

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN TNHH MỘT THÀNH VIÊN



TRƯỜNG TRUNG CẤP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

GIÁO TRÌNH

**MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN
NGÀNH: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

TP. Hồ Chí Minh, năm 2019

LỜI GIỚI THIỆU

Du lịch Việt Nam được Nhà Nước ta xem là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của cả nước. Bởi khi tìm hiểu về ngành du lịch Việt Nam qua sách báo, qua hiểu biết về địa lý chúng ta thấy rõ, Việt Nam là đất nước có tiềm năng đa dạng, phong phú về du lịch. Do đó, du lịch ngày càng nắm giữ những vai trò đặc biệt quan trọng. Nó mở ra cho các bạn trẻ những cơ hội tìm việc làm du lịch rất lớn với những biểu mẫu, sơ yếu lý lịch xin việc du lịch ấn tượng, rút ngắn quá trình xin việc du lịch. Vậy nếu như có định hướng theo học tại các đại học ngành du lịch thì hãy đọc ngay bài viết này để nắm được những vấn đề tổng quan nhất về chuyên ngành du lịch. Bao gồm: các khái niệm về du lịch, các việc làm ngành du lịch, các dịch vụ du lịch,...

Xuất phát từ yêu cầu trên, Trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn biên soạn giáo trình giảng dạy môn học Nghiệp vụ Hướng dẫn trong Chương trình khung đào tạo đã được ban hành.

Với những kiến thức thu nhận được từ các khóa học kết hợp với những kinh nghiệm thực tiễn và nghiên cứu các tài liệu viết về ngành du lịch xuất bản trong và ngoài nước, trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist cho ra đời Giáo trình Nghiệp vụ Hướng dẫn nhằm cung cấp cho học viên có mục tiêu theo đuổi ngành này những kiến thức cơ bản nhất về công tác hướng dẫn viên.

Tuy nhiên bộ giáo trình không thể đề cập hết những đòi hỏi của thực tế và chắc chắn có những sai sót nhất định, rất mong sự đóng góp của các học sinh, sinh viên, các cán bộ, nhân viên ngành du lịch và các độc giả khác để bộ giáo trình được hoàn chỉnh hơn.

Vị trí, tính chất của môn học

- **Vị trí**: Nghiệp Vụ Hướng Dẫn là môn học chuyên ngành có vị trí quan trọng nhằm trang bị cho học viên những kiến thức cần thiết nhất về chuyên môn để làm nghề. Đây là môn học cơ sở để học viên có thể làm việc trên tua thực tế khi tiếp nhận đoàn du khách.

- **Tính chất**: Nghiệp Vụ Hướng Dẫn là môn học lý thuyết, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra sau mỗi bài học và hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

- **Về kiến thức**: Môn học trang bị cho học viên kiến thức, kỹ năng quan trọng để làm nghề hướng dẫn viên du lịch, cung cấp kiến thức giúp học viên tự tin trong công việc.

- Về kỹ năng:

+ Môn học giúp học viên có đủ kiến thức chuyên môn biết cách tiếp nhận, triển khai cũng như hướng dẫn đoàn.

+ Nhiệm vụ hướng dẫn giúp học viên tự tin làm việc đúng quy trình để trở thành Hướng Dẫn Viên (HDV) chuyên nghiệp.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nắm kiến thức cơ bản và tự tin làm tốt công việc được giao

+ Thể hiện lòng yêu nghề, tích cực tìm tòi, học hỏi và khao khát thực hành nghề nghiệp thông qua việc hiểu và vận dụng đúng về hoạt động du lịch và khách sạn; luôn sẵn sàng phối hợp với đồng nghiệp trong công tác chuyên môn; có ý thức bảo vệ môi trường vì sự phát triển bền vững du lịch.

MỤC LỤC

BÀI 1: NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN	6
1. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu.....	6
2. Hướng dẫn viên du lịch.....	7
BÀI 2: CÁC PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	10
2.1. Đặc điểm nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch.....	10
2.2. Đặc điểm chuyên môn.....	10
2.3. Kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ.....	11
2.4. Phong cách.....	11
2.5. Đức tính.....	12
2.6. Những phẩm chất và năng lực khác.....	13
BÀI 3: NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	17
3.1. Hình thức của chuyến du lịch.....	17
3.2. Thời gian của chuyến đi.....	17
3.3. Cơ cấu khách du lịch.....	17
3.4. Phương tiện vận chuyển khách du lịch.....	19
3.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch và đối tượng tham quan.....	20
3.6. Mối quan hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền và cộng đồng dân cư.....	21
BÀI 4: CHUẨN BỊ VÀ ĐÓN TIẾP KHÁCH	22
4.1. Trước khi đón đoàn.....	22
4.2. Tại điểm đón đoàn khách.....	23
4.3. Trên phương tiện vận chuyển khách.....	23
BÀI 5: TỔ CHỨC ĂN, Ở	25
5.1. Tổ chức phục vụ lưu trú cho khách du lịch.....	25
5.2. Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách du lịch.....	26
BÀI 6: TỔ CHỨC VIỆC THAM QUAN DU LỊCH	28
6.1. Trước chuyến đi tham quan.....	28
6.2. Trên đường đến điểm tham quan.....	28
6.3. Tại điểm tham quan.....	28
BÀI 7: TỔ CHỨC CÁC DỊCH VỤ KHÁC	30
BÀI 8: TỔ CHỨC VIỆC TIỀN KHÁCH	32
8.1. Chuẩn bị và kiểm tra.....	32
8.2. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo quy định và tạm biệt.....	32
8.3. Những điều cần lưu ý khi tiễn khách.....	33
BÀI 9: THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH	35
9.1. Tham quan du lịch.....	35
9.2. Đối tượng tham quan.....	35
9.3. Loại hình tham quan du lịch.....	36

