

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TẬP ĐOÀN DỆT MAY VIỆT NAM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ TP. HCM**

KHOA KINH TẾ

**TÀI LIỆU GIẢNG DẠY
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN**



TP. Hồ Chí Minh, Năm 2021

MỤC LỤC

Chương I: KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Chương này trình bày được khái niệm cơ bản về hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn viên du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch, các nhân tố tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Tổ chức các hoạt động hướng dẫn du lịch.

I. QUÁ TRÌNH RA ĐỜI VÀ PHÁT TRIỂN SỰ PHỤC VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .

1. Quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch trên thế giới

Sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch là một bộ phận của dịch vụ du lịch, do sự ra đời của hoạt động du lịch mang tính giải trí sinh ra.

Theo lịch sử xã hội loài người, từ xã hội nguyên thủy tiến đến xã hội nô lệ, do sự phát triển của sản xuất đã đem lại sự dư thừa về vật chất cho tầng lớp chủ nô, họ không chỉ hài lòng hưởng thụ cuộc sống chiếm dụng, mà còn bắt đầu lấy việc đi thị sát các nơi và dạo chơi để du lịch. Đến xã hội phong kiến, sự cải thiện của điều kiện giao thông và sự phát triển kinh tế tạo điều kiện cho hoạt động đi lại phát triển. Ngoài những chuyến “vi hành” của các Quốc vương, Thừa tướng còn có sự đi du ngoạn của các nhân sỹ, học giả. Đặc biệt, thời kỳ giữa và cuối của xã hội phong kiến đã phát triển việc đi du lịch dạy học làm mục đích của việc học tập; đi du lịch an dưỡng làm mục đích của việc bảo vệ sức khỏe; du lịch đường biển là mục đích của việc thám hiểm, đi du lịch ra nước ngoài, buôn bán Trong một số hoạt động du lịch này, luôn luôn có người thông thuộc đường làm hướng dẫn. Đó chính là những biểu hiện ban đầu của hoạt động hướng dẫn du lịch. Họ không chỉ dẫn đường mà còn có thể giới thiệu những địa danh nổi tiếng dọc đường, phong tục của vùng đó và nơi có phong cảnh đẹp. Sự phục vụ cung cấp ở một vài điểm giống với sự phục vụ của hướng dẫn

viên du lịch ngày nay.

Ngày 5 tháng 7 năm 1841, một người Anh tên là Thomas Cook đã thuê một chuyến xe lửa chở 570 người từ Anh sang Pháp tham dự Hội nghị Cấm rượu, cả đi cả về là 22 dặm Anh, thu phí đoàn mỗi người 1 ciling. Khách trong đoàn được phục vụ miễn phí một bữa ăn nhanh và bữa trưa với món thịt nướng, ngoài ra còn có một đoàn múa hát đi theo phục vụ đoàn. Hoạt động này đã trở thành sự mở đầu cho hoạt động du lịch cận đại được công nhận. Đặc biệt, trong hoạt động du lịch này, Thomas Cook đã tự mình tháp tùng và phục vụ cho đoàn từ đầu đến cuối, có thể nói, đó là sự thể hiện sớm nhất sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch của ngành du lịch cận đại.

Năm 1845, Thomas Cook thành lập ở Scotland một công ty du lịch mang tên ông. Đây là công ty du lịch thương mại đầu tiên của thế giới. Cũng trong năm này, ông tổ chức cho 350 người đi du lịch từ Anh đến một số nước Châu Âu với giá du lịch trọn gói bao gồm tiền tàu xe, tiền ở trọ và vé tham quan các thắng cảnh trên lộ trình. Để tổ chức tốt chuyến du lịch này, Thomas Cook đã thiết lập hướng dẫn viên chuyên môn tại địa phương nơi khách đến, mở dòng sông đầu tiên của du lịch cận đại, ngành du lịch cận đại chính thức ra đời từ đây.

Sau này, người ở châu Âu và Bắc Mỹ, Nhật Bản đã lần lượt làm theo hoạt động tổ chức du lịch của Thomas Cook, họ thành lập các công ty du lịch hoặc các tổ chức tương tự, tuyển chọn các hướng dẫn viên du lịch hoặc người dẫn đường, đưa đoàn đi tham quan trong và ngoài nước. Như vậy, trên thế giới đã dần dần hình thành đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

Sau Đại chiến thế giới lần thứ II, nổi lên hoạt động du lịch mang tính đại chúng với quy mô lớn và đạt được sự phát triển, làm cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch cũng phát triển một cách nhanh chóng. Đến nay, hầu hết các nước trên thế giới đều có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chuyên và không chuyên đông đảo. Do vậy, có thể thấy, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp đã dần dần hình thành và phát triển sau sự ra đời của ngành du lịch.

2. Quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch tại Việt Nam.

So với các nước Âu, Mỹ, ngành du lịch của Việt Nam bắt đầu khá muộn. Vào ngày 09/07/1960, theo Nghị định 26 của Chính phủ, Công ty Du lịch Việt Nam đầu tiên được thành lập, lãnh đạo toàn ngành du lịch lúc bấy giờ. Giai đoạn này du lịch Việt Nam chưa có điều kiện phát triển bởi đất nước còn đang bị chia cắt. Chức năng chủ yếu của Công ty là phục vụ đón tiếp, tổ chức vấn đề ăn nghỉ cho số khách công vụ liên quan đến hoạt động của Đảng, Nhà nước và các tổ chức quốc tế. Phần đông là khách đến từ các nước XHCN cũ.

Trên cơ sở những điều kiện và khả năng phát triển du lịch, ngày 23/01/1979, Thủ tướng chính phủ đã ban hành Nghị định 32 quyết định thành lập Tổng cục Du lịch Việt Nam.

Trong giai đoạn từ năm 1975 đến 1986 vẫn chưa đáp ứng được so với tiềm năng và nhu cầu phát triển của đất nước. Có khoảng 30 công ty du lịch hoạt động trong giai đoạn này, với đội ngũ hướng dẫn viên khoảng từ 150 đến 200 người. Khách du lịch chủ yếu vẫn là khách từ các nước thuộc khối XHCN trước đây, đứng đầu là khách đến từ Liên Xô.

