bến Tre	: 85	Long An	: 47
Biên Hòa	: 40	Nha Trang	: 439
Bình Dương	: 39	Phan Rang	: 334
Bình Định	: 687	Phan Thiết	: 188
Bình Phước	: 104	Phú Yên	: 560
Buôn Mê Thuột	: 355	Quảng Nam	: 898
Cà Mau	: 347	Quảng Ngãi	: 835
Cần Thơ	: 167	Sóc Trăng	: 230
Cao Lãnh	: 143	Tây Ninh	: 80
Đà Lạt	: 292	Vĩnh Long	: 135

## TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

1. PGS. Nguyễn Văn Đính (Chủ biên). *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*. NXB Thống kê, Hà Nội, 1995.

2. Vũ Lê Giao - Nguyễn Văn Hoài - Lê Nhật Thức. *Nghiệp vụ lễ tân trong giao tiếp, đối ngoại*. NXB Thống kê, Hà Nội, 1997.

3. Nguyễn Cường Hiền. *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*. NXB Văn hóa, Hà Nội, 1994.

4. Đinh Trung Kiên, *Một số vấn đề về Du lịch Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2004.

5. GS. Nguyễn Văn Lê, *Xã hội học du lịch*, NXB Trẻ, thành phố Hồ Chí Minh, 1997.

6. Nguyễn Văn Lưu. *Thị trường Du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 1998.

7. *Non nước Việt Nam*, Tổng cục Du lịch, Trung tâm Công nghệ Thông tin, NXB Văn hóa - Thông tin, H. 2004.

8. Robert W. McIntosh - Charles R. Goeldner. *Du lịch: Nguyên lý, thực tiễn, triết lý*. Bản dịch của Khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội, 1996.

9. Robert Christie Mill - Alastair M. Morrison. *The*

*Tourism system, introductory Text*, third Edition. Kendall Hunt Publishing Company USA 1998.

10. PTS. Nguyễn Minh Tuệ (Chủ biên). *Địa lý du lịch*. NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 1996.

11. PGS. PTS. Trần Hậu Thự (Chủ biên). *Hướng dẫn du lịch*. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Bộ môn Kinh tế Du lịch, Hà Nội, 1992.

12. Georges Taylor. *Professional of Tuor Guide*. M'c Lain Ed. New York, 1995.

13. Tổng cục Du lịch. *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* (Tài liệu bồi dưỡng HDVDL. Lưu hành nội bộ). Hà Nội, 1997.

14. Trường Du lịch Hà Nội. *Tài liệu bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch* (lưu hành nội bộ). Hà Nội, 1997.

## MỤC LỤC

<i>Lời nói đầu</i>	3
<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN</b>	
<b>1.1. Du lịch và vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	5
1.1.1. Lược sử ra đời của hoạt động du lịch	5
1.1.2. Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch	18
<b>1.2. Những khái niệm cơ bản</b>	20
1.2.1. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu	20
1.2.2. Hướng dẫn viên du lịch	24
<b>CHƯƠNG 2. NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ Ở HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH</b>	
<b>2.1. Đặc điểm lao động nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch</b>	38
<b>2.2. Kiến thức chuyên môn</b>	40
<b>2.3. Kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ</b>	43
<b>2.4. Phong cách</b>	50
<b>2.5. Đức tính</b>	55
<b>2.6. Những phẩm chất và năng lực khác</b>	57

## CHƯƠNG 3. NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

<b>3.1. Hình thức của chuyến du lịch</b>	67
<b>3.2. Thời gian của chuyến du lịch</b>	68
<b>3.3. Cơ cấu khách du lịch</b>	69
<b>3.4. Phương tiện vận chuyển khách du lịch</b>	73
<b>3.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch và đối tượng tham quan</b>	75
<b>3.6. Mối quan hệ với cơ quan chức năng, chính quyền và cộng đồng dân cư</b>	77

## CHƯƠNG 4. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

<b>4.1. Chuẩn bị và đón tiếp khách</b>	80
4.1.1. Chuẩn bị	80
4.1.2. Đón tiếp khách du lịch	82
<b>4.2. Tổ chức ăn ở và tham quan du lịch</b>	87
4.2.1. Tổ chức việc ăn ở cho khách du lịch	87
4.2.2. Tổ chức việc tham quan du lịch	91
4.2.3. Tổ chức các dịch vụ khác	108
<b>4.3. Tổ chức việc tiễn khách</b>	112
4.3.1. Chuẩn bị và kiểm tra	113
4.3.2. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo qui định và tạm biệt	115
4.3.3. Những điều cần chú ý khi tiễn khách	118





<b>6.4. Những mối quan hệ tác động trực tiếp tới hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	195
<b>PHỤ LỤC:</b>	
<i>Phụ lục 1:</i> Hệ thống câu hỏi trong cuộc thi Hướng dẫn viên du lịch toàn quốc tháng 7/2000 (Kỷ niệm 40 năm Du lịch Việt Nam)	205
<i>Phụ lục 2:</i> Một số điều cần chú ý về văn hóa ứng xử của cư dân châu Âu, châu Mỹ và châu Á	226
<i>Phụ lục 3:</i> Những thông tin cần thiết cho du khách	239

**NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

16 Hàng Chuối - Hai Bà Trưng - Hà Nội

Điện thoại: (04) 9715011; (04) 9724770. Fax: (04) 9714899

*Chịu trách nhiệm xuất bản:*

*Giám đốc:* PHÙNG QUỐC BẢO

*Tổng biên tập:* NGUYỄN BÁ THÀNH

*Chịu trách nhiệm nội dung:*

*Người nhận xét:* TS. TRỊNH XUÂN DŨNG

TS. NGUYỄN VĂN LƯU

*Biên tập:* NGUYỄN THUYẾT HẰNG

*Chế bản:* KIM LONG

*Trình bày bìa:* HÀ HUY HÙNG

---

## **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

---

Mã số: 2K - 05 ĐH2008

In 1000 cuốn, khổ 14.5 x 20.5 cm tại Nhà in Đại học Quốc gia Hà Nội

Số xuất bản: 106 - 2008/CXB/243 - 14/ĐHQGHN, ngày 23/01/2008

Quyết định xuất bản số: 05 KH/XB

In xong và nộp lưu chiểu quý I năm 2008.