BÀI 10: QUÁ TRÌNH CHUẨN BỊ CHO HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH	38
10.1. Lập tuyến tham quan du lịch.....	38
10.2. Chuẩn bị nội dung thuyết minh.....	39
10.2.3. <i>Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch</i>	41
BÀI 11: PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH.....	43
11.1. Những phương pháp chung	43
11.2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển	44
11.3. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch	45
11.4. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ	46
11.5. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề	46
BÀI 12. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	48
12.1. Những yêu cầu chung.....	48
12.2. Trả lời câu hỏi và giải quyết yêu cầu của khách du lịch	48
12.3. Xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch	50
BÀI 13: MỘT VÀI TÌNH HUỐNG ĐẶC BIỆT	51
BÀI 14: NHỮNG TÁC ĐỘNG TRỰC TIẾP TỚI HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57

BÀI 1: NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

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

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

Hướng dẫn du lịch có thể hiểu là:

“Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, thông qua các hướng dẫn viên (HDV) và những người có liên quan để đón tiếp, phục vụ, hướng dẫn khách du lịch, thực hiện các dịch vụ theo các chương trình du lịch được thoả thuận và giúp đỡ khách giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chuyến du lịch”.

Khái niệm trên đây đã chỉ rõ những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch mà vai trò quan trọng nhất là của hướng dẫn viên, những người thay mặt cho tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện các hợp đồng giữa đơn vị mình với khách du lịch. Các hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm nhiều mặt công tác và đòi hỏi về nghiệp vụ tuy mức độ không giống nhau nhưng những hoạt động sau đây là không thể thiếu:

- Trước hết là việc tổ chức đón và tiễn khách du lịch, sắp xếp nơi nghỉ ngơi, lưu trú và ăn uống cho khách, tổ chức chuyến tham quan du lịch đến những nơi có tài nguyên du lịch được khai thác, sắp xếp các chương trình vui chơi giải trí, mua sắm cho khách du lịch. Hoạt động này có vai trò của hướng dẫn viên du lịch và sự tham gia của các bộ phận chức năng liên quan.

- Hoạt động cung cấp thông tin cũng là một hoạt động bắt buộc nhằm giúp khách du lịch có được những hiểu biết cần thiết từ các quy định về xuất nhập cảnh, các thủ tục, tập quán các quy chế về hoạt động tham quan, chương trình an ninh cho đến những thông tin về đất nước, con người, cảnh quan, các giá trị văn hoá - lịch sử, kinh tế - xã hội, các đối tượng tham quan ... theo mục đích chuyến du lịch của khách đã được thoả thuận hay phát sinh trong chuyến du lịch. Hoạt động này được coi là hoạt động chủ yếu nhất của hướng dẫn du lịch, phục vụ đắc lực nhất cho nhu cầu của khách du lịch mà vì đó, họ tiêu tiền và sử dụng thời gian rảnh rỗi.

- Hoạt động theo dõi, kiểm tra việc phục vụ khách du lịch của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch - gồm cả dịch vụ cơ bản và dịch vụ bổ sung – cũng rất cần thiết. Thông thường việc phục vụ khách du lịch đã được thoả thuận (thường là bằng hợp đồng nhất là theo tour). Song việc kiểm tra sẽ bảo đảm cho khách được phục vụ đúng, đủ (cả

số lượng và chất lượng, chủng loại) các dịch vụ như đã mua. Khách du lịch sẽ yên tâm và thoải mái hơn khi có sự theo dõi kiểm tra của hướng dẫn viên hay nhân viên của công ty du lịch đảm nhiệm vai trò hướng dẫn.

- Ngoài ra, hoạt động hướng dẫn còn thực hiện việc làm cầu nối giữa các cơ sở kinh doanh du lịch với khách du lịch nhằm cung cấp những dịch vụ đúng sở thích, tâm lý, túi tiền của khách. Việc phối hợp hoạt động giữa các cơ sở kinh doanh du lịch nếu có sự tham gia của hướng dẫn viên sẽ thỏa mãn nhu cầu của khách một cách đầy đủ nhất. Trong những điều kiện nhất định hoạt động của hướng dẫn du lịch trở thành động lực cho các hoạt động kinh doanh dịch vụ khác phục vụ khách du lịch.

- Một số hoạt động thông thường có thể hoặc không nhất thiết nằm trong phạm vi hướng dẫn du lịch, không trở thành nhiệm vụ bắt buộc của hướng dẫn viên như: thanh toán, đổi tiền, đặt chỗ, thị thực, quảng cáo... Tuy vậy những hoạt động này nếu được thực hiện hay phối hợp thực hiện một cách đồng bộ, nhanh chóng do hướng dẫn viên hay các bộ phận chức năng của tổ chức kinh doanh du lịch đảm nhiệm thì hoạt động hướng dẫn sẽ chu đáo hơn, hiệu quả hơn.

2. Hướng dẫn viên du lịch

2.1. Quan niệm nghề nghiệp

Trước hết phải thấy rằng, hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm một số mặt công tác và không chỉ do hướng dẫn viên đảm nhiệm, song hoạt động này có hiệu quả đến mức nào phụ thuộc nhiều vào hướng dẫn viên du lịch.

Quan niệm nghề nghiệp khá phổ biến từ những người ngoài cuộc cho rằng hướng dẫn viên du lịch phải là người có ngoại hình cân đối, ưa nhìn, duyên dáng xinh đẹp.

Một quan niệm khác cho rằng hướng dẫn viên du lịch phải là người có tài nói năng, tức là phải lợi khẩu, lém lỉnh mới có thể trình bày không cần giấy tờ trước khách du lịch phần lớn là gặp lần đầu. (Có lẽ vì điều đó mà người ta thường nói vui “*môi cá chép, mép hướng dẫn*”)

Những quan niệm này đều đúng từng khía cạnh nhất định nhưng chưa chính xác và không đầy đủ nếu xét một cách toàn diện cả về nội dung công việc và những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.

Thực tế là hướng dẫn viên du lịch có sức hấp dẫn nhất định. Đó là người được trả tiền cao để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch. Ngoài tiền công hướng dẫn

viên du lịch còn nhận được tiền thưởng của khách du lịch nếu khách hài lòng về công việc của hướng dẫn viên.