Sau năm 1986, khi Nhà nước đề ra chính sách đổi mới, mở cửa, hợp tác, giao lưu với các nước trên thế giới, nhờ đó mà hoạt động du lịch đã được mở ra ở nhiều ngành, nhiều cơ quan, ở những thành phần kinh tế khác nhau. Năm 1990, Tổng Công ty Du lịch Việt Nam (Vietnamtourism), tiền thân là Công ty Du lịch Việt Nam được thành lập, với nhiều chi nhánh được thiết lập tại các thành phố lớn trong cả nước. Từ đây, các công ty du lịch lớn mang tính mạng lưới toàn quốc đã đảm nhận toàn bộ công tác đón tiếp các khách nước ngoài đến Việt Nam du lịch, đồng thời tiếp nhận công việc phục vụ du lịch du khách trong nước, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch theo đó mà phát triển rất đông. Cuối những năm 90 của thế kỷ XX, số lượng các công ty du lịch không ngừng tăng, đặc biệt là bước vào những năm đầu của thế kỷ XXI, các công ty du lịch quốc tế và công ty du lịch trong nước mọc lên như nấm sau mưa.

II. VỊ TRÍ CỦA DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH TRONG CHU TRÌNH KINH DOANH DU LỊCH LỮ HÀNH.

1. Kinh doanh lữ hành.

Công ty du lịch lữ hành, khách sạn và giao thông là ba trụ cột của ngành du lịch hiện đại, trong đó vị trí hạt nhân là công ty du lịch lữ hành (Hình 1.1). Công việc của công ty du lịch chủ yếu gồm các hạng mục: khai thác sản phẩm du lịch, tiêu thụ các sản phẩm, bán sản phẩm du lịch, tiếp đón du khách, đặt mua các dịch vụ du lịch, được gọi chung là kinh doanh lữ hành.

Kinh doanh lữ hành (touroperator - business) là nghề kinh doanh đặc trưng của kinh tế du lịch - kinh doanh các chương trình du lịch. Là lĩnh vực phản ánh rõ rệt nhất năng lực, bản ngã của một đơn vị kinh doanh du lịch, của ngành du lịch một nước. Vì thế đây cũng là lĩnh vực cạnh tranh gay gắt nhất giữa các hãng du lịch trong phạm vi quốc gia và quốc tế.

Với chức năng thực hiện các hoạt động nghiên cứu thị trường, thiết lập các chương trình trọn gói hoặc từng phần, quảng cáo chào bán các chương trình này trực tiếp hay gián tiếp qua các trung gian hoặc văn phòng đại diện, tổ chức thực hiện chương trình và hướng dẫn du lịch, các doanh nghiệp lữ hành tổ chức kinh doanh theo cách thức tạo lập thành một mạng lưới đại lý lữ hành (Travel - Agency business). Các đại lý lữ hành này có nghĩa vụ thực hiện các dịch vụ đưa đón, đăng ký lưu trú, vận chuyển, hướng dẫn tham quan du lịch, bán các chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành, làm dịch vụ thị thực, cung cấp thông tin du lịch và tư vấn du lịch nhằm hưởng hoa hồng (Hình 1.2).

Cũng như mọi loại hình kinh doanh khác, kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch lữ hành diễn ra theo một quy trình chặt chẽ, liên hoàn thể hiện qua bốn bước:

Bước 1: sản xuất chương trình, hay là sản xuất hàng hóa.

Đây là công việc hàng đầu của một hãng lữ hành. Việc sản xuất chương trình phải đạt được hiệu quả cần có những điểm sau:

- + Đáp ứng được nhu cầu của nhiều loại du khách.
- + Thời gian lưu trú dài.
- + Thời lượng tham quan - mua sắm nhiều.

Căn cứ vào nhu cầu và dự báo nhu cầu của khách du lịch, cùng hệ thống các nguồn lực của đất nước, nhà sản xuất chương trình lựa chọn những điểm du lịch có khả năng đáp ứng thỏa mãn nhu cầu của du khách để từ đó thiết kế thành các tuyến du lịch hợp lý, lối ưu, đa dạng và phong phú theo nhiều cấp độ khác nhau.

Sau khi đã lựa chọn được các điểm để dựng tuyến sơ bộ, nhà sản xuất đưa vào các dịch vụ bổ sung như: phương tiện vận chuyển, khách sạn, nhà hàng, hệ thống dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ thông tin, cấp cứu y tế, bảo hiểm... để thỏa mãn nhu cầu sống hàng ngày ngoài nơi cư trú của du khách.

Khi đã thiết kế đầy đủ một chương trình du lịch, nhà thiết kế phải cụ thể hóa bằng đơn vị thời gian.

Sau khi đã thiết kế hoàn thiện một chương trình du lịch, nhà thiết kế phải viết thuyết minh cho chương trình đó vì đây là cơ sở để cho những người thực hiện các công đoạn tiếp theo hiểu được ý đồ của nhà sản xuất, thực hiện tốt và mang lại lợi ích kinh tế cho doanh nghiệp.

Xây dựng xong chương trình, công đoạn tiếp theo là nhà sản xuất phải tiến hành định giá thành cho sản phẩm. Giá thành của một chương trình du lịch bao gồm toàn bộ những chi phí thực sự phải chi trả để thực hiện một chương trình du lịch. Như giá vận chuyển, giá lưu trú, giá ăn uống, giá hướng dẫn viên, giá tổ chức chương trình, giá vé tham quan, giá bảo hiểm, giá làm dịch vụ...

Cuối cùng, để có một sản phẩm đưa ra lưu thông trên thị trường, nhà sản xuất chương trình tiến hành thu nhỏ chương trình để quảng cáo, tiếp thị - đó còn được gọi là tài liệu mô tả chương trình. Thông thường tài liệu mô tả chương trình chứa đựng những thông tin cơ bản sau đây:

- + Tên chương trình, mã hiệu chương trình.
- + Thông tin về khởi hành, (những) nơi đến.
- + Các đặc điểm của chương trình;
- + Biểu giá.

