

TỔNG QUAN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH



MỤC LỤC

MÔN TỔNG QUAN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

LỜI GIỚI THIỆU

CHƯƠNG I

QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH...8

Bài 1: Sự hình thành nghề hướng dẫn du lịch.....8

I/ Hoạt động HDDL ra đời là một đòi hỏi khách quan8

1. Hoạt động tham quan trước khi nghề HDDL xuất hiện:8
2. Nghề HDDL ra đời là một đòi hỏi khách quan:9
3. Hoạt động HDDL với kinh doanh du lịch:9
4. Hoạt động HDDL thúc đẩy phát triển du lịch:10

II. Hoạt động HDDL ở Việt Nam.....10

1. Hoạt động HDDL xuất hiện ở Việt Nam:10
2. Hoạt động HDDL trước ngày giải phóng miền Nam:11
3. Hoạt động HDDL sau ngày giải phóng miền Nam.....11
4. Đội ngũ HDVDL ngày càng phát triển:11

Bài 2: Đặc điểm nghề hướng dẫn du lịch:.....12

I/ Quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch:12

1. Những quan niệm về nghề nghiệp trong xã hội:12
2. Quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch:13

II/Ưu thế của nghề HDDL:15

1. Một nghề đặc trưng của ngành du lịch:15
2. Về kinh tế, thu nhập:15
3. Một nghề được đánh giá cao:17
4. Một nghề hấp dẫn với mọi người:17
5. Khả năng trở thành người có trọng trách cao.....17

III.Những thách thức nghề nghiệp 18

1. Khó khăn về mặt gia đình19
2. Một nghề lao động nặng:19
3. Nghề “làm dâu trăm họ”:20
4. Khả năng chán việc:21

IV.Kiến thức căn bản đối với HDVDL21

1. Kiến thức chính trị:21
2. Kiến thức văn hóa – xã hội:21
3. Kiến thức lịch sử:22
4. Kiến thức địa lý:.....22

5. Kiến thức du lịch:.....	22
6. Kiến thức ngoại ngữ:	22
7. Kiến thức giao tiếp:	23
Câu hỏi ôn tập	23

CHƯƠNG II: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH:24

Bài 1. Đặc điểm lao động của HDVDL.....24

I. Khái niệm HDVDL.....24

II. Vị trí làm việc của HDVDL.....26

III. Mối quan hệ công tác của HDVDL:.....27

Bài 2. Hướng dẫn viên du lịch:.....30

I. Hướng dẫn viên du lịch, thẻ Hướng dẫn viên du lịch:30

II. Điều kiện hành nghề, tiêu chuẩn cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch30

1. Hành nghề Hướng dẫn viên du lịch:30
2. Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch:30
3. Đổi, cấp lại, thu hồi thẻ Hướng dẫn viên du lịch:31
4. Quyền và nghĩa vụ Hướng dẫn viên du lịch:32
5. Những điều Hướng dẫn viên du lịch không được làm:33
6. Thuyết minh viên:34

Bài 3. Thủ tục xuất nhập cảnh:35

I. Hộ chiếu và giấy thông hành:35

II/ Thủ tục cấp Hộ chiếu và công hàm cho cán bộ công chức nhà nước:.....37

1. Thủ tục cấp Hộ chiếu phổ thông ở trong nước:37
2. Thủ tục cấp Hộ chiếu công vụ:38
3. Thủ tục cấp Công hàm:38

III. Thủ tục gia hạn Hộ chiếu:.....39

IV. Các bước xin cấp thị thực:40

Câu hỏi ôn tập:42

CHƯƠNG III. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HDDL:43

Bài 1. Chuẩn bị & đón khách:44

I. Công tác chuẩn bị của hướng dẫn viên44

1. Chuẩn bị thường xuyên, lâu dài	44
2. Chuẩn bị cụ thể khi đi hướng dẫn:	44
II. Đón khách:	46
1. Kiểm tra việc chuẩn bị đón khách:.....	46
2. Tâm trạng HDV	46
3. Tâm trạng của khách:	47
4. Đón khách	47
III. Cuộc gặp gỡ làm quen đầu tiên:	48
1. Bố trí khách trên phương tiện vận chuyển:	48
2. Giới thiệu làm quen:.....	49
3. Thông tin đến du khách:.....	50
Bài 2. Phục vụ khách và xử lý tình huống đột xuất:	53
I. Sắp xếp bố trí khách tại khách sạn:	53
1. Tại khách sạn:	53
2. Bố trí phòng ngủ:	53
3. Nhắc nhở những việc có liên quan:.....	54
II. Chuẩn bị bữa ăn cho khách	55
1. Đặt thực đơn.....	55
2. Công việc tại nhà hàng.....	56
3. Khi khách ăn uống	56
4. Ghi chép, hạch toán.....	57
III. Hướng dẫn khách theo chương trình	57
1. Hướng dẫn khách tham quan theo chương trình.....	57
2. Thuyết minh trên xe	58
3. Sự phối hợp giữa hướng dẫn và lái xe	59
4. Ghi chép, hạch toán chi phí hàng ngày	59
IV. Khi làm nhiệm vụ của người phiên dịch:	59
1. Hướng dẫn viên trong vai trò một phiên dịch	59
2. Công việc phải làm khi dịch	60
V. Tiễn đoàn và thanh toán	60
1. Kết thúc chương trình du lịch	60
2. Trước giờ chia tay với khách	61
3. Tiễn đoàn, chia tay khách	61
4. Làm báo cáo hướng dẫn	62
VI. Xử lý tình huống đột xuất trong HDDL	62
1. Tình huống mang tính nghiệp vụ	62
2. Khách bị đau, bệnh, bị thương hoặc chết.....	69
3. Khách phàn nàn về chất lượng phục vụ	71

PHẦN ĐỌC THÊM	74
Phương pháp điều khiển một đoàn khách du lịch	74
1. Hướng dẫn viên phải công bằng	74
2. Hướng dẫn viên phải biết khen chê khách một cách đúng mức	74
3. Hướng dẫn viên cần kiên quyết trước hành vi xấu	74
4. HDV phải sẵn sàng và khéo léo đóng vai trò lãnh đạo trong đoàn khách	75
5. HDV cần phải biết điều chỉnh các phương pháp cho phù hợp	75
6. HDV cần phải lưu ý đến mối quan hệ giao tiếp quốc tế	75
7. HDV cần biết động viên chia sẻ với khách.....	76
8. HDV biết hòa mình nhưng không vào hùa với khách	76
9. Lời hứa của Hướng dẫn viên.....	76
10. Không thân mật quá với một khách hay một nhóm khách nào.....	77
11. Việc dùng danh thiếp (Lễ tân ngoại giao).....	77

LỜI GIỚI THIỆU

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

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

Nhằm phục vụ tốt cho nhu cầu dạy và học nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, một ngành đặc trưng của ngành Du lịch, giúp cho người học có cái nhìn đầy đủ và đúng đắn nhất về môn nghiệp vụ này, chúng tôi biên soạn tập tài liệu bài giảng môn “TỔNG QUAN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH”.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, tham khảo nhiều tài liệu, được sự đóng góp ý kiến của các đồng nghiệp và những người có quan tâm, nhưng do chưa có kinh nghiệm nên tập tài liệu chắc chắn sẽ còn nhiều thiếu sót, mong được bạn đọc, đồng nghiệp và những học sinh, sinh viên góp ý để có sửa chữa ngày càng hoàn thiện hơn.

Trân trọng biết ơn và xin giới thiệu cùng bạn đọc.

Đoàn Văn Ty

Môn học
TỔNG QUAN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
45 tiết

Yêu cầu:

Sau khi học xong môn học này học viên phải:

- Hiểu biết được sự hình thành và phát triển nghề hướng dẫn du lịch tại Việt Nam.
- Hiểu biết được các quan niệm về nghề nghiệp trong xã hội nói chung, và đặc trưng của nghề Hướng dẫn du lịch nói riêng để từ đó có nhận thức nghề một cách đầy đủ và đúng đắn hơn, tiếp tục học các môn học khác với kết quả cao hơn.
- Biết được tiêu chuẩn và những yêu cầu nghề nghiệp đặt ra đối với một hướng dẫn viên du lịch.
- Hiểu biết quy trình công tác của hướng dẫn viên du lịch.
- Hiểu biết và vận dụng được quy chế Hướng dẫn viên du lịch trong khi học và trong hành nghề sau này.

Chương I

QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH – 15 tiết

Bài 1 – 5 tiết

SỰ HÌNH THÀNH NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Để quảng bá hình ảnh về đất nước và con người Việt Nam, ngoài việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, chính những hướng dẫn viên du lịch là những vị “đại sứ” trực tiếp làm công tác quảng bá hiệu quả và thiết thực nhất.

Để làm được như vậy thì mỗi hướng dẫn viên du lịch phải tự trang bị cho mình một nền tảng văn hóa Việt thật vững, khả năng tinh thông ít nhất một ngoại ngữ, và một bản lĩnh nghề nghiệp để bình tĩnh đối phó với những tình huống phát sinh khi dẫn tour. Giao tiếp tốt bằng một ngoại ngữ khác nhưng không có kiến thức về lịch sử văn hóa dân tộc, biết nhiều điều hay về lịch sử nước nhà nhưng lại không giỏi ngoại ngữ đều trở thành những điểm hạn chế sự hấp dẫn của du lịch Việt Nam.

Nghề hướng dẫn du lịch thực sự là một công việc đòi hỏi rất khắt khe. Đứng trước du khách, bạn sẽ vừa phải là một nhà văn hóa, một nhà sử học, một nhà ngoại giao và là một nhà kinh doanh tiếp thị sắc sảo. Hãy hình dung công việc của một hướng dẫn viên du lịch như công việc của một vị đại sứ, giới thiệu hình ảnh, nét đẹp, nét văn hóa và cái nhìn đúng đắn về đất nước và con người Việt Nam. Để làm được những điều đó, mỗi hướng dẫn viên du lịch phải không ngừng học hỏi, trau dồi kiến thức và cập nhật tin tức thời sự hàng ngày.

Đam mê với nghề, thích khám phá, học hỏi và giao tiếp là những tính cách sẽ khiến bạn gắn bó với nghề hướng dẫn du lịch lâu dài. Sự khắt khe của nghề cũng sẽ là một thử thách, nhưng hướng dẫn du lịch vẫn là nghề có sức hút kỳ lạ, cả với những người làm nghề khác có được thu nhập tốt hơn.

I. Hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời là một đòi hỏi khách quan, đáp ứng nhu cầu của con người.

1. Hoạt động tham quan của con người trước khi nghề hướng dẫn du lịch xuất hiện.

Qua nghiên cứu lịch sử hình thành và phát triển của du lịch, thì từ buổi ban đầu nghề hướng dẫn du lịch chưa xuất hiện đồng thời với sự xuất hiện của du lịch. Khách đi du lịch chủ yếu là tự tìm hiểu để thỏa mãn sự tò mò muốn hiểu biết của chuyến đi theo mục đích đã định. Như vậy sẽ không làm thỏa mãn sự tò mò muốn hiểu biết của du khách, vì vậy dần dần ở mỗi điểm du lịch nhất là ở những điểm du lịch nổi tiếng người dân địa phương tự đứng ra đảm nhiệm vai trò là người chỉ đường và giới thiệu cho du khách những hiểu biết của mình về những điểm du lịch đó. Và thế là cùng với thời gian, lượng du khách ngày càng tăng, nhu cầu tìm hiểu trong mỗi chuyến tham quan du lịch cũng tăng lên kéo theo các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời. Hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời và ngày càng có một vị trí quan trọng, cần thiết trong hoạt động du lịch. Nó là một nhu cầu thiết yếu của người đi du lịch và là hoạt động tốt trong kinh doanh dịch vụ du lịch. Hoạt động này từ chỗ là hoạt động kết hợp của những người làm dịch vụ, những nhà khoa học hoặc những người có hiểu biết cụ thể về một hay nhiều lĩnh vực nhất định, về một hay nhiều đối tượng tham quan tại điểm du lịch nhất định được thuê mướn rồi trở thành hoạt động đặc trưng của ngành du lịch.

2. Nghề hướng dẫn du lịch ra đời là một đòi hỏi khách quan

Nghề hướng dẫn du lịch ra đời là một đòi hỏi khách quan, đòi hỏi nghề nghiệp, nhằm làm thỏa mãn các nhu cầu hiểu biết của du khách trong mỗi chuyến đi du lịch.

Du khách từ vùng này sang vùng khác, từ nước này sang nước khác du lịch lúc đầu sự hiểu biết về những điểm đến của họ chưa nhiều, chỉ mới qua sự giới thiệu của người khác hoặc qua sách vở tài liệu quảng cáo. Vì thế khi đi du lịch, những nhu cầu cần được thỏa mãn, hoạt động hướng dẫn du lịch chính là đáp ứng nhu cầu ấy một cách trực tiếp, sinh động và đa dạng trong chuyến du lịch của khách.

3. Hoạt động hướng dẫn du lịch với kinh doanh du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch góp phần rất quan trọng vào kinh doanh du lịch nói chung. Thông qua hoạt động hướng dẫn du lịch, các dịch vụ du lịch cơ bản như lưu trú, ăn uống, vận chuyển, vui chơi giải trí được thực hiện chu đáo hơn, phong phú hơn do có sự phối hợp của hướng dẫn viên du lịch. Đồng thời từ hoạt động du lịch, khách du lịch cũng góp phần làm cho dịch vụ bổ sung thêm phong phú. Bởi lẽ qua các hướng dẫn viên du lịch các cơ sở kinh doanh du lịch sẽ nắm được thị hiếu, tâm lý, đặc tính và cả tình trạng sức khỏe của khách du lịch để kịp thời điều chỉnh đáp ứng tốt hơn cho khách. Do đó dịch vụ sẽ phát triển tốt hơn, kéo theo doanh thu trong kinh doanh du lịch cao hơn.

4. Hoạt động hướng dẫn du lịch thúc đẩy sự phát triển của du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch ra đời sau quá trình hoạt động tham quan du lịch trong lịch sử phát triển du lịch nhưng có một vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch đã và đang là một loại dịch vụ rất cơ bản và rất đặc trưng của ngành du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch là một trong những nhân tố thúc đẩy sự phát triển của du lịch và góp phần vào doanh thu từ du lịch.

II. Hoạt động hướng dẫn du lịch ở Việt Nam

1. Hoạt động hướng dẫn du lịch xuất hiện ở Việt Nam

Đến nay chưa có tài liệu nào nói rõ nghề hướng dẫn du lịch ở nước ta có từ bao giờ, nhưng nếu đọc bài của nhà nghiên cứu Nguyễn Đắc Xuân phỏng vấn bà Công chúa Lương Linh, con vua Thành Thái, em ruột vua Duy Tân, là người đã từng làm hướng dẫn du lịch ở Cố đô Huế¹

Hay bài viết của cố nhà văn Thanh Tịnh khi nhà văn làm hướng dẫn du lịch tại Huế thì có thể thấy nghề hướng dẫn du lịch xuất hiện ở Việt Nam ta vào những năm cuối của thế kỷ XIX, đầu thế kỷ XX.²

¹ Vua Thành Thái (1879 - 1954) là vị vua thứ 10 của nhà Nguyễn, trị vì từ 1889 đến 1907. Vua Thành Thái tên húy là Nguyễn Phúc Bửu Lâm, còn có tên là Nguyễn Phúc Chiêu. Ông là con thứ 7 của vua Dục Đức và bà Từ Minh Hoàng hậu (Phan Thị Diệu), sinh ngày 22 tháng 2 năm Kỷ Mão, tức 14 tháng 3 năm 1879.

Ngày 2 tháng 2 năm 1889 Bửu Lâm lên ngôi lấy hiệu là Thành Thái. Khi đó Bửu Lâm mới 10 tuổi.

Ngày 29 tháng 7 năm 1907, nhân dịp vua Thành Thái không phê chuẩn việc bổ nhiệm một số quan lại đã được Khâm sứ Léveque và Hội đồng Thượng thư thỏa thuận, Léveque đã tuyên bố truất quyền và quản thúc Thành Thái trong Đại nội.

Ngày 12 tháng 9 năm 1907, Thành Thái bị đưa đi quản thúc ở Cap Saint Jacques (Vũng Tàu ngày nay).

Đến năm 1916 ông bị đày ra đảo Réunion cùng với con trai là vua Duy Tân. Đầu tháng 5 năm 1945 (sau khi vua Duy Tân mất), nhờ sự vận động của con gái và con rể của ông, vợ chồng luật sư Vương Quang Nhưông, cựu hoàng Thành Thái mới được cho về Việt Nam. Ông cùng gia đình sống ở Villa Anna tại Cap Saint Jacques. Tháng 3 năm 1953, ông được phép về Huế thăm lăng tẩm cha mẹ.

Ông mất ngày 24 tháng 3 năm 1954 và được an táng tại khuôn viên thành An Lăng (lăng Dục Đức) tại xã An Cựu, huyện Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên, thọ 75 tuổi.

² Thanh Tịnh là nhà văn, nhà thơ, tên thật là Trần Văn Ninh, sinh ngày 12.12.1911, quê ở xã Dương Nỗ, huyện Phú Vang, tỉnh Thừa Thiên – Huế. Ông được học chữ nho đến năm 11 tuổi. Năm 1933, ông làm người hướng dẫn khách du lịch. Sau đó ông vừa dạy học vừa viết văn. Sáng tác đầu tay của Thanh Tịnh là chuyện ngắn “Cha làm trâu, con làm ngựa”. Dàn

Tuy nhiên do nhiều hoàn cảnh khác nhau, chiến tranh liên miên nên ngành du lịch Việt Nam nói chung và nghề hướng dẫn du lịch Việt Nam nói riêng chưa có điều kiện phát triển. Cho tới những năm gần đây do chính sách mở cửa của Đảng và nhà nước ta thì cũng giống như các ngành kinh tế khác, hoạt động Du lịch trong đó có hoạt động hướng dẫn du lịch mới có điều kiện phát triển mạnh.

2. Hoạt động hướng dẫn du lịch trước ngày giải phóng Miền Nam

Trước ngày giải phóng miền Nam, ở miền Bắc ngành Du lịch được thành lập ngày 09/7/1960, lúc đầu chức năng nhiệm vụ chính là phục vụ công tác giao tế do đó lực lượng hướng dẫn viên du lịch cũng vừa ít, vừa phải tuyển dụng rất kỹ theo yêu cầu công việc đòi hỏi cao. Còn ở miền Nam do Tổng cuộc du lịch thuộc chế độ cũ quản lý ngành du lịch chưa có điều kiện phát triển.

3. Hoạt động hướng dẫn du lịch sau ngày giải phóng Miền Nam

Từ sau ngày Giải phóng miền Nam (30/4/1975), đất nước thống nhất, non sông thu về một mối, thì hoạt động du lịch mới có điều kiện phát triển. Ngành du lịch phát triển, tạo ra nhiều nghề như quản lý khách sạn, phục vụ lưu trú, chế biến món ăn, phục vụ bàn, lái xe, lễ tân khách sạn và hướng dẫn du lịch có điều kiện ra đời và phát triển.

4. Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch ngày càng phát triển

Nếu tính riêng nghề hướng dẫn du lịch cho tới năm 1984 – 1985 toàn ngành Du lịch Việt Nam chỉ có khoảng 150 đến 200 hướng dẫn viên du lịch. Lúc bấy giờ hàng năm chỉ đón khoảng 15 đến 20 ngàn khách du lịch. Đến nay do lượng khách du lịch quốc tế vào Việt Nam ngày càng tăng, nên đội ngũ hướng dẫn viên du lịch quốc tế ngày càng tăng. Đời sống nhân dân trong nước càng ngày càng tăng, nhu cầu du lịch phát triển với tốc độ nhanh, vì thế không chỉ có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch quốc tế tăng nhanh mà đội ngũ hướng dẫn viên du lịch nội địa cũng tăng rất đáng kể.

dần người ta biết tên ông bởi một tâm hồn đa cảm, tinh tế. Ông còn được biết đến như một cây bút chữ tình, đắm đắm nhân hậu, có tài.

Các tác phẩm tiêu biểu là “Hậu chiến trường”, “Quê mẹ”, “Chị và em”, “Ngậm ngải tìm trầm”, “Sức mỡ hôi”, “Những giọt nước biển”, “Đi giữa một mùa sen”, “Thơ ca Thanh Tịnh” ...

Ông là ủy viên Ủy ban trung ương Hội liên hiệp văn học nghệ thuật Việt Nam, ủy viên BCH Hội nhà văn Việt Nam khóa II, Ủy viên cố vấn Hội nhà văn Việt Nam. Sau 42 năm cầm bút, nhà văn lão thành – Đại tá Thanh Tịnh từ trần ngày 17 tháng 7 năm 1988 tại Hà Nội, hưởng thọ 77 tuổi.)

Tổng cục Du lịch cho biết: Hiện cả nước có hơn 400 hãng lữ hành quốc tế và khoảng 10.000 hãng lữ hành nội địa.

Thế nhưng, cả nước chỉ có gần 6.000 hướng dẫn viên được cấp thẻ hành nghề, trong khi đó lượng khách quốc tế đến Việt Nam ngày càng tăng.

Bài 2 – 10 tiết

Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch

I. Quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch

1. Những quan niệm về nghề nghiệp trong xã hội

Có lẽ chưa có ai ngồi để mà thống kê chính xác xem trên đời này có bao nhiêu ngành, nghề. Mỗi một nghề lại có đặc điểm riêng của nó. Tùy thuộc mỗi chế độ xã hội, tầng lớp giai cấp mà người ta có những quan niệm khác nhau về nghề nghiệp, sang hèn. Đã có một thời người ta trọng kẻ sỹ nên có câu “Nhất sỹ nhì nông”, tuy nhiên do hoàn cảnh cuộc sống, vì bát cơm manh áo mà khi cùng quần họ lại thấy “nông” mới là nhất, “Sỹ” đành xuống hạng, có câu “Hết gạo chạy rông, nhất nông nhì sỹ” Xem ra, cũng còn tùy lúc, tùy thời mà nghề này có khi là nhất nhưng khi thất thế lại xuống là nhì. Nhưng từ xa xưa con người đã quy ra cho xã hội loài người có tám nghề, đó là Sỹ, Nông, Công, Thương, Ngư, Tiều, Canh, Mục³. Rồi cũng có lúc họ đã nói: “Phi nông bất thực, phi công bất phú,

-
- ³ Ngày xưa, thời kỳ từ chế độ chiếm hữu nô lệ đến chế độ phong kiến Trung Quốc mà rõ nhất là thời kỳ Xuân Thu - Chiến Quốc, hệ thống các loại hình công việc và địa vị trong xã hội được phân theo 12 cấp bậc: Canh, Tiều, Ngư, Mục, Sĩ, Nông, Công, Thương, Công, Hầu, Bá, Tử.
Trong đó Sĩ, Nông, Công, Thương, Ngư, Tiều, Canh, Mục là 8 ngành nghề xếp theo thứ tự ưu tiên.
Công, Hầu, Bá, Tử là 4 thứ bậc cao cấp về quyền lực.
Ngư: Tức là nghề đánh cá.
Tiều: Tức là nghề đốn củi.
Canh: Tức là nghề làm ruộng.
Mục: Tức là nghề chăn nuôi.
Sĩ: Chỉ người đi học.
Nông: Nông dân.
Công: Công nhân. Thời xưa hiểu là những người làm ra những sản phẩm không thuộc nhóm ngư tiều canh mục.
Thương: Buôn bán.

phi thương bất hoạt, v.v ... Ở vào cái thời những năm sau kháng chiến chống Pháp, đời sống nhân dân gặp khó khăn thế là việc lựa chọn ngành nghề cũng khó khăn.

Ở thôn quê họ bảo:

*“Có phúc lấy được thợ cưa,
Cơm ăn ba bữa ... đưa cả ngày”*

Thợ cưa thì cũng chẳng có gì là oai lắm nhưng được cái công việc đều, cũng là một nghề nhưng được trọng dụng “cơm ăn ba bữa” nghĩa là cơm chủ nuôi thợ.

Những người buôn bán thì ví von:

*“Thà nằm đất với cô hàng hương,
Còn hơn nằm giường với cô hàng mắm”.*

Sinh viên lựa chọn ngành học thì có một thời rất thịnh hành câu:

“Nhất y, nhì dược, tam được bách khoa, bỏ qua sư phạm” v.v ...

2. Quan niệm về nghề hướng dẫn.

Còn nghề hướng dẫn du lịch thì thế nào; ta thử sống lại thời bao cấp khi mà ngay ở thủ đô Hà Nội muốn đi uống vài ly bia hơi thôi cũng phải mua kèm đĩa mồi mới được uống. Nếu muốn uống bia chai Hà Nội thì phải xin giấy giới thiệu của cơ quan giới thiệu đến một nhà hàng khách sạn liên hệ về việc mua bia về uống.



Hướng dẫn khách tham quan công viên 19/5 ở Cà Mau
ảnh Đoàn Văn Ty

Mua bia chai nhưng phải mang theo cái phích nước (bình thủy) để mở chai ra cho bia vào phích xách về. Ấy vậy mà ngay giữa lòng thủ đô tại khách sạn quốc

tế Thống Nhất⁴ sang trọng mấy anh em hướng dẫn du lịch nhờ thường xuyên đưa khách du lịch vào khách sạn đó nên quen biết và có thể ung dung trong bộ quần áo khá tươm tất so với thời bao cấp tem phiếu, ngồi uống bia chai thì quả là niềm mơ ước của nhiều người. Cũng trong cái thời bao cấp rất khó khăn đó, ai muốn đi đâu bằng xe ô tô khách (xe đồ) phải có giấy giới thiệu của cơ quan cử đến bến xe A, bến xe B về việc mua vé đi xe thì may ra mới mua được vé mà đi. Ấy thế mà các anh em hướng dẫn du lịch cứ hết lên xe này lại lên xe khác cùng với các vị khách là những ông tây, bà đầm thì quả là oách thật. Ở cái thời ăn cơm bằng tem phiếu, mà hướng dẫn vẫn có thể xơi cơm ở nhà hàng khách sạn quốc tế thì còn gì bằng nữa. Nghĩ là nếu cứ ngồi so sánh chỉ thấy cái sướng trước mắt mà không nghĩ tới các mặt trái của nó thì quả là hướng dẫn viên du lịch sướng thật. Bởi thế có nhiều người cho rằng nghề hướng dẫn du lịch là một nghề nhàn hạ, chỉ cần biết chút ngoại ngữ là có thể đi làm mà như đi chơi, nay đây mai đó, lên xe xuống ngựa, đi mây về gió, nay chỗ này mai lại chỗ khác

Cũng có quan niệm cho rằng hướng dẫn viên du lịch là những ai đó phải lém lỉnh, có khoa nói, bây giờ gọi là người có tài hùng biện “mép cá trôi, môi hướng dẫn”, nói không đề “da non mọc trên mép” nữa thì mới đáp ứng được với nghề hướng dẫn du lịch.

Cũng có quan niệm cho rằng nghề hướng dẫn du lịch cũng giống như nghề phiên dịch, thậm chí họ cho rằng đó là nghề của những nhà ngoại giao. Bởi họ thấy những hướng dẫn viên du lịch thường xuyên đi lại quan hệ, làm việc với người nước ngoài, nói tiếng Tây như gió mà.

Từ những quan niệm như vậy, nên họ cho rằng đặc điểm nổi bật của người làm nghề hướng dẫn du lịch là trước hết phải đẹp, phải có ngoại hình đẹp, cân đối, có tài nói năng, nhanh nhẹn, linh hoạt v.v...

Vậy bây giờ chúng ta hãy tìm hiểu một số ý kiến đánh giá về nghề hướng dẫn du lịch của các nhà nghiên cứu du lịch trong những nước có nền kinh tế du lịch phát triển

⁴ Nay là Khách sạn Sofitel Metropole Hà Nội, năm 2006 đã lọt vào danh sách những khách sạn hàng đầu thế giới, do tạp chí du lịch nổi tiếng thế giới Condé Nast Travellers bầu chọn. Với 85,7 điểm (thang điểm 100), Sofitel Metropole Hà Nội được đánh giá là "điểm nhấn kiến trúc của thành phố Hà Nội, có sự kết hợp hài hòa giữa Đông và Tây, giữa cổ điển và hiện đại".

Những nỗ lực của khách sạn này trong việc nâng cấp toàn bộ gần 160 phòng ở của tòa nhà chính và cung cấp dịch vụ cá nhân 24/24h tại các phòng khách sạn cũng được đánh giá rất cao.

Đây là lần thứ 4, Sofitel Metropole Hà Nội được bầu chọn vào danh sách này.

II. Ưu thế của nghề hướng dẫn du lịch.

1. Một nghề đặc trưng của ngành du lịch

Thông thường thì cứ mỗi một ngành cũng có vài nghề đặc trưng của ngành đó mà những ngành khác không có được. Chỉ có những nghề đó ở trong ngành đó. Ví dụ rất cụ thể là trong ngành Hàng không thì đương nhiên họ vẫn phải có nghề Tổ chức cán bộ, nghề kế hoạch, nghề kế toán tài vụ v.v ... những nghề này rất chung chung có lẽ ngành nào cũng phải có. Nhưng chỉ có nghề lái máy bay, những người phi công là nghề đặc trưng của ngành Hàng không vì chỉ ngành này mới có phi công mà thôi. Trong ngành Du lịch thì những nghề Phục vụ lưu trú, Phục vụ bàn, Chế biến món ăn ... tuy cũng rất đặc trưng cho ngành rồi nhưng chắc chắn những ngành khác ngoài xã hội họ cũng có thể có những nghề như vậy. Riêng nghề Hướng dẫn du lịch thì chỉ có ngành Du lịch mới có theo đúng nghĩa của nó mà thôi.

Nội dung chính trong công tác của hướng dẫn viên du lịch là tuyên truyền, giới thiệu với du khách trong và ngoài nước những cảnh đẹp thiên nhiên đất nước, quá trình lịch sử đấu tranh lâu đời hàng ngàn năm dựng nước, giữ nước, xây dựng đất nước của dân tộc ta; nền văn hóa vật chất và tinh thần của nhân dân ta. Những thắng lợi của chế độ ta trong thời kỳ đổi mới xây dựng đất nước v.v...

Non sông gấm vóc Việt Nam ta thật là đẹp tuyệt, lịch sử đấu tranh dựng nước, giữ nước, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc của dân tộc ta thật oai hùng. Tất cả những người Việt Nam yêu nước đều rất tự hào về những điều cực kỳ quý báu đó. Hướng dẫn viên du lịch bằng những đặc điểm của nghề nghiệp, những đặc trưng của ngành Du lịch lại càng tự hào hơn vì chính mình thông qua những lời thuyết minh sẽ giúp cho du khách hiểu được về đất nước con người Việt Nam.

Thật là một nghề đặc trưng của ngành Du lịch, một nghề rất đáng tự hào vì thông qua nghề nghiệp hướng dẫn viên du lịch đã góp một tiếng nói giúp cho bạn bè năm châu bốn biển hiểu biết về con người Việt Nam hơn.

2. Về kinh tế, thu nhập

Do yêu cầu của nghề nghiệp mà hướng dẫn viên du lịch thường phải sống xa nhà, phải đi nhiều nơi, nhưng bù lại họ là những người được đi tới nhiều nơi mới, lạ, đẹp, để hướng dẫn du khách trong và ngoài nước. Bằng khả năng và sự phục vụ của mình thông thường hướng dẫn viên du lịch có thu nhập cao hơn. Ngoài tiền lương, còn có tiền thưởng (Pourboire) của khách. Tiền trích ra từ hiệu quả buôn bán của những người buôn bán hàng hóa dịch vụ, tiền thưởng

trích ra từ hiệu quả kinh doanh của các đơn vị kinh tế thông qua dịch vụ hướng dẫn du lịch mà trong đó có công đóng góp của hướng dẫn viên.

Ta có thể lấy thí dụ: Anh Nguyễn Văn A là hướng dẫn viên du lịch của Công ty B, do tích lũy được nhiều vốn kiến thức hiểu biết, được đi hướng dẫn nhiều tuyến trên khắp cả nước, dần dần anh rất thông thạo đường xá, rất hiểu biết khả năng cung cấp dịch vụ của những đơn vị cung cấp dịch vụ. Từ đó anh chọn lọc những đơn vị phục vụ tốt, có uy tín cao để mua dịch vụ cho khách. Khách tới được hưởng dịch vụ rất xứng đáng với đồng tiền bỏ ra. Quá trình đi tour, khách được anh A giới thiệu rất tỷ mỉ chu đáo tận tình, dịch vụ tốt, hiểu biết thêm nhiều, thỏa mãn nhu cầu, du khách không quên hướng dẫn viên du lịch và như vậy anh đã có thêm khoản thu nhập từ tiền thưởng của du khách. Các đơn vị cung cấp dịch vụ như nhà hàng, khách sạn, cửa hàng buôn bán đồ lưu niệm v.v... do khách đến nhiều, mua nhiều hiệu quả kinh tế cao, họ đã trích thưởng phần trăm cho anh và như vậy anh có thêm khoản thu nhập chính đáng cao hơn. Nếu anh đưa khách vào tham quan một cơ sở văn hóa mỹ nghệ, một điểm du lịch văn hóa khá hấp dẫn ở một thành phố du lịch. Khách tham quan, chiêm ngưỡng tranh thêu và họ có thể mua những bức tranh hàng chục ngàn đô la Mỹ. Lúc đó tiền thưởng từ 3 đến 10% của cơ sở tặng lại cho anh chắc là một khoản thu không nhỏ. Nói một ví dụ như vậy để có thể thấy nếu một hướng dẫn viên du lịch có tâm huyết với nghề, chịu khó làm việc, biết làm việc thì thu nhập rất chính đáng của họ chắc chắn làm cho họ hài lòng.

Đi nhiều, được ở trong nhiều loại khách sạn khác nhau về quy mô, về cách phục vụ đó là những gì giúp cho hướng dẫn có cơ hội học tập để hiểu biết thêm.

Đi nhiều, được ăn nhiều món ăn khác nhau ở trên nhiều vùng miền khác nhau của đất nước, cơ hội đó không phải người làm những nghề khác dễ mà có được.

Đi nhiều, người ta bảo “Đi một ngày đàng, học một sàng khôn” hướng dẫn viên du lịch đi nhiều lần, nhiều ngày, nhiều nơi khác nhau học được “nhiều sàng khôn” từ khắp mọi miền đất nước; phong tục tập quán, cách sống, kiến trúc nhà cửa, tên gọi nhiều vùng, quả là một “thu nhập” không hề nhỏ chút nào.

Nhưng ngoài kinh tế ra, tức là ngoài đồng tiền ra thì “thu nhập” được kiến thức hiểu biết lại là một nguồn thu nhập vô giá. Xin trích những lời tâm sự của nhà văn Thanh Tịnh – một trong những hướng dẫn viên du lịch đầu tiên của Việt Nam.

“... Tôi nghĩ thế, rất yên tâm với nghề mới. Tôi cho rằng mình cũng được đi du lịch như ai, chẳng những không mất tiền mà còn được thêm lương. Mặt khác, càng ngày mình càng hiểu biết thêm nhiều mặt về tâm lý kín đáo, nguyện vọng thầm lặng của khách nước này, nước khác, của đàn ông hay đàn bà, của người già hay người trẻ ...

Đó là chưa kể mình chỉ thả ra một số câu giới thiệu quen thuộc lại thu về biết bao mẩu chuyện vui, chuyện buồn, bao phong tục tập quán ở đây, ở đó rất mới lạ, mà nhiều khách đã coi mở cho mình biết.

Quả là một nghề có lãi, có rất nhiều lãi về tri thức”⁵.

Sự mới mẻ sau từng chuyến tour, với những câu chuyện dọc đường với du khách, những chia sẻ, đồng cảm về văn hóa, lịch sử... chính những hướng dẫn viên du lịch sau mỗi chuyến tour đều có cảm nhận kiến thức của mình được “đầy” hơn, khả năng thích ứng cao hơn, và trưởng thành hơn. Khó khăn, thử thách sẽ không là trở ngại với những bạn muốn theo nghề. Cơ hội luôn rộng mở cho các hướng dẫn viên du lịch.

3. Một nghề được đánh giá cao

Thành công của đoàn khách du lịch, và của các cơ sở phục vụ du lịch có sự đóng góp rất nhiều từ công tác của hướng dẫn viên du lịch. Chính hướng dẫn viên là người có thể chủ động hoặc gợi ý cho du khách lựa chọn nơi lưu trú, nơi ăn uống, thậm chí cả nơi mua sắm trong suốt chương trình du lịch. Vì vậy thông thường các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch luôn có cái nhìn rất thân thiện với các hướng dẫn viên.

Đối với du khách, trong suốt chặng đường du lịch bao nỗi vui buồn của khách đều có thể có sự đóng góp, chia sẻ, cảm thông của hướng dẫn viên, tình cảm đó được du khách luôn nhớ đến hướng dẫn viên du lịch.

4. Một nghề hấp dẫn đối với mọi người

Trong một đoàn khách du lịch thì hướng dẫn viên luôn là trung tâm chú ý của mọi người, trước hết là của các thành viên trong đoàn khách, nhất là các đoàn khách đông. Do điều kiện được đi nhiều đề hướng dẫn cho khách nên hướng dẫn viên còn được coi là những chuyên gia có kiến thức sâu về tuyến điểm du lịch. Chuyên gia về tổ chức, chuyên gia về các vấn đề văn hóa xã hội.

Nghề hướng dẫn du lịch làm cho bản thân mình luôn tươi trẻ và chính mình đem lại sự tươi trẻ thoải mái cho du khách.

Nghề hướng dẫn du lịch gây ấn tượng mạnh mẽ và dễ làm say lòng người.

5. Khả năng trở thành người có trọng trách, địa vị cao trong xã hội

Do đi nhiều, đọc nhiều, thấy thực tế nhiều, có tích lũy được nhiều kinh nghiệm, từng trải, nhiều hướng dẫn viên du lịch đã trở thành những người có trọng trách cao trong xã hội, trong ngành.

⁵Thanh Tịnh - Hồi ký “Bước vào nghề hướng dẫn du lịch”

Hướng dẫn viên du lịch có thể chọn nơi làm việc thích hợp với nguyện vọng, sở thích cá nhân.

Thí dụ: Ở nước ta đã có những vị đi lên từ nghề hướng dẫn du lịch họ đã trở thành Phó Tổng cục trưởng Tổng cục du lịch, trở thành giám đốc, Phó giám đốc sở Du lịch, công ty Du lịch, trở thành những nhà kinh doanh giỏi trong lĩnh vực du lịch và giáo viên nghiệp vụ du lịch v.v...

III. Những thách thức của nghề hướng dẫn du lịch

Du lịch Việt Nam đang trong thời kì hội nhập. Cơ hội cho lớp trẻ vào nghề rất nhiều nhưng sự sàng lọc cũng rất khắt khe, đòi hỏi người làm nghề phải có đầy đủ các tố chất thì mới có thể làm việc tốt được. hướng dẫn viên du lịch sẽ phải thích ứng với những khó khăn của công việc này như đi nhiều, giờ giấc không ổn định, vắng nhà thường xuyên, có khi cả ngày lễ, tết cũng là một khó khăn cho hướng dẫn viên



Hướng dẫn khách tham quan. ảnh Đoàn Văn Ty

du lịch. Khi lựa chọn nghề rồi thì phải hy sinh theo đuổi nghề, có như thế nghề mới không phụ người. Nghề hướng dẫn du lịch khá thoải mái không nặng nhọc nhưng lại là nghề “làm dâu trăm họ”. Họ phải lắng nghe tất cả ý kiến, góp ý từ khách du lịch dù đó là những lời phàn nàn, không bằng lòng về cá nhân hay về công ty du lịch. Tuy nhiên chuyện đời đâu có phải chỉ có tốt đẹp không thôi bao giờ, để có được những điều tốt đẹp chúng ta vừa nêu trên thì bản thân hướng dẫn viên du lịch cũng phải vô cùng vất vả dậy sớm, thức khuya học tập, nghiên cứu, phải thật tận tâm, tận tụy mới có đủ kiến thức đáp ứng được những đòi hỏi tưởng như vô tận của khách hàng. Bởi vậy họ cũng phải chịu đựng bao nỗi gian truân, vất vả, thậm chí có những lúc nguy hiểm đến tính mạng.

Cứ cho là hướng dẫn viên du lịch được đi đây đi đó nhưng việc đi đây, đi đó đó không phải ai cũng có được, có người chỉ làm hướng dẫn viên tại điểm, có người chỉ làm hướng dẫn viên địa phương, có người do sự phân công mà chỉ đi tuyến này mà không được đi tuyến khác. Như thế thì có thể nói người thì đi đây, người thì đi đó là hai người chứ không còn là một người nữa. Đi riel một nơi, một danh

lam thắng cảnh thì có lẽ chuyến đi đầu tiên vừa hồi hộp, vừa lo âu, vừa háo hức nên thật là thích thú, chuyến thứ hai và một số chuyến tiếp sau được quay trở lại để có dịp tìm hiểu thêm thì vẫn còn hứng thú lắm. Nhưng nếu cứ như thế mãi với một vài điểm du lịch quen thuộc thì có lẽ việc phải đi đó chỉ còn là trách nhiệm công việc mà thôi. Ta hãy cùng nhau điểm một vài những khó khăn vất vả của nghề.

1. Khó khăn về mặt gia đình

Hướng dẫn viên du lịch khi nhận nhiệm vụ ra đi với chiếc va ly trong tay, một cái gì đó của đời thường tan biến. Nay đây, mai đó, tuy không phải ngủ đường, ngủ chợ như một số ngành nghề cực nhọc khác nhưng quả thật cũng rất ít com nhà. Đã đi như vậy bao nhiêu công việc nhà đành gác lại; nào là đưa con đi học, đón con về, nào là chỉ bài cho con học, nào là giúp cho vợ sửa cái quạt bị hư, cái nhà bị dột v.v... Mỗi lần đi công tác về, vào nhà giống như là khách đến thăm, một vài ngày rồi lại ra đi.



Thực hành hướng dẫn tại Cần Thơ. ảnh Đoàn Văn Ty

Chính vì lẽ đó mà thật không sai khi nói rằng đã có nhiều nam nữ hướng dẫn viên du lịch chậm xây dựng gia đình, thậm chí là không xây dựng gia đình. Nếu đã xây dựng gia đình thì cũng phải rất tế nhị từ cả hai vợ chồng, cảm thông cho công việc của nhau, hiểu nhau lắm thì mới mong giữ gìn được hạnh phúc dài lâu.

2. Một nghề lao động nặng

Hướng dẫn viên du lịch phải làm việc với yêu cầu cao, cường độ cao và cần có sức bền bỉ. Khi ở trên các phương tiện vận chuyển khách hướng dẫn viên du lịch vừa phải thuyết minh, vừa lo quan sát đường đi. Gặp người lái xe thông thạo đường xá thì tốt. Gặp người lái xe không thuộc đường thì lo chỉ đường. Khi xe chạy trong thành phố thì nhắc nhở đường cấm, đường một chiều v.v..

Tới điểm tham quan, phải khẩn trương liên hệ mua vé, tổ chức đưa khách vào cổng nhanh chóng an toàn. Tranh thủ liên hệ hướng dẫn tại điểm, hướng dẫn địa phương (nếu có). Tại điểm tham thì phải giới thiệu, thuyết minh, thậm chí còn phải giúp khách chụp vài kiểu hình, quay một đoạn phim.

Leo núi, vượt đèo trong những chương trình đi bộ, vừa đi vừa giới thiệu hoặc giải thích cho khách những gì khách chưa hiểu rõ.

Khi về tới nhà hàng thì lo liên hệ, thu xếp bữa ăn. Quan sát khách ăn và mình luôn là người ăn sau, xong trước, để lại ký phiếu ăn, mời khách ra phương tiện tiếp tục cuộc hành trình.

Khi về tới khách sạn, tuy đã mệt nhoài, trong khi khách đã có thể nghỉ ngơi thư giãn thì hướng dẫn viên du lịch lo sắp xếp bố trí phòng nghỉ cho khách và chuẩn bị cho kế hoạch ngày hôm sau.

Tối về, trước khi ngủ tranh thủ xem lại các vấn đề khách đặt ra trong ngày mà chưa trả lời khách được, phải xem lại tài liệu để trả lời khách theo hẹn, phải đọc lại để chuẩn bị thêm cho cuộc hành trình ngày hôm sau.

Thức khuya, dậy sớm trong những chuyến đi, nhất là những chuyến đi dài ngày.

Thường xuyên thay đổi môi trường, điều kiện sống, sáng một địa phương có vùng khí hậu khác. Chiều đến một địa phương có vùng khí hậu khác. Gần như là lưu động trên các phương tiện nên hành trang luôn phải rất gọn gàng.

Cuộc hành trình với khách du lịch có khi kéo dài hàng ngàn cây số, đi trên đủ loại phương tiện khác nhau; máy bay, tàu hỏa, ô tô, tàu thủy, ca nô, xe ngựa, thậm chí cả xe bò, xe honda ôm, xe xích lô v.v... và đi bộ.

Trong suốt cuộc hành trình đó nếu là đi với khách người nước ngoài thì luôn phải sử dụng ngôn ngữ nước ngoài. Với vốn kiến thức hết sức phong phú, đa dạng và hầu như dưới nhiều đề tài khác nhau. Tiếp xúc nhiều hoàn cảnh điều kiện môi trường, thiên nhiên, thời tiết khí hậu rất khác nhau nếu không có sức khỏe tốt thì khó mà hoàn thành nhiệm vụ ... như vậy nghề hướng dẫn du lịch đâu có phải là nghề nhàn hạ.

3. Nghề “làm dâu trăm họ”

Đối tượng phục vụ của nghề hướng dẫn du lịch là khách du lịch trong và ngoài nước. Với nhiều quốc tịch khác nhau, dân tộc khác nhau, văn hóa khác nhau, nhu cầu tìm hiểu khác nhau, sở thích khác nhau ... Gặp những đoàn khách vui vẻ, dễ tính còn đỡ, gặp những đoàn khách trong đó có những người khách rất khó tính thì hướng dẫn viên du lịch còn vất vả hơn nhiều. Đoàn khách du lịch có được ấn tượng tốt đẹp về đất nước, con người, về ngành Du lịch Việt Nam hay không điều này phụ thuộc rất nhiều vào khả năng phục vụ của hướng dẫn viên du lịch. Cái công việc “làm dâu trăm họ” của hướng dẫn viên du lịch không phải