

**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC – THỰC PHẨM**

---

**GIÁO TRÌNH**

**MÔ ĐUN: HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM**

**NGÀNH/NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH  
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG, TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 657/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 23 tháng 07 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm)*

**Đà Nẵng, năm 2019**

## LỜI GIỚI THIỆU

Hướng dẫn tại điểm 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”.

Vai trò cơ bản trong quá trình hướng dẫn tại điểm là hoạt động cung cấp thông tin. 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. Trách nhiệm của người hướng dẫn du lịch là sau khi kết thúc chuyến du lịch, du khách đi và sống, thường thức tìm hiểu một đất nước có nền văn hoá lâu đời, đồng thời cũng nắm bắt được tình hình văn hoá, chính trị, kinh tế, giáo dục... qua những lời thuyết minh của một người hướng dẫn có trình độ, có kiến thức và khả năng nghề nghiệp hoàn hảo.

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 điều kiện nắm bắt thị hiếu, những khen chê từ phía khách, tạo được nhiều mối quan hệ với các nguồn khách khác nhau để từ đó lôi cuốn khách mua các chương trình của doanh nghiệp, hay luôn có nhu cầu mua dịch vụ hướng dẫn của doanh nghiệp giúp cho việc tăng thêm uy tín của doanh nghiệp, mở rộng được thị trường khách và môi giới, kích thích nhu cầu tiêu dùng của du khách, bán thêm sản phẩm của các loại dịch vụ du lịch khác của doanh nghiệp. 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, v.v... của khách để có những điều chỉnh đáp ứng tốt hơn khách hàng và do đó các dịch vụ sẽ phát triển hơn, doanh thu sẽ cao hơn.

Để hành nghề, Hướng dẫn viên phải hiểu biết về các tuyến điểm, định hướng được lộ trình và có kiến thức về các điểm tham quan trên lộ trình đó. Đồng thời, Hướng dẫn viên phải có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

Nhằm mục đích cung cấp cho sinh viên nghề Hướng dẫn du lịch những kiến thức cơ bản về hướng dẫn tại điểm và các kỹ năng hành nghề. Đồng thời, với mong muốn xây dựng tài liệu chính thống phục vụ cho việc giảng dạy và học tập, nghiên cứu của sinh viên, tác giả đã biên soạn cuốn giáo trình “**Hướng dẫn tại điểm**”.

Cuốn giáo trình là sản phẩm lao động khoa học, nghiêm túc của tập thể nhóm tác giả. Trong quá trình biên soạn, các tác giả đã nghiên cứu, tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau. Có sự tinh lọc, lựa chọn cho phù hợp với chương trình đào tạo của trường. Giáo trình được sử dụng làm tài liệu chính thức của trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm trong việc giảng dạy mô đun Hướng dẫn tại điểm, trình độ Cao đẳng và Trung cấp.

***Giáo trình Hướng dẫn tại điểm gồm 6 bài:***

- Bài 1. Khái quát về điểm du lịch
- Bài 2. Tổng quan về thuyết minh viên du lịch
- Bài 3. Xây dựng bài thuyết minh du lịch khi hướng dẫn tại điểm
- Bài 4. Các kỹ năng cần thiết trong quá trình hướng dẫn tại điểm
- Bài 5. Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn tại điểm
- Bài 6. Thực hiện kỹ năng thuyết minh khi hướng dẫn tại điểm

Do khuôn khổ cuốn sách và kiến thức của người viết có hạn mà thực tiễn hoạt động Hướng dẫn tại điểm lại rất phong phú, đa dạng nên không tránh khỏi thiếu sót, hạn chế. Tác giả rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp để có điều kiện nâng cao hơn nội dung cuốn giáo trình này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tác giả của những công trình đã viết về môn học này hoặc có liên quan đến môn học này giúp chúng tôi có những kiến thức nền tảng khi biên soạn. Tác giả cũng chân thành cảm ơn khoa Kinh tế và các đồng nghiệp đã giúp đỡ, động viên khi chúng tôi biên soạn giáo trình này.

Thành viên biên soạn:  
Huỳnh Thị Kim Ngân

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU .....	1
<b>BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ ĐIỂM DU LỊCH.....</b>	<b>6</b>
1. Khung giá trị của điểm du lịch .....	6
2. Giá trị của một điểm du lịch cụ thể .....	6
2.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên .....	6
2.2 Tài nguyên du lịch nhân văn .....	7
3. Những kiến thức về điểm du lịch mà thuyết minh viên cần phải có .....	8
3.1. Các di sản văn hóa thế giới .....	8
3.2. Di tích lịch sử - văn hóa .....	8
3.3. Lễ hội.....	8
3.4. Làng nghề thủ công truyền thống.....	9
4. Thực hành về giá trị của điểm du lịch thông qua bài thuyết minh.....	10
<b>BÀI 2. TỔNG QUAN VỀ THUYẾT MINH VIÊN DU LỊCH.....</b>	<b>11</b>
1. Một số khái niệm cơ bản .....	11
1.1 Hướng dẫn du lịch .....	11
1.2 Thuyết minh du lịch .....	11
2. Thuyết minh viên du lịch .....	11
3. Vai trò của thuyết minh viên trong hoạt động hướng dẫn du lịch .....	11
4. Yêu cầu kiến thức đối với thuyết minh viên .....	12
5. Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch.....	14
5.1. Các yếu tố khách quan .....	14
5.2. Các yếu tố chủ quan .....	17
6. Các hình thức thuyết minh .....	19
6.1 Thuyết minh trên phương tiện vận chuyển .....	19
6.2 Thuyết minh trên mặt đất .....	19
6.3 Thuyết minh khi đi bộ .....	20
<b>BÀI 3. XÂY DỰNG BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH KHI HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM .....</b>	<b>21</b>
1. Yêu cầu đối với một bài thuyết minh .....	21
2. Nguyên tắc khi xây dựng một bài thuyết minh.....	21
2.1 Dựa vào loại hình tham quan .....	21
2.2 Dựa vào đối tượng tham quan.....	21
3. Cấu trúc một bài thuyết minh.....	22
4. Những tiêu chí đánh giá sự thành công đối với một bài thuyết minh.....	22

<b>BÀI 4. CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG QUÁ TRÌNH HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM .....</b>	<b>24</b>
1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với du khách .....	24
2. Kỹ năng quản lý đoàn.....	24
3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ .....	27
4. Kỹ năng thuyết minh du lịch .....	31
<b>BÀI 5. QUY TRÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM ..</b>	
1. Chuẩn bị trước khi đón đoàn.....	33
1.1. Các yếu tố khách quan .....	33
1.2. Các yếu tố chủ quan .....	37
2. Đón đoàn .....	38
3. Thực hiện chương trình.....	38
4. Tiễn đoàn, kết thúc chương trình .....	41
<b>BÀI 6. THỰC HIỆN KỸ NĂNG THUYẾT MINH KHI HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM .....</b>	<b>42</b>
1. Kỹ năng thuyết minh du lịch trong bảo tàng.....	42
2. Kỹ năng thuyết minh du lịch tại các di tích lịch sử cách mạng .....	43
3. Các di tích kiến trúc nghệ thuật đặc biệt.....	44
4. Làng nghề thủ công truyền thống.....	44
5. Các khu di sản .....	45
<b>HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG .....</b>	<b>50</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>51</b>

# BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ ĐIỂM DU LỊCH

## **Giới thiệu:**

Nội dung bài học cung cấp cái nhìn tổng quan về điểm du lịch: khung giá trị của điểm du lịch; giá trị của điểm du lịch thông qua bài thuyết minh và những kiến thức về điểm du lịch.

## **Mục tiêu:**

- Trình bày được khung giá trị của điểm du lịch;
- Mô tả được những kiến thức về điểm du lịch mà thuyết minh viên cần phải có;
- Phân tích được giá trị của điểm du lịch thông qua bài thuyết minh.

## **A. NỘI DUNG:**

### **1. Khung giá trị của điểm du lịch**

Khung giá trị của điểm du lịch được hiểu là hệ thống những thông tin về điểm du lịch mà thuyết minh viên du lịch cần phải biết trước khi tiến hành công tác thuyết minh. Khung giá trị của điểm du lịch bao gồm các nội dung sau:

Tên gọi chính thức, tên gọi thông thường của điểm du lịch.

Giá trị lịch sử, văn hóa, xã hội và kinh tế của điểm du lịch.

Quy mô: cấp địa phương, cấp vùng, cấp quốc gia hay quốc tế.

Loại tài nguyên trên điểm: tài nguyên tự nhiên, tài nguyên nhân văn hay tài nguyên hỗn hợp.

Các dịch vụ, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch tại điểm du lịch.

Khả năng liên kết của điểm trong vùng và trên tuyến.

### **2. Giá trị của một điểm du lịch cụ thể**

#### **2.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên**

##### *a. Vị trí địa lý và Địa hình*

Vị trí địa lý của điểm du lịch cụ thể tạo ra những thuận lợi, giá trị về kinh tế - xã hội. Địa hình là thành phần chủ yếu của tự nhiên, bao gồm: đất, nước, đồi, núi, sông, biển, thảm thực vật, đặc điểm thời tiết ... và các công trình nhân tạo, tạo nên phong cảnh để du khách thưởng ngoạn. Thuyết minh viên du lịch cần khai thác các khía cạnh về phong cảnh đẹp dựa trên những yếu tố chủ yếu sau đây:

Dạng địa hình chứa nước (như sông, suối, thác, hồ, đầm, phá, biển)

Sự tương phản địa hình lớn (đồi, núi, cao nguyên, trung du, đồng bằng ...)

Sự đa dạng về địa hình trong không gian hẹp.

Tuy nhiên, một số điểm du lịch không hội tụ các đặc điểm nêu trên nhưng

lại có giá trị đối với hoạt động du lịch. Đó là kiểu địa hình Karst và các kiểu địa hình ven bờ các bồn chứa nước lớn (biển, sông, hồ). Việc giải thích được cho du khách biết quá trình hình thành các kiểu địa hình đặc biệt cũng như các loại địa hình tiêu biểu sẽ là nét hấp dẫn riêng của những điểm du lịch thuộc loại này.

#### *b. Khí hậu*

Khí hậu là thành phần quan trọng của môi trường tự nhiên. Một số điểm du lịch đã dựa vào yếu tố khí hậu để khai thác các hoạt động du lịch. Do vậy, tại các điểm này, thuyết minh viên du lịch cần có thông tin về nhiệt độ, độ ẩm không khí, lượng mưa, sức gió, ánh nắng mặt trời, các hiện tượng thời tiết đặc biệt. Những thông tin này giúp cho du khách hiểu biết sâu sắc hơn về giá trị tự nhiên của điểm du lịch.

#### *c. Tài nguyên nước*

Tài nguyên nước bao gồm nước trên lục địa và nước biển, đại dương.

Nước trên lục địa có nước mặt (sông, hồ các loại) và nước dưới đất (nước ngầm).

Nhiều loại hình du lịch được triển khai dựa trên đặc điểm của nguồn nước.

Ví dụ:

Hệ thống bờ biển và nước ven bờ: thuyết minh viên du lịch cần hiểu rõ tần suất và tính chất của sóng, độ sạch của nước, tốc độ dòng chảy ven biển, nhiệt độ nước,... và các loại hình du lịch phù hợp với từng điểm du lịch để cung cấp thông tin cho du khách. Ví dụ: dòng chảy ven bờ có tốc độ nhỏ, nước trong và sóng vừa phải phù hợp với tắm biển; sóng lớn phù hợp với lướt sóng; nước trong và có nhiều động thực vật đẹp phù hợp với hoạt động lặn biển.

*d. Nước khoáng:* một trong những công dụng quan trọng nhất của nước khoáng là chữa bệnh. Để thấy được giá trị của nước khoáng trong việc phát triển loại hình du lịch chữa bệnh, các thuyết minh viên du lịch tại điểm cần hiểu rõ tác dụng sinh lý đối với con người của từng loại nước khoáng thông qua một số thành phần vật chất đặc biệt (các nguyên tố hóa học, khí, các nguyên tố phóng xạ,...) hoặc một số tính chất vật lý (nhiệt độ cao, độ pH,...).

#### *e. Sinh vật*

Ngày nay, việc tham quan trong thế giới động - thực vật sống động, hài hòa trong thiên nhiên đang có sức hấp dẫn rất lớn đối với du khách. Các thuyết minh tại điểm cần có kiến thức về loại tài nguyên này như sau:

Thảm thực vật độc đáo và điển hình

Các loài đặc trưng cho khu vực, loài đặc hữu, loài quý hiếm đối với thế giới

và trong nước.

Những loài động vật (thú, chim, bò sát, côn trùng, cá,...) điển hình của vùng.

Những loại có thể khai thác dưới dạng đặc sản phục vụ nhu cầu khách du lịch.

Nơi có thể đi lại quan sát, chụp ảnh.

Các quy định của cơ quan quản lý.

## **2.2 Tài nguyên du lịch nhân văn**

Các di sản văn hóa thế giới và di tích lịch sử - văn hóa

Các di sản văn hóa thế giới và di tích lịch sử - văn hóa là một trong những tài nguyên du lịch nhân văn quan trọng nhất. Đây là nguồn lực để phát triển và mở rộng hoạt động du lịch. Loại tài nguyên này gắn liền với môi trường xung quanh, thể hiện sự sinh động của quá khứ và làm cho cuộc sống thêm đa dạng, phong phú. Qua các thời đại, di sản văn hóa thế giới và di tích lịch sử văn hóa đã minh chứng những sáng tạo to lớn về văn hóa, tôn giáo và xã hội của loài người. Do vậy, việc cung cấp thông tin đầy đủ, chi tiết và chính xác sẽ giúp cho du khách mở rộng kiến thức, đồng thời tạo cơ hội cho họ góp phần bảo vệ, khôi phục và tôn tạo các giá trị vô giá đó.

## **3. Những kiến thức về điểm du lịch mà thuyết minh viên cần phải có**

### **3.1. Các di sản văn hóa thế giới**

Khi thuyết minh về các di sản thế giới, thuyết minh viên du lịch cần làm rõ giá trị của di sản thông qua 6 tiêu chuẩn sau:

Là tác phẩm nghệ thuật độc nhất vô nhị, tác phẩm hàng đầu của tài năng con người.

Có ảnh hưởng quan trọng đến sự phát triển của nghệ thuật kiến trúc, nghệ thuật cấu tạo không gian trong một thời gian nhất định, trong một khung cảnh văn hóa nhất định.

Chúng cứ xác thực cho một nền văn minh đã biến mất.

Cung cấp ví dụ hùng hồn cho một thể loại xây dựng hoặc kiến trúc phản ánh một giai đoạn lịch sử có ý nghĩa.

Cung cấp các thông tin về một dạng nhà ở truyền thống nói lên được một nền văn hóa đang có nguy cơ bị hủy hoại trước những biến động không cưỡng lại được.

Có mối quan hệ trực tiếp với những sự kiện, tín ngưỡng đáp ứng được những tiêu chuẩn xác thực về ý tưởng sáng tạo, về vật liệu, về cách tạo lập cũng

như về vị trí.

### **3.2. Di tích lịch sử - văn hóa**

Những thông tin về di tích lịch sử - văn hóa sẽ tạo nên sức lôi cuốn du khách. Có thể nói các giá trị của các khu di tích lịch sử - văn hóa là những thông tin cốt lõi mà thuyết minh viên du lịch cần nắm bắt đầu tiên. Song cần lưu ý tính logic theo tiến trình lịch sử: giá trị nguyên bản của loại hình này trong quá khứ, những gì du khách nhìn thấy hiện tại và những dự án khôi phục trong tương lai, ý nghĩa lịch sử, những minh chứng còn lại, khả năng tái hiện trong lời thuyết minh của thuyết minh viên du lịch.

### **3.3. Lễ hội**

Các lễ hội đã tạo nên một môi trường mới, huyền diệu, giúp người tham dự có điều kiện tiếp xúc với những bí ẩn vừa mơ, vừa thực. Lễ hội trở thành dịp cho con người hành hương về với cội rễ, bản thể. Trong kho báu di sản của quá khứ để lại cho ngày hôm nay, các lễ hội dân tộc lành mạnh không bị mất đi; trái lại, lễ hội ngày càng được nhân rộng, phát triển cả về hình thức và nội dung. Khi tìm hiểu về lễ hội, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý những thông tin cơ bản sau:

Thời gian của lễ hội: Thời gian khai hội, thời gian kết thúc lễ hội, lý do lựa chọn thời gian diễn ra lễ hội, ...

Quy mô của lễ hội: Các lễ hội có quy mô lớn, nhỏ khác nhau. Có lễ hội có quy mô quốc tế nhưng cũng có những lễ hội chỉ bó gọn trong một địa phương nhỏ hẹp.

Địa điểm diễn ra lễ hội: Ở đâu và ý nghĩa của địa điểm tổ chức lễ hội.

Nội dung của lễ hội: Các nghi lễ trong phần lễ và các hoạt động tiêu biểu, đặc trưng trong phần hội.

Các đối tượng du lịch gắn với dân tộc học

Mỗi một dân tộc có những điều kiện sinh sống, đặc điểm văn hóa, phong tục tập quán, hoạt động sản xuất mang sắc thái riêng trên địa bàn cư trú nhất định. Những đặc thù của từng dân tộc, từng vùng miền có sức hấp dẫn riêng đối với du khách.

Các đối tượng du lịch gắn với dân tộc học có giá trị với du lịch là các tập tục lạ về cư trú, về tổ chức xã hội, về thói quen ăn uống, sinh hoạt, về kiến trúc cổ, các nét truyền thống trong quy hoạch cư trú và xây dựng, trang phục dân tộc, ngôn ngữ, ...

Để bài thuyết minh hấp dẫn du khách, các thuyết minh viên cần nắm được các thông tin đầy đủ, đặc sắc và hiểu biết chính xác về các đặc điểm gắn với dân

tộc học của địa phương, nơi khách cư trú để so sánh và chỉ ra sự khác biệt của điểm tham quan. Điều này giúp cho du khách nhận biết những giá trị độc đáo của điểm du lịch.