Như vậy, để sản xuất một chương trình đòi hỏi phải có nhiều công đoạn và các công đoạn này được liên kết một cách chặt chẽ, liên hoàn. Người thiết kế phải là người am hiểu, có kinh nghiệm về nhiều lĩnh vực khác nhau như hoạt động du lịch, óc kinh doanh, hiểu rộng về lịch sử, địa dư, dân tộc học, văn hoá, hiểu biết về khách hàng, nhu

cầu khách hàng, hiểu biết cạnh tranh, hiểu biết các nhà cung ứng và giá cả dịch vụ trên thị trường...

Bước 2: Tiếp thị và ký kết hợp đồng chương trình du lịch (bán chương trình).

Tuy nhiên, đối với chương trình du lịch, khi tiếp thị đòi hỏi cần có phương pháp đặc trưng riêng vì đây là loại hàng hoá đặc biệt, được sản xuất chủ yếu từ nguyên liệu văn hoá và cảnh quan thiên nhiên. Cho nên, trước khi tiến hành chào bán, đại lý du lịch phải phân tích được nhu cầu khách hàng một cách chính xác, phải nắm rõ những yếu tố như tổ chức và số người trong đoàn cũng như mục đích của chuyến đi.

Nói chung, những người làm công tác tiếp thị của các hãng lữ hành phải am hiểu ở một chừng mực nhất định các chương trình du lịch và nhu cầu cơ bản của khách du lịch với loại sản phẩm đó thì tiếp thị mới đạt hiệu quả cao.

Bước 3: Tổ chức thực hiện hợp đồng chương trình du lịch.

Đây là bước thực hiện chương trình trên thực tế với các hoạt động đón khách, bố trí ăn, nghỉ, đi lại tham quan, làm các thủ tục, mua sắm hàng hóa, tiễn khách, ở bước này, nhân vật trung tâm để tổ chức chương trình du lịch là hướng dẫn viên du lịch. Thành bại của chương trình chủ yếu phụ thuộc vào hướng dẫn viên du lịch. Ngoài ra, phải có sự kiểm tra, điều chỉnh của chủ hãng lữ hành và các phòng chức năng như phòng điều hành, phòng hướng dẫn... Sự kiểm tra và điều chỉnh hỗ trợ này sẽ giúp cho chương trình được thực hiện chu đáo, tốt nhất.

Bước 4: Thanh quyết toán hợp đồng du lịch và rút kinh nghiệm.

Đây là bước cuối cùng của chu trình kinh doanh du lịch lữ hành. Bước này chủ yếu thuộc nghiệp vụ tài chính kế toán và rút kinh nghiệm để chuẩn bị cho những hợp đồng tiếp theo.

Công việc này chủ yếu do phòng tài chính, kế toán đảm nhiệm và người duyệt cuối cùng là giám đốc doanh nghiệp hoặc phó giám đốc phụ trách kinh doanh.

Ngoài ra, để nâng cao chất lượng và hiệu quả kinh doanh, các doanh nghiệp còn tiến hành rút kinh nghiệm lấy thông tin bổ sung hoàn chỉnh cho một chu trình kinh doanh kế tiếp.

Như vậy, nhìn tổng thể chu trình kinh doanh du lịch lữ hành gồm bốn bước với nhiều công đoạn, thao tác nghề nghiệp chặt chẽ, liên hoàn, đan xen vào nhau.

2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành.

2.1. Nhìn từ góc độ văn hoá du lịch.

- Giai đoạn diễn kịch bản chương trình

Đối với mỗi loại hình du lịch, mỗi điểm du lịch, mỗi đối tượng tham quan du lịch, hướng dẫn viên cũng cần có những phương pháp hướng dẫn riêng, những nét sáng tạo riêng như diễn viên với từng kịch bản, từng vai diễn của mình để tạo nên

những chuyến đi khó quên, ghi lại nhiều ấn tượng đẹp trong lòng du khách.

Bản thân nhà điều hành phải chuẩn bị kỹ lưỡng, lập ra những kế hoạch cụ thể, theo dõi chặt chẽ tiến độ thực hiện và điều khiển toàn bộ hệ thống các chương trình đang được triển khai như một đạo diễn điều khiển việc thực hiện kịch bản trên sân khấu.

- Quá trình cung cấp, chuyển tải thông tin

Trước khi thực hiện chuyến du lịch đến một vùng đất lạ ngoài nơi cư trú của mình, khách du lịch hầu như chưa có hiểu biết gì hay hiểu biết sơ sài về những đối tượng muốn tìm hiểu, những nhu cầu cần được thoả mãn. Hoạt động hướng dẫn du lịch của các tổ chức kinh doanh du lịch chính là đáp ứng nhu cầu ấy của khách bằng việc cung cấp các kiến thức, các thông tin cần thiết và khác nhau, liên quan tới mục đích của chuyến du lịch, loại hình du lịch, đối tượng tham quan, các dịch vụ mà khách đã lựa chọn một cách trực tiếp, sinh động và đa dạng.

Hoạt động hướng dẫn du lịch với chủ yếu là hoạt động của người hướng dẫn viên đem lại sự sống động cho các chuyến du lịch. Chỉ có hướng dẫn viên mới sẵn sàng trả lời các câu hỏi về các vấn đề mà du khách quan tâm, mới là người làm cho chuyên tham quan du lịch có hồn, là người giúp cho du khách hiểu và tiếp nhận, cảm thụ được những cái hay, cái đẹp của các tài nguyên du lịch, của vùng đất, con người nơi họ đến tham quan.

2.2 Nhìn từ góc độ kinh tế du lịch.

- Là quá trình tổ chức giao nhận hàng hóa

Hướng dẫn viên trở thành gạch nối giữa du khách và tổ chức kinh doanh du lịch. Nhận hàng hoá (chương trình du lịch) từ bộ phận điều hành, hướng dẫn viên chuyên giao đến du khách mà chất lượng của chương trình đó phụ thuộc vào trình độ, năng lực, phẩm hạnh, kỹ năng hành nghề của hướng dẫn viên. Đồng thời, hoạt động của hướng dẫn viên trong suốt quá trình đi cùng với khách luôn là quá trình giao và nhận bởi một điểm tham quan là một sản phẩm, một bữa ăn là một sản phẩm, một chương trình biểu diễn nghệ thuật là một sản phẩm... Sau khi phục vụ tốt cho du khách ở từng dịch vụ đó tức là đã giao được một sản phẩm chất lượng cho khách hàng.