Hướng dẫn viên là người được đi đến nhiều nơi kỳ thú, độc đáo, thưởng thức những sản phẩm của nhiều vùng miền khác nhau. Hướng dẫn viên du lịch cũng là người luôn được sự chú ý của nhiều đối tượng khác nhau do yêu cầu lao động và đặc điểm nghề nghiệp nên hướng dẫn viên tích lũy được tri thức, kinh nghiệm nên thường có điều kiện trưởng thành cả về phương diện khoa học và cương vị xã hội.

Song, hướng dẫn viên du lịch cũng thường gặp khó khăn từ chính nghề nghiệp đòi hỏi. Do phải đi nhiều, tiếp xúc nhiều, họ cần phải tạo được sự cảm thông từ nhiều phía hoặc ít nhất từ phía gia đình nhỏ (chồng hoặc vợ, con cái).

Tất cả các ưu thế và hạn chế có thực đó cho thấy quan niệm nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch cần được hiểu một cách toàn diện.

2.2. Khái niệm và phân loại

** Khái niệm:*

Đã có nhiều định nghĩa, nhiều khái niệm về hướng dẫn viên du lịch được đưa ra. Trải qua thực tế tồn tại và phát triển của ngành du lịch, khái niệm ngày càng được hoàn thiện và chính xác hơn phù hợp với thực tế và bản chất công việc hướng dẫn viên du lịch.

Năm 1994, Tổng cục du lịch Việt Nam đưa ra khái niệm hướng dẫn viên du lịch như sau:

“ Hướng dẫn viên du lịch là cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm cả các doanh nghiệp du lịch khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch tham quan theo chương trình du lịch đã được kí kết”

(Qui chế hướng dẫn viên du lịch- Ban hành Quyết định số 235/DL - HTĐT ngày 04 tháng 10 năm 1994 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

** Phân loại:*

Theo tính chất công việc hướng dẫn viên du lịch được phân loại như sau:

- *Hướng dẫn viên chuyên nghiệp:* (Tour Guide) là người hướng dẫn đoàn khách thực hiện chương trình tham quan du lịch được thoả thuận của tổ chức kinh doanh du lịch, được cấp thẻ hành nghề.

- *Hướng dẫn viên tại điểm:* (On-site Guide) là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan trong một vài giờ nhất định tại những điểm du lịch cụ thể,

chẳng hạn hướng dẫn khách tham quan bảo tàng Hồ Chí Minh chi nhánh (Bình Thuận), hướng dẫn khách tham quan Thành nội, lăng tẩm ở cố đô Huế ...

- *Hướng dẫn viên thành phố*: (City Guide) là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan thành phố, thường là trên các phương tiện như xe buýt, taxi, xích lô... Hướng dẫn viên có nhiệm vụ giới thiệu, bình luận cho khách nghe những đối tượng tham quan nổi bật của thành phố và bình luận về chúng, đồng thời trả lời các câu hỏi, giải thích cho khách những hiện tượng “lạ” trên lộ trình trong thành phố.

- *Hướng dẫn viên không chuyên*: (Step-on-Guide) thật ra là các cộng tác viên hướng dẫn du lịch mà các tổ chức kinh doanh du lịch thuê theo hợp đồng để hướng dẫn cho khách du lịch. Họ có thể là nhà khoa học, giáo viên ngoại ngữ, nhà văn, nhà báo...

Một cách phân loại khác là chia thành: hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên địa phương

- *Hướng dẫn viên suốt tuyến*: là những hướng dẫn viên chuyên nghiệp có nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch từ khi đón khách, trong thời gian chuyến du lịch cho đến khi tiễn khách. Hướng dẫn viên suốt tuyến chịu trách nhiệm chủ yếu về việc thực hiện chương trình du lịch của đoàn theo hợp đồng.

- *Hướng dẫn viên địa phương*: là hướng dẫn viên tại những điểm du lịch nào đó hay tại một thành phố nào đó làm nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch ở điểm du lịch hay ở thành phố chứ không theo đoàn khách trong suốt chuyến du lịch mà khách đã mua.

***Câu hỏi ôn tập**

1. Anh (chị) hãy trình bày khái niệm “hướng dẫn du lịch” và những hoạt động chủ yếu?
2. Anh (chị) hãy trình bày khái niệm “hướng dẫn viên du lịch” và cách phân loại hướng dẫn viên du lịch?
3. Anh (chị) hãy Phân biệt khái niệm “hướng dẫn du lịch” và “hướng dẫn viên du lịch”?

BÀI 2: CÁC PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CẦN CÓ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

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

- Thời gian lao động của hướng dẫn viên (HDV) rất khó định mức. Không như một số nghề nghiệp hướng dẫn khác, nghề hướng dẫn du lịch có thời gian không cố định gồm cả thời gian chuẩn bị đón khách, cùng đi với khách trong chuyến du lịch, tiễn khách, giúp khách giải quyết khó khăn hay phát sinh...Do những hoàn cảnh cụ thể tác động, HDV du lịch cần phải thực hiện công việc vào những thời gian bất ngờ và không thể cứng nhắc trong việc xác định thời gian lao động, vì ngay khi tiễn khách xong, HDV có thể còn phải tiếp tục công việc của chính đoàn khác ấy để lại.

- Khối lượng công việc của HDV du lịch rất đa dạng và phức tạp. Họ phải bằng nhiều phương cách nâng cao hiểu biết, sử dụng các phương tiện phụ trợ thành thạo, nắm vững yêu cầu nghiệp vụ trong quá trình hướng dẫn khách du lịch. HDV phải học và hoàn thiện không ngừng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, nghệ thuật hướng dẫn...Họ trực tiếp dẫn khách và giới thiệu cho khách du lịch trên suốt tuyến hay tại điểm du lịch giúp đỡ khách trong một số hoạt động và thao tác cụ thể về xuất nhập cảnh, hướng dẫn mua sắm, giải trí hay xử lý những tình huống bất thường trong chuyến du lịch của khách.

