

VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

LÊ ANH TUẤN*, NGUYỄN THỊ HỒNG TÂM**

TÓM TẮT

Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên là một yếu tố thuộc văn hóa nói chung có vai trò đặc biệt quan trọng trong quá trình triển khai hoạt động hướng dẫn khách du lịch. Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên du lịch có thể chia thành 7 nhóm lớn được kết hợp từ nhiều yếu tố đơn lẻ khác nhau. Văn hóa ứng xử chịu ảnh hưởng từ môi trường xã hội và từ những đặc điểm công việc và cá nhân người hướng dẫn viên.

Từ khóa: hướng dẫn viên du lịch, văn hóa ứng xử, văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên.

ABSTRACT

A tour-guide's behaving culture

A tour-guide's behaving culture, a factor of culture in general, play an especially role in implementing his/her activity. It can be divided into 7 groups each which is combined by various single factors. It is influenced by the social environment, the job characteristics and the tour-guide's personality traits.

Key words: tour-guide, behaving culture, a tour-guide's behaving culture.

Do đặc thù của sản phẩm và đặc điểm riêng của ngành du lịch, bên cạnh trình độ chuyên môn nghiệp vụ, người lao động còn cần phải có văn hóa giao tiếp, ứng xử. Đặc biệt là các hướng dẫn viên du lịch - những người thay mặt, đại diện cho doanh nghiệp, cho đất nước tuyên truyền, giới thiệu cho du khách về nét đẹp, văn hóa của dân tộc Việt Nam. Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên có ảnh hưởng rất lớn đến khách du lịch - người được thụ hưởng dịch vụ hướng dẫn. Văn hóa ứng xử sẽ ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ hướng dẫn và nói rộng hơn sẽ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch, hình ảnh của doanh nghiệp du lịch, của đất nước và con người Việt Nam trong cái nhìn của du khách.

Cho đến thời điểm này, nhiều nghiên cứu đã có đề cập tới văn hóa ứng xử của người Việt nói chung, tuy nhiên các nghiên cứu chuyên sâu về văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên còn rất hạn chế. Trong bối cảnh đó, trên cơ sở giác độ chung về văn hóa ứng xử, hoạt động hướng dẫn và trên cơ sở áp dụng phương pháp phân tích nội dung (Content Analysis)¹, điều tra xã hội học, bài viết này sẽ làm rõ nội hàm của văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên, những yếu tố tác động và ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên du lịch; đồng thời bài viết cũng làm rõ thực trạng về nhận thức của các hướng dẫn viên về vấn đề này.

1. Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên

1.1. Văn hóa ứng xử

Theo quan điểm của học giả Nguyễn Viết Chức, nội dung của khái

* TS, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

** ThS, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

niệm văn hóa ứng xử gồm: cách thức quan hệ, thái độ và hành động của con người đối với môi trường thiên nhiên, đối với xã hội và đối với người khác [1, tr. 54]. Chúng ta có thể hiểu văn hóa ứng xử gồm 3 chiều quan hệ: với thiên nhiên, xã hội và bản thân. Văn hóa ứng xử gắn liền với các thước đo mà xã hội dùng để ứng xử. Đó là các chuẩn mực xã hội.

Cụ thể, văn hóa ứng xử thông thường được chi phối bởi bốn hệ chuẩn mực cơ bản của nhân cách: hệ chuẩn mực trong lao động, hệ chuẩn mực trong giao tiếp, hệ chuẩn mực gia đình, các chuẩn mực phát triển nhân cách. Trong quá trình ứng xử, con người phải lựa chọn giữa cái thiện và cái ác, cái đúng và cái sai, cái đẹp và cái xấu, cái hợp lý và cái phi lý... trong một cộng đồng nhất định. Sự lựa chọn này bị chi phối cũng bởi bốn hệ chuẩn mực là: hệ chuẩn mực đạo đức, hệ chuẩn mực luật pháp, hệ chuẩn mực thẩm mỹ và trí tuệ, hệ chuẩn mực về niềm tin.

Trong bài viết này chúng tôi sử dụng khái niệm ứng xử với nghĩa là một tập hợp các hành vi, thái độ, quan niệm, tình cảm của con người đối với con người. Như vậy, đặt văn hóa ứng xử trong văn hóa thì văn hóa ứng xử là một bộ phận của văn hóa, là văn hóa quan hệ xã hội.