- Là công đoạn có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của hợp đồng du lịch.

Ở bước này, nếu việc tổ chức thực hiện tồi, không đáp ứng những mong muốn và yêu cầu của khách thì khách du lịch sẽ thất vọng, truyền tin cho nhau và họ không quay lại lần sau. Điều đó cho thấy đến công đoạn này chất lượng hàng hóa, hay nói cách khác, chất lượng kinh doanh mới thể hiện rõ rệt nhất và du khách - tức người mua mới có điều kiện để đánh giá đầy đủ chất lượng sản phẩm (chương trình du lịch) mình đã mua.

III. LOẠI HÌNH PHỤC VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH:

Phương thức phục vụ du lịch hiện đại có thể phân làm hai loại: phương thức hướng dẫn du lịch qua tranh ảnh, âm thanh, văn viết và phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương.

1. Phương thức hướng dẫn du lịch vật hoá bao gồm:

- + Bản đồ du lịch, bản đồ giao thông, sách giới thiệu, tranh vẽ, mục lục sản phẩm du lịch ...

- + Sản phẩm lưu niệm du lịch và bưu ảnh, panô quảng cáo, sản phẩm tuyên truyền đặc thù của hoạt động du lịch và sản phẩm có liên quan đến hoạt động du lịch,

- + Phim ảnh, băng video, đĩa CD, băng đài... giới thiệu về cảnh đẹp, về phong tục cuộc sống của các địa điểm du lịch và những vấn đề có liên quan.

2. Phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương.

Phương thức hướng dẫn du lịch bằng khẩu ngữ địa phương là phương thức hướng dẫn du lịch giảng giải, bao gồm những hoạt động như giới thiệu, nói chuyện, thuyết minh và giải đáp những câu hỏi mà hướng dẫn viên du lịch thực hiện khi đi theo đoàn du lịch và khi đưa du khách tham quan ngắm cảnh tại các điểm.

Trong dịch vụ hướng dẫn du lịch, phương thức hướng dẫn bằng khẩu ngữ địa phương chiếm vị trí chủ yếu bởi các lý do sau;

- + Đối tượng của dịch vụ du lịch là du khách có tri thức và mục đích.

- + Công việc của hướng dẫn viên du lịch tại hiện trường rất phức tạp và đa dạng.

- + Hoạt động du lịch là hoạt động giao lưu giữa con người với con người và giao lưu tình cảm.

IV. PHẠM VI CỦA DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Phạm vi của dịch vụ hướng dẫn du lịch rất rộng, bao gồm nhiều mặt, nhưng quy nạp lại chủ yếu là dịch vụ hướng dẫn viên du lịch: chỉ dẫn, giảng giải; phục vụ đời sống du lịch:

- *Chỉ dẫn, giảng giải:* Hướng dẫn, thuyết minh, giảng giải dọc đường trong thời gian du khách đi du lịch; hướng dẫn, thuyết minh tại nơi tham quan và nói chuyện, hỏi thăm, dịch khẩu ngữ về một địa điểm tham quan hay một vấn đề nào đó.

- *Phục vụ đời sống du lịch:* Đời sống du lịch bao gồm việc tiếp đón, tiễn đưa khách nhập cảnh, xuất cảnh, phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, vui chơi, chụp ảnh, mua sắm, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ an toàn và liên lạc...

V. HƯỚNG DẪN DU LỊCH VÀ NHỮNG HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU.

1. Khái niệm.

“Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch thông qua hướng dẫn viên (tổ chức đón tiếp, hướng dẫn, phục vụ và giúp đỡ khách du lịch thực hiện các dịch vụ, giải quyết toàn bộ những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch,

nhằm thực hiện những mong muốn và nguyện vọng của khách du lịch trên cơ sở những thoả thuận trong chương trình du lịch đã được ký kết”

2. Những hoạt động chủ yếu.

Hướng dẫn viên có nhiệm vụ hướng dẫn khách và tổ chức thực hiện những việc tổ chức đón tiếp, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tổ chức các chuyến tham quan theo chương trình, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí và các hoạt động khác.

Hướng dẫn viên cung cấp thông tin cho khách thông qua quá trình tiếp xúc với khách, thông qua bài thuyết minh, lời giới thiệu giúp khách thu nhận được các thông tin từ mọi lĩnh vực như chính trị, kinh tế, xã hội, phong tục tập quán, thủ tục hành chính, thông tin về các dịch vụ tới những hiểu biết về giá trị văn hoá vật chất, tinh thần, cảnh đẹp thiên nhiên của các đối tượng tham quan.

Hoạt động kiểm tra, giám sát việc phục vụ khách du lịch của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cũng là một công việc thiết yếu trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

Hướng dẫn viên thay mặt hãng lữ hành kiểm tra chất lượng phục vụ về cả số lượng, chất lượng, chủng loại của các đơn vị và cá nhân tham gia vào quá trình phục vụ khách. Việc kiểm tra này sẽ bảo đảm cho du khách được phục vụ đúng, đủ các dịch vụ mà họ đã mua.

Hướng dẫn viên luôn phải kiểm tra, quan sát, nắm vững trạng thái tâm lý của khách du lịch để đưa ra được những biện pháp xử lý thích hợp và ngăn chặn kịp thời những hậu quả xấu xảy ra.

Hướng dẫn viên là cầu nối chủ động phối hợp tổ chức các hoạt động giữa các cơ sở lưu trú, các điểm tham quan nhằm thoả mãn những nhu cầu từ phía khách.

Các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, tư vấn thông tin, hướng dẫn khách mua sắm hàng hoá, đổi tiền, đặt chỗ, chăm sóc khách hàng... cũng được hướng dẫn viên hay các bộ phận chức năng của tổ chức kinh doanh du lịch thực thi trong quá trình thực hiện.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Trình bày quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch?

Câu 2: Trình bày bốn bước của kinh doanh lữ hành?