- Tính chất công việc của HDV du lịch nói chung đơn điệu, hay lặp lại các thao tác cụ thể, lặp lại lộ trình với các đối tượng tham quan quen thuộc dễ gây nhàm chán.. Việc khai thác nguồn khách từ những thị trường quen thuộc nên một HDV của tổ chức kinh doanh du lịch có thể chỉ chuyên phục vụ một loại khách du lịch hoặc trên một số tuyến, điểm du lịch nhất định. Vì vậy sức ép tâm lý với HDV khá lớn, khả năng chán việc dễ xảy ra. Nhưng nghề nghiệp đòi hỏi HDV phải tiếp xúc thường xuyên với khách trong tư thế của người phục vụ nhiệt tình, chu đáo, người đại diện cho hãng, cho ngành du lịch hay thậm chí cho một quốc gia, một dân tộc. Do đó, tính chất công việc buộc HDV phải có sức chịu đựng cao về tâm lý, tức là giữ cho trạng thái tâm lý luôn ổn định.

2.2. Đặc điểm chuyên môn

Hướng dẫn viên, về nguyên tắc phải đảm bảo việc giới thiệu, hướng dẫn khách du lịch theo một số loại hình du lịch và theo những mục đích chung hoặc cụ thể mà khách đã lựa chọn theo hợp đồng. Do đó, hướng dẫn viên du lịch trước hết phải kiến

thức chuyên môn và nghiệp vụ thành thạo mà nhờ đó có thể phân biệt với các nghề nghiệp khác.

Hướng dẫn viên du lịch phải nắm vững các qui chế, luật lệ, pháp luật đã được các cơ quan chức năng có thẩm quyền ban hành để tránh vi phạm pháp luật và hướng dẫn khách du lịch theo đúng quy chế và luật pháp quốc tế cũng như quốc gia quy định.

Hướng dẫn viên du lịch cũng cần các kiến thức về công tác giao tiếp, ứng xử, tâm lý khách du lịch văn hóa các dân tộc, Kiến thức về địa lý cảnh quan, cộng đồng dân cư, lịch sử, văn hóa của các địa phương, vùng miền, kiến thức về chính trị, kiến thức về kinh tế ... để có được những kiến thức này đòi hỏi hướng dẫn viên phải liên tục trau dồi, học hỏi.

2.3. Kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ

Hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp đương nhiên phải có kiến thức nghiệp vụ. Các kiến thức nghiệp vụ cơ bản là:

- Kiến thức về tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch, xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hoạt náo, quản trò.
- Kiến thức nghiệp vụ của hướng dẫn viên còn phải kể đến là nghiệp vụ thiết kế và tổ chức tour du lịch, nghệ thuật truyền đạt trước khách du lịch.

Kiến thức về ngoại ngữ được đề cập đến cuối cùng nhưng lại đòi hỏi trước tiên với các hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nói chung cần phải có kiến thức ngoại ngữ tốt không chỉ để giao tiếp, giới thiệu mà còn là phương tiện để học hỏi, đọc tài liệu, kiểm tra các văn bản có liên quan đến hoạt động hướng dẫn du lịch.

Thông thường, với hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ và biết ở mức độ giao tiếp thông thường một ngoại ngữ khác và những ngoại ngữ thường được hướng dẫn viên sử dụng: tiếng Anh, pháp, Đức, Nga, Trung.

2.4. Phong cách

Hướng dẫn viên du lịch là người thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch thực hiện hợp đồng với khách du lịch cho nên hướng dẫn viên phải đảm nhiệm rất nhiều khâu trong suốt chuyến du lịch. Do đó, những phẩm chất về phong cách là hết sức cần thiết.

Trước hết hướng dẫn viên du lịch phải là người nhanh nhẹn. Hướng dẫn viên du lịch phải thể hiện tác phong nhanh nhẹn trong việc đón, tiễn khách, kiểm tra và chỉ dẫn việc thực hiện các dịch vụ cho khách. Bằng tác phong ấy, hướng dẫn viên du lịch tạo cho khách sự chờ đợi ít nhất, sự phiền muộn ít nhất và dễ dàng tạo cho khách thói quen và tâm trạng luôn hứng khởi cùng hướng dẫn viên. Nói tới tác phong nhanh nhẹn là nói

tới yêu cầu về các thao tác, ứng xử, di chuyển của hướng dẫn viên du lịch như một đòi hỏi nghề nghiệp, trong đó không có sự vội vàng, hấp tấp nhất là trước mặt khách du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch cần linh hoạt và sáng tạo trong công việc. Bởi lẽ, mọi trình tự được sắp xếp dù khoa đến mấy vẫn có những khuyết điểm. Xử lý các tình huống một cách linh hoạt, sáng tạo mà không vi phạm pháp luật hay hợp đồng, ảnh hưởng tới chuyến đi hoàn toàn phụ thuộc vào hướng dẫn viên.

Bên cạnh tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt hướng dẫn viên du lịch cũng cần có thái độ cởi mở, lịch thiệp trong giao tiếp với khách và với mọi người.

Mặt khác, những phẩm chất về phong cách nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch còn thể hiện ở chỗ, họ phải luôn luôn giữ điềm tĩnh và không bày tỏ ý nghĩ tức thời của mình trước khách. Với phong cách này, hướng dẫn viên tránh được những quyết định thiếu chính xác. Các phong cách mà hướng dẫn viên cần có và có được là phương tiện hữu hiệu cho nghề nghiệp của họ vững vàng hơn, cho hoạt động hướng dẫn thành thạo hơn.

2.5. Đức tính

Ngoài kiến thức vững vàng với phong cách được rèn luyện thành thạo trong nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch còn cần có những đức tính mà thiếu các đức tính ấy hiệu quả nghề nghiệp sẽ bị hạn chế nhiều.

Sự chín chắn và tính kế hoạch. Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt cùng với đức tính này tạo cho hướng dẫn viên có được niềm tin mến từ phía khách và đây cũng là đức tính rất cần thiết.