### **3.4. Làng nghề thủ công truyền thống**

Làng nghề truyền thống là làng có nghề cổ truyền được hình thành từ lâu đời, tồn tại và phát triển đến ngày nay. Các sản phẩm của làng nghề truyền thống là sự kết tinh, giao thoa và phát triển các giá trị văn hóa, văn minh lâu đời của mỗi dân tộc. Những sản phẩm này luôn mang cả dấu ấn về tâm hồn, bản sắc dân tộc, dấu ấn về mỗi làng quê và hình ảnh đất nước.

Do vậy, thuyết minh viên du lịch không chỉ đơn giản là nắm vững các thông tin mà cần phải thẩm nhận được các giá trị ẩn chứa bên trong của mỗi làng, mỗi nghề truyền thống. Bằng sự hiểu biết đó kết hợp với khả năng truyền

đạt của mình, thuyết minh viên mới có thể làm nổi bật cả giá trị phi vật thể (kỹ năng làm nghề, cảm nhận văn hóa nghệ thuật,...) và giá trị vật thể (hàng lưu niệm) khi tác nghiệp.

Các đối tượng văn hóa, thể thao và hoạt động nhận thức khác

Loại tài nguyên này bao gồm các viện khoa học và các trường đại học, các thư viện nổi tiếng, các bảo tàng, các thành phố diễn ra triển lãm nghệ thuật, các trung tâm thường xuyên tổ chức liên hoan âm nhạc, sân khấu, điện ảnh, các cuộc thi đấu thể thao, các cuộc thi hoa hậu,... Để có những thông tin này, thuyết minh viên du lịch cần cập nhật thông tin theo từng sự kiện. Đồng thời, thuyết minh viên du lịch cần dựa trên nhu cầu cung cấp thông tin của từng đối tượng du khách để có hướng thuyết minh cho phù hợp.

## **4. Thực hành về giá trị của điểm du lịch thông qua bài thuyết minh**

Du khách khi đến tham quan điểm du lịch, họ không chỉ cảm nhận về điểm đến thông qua những gì có thể nhìn thấy mà còn thông qua những lời thuyết minh, hướng dẫn của thuyết minh viên du lịch. Các giá trị của điểm đến có thể được cán bộ thuyết minh đề cập dưới nhiều góc độ khác nhau để giúp cho du khách hiểu được những nét đặc trưng riêng biệt của khu vực tham quan một cách đầy đủ và sinh động nhất.

## **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Trình bày khung giá trị của điểm du lịch?

**Câu 2.** Hãy phân tích giá trị của điểm du lịch thông qua bài thuyết minh?

**Câu 3.** Mô tả được những kiến thức về điểm du lịch mà thuyết minh viên cần phải có?

### **C. GHI NHỚ**

Điểm du lịch ra đời gắn liền với sự ra đời của hoạt động lữ hành. Nó có vai trò thúc đẩy ngành du lịch phát triển. Thông qua các hướng dẫn viên các kiến thức của điểm du lịch sẽ được trình bày, mô tả và tái hiện sinh động để giúp du khách hiểu hơn về lịch sử, văn hóa, đặc điểm,... đặc trưng của các điểm du lịch.

## **BÀI 2. TỔNG QUAN VỀ THUYẾT MINH VIÊN DU LỊCH**

### **Giới thiệu:**

Nội dung bài học cung cấp cái nhìn tổng quan về thuyết minh viên khi thực hiện hướng dẫn du lịch: phân loại thuyết minh viên du lịch; trách nhiệm và vai trò của thuyết minh viên du lịch. Đồng thời, phân tích những đặc điểm của nghề hướng dẫn viên cũng như các yêu cầu cơ bản để trở thành một thuyết minh viên du lịch thành công trong tương lai.

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được khái niệm thuyết minh du lịch, thuyết minh viên du lịch, điều kiện để trở thành thuyết minh viên du lịch ở Việt Nam;
- Mô tả được vai trò của thuyết minh viên trong hoạt động hướng dẫn tại điểm;
- Nêu được các yêu cầu kiến thức đối với thuyết minh viên;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch.

### **A. NỘI DUNG:**

#### **1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN**

##### **1.1 Hướng dẫn du lịch**

Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, thông qua các hướng dẫn viên 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 được thỏa thuận và giúp đỡ khách giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chuyến du lịch.”

##### **1.2 Thuyết minh du lịch**

Thuyết minh du lịch là sự diễn đạt thông qua ngôn ngữ bằng lời nói và ngôn ngữ không bằng lời nói của hướng dẫn viên du lịch và thuyết minh viên du lịch về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch và những gì liên quan tới các đối tượng tham quan trong chương trình du lịch của đoàn khách tại một điểm du lịch nhất định.

#### **2. THUYẾT MINH VIÊN DU LỊCH**

Thuyết minh viên là người đại diện cho điểm đến đón tiếp và thực hiện hướng dẫn du lịch tại điểm cho du khách theo chương trình du lịch.

Hiệu quả của hoạt động thuyết minh du lịch phụ thuộc chủ yếu vào khả năng thực hiện công việc của thuyết minh viên du lịch. Điều này cho thấy vai trò đặc biệt quan trọng của thuyết minh viên du lịch.

#### **3. VAI TRÒ CỦA THUYẾT MINH VIÊN TRONG HOẠT ĐỘNG**

## HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Nhìn một cách tổng thể, vai trò của thuyết minh viên du lịch có thể được khái quát trên những bình diện sau:

- *Thuyết minh viên du lịch với vai trò là người chủ nhà*

Thuyết minh viên du lịch không chỉ đơn thuần là người diễn giải, cung cấp thông tin cho du khách. Họ còn là người đại diện cho điểm đến để đón tiếp du khách. Thái độ đón tiếp nhiệt tình, ân cần, chu đáo, mến khách và sự thông thạo về điểm du lịch của thuyết minh viên sẽ truyền cảm hứng và tạo lòng tin với du khách, giúp họ có những trải nghiệm đáng nhớ tại điểm đến.

- *Thuyết minh viên du lịch với vai trò là người phiên dịch và diễn giải*

Hơn ai hết, thuyết minh viên du lịch cũng là một phiên dịch viên cho các đoàn khách. Việc phiên dịch và diễn giải ở đây cần được hiểu theo hai nghĩa: thứ nhất, đó là việc thông qua những hiện vật, mô hình ..., thuyết minh viên du lịch làm “sống lại”, tái hiện lại những sự kiện, những ý nghĩa lịch sử, văn hóa, chính trị, những sự kiện quan trọng... giúp cho du khách hứng thú và dễ dàng nhận thấy các giá trị hữu hình và vô hình của điểm du lịch. Mặt khác, khi thuyết minh cho du khách quốc tế, thuyết minh viên du lịch phải sử dụng ngoại ngữ. Việc diễn đạt bằng tiếng nước ngoài cũng là một thách thức đối với thuyết minh viên du lịch. Vì vậy, khi thuyết minh, thuyết minh viên cần đặt mình vào vị trí của du khách để có được những thông tin và cách phiên dịch và diễn giải phù hợp hơn.

- *Thuyết minh viên du lịch có vai trò như một người bạn*

Ngoài nhu cầu tìm hiểu về văn hóa, lịch sử, con người ... tại điểm du lịch, du khách cũng muốn gặp gỡ, kết bạn với dân cư địa phương. Đây là một mong muốn không dễ thực hiện bởi sự khác biệt văn hóa, bất đồng ngôn ngữ và hạn chế về thời gian. Vì vậy, người dân địa phương mà du khách có thể kết bạn dễ dàng nhất chính là thuyết minh viên du lịch. Như vậy, theo một cách tự nhiên, du khách mong muốn được hiểu về thuyết minh viên du lịch và làm bạn với thuyết minh viên du lịch. Do vậy, thuyết minh viên du lịch phải là người thân thiện, luôn sẵn lòng làm bạn với du khách, chia sẻ với họ về cuộc sống và bản thân; ngược lại cũng nên bày tỏ sự quan tâm đối với du khách bằng những câu hỏi về đất nước, con người, sở thích... của họ. Đồng thời, thuyết minh viên du lịch cũng có thể là một nhà tư vấn địa phương khi khách tới với khu vực của mình. Tuy nhiên, thuyết minh viên nên cẩn trọng và lưu tâm đến những điều kiêng kỵ trong văn hóa của khách để tránh được những sự hiểu lầm đáng tiếc.

Để hoàn thành tốt các vai trò đã đề cập ở trên khi tác nghiệp, thuyết minh viên

du lịch cần phải có kiến thức, kỹ năng và hành vi nghề phù hợp.

#### **4. YÊU CẦU KIẾN THỨC ĐỐI VỚI THUYẾT MINH VIÊN**

Công việc của thuyết minh viên du lịch cũng có những phân tương tự như hướng dẫn viên du lịch. Vì vậy, thuyết minh viên cũng phải có kiến thức về điểm du lịch và địa phương giống hướng dẫn viên nhưng thuyết minh viên, ở một chừng mực nhất định, đòi hỏi phải có kiến thức chuyên sâu hơn về điểm du lịch và địa phương.

- *Nhóm kiến thức cơ bản*

Thuyết minh viên du lịch phải là người có kiến thức về các lĩnh vực khác nhau như: lịch sử, địa lý, văn hóa cũng như kinh tế, chính trị, ngoại giao, tình hình trong nước và quốc tế... để đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học hỏi của du khách. Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cần nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, nắm vững các kiến thức pháp luật: các qui chế, luật lệ, pháp lệnh có liên quan đến công việc để thực hiện tốt công tác hướng dẫn theo đúng các qui định, thông lệ của luật pháp đặc biệt là những quy định, chính sách đang được áp dụng tại khu, tuyến, điểm du lịch nơi mình đang tác nghiệp.

- *Nhóm kiến thức chuyên môn*

Thuyết minh viên du lịch cần được trang bị kiến thức chung về ngành du lịch, và các kiến thức chuyên môn nghiệp vụ hướng dẫn. Bên cạnh đó, thuyết minh viên cần nắm vững những kiến thức cơ bản về tâm lý du khách, đặc điểm của các nền văn hóa và qui tắc giao tiếp quốc tế cơ bản... Nhóm kiến thức chuyên môn này giúp cho thuyết minh viên du lịch tự tin và chuyên nghiệp khi tác nghiệp.

- *Kiến thức về sử dụng ngôn ngữ*

Thuyết minh viên du lịch trước tiên phải thông thạo tiếng mẹ đẻ và có khả năng sử dụng ngôn từ linh hoạt theo hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp. Ngoài ra, làm việc với các đoàn khách quốc tế đòi hỏi thuyết minh viên du lịch phải sử dụng thành thạo ít nhất một ngôn ngữ đoàn khách sử dụng, vận dụng được tất cả các kỹ thuật thực hành tiếng (nghe, nói, đọc, viết) cho phù hợp với văn hoá của ngoại ngữ đó.

- *Kiến thức y tế*

Kiến thức y tế bao gồm kiến thức nhận biết các triệu chứng của một số bệnh phổ biến, kiến thức về sơ cứu, cấp cứu trong một số trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra với du khách. Đây là một trong những nhóm kiến thức thuyết minh viên du lịch tại điểm cần quan tâm, đặc biệt tại các khu, tuyến, điểm du lịch mạo hiểm. Sự hiểu biết về y tế cũng giúp cho thuyết minh viên du lịch có được những khuyến cáo, lời khuyên hữu ích cho khách khi tới tham quan.

- *Kiến thức để sử dụng các thiết bị liên quan đến hoạt động thuyết minh du lịch*  
Thuyết minh viên du lịch phải có khả năng vận hành các thiết bị cần thiết để có thể tác nghiệp trong quá trình thuyết minh. Những thiết bị mà hướng dẫn viên phải biết sử dụng là máy tính, máy in, máy bộ đàm, điện thoại, máy quay phim, máy ảnh, micro, thiết bị tăng âm, bút chỉ và một số thiết bị khác... Sự hiểu biết này giúp thuyết minh viên sử dụng thành thạo các thiết bị hỗ trợ trong quá trình thuyết minh, không chỉ giúp đảm bảo sức khỏe của thuyết minh viên mà còn thể hiện cách làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

- *Kiến thức thực tế tại cộng đồng*

Kiến thức thực tế tại cộng đồng là những kiến thức ít được nêu trong sách vở và các nguồn tài liệu thứ cấp khác. Ngoài ra, kiến thức thực tế tại cộng đồng cũng bao gồm những thông điệp mô tả về sự đổi thay của cộng đồng trong hiện tại so với quá khứ, kiến thức về thông tin liên hệ với những người thật, việc thật, nhân chứng, bằng chứng sống tại cộng đồng... Thuyết minh viên cập nhật các kiến thức thực tế này có thể xây dựng những bài thuyết minh sống động, thuyết phục và chân thực hơn. Ví dụ, khi đến bảo tàng chiến tranh, sau khi được nghe thuyết minh về các hiện vật được trưng bày, du khách có thể sẽ được giao lưu với một trong những nhân chứng đã từng được đề cập, họ sẽ cảm nhận thông điệp một cách đậm nét và chân thực hơn. Để hoàn thiện kiến thức thực tế tại cộng đồng, thuyết minh viên phải thường xuyên xây dựng và duy trì mối quan hệ với các già làng, trưởng bản và người dân tại cộng đồng. Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cũng chính là những tuyên truyền viên nhằm giúp cho cộng đồng ý thức được ý nghĩa và những giá trị du lịch cần lưu giữ, bảo tồn để có thể khai thác cho hoạt động du lịch một cách bền vững và hài hòa.

## **5. NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG THUYẾT MINH DU LỊCH**

### **5.1. Các yếu tố khách quan**

#### **a. Khách du lịch**

Khách du lịch hay còn gọi là du khách là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến (Luật DL). Những nhóm du khách thuyết minh viên thường gặp tại điểm bao gồm:

□ Khách ba lô: Là những người đi du lịch với một ngân quỹ hạn hẹp, thường là những người trẻ tuổi, có xu hướng đi du lịch trong khoảng thời gian dài. Vì khả năng tài chính có hạn nên khách du lịch ba lô thường cân nhắc rất cẩn thận khi chi tiêu. Họ thường ít khi tham gia vào các chương trình du lịch được thiết kế sẵn mà tự

mình đến thăm các điểm du lịch và họ hay đi bộ. Những người này thường có rất nhiều kinh nghiệm và trải nghiệm khi đi du lịch, có khả năng thích nghi với điểm đến cao. Vì vậy, họ thường có yêu cầu cao về thông tin và tính chuyên nghiệp trong phục vụ đối với các thuyết minh viên du lịch.

□ Khách đi du lịch theo đoàn: Là khách đi trong các chương trình du lịch trọn gói. Tuy có trưởng đoàn đi kèm, họ vẫn thường nhờ các công ty du lịch địa phương cung cấp thuyết minh viên du lịch tại điểm du lịch. Khách đoàn thường dễ tính hơn và họ khá đồng đều về yêu cầu. Họ thường quan tâm tới những vấn đề cơ bản, ít khi đi vào chi tiết.

□ Khách du lịch cao tuổi: Là những du khách từ 50 tuổi trở lên, thường đi du lịch theo đoàn và mua những chương trình thăm quan du lịch trọn gói. Những người khách này thường khó tính hơn, họ quan tâm tới chất lượng, tiêu chuẩn, mức độ an toàn và thường là những người có kiến thức và kinh nghiệm sống cũng như trải nghiệm trong du lịch.

□ Khách du lịch doanh nhân: Thường sử dụng thời gian rỗi của họ trong các chuyến công vụ để tham gia vào những chương trình du lịch hoặc đến trực tiếp một điểm du lịch nào đó, thường chỉ trong một khoảng thời gian ngắn. Những người này khá dễ tính, họ thường không quan tâm nhiều tới các tiêu tiết.

□ Khách du lịch gia đình: Là nhóm khách khá phổ biến, thường đi kèm trẻ em dưới 18 tuổi với người lớn. Với những gia đình này, thuyết minh viên du lịch cần đặc biệt lưu ý tới các thông tin và cách tiếp cận dành cho trẻ, để giúp các em tìm hiểu một cách khoa học và thú vị, đồng thời cũng hạn chế khả năng hoạt động của các em.

□ Khách du lịch là những người khuyết tật: Là những khách khá đặc biệt, yêu cầu cần có những quan tâm chăm sóc đặc biệt trong quá trình tham quan.

Nhìn chung, những nhóm khách khác nhau có nhu cầu và sở thích khác nhau cần được quan tâm và đáp ứng. Vì vậy, chương trình du lịch nói chung và hoạt động thuyết minh du lịch nói riêng cần được điều chỉnh để phù hợp và đáp ứng nhu cầu của mỗi nhóm du khách.

### ***b. Chương trình du lịch***

Ngoài đặc điểm khách du lịch, thuyết minh viên du lịch cần xem xét về hình thức và thời gian của chương trình du lịch để xác định điểm trọng tâm phù hợp, giúp khách nắm được thông tin cần thiết và đảm bảo về mặt thời gian thực hiện, không làm ảnh hưởng tới lịch trình của cả chuyến đi. Ngoài ra, thuyết minh viên cần phải phân biệt được các loại chương trình du lịch khác nhau để phục vụ du

khách hiệu quả. Nếu dựa trên địa điểm tham quan, chương trình du lịch gồm các loại sau:

□ Chương trình du lịch tham quan thành phố: Được hiểu là việc tới các điểm du lịch khác nhau trong một thành phố cụ thể, thường các chương trình này có tính tổng quát hơn những chương trình du lịch khác nên thu hút được phần lớn du khách. Xe buýt chuyên dụng (hoặc thuyền đối với những thành phố có hệ thống giao thông đường thủy) thường được sử dụng trong những chương trình này, kéo dài từ 1 - 3 giờ hay cũng có khi lâu hơn, luôn có thuyết minh viên du lịch đi cùng.

□ Chương trình du lịch tại một điểm du lịch cụ thể: Là những chương trình du lịch có khách chỉ tới tham quan một điểm du lịch cụ thể trong một thời gian xác định.

□ Chương trình du lịch trong ngày: Là những chuyến đi trong ngày, tới các điểm du lịch trong và/hoặc phụ cận của thành phố, thường có một chặng nghỉ dọc đường hay ngay tại địa điểm du lịch. Vì đặc thù giới hạn về thời gian do mất thời gian di chuyển nên thời gian tham quan tại mỗi điểm trong chương trình này thường dưới 2 tiếng/điểm tham quan.