Câu 3: Trình bày các hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên du lịch?

Chương II: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

Chương này trình bày mục đích, yêu cầu và nội dung hoạt động hướng dẫn du lịch, các công tác nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Giúp sinh viên thực hiện thành thạo từng công việc trong nghiệp vụ hướng dẫn du lịch để phục vụ cho khách hàng hài lòng nhất.

I. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

1. Khái niệm:

- Theo trường Đại Học British Columbia: "*Hướng dẫn viên du lịch và các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch, trực tiếp đi kèm hoặc di chuyển cùng với các cá nhân hoặc các đoàn khách theo một chương trình du lịch, nhằm đảm bảo việc thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch, cung cấp các lời thuyết minh về các điểm du lịch và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch*"

Sự kết hợp những quan niệm về hướng dẫn viên du lịch từ nhiều góc độ của các khái niệm này sẽ tạo nên một khái niệm hoàn chỉnh hơn: "*Hướng dẫn viên du lịch là những người có chuyên môn làm việc cho các tổ chức kinh doanh du lịch với nhiệm vụ tổ chức thực hiện chương trình du lịch đã được ký kết trên thực tế nhằm đảm bảo đúng kế hoạch và đáp ứng các nhu cầu được thoả thuận của du khách. Chỉ dẫn và cung cấp lời thuyết minh về các điểm du lịch. Giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch trong phạm vi quyền hạn, khả năng của mình và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch*"

Điều 58 và 59 Luật Du Lịch Việt Nam năm 2017 có nêu về hướng dẫn viên du lịch như sau:

“Điều 58. Hướng dẫn viên du lịch, thẻ hướng dẫn viên du lịch

1. Hướng dẫn viên du lịch bao gồm hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

2. Phạm vi hành nghề của hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:

a) Hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài;

b) Hướng dẫn viên du lịch nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc;

c) Hướng dẫn viên du lịch tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

3. Điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch bao gồm:

a) Có thẻ hướng dẫn viên du lịch;

b) Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa;

c) Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

4. Thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa có thời hạn 05 năm.

5. Phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

Điều 59. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch

1. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa bao gồm:

a) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;

b) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

c) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;

d) Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.

2. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế bao gồm:

a) Điều kiện quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều này;

b) Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;

c) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.

3. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm bao gồm:

a) Điều kiện quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều này;

b) Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức.

2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch:

Ở các nước phát triển, hướng dẫn viên du lịch được phân thành ba cấp:

- *Hướng dẫn viên du lịch trong thành phố*: (còn gọi là hướng dẫn viên du lịch địa phương - local tourist guides): Những hướng dẫn viên du lịch này thực hiện các công việc chính là hướng dẫn khách khi vào thành phố hoặc địa phương của mình, giúp họ làm các thủ tục hải quan, hướng dẫn cách thức chuyển đổi tiền tệ, sắp xếp hành lý, đưa họ tới nơi lưu trú, sắp xếp các chuyến tham quan, ngắm cảnh trong thành phố. Giải thích cho khách về mọi khía cạnh; lịch sử, văn hoá, kinh tế, dân số... các dịch vụ, các đối tượng tham quan, các vấn đề liên quan tới khách du lịch và những vấn đề khác liên quan khi du lịch trong thành phố.

- *Hướng dẫn viên du lịch trong nước* (Inter - country tourist guide): Hướng dẫn viên du lịch loại này được phép hướng dẫn khách đi khắp nơi trong đất nước; sắp xếp mọi việc trên bộ, trên phương tiện giao thông; thực hiện các nhiệm vụ phục vụ khách và hướng dẫn, thuyết minh chương trình du lịch.

- *Hướng dẫn viên du lịch quốc tế* (The tour manager, far away tourist guide): Là loại cao cấp nhất trong các loại hướng dẫn viên du lịch. Có nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch đi du lịch qua vài ba nước. Là người điều khiển, lãnh đạo, chịu trách nhiệm về mọi vấn đề có liên quan đến đoàn khách và chuyến đi. Họ được ví "*là cuốn bách khoa toàn thư biết đi*"

Như vậy, việc phân loại hướng dẫn viên du lịch ở các nước có ngành kinh tế du lịch phát triển rất rõ ràng, theo thứ bậc, thể hiện tính chuyên nghiệp cao.

Ở Việt Nam hiện nay theo quy định của pháp luật có 3 loại hướng dẫn viên du lịch: Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Trên thực tế, hướng dẫn viên du lịch do sự không giống nhau về phạm vi nghiệp vụ, nội dung nghề nghiệp, ngôn ngữ sử dụng khác nhau và đối tượng phục vụ, tính chất nghề nghiệp, phương thức nghề nghiệp cũng không giống nhau nên căn cứ vào tình hình đó, có thể từ các góc độ khác nhau mà phân loại như sau (Hình 2.1).

II. TRÁCH NHIỆM CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH:

1. Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch.

1.1. Chức trách cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.

- Căn cứ vào hợp đồng hoặc ước định được ký giữa công ty du lịch và du khách, theo kế hoạch tiếp đón sắp xếp và tổ chức du khách tham quan, du lịch.
- Có trách nhiệm thuyết minh, giới thiệu văn hoá và tư liệu du lịch của vùng đất mà du khách đến du lịch.
- Phối hợp cùng các đơn vị có trách nhiệm sắp xếp sự đi lại, chỗ ăn ngủ cho du khách, bảo vệ sự an toàn về con người và tài sản cho du khách.
- Nhẫn nại giải đáp các câu hỏi của du khách, giúp đỡ xử lý các vấn đề gặp phải trong quá trình đi du lịch.

- Tiếp nhận ý kiến và yêu cầu phản ứng của du khách, giúp đỡ sắp xếp các hoạt động gặp mặt, thăm hỏi cho du khách.