+ Chín chắn, thận trọng trước các quyết định, các biện pháp cần giải quyết trong các tình huống cũng như trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch. Đức tính này thể hiện trong ngôn ngữ, cử chỉ, trong các ý kiến phân tích đánh giá về giá trị tài nguyên du lịch, về đất nước con người, về quan hệ quốc tế, mà hướng dẫn viên đưa ra.

+ Tính kế hoạch : cần thiết với hướng dẫn viên du lịch với hướng dẫn viên để tạo sự chính xác ở đoàn khách và bảo đảm cho hợp đồng được thực hiện đầy đủ. tạo ra sự kính trọng, tôn trọng của khách đối với hướng dẫn viên.

Một đức tính khác cũng đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải có là tính chân thực, lịch sự và tế nhị. Đức tính này đòi hỏi hướng dẫn viên trong mọi cử chỉ, lời nói, trong các hoạt động hướng dẫn du lịch đều phải coi trọng khách, bằng những thông tin chính xác, bằng sự ân cần, bằng những ứng xử có văn hoá.

Bên cạnh đó, sự lạc quan vui vẻ cũng tạo nên khả năng đạt hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp của hướng dẫn viên.

Sự kết hợp nhuần nhuyễn các đức tính và phong cách cần có là những đảm bảo cho hướng dẫn viên thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch thành công. Tất nhiên, yêu cầu kiến thức và các yêu cầu khác cũng rất cần thiết.

2.6. Những phẩm chất và năng lực khác

2.6.1. Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp

Dù có phương tiện kỹ thuật, hướng dẫn viên du lịch vẫn phải sử dụng ngôn ngữ của mình là chủ yếu để thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, hướng dẫn viên phải luyện cách phát âm một cách chính xác và phải điều tiết âm lượng một cách nhịp nhàng, giọng nói phải có sức truyền cảm, cuốn hút khách du lịch. Giọng nói của hướng dẫn viên không căng thẳng hay lúng túng ấp úng, mà phải tự nhiên, thoải mái, cần tránh sử dụng và không dùng lối nói vắn tắt.

Hướng dẫn viên cần luyện giọng nói cho chuẩn và cố gắng tránh dùng các ngữ điệu địa phương ít có tính phổ cập. Khi sử dụng ngoại ngữ cần tránh dùng những từ mà hướng dẫn viên không rõ nghĩa và nên dùng các câu ngắn gọn, súc tích.

Hiện nay, hướng dẫn viên du lịch còn sử dụng micro hay một số phương tiện khuếch âm khác (thường là với đoàn khách đông khi tham quan các đối tượng, khi di chuyển trên xe ô tô, tàu hỏa...) cần phải chú ý cầm micro một cách chắc chắn và tự nhiên (không xoè ngón tay, không nắm hai tay, không buông lơi). Cần phải nói chậm hơn một chút và điều chỉnh độ lớn của âm thanh cho vừa âm lượng với khách và luôn luôn hướng micro theo hướng quay của hướng dẫn viên để tránh mất tiếng hay nhỏ tiếng, không ho, hắt hơi, hít thở vào micro để khách nghe thấy.

Cùng với kỹ thuật và nghệ thuật sử dụng ngôn ngữ, hướng dẫn viên phải hiểu và ứng xử với khách du lịch theo đúng các quy tắc và nghệ thuật giao tiếp.

Trong mọi trường hợp hướng dẫn viên cần có thái độ ứng xử như sau:

- Cần chủ động chào hỏi khách du lịch và những người liên quan trước trong tư thế hướng dẫn viên là người chủ.

- Thận trọng và chính xác, lịch thiệp khi xưng hô với khách có lứa tuổi, giới tính, cương vị xã hội, nhất là khi sử dụng đại từ nhân xưng.

- Tò mò sự quan tâm đến các thành viên trong đoàn khách, không thiên vị hay quá chú ý, quá thờ ơ với một ai.

- Cần nắm vững nghi thức giao tiếp với khách du lịch từ các dân tộc, quốc gia khác nhau.

VD : Không bắt tay khách du lịch người Anh khi mới gặp lần đầu, cách chào trịnh trọng cầu kỳ của người Nhật, người Mỹ, người Đức, người Pháp...

- Cần nhìn thẳng vào mắt người khách trực tiếp nói chuyện với mình. Trong trường hợp tiếp chuyện một đoàn khách nên nhìn thẳng lần lượt vào từng người trong chốc lát và có thể dừng lâu ở người trưởng đoàn.

- Khi tham gia giải trí, thư giãn với khách (không phải thời gian tham quan) cần xin phép khách một cách lịch sự nếu muốn hút thuốc, không nhai kẹo cao su khi đang thuyết minh, chỉ dẫn cho khách.

- Không làm những động tác gây những phản ứng không cần thiết từ khách hoặc những động tác bị coi là thiếu tế nhị, thiếu lịch sự (búng ngón tay, bẻ ngón tay, ngáp lộ liễu...)

- Cần hướng dẫn khách ăn uống một số món của dân tộc, của địa phương và cần nắm vững các nghi thức ăn uống khi dự tiệc cùng khách.

- Cần sẵn sàng “cảm ơn“ và “ xin lỗi“ khi gặp những trường hợp cụ thể, luôn giữ nét mặt tươi tắn với nụ cười trên môi, những câu chuyện vui, hài hước không lạc lõng với khung cảnh và phải vô hại.

Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp là yêu cầu nghiệp vụ và là một nghệ thuật, nên hướng dẫn viên cần phải học hỏi, rèn luyện thường xuyên trong công việc.

2.6.2. Trang phục, trang điểm, tư thế

Bất cứ một người làm dịch vụ du lịch nào cũng phải ăn mặc gọn gàng, phù hợp với công việc đòi hỏi. Khi thực hiện hướng dẫn cho khách theo loại hình du lịch thể thao, du lịch leo núi mạo hiểm, hướng dẫn viên cần có trang phục gọn, thuận tiện. Nhưng khi thực hiện hướng dẫn theo loại hình du lịch lễ hội, tâm linh... cần phải có trang phục trang trọng lịch sự. Nhìn chung hướng dẫn viên cần có trang phục hiện đại, phù hợp vừa thể hiện bản sắc dân tộc của mình đồng thời thể hiện sự tôn trọng với khách du lịch.