Nếu dựa trên chủ đề chuyến đi, chương trình du lịch gồm các loại sau:

□ Chương trình du lịch tổng hợp: Thường kéo dài trong khoảng 3 tiếng, hướng tới mục đích giới thiệu tổng quan về thành phố hay địa điểm du lịch cho du khách. Chúng thường được tổ chức đều đặn, thường xuyên, có một hay nhiều điểm đón khách tới những điểm du lịch nổi tiếng và được thực hiện bằng nhiều thứ tiếng khác nhau. Thuyết minh viên du lịch trong chương trình này phải thể hiện được mức độ hiểu biết tổng thể và khả năng linh hoạt trong quá trình tác nghiệp.

□ Chương trình du lịch đến các di tích lịch sử: Đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm phải rất am hiểu về lịch sử của vùng du lịch và có khả năng giới thiệu với phong cách tự nhiên, sinh động và lời cuốn để kích thích trí tưởng tượng của du khách.

□ Chương trình du lịch văn hoá/nghệ thuật: Là chuyến tham quan trong đó một hay các loại hình văn hoá, biểu diễn nghệ thuật tiêu biểu cho nền văn hoá của dân tộc hay của địa phương được giới thiệu tới du khách. Khi tham gia, thuyết minh viên du lịch đồng thời cũng được coi là chuyên gia về văn hóa nghệ thuật.

□ Chương trình du lịch đến các khu, điểm du lịch tự nhiên: Là chương trình du lịch đưa khách đến những danh lam thắng cảnh của địa phương. Du lịch thể thao hay mạo hiểm cũng là những dạng đặc biệt của loại hình du lịch này. Chương trình này không chỉ đưa du khách tới thăm các cảnh đẹp mà còn tạo cho

họ cơ hội tham gia vào các hoạt động thể thao theo sở thích. Vì vậy, đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm ngoài những kiến thức về tự nhiên, cần có các kỹ năng và kiến thức trong các hoạt động thể thao ngoài trời.

□ Chương trình du lịch tham quan các điểm có liên quan đến chiến tranh gồm viện bảo tàng chiến tranh, chiến trường xưa ... Với những chương trình này, thuyết minh viên du lịch ngoài những kiến thức về lịch sử cần thận trọng và khách quan trong vấn đề bình luận và giao tiếp để tránh làm tổn thương du khách, đặc biệt những người có liên quan đến cuộc chiến đó.

□ Chương trình du lịch sinh thái: Là chương trình du lịch có mục đích hướng về cội nguồn thiên nhiên để tạo ra sự hiểu biết về lịch sử tự nhiên và văn hoá liên quan đến môi trường, không làm thay đổi tính toàn vẹn của hệ sinh thái mà vẫn tạo ra những lợi ích kinh tế cho cư dân và chính quyền địa phương để khuyến khích họ bảo vệ môi trường vốn có. Yêu cầu đối với các thuyết minh viên du lịch tại điểm vừa là các chuyên gia trong lĩnh vực sinh thái đồng thời phải có khả năng tổ chức các hoạt động diễn giải, giáo dục môi trường một cách khoa học và thú vị (học mà chơi, chơi mà học) nhằm tác động tích cực tới thái độ và hành vi, đồng thời nâng cao nhận thức của khách du lịch khi đến điểm tham quan.

□ Chương trình du lịch chuyên biệt: Là những chương trình du lịch tập trung vào một sở thích hay mối quan tâm đặc biệt nào đó của du khách. Chương trình được đặt theo yêu cầu của du khách. Thuyết minh viên du lịch phải nắm được nhu cầu, tâm lý và yêu cầu cụ thể trong chuyến tham quan. Các chương trình này cũng là những thách thức không nhỏ bởi lẽ nó đòi hỏi sự am hiểu chuyên sâu đối với lĩnh vực mà khách quan tâm và thuyết minh viên du lịch phải có khả năng thuyết phục và hỗ trợ được họ. Các chương trình này mang tính chuyên biệt cao, không giống những chương trình du lịch đại trà khác. Vì vậy, việc lựa chọn thuyết minh viên du lịch trong trường hợp này cũng gặp không ít khó khăn.

Nhìn chung, thời gian và chủ đề của các chương trình du lịch khác nhau cũng tác động rất nhiều đến hoạt động thuyết minh du lịch. Để góp phần làm tăng giá trị của chương trình du lịch cũng như sự hài lòng của khách sau chuyến đi, thuyết minh viên du lịch cần xác định những yêu cầu cần thiết khi tác nghiệp và sự quan tâm của du khách đối với khu, tuyến, điểm của mình để có sự chuẩn bị phù hợp và đúng lúc.

### ***c. Phương tiện vận chuyển***

Thông thường, các chuyến tham quan tại điểm được thực hiện bằng cách đi bộ. Song cũng tùy vào tính chất và đặc điểm của khu, tuyến, điểm du lịch, phương tiện tham quan có

thể là xe ô tô, xe buýt, tàu thuyền, xe điện, xe đạp, xe ngựa ... Tại điểm, phương tiện vận chuyển là những phương tiện an toàn và không làm ảnh hưởng đến môi trường du lịch.

Chương trình tham quan bằng cách đi bộ sẽ có những yêu cầu thuyết minh khác với chương trình tham quan sử dụng các phương tiện vận chuyển khác như đã nêu trên. Nếu được uỷ quyền lựa chọn phương tiện vận chuyển cho du khách tại điểm, thuyết minh viên du lịch cần xác định đối tượng tham quan để lựa chọn phương tiện vận chuyển cho phù hợp và chuẩn bị bài thuyết minh và phương tiện thuyết minh tương thích. Việc thực hiện loại hình tham quan du lịch bằng đi bộ thường dành cho tham quan thành phố hoặc ở những điểm tham quan du lịch có nhiều đối tượng tham quan mà phương tiện di chuyển không sử dụng được (trong thung lũng, trong rừng, trong làng bản,...). Loại hình tham quan này thuyết minh viên du lịch dễ dàng hơn trong công tác thuyết minh vì chủ động điều chỉnh nhịp độ di chuyển, thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan.

Nếu di chuyển bằng ô tô, ô tô điện ... thuyết minh viên có thể tranh thủ chỉ dẫn quan sát, thuyết minh về các đối tượng tham quan tại các điểm dừng hoặc trên các phương tiện đó. Tuy nhiên, dù là di chuyển bằng phương tiện nào cũng cần lưu ý đến tính an toàn, hợp lý của loại phương tiện đó với du khách và thuyết minh viên du lịch cũng có thể điều chỉnh hoạt động thuyết minh cho khách sao cho phù hợp và linh hoạt. Hiện nay, ở tại một số điểm tham quan có sử dụng các phương tiện phát thanh (audio) được ghi sẵn phần thuyết minh giới thiệu theo chương trình tham quan được lắp trên các phương tiện chuyên chở, chúng sẽ thực hiện nhiệm vụ thay cho các thuyết minh viên du lịch với các chương trình tham quan thông thường.

Ngoài các yếu tố trên, các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh hướng dẫn của một thuyết minh viên du lịch tại điểm khác có thể kể đến đó là: yếu tố thời tiết, cộng đồng địa phương, mức độ trật tự an toàn trong khu vực... Chỉ khi có sự hiểu biết một cách thấu đáo về những đặc thù của điểm đến mới giúp cho thuyết minh viên du lịch có những biện pháp và phương án khắc phục một cách hợp lý.

## **5.2. Các yếu tố chủ quan**

Ngoài những yếu tố khách quan, những yếu tố chủ quan cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động thuyết minh du lịch. Các yếu tố chủ quan có thể ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh du lịch, bao gồm:

- Kiến thức nghề của thuyết minh viên du lịch: thể hiện sự hiểu biết và khả năng cập nhật thông tin chuyên ngành và chuyên môn sâu để có thể đáp ứng nhu

cầu ngày càng cao và đa dạng của du khách.

□ Kinh nghiệm nghề nghiệp: Điều này sẽ là một lợi thế của thuyết minh viên du lịch khi tác nghiệp, đặc biệt trong những tình huống phát sinh, cần có sự linh hoạt và quyết định chính xác.

□ Kỹ năng nghề: thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình tác nghiệp. Đây có thể coi là dấu ấn, tạo nên thương hiệu cho thuyết minh viên du lịch trong quá trình tác nghiệp tại điểm.

□ Sức khỏe: là một trong những yếu tố bắt buộc đối với những người làm công tác thuyết minh du lịch. Cơ thể khỏe mạnh làm cho suy nghĩ minh mẫn, phản ứng nhanh, kịp thời, tác nghiệp hiệu quả. Du khách sẽ không thể chấp nhận một thuyết minh viên du lịch vừa nói, vừa thở đứt quãng do sức khỏe yếu.

□ Giọng nói: Phần lớn công việc của thuyết minh viên du lịch thể hiện trên giọng nói, lời thuyết minh. Do đó chất giọng, ngôn ngữ, ngữ điệu được thể hiện rất quan trọng đối với công việc. Giọng nói của thuyết minh viên du lịch là yếu tố truyền cảm và tạo nên sự cảm nhận cho du khách đồng thời nó ảnh hưởng trực tiếp tới sự đánh giá và trải nghiệm của họ. Trên thực tế, đối với các cơ sở, giọng nói là một trong những tiêu chí đầu tiên khi chọn thuyết minh viên du lịch, và cũng là tiêu chí mà bộ phận quản lý thường quan tâm hỗ trợ nhiều nhất trong chế độ đãi ngộ dành cho thuyết minh viên du lịch. Và cũng không phải ngẫu nhiên khi mà đối với các điểm du lịch đông khách tham quan, các thuyết minh viên du lịch phải thường xuyên sử dụng các phương thuốc đông, tây y để bảo vệ giọng nói của mình.

□ Hình thức: Tuy không thực sự quá quan trọng như các tiêu chí trên, nhưng hình thức cũng là một điều kiện với thuyết minh viên du lịch tại điểm. Ở một phương diện nào đó, thuyết minh viên du lịch cũng được coi là người đứng trước chiến tuyến khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Lúc này, họ không chỉ là một cá nhân đơn lẻ mà còn đại diện cho cơ quan, cho điểm du lịch và họ cũng được coi là vị đại sứ cho điểm đến nhằm đón tiếp, hướng dẫn, diễn giải và giáo dục du khách. Chính vì thế, hình thức cũng có những tác động không nhỏ trong sự đánh giá và nhận thức của du khách.

Ngoài ra, yêu cầu về mặt chủ quan đối với một thuyết minh viên du lịch trong việc tạo ra ấn tượng với du khách bao gồm:

□ Trang phục/đồng phục: phản ánh rõ ràng nhất về cá tính của thuyết minh viên du lịch nhưng đồng thời cũng là cách họ thể hiện sự tôn trọng với nơi làm việc và với du khách.

□ Vệ sinh cá nhân: giúp thuyết minh viên tự tin và chuyên nghiệp trước du khách. Một thuyết minh viên du lịch không thể xuất hiện một cách cầu thả với mái tóc chưa chải hoặc móng tay chưa cắt. Vì nếu như vậy, du khách sẽ giảm thiện cảm và không tin tưởng ở thuyết minh viên.

□ Thái độ và cách ứng xử: Nếu những yếu tố trên đây chỉ thể hiện dáng vẻ bề ngoài của thuyết minh viên du lịch thì thái độ và cách ứng xử sẽ thể hiện yếu tố văn hóa trong con người họ. Thái độ và cách ứng xử nhiệt tình, thân thiện và luôn hỗ trợ khách tạo nên tác phong làm việc chuyên nghiệp cho thuyết minh viên.

□ Cách chào hỏi, xưng hô: Đôi khi, có người cho rằng đây là yếu tố đơn giản. Song chào hỏi, xưng hô một cách lịch sự, lễ độ, không thái quá, thể hiện sự hiểu biết về văn hóa khi tiếp xúc với du khách cũng là một trong những yếu tố cơ bản để tạo nên ấn tượng ban đầu của thuyết minh viên du lịch.

Nhìn chung, có thể thấy công việc của thuyết minh viên du lịch chịu ảnh hưởng cả từ yếu tố khách quan và chủ quan. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cần chủ động trong công tác chuẩn bị, trau dồi kiến thức về địa phương, về khu vực, trau dồi kỹ năng và hành vi nghề để tác nghiệp đạt hiệu quả cao.

## **6. CÁC HÌNH THỨC THUYẾT MINH**

### **6.1 Thuyết minh trên phương tiện vận chuyển**

Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển khách du lịch, hoặc là hướng dẫn hỗ trợ cho chuyến tham quan mà điểm đến là các đối tượng tham quan được chọn lựa khi khách rời phương tiện, hoặc là đoàn khách sử dụng phương tiện di chuyển để tham quan là chủ yếu. Chọn vị trí hoặc đứng trên phương tiện sao cho thích hợp với việc có thể chỉ dẫn cho khách đối tượng tham quan đang hiện diện trước mắt, có thể quan sát được khách, đánh giá mức độ chú ý của họ trên phương tiện tham quan, có thể thuyết minh dễ dàng.

### **6.2 Thuyết minh trên mặt đất**

Phần lớn các chuyến tham quan du lịch được thực hiện trên mặt đất ở những điểm du lịch đã lựa chọn có đối tượng tham quan đáp ứng mục đích, nhu cầu của khách du lịch. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch chủ yếu dựa trên các phương pháp chung đã nêu. Trên phương tiện vận chuyển khách tham quan, hướng dẫn tranh thủ giới thiệu một cách khái quát về nơi tham quan với các loại đối tượng tham quan đang tồn tại. Khi đến điểm tham quan, hướng dẫn viên cần tập hợp khách lại và giới thiệu khái quát vừa nhằm giúp khách du lịch có sự hình dung về điểm tham quan. Trong thực tế, hướng dẫn tham quan du

lịch trên mặt đất , tại các điểm tham quan diễn ra phổ biến nhất và cũng đòi hỏi nghiệp vụ , tri thức của hướng dẫn viên rất cao . Hướng dẫn du lịch trưởng thành nhanh hơn khi tổ chức hoạt động hướng dẫn cho khách tham quan theo loại hình này .

Phần lớn, hướng dẫn tham quan trên mặt đất rất khó thực hiện khi áp dụng tại các điểm tham quan lớn, vì khó tập trung khách và ồn. Chỉ thực hiện khi tham quan tại bảo tàng hay các điểm phạm vi hẹp. Ngày nay, loại hình hướng dẫn này do hướng dẫn địa phương đảm nhiệm nhiều, hướng dẫn đoàn không còn thực hiện.

### **6.3 Thuyết minh khi đi bộ**

Tham quan bằng đi bộ là loại hình tham quan mà khách du lịch cùng với hướng dẫn viên không sử dụng phương tiện di chuyển tại điểm du lịch khi di chuyển, quan sát các đối tượng tham quan và nghe thuyết minh. Khách du lịch cùng hướng dẫn viên đi bộ để thực hiện.

## **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Trình bày khái niệm và các loại thuyết minh viên du lịch?

**Câu 2.** Phân tích vai trò và nhiệm vụ của thuyết minh viên du lịch?

**Câu 3.** Phân tích những mặt thuận lợi và khó khăn đối với thuyết minh viên du lịch?

**Câu 4.** Trình bày các yêu cầu cơ bản đối với thuyết minh viên du lịch?

## **C. GHI NHỚ**

- Nghề thuyết minh viên du lịch có đặc điểm: Thời gian làm việc không cố định; Khối lượng công việc của HDV du lịch rất đa dạng và phức tạp; Tính chất công việc đơn điệu; Lòng nhiệt huyết.

- Để trở thành thuyết minh viên du lịch, đòi hỏi rất nhiều yếu tố: sức khỏe; kiến thức về nhiều lĩnh vực (du lịch, địa lý, lịch sử, văn hóa...); kỹ năng (thuyết minh, hoạt náo, tổ chức, giao tiếp...); Tư tưởng chính trị và phẩm chất đạo đức cũng như nhiều yêu cầu khác.

## **BÀI 3. XÂY DỰNG BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH KHI HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM**

### **Giới thiệu:**

Xây dựng bài thuyết minh du lịch khi hướng dẫn tại điểm là hoạt động chính của Hướng dẫn viên khi thực hiện chương trình du lịch. Để thực hiện tốt công việc này, Hướng dẫn viên cần phải: nghiên cứu, tìm hiểu về tuyến, điểm tham quan; Thu thập tài liệu; Viết bài thuyết minh; lựa chọn phương pháp hướng dẫn tham quan phù hợp. Nội dung của bài học này sẽ trang bị cho người học đầy đủ các kiến thức và kỹ năng để thực hiện công việc đó.

### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các yêu cầu khi xây dựng một bài thuyết minh;
- Trình bày được cấu trúc của một bài thuyết minh;
- Viết được bài thuyết minh đạt yêu cầu.
- Tự đánh giá được sự thành công của một bài thuyết minh.

### **A. NỘI DUNG:**

#### **1. YÊU CẦU ĐỐI VỚI MỘT BÀI THUYẾT MINH**

Một bài thuyết minh tốt cần hội tụ được những yếu tố sau:

- Thỏa mãn được nhu cầu và mong muốn về thông tin của khách về điểm tham quan và những lĩnh vực có liên quan khác.
- Bài thuyết minh có cấu trúc hợp lý, rõ ràng, chắc chắn.
- Nội dung được lựa chọn lôi cuốn, hấp dẫn, nguồn tham khảo đáng tin cậy.
- Nhấn mạnh những điểm quan trọng trong những thông tin về điểm đến.
- Cách thức tiến hành linh hoạt, sống động và logic
- Tạo lập được sự liên hệ thân thiện với khách.

#### **2. NGUYÊN TẮC KHI XÂY DỰNG MỘT BÀI THUYẾT MINH**

##### **2.1 Dựa vào loại hình tham quan**

- Dựa vào loại hình tham quan

Loại hình tham quan du lịch dựa vào các tiêu thức sau:

- + Mục đích của chuyến tham quan du lịch nhằm giúp khách tìm hiểu một lãnh vực nào đó, mang tính chuyên sâu và cũng hạn hẹp hơn, khách du lịch chỉ quan tâm tới lãnh vực mà vì nó họ tham gia vào chuyến tham quan.
- + Cơ cấu và thành phần của khách du lịch.
- + Dựa vào lứa tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, tôn giáo, quốc tịch,... của khách du lịch cho phù hợp với yêu cầu và đặc điểm của từng loại khách nhất định.
- + Phương tiện di chuyển.