2. Nhiệm vụ cụ thể của từng loại hướng dẫn viên:

2.1. Hướng dẫn viên điều hành đoàn:

Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch điều hành là:

- + Tôn trọng các quy định có liên quan trong luật pháp quản lý công dân Việt Nam xuất cảnh du lịch, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách du lịch.
- + Thực hiện kế hoạch lộ trình du lịch, giúp đỡ xử lý các sự kiện đột xuất, tranh chấp và các vấn đề khác xảy ra trong quá trình du lịch.
- + Cung cấp dịch vụ du lịch cho du khách.
- + Bảo vệ quyền lợi của quốc gia và tính tôn nghiêm của dân tộc, đồng thời nhắc nhở du khách hạn chế từ ngữ, hành vi ảnh hưởng đến quyền lợi quốc gia và sự tôn nghiêm của dân tộc.

2.2. Hướng dẫn viên suốt tuyến:

- + Thực hiện kế hoạch tiếp đón: Theo hợp đồng hoặc ước định du lịch thực hiện kế hoạch tiếp đón đoàn du lịch, giám sát việc chấp hành và chất lượng tiếp đón của các đơn vị tham gia vào quá trình phục vụ khách.
- + Liên hệ công việc: Trong suốt lộ trình du lịch chịu trách nhiệm phối hợp cùng công ty tổ chức du lịch và các đơn vị phục vụ khách ở địa phương, liên lạc, làm tốt công việc tiếp đón, phục vụ khách du lịch ở những nơi khách đến.
- + Công tác tổ chức điều hành: Điều tiết quan hệ hợp tác giữa nhân viên điều hành, hướng dẫn viên địa phương, tài xế và các nhân viên tiếp đón; hợp tác, giám sát đơn vị tiếp đón tại địa phương; sắp xếp tốt hoạt động du lịch đi lại, ăn ở, mua sắm, vui chơi của du khách, chăm sóc tốt chuyến du lịch của khách.
- + Bảo vệ sự an toàn, xử lý các vấn đề; Trong quá trình du lịch, phải bảo vệ sự an toàn về người và tài sản của du khách, xử lý tốt các sự cố đột nhiên phát sinh, truyền đạt và xử lý ý kiến, kiến nghị, yêu cầu của khách.
- + Tuyên truyền: Nhắc nhở giải đáp các câu hỏi của du khách, giới thiệu văn hóa và tư liệu du lịch của nơi đến du lịch, quảng bá hình ảnh đất nước, con người và sản phẩm để phát triển thị trường.

2.3. Hướng dẫn viên địa phương.

- + Sắp xếp hoạt động du lịch: Căn cứ vào kế hoạch tiếp đón du lịch, sắp xếp hoạt động du lịch ở địa phương cho đoàn du lịch.
- + Làm tốt công tác tiếp đón: Thực hiện tốt việc đón đưa và đi lại, tham quan, ăn ở, mua bán, vui chơi của khách, hợp tác với hướng dẫn viên toàn lộ trình, nhân viên điều hành, làm tốt công tác ở địa phương.
- + Thuyết minh, hướng dẫn: Phụ trách hướng dẫn, thuyết minh cho du khách khi

đến các điểm tham quan tại địa phương.

- + Bảo vệ an toàn: Bảo vệ sự an toàn về người và tài sản của du khách trong quá trình phục vụ khách tại địa phương.

- + Giải quyết vấn đề: Giải quyết tốt các mối quan hệ hợp tác giữa các dịch vụ du lịch có liên quan.

2.4. Hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

- + Thuyết minh hướng dẫn: Có trách nhiệm hướng dẫn, thuyết minh cảnh đẹp, giải đáp các câu hỏi, kết hợp với cảnh vật thuyết minh, tuyên truyền cho du khách về ý thức bảo vệ tài nguyên, môi trường sinh thái.

- + Đảm bảo an toàn: Nhắc nhở du khách chú ý an toàn trong quá trình tham quan du lịch, đồng thời có thể trợ giúp khách khi cần thiết.

III. NHỮNG ƯU THẾ VÀ KHÓ KHĂN CƠ BẢN CỦA NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Những ưu thế:

- Nghề hướng dẫn viên du lịch mang lại nhiều lợi ích về mặt kinh tế và sự hưởng thụ cao.

- Là một nghề hấp dẫn được mọi người coi trọng.

- Là một nghề luôn tạo sự trẻ trung, say mê cho mọi người.

- Là một nghề tạo nguồn nhân lực cho rất nhiều ngành nghề khác.

2. Những khó khăn:

- *Về mặt gia đình, về giới:* Do công việc bắt buộc, nữ hướng dẫn viên phải đưa đoàn có khi đi xa nhà hàng tuần, hàng tháng. Đó là điều khó thực hiện khi họ làm vợ, nhất là làm mẹ. Ngoài ra, trong giao tiếp với du khách, người phụ nữ có những khó khăn tự nhiên như bất cứ nghiệp vụ nào khác. Thêm vào đó, có một số điểm tế nhị như họ phải ra vào thường xuyên trong những khách sạn, có khi đi chung với một số người mà vì có cảm tình tự nhiên, bè bạn, nên có những cử chỉ mà đối với người Á Đông không thích hay không chấp nhận (hôn, khoác vai, nắm tay...).

- *Là một nghề lao động "nặng":* nặng cả về trí óc, thời gian, sức người và chịu sức ép từ mọi phía.

- *Là nghề làm dâu trăm họ:* khi tiếp xúc với nhiều đối tượng khách ở nhiều quốc gia, khách doanh nhân, khách VIP là nguyên thủ quốc gia...

IV. ĐẶC ĐIỂM NGHỀ NGHIỆP CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

1. Tính độc lập cao:

Hướng dẫn viên du lịch sau khi tiếp nhận sự uỷ thác của công ty du lịch, trong quá trình dẫn đoàn đi luôn luôn phải làm việc một mình, tự chấp hành chính sách quốc gia và căn cứ vào kế hoạch để triển khai công tác tiếp đón và phục vụ du khách.

Hướng dẫn viên độc lập dẫn đoàn đi tham quan du lịch. Đặc biệt là khi phát sinh

vấn đề, hướng dẫn viên du lịch cần tư duy nhanh nhạy, tiến hành xử lý một cách độc lập, hợp tình hợp lý. Đây có thể coi là một hình thức lao động vô cùng vất vả.