Trang phục của hướng dẫn viên du lịch cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- + Gọn gàng và thuận tiện cho công việc.
- + Phù hợp với thời tiết, khí hậu và những đặc điểm của tuyến điểm du lịch, của đối tượng tham quan.
- + Thể hiện được cá tính và bản sắc dân tộc.

- Về nguyên tắc hướng dẫn viên du lịch cần trang điểm và biết trang điểm cho đẹp, lịch sự nhưng cần phù hợp với gương mặt, hình thể, màu da của mình. Hướng dẫn viên cần có kiểu tóc, độ dài tóc hợp lý và chải tóc gọn gàng sạch sẽ, móng tay, móng chân cần được giữ gìn. Câu tục ngữ: “Cái răng cái tóc là góc con người” rất đúng với yêu cầu của hướng dẫn viên. Họ cần giữ gìn cơ thể sạch sẽ hơi thở thơm tho, nên tránh sử dụng nước hoa khi không cần thiết.

Trang phục và trang điểm của hướng dẫn viên là yêu cầu nghiệp vụ nhằm làm cho khách du lịch có thiện cảm, hoà đồng, tôn trọng và tín nhiệm hướng dẫn viên.

Các tư thế của hướng dẫn viên đòi hỏi phù hợp với loại hình du lịch, phương tiện di chuyển, địa hình có đối tượng tham quan. Những yêu cầu chung với hướng dẫn viên về các tư thế là:

- + Tư thế phải tự nhiên khi ở trước khách du lịch và ngắn đầu vừa phải, ngay ngắn, tỏ rõ sự lịch thiệp, trang trọng và thân tình.

- + Khi di chuyển không vội vàng hấp tấp hay rề rà chậm chạp và không chạy, không nhảy chân sáo (trừ trường hợp đặc biệt) cần chú ý tới các vật cản, vướng trên đường di chuyển.

- + Thế đứng luôn cân bằng, trọng lượng phân bố đều trên hai chân, lưng thẳng, tay tự nhiên (cả khi cầm micro).

- + Không cho tay vào túi áo, túi quần, không dựa vào tường cây, vào các vật khác nhau khi đang thuyết trình ở mặt đất.

- + Cần đứng hay ngồi ở vị trí để khách có thể nghe và thấy rõ hướng dẫn viên nhưng không che lấp đối tượng cần quan sát, chỉ dẫn và không gây cản trở cho người qua lại.

Trong những hoàn cảnh khác như kiểm tra sự bảo đảm của chất lượng, số lượng của các dịch vụ du lịch theo hợp đồng, giải quyết các tình huống phát sinh, thư giãn, mua sắm giúp khách ... hướng dẫn viên có thể có các tư thế tương đối thoải mái hơn. Nhưng trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng không làm mất lòng tự trọng cá nhân, tự tôn dân tộc, vi phạm đạo đức nghề nghiệp và thiếu tôn trọng hay xúc phạm khách.

2.6.3. Sức khỏe

Hướng dẫn viên du lịch thường không đòi hỏi lao động cơ bắp, không đòi hỏi mang vác gánh gồng những vật dụng nặng nề song luôn cần có sức khỏe ổn định và dẻo dai. Do thường xuyên di chuyển: giờ giấc không ổn định và phải thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên phải có khả năng chịu đựng cao. Hướng

dẫn viên đồng thời phải chăm lo những điều nhỏ nhặt cho từng thành viên của đoàn khách, trong khi bản thân hướng dẫn viên sử dụng cho công tác chuyên môn nhiều hơn hẳn so với khách. Vì thế sự dẻo dai, bền sức là một yêu cầu với hướng dẫn viên.

2.6.4. Việc nói chuyện trên điện thoại

Việc nói chuyện trên điện thoại không phải là khó khăn và đây là một loại phương tiện quan trọng đối với hướng dẫn viên. Yêu cầu giao tiếp qua điện thoại trước hết phải từ giọng nói ấm áp, truyền cảm rồi mới tới những nội dung thông tin cần trao đổi. HDV khi cần trao đổi công việc qua điện thoại cần chuẩn bị những điều kiện để cuộc gọi không bị gián đoạn không cần thiết (bút, giấy, những nội dung cần truyền đạt phải ghi sẵn...) và quan trọng nhất dù vội vã cũng cần giữ thái độ điềm tĩnh, vui vẻ. Những yêu cầu chung khi nói chuyện điện thoại là:

- Giới thiệu ngay với người đối thoại về họ tên, chức vụ của mình và đề nghị người cần gặp qua điện thoại.
- Sau khi chào hỏi cần trao đổi nội dung cần thiết một cách rõ ràng, chính xác, đầy đủ và ngắn gọn.
- Trong quá trình nói chuyện, luôn tỏ thái độ thân thiện, đúng mực, đúng danh xưng, không nói trống, tránh ngắt lời người đối thoại không cùng một lúc nói chuyện với người khác.
- Cần tránh việc kết thúc cụt lùn mà nên cảm ơn người đối thoại và đề người gọi gác máy trước.
- Kết thúc việc nói chuyện điện thoại khi các nội dung thông tin đã được trao đổi và được hiểu đúng từ cả hai phía.
- Tránh tranh luận gay gắt hay nói rườm rà qua điện thoại, tránh chàm chọc mỉa mai, tránh hút thuốc, ăn quà trong lúc đàm thoại, và HDV cần ý thức về sự tiết kiệm tiền bạc khi trao đổi qua điện thoại.

***Câu hỏi ôn tập**

1. Anh (chị) hãy phân tích đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch và những kiến thức cơ bản cần có ở hướng dẫn viên du lịch ?
2. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, hướng dẫn viên du lịch cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì ?
3. Tại sao nói, sức khỏe, khả năng giao tiếp và diện mạo bề ngoài của hướng dẫn viên du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hướng dẫn du lịch ?