## **2.2 Dựa vào đối tượng tham quan**

- Dựa vào đối tượng tham quan
- + Xem xét trực tiếp các đối tượng tham quan;
- + Phỏng vấn tại chỗ những người có hiểu biết về đối tượng tham quan;
- + Lựa chọn vị trí quan sát tốt nhất

Khi chọn đối tượng tham quan để TM, HDV cần chú ý:

- + Đối tượng tham quan phải theo lộ trình trên tuyến, điểm tham quan
- + Tránh sự trùng lặp, giống nhau;
- + Tránh sự đơn điệu, dễ gây nhàm chán cho khách;
- + Số lượng các đối tượng tham quan cần lựa chọn cho vừa phải với thời gian của toàn tuyến tham quan, nhu cầu, sức khỏe, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển,..

## **3. CẤU TRÚC MỘT BÀI THUYẾT MINH**

Phần 1: Mở bài

- Mở bài cho một hành trình tham quan
- Mở bài cho một đối tượng tham quan

Phần 2: Nội dung/thân bài

Phần 3: Kết luận

- Kết luận cho một đối tượng tham quan
- Kết luận cho một hành trình tham quan

*Mở bài:* Giới thiệu sơ nét về bản thân, thông báo chương trình tham quan và phần tìm hiểu tâm trạng khách, kết nối thân tình với khách tạo ấn tượng tốt đẹp trong lần giao tiếp đầu tiên.

*Thân bài:* Sau phần mở đầu gợi cảm, có sức hấp dẫn, bài thuyết minh của hướng dẫn viên tập trung vào nội dung chính của tuyến tham quan. Phần thân bài, hướng dẫn viên cần tuân thủ theo trình tự giới thiệu đối tượng tham quan từ đầu tiên đến đối tượng tham quan cuối cùng.

*Kết bài:* Bài thuyết minh phải có phần kết luận chung, trong đó hướng dẫn viên đánh giá khái quát vấn đề đã giới thiệu trong chuyến tham quan du lịch. Phần này phải làm nổi rõ một lần nữa mục đích của chuyến tham quan đã đạt đến mức nào. Mặt khác, nội dung thông tin tuyên truyền quảng cáo cho chuyến tham quan tiếp theo và những lời nhắn nhủ, mời gọi cũng được thể hiện ở đây cùng với lời cảm ơn của hướng dẫn viên.

## **4. NHỮNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ SỰ THÀNH CÔNG ĐỐI VỚI MỘT BÀI THUYẾT MINH**

Tính phù hợp giữa nội dung thuyết minh và đối tượng tham quan: Trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch, thông tin thuyết minh viên du lịch cung cấp phải đúng lúc, kịp thời, đúng với giá trị của đối tượng tham quan nhằm giúp cho du khách hiểu một cách chính xác về vấn đề đang được đề cập, đồng thời cũng tạo cho họ sự hứng thú khi nghe thuyết minh.

Tính dễ hiểu: Việc thuyết minh phải phù hợp với đối tượng tham quan cả về nội dung và phương pháp. Để làm được điều này thuyết minh viên du lịch cần có kiến thức và khả năng nắm bắt tâm lý du khách để xác định nhu cầu và những đặc trưng riêng của đoàn khách. Đảm bảo việc cung cấp thông tin đủ, hợp lý, cách thức trình bày hấp dẫn, khác biệt và có khả năng khuyến khích du khách tham gia trong quá trình tác nghiệp.

Tính hệ thống và liên tục: Nội dung thuyết minh du lịch phải được trình bày theo đúng trình tự hợp lý, có sự kết nối, liên hệ chặt chẽ giữa các phần theo một ý tưởng chủ đạo, xuyên suốt để giúp cho du khách nhận thức đúng đắn và cảm nhận chính xác về điểm tham quan. Thuyết minh viên du lịch lưu ý cần có sự sáng tạo và vận dụng cách thức làm việc hợp lý để đạt hiệu quả cao nhất.

Chú ý: Mức độ cảm nhận của du khách trong quá trình tham quan sẽ là thước đo chính xác nhất cho hiệu quả của hoạt động hướng dẫn thuyết minh, điều này không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của thuyết minh viên du lịch.

## **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Tầm quan trọng khi xây dựng một bài thuyết minh ?

**Câu 2.** Trình bày các yêu cầu khi xây dựng một bài thuyết minh?

**Câu 3.** Mô tả cấu trúc của một bài thuyết minh?

**Câu 4.** Thực hành:

Lựa chọn 1 điểm tham quan tại Hội An hoặc Đà Nẵng.

Yêu cầu:

1. Xây dựng bài thuyết minh về điểm tham quan đó?
2. Thực hành bài thuyết minh trên?

## **C. GHI NHỚ**

Bài thuyết minh đóng vai trò quan trọng đối với việc hướng dẫn của hướng dẫn viên. Khi xây dựng bài thuyết minh rõ ràng, chi tiết, hấp dẫn sẽ là cơ sở giúp hướng dẫn viên tự tin đối với những kiến thức đã được chuẩn bị trước. Bài thuyết minh có thể được hướng dẫn viên cập nhật, bổ sung qua các lần hướng dẫn để hoàn thiện và mang tính thời sự hơn.

## **BÀI 4. CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG QUÁ TRÌNH HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM**

### **Giới thiệu:**

Để thành công trong quá trình hướng dẫn, hướng dẫn viên phải trang bị cho mình đầy đủ những kỹ năng cần thiết: kỹ năng thiết lập mối quan hệ với du khách, kỹ năng quản lý đoàn, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ. Đồng thời, phải sử dụng linh hoạt các phương pháp thuyết minh theo đúng yêu cầu. Nội dung bài học này cung cấp sẽ cung cấp những kỹ năng và các phương pháp thuyết minh cần thiết cho hướng dẫn viên.

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các kỹ năng cần thiết trong quá trình thuyết minh du lịch;
- Vận dụng được các kỹ năng và phương pháp thuyết minh theo đúng yêu cầu.

### **A. NỘI DUNG:**

#### **1. KỸ NĂNG THIẾT LẬP MỐI QUAN HỆ VỚI DU KHÁCH**

Đối với thuyết minh viên du lịch, việc thiết lập mối quan hệ với du khách là yếu tố bắt buộc và nó cũng chi phối sự thành bại của chuyến tham quan. Việc xây dựng mối quan hệ với du khách là rất khó khăn vì thời gian thuyết minh viên gặp đoàn khách là rất ngắn, sự giao tiếp và chia sẻ có lúc sẽ diễn ra một chiều. Thuyết minh viên du lịch thường chủ động chuyển tải thông tin, thu hút sự chú ý của du khách, thông qua đó tạo ấn tượng không chỉ của điểm đến mà còn của chính bản thân họ với khách. Trong kỹ năng thiết lập mối quan hệ với du khách, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý một số vấn đề sau:

Xác định đối tượng du khách của mình là ai? Đặc điểm riêng của đoàn khách có những vấn đề gì cần lưu ý? (người già, trẻ em, người tàn tật...). Mục đích tham quan chủ yếu của họ là gì? (du lịch thông thường, thực địa, nghiên cứu khoa học, tìm hiểu chủ đề ...). Việc xác định đối tượng phục vụ chính xác giúp thuyết minh viên du lịch lựa chọn được những nội dung và cách thức tiếp cận phù hợp với tâm lý, sở thích và nhu cầu của du khách. Từ đó tạo được thiện cảm với đoàn và phục vụ hiệu quả.

Ứng xử với đoàn khách chân thành, quan tâm và cởi mở. Lưu ý đảm bảo sự công bằng đối với tất cả các thành viên trong đoàn. Dành sự ưu ái hơn cho những người cần có sự quan tâm, chăm sóc đặc biệt như người già, người tàn tật, trẻ em ... Thu hút sự chú ý và chia sẻ của cả đoàn trong quá trình thuyết

minh nhằm giúp cho quá trình cảm nhận của cả đoàn trở nên tích cực hơn và cũng là cách giúp du khách du lịch có cơ hội thể hiện bản thân trong đoàn.

Đây là khâu không dễ nên thuyết minh viên du lịch phải hiểu biết về tâm lý du khách, khả năng giao tiếp, làm việc với con người và xử lý tình huống.

## **2. KỸ NĂNG QUẢN LÝ ĐOÀN**

Làm việc với những đoàn khách dù đông hay không, trong thời gian ngắn hay dài, trong phạm vi không gian rộng hay hẹp đều đòi hỏi những kỹ năng và kinh nghiệm nhất định của một thuyết minh viên du lịch. Quản lý đoàn là kỹ năng giúp thuyết minh viên duy trì những quy tắc, quy định, kỷ luật, đảm bảo an toàn khi làm việc với đoàn khách. Để làm tốt công tác này thuyết minh viên du lịch cần lưu ý những vấn đề sau:

Xây dựng và thống nhất quy ước chung của đoàn khách

Khi tham gia vào một chương trình tham quan tại điểm, du khách cần được biết những quy định riêng của nơi đến và tuyến hành trình để họ có được sự chuẩn bị về mặt tinh thần, cách ứng xử phù hợp và có được một chuyến tham quan an toàn, bổ ích và thú vị. Với thuyết minh viên du lịch, việc nhắc nhở những quy định chung và những quy ước chung (thành văn hoặc bất thành văn) khi đến với điểm tham quan là điều hết sức quan trọng. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý nhắc nhở du khách về những vấn đề sau:

Những quy định bắt buộc khi vào trong khu vực tham quan, thống nhất điểm hẹn khi lạc, thời gian kết thúc chương trình tham quan;

Những quy định về hành vi, thái độ, cách ứng xử của du khách;

Những quy định khác có liên quan tới chuyến tham quan tại điểm.

Việc thiết lập những nội quy chung cho phép thuyết minh viên du lịch đặt ra hành vi chuẩn mực cho cả đoàn khách, để phù hợp với môi trường và văn hoá tại điểm đến. Những nội quy cũng nên được thiết lập một cách linh hoạt, phù hợp với từng chuyến đi và đối tượng khách cụ thể. Nếu nội quy được thiết lập rõ ràng và được cả đoàn thống nhất thực hiện, việc quản lý đoàn của thuyết minh viên du lịch sẽ trở nên dễ dàng hơn, đặc biệt vào những thời điểm đông khách tại khu vực. Tuy nhiên, điều này cũng chưa đủ để đảm bảo là du khách sẽ luôn có những hành vi đúng mực và sẽ không có vấn đề gì xảy ra. Vì vậy, ngoài việc đặt ra những nội quy chung, thuyết minh viên du lịch có thể sử dụng những phương pháp sau đây:

Phương pháp sử dụng dấu hiệu riêng để dễ nhận biết và đếm khách

Phương pháp này thường được sử dụng ở những khu vực có phạm vi hoạt

động rộng, nhiều đối tượng tham quan, ảnh hưởng tới khả năng kiểm soát đoàn. Thuyết minh viên du lịch có thể sử dụng một vật đặc trưng nào đó như một dấu hiệu dễ nhận biết (thường là một chiếc ô hoặc lá cờ nhiều màu sắc) để định hướng cho khách ở những nơi đông người hay để tập hợp khách. Sau khi tập hợp khách, thuyết minh viên du lịch cũng nên có động tác đếm số khách để đảm bảo rằng không có vị khách nào bị lạc khi chương trình được tiếp tục. Trong hướng dẫn du lịch, động tác đếm khách đặc biệt quan trọng sau mỗi điểm dừng chân. Nếu kỹ thuật này được thực hiện tốt, thuyết minh viên du lịch sẽ tránh được những tình huống phức tạp có thể nảy sinh như để lạc khách. Hậu quả là khách sẽ phàn nàn vì không quan tâm tới họ.

Phương pháp di chuyển và lựa chọn vị trí thích hợp

Trên nguyên tắc, người nghe và người nói sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi mình có được vị trí và tư thế đứng, ngồi một cách thuận tiện. Trong trường hợp này, thuyết minh viên du lịch cần xác định rõ ba yếu tố:

Đối tượng tham quan: một yêu cầu bắt buộc trong thuyết minh du lịch là du khách phải nhìn rõ đối tượng tham quan. Vì thế, thuyết minh viên du lịch nên lưu ý về vị trí đứng để khách trong đoàn có thể nhìn thấy đối tượng tham quan rõ nhất, cho dù đôi khi phải tìm được giải pháp thay thế thích hợp để phù hợp với kích cỡ, phạm vi của đối tượng tham quan khi thuyết minh.

Vị trí của thuyết minh viên du lịch: thuyết minh viên du lịch lưu ý tìm cho mình một vị trí thích hợp, tiện cho công việc của mình để đứng và trình bày bài thuyết minh. Nếu có thể thì thuyết minh viên du lịch nên đứng cao hơn khách một chút để quan sát được tất cả mọi người trong đoàn và ngược lại khách dễ dàng nhận thông tin hơn nếu vừa nhìn, vừa nghe được những điều thuyết minh viên du lịch diễn đạt. Thông thường, thuyết minh viên du lịch sẽ đứng cách khoảng từ 30 - 45m so với đối tượng tham quan và đoàn khách.

Vị trí này cho phép thuyết minh viên du lịch có thể vừa quan sát được đoàn khách, đồng thời vừa quan sát được đối tượng để có sự dẫn dắt hợp lý với nội dung đang trình bày. Lưu ý không được đứng che lấp hoặc chắn lối cửa ra, vào. Nhìn chung, thuyết minh viên du lịch nên chú ý đến những người khách ở phía sau và điều chỉnh giọng nói để đảm bảo đoàn khách có thể nghe thấy lời hướng dẫn thuyết minh của mình nhưng không làm ảnh hưởng đến các đoàn khách khác và môi trường điểm đến. Cần hết sức tránh quay lưng lại phía khách trong khi nói, luôn đứng đối diện với họ.

Vị trí của đoàn khách: Vị trí thích hợp cho đoàn khách tại điểm là vị trí đủ

rộng, thuận lợi, tránh được những tác động của yếu tố ngoại cảnh như thời tiết (nắng, gió, mưa...), âm thanh, tiếng ồn, những du khách khác trong khu vực là việc hết sức quan trọng. Thuyết minh viên du lịch nên lưu ý bố trí chỗ đứng, ngồi để du khách có thể quan sát được đầy đủ nhất, rõ ràng nhất về đối tượng tham quan. Việc này đôi khi, không dễ dàng thực hiện ở những khu vực có phạm vi hẹp, đông khách. Tuy nhiên, cần linh hoạt để có thể kết hợp được giữa nội dung được nghe và những gì mà họ có thể nhìn được, chạm vào hoặc thưởng thức.

Khi di chuyển, tùy theo tình huống cụ thể, thuyết minh viên du lịch có thể đi phía trước, đi song song hoặc đi phía sau đoàn khách. Thuyết minh viên du lịch nên đi phía trước đoàn khách, nhất là những khi chuyển hướng. Thuyết minh viên du lịch cũng nên học cách bước lùi một cách tự nhiên và an toàn, như vậy, họ vừa có thể di chuyển từ điểm này sang điểm khác, vừa giới thiệu về điểm du lịch trong khi vẫn quan sát được du khách. Khi di chuyển, dấu hiệu riêng để nhận biết khách cần được giơ lên cao để khách dễ nhìn thấy.

Nếu thuyết minh viên du lịch có khả năng sử dụng và kết hợp tất cả các phương pháp quản lý đoàn khách nêu trên, chất lượng của chương trình tham quan sẽ được nâng lên rất nhiều và tránh được những tình huống phức tạp. Lý do là vì nó đảm bảo sự công bằng cho mọi thành viên trong đoàn và tạo ra một bầu không khí thoải mái nhưng có tổ chức mà cả thuyết minh viên du lịch và du khách đều cảm thấy thú vị. Quản lý đoàn là một kỹ năng sẽ được hình thành theo thời gian với sự luyện tập của thuyết minh viên du lịch, thuyết minh viên du lịch nên cố gắng áp dụng từng phương pháp một cho đến khi thật nhuần nhuyễn.

### **3. KỸ NĂNG SỬ DỤNG NGÔN NGỮ**

#### ***a. Từ ngữ***

Việc sử dụng hiệu quả từ ngữ đối với thuyết minh viên du lịch là một yêu cầu bắt buộc bởi nó gắn liền với công việc hàng ngày khi giao tiếp hay thuyết minh cho du khách. Thuyết minh viên du lịch cần lưu ý:

Sử dụng từ ngữ chính xác, đơn giản, dễ hiểu, mang tính đại chúng: Phần lớn du khách là những người dân bình thường. Vì vậy, sử dụng từ ngữ chính xác, đơn giản, dễ hiểu, phổ biến sẽ giúp du khách hiểu nhanh và chính xác nội dung thông điệp, đặc biệt là khi giao tiếp bằng ngoại ngữ. Tránh dùng những thuật ngữ mang tính khoa học, hàn lâm khó hiểu, điều này sẽ làm cho du khách khó xác định và chóng chán, mất tập trung.

Sử dụng các tính từ miêu tả: Để thu hút và duy trì sự chú ý của du khách

khi giới thiệu về các điểm du lịch và để tạo nên sức hấp dẫn của điểm du lịch, thuyết minh viên du lịch nên sử dụng càng nhiều tính từ miêu tả càng tốt. Tính từ mô tả có thể giúp hình tượng hoá thông điệp, kích thích mạnh hơn cảm nhận của người nghe. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cũng lưu ý không nên dùng những từ quá khoa trương, hoa mỹ hay thậm chí thái quá về một chủ đề. Điều này đôi khi sẽ tạo ra một kết quả ngược lại và mang tính phản cảm. Tích lũy vốn từ phong phú để thay thế và tránh nhắc đi nhắc lại một tính từ khi thuyết minh viên diễn đạt thông điệp bằng lời đóng vai trò quan trọng. Nghĩa của từ phụ thuộc vào ngữ cảnh nên ngoài việc thu thập và làm quen với từ đồng nghĩa của các tính từ thông dụng, thuyết minh viên du lịch phải học cách sử dụng chúng một cách hợp lý và chính xác.