2. Kết hợp cao độ lao động trí óc và lao động thể lực:

Là một nghề lao động kết hợp lao động thể lực và lao động trí óc, do đối tượng khách khác nhau nên họ có những sở thích, trình độ, thành phần kinh tế, tôn giáo khác nhau đòi hỏi người hướng dẫn phải biết phối hợp thực hiện cho phù hợp.

Hướng dẫn viên phải nắm khái quát một lượng tri thức về phong tục tập quán, kinh tế, chính trị, xã hội, văn hoá, những vấn đề quốc tế.

3. Sự phức tạp, đa dạng của công việc:

+ *Đối tượng phục vụ phức tạp:*

Đối tượng của dịch vụ du lịch là du khách, họ đến từ rất nhiều nơi. Do sự khác biệt về quốc tịch, dân tộc, màu da, nghề nghiệp, tính cách, tuổi tác, tín ngưỡng tôn giáo và sự giáo dục làm cho tính cách, thói quen, sở thích và những hành vi biểu hiện của họ khác nhau rất nhiều

+ *Những yêu cầu đa dạng nhiều loại của du khách:*

Do đối tượng không giống nhau, thời gian không giống nhau, điều kiện khách quan không giống nhau, yêu cầu và vấn đề không giống nhau sẽ làm xuất hiện tình huống không giống nhau. Điều này cần hướng dẫn viên du lịch phải có phán đoán chuẩn xác, thẩm tra xem xét thời gian, tình huống một cách kỹ lưỡng đồng thời có biện pháp xử lý hài hoà.

+ *Số người tiếp xúc đông, quan hệ con người phức tạp:*

Hướng dẫn viên du lịch một mặt là đại diện mà công ty du lịch cử đi, cần duy trì uy tín và lợi ích của công ty du lịch; mặt khác lại đại diện cho du khách, phải bảo vệ quyền lợi hợp pháp của du khách, phải làm đại diện cho cả hai bên và quan hệ với nhiều bên. Hướng dẫn viên du lịch chính là trung tâm của các mối quan hệ con người phức tạp.

+ *Đối mặt với các dịch bệnh lây lan, các vấn đề giao thông, tai nạn giao thông:*

Do tính chất công việc thường xuyên phải lưu chuyển, tiếp xúc với số đông, vì vậy, hướng dẫn viên thường xuyên phải đối mặt với những vấn đề dịch bệnh và tai nạn giao thông. Họ phải biết được cách phòng tránh, cách xử lý khi có các vấn đề này xảy ra để bảo vệ cho chính mình, cho du khách và cho cả cộng đồng xã hội.

+ *Trực tiếp đối mặt với các loại cám dỗ vật chất và “tinh thần không lành mạnh”*

Sự giao tiếp thường xuyên của hướng dẫn viên du lịch với du khách nước ngoài khiến hướng dẫn viên thường tiếp xúc với một số ảnh hưởng của tác phong sống và tư tưởng nhận thức không lành mạnh, đối mặt với sự mê hoặc của tiền bạc, tình cảm, danh lợi, địa vị. Hướng dẫn viên du lịch ở trong môi trường như vậy cần có trình độ tư tưởng chính trị cao, ý chí kiên định và phẩm chất đạo đức tốt, luôn giữ tâm hồn trong

sáng, tự giác không chế các loại “văn hoá không lành mạnh”.

4. Trình độ văn hóa.

Hướng dẫn viên du lịch cần xác định mình làm việc trong sự khác biệt của các loại văn hoá, thậm chí trong sự mâu thuẫn giữa văn hóa các nước, các dân tộc. Vì thế, hướng dẫn viên nên tìm hiểu nhiều về sự khác biệt văn- hóa giữa Việt Nam và các nước khác, hoàn thành một cách xuất sắc trọng trách truyền bá văn hóa của mình.

V. VAI TRÒ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

1. Đối với đất nước:

- Là người đề đoàn khách đánh giá, nhận định về đất, con người nơi mà họ đến. Đồng thời hướng dẫn viên còn là người phá tan những hoài nghi, những suy nghĩ không đúng, giúp du khách hiểu rõ, hiểu đúng về đất nước, con người của vùng đất ấy.

- Hướng dẫn viên chính là nhà tuyên truyền những điều hay, nét đẹp của dân tộc mình đến với du khách. Là những nhà ngoại giao thông qua nghề nghiệp của mình.

- Trong quá trình hướng dẫn thuyết minh, người hướng dẫn du lịch còn có sứ mệnh như một nhà ngoại giao văn hoá bởi khách kính trọng hay xem thường lịch sử văn minh, văn hoá quốc gia chính là vào lúc này.

- Trong công tác của mình, hướng dẫn viên du lịch còn được ví là những trinh sát viên, những tình báo viên phát hiện, ngăn chặn, điều tra những hành vi có biểu hiện phạm pháp, đe dọa nền an ninh đất nước, làm ảnh hưởng đến thuần phong mỹ tục của dân tộc từ phía du khách, góp phần giữ gìn trật tự an toàn cho xã hội, bảo vệ môi trường sống, môi trường du lịch và lợi ích chính đáng của khách du lịch.

2. Đối với doanh nghiệp du lịch:

Hướng dẫn viên du lịch đóng góp đến 50- 60% thành công chuyến đi, họ là người quyết định chất lượng của chương trình du lịch, năng lực hoạt động của họ biểu thị trình độ năng lực tổ chức, thực hiện của công ty lữ hành.

Chính hướng dẫn viên là người thay mặt cho doanh nghiệp du lịch thực hiện những hợp đồng đã ký với khách mang lại lợi tức. Đồng thời thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình, hướng dẫn viên có.

Cũng từ hướng dẫn viên du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch sẽ nắm bắt thị hiếu, tâm lý, sở thích tiêu dùng ... của khách để có những điều chỉnh đáp ứng tốt hơn với khách hàng và do đó các dịch vụ sẽ phát triển hơn, doanh thu sẽ cao hơn.

3. Đối với khách du lịch:

- Với nhiệm vụ và chức trách của mình làm sao để làm hài lòng du khách, để du khách tiếp tục quay lại, mở rộng được thị trường khách mới cho doanh nghiệp du lịch, cho ngành du lịch, cho quốc gia là một vai trò hết sức quan trọng của hướng dẫn viên.