BÀI 3: NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3.1. Hình thức của chuyến du lịch

Hình thức của chuyến du lịch tác động lớn tới hoạt động hướng dẫn du lịch. Có hai hình thức chủ yếu là: hướng dẫn khách đoàn và hướng dẫn khách đi lẻ.

Với khách đi đoàn, hoạt động hướng dẫn du lịch thông thường được tổ chức theo hợp đồng đã ký, theo chương trình du lịch đã được vạch trước. Hình thức tổ chức của chuyến du lịch này khiến cho hoạt động hướng dẫn nói chung, hoạt động của HDV nói riêng khá thuận lợi. HDV du lịch có thể chủ động hơn trong quá trình phục vụ theo nghiệp vụ của mình. Hầu hết các khâu và các thành phần dịch vụ du lịch đều được huy động nên nội dung hoạt động hướng dẫn du lịch sẽ đầy đủ hơn, chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch được bảo đảm hơn. Bảo đảm sự ổn định về giá cả, nên tránh cho cả khách và HDV những phiền phức trong thanh toán, trong các dịch vụ định sẵn.

Với khách đi lẻ, hoạt động hướng dẫn thường có những khâu rút gọn lại, HDV du lịch có thể giảm nhẹ một số hoạt động do việc hợp đồng với khách lẻ thường là những chuyến du lịch ngắn ngày và khách ít có nhu cầu mua trọn gói hơn so với khách đoàn. Tuy vậy, cần chú ý hơn đến những yêu cầu phát sinh trong quá trình hướng dẫn do khách có những yêu cầu đột xuất ngoài thỏa thuận ban đầu.

3.2. Thời gian của chuyến đi

- Với những chuyến du lịch dài ngày: hoạt động hướng dẫn du lịch luôn luôn được thực hiện theo lịch trình một cách đầy đủ. Hầu hết các bộ phận liên quan đều được huy động đảm bảo cho chuyến du lịch được thực hiện trọn vẹn. Cũng trong chuyến du lịch dài ngày, HDV sẽ bộc lộ khả năng nghiệp vụ và kiến thức nhiều mặt một cách rõ ràng.

- Với những chuyến du lịch ngắn ngày: hoạt động hướng dẫn chủ yếu tập trung vào việc chỉ dẫn và giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan, các cơ sở nghỉ dưỡng, giải trí. HDV có thể bỏ qua một số khâu do khách không có nhu cầu và không đủ thời gian, vật chất cần thiết. Song, việc thông tin, tuyên truyền, quảng cáo thường không thể bỏ qua.

3.3. Cơ cấu khách du lịch

Đoàn khách có số lượng ít: hoạt động hướng dẫn du lịch thường được tiến hành thuận lợi hơn, đỡ phức tạp hơn. Trong trường hợp này những đảm bảo về dịch vụ, những thông tin tới khách được tiếp nhận dễ dàng hơn, đầy đủ hơn. HDV có thể quan

tâm tới tất cả các thành viên trong đoàn. Nội dung và chất lượng của hoạt động hướng dẫn sẽ đảm bảo hơn.

Đoàn khách có số lượng lớn: hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải được tổ chức một cách khoa học hơn đồng thời phải cụ thể nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi thành viên. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn phải có sự phối hợp trực tiếp của những bộ phận chức năng và có thể do nhiều HDV đảm nhiệm. Trong trường hợp này giữa các HDV phải có sự phân công các công việc một cách rõ ràng không để chồng chéo hay lúng túng đồng thời phải có sự nhất quán từ trước về các nội dung thông tin, quảng cáo...

- Dân tộc và ngôn ngữ : khách du lịch đến từ nhiều dân tộc sẽ có sự khác nhau về ứng xử văn hoá, tâm lý truyền thống, tôn giáo, sở thích... Hoạt động hướng dẫn du lịch phải được chuẩn bị và tổ chức sao cho đáp ứng được các nhu cầu của khách mà vẫn bảo đảm thời gian, lộ trình, nội dung và không gây ra sự thành kiến, hay thiên vị trong nhận thức của khách. Hoạt động hướng dẫn du lịch phải thể hiện sự bình đẳng với tất cả các khách đến từ các dân tộc khác nhau. HDV du lịch phải tìm được những điểm chung nhất của mọi thành viên trong đoàn. Ngoài ra, HDV còn có thể chia khách thành những nhóm theo dân tộc trong những hoàn cảnh cụ thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách, bằng cách bổ sung thông tin hay nội dung phục vụ hoạt động hướng dẫn du lịch. Trong tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch với du khách thuộc nhiều dân tộc, ngôn ngữ của các du khách cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Nếu khách có nhiều ngôn ngữ khác nhau, hoạt động hướng dẫn sẽ rất phức tạp, đòi hỏi HDV phải biết nhiều thứ tiếng hoặc phải có nhiều HDV sử dụng các thứ tiếng của khách.

- Lứa tuổi và giới tính của du khách cũng có tác động đến hoạt động hướng dẫn.

+ Với khách du lịch ở độ tuổi thanh niên: hoạt động hướng dẫn đòi hỏi sự phong phú sinh động, có sự kết hợp nhiều chương trình tham quan, vui chơi giải trí, thể thao xen kẽ vào nhau đôi khi có phần mạo hiểm (nhưng phải an toàn).

+ Với khách du lịch ở độ tuổi trung niên, tuổi già: thường có nhu cầu nghỉ dưỡng nhiều hơn, những thông tin theo mục đích du lịch sâu rộng và chính xác hơn. Sở thích trạng thái và tâm lý của họ cũng khác so với lứa tuổi thanh niên. Vì vậy HDV cần phải nắm vững các đặc điểm lứa tuổi và tâm lý. Những thông tin về từng vấn đề đòi hỏi được truyền đạt chính xác, tỷ mỉ hơn và nhịp độ hướng dẫn cần đảm bảo cho khách đủ khả năng tiếp thu.