Sử dụng thuật ngữ chính xác: Mỗi sự vật, mỗi con người, mỗi hiện tượng, mỗi sự kiện đều có những từ ngữ cụ thể để diễn đạt. Sử dụng thuật ngữ chính xác có tác dụng làm cho bài thuyết minh trở nên chuyên nghiệp hơn, dễ hiểu hơn, tạo ra những hình ảnh kích thích trí tưởng tượng của du khách và tăng sự thích thú của họ đối với địa điểm du lịch, tránh được những hiểu lầm đáng tiếc. Đây không phải là công việc dễ dàng bởi nó đòi hỏi thuyết minh viên du lịch phải có một vốn từ vựng rất rộng trong chủ đề giới thiệu.

Sử dụng các thành ngữ hay tiếng lóng của địa phương: Một chuyến du lịch sẽ thêm phần hấp dẫn nếu việc giao tiếp bằng lời nói giữa thuyết minh viên du lịch với du khách chứa đựng □ hương vị □ văn hoá và truyền thống của địa phương. Thuyết minh viên du lịch nên chọn những từ lóng hay thành ngữ biểu hiện phong tục, tập quán hay truyền thống của địa phương, những điều dễ hiểu, và có thể so sánh với các thành ngữ của quốc gia du khách. Ngoài ra, có thể giới thiệu và giải thích ý nghĩa thành ngữ, tiếng lóng sinh động, có ý nghĩa của địa phương tới du khách để khách cơ thêm những trải nghiệm về văn hoá thú vị tại địa phương. Đây sẽ là điều tạo nên sự thú vị cho nội dung thuyết minh. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cũng không nên lạm dụng công cụ này bởi đôi khi du khách sẽ không hiểu hoặc có thể cảm thấy bị xúc phạm với những chủ đề nhạy cảm.

Biết sử dụng các giai thoại, các câu chuyện hài hước: Giai thoại giống như một cuộc đối thoại tự nhiên gồm những câu chuyện hay mẫu chuyện về các nhân vật, sự kiện trong quá khứ hoặc hiện tại, trong đó có những câu chuyện mang tính hài hước, gây cười. Du khách nhìn chung ưa thích thể loại này hơn cả vì nó giống như những cuộc trò chuyện hàng ngày và nhấn mạnh vào chủ đề yêu thích

của con người. Thuyết minh viên du lịch nên tìm hiểu những câu chuyện về những nhân vật, sự kiện có liên quan tới điểm du lịch và sử dụng chúng đúng lúc, đúng chỗ để mang lại hơi thở cho điểm du lịch đó. Nếu không, nó sẽ phản tác dụng. Ví dụ: kể một câu chuyện hài hước ở một đài tưởng niệm liệt sĩ là điều khó được chấp nhận. Kể chuyện hài hước làm cho chuyến đi trở nên sinh động và du khách thích thú hơn. Thuyết minh viên du lịch nên học cách kể những giai thoại như vậy bằng tiếng mẹ đẻ trước khi chuyển tải sang những ngôn ngữ khác một cách cẩn thận để tránh sự hiểu lầm về mặt ngữ nghĩa. Một bài thuyết minh có tính thư giãn thường mang lại hiệu quả cao hơn bài thuyết minh nặng về giảng giải. Thuyết minh viên du lịch thường có xu hướng □ giảng giải □ cho du khách bởi vì họ có nhiều kiến thức để truyền đạt. Tuy nhiên, du khách không phải là học sinh và vì vậy việc thuyết giảng cho họ chắc chắn sẽ làm mất đi sự hấp dẫn của đề tài và có thể dẫn đến sự buồn chán, mất tập trung của du khách.

Bằng sự học hỏi và luyện tập thường xuyên những phương pháp nêu trên khi giao tiếp bằng lời, thuyết minh viên du lịch chắc chắn sẽ có được phần thuyết minh ấn tượng mà không quá nặng về tính lý thuyết

Như đã nói ở trên, thuyết minh viên du lịch là người truyền kiến thức và cảm hứng cho du khách chủ yếu thông qua lời nói của mình. Trong đó hiệu quả của những nội dung thuyết minh cũng bị ảnh hưởng rất lớn trong cách thức thể hiện qua ngôn ngữ sử dụng. Thuyết minh viên du lịch sẽ hoàn toàn làm chủ với ngôn ngữ mẹ đẻ của mình. Nhưng vấn đề này lại là một thách thức thực sự khi sử dụng một ngôn ngữ khác. Khi sử dụng ngoại ngữ, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý:

Sử dụng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu, tránh dùng những thuật ngữ chuyên ngành;

Phát âm đúng, chính xác, đúng trọng âm tạo âm điệu chuẩn trong câu nói. Tránh nói ngọng;

Lưu ý các từ đệm, âm ừ trong lời nói;

Kết hợp với ngôn ngữ cơ thể để diễn đạt hiệu quả hơn.

### ***b. Âm điệu - giọng nói***

Âm điệu là độ cao, cường độ, âm sắc của giọng nói hay cách nhấn giọng vào một từ, một âm để chuyển tải những ý nghĩa khác nhau.

Một câu nói được nói với những âm điệu khác nhau sẽ có ý nghĩa khác nhau và cũng đem lại cho người nghe những cảm nhận khác nhau. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch phải biết cách điều chỉnh âm điệu của mình trong từng hoàn cảnh

thuyết minh để tăng sức hấp dẫn của bài thuyết minh và duy trì sự chú ý của du khách. Để tạo ra âm điệu của bài thuyết minh, cần chú ý một số vấn đề sau:

- Nhấn mạnh bằng ngữ điệu của giọng nói
  - Duy trì sự chú ý của du khách và nhấn mạnh vào những ý chính bằng cách tăng tốc độ giọng nói.
  - Kích thích sự chú ý và cảm xúc của du khách về điểm đến bằng việc tăng tốc độ nói và sử dụng âm điệu cao.
  - Nói chậm lại khi muốn nhấn mạnh tới mức độ, sự quan tâm, hoặc đưa ra câu hỏi cho du khách về một vấn đề nào đó.
- Nhấn mạnh thông qua lên xuống ngữ điệu
  - Thu hút sự quan tâm của du khách bằng cách cao giọng để nhấn mạnh sự phấn khích, bất ngờ, tạo niềm tin vào những gì đang nói.
  - Sử dụng âm điệu thấp để nhấn mạnh vào mức độ, sự quan tâm, hay khi đang tỏ ra là mình trầm ngâm, suy nghĩ.
  - Di chuyển ngữ điệu từ thấp tới cao để dẫn dắt suy nghĩ, sự chú ý của du khách về vấn đề đang thuyết minh.
  - Vào mỗi cuối câu hỏi nên lên giọng và xuống giọng ở những câu kết thúc.
  - Đôi khi, một khoảng lặng có thể giúp người thuyết minh vừa thu hút sự tập trung của du khách

**c. *Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể***

Tư thế: Tư thế là cách người ta đứng hay vận động cơ thể. Tư thế chuẩn của thuyết minh viên du lịch khi thuyết minh là luôn đứng thẳng, lưng thẳng, thoải mái, không gượng ép, thể hiện sự tự tin và khả năng kiểm soát. Thuyết minh viên du lịch phải luôn đứng đối diện với khách. Khi đi bộ tại điểm du lịch, nếu an toàn, thuyết minh viên du lịch nên đi giạt lùi khi thuyết minh cho khách. Việc đứng quay lưng lại với khách sẽ làm cho du khách không nghe rõ lời thuyết minh và đồng thời cũng thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp và tôn trọng đối với họ. Không nên đứng chống nạnh hoặc khoanh tay trước ngực, điều này có thể làm cho khách hiểu nhầm là sự buồn chán và thiếu kiên nhẫn của thuyết minh viên du lịch.

Điệu bộ, cử chỉ, nét mặt

Điệu bộ: Để có tác phong nghiêm túc nhưng không nghiêm khắc, thuyết minh viên du lịch nên giữ điệu bộ tự nhiên, tránh những cử chỉ lặp lại, nên kiểm soát mọi cử động của cơ thể.

Những cử động không mục đích, hoặc đùa giỡn quá trớn sẽ làm cho du

khách, những người dù rất thân thiện nhưng vẫn luôn lịch sự, sẽ không cảm thấy thoải mái. Lưu ý thuyết minh viên du lịch phải luôn thể hiện sự duyên dáng và lịch thiệp, nghiêm túc nhưng không trịnh trọng, cứng nhắc ngay cả khi đang nói chuyện bình thường.

Cử chỉ: có thể được hiểu theo những cách khác nhau trong những nền văn hóa khác nhau nên thuyết minh viên du lịch cần phải nghiên cứu kỹ ý nghĩa của những cử chỉ trong mỗi nền văn hóa để tránh sự hiểu lầm hay xúc phạm đến khách. Ví dụ, ở Bắc Mỹ cử chỉ tạo một vòng tròn bằng ngón cái và ngón trỏ, giữ ba ngón còn lại thẳng, mang ý nghĩa OK hoặc tốt, nhưng nó lại cho là cử chỉ thô lỗ ở Nam Mỹ và các nước châu Á. Cử chỉ phổ biến mà thuyết minh viên du lịch hay dùng là chỉ dẫn cho du khách bằng cả bàn tay, đây là cử chỉ cần thiết để hướng du khách nhìn vào đúng vị trí mà hướng dẫn đang thuyết minh. Tuy nhiên, có một số cử chỉ sau đây thuyết minh viên du lịch nên tránh khi tác nghiệp:

Khoanh tay trước ngực: tạo sự xa cách, phòng thủ. Tâm lý học phân tích rằng con người luôn có xu hướng tự bảo vệ mình với các tác động xấu bên ngoài. Trẻ con thường xuyên núp sau váy mẹ mỗi khi sợ hãi. Lớn lên, hành động “núp” đó của nó biến đổi thành động tác khoanh tay: tự tạo rào cản một cách vô hình cho mình. Một người khoanh tay nghĩa là họ chưa cởi mở, đang dò xét.

"Khoa chân múa tay" quá nhiều, liên tục: Tạo cảm giác mệt mỏi cho du khách. Trong nhiều trường hợp thì đó là biểu hiện của sự lúng túng, bối rối.

- Cho tay vào túi quần: Mang lại cho du khách cảm giác thuyết minh viên du lịch là người kهنh kiệu, thiếu hoà nhập, không nhiệt tình.

Nét mặt: được tạo nên bởi cử động của các cơ mặt. Một số nền văn hóa sử dụng nét mặt để giao tiếp, số khác lại gần như luôn luôn giữ một nét mặt bình thản, ít thay đổi. Nét mặt được thể hiện rõ nhất là nụ cười. Cười là cách để mọi người cảm thấy thoải mái và được chào đón.

Thuyết minh viên du lịch nên luôn nở nụ cười kể cả khi căng thẳng. Điều này khiến du khách cũng đánh giá cao thái độ tích cực của thuyết minh viên du lịch và có thể dễ dàng thông cảm với những sai sót bối rối của họ.

Thái độ của thuyết minh viên du lịch: ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng của bài thuyết minh và sự chú ý của du khách. Thuyết minh viên du lịch cần có thái độ cởi mở, thân thiện, nhưng không quá suồng sã, luôn nhiệt tình khi cung cấp thông tin cho khách. Thái độ, cảm hứng, tình cảm của thuyết minh viên du lịch

về điểm đến thể hiện qua bài thuyết minh sẽ có tác động rất lớn tới tình cảm, thái độ của du khách với điểm đến đó. Nếu thuyết minh viên du lịch thuyết minh về một điểm đến với thái độ tích cực thì khách cũng sẽ có những cảm nhận tích cực về điểm đến đó và ngược lại.

#### **4. KỸ NĂNG THUYẾT MINH DU LỊCH**

Kỹ năng thuyết minh du lịch là khả năng vận dụng tri thức có sẵn để truyền đạt thông tin về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch tới du khách. Kỹ năng thuyết minh du lịch được yêu cầu tùy thuộc vào đối tượng và loại hình tham quan.

##### **□ *Dựa vào đối tượng tham quan***

Đối tượng tham quan là các cảnh quan, các di tích lịch sử văn hóa, công trình kiến trúc, điêu khắc, các làng quê... thường đổi thay theo thời gian và chịu sự tác động từ nhiều phía. Yếu tố tích lũy và lựa chọn thông tin là điều kiện tiên quyết. Do vậy, thuyết minh viên du lịch cần nghiên cứu trực tiếp đối tượng tham quan, phỏng vấn tại chỗ những người có hiểu biết về đối tượng tham quan, đồng thời khi khảo sát tuyến tham quan cần chú ý tới việc lựa chọn sẵn vị trí quan sát tốt nhất, chỗ nghỉ ngơi... khi đưa khách tới tham quan. Khi lựa chọn đối tượng tham quan, thuyết minh viên du lịch cần chú ý những điều sau đây:

Những đối tượng tham quan phải theo hành trình tham quan của đoàn, hành trình này phải được sắp xếp khoa học, hợp lý;

Tránh trùng lặp, đơn điệu, dễ gây sự nhàm chán cho du khách.

Phân bổ thời gian thăm các đối tượng tham quan phù hợp với số lượng và quy mô, tầm quan trọng và giá trị của các đối tượng tham quan, với nhu cầu của khách, trạng thái sức khỏe, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển,...

##### **□ *Dựa vào loại hình tham quan***

Xác định loại hình tham quan du lịch giúp thuyết minh viên du lịch lựa chọn đối tượng tham quan phù hợp, chuẩn bị bài thuyết minh và tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch thuận lợi. Loại hình tham quan được xác định sẽ cho phép thuyết minh viên du lịch chuẩn bị việc hướng dẫn tham quan theo chủ đề nhất định. Cũng từ đó, việc lựa chọn đối tượng tham quan chủ yếu, đối tượng tham quan bổ sung trong chuyến du lịch nhanh chóng hơn, dễ dàng hơn. Để lựa chọn loại hình tham quan thích hợp, thuyết minh viên có thể dựa vào các tiêu thức sau:

Đáp ứng được mục đích tham quan của du khách.

Phù hợp với cơ cấu và thành phần của đoàn khách.

Dựa vào lứa tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, tôn giáo, quốc tịch,... của du khách để đáp ứng với yêu cầu và đặc điểm của từng loại khách nhất định.

Phương tiện di chuyển phù hợp.

Căn cứ vào tốc độ và tần suất di chuyển, thuyết minh viên du lịch lựa chọn đối tượng tham quan và chuẩn bị bài thuyết minh cho phù hợp. Về cơ bản, thuyết minh viên du lịch có thể chủ động điều chỉnh nhịp độ di chuyển, thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan cho phù hợp với đoàn khách.

Kiến thức là không có giới hạn, tuy nhiên, du khách hoàn toàn có thể lĩnh hội được tri thức nếu có phương pháp tiếp cận phù hợp. Thuyết minh du lịch là một nghiệp vụ đòi hỏi thuyết minh viên du lịch cần phải có kiến thức, cũng như biết rộng hiểu nhiều. Kỹ năng thuyết minh du lịch vẫn luôn được coi là yếu tố quan trọng, cần thiết trong mỗi chuyến hành trình của thuyết minh viên du lịch .

Nắm bắt được kỹ năng , đưa kỹ năng trở thành tri thức của bản thân , mỗi thuyết minh viên du lịch sẽ tạo dựng được sự tự tin khi truyền đạt những kiến thức mình có và chuyên nghiệp hơn về nghề nghiệp của mình trong tương lai.

## **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Em hãy trình bày các kỹ năng cần thiết trong quá trình thuyết minh du lịch?

**Câu 2.** Hãy trình bày các phương pháp thuyết minh?

**Câu 3.** Thực hành:

- Xây dựng một bài thuyết minh.

- Thực hiện bài thuyết minh trên trong thời gian 10 phút.

## **C. GHI NHỚ**

Để trở thành một hướng dẫn viên thành công, ngoài việc rèn luyện những đặc điểm cá nhân như giọng nói (to và rõ; phát âm chính xác; chế giọng), một sức khỏe tốt,.. thì hướng dẫn viên cần rèn luyện các kỹ năng trên (khả năng quản lý, tổ chức,...). Đồng thời, biết sử dụng các phương pháp thuyết minh một cách linh hoạt phù hợp với đối tượng, hoàn cảnh, nội dung thuyết minh.

## **BÀI 5. QUY TRÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM**

### **Giới thiệu:**

Hoạt động hướng dẫn du lịch chịu tác động bởi nhiều yếu tố của chuyến đi. Vì vậy, việc xác định các yếu tố trước khi tổ chức chuyến đi xác định sẽ giúp hướng dẫn viên xác định được những khó khăn, thuận lợi và thực hiện tốt công tác chuẩn bị cho hoạt động hướng dẫn.

Đồng thời, bài học này sẽ cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng hướng dẫn du lịch khi hướng dẫn tại điểm trong tất cả các giai đoạn: chuẩn bị đón khách, đón khách, tổ chức lưu trú, ăn uống, tổ chức hướng dẫn tham quan đến hoạt động tiễn khách.

### **Mục tiêu:**

- Nêu được các bước của quy trình hoạt động hướng dẫn du lịch tại điểm;
- Tổ chức và thực hiện được hoạt động hướng dẫn đúng quy trình bao gồm: đón tiếp, phục vụ ăn uống, lưu trú, các hoạt động vui chơi giải trí, hướng dẫn tham quan, tiễn khách cho khách đoàn và khách lẻ.
- Thực hiện hoạt động thuyết minh cho khách đúng yêu cầu và tạo ấn tượng tốt.

### **A. NỘI DUNG:**

#### **1. CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI ĐÓN ĐOÀN**

##### **1.1. Các yếu tố khách quan**

###### *Khách du lịch:*

Khách du lịch hay còn gọi là du khách là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến. Những nhóm du khách thuyết minh viên thường gặp tại điểm bao gồm:

Khách ba lô: Là những người đi du lịch với một ngân quỹ hạn hẹp, thường là những người trẻ tuổi, có xu hướng đi du lịch trong khoảng thời gian dài. Vì khả năng tài chính có hạn nên khách du lịch ba lô thường cân nhắc rất cẩn thận khi chi tiêu. Họ thường ít khi tham gia vào các chương trình du lịch được thiết kế sẵn mà tự mình đến thăm các điểm du lịch và họ hay đi bộ. Những người này thường có rất nhiều kinh nghiệm và trải nghiệm khi đi du lịch, có khả năng thích nghi với điểm đến cao. Vì vậy, họ thường có yêu cầu cao về thông tin và tính chuyên nghiệp trong phục vụ đối với các thuyết minh viên du lịch.