Từ những quan điểm trên, trong phạm vi bài viết này chúng ta có thể hiểu khái niệm văn hóa ứng xử như sau: “ Văn hóa ứng xử là cách thức quan hệ, thái độ và hành động của các chủ thể nhằm ứng biến, ứng phó và thể hiện tình cảm với đối với môi trường tự nhiên, đối với xã

hội, đối với người khác và với bản thân. Cách thức quan hệ, thái độ và hành động đó được biểu hiện dưới dạng những chuẩn mực, giá trị cơ bản của xã hội. Nó tồn tại dưới dạng các nguyên tắc ứng xử, các phương châm xử thế của con người trong những điều kiện nhất định”.

1.2. Quan niệm về văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên

Trong thực tế, hoạt động hướng dẫn du lịch là một trong những nhân tố thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch và góp phần quan trọng trong việc kinh doanh du lịch. Hoạt động hướng dẫn được so sánh như hoạt động ngoại giao. Trong đó, hướng dẫn viên đại diện cho doanh nghiệp và đất nước, đón tiếp, giới thiệu về đất nước và thu hút khách đến tham quan. Thông qua quá trình phục vụ khách du lịch, hướng dẫn viên không chỉ đảm bảo các dịch vụ có trong chương trình được cung cấp đầy đủ về chất lượng và số lượng, họ còn mang lại một hình ảnh đẹp về đất nước, con người Việt Nam nói chung thông qua những bài thuyết minh của mình, đặc biệt là thông qua cách thức giao tiếp, ứng xử đối với khách du lịch.

Trên cơ sở quan niệm về văn hóa ứng xử nói chung và đặc điểm hoạt động của hướng dẫn viên, chúng ta có thể đưa ra quan niệm về văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên trong phạm vi bài viết này như sau: Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch là cách thức quan hệ, thái độ, hành động nhằm cân đối các mối quan hệ với khách du lịch và thể hiện tình cảm đối với khách

du lịch theo những nguyên tắc ứng xử nhất định để đạt hiệu quả cao nhất trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

2. Vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn du lịch

- Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đem lại sự hài lòng cho du khách trong mỗi chuyến hành trình

Khách du lịch thường kỳ vọng nhiều vào mỗi chuyến du lịch mình đã lựa chọn. Họ không chỉ mong muốn được đi tham quan những điểm du lịch kỳ thú, được hưởng thụ các dịch vụ với chất lượng hoàn hảo xứng đáng với chi phí bỏ ra mà còn mong muốn được đón tiếp nồng nhiệt, được hướng dẫn viên quan tâm, tôn trọng, đối xử công bằng và được coi như những người thân. Chất lượng của một chương trình du lịch không chỉ được du khách đánh giá thông qua các dịch vụ có trong chương trình mà còn đánh giá thông qua năng lực, trình độ và văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách.

- Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên còn góp phần tạo nên bản sắc riêng của doanh nghiệp

Bản sắc là một trong những biểu hiện phẩm chất của một doanh nghiệp lữ hành, là nét riêng của một doanh nghiệp được hình thành qua thời gian, được các thành viên, khách hàng và xã hội thừa nhận. Mỗi một doanh nghiệp có bản sắc riêng thể hiện qua những chương trình du lịch, qua chất lượng của các sản phẩm dịch vụ, qua phong cách phục vụ tận tụy và văn hóa ứng xử của đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp. Những dấu ấn đặc

trung của mình sẽ tạo nên một sức hấp dẫn lớn đối với khách hàng, góp phần thúc đẩy doanh nghiệp phát triển.

Như vậy, văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên có vai trò quan trọng và cơ bản. Các vai trò này có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng của sản phẩm du lịch, hình ảnh của khách du lịch về doanh nghiệp và ngành du lịch quốc gia.

3. Các yếu tố cấu thành văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên

Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên được cấu thành bởi nhiều yếu tố khác nhau. Thông qua phương pháp phân tích nội dung, các yếu tố cấu thành văn hóa ứng xử có thể được phân chia như sau:

- Dáng vẻ bề ngoài của mỗi cá nhân thông qua **trang phục, các hành vi giao tiếp, tác phong, lời ăn tiếng nói**;

- Những phương tiện phục vụ cho giao tiếp như **ánh mắt, ngôn ngữ, cử chỉ điệu bộ, thái độ** trong giao tiếp;

- Yếu tố thể hiện về mặt chất của văn hóa ứng xử, chi phối văn hóa ứng xử như **kiến thức về tâm lý, tập quán** liên quan đến đối tượng giao tiếp là khách du lịch;

- Các **khả năng nội tại của bản thân hướng dẫn viên trong việc xử lý các tình huống** phát sinh trong quá trình tổ chức các chương trình du lịch;

- **Khả năng điều chỉnh các mối quan hệ** trong quá trình giao tiếp thuộc phạm vi công việc của hướng dẫn viên.