- Đoàn khách có cùng nghề nghiệp: thường có xu hướng quan tâm đến những vấn đề liên quan với lĩnh vực của mình nhiều hơn. Họ cũng thường có những thói quen, có những ứng xử gần giống nhau do nghề nghiệp tạo nên. Do vậy, HDV cần chú ý tới thời gian, sở thích ấy trong bố trí các dịch vụ và dành nhiều gian, nội dung những thông tin gần với nghề nghiệp của họ.

- Đoàn khách khác nghề nghiệp: hoạt động hướng dẫn du lịch cần đảm bảo nội dung và chất lượng chuyên môn chung nhất. Những thông tin của HDV cung cấp cho khách nên mang tính tổng hợp, chính xác và không thiên lệch về lĩnh vực nào cả.

3.4. Phương tiện vận chuyển khách du lịch

- Phương tiện vận chuyển là ô tô: bằng loại phương tiện này khách du lịch và hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với nhau một cách trực tiếp, ít có các đối tượng khác xen vào trên lộ trình. Thông tin tuyên truyền, quảng cáo trên ô tô dễ dàng hơn so với các phương tiện khác. Mặt khác, hướng dẫn viên có điều kiện theo dõi trạng thái và các ứng xử của khách nhiều hơn nên có thể điều khiển tâm trạng của khách hoặc điều chỉnh nội dung hoạt động hướng dẫn cho sát, hợp với yêu cầu và khả năng thu nhận của khách hơn. Các hoạt động giải trí, thư giãn cho khách du lịch cũng dễ thực hiện hơn.

- Phương tiện vận chuyển là tàu hỏa: khách du lịch có thể bị phân chia vào các chỗ ngồi khác nhau, thậm chí ở những toa khác nhau. Ngay cả khi ngồi cùng một toa, HDV du lịch cũng khó hướng sự chú ý của khách vào mình và sự tiếp nhận thông tin sẽ khó khăn hơn. Thời gian giao tiếp của HDV với khách cũng ít hơn so với trên phương tiện là ô tô, tâm trạng của khách khó nắm bắt hơn và chất lượng hướng dẫn khó có hiệu quả như trên ô tô.

- Phương tiện vận chuyển là máy bay: khách du lịch thường ngồi với các hành khách khác. Những quy định của hãng hàng không với hành khách khiến cho điều kiện và thời gian giao tiếp của HDV với khách giảm xuống thấp hơn. Do đó, chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch khó bảo đảm tốt, các thông tin trên lộ trình khó có thể thực hiện được. HDV du lịch thường chỉ cùng tiếp viên hàng không giúp đỡ khách du lịch khi họ bị mệt mỏi, đau yếu bất thường, hoặc khi họ làm các thủ tục hải quan, biên phòng, y tế và đảm bảo đảm đủ số khách lên, xuống máy bay.

- Phương tiện vận chuyển là tàu thủy: hoạt động hướng dẫn du lịch thường kết hợp với hoạt động của các nhân viên phục vụ tàu. Chỉ trong trường hợp tàu không bị lắc, rung và cảnh quan khi tàu chạy qua cần được giới thiệu (một di tích, làng quê có những nét độc đáo có thể quan sát ở bên sông, một hiện tượng thiên nhiên kỳ thú hay độc đáo trên

biển, một hòn đảo hay một dải bờ biển đẹp...) HDV mới có điều kiện chỉ dẫn và thuyết minh cho khách. Tuy nhiên, điều này không phải lúc nào cũng thực hiện được.

- Phương tiện vận chuyển khác như: xích lô, xe máy, thú lớn (voi, ngựa, lạc đà...) bề mảng, hoạt động hướng dẫn nói chung khó có điều kiện thực hiện hơn. Nếu có, cũng chỉ giới hạn ở những thông tin tóm lược hạn hẹp và ở việc giúp đỡ khách trên phương tiện di chuyển.

3.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch và đối tượng tham quan

Tuyến du lịch thường được lập ra và căn cứ vào nhiều yếu tố: các điểm, các trung tâm du lịch khác nhau, độ dài thời gian, chặng đường, địa hình cảnh quan liên quan, điều kiện dịch vụ du lịch.... Vì vậy với những tuyến du lịch khác nhau, hoạt động hướng dẫn du lịch cũng chịu những tác động không giống nhau.

- Với những chuyến du lịch có chặng đường dài, điều kiện giao thông khó khăn các điểm tham quan, các cơ sở lưu trú, ăn uống cách xa nhau... thì hoạt động hướng dẫn du lịch phải được tổ chức một cách khoa học. Hơn nữa, các tình huống bất thường, những vấn đề nảy sinh trong chuyến du lịch cũng dễ xảy ra do vậy HDV phải linh hoạt, năng động và khéo léo giải quyết những tình huống, những vấn đề này.

- Với những tuyến du lịch có chặng đường ngắn, điều kiện giao thông thuận lợi, các dịch vụ du lịch đảm bảo ở mức cao, hoạt động hướng dẫn sẽ đơn giản và hiệu quả hơn nhiều.

- Một trung tâm du lịch có thể gồm một số điểm du lịch với những đặc điểm không đồng nhất như số lượng các đối tượng tham quan, chất lượng, tác động của các hoạt động chính trị kinh tế, xã hội ở trung tâm này vào hoạt động du lịch. Do đó, hoạt động du lịch phải căn cứ vào các đặc điểm du lịch này để có thể đạt kết quả như mong muốn. Các trung tâm du lịch cũng thường là trung tâm hành chính, kinh tế, văn hoá, của một vùng, một miền, quốc gia. Nhu cầu tìm hiểu, tham quan của khách du lịch cũng phong phú hơn đa dạng hơn. Việc tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch cần tới nhiều HDV và có thể có các lĩnh vực chuyên sâu về các lĩnh vực mà khách du lịch quan tâm.

- Việc tổ chức các hoạt động hướng dẫn du lịch theo trình định sẵn là cần thiết. Song cần phải căn cứ vào những đặc điểm du lịch: số lượng đoàn khách đến các điểm tham quan du lịch (bãi biển, hồ, rừng, chương các danh lam thắng cảnh...) số lượng và khoảng cách, mức độ thuận tiện khi di chuyển tới các đối tượng tham quan du lịch.