Khách đi du lịch theo đoàn: Là khách đi trong các chương trình du lịch trọn gói. Tuy có trưởng đoàn đi kèm, họ vẫn thường nhờ các công ty du lịch địa

phương cung cấp thuyết minh viên du lịch tại điểm du lịch. Khách đoàn thường dễ tính hơn và họ khá đồng đều về yêu cầu. Họ thường quan tâm tới những vấn đề cơ bản, ít khi đi vào chi tiết.

Khách du lịch cao tuổi: Là những du khách từ 50 tuổi trở lên, thường đi du lịch theo đoàn và mua những chương trình thăm quan du lịch trọn gói. Những người khách này thương khó tính hơn, họ quan tâm tới chất lượng, tiêu chuẩn, mức độ an toàn và thường là những người có kiến thức và kinh nghiệm sống cũng như trải nghiệm trong du lịch.

Khách du lịch doanh nhân: Thường sử dụng thời gian rỗi của họ trong các chuyến công vụ để tham gia vào những chương trình du lịch hoặc đến trực tiếp một điểm du lịch nào đó, thường chỉ trong một khoảng thời gian ngắn. Những người này khá dễ tính, họ thường không quan tâm nhiều tới các tiêu tiết.

Khách du lịch gia đình: Là nhóm khách khá phổ biến, thường đi kèm trẻ em dưới 18 tuổi với người lớn. Với những gia đình này, thuyết minh viên du lịch cần đặc biệt lưu ý tới các thông tin và cách tiếp cận dành cho trẻ, để giúp các em tìm hiểu một cách khoa học và thú vị, đồng thời cũng hạn chế khả năng hoạt động của các em.

Khách du lịch là những người khuyết tật: Là những khách khá đặc biệt, yêu cầu cần có những quan tâm chăm sóc đặc biệt trong quá trình tham quan.

Nhìn chung, những nhóm khách khác nhau có nhu cầu và sở thích khác nhau cần được quan tâm và đáp ứng. Vì vậy, chương trình du lịch nói chung và hoạt động thuyết minh du lịch nói riêng cần được điều chỉnh để phù hợp và đáp ứng nhu cầu của mỗi nhóm du khách.

### *b. Chương trình du lịch*

Ngoài đặc điểm khách du lịch, thuyết minh viên du lịch cần xem xét về hình thức và thời gian của chương trình du lịch để xác định điểm trọng tâm phù hợp, giúp khách nắm được thông tin cần thiết và đảm bảo về mặt thời gian thực hiện, không làm ảnh hưởng tới lịch trình của cả chuyến đi. Ngoài ra, thuyết minh viên cần phải phân biệt được các loại chương trình du lịch khác nhau để phục vụ du khách hiệu quả. Nếu dựa trên địa điểm tham quan, chương trình du lịch gồm các loại sau:

Chương trình du lịch tham quan thành phố: Được hiểu là việc tới các điểm du lịch khác nhau trong một thành phố cụ thể, thường các chương trình này có tính tổng quát hơn những chương trình du lịch khác nên thu hút được phần lớn du khách. Xe buýt chuyên dụng (hoặc thuyền đối với những thành phố có hệ

thống giao thông đường thuỷ) thường được sử dụng trong những chương trình này, kéo dài từ 1 - 3 giờ hay cũng có khi lâu hơn, luôn có thuyết minh viên du lịch đi cùng.

Chương trình du lịch tại một điểm du lịch cụ thể: Là những chương trình du lịch có khách chỉ tới tham quan một điểm du lịch cụ thể trong một thời gian xác định.

Chương trình du lịch trong ngày: Là những chuyến đi trong ngày, tới các điểm du lịch trong và/hoặc phụ cận của thành phố, thường có một chặng nghỉ dọc đường hay ngay tại địa điểm du lịch. Vì đặc thù giới hạn về thời gian do mất thời gian di chuyển nên thời gian tham quan tại mỗi điểm trong chương trình này thường dưới 2 tiếng/điểm tham quan.

Nếu dựa trên chủ đề chuyến đi, chương trình du lịch gồm các loại sau:

Chương trình du lịch tổng hợp: Thường kéo dài trong khoảng 3 tiếng, hướng tới mục đích giới thiệu tổng quan về thành phố hay địa điểm du lịch cho du khách. Chúng thường được tổ chức đều đặn, thường xuyên, có một hay nhiều điểm đón khách tới những điểm du lịch nổi tiếng và được thực hiện bằng nhiều thứ tiếng khác nhau. Thuyết minh viên du lịch trong chương trình này phải thể hiện được mức độ hiểu biết tổng thể và khả năng linh hoạt trong quá trình tác nghiệp.

Chương trình du lịch đến các di tích lịch sử: Đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm phải rất am hiểu về lịch sử của vùng du lịch và có khả năng giới thiệu với phong cách tự nhiên, sinh động và lôi cuốn để kích thích trí tưởng tượng của du khách.

Chương trình du lịch văn hoá/nghệ thuật: Là chuyến tham quan trong đó một hay các loại hình văn hoá, biểu diễn nghệ thuật tiêu biểu cho nền văn hoá của dân tộc hay của địa phương được giới thiệu tới du khách. Khi tham gia, thuyết minh viên du lịch đồng thời cũng được coi là chuyên gia về văn hóa nghệ thuật.

Chương trình du lịch đến các khu, điểm du lịch tự nhiên: Là chương trình du lịch đưa khách đến những danh lam thắng cảnh của địa phương. Du lịch thể thao hay mạo hiểm cũng là những dạng đặc biệt của loại hình du lịch này. Chương trình này không chỉ đưa du khách tới thăm các cảnh đẹp mà còn tạo cho họ cơ hội tham gia vào các hoạt động thể thao theo sở thích. Vì vậy, đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm ngoài những kiến thức về tự nhiên, cần có các kỹ năng và kiến thức trong các hoạt động thể thao ngoài trời.

Chương trình du lịch tham quan các điểm có liên quan đến chiến tranh gồm viện bảo tàng chiến tranh, chiến trường xưa ... Với những chương trình này, thuyết minh viên du lịch ngoài những kiến thức về lịch sử cần thận trọng và khách quan trong vấn đề bình luận và giao tiếp để tránh làm tổn thương du khách, đặc biệt những người có liên quan đến cuộc chiến đó.

Chương trình du lịch sinh thái: Là chương trình du lịch có mục đích hướng về cội nguồn thiên nhiên để tạo ra sự hiểu biết về lịch sử tự nhiên và văn hoá liên quan đến môi trường, không làm thay đổi tính toàn vẹn của hệ sinh thái mà vẫn tạo ra những lợi ích kinh tế cho cư dân và chính quyền địa phương để khuyến khích họ bảo vệ môi trường vốn có. Yêu cầu đối với các thuyết minh viên du lịch tại điểm vừa là các chuyên gia trong lĩnh vực sinh thái đồng thời phải có khả năng tổ chức các hoạt động diễn giải, giáo dục môi trường một cách khoa học và thú vị (học mà chơi, chơi mà học) nhằm tác động tích cực tới thái độ và hành vi, đồng thời nâng cao nhận thức của khách du lịch khi đến điểm tham quan

Chương trình du lịch chuyên biệt: Là những chương trình du lịch tập trung vào một sở thích hay mối quan tâm đặc biệt nào đó của du khách. Chương trình được đặt theo yêu cầu của du khách. Thuyết minh viên du lịch phải nắm được nhu cầu, tâm lý và yêu cầu cụ thể trong chuyến tham quan. Các chương trình này cũng là những thách thức không nhỏ bởi lẽ nó đòi hỏi sự am hiểu chuyên sâu đối với lĩnh vực mà khách quan tâm và thuyết minh viên du lịch phải có khả năng thuyết phục và hỗ trợ được họ. Các chương trình này mang tính chuyên biệt cao, không giống những chương trình du lịch đại trà khác. Vì vậy, việc lựa chọn thuyết minh viên du lịch trong trường hợp này cũng gặp không ít khó khăn.

Nhìn chung, thời gian và chủ đề của các chương trình du lịch khác nhau cũng tác động rất nhiều đến hoạt động thuyết minh du lịch. Để góp phần làm tăng giá trị của chương trình du lịch cũng như sự hài lòng của khách sau chuyến đi, thuyết minh viên du lịch cần xác định những yêu cầu cần thiết khi tác nghiệp và sự quan tâm của du khách đối với khu, tuyến, điểm của mình để có sự chuẩn bị phù hợp và đúng lúc.

### *c. Phương tiện vận chuyển*

Thông thường, các chuyến tham quan tại điểm được thực hiện bằng cách đi bộ. Song cũng tùy vào tính chất và đặc điểm của khu, tuyến, điểm du lịch, phương tiện tham quan có thể là xe ô tô, xe buýt, tàu thuyền, xe điện, xe đạp, xe

ngựa ... Tại điểm, phương tiện vận chuyển là những phương tiện an toàn và không làm ảnh hưởng đến môi trường du lịch.

Chương trình tham quan bằng cách đi bộ sẽ có những yêu cầu thuyết minh khác với chương trình tham quan sử dụng các phương tiện vận chuyển khác như đã nêu trên. Nếu được uỷ quyền lựa chọn phương tiện vận chuyển cho du khách tại điểm, thuyết minh viên du lịch cần xác định đối tượng tham quan để lựa chọn phương tiện vận chuyển cho phù hợp và chuẩn bị bài thuyết minh và phương tiện thuyết minh tương thích. Việc thực hiện loại hình tham quan du lịch bằng đi bộ thường dành cho tham quan thành phố hoặc ở những điểm tham quan du lịch có nhiều đối tượng tham quan mà phương tiện di chuyển không sử dụng được (trong thung lũng, trong rừng, trong làng bản,...). Loại hình tham quan này thuyết minh viên du lịch dễ dàng hơn trong công tác thuyết minh vì chủ động điều chỉnh nhịp độ di chuyển, thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan.

Nếu di chuyển bằng ô tô, ô tô điện ... thuyết minh viên có thể tranh thủ chỉ dẫn quan sát, thuyết minh về các đối tượng tham quan tại các điểm dừng hoặc trên các phương tiện đó. Tuy nhiên, dù là di chuyển bằng phương tiện nào cũng cần lưu ý đến tính an toàn, hợp lý của loại phương tiện đó với du khách và thuyết minh viên du lịch cũng có thể điều chỉnh hoạt động thuyết minh cho khách sao cho phù hợp và linh hoạt. Hiện nay, ở tại một số điểm tham quan có sử dụng các phương tiện phát thanh (audio) được ghi sẵn phần thuyết minh giới thiệu theo chương trình tham quan được lắp trên các phương tiện chuyên chở, chúng sẽ thực hiện nhiệm vụ thay cho các thuyết minh viên du lịch với các chương trình tham quan thông thường.

Ngoài các yếu tố trên, các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh hướng dẫn của một thuyết minh viên du lịch tại điểm khác có thể kể đến đó là: yếu tố thời tiết, cộng đồng địa phương, mức độ trật tự an toàn trong khu vực... Chỉ khi có sự hiểu biết một cách thấu đáo về những đặc thù của điểm đến mới giúp cho thuyết minh viên du lịch có những biện pháp và phương án khắc phục một cách hợp lý.

## **1.2. Các yếu tố chủ quan**

Ngoài những yếu tố khách quan, những yếu tố chủ quan cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động thuyết minh du lịch. Các yếu tố chủ quan có thể ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh du lịch, bao gồm:

Kiến thức nghề của thuyết minh viên du lịch: thể hiện sự hiểu biết và khả năng cập nhật thông tin chuyên ngành và chuyên môn sâu để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của du khách.

Kinh nghiệm nghề nghiệp: Điều này sẽ là một lợi thế của thuyết minh viên du lịch khi tác nghiệp, đặc biệt trong những tình huống phát sinh, cần có sự linh hoạt và quyết định chính xác.

Kỹ năng nghề: thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình tác nghiệp. Đây có thể coi là dấu ấn, tạo nên thương hiệu cho thuyết minh viên du lịch trong quá trình tác nghiệp tại điểm.

Sức khỏe: là một trong những yếu tố bắt buộc đối với những người làm công tác thuyết minh du lịch. Cơ thể khỏe mạnh làm cho suy nghĩ minh mẫn, phản ứng nhanh, kịp thời, tác nghiệp hiệu quả. Du khách sẽ không thể chấp nhận một thuyết minh viên du lịch vừa nói, vừa thở đứt quãng do sức khỏe yếu.

Giọng nói: Phần lớn công việc của thuyết minh viên du lịch thể hiện trên giọng nói, lời thuyết minh. Do đó chất giọng, ngôn ngữ, ngữ điệu được thể hiện rất quan trọng đối với công việc. Giọng nói của thuyết minh viên du lịch là yếu tố truyền cảm và tạo nên sự cảm nhận cho du khách đồng thời nó ảnh hưởng trực tiếp tới sự đánh giá và trải nghiệm của họ. Trên thực tế, đối với các cơ sở, giọng nói là một trong những tiêu chí đầu tiên khi chọn thuyết minh viên du lịch, và cũng là tiêu chí mà bộ phận quản lý thường quan tâm hỗ trợ nhiều nhất trong chế độ đãi ngộ dành cho thuyết minh viên du lịch. Và cũng không phải ngẫu nhiên khi mà đối với các điểm du lịch đông khách tham quan, các thuyết minh viên du lịch phải thường xuyên sử dụng các phương thuốc đông, tây y để bảo vệ giọng nói của mình.

Hình thức: Tuy không thực sự quá quan trọng như các tiêu chí trên, nhưng hình thức cũng là một điều kiện với thuyết minh viên du lịch tại điểm. Ở một phương diện nào đó, thuyết minh viên du lịch cũng được coi là người đứng trước chiến tuyến khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Lúc này, họ không chỉ là một cá nhân đơn lẻ mà còn đại diện cho cơ quan, cho điểm du lịch và họ cũng được coi là và vị đại sứ cho điểm đến nhằm đón tiếp, hướng dẫn, diễn giải và giáo dục du khách. Chính vì thế, hình thức cũng có những tác động không nhỏ trong sự đánh giá và nhận thức của du khách.

Ngoài ra, yêu cầu về mặt chủ quan đối với một thuyết minh viên du lịch trong việc tạo ra ấn tượng với du khách bao gồm:

Trang phục/đồng phục: phản ánh rõ ràng nhất về cá tính của thuyết minh viên du lịch nhưng đồng thời cũng là cách họ thể hiện sự tôn trọng với nơi làm việc và với du khách.

Vệ sinh cá nhân: giúp thuyết minh viên tự tin và chuyên nghiệp trước du khách. Một thuyết minh viên du lịch không thể xuất hiện một cách cầu thả với mái tóc chưa chải hoặc móng tay chưa cắt. Vì nếu như vậy, du khách sẽ giảm thiện cảm và không tin tưởng ở thuyết minh viên.

Thái độ và cách ứng xử: Nếu những yếu tố trên đây chỉ thể hiện dáng vẻ bề ngoài của thuyết minh viên du lịch thì thái độ và cách ứng xử sẽ thể hiện yếu tố văn hóa trong con người họ. Thái độ và cách ứng xử nhiệt tình, thân thiện và luôn hỗ trợ khách tạo nên tác phong làm việc chuyên nghiệp cho thuyết minh viên.

Cách chào hỏi, xưng hô: Đôi khi, có người cho rằng đây là yếu tố đơn giản. Song chào hỏi, xưng hô một cách lịch sự, lễ độ, không thái quá, thể hiện sự hiểu biết về văn hóa khi tiếp xúc với du khách cũng là một trong những yếu tố cơ bản để tạo nên ấn tượng ban đầu của thuyết minh viên du lịch.

Nhìn chung, có thể thấy công việc của thuyết minh viên du lịch chịu ảnh hưởng cả từ yếu tố khách quan và chủ quan. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cần chủ động trong công tác chuẩn bị, trau dồi kiến thức về địa phương, về khu vực, trau dồi kỹ năng và hành vi nghề để tác nghiệp đạt hiệu quả cao.

## **2. ĐÓN ĐOÀN**

Có mặt tại điểm hẹn trước giờ khách đến, đón và làm quen với đoàn khách một cách chủ động, thân thiện và cởi mở. Giới thiệu về bản thân và chương trình tham quan của đoàn tại điểm. Mặc dù thời gian không nhiều, nhưng đây là một trong những giai đoạn quan trọng nhất trong việc xây dựng lòng tin và tạo ấn tượng ban đầu với du khách.

## **3. THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH**

Có thể nói đây là giai đoạn vất vả và quan trọng nhất của công tác thuyết minh. Thuyết minh viên du lịch phải tác nghiệp từ lúc bắt đầu đón khách cho tới khi kết thúc chương trình, tiễn khách an toàn. Trong suốt chương trình tham quan, thuyết minh viên du lịch sẽ thực hiện đầy đủ các trách nhiệm của mình thuyết minh, giới thiệu về điểm đến, quản lý đoàn, trả lời câu hỏi, đồng thời xử lý tất cả những yếu tố phát sinh tại điểm.

Cần lưu ý nếu thông tin chỉ được cung cấp một chiều sẽ gây ra sự mệt mỏi và mất tập trung đối với du khách. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch cần chủ

động trong công việc để có được thời gian phân chia hợp lý giữa việc thuyết minh và việc khuyến khích sự tự nhận thức và chia sẻ của cá nhân. Lưu ý dành thời gian cho khách tự cảm nhận sau khi tham quan theo lộ trình định sẵn.

Sự thành công hay thất bại của chuyến tham quan phụ thuộc vào yếu tố chủ quan và khách quan. Vì vậy, một trong những yêu cầu không thể thiếu đối với thuyết minh viên du lịch là khả năng qua sát và linh hoạt trong khi thực hiện nhiệm vụ.