Những yếu tố này được định hình trong mỗi cá nhân hướng dẫn viên, được thể hiện trong những hoàn cảnh và thời điểm cụ thể và luôn mang những nét

riêng biệt. Trong bài viết này, các yếu tố cấu thành đơn lẻ ở trên được nhóm lại theo các biểu hiện nội tại có tính chất tương đồng và được sắp xếp thành 7 nhóm lớn được đề cập dưới đây.

- ***Nhóm yếu tố thuộc diện mạo***

Hầu hết các ngành nghề liên quan đến việc giao tiếp và quan hệ cá nhân, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch, mối quan hệ giữa người phục vụ và khách hàng giữ một vai trò hết sức quan trọng đối với hiệu quả công việc. Trong đó, hình thức, diện mạo của nhân viên phản ánh những tiêu chuẩn của doanh nghiệp trong cách nhìn nhận của khách hàng.

- ***Nhóm yếu tố thuộc hành vi, cử chỉ***

Hành vi là việc làm sẽ đánh giá về mặt phẩm chất của một người. Như vậy, thông qua mỗi hành vi của hướng dẫn viên, dù là nhỏ nhất, du khách có thể đánh giá hướng dẫn viên là người như thế nào. Và có thể khẳng định rằng, trong giao tiếp, mọi cử chỉ, thái độ, hành vi của hướng dẫn viên đều gây nên những cảm xúc đối với khách du lịch.

Điều bộ, cử chỉ là những cử động của cơ thể, khuôn mặt. Trong giao tiếp điều bộ, cử chỉ là những ngôn ngữ không lời có tác động bổ sung cho những phần mà lời nói không diễn tả được, hoặc độc lập diễn tả những luồng cảm nghĩ của chủ thể giao tiếp. Đôi khi, không cần diễn đạt bằng ngôn ngữ nói, cử chỉ điều bộ vẫn thể hiện được tình cảm của chủ thể giao tiếp và tạo cho người khác những tình cảm mang tính bền vững.

- ***Nhóm yếu tố thuộc ngôn ngữ***

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch cũng như trong quá trình giao tiếp với khách du lịch, mặc dù có sự hỗ trợ của các phương tiện kỹ thuật, ngôn ngữ nói vẫn được hướng dẫn viên sử dụng nhiều nhất. Ngôn ngữ sử dụng của hướng dẫn viên đóng một vai trò quan trọng. Nó thể hiện phong cách giao tiếp văn minh của người hướng dẫn trong giao tiếp, ứng xử với khách du lịch.

- ***Nhóm yếu tố thuộc thái độ***

Thái độ của nhân viên và thái độ của khách du lịch có thể tác động đến cách thức giao tiếp và cư xử với nhau. Thái độ trong giao tiếp, ứng xử của hướng dẫn viên với khách không chỉ thể hiện văn hóa ứng xử của bản thân họ mà còn thể hiện bản sắc văn hóa ứng xử của dân tộc, quốc gia với bạn bè quốc tế. Trong quá trình phục vụ khách, hướng dẫn viên dù trong hoàn cảnh nào cũng luôn có thái độ lịch sự, luôn nhiệt tâm, nhiệt tình sẵn sàng giúp đỡ, luôn cởi mở, đem tới sự vui vẻ, thoải mái sẽ làm cho khách hài lòng, họ cảm thấy được chào đón và được quý trọng.

- ***Nhóm yếu tố thuộc về sự am hiểu về phong tục, tập quán, các quy ước giao tiếp - ứng xử và đặc điểm tâm lý, sở thích của khách du lịch***

Tùy theo yêu cầu của đoàn khách, mỗi chương trình du lịch có thể kéo dài từ 1 ngày cho đến chương trình có độ dài đến một tháng. Trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên đồng hành với du khách trong một khoảng thời gian tương đối dài.

Để hiểu được khách du lịch, hướng dẫn viên phải am hiểu về phong tục, tập quán, tâm lý, thị hiếu, sở thích của các du khách mà mình phục vụ để ứng xử, giao tiếp cho phù hợp với từng đối tượng khách khác nhau.

- Nhóm yếu tố thuộc về ứng xử trong xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách du lịch

Trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, nhiều tình huống có thể xảy ra do những nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan. Các tình huống có những ảnh hưởng khác nhau tới quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Ngoài việc hướng dẫn viên cần phải biết những biện pháp xử lý tình huống nhằm đảm bảo cho chuyến du lịch của khách được thực hiện tốt và hạn chế thấp nhất hậu quả và tác động xấu từ tình huống đó, thì sự ứng xử của hướng dẫn viên trước những tình huống đó như thế nào cũng là một trong những tiêu chí đánh giá văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên. Ngoài sự thông minh, nhạy bén, linh hoạt thì hướng dẫn viên cần chú ý đến cách thức ứng xử của mình với du khách như thế nào trong tình huống đó để khách luôn cảm thấy được quan tâm và tôn trọng.

- Nhóm yếu tố thuộc khả năng điều chỉnh các mối quan hệ

Trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên có nhiều mối quan hệ với nhiều đối tượng khác nhau như: quan hệ với du khách trong đoàn, người điều hành, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch, nhân viên các cơ sở dịch

vụ du lịch, các cơ quan chức năng, chính quyền và cư dân địa phương trên các tuyến, điểm du lịch... Đó là những mối quan hệ cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch. Xây dựng và điều chỉnh tốt các mối quan hệ là một đòi hỏi nghề nghiệp của hướng dẫn viên nhằm đem lại hiệu quả cao trong hoạt động hướng dẫn du lịch cũng như trong việc tổ chức các chuyến du lịch cho khách.

4. Những yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên

- Nhận thức về nghề nghiệp

Nhận thức về nghề nghiệp là một yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch. Đặc biệt là những hướng dẫn viên mới vào nghề, họ còn thiếu kinh nghiệm, chưa biết rằng có những khó khăn và sự đào thải khắc nghiệt của nghề còn chờ phía trước.

Nếu hướng dẫn viên nhận thức rõ về nghề nghiệp của mình, nhận thức đúng đắn về vai trò của mình đối với quốc gia, đối với doanh nghiệp thì họ luôn có ý thức phục vụ khách một cách tốt nhất và luôn chú ý coi trọng văn hóa giao tiếp, văn hóa ứng xử trong quá trình hướng dẫn khách.

- Kinh nghiệm nghề nghiệp

Kinh nghiệm nghề nghiệp của hướng dẫn viên cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch. Học vấn, kiến thức, những điều được học trong sách vở rất quan trọng, nhưng kinh nghiệm sống, sự trải nghiệm và những điều học hỏi được từ thực tế nghề nghiệp

cũng quan trọng không kém. Thực tế cho thấy, kinh nghiệm nghề nghiệp của hướng dẫn viên cũng là một yếu tố có ảnh hưởng khá lớn tới văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với du khách trong quá trình hướng dẫn du lịch.

- Tính chất nghề nghiệp

Tính chất nghề nghiệp của hướng dẫn viên có những ảnh hưởng tới văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách. Đôi khi, do áp lực của công việc, hướng dẫn viên quá mệt mỏi trước những yêu cầu của khách, hoặc mệt mỏi vì những du khách quá khó tính dẫn đến việc hướng dẫn viên không thể ứng xử hài hòa với tất cả các thành viên của đoàn khách.

Là người đại diện cho doanh nghiệp, cho ngành, cho quốc gia, dân tộc, nghề nghiệp đòi hỏi hướng dẫn viên luôn phải tiếp xúc với khách hàng và phục vụ khách trong tư thế của người phục vụ nhiệt tình, chu đáo. Tính chất công việc yêu cầu hướng dẫn viên phải có sức chịu đựng cao về mặt tâm lý, có lòng kiên trì, phải biết kìm nén tình cảm, luôn phải giữ nụ cười thường trực và thái độ vui vẻ trước du khách.

- Môi trường sống và làm việc

Môi trường sống và làm việc của hướng dẫn viên ảnh hưởng rất rõ nét đến văn hóa ứng xử của họ đối với khách du lịch. Nếu hướng dẫn viên được sống và làm việc trong một môi trường tốt, có một gia đình hòa thuận, đồng nghiệp và lãnh đạo luôn ứng xử có văn hóa, biết quan tâm và chia sẻ với người khác thì sẽ có ảnh hưởng nhất định đến họ. Họ sẽ có sự điều chỉnh để thích ứng với văn hóa

doanh nghiệp, học hỏi tiếp thu văn hóa từ lối sống của gia đình, thích ứng với môi trường sống và làm việc, hình thành nên văn hóa ứng xử của họ. Từ đó có ảnh hưởng tới văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch.

- Đối tượng khách du lịch

Đây là một trong những yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến nội dung, chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch và văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch.

Khách du lịch bao gồm nhiều đối tượng khác nhau. Thông thường, đoàn khách có cùng dân tộc, cùng lứa tuổi, cùng nghề nghiệp thì tác động thuận lợi hơn tới hoạt động hướng dẫn du lịch và có ảnh hưởng nhất định đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với các du khách trong đoàn. Với cơ cấu này, khách du lịch thường có cùng tâm lý dân tộc, đặc trưng văn hóa và sở thích, thói quen. Hướng dẫn viên du lịch có thể dễ dàng tổ chức hoạt động hướng dẫn hiệu quả và dễ dàng nắm bắt được đặc điểm, tính cách cũng như tâm lý, thị hiếu, sở thích của đoàn khách, từ đó có cách thức giao tiếp, ứng xử cho phù hợp.

- Giới tính

Giới tính cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên đối với khách du lịch. Do đặc điểm khác nhau giữa nam giới và nữ giới nên có sự ảnh hưởng nhất định đến văn hóa ứng xử của họ. Tuy nhiên, sự khác biệt về giới tính cũng làm cho các nữ hướng dẫn viên gặp một số trở ngại, khó khăn. Đôi khi, cần phải có bản lĩnh

ngành nghiệp để xử lý tình huống trong giao tiếp, ứng xử với các nam du khách. Nam giới thường ứng xử mạnh mẽ, thiên về duy lý hơn duy tình. Vì vậy, trong những trường hợp gặp phải những du khách khó tính, họ thường thiếu kiên nhẫn, dễ trở nên bức dọc và khó chịu, khả năng kiềm chế của các nam hướng dẫn viên thường hạn chế hơn các nữ đồng nghiệp.

5. Thực trạng về nhận thức của các hướng dẫn viên về văn hóa ứng xử

Để hiểu rõ nhận thức của hướng dẫn viên về văn hóa ứng xử của bản thân đối với khách du lịch, điều tra xã hội học được tiến hành với đối tượng điều tra là các hướng dẫn viên, hướng dẫn viên tại điểm của 50 doanh nghiệp lữ hành và 5 điểm tham quan trên địa bàn thành phố Hà Nội thông qua bảng hỏi (phiếu điều tra) và phỏng vấn chuyên sâu các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm.

Trên cơ sở 7 nhóm nội dung cấu thành, văn hóa ứng xử được cụ thể hóa thành 8 biểu hiện của văn hóa ứng xử, cụ thể là: **diện mạo; hành vi, cử chỉ; ngôn ngữ sử dụng; thái độ; khả năng nắm bắt tâm lý, sở thích của du khách; sự am hiểu về phong tục tập quán và những quy ước giao tiếp ứng xử; sự ứng xử trong xử lý tình huống; khả năng điều chỉnh các mối quan hệ.** Phiếu điều tra được xây dựng căn cứ vào 8 biểu hiện này, đồng thời sử dụng phương pháp Likert [7] để đánh giá về nhận thức của hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm về vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn. Điểm đánh giá

theo thang điểm 5 (từ 1 đến 5, tương ứng với các mức độ: *Hoàn toàn không quan trọng, Không quan trọng, Bình thường, Quan trọng và Rất quan trọng*). Số lượng phiếu điều tra phát ra là 100 phiếu, thu về 100 phiếu, đạt tỉ lệ 100%. Thời gian điều tra được tiến hành vào tháng 12 năm 2009. Các số liệu được xử lý theo phần mềm SPSS (Statistic Package for Social Science), trên cơ sở xác định các giá trị trung bình và so sánh với giá trị cực đại là 5 điểm để đánh giá.

Qua kết quả tổng hợp, hầu hết các hướng dẫn viên tại điểm và hướng dẫn viên đều thống nhất cho rằng văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên bao gồm 8 biểu hiện như đã nêu trong bảng hỏi là: *diện mạo; hành vi, cử chỉ; ngôn ngữ sử dụng; thái độ; khả năng nắm bắt tâm lý, sở thích của du khách; sự am hiểu về phong tục tập quán và những quy ước giao tiếp ứng xử; sự ứng xử trong xử lý tình huống; khả năng điều chỉnh các mối quan hệ.*

Tuy nhiên trong 8 biểu hiện đó, biểu hiện diện mạo chưa được các hướng dẫn viên nhận thức một cách đúng mức. Trong số hướng dẫn viên tham gia vào quá trình khảo sát, có 80% số hướng dẫn viên được hỏi đồng ý văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên gồm 8 biểu hiện như đã đề cập ở trên, 20% còn lại thì không cho rằng diện mạo là một trong những biểu hiện của văn hóa ứng xử. Họ cho rằng diện mạo chỉ đơn thuần là hình thức bên ngoài biểu hiện qua trang phục của hướng dẫn viên.

Thực tế, khi xét đến yếu tố diện mạo, nội hàm bao gồm là sự phù hợp của trang phục, trang điểm phù hợp, vệ sinh cá nhân và hình dáng, sức khỏe. Một hướng dẫn viên có tôn trọng khách hay không cũng thể hiện qua cách họ phục sức, chuẩn bị một dáng vẻ phù hợp để chào đón và phục vụ khách. Khi được giải thích về các tiêu chí đó thì các hướng dẫn viên đều đồng ý xếp diện mạo là một trong những biểu hiện của văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên. Qua đó cho thấy, 20% hướng dẫn viên vẫn chưa nhận thức đúng đắn về biểu hiện này.

Đánh giá về vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn, thang điểm đánh giá được chia làm 5 mức độ như đã nêu trên. Xét theo từng khía cạnh như độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp..., kết quả cho thấy nhận thức của các hướng dẫn viên về vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn có những đặc điểm như sau:

- Xét theo tiêu chí độ tuổi

Đối với các hướng dẫn viên thuộc nhóm độ tuổi từ 20 - 30 đến nhóm độ tuổi 41- 50 trong phạm vi điều tra, đánh giá tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn thì mức đánh giá thấp nhất là văn hóa ứng xử có vai trò quan trọng trong hoạt động hướng dẫn và cao nhất là rất quan trọng, không có ý kiến nào đánh giá ở mức độ hoàn toàn không quan trọng và bình thường. Các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm thuộc nhóm độ tuổi 31 - 40 và 41 - 50 đánh giá tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn cao

hơn so với nhóm độ tuổi 20 - 30. Cụ thể: Các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm thuộc nhóm độ tuổi 31 - 40 đánh giá tầm quan trọng ở mức 3,95/5 và 4,00/5 điểm là sự đánh giá của các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm thuộc nhóm độ tuổi 41 - 50. Các hướng dẫn viên thuộc nhóm độ tuổi 20 - 30 ở mức độ 3,78/5 điểm. Điều này có thể lý giải vì các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm thuộc nhóm độ tuổi trẻ nhất, ngoài sự non kém về tuổi đời, tuổi nghề và sự trải nghiệm nghề nghiệp của họ cũng không chín chắn bằng các lứa tuổi cao hơn.

- Xét theo các tiêu chí khác như giới tính, trình độ học vấn, kinh nghiệm nghề nghiệp của hướng dẫn viên

Kết quả điều tra cho thấy, 100% các hướng dẫn viên tham gia vào quá trình khảo sát đều không đánh giá văn hóa ứng xử không quan trọng hoặc bình thường trong hoạt động hướng dẫn du lịch, 42% hướng dẫn viên đánh giá văn hóa ứng xử chiếm vai trò quan trọng và 58% đánh giá văn hóa ứng xử có vai trò rất quan trọng trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

Tuy nhiên, các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm có trình độ học vấn cao hơn và kinh nghiệm nghề nghiệp lâu năm có sự đánh giá về tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn cao hơn. Cụ thể: Các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm có trình độ sau đại học đánh giá tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn là 4,00/5 điểm và trình độ đại học là 3,90/5 điểm, trong khi các

hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm có trình độ cao đẳng đánh giá ở mức 3,80/5 điểm và trình độ trung cấp là 3,66/5 điểm.

Tương tự như vậy, các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm có kinh nghiệm nghề nghiệp từ 10 năm trở lên đánh giá tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn là 4,00/5 điểm và từ 6 - 10 năm là 3,94/5 điểm. Các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm có kinh nghiệm nghề nghiệp ít hơn, từ 1 - 5 năm chỉ đánh giá ở mức 3,76/5 điểm.

Đánh giá giữa các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm là nam giới so với các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm là nữ giới cũng có sự khác biệt nhưng không nhiều. Các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm là nữ giới đánh giá tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn ở mức 3,90/5 điểm. Các hướng dẫn viên và hướng dẫn viên tại điểm là nam giới đánh giá ở mức 3,86/5 điểm.

Như vậy có thể khẳng định rằng, các hướng dẫn viên và các hướng dẫn viên tại điểm trên địa bàn Hà Nội đều nhận thức được vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn du lịch có một tầm quan trọng nhất định trong nghề nghiệp của họ. Tuy vậy, kết quả cho thấy, vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn vẫn chưa được đánh giá cao một cách tuyệt đối.

6. Kết luận

Trên cơ sở một số quan điểm của các nhà nghiên cứu về văn hóa ứng xử, đồng thời qua thực tế xem xét nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch và thực tế điều tra xã hội học, chúng ta có thể khẳng định rằng văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên du lịch có vai trò quan trọng trong hoạt động hướng dẫn, thể hiện ở việc tạo ra sự hấp dẫn cho sản phẩm du lịch, tạo ra hình ảnh đẹp cho doanh nghiệp, đất nước và con người Việt Nam.

Văn hóa ứng xử của hướng dẫn viên du lịch có thể chia thành 7 nhóm lớn được kết hợp lại từ nhiều yếu tố đơn lẻ. Các yếu tố này thể hiện được những mặt cơ bản và rất cần thiết, ảnh hưởng đến chất lượng công việc của hướng dẫn viên và ảnh hưởng đến cảm nhận và sự thỏa mãn của khách du lịch. Thực tế cho thấy, hướng dẫn viên, hướng dẫn viên tại điểm đều có nhận thức về vai trò của văn hóa ứng xử, tuy vậy chưa thực sự đề cao vai trò của văn hóa ứng xử trong quá trình hướng dẫn của mình.

Văn hóa ứng xử nói chung chịu ảnh hưởng của rất nhiều yếu tố thuộc cá nhân người hướng dẫn viên cũng như những yếu tố thuộc môi trường và đòi hỏi bản thân hướng dẫn viên cũng như các doanh nghiệp và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch quan tâm.

Như vậy, việc xác định cụ thể về các yếu tố cấu thành văn hóa ứng xử, định hình và bồi dưỡng nâng cao nhận thức về vai trò của văn hóa ứng xử trong hoạt động hướng dẫn với mục đích thỏa mãn nhu cầu của khách, nâng cao hình

ảnh của đất nước con người Việt Nam là vấn đề quan trọng, đòi hỏi các doanh nghiệp du lịch, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần có chủ trương, chính sách phù hợp để duy trì, nâng cao văn hóa ứng xử của đội ngũ hướng dẫn viên.

¹ Phương pháp phân tích nội dung được Berelson B., là nhà nghiên cứu người Anh đã đề xuất và sử dụng để phân tích nội dung các vấn đề liên quan đến các lĩnh vực văn hóa, xã hội, kinh tế... từ năm 1948. Hiện nay phương pháp này vẫn được sử dụng nhiều trong hoạt động nghiên cứu khoa học liên quan.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Viết Chức (2001), *Văn hóa ứng xử của người Hà Nội với môi trường thiên nhiên*, Nxb Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
2. Lê Như Hoa (2000), *Văn hóa ứng xử của các dân tộc Việt Nam*, Nxb Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
3. Đoàn Hương Lan (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
4. *Tìm hiểu Luật du lịch Việt Nam*, Nxb Lao động - Xã hội 2006.
5. Nguyễn Thanh Tuấn (2008), *Văn hóa ứng xử Việt Nam hiện nay*, Nxb Từ điển Bách khoa và Viện Văn hóa, Hà Nội
6. Berelson B. (1948), *Content Analysis*, Ford Foundation, Inagaba Michio, Kanekei Akiraka, Translated.
7. Likert Rensis (1967), *The Method of Constructing and Attitude Scale*, Martin Fishbein Ed, *Readings in Attitude Theory and Measurement*, John Wiley & Sons.