- Hướng dẫn viên phải xác định được những nhu cầu của khách trong quá trình đi du lịch, xác định chính xác mục đích chuyến đi của du khách, những lợi ích mà khách

du lịch mong muốn. Việc tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến quyết định đi du lịch của du khách sẽ giúp hướng dẫn viên xác định được mục đích của chuyến đi, những nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch, chuyến đi trừu liệu bao lâu và mức độ chi tiêu của khách để thực hiện tốt nhiệm vụ trọng trách của mình.

- Hướng dẫn viên phải là người bạn đường tin cậy của du khách cả trong chương trình tham quan cũng như khi thư giãn, giải trí, mua sắm. Phải là người đại diện cho quyền lợi của khách du lịch.

- Là người giúp du khách giải quyết nhiều vấn đề với các tình huống khác nhau xảy ra trong quá trình đi du lịch.

Nhìn chung, hướng dẫn viên du lịch đóng vai trò là:

- + Chủ nhà (Host)
- + Nhà đại sứ đại diện cho quốc gia đón khách (Ambassador)
- + Người tiếp đãi (Entertainer)
- + Người bạn (Friend)
- + Người cung cấp thông tin (Supplier of information)
- + Người phiên dịch (Interpreter).

VI. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.

1. Phẩm chất đạo đức, tư tưởng:

- Yêu tổ quốc, yêu quê hương, yêu chủ nghĩa xã hội.
- Ý thức, đạo đức tốt.
- Yêu nghề, yêu công việc, tôn trọng nghề nghiệp.
- Tính cách cao thượng.
- Tôn trọng kỷ luật, tuân thủ luật pháp.

Tóm lại, do tính chất phức tạp của công việc và phải chịu sự căng thẳng về mặt tâm lý nên đòi hỏi hướng dẫn viên phải có lòng yêu nghề (có yêu thì mới say sưa, đeo đuổi được), yêu con người, lòng tận tâm và nhiệt tình với công việc, phải có tính trung thực, sự kiên nhẫn. Họ phải luôn nhớ đến vai trò của mình, tránh bị tiêm nhiễm một cách vô ý thức về tư tưởng và ý thức sinh hoạt

2. Kiến thức.

Nhìn chung, hướng dẫn viên du lịch phải nắm được kiến thức chủ yếu sau:

2.1. Kiến thức ngôn ngữ:

Ngôn ngữ là công cụ cơ bản quan trọng nhất của hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên du lịch nếu không có năng lực ngôn ngữ vững vàng và khả năng linh hoạt trong sử dụng ngôn ngữ thì không thể tiến hành thuận lợi việc giao lưu văn hóa, càng không thể nói đến dịch vụ chất lượng cao, cũng không thể hoàn thành nhiệm vụ của công việc hướng dẫn.

Đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thì ngoại ngữ là một trong những yêu

cầu cơ bản đối với họ.

2.2. Kiến thức văn hoá, địa lý, lịch sử:

Kiến thức văn hoá, địa lý, lịch sử bao gồm những kiến thức chủ yếu như: lịch sử, địa lý, tôn giáo, dân tộc, phong tục, danh lam thắng cảnh, đặc sản, văn học nghệ thuật, kiến trúc... Những kiến thức này là tư liệu hướng dẫn, thuyết giải, là “nguyên liệu” phục vụ, là bản lĩnh cần có của người hướng dẫn du lịch.

Đối với việc nắm vững tri thức về điểm du lịch, phong tục tập quán, điển cố lịch sử, truyền thuyết dân gian; đối với những danh thắng, điểm du lịch quan trọng nổi tiếng ở trong và ngoài nước nên có sự hiểu biết sâu sắc. Việc thông hiểu, vận dụng linh hoạt những tri thức đó đối với hướng dẫn viên du lịch có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng.

2.3. Tri thức về quy định luật pháp, chính sách:

Một hướng dẫn viên du lịch đạt tiêu chuẩn thì ngôn ngữ hành động của họ phải phù hợp yêu cầu của Đảng, chính sách của Nhà nước và những quy định pháp luật.

Trong quá trình du lịch, những vấn đề xuất hiện tranh chấp, hướng dẫn viên du lịch phải lấy quy định pháp luật có liên quan đến vấn đề đó của quốc gia để xử lý chính xác.

2.4 Kiến thức về tâm lý và thẩm mỹ:

Hướng dẫn viên du lịch cần tùy theo thời gian tìm hiểu hoạt động tâm lý của du khách, làm tốt công việc phục vụ đời sống du lịch và hướng dẫn, thuyết minh. Cần cung cấp sự phục vụ tâm lý một cách có tính đối xứng, từ đó làm khách du lịch đạt được sự mãn nguyện trong tâm lý, sự thoải mái về tinh thần.

Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch không chỉ là truyền bá tri thức cho khách du lịch mà còn phải truyền bá thông tin về cái đẹp, giúp họ thoải mái nhu cầu về cái đẹp. Một hướng dẫn viên du lịch đạt tiêu chuẩn không chỉ giỏi về dùng ngôn ngữ hình tượng sinh động, giới thiệu cái đẹp cho những du khách có thẩm mỹ khác nhau, mà còn phải có khả năng dùng kiến thức thẩm mỹ sáng tạo ra nội dung, sắc thái của bản thân. Vì hình tượng của bản thân hướng dẫn viên du lịch, cũng là đối tượng thẩm mỹ của du khách.

2.5. Kiến thức xã hội, kinh tế, chính trị:

Hướng dẫn viên du lịch cần nắm được các tri thức xã hội có liên quan, nắm vững các thường thức về kinh tế, chính trị, xã hội của quốc gia, hiểu rõ về phong tục tập quán, tập tục ma chay, cưới hỏi, tín ngưỡng, tôn giáo, những điều cấm kỵ...

2.6. Tri thức du lịch:

Hướng dẫn viên du lịch dẫn khách đến nơi họ tham quan, trong khi cung cấp dịch vụ du lịch cần phải nắm vững các kiến thức có liên quan như giao thông, tin tức, tiền tệ, bảo hiểm, phòng chống bệnh tật ... Việc nắm vững các tri thức này để tiến hành