### ***Thuyết minh hướng dẫn tại điểm***

Thông tin và tuyên hành trình cơ bản:

Thuyết minh viên du lịch là những người có hiểu biết đầy đủ và sâu sắc nhất về điểm tham quan du lịch. Vì vậy, việc nghiên cứu, tích lũy tư liệu là điều đặc biệt quan trọng. Trong đó, thuyết minh viên du lịch cần phải thu thập thông tin, sàng lọc, kiểm tra mức độ tin cậy của tài liệu, trên cơ sở đó có sự lựa chọn những thông tin súc tích, cô đọng, phù hợp với tuyên tham quan và các hiện vật minh họa cũng như đặc điểm riêng của từng đoàn khách. Trên cơ sở khu vực tham quan, xây dựng tuyên hành trình hợp lý, phù hợp với những nội dung đã chuẩn bị.

Xác định đối tượng khách

Mỗi loại khách khác nhau có những đặc điểm khác nhau về văn hóa, lối sống, trình độ học vấn... Vì vậy, họ sẽ có những yêu cầu và đòi hỏi khác nhau về loại thông tin cũng như lượng thông tin về điểm đến.

Xác định loại hình tham quan

Việc xác định loại hình tham quan của khách sẽ giúp cho thuyết minh viên du lịch chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chủ đề, và kiểm soát lượng thông tin một cách hiệu quả, giúp khách nhận ra giá trị cốt lõi của điểm du lịch và đáp ứng được mục đích tham quan của du khách.

### ***Xây dựng và điều chỉnh bài thuyết minh***

Một cách đơn giản nhất, thuyết minh du lịch có thể được hiểu là việc diễn tả về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch, và những lĩnh vực có liên quan khác của một thuyết minh viên du lịch cho một đoàn khách tham quan. Thông qua lời nói, cảm xúc, kỹ năng nghề nghiệp, thuyết minh viên du lịch giúp cho du khách có được sự hiểu biết và cảm nhận tích cực về điểm du lịch.

Bài thuyết minh của thuyết minh viên du lịch không chỉ cung cấp thông tin cho du khách tùy thuộc vào nhu cầu tìm hiểu của các đối tượng tham quan khác nhau như: văn hóa, lễ hội, tôn giáo, tập quán, nghệ thuật truyền thống, kiến trúc

mỹ thuật đặc sắc , cảnh quan và di tích, làng nghề, làng văn hóa, các sản phẩm độc đáo, cổ truyền cũng như nhiều nội dung khác trong phạm vi điểm đến, mà còn phải đáp ứng trí tò mò và nhu cầu nâng cao nhận thức của du khách hiện nay.

Thông thường, bài thuyết minh được chia thành 3 phần: Phần mở đầu, nội dung và kết luận.

#### *Phần mở đầu*

Phần mở đầu cần giới thiệu ngắn gọn về bản thân, chào hỏi và bày tỏ sự vui mừng được đón tiếp và phục vụ khách trong chuyến tham quan. Thuyết minh viên du lịch thông báo chương trình của chuyến tham quan với mục đích chủ yếu là thông báo về các đối tượng tham quan mà khách sẽ được chiêm ngưỡng, đặc biệt là những đối tượng tham quan nổi tiếng, hấp dẫn nhất trong chuyến tham quan. Đây cũng là bước thăm dò và tìm hiểu nhu cầu và tâm trạng của du khách.

Những lời mở đầu là cần thiết và phải tạo được thiện cảm, tin cậy từ phía khách. Do đó, mở đầu cần phải ngắn gọn nhưng súc tích và không chỉ là hình thức có tính thủ tục trong giao tiếp mà qua đó thể hiện cả sự trân trọng khách của thuyết minh viên du lịch, sự tự tin, tự trọng cũng như sự bảo đảm thành công của chuyến tham quan mà thuyết minh viên du lịch tạo ra trong phần mở đầu này, dù sự đảm bảo ấy không được nói thành lời.

#### *Nội dung*

Nội dung là phần quan trọng nhất của bài thuyết minh. Phần nội dung thể hiện sự hiểu biết, kiến thức và sự sáng tạo của thuyết minh viên du lịch. Về cơ bản, nội dung cần tuân thủ theo trình tự giới thiệu đối tượng tham quan từ đầu tiên đến đối tượng tham quan cuối cùng, theo trật tự thời gian. Song trong nội dung này, bài thuyết minh phải tạo ra những “điểm nhấn” cho các đối tượng tham quan.

Nội dung của bài thuyết minh là phần cốt lõi, chiếm dung lượng câu chữ nhiều nhất trong toàn bộ phần thuyết minh. Nó chứa thông tin về từng đối tượng tham quan nhưng phải trong một chỉnh thể thống nhất, theo một chủ đề lớn phù hợp với mục đích của chuyến tham quan. Các vấn đề trong nội dung thông tin cần được trình bày hấp dẫn, “có hồn”, trong giới hạn thời gian và không gian một cách logic, có tỷ lệ hợp lý theo đối tượng tham quan chủ yếu và các đối tượng tham quan bổ sung. Cũng vì thế, thuyết minh viên du lịch phải xác định được những thông tin khách phải biết, cần biết và nên biết để đưa ra cho đủ “liều

lượng”, không làm khách mệt mỏi vì quá nhiều thông tin hoặc hụt hẫng vì quá ít thông tin. Điều này cũng phụ thuộc vào kiến thức, sự thông minh và kinh nghiệm của thuyết minh viên du lịch và yêu cầu từ phía khách tham quan.

#### *Phần kết*

Trong phần này, thuyết minh viên du lịch tổng kết khái quát các vấn đề đã giới thiệu trong chuyến tham quan, khẳng định một lần nữa về mức độ đạt được trong mục đích tham quan của đoàn khách. Mặt khác, nội dung thông tin tuyên truyền, quảng cáo cho điểm đến, chuyến tham quan tiếp theo và những lời nhắn nhủ, mời gọi cũng được thể hiện ở đây cùng với lời cảm ơn của thuyết minh viên du lịch.

#### **4. TIỀN ĐOÀN, KẾT THÚC CHƯƠNG TRÌNH**

Phần việc sau cùng của thuyết minh viên du lịch đối với đoàn khách nhưng vô cùng quan trọng là tiễn đoàn khách. Ấn tượng cuối cùng sẽ được lưu giữ trong tâm trí của du khách. Những lời tóm tắt chương trình, những lời nhắc nhở tận tình, chu đáo với du khách trước khi ra về, những lời chào tạm biệt cần được thực hiện một cách rõ ràng, ấn tượng, chứa đựng đậm nét cảm xúc của thuyết minh viên sẽ giúp cho du khách cảm động, nhớ lâu hơn và cũng là cách tạo nên sự mong muốn được quay trở lại của họ.

Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cũng hoàn thành nốt những phần việc mang tính thủ tục để kết thúc chương trình tham quan, bao gồm:

Trả lại các trang thiết bị đã mượn của công ty trong chuyến đi như loa, micro, que, bút chỉ laser..

Hoàn tất báo cáo và các giấy tờ có liên quan về phòng điều hành theo yêu cầu của cơ quan.

Nhìn chung, trong bất cứ giai đoạn nào, thuyết minh viên du lịch phải luôn nhiệt tình, cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo, sáng tạo và có cách sắp xếp công việc hợp lý, khoa học.

#### **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Trình bày các nguyên tắc thực hiện của hoạt động hướng dẫn du lịch?

**Câu 2.** Em hãy nêu các bước của quy trình hướng dẫn du lịch?

**Câu 3.** Phân tích những yếu tố tác động đến tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch?

**Câu 4.** Nêu những công việc của hướng dẫn viên khi tổ chức hoạt động hướng dẫn tại điểm?

### **C. GHI NHỚ**

- Đoàn khách Việt Nam đi du lịch nước ngoài (Outbound), Hướng dẫn viên đóng vai trò trưởng đoàn chịu trách nhiệm mọi vấn đề trong chuyến đi. và chủ yếu liên quan đến việc chăm sóc, phục vụ khách cũng như phiên dịch viên khi cần thiết.

- Khách du lịch theo đoàn thường đi với số lượng lớn, có tổ chức, mua tour du lịch trọn gói của công ty lữ hành. Hướng dẫn viên cần phải phục vụ theo đúng quy trình và chương trình du lịch đã thỏa thuận.

- Khách du lịch đi lẻ số lượng ít, thường không mua tour trọn gói, đi theo ý thích. Hướng dẫn viên có thể linh hoạt thay đổi theo mong muốn của khách.

## **BÀI 6. THỰC HIỆN KỸ NĂNG THUYẾT MINH KHI HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM**

### **Giới thiệu:**

Thuyết minh là hoạt động chính của Hướng dẫn viên khi thực hiện chương trình du lịch. Để thực hiện tốt công việc này, Hướng dẫn viên cần phải: Liệt kê được những đặc điểm, yêu cầu tại các điểm du lịch; thu thập tài liệu; viết bài thuyết minh và lựa chọn phương pháp thuyết minh phù hợp trên các loại phương tiện. Nội dung của bài học này sẽ trang bị cho người học đầy đủ các kiến thức và kỹ năng để thực hiện công việc đó.

### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được những đặc điểm, yêu cầu tại các điểm du lịch;
- Xây dựng được bài thuyết minh cho từng loại điểm du lịch;
- Thuyết minh được về các điểm du lịch.

### **A. NỘI DUNG::**

#### **1. KỸ NĂNG THUYẾT MINH DU LỊCH TRONG BẢO TÀNG**

Trước hết bảo tàng được hiểu là nơi giữ gìn trân trọng những di tích, hiện vật văn hóa, lịch sử. Về cơ bản, bảo tàng có thể được phân loại như sau:

- Theo tiêu chí quản lý hành chính
  - Bảo tàng trung ương (bảo tàng lịch sử, bảo tàng Hồ Chí Minh...)
  - Bảo tàng địa phương (Bảo tàng Chăm, bảo tàng Hà Nội...)
- Theo chủ đề
  - Bảo tàng chuyên ngành (bảo tàng phòng không không quân, bảo tàng phụ nữ...)
  - Bảo tàng lưu niệm (Bảo tàng Mỹ thuật, bảo tàng Dân tộc học...)

Về cơ bản, các bảo tàng đều có các tư liệu, hệ thống sắp đặt các tư liệu, hệ thống hiện vật trưng bày, mô hình mô phỏng và đặc biệt là hệ thống chú giải tại các khu vực trưng bày, ở một số bảo tàng còn có hệ thống vô tuyến chiếu phim tư liệu ... Vì vậy, khi tham quan, du khách có thể tự tìm hiểu theo nhu cầu cá nhân mà không cần thuyết minh. Tuy nhiên, nhiệm vụ của các thuyết minh viên du lịch trong bảo tàng là phải có khả năng hệ thống lại các nội dung trưng bày để truyền tải thông tin về một chủ đề một cách hợp lý và thuyết phục. Thuyết minh trong bảo tàng có một số đặc điểm như sau:

- Phần giới thiệu cần thể hiện rõ mô hình chung được xây dựng tại bảo tàng và những thông tin khái quát để du khách có thể hiểu được ý nghĩa bao trùm của khu vực, tổng thể của bảo tàng.
- Phần nội dung cần dẫn dắt, phân tích và mô tả những nội dung, ý tưởng,

và mô hình trưng bày kết hợp với các hiện vật được trưng bày để giúp cho du khách nhận thức được. Đây chính là phần tạo ra sự sống động, sự thuyết phục trong phần thuyết minh của thuyết minh viên du lịch. Họ sẽ làm cho du khách có được sự liên hệ thực sự với điểm tham quan.

- Chủ yếu dùng phương pháp miêu tả, kể chuyện kết hợp bình luận, diễn dịch... Ngôn từ dễ nghe, dễ hiểu, lưu ý tạo điểm nhấn trong quá trình thuyết minh, tránh sự dàn trải, dễ dẫn đến sự nhàm chán.

- Cần lưu ý về không gian và thời gian cũng như mức độ di chuyển của thuyết minh viên du lịch và đoàn khách trong quá trình thuyết minh, hướng dẫn tham quan để khách du lịch có đủ thời gian quan sát và tự đánh giá.

- Lưu ý điều chỉnh giọng nói cho phù hợp, đặc biệt khi phục vụ đoàn khách lớn đến tham quan bảo tàng. Tránh gây ồn, làm ảnh hưởng đến môi trường của bảo tàng và làm cản trở giao tiếp của các đoàn khách khác.

Chú ý các bảo tàng chuyên đề thường đòi hỏi sự am hiểu một cách sâu sắc về chủ đề trưng bày không chỉ trong phạm vi quốc gia. Việc so sánh với những thông tin quốc tế sẽ làm cho nội dung thuyết minh trở nên thuyết phục hơn.

## **2. KỸ NĂNG THUYẾT MINH DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ CÁCH MẠNG**

Các di tích lịch sử cách mạng có thể kể đến đó là:

- Các công trình/địa điểm gắn với lịch sử đấu tranh chống giặc ngoại xâm
- Công trình/địa điểm gắn với các sự kiện chính trị quan trọng
- Công trình/ địa điểm gắn với sự nghiệp, thân thế các vị anh hùng dân tộc
- Công trình/địa điểm ghi dấu ấn tội ác của giặc
- Công trình/địa điểm tưởng niệm các anh hùng, liệt sĩ, những người có công với cách mạng.

Những điểm tham quan này thường có các giá trị du lịch vô hình lớn hơn giá trị hữu hình. Mặt khác, sự ảnh hưởng của yếu tố khách quan (thời gian, khí hậu...) cũng khá lớn. Vì vậy, khi thuyết minh, thuyết minh viên du lịch phải có khả năng tái hiện lại một thời kỳ, một giai đoạn lịch sử gắn liền với những sự kiện, nhân vật lịch sử, cần lưu ý đặc biệt quan tâm tới mục đích tham quan của đoàn khách để có thể lựa chọn được những thông tin phù hợp.

Thuyết minh du lịch tại điểm theo quy trình chung, ngoài ra cần chú ý một số điểm sau:

Giới thiệu chung về khu vực: Cung cấp những thông tin cơ bản nhất về khu vực (quá trình hình thành và phát triển) và nhắc nhở, lưu ý khi đi tham quan và

những nội dung trọng tâm cần tìm hiểu

Giới thiệu cụ thể các nội dung chính: Thuyết minh về những điểm chính trong chương trình tham quan. Đây là phần quan trọng nhất thuyết minh viên du lịch có thể giúp cho du khách hình dung lại và hiểu được một cách sâu sắc nhất về các giá trị nhân văn trong khu vực. Để tạo nên ấn tượng cho phần nội dung thuyết minh, thuyết minh viên du lịch nhấn mạnh một số yếu tố sau:

- Về thông tin: Các truyền thuyết, giai thoại, các câu chuyện gắn liền với các cá nhân, sự so sánh (quốc gia và quốc tế) để có được những nhận định đúng đắn và thuyết phục...
- Các nghiên cứu, khảo cứu, đánh giá của các chuyên gia đảm bảo yếu tố khoa học về mặt thông tin;
- Về cách thức tiến hành: Kết hợp với các công trình, hiện vật trưng bày, tạo hiệu ứng để thu hút sự chú ý của khách du lịch;
- Đảm bảo tính liên kết giữa các thông tin trong quá trình thuyết minh;
- Giao tiếp, khuyến khích sự tìm hiểu đối với khách tham quan;
- Dành thời gian cho khách xem phim tư liệu (nếu có);
- Sắp xếp thời gian để khách tự tìm hiểu, khám phá và trải nghiệm theo nhu cầu cá nhân. Thời gian này được tính toán, cân nhắc tùy vào lượng thời gian của đoàn.

### **3. CÁC DI TÍCH KIẾN TRÚC NGHỆ THUẬT ĐẶC BIỆT:**

- o Nhắc nhở, khuyến cáo du khách về những quy định đặc thù khi vào tham quan trong khu vực giúp cho du khách không vi phạm nội quy điểm du lịch.
- o Về mặt thông tin: Thuyết minh viên du lịch cần có sự hiểu biết khá chắc chắn về các lĩnh vực văn hóa, tôn giáo và kiến trúc, đặc biệt sự giao lưu văn hóa giữa các nền văn hóa khác và văn hóa bản địa được thể hiện trên các di tích. Việc giải thích, dịch nghĩa các thuật ngữ cổ, hình tượng được sử dụng và hơn nữa là giúp cho du khách hiểu về các phương pháp đánh giá, nhận biết niên đại của từng thời kỳ là điều hết sức quan trọng, đòi hỏi thuyết minh viên du lịch ngoài những kiến thức thông thường cần có những nghiên cứu chuyên sâu với những dẫn chứng khoa học. Bài thuyết minh sẽ giảm đi sự khô khan nếu có được sự so sánh, nhận định, đánh giá sự phát triển giữa các thời kỳ.
- o Nội dung thuyết minh cần tập trung, rõ ràng. Lưu ý các yếu tố: khái quát về di tích, giá trị văn hóa, nghệ thuật đặc trưng, các sự kiện gắn liền với di tích và các lễ hội truyền thống.
- o Về cách thức thực hiện: Thuyết minh viên du lịch cần xác định phạm vi

khu vực tham quan để lựa chọn một vị trí thích hợp cho đoàn. Phương pháp thuyết minh sử dụng ở đây chủ yếu là sự kết hợp của miêu tả, kể chuyện, giới thiệu minh họa và bình luận xen kẽ so sánh.

o Thuyết minh viên du lịch nên chú ý tới việc khuyến khích du khách tìm hiểu và khám phá. Đồng thời, cũng đóng vai trò là một tuyên truyền viên trong công tác bảo tồn, phát huy các giá trị đặc trưng của di tích tới du khách.

#### **4. LÀNG NGHỀ THỦ CÔNG TRUYỀN THỐNG**

Nghề thủ công truyền thống cũng là loại tài nguyên du lịch nhân văn quan trọng và có sức hấp dẫn lớn đối với du khách. Thông thường, nghề thủ công truyền thống, với những sản phẩm độc đáo không chỉ thể hiện tài khéo léo của nghệ nhân mà còn thể hiện những tư duy triết học, những tâm tư tình cảm của con người. Đây cũng chính là những đặc tính riêng của các nền văn hoá và là sức hấp dẫn của các nghề và làng nghề thủ công truyền thống.

