

TÀI LIỆU QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

CHƯƠNG V

THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP

HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

I. KHÁI NIỆM CHUNG

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 thoả 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 hoá, các danh thắng các cơ sở sản xuất kinh doanh, các trường học, bệnh viện, làn xã... nhằm thoả 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 hoá – 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 thoả mãn một hay nhiều nhu cầu của khách trong chương trình du lịch của họ. Những nhu cầu này là tìm hiểu văn hoá, xã hội, nghiên cứu khoa học, học tập kinh nghiệm, thưởng thức cảnh đẹp, độc đáo 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 thoả 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.

2. Đối tượng tham quan

Để chuyến 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 tới 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 ắt 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 sử – văn hoá: những ngôi chùa, đình, đền, tháp, lăng tẩm... nổi tiếng với phong cách kiến trúc và điều khắc những công trình văn hoá 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 xếp hạng. Đó là những di sản quý giá do các thế hệ người Việt Nam để lại qua hàng ngàn năm đấu tranh dựng nước, giữ nước, tồn tại và phát triển. Nay cả một số nghĩa trang liệt sỹ, 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 hoá 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 này 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, thoả 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.

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 này 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 mở rộng 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 hoá truyền thống của xứ Đoài xưa với các di tích lịch sử văn hoá, 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 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 hoá, 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 thoả mãn những nhu cầu nhất định của khách. Hướng dẫn viên du lịch cần căn cứ vào đó để tổ chức hướng dẫn cho hiệu quả nhất.

b. Cơ cấu 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 tự lý giải nhiều hơn so với đoàn khách 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, chuyến tham quan du lịch làng quê, tham quan du lịch làng nghề, tham quan du lịch thể thao.

II. 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:

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 hoá, 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 nắm định, hệ thống hoá và lưu giữ những thông tin tư liệu đó có thể 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 ể 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 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 mục đích giúp khách tìm hiểu, nhận biết về nền văn hoá của một dân tộc, những nét độc đáo trong các lĩnh vực văn hoá 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 tuyến 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 hoá, 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 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 lôi 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 tránh sự đơn điệu, để gây sự nhàm chán cho khách.

Số lượng các đối tượng tham quan cần lựa chọn 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 để đi lại, số lượng đối tượng tham quan nên có từ 4 đến 5 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 những 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 điểm du lịch nhất định) và 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 thống 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 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. Vì vậy, về cơ bản việc lập tuyến tham quan phải chính xác, nhưng có sự 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 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.

2. Chuẩn bị nội dung thuyết minh

Sau khi đã xác định được các đối tượng tham quan, chủ đề chuyển 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 câu 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 hoá, 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 hoá, 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 “chuông lạ” của khách du lịch mà vì nó khách bỏ tiền và thời gian du lịch.

Ngoài biết 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 hoá, 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 hoá 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 mối thiện cảm tin cậy từ phía khách. Do đó mở đầu cần phải ngắn gọn nhưng xúc 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 sự đảm bảo 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 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 hình thành 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 tiêu 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 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 đảm bảo 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, hoà 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, hoà 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 kết luận, dù là những vấn đề lịch sử, đều phải gắn liền với cuộc sống hiện tại ở 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 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 hoà, 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 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 hoá... Vì vậy, khách du lịch đi tham quan thường có xu hướng muốn tìm hiểu về lịch sử, văn hoá, 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 hoá, lịch sử, xã hội... Hướng dẫn viên có sự chuẩn bị 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 văn hoá 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 hoá 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 sau mỗi chuyến tham quan du lịch mà hướng dẫn viên có dịp phục vụ.

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, 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...
- 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 giấy 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 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 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 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 tỷ 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 tham quan du lịch hứa hẹn sẽ 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 âm 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 tỷ 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.

III. 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 lịch 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.

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 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 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 tục hướng dẫn sao cho thích hợp và có hiệu quả, gây ấn tượng tốt nhất với khách du lịch. Du 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 các đối tượng tham quan, lời thuyết minh của hướng

dẫn viên sẽ chỉ là một bài giảng thiếu sức thuyết phục, khép khiếm, 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 đài Lenin ngắm thủ đô Maxcơva (Nga), đứng trên tháp Kutub – Minar ngắm thủ đô New Delhi và dòng Hằng Hà hùng vĩ (An 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 đài 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 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 tham quan tại một địa điểm nhất định, khi cùng khách di chuyển trên phương tiện và khi tham quan bằng đường 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 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 hoá, biểu tượng về xã hội văn hoá...). Điều đó có nghĩa là, với mỗi hạng 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 hoá ở nơi đang tham quan.

Với phương pháp này, hướng dẫn viên chú ý hướng dẫn khách xem xét đối tượng tham quan và nghe thuyết minh 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 minh 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 liền 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 tới 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 dễ 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 lung túng và sự theo dõi của khách bị hụt hẫng, 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 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 các 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 luận của hướng dẫn viên (đã được chuẩn bị) cần ngắn gọn, xúc tích, khoa học nhưng để biểu hiện 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 hoá địa phương, dân tộc, quốc gia và hài hoà 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.

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 và 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 phương tiện khuyến 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 phá hay lặp lại câu nói. Khi phát âm cần bảo đảm rõ lời khách để 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, xúc 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 chuyển 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 chủ động trong các phương pháp hướng dẫn, cả phương pháp chung và phương pháp chuyên biệt.

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 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.

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 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, xúc 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, tinh táo và háo hức 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 hoá 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 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 tham quan trên phương tiện di chuyển.

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, nỗi 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 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 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 biểu cảm của khách. Khoảng cách từ vị trí quan sát của khách đến đối tượng tham quan. Song, đó là khoảng cách với những đối tượng tham quan thông thường như đền, chùa, đình, miếu, tháp lẫm... Những

trường hợp đặc biệt là 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 căn 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 phát thanh viên: “Đây là Đài tiếng nói Việt Nam, phát thanh gần Hà Nội, thủ đô nước Việt Nam dân chủ Cộng Hoà” 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 khỏi 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, thoả 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 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 viên 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. 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 và 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.

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 địa phương chuyển tại điểm du lịch khi địa phương 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 địa phương tích lịch sử – văn hoá, 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 địa phương chuyển hay chỉ dùng phương tiện địa phương chuyển hỗ trợ phần nào 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 hoá, 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 khuyến khích 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 về cả tư trang, tâm lý và sức khoẻ 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 thao 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 hấp 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 có căn cứ vào yêu cầu quan sát và thuyết minh 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 địa phương chuyển gập 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 sự chú ý của khách vào việc địa phương 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 địa phương chuyển ở chỗ khách ít khi cảm thấy chán nản, lãn 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 tham quan 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 địa phương 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 tận dụng khả năng có thể, sự tò mò hay làm phiền đoàn khách của những người hiếu kỳ, thiếu thiện chí, thiếu lịch sự.

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 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.

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 địa phương tích chiến tranh, các bảo tàng nghệ thuật, các địa phương 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 khảo học, nhà giáo, nhà văn, thầy thuốc, nhà sưu tầm, các cựu chiến binh và người thân của họ, và cả 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, nghe 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 hụt hẫng 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 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 được thừa nhận hay đã kết luận từ các sách báo các cơ quan khoa học, có độ tin cậy cao. Nhưng 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 để 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 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 được chấp nhận, hướng dẫn viên cần có bản lĩnh lập trường 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 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 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 hoá 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 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 Karst, khách du lịch dùng muội nến, đuốc viết chữ lên trần, lên đá và ghè những mảnh thạch nhũ mang về làm kỷ niệm, làm hỏng cảnh quan độc đáo của 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 hái hỏng, sỡ, 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 với 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 viên 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. 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 cầu 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 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.