Nước ta có nhiều nghề thủ công truyền thống, đặc biệt là các nghề chạm khắc đá, nghề đúc đồng, nghề kim hoàn, nghề gốm, nghề mộc, nghề mây tre đan, nghề dệt... Mỗi nghề đều có lịch sử phát triển lâu dài và khá độc đáo.

Sau đây là một số vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh du lịch tại các làng nghề truyền thống:

o Thông tin: Về cơ bản, thuyết minh viên du lịch sẽ phải có phần tổng quát giới thiệu về làng nghề và vai trò của nó trong văn hóa Việt Nam. Bên cạnh đó, cần chuẩn bị các thông tin tổng quát về làng nghề (Lịch sử hình thành và phát triển), các đặc điểm riêng so với những làng nghề cùng thời trong khu vực và trên phạm vi cả nước. Nét đặc trưng riêng biệt trong sản phẩm, quy trình sản xuất của nghề.

o Một trong những yếu tố thu hút, hấp dẫn và có thể hỗ trợ tích cực và thuyết phục đó là sự có mặt của các nghệ nhân của làng nghề. Vì vậy, việc tham gia của họ trong quá trình tham quan không chỉ là một minh chứng sinh động của việc duy trì truyền thống mà còn tạo ra sự khuyến khích đối với du khách. Tại một số làng nghề khi du lịch phát triển, việc lưu giữ nghề truyền thống không chỉ thể hiện trong các bảo tàng hay phòng trưng bày tại làng mà còn có những khu vực trình diễn về quy trình sản xuất, chế biến sản phẩm theo phương thức truyền thống. Đây cũng là điểm nhấn trong chương trình tham quan. Thuyết minh viên du lịch ngoài việc mô tả, giới thiệu có thể kết hợp dành thời gian cho du khách tham gia vào việc tự chế tạo sản phẩm cho riêng họ khi đến với làng nghề.

o Trong quá trình thuyết minh cần kết hợp phạm vi và đối tượng tham quan, đảm bảo tính hợp lý, hệ thống.

○ Về cách thức thực hiện: Các làng nghề thường có phạm vi khá rộng, có nhiều yếu tố ảnh hưởng tới sự chú ý của khách tham quan, thuyết minh viên du lịch lưu ý khi quản lý đoàn để tránh thất lạc. Nhắc nhở, khuyến cáo những vấn đề có thể ảnh hưởng tới an toàn của họ khi tham gia quy trình sản xuất cũng như trong quá trình tham quan. Phương pháp thuyết minh được sử dụng trong khu vực này bao gồm: miêu tả kể chuyện, giới thiệu minh họa và bình luận và phân đoạn.

## **5. CÁC KHU DI SẢN**

Hiện nay, trên phạm vi cả nước, rất nhiều điểm tham quan du lịch đã được công nhận di sản và các danh hiệu có ý nghĩa tương tự di sản do UNESCO công nhận bao gồm:

- Di sản thiên nhiên: Vịnh Hạ Long, Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng
- Di sản văn hóa: Quần thể di tích cố đô Huế, đô thị cổ Hội An, Khu đền tháp Mỹ Sơn, Khu di tích Hoàng thành Thăng Long, Thành nhà Hồ
- Di sản văn hóa phi vật thể: Tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương ở Phú Thọ, Nhã nhạc - âm nhạc cung đình Việt Nam, Không gian văn hóa công chiêng Tây Nguyên, Ca trù, quan họ Bắc Ninh, hội Gióng ở đền Phù Đổng và đền Sóc, hát Xoan ở Phú Thọ
- Di sản tư liệu: Bia đá các khoa thi tiến sĩ triều Lê - Mạc, Mộc bản triều Nguyễn, Mộc bản kinh Phật thiên phái Trúc Lâm chùa Vĩnh Nghiêm
- Công viên địa chất toàn cầu: Cao nguyên đá Đồng Văn.

([www.vietnamtourism.com](http://www.vietnamtourism.com))

Các điểm di sản đã được công nhận trên toàn thế giới sẽ có ý nghĩa rất lớn trong việc xây dựng hình ảnh và phát triển du lịch trong khu vực. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch trong khu vực này cũng có những yêu cầu riêng trong quá trình tác nghiệp.

Trước hết, thuyết minh viên du lịch tại khu di sản có thể được coi là vị đại sứ của di sản đối với du khách. Trách nhiệm của họ không chỉ dừng lại ở việc thuyết minh du lịch cho du khách mà còn phải khẳng định các giá trị của khu di sản, đồng thời giáo dục và định hướng du khách khi tiếp cận với các giá trị đặc trưng trong khu vực làm cho họ ngoài việc yêu quý các giá trị vốn có còn thấy được trách nhiệm của mình đối với việc lưu giữ và bảo vệ di sản. Thêm vào đó, thông qua các hoạt động của mình, họ sẽ có những ảnh hưởng, tác động, dẫn dắt cộng đồng trong khu vực có cách ứng xử phù hợp hơn với những giá trị ở khu vực, nơi mình đang sinh sống. Dựa trên ý nghĩa văn hóa, chính trị của các danh hiệu được công nhận, UNESCO cũng đã xây dựng một bộ quy chuẩn về kiến thức và nghiệp vụ hướng

dẫn dành cho các hướng dẫn viên di sản của mình để có được sự thống nhất và tiêu chuẩn trong hoạt động của các khu vực đã được công nhận.

Nhìn chung, thuyết minh du lịch tại các khu di sản có một số đặc điểm như sau:

- Về mặt thông tin: Các thuyết minh viên du lịch cần phải có những thông tin hết sức đầy đủ về khu di sản. Hay nói cụ thể hơn, họ được coi là những chuyên gia trong những giá trị của khu di sản. Cần nắm chắc và phổ biến cho du khách những quy tắc hoạt động, ứng xử trong khu vực. Việc cung cấp thông tin cho khách thường được tính toán và cân đối trong việc đánh giá đối tượng và trình độ cũng như mục đích tham quan và thời gian thực hiện chương trình của họ để có thể tạo ra chất lượng trong trải nghiệm của người khách tham quan.
- Thuyết minh viên du lịch cần lưu ý về các tiêu chuẩn và các giá trị được công nhận trong khu di sản khi giới thiệu với du khách.
- Thuyết minh viên du lịch cần phải có kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ đặc dụng trong khu vực tác nghiệp để tạo nên hiệu quả tốt cho nội dung thuyết minh.
- Về cách thức thực hiện: thuyết minh viên du lịch cần biết cách lập kế hoạch trước để khắc phục được những hạn chế trong khu di sản. Yếu tố quan trọng là cần hết sức chủ động và linh hoạt trong việc tạo ảnh hưởng đến hành vi và cảm nhận của du khách. Điều này cần được thực hiện một cách khéo léo, tế nhị. Gợi mở cho du khách những yếu tố hấp dẫn và có giá trị cao khi tham quan khu di sản bằng cách giao lưu, lôi kéo sự tham gia của du khách. Trên cơ sở đó có thể giới thiệu thêm về các giá trị khác và những điểm mới lạ trong khu vực. Phương pháp thuyết minh thường được sử dụng ở đây là giới thiệu, miêu tả minh họa, bình luận và so sánh, đôi khi có kết hợp tức cảnh sinh tình.

#### □ ***Các điểm di tích tự nhiên***

Các điểm di tích tự nhiên thường có sự kết hợp giữa các giá trị văn hóa, lịch sử với cảnh quan tự nhiên trong khu vực. Điểm tham quan này về cơ bản có lợi thế về sự kết hợp đan xen giữa các yếu tố nhân văn và môi trường tự nhiên nên sẽ không làm cho khách du lịch cảm thấy nhàm chán. Tuy nhiên, đây cũng là một thách thức không nhỏ đối với thuyết minh viên du lịch khi muốn họ tập trung vào một đối tượng tham quan cụ thể trong thời gian dài. Các đối tượng xung quanh sẽ có sức ảnh hưởng và chi phối khá lớn trong quá trình thực hiện chương trình tham quan.

Nhìn chung, khi thực hiện chương trình, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý:

- Về nội dung: Thuyết minh viên du lịch cần chuẩn bị về các thông tin sự kiện, nhân vật... có liên quan đến các di tích trong khu vực. Bên cạnh đó, các thông tin về tài nguyên tự nhiên trong khu vực cũng là một yêu cầu không thể thiếu.
- Về việc di chuyển và lựa chọn vị trí: thông thường ở những điểm du lịch tự nhiên, các yếu tố thời tiết và địa mạo trong khu vực sẽ ảnh hưởng rất nhiều. Các thuyết minh viên du lịch cần có những nhắc nhở cần thiết về đặc điểm môi trường có liên quan tới sự an toàn của du khách. Quá trình di chuyển cũng hết sức lưu ý tốc độ và phạm vi di chuyển để đảm bảo an toàn và sức khỏe cho du khách khi tham gia.
- Về cách thức thực hiện: Thuyết minh viên du lịch cần căn cứ trên đặc điểm của du khách để lựa chọn tuyến tham quan phù hợp. Lưu ý tới việc quản lý đoàn trong quá trình di chuyển. Có sự chuẩn bị hợp lý về các kiến thức y học cũng như dụng cụ sơ cấp cứu thông thường đối với những sự cố thường gặp trong quá trình tác nghiệp. Phương pháp thuyết minh chủ yếu được sử dụng là miêu tả, kể chuyện, bình luận và phân đoạn.

#### □ ***Các khu bảo tồn thiên nhiên***

Tính tới thời điểm hiện nay, Việt Nam có rất nhiều khu bảo tồn thiên nhiên bao gồm các loại hình: Vườn quốc gia, khu dự trữ thiên nhiên, khu bảo tồn loài - sinh cảnh, và khu bảo vệ cảnh quan.... Một phần không nhỏ trong những khu vực này đã và đang được đưa vào khai thác du lịch, hàng năm thu hút hàng triệu lượt khách tham quan. Một đặc trưng lớn nhất đối với hoạt động du lịch trong khu vực này là phần lớn các loại hình du lịch triển khai ở đây là loại hình gắn với thiên nhiên như du lịch sinh thái, du lịch mạo hiểm, du lịch cộng đồng. Các thuyết minh viên du lịch làm việc trong khu vực này cũng có những yêu cầu đòi hỏi đặc thù, phù hợp với môi trường và khu vực tác nghiệp.

Điều dễ nhận thấy nhất đối với các thuyết minh viên du lịch ở đây là họ thường là những người làm công tác kiêm nhiệm, có thể là cơ quan nghiên cứu, hoặc cũng có thể là các cán bộ kiểm lâm, bảo vệ trong khu vực, hoặc những bộ phận khách kiêm nhiệm thuyết minh viên du lịch. Tất yếu, họ có lòng nhiệt tình, say mê công việc và yêu quý điểm du lịch như ngôi nhà thứ hai của mình. Tuy nhiên, điểm yếu mà những thuyết minh viên du lịch này thường đề cập tới đó là họ chỉ làm dựa trên những kinh nghiệm của bản thân mà thực sự chưa qua đào tạo một cách bài bản đối với lĩnh vực thuyết minh du lịch. Điều đó hạn chế phần nào đối với công việc và đặc biệt là việc tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong

hoạt động du lịch tại khu vực. Mặt khác, một trong những yêu cầu đối với các loại hình du lịch trong khu vực đó là các hoạt động ngoài trời. Về lĩnh vực này, vẫn có một khoảng cách nhất định giữa việc cung cấp dịch vụ dành cho du khách trong và ngoài nước. Song cũng có những nơi đã có được những kết quả tương đối khả quan trong quá trình tham gia hoạt động kinh doanh du lịch.

Về cơ bản, thuyết minh du lịch trong khu vực bảo tồn thiên nhiên có những đặc điểm và yêu cầu sau:

- Về thông tin: thuyết minh viên du lịch phải có được những thông tin có liên quan tới lĩnh vực tự nhiên, đặc biệt là các giá trị nổi bật trong khu vực (hệ thống động thực vật, hệ sinh thái...) và các lĩnh vực bảo tồn thiên nhiên. Điều này giúp cho việc cung cấp thông tin cho du khách nhưng đồng thời cũng có những tác động nhất định đối với ý thức bảo tồn, bảo vệ điểm tham quan, nơi họ đến thông qua các thông điệp, các trò chơi, các hoạt động được tổ chức trong chương trình.

- Người thuyết minh du lịch phải có những kỹ năng sống trong các điều kiện hoang dã với điều kiện trong khu vực và phải có những kiến thức y tế cần thiết để có thể đưa ra những tư vấn thích hợp cho du khách trong quá trình tham quan và để xử lý trong trường hợp xảy ra sự cố.

- Về cách thức tiến hành: người thuyết minh du lịch cần lưu ý lựa chọn tuyến hành trình phù hợp với đối tượng khách tham gia. Ngoài thuyết minh, thuyết minh viên du lịch có thể tổ chức các hoạt động và trò chơi cho khách để thúc đẩy quá trình tự tìm hiểu của du khách và tạo ra sự thích thú chương trình thông qua việc trực tiếp tham gia.

Điểm thu hút du khách đến tham quan các khu bảo tồn thiên nhiên đó là sự hòa mình với tự nhiên và sự mạo hiểm. Họ muốn có được sự khám phá, tìm hiểu các giá trị tự nhiên, đồng thời cũng muốn vượt qua chính bản thân trong những điều kiện khác nhau. Vì thế, thuyết minh viên du lịch nên cố gắng tạo cơ hội và cung cấp những thông tin cần thiết để du khách có được những trải nghiệm có giá trị với bản thân họ, giúp họ nhìn thấy ý nghĩa của việc làm đó đối với nỗ lực bảo tồn các giá trị tự nhiên và nhân văn tại nơi mà họ đến thăm nhằm tăng thêm ý nghĩa của chuyến đi.

Thuyết minh du lịch là một nghiệp vụ đòi hỏi thuyết minh viên du lịch cần phải có kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp. Điều này vẫn luôn được coi là yếu tố quan trọng, cần thiết trong mỗi lần thực hiện nhiệm vụ của họ tại điểm du lịch. Mặc dù công việc đôi khi sẽ làm cho họ cảm thấy nhàm chán do tính chất lặp đi, lặp lại

của một quy trình làm việc song nắm bắt được kỹ năng, đưa kỹ năng trở thành tri thức của bản thân, mỗi thuyết minh viên du lịch sẽ ngày một tự tin hơn và có thể tìm

được cảm hứng, sự khác biệt khi tiếp xúc với những đoàn khách tham quan, giúp du khách có được những hiểu biết và tình cảm đối với điểm tham quan và khu vực mà họ tới thăm. Bản thân mỗi thuyết minh viên cũng sẽ cảm thấy hoàn thiện hơn sau mỗi lần thuyết minh du lịch cho các đoàn khách.

## **B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

**Câu 1.** Hãy liệt kê các loại điểm du lịch?

**Câu 2.** Trình bày những đặc điểm của điểm du lịch?

**Câu 3.** Phân tích các yêu cầu về kỹ năng hướng dẫn đối với từng loại điểm du lịch?

**Câu 4.** Thực hành:

Lựa chọn loại 1 điểm du lịch cần tham quan

Yêu cầu:

1. Thực hành hướng dẫn tham quan trên xe về địa điểm đó?
2. Hướng dẫn tham quan tại điểm.

## **C. GHI NHỚ**

- Kỹ năng hướng dẫn tại điểm là hoạt động hướng dẫn du khách quan sát trực tiếp đối tượng tham quan và thuyết minh về đối tượng đó.

- Hướng dẫn tham quan tại điểm: trong trường hợp không có hướng dẫn viên tại điểm, hướng dẫn viên phải thuyết minh cho đoàn về đối tượng tham quan, trả lời các câu hỏi của khách. Trường hợp có hướng dẫn viên tại điểm, hướng dẫn viên cần bàn giao khách cho hướng dẫn viên tại điểm: giới thiệu với đoàn khách về hướng dẫn viên tại điểm; giới thiệu với hướng dẫn viên điểm về đoàn khách.

## HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- *Vị trí:* Hướng dẫn tại điểm là mô đun chuyên môn nghề, là mô đun bắt buộc, được giảng dạy độc lập trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng và trung cấp nghề Hướng dẫn du lịch.

- *Tính chất:* Đây là mô đun tích hợp, được giảng dạy tại phòng học tích hợp có đầy đủ trang thiết bị dạy học. Mô đun trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về hướng dẫn du lịch.

### II. Mục tiêu của mô đun:

#### 1. Kiến thức

- Trình bày được trách nhiệm, đặc điểm, vai trò và những yêu cầu cơ bản của một hướng dẫn viên tại điểm;

- Liệt kê được những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn tại điểm;.

- Trình bày được những công việc có liên quan đến hoạt động hướng dẫn tại điểm;

- Nêu được các công việc cần phải chuẩn bị cho hoạt động hướng dẫn tại điểm;

- Mô tả được các kỹ năng cần thiết cho hoạt động hướng dẫn tại điểm;

- Liệt kê được các loại hình phục vụ hướng dẫn, phạm vi và những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch

#### 2. Kỹ năng

- Phân tích và đánh giá được sự ảnh hưởng của các yếu tố đến hoạt động hướng dẫn tại điểm;

- Viết được bài thuyết minh;

- Xây dựng được các lộ trình theo yêu cầu của bài học

- Xử lý được những tình huống thường gặp trong công tác hướng dẫn du lịch.

#### 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức trách nhiệm trong học tập, đảm bảo an toàn khi thực hành trên xe và tại các điểm du lịch;

- Có thái độ làm việc chuyên nghiệp;

- Có ý thức tự học, tự nghiên cứu, tinh thần hợp tác trong làm việc nhóm;

- Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ văn hóa, Thể thao và du lịch (2012), *Giáo trình bồi dưỡng nghiệp vụ cho thuyết minh viên du lịch*, Tổng cục du lịch.
- [2]. ĐH Tôn Đức Thắng (2007), *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Tôn Đức Thắng.
- [3]. Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội (2007), *Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lễ hành đùng trong các trường trung học chuyên nghiệp*, NXB Hà Nội.
- [4]. Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với Môi trường và xã hội – Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch*, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
- [5]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2009), *Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch*, Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam.