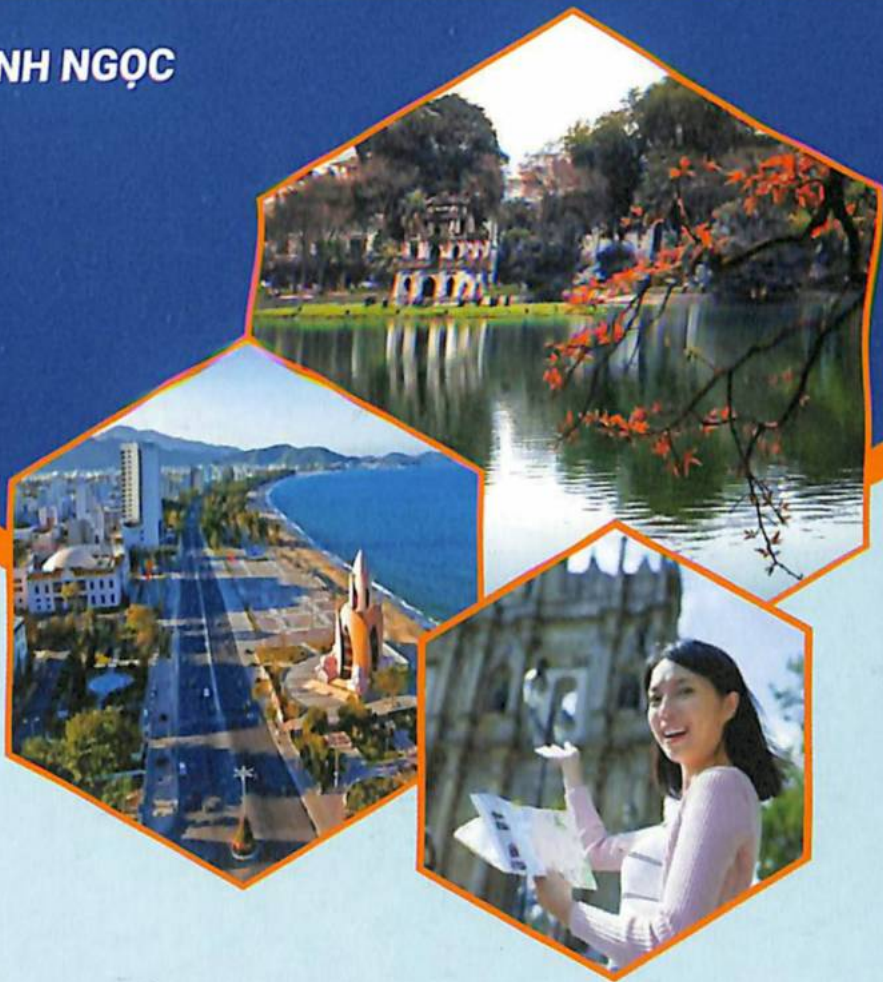


NGUYỄN THỊ MINH NGỌC



Sổ tay

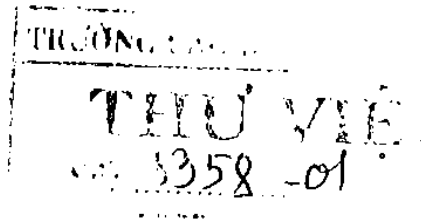
HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH



**NHÀ XUẤT BẢN
THỂ THAO VÀ DU LỊCH**

TH.S NGUYỄN THỊ MINH NGỌC

SỔ TAY
HƯỚNG DẪN
VIÊN DU LỊCH



NHÀ XUẤT BẢN THỂ THAO VÀ DU LỊCH
HÀ NỘI - 2021

**Biên mục trên xuất bản phẩm
của Thư viện Quốc gia Việt Nam**

Nguyễn Thị Minh Ngọc

Sổ tay Hướng dẫn viên du lịch / Nguyễn Thị Minh
Ngọc. - H. : Thể thao và Du lịch, 2021. - 344 tr. ; 21
cm

ISBN 978-604-85-0953-8

1. Du lịch 2. Hướng dẫn viên 3. Sổ tay
338.4791 - dc23

TLL0002p-CIP

LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay, hoạt động du lịch đang phát triển với tốc độ nhanh và trở thành một hiện tượng phổ biến trong đời sống xã hội của các quốc gia. Ngành du lịch ngày càng khẳng định vai trò, vị trí của mình trong nền kinh tế thế giới. Hoạt động du lịch không chỉ giới hạn ở phạm vi một quốc gia mà được mở rộng ra các châu lục.

Trong kinh doanh du lịch, các doanh nghiệp lữ hành đóng vai trò kết nối giữa các nhà cung cấp dịch vụ du lịch và khách du lịch. Hoạt động kinh doanh lữ hành nói riêng và ngành du lịch nói chung phụ thuộc rất nhiều vào đội ngũ lao động du lịch trong đó có hướng dẫn viên du lịch. Do tính chất công việc của mình, các hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với du khách trong và ngoài nước, họ đại diện cho quốc gia, vùng hay địa phương để giới thiệu với du khách về danh lam thắng cảnh, con người, phong tục tập quán của quê hương, đất nước. Chính vì vậy, hoạt động hướng dẫn có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh du lịch và đòi hỏi mỗi hướng dẫn viên phải

trang bị những kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn nhất định.

Cuốn sách “Sổ tay nghiệp vụ hướng dẫn du lịch” trang bị cho người đọc những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ cũng như các kỹ năng cần có của người hướng dẫn viên trong quá trình thực hiện công việc thực tế.

Tác giả mong muốn cuốn sách này sẽ đáp ứng được phần nào nhu cầu học tập và áp dụng vào thực tế của các hướng dẫn viên du lịch. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện công tác biên soạn nội dung cuốn sách không tránh khỏi những hạn chế nhất định. Tác giả xin trân trọng cảm ơn và mong muốn nhận được nhiều ý kiến đóng góp cho “Sổ tay nghiệp vụ hướng dẫn du lịch” từ các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý các doanh nghiệp lữ hành cùng người đọc để nội dung cuốn sách ngày càng được hoàn thiện hơn.

Hà Nội, ngày 30 tháng 10 năm 2021

ThS. Nguyễn Thị Minh Ngọc

PHẦN MỘT

DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

1.1. Du lịch

1.1.1. Du lịch và các loại hình du lịch

Khái niệm về du lịch

Du lịch được coi như một sở thích, một hoạt động xã hội tích cực của con người nên trong tiếng Việt, thuật ngữ Du lịch được hiểu: Du là đi chơi, lịch là từng trải. Hay du lịch là “đi chơi cho biết xứ người” (Từ điển Tiếng Việt, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội, 1995). Nhưng ngày nay, quan niệm về du lịch đã có sự thay đổi, nó không chỉ là một hoạt động xã hội được mọi người yêu thích mà ngày càng dành được sự quan tâm của các nhà kinh tế. Du lịch trở thành một ngành kinh tế, ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế của các quốc gia. Thậm chí tại một số quốc gia trên thế giới du lịch đã được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực cho sự phát triển của các ngành kinh tế khác.

Vậy du lịch có thể được hiểu là:

- Sự di chuyển của con người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên để thỏa mãn các nhu cầu tham quan, khám phá, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định.

- Một lĩnh vực kinh doanh các dịch vụ nhằm thỏa mãn các nhu cầu nảy sinh của người dân trong quá trình di chuyển, nghỉ ngơi của chuyến đi.

Việc hiểu rõ và đầy đủ 2 nội dung về khái niệm du lịch mang lại ý nghĩa rất lớn cho sự phát triển du lịch. Bởi với những người làm về du lịch không nên hiểu du lịch đơn thuần là một ngành kinh tế để rồi tìm mọi cách để tối đa hóa lợi nhuận, nâng cao nguồn thu từ du lịch mà lại quên rằng du lịch có ý nghĩa rất quan trọng với cộng đồng xã hội như nâng cao dân trí, phục hồi sức khỏe, giáo dục tình yêu nước... Sự phát triển du lịch cũng là một trách nhiệm của toàn xã hội.

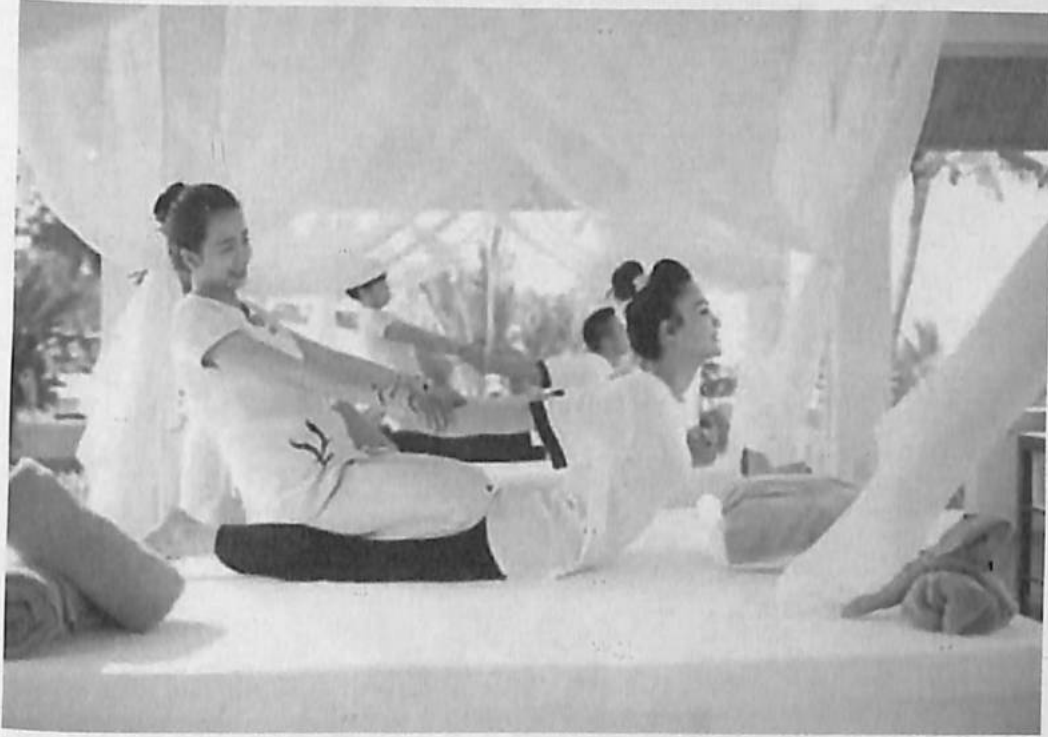
Các loại hình du lịch

Trong quá trình tồn tại và phát triển của du lịch, để đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng đã xuất hiện rất nhiều loại hình du lịch khác nhau. Các loại hình du lịch được chia thành các nhóm tùy thuộc vào tiêu chí đưa ra.

Tiêu chí 1: Căn cứ vào mục đích của khách du lịch

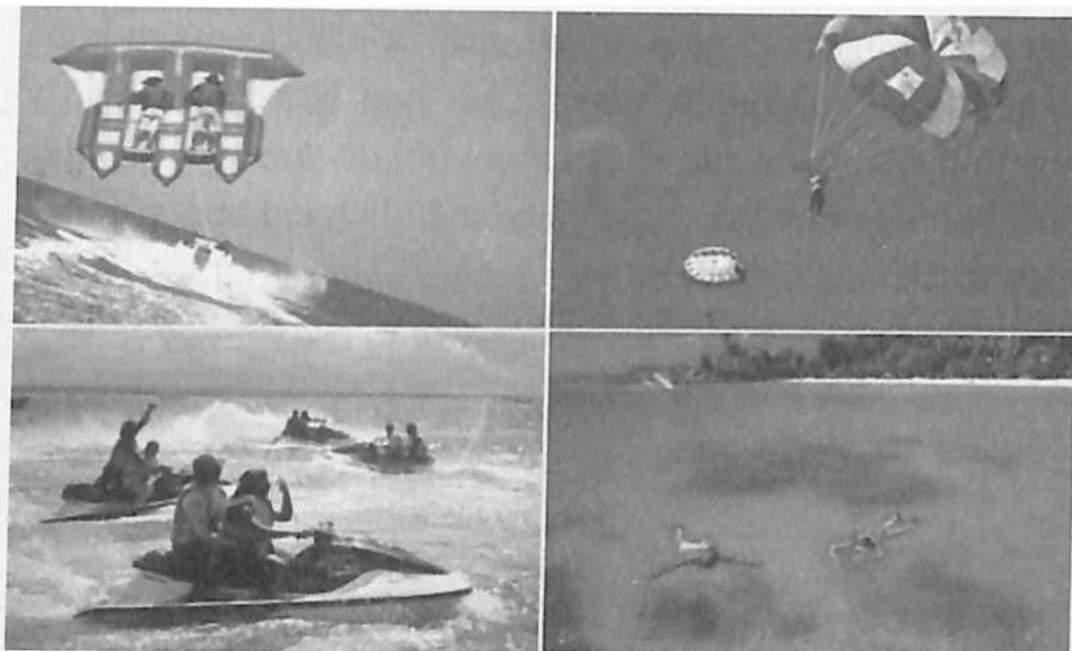
Du lịch chữa bệnh: khách du lịch sẽ lựa chọn những điểm đến du lịch có môi trường tự nhiên tốt, ôn hòa kết hợp với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm giải tỏa về tâm lý, nâng cao thể trạng. Đây là một xu hướng xuất hiện ngày càng phổ biến hiện nay do áp lực về công việc, cuộc sống; cũng như những thay đổi về môi trường sống nên con người muốn tìm đến những nơi có môi trường khí hậu

trong lành, mát mẻ giúp khách du lịch nâng cao sức khỏe và tinh thần của mình. Và việc kết hợp với các tiến bộ y học trong cải thiện sức khỏe con người đã tăng sức hấp dẫn với khách du lịch trong các chuyến du lịch kết hợp với mục đích về khám chữa bệnh.



Hình 1.1. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho du khách tại khu nghỉ dưỡng

Du lịch thể thao là loại hình du lịch mà du khách tham gia một số hoạt động thể thao vừa để trải nghiệm vừa nâng cao sức khỏe của mình, tạo sự thích thú cho du khách trong chuyến đi. Nhiều môn thể thao đã trở thành điểm nhấn trong chuyến du lịch của đoàn khách như bóng chuyền bãi biển, dù lượn, mô tô nước...



Hình 1.2. Các môn thể thao được du khách yêu thích tại bãi biển Mỹ Khê (Đà Nẵng)



Hình 1.3. Một điểm vui chơi giải trí nổi tiếng của thành phố Hồ Chí Minh - Khu du lịch Suối Tiên

Du lịch giải trí là những người đi du lịch có mục đích

nghi ngơi, giải trí; họ thường đến các khu vui chơi giải trí, công viên chủ đề tham gia vào các trò chơi được thiết kế sẵn. Rất nhiều địa phương tại Việt Nam hiện nay đã được các nhà đầu tư cho xây dựng và đưa vào sử dụng các điểm vui chơi giải trí mang tầm cỡ khu vực, quốc tế.



Hình 1.4. Các địa điểm tôn giáo thu hút đông đảo khách du lịch

Du lịch tâm linh là hình thức du lịch lấy yếu tố tâm linh làm mục tiêu để thỏa mãn nhu cầu tâm linh của con người, thường gắn liền với những giá trị văn hóa phi vật thể và vật thể gắn liền với lịch sử, tôn giáo, tính ngưỡng và những giá trị tinh thần khác.

Ngoài ra còn nhiều loại hình du lịch có mục đích khác nhau như du lịch thăm thân, du lịch học tập, du lịch khám phá mạo hiểm... nhằm thỏa mãn các mục đích của du khách trong mỗi chuyến đi.

Tiêu chí 2: Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ tổ chức *Du lịch quốc tế:*



Hình 1.5. Mô hình các điểm du lịch nổi tiếng trên thế giới

Du lịch quốc tế là chuyến du lịch mà nơi sinh sống của du khách và nơi đến tham quan là hai quốc gia khác nhau. Sẽ có: du lịch quốc tế đón người nước ngoài đến Việt Nam du lịch và du lịch quốc tế đưa người Việt Nam đi du lịch nước ngoài. Đây là loại hình mang lại nguồn thu ngoại tệ cho các quốc gia trên thế giới.

Du lịch nội địa:

Du lịch nội địa là chuyến du lịch chỉ diễn ra trong phạm vi lãnh thổ quốc gia và chỉ phục vụ cho những người đang sinh sống tại quốc gia đó. Ví dụ du lịch nội địa tại Việt Nam là hoạt động du lịch diễn ra trên lãnh thổ Việt

Nam và chỉ dành cho những người đang sinh sống và làm việc tại Việt Nam



Hình 1.6. Hình ảnh các điểm du lịch nổi tiếng của Việt Nam

Tiêu chí 3: Căn cứ vào đặc điểm địa lý của điểm đến du lịch



Hình 1.7. Biển Nha Trang (Khánh Hòa)

Du lịch miền biển là loại hình du lịch được tổ chức tại các vùng biển với các hoạt động chủ yếu là tắm và nghỉ biển, thể thao trên biển, nghỉ dưỡng... Đây là 1 thế mạnh của du lịch Việt Nam. Tại hầu hết các địa phương ở Việt Nam có đường bờ biển đều đã khai thác hoạt động du lịch biển, điển hình có các địa phương phát triển du lịch biển mạnh như thành phố Hạ Long (Quảng Ninh), thị xã Sầm Sơn (Thanh Hóa), thị xã Cửa Lò (Nghệ An), thành phố Đà Nẵng, thành phố Nha Trang (Khánh Hòa), thành phố Vũng Tàu (tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, đảo Phú Quốc (Kiên Giang)...



Hình 1.8. Cao nguyên đá Đồng Văn - Hà Giang

Du lịch miền núi sẽ có điểm đến du lịch là những nơi có địa hình đồi núi, hấp dẫn du khách bởi sự phức tạp của địa hình và sự độc đáo của môi trường tự nhiên. Việt Nam

cũng có lợi thế trong phát triển du lịch miền núi, điển hình như tỉnh Hà Giang, tỉnh Lào Cai, tỉnh Cao Bằng, tỉnh Yên Bái, tỉnh Lâm Đồng, Tỉnh Gia Lai...



Hình 1.9. Thành phố Hồ Chí Minh - Điểm đến du lịch yêu thích của du khách

Du lịch thành thị diễn ra chủ yếu ở những đô thị, thành phố là nơi tập trung dân cư đông đúc và có sự phát triển kinh tế mạnh mẽ. Thu hút du khách bởi các dịch vụ đa dạng, thỏa mãn các nhu cầu về tham quan, mua sắm, giải trí...

Du lịch nông thôn là loại hình du lịch được tổ chức tại các vùng nông thôn, dựa trên những hoạt động sản xuất nông nghiệp như trồng trọt, chăn nuôi hiện đang hấp dẫn nhiều du khách. Đây cũng là một trong những đóng góp thiết thực của du lịch vào việc nâng cao mức sống cho nông

TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
THƯ VIỆN

dân Việt Nam.



Hình 1.10. Khách du lịch trải nghiệm hoạt động trồng lúa

Tiêu chí 4: Căn cứ vào phương tiện giao thông



Hình 1.11. Khách du lịch đạp xe trong chuyến du

lịch tại Đồng Văn (Hà Giang)

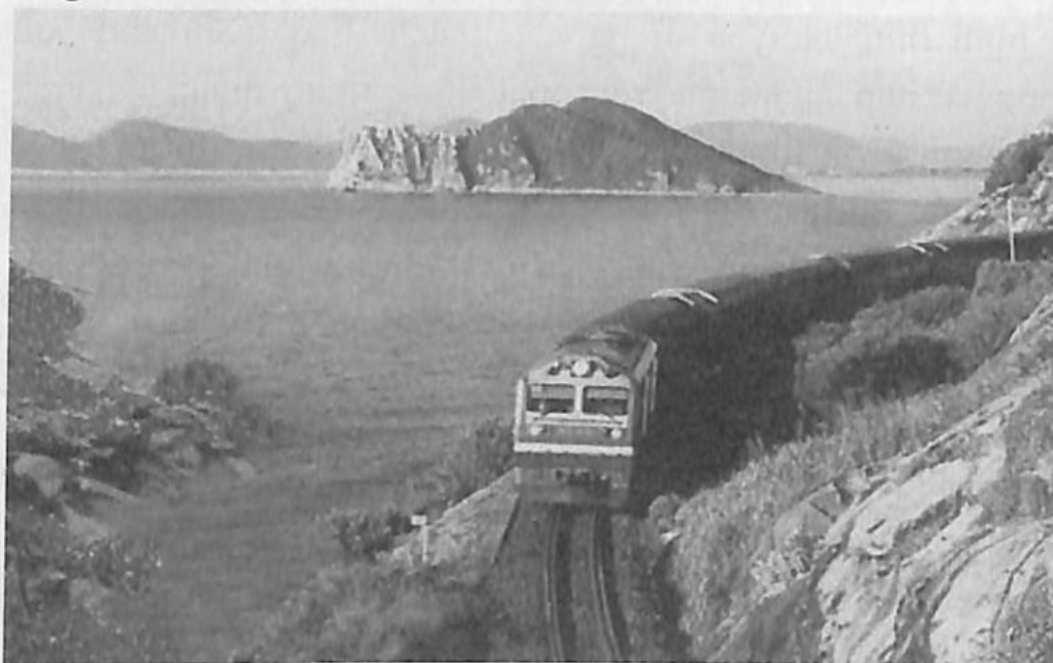
Du lịch bằng xe đạp rất phổ biến ở các nước châu Âu, là hình thức chuyển đi mà du khách di chuyển chủ yếu bằng xe đạp, tham gia các hoạt động tham quan gắn liền với hành trình di chuyển của mình. Đây cũng được coi là hình thức du lịch kết hợp với thể thao. Rất nhiều địa điểm của Việt Nam được khách du lịch nước ngoài đánh giá là địa điểm tuyệt vời cho các chuyến du lịch bằng xe đạp như cao nguyên đá Đồng Văn (huyện Đồng Văn, Hà Giang), những đồi chè tại Mộc Châu (Sơn La), cảnh quan tại Sa Pa (Lào Cai), tham quan các di tích ở cố đô Huế (Thừa Thiên Huế), các vườn hoa ở Đà Lạt (Lâm Đồng)...



Hình 1.12. Các loại xe ô tô được sử dụng để vận chuyển khách du lịch

Du lịch bằng ô tô là loại phương tiện vận chuyển khách du lịch phổ biến nhất hiện nay, do giá rẻ và tiếp cận dễ dàng với các điểm du lịch. Ngày nay, các phương tiện xe

ô tô ngày càng được thiết kế an toàn và tiện nghi hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách.



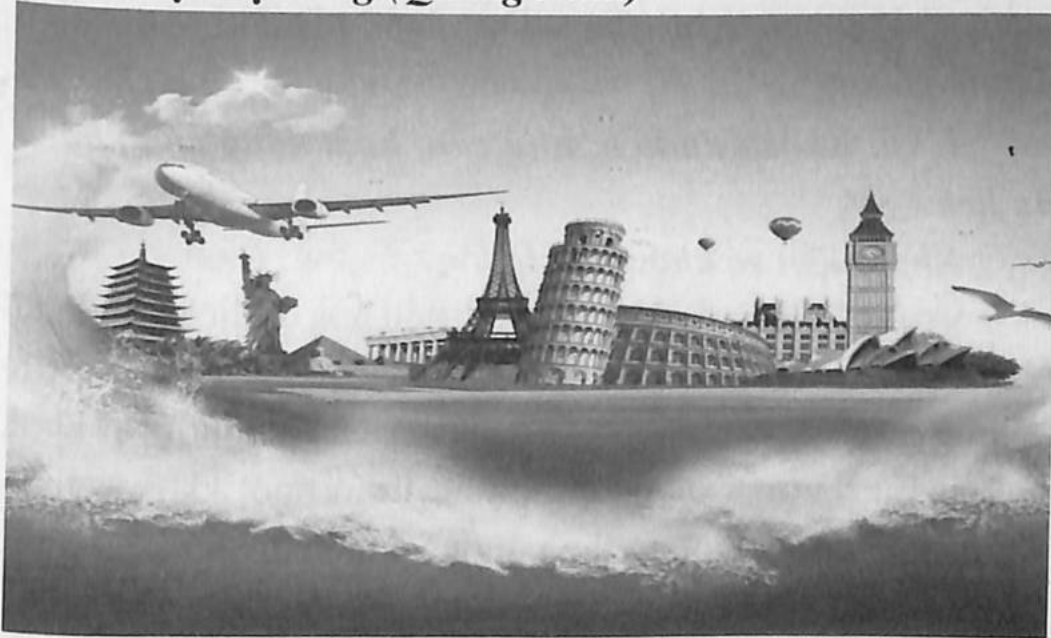
Hình 1.13. Tàu Thống Nhất vận chuyển khách du lịch trên tuyến đường sắt Bắc Nam

Du lịch bằng tàu hỏa cũng thu hút nhiều khách du lịch do có ưu điểm chi phí vận chuyển thấp, mức độ an toàn cao và chuyên trở được nhiều cùng lúc. Tuy nhiên loại phương tiện vận chuyển này chỉ di chuyển được trên các tuyến định sẵn nên tính cơ động thấp và cần kết hợp với các phương tiện vận chuyển khác.

Du lịch bằng tàu thủy là loại hình du lịch mà du khách sẽ di chuyển và sinh sống dài ngày trên tàu du lịch có trọng tải lớn, kết hợp với các hoạt động tham quan các địa điểm trên đất liền. Chi phí cho chuyến du lịch này thường rất cao.



Hình 1.14. Tàu du lịch trọng tải lớn cập cảng tàu quốc tế tại Hạ Long (Quảng Ninh)



Hình 1.15. Các chuyến bay đưa khách du lịch đến khắp nơi trên thế giới

Du lịch bằng máy bay rất phổ biến với các chuyến du lịch nước ngoài, giúp du khách đi đến nhiều vùng xa xôi

trong thời gian ngắn nhất. Chi phí cho các chuyến du lịch ngày càng rẻ hơn nên cơ hội cho người dân thực hiện loại hình du lịch này nhiều hơn.

Ngoài ra còn nhiều tiêu chí phân loại khác như:

- Căn cứ vào hình thức tổ chức du lịch: Du lịch theo đoàn, du lịch cá nhân

- Căn cứ vào lứa tuổi của khách: Du lịch thiếu niên, du lịch thanh niên, du lịch trung niên và du lịch người cao tuổi

- Căn cứ vào độ dài chuyến đi: Du lịch ngắn ngày và Du lịch dài ngày

- Một số loại hình du lịch mới xuất hiện: Du lịch hội nghị, hội thảo (MICE), Du lịch Thiên, Du lịch Teambuilding ...

1.1.2. Khách du lịch, nhu cầu, hoạt động của khách du lịch

Khái niệm về khách du lịch

Trong lịch sử ra đời và phát triển của du lịch đã có rất nhiều định nghĩa về khách du lịch hay còn gọi là du khách. Nhưng hầu hết đều công nhận, du khách là người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình trong một khoảng thời gian nhất định và không theo đuổi các mục đích về kinh tế. Hoặc cũng có thể nhìn nhận trên góc độ của nơi đón tiếp thì du khách là những người từ nơi khác đến vào thời gian rảnh rỗi của họ với mục đích nhằm thỏa mãn nhu cầu nâng cao hiểu biết, phục hồi sức khỏe, tăng cường tình cảm của con người thông qua việc tiêu thụ các sản phẩm dịch vụ, các giá

trị tinh thần, vật chất. Thậm chí trong con mắt của các nhà làm kinh doanh du lịch, du khách là những người sử dụng dịch vụ của các doanh nghiệp du lịch như: lữ hành, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí... Tại điều 3, chương I của Luật Du lịch Việt Nam ban hành năm 2017, có quy định rất rõ: Khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến.

Tại một quốc gia thì thường phân thành nhóm khách du lịch trong nước và nhóm khách du lịch nước ngoài nhằm để phân biệt những vị khách đến từ quốc gia với những vị khách là người công dân của đất nước. Còn tại điều 10, chương II của Luật Du lịch Việt Nam ban hành năm 2017 thì có quy định như sau:

1. Khách du lịch bao gồm khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

2. Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

3. Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch.

4. Khách du lịch ra nước ngoài là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Sự chuẩn hóa khái niệm về du lịch và du khách có ý nghĩa rất quan trọng, giúp cho các nhà thống kê có được số

liệu chính xác hơn về hoạt động du lịch, góp phần thúc đẩy sự phát triển về du lịch.

Nhu cầu của khách du lịch

Ngay trong khái niệm về khách du lịch cũng nói rất rõ, họ là những người hiện các chuyến đi nhằm thỏa mãn nhu cầu về du lịch. Vậy các nhu cầu của khách du lịch gồm những gì?

Nhu cầu của khách du lịch là những mong muốn cụ thể của khách du lịch trong một chuyến du lịch cụ thể, nó bao gồm: nhu cầu cơ bản, nhu cầu đặc trưng và nhu cầu bổ sung.

+ Nhu cầu cơ bản là những nhu cầu về lưu trú và ăn uống để được thỏa mãn nhu cầu về sinh học (ăn uống, nghỉ ngơi) của mỗi con người trong chuyến hành trình du lịch.

+ Nhu cầu đặc trưng là những nhu cầu xác định mục đích chính của chuyến đi, ví dụ nhu cầu di chuyển, nghỉ dưỡng, tham quan, giải trí, thăm viếng, tham gia lễ hội, học tập nghiên cứu,...

+ Nhu cầu bổ sung là những nhu cầu chưa định hình trước, nó phát sinh trong chuyến hành trình du lịch như: thông tin, tư vấn, mua sắm...

Trong quá trình phục vụ khách du lịch, người làm du lịch phải đáp ứng được những nhu cầu đặc trưng của khách hàng để thỏa mãn những mong muốn chính đáng trong một chuyến du lịch, nhưng cũng không được bỏ qua hay xem nhẹ các nhu cầu cơ bản vì đó là những mong muốn cấp thiết dù khách du lịch đang ở đâu và người làm du lịch cần

nâng cao chất lượng các dịch vụ cơ bản này. Ngoài ra, người làm du lịch cần đáp ứng tối đa những nhu cầu bổ sung để làm gia tăng giá trị của các hoạt động kinh doanh du lịch, tăng thêm sự thu hút với khách du lịch.

Hoạt động của khách du lịch

Khi thực hiện một chuyến du lịch, khách du lịch sẽ thực hiện nhiều hoạt động khác nhau mà người làm du lịch cần biết được để có thể đáp ứng tối đa việc thực hiện các hoạt động đó.



Hình 1.16. Khách du lịch di chuyển bằng tàu hỏa

Hoạt động di chuyển của khách du lịch sẽ được nhắc đến đầu tiên, do trong khái niệm về khách du lịch cũng nói rằng “khách du lịch là người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên...” nghĩa là họ phải di chuyển, nên đây được coi là hoạt động đặc trưng trong chuyến du lịch. Khi thực hiện hoạt động này, khách du lịch sẽ sử dụng dịch vụ vận

chuyên khách du lịch do các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển tiến hành với các loại phương tiện khác nhau như: xe ô tô, tàu hỏa, tàu thủy, máy bay... Hiện nay khách du lịch không chỉ muốn thỏa mãn nhu cầu đi lại khi sử dụng dịch vụ vận chuyển mà họ còn mong muốn thỏa mãn các nhu cầu về trải nghiệm, khám phá trong chính hoạt động di chuyển.



Hình 1.16. Khách du lịch đạp xe tại rừng thông Bản Áng (Mộc Châu, Sơn La)

Hoạt động nghỉ ngơi, ăn uống nhằm thỏa mãn những nhu cầu sinh học của khách hàng khi đi du lịch, được cung cấp thông qua các dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống. Mặc dù đây là các hoạt động để thỏa mãn các nhu cầu về sinh học nhưng người làm du lịch không nên xem nhẹ, mà phải luôn tìm cách tạo ra sự khác biệt, làm tăng sức hấp dẫn trong

mỗi lần du khách sử dụng dịch vụ. Bởi khi đi du lịch, khách hàng cũng không chỉ mong muốn thưởng thức bữa ăn như thường ngày ở nhà hay giống lúc nghỉ ngơi hàng ngày. Hiện nay các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú cũng đã tìm cách nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng sản phẩm phục vụ và cung cấp các dịch vụ bổ sung làm tăng thêm giá trị khi khách hàng sử dụng.



Hình 1.18. Nhà hàng phục vụ dịch vụ ăn uống cho khách du lịch

Hoạt động tham quan của khách du lịch là hoạt động đặc trưng trong mỗi chuyến du lịch. Vì trong một chuyến công tác làm việc, khách hàng cũng thực hiện hoạt động di chuyển, hoạt động ăn uống, nghỉ ngơi nhưng họ chỉ trở thành khách du lịch nếu họ thực hiện hoạt động tham quan. Hoạt động tham quan cũng là hoạt động được khách du lịch mong đợi trong mỗi chuyến đi, nó thường diễn ra tại các điểm tham quan du lịch, khu vui chơi giải trí... Tại các

điểm du lịch, khách du lịch sẽ thực hiện các hoạt động tham quan, trải nghiệm nhằm tìm hiểu về các giá trị của điểm du lịch, khám phá khả năng của bản thân mình. Hoạt động này sẽ trở nên thú vị và an toàn hơn khi có mặt hướng dẫn viên du lịch.



Hình 1.19. Cầu Vàng (Đà Nẵng) - Điểm tham quan du lịch rất được yêu thích

Các hoạt động khác của khách du lịch trong chuyến đi: hoạt động mua sắm, hoạt động trải nghiệm, hoạt động chăm sóc sức khỏe, hoạt động thể thao... Các hoạt động này thường được đan xen trong chuyến đi và nó làm gia tăng giá trị, sự khác biệt của chương trình du lịch nên những nhà kinh doanh du lịch ngày càng thúc đẩy sự có mặt của các hoạt động này trong các chuyến du lịch.

1.2. Nghề hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch

1.2.1. Khái niệm, phân loại hướng dẫn viên

Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, đảm bảo cho việc phục vụ khách được chu đáo, có kế hoạch và có tổ chức. Hoạt động này cung cấp cho khách du lịch các kiến thức khác nhau, liên quan tới mục đích của chuyến đi, loại hình du lịch mà khách lựa chọn. Đây là một hoạt động phức tạp, bao gồm như cung cấp thông tin cho quảng cáo du lịch, đón tiếp và phục vụ khách, giới thiệu về các đối tượng tham quan, phục vụ khách về các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, mua sắm, giải trí... và giải quyết các vấn đề phát sinh trong, trước, sau chuyến đi. Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch là một loại dịch vụ đặc trưng của hoạt động du lịch và được thực hiện bởi hướng dẫn viên du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch là ai?



Hình 1.20. Hình ảnh phác họa về hướng dẫn viên du lịch

Trước đây, những người thực hiện hoạt động hướng dẫn du lịch thường hoạt động nghiệp dư, kiêm nhiệm với các nhiệm vụ khác, họ chưa coi nghề hướng dẫn du lịch là một nghề chính thức trong xã hội. Thậm chí còn có quan niệm hướng dẫn viên chỉ cần “khéo ăn khéo nói”, tức là phải lợi khẩu, lém lỉnh có thể trình bày không cần giấy tờ trước khách du lịch. Hay hướng dẫn viên chỉ cần giỏi ngoại ngữ để làm nhiệm vụ của người phiên dịch cho khách du lịch nước ngoài. Và họ cũng thường là những người có ngoại hình cân đối, ưa nhìn, duyên dáng... để tạo sức hút với du khách. Những quan niệm này đều được hiểu qua từng đặc điểm của nghề hướng dẫn, nên nó chỉ đúng trên từng khía cạnh mà không chính xác và không đầy đủ nếu xét một cách toàn diện cả về nội dung công việc và những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.

Thực tế là hướng dẫn viên du lịch có sức hấp dẫn nhất định. Họ là người sẽ làm gia tăng giá trị cho chương trình du lịch của doanh nghiệp lữ hành, giúp du khách cảm nhận tốt hơn về chuyến đi, giải quyết những thắc mắc, khó khăn xảy ra. Vì thế, hướng dẫn viên du lịch là người được trả tiền cao để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn khách du lịch. Ngoài tiền công hướng dẫn viên du lịch còn nhận được tiền thưởng của khách du lịch nếu khách hài lòng về công việc của hướng dẫn viên.

Từ các quan điểm khác nhau về nghề hướng dẫn du lịch, thì việc hiểu đúng và đầy đủ khái niệm hướng dẫn viên du lịch càng cần thiết. Đã có nhiều định nghĩa, nhiều

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

“Hướng dẫn viên du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng các nhu cầu được thỏa thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình”.
(Nghị quyết về hướng dẫn viên du lịch, Ts Đinh Trung Kiên, ĐHQG HN)



Hình 1.21. Hướng dẫn viên Ban Quản lý Khu di tích lịch sử, văn hóa và sinh thái Tân Trào (Sơn Dương) giới thiệu về di tích lịch sử Lán Nà Nưa cho du khách.

Năm 1994, Tổng cục du lịch Việt Nam đưa ra khái

niệm hướng dẫn viên du lịch như sau:

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

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

Phân loại hướng dẫn viên du lịch

- Theo tính chất quản lý chia thành 2 nhóm: hướng dẫn viên du lịch cơ hữu và hướng dẫn viên du lịch là cộng tác viên

Hướng dẫn viên du lịch cơ hữu là người được hưởng mức lương chính thức và mức lương phụ cấp theo từng ngày đi hướng dẫn khách của các tổ chức kinh doanh du lịch.

Cộng tác viên hướng dẫn du lịch là những người có kiến thức tổng hợp hay chuyên sâu về một số lĩnh vực, hiểu biết về các tuyến - điểm tham quan được các doanh nghiệp lữ hành mời làm cộng tác hướng dẫn cho một số chương trình du lịch. Họ chỉ được trả lương theo số ngày đi hướng dẫn khách theo thỏa thuận giữa hai bên.

- Theo tiêu chí phạm vi hoạt động: hướng dẫn viên du lịch tại điểm và hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến



Hình 1.22. Hướng dẫn viên du lịch tại điểm di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám (Hà Nội)

Hướng dẫn viên du lịch tại điểm là người làm nhiệm vụ hướng dẫn xem xét tham quan và thuyết minh trong một vài giờ tại các điểm tham quan nhất định cho du khách. Họ là những người am hiểu về điểm tham quan du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến là người đi cùng với khách trong suốt cuộc hành trình theo một chương trình du lịch cụ thể của doanh nghiệp lữ hành. Họ tổ chức các hoạt động lưu trú, ăn uống, hướng dẫn tham quan và các hoạt động khác. Họ được coi như người quản lý trong chuyến đi.

- Theo tiêu chí hình thức tổ chức chương trình du lịch: Hướng dẫn viên du lịch cho khách lẻ và Hướng dẫn viên du lịch cho khách đoàn



Hình 1.23. Hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến thuyết minh trên phương tiện di chuyển



Hình 1.24. Hướng dẫn viên du lịch cho khách lẻ

Hướng dẫn viên du lịch cho khách lẻ là Hướng dẫn viên chỉ hướng dẫn tham quan cho các cá nhân đi riêng lẻ theo một chương trình du lịch cụ thể. Số lượng khách trong chuyến đi ít nên họ có nhiều cơ hội tìm hiểu và đáp ứng các nhu cầu của khách du lịch, giống như 1 người bạn đồng hành với khách.



Hình 1.24. Hướng dẫn viên du lịch thuyết minh cho đoàn khách

Hướng dẫn viên du lịch cho khách đoàn là người hướng dẫn đoàn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan đi theo hình thức tập thể trên cơ sở chương trình du lịch đã được ký kết giữa các doanh nghiệp lữ hành với khách. Ngoài hoạt động thuyết minh thì hướng dẫn viên du lịch có thể tổ chức phục vụ các dịch vụ khác cho đoàn khách như hoạt động vui chơi giải trí tập thể (Teambuilding), hoạt

động giao lưu văn nghệ (Gala Dinner), và các dịch vụ sử dụng trong chuyến đi.

- Theo quy định của Luật Du lịch Việt Nam ban hành năm 2017 có ba đối tượng tham gia hướng dẫn du lịch

Hướng dẫn viên du lịch nội địa: là hướng dẫn viên phục vụ cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc

Hướng dẫn viên du lịch quốc tế: là hướng dẫn viên phục vụ khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài.

Hướng dẫn viên du lịch tại điểm: là hướng dẫn viên phục vụ khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch. Hướng dẫn viên du lịch tại điểm thực chất là lực lượng thuyết minh viên du lịch được xác định tên mới, phù hợp với thông lệ quốc tế, để tránh trùng lặp với lực lượng thuyết minh viên bảo tàng, đồng thời thể hiện rõ được vai trò và bản chất công việc của người hành nghề hướng dẫn du lịch tại khu du lịch, điểm du lịch.

Ngoài ra còn các căn cứ khác để phân loại thành các nhóm hướng dẫn viên du lịch như hướng dẫn viên du lịch thành phố (City Guide), hướng dẫn viên du lịch không chuyên (Step-on Guide), hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp (Tour Guide)...

1.2.2. Điều kiện hành nghề hướng dẫn du lịch

Theo quy định tại khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch Việt Nam, để được hành nghề hướng dẫn viên du lịch quốc tế và

hướng dẫn viên du lịch nội địa, người hành nghề hướng dẫn phải có đồng thời 3 điều kiện sau:

Thứ nhất, người hành nghề hướng dẫn du lịch đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế);

Thứ hai, người hành nghề hướng dẫn du lịch có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch. Trong trường hợp không có hợp đồng với doanh nghiệp lữ hành hoặc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn, hướng dẫn viên phải là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch; theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 65 Luật Du lịch, việc tham gia tổ chức xã hội - nghề nghiệp là quyền của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên có quyền lựa chọn là thành viên của doanh nghiệp hoặc là thành viên của tổ chức xã hội nghề nghiệp; hướng dẫn viên là nhân viên của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cũng có quyền lựa chọn tham gia tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch;

Thứ ba, người hành nghề hướng dẫn du lịch có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch, cụ thể như sau: Đối với hướng dẫn viên là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành (thể hiện qua hợp đồng lao động xác định thời hạn, hợp đồng xác định thời hạn hoặc hợp đồng lao động theo mùa vụ hoặc theo công việc nhất định có thời hạn dưới 12

tháng) - đáp ứng yêu cầu tại điểm b khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch, khi thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch cho đoàn khách du lịch của doanh nghiệp này, hướng dẫn viên phải có văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành đáp ứng điểm c khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch.

Đối với hướng dẫn viên là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp hoặc là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch (thể hiện qua văn bản xác nhận của tổ chức xã hội - nghề nghiệp; hợp đồng lao động xác định thời hạn hợp đồng xác định thời hạn hoặc hợp đồng lao động theo mùa vụ hoặc theo công việc nhất định có thời hạn dưới 12 tháng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch) - đáp ứng yêu cầu tại điểm b khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch, khi thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du lịch cho đoàn khách du lịch của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành khác, phải có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp đó. Hợp đồng hướng dẫn cũng là một loại hợp đồng nhưng là hợp đồng theo từng vụ việc, tuy nhiên, nội dung của hợp đồng hướng dẫn khác với nội dung của hợp đồng lao động quy định tại điểm b khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch ở nội dung công việc thực hiện thời gian thực hiện và các nghĩa vụ, trách nhiệm của doanh nghiệp ký hợp đồng hướng dẫn.

Các nghĩa vụ liên quan đến hợp đồng lao động như

trách nhiệm đóng nộp bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và bảo hiểm y tế thực hiện theo quy định của Bộ Luật lao động, Luật Bảo hiểm y tế và Luật việc làm.

Ngoài ra, theo quy định tại khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch 2017, để được hành nghề hướng dẫn viên du lịch tại điểm, người hành nghề hướng dẫn phải có đồng thời 2 loại giấy tờ sau: 1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm; 2. Có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

ĐỌC THÊM: THỦ TỤC CẤP THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

1. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

TÊN THỦ TỤC	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
Lĩnh vực	Lữ hành
Cơ quan thực hiện	Sở VHTTDL/Sở Du lịch
Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none">- Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa nộp hồ sơ đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;- Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
Cách thức thực hiện	Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>- Thành phần hồ sơ:</p> <p>(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);</p> <p>(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;</p> <p>(3) Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa;</p> <p>(4) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;</p> <p>(5) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.</p> <p>- Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).</p>
Thời hạn giải quyết	15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	<p>- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p>
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có)	(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; (4) Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.
Lệ phí (nếu có)	650.000 đồng/thẻ (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có và đề nghị đính kèm)	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy

định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 14 tháng 5 năm 2018.

2. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

TÊN THỦ TỤC	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
Lĩnh vực	Lữ hành
Cơ quan thực hiện	Sở VHTTDL/Sở Du lịch
Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế nộp hồ sơ đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
Cách thức thực hiện	Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Thành phần hồ sơ: (1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du

lich quốc tế (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

(3) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

(4) Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ:

Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế*;

(5) Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ ngoại ngữ:

Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau:

- Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ;

- Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài;

- Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài;

- Chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc B2 trở lên Khung tham chiếu trình độ ngoại ngữ chung Châu Âu, còn thời hạn hoặc được cấp trong vòng 05 năm đối với chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận

ngoại ngữ không quy định thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.

Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

(6) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.

- Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Thời hạn giải quyết

15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính

Cá nhân.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính

Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính(Nếu có)

- (1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;
- (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;
- (4) Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành

	<p>hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;</p> <p>(5) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề: đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ; - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài; - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài*; - Có chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc B2 trở lên Khung tham chiếu trình độ ngoại ngữ chung Châu Âu, còn thời hạn hoặc được cấp trong vòng 05 năm đối với chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ không quy định thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.
Lệ phí (nếu có)	650.000 đồng/thẻ (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có và đề nghị đính kèm)	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).
Căn cứ pháp lý	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19

của thủ tục hành chính

tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.

- **Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL** ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.

- **Thông tư số 33/2018/TT-BTC** ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 14 tháng 5 năm 2018.

3. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

TÊN THỦ TỤC	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm
Lĩnh vực	Lữ hành
Cơ quan thực hiện	Sở VHTTDL/Sở Du lịch
Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none">- Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch định kỳ hằng năm công bố kế hoạch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm;- Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm nộp hồ sơ đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;- Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

	tổ chức kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đối với người đã đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra.
Cách thức thực hiện	Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
Thành phần, số lượng hồ sơ	- Thành phần hồ sơ: (1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); (2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú; (3) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ; (4) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm. - Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).
Thời hạn giải quyết	10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. - Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân.
Kết quả thực	Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

hiện thủ tục hành chính	
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có)	(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; (4) Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức.
Lệ phí (nếu có)	200.000 đồng/thẻ (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có và đề nghị đính kèm)	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch

	vụ lữ hành nội địa; phí thăm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 14 tháng 5 năm 2018.
--	---

1.2.3. Đặc điểm nghề nghiệp của hướng dẫn viên

Mỗi nghề nghiệp đều có những đặc điểm riêng và nghề hướng dẫn du lịch cũng vậy. Lao động của hướng dẫn viên du lịch là loại lao động đặc biệt với những đặc điểm đặc trưng sau:

- Tính độc lập và tự chủ trong công việc của hướng dẫn viên du lịch: Khi nhận bàn giao chương trình và đoàn khách từ phòng điều hành, hướng dẫn viên du lịch được toàn quyền trong việc tổ chức, sắp xếp và phân bổ thời gian công việc với mục đích thực hiện tốt nội dung chương trình đã được ký kết và làm khách hài lòng trên cơ sở chương trình du lịch có sẵn. Hướng dẫn viên du lịch còn chủ động trong việc giải quyết và xử lý hầu hết các tình huống phát sinh trong chuyến đi của khách nhằm đảm bảo an toàn về tính mạng cũng như quyền lợi của khách du lịch và doanh nghiệp lữ hành. Sự tự chủ trong quá trình làm việc của hướng dẫn viên giúp đảm bảo chương trình du lịch diễn ra theo đúng kế hoạch, gia tăng chất lượng của chương trình du lịch.

- Quan hệ giao tiếp của hướng dẫn viên du lịch rộng: Trong quá trình làm việc, hướng dẫn viên du lịch sẽ có mối

quan hệ giao tiếp với nhiều đối tượng khác nhau như các khách du lịch trong chuyến đi, những đồng nghiệp tại doanh nghiệp lữ hành, những lao động làm việc tại các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch, người dân địa phương và các cơ quan chức năng. Mỗi một mối quan hệ giao tiếp này đều giúp hướng dẫn viên du lịch hoàn thành nhiệm vụ được giao khi làm việc.



Hình 1.25. Hướng dẫn viên tại Nghệ An thuyết minh cho đoàn khách khi tham quan tại Kim Liên (Nam Đàn, Nghệ An)

- Di chuyển nhiều và liên tục: Hướng dẫn viên phải di chuyển bằng nhiều phương tiện với nhiều địa hình khác nhau như đi bộ trong thành phố, làng quê, trèo đèo, lội suối, leo núi, lặn biển. Việc phải di chuyển nhiều trong khoảng thời gian dài là công việc nặng nhọc nhất đối với hướng

dẫn viên bởi họ không chỉ đơn thuần di chuyển, mà còn phải giúp đỡ, hướng dẫn cho đoàn khách trong quá trình di chuyển. Với đặc điểm này, đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải có sức khỏe tốt, dẻo dai.

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

Để thấy rõ về đặc điểm này có thể hiểu như sau: hướng dẫn viên du lịch cũng đi làm vào các tháng trong năm nhưng thường làm việc với cường độ cao vào các tháng cao điểm du lịch, như tại Việt Nam với khách du lịch nội địa thì các tháng 5,6,7,8,9 là các tháng cao điểm du lịch; hướng dẫn viên du lịch nội địa thường rất bận rộn nhưng các tháng còn lại thì họ sẽ có ít việc hơn, thậm chí thất nghiệp phải chuyển qua hoạt động lao động khác. Còn trong 1 tuần làm việc thì thường các ngày cuối tuần kể cả các ngày lễ, Tết, trùng với thời gian nghỉ của đại đa số người lao động thì hướng dẫn viên du lịch sẽ phải làm việc nhiều hơn. Khi thực hiện chuyến du lịch thì hướng dẫn viên

du lịch không chỉ phục vụ đoàn khách khi gặp gỡ họ trực tiếp mà phải làm các công việc chuẩn bị trước chuyến đi, và cả công việc khi chuyến đi đã kết thúc, hay những phát sinh xảy ra trong chuyến đi khi mọi người đã đi nghỉ.



Hình 1.26. Đoàn khách thức thưởng các tiết mục văn nghệ cộng đồng tại Đà Bắc (Hòa Bình) vào buổi tối

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

những tình huống bất thường trong chuyến du lịch của khách. Công việc của hướng dẫn viên du lịch đòi hỏi nhiều nghiệp vụ khác nhau như nghiệp vụ về thanh toán, nghiệp vụ về sơ cấp cứu y tế, nghiệp vụ tổ chức sự kiện...



Hình 1.27. Khách du lịch trải nghiệm công việc của người nông dân qua sự giúp đỡ của hướng dẫn viên du lịch.

- Tính chất công việc của hướng dẫn viên du lịch nói chung đơn điệu, hay lặp lại các thao tác cụ thể, lặp lại lộ trình với các đối tượng tham quan quen thuộc dễ gây nhàm chán. Việc khai thác nguồn khách từ những thị trường quen thuộc nên một hướng dẫn viên du lịch của tổ chức kinh doanh du lịch có thể chỉ chuyên phục vụ một loại khách du lịch hoặc trên một số tuyến, điềm du lịch nhất định. Vì vậy sức ép tâm lý với hướng dẫn viên du lịch khá lớn, khả năng

chán việc dễ xảy ra. Nhưng nghề nghiệp đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải tiếp xúc thường xuyên với khách trong tư thế của người phục vụ nhiệt tình, chu đáo, người đại diện cho hãng, cho ngành du lịch hay thậm chí cho một quốc gia, một dân tộc. Do đó, tính chất công việc buộc hướng dẫn viên du lịch phải có sức chịu đựng cao về tâm lý, tức là giữ cho trạng thái tâm lý luôn ổn định.

1.2.4. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên

Vai trò của hướng dẫn viên du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch là loại hoạt động dịch vụ đặc trưng của dịch vụ du lịch và có vị trí quan trọng trong kinh doanh du lịch, đem lại nhiều lợi ích cho cả tổ chức kinh doanh du lịch và khách du lịch. Mà hoạt động hướng dẫn du lịch chủ yếu là hoạt động của hướng dẫn viên du lịch nên việc tìm hiểu và khẳng định vai trò của hướng dẫn viên du lịch là vô cùng quan trọng. Những vai trò đó là:

Đáp ứng nhu cầu của khách du lịch: Khách du lịch luôn có nhiều nhu cầu khác nhau và mong muốn được công ty tổ chức du lịch đáp ứng đầy đủ và tốt nhất, đặc biệt là các dịch vụ do hướng dẫn viên đảm nhiệm trong các chuyến du lịch. Có 3 nhóm nhu cầu của khách du lịch mà hướng dẫn viên sẽ phải đáp ứng với các cấp độ khác nhau.

Nhóm nhu cầu cơ bản của khách du lịch trong chuyến đi: Mục đích chung của khách khi đi du lịch là tách ra khỏi môi trường sống và những thói quen sinh hoạt hàng ngày, để thực hiện những hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí.

Nhưng họ vẫn không thể tách rời những nhu cầu cơ bản như nhu cầu sinh học, nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu an toàn, nhu cầu giao tiếp, nhu cầu tự hoàn thiện bản thân... Doanh nghiệp lữ hành sẽ đáp ứng thông qua cung cấp các dịch vụ cơ bản cho khách du lịch như dịch vụ di chuyển, dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú. Còn với các hướng dẫn viên phải biết cách sắp xếp, tổ chức thực hiện hợp lý các công việc sắp xếp ăn ở, lưu trú, tham quan và vui chơi giải trí với mục đích làm thỏa mãn tối đa các nhu cầu trên của khách du lịch. Bằng nghiệp vụ và kinh nghiệm của mình, hướng dẫn viên du lịch sẽ sắp xếp để đoàn khách sử dụng các dịch vụ cơ bản một cách an toàn, thoải mái; nâng cao chất lượng các dịch vụ này.

Nhóm nhu cầu đặc trưng của khách du lịch khi đi du lịch là nhu cầu muốn nghiên cứu, tìm hiểu về thế giới xung quanh, về những điều họ chưa biết tại những nơi sẽ tới. Đó là những thông tin về điểm đến du lịch, về điểm tham quan du lịch, về đời sống của cư dân địa phương... Chỉ có hoạt động hướng dẫn của các hướng dẫn viên du lịch mới có thể làm thỏa mãn những nhu cầu này của khách du lịch. Và từ đây khẳng định vai trò vô cùng quan trọng của hướng dẫn viên du lịch trong chuyến đi.

Nhóm nhu cầu bổ sung của khách du lịch trong chuyến đi thường bao gồm các nhu cầu mua sắm, nhu cầu chăm sóc sức khỏe, nhu cầu vui chơi giải trí... sẽ được thực hiện tại các trung tâm thương mại, khu vui chơi giải trí, khu chăm sóc sức khỏe...

tác cung cấp dịch vụ cho đoàn cũng rất cần có sự tham gia giải quyết của hướng dẫn viên.

Nhiệm vụ thanh toán

Hướng dẫn viên sẽ phải thanh toán các dịch vụ có trong chương trình cho các cơ sở cung cấp dịch vụ. Có thể hiện nay doanh nghiệp lữ hành sẽ có các giao dịch trực tuyến với các bên cung cấp dịch vụ nhưng khi hướng dẫn viên tổ chức cho đoàn khách sử dụng các dịch vụ thì họ sẽ phải xác nhận về số lượng và chủng loại dịch vụ đã được đoàn khách sử dụng. Đây sẽ là căn cứ để các nhà cung cấp dịch vụ làm thủ tục thanh toán với doanh nghiệp lữ hành. Ngoài ra, hướng dẫn viên còn là người giúp khách thanh toán, đổi tiền, mua sắm trong chương trình du lịch, nhất là với các chương trình du lịch quốc tế khi khách du lịch phải sử dụng đồng ngoại tệ để chi tiêu.

1.2.5. Những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên

Nhiều ý kiến cho rằng nghề hướng dẫn viên là nghề phục vụ ở trình độ cao và muốn trở thành một hướng dẫn viên chuyên nghiệp cần hội tụ nhiều phẩm chất và năng lực khác nhau như có cá tính dễ chịu, dễ hòa nhập với đám đông, có sự tự tin, có kiến thức về ngoại ngữ, am hiểu về lịch sử, văn hóa, đời sống kinh tế chính trị trong và ngoài nước nhằm đáp ứng nhu cầu muốn tìm hiểu của du khách và có khả năng trả lời mọi câu hỏi của khách. Dưới đây sẽ là một số phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên chuyên nghiệp.

1.2.5.1. Đạo đức nghề nghiệp

Bất cứ ngành nghề nào trong xã hội đều đòi hỏi người lao động khi làm việc phải tuân thủ yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp. Mỗi người lao động muốn làm tốt công việc của mình phải thực sự có tâm huyết với nghề.



Hình 1.30. Nghề hướng dẫn du lịch rất được yêu thích ở nhiều quốc gia

Trong khi nghề hướng dẫn du lịch nằm trong nhóm ngành dịch vụ sẽ trực tiếp phục vụ và đáp ứng yêu cầu của khách du lịch trong các chuyến đi, các hướng dẫn viên sẽ có cơ hội tiếp xúc với rất nhiều người khác nhau và công việc luôn đòi hỏi được phục vụ tốt nhất cho khách hàng.



Hình 1.28. Hướng dẫn viên du lịch cộng đồng tổ chức dịch vụ ăn uống cho khách du lịch nước ngoài.

Lúc này, hướng dẫn viên du lịch sẽ giới thiệu các dịch vụ bổ sung để khách du lịch biết đến, làm nảy sinh nhu cầu và từ đó hướng dẫn viên giúp đỡ khách thực hiện các nhu cầu bổ sung trong chuyến đi.

Giải quyết các vấn đề phát sinh trong chuyến đi: Từ các đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch, có thể thấy hoạt động hướng dẫn du lịch là một hoạt động phức tạp, luôn có những tình huống bất ngờ xảy ra, từ giản đơn đến phức tạp nằm ngoài dự kiến của doanh nghiệp lữ hành và đoàn khách cũng như của hướng dẫn viên. Khi phát sinh các tình huống, hầu hết đoàn khách không thể tự mình giải quyết được những rắc rối phát sinh đó mà họ cần đến sự hỗ trợ và giải quyết vấn đề của Công ty lữ hành. Hướng dẫn viên là

người đại diện cho công ty lữ hành trong thời gian tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đang trực tiếp tham gia cùng đoàn khách, sẽ nắm bắt thông tin về các vấn đề phát sinh rõ và nhanh nhất. Bên cạnh đó, Hướng dẫn viên được coi là những người bạn đồng hành tin cậy của khách khi họ đến một nơi hoàn toàn xa lạ. Và bằng những kinh nghiệm thực tế, sự thông minh nhanh nhẹn, cũng như dựa vào mối quan hệ của mình tại địa phương, hướng dẫn viên sẽ giúp khách giải quyết hầu hết mọi tình huống xảy ra trong quá trình đi tham quan và mà vẫn đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách.

Thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch: Trong quá trình làm việc của mình, hướng dẫn viên du lịch sẽ đại diện cho doanh nghiệp lữ hành, cho điểm đến du lịch, cho đất nước đón tiếp, giới thiệu về đất nước, con người và thu hút khách đến tham quan. Thông qua quá trình phục vụ của mình, hướng dẫn viên du lịch sẽ đảm bảo các dịch vụ có trong chương trình du lịch sẽ được phục vụ chu đáo và phong phú hơn. Chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch gia tăng sẽ góp phần không nhỏ vào việc thu hút khách quay trở lại những lần tiếp theo cũng như làm tăng số lượng khách đến hàng năm. Chính điều này đã thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch.

Chức năng của hướng dẫn viên du lịch

Chức năng tổ chức

Khi đảm nhiệm công việc của mình, hướng dẫn viên du lịch sẽ phải tổ chức thực hiện các các dịch vụ và các

hoạt động trong chương trình du lịch. Bởi vậy chức năng tổ chức được coi là một trong các chức năng chính của hướng dẫn viên du lịch. Thông qua chức năng này, hướng dẫn viên giúp khách thực hiện những nội dung cơ bản của chương trình du lịch và làm họ thỏa mãn với sản phẩm đã lựa chọn của công ty lữ hành. Trong phần 2 về nghiệp vụ của hướng dẫn viên sẽ nói rõ hơn về chức năng này.

Chức năng trung gian

Ngoài chức năng tổ chức, hướng dẫn viên du lịch còn có chức năng trung gian, nhằm liên kết các mối quan hệ giữa các du khách với các công ty lữ hành, với các nhà cung cấp dịch vụ, với người dân địa phương trong quá trình thực hiện các chương trình du lịch để đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong muốn của khách du lịch. Khi chương trình du lịch được diễn ra, hướng dẫn viên sẽ là người đại diện doanh nghiệp lữ hành để trực tiếp phục vụ đoàn khách, đáp ứng các yêu cầu của khách du lịch nhưng để hoàn thành công việc của mình, hướng dẫn viên cần sự tham gia thực hiện của nhiều bên cung cấp dịch vụ và họ sẽ trở thành cầu nối giữa đơn vị cung cấp với khách du lịch.

Chức năng tuyên truyền, quảng bá

Hướng dẫn viên du lịch là người đại diện cho doanh nghiệp lữ hành, cho địa phương và cho cả đất nước nên hướng dẫn viên còn đảm nhiệm chức năng tuyên truyền, quảng bá. Họ sẽ tuyên truyền, quảng bá hình ảnh đất nước, con người tại các điểm đến, khuyến khích các sản phẩm, chương trình du lịch của mỗi quốc gia hay các doanh

nghiệp du lịch. Thông qua các hoạt động khi thực hiện công việc của mình, hướng dẫn viên du lịch sẽ:

- Quảng bá về đất nước, con người và du lịch của đất nước nơi đoàn tới.

- Tuyên truyền về các điều kiện để phát triển du lịch như cơ sở vật chất kỹ thuật, cơ sở hạ tầng và hạ tầng kinh tế xã hội.

- Tuyên truyền về các quy định xuất nhập cảnh, quá cảnh, lưu trú, đi lại, hải quan, y tế, mua sắm.

- Tuyên truyền chế độ, chính sách, pháp luật về du lịch của từng nước, từng khu vực.

- Tuyên truyền các hành động quốc gia về du lịch.

Ngoài việc tuyên truyền, quảng bá về du lịch hay điểm đến của đất nước mình thông qua hoạt động nghiệp vụ của mình, hướng dẫn viên còn quảng bá về sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch như: quảng cáo về các chương trình du lịch, các tuyến điểm du lịch mới, giới thiệu cho khách tiêu dùng các sản phẩm hàng hóa của các ngành kinh tế, dịch vụ khác đem lại lợi nhuận cho quốc gia, cho doanh nghiệp. Bởi vậy chức năng tuyên truyền, quảng bá là chức năng quan trọng của hướng dẫn viên du lịch.

Chức năng phiên dịch

Khi đón tiếp và phục vụ các đoàn khách du lịch quốc tế đến Việt Nam hay đưa người Việt Nam đi tham quan du lịch nước ngoài, bên cạnh thực hiện vai trò của người hướng dẫn, trong nhiều trường hợp nghề hướng dẫn viên

còn phải thực hiện chức năng phiên dịch cho đoàn khách. Chức năng này được sử dụng nhiều do khách du lịch khó hoặc không có khả năng giao tiếp với người dân địa phương tại điểm đến du lịch. Hướng dẫn viên sẽ hỗ trợ về ngôn ngữ cho các khách du lịch khi họ đi mua sắm, tham quan hay vui chơi giải trí...

Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch

Nhiệm vụ thu thập và cung cấp thông tin

Nhiệm vụ này của hướng dẫn viên du lịch được thực hiện trong công tác chuẩn bị trước chuyến đi. Trước mỗi chuyến tham quan, công việc đầu tiên của hướng dẫn viên là thu thập, tích lũy những thông tin từ nhiều nguồn tư liệu tin cậy có liên quan tới điểm du lịch, những nơi mà đoàn sẽ tới, sẽ đi qua. Trên cơ sở đó, xây dựng bài thuyết minh cho toàn bộ chuyến hành trình của đoàn khách. Những thông tin được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau như các phương tiện thông tin đại chúng, sách, báo, tạp chí, các hướng dẫn viên khác, các nhà nghiên cứu, cư dân địa phương, người quản lý các đối tượng tham quan. Ngoài ra, hướng dẫn viên còn có nhiệm vụ thu nhận thông tin phản hồi từ phía đoàn khách qua bản thăm dò ý kiến khách hàng công ty phát cho khách sau mỗi chuyến đi.

Nhưng nếu hướng dẫn viên chỉ thu nhận thông tin thôi thì cũng chưa hoàn thành nhiệm vụ này, hướng dẫn viên sẽ phải cung cấp thông tin cho đoàn khách thông qua quá trình tiếp xúc với khách, thông qua bài thuyết minh về các tuyến

điểm. Nội dung thông tin cung cấp cho đoàn khách gồm các thông tin sau đây:

- Thông tin liên quan tới tuyến điểm tham quan trong chương trình

- Thông tin về những vấn đề khác tại nơi đoàn tới như: các dịch vụ du lịch, giá cả, thủ tục, các lĩnh vực kinh tế, xã hội, chính trị, luật pháp, phong tục tập quán, thủ tục hành chính

- Thông tin về các vấn đề khác mà khách quan tâm, thông tin về các dịch vụ khác của công ty với mục đích quảng cáo.

Vậy là trong nhiệm vụ này, hướng dẫn viên sẽ phải thường xuyên trau dồi thông tin kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ để cung cấp cho đoàn khách trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Nhiệm vụ tổ chức hướng dẫn tham quan và các hoạt động bổ trợ

Đây được coi là nhiệm vụ quan trọng nhất của hướng dẫn viên vì tổ chức hoạt động tham quan được coi là hoạt động chính mang tính đặc trưng của nghề hướng dẫn viên. Công việc hướng dẫn tham quan của đoàn khách thường diễn ra tại khu vực công cộng, là nơi tập trung một lượng người rất lớn, tiếng ồn hay các tác động của ngoại cảnh gây không ít khó khăn cho công việc của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên phải có khả năng tổ chức tốt hoạt động hướng dẫn và tham quan sao cho khoa học và để đảm bảo thực hiện thành công chương trình du lịch. Trong quá trình

này, hướng dẫn viên phải làm công tác quản lý an toàn tính mạng tính mạng cũng như tài sản của khách. Ngoài việc tổ chức thực hiện hướng dẫn tham quan cho đoàn khách, hướng dẫn viên còn tổ chức các hoạt động khác như vui chơi, giải trí, mua sắm, tuyên truyền, quảng cáo nhằm mục đích nâng cao chất lượng của sản phẩm chương trình du lịch.



Hình 1.29. Hướng dẫn viên tổ chức cho đoàn khách du lịch nước ngoài đi tham quan và trải nghiệm tại một làng quê Bắc Bộ.

Nhiệm vụ kiểm tra chất lượng và số lượng dịch vụ hàng hóa

Hướng dẫn viên là người thay mặt cho doanh nghiệp lữ hành, đoàn khách kiểm tra, giám sát chất lượng, số

lượng dịch vụ và hàng hóa của các cơ sở cung cấp dịch vụ cho đoàn trên cơ sở những yêu cầu đã ký kết. Ví dụ khi hướng dẫn viên tổ chức sắp xếp dịch vụ lưu trú cho đoàn khách tại khách sạn thì hướng dẫn viên sẽ phải kiểm tra và nhận đủ số lượng và chủng loại buồng trước khi bàn giao chìa khóa buồng cho đoàn khách. Việc kiểm tra, giám sát này sẽ đảm bảo cho khách du lịch được phục vụ đúng, đủ, chu đáo các dịch vụ mà họ đã mua, giúp cho chương trình du lịch được thực hiện với chất lượng hoàn hảo nhất.

Nhiệm vụ quảng cáo, tiếp thị chương trình du lịch

Để đảm bảo được chức năng tuyên truyền, quảng bá ở trên thì trong quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên còn thực hiện nhiệm vụ quảng cáo, tiếp thị bán các chương trình du lịch cho du khách. Hiện nay, số lượng chương trình do hướng dẫn viên tiếp thị bán được chiếm từ 10-15% doanh số ở các công ty. Do họ có điều kiện tiếp xúc trực tiếp nhiều với khách, thu hút được sự chú ý và cảm tình của khách trong quá trình hướng dẫn du lịch bằng chính năng lực và phẩm chất nghề nghiệp của mình. Đây là nhiệm vụ được các doanh nghiệp lữ hành khuyến khích các hướng dẫn viên thực hiện.

Nhiệm vụ xử lý các vấn đề phát sinh

Trong quá trình thực hiện các chuyến du lịch, có rất nhiều vấn đề phát sinh với nhiều tình huống phức tạp xảy ra cần có sự giải quyết trực tiếp của hướng dẫn viên. Thậm chí, có những chuyến đi đã kết thúc, vẫn còn có những vấn đề phát sinh như sự khiếu nại của khách hàng, của các đối

Bởi vậy có thể nói, nghề hướng dẫn du lịch là một nghề phục vụ ở trình độ cao, do đó, muốn làm tốt công việc của mình và làm cho du khách thỏa mãn về chuyến đi đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải có rất nhiều phẩm chất, đức tính khác nhau như:

Phẩm chất chính trị vững vàng

Đây là một trong những phẩm chất nghề nghiệp quan trọng mà một hướng dẫn viên cần có. Hướng dẫn viên được coi là chiếc cầu nối góp phần tăng cường sự hiểu biết, tình hữu nghị giữa các quốc gia. Chính vì vậy, trong quá trình tiếp xúc trực tiếp với khách, hướng dẫn viên luôn phải thể hiện được tính tự hào và tự tôn dân tộc. Nói cách khác, họ phải thể hiện được bản lĩnh chính trị của mình trước đoàn khách, đặc biệt là khách nước ngoài. Hướng dẫn viên thay mặt cho đất nước tuyên truyền, quảng cáo về đất nước, con người, cảnh đẹp, văn hóa, nếp sống cũng như những đường lối, chính sách của Đảng và nhà nước tới du khách. Thông qua đó, giúp khách du lịch hiểu biết hơn, yêu quý hơn đất nước và con người Việt Nam. Tránh được những nhận thức sai lệch của nhiều khách du lịch do họ đã tiếp nhận những thông tin không chính xác. Để đáp ứng tốt yêu cầu về phẩm chất chính trị, đòi hỏi hướng dẫn viên phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, lòng yêu nước, tránh được mọi âm mưu phá hoại của bọn phản động cùng với sự tế nhị, khéo léo khi đề cập đến những vấn đề liên quan đến chính trị. Trong một số trường hợp cần thiết, hướng dẫn viên phải có thái độ rõ ràng, dứt khoát giữ vững lập trường trong việc

bảo vệ danh dự quốc gia.

Lòng say mê và yêu nghề

Các hướng dẫn viên du lịch chịu rất nhiều áp lực khi làm việc, họ luôn cố gắng tìm hiểu và nắm bắt được nhu cầu của đoàn khách trong chuyến đi để từ đó có kế hoạch phục vụ tốt nhất cho đoàn khách. Bên cạnh đó, trong mỗi chuyến đi luôn có nguy cơ xảy ra những phát sinh bất thường có thể gây tổn hại tới chất lượng chương trình du lịch mà hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm trước doanh nghiệp lữ hành.



Hình 1.31. Bà con bản Thái tổ 9, thị trấn Mù Cang Chải, huyện Mù Cang Chải (Yên Bái) biểu diễn văn nghệ phục vụ du khách.

Và trong thực tế hiện nay, vẫn còn có những định kiến về nghề hướng dẫn du lịch, vẫn có những cái nhìn chưa

đúng với những công việc của hướng dẫn viên bởi vậy đòi hỏi các hướng dẫn viên phải có lòng say mê yêu nghề thì mới có thể có đủ nhiệt huyết để theo đuổi nghề hướng dẫn du lịch. Lòng say mê, yêu nghề của hướng dẫn viên du lịch được thể hiện qua chính những công việc và nhiệm vụ họ thực hiện trong mỗi chuyến đi, hướng dẫn viên du lịch luôn cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình, giúp doanh nghiệp duy trì và nâng cao chất lượng của chương trình du lịch. Lòng say mê, yêu nghề đôi khi còn được thể hiện qua nét mặt rạng rỡ, nụ cười thân thiện và sự yêu thích khi làm các công việc của mình.

➤ **Luôn biết tự vươn lên hoàn thiện nghề nghiệp**

Đối với hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động dịch vụ tổng hợp, trong đó hướng dẫn viên du lịch sẽ đồng hành giúp đỡ và phục vụ đoàn khách với rất nhiều công việc khác nhau nhưng những tiêu chuẩn đánh giá chất lượng công việc còn tính cảm tính, đôi khi còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố khách quan. Ví dụ vẫn với các công việc hướng dẫn viên phải làm trong chương trình du lịch, vẫn những nội dung thuyết minh mà hướng dẫn viên phải cung cấp cho đoàn khách nhưng nếu tâm trạng của khách du lịch không được thoải mái, vui vẻ; yếu tố ngoại cảnh như thời tiết, môi trường xung quanh gây bất lợi thì cũng ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ hướng dẫn du lịch. Nên đòi hỏi các hướng dẫn viên du lịch luôn biết tự vươn lên, khắc phục những khó khăn bất lợi xảy ra để cung cấp cho khách hàng những dịch vụ hướng dẫn tốt nhất.

Học hỏi và phấn đấu không ngừng

Hiện nay, nghề hướng dẫn du lịch ngày càng có sự cạnh tranh khốc liệt hơn, để trở thành các hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp cần sự học hỏi và phấn đấu không ngừng của hướng dẫn viên. Đôi khi, cùng nội dung thuyết minh về một điểm tham quan du lịch mà nhiều hướng dẫn viên sẽ cùng sử dụng nhưng yêu cầu mỗi hướng dẫn viên phải tìm hiểu về tâm lý của đoàn khách mình phục vụ, mục đích tham của họ là gì để từ đó điều chỉnh nội dung thuyết minh cho phù hợp. Hoặ là, với tốc độ về thông tin luôn có sự thay đổi liên tục thì đòi hỏi các hướng dẫn viên cần có sự cập nhật số liệu, thông tin kịp thời, tránh sử dụng các thông tin chưa được kiểm chứng sẽ dẫn đến chất lượng thuyết minh bị ảnh hưởng. Yêu cầu học hỏi và phấn đấu không ngừng là yêu cầu tồn tại trong suốt quá trình làm nghề hướng dẫn chứ không chỉ yêu cầu trong quá trình trở thành hướng dẫn viên rồi dừng lại.

Nhiệt tâm, nhiệt tình, tận tụy, không ngại khó ngại khổ

Mong muốn của bất cứ khách du lịch nào khi tham gia vào một chuyến du lịch là có một chuyến đi vui vẻ, thoải mái. Và sự vui vẻ, thoải mái đó sẽ được mang đến từ hành động và tinh thần của hướng dẫn viên du lịch. Đó là sự sẵn sàng phục vụ, không ngại khó ngại khổ, cố gắng mang lại cho khách du lịch những trải nghiệm tốt nhất về chuyến đi. Hướng dẫn viên du lịch cần thể hiện thái độ nhiệt tâm, nhiệt tình khi phục vụ khách du lịch, tìm hiểu và

có những giúp đỡ tận tình với khách du lịch.

1.2.5.2. Kiến thức và kỹ năng

Trong những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên du lịch thì yêu cầu về kiến thức và kỹ năng là bắt buộc và quan trọng nhất. Bởi đây chính là những yếu tố tạo thành năng lực về nghiệp vụ của hướng dẫn viên, nếu không có thì hướng dẫn viên không thể thực hiện được các công việc và không hoàn thành được các nhiệm vụ của mình. Và cũng thông qua sự khác biệt về năng lực kiến thức và kỹ năng có thể đánh giá được trình độ của hướng dẫn viên, chất lượng của dịch vụ hướng dẫn.

Yêu cầu về kiến thức



Hình 1.32. Hướng dẫn viên du lịch cung cấp thông tin cho khách qua hoạt động thuyết minh

Đã có những ví von rằng: Hướng dẫn viên du lịch là “cuốn bách khoa toàn thư biết đi biết nói”, là người trên

thông thiên văn, dưới tường địa lý. Và trong con mắt của khách du lịch, hướng dẫn viên có thể trả lời mọi câu hỏi, mọi thắc mắc của khách du lịch. Đó là vì hướng dẫn viên du lịch cần được trang bị về kiến thức với khối kiến thức khác nhau như: kiến thức tổng hợp và kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

Kiến thức tổng hợp: Nghề hướng dẫn viên du lịch phải đáp ứng nhu cầu hiểu biết của khách trên nhiều lĩnh vực khác nhau như du lịch, kinh tế, văn hóa, chính trị. Do vậy, hướng dẫn viên phải có một vốn kiến thức tổng hợp, am hiểu về mọi mặt, mọi lĩnh vực của cuộc sống xã hội như tình hình kinh tế, chính trị, khoa học, các loại hình văn hóa, nghệ thuật, luật pháp. Thêm vào đó, hướng dẫn viên còn phải nắm vững các kiến thức về lịch sử, địa lý, văn hóa, kiến trúc, mỹ thuật, phong tục tập quán, lễ hội, tôn giáo của đất nước. Bên cạnh đó, các kiến thức này cũng phải thường xuyên được cập nhật và ngày càng mở rộng hơn. Ví dụ ngày nay, hướng dẫn viên cũng cần được trang bị kiến thức về khoa học công nghệ, những ứng dụng công nghệ mới trong các dịch vụ cung cấp cho khách du lịch như cách sử dụng các trang thiết bị điện tử về âm thanh, hình ảnh, ánh sáng ở trên xe ô tô; hay cách sử dụng thẻ từ mở cửa buồng khách sạn... Với các kiến thức tổng hợp này sẽ giúp hướng dẫn viên tự tin hơn, đáp ứng tối đa các yêu cầu của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn.



Hình 1.33. Học viên tham gia được trực tiếp nghe giảng và học ngay tại nhà của các hộ làm du lịch (xã Nghĩa Đô, Bảo Yên, Lào Cai)

Kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ: Ngoài những kiến thức tổng hợp trên, hướng dẫn viên du lịch phải nắm được kiến thức chuyên môn của mình theo yêu cầu sau:

- Nội dung và phương pháp của hoạt động hướng dẫn.
- Các nguyên tắc cần đảm bảo trong hoạt động hướng dẫn du lịch.
- Nắm vững quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
- Hiểu biết các quy định, các thông tin, chỉ thị do cơ quan quản lý nhà nước ban hành về du lịch, các quy chế, thủ tục xuất nhập cảnh, các quy chế, thủ tục liên quan đến

khách du lịch.

Khi hướng dẫn viên du lịch vững vàng về kiến thức chuyên môn giúp họ thực hiện công việc thuận thực hơn, hoàn thành các nhiệm vụ được giao, hạn chế các tình huống phát sinh và gia tăng chất lượng dịch vụ của chương trình du lịch.



Hình 1.34. Bà con được học các kỹ năng cơ bản để phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng (Lào Cai)

Yêu cầu về kỹ năng

Đây là năng lực không thể thiếu của hướng dẫn viên, khẳng định được trình độ của hướng dẫn viên và tạo sự tin tưởng với khách du lịch. Bởi vậy, hướng dẫn viên du lịch phải được trang bị các kỹ năng như kỹ năng tổ chức thực

hiện chương trình du lịch, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng tổ chức sự kiện, kỹ năng sơ cứu, kỹ năng hoạt náo... Cụ thể:

Kỹ năng giao tiếp, ứng xử

Trong quá trình tiếp xúc với khách du lịch, hướng dẫn viên cần chuẩn bị kỹ năng cơ bản về giao tiếp, ứng xử bao gồm:

- Hiểu biết về phong tục, tập quán, tâm lý, thị hiếu, sở thích của khách du lịch.

- Hiểu biết những quy ước giao tiếp thông thường, và giao tiếp quốc tế để từ đó có cách ứng xử, giao tiếp cho phù hợp với từng đối tượng khách.

- Vui vẻ, hòa đồng với khách, biết kiềm chế và lắng nghe trước những yêu cầu hay phàn nàn của khách. Hướng dẫn viên không nên đề cập đến những vấn đề cá nhân của khách như hôn nhân, thu nhập, quá khứ riêng, đặc biệt là đối với du khách nước ngoài.

- Khiêm tốn, luôn tôn trọng ý kiến của khách, không được tỏ ra khó chịu ngay cả với khách khó tính nhất.

- Đối xử công bằng với mọi thành viên trong đoàn khách, phải biết quan tâm, chia sẻ với khách, đối xử với khách như những người thân của mình.

- Cương quyết, có thái độ rõ ràng, dứt khoát trong những tình huống khi khách tỏ ra không tôn trọng hoặc cố ý làm trái pháp luật Việt Nam.

Kỹ năng tổ chức thực hiện các dịch vụ và các hoạt

động trong chuyến đi

Đây là năng lực bắt buộc và phải được qua đào tạo đối với một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp. Kỹ năng tổ chức thực hiện gồm hàng loạt các kỹ năng khác nhau như kỹ năng chuẩn bị trước chuyến đi, kỹ năng đón tiếp đoàn khách, kỹ năng thuyết minh, kỹ năng tổ chức sắp xếp các dịch vụ và hoạt động trong chương trình du lịch... Trong nội dung tiếp theo của cuốn nang sẽ giới thiệu đầy đủ, chi tiết về các kỹ năng này. Với các kỹ năng tổ chức thực hiện đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch thường xuyên rèn luyện để nâng cao tay nghề, trau dồi và cập nhật thêm các thao tác giúp vững vàng hơn về nghiệp vụ.



Hình 1.35. Phụ nữ dân tộc Thái tự tin tham gia các hoạt động phục vụ khách du lịch tại địa phương (tỉnh Sơn La)

Kỹ năng xử lý tình huống

Trong các vai trò của nghề hướng dẫn du lịch thì vai trò xử lý các tình huống phát sinh đã được đề cập tới và chứng minh rõ về cần thiết có mặt của hướng dẫn viên trong mỗi chuyến du lịch. Để phát hiện và xử lý được các tình huống phát sinh kịp thời đòi hỏi hướng dẫn viên có sự nhanh nhẹn, có kinh nghiệm và qua đào tạo. Thậm chí để giải quyết các tình huống hướng dẫn viên cần vận dụng nhiều kỹ năng khác nhau như phối hợp với kỹ năng sơ cấp cứu, kỹ năng giao tiếp. Về nội dung này sẽ được hướng dẫn trong phần 3 của cuốn Cẩm nang.

Kỹ năng hoạt náo, tổ chức sự kiện

Đây là những kỹ năng mềm mà hướng dẫn viên du lịch cần được trang bị để làm gia tăng chất lượng dịch vụ hướng dẫn. Ngày nay, trong các chuyến du lịch, khách du lịch không chỉ mong muốn hướng dẫn viên thuyết minh hay mà họ còn mong muốn có những giờ phút vui vẻ trong các hoạt động giải trí, vui chơi tập thể. Để đáp ứng yêu cầu này của khách du lịch, hướng dẫn viên cần có kỹ năng tổ chức các hoạt động hoạt náo như tổ chức các trò chơi trên xe ô tô du lịch, các trò chơi tập thể (teambuilding) hay kỹ năng tổ chức các sự kiện như tổ chức giao lưu văn nghệ (Gala Dinner) cho đoàn khách.

1.2.5.3. Phong cách và thái độ

Do tính chất phức tạp của công việc, hướng dẫn viên

phải đảm nhiệm rất nhiều nội dung công việc trong mỗi chuyến tham quan của khách, đòi hỏi hướng dẫn viên phải rèn luyện cho mình những tác phong nhất định trong công việc như:

Nhanh nhẹn, nhiệt tình, nghiêm túc

Trong quá trình làm việc, hướng dẫn viên phải cùng lúc giải quyết nhiều công việc khác nhau như vừa tổ chức sắp xếp dịch vụ ăn uống cho đoàn khách vừa tổ chức các hoạt động giao lưu văn nghệ, tổ chức sự kiện nếu đoàn khách yêu cầu; hay khi đưa đoàn khách đi tham quan hướng dẫn viên không chỉ có nhiệm vụ thuyết minh mà còn phải kiểm soát và quản lý đoàn khách, theo dõi và xử lý tình huống phát sinh xảy ra. Bởi vậy tác phong nhanh nhẹn là đòi hỏi rất cần thiết, hướng dẫn viên cũng cần rèn luyện để hình thành nên tác phong nhanh nhẹn khi làm việc. Còn sự nhiệt tình và nghiêm túc là yêu cầu cần thiết đối với nghề hướng dẫn.

Chu đáo, cẩn thận

Khối lượng công việc nhiều, diễn ra liên tục trong chuyến đi và còn đòi hỏi giải quyết nhanh nhưng dù vậy hướng dẫn viên cũng không được làm qua loa, cầu thả vì rất có thể từ đây phát sinh ra những tình huống mới gây ảnh hưởng tới chất lượng của chương trình du lịch. Mỗi nhiệm vụ khi thực hiện yêu cầu hướng dẫn viên phải làm việc chu đáo, cẩn thận như không nên bỏ qua bất cứ vị khách nào trong đoàn khi phục vụ họ, nên hỏi han cảm nhận của đoàn khách sau mỗi lần sử dụng dịch vụ hay thực hiện hoạt động

để có sự điều chỉnh phù hợp. Rất nhiều khách du lịch cảm thấy bất ngờ nhưng rất hạnh phúc khi được hướng dẫn viên gửi lời chúc mừng sinh nhật vì họ nghĩ rằng hướng dẫn viên sẽ không để ý đến ngày sinh của khách. Hay khách du lịch cũng rất vui khi nhận được lời động viên từ hướng dẫn viên trong hành trình tham quan du lịch.

Linh hoạt giải quyết những tình huống bất ngờ xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Các tình huống xảy ra thường gây nên những tác động xấu về tâm lý và sức khỏe của đoàn khách, ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch bởi vậy hướng dẫn viên cần nhanh chóng tìm cách giải quyết, cũng như linh hoạt trong cách thức giải quyết. Đặc biệt khi giải quyết tình huống phát sinh, hướng dẫn viên cần cố gắng giải quyết triệt để, không gây tổn hại tới quyền lợi của khách du lịch cũng như các bên có liên quan.

1.2.5.4. Những phẩm chất và năng lực khác

Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ

Kiến thức về ngoại ngữ, đặc biệt là ngoại ngữ chuyên ngành là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Để diễn đạt được thông tin cần thiết của một bài thuyết minh tránh sai lệch, nhầm lẫn, yêu cầu hướng dẫn viên phải có vốn ngoại ngữ giỏi bao gồm các kỹ năng nghe, nói thành thạo và biết cách sử dụng đúng các thuật ngữ chuyên ngành.

Yêu cầu về ngoại hình

Đối với nghề hướng dẫn du lịch, ngoại hình đẹp không phải là yếu tố quyết định như một số ngành khác. Nhưng việc thường xuyên phải xuất hiện trước đám đông và là trung tâm chú ý của mọi người, hướng dẫn viên cũng cần có một ngoại hình tương đối dễ nhìn, không có dị tật, trang phục phù hợp với từng chuyến đi.

Yêu cầu về sức khoẻ

Sức khoẻ cũng là một yêu cầu rất cần thiết đối với mỗi hướng dẫn viên du lịch. Khối lượng công việc hướng dẫn viên phải thực hiện nhiều trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch. Hơn nữa, hướng dẫn viên phải nói và di chuyển liên tục trên nhiều phương tiện, địa hình khác nhau. Để hoàn thành tốt công việc, hướng dẫn viên cần đảm bảo những yêu cầu sau đây:

- Khỏe mạnh, dẻo dai
- Chịu đựng được áp lực trong công việc

PHẦN HAI

NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2.1. Xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp của hướng dẫn viên

2.1.1. Chuẩn bị diện mạo phù hợp

Hình thức bề ngoài của hướng dẫn viên có vai trò quan trọng trong việc tạo nên những mối thiện cảm với đoàn khách ngay từ giây phút đầu gặp mặt. Thông qua dáng vẻ bề ngoài, trang phục, trang điểm của hướng dẫn viên, du khách có thể đoán biết đó là con người lịch sự, đàng hoàng, chững chạc, chuyên nghiệp, tự tin hay nhút nhát, vụng về, lạnh lùng, khó gần hay chân tình, cởi mở.



Ảnh 2.1. Hướng dẫn viên tại điểm

(Nguồn: <https://www.google.com.vn/>)

Như vậy hướng dẫn viên cần tạo ra một diện mạo khoẻ khoắn, chững chạc, lịch sự và vệ sinh trong khi tiếp xúc với du khách.

2.1.1.1. Chuẩn bị trang phục

Hướng dẫn viên cũng là người luôn xuất hiện trước đám đông nên trang phục phải đảm bảo gọn gàng, tiện lợi, thoải mái, sạch sẽ có tính thẩm mỹ nhưng không nên quá sang trọng. Trang phục lịch sự, kín đáo nhằm tạo cho con người sự tự tin cần thiết trong giao tiếp để lại ấn tượng tốt trong mắt du khách. Nhiều doanh nghiệp lữ hành cung cấp đồng phục cho hướng dẫn viên nhằm mục đích tạo ra hình ảnh ấn tượng cho khách về thương hiệu của công ty. Đồng thời, đồng phục làm cho đoàn khách dễ dàng nhận ra hướng dẫn viên của mình khi tới những điểm tham quan đông, tránh bị lạc.

Quần áo của hướng dẫn viên phải được giặt thường xuyên, là ủi cẩn thận, không được ố bẩn, sờn rách, mất cúc...

Đôi giày của hướng dẫn viên luôn được giữ sạch sẽ, đánh si cẩn thận. Khi di chuyển nhiều, hướng dẫn viên cần sử dụng loại giày chuyên dụng, có độ ma sát cao tránh trơn, trượt ngã.



Ảnh 2.2. Trang phục của hướng dẫn viên tại điểm

(Nguồn: <https://toquoc.vn/>)

2.1.1.2. Chuẩn bị trang điểm, trang sức

Trang phục và trang điểm phải phù hợp với hình thức khuôn mặt và nước da. Đồng thời, phải tạo được sự hài hoà của màu sắc và sự cân đối của đường nét. Đặc biệt đối với các hướng dẫn viên nữ cần lưu ý lựa chọn quần áo, đồ trang sức, cách trang điểm không nên quá cầu kỳ bởi phải tiếp xúc với nhiều đối tượng khách khác nhau và vận động nhiều. Hướng dẫn viên nữ nên trang điểm nhẹ nhàng, chỉ tập trung vào hai điểm nhấn là đôi mắt và đôi môi, sao cho ánh mắt trở nên thân thiện và nụ cười rạng rỡ, chân thành hơn.

Hướng dẫn viên tránh sử dụng nước hoa, dầu thơm khi không cần thiết hoặc chỉ dùng các loại nước hoa nhẹ

mùi để phòng những trường hợp khách dị ứng với nước hoa và không mang quá nhiều đồ trang sức.

Trong khi phục vụ khách, đối với nam giới chỉ nên đeo đồng hồ và nhẫn cưới, nữ giới chỉ đeo đồng hồ, nhẫn cưới và hoa tai. Không nên đeo trang sức quá sang trọng, lạ mắt hoặc kỳ quặc, khuyến khích sử dụng đồ trang sức truyền thống phù hợp với trang phục.

2.1.1.3. Vệ sinh cá nhân

Xét từ quan điểm khách hàng, hình thức bên ngoài của nhân viên là một phần quan trọng trong công việc phục vụ mà khách hàng mong nhận được. Hướng dẫn viên cần tạo ra một thói quen vệ sinh cá nhân theo một tiêu chuẩn cao, đảm bảo hình thức cá nhân luôn sạch sẽ trong suốt thời gian phục vụ khách.

Hướng dẫn viên cần tắm, gội sạch sẽ đảm bảo không có mùi cơ thể khi tiếp xúc với khách du lịch. Giữ hơi thở thơm tho, đánh răng ít nhất 2 lần/ngày, sau khi ngủ dậy hoặc sau bữa ăn. Thường xuyên rửa tay, móng tay cắt ngắn, sạch sẽ, gọn gàng, không sơn màu lòe loẹt. Đầu tóc chải, kẹp gọn gàng đối với nữ, cắt ngắn đối với nam.

2.1.2. Xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp

Luôn giữ thái độ điềm tĩnh trong giao tiếp với khách, thể hiện sự chăm chú lắng nghe, không ngắt lời khách.

Hãy thể hiện sự chào đón và quan tâm đến khách hàng một cách thân thiện và lịch sự. Thường xuyên hỏi khách: Anh (chị) có khỏe không? Anh (chị) ngủ ngon

không? Anh (chị) dùng bữa có ngon miệng không? Anh (chị) thích nơi này ở điểm nào?...

Thể hiện thái độ tích cực và lạc quan khi giới thiệu với khách về điểm đến. Giải thích về những nét đặc sắc, độc đáo, nói về đời sống thường nhật.

Hãy kiên nhẫn, nhiệt tình, cởi mở với những câu hỏi của khách

Luôn giải thích lý do đưa ra những quyết định đối với đoàn khách

Thông báo với khách về cách liên hệ với bạn khi cần thiết, cung cấp cho khách số điện thoại, số phòng của bạn vì trong trường hợp khẩn cấp bạn là đầu mối tin tưởng nhất để khách liên hệ.

Luôn cố gắng tìm hiểu nhu cầu của đoàn khách, giúp cho việc phục vụ khách chính xác và hiệu quả nhất.

Chỉ cam kết với khách khi bạn chắc chắn thực hiện được, không hứa bất kỳ việc gì không thuộc khả năng và thẩm quyền giải quyết của mình.

2.2. Các công việc và trách nhiệm chung của hướng dẫn viên

2.2.1. Quản lý và giám sát lịch trình

• Kiểm tra lại thông tin dịch vụ của tour do công ty cung cấp, xác nhận và kiểm tra lại đặt chỗ của các loại dịch vụ như: điểm dừng dọc đường, các khách sạn, nhà hàng trong chương trình, các loại phương tiện đoàn sử dụng, các cửa hàng lưu niệm, các điểm tham quan, khu vui chơi giải trí, hướng dẫn viên tại điểm...

Lên kế hoạch chi tiết cho từng ngày về việc cung cấp thông tin cho đoàn khách

2.2.2. Đảm bảo thực hiện đúng chương trình được giao

Hướng dẫn viên cần nắm rõ lịch trình tới từng chi tiết, biết rõ tiêu chuẩn dịch vụ của đoàn khách, các khoản thanh toán của công ty.

Nắm rõ thông tin chi tiết về các dịch vụ như: số lượng phòng, loại phòng, các nhà hàng và thực đơn của các bữa ăn, các loại phương tiện vận chuyển, các điểm tham quan và dịch vụ kèm theo cùng với những yêu cầu đặc biệt của khách.

Đảm bảo quyền lợi của khách hàng của các nhà cung cấp và của công ty thông qua việc tìm hiểu quyền và địa vị pháp lý của các bên liên quan. Luôn cân bằng lợi ích giữa các bên bằng cách tham khảo ý kiến của họ trong quá trình thực hiện. Hỏi họ kỳ vọng của họ về các dịch vụ, về bạn và công ty của bạn.

2.2.3. Đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho đoàn khách

Hướng dẫn viên cần cung cấp cho đoàn khách đầy đủ thông tin về điểm đến như: vị trí, diện tích, dân số, lịch sử, văn hóa, phong tục tập quán, tình hình phát triển kinh tế, di tích, danh thắng, đặc sản địa phương.

Cung cấp thông tin cho đoàn về các vấn đề cần lưu ý khi đi du lịch, hành trình tham quan hàng ngày của đoàn như: thời gian, địa điểm khởi hành, nơi đến, miêu tả ngắn

gọn những điểm đến trong ngày, các loại phương tiện sử dụng, đồ dùng, vật dụng mang theo, điểm dừng chụp ảnh, mua sắm...

Cung cấp thông tin cho khách về cách cư xử cũng như thích nghi với sự khác biệt về văn hóa như: cách chào hỏi khi gặp gỡ, những vấn đề cần tránh hay cấm kỵ, thứ bậc và mối quan hệ,

2.3. Thủ tục Hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch

2.3.1. Cung cấp thông tin cho đoàn về quy định hải quan

Thông báo cho khách những loại hàng hóa không chịu thuế khi xuất/nhập cảnh. Hướng dẫn viên cần cập nhật những quy định và hạn chế về hàng hóa miễn thuế của nước mình và nước đoàn đến thăm thông qua các kênh thông tin chính thức như: Cơ quan hải quan, cơ quan nhập cảnh, công ty du lịch. Thông thường một số loại hàng hóa được miễn thuế nhưng chỉ được mang theo với một số lượng nhất định như: 200 điếu thuốc lá hoặc 250 gam thuốc lá sợi hoặc 100 điếu xì gà nhỏ; 1 lít rượu mạnh hoặc 2 lít rượu vang sủi hoặc rượu vang mạnh; 50 gam nước hoa hoặc 0,25 lít nước hoa nhẹ mùi; 500 gam cà phê hoặc 200 gam cà phê hòa tan hoặc nguyên chất; 100 gam chè hòa tan hoặc chè nguyên chất.

Giải thích với khách về những loại hàng hóa cần kê khai và không cần kê khai và hậu quả của việc mang các hàng hóa đó vào hoặc ra. Một số loại hàng hóa cần kê khai giá trị và số lượng theo mẫu kê khai của hải quan như:

Thiết bị chụp ảnh hoặc quay phim, đồ trang sức, máy tính xách tay, đồ uống có cồn, thuốc lá, ngoại tệ...

Thông báo với khách về các loại hàng hóa không được phép mang vào hay ra vì khách có thể không phải chỉ đối mặt với thuế nhập khẩu mà còn cả những quy định khác về sức khỏe, tác động kinh tế, môi trường, dẫn đến việc cấm nhập khẩu đối với một số hàng hóa. Quy định này có thể áp dụng với một số hàng hóa như: sản phẩm từ động vật, vật nuôi, hoa, cây và quả, ma túy và tân dược, tranh nghệ thuật, đồ cổ, hàng giả, các loài động thực vật có nguy cơ tuyệt chủng.

2.3.2. Hướng dẫn các thủ tục hải quan cho đoàn

Chuẩn bị hộ chiếu và thị thực

Hướng dẫn viên cần nhắc khách kiểm tra lại các giấy tờ như hộ chiếu và visa theo các yêu cầu về: tính hợp lệ của hộ chiếu và visa, loại hộ chiếu (ngoại giao, công vụ, hộ chiếu phổ thông); loại visa (du lịch, quá cảnh, một lần, nhiều lần nhập cảnh, visa tập thể, visa thương mại, giấy thông hành).

Hướng dẫn viên cần hướng dẫn khách cách điền và khai các biểu mẫu xuất nhập cảnh. Các thông tin liên quan đến việc xuất nhập cảnh bao gồm: mẫu khai xuất nhập cảnh, hải quan và sức khỏe, thời gian đến và đi, thông tin chi tiết về lịch trình.

2.3.3. Hướng dẫn quy định về y tế và kiểm dịch

Thông báo trước với khách thông qua nơi khách đăng ký mua tour về và quy định tiêm chủng hoặc các biện pháp

phòng dịch. Một số quốc gia yêu cầu du khách phải tiêm chủng trước khi nhập cảnh.

Hướng dẫn khách khai các mẫu tờ khai y tế khi nhập cảnh

Thông báo với khách về một số triệu chứng bệnh mà chính quyền sở tại không cho phép nhập cảnh.

2.4. Chuẩn bị cho một tour du lịch

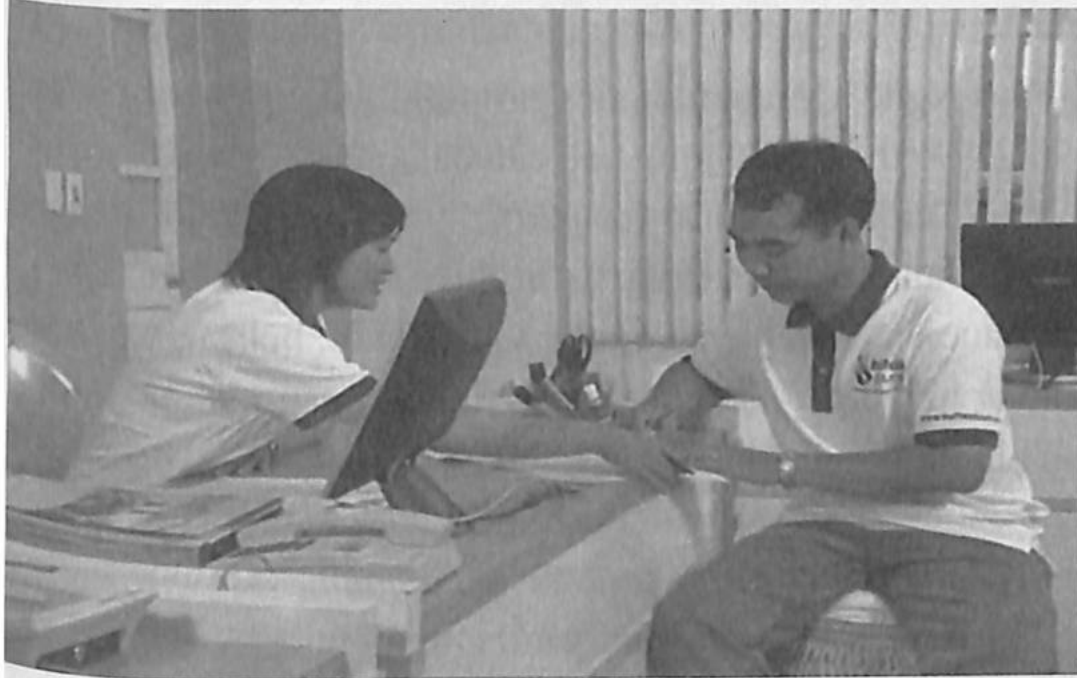
2.4.1. Nhận bàn giao chương trình từ phòng điều hành hướng dẫn.

Việc đầu tiên hướng dẫn viên cần làm là nhận một số giấy tờ và vật dụng liên quan đến chuyến đi của đoàn khách như:

- Lệnh điều động hướng dẫn từ phòng điều hành.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Tài liệu tuyên, điểm tham quan, bản đồ.
- Giấy xác nhận dịch vụ nếu cần.
- Tiền tạm ứng.
- Một số giấy tờ khác như tài liệu quảng cáo, phiếu đánh giá của khách, quà tặng khách, biển đón khách.

Sau khi nhận bàn giao các giấy tờ từ phòng điều hành, hướng dẫn viên cần kiểm tra chi tiết lịch trình tại Công ty du lịch và thống nhất với phòng điều hành nội dung chương trình, các dịch vụ bao gồm và không bao gồm trong chương trình, các hoạt động vui chơi giải trí của đoàn cùng cách thức tổ chức, quà tặng khi vui chơi giải trí nếu có.

Đồng thời, hướng dẫn viên nên làm rõ các khoản chi phí do mình chịu trách nhiệm thanh toán để nhận tiền tạm ứng từ phía phòng kế toán của công ty lữ hành. Đề nghị công ty lữ hành cung cấp các phiếu đặt dịch vụ cũng như những phiếu đặt cọc dịch vụ để thuận tiện trong công việc thanh toán khi kết thúc dịch vụ.



Ảnh 2.3. Hướng dẫn viên nhận bàn giao chương trình du lịch (Nguồn: Tiêu chuẩn VTOS, 2008)

2.4.2. Chuẩn bị cá nhân.

Nghiên cứu, tìm hiểu chương trình du lịch.

- Mục đích, ý nghĩa của chuyến đi.
- Lịch trình ngày đến, ngày về của đoàn.
- Số chuyến bay của đoàn.
- Lịch trình tham quan.
- Các điểm du lịch nơi đoàn tới.

- Các chương trình vui chơi giải trí.
- Tên và địa chỉ các cơ sở phục vụ đoàn.
- Các loại phương tiện vận chuyển.

Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách

- Tên đoàn khách.
- Số lượng.
- Quốc tịch.
- Nghề nghiệp, tuổi tác, giới tính.
- Sở thích và những yêu cầu đặc biệt.
- Tên trưởng đoàn (nếu có).

Chuẩn bị, nghiên cứu, tìm hiểu những tài liệu, thông tin phục vụ chuyến đi như vị trí địa lý, lịch sử, văn hóa, phong tục, tập quán, con người, tình hình an ninh, chính trị tại những nơi mà đoàn tới.

Viết bài thuyết minh theo tuyến, điểm tham quan.

Chuẩn bị giấy tờ và tư trang cá nhân.

- Thẻ hướng dẫn viên, chứng minh thư.
- Sổ nhật ký chương trình du lịch, điện thoại.
- Một số thuốc men thông dụng.
- Tư trang cá nhân.

Hướng dẫn viên cần lên kế hoạch chi tiết cho việc tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí cho đoàn vì đây là một trong những hoạt động quan trọng của đoàn khách trong chuyến du lịch. Thông thường, khách du lịch rất kỳ vọng vào hoạt động vui chơi này, bởi nó mang lại cho du khách nhiều niềm vui và kỷ niệm trong chuyến đi. Để có thể tổ chức tốt hoạt động này, hướng dẫn viên nên thông qua

trường đoàn khách về nội dung của chương trình vui chơi, cách thức tổ chức và tham gia chơi, giải thưởng nếu có nhằm có sự thống nhất giữa hai bên. Ngoài ra, hướng dẫn viên còn phải liệt kê danh sách những vật dụng cần thiết để tổ chức trò chơi những vật dụng này có thể được phát từ CTLH hoặc hướng dẫn viên tự làm. Nếu đoàn khách có đông trẻ em, HDV nên dành một số trò chơi riêng cho các em cộng với những món quà nhỏ dễ thương, điều này giúp hướng dẫn viên ghi được điểm cao trong mắt các bậc phụ huynh và các em nhỏ. Hướng dẫn viên có thể đề nghị CTLH mua vật dụng tổ chức trò chơi và chuẩn bị quà cho đoàn.

Một việc rất quan trọng hướng dẫn viên cần làm là liên hệ với lái xe cho đoàn trước ngày khởi hành để thống nhất lịch trình và tuyến đường đoàn sẽ đi, các điểm dừng trong chương trình, giờ và địa điểm đón trả khách. Dặn dò lái xe chuẩn bị micro, vệ sinh xe thật tốt theo yêu cầu.

Ngoài ra, hướng dẫn viên nên có sự chuẩn bị chu đáo về cá nhân như tâm lý, giấy tờ tùy thân, trang phục, các vật dụng cần thiết cho chuyến đi để đảm bảo rằng trong suốt quá trình đi hướng dẫn sẽ phục vụ tốt cho đoàn khách.

2.5. Quy trình và trách nhiệm liên quan đến vận chuyển khách

2.5.1. Chuẩn bị

Thời gian hướng dẫn viên có mặt tại xe trước 10 đến 15 phút chuẩn bị cho công việc đón khách hay cho buổi đi tham quan của đoàn khách.

Xem xét tình trạng xe so với hợp đồng (nếu xe do công ty lữ hành đi thuê).



Ảnh 2.4. Hướng dẫn viên kiểm tra xe

(Nguồn: <https://www.google.com.vn/>)

Làm quen với các trang thiết bị trên xe như micro, cách chỉnh điều hòa, quạt thông gió.

Kiểm tra vệ sinh xe như sàn xe, chỗ ngồi, cửa kính...

Chuẩn bị chỗ ngồi cho hướng dẫn viên nếu xe không có chỗ ngồi dành riêng cho hướng dẫn viên.

2.5.2. Đón đoàn khách du lịch

Đón khách và sắp xếp khách lên xe theo sơ đồ đã chuẩn bị.

Giới thiệu tên hướng dẫn viên và lái xe nếu là lần đầu đi với đoàn khách.

Chúc khách một chuyến đi an toàn, may mắn và có nhiều điều bổ ích.

Thông báo lịch trình của đoàn.

Thông báo nội quy và vấn đề an toàn.

2.5.3. Sắp xếp chỗ ngồi cho đoàn khách

Căn cứ vào sơ đồ chỗ ngồi đã sắp xếp từ trước bố trí khách lên xe. Khi lập sơ đồ chỗ ngồi cho đoàn, hướng dẫn viên cần đảm bảo công bằng cho tất cả các thành viên trong đoàn. Tuy nhiên, hướng dẫn viên cần chú ý tới các vị trí ưu tiên nếu có như sau:

- Người cao tuổi (nếu đoàn khách không phải là đoàn khách người cao tuổi)
- Những người làm nhiệm vụ quay phim hay chụp ảnh cho đoàn
- Những khách có yêu cầu đặc biệt
- Nhóm bạn bè
- Vợ chồng

Việc sắp xếp chỗ ngồi và đổi chỗ ngồi cho đoàn khách phải được hướng dẫn viên thông báo ngay từ đầu và nên nhấn mạnh việc làm này đảm bảo cho mọi thành viên trong đoàn đều có cơ hội ngồi những vị trí tốt trên xe như nhau.

Việc đổi chỗ chỉ thực hiện cho những tuyến đường dài. Hướng dẫn viên có thể đổi chỗ cho khách sau khi đoàn đi được một nửa quãng đường hay sau thời gian nghỉ giải lao hoặc trên đường trở về...

Đối với những chỗ ngồi ưu tiên hướng dẫn viên phải thông báo trước cho đoàn khách hoặc đặt những dấu hiệu thông báo chỗ đã có người ngồi. Những vị khách này sẽ không phải tham gia vào việc đổi chỗ.

Nếu phân chỗ ngồi cho nhóm thì hướng dẫn viên cũng phải chuyển chỗ ngồi cho các thành viên trong nhóm, đảm bảo họ luôn ngồi cạnh nhau.

Có khách thích ngồi phía cuối xe thì không nhất thiết để họ tham gia vào việc đổi chỗ.

Nếu các thành viên trong đoàn đồng ý, hãy để cho khách tự chọn chỗ ngồi trong các buổi tham quan tiếp theo.

2.5.4. Hướng dẫn khách lên xe

Hướng dẫn viên có thể đứng bên tay phải hoặc tay trái xe để giúp khách lên xe. Tùy thuộc vào việc hướng dẫn viên thuận tay nào. Những khách cần hướng dẫn viên giúp đỡ là người già, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, trẻ em...

Đối với những xe có bậc lên xuống quá cao, hướng dẫn viên phải yêu cầu nhà xe chuẩn bị ghế làm bậc lên xuống cho khách.

Hướng dẫn viên căn cứ theo sơ đồ chỗ ngồi, gọi tên khách, đọc chỉ dẫn vị trí chỗ ngồi và mời khách lên xe. Hướng dẫn viên có thể kết hợp với trưởng đoàn thực hiện công việc chỉ dẫn chỗ ngồi trên xe cho khách đảm bảo tiến độ thực hiện công việc nhanh và chính xác.

Hướng dẫn viên là người lên xe sau cùng, sau khi lên xe hướng dẫn viên cần kết hợp với trưởng đoàn khách kiểm

tra số lượng khách. Khi tất cả các khách trong đoàn đã ổn định chỗ ngồi và đủ số lượng, hướng dẫn viên cho xe rời khỏi điểm đón.

2.5.5. Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe cho đoàn khách

Ghế ngồi và cách sử dụng ghế ngồi

Điều hòa cá nhân, quạt thông gió

Chỗ để hành lý trên xe nếu có

Lưu ý khách cách giữ vệ sinh trên xe



Ảnh 2.5. Hướng dẫn viên hướng dẫn các lưu ý trên xe
(Nguồn: Tiêu chuẩn VTOS Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch - YouTube)

2.6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp dịch vụ lưu trú và ăn uống

2.6.1. Thu xếp dịch vụ lưu trú

2.6.1.1. Tổ chức thực hiện thủ tục nhận phòng

Tổ chức thực hiện thủ tục nhận phòng gồm các công việc sau:

- Liên hệ trước với lễ tân khách sạn và thông báo khoảng thời gian đoàn sẽ tới khách sạn. Thông báo này giúp khách sạn chuẩn bị trước công việc đón đoàn.

- Hướng dẫn viên kiểm tra lại thông tin chi tiết liên quan đến việc đặt khách sạn như tổng số phòng, vị trí phòng ở, loại phòng, người liên hệ khi gặp trường hợp khẩn.



Ảnh 2.6. Hướng dẫn viên làm thủ tục nhận phòng khách sạn - (Nguồn: <https://www.google.com.vn/>)

- Thông báo cho đoàn khách những thông tin về khách sạn.

- + Hạng khách sạn, loại phòng, vị trí buồng phòng nơi đoàn ở
- + Trang thiết bị trong phòng, thái độ phục vụ.
- + Số đêm lưu trú
- + Các dịch vụ bao gồm trong giá phòng và không bao gồm
- + Giá cả các dịch vụ bổ sung
- + Các quy định của khách sạn (giờ check in, check out)
- + Thủ tục nhận phòng
- Làm thủ tục nhận phòng
- + Giới thiệu bản thân hướng dẫn viên với nhân viên lễ tân phụ trách phân phòng cho đoàn khách.
- + Cung cấp danh sách chính xác đoàn khách cho khách sạn
- + Lấy sơ đồ buồng phòng và chìa khóa phòng ở của đoàn từ lễ tân
- + Hỏi các thông tin liên quan đến các dịch vụ của khách sạn
- + Phát chìa khóa cho khách theo danh sách đã bố trí từ trước
- + Đánh dấu số phòng vào danh sách đoàn
- + Phát danh thiếp của khách sạn cho khách
- + Giao hành lý cho nhân viên khuân vác (nếu có)
- Cung cấp thông tin lưu trú cho đoàn khách
- + Thông báo số phòng của hướng dẫn viên

+ Chỉ dẫn cách sử dụng các trang thiết bị tại khách sạn như thang máy, cách sử dụng chìa khóa cửa, cách gọi điện thoại, sử dụng hộp an toàn và các trang thiết bị trong phòng.

+ Chỉ dẫn về vị trí các khu dịch vụ của khách sạn như: Bể bơi, phòng tập thể dục, phòng xông hơi, massage, quầy bar, nhà hàng...

+ Thông báo về các dịch vụ hiện có tại khách sạn như: thu đổi ngoại tệ, internet, vận chuyển, dịch vụ tại phòng.

+ Thông báo giờ và địa điểm bữa ăn đầu tiên tại khách sạn (nếu có)

- Giải quyết các công việc còn lại tại quầy lễ tân

+ Cung cấp giấy tờ của đoàn khách cho lễ tân làm thủ tục đăng ký tạm trú cho đoàn.

+ Tìm kiếm thêm thông tin liên quan đến khách sạn nhằm cung cấp cho khách.

+ Thống nhất các thông tin của đoàn với hướng dẫn viên như số phòng, số đêm lưu trú, ngày giờ trả phòng, giờ báo thức khách (nếu có)

+ Gửi giấy tờ hoặc tiền tour của đoàn tại hộp an toàn của quầy lễ tân.

+ Giải quyết các khiếu nại của khách về phòng ở.

2.6.1.2. Tổ chức thực hiện thủ tục trả phòng

Tổ chức thực hiện thủ tục trả phòng gồm các công việc sau:

- Thông báo cho lễ tân chính xác ngày, giờ trả phòng

- Thông báo cho đoàn khách
 - + Ngày, giờ trả phòng
 - + Thủ tục trả phòng khách cần hoàn tất
 - + Thời gian mang hành lý ra khỏi phòng
 - + Thanh toán các dịch vụ phát sinh khách sử dụng
 - + Kiểm tra các giấy tờ cá nhân
 - + Lấy tiền, giấy tờ để tại hộp an toàn trong phòng hoặc quầy lễ tân



Ảnh 2.7. Hướng dẫn viên làm thủ tục trả phòng khách sạn - (Nguồn: <https://www.google.com.vn/>)

- Làm thủ tục thanh toán với khách sạn (nếu có)
 - + Tập hợp các chi phí ăn, ở của đoàn tại khách sạn
 - + Các chi phí phát sinh nếu có
 - + Xác nhận chi phí của đoàn
 - + Thanh toán và lấy hóa đơn (nếu cần)
- Làm thủ tục trả phòng

+ Yêu cầu khách kiểm tra lại toàn bộ hành lý trước khi rời khỏi phòng

+ Khóa cửa phòng và trả lại chìa khóa tại quầy lễ tân (nếu cần)

+ Yêu cầu khách đứng tại khu vực tiền sảnh khách sạn đến khi việc kiểm tra phòng của nhân viên buồng phòng kết thúc.

+ Đề nghị khách vận chuyển hành lý ra xe.

+ Giải quyết những vấn đề phát sinh (nếu có).

2.6.2. Thu xếp dịch vụ ăn uống

2.6.2.1. Tổ chức bữa ăn



Ảnh 2.8. Phục vụ ăn uống cho khách du lịch

(Nguồn: <http://bathuoc.gov.vn/>)

Ăn uống là một nhu cầu cấp bách hằng ngày của đời sống con người, là cơ sở của sức khoẻ. Ăn uống còn là nhu cầu đặc biệt của hầu hết khách du lịch bởi vì ăn uống đối với khách du lịch không đơn thuần là ăn no, đủ dinh dưỡng, đủ sức khoẻ để tham gia các hoạt động dày đặc của chương trình du lịch. Khách du lịch còn có một nhu cầu cao hơn và tinh tế hơn thế, đó là nhu cầu thưởng thức nghệ thuật ẩm thực tại các địa phương nơi họ đến. Bởi nghệ thuật ẩm thực chứa đựng những nét văn hóa, phong tục của người dân bản địa và thông qua ẩm thực sẽ giúp khách du lịch hiểu biết thêm được nhiều điều thú vị của cuộc sống xung quanh. Tuy nhiên, để tổ chức tốt các bữa ăn cho đoàn khách du lịch hướng dẫn cần thực hiện những công việc sau:

- Lập thực đơn

Việc phục vụ ăn uống rất quan trọng đối với du khách. Thông qua hoạt động này, hướng dẫn viên có thể giới thiệu về văn hóa ẩm thực hay phong tục ăn uống của người dân địa phương cho du khách nước ngoài. Chính vì vậy, hướng dẫn viên cần tổ chức phục vụ ăn uống chu đáo, cẩn thận.

Trước mỗi bữa ăn nếu chưa có thực đơn, hướng dẫn viên cần kết hợp với trưởng nhà hàng, trưởng đoàn khách lập thực đơn cho khách.

Khi lập thực đơn, cần chú ý tới những vấn đề sau đây:

- Thực đơn phải phong phú, đa dạng,
- Thực đơn phải đảm bảo yêu cầu về mặt dinh dưỡng của bữa ăn và hiệu quả kinh tế.

- Cơ cấu món ăn hợp lý
- Đảm bảo có các món ăn đặc sản của địa phương.
- Thực đơn phải được thay đổi từng bữa nếu khách lưu trú dài ngày tại khách sạn.

- Không đưa quá nhiều món ăn lạ vào bữa ăn. Nếu làm như vậy, khách có thể không ăn được do không quen với khẩu vị và không ăn được làm ảnh hưởng trực tiếp tới sức khỏe của khách.

- Trong thực đơn phải ghi rõ chế độ ăn kiêng, hay những yêu cầu đặc biệt của khách.

- Số lượng món ăn trong từng bữa

- Lượng thức ăn cần dùng trong từng bữa

- Giá cả dành cho suất ăn

Thực đơn cần được lập theo từng bữa, từng ngày có sự xác nhận của trưởng nhà hàng, hướng dẫn viên và trưởng đoàn khách. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào từ phía nhà hàng hay đoàn khách cần có sự thông báo trước ít nhất 4h đồng hồ tới các bên liên quan.

- Chuẩn bị trước bữa ăn

+ Thông báo cho đoàn chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn

+ Trước bữa ăn 15 phút, hướng dẫn viên cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn

+ Bố trí bàn ăn

+ Kiểm tra tình hình phục vụ bữa ăn

+ Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn

- Phục vụ bữa ăn

- + Thông báo thực đơn của bữa ăn
- + Hướng dẫn cách ăn cho khách đối với những món ăn lạ
- + Giới thiệu các món ăn đặc sản của địa phương (nguyên liệu, cách chế biến).
- + Chúc khách ăn ngon miệng
- + Xử lý các vấn đề phát sinh.
- Kết thúc bữa ăn
- + Đưa thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn cho nhà hàng.
- + Ký xác nhận số lượng suất ăn và đồ uống (nếu có).
- + Thanh toán và lấy hóa đơn (nếu ăn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn).
- + Thống nhất thực đơn, giờ ăn và suất ăn cho bữa ăn kế tiếp tại nhà hàng (nếu có)

2.6.2.2. Vấn đề đảm bảo an toàn vệ sinh, thực phẩm

* Đối với khách sạn, nhà hàng

- Nhắc nhở nhà hàng luôn đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong các bữa ăn của khách, nếu cần thiết, hướng dẫn viên nên làm bản cam kết vệ sinh an toàn thực phẩm với nhà hàng.
- Lưu ý nhà hàng đảm bảo các yêu cầu vệ sinh trong quá trình sản xuất, vận chuyển, chế biến, bảo quản, nấu nướng.
- Cam kết không sử dụng thức ăn lưu trữ, ôi thiu, thức ăn có nhiều dư lượng hoá chất trừ sâu, có pha nhiều phẩm màu độc hại, có nhiều độc tố do bị mốc.

- Vệ sinh sạch sẽ và khử trùng dụng cụ ăn, uống.

*** Đối với khách du lịch**

- Tránh ăn cùng một lúc quá nhiều món ăn lạ.

- Lưu ý các món ăn kỵ nhau.

- Vệ sinh cá nhân trước khi ăn.

- Không nên sử dụng nhiều đồ ăn sẵn có bày bán tại địa phương.

2.6.2.3. Các lưu ý khi tổ chức ăn uống

Bữa ăn của khách phải được tổ chức và phục vụ chu đáo, hấp dẫn, đảm bảo hài lòng mọi thành viên trong đoàn. Đối với những món ăn lạ, hướng dẫn viên phải hướng dẫn cách cầm dụng cụ và cách ăn cho khách.

Bữa ăn đầu tiên và cuối cùng của đoàn bao giờ cũng có ý nghĩa quan trọng hơn cả. Trong những bữa ăn này, hướng dẫn viên cần chú ý tạo được không khí thân mật, vui vẻ, đầm ấm giữa các thành viên trong đoàn.

Thông thường, đồ uống không được tính trong suất ăn, nếu khách nào có nhu cầu dùng riêng sẽ phải tự thanh toán. Tuy nhiên, có trường hợp đoàn khách ủy quyền cho hướng dẫn viên thanh toán toàn bộ đồ uống của đoàn, hướng dẫn viên cần làm chính xác và công khai chi phí cho đoàn khách.

Trên nguyên tắc, hướng dẫn viên không ăn cùng với đoàn khách nhưng nếu đoàn khách có số lượng ít và mong muốn hướng dẫn viên sẽ cùng ăn với họ thì hướng dẫn viên nên ăn cùng một loại thực đơn với khách.

Trong quá trình phục vụ ăn uống cho đoàn hướng dẫn viên không được phép bỏ đoàn đi ăn ở bên ngoài với bạn bè và người thân. Nếu làm như vậy, hướng dẫn viên sẽ gây tâm lý khó chịu không thoải mái cho khách.

Nếu đoàn ăn tại khách sạn nơi đoàn lưu trú, thì việc thanh toán cho các bữa ăn sẽ để tới khi đoàn rời khách sạn. Trong trường hợp đoàn ăn tại các nhà hàng bên ngoài, thì việc thanh toán diễn ra ngay sau bữa ăn. Hướng dẫn viên cần lấy hóa đơn, chứng từ đầy đủ, ghi rõ các khoản chi phí.

2.7. Hướng dẫn tham quan

2.7.1. Chuẩn bị hướng dẫn tham quan

Chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch là một yêu cầu nghiệp vụ rất quan trọng của mỗi hướng dẫn viên. Quá trình chuẩn bị với các thao tác nghiệp vụ sẽ giúp HDV tự tin và dễ dàng trong hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch: quá trình đó bao gồm các hoạt động sau đây:

2.7.1.1. Lập tuyến tham quan du lịch

Việc lập tuyến tham quan phải dựa vào nguồn tài nguyên du lịch có thể khai thác, dựa vào nhu cầu của khách du lịch và khả năng cung cấp các dịch vụ cho khách du lịch tại các điểm đến.

Quá trình lập tuyến tham quan du lịch cần được bắt đầu bằng việc tìm hiểu, nghiên cứu tư liệu liên quan tới điểm du lịch, các đối tượng có thể lựa chọn cho tham quan cùng với các tài liệu về lịch sử, văn hoá, kinh tế - xã hội của địa phương có điểm du lịch.

Hướng dẫn viên cần thẩm định, hệ thống hóa và lưu giữ những thông tin tư liệu đó một cách khoa học để có thể sử dụng lâu dài.

Sau khi đã có những hiểu biết về nguồn tài nguyên du lịch, về các khả năng lập tuyến tham quan, cần xác định mục đích của các chuyến tham quan du lịch. Mục đích chuyến tham quan du lịch phản ánh những nhu cầu nhất định của khách du lịch mà vì nó, khách bỏ tiền ra mua chương trình du lịch của doanh nghiệp. Vì vậy, xác định mục đích chuyến tham quan có ý nghĩa rất quan trọng.

Việc tìm hiểu xem xét đối tượng tham quan cả trong tài liệu, lời kể và xem xét trực tiếp là bước kế tiếp của HDV du lịch.

Hướng dẫn viên cần lựa chọn các đối tượng tham quan cho khách theo tuyến tham quan du lịch. Khi lựa chọn cần chú ý những điều sau:

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

- Đối tượng tham quan trên lộ trình, tại các điểm du lịch... cần tránh sự trùng lặp, giống nhau, để gây nhàm chán cho khách.

Số lượng các đối tượng tham quan cần lựa chọn cho vừa phải so với độ dài thời gian của toàn chuyến tham quan, với nhu cầu của khách, trạng thái sức khỏe, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển

- Cần lựa chọn các đối tượng tham quan chủ yếu và bổ sung theo mục đích, loại hình tham quan để có thể căn cứ vào tình hình cụ thể mà giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan cần thiết.

Lập tuyến tham quan được xác định bắt đầu từ khi đoàn khách rời cơ sở lưu trú bằng phương tiện hay đi bộ đến đối tượng tham quan. Tuyến tham quan được lập cần đảm bảo tính hệ thống và logic cho việc tìm hiểu của khách, tránh sự phân tán rời rạc, không xác định được chủ đề của chuyến tham quan. Mặc khác phải tuân thủ theo trình tự thời gian hay theo chủ đề, thông thường từ đối tượng tham quan này đến đối tượng tham quan khác thời gian di chuyển của khách trong khoảng 10 đến 15 phút.

2.7.1.2. Xây dựng bài thuyết minh

Nội dung bài thuyết minh phải thể hiện những thông tin cơ bản và cần thiết, phù hợp với các mục đích của chuyến tham quan theo một trình tự nhất định mà khách du lịch cần được cung cấp.

Cấu trúc thông thường của bài thuyết minh bao gồm các phần sau đây:

- Mở đầu

Cần giới thiệu ngắn gọn và bản thân hướng dẫn viên, người điều khiển phương tiện. Nếu thủ tục này đã thực hiện trong buổi đón khách thì cần chào hỏi và bày tỏ sự vui mừng khi gặp lại khách. Hướng dẫn viên cần thông báo chương trình của chuyến tham quan. Sau đó Hướng dẫn

viên tìm hiểu tâm trạng khách và sẵn sàng trả lời câu hỏi nếu có.

Đồng thời hướng dẫn viên tranh thủ tìm hiểu về đoàn khách nhất là nghề nghiệp, quốc tịch, sở thích tạo mối thân tình từ hai phía.

Phần mở đầu cần phải ngắn gọn nhưng xúc 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 hướng dẫn viên

- Nội dung

Nội dung của bài thuyết minh là phần cốt lõi, chiếm dung lượng câu chữ nhiều nhất trong toàn bộ bài 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 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, HDV phải xác định được những thông tin chủ yếu cần đưa ra và những thông tin khác có thể tùy hoàn cảnh để đưa ra cho đủ liều lượng không làm cho khách mệt mỏi vì phải tiếp thu quá nhiều thông tin hay hụt hẫng vì quá ít thông tin. Điều này cũng phụ thuộc vào kiến thức, sự thông minh và kinh nghiệm của từng hướng dẫn viên, sự đòi hỏi từ phía khách du lịch.

- Kết luận

Cuối cùng bài thuyết minh phải có phần kết luận, trong đó hướng dẫn viên phải 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 được đến mức nào. Mặt khác, nội dung thông tin tuyên truyền 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.

Chú ý: nội dung bài thuyết minh không được đưa ra những kết luận, đánh giá phi khoa học, thiếu cơ sở, thiếu độ tin cậy cũng như cần tránh những thông tin quá cũ, lạc hậu. Các tư liệu sử dụng trong bài thuyết minh phải gắn liền với việc chỉ dẫn, minh chứng. Một yêu cầu có tính nguyên tắc cần thể hiện trong bài thuyết minh là phải thể hiện tính Đảng, tính liên hệ với thực tiễn.

Bài thuyết minh được chuẩn bị theo tuyến tham quan dựa vào các đối tượng tham quan trên tuyến, tại địa điểm du lịch, dựa vào độ dài thời gian, cơ cấu và thành phần của khách. Song, một bài thuyết minh dù chuẩn bị kỹ đến đâu cũng không thể bao trùm mọi vấn đề thông tin trực tiếp hay gián tiếp. Vì vậy, Hướng dẫn viên cần chuẩn bị sẵn một số nội dung khác liên quan, ở mức độ khác nhau, để có thể kịp thời đáp ứng những tình huống trong tham quan:

- Mục đích và nhu cầu tham quan được mở rộng trong những điều kiện nào đó.

- Trả lời những câu hỏi, những thắc mắc của khách du lịch về những vấn đề mà họ quan tâm, đôi khi không liên quan trực tiếp đến chuyến du lịch, điểm du lịch, tới các đối tượng tham quan được giới thiệu.

- Trong những hoàn cảnh nhất định có tình huống liên quan tới các thông tin của hướng dẫn viên tại điểm hay người giới thiệu tại chỗ.

Ví dụ: khi thăm những ngôi đình, miếu, chùa cổ, khách có thể hỏi những vấn đề liên quan tới tôn giáo, lễ hội, tập quán của các dân tộc Việt Nam. Cũng có khi trong những chuyến tham quan rừng quốc gia, khách hỏi những vấn đề về văn hoá các dân tộc ít người với việc canh tác nương rẫy, đời sống, giáo dục, hay hậu quả chiến tranh.

2.7.1.3. Chuẩn bị cá nhân

Hướng dẫn viên cần chuẩn bị và thực hiện những công việc sau:

- Chuẩn bị tư trang (trang phục phù hợp với chuyến tham quan, túi cặp, đèn pin, các đồ dùng khác).

- Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ vận chuyển, ăn uống, giải trí...

- Chuẩn bị những giấy tờ cần thiết (chú ý tới giấy phép tham quan, chụp ảnh ở những đối tượng tham quan được qui định).

- Chuẩn bị tiền thanh toán, mua vé...và chuẩn bị cả đồ uống dọc đường...

- Tranh thủ xem lại nội dung thuyết minh về tuyến điểm tham quan sắp thực hiện, nhất là những thông tin quan trọng, những con số...

- Có mặt trước nơi hẹn khách để xuất phát đi tham quan ít nhất là 15 phút, đảm bảo cho sự sẵn sàng của khách.

- Hướng dẫn viên cần thông báo để khách chuẩn bị:

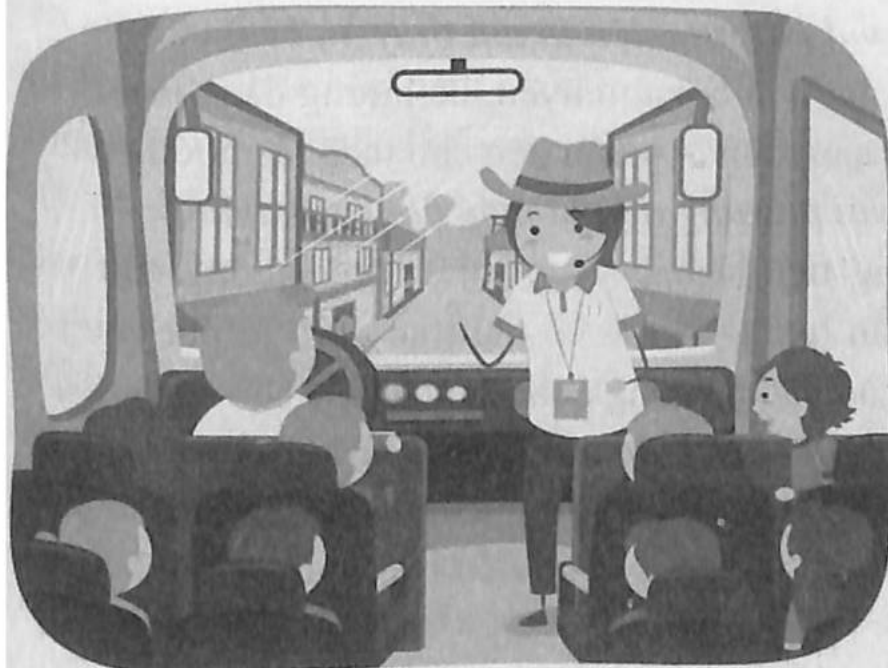
+ Thời gian và địa điểm xuất phát tham quan, phương tiện vận chuyển khách tới địa điểm tham quan, độ dài thời gian cũng như khoảng cách từ nơi xuất phát tới đối tượng tham quan bằng phương tiện.

+ Trang phục phù hợp với điểm du lịch, với đối tượng tham quan khác nhau và các phương tiện có thể sử dụng cho chuyến tham quan du lịch.

+ Chuẩn bị tiền (ngoại tệ hoặc chuyển đổi ra tiền địa phương) ở những nơi có thể mua hoa, hương hay mua đồ lưu niệm.

+ Những giấy tờ cần thiết đối với khách du lịch.

2.7.2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển



Ảnh 2.9. Hướng dẫn tham quan trên ô tô

(Nguồn: <https://www.123rf.com/>)

Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển, hướng dẫn viên cần thực hiện những điều sau đây:

Hướng dẫn viên cần lựa chọn vị trí đứng, ngồi cho thích hợp với việc vừa có thể chỉ dẫn cho khách đối tượng tham quan, vừa có thể quan sát được khách, đánh giá mức độ chú ý của họ trên phương tiện khi tham quan và có thể thuyết minh dễ dàng.

**** Đối với phương tiện là ô tô***

Hướng dẫn viên đứng ở ghế đầu bên phải lái xe hoặc là ghế ngay sau lái xe, hướng dẫn viên thường ngồi ghế đầu để có thể hướng được về phía khách và phía đối tượng tham quan trên đường di chuyển của phương tiện, vừa sử dụng micro một cách dễ dàng.

**** Đối với phương tiện là tàu thuyền, bè***

Phương tiện là tàu thuyền, bè hướng dẫn viên có thể ngồi ở phía gần mũi để thuận tiện cho thao tác hướng dẫn.

**** Đối với phương tiện là máy bay, trực thăng***

Phương tiện là máy bay, trực thăng hướng dẫn viên nên ngồi gần buồng lái để có thể trao đổi với phi công về tốc độ, độ cao và khả năng quan sát của khách.

**** Đối với phương tiện trên lưng thú lớn***

Việc chọn vị trí của hướng dẫn viên trên lưng thú lớn như voi, lạc đà... Hướng dẫn viên nên ngồi cạnh khách du lịch.

**** Đối với phương tiện dùng xe ô tô tham quan khác***

Hướng dẫn viên phải ước tính được khoảng thời gian xe sẽ chạy qua đối tượng tham quan để giới thiệu vắn tắt về đối tượng tham quan.

Khi phương tiện vận chuyển khách tới gần đối tượng tham quan, hướng dẫn viên vừa chỉ tay cho khách thấy, vừa thuyết minh về đối tượng tham quan, do thời gian ngắn nên những thông tin đưa ra cần chắc lọc, chính xác nhất về đối tượng tham quan đó.

Ở những chỗ cần thiết, có điều kiện, có thời gian, hướng dẫn viên cần cho khách dừng nghỉ để quan sát đối tượng tham quan, quay phim, chụp ảnh và kết hợp vệ sinh cá nhân (nếu cần).

Trong quá trình đang thuyết minh trên phương tiện vận chuyển đột nhiên có những sự kiện hấp dẫn xảy ra bên ngoài như: các lễ hội, đám cưới, tang... thu hút sự chú ý của du khách thì hướng dẫn viên nên cũng nên giới thiệu sơ lược về các sự kiện đó cho khách.

Lưu ý: Khi khách đang hưng phấn, việc chỉ dẫn thuyết minh cần thực hiện liên tục và có hệ thống, đầy đủ. Khi khách mệt mỏi phân tán có thể giữ yên lặng trong ít phút để khách thư giãn hoặc dừng lại nơi có thể cho khách thăm thú, mua hàng hoá. Có thể ngừng thuyết minh mà thay vào đó một câu chuyện vui, một bài hát... Trên phương tiện di chuyển khách, hướng dẫn viên cần chú ý đến sự an toàn. Việc phối hợp với lái xe, với trưởng đoàn là rất cần thiết. Luôn luôn kiểm khách khi lên phương tiện sau mỗi chặng đường, và nhắc khách về việc bảo quản tư trang cá nhân, và

nhớ chính xác vị trí đỗ của phương tiện và thời gian bắt đầu hay tiếp tục hành trình tham quan

2.7.3. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch



Ảnh 2.10. Hướng dẫn tham quan tại điểm

(Nguồn: <https://baotuyenquang.com.vn/>)

Phần lớn các chuyến tham quan du lịch được thực hiện trên mặt đất ở những điểm du lịch đã lựa chọn có các đối tượng tham quan đáp ứng mục đích, nhu cầu của khách du lịch. Trong hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan, hướng dẫn viên cần thực hiện những thao tác nghiệp vụ sau đây:

Trên phương tiện vận chuyển khách tới địa điểm tham quan, HDV tranh thủ giới thiệu khái quát về nơi tham quan, về đối tượng tham quan để khách có những hình

dung ban đầu về địa điểm tham quan, về địa phương. Đồng thời hướng dẫn viên không mất nhiều thời gian trình bày lại những thông tin này khi thuyết minh về đối tượng tham quan.

Tập hợp khách ở một vị trí hợp lý để thông báo nơi dừng đỗ xe và thời gian dành cho khách tham quan. Hướng dẫn viên gọi khách lại cho trưởng đoàn và tiến hành mua vé, liên hệ với hướng dẫn viên tại điểm (nếu cần).

Lựa chọn vị trí đứng cho thích hợp để quan sát đối tượng tham quan cho đoàn khách. Vị trí đó phải đảm bảo an toàn cho khách cũng như cho hướng dẫn viên, đảm bảo cho khách quan sát được toàn bộ đối tượng, không gây ảnh hưởng cho đoàn khách khác cũng như không làm ảnh hưởng đến các đối tượng tham quan. Và phải đảm bảo toàn bộ du khách đều tiếp nhận mọi sự chỉ dẫn của hướng dẫn viên.

Nên tổ chức cho đoàn khách đứng theo hình vòng cung, hướng dẫn viên đứng ở mép bên phía tay thuận không làm ảnh hưởng tầm quan sát của du khách. Hướng dẫn viên vừa chỉ dẫn đối tượng tham quan vừa quan sát tâm lý thái độ của đoàn khách. Vị trí đứng lý tưởng để quan sát đối tượng tham quan bằng hai lần chiều cao của đối tượng tham quan (đền, chùa, tháp, lăng).

Một số điểm tham quan đòi hỏi phải nhìn từ nhiều góc độ khách nhau mới thấy hết được giá trị của nó, hướng dẫn viên nên cho khách đứng ở nhiều vị trí khác nhau để quan sát.

Việc chỉ dẫn nên phối hợp với các cử chỉ của bàn tay hoặc các công cụ hỗ trợ.

Tiến hành hướng dẫn tham quan một cách khoa học: đảm bảo tính logic, phản ánh đúng chủ đề của chuyến tham quan, bố trí thời gian hợp lý giữa các đối tượng tham quan, quan sát tâm lý của đoàn khách để nắm bắt được phản ứng cảm xúc của đoàn khách.

2.7.4. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ



Ảnh 2.11. Khách du lịch đi bộ thăm quan bản làng

(Nguồn: <https://www.vietnamplus.vn/>)

Tham quan bằng đi bộ là loại hình tham quan mà khách du lịch cùng với HDV không sử dụng phương tiện di chuyển tại các điểm du lịch để di chuyển, quan sát các đối

tượng tham quan và nghe thuyết minh. Khách du lịch cùng với hướng dẫn viên đi bộ để thực hiện tham quan. Đối tượng áp dụng phương pháp này là: làng nghề, khu phố cổ, rừng, khu công nghiệp....

Trước khi tiến hành tham quan, hướng dẫn viên thông báo chính xác, cẩn thận cho khách du lịch về thời gian bắt đầu chuyến tham quan đi bộ, độ dài thời gian tham quan, điểm bắt đầu đi bộ tham quan, điểm kết thúc việc đi bộ, những điểm dừng nghỉ, mua sắm. Và thông báo trang phục phù hợp cho chuyến tham quan. Hướng dẫn viên nên tính đến khoảng thời gian dự trữ đề phòng khi xảy ra bất trắc trên đường đi.

Điều chỉnh tốc độ đi ở mức vừa phải, sao cho các thành viên trong đoàn khách có thể theo được mà không cảm thấy vội vã, mệt mỏi, có thể vừa đi vừa quan sát đối tượng tham quan.

• Những điều cần chú ý trong quá trình hướng dẫn tham quan đi bộ:

+ Lưu ý đến khả năng truyền âm tới khách trong điều kiện không gian luôn có các âm thanh khách đan xen.

+ Lưu ý đến tình trạng sức khoẻ của các thành viên trong đoàn để có thể điều chỉnh tốc độ đi cho phù hợp.

+ Lưu ý đến sự tò mò hiếu kỳ thiếu lịch sự và thiếu thiện chí của một số người đi đường.

+ Tổ chức đoàn khách đi gần nhau không làm ảnh hưởng đến các đoàn khách khác.

2.8. Thuyết trình trước đoàn khách

2.8.1. Xây dựng lòng tự tin trước đoàn khách

2.8.1.1 Kỹ năng truyền đạt thông tin

Hướng dẫn viên phải có kỹ năng, năng khiếu, hiểu biết nhất định về địa danh nơi đến để truyền đạt thông tin cho khách một cách truyền cảm, ngắn gọn, súc tích, dễ nghe và dễ hiểu nhất.



2.8.1.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói

Ngôn từ

Từ ngữ hướng dẫn viên sử dụng phải đảm bảo chính xác, rõ ràng, dễ hiểu nhưng phải hấp dẫn, sinh động và có tính thuyết phục cao. Từ ngữ của hướng dẫn viên sử dụng trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch phải đảm bảo các yêu cầu sau:

*** Tính chính xác**

Chính xác về nội dung: Lời giới thiệu và nội dung giới thiệu các điểm tham quan phải chính xác có căn cứ, không tự sáng tác, không khoa trương.

Chính xác về hình thức: Tính chuẩn mực về cú pháp, ngữ pháp, ngữ âm. Khi nói phải tuân theo yếu tố ngữ điệu, nhẹ nhàng, lời cuốn, hấp dẫn thuyết phục. Lựa chọn từ ngữ chính xác. Nếu sử dụng thành ngữ, ngạn ngữ, cách ngôn, ca dao tục ngữ phải đúng tình huống và chuẩn xác.

Sử dụng ngôn ngữ khiêm tốn phù hợp với phong tục tập quán của khách và địa phương đến du lịch, nhằm mục đích tôn trọng khách đồng thời không hạ thấp bản thân mình.

*** Tính rõ ràng**

Rõ ràng về nội dung: Lời nói đơn giản dễ hiểu, không rườm rà, luộm thuộm. Câu chuyện phải có tính lôgic, trình tự, hợp lý. Nội dung về thông tin lịch sử phải rõ ràng về nguồn gốc, tên gọi, năm tháng của các sự kiện. Nêu bật được giá trị về nghệ thuật, thẩm mỹ và bối cảnh lịch sử của sự kiện. Nếu sử dụng từ địa phương, từ chuyên dùng, từ nước ngoài, hướng dẫn viên phải diễn giải một cách rõ ràng.

Rõ ràng về hình thức: Trình bày có trình tự. Không dùng từ quá chuyên môn, chuyên ngành. Không dùng từ lóng hoặc nói lái. Hướng dẫn viên phải luyện tập thường xuyên để điều tiết được tốc độ ngôn ngữ của mình. Khi

muốn nhấn mạnh một nội dung nào đó phải nói thật rõ ràng và chuẩn xác.

*** *Tính sinh động***

Sử dụng ngôn ngữ mang tính hình tượng, biểu cảm, tạo hứng thú nhằm nâng cao giá trị thẩm mỹ của lời nói, lời giới thiệu của hướng dẫn viên.

Tránh cách trình bày dập khuôn máy móc bài thuyết minh có sẵn. Chọn cách so sánh, ví von, hình tượng. Đôi lúc xen vào ngôn ngữ khôi hài, dí dỏm làm cho bầu không khí của đoàn được sinh động, vui tươi, hứng thú.

*** *Tính linh hoạt***

Sử dụng ngôn ngữ trong quá trình hướng dẫn phải phù hợp với đối tượng khách cụ thể (tuổi tác, giới tính, nghề nghiệp) và phải phù hợp với nơi chốn, địa phương cụ thể.

Cộng đồng người khác nhau, nơi chốn khác nhau sẽ hình thành cách giao tiếp và ngôn ngữ khác nhau.

*** *Những yếu tố cần thiết của ngôn ngữ nói trong quá trình hướng dẫn du lịch***

Lời nói có hiện thực

Lời nói phải dựa trên hiện thực khách quan đang diễn ra, xảy ra trước mắt của du khách. Để làm tốt được yếu tố này, ngoài khả năng của ngôn ngữ, hướng dẫn viên còn phải phát huy khả năng quan sát của mình trên từng tuyến đường, càng chi tiết càng tốt (cảnh vật thay đổi theo thời gian).

Lời nói có căn cứ

Phải dựa vào các dữ liệu nghiên cứu khoa học, hoặc những tài liệu văn hóa, lịch sử, địa chí của địa phương. Không nên theo dẹt để thỏa mãn tâm lý thích nghe điều kỳ lạ, viển vông ở một số du khách. Phải tôn trọng tính văn hóa và tín ngưỡng dân gian trong các truyền thuyết của những tộc người, cộng đồng dân cư.

Lời nói có lý lẽ

Dựa vào những câu chuyện kể có thật, nhân vật có thật, sự kiện có thật. Hướng dẫn viên trình bày có trình tự, có cơ sở kiểm chứng và có sự so sánh với những điều quen thuộc, gần gũi để du khách cảm nhận một cách dễ dàng và thật sự hứng thú.

Lời nói có tình cảm

Hướng dẫn viên khi giới thiệu với du khách về một thắng cảnh đẹp, một di tích lịch sử phải thật sự đặt tình cảm yêu mến, tự hào hoặc ngưỡng mộ của chính mình vào thắng cảnh, di tích lịch sử đó. Với phong cách diễn đạt và sử dụng ngôn ngữ văn hóa, thể hiện tính thẩm mỹ cao sẽ tạo cho du khách những ấn tượng nhất định về cảnh quan đó.

Lời nói có lễ nghi

Sử dụng lời nói lễ nghi là biết dùng kính ngữ đúng lúc, đúng đối tượng. Phải có thói quen nói lời cảm ơn, xin lỗi khi được giúp đỡ hay khi làm cho người khác không hài lòng. Hạn chế nói bông đùa, nói lóng. Luôn giữ thân thiện nhưng không suồng sã

Lời nói có thần thái

Hướng dẫn viên phải biết dùng lời nói hay, biết dùng đúng lúc để khách có thời gian cảm nhận, biết chia sẻ một hình ảnh bi tráng, biết thể hiện sự tự hào về một nhân vật lịch sử, một giai thoại lịch sử. Lời nói lúc mạnh mẽ, nhẹ nhàng, truyền cảm lúc vui tươi, trầm lắng....

Lời nói có ý vị

Phải làm cho lời nói của hướng dẫn viên có sức thu hút và tạo hấp dẫn cho người nghe, đôi lúc sử dụng ngôn ngữ mang tính hài hước, pha trò một cách dí dỏm, nhẹ nhàng và tạo thoải mái cho người nghe. Lời nói phải uyển chuyển, linh hoạt nhưng không quá trớn, khiếm nhã.

Giọng nói

Hướng dẫn viên nên nói với giọng tự nhiên, truyền cảm, gây ấn tượng, dễ nghe và dễ hiểu. Cần biết cách điều chỉnh giọng nói của mình to, nhỏ phù hợp với số lượng khách trong đoàn và với không gian đồng thời cũng cần biết điều chỉnh cường độ cao - thấp của giọng nói phù hợp với nội dung thông tin.

Hướng dẫn viên nên nói với giọng trầm ấm, âm vang, có sức truyền cảm, không nên nói quá to, khi cần thiết phải chuẩn bị thiết bị hỗ trợ. Cần tránh nói với giọng lạnh lạnh, thô thể hay giọng mũi gây khó chịu cho người nghe.

Cách phát âm

Hướng dẫn viên cần phát âm chuẩn, rõ ràng, chính xác và chỉ dùng những từ đã biết rõ về cách phát âm, trọng âm của từ.

Hướng dẫn viên cần nhất quán trong cách phát âm chẳng hạn như khi nói tiếng Anh, thống nhất cách phát âm theo tiếng Anh - Anh hay Anh - Mỹ.

Âm điệu và ngữ điệu

Hướng dẫn viên cần giữ nhịp điệu vừa phải, không nói quá nhanh hay quá chậm, nhấn giọng khi nói đến những điểm quan trọng. Trong một vài trường hợp cụ thể, hướng dẫn viên dừng lại trong giây lát, dành khoảng im lặng cho khách tự suy ngẫm hay để tạo nên một sự chờ đợi, hy vọng, gây sự chú ý.

2.8.1.3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm

Tư thế đứng

Khi đứng trước đoàn khách, hướng dẫn viên nên đứng thẳng, ngay ngắn và tự nhiên. Nếu điều kiện cho phép, có thể đứng hay ngồi ở vị trí để khách có thể nghe và nhìn rõ hướng dẫn viên nhưng không che lấp đối tượng cần quan sát. Đặc biệt, hướng dẫn viên không nên đứng quay lưng lại phía khách, cho tay vào túi áo, túi quần, dựa lưng vào tường, cây hay các vật khác nhau khi đang thuyết trình trên mặt đất.

Trong quá trình di chuyển, hướng dẫn viên không nên vội vàng, hấp tấp hay chậm chạp và không chạy trong khi di chuyển.

Cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt

Ánh mắt luôn thể hiện sự vui tươi, chân thành. Trong khi nói, hướng dẫn viên nên nhìn thẳng vào mắt khách, cố

gắng nhìn mỗi khách ít nhất một lần và không nên nhìn quá lâu vào một khách hoặc ánh mắt đảo liên tục.

Hướng dẫn viên cần giữ nét mặt tươi tắn, luôn nở nụ cười trên môi và có thể thay đổi nét mặt theo cảm xúc trong khi nói. Đồng thời, hướng dẫn viên cần sử dụng các giác quan trong khi nói hay giao tiếp để làm cho nét mặt trở nên sống động hơn.

Hướng dẫn viên cần sử dụng đầu và bàn tay làm công cụ giao tiếp trong khi nói. Tuy nhiên, cử chỉ, điệu bộ cần dứt khoát, tự nhiên và nên kết hợp giữa lời nói và cử chỉ điệu bộ.

Khi chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan cho khách, hướng dẫn viên phải dùng cả bàn tay, không sử dụng một ngón để chỉ sẽ gây phản cảm cho khách du lịch. Khi khách du lịch nói, hướng dẫn viên cần gật đầu để thể hiện sự chăm chú lắng nghe và tôn trọng người nói. Đặc biệt, không nên bẻ ngón tay, gãi đầu, gãi tai, nhìn chằm chằm vào mặt khách hay chạm vào người khách khác giới.

Hướng dẫn viên không nên cười khách nếu không phải đang đang kể chuyện cười, không nên nói tiếng Việt Nam với người khác trước mặt khách cũng không nên nói thầm với những vị khách khác trước cả đoàn.

Cuối cùng, trong quá trình giao tiếp với khách, hướng dẫn viên cần chú ý tới những quy ước giao tiếp theo phong tục của khách thuộc các quốc gia khác nhau.

Sử dụng các phương tiện hỗ trợ

*** Dùng micro, loa cầm tay**

- Cầm micro hay loa ở tay không thuận (tay thuận dùng để chỉ dẫn, minh họa)
- Không để micro và loa sát miệng khi nói
- Không nên cầm loa cầm tay che hết mặt hướng dẫn đồng thời cũng không nên hướng thẳng loa cầm tay vào mặt khách. Nên cầm hơi chếch sang một bên.
- Tắt micro và loa khi không sử dụng
- Cần điều chỉnh tốc độ nói chậm hơn bình thường để có thể nghe được rõ ràng hơn.
- Điều chỉnh độ lớn âm thanh của micro sao cho có thể nói ở mức độ bình thường và du khách cũng không bị chói tai.
- Chọn vị trí đứng thuyết trình sao cho hệ thống âm thanh vọng ra rõ ràng.
- Cầm micro một cách chắc chắn, không để các ngón tay xoè ra ngoài hay cong lên.
- Điều chỉnh hướng của micro theo hướng quay của hướng dẫn viên để âm thanh không bị mất hoặc nghe không rõ.

*** Dùng đèn chỉ bằng tia lade**

- Cầm đèn lade bằng tay thuận để chỉ dẫn chính xác.
- Chỉ bật đèn khi đã hướng về đối tượng cần chỉ và tắt đèn trước khi thu tay về.
- Không được để đèn chiếu rọi vào khách nhất là vào mặt khách.
- Không dùng đèn lade ở những nơi mà việc đó bị cấm.

*** *Dùng que chỉ sơ đồ***

- Que chỉ được cầm ở tay thuận.
- Không kéo ra kéo vào que chỉ khi nói.
- Không vung vẩy que chỉ hoặc đập vào lòng bàn tay còn lại như đánh nhịp.

*** *Dùng tranh ảnh, bản đồ minh họa***

Tranh ảnh, bản đồ phải đủ lớn, rõ ràng, không quá cũ nát, nhàu nát, đảm bảo cho khách có thể xem được một cách dễ dàng.

Nên sử dụng những bản đồ tại điểm tham quan để chỉ dẫn cho khách. Dùng bút chỉ chính xác với tốc độ vừa phải để khách có thể theo dõi kịp, không dùng tay chỉ sẽ làm che khuất tầm nhìn của một số khách khác.

Trong trường hợp không có được những tranh ảnh lớn, có thể sử dụng những tập bưu ảnh bằng cách phát cho mỗi du khách để tiện theo dõi.

2.9. Kỹ năng lãnh đạo đoàn khách của hướng dẫn viên

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên có vai trò như người lãnh đạo, quản lý chương trình phải thực hiện rất nhiều nhiệm vụ khác nhau nhưng trách nhiệm lớn nhất của hướng dẫn viên là làm cho mọi du khách trong đoàn thực sự hài lòng về chuyến đi và hạn chế được tối đa các rắc rối có thể xảy ra trong chuyến đi. Để đảm bảo được điều này, hướng dẫn viên cần có kỹ năng và kinh nghiệm của bản thân trong việc quản lý đoàn. Nói

cách khác, hướng dẫn viên phải có khả năng duy trì sự kiểm soát và kỷ luật của mình đối với đoàn khách.

Quản lý đoàn khách là duy trì sự kiểm soát và kỷ luật khi hướng dẫn viên điều khiển một đoàn khách mà họ không nhận thấy điều này. Đồng thời, quản lý đoàn khách là cách đảm bảo rằng mọi thành viên trong đoàn khách luôn hoạt động bên nhau và phương pháp này giúp cho mọi thành viên trong đoàn có thể hiểu được và nghe được tốt nhất bài thuyết minh của hướng dẫn viên.

2.9.1. Thiết lập những quy định về ứng xử

2.9.1.1. Về thời gian

Quy định này được cho là quan trọng nhất đối với việc thực hiện chương trình du lịch là mọi thành viên trong đoàn phải tuân thủ giờ giấc của đoàn. Việc thực hiện đúng giờ rất quan trọng, nó ảnh hưởng trực tiếp tới tiến độ thực hiện chương trình của đoàn. Mỗi khách trong đoàn chỉ cần muộn vài phút là cả đoàn đã bị mất đi lượng thời gian không nhỏ, gây ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng của chương trình du lịch.

Muốn khách du lịch trong đoàn thực hiện tốt quy định này, hướng dẫn viên phải là người đầu tiên gương mẫu như luôn đến sớm trước khách 5 đến 10 phút hoặc về trước giờ hẹn so với giờ của đoàn. Hơn nữa, hướng dẫn viên cần đặc biệt lưu ý đến việc hẹn giờ với đoàn. Khi hẹn giờ, hướng dẫn viên phải hẹn chính xác, không nói khoảng bao nhiêu hay sau bao nhiêu phút cộng với việc phải so đồng hồ với khách. Ví dụ: Trước khi để đoàn khách cùng hướng dẫn

viên điem đi tham quan đền Ngọc Sơn, hướng dẫn viên cần thông báo như sau: Theo đồng hồ của tôi bây giờ là 14h00, đúng 14h30 quý khách phải có mặt tại xe, xe sẽ đợi thêm 5 phút. Khi hướng dẫn viên thông báo như vậy nhằm hai mục đích: Thứ nhất là để khách chỉnh đồng hồ của họ theo giờ của hướng dẫn viên. Thứ hai là nếu quá 5 phút mà họ không trở lại xe họ phải tự tìm phương tiện để về khách sạn. Trong trường hợp trên, nếu hướng dẫn viên nói khoảng 30 phút hoặc sau 30 phút và không so giờ với khách thì chắc chắn sẽ có người về sớm hoặc về muộn 5 - 10 phút. Dẫn đến việc cả đoàn sẽ phải chờ đợi nhau, gây ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ thực hiện chương trình tiếp theo của cả đoàn.

Việc hẹn giờ ăn cho đoàn hướng dẫn viên cũng cần làm sao cho khoa học, tránh việc luôn phải trả lời lặp đi lặp lại cho các vị khách đang trí hay việc cả đoàn phải đợi những vị khách nhầm lẫn giờ ăn trong những chương trình du lịch dài ngày. Trừ trường hợp có thay đổi khi đoàn phải đi tham quan xa hay không ăn tại khách sạn, để tránh nhầm lẫn cho khách, tốt nhất hướng dẫn viên nên cố định giờ ăn trong ngày của đoàn.

Ví dụ: 7h30: Ăn sáng

12h00: Ăn trưa

18h30: Ăn tối

Với lịch ăn ổn định như vậy, sẽ hạn chế việc khách quên giờ. Thêm vào đó, hướng dẫn viên nên nhắc khách đi ăn đúng giờ, tránh tình trạng mọi người phải chờ đợi nhau.

Làm như vậy, các thành viên trong đoàn sẽ tự nhận thấy trách nhiệm của mình cũng như ảnh hưởng của họ tới các thành viên khác trong đoàn nếu họ tự ý phá vỡ quy định do hướng dẫn viên đề ra.

Trong một số trường hợp cần thiết, hướng dẫn viên có thể nghiêm khắc nhắc nhở những vị khách luôn chậm trễ làm cả đoàn phải chờ đợi hoặc thông báo với cả đoàn để họ đưa ra những hình thức xử lý thích hợp cho những vị khách như vậy. Tuy nhiên, khi sử dụng phương pháp này, hướng dẫn viên phải hết sức cẩn thận tránh để khách cảm thấy bị xúc phạm.

2.9.1.2 Thái độ nghiêm túc, cư xử đúng mực

Khi buổi tham quan bắt đầu, hướng dẫn viên cần yêu cầu đoàn khách có thái độ nghiêm túc và luôn giữ trật tự trong lúc hướng dẫn viên thuyết minh tại điểm tham quan là rất cần thiết. Nó đảm bảo rằng mọi thành viên trong đoàn khách có thể nghe và hiểu những gì hướng dẫn viên đang truyền đạt tới họ. Đặc biệt, là những thành viên đứng phía sau đoàn. Thêm vào đó, sự chăm chú lắng nghe của cả đoàn sẽ tạo được không khí tốt và mang lại hiệu quả cao cho buổi tham quan. Trong trường hợp đoàn khách quá mất trật tự, hướng dẫn viên có thể dừng bài thuyết minh của mình trong giây lát và nghiêm khắc nhắc nhở cho đến khi đoàn khách trật tự trở lại. Tránh tình trạng phớt lờ để những vị khách kia tiếp tục gây rối.

Tại một số điểm tham quan mang tính chất tôn nghiêm như các điểm tham quan là các bảo tàng, di tích

lịch sử, đài tưởng niệm, việc ăn mặc nghiêm túc và có thái độ, cũng như cách cư xử đúng mực là điều rất cần thiết ở mỗi du khách. Tuy nhiên, không phải tất cả các thành viên trong đoàn khách đều có thể nhận biết được điều này, đặc biệt là những đoàn khách thanh niên hay thiếu nhi. Cho nên, việc đưa ra quy định trên và hướng dẫn cho khách ngay từ đầu mỗi buổi tham quan tại những địa điểm như vậy là rất quan trọng và cần thiết.

2.9.1.3. Cách đặt câu hỏi

Hướng dẫn viên đề nghị từng khách lần lượt đưa ra câu hỏi. Làm như vậy sẽ tránh được tình trạng lộn xộn và sự trùng lặp trong câu hỏi khách đưa ra. Hướng dẫn viên nên để khách đặt hết câu hỏi, sau đó dựa vào tính chất của từng câu để trả lời theo trình tự ưu tiên. Những câu mang tính chất tổng quát, đáp ứng yêu cầu chung của cả đoàn khách, hướng dẫn viên sẽ trả lời trước. Sau đó, đến những câu hỏi mang tính chất cá nhân. Hướng dẫn viên không nhất thiết phải trả lời tất cả các câu hỏi của khách. Trong một số trường hợp, có những câu hỏi của khách đặt ra nhưng hướng dẫn viên không biết hoặc biết không rõ. Trong trường hợp này, hướng dẫn viên không nên trả lời theo ý chủ quan của mình hoặc bịa ra mà nên thành thật xin lỗi khách, hẹn sẽ tìm hiểu thêm và trả lời khách vào thời gian cụ thể trong thời gian đoàn lưu lại điểm tham quan.

2.9.1.4. Không được tự ý tách khỏi đoàn

Trong tình huống tham quan tại bảo tàng trên, chúng ta thấy rằng buổi tham quan đó rất lộn xộn, việc có một số

khách đòi lại tiền không phải là điều ngạc nhiên. Chúng ta hãy thử tưởng tượng, cả đoàn đang tham quan nhưng lại có một vài thành viên trong đoàn vì một lý do nào đó tự ý bỏ đoàn để tự mình đi khám phá xung quanh. Với việc làm như vậy, họ gây ảnh hưởng xấu rất lớn tới không khí của đoàn, những vị khách còn lại sẽ có tư tưởng rã đám và làm hướng dẫn viên cảm thấy bị tự ái. Mặt khác, tại một số điểm tham quan, việc tự ý tách khỏi đoàn của khách làm cho hướng dẫn viên mất đi sự kiểm soát đối với họ và sẽ không đảm bảo an toàn về tính mạng và tài sản cho đoàn.

2.9.1.5. Tôn trọng hướng dẫn viên

Đoàn khách luôn có thái độ tôn trọng hướng dẫn viên, nhất là các thuyết trình viên hay hướng dẫn viên tại điểm là quy định cần thiết trong tham quan. Thiết lập mối quan hệ tốt giữa hướng dẫn viên và đoàn khách là một trong những vấn đề quan trọng hàng đầu trong quá trình thực hiện chương trình tham quan. Đôi khi chỉ vì những cử chỉ, hành vi, lời nói thiếu tế nhị mang tính chất trịnh thượng, coi thường hướng dẫn viên của một số vị khách, làm cho mối quan hệ giữa đôi bên bị sút mẻ, gây ra không khí nặng nề trong suốt chuyến đi.

Tại một số điểm tham quan đặc biệt, đoàn khách có hướng dẫn viên điểm. Họ là những người rất am hiểu về điểm tham quan này và có thể đáp ứng mọi nhu cầu tìm hiểu của khách. Tuy nhiên, trong đoàn có một số khách không thích có người lạ đơn giản là họ đã quen với việc hướng dẫn viên tuyên thuyết mình hay vì muốn tỏ lòng yêu

quý hay ngưỡng mộ hướng dẫn viên toàn tuyến của mình mà tỏ thái độ thiếu tôn trọng hướng dẫn viên tại điểm. Việc này, gây trở ngại lớn cho công việc của hướng dẫn viên điểm và có thể gây rạn nứt lớn giữa quan hệ của hai hướng dẫn viên. Chính vì vậy, ngay từ đầu hướng dẫn viên cần phải làm rõ quy định cho đoàn khách là luôn có thái độ tôn trọng các hướng dẫn viên của đoàn. Muốn khách thực hiện tốt quy định này, hướng dẫn viên tuyến cũng cần lưu ý tới cách cư xử của mình với hướng dẫn viên điểm. Tránh có thái độ hòa theo khách, hay chê bai hướng dẫn viên điểm trước mặt khách. Nếu hướng dẫn viên điểm không may có sự nhầm lẫn về thông tin, hướng dẫn viên toàn tuyến cũng không nên bác bỏ ngay trước mặt đoàn khách, mà nên trao đổi lại sau khi buổi tham quan kết thúc. Hướng dẫn viên cũng có thể đính chính lại thông tin trên cho đoàn khách của mình nếu biết chính xác thông tin và nói lý do là không may hướng dẫn viên điểm bị nhầm lẫn.

2.9.1.6. Nghiêm túc thực hiện đúng chương trình du lịch

Trong quá trình cùng đoàn khách thực hiện chương trình du lịch luôn có những yếu tố bất ngờ xảy ra, như cả đoàn đang tới điểm du lịch A trong chương trình nhưng đa số các thành viên thành viên trong đoàn lại đòi thay điểm tham quan A bằng điểm tham quan B hoặc đa phần khách đòi hủy bỏ điểm tham quan phụ trong chương trình để đi thẳng tới điểm tham quan chính. Trước những yêu cầu như vậy của khách, hướng dẫn viên cần kiên quyết từ chối,

thuyết phục họ thực hiện đúng chương trình đã ký kết với công ty du lịch. Đồng thời, giải thích việc thay đổi chương trình sẽ làm ảnh hưởng lớn đến tiến độ thực hiện chương trình như không đảm bảo về mặt thời gian và còn làm nảy sinh rất nhiều vấn đề phức tạp khác như phát sinh chi phí, vấn đề an toàn, rồi phàn nàn của những vị khách khác không cùng yêu cầu. Một nguyên tắc cơ bản hướng dẫn viên cần nhớ là không thực hiện theo yêu cầu của đa số khách mà cần hết sức lưu ý tới quyền lợi của cả một số ít khách trong đoàn để tránh rắc rối sau này cho mình.

Tóm lại, trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên phải đặt ra rất nhiều những quy định khác nhau cho đoàn khách. Những quy định này cũng không thể nêu hết ở đây được, hướng dẫn viên phải linh hoạt trong từng trường hợp để thực hiện. Ngoài những quy định trên, đoàn khách phải tuân thủ những quy định tại mỗi điểm tham quan.

Việc thiết lập những quy định như trên giúp đoàn khách hiểu rằng họ đang có một hướng dẫn viên hoàn toàn nghiêm túc trong công việc và có trách nhiệm cao đối với tính mạng, tài sản cũng như đối với chi phí họ đã bỏ ra mua chương trình du lịch này. Để đảm bảo rằng mọi thành viên trong đoàn có thể thực hiện tốt mọi quy định trên, hướng dẫn viên cần nhấn mạnh rằng tất cả những quy định này nhằm đảm bảo quyền lợi của khách và giúp cho chương trình du lịch được thực hiện với chất lượng tốt nhất.

2.9.2. Luân chuyển vị trí của khách du lịch

Để duy trì trật tự và công bằng cho các thành viên trong đoàn khách cũng như luôn tạo được hứng thú cho họ trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên nên sử dụng phương pháp luân chuyển. Phương pháp này được sử dụng trong việc sắp xếp chỗ ngồi trên phương tiện di động nếu tham quan trên phương tiện hay vị trí đứng quan sát đối tượng tham quan tại điểm của đoàn. Phương pháp này, sẽ cho phép mọi thành viên trong đoàn có cơ hội đứng gần hướng dẫn viên và đối tượng tham quan để nghe và quan sát tốt hơn. Ngoài ra, các thành viên sẽ cảm nhận được rằng họ luôn được đối xử công bằng từ phía hướng dẫn viên. Thực hiện phương pháp này để tránh tình trạng tranh giành hay thái độ tiêu cực từ phía đoàn khách vì sự đối xử bất bình đẳng của hướng dẫn viên.

Trong những những chương trình tham quan sử dụng phương tiện di động, hướng dẫn viên nên chuẩn bị sẵn một sơ đồ sắp xếp chỗ ngồi cho khách. Chỗ ngồi sẽ được luân chuyển sau mỗi điểm dừng của đoàn, làm như vậy bảo đảm rằng mỗi thành viên trong đoàn sẽ có được chỗ ngồi tốt nhất để tham quan và nghe thuyết minh.

Để đoàn khách thực hiện nghiêm túc theo phương pháp này, ngay từ đầu hướng dẫn viên phải thông báo cho khách biết và nhấn mạnh vào quyền lợi của họ.

2.9.3. Gây sự chú ý với khách du lịch

Phương pháp này tương đối phổ thông và được hầu hết các hướng dẫn viên sử dụng trong việc hướng dẫn tham quan những đoàn khách đông. Vì nó đặc biệt hữu hiệu

trong việc quản lý đoàn khách tại những nơi đông người. Phương pháp này được thực hiện như sau:

Hướng dẫn viên sử dụng cờ đuôi nheo mang biểu tượng và màu sắc của công ty mình hay một cái ô nhỏ nhưng màu sắc thật sặc sỡ. Trong quá trình đi tham quan, đặc biệt là chương trình tham quan bằng hình thức đi bộ, hướng dẫn viên luôn cầm cờ hay ô giơ cao lên đầu và đi đầu đoàn khách. Dù đoàn khách có đông và việc di chuyển tương đối dài, hướng dẫn viên cũng như các du khách trong đoàn không bị lạc nhau. Với những vật thể như vậy, khách luôn nhận ra hướng dẫn viên của mình dù ở bất kỳ khoảng cách nào.

Phương pháp vật thể còn rất có ích trong trường hợp hướng dẫn viên cho đoàn khách nghỉ ngơi thư giãn và sau đó muốn tập trung họ lại. Lúc này, hướng dẫn viên chỉ cần đứng vào vị trí đã định, cầm ô hoặc cờ giơ cao lên là khách có thể dễ dàng nhận ra hướng dẫn viên của đoàn và mau chóng tập trung lại. Tuy nhiên, trước khi cho khách nghỉ, hướng dẫn viên cần phải thông báo một cách chính xác giờ tập trung và địa điểm hướng dẫn viên đợi đoàn.

Việc sử dụng vật thể làm tâm điểm gây chú ý cho cả đoàn sẽ giúp cho công việc quản lý đoàn khách của hướng dẫn viên luôn được thực hiện dễ dàng hơn. Chính vì vậy, vẫn đề lo lắng về việc hướng dẫn viên không kiểm soát được đoàn khách hay ngược lại khách bị lạc khỏi đoàn trong những chương trình tham quan bằng hình thức đi bộ hay tham quan tại những khu vực đông người sẽ mất đi.

Ngoài việc sử dụng cờ hay ô, một số hướng dẫn viên còn sử dụng những vật thể khác như chuẩn bị cho mình một bộ trang phục thật sắc sỡ. Dù ở trong đám đông họ vẫn luôn nổi bật và thu hút được sự chú ý của đoàn khách. Sử dụng phương pháp vật thể là một phương pháp đơn giản nhưng luôn mang lại hiệu quả cao trong công việc của hướng dẫn viên.

2.9.4. Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên

Đây là một trong những phương pháp cực kỳ quan trọng để duy trì sự kiểm soát hay quản lý đoàn khách trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch. Mối quan hệ này phải được chú ý, chăm sóc ngay từ buổi đón tiếp ban đầu. Thái độ, cử chỉ, lời nói hành động phải thống nhất với nhau làm cho khách cảm thấy tin tưởng, hài lòng thực sự. Hướng dẫn viên phải chứng minh cho khách hiểu mình là người bạn chân thành của đoàn, sẵn sàng giúp đỡ giải quyết những vướng mắc khi họ gặp phải. Muốn duy trì tốt mối quan hệ này, hướng dẫn viên luôn phải tôn trọng khách cũng như ngược lại hướng cho khách phải tôn trọng mình, có như vậy việc quản lý đoàn sẽ rất dễ dàng, các hoạt động sẽ ăn khớp với nhau.

Mối quan hệ tốt đẹp giữa hướng dẫn viên và đoàn khách giúp cho việc thực hiện chương trình du lịch trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn rất nhiều.

2.10. Kết thúc chương trình (tour) du lịch

2.10.1. Tiền khách

Tiền khách là giai đoạn cuối cùng của một chương trình du lịch. Tuy công việc đơn giản nhưng Hướng dẫn viên không nên chủ quan. Vì việc này có ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng của chương trình du lịch. Những việc Hướng dẫn viên cần thực hiện như sau đây:

Kiểm tra lại giấy tờ liên quan đến đoàn khách.

Phương tiện vận chuyển của đoàn.

Thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời khách sạn.

Thời gian làm thủ tục trả phòng và rời khỏi khách sạn.

Thời gian nhân viên lễ tân báo thức nếu rời khách sạn vào sáng sớm

Thời gian bữa ăn trước khi rời khách sạn..

Thời gian và địa điểm xe đón đoàn.

Nhắc khách kiểm tra lại giấy tờ, đồ đạc.

Trước khi cho xe rời khỏi khách sạn, hướng dẫn viên cần kiểm tra lại đầy đủ số khách.

Trên đường tiền khách, hướng dẫn viên không cần thiết phải giới thiệu trên đường nữa. Hướng dẫn viên nên có một số câu hỏi về chuyến đi vừa qua của đoàn. Hướng dẫn viên thu lại phiếu đánh giá của đoàn về chuyến đi vừa qua. Đồng thời, hướng dẫn viên làm công tác tuyên truyền quảng cáo về những chương trình du lịch mới, những vùng đất mới mà họ chưa có dịp tới thăm.

Khi tới điểm trả khách, hướng dẫn viên mau chóng làm công tác chia tay với đoàn, giúp khách vận chuyển hành lý xuống xe làm thủ tục lên phương tiện trở về nhà. Trong trường hợp tiễn khách ra sân bay về nước, hướng dẫn viên đợi khách làm xong mọi thủ tục và vào khu vực cách ly của sân bay, mới ra về và kết thúc công việc tiễn đoàn.

2.10.2. Công việc sau chuyến đi

- Lập báo cáo sau chuyến đi
- Thanh quyết toán chương trình
- Giải quyết các công việc còn lại
- Rút kinh nghiệm chuyến đi

PHẦN BA

XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3.1. Những yêu cầu chung

3.1.1. Phân loại tình huống

Trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch có nhiều tình huống bất thường có thể xảy ra mặc dù đã có sự chuẩn bị chu đáo từ phía hướng dẫn viên và đoàn khách. Nguyên nhân có thể đến từ phía du khách, từ chính hướng dẫn viên hoặc có thể là do những yếu tố khách quan khác. Các tình huống có những ảnh hưởng khác nhau tới quá trình thực hiện chương trình du lịch. Bao gồm:

3.1.1.1. Tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Nhóm 1: Tình huống liên quan tới việc đón - tiễn khách

Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm việc hỏng xe trên đường đón khách hay tiễn khách ra sân bay; thay đổi giờ máy bay hạ cánh và cất cánh, thay đổi về số lượng hoặc giới tính của đoàn khách thực tế so với danh sách đoàn của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên không đón được khách tại sân bay, thất lạc khách tại sân bay, thất lạc hành lý, tư trang. Những tình huống xảy ra khi đón - tiễn khách sẽ gây ảnh hưởng tới tâm lý đoàn khách ngay từ khi

bắt đầu chuyến đi hoặc khi để lại ấn tượng xấu khi kết thúc chuyến đi.

Nhóm 2: Tình huống liên quan tới việc sắp xếp lưu trú và ăn uống

Nguyên nhân gây nên các tình huống này có thể đến từ các nhà cung cấp dịch vụ nhưng hướng dẫn viên vẫn phải nắm được thông tin và có biện pháp khắc phục vì đây đều là các dịch vụ cơ bản trong chuyến du lịch. Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm đoàn khách tới khách sạn sớm hơn thời gian nhận phòng theo quy định, khách không thỏa mãn với phòng được nhận và đòi đổi phòng, khách phàn nàn về trang thiết bị trong phòng không đạt chất lượng và thái độ phục vụ của nhân viên, vị trí khách sạn quá xa trung tâm; món ăn không hợp khẩu vị, không đảm bảo vệ sinh, yêu cầu đổi nhà hàng...

Nhóm 3: Tình huống liên quan tới quá trình tham quan và mua sắm

Những tình huống thuộc nhóm này bao gồm có sự sai lệch giữa chương trình du lịch của khách và của hướng dẫn viên; khách muốn thêm, bớt các điểm tham quan trong chương trình; khách tranh giành chỗ ngồi trên xe, khách ăn mặc thiếu nghiêm túc khi vào tham quan những chỗ tôn nghiêm, khách bị lạc đường, khách bị mất cắp, nội dung bài thuyết minh của hướng dẫn viên tại điểm tham quan buồn tẻ, không chính xác, khách nhờ hướng dẫn viên mua sắm hàng hóa...

3.1.1.2. Tình huống bất khả kháng

Những tình huống xảy ra thường bắt nguồn từ những nguyên nhân khách quan như đoàn khách gặp hoả hoạn, bão lụt, tắc nghẽn giao thông... Thông thường với các tình huống này, hướng dẫn viên rất khó tự mình giải quyết được nhưng cần tìm cách hạn chế những tác động tiêu cực tới đoàn khách và chương trình du lịch.

3.1.1.3. Tình huống khẩn cấp

Khi gặp phải những tình huống khẩn cấp sẽ thường gây tâm lý lo lắng, sợ hãi cho khách du lịch nên rất cần hướng dẫn viên nhanh chóng tìm cách giải quyết, khắc phục hậu quả xảy ra. Những tình huống khẩn cấp như khách bị mất tiền, hộ chiếu, vé máy bay, hay khách bị ốm đột ngột, tai nạn hoặc tử vong, khách vi phạm đến an ninh quốc gia, khách có những hành vi vi phạm pháp luật.

3.1.1.4. Các tình huống khác

Trong thực tế còn có rất nhiều tình huống xảy ra trong mối quan hệ của hướng dẫn viên với khách, với trưởng đoàn, với lái xe, với hướng dẫn viên địa phương. Những tình huống này cũng ảnh hưởng không nhỏ tới thành công của chuyến đi. Ngoài ra, còn có những tình huống xảy ra do hướng dẫn viên có thiếu sót về mặt chuẩn bị cá nhân như quên trang thiết bị phục vụ chuyến đi, giấy tờ, thuốc men.

3.1.2. Những yêu cầu chung khi xử lý tình huống

Khi xảy ra các tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch sẽ làm cho hướng dẫn viên gặp nhiều khó khăn để hoàn thành tốt được nhiệm vụ của mình trong chuyến du

lịch. Hướng dẫn viên phải nắm vững được những yêu cầu chung khi xử lý tình huống

3.1.2.1. Đảm bảo đúng nội dung chương trình du lịch

Trước khi đưa ra quyết định xử lý tình huống, hướng dẫn viên cần đảm bảo nắm vững những điều khoản đã thoả thuận trong hợp đồng giữa khách với công ty gửi khách, giữa công ty gửi khách với công ty nhận khách, giữa công ty nhận khách với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch. Những điều khoản hợp đồng này đã được phòng điều hành cụ thể hoá bằng những yêu cầu về dịch vụ, những điểm tham quan trong chương trình, hay những yêu cầu đặc biệt khác của đoàn khách. Chẳng hạn về dịch vụ lưu trú, đoàn yêu cầu được ở trong khách sạn có đầy đủ trang thiết bị đạt tiêu chuẩn cao cấp, phòng có tầm nhìn ra biển, trên tầng cao, an toàn, vệ sinh, gần trung tâm. Về dịch vụ ăn uống, đoàn khách yêu cầu có các món ăn đặc sản địa phương, thức ăn đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, nhà hàng có phong cách phục vụ tốt. Về dịch vụ vận chuyển, đoàn khách yêu cầu các loại phương tiện vận chuyển theo từng chặng với tiêu chuẩn về chất lượng, chủng loại phương tiện, loại vé cụ thể. Trên cơ sở các điều khoản đó, hướng dẫn viên giám sát, kiểm tra tình hình chất lượng dịch vụ và phục vụ của các cơ sở cung ứng dịch vụ cho khách. Khi phát hiện thấy sự sai lệch hoặc nhận được những phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ, hướng dẫn viên cần phải căn cứ theo những yêu cầu về tiêu chuẩn dịch vụ của đoàn để đưa ra quyết định xử lý phù hợp.

Nếu những dịch vụ khách nhận được đúng theo tiêu chuẩn trong hợp đồng với những nhà cung ứng dịch vụ, hướng dẫn viên cần giải thích cho khách hiểu, ngược lại hướng dẫn viên cần trao đổi với nhà cung ứng để đảm bảo quyền lợi cho đoàn khách và đảm bảo chất lượng cho chương trình du lịch. Trong trường hợp nghiêm trọng như khách sạn không giữ đủ phòng cho khách, phương tiện vận chuyển của đoàn không đảm bảo chất lượng thông thường, hướng dẫn viên cần thông báo cho phòng điều hành của công ty để kịp thời can thiệp giải quyết.

3.1.2.2. Đảm bảo tính pháp lý

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, khi có sự thay đổi về nội dung chương trình du lịch đã ký kết giữa khách và công ty lữ hành. Hướng dẫn viên cần làm biên bản về sự việc. Đồng thời, hướng dẫn viên cần làm cả bản cam kết hay thỏa thuận theo trật tự các nguyên nhân về sự thay đổi nội dung chương trình đã định với trưởng đoàn khách. Bản cam kết hay thỏa thuận này phải có chữ ký của trưởng đoàn hoặc các thành viên trong đoàn để tránh việc kiện tụng sau chuyến đi.

Về nguyên tắc, hướng dẫn viên luôn phải thực hiện đúng nội dung chương trình du lịch đã nhận từ phòng điều hành và không được tự ý thay đổi. Mọi sự thay đổi không được sự đồng ý từ phía các thành viên trong đoàn khách đều làm ảnh hưởng tới quan hệ khách hàng hay các đối tác và gây thiệt hại về tài chính cho doanh nghiệp lữ hành. Trong một số trường hợp, hướng dẫn viên tự ý thay đổi

chương trình đã gây không ít phiền phức cho chính mình. Do đó, nếu có sự thay đổi lớn về chương trình, hướng dẫn viên cần thông báo cho phòng điều hành biết và thực hiện theo quyết định của phòng điều hành. Ví dụ: Khách đề xuất thay một điểm tham quan có trong chương trình du lịch bằng một điểm tham quan mới. Hướng dẫn viên đã thuyết phục khách thực hiện đúng chương trình nhưng họ vẫn muốn thay đổi. Trong trường hợp này, hướng dẫn viên cần làm biên bản xác nhận sự thay đổi từ phía khách có chữ ký của các thành viên trong đoàn hoặc trưởng đoàn. Khi có sự thay đổi do yêu cầu của đoàn khách, mọi chi phí phát sinh khách phải chi trả và không được lấy lại tiền tham quan của điểm cũ.

3.1.2.3. Tuân thủ đường lối, chính sách và pháp luật

Hướng dẫn viên đưa ra các giải pháp để khắc phục hay xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, phải đảm bảo các quy định của pháp luật, đường lối chính sách chung. Đặc biệt, trong các trường hợp khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, hướng dẫn viên cần có thái độ kiên quyết, không khuyến khích, bỏ qua hoặc bao che cho khách. Để có thể xử lý tốt các tình huống liên quan, hướng dẫn viên cần trang bị những kiến thức cơ bản về pháp luật. Ví dụ: Trên đường di chuyển tới điểm tham quan bằng ô tô, không may lái xe của đoàn gây tai nạn giao thông nghiêm trọng. Trong trường hợp này, hướng dẫn viên cần phải nhanh chóng cấp cứu người bị nạn và tìm phương tiện chuyển ngay tới bệnh viện

gần nhất. Đồng thời, hướng dẫn viên phải liên lạc với cảnh sát giao thông để lập biên bản và khám nghiệm hiện trường, lái xe gây tai nạn của đoàn phải ở lại làm việc với cơ quan chức năng liên quan. Sau đó, báo cáo khẩn cấp về công ty để đưa phương tiện khác đến đón đoàn tiếp tục chương trình cho khách. Như vậy, trong tình huống trên, hướng dẫn viên đã thực hiện đúng quy định của pháp luật.

3.1.2.4. Phối hợp với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương

Trong một số những tình huống nhất định, hướng dẫn viên cần liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương, để tham gia giải quyết và ngăn ngừa, hạn chế những hậu quả có thể xảy ra. Để làm được như vậy, hướng dẫn viên cần chuẩn bị trước số điện thoại, địa chỉ của cơ quan chức năng trên tuyến du lịch, tại cơ sở lưu trú, ăn uống, tại các điểm du lịch.

Giả thiết khi phát hiện trong đoàn có những du khách buôn bán, vận chuyển ma tuý, văn hoá phẩm đồi trụy hay móc ngoặc với các phần tử xấu làm phương hại tới an ninh quốc gia, xâm hại tới tính mạng của người khác, gây rối hay kích động, tuyên truyền phản động, hướng dẫn viên cần báo cáo ngay cho các cơ quan chức năng như công an địa phương, chính quyền địa phương để phối hợp giải quyết. Hoặc trong trường hợp đơn giản hơn, đoàn có khách bị mất đồ đạc, tài sản như máy quay camera, máy ảnh, tiền bạc, đồ trang sức, hướng dẫn viên cũng cần khai báo và lấy xác nhận tại cơ quan công an địa phương.

3.1.2.5. *Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách*

Khi tình huống xảy ra trong chương trình du lịch, hướng dẫn viên cần tranh thủ sự giúp đỡ, hỗ trợ của trưởng đoàn và các thành viên trong đoàn nhằm xử lý tình huống một cách tốt nhất. Trong nhiều trường hợp, sự giúp đỡ đó rất quan trọng, hữu ích và kịp thời. Bởi vì, các thành viên trong đoàn họ có thể là những chuyên gia về một lĩnh vực nào đó như bác sĩ, nhà khoa học, chuyên gia cơ khí. Họ là người đưa ra những tư vấn hay giúp đỡ tốt nhất cho hướng dẫn viên trong những trường hợp cụ thể. Chẳng hạn, như trong khi đoàn khách đang đi bộ tham quan rừng Cúc Phương có khách bị rắn cắn hay trường hợp khách bị chết đuối khi đang tắm biển, mà đoàn lại có người là bác sĩ sẽ dễ dàng thực hiện việc sơ cứu cho khách. Hay khi gặp những câu hỏi thuộc về kiến thức chuyên môn sâu, nếu có sự trao đổi với khách có chuyên môn đó, hướng dẫn viên sẽ có cơ hội nâng cao kiến thức cho mình đồng thời tạo không khí tích cực trong đoàn vì khách được tự thể hiện mình. Tuy nhiên, về nguyên tắc, khách có quyền từ chối sự giúp đỡ vì lý do nào đó. Hướng dẫn viên chỉ có thể động viên tinh thần tự nguyện ở họ.

Ngoài ra, việc hướng dẫn viên tranh thủ lắng nghe những gợi ý của khách làm cho họ thấy rằng hướng dẫn viên rất tôn trọng khách. Tuy nhiên, hướng dẫn viên vẫn phải chịu trách nhiệm chính về các quyết định xử lý của mình với các tình huống xảy ra trong chuyến tham quan du lịch.

3.1.2.6. Thông báo về phòng điều hành

Trong quá trình thực hiện chương trình, một nguyên tắc quan trọng là khi có bất kỳ những thay đổi hay sự cố khác thường nào so với chương trình, hướng dẫn viên đều phải thông báo cho phòng điều hành nắm bắt được tình hình để theo dõi và hỗ trợ giải quyết và để tránh những rắc rối về sau cho chính hướng dẫn viên. Những tình huống đặc biệt nghiêm trọng, khẩn cấp như đoàn bị tai nạn giao thông trên đường, gặp hoả hoạn, đoàn có người tử vong hướng dẫn viên cần thông báo để phòng điều hành để cử người đến hỗ trợ trực tiếp sau khi đã đưa ra những giải pháp tình thế.

Những tình huống bất thường làm thay đổi lịch trình cũng như cơ cấu đoàn khách, hướng dẫn viên cần thông báo để phòng điều hành có những điều chỉnh cho phù hợp. Hướng dẫn viên không được tự ý thay đổi chương trình, mức dịch vụ của khách dù là để làm hài lòng khách. Bởi vì, bất kỳ chi phí phát sinh nào nếu không được sự đồng ý của phòng điều hành, hướng dẫn viên đều không được công ty thanh toán sau chuyến đi. Tuy nhiên, trong thực tế không phải bất cứ tình huống nào xảy ra, hướng dẫn viên đều phải dựa vào sự trợ giúp của phòng điều hành, mà hướng dẫn viên cần phải phát huy tính năng động, linh hoạt, sáng tạo của mình để xử trí.

Chẳng hạn như khi một vài khách trong đoàn phản nản về chất lượng phòng của mình sau khi nhận phòng và yêu cầu đổi phòng khác. Hướng dẫn viên, trong trường hợp

này cần phối hợp với cơ sở lưu trú xem xét và giải quyết cho khách. Nếu trường hợp đó là lỗi của khách sạn, cần xin lỗi khách và đổi phòng khác cho khách, trong trường hợp chất lượng phòng phù hợp với giá của chương trình du lịch khách đã mua thì cần giải thích cho khách hiểu. Hướng dẫn viên chỉ cần thông báo cho công ty trong bản báo cáo sau chuyến đi về vấn đề này.

3.1.2.7. Một số yêu cầu khác

Khi gặp những tình huống nghiêm trọng như tai nạn giao thông, khách có hành vi vi phạm pháp luật, khách bị tử vong, hướng dẫn viên phải lập biên bản yêu cầu khách, trưởng đoàn khách và người làm chứng ký nhận và liên hệ với cơ quan chức năng để giải quyết.

Ngoài ra, trong quá trình xử lý tình huống, hướng dẫn viên cần thực hiện các yêu cầu sau đây:

Bình tĩnh khi có tình huống xảy ra: Hướng dẫn viên cần bình tĩnh, thận trọng nhưng kịp thời, chính xác để có thể đủ tỉnh táo tìm ra biện pháp giải quyết nhanh chóng và hợp lý hơn cả đối với mỗi tình huống. Thái độ bình tĩnh của hướng dẫn viên không chỉ cần thiết cho việc xử lý tình huống được chính xác mà còn ảnh hưởng tốt tới tâm lý đoàn khách, giúp họ tin tưởng vào khả năng và kinh nghiệm của hướng dẫn viên. Trong những tình huống như muộn giờ ra sân bay do tắc đường hay xe hỏng, đoàn gặp tai nạn, hoả hoạn, bão lũ, nếu như hướng dẫn viên không có đủ bản lĩnh, giữ được bình tĩnh chắc chắn sẽ gây nên tâm lý

lo sợ, hoảng loạn cho đoàn khách khiến cho sự việc có thể trở nên rắc rối hơn.

Trấn an đoàn khách: Khi có tình huống xảy ra, hầu hết du khách trong đoàn đều có tâm lý chán nản, mệt mỏi, buồn rầu, bực bội hoặc thậm chí là mất bình tĩnh, lo lắng, hoảng sợ. Tâm lý này sẽ nhanh chóng lan rộng trong đoàn khách và trở thành tâm lý đám đông. Do đó, sẽ khiến cho tình hình càng trở nên nghiêm trọng hơn. Bởi vậy, hướng dẫn viên cần phải lường trước vấn đề này để nhanh chóng trấn an tâm lý cho đoàn khách khi xảy ra tình huống. Tùy vào từng trường hợp với những đoàn khách khác nhau, hướng dẫn viên nên chú ý nên tìm cho khách một chỗ ngồi nghỉ trong một cửa hàng giải khát hoặc một nơi có bóng mát, an toàn, không cản trở giao thông nếu trong trường hợp xe gặp tai nạn trên đường, hoặc hỏng xe. Hướng dẫn viên cần thông báo cho đoàn khách biết những thông tin cần thiết chẳng hạn như nguyên nhân tắc đường, những biện pháp giải quyết, khắc phục tình hình đang được tiến hành, nếu khách phải chờ xe nên nói với khách rằng xe đang trên đường đến đón đoàn. Trong một số trường hợp phải chờ đợi lâu, hướng dẫn viên có thể kể chuyện vui, tổ chức các trò chơi, ca nhạc làm cho khách bị cuốn hút và mau chóng quên đi cảm giác chờ đợi.

Nhanh chóng tìm ra các giải pháp để xử lý tình huống: Với mỗi tình huống xảy ra, hướng dẫn viên cần nhanh chóng tìm ra những giải pháp hợp lý nhất để giải quyết các tình huống. Hướng dẫn viên cần tự tin, vì mọi sự

việc đều có cách xử lý. Đồng thời, hướng dẫn viên cần sáng suốt phân tích tình hình kết hợp với kiến thức đã được học cùng với kinh nghiệm bản thân để đưa ra các cách giải quyết khác nhau từ đó lựa chọn lấy một phương án tối ưu nhất. Hướng dẫn viên có thể tham khảo những gợi ý của trưởng đoàn, một số thành viên trong đoàn khách hoặc lái xe để xử lý các tình huống cụ thể.

Linh hoạt giải quyết các tình huống trong giới hạn có thể: Đối với cùng một loại tình huống nhưng trong các điều kiện cụ thể khác nhau, thời gian, mức độ, các tác động ngoại cảnh khác nhau, hướng dẫn viên phải linh hoạt đưa ra cách thức giải quyết phù hợp, tránh xử lý máy móc, dập khuôn. Trong tình huống hỏng xe trên đường tiễn khách ra sân bay, trong trường hợp đó, hướng dẫn viên cần phải xem xét khoảng cách tới sân bay, quỹ thời gian cho phép, mức độ hỏng hóc của xe, để đưa ra quyết định hợp lý nhất vừa đảm bảo không bị nhỡ chuyến bay của khách vừa tiết kiệm chi phí cho công ty và khiến cho đoàn khách không lo lắng, hoang mang.

3.2. Kỹ năng xử lý những tình huống phổ biến

3.2.1. Những tình huống thuộc về chuyên môn, nội dung thuyết minh

Nhiệm vụ thuyết minh là nhiệm vụ quan trọng của hướng dẫn viên, thể hiện được trình độ của hướng dẫn viên trong quá trình phục vụ đoàn khách. Và khi thực hiện nhiệm vụ thuyết minh hướng dẫn viên có thể gặp phải

những các tình huống mà hướng dẫn viên cần giải quyết để đảm bảo chất lượng của dịch vụ hướng dẫn.

Tình huống 1: Sau khi đưa đoàn khách đi tham quan tại Bảo tàng Quảng Ninh (Quảng Ninh) có vị khách đã nói với hướng dẫn viên rằng nội dung thuyết minh của bạn khá đơn điệu, thông tin mang tính liệt kê nhiều, chưa tạo được sức hút với khách. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý thế nào khi nghe được thông tin này?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên hãy cảm ơn vị khách du lịch đã thông tin lại với bạn vì như thế bạn mới biết rằng nội dung thuyết minh của mình chưa được tốt, cần phải khắc phục. Và bạn cũng phải cảm thấy vui vì đã có những vị khách chú ý lời thuyết minh của bạn và thông tin lại với mong muốn bạn sẽ thuyết minh tốt hơn.

- Hướng dẫn viên cũng nên giải thích cho vị khách đó hiểu là do đặc điểm thuyết minh tại bảo tàng có rất nhiều hiện vật được trưng bày nên đôi khi để kịp với thời lượng tham quan tại điểm này, hướng dẫn viên chỉ có thể cung cấp những thông tin cơ bản, đôi khi chỉ liệt kê được tên hiện vật nên sẽ làm thông tin thuyết minh giảm sức hấp dẫn.

- Đồng thời hướng dẫn viên cũng nên nhìn nhận lại thông tin thuyết minh và phương pháp thuyết minh đã tốt chưa, nên thay đổi mang lại chất lượng thuyết minh tốt

hơn. Và áp dụng luôn trong các nội dung thuyết minh tiếp theo của chương trình du lịch.

Tình huống 2: Do chưa có nhiều kinh nghiệm khi tổ chức tham quan cho đoàn khách, lại phải thuyết minh tại điểm du lịch lần đầu tiên hướng dẫn viên đến nên khi thuyết minh bạn gặp nhiều lúng túng như sắp xếp chỗ đứng cho đoàn khách chưa hợp lý, gây cản trở lối đi chung, tư thế đứng của hướng dẫn viên chưa đẹp... là hướng dẫn viên du lịch, bạn xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trong những chương trình du lịch đầu tiên của hướng dẫn viên khó tránh khỏi những sai sót do hướng dẫn viên chưa có nhiều kinh nghiệm hay thậm chí còn chưa bao giờ thực hiện chương trình du lịch. Và hướng dẫn viên hoàn toàn có thể chia sẻ điều này cho đoàn khách biết, không bắt buộc phải cố tỏ ra dày dặn kinh nghiệm, thông thạo tại điểm du lịch. Khi biết được điều này, đoàn khách sẽ thông cảm với bạn nếu có mắc phải một số sai sót nhỏ. Tuy nhiên, không vì thế mà bạn có quyền mắc sai lầm để tình huống xấu xảy ra mà phải nỗ lực hết mình để hoàn thành nhiệm vụ.

- Khi phát hiện ra sai sót của mình như sắp xếp chỗ đứng cho đoàn chưa được hợp lý hãy xin lỗi các khách du lịch và điều chỉnh lại cho phù hợp, tránh để đoàn khách bị những tác động xấu do lỗi sắp xếp vị trí đứng của đoàn, nhất là khi đoàn khách của bạn đang cản trở lối đi chung.

- Khi phát hiện tư thế đứng của bản thân chưa đẹp, vị trí đứng có thể che mất một phần đối tượng tham quan khiến đoàn khách của mình gặp khó khăn khi quan sát thì hướng dẫn viên nhanh chóng khắc phục bằng cách thay đổi lại tư thế, vị trí đứng. Vì tư thế, động tác của hướng dẫn viên cũng sẽ ảnh hưởng tới chất lượng thuyết minh của hướng dẫn viên cũng như cảm nhận của khách du lịch.



Ảnh 3.1. Đoàn khách du lịch nước ngoài đang thưởng thức các tiết mục văn nghệ cộng đồng tại Đà Bắc (Hòa Bình).

Tình huống 3: Sau khi thuyết minh cho đoàn khách tại điểm tham quan, có vị khách phàn nàn lại với hướng dẫn viên là thông tin về các số liệu bạn cung cấp không giống như họ đã tìm hiểu. Vậy hướng dẫn viên du lịch sẽ giải quyết phàn nàn này của khách du lịch?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên lắng nghe toàn bộ lời phàn nàn của khách du lịch để nắm được thông tin của lời phàn nàn và cũng nên cảm ơn vị khách đưa ra lời phàn nàn vì chắc chắn vị khách đó rất chú ý lắng nghe thông tin thuyết minh của hướng dẫn viên thì mới phát hiện ra điểm không giống nhau và đưa ra lời phàn nàn để hướng dẫn viên biết.

- Hướng dẫn viên nên tìm hiểu sự khác biệt trong thông tin của mình và vị khách đó.

- Nếu như sự khác biệt này vì lý do thông tin lấy từ các nguồn cung cấp khác nhau thì hướng dẫn viên nên giải thích cho khách hiểu và nói rõ nguồn thông tin bạn sử dụng có độ tin cậy như thế nào.

- Nếu như thông tin bạn cung cấp khi thuyết minh là thông tin chưa được cập nhật so với thông tin của khách thì nên xin lỗi khách và giải thích cho khách hiểu, bạn có thể đính chính lại thông tin này với cả đoàn khách để mọi người đều được tiếp cận với những thông tin cập nhật mới nhất.

- Nếu thông tin của khách du lịch cung cấp có sự sai lệch, lấy từ các nguồn chưa được kiểm chứng thì nên giải thích cho khách hiểu nhưng không quên khích lệ vị khách đã đưa ra lời phàn nàn vì nhờ đó hướng dẫn viên biết thêm những thông tin mới nhằm có sự so sánh khi thuyết minh.

Tình huống 4: Khi thuyết minh cho đoàn khách tại điểm du lịch thì các khách du lịch trong đoàn cho rằng

thông tin bạn vừa cung cấp không chính xác, thậm chí họ còn đưa ra bằng chứng để chứng minh về thông tin thuyết minh của bạn có sự sai lệch. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên lắng nghe và tiếp thu các thông tin, ý kiến mà khách du lịch phản ánh lại. Sau đó sẽ trao đổi lại với khách về thông tin mà họ cung cấp lấy từ nguồn nào, có được kiểm chứng không? Và bạn nên cảm ơn các du khách đã phát hiện ra lỗi thông tin của bạn.

- Sau khi trao đổi và xác nhận được thông tin mà bạn thuyết minh chưa chính xác, thì hướng dẫn viên nên có lời xin lỗi đoàn khách, cung cấp lại cho đoàn khách thông tin chính xác mà bạn mới được cập nhật, nên giải thích cho đoàn khách hiểu sai sót của bạn, cũng như thấy được thiện chí của bạn khi phát hiện ra sai sót.

Tình huống 5: Khi hướng dẫn viên đang thuyết minh tại điểm tham quan thì liên tục phát hiện cho 1 số khách du lịch trong đoàn thường xuyên mất trật tự, gây ảnh hưởng tới các khách du lịch trong đoàn. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi phát hiện ra một số khách du lịch gây mất trật tự khi hướng dẫn viên đang thuyết minh thì khi đó hướng dẫn viên nên xin phép đoàn khách tạm dừng phần thuyết minh

và tìm hiểu nguyên nhân gây trật tự. Bạn nên nhẹ nhàng hỏi han thông tin với các vị khách đã gây nên tình huống này.

- Nếu lý do khiến các khách du lịch mất trật tự như có người bị ảnh hưởng về sức khỏe khi đi tham quan, có vị khách trong đoàn bị mất ví tiền khiến họ hoang mang lo lắng... hay nói cách khác là các lý do chính đáng khiến cho các khách du lịch buộc phải gây trật tự thì lúc này hướng dẫn viên cần tiến lại gần các vị khách đó để nắm bắt thông tin đang xảy ra với khách du lịch, cùng tham gia hỗ trợ cho đoàn khách để xử lý tình huống mới phát sinh.

- Nếu lý do khiến các vị khách kia xôn xao, gây mất trật tự là những cười đùa, nói chuyện riêng thì hướng dẫn viên nên xin phép tạm dừng phần thuyết minh rồi nhẹ nhàng nhắc nhở các khách du lịch đó. Nhắc họ hãy giữ trật tự chung cho cả đoàn, và nên chú ý lời thuyết minh, tránh gây ảnh hưởng tới các hoạt động chung của đoàn. Sau đó, hướng dẫn viên tiếp tục thuyết minh cho đoàn khách theo kế hoạch.

Tình huống 6: Do thời gian chuẩn bị cho chương trình diễn ra gấp, hướng dẫn viên lại chưa thông thạo với tuyến điểm du lịch lần này nên bạn cảm thấy lúng túng, chưa tự tin với nội dung thuyết minh dẫn đến thông tin thuyết minh thường bị ngắt, rời rạc, chưa có nhiều thông tin hấp dẫn. Và bạn cũng cảm nhận được đoàn khách không cảm thấy hào hứng khi tiếp nhận thông tin từ bạn. Là

hướng dẫn viên du lịch của đoàn khách, bạn xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Với các hướng dẫn viên chưa có nhiều kinh nghiệm, lại không có nhiều thời gian chuẩn bị sẽ dễ dẫn đến những lo lắng, hồi hộp trong quá trình phục vụ đoàn khách. Vậy hướng dẫn viên cũng nên chia sẻ cảm xúc này của mình cho đoàn khách để các du khách hiểu và thông cảm cho bạn.

- Nếu các thông tin thuyết minh mà hướng dẫn viên chưa có sự chuẩn bị chu đáo thì bạn nên cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản trước sau đó có thể khéo léo chuyển nội dung thuyết minh sang các thông tin có liên quan đến điểm du lịch mà bạn tự tin hơn, hoặc đan xen với các hoạt động khác (như hoạt náo khi ở trên xe). Tránh tình trạng, hướng dẫn viên cố gắng thuyết minh khi chưa nắm chắc nội dung thông tin dẫn đến thuyết minh sai lệch.

Tình huống 7: Trong buổi đưa đoàn khách đi tham quan tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám (Hà Nội), do chuẩn bị chưa chu đáo, hướng dẫn viên đã quên không mang theo loa cá nhân dẫn đến trong quá trình phục vụ đoàn khách gặp nhiều khó khăn. Là hướng dẫn viên du lịch của đoàn khách, bạn xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên du lịch cần ghi nhớ công tác chuẩn bị trước chuyến đi hay trước khi thực hiện các dịch vụ, hoạt động trong chương trình du lịch giữ vai trò quan trọng, góp phần tạo nên sự thành công, thuận lợi cho hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên cần chuẩn bị đầy đủ giấy tờ, tư trang, đồ dùng sử dụng trong chuyến đi, nên kiểm tra lại lần nữa trước khi tiến hành thực hiện để đảm bảo bạn đã mang đầy đủ.

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên quên mang theo loa cá nhân – là một dụng cụ hỗ trợ rất tốt cho hướng dẫn viên trong việc truyền thông tin to, rõ ràng hơn đến các khách du lịch. Khi không có loa cá nhân hỗ trợ, yêu cầu hướng dẫn viên nên sắp xếp đoàn khách đứng gần lại hướng dẫn viên hơn, tránh tản mát xung quanh; hướng dẫn viên cũng phải cố gắng nói to hơn và cung cấp các thông tin thuyết minh cơ bản nếu việc nghe thông tin của đoàn khách gặp khó khăn; thậm chí hướng dẫn viên phải nhắc lại thông tin với từng nhóm khách trong đoàn. Trước khi kết thúc hoạt động tham quan tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám (Hà Nội), hướng dẫn viên nên dành thời gian cho đoàn khách trao đổi thêm, nên lựa chọn khu vực yên tĩnh để đoàn khách có thể dễ dàng lắng nghe.

- Hướng dẫn viên cần gửi lời xin lỗi tới đoàn khách do sự chuẩn bị chưa chu đáo của mình gây nên những bất tiện với đoàn khách.

Tình huống 8: Khi đưa đoàn đến địa phương tham quan du lịch, hướng dẫn viên địa phương đi cùng đoàn khách đưa ra một số thông tin khác với thông tin mà hướng dẫn viên suốt tuyến cung cấp trước đó làm cho đoàn khách thắc mắc. Là hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến của đoàn khách, bạn xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên lắng nghe ý kiến của khách du lịch, cảm ơn sự góp ý của họ, hứa sẽ kiểm tra lại thông tin và trả lời sau cho khách.

- Hướng dẫn viên suốt tuyến nên trao đổi với hướng dẫn viên địa phương để thống nhất lại nội dung thông tin đã cung cấp cho đoàn khách.

- Xin lỗi và đính chính lại thông tin với đoàn khách. Đồng thời bạn nên giải thích cho khách lý do sự khác biệt là những thông tin đó được lấy từ những nguồn khác nhau, một trong hai hướng dẫn viên không có thông tin cập nhật hoặc đây là vấn đề cần tranh cãi nên có những cách giải thích khác nhau.

- Lưu ý tránh đổ lỗi làm giảm uy tín đồng nghiệp, tránh tranh cãi với đồng nghiệp trước mặt đoàn khách.

Tình huống 9: Có nhiều hướng dẫn viên bản khoả, không biết có cần phải thuyết minh cho đoàn khách khi tiễn khách ra sân bay về nước, có cần phải giới thiệu thông tin về đất nước chúng ta không. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Thông thường, đoạn đường từ khách sạn ra sân bay, bến tàu, nhà ga, có thể qua quãng đường dài, ngắn khác nhau, song đến lúc này hướng dẫn viên và du khách đều cảm thấy một cuộc chia tay thực sự sắp đến. Có một câu ngạn ngữ nước ngoài đại ý nói “Diện mạo gây ấn tượng khi gặp gỡ ban đầu. Trí tuệ gây ấn tượng lúc chia tay”. Quả thật khi chia tay, buổi gặp gỡ ban đầu đã lùi lại phía sau. Giờ đây du khách và hướng dẫn viên đã hiểu nhau. Đối với du khách, hướng dẫn viên là người như thế nào, trình độ ngoại ngữ chuyên môn nghiệp vụ, tư cách ra sao; anh ta là người nhiệt thành, đáng trân trọng hay tầm thường...những ấn tượng tốt (xấu) về người hướng dẫn đã lưu lại trong trí nhớ của du khách. Ngược lại trong đầu người hướng dẫn cũng đã giữ lại ấn tượng về đoàn khách mà mình vừa hướng dẫn là ai – tính tình và sở thích của họ ra sao, du khách nào trong đoàn tính tình cởi mở, dễ chịu, có cảm tình với đất nước ta, du khách nào suy tư, trầm lặng, hoài nghi những điều hướng dẫn viên nói. Vì vậy, trên đường tiễn khách từ khách sạn tới sân bay, nhà ga, bến tàu tốt nhất hướng dẫn viên không cần giới thiệu thêm điều gì nữa.

- Chỉ trừ trường hợp ngày đầu tiên lúc đón đoàn từ sân bay về khách sạn khách quá mệt mỏi, ngủ gật và hướng dẫn chưa giới thiệu được gì cho khách về cảnh vật hai bên đường. Thì hướng dẫn viên có thể cung cấp một số thông tin về các đối tượng tham quan tiêu biểu trên đoạn đường đi chuyên.

- Nếu như hướng dẫn viên đã giới thiệu cho đoàn khách sau khi đón khách tại sân bay thì lúc này hãy để du khách vui đùa hay suy tư tùy theo tâm trạng của họ. Có thể du khách hài lòng với chuyến đi thì lưu luyến mong có dịp trở lại thăm đất nước và con người mà họ vừa thăm viếng, còn du khách nào gặp điều trắc trở, không thoải mái, tâm trạng thất vọng thì chắc rằng đây cũng là buổi chia tay không hẹn ngày trở lại.

Tình huống 10: Sau khi hướng dẫn khách tham quan một di tích (lịch sử, kiến trúc..) hoặc một thắng cảnh, có một vài khách trong đoàn chưa thỏa mãn với những nội dung đã giới thiệu và yêu cầu hướng dẫn viên trình bày tỉ mỉ hơn, nhưng bạn lại không đáp ứng được. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên, hướng dẫn viên nên lắng nghe yêu cầu của các vị khách bởi vì đây là yêu cầu chính đáng của họ, và hướng dẫn viên nên gửi lời cảm ơn tới các vị khách này, họ đã quan tâm tới những nội dung thuyết minh của bạn. Sau đó, bạn cần bình tĩnh để xem xét bản thân đã thực sự làm hết khả năng của một người hướng dẫn viên chưa?

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên chưa đáp ứng nhu cầu của khách phần nào trong bài giới thiệu của mình. Nếu có khả năng thông tin thêm với đoàn khách thì hướng dẫn viên nên nhanh chóng cung cấp các thông tin mà đoàn khách yêu cầu.

- Còn nếu những thông tin khách yêu cầu, hướng dẫn viên không thể đáp ứng được ngay lập tức. Hãy thể hiện sự đáng tiếc và mong nhận được sự thông cảm từ khách về việc chưa đáp ứng nhu cầu của khách. Hẹn với khách là hướng dẫn viên sẽ cập nhật thông tin ngay từ bây giờ và sẽ bổ sung những gì còn thiếu trong bài giới thiệu của mình vào thời gian sớm nhất. Thậm chí có thể trao đổi qua các phương tiện truyền thông nếu hết thời gian phục vụ với đoàn khách.

Tình huống 11: Trong khi giải thích về một di tích lịch sử nào đó, một khách du lịch nêu ra thông tin trái ngược với điều anh chị đang nói mà thông tin đó theo anh chị chắc chắn là sai. Để tỏ ra lịch sự khi là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên hết sức bình tĩnh và lịch sự cảm ơn những thông tin khách vừa cung cấp. Chắc vị khách này cũng rất quan tâm tới nội dung thông tin mà bạn đang thuyết minh, và họ cũng có sự tìm hiểu về thông tin này, tuy nhiên đáng tiếc là thông tin của vị khách đó chưa chính xác.

- Hướng dẫn viên cần hết sức bình tĩnh, tránh tình huống đôi co với khách. Giải thích với khách về nguồn gốc thông tin mà chúng ta đưa ra và hẹn với khách là hướng dẫn viên sẽ kiểm chứng lại thông tin trên và cập nhật bổ sung và thông tin lại với khách trong ngày hôm sau.

- Nếu bạn xác nhận được thông tin của khách cung cấp là sai, thì cũng không nên nói điều này trước cả đoàn khách, mà hãy gặp gỡ và trao đổi riêng với khách, đưa ra những nguồn thông tin để giải thích cho vị khách đó hiểu với tinh thần chia sẻ thông tin với vị khách đó, chứ không phải là phân biệt thắng thua, dạy đời với khách. Tiếp tục cảm ơn và hy vọng vị khách sẽ có những trao đổi tiếp theo với hướng dẫn viên.

Tình huống 12: Thực tế cho thấy có những hướng dẫn viên rất thành công khi hướng dẫn một đoàn khách quốc tế nhưng lại rất lúng túng khi hướng dẫn một đoàn khách Việt Nam. Là hướng dẫn viên của đoàn khách, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên hiểu rõ nguyên nhân gây nên loại tình huống này và hướng khắc phục: Tâm lý, nhu cầu, kinh nghiệm du lịch.... của khách quốc tế và khách Việt Nam có những điểm khác nhau do ảnh hưởng của nền văn hóa, phong tục tập quán. Vì vậy, hướng dẫn viên cần tìm hiểu kỹ tâm lý, nhu cầu của đoàn.

- Khi học và sử dụng ngoại ngữ, hướng dẫn viên phải tập tư duy bằng ngoại ngữ. Cấu trúc câu, việc sử dụng từ, cách phát âm... ảnh hưởng đến kỹ năng diễn đạt của hướng dẫn viên: Khi thuyết minh tiếng Việt, hướng dẫn viên cũng cần chú ý đến việc sử dụng từ, cách làm câu theo ngữ pháp và văn phong Việt Nam để có thể nói trôi chảy và trình bày

vấn đề với tư duy tiếng Việt. Đối với khách quốc tế, một số vấn đề có thể được giới thiệu một cách khái quát. Nhưng đối với khách Việt Nam, các nội dung cần phải sâu sắc, phong phú và chính xác. Hướng dẫn viên phải trau dồi kiến thức ở nhiều lĩnh vực. Đoàn khách Việt Nam thường có yêu cầu sinh hoạt tập thể, hoạt náo. Hướng dẫn viên cần luyện kỹ năng hoạt náo (tổ chức những trò chơi, lửa trại...). Điều chỉnh tâm lý cho rằng phục vụ đoàn khách Việt Nam khó lại chẳng có tiền thưởng. Trong khi hướng dẫn đoàn khách quốc tế không phức tạp bằng mà lại có tiền thưởng hậu hì. Hướng dẫn viên cần xác định đúng đắn một trong những vai trò hướng dẫn viên: Vai trò người phục vụ.

- Hướng dẫn viên cũng phải xác định: không có đoàn khách nào phục vụ dễ hơn, mà dù là khách du lịch nội địa hay khách du lịch quốc tế vẫn luôn cần sự cố gắng khi làm việc, cung cấp cho đoàn khách những dịch vụ tốt nhất.



Ảnh 3.2. Hướng dẫn viên tổ chức cho đoàn khách đến tham quan tại Chùa Một Cột (Hà Nội).

Tình huống 13: Đoàn khách cho rằng công ty của bạn đã giới thiệu nhiều chùa đẹp của ba miền trong chương trình tham quan nhưng chùa nào cũng giống chùa nào. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ làm gì để nội dung tham quan các chùa không bị đơn điệu làm khách nhàm chán?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi tổ chức chương trình du lịch có nhiều địa điểm tham quan tương đồng nhau, dễ dẫn đến sự nhàm chán với đoàn khách, để tăng sức hấp dẫn với đoàn khách, hướng dẫn viên cần chú ý đến những điểm sau ở mỗi ngôi chùa để chuẩn bị bài thuyết minh: Lịch sử hình thành của chùa, những hoạt động tôn giáo, xã hội, văn hóa của ngôi chùa, những câu chuyện gắn liền với ngôi chùa. Ngoài ra, có thể bổ sung trong bài thuyết minh các nội dung về kiến trúc, họa tiết trang trí... trong chùa.

- Trong quá trình thuyết minh, hướng dẫn viên hãy cố gắng chỉ ra những đặc điểm nổi bật ở mỗi ngôi chùa, có thể có sự so sánh sự khác biệt giữa các ngôi chùa mà đoàn khách đã được đi tham quan để từ đây đoàn khách tìm được sự thú vị khi tham quan các ngôi chùa.

- Hướng dẫn viên cũng nên chỉ ra sự khác biệt trong kiến trúc hay nhân vật thờ tự... giữa các ngôi chùa ở ba miền khác nhau như thế nào? Thậm chí hãy so sánh thêm

nét tương đồng với những ngôi chùa ở nơi sinh sống của khách.

3.2.2. Tình huống thuộc về phương tiện giao thông mà khách sử dụng

Tình huống 1: Trên đường ra sân bay đón khách, không may xe ô tô bị hỏng. Theo chương trình, chuyến bay của khách sẽ hạ cánh sau 40 phút nữa và từ chỗ xe hỏng tới sân bay mất khoảng 15 phút. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên cùng lái xe kiểm tra tình trạng hỏng của xe. Nếu khi trao đổi với lái xe thấy có thể khắc phục được trong vòng 15 phút, hướng dẫn viên nên đợi khắc phục xong và tiếp tục di chuyển ra sân bay đón khách.

- Nếu xe hỏng nặng, hướng dẫn viên nên gọi điện về phòng điều hành báo cáo tình hình xảy ra. Sau đó, hướng dẫn viên tự lo phương tiện cho mình đến sân bay trước để đón đoàn, bạn có thể di chuyển bằng taxi đến sân bay để đón đoàn khách.

- Khi đến sân bay, hướng dẫn viên kiểm tra giờ hạ cánh của đoàn khách và gọi điện cho lái xe hỏi tình hình của xe. Nếu xe đã sửa xong hoặc sửa gần xong thì có thể đón đoàn và trì hoãn đoàn rời khỏi sân bay đôi chút chờ xe đến (chỉ cho khách chỗ đổi tiền, đi vệ sinh...). Nếu tình trạng xe hỏng nặng cần nhiều thời gian để sửa thì phải gọi

ngay về phòng điều hành yêu cầu xe khác. Đồng thời yêu cầu được cung cấp thông tin về số xe, tên và số điện thoại của lái xe mới hoặc làm theo chỉ đạo của phòng điều hành.

Tình huống 2: Trong chuyến du lịch Hà Nội – Hạ Long – Hà Nội (2 ngày 1 đêm), khi xe ô tô đưa đoàn khách di chuyển về Hà Nội đến đoạn đường thuộc địa phận tỉnh Bắc Ninh (cách điểm trả khách khoảng 50 km), thì xe gặp sự cố kỹ thuật, không thể tiếp tục di chuyển được. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi thấy xe gặp sự cố kỹ thuật, hướng dẫn viên nên trao đổi với lái xe để biết tình hình sự cố xảy ra và thời gian sửa chữa. Nếu nhận thấy vấn đề xe không thể tiếp tục di chuyển, hướng dẫn viên nên nhanh chóng báo với điều hành để có kế hoạch xử lý, thường thì người điều hành sẽ tìm cách để đưa 1 xe khác đến thay thế.

- Hướng dẫn viên cũng cần thông báo rõ tình hình về sự cố với đoàn khách và phương án khắc phục sau khi đã trao đổi với người điều hành. Giải thích và mong đoàn khách thông cảm, cố gắng giảm thiểu những bất lợi mang lại cho đoàn khách.

- Nếu thời tiết bất lợi như trời nắng nóng, mưa gió hay giá rét thì cần đảm bảo điều kiện tốt nhất cho đoàn khách trong thời gian chờ đợi. Hướng dẫn viên cũng nhanh chóng liên hệ với lái xe đưa xe đến đón đoàn để họ xác nhận được

vị trí và thời gian đến đón đoàn, từ đó có những thông tin cập nhật cho đoàn khách.

Tình huống 3: Khi thực hiện hoạt động đón đoàn để thực hiện chuyến đi du lịch nhưng hướng dẫn viên và các du khách đợi khá lâu chưa thấy xe đến đón đoàn. Một số vị khách trong đoàn đã cảm thấy khó chịu vì ngay từ khi bắt đầu chương trình đã xảy ra lỗi. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần chú ý, trong các công việc chuẩn bị thì trước chuyến đi bạn cần gọi điện trao đổi với lái xe về thời gian và địa điểm đón đoàn. Và khi tiến hành đón đoàn, hướng dẫn viên nên có mặt trước thời gian hẹn khách ít nhất là 15 phút, trong khoảng thời gian này hướng dẫn viên tiếp tục chuẩn bị để đón tiếp đoàn khách được chu đáo nhất. Trong các công việc chuẩn bị trước khi đón đoàn, hướng dẫn viên phải tiến hành trao đổi với lái xe, kiểm tra và làm quen với phương tiện; lúc này nếu bạn phát hiện xe ô tô đón đoàn chưa đến thì cần nhanh chóng liên lạc với lái xe.

- Nếu đã đến giờ khởi hành mà xe đón đoàn chưa đến và bạn đã liên hệ với lái xe thì được biết nguyên nhân xe đến đón đoàn muộn là do tắc đường hoặc xe gặp sự cố đang khắc phục; hướng dẫn viên nên thông báo lại thông tin với đoàn khách và mong đoàn khách thông cảm, thường xuyên liên hệ với lái xe để nắm bắt tình hình.

- Nếu hướng dẫn viên không thể liên hệ với lái xe hoặc xe gặp sự cố nghiêm trọng không đến đón đoàn khách được, thì hướng dẫn viên cần nhanh chóng liên hệ với người điều hành để điều động xe khác đến đón đoàn. Việc này sẽ gây ra tác động xấu tới tâm lý đoàn khách nên hướng dẫn viên cần có lời xin lỗi và động viên đoàn khách, tránh để du khách rơi vào trạng thái bức bối, thậm chí muốn hủy bỏ chương trình.

- Khi xe đến đón đoàn, bạn cần nhanh chóng trao đổi với lái xe và giúp đỡ khách lên xe để di chuyển lên xe. Cố gắng tạo không khí vui vẻ cho đoàn khách như thông qua việc kể 1 câu chuyện vui. Tránh việc đôi co, tranh cãi với lái xe trước mặt đoàn khách.

Tình huống 4: Hướng dẫn viên đưa khách nước ngoài đến ăn chiều tại một nhà hàng ở trung tâm thành phố. Trên đường đoàn bị kẹt xe, khách đang đói mà nếu chờ thì không biết đến bao giờ đường mới thông. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đây là tình huống đã xảy ra thực tế của một công ty du lịch ở thành phố Hồ Chí Minh. Anh hướng dẫn viên vốn rất lanh lợi, đã giải quyết cho cả đoàn xuống đi bộ qua khỏi chỗ kẹt xe, sau đó thuê xích lô chở khách đến nhà hàng. Hướng dẫn viên là người cuối cùng lên xích lô, nhưng khi đến nhà hàng rồi, vẫn còn mấy người khách chưa đến do xích lô không biết nhà hàng ở đâu. Cuối cùng phải tung

người ra đi tìm và mãi đến 11 giờ tối anh mới tập trung được đầy đủ khách. Những khách đi lạc đã bị một phen hoảng hốt.

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên nên trao đổi với tài xế để cùng xem xét khả năng kẹt xe có thể kéo dài bao lâu. Điện thoại cho nhà hàng biết khách tới trễ. Điện thoại về công ty xin ý kiến giải quyết. Và nên giải thích cho đoàn khách hiểu đây là trường hợp bất khả kháng mong đoàn khách thông cảm. Trong khi chờ đợi, trấn an khách về tình trạng kẹt xe ở một số nước đang phát triển để khách hiểu và thông cảm. Tránh trường hợp đi bộ trong hoàn cảnh kẹt xe, vì không an toàn cho tính mạng cũng như tài sản của khách.

- **Lưu ý:** Với những trường hợp kẹt xe này, nếu chỉ ăn uống tham quan, mua sắm nghỉ là không cần phải đến đúng giờ, thì HDV không nên cho khách xuống xe. Nếu là trường hợp bất khả kháng, phải đến nơi đúng giờ thì xin ý kiến công ty cho người hỗ trợ. Cần chuẩn bị điện thoại liên lạc, địa chỉ điểm đến và những địa chỉ cần thiết khác cho từng khách trước khi xuống xe.

Tình huống 5: Sáng chủ nhật, hướng dẫn viên tiễn đoàn 20 khách rời Thành Phố Hồ Chí Minh đi Nha Trang trên chuyến bay VN 334 khởi hành lúc 6 giờ 20 phút. Hướng dẫn viên đã hẹn lái xe tại khách sạn lúc 4 giờ 45 phút để đưa khách ra sân bay lúc 5 giờ. Đúng giờ hẹn, đoàn khách đã sẵn sàng nhưng xe vẫn chưa thấy đến. Là hướng

dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Với các hoạt động quan trọng cần thời gian di chuyển chính xác như việc đón đoàn để đưa đoàn khách ra sân bay như tình huống trên thì hướng dẫn viên phải chủ động trong việc liên lạc sớm với lái xe trước giờ đón đoàn để xác nhận xe sẽ đến đón đoàn theo đúng kế hoạch. Đây là yêu cầu bắt buộc với hướng dẫn viên mà bạn cần ghi nhớ.

- Trong trường hợp khi liên lạc với lái xe không được dẫn đến tình trạng đến giờ đón đoàn mà không có xe đến đón thì cần nhanh chóng báo ngay cho bộ phận phụ trách xe của cơ quan để điều động xe khác.

- Tình huống xấu nhất, đó là cả xe thay thế cũng không thể đến đón đoàn kịp giờ buộc hướng dẫn viên phải chia nhỏ đoàn ra để có thể ra sân bay bằng taxi. Cần thông tin chi tiết trước với các du khách trong đoàn về số điện thoại liên lạc của hướng dẫn viên, ga và cổng đi máy bay; đồng thời hướng dẫn viên cũng cần nắm được thông tin liên lạc với du khách để phòng khi đến sân bay, khách du lịch không tìm thấy đoàn khách và nên phát vé hoặc thông tin cụ thể cho khách biết về chuyến bay đoàn sẽ thực hiện. Điều này sẽ giúp các vị khách cũng có thể tự mình làm thủ tục lên máy bay khi đến sân bay.

Tình huống 6: Đoàn đang thực hiện chương trình tham quan tại Đắc Lắc. Buổi sáng ngày rời Đắc Lắc đi

Pleiku, lái xe của đoàn bị bệnh bất ngờ rồi chuyển qua sốt cao. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên có sự trao đổi và hỗ trợ với lái xe : hỏi han tình hình sức khỏe, báo khách sạn gọi ngay y, bác sĩ khám và điều trị cho lái xe hoặc đưa vào bệnh viện nếu có ý kiến của y, bác sĩ hoặc thấy tình trạng nguy hiểm.

- Hướng dẫn viên cũng cần báo cáo lại tình hình sức khỏe lái xe cho công ty để có hướng giúp đỡ lái xe. Phối hợp cùng công ty hoặc liên hệ đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển tại địa phương thuê xe khác để đưa đoàn đi Pleiku theo chương trình.

- Trước khi rời địa phương, cùng với khách sạn niêm phong xe, chờ lái xe bình phục hoặc người của công ty ra thay đưa xe về. Không quên gửi gắm lái xe cho khách sạn nhờ lưu ý chăm sóc trong khi chờ người của công ty ra. Hướng dẫn viên nên gửi lời động viên lái xe bị bệnh.

- Thông báo sự thay đổi về xe và lái xe để đoàn khách thông cảm và có thể chia sẻ với lái xe bị bệnh, cũng nói rõ với đoàn khách đây là tình huống bất khả kháng buộc công ty phải thay đổi xe để đảm bảo kế hoạch thực hiện chương trình của đoàn khách.



Ảnh 3.3. Hướng dẫn viên du lịch phối hợp với lái xe để phục vụ đoàn khách khi di chuyển trên xe ô tô du lịch.

Tình huống 7: Lái xe của đoàn đến muộn so với giờ hẹn của hướng dẫn viên. Điều này, làm đoàn khách không hài lòng về chất lượng phục vụ. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi lái xe đến điểm hẹn đón đoàn, hướng dẫn viên cần nhanh chóng đề nghị khách lên xe, sắp xếp chỗ ngồi cho khách để thực hiện chuyến tham quan. Tránh phê bình lái xe ngay trước mặt khách.

- Sau đó, hướng dẫn viên cần hỏi, tìm hiểu nguyên nhân lái xe đến muộn. Hướng dẫn viên góp ý với lái xe để rút kinh nghiệm (nếu quên giờ hoặc lý do không chính đáng).

- Tìm 1 lý do hợp lý để thông báo với đoàn khách về nguyên nhân lái xe đến muộn. Xin lỗi khách và cam kết sự việc sẽ không tái diễn.

Tình huống 8: Khi kiểm tra phương tiện trước khi đưa vào phục vụ đoàn khách trong chuyến du lịch Hà Nội - Ninh Bình 1 ngày, hướng dẫn viên phát hiện vệ sinh trên xe chưa được đảm bảo, xe có mùi ẩm mốc. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Việc kiểm tra phương tiện trước khi đưa vào phục vụ đoàn khách là một nghiệp vụ của hướng dẫn viên và yêu cầu bạn phải thực hiện đầy đủ, không được bỏ qua. Vì khi phát hiện ra những bất thường thì hướng dẫn viên nên yêu cầu lái xe nhanh chóng khắc phục nhằm mang đến dịch vụ tốt nhất cho đoàn khách.

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên nên yêu cầu lái xe nhanh chóng có sự xử lý để đảm bảo vệ sinh và môi trường không khí trên xe. Ít nhất, trên xe không được còn rác thải vương lại, mùi ẩm mốc phải được khắc phục.

Tình huống 9: Khi gặp gỡ trao đổi với lái xe và làm quen với trang thiết bị trên xe, thì hướng dẫn viên nhận

được thông tin hệ thống âm thanh trên xe mới bị hỏng chưa kịp khắc phục nên không sử dụng được trong chuyến đi này. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Ngày nay, các xe ô tô vận chuyên khách du lịch ngày càng được trang bị hiện đại hơn, tiện nghi hơn, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách du lịch; giúp các khách du lịch có những trải nghiệm thú vị khi di chuyển trên xe. Và điều này, yêu cầu hướng dẫn viên cần tìm hiểu và làm quen với các trang thiết bị trên xe để có thể sử dụng một cách thuận lợi, góp phần tạo nên sự thành công của hướng dẫn viên trong chuyến đi.

- Khi trao đổi với lái xe mà hướng dẫn viên biết được hệ thống âm thanh trên xe bị hỏng thì quả thực đây là 1 bất lợi với hướng dẫn viên khi phục vụ đoàn khách ở trên xe, bạn nên nhanh chóng tìm biện pháp thay thế ví dụ dùng loa cá nhân để thuyết minh và trao đổi với đoàn khách. Đồng thời cũng nên gửi lời xin lỗi với đoàn khách vì sự bất tiện này. Hướng dẫn viên cố gắng tận dụng tối đa loa cá nhân để truyền thông tin tới đoàn khách được rõ ràng, nhanh chóng.

- Hướng dẫn viên cũng nên báo cáo về tình trạng của phương tiện cho phòng điều hành để họ nắm bắt được thông tin và yêu cầu phía đơn vị cung cấp tránh lặp lại vấn đề này vì nó có thể gây ảnh hưởng tới chất lượng chương trình du lịch.

Tình huống 10: Khi hướng dẫn viên đưa đoàn khách đi tham quan vịnh Hạ Long (Quảng Ninh) bằng tàu tham quan trên vịnh, khi di chuyển được 1 quãng đường do yếu tố thời tiết gây nên tình trạng sóng to, làm cho một số vị khách trong đoàn say sóng, cảm thấy mệt mỏi. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Việc di chuyển trên tàu đi tham quan trên vịnh biển thường chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có yếu tố về thời tiết. Việc này sẽ làm ảnh hưởng tới tâm lý và sức khỏe của khách du lịch khi gặp những bất thường về thời tiết như nắng nóng, gió to, mưa giông... Hướng dẫn viên nên có sự thông báo và nhắc nhở trước với đoàn khách nếu phán đoán tình hình xảy ra thông qua những dự báo thời tiết để đoàn khách có sự chuẩn bị về tinh thần cũng như trang phục cho phù hợp.

- Trong trường hợp này, khi tàu di chuyển gặp phải *gió to sóng lớn* sẽ gây ra những khó khăn cho đoàn khách về sức khỏe. *Hướng dẫn viên nên hướng dẫn và yêu cầu* các du khách trong đoàn hạn chế di chuyển đi lại trên tàu nhằm đảm bảo an toàn, nếu cần có thể phải mặc áo phao theo hiệu lệnh của thuyền trưởng. Khi đoàn khách ngồi trong khoang trên tàu, hướng dẫn viên nên thực hiện một số hoạt động như thuyết minh giới thiệu về vịnh Hạ Long, những điều thú vị khi đi tham quan trên vịnh, cùng chia sẻ những câu chuyện vui với đoàn khách.

- Hướng dẫn viên cũng nên có sự chăm sóc với các vị khách gặp vấn đề về sức khỏe, giúp họ cảm thấy thoải mái hơn và sẵn sàng tham gia các hoạt động chung của cả đoàn.

- Hướng dẫn viên cũng nên trao đổi với thuyền trưởng và nhân viên trên tàu để có những hỗ trợ tốt nhất cho đoàn khách, hạn chế những bất lợi đang xảy ra với đoàn.

3.2.3. Tình huống thuộc về cơ sở lưu trú, ăn uống

Tình huống 1: Hướng dẫn viên sẽ giải quyết như thế nào khi một khách trong đoàn du lịch từ chối nhận phòng do hướng dẫn viên đã bố trí?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên nên gặp gỡ và có trao đổi với vị khách từ chối nhận phòng để tìm hiểu nguyên nhân.

- Hướng dẫn viên cũng nên trực tiếp lên phòng của khách để nắm tình hình thực tế về tình trạng phòng của khách

- Trao đổi với nhân viên lễ tân đưa ra những lý do *thích đáng của khách, yêu cầu nhân viên phải đổi phòng* khác cho khách. Nếu phát hiện thấy có những sai sót xảy ra tại phòng của khách. Đồng thời không quên gửi lời xin lỗi tới khách.

Tình huống 2: Hướng dẫn viên đưa đoàn khách về khách sạn đã đặt theo đúng hợp đồng nhưng đoàn khách không chịu ở và yêu cầu đổi khách sạn với lý do đoàn

khách đã trả tiền rất nhiều. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên, hướng dẫn viên cần lắng nghe ý kiến của đoàn khách về sự cố xảy ra, tìm hiểu nguyên nhân nào đã dẫn đến khách không chịu nhận phòng. Bình tĩnh giải thích với khách về hợp đồng đã ký giữa hai công ty/ thuyết phục khách ở lại khách sạn bằng cách giới thiệu về các dịch vụ và những ưu điểm trong khách sạn. Cũng đưa thêm cảnh báo với khách tại thời điểm đó như nếu vào mùa cao điểm du lịch thì hầu hết các khách sạn đã kín chỗ và giá cả cũng tăng lên rất cao. Để có được phòng tại khách sạn này, công ty du lịch đã phải khảo sát chất lượng và đặt hàng từ sớm nhằm đảm bảo phục vụ tốt nhất cho đoàn khách.

- Hướng dẫn viên cũng nên báo về công ty để có hướng giải quyết, nếu khách vẫn quyết tâm với yêu cầu đổi khách sạn. Hướng dẫn viên nên tuân thủ theo chỉ dẫn của người điều hành. Ví dụ đoàn khách cương quyết di chuyển sang khách sạn khác thì cần lập biên bản về sự cố, thậm chí đoàn khách sẽ phải chịu toàn bộ chi phí phát sinh.

Tình huống 3: Đoàn khách đã làm xong thủ tục trả phòng và rời khỏi khách sạn, lúc đó nhân viên khách sạn mới báo cho bạn rằng có phòng do đoàn khách của bạn còn thiếu khăn tắm, làm vỡ ly thủy tinh... và một phòng khác khách cũng chưa thanh toán tiền đồ uống tại phòng. Là

hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đây là tình huống thường xảy ra khi khách rời khách sạn. Trước khi trả lời cho từng trường hợp cụ thể chúng ta cần phải nhớ rằng khi khách chuẩn bị rời khách sạn người hướng dẫn phải làm tốt việc thanh toán với khách sạn mọi chi phí liên quan đến đoàn khách của bạn. Nếu việc này được làm tốt thì sẽ giảm hoặc hạn chế tới mức tối đa những chuyện phiền phức khi khách rời khách sạn. Về cơ bản, người hướng dẫn thực hiện việc thanh toán chi phí của đoàn theo trình tự như sau: Bạn phải thông báo cho khách sạn lịch trình (thời gian) rời khách sạn của đoàn khách. Phải dành thời gian thích đáng, hợp lý giải quyết việc thanh toán những chi phí của đoàn. Nếu dặn khách rời vào buổi chiều của ngày, bạn cần giải quyết việc này chậm nhất vào cuối giờ buổi sáng. Nếu đoàn khách rời vào buổi sáng sớm hôm sau thì chậm nhất vào buổi tối hôm trước, công việc này phải được giải quyết xong. Vì nếu để sáng hôm sau, lúc đoàn thực hiện thủ tục rời khách sạn mới thanh toán, như vậy sẽ quá cấp rập, việc thanh toán các chi phí dễ nảy sinh những sơ suất, gây không khí căng thẳng giữa khách sạn với đoàn khách và cả với bạn nữa. Hãy nhắc khách lịch trình đoàn rời khách sạn và toán mọi khoản chi phí cá nhân phát sinh. Nhắc họ nhớ lấy và giữ hóa đơn thanh toán các khoản dùng thêm đó. Trước khi ký xác nhận chi phí của đoàn khách, bạn phải xem xét kỹ chế độ ăn, nghỉ, vui chơi

giải trí, các khoản khác...theo đúng chương trình đã ký kết giữa công ty bạn và khách sạn. Thông thường các khách sạn ghi hóa đơn theo 2 cách:

+ *Cách 1*: Ghi tất cả các khoản chi phí của đoàn vào một hóa đơn.

+ *Cách 2*: Hóa đơn thứ nhất: Ghi chi phí của đoàn khách gồm các khoản như tiền phòng, ăn, tiền thuế và các khoản khác theo tour đã ký kết giữa công ty bạn và khách sạn. Hóa đơn thứ hai: Ghi những chi phí thêm của đoàn khách (chi phí ngoài chương trình) và các khoản phí liên quan đến hướng dẫn viên... Khi thấy còn vấn đề gì chưa rõ ràng, bạn phải kiểm tra lại và đề nghị với lễ tân khách sạn hoặc người có trách nhiệm xem xét giải quyết. Trường hợp cần thiết, bạn phải điện về công ty xin ý kiến về những vấn đề mà bạn chưa rõ hoặc quá thẩm quyền của bạn.

Bạn phải luôn nhớ là phải kiểm tra kỹ lưỡng, cẩn thận các hóa đơn trước khi ký xác nhận. Những hóa đơn này sẽ được gửi tới công ty bạn, nếu có điều gì sơ suất trong thủ tục này, nó sẽ gây rất nhiều phiền phức đối với bạn. Bên cạnh việc lưu ý đến việc thanh toán chi phí của đoàn với khách sạn như đã nêu ở trên, bạn cần phải lưu ý đến các "lỗi" từ phía khách sạn và du khách để có hướng chủ động giải quyết. Chẳng hạn như:

- "*Lỗi*" từ phía khách sạn: Khách của đoàn bạn không sử dụng điện thoại tại phòng ở, nhưng khách sạn vẫn yêu cầu thanh toán tiền điện thoại (người sử dụng chính là do khách ở phòng do lần trước và khách sạn quên không thu

tiền điện thoại). Bất đồng giữa du khách và khách sạn về giá điện thoại quá đắt và thời gian sử dụng điện thoại thực tế của du khách. Chưa kiểm tra lại kỹ đồ dùng của khách sạn chỉ vì đồ dùng đó như khăn tắm, cốc, ly...khi rời khách sạn, khách không để lại vị trí ban đầu. Khách sạn căn cứ vào vô đồ uống đã sử dụng trong phòng để tính tiền uống thêm của du khách, nhưng trên thực tế khách mua đồ uống từ ngoài phố mang về phòng sử dụng. Việc bàn giao ca trực của các nhân viên khách sạn không rõ ràng, gây phiền toái cho du khách lúc họ rời khách sạn. Nhân viên khách sạn kê ra những khoản phí không có thực để bắt chẹt du khách.

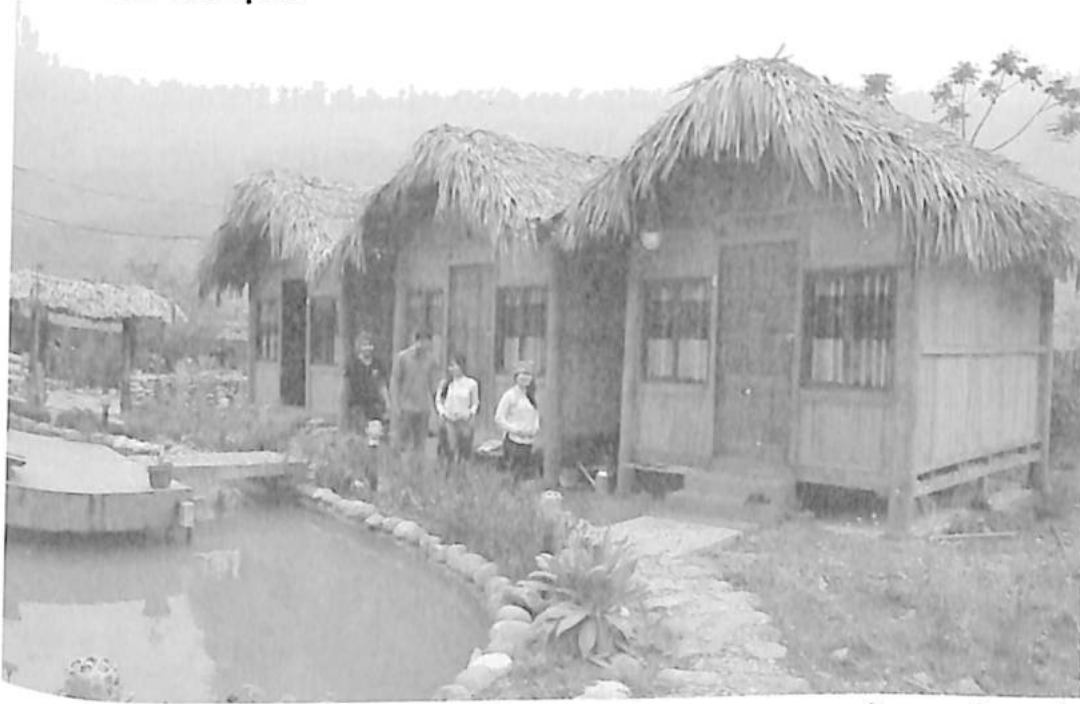
- *“Lỗi” từ phía du khách:* Không lấy hóa đơn hoặc làm mất hóa đơn thanh toán các khoản dùng thêm ngoài tour: Nên lúc cần, khách không có hóa đơn chứng nhận đã thanh toán những khoản đó, gây nên không khí căng thẳng giữa du khách và khách sạn. Khách mua đồ uống ngoài phố (rẻ hơn) về thay thế đồ uống đã sử dụng trong mini bar, nhiều khi việc thay thế này lại không mẫu mã, chủng loại. Khách “làm trò ảo thuật”, hàn gắn lại những đồ dùng bị đổ vỡ, hư hại hoặc xếp lại đồ uống đã sử dụng vào phía trong cùng của mini bar làm người phục vụ buồng không phát hiện được khi kiểm tra để trốn tránh việc thanh toán. Có khách đưa ra lý lẽ không chính đáng thậm chí tới mức cù nhầy như: tưởng đồ uống trong phòng có thể sử dụng miễn phí vì không có bảng giá thông báo các đồ uống bằng tiếng nước của du khách (thông thường bảng giá đó viết bằng tiếng Anh) nay hết nhãn tiền rồi, hoặc có du khách cời cả

áo hay lấy đồ vật của mình ra để thanh toán đồ đã uống... Nếu bạn thông thạo và nắm vững nguyên tắc làm việc và lường trước được những tình huống có thể xảy ra thì bạn sẽ không khó khăn lắm khi phải xử lý một số tình huống trên. Cụ thể nếu khách sạn yêu cầu một du khách ở phòng X... phải thanh toán một chiếc khăn tắm, một chiếc ly vỡ, bạn hãy hỏi khách một cách tế nhị. Nếu khách xác nhận có làm vỡ chiếc ly hay để quên khăn tắm ở bãi biển thì chắc chắn anh ta sẽ thanh toán một cách vui vẻ cho khách sạn.

+ Trường hợp du khách cam đoan không gây đồ vỡ thất lạc đồ đạc trên, bạn hãy đề nghị khách sạn kiểm tra kỹ lại trong phòng, như vậy chắc hai bên sẽ tìm được tiếng nói chung. Tình huống khách sạn đòi thanh toán tiền điện thoại, đồ uống thêm và nguyên tắc xử lý cũng giống như vậy. Bạn phải bình tĩnh nhanh chóng hỏi, kiểm tra cả hai phía: du khách và khách sạn để xem xét và linh hoạt giải quyết sao cho êm thấm có thể mỗi bên bị thiệt thòi đôi chút trong chừng mực cho phép.

+ Trường hợp khoản chi phí không nhỏ, bạn phải phối hợp với trưởng đoàn khách, đại diện hãng hoặc trao đổi trực tiếp với người phụ trách khách sạn, hoặc xin ý kiến chỉ đạo của công ty bạn để giải quyết sao cho thấu tình đạt lý. Còn những trường hợp cho phí không đáng kể như một hai lon bia, vỡ một vài chiếc cốc, mất một chiếc khăn tắm... sau khi bạn đã hết sức cố gắng mà khách sạn vẫn căng thẳng không thể dàn xếp được thì bạn có thể ký thanh toán các khoản đó và báo cáo cho lãnh đạo công ty bạn biết.

Nhìn chung, các lãnh đạo công ty chấp nhận cách giải quyết của bạn. Tóm lại, gặp tình huống trên bạn phải linh hoạt xử lý. Điều quan trọng là dù thế nào đi nữa bạn vẫn phải bảo đảm cho đoàn khách rời khách sạn đúng lịch trình của tour du lịch.



Ảnh 3.4. Hướng dẫn viên du lịch cộng đồng sắp xếp dịch vụ lưu trú cho khách du lịch tại homestay

Tình huống 4: Theo lịch trình đoàn khách sẽ ra sân bay đi chuyến lúc 16 giờ để tiếp tục chuyến du lịch hoặc về nước. Thời gian từ khách sạn ra sân bay chỉ mất khoảng 20-30 phút. Theo quy định, đoàn khách phải trả phòng và làm thủ tục rời khách sạn trước 12 giờ cùng ngày. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Nếu hướng dẫn viên có quan hệ tốt với khách sạn, nhất là với bộ phận lễ tân thì hãy hỏi xem khách sạn còn phòng trống không. Nếu còn, bạn đề nghị họ giúp cho đoàn khách 1 -2 phòng (nếu đoàn có số lượng đông) 1 phòng cho nữ, 1 phòng cho nam để xếp tạm hành lý sau khi làm thủ tục checkout, sau đó hướng dẫn cho khách ăn trưa tại khách sạn, rồi nghỉ ngơi thư thái độ 1 -2 giờ nữa, tới giờ lên đường, đưa đoàn ra sân bay. Để thực hiện được cách xử lý trên, các bạn hướng dẫn viên nên chăm lo xây dựng mối quan hệ thân thiết với các nhân viên khách sạn (lễ tân, người trực tầng, trực thang máy, nhà buồng, nhân viên bốc xếp hành lý...). Họ rất có thể lúc nào đó sẽ từ những người bạn đồng minh tốt của bạn trong công tác hướng dẫn khách.

- Theo chương trình bạn làm thủ tục rời khách sạn cho đoàn như thông lệ, rồi đưa khách từ khách sạn ra sân bay. Xử lý theo cách này bạn cũng có thể linh hoạt giải quyết như sau:

+ Hướng dẫn viên đặt trước cho đoàn bữa ăn trưa ngoài khách sạn. Trên đường ra sân bay bạn cho khách nghỉ ăn trưa ở đó, sau đó ghé qua điểm tham quan du lịch để khách tham quan, nghỉ ngơi, thư giãn khoảng 1 -2 giờ. Tới giờ hẹn, bạn dẫn khách ra sân bay để tiếp tục chương trình.

+ Hướng dẫn viên đưa khách ra thẳng sân bay và thuê một phòng ở đó để đồ đạc hành lý, còn khách có thể nghỉ

ngồi và ăn uống ở quầy café và chờ làm thủ tục chuyển bay.

- Sau khi thực hiện trả phòng cho đoàn, khách không muốn ra sân bay sớm hoặc dừng nghỉ trên đường, mà muốn ở lại khách sạn, vậy bạn thông báo cho đoàn xếp đồ đạc, hành lý tập trung vào một chỗ ở tiền sảnh và cử người trông nom cẩn thận. Sau đó cho khách đi ăn trưa tại khách sạn rồi nghỉ ngơi, đọc sách báo ở dãy ghế của khu vực tiền sảnh, toàn bộ quanh khách sạn hoặc vào hiệu cafe...Đến giờ hẹn bạn đưa đoàn lên đường ra sân bay. Trước khi thực hiện các cách xử lý trên, bạn nên hỏi ý kiến của khách để làm theo ý của họ. Cần lưu ý thêm rằng đối với khách có nhiều tiền, khách quan trọng, đặc biệt khách VIP, họ thường trả thêm tiền thuê phòng ngoài giờ checkout, vì vậy bạn phải tạo điều kiện cho khách rời khách sạn một cách hết sức thoải mái. Trường hợp này bạn phải báo cho bộ phận lễ tân biết.

Tình huống 5: Đoàn khách du lịch tới khách sạn sớm hơn so với thời gian làm thủ tục nhận buồng theo quy định của khách sạn là 2 giờ. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Sau khi ra tới sân bay hoặc sân ga nắm được chính xác giờ đến của đoàn khách đến, hướng dẫn viên cần nhanh chóng liên hệ với lễ tân khách sạn, đề nghị họ cho khách check in sớm nếu có thể. Nếu không check in được toàn bộ

phòng, có thể đề nghị khách sạn dành cho 2 - 3 phòng(nếu có) để ưu tiên cho những khách cao tuổi hoặc gia đình có trẻ em nhận phòng trước.

- Tùy tình hình thực tế giờ check in(12h hoặc 14h) của khách sạn và sức khỏe của đoàn khách, hướng dẫn viên có thể làm theo các cách dưới đây :

+ Cách thứ 1 : Sắp xếp ăn trưa luôn cho đoàn và để đoàn nghỉ ngơi tại nhà ăn đợi đến giờ nhận phòng

+ Cách thứ 2 : Đưa khách đi tham quan một đến hai điểm nhỏ hoặc mua sắm tại khu vực xung quanh đợi đến giờ về làm thủ tục nhận phòng cho khách.

+ Cách thứ 3 : Nếu khách quá mệt, không muốn đi tham quan, mua sắm, hướng dẫn viên nên để khách ngồi nghỉ ngơi tại sảnh khách sạn.

Tình huống 6: Theo chương trình du lịch, đoàn khách ăn tại khách sạn nơi đoàn lưu trú 4 bữa. Điều đó làm cho du khách cảm thấy bị nhàm chán và yêu cầu hướng dẫn viên đặt ăn cho đoàn 1 bữa tại nhà hàng ở ngoài khách sạn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Giải thích với khách: nhà hàng trong chương trình đã được công ty lựa chọn và đặt trước. Nếu đoàn khách vẫn yêu cầu đổi nhà hàng cần thông báo về phòng điều hành và làm theo chỉ dẫn của phòng điều hành.

- Hướng dẫn viên thực hiện theo các trường hợp sau:

+ *Trường hợp 1*: Hướng dẫn viên hủy được bữa ăn của đoàn:

- Thông báo với nhà hàng về việc hủy bữa ăn(thời gian hủy trước ít nhất 1 buổi chiều hoặc 1 ngày sẽ không mất phí)

- Tiến hành tìm nhà hàng mới, đặt ăn và lên thực đơn cho đoàn

+ *Trường hợp 2*: Hướng dẫn viên không hủy được:

- Thông báo với khách về chi phí hủy bữa ăn (nếu khách báo quá muộn dẫn đến không báo hủy được tại nhà hàng trong khách sạn) và những chi phí phát sinh tại nhà hàng mới.

- Đề nghị trưởng đoàn có giấy xác nhận việc ăn ở ngoài khách sạn là theo yêu cầu của khách

- Tiến hành tìm nhà hàng mới, đặt ăn và lên thực đơn cho đoàn.

Tình huống 7: Khi đưa đoàn khách đến ăn uống tại nhà hàng, nhưng vào thời điểm nhà hàng đang đông khách nên việc sắp xếp chỗ ngồi của đoàn khách gặp nhiều khó khăn, đoàn khách phải chia nhỏ ra nhiều khu vực khác nhau trong nhà hàng. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần phải thực hiện tốt các bước trong quy trình tổ chức dịch vụ ăn uống cho đoàn khách thì sẽ hạn chế được các phát sinh ngoài mong đợi. Trong quy

trình trước khi đến giờ phục vụ ăn uống, hướng dẫn viên sẽ phải kiểm tra tình trạng phòng ăn bằng cách nếu được di chuyển trực tiếp đến nhà hàng (với các nhà hàng nằm trong khuôn viên của cơ sở lưu trú của đoàn khách), tại đây nếu đánh giá nhà hàng đang rất đông khách có thể xảy ra những khó khăn với đoàn khách của mình thì nhanh chóng báo với nhân viên phục vụ hoặc quản lý nhà hàng để họ có kế hoạch phục vụ đoàn khách của mình được chu đáo nhất. Đồng thời hướng dẫn viên cũng cần xác định vị trí ngồi đoàn khách sao cho thuận lợi nhất cho đoàn.

- Trong trường hợp có thể sắp xếp để cho đoàn khách có thể ngồi gần nhau, nhanh chóng yêu cầu nhân viên nhà hàng bố trí lại chỗ ngồi cho đoàn khách đảm bảo theo yêu cầu đặt ra.

- Trong trường hợp, nhà hàng không thể sắp xếp cho đoàn khách của bạn ngồi cũng 1 khu vực, buộc lòng phải chia nhỏ ra các khu vực thì hãy cố gắng yêu cầu họ chia thành ít khu vực nhất có thể (tốt nhất là 2 khu vực mà thôi). Và bạn phải bao quát được cả hai khu vực đoàn khách của bạn ăn uống, đảm bảo các điều kiện về không gian ăn uống. Bạn cũng nên có lời giải thích với đoàn khách và nhanh chóng phân chia đoàn khách về các khu vực. Trong quá trình khách ăn uống, hướng dẫn viên phải thường xuyên theo dõi và phối hợp với nhân viên nhà hàng để đảm bảo việc phục vụ được diễn ra thuận lợi, tạo không khí thoải mái cho đoàn khách. Và hướng dẫn viên cũng phải di chuyển qua lại giữa các khu vực để hỏi cảm nhận của đoàn

khách về bữa ăn và phải có các điều chỉnh phù hợp cho bữa ăn tiếp theo, tránh xảy ra tình trạng tương tự.

Tình huống 8: Khi cho đoàn khách nghỉ tại khách sạn do công ty du lịch đặt chỗ, một số du khách phản ánh lại chất lượng phòng khách không được như mong đợi, thậm chí một số trang thiết bị trong phòng còn bị hư hỏng như quạt điện không chạy, ti vi bị nhiễu sóng... Và họ yêu cầu đổi phòng khác nhưng hiện tại khách sạn đã hết phòng. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi nhận được lời phàn nàn của các du khách trong đoàn, hướng dẫn viên nên lắng nghe để nắm bắt được thông tin cụ thể và đồng thời có lời xin lỗi tới đoàn khách, nhanh chóng tìm cách khắc phục lỗi về dịch vụ cho đoàn khách.

- Hướng dẫn viên cần trao đổi với bộ phận lễ tân về các phản ánh của du khách, đặc biệt là các chất lượng về trang thiết bị của phòng và yêu cầu khách sạn nhanh chóng đưa ra hướng giải quyết vấn đề này.

- Do tình hình hiện tại phía khách sạn toàn bộ phòng nghỉ đã kín chỗ, không còn phòng khác để thay thế cho du khách của bạn, bạn nên yêu cầu khách sạn có những khắc phục kịp thời về kỹ thuật với các trang thiết bị như sửa chữa hoặc thay mới với quạt điện, điều chỉnh sóng truyền hình để tăng chất lượng hình ảnh của ti vi...

- Sau khi phía khách sạn đã có những khắc phục sửa chữa, hướng dẫn viên nên trao đổi thêm với du khách, nói rõ lý do không thể đổi phòng, gửi lời xin lỗi tới đoàn khách và có thể yêu cầu phía khách sạn gia tăng một số dịch vụ với phòng của khách như tặng bánh ngọt, tặng hoa quả...

- Bạn cũng cần trao đổi với người điều hành về vấn đề này, để người điều hành biết được chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn và có những điều chỉnh phù hợp. Tránh để mắc phải những lỗi này trong các lần sau.

Tình huống 9: Đoàn khách của bạn có phản ánh lại về thái độ phục vụ của nhân viên tại khách sạn nơi đoàn lưu trú: không được nhiệt tình, có thái độ thờ ơ, thậm chí còn cáu gắt khi được yêu cầu tư vấn về dịch vụ tại khách sạn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đối với các dịch vụ của ngành du lịch, thái độ phục vụ của nhân viên là điều vô cùng quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ nói chung. Và với dịch vụ lưu trú cũng vậy, các nhân viên tại cơ sở lưu trú cũng cần có thái độ nhẹ nhàng, mềm mỏng với khách du lịch khi phục vụ.

- Khi hướng dẫn viên nghe được thông tin này từ phía đoàn khách, bạn nên tỏ ra thông cảm với họ, gửi lời xin lỗi về chất lượng phục vụ tại cơ sở lưu trú và hứa sẽ có những trao đổi lại với phía khách sạn để khắc phục tình hình.

- Hướng dẫn viên nên có trao đổi với người quản lý tại khách sạn về các thông tin mà đoàn khách cung cấp. Yêu cầu phía khách sạn nên sớm có sự khắc phục, tránh xảy ra các tình huống tương tự. Bởi vì điều này cũng ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của cả chương trình du lịch.

- Hướng dẫn viên cũng cần tiếp tục quan sát về thái độ phục vụ của nhân viên tại khách sạn, và có thể tiếp tục phản ánh lại nếu như cảm thấy chưa hài lòng. Đồng thời cũng nên báo cáo lại với phòng điều hành để họ nắm bắt được thông tin và hướng giải quyết nầu cần.

Tình huống 10: Sau khi ăn uống tại một nhà hàng ở Sa Pa thì các du khách trong đoàn phản ánh lại về chất lượng đồ ăn chưa được đảm bảo như có 1 bàn phát hiện cá được chín nên họ đã không dám ăn hay có bàn thì đĩa rau đưa ra có quá ít rau... Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Theo quy trình phục vụ ăn uống với đoàn khách, khi đoàn khách ăn uống tại nhà hàng thì hướng dẫn viên nên quan sát về việc ăn uống và có thể hỏi cảm nhận của khách về chất lượng bữa ăn. Điều này giúp cho bạn nhanh chóng tiếp nhận những phản ánh của đoàn khách về chất lượng đồ ăn, và có biện pháp khắc phục kịp thời.

- Khi tiếp nhận được thông tin về chất lượng đồ ăn chưa đảm bảo mà đoàn khách phản ánh lại, hướng dẫn viên nên lắng nghe thông tin đầy đủ, gửi lời xin lỗi tới đoàn

khách về chất lượng bữa ăn. Sau đó nên thông tin lại với nhà hàng để họ khắc phục kịp thời, tránh lặp lại ở các bữa ăn tiếp theo. Đồng thời hướng dẫn viên cũng rút kinh nghiệm trong việc phát hiện sớm chất lượng của bữa ăn để có biện pháp khắc phục kịp thời.

Tình huống 11: Khi tổ chức làm thủ tục trả phòng cho đoàn khách tại khách sạn, người trực tầng đề nghị đoàn khách xếp tất cả hành lý ra hành lang, thuận tiện cho nhân viên khuân vác hàng lý chuyên ra xe. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Thường thường người trực tầng yêu cầu khách để hành lý ra hành lang để cho nhân viên khuân vác của khách sạn dễ dàng chuyển ra xe. Nhưng hướng dẫn viên và khách lại không muốn làm như vậy bởi vì không thể nào quan sát được toàn bộ hành lang trong khi làm thủ tục trả phòng, dễ mất đồ của khách. Hướng dẫn viên nên yêu cầu khách hãy để hành lý trong phòng, mặc dù như vậy sẽ mất thời gian hơn, nhưng an tâm hơn. Trộm cắp khó có thể lên vào lấy cắp đồ của khách. Sau khi nhân viên phục vụ chuyển hết hành lý ra xe, người phụ trách sẽ báo cho hướng dẫn viên biết số lượng hành lý đã được chuyển đủ ra xe.

- Nói chung, người phụ trách thường cho rằng nếu có lượng hành lý khớp với số lượng hành lý ban đầu - ví dụ 45 kiện vào và 45 kiện được chuyển ra - thì mọi việc coi như ổn, nhưng đối với một hướng dẫn viên có kinh nghiệm như

thế vẫn chưa đủ. Bạn phải kiểm tra kỹ lại tên, số phòng và hành lý của khách vì có thể một du khách đó đã mua thêm đồ và chưa được chuyển ra xe và kiểm tất cả số hành lý đã đưa lên xe. Khi khách ngồi yên vị trên xe, người hướng dẫn nhất thiết phải kiểm tra số thành viên trong đoàn, nhắc khách kiểm tra lần cuối tư trang, hành lý, đặc biệt là hộ chiếu và vé máy bay của khách. Khi khẳng định mọi thứ trên đã đầy đủ, hướng dẫn viên mới bảo cho lái xe nổ máy đưa đoàn khách rời khách sạn.

3.2.4. Tình huống thuộc chương trình du lịch

Tình huống 1: Khi đến đón đoàn khách du lịch tại sân bay quốc tế Nội Bài thì hướng dẫn viên phát hiện lái xe taxi đã „cướp“ khách của bạn từ sân bay về khách sạn trong thành phố. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trong yêu cầu nghiệp vụ của hướng dẫn viên khi đón khách tại các địa điểm công cộng như sân bay, nhà ga, bến cảng, cửa khẩu... thì hướng dẫn viên phải có mặt trước giờ đoàn khách đến là 15 – 30 phút, trong thời gian có mặt đó hướng dẫn viên tìm hiểu và xác định các thông tin như thời gian hạ cánh của đoàn khách, cửa ra của đoàn khách. Sau đó lựa chọn vị trí đứng đón đoàn phù hợp, như trước cửa ra của đoàn, trên tay cầm biển đón đoàn, ghi rõ tên đoàn khách. Và lần lượt đón từng du khách trong đoàn.

- Khi cầm biển chờ đón khách ở cửa ra (Exit) của sân bay, khách đã ra hết mà bạn chưa đón được khách thì hãy kiểm tra lại danh sách của đoàn tại công an cửa khẩu sân bay xem có tên của khách trong chuyến bay hay không. Nếu thấy có tên khách trong danh sách đoàn tại công an cửa khẩu thì có nghĩa là khách có đến Việt Nam và trường hợp này thường do lái xe taxi đã “cướp” mất khách của bạn. Trước hết bạn phải hết sức bình tĩnh và hiểu rằng: Do việc quản lý sân bay của ta chưa thật tốt lắm, qua nhiều “cửa ngõ”, lái xe taxi lên vào được nơi khách nhận hành lý phía trong, giả danh là người của công ty du lịch đi đón khách, ga gắm khách. Một số khách nhầm lẫn đã đi theo lái xe taxi và về khách sạn thành phố. Nhiều du khách khi từ sân bay về tới khách sạn thành phố mới nhận ra sự sơ suất này, phải trả tiền cho lái xe taxi và lái xe taxi sau khi nhận tiền là biến mất.

- Có tình huống khác nữa dẫn đến việc lái xe taxi “cướp” mất khách của bạn đó là lái xe taxi làm biển sao chép y nguyên tên đoàn khách mà bạn ghi trên biển đón khách rồi đứng ở một cửa ra (Exit) khác (sân bay mở 2, hoặc 3 cửa ra cho mỗi chuyến bay cùng một lúc). Gặp tình huống này, hướng dẫn viên phải nhanh chóng điện về cho khách sạn (nếu kịp) nói trực tiếp với khách để khách biết sự thật, không trả tiền cho lái xe taxi. Bạn cũng phải điện về cho công ty biết để công ty không khiển trách bạn vì không đón được khách.

- Sau đó bạn di chuyển về khách sạn, gặp gỡ và xin lỗi đoàn khách, giải thích cho đoàn khách hiểu về sự cố nhầm lẫn này. Hướng dẫn khách những lưu ý khi đi lại tránh gặp phải những tình huống tương tự.

Tình huống 2: Khi được giao nhiệm vụ đến đón đoàn tại sân bay quốc tế Nội Bài, hướng dẫn viên phát hiện có cơ quan khác cùng đón đoàn khách của bạn tại sân bay. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước hết hướng dẫn viên phải hiểu rằng nhiều du khách ngoài mục đích du lịch, còn kết hợp công tác, tìm hiểu thị trường, kinh doanh hay thực hiện các công việc riêng tư khác... Vì vậy, khi trường hợp trên xảy ra, bạn nên xử lý như sau:

- Tốt nhất là bạn thống nhất với đoàn khách và cơ quan đi đón khách của bạn ngay tại sân bay về nguyên tắc hoạt động của đoàn khách. Hướng dẫn viên sẽ chịu trách nhiệm về mọi hoạt động trong chương trình tour du lịch mà khách đã đặt của công ty bạn. Điều này bạn phải thông báo rõ ràng cho khách. Điều này sẽ được thể hiện rõ trên lịch trình chi tiết của chuyến du lịch. Ngoài ra, các chương trình và hoạt động làm ăn khác sẽ cho du khách và cơ quan kia thỏa thuận với nhau. Sau đó bạn cần báo cáo về cho lãnh đạo công ty biết nội dung sự việc.

- Trường hợp đoàn khách quá mệt, hướng dẫn viên để cho khách về khách sạn thành phố nghỉ ngơi. Từ sân bay khách thích đi xe của công ty bạn hay đi xe cơ quan kia thì tùy đoàn khách. Khi về đến Hà Nội nhất thiết bạn phải thống nhất chương trình với đoàn khách theo tinh thần trên. Tránh trường hợp tranh giành khách tại sân bay và hạn chế các chuyện rắc rối khác có thể xảy ra với đoàn khách.

Tình huống 3: Khi đến đón đoàn tại sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất (thành phố Hồ Chí Minh), hướng dẫn viên nhận được thông tin về chuyến bay của đoàn khách sẽ bị đến muộn giờ do gặp phải thời tiết xấu. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Do nhiều nguyên nhân, đoàn khách đến sân bay (nhà ga, bến tàu...) không đúng thời gian quy định (không đúng theo lịch trình của bạn), bạn nhận được thông báo về lý do chậm trễ của chuyến bay, gặp tình huống này bạn phải nhanh chóng xử lý một số trường hợp sau:

+ Đoàn khách đến muộn khoảng 1 -2 giờ so với thời gian đã định, nhưng việc đó không ảnh hưởng đáng kể đến chương trình hoạt động của đoàn thì bạn nên điện về cho công ty và khách sạn mà khách sẽ ở biết để họ thông báo cho các bộ phận phục vụ có liên quan đến đoàn khách (bộ phận bàn, buồng...) nắm được tình hình chậm trễ của khách và chuẩn bị sẵn sàng đón nhận khách theo chương trình đã định. Nếu đoàn khách là những khách quan trọng

chẳng hạn như chủ hăng, khách VIP...ngoài việc phải làm như trên, bạn cần phải gọi điện báo cho công ty.

+ Đoàn khách đến muộn 3 -4 giờ hoặc lâu hơn nữa. Trường hợp này bạn phải điện ngay từ sân bay về cho khách sạn để có thể kịp thời hủy bữa ăn hoặc chuyển bữa ăn đó của khách từ bữa trưa sang bữa tối. Nếu giải quyết được việc này bạn sẽ góp phần tiết kiệm được một số tiền không nhỏ cho công ty (nếu đoàn khách với số lượng đông)

+ Đoàn khách đến muộn phải chuyển vào ngày hôm sau. Từ sân bay bạn hãy nhanh chóng điện về khách sạn hủy bỏ ngay việc ăn, nghỉ của đoàn khách càng sớm càng tốt, sau đó điện về công ty của bạn báo về việc đoàn khách đến chậm lại ngày hôm sau.

- Sau thời gian chờ đợi, hướng dẫn viên đã đón được đoàn khách nên hỏi thăm sức khỏe, có lời động viên họ vì việc chuyển bay bị hoãn hủy, đoàn khách đến muộn cũng khiến họ cảm thấy mệt mỏi. Sau đó, thống nhất với đoàn khách về lịch trình của chương trình du lịch khi phải thay đổi theo tình hình thực tế, mời đoàn khách ra xe và di chuyển theo kế hoạch của chương trình.

Tình huống 4: Khi đến đón đoàn tại Ga Hà Nội (Hà Nội), hướng dẫn viên phát hiện thông tin về đoàn khách không khớp với thông tin trên danh sách đoàn khách mà người điều hành đã ban giao cho bạn như số lượng khách tăng lên, có sự thay đổi tên của một số du khách... Là

hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi đoàn khách đến nhà ga với số lượng, thành phần, giới tính, tên tuổi không đúng so với danh sách mà hướng dẫn viên có trong tay, bạn cần điện ngay về khách sạn đặt lại việc ăn, nghỉ của đoàn cho phù hợp với số khách thực tế, đồng thời điện về công ty báo cho phòng điều hành về sự việc trên để cùng nhau giải quyết.

- Thông thường thì các hoạt động sẽ vẫn diễn ra theo đúng kế hoạch, hướng dẫn viên sẽ phối hợp với người điều hành để điều chỉnh số lượng dịch vụ khi có sự thay đổi về số lượng khách. Cập nhật thông tin đoàn khách với người điều hành để họ có kế hoạch thông báo với các bên liên quan nếu cần.



Ảnh 3.5. Khách du lịch nước ngoài rất thích thú với trải nghiệm trong chương trình tham quan bản làng.

Tình huống 5: Khi tổ chức chương trình du lịch, đoàn khách yêu cầu thực hiện một điểm tham quan ngoài chương trình và đồng ý thanh toán bằng tiền trực tiếp cho hướng dẫn viên và lái xe. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên phải dũng cảm từ chối “lời đề nghị đầy hấp dẫn” của khách để đảm bảo sự an toàn cho khách, để giữ uy tín của chính hướng dẫn viên: thực hiện đúng chương trình, không tự ý thêm bớt chương trình. Giải thích cho đoàn khách hiểu về lịch trình của chương trình đã thực hiện theo thiết kế của công ty du lịch và có sự thỏa thuận, cam kết với khách hàng.

- Trong trường hợp, đoàn khách vẫn tha thiết được đến điểm tham quan ngoài chương trình, hướng dẫn viên có thể báo cáo về phòng điều hành xin ý kiến chỉ đạo. Nếu việc đưa thêm hoạt động tham quan mới không gây ảnh hưởng và được sự đồng ý của phòng điều hành thì hướng dẫn viên thực hiện theo như thỏa thuận với khách, và thông thường đoàn khách sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh. Nếu đoàn khách nhờ phía công ty du lịch thanh toán cho họ thì hướng dẫn viên nên lấy bản cam kết với đoàn khách để tránh xảy ra những tranh cãi sau này.

Tình huống 6: Sau một ngày hướng dẫn cho đoàn khách, hướng dẫn viên sẽ thông báo lịch trình và kế hoạch của ngày tiếp theo nhưng một vài khách trong đoàn đề nghị thay đổi địa điểm tham quan không theo tour như đã ký kết. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần đưa ra những thông tin hấp dẫn về những điểm sẽ đi vào ngày mai để thuyết phục khách giữ nguyên chương trình. Nêu những ưu điểm về việc thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch đã được thiết kế. Đồng thời cũng đưa ra một số phát sinh như phát sinh về chi phí, phát sinh về thời gian và những nguy cơ có thể xảy ra nếu đoàn khách thay đổi điểm tham quan trong chương trình.

- Nhờ sự giúp đỡ của trưởng đoàn để thuyết phục mọi người tiếp tục thực hiện tham quan theo đúng chương trình đã ký.

- Đồng thời nói để đoàn khách hiểu là khi thực hiện theo chương trình thì chỉ cần 1 vị khách trong đoàn vẫn muốn tiếp tục hoạt động theo lịch trình đã ký kết thì hướng dẫn viên không thể tự ý thay đổi được, phải tôn trọng sự cam kết này với khách hàng

Tình huống 7: Khi tổ chức tiễn đoàn khách quốc tế ra sân bay về nước, tại sân bay quốc tế Nội Bài, hướng dẫn

viên phải hướng dẫn khách làm thủ tục gì? Khi nào thì hướng dẫn viên có thể ra về?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi nhà ga thông báo bắt đầu làm thủ tục chuyến bay, hướng dẫn viên phải nhanh chóng hướng dẫn khách làm các bước thủ tục xuất cảnh sau:

1. Thủ tục hải quan:

Đối với đoàn khách có số lượng ít, hướng dẫn viên hướng dẫn khách ghi bản khai hải quan tại sân bay. Trường hợp này đoàn với số lượng đông, hướng dẫn viên nên hướng dẫn khách làm thủ tục này ngay tại khách sạn. Làm trước được việc này thì khi tới sân bay, du khách sẽ cảm thấy nhẹ nhàng, thoải mái hơn.

2. Thủ tục thương vụ (trình vé máy bay và cân hành lý)

Đối với đoàn với số lượng ít, có thể để khách tự xuất trình vé máy bay và tự cân hành lý.

Đối với đoàn có số lượng đông hướng dẫn viên nên thực hiện hai cách sau:

+ Làm thủ tục theo nhóm riêng lẻ. Tùy theo số lượng khách bạn chia đoàn ra các nhóm. Bạn hướng dẫn từng nhóm xếp hàng theo thứ tự: mỗi khách tự trình hộ chiếu + vé máy bay và tiến hành cân hành lý của mình. Sau đó nhận lại giấy tờ, cuống phiếu hành lý ở ga đến và thẻ lên máy bay (boarding pass)

+ Làm thủ tục nộp cho cả đoàn (đây là cách làm được bên Hàng không rất thích): bạn phải tập trung cả đoàn vào

một chỗ, còn hành lý của đoàn thì xếp thành một dãy. Tiếp đến, bạn thu toàn bộ hộ chiếu, vé máy bay của đoàn khách rồi trình cho nhân viên hàng không để kiểm tra và cân hành lý cho đoàn. Sau khi kiểm tra và cân hành lý cho đoàn, nhân viên hàng không sẽ buộc các phiếu nhận hành lý ở ga đến vào hành lý của đoàn và giao lại cho bạn toàn bộ giấy tờ: hộ chiếu, vé máy bay, thẻ lên máy bay, cuống phiếu nhận hành lý ở ga đến để bạn phát cho du khách. Cần phải nói thêm rằng khi thực hiện thủ tục thương vụ (trình vé máy bay và cân hành lý) phía Hàng không rất muốn bạn hướng dẫn đoàn khách thực hiện theo cách này, vì người hướng dẫn cùng một lúc tại một bàn làm được thủ tục hiệu quả nhất cho cả đoàn có số lượng đông khách. Tuy vậy, chỉ hướng dẫn viên giỏi có nhiều kinh nghiệm nên thực hiện theo cách này, còn hướng dẫn viên mới vào nghề không nên thực hiện vì cùng một lúc bạn phải giải quyết cả đồng giấy tờ: hộ chiếu – vé máy bay – phiếu hành lý và thẻ máy bay) nên dễ để xảy ra sai sót. Việc cân hành lý hướng dẫn viên nên lưu ý: theo quy định chung ngoài hành lý xách tay, mỗi du khách được gửi theo máy bay số hành lý không quá cân nặng theo quy định của từng hãng bay và hạng ghế khách sử dụng. Trường hợp hành lý của khách nhiều, ít khác nhau so với số cân quy định miễn phí, nếu được sự nhất trí của toàn đoàn, hướng dẫn viên có thể giúp khách cân hành lý chung cho cả đoàn.

Đối với đoàn trong chương trình có ghi yêu cầu trả lệ phí sân bay thì hướng dẫn viên phải tạm ứng một khoản tiền để chi khoản lệ phí này. Còn nếu không khách tự trả.

Hướng dẫn viên cần phải nhớ thêm rằng, mỗi chuyến bay riêng rẽ trong hành trình du lịch của khách tương ứng với một số giấy tờ riêng lẻ hoặc một thứ giấy như tấm các là loại vé (coupon). Những tờ vé này được dính vào trong một bì giấy hoặc túi đựng vé đặt trong một bao giấy giống như phong bì. Khi khách làm thủ tục nhân viên nhà ga sẽ kéo ra một vé tương ứng với chuyến bay của du khách. Thế nhưng đôi khi các tấm vé được dính lại với nhau nên dễ xảy ra trường hợp do không cẩn thận, nhân viên nhà ga có thể kéo ra vài vé một lúc làm cho khách không có vé cho các chuyến bay tiếp theo. Vì vậy hướng dẫn viên phải nhắc nhở khách cẩn thận: phải kiểm tra vé trước khi rời bàn làm thủ tục để không xảy ra sai sót tai hại này.

3. Thủ tục an ninh (vào phòng đợi lên máy bay)

- Sau khi làm xong thủ tục hải quan và thương vụ, khách nhận được phiếu nhận hành lý ở ga đến và thẻ lên máy bay. Trước khi vào phòng chờ để ra máy bay, hướng dẫn viên phải hướng dẫn khách qua bộ phận kiểm tra an ninh. Đây là công đoạn cuối cùng trước khi lên máy bay.

- Trong thực tế đã xảy ra không ít trường hợp khách mới hoàn tất thủ tục hải quan, chưa xuất trình vé máy bay, chưa nhận được thẻ lên máy bay, hướng dẫn viên đã ra về. Đến phút cuối cùng vì trục trặc khâu nào đó, khách phải ở lại, lúc quay ra hướng dẫn viên và lái xe đã không còn ở

sân bay nữa. Việc này gây ra phiền toái vô cùng cho khách và công ty phải gánh chịu hậu quả. Vì vậy chỉ sau khi đã hoàn tất hết mọi thủ tục: khách đã nhận được thẻ lên máy bay và vào phòng chờ ra máy bay, lúc đó hướng dẫn viên mới được rời sân bay ra về.

Tình huống 8: Khi tới sân bay đón đoàn khách, hướng dẫn viên nhận được thông báo chuyển bay của đoàn đến muộn so với kế hoạch là 5 giờ. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên kiểm tra lại chính xác giờ máy bay hạ cánh thông qua hệ thống điện tử thông báo về chuyển bay của đoàn khách tại sân bay hoặc bạn có thể hỏi thông tin từ các quầy thông tin tại sân bay.

- Hướng dẫn viên cũng nhanh chóng thông báo về phòng điều hành về việc chậm trễ của chuyến bay. Kết hợp với phòng điều hành điều chỉnh lại chương trình tham quan của đoàn cho phù hợp.

- Trong thời gian chờ đợi đoàn khách tại sân bay, hướng dẫn viên tiếp tục theo dõi về thông tin chuyển bay của đoàn khách. Nếu có sự thay đổi cần phối hợp với phòng điều hành để điều chỉnh lịch trình hoạt động cho phù hợp.

Tình huống 9: Trong chương trình du lịch thành phố Hải Phòng có điểm tham quan chùa Dư Hàng. Tuy nhiên,

đại đa số thành viên trong đoàn đề nghị hướng dẫn viên hủy bỏ điểm tham quan trên và đi thẳng đến Đồ Sơn để có nhiều thời gian tắm biển và vui chơi tại đây. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên, hướng dẫn viên cần giải thích với khách chùa Dur Hàng là điểm tham quan trong chương trình và giới thiệu cho khách giá trị đặc sắc của chùa, động viên nên đến điểm tham quan.

- Nếu khách vẫn muốn bỏ điểm tham quan cần làm biên bản xác nhận có chữ ký trưởng đoàn. Báo lại cho phòng điều hành biết tình hình.

- Tuy nhiên nếu không phải tất cả du khách trong đoàn đều đồng ý thì hướng dẫn viên sẽ phải thực hiện theo đúng lịch trình đã cam kết để đảm bảo quyền lợi của mọi vị khách. Một số du khách mệt mỏi không muốn xuống tham quan, hướng dẫn viên có thể dẫn khách ngồi nghỉ ngơi trên xe hoặc 1 địa điểm thích hợp trong thời gian chờ đợi đoàn đi tham quan.

Tình huống 10: Khi tổ chức chương trình du lịch, do đoàn khách thực hiện các hoạt động tham quan kéo dài hơn so với kế hoạch làm thay đổi lịch trình của đoàn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên thông báo cho đoàn khách biết lịch trình sẽ phải thay đổi như thế nào và nguyên nhân vì sao cần thay đổi. Giải thích để đoàn khách hiểu về sự thay đổi này.

- Hướng dẫn viên cũng phải thông báo với phòng điều hành về sự thay đổi trong chương trình và bạn vẫn phải cam kết đảm bảo chất lượng chương trình cho đoàn khách.

3.2.5. Những tình huống xấu xảy ra nơi tham quan, các khu vực công cộng

Tình huống 1: Trước khi tiến hành hoạt động tham quan cho đoàn khách, hướng dẫn viên cần cung cấp cho đoàn khách những thông tin gì để giúp họ khỏi bối rối khi lạc đoàn tại điểm tham quan? Nếu điều đó xảy ra thì hướng dẫn viên sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Cung cấp thông tin chính xác về điểm tham quan. Cụ thể như: có bao nhiêu lối vào bao nhiêu lối ra, cung cấp sơ đồ của điểm tham quan cho khách...

- Đưa ra giờ hẹn chính xác và địa điểm tập trung. Cho số điện thoại của hướng dẫn viên. Chỉ dẫn địa điểm đoàn tập trung trước khi rời khỏi điểm tham quan.

- Ngoài những điều trên hướng dẫn viên luôn luôn nên đi trực tiếp với đoàn xuống điểm tham quan để hạn chế trường hợp lạc khách.

- Trong trường hợp lạc khách hướng dẫn viên cần bình tĩnh và thông báo cho những người còn lại trong đoàn biết, hiện trong đoàn đang có người bị lạc. Mọi người hỗ trợ với nhau để tìm kiếm những người bị lạc:

+ Tập trung số người còn lại của đoàn để không xảy ra tình huống tiếp tục có người đi lạc. Nhanh chóng tìm cách liên hệ trực tiếp với du khách đó nếu được như gọi điện thoại cho họ. Cho đoàn khách đứng tập trung tại điểm hẹn ban đầu.

+ Liên hệ với Ban quản lý khu du lịch, phát loa phóng thanh để thông báo tìm người lạc...

Tình huống 2: Ở điểm du lịch mà hướng dẫn viên dẫn đoàn khách đến thăm có một số hiện tượng ảnh hưởng đến việc tham quan của khách (người hành khát, người chạy theo bán hàng rong ...). Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần tỏ thái độ đồng cảm với khách sau khi chứng kiến những hiện tượng như thế.

- Một cách hết sức tế nhị, hướng dẫn viên phân tích rõ hơn về vấn đề này với khách.

- Đưa ra những thông tin, hình ảnh cụ thể để thể hiện rằng Đảng và nhà nước ta đã và đang từng ngày cố gắng hết sức để khắc phục tình trạng này ở các điểm tham quan.

Tình huống 3: Hướng dẫn viên đưa đoàn khách nước ngoài đến thăm chùa Thiên Mụ. Đò cập bến để đưa khách lên thăm chùa. Nhiều người bán hàng lưu niệm trên bến tranh nhau mời khách mua hàng. Khách ra hiệu không mua nữa vì đã mua dưới đò. Bằng vốn từ vựng nước ngoài đủ để khách hiểu, một người bán hàng vừa đón đã mời khách mua thêm vừa giải thích với khách rằng người lái đò bán giá cao hơn vì còn phải chi hoa hồng cho hướng dẫn viên. Đoàn khách nhìn hướng dẫn viên với ánh mắt nửa tin nửa ngờ, nửa giận giữ... Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên có nhận hoa hồng không. Nếu bản thân hướng dẫn viên không hề nhận hoa hồng, hướng dẫn viên vẫn rất cần bình tĩnh và ôn tồn giải thích cho khách hiểu và nghiêm túc, lịch sự yêu cầu người bán hàng đình chính sự việc.

- Nếu hướng dẫn viên có nhận hoa hồng thì cũng nên giải thích cho đoàn khách hiểu rằng không vì thế mà giá của các loại hàng hóa họ mua bị tăng giá lên, hay chất lượng hàng hóa không đảm bảo. Việc khách mua hàng ở trên đò hay khi lên bờ là do khách hoàn toàn tự nguyện và không nên để vấn đề này làm hỏng buổi đi tham quan của đoàn khách.

Tình huống 4: Khi đoàn khách lưu trú tại khách sạn, có du khách đã thông báo với hướng dẫn viên về việc bị

mất đồ tại khách sạn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên trực tiếp trao đổi thông tin với vị khách đã thông báo việc mất đồ để xác định chắc chắn khách bị mất đồ gì và vào khoảng thời gian nào? Cũng có thể đặt các câu hỏi để giúp khách gợi nhớ về lần cuối thấy đồ bị mất là khi nào, ở đâu vì rất có thể khách bị quên hay mất đồ ở đâu đó chứ không phải tại khách sạn.

- Khi đã xác nhận chắc chắn khách bị mất đồ tại khách sạn hướng dẫn viên cần thông báo với khách sạn về việc khách bị mất đồ. Yêu cầu khách sạn lập biên bản vụ việc. Hướng dẫn viên đưa khách đến gặp đại diện của khách sạn để cùng giải quyết.

- Nếu tài sản vô cùng quan trọng, hoặc có giá trị lớn đối với khách thì phải báo ngay với cơ quan công an địa phương nhờ hỗ trợ điều tra. Đồng thời báo ngay về công ty để nhận chỉ đạo từ ban lãnh đạo công ty.

- Cũng không quên có những động viên, chia sẻ với khách bị mất đồ giúp họ ổn định tinh thần. Còn với các vị khách khác trong đoàn cũng nên dặn dò, nhắc nhở họ cẩn thận kiểm tra lại tư trang, đồ đạc, tránh để tình trạng tương tự xảy ra.

Tình huống 5: Sau khi kết thúc buổi tham quan tại một điểm tham quan, một du khách trong đoàn bị mất ví

tiền. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên có trao đổi thông tin, động viên, thể hiện sự thông cảm đối với khách và hỏi thăm lần cuối cùng du khách thấy ví tiền của mình là khi nào, có thể đặt 1 số câu hỏi để giúp khách gợi nhớ lại các thông tin quan trọng.

- Hướng dẫn viên cũng cần tìm hiểu thêm thông tin từ những du khách khác.

- Sau khi đã xác nhận khách du lịch bị mất ví tiền tại điểm tham quan, hướng dẫn viên đưa khách tới gặp ban quản lý di tích hoặc đồn công an gần nhất khai báo, lấy giấy xác nhận của chính quyền, công an nơi du khách khai mất ví tiền (giấy xác nhận này giúp du khách có thể nhận được tiền bảo hiểm ở nước của họ).

- Cung cấp địa chỉ nơi khách ở hoặc địa chỉ công ty để có thể nhận lại tài sản cho khách nếu công an tìm thấy.

- Hướng dẫn viên cũng nên nhắc các du khách khác trong đoàn lưu ý bảo vệ tài sản của mình, tránh xảy ra tình huống tương tự.

Tình huống 6: Khi đón đoàn khách quốc tế tại sân bay Tân Sơn Nhất, hướng dẫn viên kiểm tra lại số khách thực tế thấy thiếu một người so với danh sách đoàn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên khi đón đoàn thì phải thực hiện nhiệm vụ kiểm tra và đối chiếu lại với danh sách của trưởng đoàn. Nếu khi điểm danh lại thấy thiếu một người so với danh sách đoàn. Hướng dẫn viên cần:

+ Xác định lý do khách thiếu do không lên máy bay hay thất lạc tại sân bay: Hướng dẫn viên trao đổi với người trưởng đoàn để nhanh chóng nắm bắt được thông tin.

+ Nếu khách không lên máy bay: báo cho phòng điều hành và các cơ sở dịch vụ để hủy dịch vụ đã đặt trước của khách

+ Nếu khách lạc tại sân bay: tìm khách hoặc thông báo trên loa. Nên dặn dò các khách du lịch khác tập trung tại 1 địa điểm, tránh tiếp tục xảy ra tình trạng du khách bị lạc khi hướng dẫn viên đi tìm du khách kia.

- Dù đã tìm kiếm và phối hợp với các bộ phận an ninh tại sân bay để tìm kiếm nhưng vẫn không tìm được vị khách kia thì hướng dẫn viên phải để lại các thông tin liên lạc ở bộ phận an ninh tại sân bay, còn mình sẽ quay lại phục vụ đoàn khách, tiếp tục các hoạt động trong chương trình. Bạn cũng nên có lời động viên tới các du khách trong đoàn vì việc vị khách kia đi lạc ít nhiều cũng ảnh hưởng tới tâm lý của đoàn.

Tình huống 7: Khi hướng dẫn viên đang thuyết minh tại một điểm tham quan, có nhiều người bán hàng rong mời chào khách du lịch mua hàng lưu niệm, ảnh hưởng tới việc

thuyết minh. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên xin lỗi đoàn khách tạm dừng bài thuyết minh trong giây lát.

- Vui vẻ nói với người bán hàng rong đợi đoàn tham quan xong và hứa sẽ dành thời gian mua sắm cho đoàn khách. Cũng nhẹ nhàng nhắc nhở để họ biết rằng việc bán hàng của họ đang gây ảnh hưởng tới việc thuyết minh của mình cũng như hoạt động tham quan của đoàn khách.

- Nếu thấy đoàn khách của bạn hào hứng với hoạt động mua bán, bạn có thể hướng dẫn khách tùy tâm mua ủng hộ những sản phẩm của người dân bản địa. Cũng không quên nhắc nhở để đoàn khách biết rằng trong chương trình thiết kế cũng có dành những khoảng thời gian để đoàn khách mua sắm nên họ không cần quá lo lắng nếu chưa mua được hàng hóa ngay lúc này. Mà việc cần thực hiện lúc này chính là thực hiện hoạt động tham quan.

3.2.6. Tình huống chủ động từ phía khách

Tình huống 1: Khi tổ chức cho đoàn khách di chuyển ra sân bay để về nước, có khách du lịch thông báo lại với hướng dẫn viên là họ bị mất hộ chiếu. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần xác định rõ việc bị mất hộ chiếu với khách du lịch quốc tế là vô cùng nguy hiểm, nó ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý của khách cũng như việc giải quyết vấn đề này sẽ gặp nhiều rắc rối. Nên hướng dẫn viên hãy luôn nhắc nhở khách chú ý bảo quản các giấy tờ và tiền bạc trong các hoạt động của chương trình, kiểm tra lại đồ đạc trước khi rời khách sạn.

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên cần trao đổi với khách để xác định địa điểm và thời gian khách bị mất hộ chiếu để cố gắng tìm kiếm ra hộ chiếu. Nếu như đang di chuyển trên phương tiện ra sân bay thì hướng dẫn viên nên liên lạc với khách sạn nơi đoàn đã lưu trú và đề nghị họ tìm kiếm lại xem khách của bạn có để quên hộ chiếu trên phòng hay tại quầy lễ tân không. Nếu hộ chiếu của khách bị quên tại khách sạn thì bạn nhờ phía khách sạn gửi hộ chiếu ra sân bay cho đoàn gấp, chi phí phát sinh này khách du lịch sẽ thanh toán.

- Trong trường hợp không tìm được hộ chiếu, thậm chí khách không nhớ rõ đã mất hộ chiếu khi nào, ở đâu, đồng nghĩa vị khách đó không có hộ chiếu để làm các thủ tục cho chuyến bay về nước. Hướng dẫn viên sẽ vẫn cùng đoàn khách di chuyển ra sân bay để làm các thủ tục cho chuyến bay và chắc chắn vị khách kia sẽ phải lùi chuyến bay khác. Sau khi đã hoàn thành việc tiễn đoàn tại sân bay, hướng dẫn viên và vị khách bị mất hộ chiếu nên báo ngay với cơ quan công an địa phương gần nhất và xin giấy tờ xác nhận về việc này.



Ảnh 3.6. Hướng dẫn viên du lịch hướng dẫn khách làm thủ tục tại sân bay.

+ Hướng dẫn viên cũng nên báo về công ty để tìm ra hướng khắc phục và có sự hỗ trợ cho vị khách đó.

Tình huống 2: Khi đoàn khách làm thủ tục check-in tại sân bay, có một du khách phát hiện bỏ quên hành lý tại khách sạn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trong trường hợp này, hướng dẫn viên nên trao đổi với vị khách đó để biết được hình dáng, màu sắc của hành lý để quên và điện thoại về khách sạn nhờ kiểm tra lại hành lý của khách.

- Nếu tìm ra hành lý và còn kịp giờ thì nhờ nhân viên khách sạn, hoặc nhân viên công ty du lịch, chuyên hành lý ra sân bay.

- Nếu đã trễ giờ thì phải xin địa chỉ cụ thể của khách hoặc điểm khách sắp đến, để gửi hành lý đến sau. Đồng thời báo nhân viên khách sạn giữ hộ những hành lý này. Hướng dẫn viên cũng cần phải qui định rõ với khách về trách nhiệm thanh toán những chi phí phát sinh như chi phí vận chuyển hành lý ra sân bay, chi phí gửi hành lý cho khách ...

Tình huống 3: Đoàn khách của anh chị gồm những đôi vợ chồng trẻ đang trong thời kỳ “tuần trăng mật” thực hiện chương trình tham quan Đà Lạt nhưng có một cặp trong đoàn luôn trễ giờ. Hướng dẫn viên làm gì để có thể hài lòng tất cả mọi người?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Khi thực hiện các hoạt động thì trước đó hướng dẫn viên nên thông báo để các du khách biết được lịch trình thực hiện các hoạt động, thời gian chính xác cần có mặt để tập trung đoàn. Hướng dẫn viên cũng nên có nhắc nhở lại nếu cần nếu thấy có những vị khách còn chưa tập trung vào thông báo của hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên tham khảo ý kiến của mỗi cặp, thảo luận công khai trong cả đoàn, để thống nhất giờ giấc tham quan.

- Khi trao đổi cần nghiêm túc nhưng chân tình, thông cảm với đôi vợ chồng đi trễ để khách cùng hòa đồng với cả

đoàn. Thậm chí hướng dẫn viên có thể nói chuyện riêng với vợ chồng thường xuyên đi muôn để họ nhận thấy việc này gây ảnh hưởng chung tới hoạt động của cả đoàn. Nếu đã nói chuyện, đã thảo luận rồi nhưng cặp đôi này tiếp tục đi muôn trong các hoạt động tiếp theo, thì hướng dẫn viên có thể thực hiện các hoạt động theo đúng kế hoạch để tránh bắt các du khách trong đoàn phải tiếp tục chờ đợi, gây ra sự khó chịu với đoàn khách.

Tình huống 4: Hướng dẫn viên cho biết một vài kinh nghiệm trong cách xử sự với người khách du lịch „cá biệt” luôn vi phạm nội quy, giờ giấc, có thái độ hoặc hành động làm ảnh hưởng đến cả đoàn khách. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Một số nguyên tắc chung và kinh nghiệm ứng xử khi xảy ra tình huống này: là gặp riêng người khách đó (nếu có điều kiện) để:

+ Nói rõ cho vị khách đó hiểu hành vi của anh ta là đang gây ảnh hưởng chung đến hoạt động của đoàn khách như lịch trình có thể bị chậm trễ, thay đổi. Vị khách đó cũng cần hiểu tâm trạng của cả đoàn khách khi phải liên tục chờ đợi mình trong các hoạt động, điều này dễ gây ra bầu không khí căng thẳng của đoàn khách.

+ Nhắc lại cho khách những quy định và nội dung cần tuân thủ khi tham gia vào chương trình, nếu khách tiếp tục vi phạm thì phía công ty có thể từ chối phục vụ các dịch vụ

cho khách ví dụ khi đã đến giờ xuất phát để di chuyển đến điểm tham quan mà vị khách đó không có mặt như đã hẹn, thì hướng dẫn viên hoàn toàn có thể mời đoàn khách di chuyển theo đúng thời gian quy định tránh gây ảnh hưởng tới lịch trình tổ chức chuyến đi. Vị khách đó sẽ phải tự di chuyển đến điểm tham quan và sẽ tự chịu trách nhiệm về các chi phí phát sinh do đi muộn.

+ Nói rõ hậu quả gì sẽ xảy ra nếu khách không tuân thủ. Yêu cầu khách chấm dứt những hành vi, thái độ nói trên.

- Hướng dẫn viên có thể báo cáo về phòng điều hành trường hợp của vị khách này để họ nắm bắt được thông tin, tránh hiểu lầm về dịch vụ hướng dẫn do lỗi của vị khách đó hoặc phản ánh lại của các du khách trong đoàn.

Tình huống 5: Khi trong đoàn khách của bạn có sự cố bất hòa giữa các khách. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trao đổi với trưởng đoàn, người có uy tín trong đoàn để các thành viên này cùng hướng dẫn viên tìm ra nguyên nhân của sự bất hòa và đưa ra hướng giải quyết.

- Hướng dẫn viên nên tách 2 vị khách đang có mâu thuẫn với nhau để có trao đổi riêng, tránh để họ tiếp tục tranh cãi trước mặt đoàn khách.

- Nên chia sẻ để họ hiểu, việc họ tranh cãi gây ảnh hưởng rất nhiều đến tâm lý của cả đoàn khách, làm cho bầu

không khí của chuyến đi trở nên căng thẳng. Hướng dẫn viên rất mong các vị khách này có thể bỏ qua những mâu thuẫn cá nhân của mình để cùng cả đoàn có một chuyến đi vui vẻ, thoải mái. Có lẽ đây là điều mà 2 vị khách đó cũng muốn khi tham gia vào 1 chuyến du lịch.

Tình huống 6: Đoàn khách tổ chức uống rượu trên xe, nhóm đánh bài, nhóm ca hát rồi la hét và sau cùng lớn tiếng dẫn đến xô sát trên xe. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Thông thường với các đoàn khách có số lượng đông, kỷ luật của các du khách không tốt ngay từ khi bắt đầu chương trình du lịch thì hướng dẫn viên cần đưa ra các quy định rõ ràng để đảm bảo chương trình thực hiện theo đúng tiến độ, cũng như nhắc nhở đoàn khách về các quy định khi sử dụng các dịch vụ của chương trình, ví dụ như ở đây là dịch vụ vận chuyển thì cần tuân thủ theo các quy định khi di chuyển trên xe ô tô du lịch.

- Bởi vậy, ngay khi phát hiện ra có những vị khách vi phạm các quy định trên xe như uống rượu, hút thuốc hay hò hét quá to gây ảnh hưởng tới cả đoàn, hướng dẫn viên nên sớm có các hành động ngăn chặn như có lời nhắc nhở các vị khách không uống rượu trên xe mà có thể sử dụng khi đến nhà hàng ăn uống, hay nhẹ nhàng nhắc nhở các vị khách đang hò hét quá to vì điều này gây ảnh hưởng tới cả đoàn.

- Còn khi đã xảy ra xô xát giữa các nhóm khách ở trên xe, hướng dẫn viên nên dựa vào trưởng đoàn, những người có trách nhiệm của đoàn để can thiệp, dàn xếp cuộc xô xát. Bởi vì những vị khách này là người có tiếng nói trong đoàn. Thậm chí có thể yêu cầu lái xe tạm dừng xe (nếu được) để đảm bảo an toàn cho cả đoàn, cũng như là một cách để các du khách trở nên bình tĩnh hơn. Khi mọi việc đã trở nên ổn định hơn, hướng dẫn viên nên lái câu chuyện hay tổ chức các hoạt động để đoàn khách có thể giao lưu cùng nhau. Hướng dẫn viên cũng cần rút kinh nghiệm trong những lần sau.

Tình huống 7: Trong khi đang hướng dẫn tham quan cho đoàn khách tại bảo tàng Mỹ thuật (Hà Nội), hướng dẫn viên tình cờ phát hiện một du khách trong đoàn đang lấy trộm một hiện vật nhỏ được trưng bày tại đây. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên tiến lại phía vị khách đó và nói với họ với thái độ mềm mỏng là hướng dẫn viên đã nhìn thấy họ hình như đã trót cất nhầm đồ trưng bày vừa xem với mục đích nhằm giữ thể diện cho họ và cho họ một cơ hội sửa sai.

- Nếu vị khách đó vẫn cố tình phủ nhận, hướng dẫn viên đề nghị vị khách đó kiểm tra lại tư trang đang mang

theo và cho biết mọi hoạt động của khách đều có camera quan sát và du khách nên để đồ vật vào vị trí cũ.

- Nếu vị khách đó trả lại đồ vật, hướng dẫn viên nghiêm khắc nhắc khách cẩn thận và không để sự việc trên tái diễn. Nêu hậu quả sự việc trên nếu bảo vệ phát hiện.

- Trong trường hợp, khách ngoan cố, không thừa nhận, hướng dẫn viên nên kết hợp với trưởng đoàn báo với bảo vệ bảo tàng để có biện pháp xử lý kịp thời.

Tình huống 8: Sau khi hướng dẫn viên đón đoàn khách tại sân bay Nội Bài, có một du khách trong đoàn thông báo bị mất hành lý. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên trao đổi cụ thể với vị khách mất hành lý để xác định hành lý của khách bị mất do hãng hàng không hay do du khách làm mất tại sân bay:

- Nếu hành lý của khách do hãng hàng không làm mất thì hướng dẫn viên yêu cầu bộ phận giao nhận hành lý sân bay lập biên bản hành lý thất lạc cho khách. Để lập được biên bản, hướng dẫn viên báo khách phải giao cho phòng giao nhận hành lý của sân bay các loại giấy tờ sau:

+ Giấy uỷ quyền của khách cho công ty đón khách nhận hộ hành lý để chuyển lại cho khách.

+ Tích kê (cuống phiếu gửi hành lý) của hành lý thất lạc

+ Bản khai đã hoàn thành thủ tục hải quan (nếu là khách nước ngoài)

- Khi bộ phận giao nhận hành lý sân bay khi tìm thấy hành lý thất lạc có nhiệm vụ chuyển hành lý thất lạc đó theo địa chỉ nơi nhận ghi trong biên bản.

- Sau đó hướng dẫn viên báo cáo hoặc nộp một biên bản về hành lý thất lạc cho phòng điều hành và phối hợp nhận hành lý thất lạc cho khách. Phòng điều hành có thể liên hệ với bộ phận giao nhận hành lý và nhận lại hành lý theo giấy ủy quyền. Chi phí vận chuyển hành lý thất lạc do hãng hàng không chi trả.

- Trong thời gian chờ đợi để lấy lại hành lý của khách, hướng dẫn viên nên động viên khách và có lời kêu gọi tới các du khách trong đoàn có thể có ủng hộ với vị khách này để giúp đỡ họ những thiếu hụt về đồ dùng trong thời gian chờ đợi hành lý được chuyển lại.

3.2.7. Tình huống thuộc về sự chuẩn bị cá nhân của hướng dẫn viên

Tình huống 1: Hướng dẫn viên đưa đoàn ra sân bay để về nước, nhưng đã bỏ quên không mang theo vé máy bay của khách. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Gặp trường hợp này hướng dẫn viên phải bình tĩnh. Trước tiên, gọi điện thoại về công ty để nhờ người hỗ trợ

(mang vé máy bay ra nếu còn kịp giờ). Tiếp đó, phải làm việc trực tiếp với bộ phận hàng không tại sân bay để có hướng giải quyết. Cung cấp cho hàng không thông tin về chuyến bay, giờ bay, danh sách khách bay để đối chiếu tên khách trên máy tính của Hàng không, và chịu tiền phạt làm lại các vé máy bay tại quầy hàng không.

- **Lưu ý:** Để việc đưa hoặc tiễn khách ra sân bay an toàn, trước khi xe xuất phát, hướng dẫn viên nên kiểm tra vé máy bay và nhắc nhở khách về các giấy tờ cần thiết khác để làm thủ tục sân bay (nhất là đối với khách nội địa ít đi máy bay). Nên đến sớm trước khi máy bay cất cánh hai giờ để đủ có thời gian giải quyết các trục trặc trong thủ tục hàng không.

Tình huống 2: Bạn là hướng dẫn viên trong công ty du lịch và có cơ hội được đề bạt làm trưởng phòng hướng dẫn nhưng nhân viên tỏ ra coi thường khi bạn được đề bạt làm trưởng phòng. Trong trường hợp này, bạn nên tỏ thái độ như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Có thể các nhân viên khác có thái độ không phục khi bạn là một nhân viên ít kinh nghiệm hơn họ, vào làm việc sau họ nhưng lại được đề bạt làm trưởng phòng. Trong tình huống như thế này, bạn nên họp tất cả nhân viên trong phòng để nói rõ quyết định của công ty và giao công việc cụ thể, thời hạn công việc cho các thành viên.

- Bên cạnh đó, bạn nên tổ chức một buổi họp mặt thân tình để mọi người hiểu rằng bạn được cử vào vị trí đó là do năng lực của bạn. Nhưng quan trọng hơn, bạn phải thể hiện được năng lực, sự kiên quyết trong công việc để không bị nhân viên coi thường bạn không có khả năng.

- Thời gian đầu khi bạn mới được đề bạt là trưởng phòng khó tránh khỏi những lời nói không hay từ các đồng nghiệp khi họ cảm thấy chưa phục với quyết định bổ nhiệm này, bởi vậy bạn cần cố gắng nỗ lực để họ thấy được năng lực của bạn, xứng đáng với vị trí được bổ nhiệm. Bạn cũng hãy tỏ thái độ hòa nhã với mọi người, nhưng cũng tỏ ra kiên quyết với các hành vi gây mất đoàn kết trong công ty.

Tình huống 3: Bạn là hướng dẫn viên của công ty du lịch được cơ quan phân công hướng dẫn một đoàn khách đi trekking một tuần lễ ở Tây Nguyên. Cùng lúc một đơn vị khác mời bạn phụ trách một chương trình tham quan thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận trong thời gian 7 ngày với công tác phí cao hơn. Bạn sẽ quyết định như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trên thực tế, hướng dẫn viên sẽ rơi vào tình trạng khó xử : một bên là trách nhiệm với cơ quan, một bên là vật chất cụ thể. Tuy nhiên không thể vì quyền lợi vật chất của cá nhân mà chối từ công tác của cơ quan giao. Vì nhiệm vụ của cơ quan nơi bạn công tác cũng rất quan trọng, đây là tiền đề để bạn có các cơ hội tốt hơn trong công việc.

- Hướng dẫn viên nên gọi điện báo lại với đơn vị kia về việc bạn không thể tham gia dẫn tour được, gửi lời xin lỗi và hẹn họ 1 dịp khác.

- Bạn cũng nên chuẩn bị tốt cho chuyến đi của công ty giao cho mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, bỏ lại cảm giác tiếc nuối khi không tham gia dẫn đoàn khách có công tác phí cao hơn.

Tình huống 4: Một tâm lý đang hình thành và len lỏi trong đội ngũ hướng dẫn viên đó là: ngại hướng dẫn những đoàn khách Việt Nam. Theo anh (chị) vì đâu có hiện tượng trên và hướng khắc phục?

Gợi ý trả lời:

- Giải thích hiện tượng: Dư luận trong hướng dẫn viên cho rằng phục vụ khách Việt Nam không có tiền thưởng khi tiễn đoàn. Công tác phí nội thấp. Khách Việt Nam đòi hỏi cao, đòi hỏi hướng dẫn viên phải phục vụ nhiều hơn. Hay khách là người Việt Nam nhiều hoặc ít đã biết về Việt Nam nên HDV không thể thuyết minh qua loa. Trong khi đó với các hướng dẫn viên chuyên phục vụ với các đoàn khách nước ngoài, họ quen với các phong cách phục vụ cho đoàn khách có số lượng ít, kỷ luật tốt và công tác phí cao hơn... Dẫn đến sự e ngại khi phục vụ đoàn khách Việt Nam

- Hướng khắc phục: Hướng dẫn viên phải xác định vai trò của người phục vụ, người cung ứng dịch vụ cho khách. Khách quốc tịch nào cũng là khách hàng và nếu có thể phục vụ tốt đoàn khách quốc tế thì hướng dẫn viên càng

phải phục vụ khách Việt Nam tốt hơn. Hướng dẫn viên cần rèn luyện kỹ năng diễn đạt bằng ngôn ngữ mẹ đẻ, các kỹ năng hoạt náo, ... đây chính là các hoạt động mà các đoàn khách Việt Nam thường rất thích thú, hào hứng tham gia.

- Hướng dẫn viên phải luôn chú ý và nắm chắc các kiến thức để đảm bảo tính chính xác, khoa học của thông tin. Nội dung thuyết minh phải sâu sắc hấp dẫn. Đáp ứng tối đa yêu cầu của đoàn khách Việt Nam. Bởi các đoàn khách Việt Nam cũng sẽ mang đến cho bạn những cảm giác gần gũi, thân quen, họ cũng sẵn sàng chia sẻ, đồng viên và cảm thông với bạn nếu có xảy ra các tình huống, phát sinh trong chuyến đi.

3.3. Kỹ năng xử lý những tình huống đặc biệt

3.3.1. Tình huống thuộc về nghệ thuật ứng xử của hướng dẫn viên

Tình huống 1: Bạn được phân công đi tiễn hộ đoàn khách vào sáng sớm ngày hôm sau nhưng bạn lại không biết mặt đoàn khách. Là hướng dẫn viên, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đối với trường hợp này, hướng dẫn viên nên có sự trao đổi chi tiết với hướng dẫn viên trước đó như cách thức liên lạc với đoàn khách, danh sách đoàn khách, có điều chú ý đặc biệt nào với đoàn khách không... Việc này rất quan trọng vì nó giúp hướng dẫn viên có thể lường trước được

- Hướng dẫn viên nên gọi điện báo lại với đơn vị kia về việc bạn không thể tham gia dẫn tour được, gửi lời xin lỗi và hẹn họ 1 dịp khác.

- Bạn cũng nên chuẩn bị tốt cho chuyến đi của công ty giao cho mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, bỏ lại cảm giác tiếc nuối khi không tham gia dẫn đoàn khách có công tác phí cao hơn.

Tình huống 4: Một tâm lý đang hình thành và len lỏi trong đội ngũ hướng dẫn viên đó là: ngại hướng dẫn những đoàn khách Việt Nam. Theo anh (chị) vì đâu có hiện tượng trên và hướng khắc phục?

Gợi ý trả lời:

- Giải thích hiện tượng: Dư luận trong hướng dẫn viên cho rằng phục vụ khách Việt Nam không có tiền thưởng khi tiễn đoàn. Công tác phí nội thấp. Khách Việt Nam đòi hỏi cao, đòi hỏi hướng dẫn viên phải phục vụ nhiều hơn. Hay khách là người Việt Nam nhiều hoặc ít đã biết về Việt Nam nên HDV không thể thuyết minh qua loa. Trong khi đó với các hướng dẫn viên chuyên phục vụ với các đoàn khách nước ngoài, họ quen với các phong cách phục vụ cho đoàn khách có số lượng ít, kỷ luật tốt và công tác phí cao hơn... Dẫn đến sự e ngại khi phục vụ đoàn khách Việt Nam

- Hướng khắc phục: Hướng dẫn viên phải xác định vai trò của người phục vụ, người cung ứng dịch vụ cho khách. Khách quốc tịch nào cũng là khách hàng và nếu có thể phục vụ tốt đoàn khách quốc tế thì hướng dẫn viên càng

phải phục vụ khách Việt Nam tốt hơn. Hướng dẫn viên cần rèn luyện kỹ năng diễn đạt bằng ngôn ngữ mẹ đẻ, các kỹ năng hoạt náo, ... đây chính là các hoạt động mà các đoàn khách Việt Nam thường rất thích thú, hào hứng tham gia.

- Hướng dẫn viên phải luôn chú ý và nắm chắc các kiến thức để đảm bảo tính chính xác, khoa học của thông tin. Nội dung thuyết minh phải sâu sắc hấp dẫn. Đáp ứng tối đa yêu cầu của đoàn khách Việt Nam. Bởi các đoàn khách Việt Nam cũng sẽ mang đến cho bạn những cảm giác gần gũi, thân quen, họ cũng sẵn sàng chia sẻ, đồng viên và cảm thông với bạn nếu có xảy ra các tình huống, phát sinh trong chuyến đi.

3.3. Kỹ năng xử lý những tình huống đặc biệt

3.3.1. Tình huống thuộc về nghệ thuật ứng xử của hướng dẫn viên

Tình huống 1: Bạn được phân công đi tiễn hộ đoàn khách vào sáng sớm ngày hôm sau nhưng bạn lại không biết mặt đoàn khách. Là hướng dẫn viên, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đối với trường hợp này, hướng dẫn viên nên có sự trao đổi chi tiết với hướng dẫn viên trước đó như cách thức liên lạc với đoàn khách, danh sách đoàn khách, có điều chú ý đặc biệt nào với đoàn khách không... Việc này rất quan trọng vì nó giúp hướng dẫn viên có thể lường trước được

các tình huống có thể xảy ra và giúp hướng dẫn viên có sự chuẩn bị chu đáo hơn khi tiễn đoàn.

- Trường hợp nhận nhiệm vụ tiễn đoàn khách mà lại không biết mặt khách (vì đi tiễn thay hướng dẫn viên khác), bạn phải hết sức thận trọng. Cụ thể, đối với đoàn khách thực hiện chuyến bay vào sáng sớm, thì hướng dẫn viên nhất thiết phải liên hệ với đoàn chậm nhất vào chiều tối hôm trước, nắm chắc lại tên tuổi của khách, số phòng, hẹn giờ giấc đón và nắm một số thông tin cần thiết khác để sáng sớm hôm sau có thể đón khách ra sân bay được dễ dàng. Đã xảy ra một số trường hợp do không liên hệ trước, hướng dẫn viên nhân viên đi tiễn hộ không biết mặt khách ở phòng nào, chỉ mới nắm được tên khách, kế hoạch đón khách tại khách sạn một cách chung chung. Tới giờ không thấy khách xuất hiện tại cửa khách sạn, hướng dẫn viên lúng túng có khi đón nhầm khách của đoàn khác, rút cục là không hoàn thành được nhiệm vụ.

Tình huống 2: Nhiều du khách thường có ý nghĩ là hãng du lịch hoặc hướng dẫn viên bố trí chương trình mua sắm tại điểm nào đó để ăn hoa hồng. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn suy nghĩ thế nào về vấn đề này và làm gì để làm thay đổi suy nghĩ đó của khách?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên du lịch nên hiểu đúng về hoạt động tổ chức mua sắm cho đoàn khách như sau: Mục đích của ngành du lịch là trao đổi văn hóa, hiểu biết lẫn nhau giữa

các dân tộc và cả lợi ích kinh tế cho đất nước đón khách; do đó “mua sắm” bên cạnh ý nghĩa của việc giới thiệu nét văn hóa cũng là hoạt động sinh lợi về kinh tế và điều hợp lý là đất nước đón khách và doanh nghiệp đón khách được hưởng lợi hợp lý từ hoạt động này.

- Để việc mua sắm đạt đúng ý nghĩa là giới thiệu phẩm vật địa phương, và để tránh cho khách suy nghĩ ta tổ chức mua sắm và chỉ nhằm hưởng lợi, nên chú trọng giới thiệu về khía cạnh văn hóa của phẩm vật mua sắm, đời sống công nhân và nghệ nhân, chỉ cho khách phương thức để chọn món đồ phù hợp với khách, nói rõ cả về giá cả.

- Về phía doanh nghiệp lữ hành cũng cần có sự sắp xếp các hoạt động mua sắm 1 cách hợp lý, tránh việc lạm dụng hoạt động mua sắm của đoàn khách để lấp đầy các hoạt động trong chương trình điều này dễ làm cho đoàn khách cảm thấy nhàm chán và có ý nghĩ sai lệch về hoạt động mua sắm.

- Đối với hướng dẫn viên du lịch, khi tổ chức hoạt động mua sắm cho đoàn nên cung cấp cho đoàn khách những thông tin cụ thể, có những chỉ dẫn và dặn dò với du khách. Thậm chí giới thiệu để đoàn khách hiểu về ý nghĩa của hoạt động mua sắm trong chương trình du lịch. Và hướng dẫn viên sẵn sàng hỗ trợ đoàn khách khi đi mua sắm.

Tình huống 3: Trưởng đoàn ở xe bạn cứ liên tục giật micro của hướng dẫn viên để giành nói, khi hướng dẫn viên

chuẩn bị giới thiệu cho khách trên xe về một điểm du lịch nào đó. Làm sao để người Trưởng đoàn này không còn những hành động thiếu tôn trọng hướng dẫn viên thế nữa? Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Tình huống này, hướng dẫn viên nên giải quyết một cách tế nhị để tránh phật lòng khách (đặc biệt là trưởng đoàn). Lần đầu tiên hướng dẫn viên cứ để cho trưởng đoàn nói cho thoải mái, khi nào nói hết thì họ sẽ về chỗ ngồi. Khi đó, hướng dẫn viên không giới thiệu gì nữa mà để cho khách ngắm cảnh. Lúc đó, bạn xuống xin phép được ngồi cạnh trưởng đoàn 1 lát và đầu tiên chỉ để nói chuyện thôi. Ban đầu bạn hãy khen về những lời giới thiệu của trưởng đoàn, bạn nên tìm ra những ưu điểm của đoàn khách đó và nói chuyện thân mật với trưởng đoàn. Sau đó bạn mới đi vào vấn đề chính đó là bạn nói đến chuyện trưởng đoàn giật micro của mình. Hướng dẫn viên có thể nói như sau :

“Thưa anh (chị hay quý khách tùy từng trường hợp), em làm hướng dẫn viên du lịch được lâu năm rồi, nhiệm vụ của em là đưa khách đi du lịch và làm cho khách tận hưởng chuyến du lịch thú vị và thoải mái. Ngoài ra em còn phải giới thiệu cho khách về các điểm du lịch nổi tiếng mà chúng ta sẽ đi qua và đến, tỳ nữa em có giới thiệu những chỗ mà anh biết hoặc có sai lệch về những thông tin mà anh biết thì tỳ nữa em xuống ngồi với anh, anh góp ý cho em

nhé. Còn bây giờ em muốn thay đổi không khí 1 chút em mời anh lên song ca với em 1 bài hát....”

Khi bạn đã làm như vậy, người khách đó sẽ tự hiểu ra vấn đề. Trưởng đoàn đó muốn thể hiện mình trước đoàn khách, bạn hãy cho người trưởng đoàn đó lên hát cùng bạn và mọi người, chơi trò chơi cùng bạn và mọi người, khi đó bạn chỉ cần khen Trưởng đoàn mấy câu trước mặt mọi người, cho 1 tràng pháo tay thật lớn để cảm ơn. Từ lúc đó trở đi, người trưởng đoàn đó sẽ tự biết mình phải làm gì và không làm phiền bạn nữa. Trái lại người trưởng đoàn đó có thể còn giúp đỡ bạn trong suốt chuyến đi.

- Cũng có thể giải quyết tình huống này theo cách sau: để trưởng đoàn nói thoải mái tại 1 điểm. Không nên khi Trưởng đoàn đang nói hướng dẫn viên lại lấy micro lại! Sau đó nếu bạn cảm thấy trưởng đoàn nói sai ở chỗ nào thì bạn lấy micro và nói là bổ sung thêm thông tin về điểm mà trưởng đoàn vừa nói và cảm ơn trưởng đoàn. Như thế, đoàn khách sẽ chẳng bao giờ đánh giá sai về chuyên môn nghiệp vụ của bạn đâu.

Nếu như vị khách đó quá “sung”, thích phô trương, bạn thử xử lý theo hướng sau.

Thứ nhất, bạn có thể im lặng hoặc chọn 1 đề tài khác mà nói cho Trưởng đoàn “tắt đài”.

Thứ hai, như bạn trên đã nói, đến bên người đó và trao đổi khéo.

Còn cách này, bạn mỉm cười và nói lớn” Trên xe chúng ta hôm nay có thêm 1 hướng dẫn viên nữa, gia đình

chúng ta hoan nghênh và chào đón người hướng dẫn thứ hai... và cũng là thành viên quan trọng nhất xe. Điềm tham quan tiếp theo, xin mời vị hướng dẫn tuyệt vời này giới thiệu cho gia đình mình được biết ạ”

Tình huống 4: Hướng dẫn viên sẽ xử lý như thế nào khi trong đoàn có người khách có thái độ khiêu khích (về quan điểm chính trị, chế độ xã hội ...)?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên nên giữ thái độ bình tĩnh dù rằng có thể hướng dẫn viên mà vị khách trong đoàn thể hiện thái độ khiêu khích. Khi biết về tính cách của vị khách đó.

- Đồng thời hướng dẫn viên cần tỏ ra lập trường chính trị vững vàng, có thái độ đúng đắn về đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước. Nhưng cũng không vì thế mà hướng dẫn viên có sự đôi co đúng sai với vị khách đó.

- Hướng dẫn viên khi nhận thấy vị khách muốn thể hiện thái độ nhằm đạt được mục đích khiêu khích với hướng dẫn viên hoặc cả đoàn. Thì hướng dẫn viên nên tìm cách chuyển hướng đề tài. Chuyển sang các nội dung khác mà nhiều các du khách trong đoàn quan tâm như các chủ đề về thể thao, các món ăn đặc sản...

+ Hướng dẫn viên cũng hạn chế cung cấp cho đoàn những thông tin liên quan đến chính trị, xã hội hay một số thông tin nhạy cảm, có thể dẫn đến những tranh cãi về quan điểm cá nhân.

+ Bạn cũng cần liên hệ với trưởng đoàn để có cách nói chuyện, khuyên nhủ với người khách đó. Buổi nói chuyện này nên diễn ra sớm, tách biệt với đoàn khách để vị khách đó hiểu được vấn đề do họ gây nên có thể gây mất đoàn kết, thậm chí là vi phạm các quy định của luật pháp Việt Nam.

Tình huống 5: Là người hướng dẫn đoàn, anh chị sẽ xử sự như thế nào khi một vài khách trong đoàn nhờ anh chị giúp đỡ một số việc riêng của họ (mua bán, đi thêm nơi này nơi khác...)?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên có thể mời trưởng đoàn gặp gỡ và nói chuyện riêng với những người khách đó.
- Nói rõ với khách trong thời gian chương trình diễn mọi hoạt động và thời gian đều dành cho tập thể.
- Tư vấn cho những vị khách đó những phương án mà khách có thể thực hiện mà không ảnh hưởng tới đoàn.
- Hướng dẫn viên vẫn cố gắng hết sức mình trong việc chia sẻ và giúp đỡ các vị khách trong đoàn để thỏa mãn các nhu cầu trong chuyến đi.

Tình huống 6: Theo chương trình du lịch, đoàn khách nghỉ tại Nha Trang nhiều ngày để du khách tắm biển. Một nữ du khách trong đoàn luôn yêu cầu nam hướng dẫn viên dạy cho cô ấy bơi (hoặc ngược lại một nam du khách luôn đề nghị nữ hướng dẫn viên dạy bơi cho anh ta). Là

hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên phải nhớ các nguyên tắc: không làm phật lòng khách, nhưng chỉ thoả mãn những nhu cầu nào chính đáng của khách.

- Thực tế: Hướng dẫn viên tìm hiểu vì sao nữ du khách lại có yêu cầu này.

Hướng dẫn viên nói chuyện thẳng thắn chân tình với khách, giúp khách hòa nhập với tập thể.

Giúp khách tập bơi với sự chứng kiến của mọi người/ hướng dẫn viên giữ sự nghiêm túc, chuẩn mực, cởi mở, hoà đồng. Hoặc bạn cũng có thể lời đề nghị này của khách với lý do khả năng của bạn chưa đủ để hướng dẫn/dạy bơi cho khách được và bạn vẫn còn phải quan sát, quản lý đoàn khách trong thời gian đoàn tắm và vui chơi tại bãi biển nên không thể tập trung dạy bơi cho khách được. Hướng dẫn viên có thể giới thiệu cho du khách đó dịch vụ huấn luyện/dạy bơi nếu có tại bãi biển hoặc hướng dẫn khách tham gia các hoạt động khác tại đây.

Tình huống 7: Khi tổ chức chương trình du lịch cho đoàn khách nước ngoài, có Du khách nói với hướng dẫn viên: “Đời sống ở Việt Nam rẻ thật”. Bạn nghĩ gì về nhận xét đó?

Gợi ý trả lời:

+ Hướng dẫn viên nên tỏ ra vui vẻ và cảm ơn nhận xét này của du khách, hãy coi nó là một lời nhận xét tích cực, thậm chí là một lời khen dành cho đất nước Việt Nam. Hướng dẫn viên cũng nên trao đổi với khách về tình trạng thực tế của nền kinh tế Việt Nam hiện nay như thu nhập của người dân còn thấp nên khả năng chi trả không cao, các sản phẩm phần nhiều còn ở chất lượng trung bình khá, chưa phải là các sản phẩm cao cấp nên giá cả cũng không quá đắt...

+ Hướng dẫn viên cũng trao đổi thêm với khách về những thuận lợi và khó khăn trong trường hợp này. Ví dụ hãy giới thiệu với khách những sản phẩm thú vị của Việt Nam nhưng có giá cả phải chăng để du khách có thể chọn lựa và mua. Và có thể hướng dẫn thêm với khách về cách thức mua hàng, lựa chọn và quyết định mua để tránh gặp phải những khó khăn khi mua sắm.

Tình huống 8: Hướng dẫn viên đưa đoàn khách Việt Nam đi tham quan du lịch nước ngoài bằng phương tiện hàng không. Hướng dẫn viên lo lắng đoàn khách của bạn bờ ngỡ trong việc làm thủ tục xuất nhập cảnh và kiểm tra hải quan. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trước tiên hướng dẫn viên cần giải thích cho du khách hiểu rõ là khi du khách đến bất cứ nước nào thì đều phải thực hiện hai việc:

+ *Việc thứ nhất*: Làm thủ tục nhập cảnh. Đây là thủ tục liên quan đến người, công an cửa khẩu kiểm tra hộ chiếu, thị thực nhập cảnh của du khách.

+ *Việc thứ hai*: Làm thủ tục hải quan. Đây là thủ tục liên quan đến đồ vật, hành lý mang theo của du khách bao gồm valy, túi sách và tư trang. Nhân viên hải quan kiểm tra và cho 15 phép khách mang theo người những vật không cấm, nếu phát hiện du khách mang những đồ vật không hợp pháp thì tùy theo mức độ sẽ giữ lại hoặc tịch thu. Nghiêm trọng hơn sẽ bắt giữ du khách nếu ai mang theo đồ phạm pháp quốc cấm như heroin, vũ khí... Điều này phù hợp với thông lệ và luật pháp quốc tế.

- Cùng với việc giảng giải cho du khách hiểu các thủ tục trên, người hướng dẫn viên nên nhắc nhở để du khách hình dung các bộ phận chính của sân bay: như nơi đầu tiên là cửa khẩu sân bay, nơi đó công an cửa khẩu sẽ thực hiện thủ tục nhập cảnh của du khách. Sau đó du khách sẽ tới một phòng rộng có hệ thống băng chuyền hoạt động liên tục chuyên hành lý của khách. Sau khi nhận hành lý của mình, du khách đi ra phía cửa hải quan.

- Đây là thủ tục cuối cùng. Làm xong thủ tục này du khách ra khỏi sân bay. Bên ngoài sẽ có hướng dẫn viên của hãng du lịch phía đối tác đón du khách về khách sạn. Khi du khách đã hình dung, hiểu được những điều bạn nói thì mọi việc ở sân bay sẽ trở nên dễ dàng, đơn giản.

- Khi máy bay hạ cánh xuống sân bay của nước mà đoàn khách tới, bạn hướng dẫn du khách thực hiện một số việc sau:

+ *Thứ nhất:* Trình hộ chiếu trong đó có thị thực nhập cảnh vào nước sở tại. Để thực hiện việc này du khách phải xếp hàng làm thủ tục. Nếu hộ chiếu, thị thực của du khách là hợp pháp thì việc kiểm tra này được tiến hành nhanh chóng. Bạn hãy hướng dẫn du khách làm thủ tục nhập cảnh trước. Còn bạn nên làm thủ tục nhập cảnh với nhóm cuối cùng của đoàn khách, để đề phòng có vấn đề gì trục trặc xảy ra trong quá trình nhập cảnh, bạn có thể trao đổi với công an cửa khẩu nước sở tại để giải quyết. Bạn hãy khuyên du khách khi làm thủ tục nhập cảnh không được vội vàng, cần bình tĩnh và hẹn các du khách xong thủ tục nhập cảnh thì đợi bạn ở nơi nhận hành lý và kiểm tra lại tất cả các giấy tờ.

+ *Thứ hai:* Hướng dẫn khách thực hiện kiểm tra hải quan (hành lý). Trên một số chuyến bay quốc tế, khi máy bay chuẩn bị hạ cánh xuống sân bay, người ta phát sẵn bản khai hải quan (thường bằng tiếng Anh, Pháp) cho du khách. Bạn hãy khai mẫu một vài bản và chuyển các bản tờ khai mẫu đó cho du khách xem và khai báo vào bản kê khai hành lý ngay trên chuyến bay. Nếu bạn hướng dẫn du khách thực hiện tốt việc này thì khi xuống sân bay việc làm thủ tục sẽ được giảm nhẹ rất nhiều. Trường hợp nếu không kịp khai trên máy bay thì sau khi nhận hành lý, bạn hướng dẫn du khách lấy hoặc thuê xe đẩy xếp hành lý và tới chỗ

làm thủ tục kê khai hành lý. Bạn hãy kê khai mẫu một bản để du khách tham khảo và thực hiện như tinh thần đã trình bày ở phần trên. Một lần nữa bạn hãy căn dặn du khách bình tĩnh, linh hoạt, khôn khéo khi làm thủ tục trình báo với nhân viên hải quan và khuyến cáo du khách chớ có “đùa” với nhân viên hải quan ở bất kỳ nước nào. Bạn hãy căn dặn du khách sau khi hoàn thành thủ tục hải quan hãy ra cửa và đợi bạn ở bên phải hoặc bên trái lối ra thật rõ ràng.

Trường hợp hành lý của du khách bị thất lạc, nhanh chóng khai vào bản khai hành lý thất lạc tại phòng thất lạc hành lý của sân bay. Bạn có trách nhiệm liên hệ với phòng thất lạc hành lý để nhận lại hành lý thất lạc của du khách. Mọi chi phí liên quan đến việc này do phía hàng không chịu trách nhiệm. Có trường hợp khi nhập cảnh vào một số nước như Liên bang Nga hiện nay chẳng hạn... mặc dù đoàn khách của bạn có hộ chiếu, thị thực nhập cảnh hợp pháp, thế nhưng công an cửa khẩu đôi khi vẫn đòi du khách phải trình bổ sung thêm giấy tờ như: Điện thoại của hãng phía đối tác xác nhận là đối tác đón và làm việc với đoàn khách của bạn. Danh sách đoàn khách và số hộ chiếu của từng thành viên phù hợp với số ghi trong hộ chiếu có dấu đỏ của quốc huy Việt Nam. Và hơn thế nữa, dù có tất cả giấy tờ hợp lệ kể trên thì công an cửa khẩu vẫn có thể gây phiền toái cho việc nhập cảnh của đoàn khách. Vì vậy, bạn phải hết sức linh hoạt khi giải quyết các tình huống, thậm chí phải chuẩn bị cả khoản chi “tiêu cực phí” để giải quyết những tình huống phức tạp và đây cũng là điều dễ xảy ra ở

bất cứ nước nào. Bạn phải chuẩn bị tỷ mỉ, chu đáo cho chuyến công tác của bạn, chẳng hạn để du khách nhận ra nhau khi bị lạc ở sân bay hãy khuyên họ mang phù hiệu, ký hiệu hoặc đồng phục túi xách...ghi những số điện thoại cần thiết, địa chỉ khách sạn sẽ đến ở của đất nước mà du khách sẽ tới thăm. Nếu có sự chuẩn bị chu đáo thì khi lần đầu tiên dẫn du khách Việt Nam du lịch nước ngoài thì bạn sẽ hoàn thành tốt đẹp nhiệm vụ được giao.

Tình huống 9: Sau khi hướng dẫn viên đón đoàn khách, trên đường từ sân bay về thành phố (ví dụ đi từ sân bay quốc tế Nội Bài về trung tâm thành phố Hà Nội), hướng dẫn viên thấy đoàn khách đã mệt mỏi sau 1 chặng bay dài hoặc đoàn khách vẫn có sức khỏe bình thường. Trong mỗi trường hợp cụ thể, hướng dẫn viên nên thuyết minh cho đoàn khách như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

-Trường hợp 1: Đoàn khách từ xa đến, vượt qua một chặng đường dài, vì vậy quá mệt mỏi, đa số người khi lên xe là muốn được yên tĩnh, nghỉ ngơi, ước muốn cao nhất của họ là càng về khách sạn nhanh nhất càng tốt. Do vậy người hướng dẫn chỉ cần lướt qua vài thông tin cần thiết, không cần nói nhiều để khách được nghỉ ngơi chút ít trên đường. Khi xe đến gần cầu Thăng Long, người hướng dẫn có thể đánh thức bằng giọng nói nhẹ nhàng, chuẩn xác và có cảm xúc, giới thiệu những nét cần thiết như “Xe chúng ta sắp qua cầu Thăng Long vượt qua sông Hồng để vào Hà

Nội – Thủ đô của nước Việt Nam...” rồi giới thiệu tóm tắt về Hà Nội. Lúc này lời giới thiệu của bạn sẽ chắc chắn thu hút sự chú ý của đoàn khách.

- *Trường hợp 2*: Đoàn khách đến Việt Nam qua chặng đường ngắn, không mệt lắm, chẳng hạn bay từ miền Nam ra. Do thời gian lưu lại Việt Nam ít, muốn biết nhiều thông tin Việt Nam. Đối với trường hợp này, người hướng dẫn phải chuẩn bị hướng dẫn thật tốt. Lúc này hướng dẫn viên phải hòa ngay vào nhịp chung của đoàn khách, giới thiệu cho khách theo một số chủ đề đã chuẩn bị trước như: thông tin về sân bay Nội Bài: trước đây, hiện nay, triển vọng; các chuyến bay từ các nước đến sân bay Nội Bài và từ Nội Bài đi các nước. Nếu có thể lướt qua một vài con số về các thành tựu mà hàng không dân dụng của Việt Nam đã đạt được trong những năm qua. Hay những thông tin về cảnh quan hai bên đường khi di chuyển về trung tâm thành phố Hà Nội.

Tình huống 10: Trong khi đang thuyết minh tại một điểm tham quan, hướng dẫn viên phát hiện nhóm khách du lịch đứng phía sau đoàn rất mất trật tự, thậm chí họ còn cười đùa gây ảnh hưởng tới các thành viên khác trong đoàn. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Dừng lại trong giây lát và hướng ánh mắt nhìn về phía nhóm khách mất trật tự. Nếu những vị khách đó nhận

ra tín hiệu của hướng dẫn viên và họ ngưng nói chuyện thì hướng dẫn viên tiếp tục bài thuyết minh như bình thường

- Nếu nhóm khách vẫn tiếp tục, hướng dẫn viên dừng lại trong giây lát và nhẹ nhàng hỏi các vị khách đó không hiểu hoặc chưa rõ phần nào để hướng dẫn viên giải thích lại.

- Sau đó, nhắc nhở các vị khách đó không nên làm ảnh hưởng tới buổi tham quan của đoàn nếu vẫn tiếp tục.

3.3.2. Tình huống bất khả kháng như hỏa hoạn, thiên tai

Tình huống 1: Khi tiễn đoàn khách tại sân bay do điều kiện thời tiết hoặc chuyến bay gặp sự cố kỹ thuật phải lùi lại 1-2 giờ hoặc phải hủy chuyến bay. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Nếu vì lý do thời tiết hoặc sự cố kỹ thuật, chuyến bay phải lùi chậm lại 1 -2 giờ thì người hướng dẫn nhất thiết phải điện về công ty báo cho bộ phận điều hành biết. Sau khi nắm được thông tin này, bộ phận điều hành phải báo cho các nơi mà đoàn sẽ đến theo chương trình tour du lịch để họ sắp xếp lại kế hoạch đón tiếp đoàn.

- Nếu chuyến bay phải hủy (chuyến vào ngày hôm sau chẳng hạn) thì đây là lỗi của hàng không, vì vậy đoàn khách của bạn thường sẽ được bên hàng không bố trí cho ăn nghỉ tại khách sạn ở sân bay. Mọi chi phí ăn nghỉ của

đoàn và những hậu quả do chuyến bay hoãn (hủy thì phía hàng không phải chịu trách nhiệm. Trường hợp này, ngoài việc phối hợp với bên hàng không bố trí ăn nghỉ chu đáo cho đoàn, bạn nên thường xuyên trao đổi với khách, biểu lộ sự cảm thông với họ do sự chậm trễ của chuyến bay).

- Trường hợp máy bay hạ cánh tới sân bay không đúng lịch trình, thí dụ khi tiễn đoàn khách thực hiện chuyến bay Hà Nội - Đà Nẵng (theo lịch trình đoàn sẽ hạ cánh xuống sân bay Đà Nẵng), nay do điều kiện thời tiết đoàn sẽ phải hạ cánh xuống sân bay ở Huế (không theo đúng lịch trình) hướng dẫn viên nhất định phải báo gấp cho phòng điều hành (bộ phận trực) của công ty để bố trí xe đón khách ở sân bay Huế. Tránh tình trạng nhiều hướng dẫn viên, nhất là hướng dẫn viên ngại tìm phương tiện liên lạc ngay từ sân bay để mãi đến khi về đến thành phố rồi mới báo cho người điều hành của công ty biết 10 sự thay đổi trên. Lúc đó người điều hành mới điện báo đi các nơi mà đoàn sẽ đến. Do quá chậm, không báo kịp nên gây thiệt hại không đáng có cho công ty.

Tình huống 2: Là hướng dẫn viên, anh chị xử lý như thế nào khi đoàn khách của anh chị gặp thiên tai dọc đường không thể về thành phố theo chương trình để sáng hôm sau bay về nước?

Gợi ý xử lý tình huống:

+ Điều đầu tiên hướng dẫn viên cần phải giữ bình tĩnh để xử lý tình huống. Trấn an đoàn khách, nói rõ cho họ biết

bạn đang nỗ lực hết sức để xử lý tình huống và sẽ cập nhật thông tin cho họ thường xuyên.

+ Hướng dẫn viên tìm hiểu thông tin từ địa phương để liên hệ những dịch vụ cần thiết cung cấp cho khách.

+ Báo ngay về công ty biết tình huống đang xảy ra với đoàn để có hướng khắc phục vụ sớm nhất. Và hướng dẫn viên nên thường xuyên theo dõi và cập nhật tình hình thời tiết, thiên tai để có những điều chỉnh phù hợp.

+ Nếu cần hướng dẫn viên phải xin hỗ trợ từ các cơ quan của địa phương như về hoạt động cứu nạn cứu hộ và di chuyển để đảm bảo đoàn khách được an toàn.



Ảnh 3.7. Đoàn khách du lịch nước ngoài mắc kẹt trên quốc lộ 4D từ thành phố Lào Cai đi Sa Pa (Lào Cai)

Tình huống 3: Đoàn khách đã tới một sân bay quốc tế hoặc cửa khẩu của Việt Nam nhưng gặp trục trặc không

nhập cảnh được vào Việt Nam. Nguyên nhân của việc này là do đoàn khách tới sân bay hoặc cửa khẩu không đúng cửa khẩu nhập cảnh như ghi trên hộ chiếu. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

Từ sau năm 1986, Nhà nước ta mở rộng cửa đón khách du lịch sang thăm Việt Nam. Du khách được nhập cảnh vào Việt Nam qua các cửa khẩu khác nhau, nhưng phải tuân thủ pháp luật của Việt Nam. Để đoàn khách tới Việt Nam thuận buồm xuôi gió và có những ấn tượng tốt đẹp ban đầu, trước khi đón khách, người hướng dẫn viên cần phải hỏi, kiểm tra đầy đủ các thủ tục xuất cảnh của khách. Nếu xảy ra tình huống như trên, hướng dẫn viên phải xử lý như sau:

+ Cách tốt nhất là khéo léo trình bày với công an cửa khẩu về lý “đoàn có phép nhập cảnh vào Việt Nam” về tình đề nghị công an cửa khẩu linh động cho phép đoàn khách nhập cảnh và xin nộp khoản lệ phí nhất định.

+ Nếu không được, điện gấp về cho công ty để công ty báo cho Cục xuất nhập cảnh Bộ Nội vụ giúp đỡ điện lên lãnh đạo công an cửa khẩu Lào Cai cho phép đoàn nhập cảnh. Để tránh xảy ra tình huống này người hướng dẫn khi đón đoàn nhập cảnh qua các cửa khẩu khác (trừ Nội Bài và Tân Sơn Nhất) phải kiểm tra và mang theo giấy phép của Cục xuất nhập cảnh Bộ Nội vụ ghi rõ đoàn khách được phép nhập cảnh qua cửa khẩu nào.

3.3.3. Tình huống liên quan đến y tế: Khách bị ốm đau, bị tai nạn

Tình huống 1: Sau khi đoàn khách ăn trưa tại nhà hàng, đến buổi chiều một số vị khách trong đoàn có biểu hiện bị ngộ độc thực phẩm. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Trong tình huống này, người đại diện của nhà hàng và công ty du lịch của bạn phải xin lỗi tất cả đoàn khách và nhanh chóng đưa những khách có triệu chứng ngộ độc đi cấp cứu tại bệnh viện. Đồng thời, mang những mẫu thức ăn mà khách đã ăn để kiểm tra.

- Trong lúc đó, công ty du lịch phải cử người ở lại nhà hàng để trấn an những vị khách còn lại và đưa họ về khách sạn để nghỉ ngơi.

+ Nếu nguyên nhân khách bị ngộ độc là do thức ăn của nhà hàng thì phải xin lỗi khách và chi trả những chi phí liên quan cho khách.

+ Nếu sau khi xác định thức ăn nhà hàng không có vấn đề gì mà do khách đã ăn món gì trước đó thì phải hỏi rõ khách. Có thể loại thực phẩm mà khách đã ăn trước đó kị với thức ăn của nhà hàng thì nên nhắc nhở khách chú ý không nên dùng chung những thực phẩm đó. Dù là nguyên nhân do đâu thì hướng dẫn viên vẫn phải quan tâm, chăm sóc khách chu đáo và khi khách đã ổn định nên đưa khách về khách sạn nghỉ ngơi.

Tình huống 2: Trong quá trình đưa đoàn khách đi tham quan, có một du khách trong đoàn gặp tai nạn và bị tử vong. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần giữ bình tĩnh và trấn an đoàn khách, giúp đoàn khách không rơi vào trạng thái hoảng loạn.

- Lập tức báo cho cảnh sát, chính quyền địa phương vì đây là trường hợp đặc biệt nghiêm trọng, liên quan đến tính mạng con người và vượt quá khả năng giải quyết của hướng dẫn viên

- Hướng dẫn viên cũng cần báo cáo cho lãnh đạo công ty biết để hỗ trợ giải quyết sự việc.

- Làm hết khả năng để an ủi đoàn khách. Hướng dẫn viên sẽ kết hợp với cơ quan công an để hoàn tất các thủ tục pháp lý cần thiết.

- Để đảm bảo thực hiện chương trình du lịch, công ty sẽ điều hướng dẫn viên và lái xe khác thay thế phục vụ đoàn. Còn bạn sẽ phải ở lại để phối hợp với cơ quan chức năng giải quyết các vấn đề liên quan, hoặc hỗ trợ cho gia đình nạn nhân.

Tình huống 3: Hướng dẫn viên đang hướng dẫn một nhóm khách cao niên đi bộ, sau khi đi được 2 tiếng, một người khách cho biết là quá mệt, thỉnh linh người

khách đó ngất xỉu, ngã xoài xuống đất. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

+ Hướng dẫn viên phải hết sức bình tĩnh, kết hợp với mọi người trong đoàn để thực hiện việc sơ cấp cứu với vị khách đó.

+ Dựa vào tình hình cụ thể sau đó để hướng dẫn viên đưa ra những giải pháp dung hoà vừa đảm bảo tình hình sức khoẻ của vị khách đó mà vừa không ảnh hưởng đến lịch trình tham quan của đoàn.

+ Tuy nhiên hướng dẫn viên phải ghi nhớ các nguyên tắc khi phục vụ với đối tượng khách cao tuổi như không được tham gia các hoạt động vận động mạnh, trong thời gian dài và có điều kiện khắc nghiệt. Vì sức khoẻ của đối tượng khách này rất dễ bị tổn thương, thậm chí gây ra các hậu quả nghiêm trọng.

Tình huống 4: Khi tổ chức cho đoàn khách nước ngoài đi tham quan chẳng may trong đoàn có một vị khách bị tai nạn dẫn đến tử vong. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Hướng dẫn viên cần nhanh chóng báo cho cơ quan y tế gần nhất, công an địa phương, cơ quan để báo cho gia đình và sứ quán của vị khách đó.

- Hướng dẫn viên trấn an đoàn khách và không thay đổi hiện trường, an ủi thân nhân người mất (nếu có).

- Báo cáo chi tiết và trung thực diễn biến của chuyến tham quan, của cái chết của khách để các cơ quan có trách nhiệm nhanh chóng và dễ dàng tìm ra nguyên nhân tai nạn của khách.

- Thực hiện chỉ đạo của công ty: tiếp tục hướng dẫn đoàn hoặc ở lại để làm rõ thêm nguyên nhân tai nạn (bàn giao đoàn cho đồng nghiệp khác). Còn bạn hãy phối hợp tốt với cơ quan an ninh để đảm bảo việc khám nghiệm hiện trường và các thủ tục pháp lý liên quan tới tai nạn của khách diễn ra nhanh chóng.

3.3.4. Hoạt động hướng dẫn du lịch trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19.

Tình huống 1: Khi dịch bệnh Covid-19 mới lây lan tại Việt Nam, ý thức phòng tránh bệnh dịch chưa được tốt nhất là với các khách du lịch quốc tế, họ hầu như không chịu đeo khẩu trang kể cả tại các điểm công cộng. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Tại Việt Nam, trong quy định về phòng chống dịch bệnh có đề cập rất cụ thể đến các quy định về việc đeo khẩu trang, nhất là tại các địa điểm công cộng như sân bay, nhà ga, các điểm tham quan... nhưng theo thói quen và quan niệm của nhiều khách du lịch nước ngoài thì họ thường không có thói quen đeo khẩu trang. Việc này là sai

với quy định của Việt Nam. Hướng dẫn viên cần thường xuyên nhắc nhở các vị khách đó.

- Đồng thời, Hướng dẫn viên nên chia sẻ với du khách về tác dụng của việc đeo khẩu trang, dần giúp họ hiểu và từ đó đoàn khách sẽ tự giác với việc đeo khẩu trang.

- Bạn cũng nên có những khích lệ động viên các vị khách đã tuân thủ tốt, nhưng cũng đừng quên cảnh báo các vị khách còn chưa tuân thủ, nhắc nhở để họ hiểu tại các nơi tham quan hay địa điểm công cộng nếu không đeo khẩu trang sẽ bị phạt hành chính và có thể bị xử lý hình sự nếu không tuân thủ các nguyên tắc phòng chống dịch và làm lây lan dịch vụ.

Tình huống 2: Khi dịch bệnh Covid-19 nổ ra vào đầu năm 2020 và liên tiếp có những đợt bùng phát có số ca mới nhiều hơn. Và rất tiếc, sau chuyến đưa 2 vợ chồng khách du lịch người Pháp đi Sa Pa tham quan và nghỉ dưỡng thì hướng dẫn viên đã bị sốt cao, có biểu hiện đã nhiễm bệnh. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý xử lý tình huống:

- Đầu năm 2020 khi dịch bệnh Covid-19 mới diễn ra, hoạt động tham quan du lịch tại Việt Nam vẫn có thể thực hiện tại nhiều địa phương, việc đón tiếp và phục vụ các đoàn khách du lịch nước ngoài chưa bị gián đoạn nhiều. Và thực tế đã có hướng dẫn viên du lịch bị nhiễm bệnh khi đưa khách đi tham quan du lịch.

- Trong trường hợp phát hiện, bản thân có những dấu hiệu nhiễm bệnh như ho, sốt, khó thở, mất khứu giác, mất vị giác... và đặc biệt có tiếp xúc với các nguồn lây bệnh thì hướng dẫn viên nhanh chóng liên hệ với các cơ quan y tế tại địa phương để được tư vấn kịp thời.

- Tránh không được tự ý điều trị và giấu thông tin về bệnh tình vì như thế sẽ làm lây lan nguồn bệnh rộng, gây khó khăn cho các cơ quan chức năng khi truy vết và xử lý nguồn bệnh.

- Hướng dẫn viên cũng cần giữ thái độ bình tĩnh, vui vẻ. Tuân thủ theo các phác đồ điều trị của cán bộ y tế.

- Hướng dẫn viên cũng không quên cung cấp cho các cơ quan chức năng về lịch trình di chuyển và hãy liên lạc với những người liên quan như các vị khách nước ngoài, lái xe của đoàn, các bên cung ứng dịch vụ của chương trình để họ biết và có những theo dõi về sức khỏe.

PHẦN BỐN

DU LỊCH VĂN HÓA TÂM LINH

Du lịch tâm linh trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng đến nay vẫn chưa có một khái niệm chung nhất. Tuy nhiên, xét về nội dung, hình thức và tính chất hoạt động, du lịch tâm linh thực chất là loại hình du lịch văn hóa, lấy yếu tố tâm linh, tôn giáo làm cơ sở điểm đến và cũng là mục tiêu của chuyến đi nhằm thỏa mãn nhu cầu tình cảm tôn giáo của con người trong đời sống đức tin. Theo cách hiểu này, du lịch tâm linh chủ yếu khai thác những giá trị về đức tin, các hình thức thực hành tôn giáo, tín ngưỡng và những giá trị tinh thần đặc biệt khác. Theo đó, du lịch tâm linh cũng mang lại những cảm xúc và trải nghiệm thiêng liêng về tinh thần của con người trong khi đi du lịch.

Trên thế giới thì du lịch gắn với những hoạt động thể thao tinh thần như thiền, yoga hướng tới sự cân bằng, thanh tao, siêu thoát trong đời sống tinh thần... cũng được coi là một loại hình du lịch tâm linh (loại hình này khá phát triển ở Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản nhưng ở Việt Nam loại hình này chưa phát triển mặc dù ở Việt Nam cũng có khá nhiều điểm có thể phát triển loại hình du lịch này như: Mẫu Sơn (Lạng Sơn); Yên Tử (Quảng Ninh); Phan xi Păng (dãy Hoàng Liên sơn); Tam Đảo (Vĩnh Phúc); Đèo ngang (Quảng Bình)...

Khác với các loại hình du lịch khác, du lịch tâm linh bắt buộc phải gắn với những điểm tâm linh tôn giáo như: Đền, Chùa, Đình, Đài, Lăng, Tăm, Tòa thánh, Khu thờ tự và những vùng đất linh thiêng gắn với những huyền thoại về các đấng thiêng và những chứng nhân từng trải nghiệm về sự thiêng liêng đó. Ở đó du khách tiến hành các hoạt động tham quan, tìm hiểu văn hóa lịch sử, triết giáo, cầu nguyện, cúng tế, chiêm bái, tri ân, báo hiếu, thiền, tham gia lễ hội... Thông qua đó, hoạt động du lịch mang lại những cảm nhận, giá trị trải nghiệm và giải thoát trong tâm hồn của con người, cân bằng và củng cố đức tin, hướng tới những giá trị chân, thiện, mỹ và góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

4.1. Thực trạng du lịch tâm linh ở Việt Nam hiện nay

Trên cả nước có 465 ngôi chùa được xếp hạng di tích lịch sử - văn hóa quốc gia và hàng nghìn các Tòa thánh, Đền, Đài, Lăng, Tăm, Phủ, Khu tưởng niệm... thì sự đa dạng và phong phú của các thắng tích tôn giáo là rất lớn và là những điểm đến lý tưởng cho du lịch tâm linh hiện nay. Chưa kể với số lượng lớn các tín ngưỡng, lễ hội dân gian được tổ chức quanh năm trên phạm vi cả nước. Nhu cầu du lịch tâm linh của người Việt Nam đang trở thành động lực thúc đẩy du lịch tâm linh phát triển và trở thành xu hướng phổ biến.

Du lịch tâm linh ở Việt Nam gắn với các công trình tôn giáo và đức tin tôn giáo, trong đó chọn điểm đến là cơ sở Phật giáo có số lượng lớn nhất, sau đó là các cơ sở tôn

giáo khác như Công giáo, Cao đài, Hòa Hảo. Đặc biệt trong khoảng 15 năm trở lại đây thì các cơ sở tôn giáo dân gian nơi có thờ các vị thần, thánh danh tiếng của Việt Nam cũng là nơi thu hút rất đông các tín đồ và không tín đồ về hành lễ, điển hình như: hệ thống đền Trần, phủ Mẫu, điện thờ Mẫu trên cả nước.

Thống kê của ngành và các địa phương cho thấy hiện nay các địa điểm tâm linh tôn giáo chiếm số lượng khách du lịch đông nhất gồm: Đền Hùng (Phú Thọ); Đền Thượng (Lào Cai); Yên Tử - Cửa ông (Quảng Ninh); Chùa Hương (Hà Nội); Côn Sơn-Kiếp Bạc (Hải Dương); Tây Thiên (Vĩnh Phúc); Đền Trần-Phủ Dầy; Quảng Cung (Nam Định); Phát Diệm (Ninh Bình); đền ông Bảy (Lào Cai), đền Ông Mười (Nghệ An); Điện Hòn Chén (Huế); Núi Bà Đen, Thánh thất Cao Đài (Tây Ninh); Chùa Bái Đính (Ninh Bình); Đại Nam Văn Hiến (Bình Dương); Miếu Bà Chúa Xứ (An Giang)

Thống kê của ngành du lịch trong những năm gần đây cho biết số lượng khách du lịch tâm linh ngày càng tăng, chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách du lịch, đặc biệt là khách nội địa. Mặc dù khó có thể phân biệt rõ số khách với mục đích du lịch tâm linh thuần túy (ngoại trừ số tăng ni, phật tử, tín đồ, khách hành hương) với khách du lịch văn hóa nhưng trong số 32,5 triệu khách du lịch nội địa năm 2012 chỉ tính riêng số khách đến các điểm tâm linh (chùa, đền, phủ, tòa thánh) có khoảng 13,5 triệu lượt, tương đương 41,5%. Một số điểm du lịch tâm linh tiêu biểu năm 2012

đón một lượng khách lớn như Miếu Bà Chúa Xứ An Giang (3,6 triệu lượt khách), Chùa Hương (1,5 triệu lượt); Chùa Bái Đính (2,1 triệu lượt), Yên Tử (2,3 triệu lượt), khu du lịch Núi Bà Đen (2,2 triệu lượt); Cô Sơn Kiếp Bạc (1,2 triệu). Đối với khách quốc tế đến Việt Nam với mục đích tâm linh không nhiều, trong số 6,8 triệu lượt khách đến Việt Nam năm 2012 ước tính có khoảng 12% khách du lịch có đến các điểm du lịch tâm linh.

Số khách du lịch quốc tế đến Việt Nam theo khuynh hướng du lịch trải nghiệm các điểm tâm linh cũng gia tăng, điều này cho thấy du lịch tâm linh ngày càng giữ vị trí quan trọng trong đời sống xã hội ở Việt Nam và đang có xu hướng thu hút khách quốc tế.

*** Những hoạt động du lịch tâm linh chủ yếu hiện nay**

Khác với các tour du lịch khác, du lịch tâm linh bao giờ cũng đặt các mục tiêu là thực hành các hoạt động tâm linh tôn giáo đầu tiên và quan trọng nhất. Vì vậy khi đi du lịch tâm linh, du khách luôn chọn hành hương đến những điểm cơ sở tôn giáo để tiến hành các hoạt động hoạt động tôn giáo như:

1) **Khán lễ:** Vua tổ; Sơn thần, Thủy thần, Mẫu thần; Tổ nghề, Tứ pháp, các vị Tứ bất tử, Danh nhân, Anh hùng dân tộc, Thổ địa thần quân...

2) **Thực hành các nghi lễ tôn giáo:** tế nam quan, tế nữ quan, lên đồng hầu bóng;

3) **Các hoạt động chiêm bái, cầu nguyện:** tụng kinh, thiền, yoga, pháp đàm; thiền trà; tham vấn; pháp thoại;

thiền ca; thiền buông thư. Sau đó mới là các hoạt động tham gia lễ hội tín ngưỡng, dân gian: Quốc giỗ, lễ hội đền Hùng, lễ giỗ Thánh Trần, Thánh Mẫu; vay tiền bà chúa kho lương; Vu Lan báo hiếu, lễ hội Thánh Gióng (Hà Nội), lễ hội vía Bà Tây Ninh, lễ hội Tế Cá Ông (Bình Thuận), lễ hội vía Bà núi Sam (Châu Đốc) v.v. cuối cùng là tham quan, văn cảnh, thưởng ngoạn không gian cảnh quan và không gian kiến trúc, điêu khắc gắn với điểm tâm linh; tìm hiểu văn hóa gắn với lịch sử tôn giáo và lối sống bản địa, những giá trị di sản văn hóa gắn với điểm tâm linh.

Với tính chất đặc thù này nên du lịch tâm linh đã góp phần không nhỏ vào việc khôi phục, tái tạo lại nhiều hoạt động thực hành tín ngưỡng, tôn giáo mang bản sắc địa phương mà tế nam quan và lễ rước cầu đình, đền Diêm Bắc Ninh; lên đồng hầu bóng (Nam Định); tế cá Ông (Bình Thuận) và nhiều hoạt động khác ở các địa phương là những ví dụ... Nhiều địa phương nhờ có du lịch tâm linh mà khôi phục lại được các lễ hội cổ truyền, thêm nguồn kinh phí để trùng tu, tôn tạo di tích lịch sử và các cơ sở tôn giáo của địa phương.

****Hoạt động dịch vụ phục vụ du lịch tâm linh và phát triển kinh tế địa phương***

Dịch vụ hỗ trợ phục vụ các chương trình du lịch với mục đích tâm linh kết hợp các mục đích khác; dịch vụ lưu trú, ăn uống, mua sắm lưu niệm; phục vụ cúng tế, chiêm bái, thiền, yoga; dịch vụ vận chuyển bằng xe điện, cáp treo, lái đò, thuyền; dịch vụ thuyết minh; dịch vụ chụp ảnh;

thường thức nghệ thuật dân gian, văn nghệ truyền thống, âm nhạc, múa, trò chơi dân gian...hiện nay tại các Khu du lịch tâm linh đã rất sôi động, đặc biệt nhiều địa bàn còn có cả các hệ thống nơi ăn chốn ở, dịch vụ cung cấp đồ lễ (cả chay, mặn); tiền vàng mã và cả đôi tiền lẻ rất chu đáo. Điều này một mặt mang lại sự thuận lợi rất nhiều cho du khách không phải mang theo lễ vật đi theo trong suốt hành trình sẽ khó đảm bảo khâu vệ sinh an toàn thực phẩm, mặt khác cũng tạo ra chuỗi thị trường cung cấp dịch vụ lưu trú; bán hàng lưu niệm, các sản phẩm phục vụ nghi lễ; hàng nông sản... cho các địa phương nơi có sơ sở tôn giáo. Không phủ nhận nhờ có du lịch tâm linh nhiều địa phương đã giải quyết được rất nhiều việc làm cho người lao động nông nghiệp trong mùa nông nhàn và tăng thêm thu nhập cho người dân. Đặc biệt thành tựu xã hội hóa công tác trùng tu, tôn tạo các khu tâm linh tôn giáo ở nhiều địa phương trong những năm gần đây với quy chế lấy thu bù chi; vận động cúng dường của du khách thập phương rất hiệu quả.

Một nguồn thu rất lớn khác là từ tiền công đức của du khách cũng đem lại cho kinh tế địa phương những khoản thu không nhỏ. Nghiên cứu của Lương Hồng Quang và cộng sự về nguồn thu của các di tích cho biết có di tích lên tới hàng trăm tỷ/ năm (đền Bà Chúa Xứ - núi Sam, 69 tỷ (2011); đền Trần Nam Định cũng có con số tới hàng trăm tỷ...) Nhiều các cơ sở tâm linh tôn giáo khác cũng với những con số không kém như đền bà Chúa Kho (Bắc Ninh); điện Hòn Chén (Huế); Tháp Bà (Tây Ninh), Bà

Chùa Xứ (An Giang)... Tất cả những nguồn thu này đều đã và đang tạo ra nguồn lực kinh tế không nhỏ cho ngân sách địa phương, góp phần vào an sinh xã hội và tái đầu tư chi xây dựng cơ sở hạ tầng tôn giáo và hạ tầng chung.

Du lịch tâm linh có đặc điểm là thời gian lưu trú ngắn, đại đa số chỉ từ 1- 2 ngày, vì vậy chi tiêu của phần lớn khách du lịch tại các điểm tâm linh thường là thấp, chủ yếu chi cho các hoạt động phục vụ tế lễ, cầu nguyện, chiêm bái... mà ít phát sinh chi phí lưu trú. Một số điểm tâm linh thu phí tham quan, còn lại hầu hết các điểm tâm linh gắn với tín ngưỡng không thu phí nhưng đều có các hòm công đức để khách tự nguyện đóng góp. Số tiền đóng góp tự nguyện đó khá lớn và là nguồn thu chính cho việc trùng tu, quản lý vận hành các điểm du lịch tâm linh. Các chi tiêu cơ bản cho các hoạt động di chuyển (cáp treo, thuyền, đò, xe điện...) chiếm một tỷ trọng đáng kể. Chi cho ăn uống và giải khát, chi cho lưu trú qua đêm, lưu niệm, sản vật địa phương... chiếm một tỷ trọng không lớn do khách hầu hết viếng thăm trong thời gian ngắn, ít nghỉ lại qua đêm. Theo báo cáo của các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh thì doanh thu từ các địa điểm du lịch tâm linh còn rất khiêm tốn. Tuy nhiên, hiệu ứng lan tỏa của chi tiêu tại điểm du lịch tâm linh đến cộng đồng dân cư là rất lớn, có tác động rõ rệt thông qua tạo việc làm, bán hàng lưu niệm, sản vật địa phương. Đó là chưa kể với các hình thức du lịch tâm linh còn góp phần củng cố, thắt chặt các quan hệ xã hội, tình cảm giữa các tín đồ tôn giáo và cộng đồng bản hội

thực hành nghi lễ tôn giáo mà tạo ra những nguồn vốn xã hội rất quan trọng cho phát triển cá nhân, gia đình người Việt Nam.

Ở khía cạnh khác, du lịch tâm linh còn đóng góp tích cực vào phát triển bền vững. Trong du lịch tâm linh do không cần nhiều đến hệ thống lưu trú là các nhà hàng, khách sạn lớn nên đại đa số tại các điểm du lịch tâm linh người dân địa phương được chủ động tham gia vào các hoạt động phục vụ khách tại các điểm: Viết sớ, chèo đò, xích lô, bán hàng lưu niệm, hướng dẫn, tiêu thụ sản vật địa phương, phục vụ ăn uống (ví dụ ở Tràng An: 1 vụ đò bằng 3 vụ lúa). Du lịch tâm linh tạo việc làm và thu nhập trực tiếp cho người dân địa phương, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông thôn từ nông nghiệp sang kết hợp dịch vụ.

Theo lời kể của người dân chèo đò, trước đây, hơn 10 năm khu vực Bái Đính là một vùng đất chưa được du khách biết đến, đường đi vào rất khó khăn, người dân sống lam lũ, một mùa cấy lúa nước, thu nhập bấp bênh, không có việc làm. Nhưng từ khi dự án xây dựng chùa Bái Đính, bộ mặt ở đây đã đổi thay cuộc sống của người dân đã có sự dịch chuyển từ thuần nông sang làm dịch vụ; nay một vụ đò bằng 3 vụ lúa; hàng chục ngàn người đã có việc làm, thu nhập 4 - 6 triệu đồng/tháng, an ninh trật tự được đảm bảo. Có thể nói, cuộc sống của người dân ở đây đã thực sự đổi thay nhờ du lịch tâm linh đến Bái Đính -Tràng An. Cũng như vậy khu du lịch đền Trần – Phủ Dày (Nam Định) đã tạo ra hàng ngàn việc làm cho dân chúng xung quanh đi

tích khiến cho đời sống dân cư, hạ tầng giao thông khu vực này rất phát triển. Theo tính toán của tôi khi nghiên cứu về hiệu quả của bản hội thực hành lên đồng hầu bóng ở Phú Dày cứ một ngày công lao động nông nghiệp ở đây chỉ 11000 đ (năm 2009) nhưng khi làm vàng mã phục vụ thực hành nghi lễ lên đồng hầu bóng thì thu nhập đầu người lên 100.000đ/ người/ ngày. Đây cũng là lý do mà khi về khảo sát về ý kiến người dân vùng này về việc nên để mô hình quản lý như thế nào thì phù hợp thì gần như 100% người dân địa phương đều mong muốn giữ nguyên mô hình thủ nhang tư nhân như hiện tại. Điều này cho thấy mô hình thủ nhang tư nhân hiện nay ở nhiều địa phương đang phát huy được hiệu quả và hợp lòng dân.

Với ngành du lịch Việt Nam, du lịch tâm linh cũng đang tạo ra những hiệu suất tăng trưởng đáng ghi nhận. Báo cáo ngành du lịch cho biết chỉ tính riêng năm 2012, với 6,8 triệu lượt khách quốc tế, 32,5 triệu lượt khách nội địa, tổng thu du lịch đạt 160.000 tỷ đồng. 10 tháng đầu năm 2013 số khách quốc tế đạt 6,12 triệu lượt, tăng 10,4% so với cùng kỳ năm 2012. Với tốc độ đó, ước tính 2013 Việt Nam sẽ đạt mốc 7,4 triệu lượt khách quốc tế và 35 triệu lượt khách nội địa, tổng thu sẽ đạt 195.000 tỷ đồng (tương đương 9 tỷ USD). Như vậy, chỉ sau 4 năm phục hồi suy thoái, lượng khách quốc tế đến Việt Nam đã tăng gấp 2 lần; tổng thu du lịch tăng trên 2,2 lần. Với những chỉ tiêu tổng thể đó thì mục tiêu Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2015 đã về đích trước 2 năm. Đạt được kết quả

tăng trưởng đó có sự đóng góp tích cực của du lịch tâm linh với những kết quả đáng ghi nhận.

4.2. Một số vấn đề nổi lên

Bên cạnh những yếu tố tích cực mà du lịch tâm linh mang lại cho phát triển tôn giáo dân gian, bản sắc văn hóa vùng, miền thì du lịch tâm linh ở Việt Nam hiện nay cũng đã và đang phát sinh không ít hệ lụy.

Thứ nhất: Đó là tình trạng thương mại hóa các cơ sở tâm linh tôn giáo với nhiều biểu hiện không lành mạnh như quy định không thành văn bắt buộc phải mua đồ lễ (đặc biệt là vàng mã, hoa tươi, bánh kẹo...) tại cơ sở dịch vụ của thủ nhang với giá cao hơn ngoài thị trường. Việc phải đăng ký đặt trước cung hầu; tiền đèn nhang cho các cung hầu với giá khác nhau cũng đang gây bất bình cho du khách; thậm chí có nhiều cơ sở tôn giáo do lượng bản hội về thực hành lên đồng hầu bóng nhiều và đông cũng chiếm mất diện tích không gian và thời gian hành lễ tại cơ sở tôn giáo làm ảnh hưởng đến các du khách lễ khi đến lễ bái. Rất nhiều du khách lễ đã không thể vào tới bên trong khuôn viên di tích mà phải đứng liên tục trong nhiều giờ để đội lễ khẩn vái ngoài trời. Mặt khác các hoạt động du lịch tâm linh càng phát triển cũng kéo theo tình trạng xây dựng thêm gian thờ (lầu cô, lầu cậu, phủ mẫu, điện thánh, ban ông Hồ...) để thu hút tiền dâng cúng của du khách làm phá vỡ cảnh quan di tích, đặc biệt làm làm thu hẹp khoảng không gian trống dẫn đến tình trạng chật chội, chen lấn xô đẩy rất nguy hiểm và tạo thời cơ cho những kẻ xấu hành nghề.

Thứ hai: du lịch tâm linh kéo theo đội ngũ các thầy hành nghề tâm linh tăng rất nhanh và không ít trong số đó không có kiến thức, năng lực thật sự chủ yếu hành nghề kiếm tiền nên gây ra không ít hệ lụy: thả nổi giá cả làm lễ cho các con nhang đệ tử, đưa ra nhiều yêu sách gây tổn kém sức lực và tiền bạc của người dân. Chưa kể những yêu sách về vàng mã khá nhiều vừa gây thiệt hại về kinh tế, vừa gây ô nhiễm môi trường và nguy cơ cháy nổ rất cao ở các di tích, đặc biệt các địa điểm cơ sở tôn giáo trong các khu dân cư. Chưa kể khi đội ngũ này quá nhiều cũng reo rắc không ít những hoang mang lo lắng cho người dân về những hiện tượng bất thường trong cuộc sống, điều này dễ khiến người dân có xu hướng cầu cúng và thực hành nghi lễ tôn giáo gia tăng.

Thứ ba: Do thời gian lưu trú trung bình của khách du lịch ngắn, thông thường khách du lịch tâm linh đi trong ngày và ít nghỉ lại qua đêm. Mặt khác do phụ thuộc vào mùa lễ hội nên thời gian đi du lịch tâm linh thường tập trung vào dịp cuối năm và đầu năm âm lịch và các thời điểm lễ hội dân gian năm. Từ đặc điểm này nên thông thường những ngày chính hội (thường là chính lễ, chính giỗ, kỵ nhật của Phật, thần, thánh... bao giờ cũng là thời điểm đông khách hành hương nhất. Đây cũng là thời điểm khó quản lý nhất và cũng xảy ra nhiều vấn đề nhất. Trong nhiều năm trở lại đây các tệ nạn cướp giật, móc túi, chen lấn xô đẩy, mất an ninh, thậm chí gây gổ đánh nhau cũng xảy ra tại những thời điểm nhạy cảm này. Do quá tải lượng

khách nên công tác quản lý gặp rất nhiều bất cập, tại nhiều địa phương không kiểm soát nổi nên đã diễn ra nhiều cảnh tượng ẩu đả mất an ninh như ở lễ hội đền Trần: cướp lộc năm 2015. Mùa lễ khai ấn 2016 mặc dù tình trạng cướp lộc không diễn ra, nhưng lượng khách lớn (ước khoảng trên 7 vạn người) nên cảnh hỗn loạn vẫn diễn ra ngay sau đêm khai ấn. Cảnh chen lấn xô đẩy để tranh giành lộc (tượng phật do nhà sư tung cho đám đông) gây phản cảm ở chùa Hương (2016) mà báo chí đã đăng tải .v.v...

Thứ tư: Du lịch tâm linh càng phát triển, nguồn thu cho các cơ sở tâm linh tôn giáo ngày càng tăng, nhiều địa phương hàng trăm tỷ mỗi năm, nhưng trên thực tế nguồn thu này đưa vào ngân sách địa phương để phục vụ cho an sinh xã hội hoặc trùng tu tôn tạo di tích là bao nhiêu phần trăm đều chưa bao giờ được công khai, minh bạch và tình trạng thất thoát tiền công đức, biến tiền công đức thành của tư nhân các thủ nhang hoặc các sư trụ trì cũng không hề nhỏ. Vấn nạn này đến nay đã được nhiều báo chí khai ra, cho đến nay vẫn chưa có văn pháp lệnh hay cơ chế quản lý hữu hiệu nào điều chỉnh và vẫn diễn diễn ra trên thực tế. Không ít địa phương mà từ điểm này nảy sinh các tranh chấp về chủ thể quản lý các cơ sở tôn giáo tín ngưỡng mà Phủ Giày, đền Trần (Nam Định) từng xảy ra như vậy trong những năm gần đây. Thậm chí hiện nay nhiều nơi vẫn còn tình trạng đó nhưng chính quyền địa phương vẫn chưa có chế tài điều chỉnh và quản lý nổi do nhiều lý do: lợi ích nhóm, có chống lưng của các cán bộ cấp cao; Câu chuyện

phức tạp trong lịch sử hình thành của di tích và công lao của các gia đình thủ nhang đối với phục hồi, bảo tồn và phát triển cơ sở tôn giáo dân gian...

Thứ năm: Cơ chế khoán thu đối với các cơ sở tâm linh tôn giáo cũng tạo ra một lỗ hổng trong quản lý, nó vi phạm những nguyên tắc trong quản lý di sản khi chỉ nhấn mạnh đến tăng nguồn thu. Cơ chế khoán thu đã kích thích tận dụng mọi khả năng thu theo hướng thiếu cân bằng giữa bảo tồn và phát triển vừa tạo ra những lỗ hổng thất thoát tài chính khó kiểm soát. Nhiều cơ sở tôn giáo nguồn thu không hề nhỏ nhưng đền vẫn bị để xuống cấp và địa phương thì chỉ trông chờ ngân sách nhà nước mà đền Hệ (Thái Bình) cũng là ví dụ.

Thứ sáu: Du lịch tâm linh hiện nay vẫn đang tập trung chủ yếu vào cộng đồng người Việt và các cơ sở tôn giáo tín ngưỡng của người Việt là chủ yếu, Trong khi đó tại các vùng dân tộc thiểu số do khá ít các cơ sở tôn giáo nên rất khó khăn cho phát triển du lịch tâm linh. Điều này dẫn tới tình trạng mai một bản sắc văn hóa, tôn giáo tộc người, tạo ra sự đứt gãy truyền thống văn hóa, tôn giáo, và hình thành khoảng trống trong tâm lý tộc người dẫn tới tình trạng bỏ đạo, cải đạo ở nhiều cư dân các tộc người thiểu số miền núi phía Bắc. Trong khi đó tại đây có rất nhiều điểm du lịch trên núi cao có thể huy động để phát triển du lịch tâm linh dưới dạng tu tập thiền định Yoga, pháp luân đại pháp và dịch vụ lá thuốc... của người dân tộc thì lại chưa được khai thác để trở thành các sản phẩm du lịch.

Kết luận:

Du lịch tâm linh mang lại những giá trị trải nghiệm thanh tao cho du khách, nhận thức và tận hưởng những giá trị về tinh thần giúp cho con người đạt tới sự cân bằng, cực lạc trong tâm hồn như theo triết lý của đạo đức tôn giáo... Những giá trị ấy có được nhờ du lịch tâm linh và đóng góp quan trọng vào sự an lạc, hạnh phúc và chất lượng cuộc sống cho dân sinh. Du lịch tâm linh khi đạt tới sự phát triển cân bằng về các yếu tố kinh tế, xã hội, văn hóa, môi trường sẽ đóng góp tích cực vào phát triển bền vững. Du lịch tâm linh đang trở thành xu hướng phổ biến, gắn kết các nền văn hóa trong thế giới tinh thần. Việt Nam có nhiều tiềm năng phát triển du lịch tâm linh bởi nền văn hóa đậm đà bản sắc dân tộc với nhu cầu hướng tới những giá trị tinh thần cao cả, đức tin, tín ngưỡng và tôn giáo. Những giá trị văn hóa tâm linh trên khắp mọi miền đất nước có sức hấp dẫn du lịch mạnh mẽ. Thời gian qua, số lượng lớn khách du lịch tới điểm tâm linh hàng năm và xu hướng ngày càng đông đảo du khách có nhu cầu du lịch tâm linh; hoạt động du lịch tâm linh ở Việt Nam không chỉ gắn với tôn giáo mà biết kết hợp phát huy triết học phương đông, đạo lý uống nước nhớ nguồn, tín ngưỡng thờ cúng tổ tiên, anh hùng dân tộc, các vị tiên bô có công với nước. Văn hóa tôn giáo tín ngưỡng ở Việt Nam hết sức phong phú và đa dạng, dung chứa nhiều giá trị văn hóa bản địa và đây là những hạt nhân lõi rất có giá trị với du khách nước ngoài. Vì vậy phát triển du lịch văn hóa, tâm linh cần hết sức lưu ý vấn đề này tránh

đưa quá nhiều yếu tố mới, lai căng làm mất bản sắc. Nhận định của một du khách nước ngoài “chúng tôi đến để xem văn hóa bản địa của các bạn, những điều chúng tôi không có. Cho nên, các bạn muốn lôi cuốn chúng tôi thì hãy làm những gì như các bạn vẫn làm hàng nghìn năm nay” rất đáng để chúng ta suy nghĩ và xây dựng chiến lược phát triển.

Giá trị văn hóa tín ngưỡng truyền thống là thế mạnh, làm nên sức hấp dẫn cho du lịch Việt Nam. Ngành du lịch cũng cần tuyển chọn và thiết kế đội ngũ hướng dẫn viên có trình độ chuyên môn cao để có thể giới thiệu du khách đến với giá trị đích thực của các di sản văn hóa và tín ngưỡng truyền thống từng vùng miền. Mỗi tour du lịch tâm linh cần đọng lại trong tâm trí du khách, đặc biệt là du khách quốc tế một cách sâu sắc và riêng biệt và khi đó, số du khách đến Việt Nam sẽ chắc chắn tăng trưởng. Tuy nhiên, để có thể phát huy những yếu tố tích cực và hạn chế những yếu tố tiêu cực trong du lịch tâm linh các quy hoạch du lịch tâm linh phải được tập trung đầu tư phát triển theo quy hoạch bài bản trên cơ sở khai thác những giá trị nổi trội về cảnh quan thiên nhiên và văn hóa tín ngưỡng, tôn giáo Việt Nam. Xây dựng sản phẩm du lịch tâm linh nên theo quy hoạch không gian phát triển các khu, điểm du lịch tâm linh đạt tới độ tinh tế đáp ứng đúng các nhu cầu về tâm linh của du khách; kết nối hình thành các tuyến du lịch tâm linh quốc gia

PHẦN NĂM

SỰ ẢNH HƯỞNG CỦA TÔN GIÁO, TÍN NGƯỠNG ĐẾN DU LỊCH VIỆT NAM

Tôn giáo luôn là một vấn đề nhạy cảm, nhưng không vì thế mà chúng ta tránh né hay không bàn đến khía cạnh khai thác các giá trị của tôn giáo trong phát triển du lịch. Chúng ta có thể xem tôn giáo như là một nguồn lực (một dạng tài nguyên) để phát triển du lịch, không chỉ là một nguồn lực thông thường mà là “một nguồn lực trí tuệ” như một chuyên gia về tôn giáo học đã phát biểu.

Việc khai thác các giá trị của tín ngưỡng, tôn giáo trong hoạt động du lịch đã được nhiều nước trên thế giới khai thác dưới các hình thức chẳng hạn như du khách Islam đi hành hương đến thánh địa Mecca ở Ả Rập Saudi, tín đồ đạo Phật đến Nepal chiêm bái những thánh tích của đạo Phật... Ở Việt Nam, số lượng người tham gia vào các chuyến du lịch tôn giáo ngày càng tăng lên và trở thành một nhu cầu thật sự, cần được các nhà hoạch định phát triển du lịch quan tâm và nghiên cứu. Trong bài thảo luận này, tôi chỉ đề cập đến hướng phát triển du lịch tôn giáo ở Việt Nam và ảnh hưởng của tôn giáo đến du lịch VN trong những năm gần đây.

5.1. Tôn giáo và Tín ngưỡng dân gian ở Việt Nam Đạo Phật

Phật giáo được du nhập vào Việt Nam từ thế kỷ thứ 2, đến đời Lý (thế kỷ thứ 11) Phật giáo ở vào giai đoạn cực thịnh và được coi là hệ tư tưởng chính thống. Phật giáo được truyền bá rộng rãi trong nhân dân và có ảnh hưởng sâu sắc tới đời sống xã hội, để lại nhiều dấu ấn trong lĩnh vực văn hoá, kiến trúc. Nhiều chùa, tháp được xây dựng trong thời kỳ này.

Cuối thế kỷ thứ 14, Phật giáo phần nào bị lu mờ, nhưng những tư tưởng của Phật giáo còn ảnh hưởng lâu dài trong đời sống xã hội và sinh hoạt của Việt Nam. Hiện nay, số người theo đạo Phật và chịu ảnh hưởng của đạo Phật khoảng trên 70% số dân cả nước.

Công giáo

Được du nhập vào Việt Nam từ thế kỷ 17, nơi tập trung nhiều tín đồ Thiên Chúa giáo ở Việt Nam hiện nay là vùng Bùi Chu - Phát Diệm (tỉnh Ninh Bình) và vùng Hồ Nai - Biên Hoà (tỉnh Đồng Nai). Số lượng tín đồ theo đạo Kitô chiếm khoảng trên 5 triệu người.

Đạo Tin Lành

Được du nhập vào Việt Nam vào năm 1911 nhưng ít được phổ biến. Hiện nay, các tín đồ theo đạo Tin Lành sống chủ yếu ở vùng Tây Nguyên. Tại Hà Nội cũng có nhà thờ đạo Tin Lành tại phố Hàng Da. Số tín đồ theo đạo Tin Lành khoảng trên 400 nghìn người.

Đạo Hồi

Đạo Hồi du nhập vào Việt Nam khá sớm, tín đồ đạo Hồi chủ yếu là người Chăm ở miền Trung, có khoảng hơn 60 nghìn người.

Đạo Cao Đài

Xuất hiện ở Việt Nam từ năm 1926. Toà thánh Tây Ninh là trung tâm hội tụ những người theo đạo Cao Đài ở miền Nam. Số tín đồ theo đạo này khoảng hơn 2 triệu người.

Đạo Hòa Hảo

Xuất hiện ở Việt Nam năm 1939. Số tín đồ theo đạo này khoảng trên 1 triệu người, chủ yếu ở miền Tây Nam bộ.

Tín ngưỡng dân gian thờ Mẫu

Trong đời sống tâm linh của người Việt Nam đã từng tồn tại nhiều hình thức tín ngưỡng, tôn giáo khác nhau. Người Việt có tục thờ cúng tổ tiên, thờ Thành hoàng làng, thờ Phật, thờ các thần linh, thờ các anh hùng có công với nước, với dân..., đặc biệt thờ Mẫu (Mẹ).

Thờ Mẫu có nguồn gốc của tục thờ thần thời cổ đại, thờ các nữ thần núi, rừng, sông, nước. Sau này, Mẫu được thờ ở các đền, phủ, và Mẫu luôn được đặt ở vị trí trang trọng nhất. Thờ Mẫu có nguồn gốc ở miền Bắc, vào đến miền Nam, "Đạo" này đã hoà nhập "Mẫu" với các nữ thần trong tín ngưỡng địa phương: Thánh Mẫu Thiên Y A Na (Huế), Thánh Mẫu Linh Sơn (Tây Ninh)

Trong thực tế việc thờ cúng của "Đạo" Mẫu có sự hội nhập các hình thức của nhiều tôn giáo khác. Ngày nay, tín

ngưỡng dân gian được coi trọng nên nhiều đền, phủ đã và đang được phục hồi và hoạt động sôi nổi.

5.2. Thực trạng hoạt động du lịch tâm linh

Từ trước đến nay người ta vẫn thấy được thế mạnh của các điểm tôn giáo, tín ngưỡng trong kinh doanh du lịch. Các điểm này luôn tiêu biểu cho giá trị văn hóa của một quốc gia, dân tộc nên có sức hấp dẫn tự nhiên đối với du khách từ nơi khác đến. Còn đối với người dân trong vùng, đó là nơi họ thường xuyên lui tới cho những ước vọng về đời sống tinh thần. Khi cuộc sống của con người ngày càng đề cao các giá trị tinh thần thì việc đi thăm viếng các công trình tôn giáo, tín ngưỡng để thưởng ngoạn cảnh quan thanh bình, xa rời thế tục, tham gia vào các hoạt động tại đây như nghe giảng kinh pháp, tọa thiền, ăn chay, làm từ thiện ... đang trở thành một xu hướng của cuộc sống hiện đại. Hoạt động “du lịch tâm linh” từ đó ra đời với ý nghĩa giúp du khách: “thăm viếng trái tim và tâm trí của những bậc hiền triết” (Cựu tổng thống Ấn Độ, tiến sỹ A. P. J Abdul Kalam), hướng con người tới thiện tâm.

Tuy nhiên, cùng với sự tham gia của hoạt động du lịch là quá trình thương mại hóa các giá trị tâm linh, dẫn đến nhiều mâu thuẫn nội tại. Đó là mâu thuẫn giữa những người tham gia vào hoạt động tại các điểm tôn giáo, tín ngưỡng khi mục đích của họ không đồng nhất. Đó là mâu thuẫn về việc sử dụng và đáp ứng các dịch vụ cho du khách. Đó là mâu thuẫn về chi phí và đóng góp cho các công tác này sinh khi có hoạt động du lịch. Đây là những

vấn đề tiêu biểu nhất mà khi xem xét khai thác bất cứ một điểm tôn giáo, tín ngưỡng nào phục vụ hoạt động du lịch cần quan tâm giải quyết.

Việt Nam là quốc gia có tiềm năng du lịch tâm linh rất lớn với hệ thống các đình, đền, chùa, miếu, quán, lăng ... dọc theo chiều dài của đất nước, rộng cùng 54 dân tộc anh em và sâu trong bốn ngàn năm lịch sử. Các nhà kinh doanh du lịch cũng đang từng bước khám phá và khai thác các giá trị này với một số các công trình mới có quy mô như khu Bái Đính Tràng An (Ninh Bình), khu Đại Nam Quốc Tự (Bình Dương), công viên Tâm Linh (Đà Nẵng) ... Để việc kinh doanh du lịch tại cả các công trình cũ và mới đi đúng hướng, bài trao đổi đề cập đến một số vấn đề vướng mắc trên để các nhà quy hoạch, quản lý có được cái nhìn chiến lược trong từng bước phát triển loại hình du lịch này ở nước ta.

Nắm bắt được nhu cầu của đông đảo người dân, các công ty du lịch lữ hành đã đầu tư vào lĩnh vực du lịch tâm linh. Du lịch tâm linh không chỉ đơn thuần là hoạt động hành hương, tôn giáo tín ngưỡng thuần túy mà còn là động lực thúc đẩy sự giao lưu văn hóa và phát triển kinh tế - xã hội. Đó cũng là cách thức để thế hệ hôm nay bày tỏ sự tưởng nhớ đối với công lao của các bậc tiền bối.

Du lịch tâm linh thực chất là loại hình du lịch văn hóa, lấy yếu tố văn hóa tâm linh làm mục tiêu nhằm thỏa mãn nhu cầu tâm linh của con người trong đời sống tinh thần. Do đó, việc sử dụng có trách nhiệm và bền vững các

giá trị văn hóa và tự nhiên trong phát triển du lịch tâm linh sẽ mang lại cơ hội việc làm, tạo thu nhập cho người dân địa phương, góp phần thúc đẩy giao lưu văn hóa, tăng cường tình đoàn kết giữa các dân tộc, tôn giáo, khôi phục và bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống của mỗi quốc gia cũng như toàn nhân loại. Mô hình du lịch này hiện đang rất phát triển tại nhiều nước theo Phật giáo trên thế giới như Nepal, Ấn Độ và các nước trong khu vực Đông Nam Á như Thái Lan, Lào, Myanmar...

Hầu hết các địa phương ở nước ta đều có những điểm du lịch tâm linh như: đền Hùng (Phú Thọ), chùa Hương (Hà Nội), chùa Bái Đính và nhà thờ đá Phát Diệm (Ninh Bình), chùa Thiên Mụ (Thừa Thiên-Huế), núi Bà Đen và Thánh thất Cao Đài (Tây Ninh)... Một trong những tỉnh đi đầu và thành công trong loại hình du lịch này là Ninh Bình nơi có chùa Bái Đính, ở đây, người dân địa phương được chủ động tham gia vào các hoạt động phục vụ khách du lịch tại các điểm du lịch tâm linh: chèo đò, xích lô, bán hàng lưu niệm, hướng dẫn, tiêu thụ sản vật địa phương, phục vụ ăn uống... mang lại nguồn thu đáng kể.

Hội nghị quốc tế về du lịch tâm linh vì sự phát triển bền vững lần đầu tiên được tổ chức tại Việt Nam đã cho thấy sự quan tâm của Việt Nam trước sự phát triển của loại hình du lịch này. Trong quá trình phát triển du lịch tâm linh phải luôn gắn với phát huy các giá trị văn hóa, bảo vệ môi trường, cảnh quan để du khách có thể cảm nhận được nét đẹp văn hóa của con người ở vùng đất đó. Bên cạnh đó,

phải có sự tham gia của chính người dân địa phương trong việc bảo tồn và gìn giữ các giá trị di sản văn hóa của địa phương, tạo sự kết nối để hình thành các tuyến du lịch tâm linh chuyên đề tạo ra những trải nghiệm hết sức ấn tượng cho du khách.

Việt Nam có gần 8.000 lễ hội truyền thống, trong đó có rất nhiều lễ hội lớn mang tầm quốc gia. Cả nước có khoảng 40.000 khu di tích, thắng cảnh, tập trung chủ yếu ở đền, chùa, miếu mạo, tòa thánh, đài, lăng tẩm, phủ, khu tưởng niệm, trong đó hơn 3.000 địa danh được xếp hạng di tích quốc gia. Đi kèm di tích là các hoạt động văn hóa, tín ngưỡng, thể thao như thờ cúng tổ tiên, dòng tộc, tri ân anh hùng dân tộc, danh nhân, báo hiếu, chiêm bái, tụng kinh, thiền, yoga.

Chính kho tàng văn hóa và tín ngưỡng phong phú trên đã tạo hình cho cốt cách và bản sắc của dân tộc Việt Nam, làm nên nét riêng cho du lịch Việt Nam.

Văn hóa và tín ngưỡng là sản phẩm cốt lõi của du lịch tâm linh. Phát triển du lịch tâm linh chính là biến văn hóa thành hàng hóa. Do vậy, những lợi ích của ngành kinh tế này không chỉ về kinh tế mà hơn hết là giá trị tinh thần.

Theo Ts Dương Văn Sáu, Trưởng khoa Văn hóa Du lịch, Đại học Văn Hóa Hà Nội, một vài bộ phận công chúng do chưa có sự hiểu biết đúng đắn về giá trị của các di sản văn hóa và tín ngưỡng đã đánh đồng việc đi chùa, đi lễ, hát văn, hầu đồng là mê tín dị đoan. Dưới góc nhìn văn hóa, những phong tục, truyền thống và tín ngưỡng thuần

Việt không chỉ mang giá trị nghệ thuật, mà còn là bản sắc dân tộc. Một số đã được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại.

Du lịch tâm linh có thể xem là một công cụ đặc hữu giúp xóa đi cái nhìn khiên cưỡng về di sản văn hóa, tôn giáo và tín ngưỡng. Du lịch tâm linh còn là cách tiếp cận hữu hiệu giúp nâng cao hiểu biết của công chúng về giá trị nghệ thuật của loại hình di sản phi vật thể này. Thông qua hoạt động du lịch, du khách được trực tiếp tiếp xúc, thâm nhận, và trải nghiệm, từ đó nuôi dưỡng và phát triển các giá trị tâm linh tín ngưỡng từ trong tiềm thức của mình.

Hòa thượng Thích Thanh Nhiễu, Phó Chủ tịch thường trực Hội đồng Trị sự Giáo hội Phật giáo Việt Nam, cho biết các điểm du lịch tâm linh thường gắn với Đền, Chùa, Lăng Tẩm, Tòa thánh và Lễ hội. Cả nước có gần 500 ngôi chùa được xếp hạng di tích quốc gia. Đây chính là những điểm thu hút du khách tới tham quan, trải nghiệm, chiêm bái, nghe giảng và trải nghiệm đời sống thiền tu. Đạo Phật và các tôn giáo, tín ngưỡng chính thống khác đều hướng con người tới giá trị Chân – Thiện - Mỹ.

Những trải nghiệm tâm linh tại nơi thờ tự giúp con người thư giãn, đạt tới sự cân bằng trong tâm hồn. Hòa mình vào không khí thân thiện, cởi mở của lễ hội cổ truyền cũng giúp con người dễ hòa hợp với nhau hơn. Vì vậy, du lịch tâm linh giúp phát triển hành vi hướng thiện, nâng cao tinh thần đoàn kết, hướng về cội nguồn, xây dựng xã hội hài hòa, tốt đẹp.

Trong bối cảnh thế giới đang ngày đối mặt với nhiều thách thức về chính trị, tôn giáo và môi trường, văn hóa và tín ngưỡng sẽ là sợi dây kết nối con người với nhau. Du lịch tâm linh góp phần xây dựng mối quan hệ thân thiện, khuyến khích tình bằng hữu, giúp vượt qua các thành kiến văn hóa và tôn giáo. Có thể xem du lịch tâm linh là công cụ kiến tạo hòa bình. Những năm qua, ngành du lịch Việt Nam tăng trưởng mạnh mẽ, trong đó có sự đóng góp to lớn và bền vững từ du lịch tâm linh. Trong quy hoạch phát triển du lịch tổng thể, gồm bốn nội dung: du lịch sinh thái, du lịch thành thị, du lịch biển đảo và du lịch văn hóa - tâm linh - lịch sử, thì dòng thứ tư này có vị trí đặc biệt quan trọng. Năm 2016, ngành du lịch phục vụ 62 triệu du khách nội địa. Riêng du khách đến các địa điểm du lịch tâm linh chiếm tới một phần ba.

Theo Ts Dương Văn Sáu, chiến lược phát triển du lịch của bất kỳ quốc gia nào cũng lấy chính người dân sở trị làm gốc. Nước ta có hơn 90 triệu dân. Thu nhập bình quân đầu người tăng hàng năm. Đời sống tinh thần ngày càng được chú trọng, dẫn tới nhu cầu du lịch ngày càng cao. Tâm lý người Việt lại trọng tín ngưỡng. Hoạt động du lịch tâm linh vừa đáp ứng nhu cầu thư giãn, vừa tìm hiểu các trang lịch sử, phong tục, tập quán, tín ngưỡng thông qua các di tích và lễ hội. Vì vậy, đẩy mạnh phát triển du lịch tâm linh chính là đánh trúng tâm lý du khách nội địa.

Tâm linh và các giá trị di sản văn hóa tín ngưỡng gắn bó và tồn tại song hành cùng dân tộc từ hàng ngàn năm

nay. Còn con người thì còn tôn giáo tín ngưỡng. Các di sản văn hóa, tín ngưỡng thuần Việt không chỉ được thể hiện qua các loại hình nghệ thuật, lễ hội dân gian, bài học lịch sử, mà còn ăn sâu vào đời sống dân gian của người Việt. “Tháng Tám giỗ cha, tháng Ba giỗ mẹ”, “Dù ai đi ngược về xuôi, nhớ ngày giỗ Tổ mùng mười tháng Ba” chính là những lời nhắc nhở các thế hệ về công ơn của Đức thánh Trần, thánh Mẫu Liễu Hạnh và các Vua Hùng.

Truyền thống và tín ngưỡng sẽ thổi hồn vào di sản văn hóa. Du lịch tâm linh hay bất cứ loại hình du lịch nào khác sẽ vững chắc hơn nếu lấy các giá trị cốt lõi, trong đó có di sản văn hóa và tín ngưỡng truyền thống làm bản lề, và dựa vào người dân của chính dân tộc mình. Việt Nam có 11 di sản văn hóa phi vật thể được UNESCO vinh danh là di sản thế giới, trong đó có 9 di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại, 2 di sản văn hóa phi vật thể cần bảo vệ khẩn cấp. Những di sản văn hóa và tín ngưỡng này chính là những giá trị làm nên nét riêng biệt của du lịch Việt Nam.

Một du khách người Mỹ tại khu di tích chùa Hương nói: “Tôi đến Việt Nam không phải để các bạn chiều lòng chúng tôi. Tôi đến để xem văn hóa bản địa của các bạn, những điều chúng tôi không có. Cho nên, các bạn muốn lôi cuốn chúng tôi thì hãy làm những gì như các bạn vẫn làm hàng nghìn năm nay”.

Giá trị văn hóa tín ngưỡng truyền thống là thế mạnh, làm nên sức hấp dẫn cho du lịch Việt Nam. Ngành du lịch cần giới thiệu du khách đến với giá trị đích thực của các di

sản văn hóa và tín ngưỡng truyền thống từng vùng miền. Mỗi tour du lịch tâm linh cần đọng lại trong tâm trí du khách, đặc biệt là du khách quốc tế một cách sâu sắc và riêng biệt và khi đó, số du khách đến Việt Nam sẽ không dừng lại ở 10 triệu lượt, Ts Dương Văn Sáu nói.

5.3. Giải pháp nhằm phát triển bền vững loại hình du lịch tâm linh

Ngành kinh tế du lịch cũng như nhiều ngành kinh tế khác, muốn phát triển trước hết, nó phải dựa vào nguồn tài nguyên du lịch (còn được gọi là nguồn lực để phát triển du lịch). Nhìn chung, những điểm du lịch tôn giáo đã và đang được khai thác du lịch tôn giáo (hay du lịch tâm linh) nhưng vấn đề là làm thế nào để khai thác nguồn lực tôn giáo tại các điểm du lịch tôn giáo nói trên theo hướng bảo tồn và phát huy các giá trị của chúng để có thể khai thác bền vững theo tinh thần của *Luật Du lịch Việt Nam 2005*: “Du lịch bền vững là sự phát triển du lịch đáp ứng được các nhu cầu hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch của tương lai”

Để phát triển du lịch tôn giáo bền vững ở đây, chúng ta cần có những điều kiện cơ bản như sau: Đảm bảo việc bảo tồn tốt các điểm du lịch tôn giáo tại địa phương. Chúng ta biết rằng, ngành du lịch được mệnh danh là một ngành “công nghiệp không khói”, “con gà đẻ trứng vàng”, “xuất khẩu tại chỗ” v.v... Du lịch đem lại lợi ích kinh tế nhưng nó cũng đem lại những tác động có hại đến các điểm

du lịch tôn giáo như làm biến đổi môi trường tại chỗ của các điểm du lịch tôn giáo, các điểm tham quan xuống cấp.

Bên cạnh việc bảo tồn tốt các điểm du lịch tôn giáo, chúng ta còn phải *phát huy giá trị của các điểm du lịch tôn giáo bằng cách nâng cao nhận thức của người dân tại chỗ về các điểm du lịch tôn giáo trong vùng*. Song song đó là nâng cao nhận thức của du khách hành hương, tham quan về các điểm du lịch tôn giáo mà họ đến tham quan. Mọi người đều thấy rằng các địa điểm du lịch tôn giáo mà họ đến tham quan là có ý nghĩa, có giá trị trong chuyến đi của họ. Người dân tại chỗ thì nhận thức được rằng những điểm du lịch tôn giáo trong vùng của họ là những tài sản quý giá có thể sinh lợi mà họ cần gìn giữ để khai thác hiệu quả lâu dài.

Có sự phối hợp *quản lý tốt giữa chính quyền địa phương, các cơ quan chức năng của ngành du lịch và các đơn vị khai thác các điểm du lịch tôn giáo*. Trong cả nước, sự phối hợp quản lý giữa chính quyền địa phương và các ngành chức năng và các đơn vị khai thác du lịch tôn giáo vẫn chưa có sự *phối hợp đồng bộ làm cho các điểm du lịch tôn giáo xuống cấp, mất sự thu hút vốn có của nó bởi các tệ nạn ăn xin, mất an ninh trật tự hoặc là sự cấm đoán dè chừng của chính quyền địa phương làm cho sản phẩm du lịch bị gián đoạn*.

Chuyên môn hóa lực lượng lao động chuyên khai thác du lịch tôn giáo: Chúng ta biết rằng nhiều tài nguyên du lịch được kết tinh trong sản phẩm du lịch bán cho khách

cần phải được diễn giải khi khách tiêu thụ sản phẩm. Đây là một khâu rất quan trọng trong quá trình cung cấp sản phẩm. Tài nguyên tín ngưỡng tôn giáo cần phải được diễn giải nhiều hơn để du khách có thể thấu hiểu được tôn giáo bản địa, tại địa phương mà họ đến tham quan. Thông qua các khóa đào tạo kỹ năng và kiến thức cho lực lượng lao động phục vụ các chương trình du lịch tôn giáo để khi khách tham gia vào các tour du lịch tôn giáo, du lịch hành hương đến các điểm du lịch tôn giáo trên để đảm bảo du khách được cung cấp những sản phẩm du lịch tôn giáo tốt nhất, thỏa mãn nhu cầu của họ. Việc chuyên môn hóa lực lượng lao động để khai thác du lịch tôn giáo ở Việt Nam là chưa được quan tâm đúng mức. Nhiều lao động phục vụ khách trực tiếp trong các chương trình du lịch tôn giáo, tại các điểm du lịch tôn giáo còn chưa nắm rõ được những giá trị tại các điểm du lịch tôn giáo mà họ cung cấp cho du khách, khiến cho du khách không nhận ra hết những giá trị độc đáo tại các điểm du lịch tôn giáo mà họ đến. Tôi tin rằng, nếu chúng ta có những lực lượng lao động được đào tạo về du lịch tôn giáo tốt, khả dĩ cung cấp cho du khách những sản phẩm mang tính giá trị tôn giáo cao thì sẽ có nhiều khách tham gia vào các chương trình du lịch tôn giáo hơn. Một phần của việc chuyên môn hóa lực lượng lao động làm việc tại các điểm du lịch tôn giáo này phải lấy từ lực lượng tại chỗ. Một khi ngành du lịch cung cấp được những lợi ích thiết thực nhất cho cộng đồng địa phương như tạo công ăn việc làm cho người dân địa phương, đóng góp một phần lợi

nhuận để phát triển cộng đồng địa phương thì chúng ta có được thuận lợi lớn để phát triển du lịch tôn giáo tại địa phương.

Đối với những tín đồ của một tôn giáo, thì việc hành hương đến những thánh địa tôn giáo là một nhu cầu tâm linh không thể thiếu khi họ có điều kiện. Họ sẵn sàng chi trả tối đa để thỏa mãn nhu cầu tâm linh. Đối với những khách du lịch khác (khách du lịch bình thường khác trong hoặc ngoài nước), việc họ đến tham quan các thánh địa tôn giáo là một nhu cầu bình thường với những động cơ thông thường như tìm hiểu, nghiên cứu các tín ngưỡng, tôn giáo hoặc chỉ với mục đích rất bình thường là do hiếu kỳ mà tới.

Giá trị đầu tiên và quan trọng nhất của tín ngưỡng, tôn giáo là sự *cố kết cộng đồng*. Tôn giáo như là vật biểu trưng trung gian phát huy tác dụng đảm bảo sự liên hợp hòa hài giữa thế gian và siêu thế gian, xã hội và vũ trụ, phạm tục và thiêng liêng, và trên cơ sở đó, cũng đảm bảo sự liên hợp hòa hài giữa các thành phần xã hội với nhau, giữa các con người với nhau, vượt trên những mâu thuẫn cá biệt, những va chạm cá nhân. Giá trị này không chỉ khu biệt ở trong nước hay cộng đồng của một tôn giáo cụ thể mà còn có giá trị phổ quát đối với nhân loại.

Giá trị kế đến của tôn giáo là *giáo dục, hướng thượng các thành viên trong cộng đồng*. Bất kỳ tôn giáo nào cũng tác dụng giáo dục những thành viên trong cộng đồng sống hài hòa, đoàn kết, có ích và làm lợi cho cộng đồng, và ngoài ra, nó còn hướng con người tới những giá trị tốt đẹp

như chân, thiện, mỹ, làm thăng hoa đời sống cá nhân và cộng đồng.

Đề cao *sự sáng tạo của các cá nhân trong cộng đồng*. Chúng ta biết rằng, nhu cầu sáng tạo là một nhu cầu vốn có của mỗi cá nhân con người.

Nhu cầu tìm hiểu, học tập, nghiên cứu xem xét những tín ngưỡng bản địa của các tộc người là một nhu cầu có thực của khách du lịch. Khách du lịch đến những vùng đất lạ, họ có nhu cầu tìm hiểu phong tục, tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng, những quan niệm sống của các tộc người địa phương dù những giá trị đó có giá trị phổ quát toàn cầu hay chỉ là những giá trị trong nội bộ của tôn giáo, tín ngưỡng.

5.4. Kết luận

Trong thời đại hiện nay, dù là phát triển kinh tế nói chung hay phát triển kinh tế du lịch nói riêng đều phải nhắm đến định hướng *phát triển bền vững*, đảm bảo được lợi ích kinh tế cũng như các mục tiêu về môi trường, xã hội và nhất là về con người vừa là động lực, vừa là mục tiêu của mọi sự phát triển. Đảng và Nhà nước Việt Nam cũng đã nhận ra phát triển bền vững là một yêu cầu cấp bách và đã định hướng tại Đại hội Đảng lần thứ XI, thông qua *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*: “Phát triển nhanh gắn liền với phát triển bền vững... Tăng trưởng kinh tế phải kết hợp hài hòa với phát triển văn hóa, thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội; không ngừng nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân. Phát triển kinh tế xã hội phải luôn coi trọng bảo vệ và cải tạo môi trường, chủ động

ứng phó với biến đổi khí hậu... Phải đặc biệt coi trọng giữ vững ổn định chính trị-xã hội, tăng cường quốc phòng, an ninh, bảo vệ vững chắc độc lập, chủ quyền, thống nhất và toàn vẹn lãnh thổ để bảo đảm cho đất nước phát triển nhanh và bền vững”.

Kinh doanh du lịch là một ngành kinh doanh đặc thù. Nó liên quan đến nhiều lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hóa và đòi hỏi phải có sự phối hợp đồng bộ của các ngành, các cấp quản lý và đòi hỏi phải có sự hợp tác của du khách nữa thì mới có thể có được những sản phẩm du lịch tốt được đem đi tiêu thụ. Phát triển ngành du lịch của một địa phương nói riêng, của một quốc gia nói chung đòi hỏi phải có phối hợp tốt giữa ba bộ phận chủ yếu là *khách du lịch* (chủ thể du lịch), *tài nguyên du lịch* (khách thể du lịch) và *ngành du lịch* (môi giới du lịch). Để đạt được điều này, tất cả các thành phần kinh tế-xã hội, nhà cầm quyền, các tổ chức xã hội, công dân... phải bắt tay nhau thực hiện nhằm mục đích phát triển bền vững, đặt con người là trung tâm của mọi động lực và mục tiêu của sự phát triển bền vững. Nhận thức đúng đắn tinh thần phát triển bền vững này, chúng ta có thể áp dụng vào lĩnh vực du lịch nói chung, lĩnh vực du lịch tôn giáo nói riêng nhằm đem lại hiệu quả tối ưu cho ngành du lịch tại vùng du lịch duyên hải Nam Trung Bộ.

Ngoài ra, để khai thác được hết những giá trị phổ quát của tôn giáo nói chung, những giá trị đặc thù của từng tôn giáo nói riêng, thì chúng ta phải có những đội ngũ nhân

viên am hiểu về du lịch tôn giáo, du lịch tâm linh, đặc biệt là những người trực tiếp làm việc với khách trong hành trình du lịch tôn giáo như hướng dẫn viên theo chương trình, thuyết minh viên tại các điểm du lịch tôn giáo. Chúng ta có tài nguyên du lịch tôn giáo đa dạng và phong phú, nhưng chúng ta không có lực lượng lao động lành nghề thì chúng ta không thể khai thác tốt được các giá trị của tôn giáo trong hoạt động du lịch được

Đây là những vấn đề tiêu biểu nhất trong quá trình khai thác một điểm tôn giáo, tín ngưỡng phục vụ kinh doanh du lịch. Để những điểm tôn giáo, tín ngưỡng không ngủ yên trong những giá trị mà lịch sử mang lại cho nó, cần trao cho nó một sức sống đương đại. Sức sống đó được mang lại bởi hoạt động du lịch. Nhưng để đảm bảo cho hoạt động du lịch diễn ra có hiệu quả, không làm tổn hại đến những gì mà quá khứ để lại, không khơi nguồn cho những mâu thuẫn xã hội, cần một tầm nhìn chiến lược trong công tác quản lý. Bài viết đưa ra một số hướng giải quyết cho những vấn đề cụ thể thường phát sinh tại điểm tôn giáo, tín ngưỡng có sự tham gia của hoạt động du lịch với mong muốn hoạt động du lịch tâm linh bước đầu nhen nhóm ở Việt Nam sẽ có một hướng đi đúng mục đích – con đường giúp con người tìm về với bản thể, vươn tới những điều tốt đẹp hơn. Đây là xu hướng của du lịch hiện đại trên thế giới và nếu được quản lý đúng đắn ở Việt Nam nó sẽ mang đến những giá trị mới cho du lịch nước nhà.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tiếng Việt

1. Tổng cục Du lịch - Luật du lịch, (2005), NXB Sự thật.
2. Trường THNV du lịch Hà Nội - Sách nghiệp vụ hướng dẫn du lịch
3. Nguyễn Văn Đỉnh, Phạm Hồng Chương, (2000), Giáo trình hướng dẫn du lịch. NXB Thống kê.
4. Đinh Trung Kiên, (1999), Sách nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Nguyễn Cường Hiền, (1998), Nghệ thuật Hướng dẫn du lịch.
6. Trần Đức Thanh, (2001), Nhập môn khoa học du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
7. Đông Ngọc Minh, Vương Lôi Đình, (2001), Kinh tế du lịch và du lịch học, NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh.
8. Nguyễn Minh Tuệ, (1996), Địa lý du lịch, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
9. Bùi Thanh Thủy, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch
10. Nguyễn Bích San, Cẩm nang hướng dẫn du lịch- NXB Văn hoá Thông tin
11. Nguyễn Văn Tân, (1998), Từ điển địa danh lịch sử văn hoá Việt Nam, NXB Văn hoá Thông tin.

12. Tổng cục du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam, Trung tâm công nghệ thông tin du lịch, (2004).
13. Nhiều tác giả, (1997), Địa lý du lịch, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
14. Nhiều tác giả, (2004), Ứng xử văn hoá trong du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
15. Trần Ngọc Thêm, (2004), Tìm về bản sắc văn hoá Việt Nam, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.
16. Nhiều tác giả, (1989), Đất nước Việt Nam, Sách lưu hành nội bộ dành cho cán bộ hướng dẫn du lịch, Công ty tuyên truyền quảng cáo du lịch (Vietnam Tourism).
17. Nhiều tác giả, (2004), Huyền Tích chùa Bút Tháp- NXB Văn hóa Dân tộc.
18. Nhiều tác giả, (2003), Nhìn lại lịch sử, NXB Văn hoá Thông tin.
19. Văn miếu Quốc Tử Giám, Trung tâm hoạt động văn hoá khoa học Văn Miếu Quốc tử Giám, (2004).
20. Trần Ngọc Nam, (2000), Marketing du lịch. NXB Tổng hợp Đồng Nai.
21. Hiệp hội du lịch sinh thái, Du lịch sinh thái
22. Viện Đại Học Mở Hà Nội, Quản lý nghiệp vụ tuyến du lịch
23. TS. Đinh Thị Vân Chi, (2004), Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch, NXB Văn hóa thông tin.

24. Luật Du lịch 2005 & Văn bản hướng dẫn thi hành, NXB Chính trị Quốc gia 2013.
25. Ngô Đức Thịnh (cb) 2011: Bảo tồn, làm giàu và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống Việt Nam trong đổi mới và hội nhập, NXB Khoa học Xã hội.
26. Ngô Đức Thịnh (cb) 2012: Tín ngưỡng & Văn hóa tín ngưỡng ở Việt Nam, NXB Trẻ.
27. Ngô Đức Thịnh (cb) 2013: Văn hóa thờ Nữ thần-Mẫu ở Việt Nam và Châu Á – Bản sắc và Giá trị, NXB Thế giới.
28. Nguyễn Văn Tuấn (2013) Tham luận tại Hội Nghị quốc tế về du lịch tâm linh vì sự phát triển bền vững (Ninh Bình, 21-22/11/2013)
29. Lương Hồng Quang (2014) “chính sách huy động, quản lý và sử dụng nguồn đóng góp của tổ chức và cá nhân trong hoạt động bảo tồn di tích và tổ chức lễ hội” Báo cáo tổng hợp đề tài cấp bộ. Viện Văn hóa nghệ thuật quốc gia Việt Nam.
30. Nguyễn Ngọc Mai (2015) “Những tác động của kinh tế thị trường đến thực hành nghi lễ lên đồng hầu bóng”. Tạp chí VHNT số 9-10.
31. <http://lyluanchinhtri.vn>

II. Tiếng Anh

32. Judi Vaga Toth, Management of a tour guide business
33. Kathleen Lingle Guide, Professional Guide.

PHỤ LỤC 1

MỘT SỐ BÀI THUYẾT MINH MẪU

Bài 1. Hồ Hoàn Kiếm - Đền Ngọc Sơn

Xin Kính Chào Quý Khách!

Trước tiên tôi xin tự giới thiệu tôi là - Hướng dẫn viên của Công ty du lịch Vietrantour Hôm nay tôi rất vinh dự được cùng với quý khách đến thăm quan điểm du lịch nổi tiếng, hấp dẫn của thủ đô Hà Nội ngàn năm văn hiến. Đó là Hồ Hoàn Kiếm - Đền Ngọc Sơn. Trước khi tiến hành buổi thăm quan cho phép tôi thay mặt Công ty chúc quý khách sức khoẻ, hạnh phúc và có một buổi thăm quan vui vẻ, bổ ích.

Thưa quý khách! Đúng là thiên nhiên đã ưu ái dành cho Thăng Long - Hà Nội cảnh đẹp tuyệt vời. Nơi chúng ta đang đứng đây chính là thắng cảnh Hồ Hoàn Kiếm - Đền Ngọc Sơn- một trong số những cảnh đẹp của nổi tiếng của thủ đô Hà Nội. Cho phép tôi mở đầu buổi tham quan ngày hôm nay bằng những thông tin thú vị về Hồ Hoàn Kiếm.

Thưa Quý khách! Hồ Hoàn Kiếm xa xưa vốn là một đoạn dòng cũ của sông Hồng. Nguyên có một thời Sông Hồng chảy lùi về phía Tây; sau đổi dòng mới dịch dần sang phía đông như bây giờ. Trước kia hồ có tên là hồ Lục Thủy vì nước hồ xanh ngắt quanh năm. Bên cạnh đó hồ còn có một số tên khác như hồ Tả Vọng, hồ Hữu Vọng và hồ Thủy Quân. Sở dĩ hồ có tên là hồ Thủy Quân là vì trước kia vào

đời Trần nghĩa quân thường ra tập trận. Còn bây giờ hồ mang tên là hồ Hoàn Kiếm vì nó gắn với truyền thuyết của vua Lê trả gươm thần.

Chuyện cũ kể rằng:

Giặc Minh chiếm nước ta, đặt ách đô hộ, chúng tàn ác gây nhiều bạo ngược, lòng dân sôi sục căm thù. Lúc bấy giờ ở đất Thanh Hoá có một người đánh cá tên là Thận. Một đêm anh ta kéo lưới thấy nặng chắc lắm được mẻ cá to, ai ngờ chỉ có một thanh sắt. Thận bèn vứt xuống nước rồi đi thả lưới ở một đoạn sông khác. Lần thứ hai lưới kéo cũng nặng tay và anh lại thấy thanh sắt nọ. Thận quăng xuống sông. Đến lần thứ ba lại vẫn nó chui vào lưới. Thân lấy làm lạ bắt mỗi lần soi, thì ra một lưỡi gươm. Sau Thận nhập vào nghĩa quân Lê Lợi. Một lần chủ tướng đến thăm nơi Thận ở, thấy trong góc tối có ánh sáng loé lên, cầm lên thì thấy lưỡi gươm có khắc hai chữ "Thuận Thiên". Lần khác Lê Lợi qua một khu rừng thấy trên ngọn cây có ánh sáng lạ, ông trèo lên tìm được một chiếc chuôi gươm nạm ngọc. Nhớ đến lưỡi gươm ở nhà Thận, ông cầm chiếc chuôi về lắp vào kiếm thấy vừa như in. Từ đó thành gươm thần theo Lê Lợi cùng nghĩa quân Lam Sơn tung hoành trong suốt 10 năm. Một năm sau khi dẹp xong quân xâm lược, vua Lê Lợi cưới thuyền rồng dạo chơi trên hồ Lục Thủy. Thuyền ra tới giữa hồ, bỗng có một con rùa vàng rất lớn nổi lên làn nước xanh. Vua đang đứng ở mũi thuyền thấy thanh kiếm đeo bên mình tự nhiên động đậy. Đến trước mặt nhà vua, Rùa vàng đứng thẳng trên mặt nước và nói. Bệ hạ

hoàn lại grom cho Long Quân. Nhà vua hiểu ra, vội rút kiếm ra khỏi vỏ. Thanh grom thần vụt rời tay vua bay về phía Rùa vàng. Rùa há miệng đắp lấy thanh grom rồi lặn xuống hồ. Vua nghĩ rằng trước đây thần đã giúp mang grom cho mình đánh thắng giặc, nay đất nước đã thanh bình, thần lấy lại grom, nên vua đặt tên cho hồ là hồ Hoàn Kiếm. Hồ nằm ở vị trí trung tâm thành phố nên một nhà thơ Hy Lạp Luđêmit đã ca ngợi.

"Hồ Grom - chiếc lẵng hoa xinh xắn

Đặt giữa lòng thành phố đẹp như thơ"

Thưa quý khách! xin mời quý khách nhìn ra xa giữa lòng hồ đó là một ngọn tháp mà chúng ta quen gọi là tháp Rùa. Thực ra, tháp này không có ý nghĩa lịch sử. ở đó, trước kia là một đảo đất tự nhiên, vào ngày hè Rùa thường lên đây phơi nắng và đẻ trứng nên có tên là tháp rùa. Vào thế kỷ 15 có Đài câu cá của Vua Lê. Năm 1884, khi thực dân Pháp cai trị đất nước ta, một tay sai của Pháp là Bá Kim, lấy cớ xin xây tháp lên trên để làm "gò đằng sau" cho ngôi chùa Báo Ân ở phía bờ sông. Hôm khởi công, hấn lén lút đưa hài cốt bố mẹ ra táng trộm ở đó, vì hấn rất mê thuật phong thủy. Đây là một vị trí tốt, nếu được như vậy thì hấn và con cháu hấn sẽ được giàu có, sung sướng. Nhưng nhân dân hay biết đã bí mật đào hai nắm xương ấy và quẳng xuống hồ. Bá Kim cay đắng vẫn phải tiếp tục xây tháp cho xong. Chính vì tháp Rùa được xây dựng trong hoàn cảnh như vậy nên sau cách mạng tháng 8 - 1945 nhân dân định phá bỏ nhưng vì chính trên ngọn tháp này cờ cách mạng đã

được cắm ở đó nên được giữ lại. Trải qua năm tháng nó trở thành hình ảnh quen thuộc, rất đỗi thân thương của người dân Hà Nội.

Thưa quý khách! bây giờ mời Quý khách cùng tôi dạo bước vào thăm đền Ngọc Sơn, điểm thăm quan chính của chúng ta hôm nay. Trước hết tôi xin giới thiệu với quý khách về sự hình thành của đền Ngọc Sơn. Xưa kia trong hồ nổi lên hai đảo đất, hòn to là đảo Ngọc, hòn nhỏ là đảo Rùa. Đảo Ngọc là nơi chúa Trịnh Giang cho xây cung Khánh Thụy đời Vĩnh Hựu (1735 - 1739) làm nơi yến ẩm, vui chơi ngày hè. Để làm đẹp thêm quang cảnh chúa cho đắp hai gò núi Đào Tài, Ngọc Bội ở bên bờ phía đông.

Họ Trịnh suy vong, Lê Chiêu Thống được Nguyễn Huệ trao trả quyền hành, năm 1786 đã hèn mạt trả thù họ Trịnh bằng cách đốt trụi Phủ Chúa và cung Khánh Thụy. Đầu thế kỷ 19, một ngôi chùa dựng trên nền cung điện cũ ở đảo Ngọc nên gọi là Ngọc Sơn Tự. Trước chùa có một lầu chuông khá cao. Năm 1843, do một hội thiên quản lý đã chuyển chùa thờ Phật thành ra đền thờ Tam Thánh và cả anh hùng cứu nước Trần Hưng Đạo. Sau đó lầu chuông bị phá bỏ. Năm 1864, nhà văn nổi tiếng của Hà Nội là Phương Đình Nguyễn Văn Siêu đứng ra tu sửa lại toàn cảnh.

Trong đền, Ông đề cao việc thờ thần Văn Xương, vị sao chủ trông nom khoa cử theo tín ngưỡng Đạo Lão. Ông cho xây kè đá ở chân đảo, dựng đình Trần Ba (chấn sóng) ngay trước đền và trông thẳng ra đảo Rùa ở phía nam hồ.

Ngoài cổng đền, trên núi Đào Tai cũ, Ông cho xây một tháp đá 5 tầng, cao 9m, thân tháp vuông, cạnh đáy 2,2m, nhỏ dần tới đỉnh là một vòm tròn nổi lên ngọn bút lông nên gọi là Tháp Bút.

Thưa quý khách! Xin mời quý khách hãy nhìn lên phía đỉnh tháp, trên đó có khắc "Tả Thành Thiên" có nghĩa là viết lên trời xanh. Bây giờ xin mời quý khách qua cổng chính, chúng ta sẽ đi qua 2 bảng: một bảng RỒNG, một bảng HỔ. Nếu như ở Văn Miếu có những tấm bia ghi những người đỗ đạt thì ở đền Ngọc Sơn có bảng RỒNG và bảng HỔ. Qua 2 bảng này trước mặt chúng ta là cổng Tam Quan. Thưa quý khách, trên nóc cổng Tam Quan là Đài Nghiên. Đài Nghiên là một khối đá tạc hình chiếc nghiên mực hình nửa quả đào, đường kính 1,2m, nặng tới 3 tạ đặt lên đầu ba con ếch đá trên nóc cổng vòm. Trên nghiên đá có khắc một bài minh do Thân Siêu soạn năm 1864 và do Thọ Tháp viết theo lối chữ lệ. Bài minh triết lý về tác dụng của cái nghiên, cũng có nghĩa là tác dụng của văn học theo quan điểm đương thời. Cột cổng Đài Nghiên có đôi câu đối tả cảnh quan chung:

*"Bát đảo, mặc ngân hồ thủy mãn
Kình thiên, bút thế thạch phong cao"*

Nghĩa là:

*"Trần quanh đảo, ngân mực đầy hồ
Chạm bầu trời, thế bút ngất núi"*

Thưa quý khách! theo như tôi được biết thì các nhà kiến trúc của thế kỷ 19 đã tính toán khá chính xác để hàng

năm, vào đúng giờ Dần ngày tết Đoan Ngọ (mùng 5 tháng 5) ánh sáng mặt trời từ phương đông rọi tới sẽ in bóng của ngọn bút trên đỉnh tháp chạm vào đúng giữa lòng nghiên. Trên cổng Tam Quan còn có hình tượng ba con dơi quay đầu xuống đất. Theo tiếng Hán thì từ "dơi" khi đọc giống như từ phúc. Vậy là ở đền Ngọc Sơn có cả ba yếu tố - Phúc, Lộc, Thọ.

Bây giờ mời Quý khách qua một cây cầu với cái tên rất lạ - cầu Thê Húc để vào đền Ngọc Sơn. Cũng như Hồ Gươm, Cầu Thê Húc đã làm cho ngôi đền hấp dẫn hơn đối với khách du lịch. Mời Quý khách nhìn sang hai bên cầu có ghi chữ "Thê Húc Kiều" có nghĩa giữ lại ánh sáng đẹp của mặt trời. Chắc hẳn quý khách sẽ hỏi tại sao cầu được sơn màu đỏ. Vâng, thưa quý khách màu đỏ ấy gắn với một câu chuyện rất hay là: Trong những năm đất nước ta bị giặc Pháp đô hộ, một số tên quan Pháp không hiểu gì về nền văn hiến Việt Nam dám ngỗ ngáo dùng đền Ngọc Sơn làm nơi ăn chơi hưởng lạc làm ô uế chốn linh thiêng của đền. Người dân quanh đó rất lấy làm phẫn uất. Một cậu học trò tên là Giang Văn Minh ở phố Hàng Bông đã dùng mưu, đang đêm đốt cháy cầu khiến cho bọn Pháp hoảng sợ. Từ đó chúng không dám kéo nhau đến nơi đây và cũng từ đó cầu được sơn thành màu đỏ để nhắc cho mọi người nhớ tới hành động dũng cảm của cậu bé. Cũng chính màu đỏ của cầu kết hợp với màu xanh của nước đã tôn thêm vẻ đẹp của ngôi đền.

Tiếp theo xin mời quý khách sang phía bên kia cầu, trước mặt quý khách đây là Đắc Nguyệt Lâu có nghĩa là lầu được trăng, hai bên đắp nổi gắn bằng mảnh sứ vỡ những long mã, thần quy mang đồ thư trên lưng. Điều này có vai trò quan trọng trong tư duy nhận thức của người Trung Quốc. Nó được dùng để nói lên sự thịnh trị của một thời kì, một triều đại. Như quý khách thấy những cửa sổ ở Đắc Nguyệt Lâu kia đều là hình tròn. Bởi hình tròn tượng trưng cho âm còn nước tượng trưng cho dương. Đây là sự kết hợp âm dương, chỉ sự tồn tại và phát triển.

Tiếp theo mời quý khách rẽ trái đi vào phía bên trong. Trước mặt quý khách là Trấn Ba Đình. Đình có kiến trúc hình vuông 8 mái hai tầng bao gồm 8 cột chống đỡ (4 cột làm bằng đá, 4 cột làm bằng gỗ). Trấn Ba Đình không chỉ có tác dụng ngăn chặn những làn sóng không lành mạnh tràn vào Việt Nam mà còn là nơi bình thơ văn của các nho sĩ. Mời các bạn nhìn vào đôi câu này:

"Miếu mạo Sơn dung tượng ẩn ước

Thiên quang vân ảnh cộng bồi hồi"

Còn đây là câu đối:

"Kiến hữu dư linh quang nhược thủy

Văn tông đại khối thọ như sơn"

Đây là cặp câu đối dẫn lại chuyện xưa Lê Lợi trả gươm thần cho Rùa Vàng sau cuộc kháng chiến chống quân Minh xâm lược. Thưa quý khách, bây giờ xin mời quý khách quay lại điểm thăm quan chính của chúng ta hôm nay. Mời quý khách hướng nhìn về phía ngôi đền. Như

chúng ta thấy đèn bao gồm những dãy nhà với kiến trúc cổ đó là một kiến trúc hình chữ tam, phía trên đó là tượng 2 con cá chép châu mặt Nguyệt. Theo truyền thuyết Trung Quốc thì cá chép là loài đã chiến thắng trong cuộc thi vượt ngũ môn - một cuộc thi chọn ra loài cá khoẻ nhất do trời tổ chức và cá chép đã thắng. Cá chép ở đây là biểu thị cho sự đỗ đạt chính vì thế mà trước khi đi thi các sĩ tử thường tới đây thắp hương cầu nguyện cho việc thi cử được toại nguyện thành danh. Và bây giờ mời quý khách vào thăm điện chính của đền. Đền có 3 nếp nhà chính, nếp ngoài là bái đường nơi hành lễ, nếp giữa là nơi thờ Văn Xương, Quan Vũ và Lã Tổ, nếp sau là nơi thờ Trần Hưng Đạo. Mời quý khách cùng tôi bước vào khu đại bái, chắc chắn trong số quý khách sẽ có người hỏi tạo sao trong khu đại bái này lại thờ 2 con vệt? Tôi xin được nói qua là con vệt là con vật đã giúp nghĩa quân Tây Sơn trong khi nghĩa quân bị bao vây trong rừng. Lúc này lương thực lại cạn kiệt, chưa biết phải làm gì để thoát khỏi tình trạng đó. Bỗng họ nhìn thấy con vệt rừng ăn quả chín, Tướng Quân bèn cho quân lính ăn thử thấy không sao và sau đó lấy hạt đem gieo trồng. Nhờ vậy nghĩa quân thoát nạn và đánh thắng kẻ thù. Vì thế mà hình tượng vệt được thờ trong đền.

Tiếp theo xin mời quý khách vào thăm quan khu Trung Đường. Thưa quý khách bức tượng trong cùng kia là Văn Xương, ở giữa là Lã Tổ và ngoài cùng là Quan Vũ. Trước tiên tôi xin giới thiệu với quý khách về Văn Xương Đế Quân hay còn gọi là Tử Đồng Quân, nguyên là vị thần

địa phương ở Từ Đông, Từ Xuyên đời Tần, họ Trương là á Tử. Sau khi đạo thư "Thanh Hà Nội Truyền" (một cuốn sách viết về đạo giáo ở Trung Quốc) đời Tống tuyên xưng Trương á Tử thành tiên thăng thiên được Ngọc Hoàng giao cho quản lý Phủ Văn Xương, cai quản công danh lộc vị dưới trần gian. Tương truyền vị thần này có thể cho các vị nhân sĩ khoa cử được thuận lợi. Do vậy các văn nhân quan lại, sĩ tử đều tôn thờ. Trong những năm Chân Tông Hàm Bình thời nhà Tống (998 - 1003) được phong là Anh Hiến Vũ Liệt Vương. Vua Nhân Tông nhà Nguyễn gia phong Phổ Nguyên khai hoá Văn Xương Tự Lộc Bàng Nhân Đề Quân. Năm Hồng trị nguyên niên nhà Minh (1448) Trương Cửu Công Tần yêu cầu các học cung trong thiên hạ phải lập đền thờ Văn Xương. Và đền thờ Văn Xương có ở khắp nơi. Đến đời Lê Thánh Tông, sứ thần Việt Nam là Nguyễn Công Định đi sứ ở Trung Quốc mới đem tượng thần về thờ chung ở Chân Vũ Quán với Huyền Thiên Trấn Vũ. Đến năm 1843 hội hướng thiện mời rước thần về thờ ở đền Ngọc Sơn.

Bây giờ tôi xin giới thiệu sang bức tranh Lã Tổ. Lã Tổ tức là Đông Tân, cũng là thần của đạo giáo. Theo truyền thuyết ông là người đất kinh triệu thời Đường. Do hai lần đi thi không đỗ tiến sĩ nên bỏ lên núi Chung Sơn tu luyện kiếm pháp, học thần thư và luyện đan chữa bệnh. ông được coi là 1 trong 8 vị tiên được đời sau thờ cúng.

Chuyển sang bức tượng Quan Vũ nhà Thục Hán thời Tam Quốc, được phong thần từ thời Tống. Năm vạn lịch

nhà Minh (1573 - 1620) được phong là Tam Giới Trạng Ma Đại Đề, thần uỷ viên Chấn thiên Tôn Quan Thánh Đề Quân. Đây là 1 trong 4 vị hộ pháp thiên thần của đạo giáo - Quan Vũ là vị thánh võ uy linh vô địch, lại được thờ làm thần tài có thể điều khiển mệnh lộc, phù hộ thi cử, trị bệnh diệt tai, trừ ôn phạt nghịch. Ngoài ra khu này còn có các pho tượng có vai trò phò tá giúp những ông như Văn Xương, Lã Tổ...

Bây giờ xin mời quý khách vào thăm gian cuối của ngôi đền, đó là hậu cung. Tại đây thờ Trần Hưng Đạo, vị anh hùng dân tộc đã ba lần đại phá quân nguyên sang xâm lược nước ta ở thế kỉ 13. Phía bên phải của tượng Trần Hưng Đạo là tượng Trần Liễu, cha của ông, phía trái tượng Trần Hưng Đại là tượng thần linh Thổ Địa.

Thưa quý khách! vừa rồi tôi đã giới thiệu cho quý khách về kiến trúc và các pho tượng trong đền Đền Ngọc Sơn. Bây giờ mời quý khách đi thăm lại tổng thể ngôi đền. Trước khi chúng ta đi thăm quan lại tôi muốn nói thêm một chút nữa cho các bạn hiểu sâu hơn về ngôi đền. Trước kia ngôi đền thờ cả Phật A Di Đà nhưng sau tượng Phật A Di Đà được chuyển đi thờ ở nơi khác. Đền Ngọc Sơn bây giờ thờ Đạo giáo, Quan Vân Trường, Trần Hưng Đạo. Điều đó thể hiện tín ngưỡng của dân tộc ta không cần phân biệt các vị thần có xu hướng khác nhau mà chỉ quan niệm những vị thần đó là những ông thiện đã đem cái thiện, cái tốt lành đến cho mọi người và dạy mọi người những điều tốt lành.

Thưa quý khách! Nơi đây có hai gian nhà hai bên trung bày một số sản phẩm rất đẹp do những bàn tay khéo léo của con người làm ra, đặc biệt gian nhà phía bên phải của đền có một con rùa rất lớn mà khi vào đó chúng ta sẽ được nhìn thấy. Ngoài ra còn có những bức chụp một con rùa rất lớn khác nổi lên mặt hồ Hoàn Kiếm vào ngày 14/3/2003 tức năm Canh Thìn.

Thưa quý khách! Đền Ngọc Sơn mang trong mình ý nghĩa lịch sử và giá trị kiến trúc như vậy nên hàng năm đã thu hút rất nhiều khách du lịch trong và ngoài nước, đặc biệt là khách Trung Quốc tới tham quan. Hôm nay đoàn ta có dịp về thăm thủ đô Hà Nội, tới thăm quan đền Ngọc Sơn. Hy vọng những thông tin tôi vừa giới thiệu với Quý khách sẽ giúp cho các bạn có được sự hiểu biết bổ ích và lý thú với mỗi người.

Trước khi chia tay, cho phép tôi thay mặt cán bộ và nhân viên Công ty du lịch Vietrantour kính chúc quý khách Mạnh khỏe - Hạnh phúc và hy vọng rằng chúng ta sẽ được gặp lại nhau qua các chương trình du lịch khác trong thời gian gần nhất.

Bài 2. Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội

Chào mừng Quý khách đã đến với thủ đô Hà Nội, đến với khu di tích Văn Miếu Quốc Tử Giám - nơi có Khuê Văn Các- biểu tượng của thủ đô Hà Nội muôn vàn yêu quý của chúng ta. Tôi xin tự giới thiệu tôi là- Hướng dẫn của Công ty du lịch Vietrantour Thay mặt Công ty xin chúc Quý khách có một chuyến tham quan du lịch đầy bổ ích và thú vị!

Trong chuyến du lịch này tôi rất vinh dự được cùng quý khách tham quan điểm du lịch được coi là nổi tiếng của Việt Nam, đó là nơi thờ thánh Nho, đồng thời cũng là trường đại học đầu tiên của Việt Nam: Văn Miếu - Quốc Tử Giám.

Đã từ lâu, nhân dân đã có truyền thống hiếu học, người Việt Nam ít coi trọng vật chất, tiền bạc của cải mà đề cao những giá trị tinh thần, trong đó có tri thức, đạo đức - đó là những thành quả do giáo dục đem lại. Có thể nói trong lịch sử Việt Nam đã có một trường Đại học đầu tiên- đó là Văn Miếu – Quốc Tử Giám được xây dựng nhằm đào tạo những bậc hiền tài cho đất nước.

Thưa quý khách! Đến với Văn Miếu – Quốc Tử Giám, ta không chỉ thưởng thức cảnh đẹp nơi đây mà còn được hiểu biết thêm về đời sống tinh thần của người Việt Nam.

Trước hết tôi xin được giới thiệu sơ qua về Văn Miếu – Quốc Tử Giám. Văn Miếu được xây dựng vào tháng 8 năm Canh Tuất (tức tháng 10 năm 1070) tức năm Thần Vũ

thứ hai đời vua Lý Thánh Tông. Ông cho lập Văn Miếu để làm nơi thờ tưởng niệm và tôn sùng các ông tổ Nho giáo và Nho học như Chu Công – Khổng Tử.

Năm 1076 niên hiệu Anh Vũ Chiêu Thắng thứ nhất đời Lý Nhân Tông xây Quốc Tử Giám. Trải qua nhiều triều đại Văn Miếu đã được tu sửa và xây dựng lại nhưng vẫn giữ nguyên được nét vẻ truyền thống cũ của nó là nơi tụ họp của những nho sĩ của mọi thời đại trong những dịp lễ hội lớn.

Kiến trúc của Văn Miếu như hiện nay có lẽ hình thành từ thời Lê Trung Hưng, tường gạch bao quanh thì lại muộn hơn có từ đầu thế kỷ XIX.

Thưa quý khách! Trước mặt quý khách đây là ngôi trường đại học đầu tiên của nước ta.

Nhìn tổng thể về Văn Miếu thì đây là khu đất hình chữ nhật khá rộng với diện tích khoảng 54000 m² được bao quanh bởi một khu tường có chiều dài hơn 300m, rộng 70m, chạy dài từ đường Quốc Tử Giám tới đầu phố Nguyễn Thái Học. Văn Miếu được bao bọc bởi 4 phố, phía bắc - phố Nguyễn Thái Học, phía nam – phố Quốc Tử Giám, phố Văn Miếu ở phía đông và phía tây là phố Tôn Đức Thắng.

Văn Miếu xưa là đất Hữu Nghiêm huyện Thọ Xương, nay thuộc quận Đống Đa, Hà Nội. Kiến trúc cơ bản của Văn Miếu còn lại đến ngày nay là ở thời hậu Lê được sửa sang dưới thời Nguyễn (lần trung tu lớn nhất là năm 1483, dưới triều Lê Thánh Tông).

Hiện nay Văn Miếu được chia làm 5 khu:

Khu thứ nhất: bắt đầu với cổng chính Văn Miếu Môn.

Khu thứ hai: bắt đầu với cổng Đại Trung Môn, hai bên có hai cổng nhỏ.

Tiếp đến là khu thứ ba: bắt đầu với Khuê Văn Các.

Qua cổng Đại Thành tới khu thứ tư, một cái sân gạch trải rộng hai bên có hai dãy nhà Tả Vu và Hữu Vu. Cuối sân là nhà Đại Bái và Hậu Cung.

Khu thứ năm là đất trường Quốc Tử Giám đời Lê. Sang đời Nguyễn, sau khi trường Giám rời vào Huế khu này trở thành điện Khải Thánh, thờ song thân Khổng Tử.

Những sẽ thật là thiếu sót nếu không kể tới Hồ Văn – Xưa kia gọi là Thái Hồ - về phía nam nổi lên một gò đất cao, theo sau có năm gò nhỏ, vì vậy ấy gò ấy được gọi là Bắc Đẩu Sơn. Vua Lý Thánh Tông đã chọn nơi này để dựng Văn Miếu. Dần dần dân cư xung quanh hồ mỗi ngày một đông, hồ bị lấn và lấp gần hết chỉ còn phần hồ phía nam, do đó phần đất của Văn Miếu cũng mỗi ngày một thêm rộng và mỗi đời kiến trúc lại có nhiều nét mới. Hồ Văn được trông nom giữ gìn, rồi trở thành một cảnh đẹp của Văn Miếu. Nơi đây được các thầy công, thầy cử các nơi chọn làm nấu sữ sôi kinh chuẩn bị giặt giải "Bảng vàng bia đá" nên đêm ngày luôn rộn những tiếng ngâm thơ đọc kinh.

Hồ Văn có diện tích 12.297m², giữa hồ có gò Kim Châu, trên hồ có Phán Thủy Đình (do Phạm Công Trứ dựng dưới thời Lê Cảnh Hưng (1668 - 1671) là nơi diễn ra

các buổi bình văn thơ của nho sĩ kinh thành xưa. Nhà phán Thuý cũ đã bị phá huỷ nhưng tám bia ghi lạ việc xây dựng vẫn còn. Các nhà nghiên cứu ngày nay cho rằng bên cạnh giá trị về cảnh đẹp du ngoạn còn có giá trị về triết học tâm linh theo lối kiến trúc "thượng gia hạ trị" tức là trên nhà dưới ao mà theo quan niệm nho giáo, nước là nguồn gốc đầu tiên của sự sống. Hiện nay, Hồ Văn đang bị lấn chiếm, sở Văn hoá- Thông tin Hà Nội đang có kế hoạch giải toả khu vực này để trả lại vẻ đẹp xưa cho Hồ Văn.

Đối diện với Hồ Văn là cổng Tam Quan - Khu tiền án với khoảng không gian mở ra phía trước tạo cho Văn Miếu dáng vẻ bề ngoài rất uy nghiêm. Khu này được bắt đầu bằng Tứ Trụ (Nghị Môn) và hai bia Hạ Mã ở hai bên. Trước kia Tứ Trụ soi xuống mặt Hồ Văn nhưng nay đã bị ngăn cách bởi phố Quốc Tử Giám.

Tứ trụ xây bằng gạch, hai trụ giữa xây cao hơn có hình hai con nghê châu vào. Theo quan niệm tâm linh xưa, con nghê là con vật linh không hại ai, nó có khả năng nhận ra kẻ ác hay người thiện. Hai trụ ngoài đắp nổi bốn con chim phượng xoè cánh, đuôi chắp vào nhau. Phượng là con vật linh biểu hiện cho cho tầng trên với ý nghĩa: đầu đội công lý, mắt là mặt trời, lưng cõng bầu trời, lông là cây cỏ, cánh lá gió, đuôi là tinh tử, chân là đất. Vì thế nó tượng trưng cho cả vũ trụ mang tư cách vận chuyển bầu trời

Mời Quý khách nhìn sang hai bên, đó là hai tấm bia "Hạ Mã". Xưa kia dù công hầu hay khanh tướng, dù võng lọng hay ngựa xe hễ đi qua Văn Miếu đều phải xuống đi bộ

ít nhất từ tấm bia "Hạ Mã" này sang tấm bia "Hạ Mã" kia mới lại lên ngựa, lên xe đi tiếp.

Thưa Quý khách! Chúng ta đang đứng trước khu thứ nhất của Văn Miếu đó là Văn Miếu Môn tức là cổng quan ngoài cùng.

Cổng Tam Quan lớn xây hai tầng, ba cửa. Cửa giữa to, tầng trên có đề ba chữ "Văn Miếu Môn", kiểu dáng kiến trúc của Văn Miếu Môn có nhiều nét khá độc đáo và đẹp mắt. Đây là kiểu kiến trúc một gác chuông hai tầng tám mái.

Nhìn bề ngoài, Tam Quan là một kiến trúc riêng biệt cửa chính giữa xây hai tầng. Mặt bằng hình vuông, tầng dưới to, tầng trên nhỏ chồng lên tầng dưới, xung quanh thừa ra một hàng hiên rộng bốn mặt có lan can. Phía bên ngoài tầng dưới chỉ mở một cửa cuốn. Đây là hai cánh cửa bằng gỗ lim mở vào trong, cửa hình bán nguyệt và chạm nổi hình đôi rồng châu mặt nguyệt. Hai cửa nhỏ hai bên là bậc lên tầng hai quan trọng. Tầng hai chính là một tam quan mở ba cửa cuốn không có cánh cửa. Tầng trên làm tám mái, bốn mái hiên và bốn mái nóc cong lên ở bốn góc. Bờ nóc cũng có đắp nổi "lưỡng long châu nguyệt", thể hiện sự hài hoà âm dương. ở đây, có các cánh cửa ở các bậc cổng, hình ảnh này xuất hiện khá nhiều. Nho giáo tính theo lịch âm (tuần trăng), mặt trăng ở giữa phản chiếu ánh sáng mặt trời xuống trái đất. Lưỡng long châu nguyệt nhằm biểu dương Nho giáo.

Trước kia, trên cổng Tam Quan có dựng một tấm bia khắc hai bài thơ tứ tuyệt của vua Khải Định khi đi bắc tuần ghé thăm Văn Miếu năm 1891. Bia đó nay không còn chỉ còn hai bệ bia bằng đá, hai mặt bệ là hình hỏ phù. Hỏ phù là một quý vương, kẻ thù của mặt trăng và mặt trời hay tìm nuốt mặt trăng và mặt trời tạo ra hiện tượng nguyệt thực và nhật thực: Nguyệt thực toàn phần được người Việt Nam xem như là đói và chiến tranh. Nguyệt thực một phần sẽ no đủ cho nên người ta hay chạm hỏ phù về mặt trăng sa, sau này thay bằng chữ nho hay hoa cúc để cầu sự no đủ.

Phía trước cổng Tam Quan là đôi rồng đá cách điệu thời Lê, bên trong là đôi rồng mang phong cách đời Nguyễn. Hai mặt Tam quan đều đắp nổi hai câu đối chữ Hán. Bên trái trước cổng Tam quan đắp nổi cảnh "long ngư hội tụ" cá - rồng ẩn hiện trong mây ví như cảnh thanh vân đắc lộ của các nho sinh thành đạt, bên phải là cảnh "Mãnh hổ hạ sơn" núi rừng mây nước nổi bật lên dáng dấp một con hổ hùng dũng xuống núi ví như các bậc thức giả khí thế bước vào đời.

Hai bên cửa cửa Tam quan là "Tả Môn" và "Hữu Môn", ở hai bên nhỏ hơn thấp hơn cũng xây bốn mái hiên và bốn mái nóc nhìn tựa như kiến trúc hai tầng. Hai cửa này xưa kia là nơi đóng mở vào hàng ngày còn cửa chính quanh năm đóng cửa, nó chỉ được mở vào dịp long trọng như vua chúa tới thăm, lễ Khổng Tử hoặc những khi treo bảng vàng các khoa thi tiến sĩ.

Bây giờ xin mời Quý khách cùng chúng tôi thử đi làm Vua một lần xem nhé?

Chúng ta đang đi theo con đường lát gạch này dẫn tới khu thứ hai được bắt đầu bằng cửa "Đại Trung Môn", hai bên có hai cổng nhỏ mang tên Thành Đức và Đạt Tài. Bức tường ngang nối ba cửa vươn dài ra hai bên tận tường vây bọc bên ngoài tạo thành một khung gần vuông có tường vây khép kín. Hai chiếc hồ chữ nhật nhỏ nằm dài sát theo chiều dọc của tường vây bọc bên ngoài. Khung cảnh cây xanh, nước trong tạo nên vẻ tĩnh mịch, thơ mộng cho Văn Miếu.

Cổng Đại Trung gồm 3 gian, xây trên nền gạch cao, mái lợp ngói mũi hài, có 2 hàng cột hiên trước và sau, ở giữa là: "hàng cột chống nóc". "Tên của 2 cổng nhỏ "Thành Đức" và "Đạt Tài" mang ý nghĩa nho giáo đào tạo con người vừa có đức và có tài.

Bên trên cổng chính là hai con cá chép châu bình giống mâm rượ ở giữa. Sở dĩ có hình ảnh cá chép là bởi theo truyền thuyết Trung Quốc xưa: cá vượt Vũ Môn. Hàng năm trời tổ chức cuộc thi kén rồng ở cửa Vũ - con cá nào mà nhảy qua được một lúc ba đợt khác nhau thì lập tức có tiếng sấm nổ, cá biến thành Rồng.

Trong tất cả các con cá thì hầu như cá chép là hình ảnh tiêu biểu hơn cả. Ngày nay, các bạn thử nhìn con cá trên đầu nó bẹp vì người ta cho rằng trong cuộc thi nó đã không nhảy được qua và bị va đầu vào đá, con cá trày có mắt màu đỏ vì nó không vượt qua và khóc nhiều quá.... Do vậy, cửa

Vũ được dùng để chi chôn trường thi "cá vượt Vũ Môn" chỉ việc thi đỗ, muốn đỗ đạt phải tích góp kiến thức, học tập chăm chỉ.

Bây giờ, mời Quý khách đi theo con đường lát gạch này chúng ta đi đến khu thứ 3 - bắt đầu với Khuê Văn Các. Khuê Văn Các có hai cổng nhỏ bên cạnh mang tên là Súc văn (văn hàm súc) và Bí văn (văn đẹp đẽ). Gác Khuê Văn là một lầu vuông tám mái được xây dựng vào năm 1805 đời Vua Gia Long triều Nguyễn. Gác dựng trên một nền vuông cao, lát gạch Bát Tràng, kiểu dáng kiến trúc độc đáo. Tầng dưới chỉ là bốn trụ gạch, bốn bề trống không. Tầng trên là kiến trúc gỗ từ mái, lớp và phần trang trí góc mái hoặc trên bờ nóc là bằng chất liệu đất nung hoặc cát vôi. Bốn cạnh sàn gỗ có diềm trạm trổ tinh vi, bốn góc sàn làm lan can con trên cùng bằng gỗ, bốn mặt tường bít ván gỗ, mỗi mặt đều làm một cửa tròn có những thanh gỗ chống toả ra bốn phía.

Các cửa sổ tròn trong khung gỗ vuông nói lên quan niệm trời tròn - đất vuông âm dương hoà hợp của người xưa, cửa và những thanh gỗ chống tượng trưng cho sức khoẻ.

Thưa quý khách! Khuê Văn theo cách lý giải về thiên thể, Khuê là tên một ngôi sao trong chòm 28 sao, là đầu Bạch Hổ phương Tây có 16 ngôi sắp xếp khúc khuỷu giống hình chữ văn. Chính vì vậy sao Khuê được coi là sao chủ về văn học.

Trên gác có biển sơn thiếp vàng đề 3 chữ "Khuê Văn Các" xung quanh bốn mặt đều có câu đối. Có thể nói kiến trúc chủ đạo của Văn Miếu theo kiểu sơn son thiếp vàng hai màu vàng - đỏ. Theo thuyết âm dương ngũ hành thì màu đỏ mang biểu hiện yếu tố âm, là thủy. Màu đỏ tượng trưng cho sức mạnh tối cao và sự chiến thắng bền vững - đó là sức mạnh của tri thức.

Trên Khuê Văn Các có thể nhìn thấy hình ảnh những dải lụa buộc hờm sách, cây bút, nghiêm mực... là những hình ảnh tiêu biểu cho con đường học hành thành đạt.

Cạnh gác Khuê Văn là giếng Thiên Quang đầy nước trong xanh in hình Khuê Văn Các. Gác Khuê Văn xứng đáng với lời bình là một viên ngọc trong khu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám. Hai bên Khuê Văn Các là hai cửa Bí Văn (văn đẹp đẽ, trau chuốt, sang sủa) và súc văn (văn hàm ý, súc tích có sức truyền cảm thuyết phục con người).

Qua cửa Khuê Văn Các, quý khách sẽ đi tới vực giếng Thiên Quang (Thiên Quang Tỉnh) còn được gọi là Văn Trì tức Ao Vua. Thiên Quang có nghĩa là giếng trời trong sáng. Đặt tên này cho giếng là có ý muốn nói con người thu nhận được tinh túy của vũ trụ, soi sáng tri thức, nâng cao phẩm chất, tô đẹp nền nhân văn.

Giếng có hình dáng rất đặc biệt: hình vuông, quanh bờ có hành lang bao quanh. Kiến trúc này được xây dựng theo quan niệm của người xưa: giếng hình vuông tượng trưng cho đất, cửa tròn gác Khuê Văn tượng trưng cho trời. Như vậy, tinh hoa của cả đất và trời được tập trung ở trung

tâm văn hoá giáo dục lớn nhất cả nước tại kinh đô Thăng Long. Tương truyền nếu đem mài mực với nước giếng này thì thi cử sẽ đỗ đạt.

Giếng Thiên Quang quanh năm đầy nước, mặt nước xanh trong bằng phẳng soi bóng gác Khuê Văn, cảnh sắc rất đẹp.

Hai bên giếng đều có bậc để xuống lấy nước tưới hoa và rửa chân tay nhưng không khí uy nghiêm nơi đây đã như nhắc nhở mọi người sợ làm bẩn giếng - mất đi vẻ uy nghiêm nên đã từ lâu không ai lấy nước ở đây. Thưa Quý khách! Mời quý khách nhìn sang hai bên giếng: Đó chính là khu vườn bia - một di tích có giá trị bậc nhất ở đây: Gồm 82 bia, dựng ở hai bên phải trái của Thiên Quang Tỉnh, mỗi bên có 41 tấm bia dựng thành hàng năm ngang quay mặt về phía giếng (82 tấm bia này để ghi khắc họ tên, quê quán của 1307 vị tiến sĩ...)

Ý tưởng dựng bia ghi tên các Tiến sĩ được khởi sự từ đời Lê Thánh Tông (1484) - một vị Hoàng đế tài cao, học rộng quan tâm đến việc xây dựng nền văn hoá dân gian của dân tộc và các đời Vua kế tiếp đã cho dựng bia Tiến sĩ ở Văn Miếu - Quốc Tử Giám nhằm mục đích biểu dương các nho giáo sĩ đỗ đạt và khích lệ việc học hành thi cử.

Nhìn hai khu vườn bia, Quý khách nhìn thấy bên có một tòa đình vuông, bốn mặt bỏ trống, nền cao giữa các bệ, cửa đều trông thẳng xuống giếng. Đây là hai tòa đình thờ bia. Xưa kia hàng năm xuân thu nhị kỳ trong Văn Miếu làm lễ tế thì ở đây cũng sửa lễ vật cúng bái các vị Tiên nho của

nước ta mà quý tính cao danh còn khắc trên bia đá. 82 tấm bia Tiến sĩ là những di vật giá trị bậc nhất của di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám, là niềm tự hào của nền văn hoá giáo dục dân tộc đã tạo nên và lưu giữ được một pho "Sử đá" có giá trị về mọi mặt. 82 tấm bia Tiến sĩ là 82 phong cách điêu khắc, tuy kích thước khác nhau nhưng bia nào cũng được dựng trên lưng một con rùa, cổ ngẩng cao, bốn chân xoài ra trong tư thế đang bò lên. Có lẽ, Quý khách sẽ thắc mắc, tại sao lại là Rùa mà không phải là con vật khác?

Vâng, theo quan niệm của người Việt Nam thì rùa từ xa đã gắn với đất nước Việt Nam: Đó là thần Kim Quy giúp An Dương Vương xây thành Cổ Loa, trong truyền thuyết Hồ Hoàn Kiếm, rùa còn là sứ giả của Thủy Vương giúp Lê Lợi đại phá quân Minh... Rùa là con vật được hợp lại bởi cả âm và dương: bụng phẳng tượng trưng cho đất mang yếu tố âm, mai khum tượng trưng cho trời đất - mang yếu tố tố dương. Ngoài ra nó còn có ý nghĩa là chịu đựng và sống lâu vĩnh hằng. Bia đá đặt trên lưng rùa nhằm khẳng định sự trường tồn của trí tuệ, của tinh hoa dân tộc. Đồng thời đó cũng là tấm gương nhắc nhở cho con cháu hôm nay và mai sau cùng học tập, phấn đấu theo gương cha ông ta thừa trước. 82 tấm bia ghi tên 1805 nhân vật trong đó có 17 Trạng nguyên, 19 Bảng nhãn, 47 Thám hoa, 284 Hoàng giáp và 938 Tiến sĩ.

Qua văn bia, ta biết rõ được họ tên của các Tiến sĩ mà ngày nay danh tiếng vẫn còn lưu truyền mãi như: nhà sử học Ngô Sĩ Liên, Tiến sĩ năm 1442 nhà sử học, nhà quân

sự, chính trị văn hoá, nhà thuật học tài năng lỗi lạc Lê Quý Đôn khoa thi 1752, hay nhà ngoại giao lỗi lạc Ngô Thì Nhậm tiến sĩ khoa 1775... người đầu tiên được khắc tên trên bia trên đá là Trạng nguyên Nguyễn Trực người xã Bối Khuê, Thanh Oai - Hà Tây đỗ Trạng nguyên khoa Nhâm Tuất niên hiệu Bảo Đại thứ Ba (1442) đời vua Lê Thánh Tông. Người cuối cùng được ghi tên lên bia đá là Tiến sĩ Phạm Huy Ôn vào khoa thi Kỷ Hợi (1779) và cũng là khoa thi cuối cùng được dựng bia tại Văn Miếu - Quốc Tử Giám. Về sau, vào thời Vua Gia Long và trong kinh thành Phú Xuân - Huế. Nhìn hai vườn bia, ta nhận thấy có sự khác nhau giữa các bia - đó là do ở mỗi thời kỳ được khắc lại có những nét kiến trúc riêng cho mỗi loại. Những tấm bia khắc vào thế kỷ 15 (14 chiếc) có trán bằng, mỏng, thấp, có hình hoa lá mây trăng có ảnh hưởng của Tam giáo đồng. Trang trí hoa sen: ảnh hưởng của Phật giáo, con Rùa đầu hình chim, mắt có lông mày, mồm như mỏ chim, đầu ngẩng cao, đôi khi có răng, mai trơn, chân rụt lại.

Những tấm bia được khắc vào thế kỷ 17 (25 chiếc). Trên bia xuất hiện sừng tê, Ngưu bát bảo (Đạo giáo), bia có hình mặt nguyệt rông châu, kích thước cao. Có thể nói nghệ thuật chạm khắc ở đây đã đạt mức độ tinh xảo. Bố cục cân xứng.

Những tấm bia loại ba xây dựng vào thế kỷ 18. Bia to cao trang trí cách điệu, nghệ thuật, thì khô cứng, duy nhất có một tấm bia chạm khắc hình người và Trâu, Rùa có đầu

giống đầu rùa, loại một cổ có ngấn, mai cong vòng lên, có gò sống lưng chạm hình sáu cạnh.

Ngoài ra còn một số bia ngoại lệ, không thuộc phong cách nào cả. Quý khách có nhìn thấy hàng chữ bị gạch xoá trên bia không ạ! Vâng, những tên tuổi đã bị gạch xoá là do triều đại nhà Nguyễn lên cầm quyền có nhiều bất đồng so với triều đại trước đã cho xoá đi. Ngoài ra còn có hai con Rùa mát bia được tìm thấy khi vét ở hồ được đặt cạnh Khuê Văn Các.

Qua cửa Đại Thành, Quý khách đang đứng trong khu vực thứ tư của Văn Miếu - đây là khu vực chính thờ Khổng Tử và các bậc hiền triết bao gồm Đại Thành, nhà Bái Đường, hai dãy Đông Vũ, Tây Vũ.

Cửa Đại Thành ba gian với hai cột hiên trước và sau giống như cửa Đại Trung một hàng giữa đỡ xà nóc, ba gian đều được lắp cửa gỗ sơn đỏ trên có hoạ tiết rồng, mây. Gian giữa treo bức hoành phi đề ba chữ: Đại thành Môn. Cửa Đại Thành là cửa của sự thành đạt lớn lao mở đầu cho khu vực của những kiến trúc chính mang một cái tên đầy ý nghĩa về học vấn, đạo đức.

Bước qua cửa Đại Thành là tới một sân rộng lát gạch Bát Tràng. Hai bên sân là hai dãy nhà tả - hữu vu. Chính trước mặt là tòa Đại Bái Đường lớn, rộng và thâm nghiêm trải suốt chiều rộng của sân nối với đầu hồi của Tả - Hữu Vu tạo thành hình chữ U rất cổ kính và truyền thống. Sau Đại Bái Đường là tòa Thượng Điện cũng có quy mô như tòa Đại Bái. Đại Bái Đường được nối với tòa Thượng Điện

bằng một tiểu đình hình vuông. Nếu tách riêng ba cụm kiến trúc này ra thì chúng được xây theo hình chữ công (I) mà tiểu đình chính là nét giữa và Đại Bái và Thượng điện là hai nét ngang trên và dưới.

Tòa bái đường gồm chín gian với bốn cột chông mái, chông rường, bít hai đầu mái ngói mũi hài, trên đắp nổi hai con rồng châu nguyệt. Hai gian đầu hồi mặt trước và mặt sau là cửa gỗ gổ song con tiện, phía dưới là những bức phù điêu gỗ thờ Lê khắc nổi hình rồng bay cao rất đẹp. Toàn bộ cột gỗ tàu trên mái đều được sơn son thiếp vàng, hai hàng cột ở giữa có trang trí mới đây vào năm 1994 lột lại ngói, năm 1995 sơn thiếp các kết cấu gỗ. Đây là nơi dùng để tổ chức các nghi lễ lớn. Do vậy chính giữa tòa đại bái đặt một hương án lớn, trên bày đồ thờ. Phía trên hương án có bức hoành phi "Vạn thế sư biểu" tức người thầy tiêu biểu của muôn đời được làm năm 1888 trong lần tu sửa Văn Miếu. ở gian đầu hồi phía Đông treo bức hoành "cổ kim nhật nguyệt" tức "ánh sáng muôn thừa" và chuông bích ung đều của tư Nghiệp Quốc Tử Giám quân Quận công Nguyễn Nghiễm (cha của đại thi hào Nguyễn Du) - 1768.

Nơi đây thờ Chu Văn An (1293 - 1370), Ông là một nhà nho nổi tiếng về đạo đức và tài năng học vấn. Năm 1328 được Vua Trần Minh Tông mời về kinh để dạy học cho Thái tử và sau đó được bổ giữ chức vụ tư nghiệp Quốc Tử Giám. Sau khi Ông mất, Vua Trần Nhân Tông ban húy là Khánh Tiết cho Thờ tại đây. Tại nơi đặt bàn thờ có hai con Hạc đứng trên lưng hai con Rùa ở hai bên. Đây là hình

ảnh biểu hiện sự hài hoà của đất trời khi úng khi hạn, sự hài hoà giữa hai thái cực âm - dương.

Thưa Quý khách! Hình ảnh cây bút và cái nghiên mài mực là hình ảnh đặc trưng cho sĩ tử đi thi phải rèn luyện mới thành tài. Hình ảnh này ta bắt gặp nhiều trong kiến trúc xây dựng Quốc Tử Giám.

Điện Đại Thành chạy song song với nhà Đại Bái. Điện gồm chín gian, xây kín ba mặt, phía trước có cửa - bức màn đóng kín bảy gian giữa, hai gian đầu hồi có cửa có chấn song có tiện cố định mang phong cách kiến trúc thời Lê.

Điện là nơi thờ Khổng Tử, Tử Phôi Thật triết. Gian chính là tượng Khổng Tử quay mặt về hướng nam, phía sau là khám thờ trên có ngai và bài vị "Đại Thành Chí Thánh Tiên Sư Khổng Tử Bài Vị". Thưa quý khách! thế tay của Khổng Tử là thế tay của một người trên khoan thai lắng nghe người dưới trình bày, râu cằm một vấn đề nào đó.

Trước mặt là mười chiếc giáo, trên chuỗi giáo phía trái của Khổng Tử có đề chữ "Tránh ra", trên phía phải chuỗi giáo đề chữ "Một người nghiêm túc". Trên mỗi bàn thờ có hình hai con Hạc - Đó là ngựa của Đạo sĩ để lên trời. Trước bàn thờ của Khổng Tử có 2 con voi - Đó là biểu tượng cho sức mạnh chân lý tuyệt đối.

Tòa Đại Bái và Điện Thánh là nơi các triều đại Lý, Trần, Lê hàng năm xuân thu hai lần chọn ngày Đinh thứ hai và thứ tám tế lễ do Vua làm chủ tế hoặc các Hoàng Thân, đại thần tế thay. Khi Kinh Đô chuyển vào Huế hàng năm ở

Văn Miếu Bắc Thành do quan tổng đốc tiến hành nghi thức tế lễ. Hai dãy Đông Vu và Tây Vu ở hai bên sân Đại Bái đều gồm 9 gian, trước đây mỗi dãy đều xây dựng lại vào năm 1954.

Phía sau điện thánh có cổng Thái học dẫn sang Quốc Tử Giám - khu vực thứ 5 của di tích. Khu này có các giảng đường Đông Tây, nhà Minh luận kho bí thư (Tức thư viện chứa sách và các ván khắc in sách). Khu ký túc xá của giám sinh gồm hai khu hai dãy, mỗi dãy 25 gian, mỗi gian hai người (tổng cộng chứa được 300 học sinh thường xuyên nội trú). Đầu thời Nguyễn, khi Quốc Tử Giám chuyển vào Huế khu này trở thành học phủ của phủ Hoài Đức (sau thuộc Hà Nội) và xây đền Khải Thánh để thờ phụ mẫu của Khổng Tử. Nhưng toàn bộ khu này đã bị đốt phá năm 1964 nay chỉ còn con đường lát gạch chính giữa từ cổng Thái Học dẫn đến đền Khải Thánh. Ngày nay, Văn Miếu - Quốc Tử Giám được nhà nước trùng tu xây dựng lại nhưng vẫn giữ được nét kiến trúc cơ bản và dáng vẻ xưa kia của Văn Miếu đó là quần thể kiến trúc tương tự như khu Đại thành: tòa nhà trung tâm ở giữa, sẽ là nơi tôn vinh các danh nhân có công xây dựng Văn Miếu - Quốc Tử Giám cũng như các bậc thầy đạo đức trọng như Lý Thánh Tông, Lý Nhân Tông, Lê Thánh Tông, Chu Văn An.... Ngoài ra còn là nơi giới thiệu các tư liệu liên quan đến việc học hành thi cử giáo dục đào tạo thời phong kiến. Đây cũng là tổ chức các hoạt động văn hoá, khoa học như hội thảo, lễ kỷ niệm danh nhân, trưng bày chuyên đề...

Hai bên tòa nhà chính là hai dãy nhà làm việc thư viện, trưng bày toàn bộ công trình hoàn toàn theo kiểu kiến trúc cổ.

Ngày 13-7-1999 đã tổ chức lễ khởi công. Tháng 10-2000 đưa vào hoạt động chào mừng kỷ niệm 990 năm Thăng Long - Hà Nội.

Thưa Quý khách! Sẽ thật là thiết sót nếu nếu như đến thăm Văn Miếu mà không tìm hiểu xem hình thức và nội dung cũng như những thầy giáo, sinh viên đã từng học ở đây. Tôi xin được giới thiệu cho Quý khách một vài nội dung sơ lược như sau:

Chế độ thi cử của kinh thành Thăng Long từ khi có Văn Miếu - Quốc Tử Giám gồm ba kỳ:

Thi Hương: Được tổ chức theo một vùng gồm nhiều Trấn hay Lộ do triều đình quy định. Thí sinh tham sự thi Hương phải dự 4 kỳ: Kinh nghĩa, thơ Phú, Chế chiếu biểu, Văn sách. Dưới thời Lê người đỗ cả 4 kỳ được gọi là Hương cống, đỗ 3 kỳ gọi là Sinh đồ. Những người đỗ 4 kỳ được vào học trong Quốc Tử Giám để đi thi Hội và thi Đình.

Thi hội: là kỳ thi ở kinh đô do triều đình tổ chức cho những người đã đỗ hương cống giám sinh Quốc Tử Giám được tiến hành một năm sau kỳ thi Hương người đỗ đầu kỳ này gọi là Hội Nguyên. Nội dung thi cũng gồm 4 kỳ như thi Hương. Chấm điểm theo hệ số 10 thí sinh nào có ba kỳ thi được 10 thì vào thi Đình.

Thi Đình: diễn ra tại Văn Miếu, đề thi do nhà Vua soạn ra, thí sinh chỉ làm một bài văn sách để phân tài cao thấp, những người đỗ kỳ này được chia làm 3 giáp.

Đệ Nhất giáp: Trạng nguyên, Bảng nhãn, Thám hoa (tối đa là 3 người - Tam khôi).

Đệ Nhị giáp: Tiến sĩ xuất thân.

Đệ Tam giáp: Đồng Tiến sĩ xuất thân

Sau khi đỗ thí sinh được vào học ở Quốc Tử Giám. Bộ máy quản lý của Quốc Tử Giám từ trên xuống là: Quan Tế Tử tương đương với hiệu trưởng ngày nay), tư nghiệp (hiệu phó, tập thể giáo thụ, trực giảng và trợ giáo và minh kinh báo sỹ. Trong lịch sử có nhiều nho sĩ nổi tiếng phụ trách Quốc Tử Giám như: Chu Văn An, Nguyễn Phi Khanh....

Học sinh ở đây lúc đầu chỉ là các hoàng thái tử, hoàng tử con vua, con quan quý tộc. Từ thời Lê, được mở rộng ra gồm cả những học sinh xuất sắc có nguồn gốc bình dân. Điều này thể hiện tư tưởng tiến bộ, trọng người tài của triều đình. Chương trình dạy chủ yếu dựa vào sách kinh điển nho giáo như: Tứ thư: Đại học - Trung dung - luận ngữ Mạnh Tử và Ngũ Kinh: Kinh dịch, Thư, Thi, Lễ, Xuân thu.

Nội dung của Nho giáo do Khổng Tử biên soạn. Ông sinh năm 551 trước Công nguyên mất năm 479, tên thật là Khâu, tự là Trọng Ni sinh tại Trung Quốc thời Xuân Thu chiến quốc. Nội dung cốt lõi của Đạo Khổng là một học thuyết chính trị đạo đức đáp ứng yêu cầu về ý thức hệ quản

lý xã hội của giai cấp địa chủ nhằm xây dựng một chế độ xã hội tiến bộ hơn.

Đạo Khổng du nhập vào Việt Nam từ thế kỷ II được các triều đại Việt Nam chấp nhận và dần dần trở thành hệ tư tưởng chính thống vào thời Lê sơ (1428 - 1828). Thưa quý khách! chúng ta vừa được thăm quan Văn Miếu Quốc Tử Giám, Trường Đại học đầu tiên của Việt Nam. Nơi đây không chỉ là sự phát triển của văn hoá nghệ thuật, kiến trúc mà còn là nơi lưu giữ và phát triển trí tuệ của một Quốc gia. Ngày nay khi phế tích đền Khải Thánh đã được xây dựng thành nhà Thái học. Đã có kiến nghị sử dụng nhà Thái học làm nơi bảo vệ luận án Tiến sĩ. Nếu ý kiến này được chấp thuận thì hàng năm nơi đây không khí xướng danh theo bảng mừng Tiến sĩ đậu khoa của nhà Thái học xưa lại nhộn nhịp, đánh dấu sự phát triển tưng bừng của nền giáo dục tiến bộ mới của đất nước, đồng thời để phát huy nền học vấn mới. Nhắc đến Văn Miếu Quốc Tử Giám chúng ta không chỉ tự hào về những nghệ thuật độc đáo của Việt Nam mà còn tự hào về một trí tuệ Việt Nam, một trí tuệ lớn trong một dân tộc nhỏ bé nhưng luôn vững bước đi lên.

Thưa quý khách! Chúng ta vừa tham quan xong khu di tích Văn Miếu Quốc Tử Giám - Trường Đại học đầu tiên của nước ta. Hy vọng trong chuyến đi này Quý khách sẽ hiểu rõ hơn về nền giáo dục nước nhà từ thời phong kiến xưa.

Đã đến lúc chúng ta phải chia tay với Văn Miếu, tôi hy vọng rằng sẽ được gặp lại tất cả các quý khách trong chuyến du lịch thăm Hà Nội lần sau. Chào thân ái!

Bài 3. Chùa Kim Liên

Thưa Quý khách! Đất nước Việt Nam từ xưa đến nay vẫn nổi tiếng bởi những di tích lịch sử và các danh lam thắng cảnh đẹp. Những ai đã từng một lần đặt chân lên đất Hà Nội - Thủ đô ngàn năm văn hiến chắc hẳn sẽ biết những khu di tích đền, chùa, lăng tẩm nổi tiếng và được xếp hạng. Rất vinh dự cho tôi vì hôm nay được là người đại diện của công ty xin giới thiệu cùng quý khách về ngôi chùa được xếp vào danh sách mười ngôi chùa cổ nhất Việt Nam. Đó là chùa Kim Liên.

Thưa quý khách! Trước hết tôi trình bày đôi nét về xuất xứ của ngôi chùa này. Chùa Kim Liên được dựng trên một dải đất của làng Nghi Tàm nằm bên bờ Hồ Tây. Nay thuộc phường Quảng An, quận Tây Hồ - Hà Nội. Bao quanh đất chùa là gương nước Hồ Tây trong xanh. Chùa Kim Liên tên tự là Kim Liên, có nghĩa là bông sen vàng không những bởi chùa nằm trong danh sách 10 ngôi chùa cổ nhất Việt Nam mà còn bởi chùa nằm ở trung tâm của Hồ Tây trong xanh, trời nước một màu. Cho nên có sách ghi lại rằng trông chùa như một bông sen vàng (quý) giữa mặt hồ. Làng Nghi Tàm là nơi hồng hoa hiếm quý. Nếu như làng Nhật Tân nổi tiếng với trồng đào thì Nghi Tàm lại có đặc trưng về hoa cúc, hoa lan và hoa trà mi... Cúc có hàng chục

loại giống quý hiếm: Đại Đóa, Long Đào, Bạch Thọ Mi... Lan có nhiều loại: Bạc Đinh, Mạc Lan, Bạch Ngọc. Trà có trà phấn, trà trắng... Nằm bên làng hoa diễm lệ như vậy, chùa Kim Liên càng trở nên hấp dẫn khách thập phương. Nơi đây có vẻ đẹp nên thơ do đó Vua Chúa xưa đã cho xây dựng bên tả ở đây, lập cung du ngoạn ngay bên bên trúc Nghi Tàm.

Theo dòng lịch sử chùa Kim Liên đã trải qua nhiều thời kỳ thay tên đổi họ. Sử sách còn ghi lại về thời nhà Lý thì Vua Lý Thần Tông (1128 - 1138) đã cho lập ở đây một cung điện để công chúa Từ Hoa - con gái của vua đem cung nữ của mình ra trồng dâu, nuôi tằm, dệt vải, thừa ấy mang tên là trại Tâm Tang. Sau khi công chúa qua đời, trên nền đất cũ của cung Từ Hoa, vợ chồng ông Nguyễn Thế Hữu, người trong làng đã bỏ tiền ra dựng chùa với tên gọi là Đại Bi. Sang đến thời Trần, Chùa mang tên là Đông Long. Một tấm bia trong chùa triều Vua Lê Nhân Tông còn lưu giữ ghi rằng: "Năm Thái Hoà Thứ 2 (1443) dựng chùa gọi là Chùa Đại Bi". Đến năm 1771, Trịnh Sâm sai bọn Huy Đĩnh dỡ Chùa Bảo Lâm, ngôi chùa ở phía Tây kinh thành đem về đây tu sửa mở mang. Ngôi chùa hiện nay mang tên Kim Liên là kết quả trùng tu vào năm thứ 5 đời Vua Quang Trung (1792).

Kiến trúc chùa theo kiểu chữ TAM, gồm 3 nếp nhà, mỗi nếp có hai tầng mái làm theo kiểu trồng diêm. Mái đao cong mềm mại và vút lên rất đẹp. Xung quanh chùa, cỏ cây, hoa lá, non bộ rất nhiều, đường đi lối lại khang trang

mang dáng dấp của một cung đình. Trước mắt Quý khách là cửa Tam quan. Đứng đây chúng ta có thể nhìn thấy cảnh hồ xa trông như cảnh điều gặp gió. Tam quan của chùa là một công trình kiến trúc độc đáo đượm dáng vẻ cung đình. Đây là loại hình kiến trúc bằng gỗ đặc sắc trong kiến trúc chùa chiền của nước ta. Bốn cột gỗ tròn to đua rộng ra phía dưới với tàu đao vút cao. Đôi cột cái ở giữa to cao nâng dải mái giữa lên tạo thành cổng lớn rộng hơn hai cổng bên tạo thành 10 mái uốn cong như cánh sen nở chùa còn có những bức trạm nổi trên mặt gỗ hình rồng, hoa lá tinh xảo, nhịp điệu uyển chuyển ánh sáng huyền ảo.

Chùa có bố cục đối xứng theo một trục từ Tam quan đến nhà tổ mặt bằng gọn và đẹp. Đi qua khoảng sân này mời Quý khách cùng tới và thăm 3 nếp nhà chùa được xếp song song theo hình chữ tam: chùa Hạ, Trung, Thượng. Riêng chùa Hạ và Trung quay mặt về phía Tây, còn chùa Thượng quay về hướng Đông. Giữa các nếp nhà tạo nên một khoảng trống đủ cho ánh sáng mặt trời lọt qua khúc xạ và phản xạ, làm không gian nội thất mờ tỏ thực hư, nhưng lại không hợp với triết lý "sắc sắc không không" của đạo Phật. Ba nếp chùa được liên kết với nhau bằng tường gạch để trần có trở cửa sổ tròn. Các bạn có nhìn thấy những chiếc cửa sổ tròn màu vàng có lồng chữ nhà Phật không ạ? Đó chính là những nét kiến trúc đặc sắc và tinh tế của ngôi chùa này.

Mời Quý khách hãy nhìn lên phía mái chùa. Nó được lợp ngói cấu trúc hai tầng theo kiểu trồng diêm 4 gian 8

mái. Mỗi nếp 8 mái có 8 màu đao hình rồng uốn cong đằm khõe. Chân cột kê đá tảng chạm hình hoa sen cách điệu. Sở dĩ các ngôi chùa, mái hiên thường được làm cong lên nhằm tạo sự thanh thoát, dáng vẻ mềm mại, uyển chuyển cho ngôi chùa (hay còn gọi là mái đao). Nét mềm mại này được mượn lại hình tượng mũi thuyền của cha ông ngày trước. Mà trong hình ảnh hoa văn chiếc Trống đồng chúng ta cũng biết rõ điều này.

Mời các Quý khách theo tôi vào trong chùa để chiêm ngưỡng rõ hơn không những kiến trúc chùa mà còn chiêm ngưỡng cả những bức tượng nổi tiếng nữa. Trước tiên các bạn cho tôi hỏi một câu: tại sao người Việt Nam lại coi trọng đạo Phật, tôn thờ đạo Phật và sùng bái như vậy? Rất đơn giản thưa Quý khách. Vào thế kỷ thứ II trước công nguyên Phật giáo du nhập vào Việt Nam theo hai con đường: Ấn Độ và Trung Quốc. Và chia làm hai tầng Phật giáo: Đại thừa và Tiểu thừa. Với mục đích chính của mình, Tiểu thừa chỉ đưa được một người lên cõi niết bàn, còn Đại thừa đưa được càng nhiều người càng tốt, họ sẽ được lên đến cõi âm dương cực lạc rộng rãi hơn, nhân đạo hơn. Chính vì xuất phát từ nguồn gốc sâu xa này mà nhân dân ta tôn thờ đạo Phật Trước hết là để tỏ lòng thành kính với đạo Phật và sau đó là gìn giữ nền văn hoá lâu đời, linh thiêng của đạo Phật. Mục đích xây dựng những ngôi chùa của Nhân dân ta cũng được thể hiện khá rõ tỏ lòng sùng bái đạo Phật, muốn cởi bỏ mọi oan khí nơi trần gian để thành tâm với cõi Phật, đem lại cho bản thân với cảm giác tu mình,

thanh tịnh đẩy lùi đi tất cả những phàm tục của đời sống hàng ngày. Bởi thế mà khi chúng ta mới đặt chân lên ngôi chùa này đã có ngay cảm giác thanh bình và linh thiêng tách xa cuộc sống ồn ào, sôi động hàng ngày. Nhân dân ta từ cõi tâm linh tôn thờ đạo Phật mà hàng năm cứ đến ngày rằm, ngày lễ tết họ đến chùa thắp vài nén nhang cầu chúc mọi sự tốt lành cho gia đình và cho bản thân. Đồng thời họ cũng thể hiện khá rõ tấm chân tình đối với Phật giáo nên đã cho tạc tượng để thờ trong các ngôi chùa.

Trong chùa Kim Liên có rất nhiều tượng đẹp, nổi tiếng nhất là pho Quan Âm Thiên Thủ (đã chuyển đến chùa quán sứ) ngang hàng với những pho tượng có giá trị nghệ thuật cao nhất nước ta. Thừa quý khách, trước mắt chúng ta là tượng Quan Thế Âm Bồ Tát. Đây là bức tượng vô cùng nổi tiếng. Bức tượng dựng lên nhằm thể hiện lòng biết ơn sâu sắc của nhân dân đối với Bồ Tát - người tu hành đạt được đỉnh cao của cõi niết bàn nhưng bà không trở về cõi niết bàn, chôn âm dương cực lạc để lánh xa những cái phàm tục ở cõi dương gian. Bà tình nguyện ở lại để tiếp tục đưa con người - những người tu hành đắc đạo trở về với cõi cực lạc ấy.

Còn đây là tượng Văn Thù ở thế đứng hai ông tay xếp sát ngực, hai bàn tay chấp lại, nét mặt trầm ngâm. Đây là bức tượng Xá Lợi cao 1,59m có nét mặt đăm chiêu, hàng xương sườn hai bên lộ ra, có dáng dấp như tượng Tuyết Sơn ở chùa Tây Phương. Bức tượng Đường Tăng, thể hiện niềm tôn vinh cõi Phật vì chính Đường Tăng là người đã

lấy được chân kinh từ bao khó khăn nguy hiểm cùng với bốn vị đồ đệ trung thành. Nhìn bức tượng Tôn Ngộ Không từ phía nào cũng thấy không đứng im. Đó là nghệ thuật tạc tượng của nhân dân ta ngày trước.

Pho tượng mình mặc áo cà sa, đầu đội mũ mang dáng dấp của người trung niên với bộ râu 3 chòm. Có thuyết bảo rằng đó là tư tưởng của chúa Trịnh do Chúa cử ra trông coi chùa nhưng cũng có người bảo đó là vị Hoà thượng coi giữ chùa. Trong chùa còn có tượng Công Chúa Từ Hoa. Nhân dân biết ơn và ca tụng nàng bởi chính Công Chúa là người đã khai sinh ra nghề nuôi tằm dệt vải, người có công khai sinh nghề truyền thống được lưu truyền qua nhiều đời, nhiều thế hệ. Bên cạnh đó chúng ta còn thấy tượng Chúa Trịnh Sâm. Bởi vì Chúa Trịnh Sâm cũng chính là người đóng góp vai trò tu sửa ngôi chùa. Những bức tượng về mười ông vua cai quản mười vương điện ở dưới âm phủ cũng mang nét nghệ thuật tinh xảo. Tục truyền rằng, con người sau khi từ già cõi dương gian, xuống địa ngục thì lần lượt phải đi qua mười cửa với mười tội danh khác nhau dưới sự tra xét kỹ càng của Diêm Vương. Có cửa tra xét về tội danh giết người cướp của, ăn gian nói dối, buôn bán, làm ăn gian lận) tội chanh chua lắm lời, chồng này vợ kia, tội hỗn láo với ông bà, cha mẹ... Lần lượt với từng mức độ nặng nhẹ mà các vị Diêm Vương sẽ có hình thức xử phạt đích đáng. Qua đến cửa Điện thứ 10, nếu họ có tâm tu dưỡng, rèn luyện thì sẽ được hoá kiếp sau này làm con

người, không phải làm thân trâu ngựa, sâu bọ hoặc nặng hơn sẽ bị đẩy xuống tầng địa ngục sâu nhất.

Chùa Kim Liên mặc dù được xây dựng đã rất lâu rồi nhưng theo năm tháng, chùa vẫn mang trong mình sự linh thiêng, tôn nghiêm vốn có. Đó là toàn bộ những bức tượng nổi tiếng trong chùa. Ngoài ra còn nhiều bức tượng khác mà nếu có dịp trở lại thăm ngôi chùa này lần sau tôi sẽ hướng dẫn cho quý khách đầy đủ và kỹ càng hơn.

Mời Quý khách! Nhìn theo tay tôi chỉ, phía trước Quý khách là những ngôi tháp. Trước hết cho phép tôi giới thiệu qua về loại hình tháp. Tháp được xây dựng lên với hai loại. Tháp quý và tháp thường. Chức năng chính của tháp là nơi chôn cất thi hài hay nói cách khác chính là những ngôi mộ của những vị sư tổ trụ ở chùa này cách đây hàng trăm, nghìn năm về trước.

Mời Quý khách! Cùng tôi vào thăm gian giữa của chùa. Chắc hẳn Quý khách sẽ nhìn thấy những bức hoành phi kia. Đó là bức "Hoàng Uẩn" (Đạo lý sâu sắc và rộng rãi) được làm từ năm 1870 và bức "Liên hoa hải hội" tức cảnh sum vầy vui vẻ ở nước Phật mới được làm năm 1930. Ngoài ra chúng ta còn thấy ở ngôi chùa này đề tài trang trí phong phú đa dạng bao gồm: mặt hổ phù, chim phượng, bông sen và lá ngô đồng. Chính mái hiên chùa cong lên được gắn với chim phượng và hình đầu rồng làm nên nét đặc trưng nổi bật cho ngôi chùa.

Chùa Kim Liên được xây cất từ lâu đời nên bị hư hỏng nhiều. Nhưng từ khi xếp hạng danh sách di tích lịch

sử đã được Sở Văn hóa - Thông tin trùng tu trong vòng 10 năm. Đến nay đã có một bộ mặt kiến trúc mới nhưng vẫn mang dáng dấp của kiến trúc thời vua Tây Sơn. Cho đến thế hệ con cháu ngày nay, mỗi khi nhắc đến chùa Kim Liên, họ lại mang trong mình những suy nghĩ sâu sắc và niềm tôn thờ thành kính. Bởi thế mà tấm lòng của họ đã bật thành những vần thơ xao xuyến thiết tha của mình:

"Từ triều vua Lý Thần Tông
Từ Hoa Công Chúa má hồng xinh tươi
Đạo chơi khắp chốn khắp nơi
Mến yêu phong cảnh thấy người mà thương
Thương người dầu dãi nắng sương
Manh quần tẩm sáo miếng cơm nghèo nản
Lòng Công Chúa vô vàn xúc động
Quyết ở đây mở rộng ấp thôn
Khuyến dân cuộc đất làm vườn
Dạy dân khai phá trồng ngàn dây xanh"

Lịch sử trường tồn của ngôi chùa Kim Liên rất giống với chùa Tây Phương nằm trên núi Câu Lâu, thuộc địa phận xã Thạch Xá, huyện Thạch Thất, tỉnh Hà Tây. Do vậy có người hỏi tôi rằng: Vậy thì một trong hai ngôi chùa, thì ngôi chùa nào bắt trước chùa nào? Thực ra như tôi đã giới thiệu cho Quý khách ở trên thì vào thời vua Tây Sơn cho xây dựng cùng một lúc hai ngôi chùa là Kim Liên và Tây Phương. Do vậy về mặt kiến trúc cả hai chùa có vẻ tương tự nhau chứ không phải chùa nào bắt trước chùa nào.

Chùa Kim Liên được xếp trong danh sách 10 ngôi chùa cổ nhất Việt Nam. Tuy nhiên ngôi chùa cổ tự lâu đời nhất phải nói đến là Chùa Trấn Quốc. Cũng nằm bên bờ Hồ Tây với bốn bề mặt nước mênh mông. Người xưa cho rằng vị thế của những ngôi chùa là thế phong thủy, lưng dựa vào núi xung quanh là phong cảnh hữu tình và trước mặt là phải có hồ nước. Điều này thì cả hai ngôi chùa Kim Liên và Trấn Quốc đều đạt được. Ngôi chùa Trấn Quốc thuộc loại chùa thờ Phật cổ nhất thủ đô Hà Nội.

Thông qua đôi nét chi tiết, chắc là Quý khách có thể hiểu rõ hơn về ngôi chùa Kim Liên này. Mặc dù lịch sử ra đời sau chùa Trấn Quốc, có cấu trúc về mặt kiến trúc giống với chùa Tây Phương nhưng chùa Kim Liên vẫn mang trong mình những nét độc đáo riêng. Tuy nhiên, chùa Kim Liên hơn hẳn chùa Tây Phương ở cái cổng Tam Quan, được kết cấu theo một dạng đặc biệt. Cổng chỉ có một hàng cột trên có bộ con sơn đưa ra để đỡ lấy mái ngói, trông thật thanh thoát. Tám biển sơn son ở giữa cửa có đề ba chữ Hán thiếp vàng: "Kim Liên Tự". Hai cửa hai bên, mỗi bên cũng có một tấm biển, bên phải đề Tư Bi Bia, còn bên trái đề Thanh Hư Cung. Chiếc cổng Tam Quan này mới được tu sửa xong năm 1986.

Đó là tất cả những gì mà tôi muốn giới thiệu cho Quý khách về ngôi chùa cổ này, hy vọng sau chuyến tham quan này Quý khách có thể hiểu biết nhiều hơn về chùa Kim Liên. Tôi và tất cả các bạn hãy cùng nhau giữ gìn và bảo

tồn bản sắc văn hóa dân gian, di tích lịch sử lâu đời này được không ạ? Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý khách.

Bài 7. Đền Đô - Bút Tháp - Tranh Đông Hồ

Đền Đô

Xin chào quý khách!

Tôi xin tự giới thiệu tôi là - Hướng dẫn của Công ty du lịch Vietrantour. Hôm nay tôi rất vui được cùng Quý khách đi tour du lịch Hà Nội Bắc Ninh - Hà Nội. Bắc Ninh có rất nhiều điểm tham quan du lịch nổi tiếng như Chùa Dâu, Chùa Phật Tích. Điểm tham quan mà chúng ta dừng chân hôm nay là Đền Đô - Chùa Bút Tháp và làng tranh Đông Hồ.

Thay mặt Công ty tôi xin chúc Quý khách có một buổi tham quan đầy thú vị và bổ ích.

Thưa Quý khách! Theo như lịch trình đã được sắp xếp thì điểm dừng chân đầu tiên của chúng ta là Đền Đô. Đền Đô được xây dựng vào thế kỷ 11 tại làng Đình Bảng - Từ Sơn - Bắc Ninh.

Đền Đô là nơi thờ 8 vị Vua nhà Lý đó là từ Vị Vua đầu tiên Lý Công Uân (Lý Thái Tổ) đến Lý Huệ Tông. Đây là triều đại hưng thịnh, xây dựng chính quy phát triển kinh tế toàn diện, lãnh thổ được mở rộng xuống phía Nam, có rất nhiều quân thần giỏi như: Lý Thường Kiệt, Lý Đạo Thành, Tô Hiến Thành.

Nhà Lý có công lao xây dựng một nhà nước vững mạnh ổn định, khẳng định về thể dân tộc, vị thế quốc gia độc lập tự chủ với các dân tộc khác trên thế giới.

Tuy nhiên Đền Đô cũng là nơi xảy ra bi kịch đau thương khi nhà Lý truyền ngôi cho nhà Trần, đây được coi là cuộc chuyển ngôi hoàn hảo nhất trong lịch sử các chế độ phong kiến từ trước nay, vì cuộc chuyển ngôi này không có đổ máu tuy nhiên chính nơi đây vẫn còn là nơi chứng kiến thảm kịch bi thương. Đó là khi Trần Thủ Độ làm lễ tế các vị Vua, lúc mọi người tập chung tế lễ thì không hiểu sao toàn bộ ngôi nhà này bị sụp đổ, vì vậy nó trở thành mồ chôn tập thể toàn bộ người thuộc triều đình nhà Lý và quần thần phục vụ cho triều Lý lúc đó.

Xin hỏi có Quý khách nào biết tại sao đền lại gọi là Đền Lý Bát Đế và chỉ thờ có 8 Vị Vua không?

Lý do đền chỉ thờ 8 Vị Vua bởi vì cuối cùng của triều đại nhà Lý là Lý Chiêu Hoàng đã không giữ được ngôi báu để chồng bà là Trần Cảnh cướp giữ ngôi. Cuộc hôn nhân giữa Lý Chiêu Hoàng và Trần Cảnh là do Trần Thủ Độ ép gả. Ông là một trong những vị tướng có quyền cao trong triều Trần lúc bấy giờ. Trần Thủ Độ ép Lý Chiêu Hoàng phải nhường ngôi và cuối cùng nhà Lý suy tàn, ngôi báu chuyển từ nhà Lý sang nhà Trần. Lý Chiêu Hoàng không giữ được ngôi báu nên không được thờ tại ngôi đền này, chỉ có 8 Vị Vua được thờ mà thôi. Vì vậy mà đền có tên là đền Lý Bát Đế.

Thưa Quý khách! Trước mắt chúng ta là cổng Tam quan được xây dựng theo kiến trúc hai tầng tám mái. ở trên cổng hình ảnh rồng châu mặt nguyệt. Kiến trúc cổng cũng rất giản dị, bên phải cổng Tam là cửa chính, hai bên cánh cửa có hai bức tượng ông Thiện ông Ác. Đối diện với cổng Tam quan qua con đường là nhà Thủy đình - nơi xưa thường để biểu diễn rỗi nước, nó được xây dựng theo kiểu chông diêm tám mái, tám mũi đao cong. Trước mắt nhà Thủy đình là Hồ Bán Nguyệt, xưa kia Vua Lý thường ra nơi này vãn cảnh.

Đền Đô có trên 20 hạng mục công trình với trung tâm là Đền Đô thờ 8 Vị Vua. Do chiến tranh tàn phá nặng nề đền đã được trùng tu nhiều lần nhưng lần lớn nhất là vào Triều Lê Trung Hưng thế kỷ XVII. Với kiểu nội công ngoại quốc có tường vây bọc. Đền rộng 31.250m² với kiến trúc như các bạn đang nhìn thấy hiện nay là do sự giúp đỡ và tài trợ của nhân dân. Đền được tu sửa và tôn là nội thành và ngoại thành. Nội thành gồm nhà bậc cung đặt ngai vàng và bài vị thờ 8 Vị Vua. Bao quanh nội thất có tường gạch cao 3m, rộng 1m. Ngoại thất gồm nhà vuông kiến trúc kiểu chông diêm 8 mái, đó là nhà chủ tế, nhà kho, nhà khách đền Vua Bà.

Để biết rõ hơn về kiến trúc ngôi đền tôi xin mời quý khách đi theo con đường lát gạch chúng ta sẽ vào thế giới của những Vị Vua. Trước mắt chúng là nhà tiền đường nơi đây có thờ hai tượng đá chính là hai Viên tướng thời nhà Lý đã có công vận động nhân dân miền Trung quy tụ tại

nhà Lý. Hai Viên Tướng được thờ ở đây nhằm nhắc nhở mọi người hãy biết quy phục chính nghĩa. Tại nhà tiền đường có bức tranh "Bát điệp trùng quang" có nghĩa là hình ảnh của 8 Vị Vua luôn toả sáng ở nơi đây.

Ở dưới trước mặt nhà tiền đường có hình ảnh hai con voi quỳ thể hiện sự quy phục và cung kính trước các vị vua. Tiếp theo nhà tiền đường là đến nhà thiêu hương, bên trái nhà thiêu hương là 4 gian nhà kiệu trong đó có đặt 6 chiếc kiệu dùng để rước bài Vua trong ngày hội. Tại gian thiêu hương ở gian giữa có đặt bàn thờ, ở bên trên của bàn thờ bay tay trái và tay phải có hai bức ảnh được chụp. Bên phải là "Bát Đế Vân Du", bên trái là "Hoàng Long Vân giáng". Theo truyền thuyết kể lại thời nhân dân tổ chức rước kinh bài và chiếu dời đô của Vua Lý thì trên bầu trời Cổ Pháp có sự xuất hiện cả 8 vân sắc màu thể hiện cho 8 Vị Vua nhà Lý luôn trường tồn mãi mãi. Bên trái của gian hậu cung còn lưu giữ được tấm bia đá cổ ghi lại tên những người đã có công đức cho đền, đồng thời ghi lại liên đại trùng tu đền. Tiếp theo chúng ta sẽ vào gian hậu cung, nơi đặt bài vị và ngai vàng của 8 Vị Vua.

Lý Huệ Tông, Lý Cao Tông, Lý Anh Tông, Lý Thái Tổ, Lý Thánh Tông, Lý Nhân Tông, Lý Thần Tông, Lý Thái Tông

Lý Thái Tổ và Lý Thái Tông được thờ ở gian giữa vì Lý Thái Tổ là người khai sáng ra triều Lý còn Lý Thái Tông là con Lý Thái Tổ. Theo sơ đồ trên thì phía bên tay phải Quý khách, tức là từ Lý Thái Tông, Lý Nhân Tông, Lý

Thần Tông các triều đại này rất hưng thịnh. Khi các ông này làm Vua thì đời sống của nhân dân luôn sung túc, thanh bình. Từ đời vua Lý Anh Tông đến Lý Huệ Tông thì nhà Lý từng bước bị suy sụp, đến đời Lý Chiêu Hoàng thì sụp đổ hoàn toàn.

Như Quý khách thấy thì mỗi Vị Vua có một bàn thờ riêng. Nhìn chung đời Lý đã có công khai sáng mở mang nhiều giúp cho người dân cả nước có một cuộc sống hạnh phúc trong thời gian tương đối dài mặc dù triều Lý có bị suy sụp.

Đền Đô được nhà nước công nhận xếp hạng di tích lịch sử văn hoá theo quyết định 154 HĐBT, Hội đền Đô được tổ chức vào ngày 15/3 âm lịch trong 3 ngày liền. Tương truyền lễ hội là ngày kỷ niệm ngày vua Lý Thái Tổ đăng quang /15/3 năm Canh Tuất (1010). Đây là lễ hội truyền thống có từ lâu đời đã trở thành phong tục được nhân dân xã Đình Bảng tự nguyện lưu truyền trong đời sống văn hoá tinh thần của nhân dân.

Tại di tích Đền Đô còn lưu giữ 2 tấm ảnh ghi lại hiện tượng kỳ thú, đó là hiện tượng vàng mây rồng xuất hiện vào ngày rằm tháng 3 năm Đinh Sửu chính hội (21/4/1997 dương lịch) ứng với bức đại tự "Bát Diệp trùng quang" 8 Vị Vua cùng sáng và tượng 8 Vị Vua nhà Lý ở Đền Đô trên quê hương Phật Tích nhà Lý. Bức ảnh đó được mang tên "Bát Đế Vân Du". Bức ảnh thứ hai này là "Hoàng Long Vân Giáng" của Nguyễn Đức Thìn, nghệ sỹ đã chụp được một hiện tượng lạ, đó là vào sáng ngày 1/9/1998, giữa lúc

trời đất trong xanh bỗng có một dãy mây rồng vàng từ phía Thăng Long - Hà Nội bay về phía làng Đình Bảng, dãy mây rồng vàng này dừng lại trong khoảnh khắc trên Đền Đô và tan dần. Lúc đó, dân làng Đình Bảng đang bắt đầu lễ rước linh bài vua Lý Thái Tổ và chiếu rời đô ra Thăng Long.

Du khách được ngắm nhìn bức tượng "Rồng vàng" trên đỉnh Đền Đô như được nhắc lại thời điểm lịch sử Vua Lý Thái Tổ cập bến Đại La, thấy rồng vàng hiện ra ở thuyền ngự bay lên mà đặt tên cho thành mới là Thăng Long vào mùa thu tháng 07 năm Canh Tuất 1010.

Như vậy chúng ta đã đi thăm hết toàn cảnh Đền Đô, hy vọng các Quý khách sẽ có được những thông tin bổ ích về lịch sử Việt Nam, về tên gọi Thăng Long thành - tức là Hà Nội ngày nay. Điểm tham quan tiếp theo của chúng ta là Bút Tháp.

Chùa Bút Tháp

Thưa Quý khách! Bút Tháp là một trong những ngôi chùa được xem là cổ nhất ở Việt Nam, được xây dựng từ thời Trần Nhân Tông nhưng do có "nhất gian nhị trái" gọi là Ninh Phúc tự - Năm Lý Đạo Tái đỗ Trạng nguyên nhưng ông chán ghét cảnh triều đình nên ông đã cáo quan về đây xuất giá lấy pháp danh là Huyền Quang vào năm 1291. Tương truyền ông đã dựng ngọn tháp hình hoa sen 9 tầng nhưng thời gian đã làm cho nó đổ nát, đến nay không còn lại dấu tích gì. Ngôi chùa được xây theo kiểu kiến trúc "nội công ngoại quốc", được xây dựng vào thế kỷ XIV dưới thời

Hậu Lê. Năm 1576 Vua Tự Đức đi kinh lý qua đây thấy có những ngọn tháp cao vút nhọn như những cây bút lông dựng đứng mới cho đổi tên thành "Chùa Bút Tháp".

Chùa Bút Tháp còn có tên là chùa Ninh Phúc, tọa lạc bên đê Sông Đuống thuộc làng Bút Pháp - Chùa có từ đời Vua Trần Thánh Tông (1258 - 1647) và đã được trùng tu nhiều lần, lần gần đây nhất là vào năm 1996. Ngày nay Chùa Bút Tháp vẫn giữ được hơn 100 pho tượng cổ, đặc biệt là kiệt tác tượng Phật Bà quan âm nghìn tay, nghìn mắt và những công trình nghệ thuật xuất sắc như Tháp Bút cao hơn 13m, Tháp Tôn Đức cao hơn 10m. Hàng năm cứ đến ngày 24/3 âm lịch du khách mọi nơi và khách quốc tế có dịp đến Bắc Ninh đều tới chùa Bút Tháp tham dự ngày hội của chùa.

Xin mời Quý khách, đi theo con đường lát gạch bằng phẳng này chúng ta sẽ tới cổng Tam quan. Cũng như bao cổng Tam quan khác, cổng Tam quan của chùa cũng được xây dựng theo kiểu hai tầng 8 mái. Qua cổng Tam Quan chúng ta sẽ tới gác chuông. Gác chuông được xây hai tầng và được làm toàn bằng gỗ, tầng dưới xưa kia có 3 pho tượng đất: Ngọc Hoàng, Nam Tào, Bắc Đẩu thể hiện cho quyền lực tối cao. Tầng trên được lát bằng gỗ lim đen bóng. Như Quý khách đang thấy quả chuông to đồ sộ kia được đúc từ thời vua Gia Long thứ 14 (1815), xưa kia còn có tượng Chúa Trịnh Tráng và hai quan hầu. Các bạn thấy cả Tam quan và gác chuông đều bỏ ngỏ xung quanh, đều

nói lên tấm lòng đức Phật Tích từ bi luôn mở rộng đón nhận mọi kiếp người.

Gác chuông được xây dựng năm 1246 (xây dựng lại). Tiếp theo như Quý khách đang nhìn thấy ở phía trước mặt chúng ta là một dãy nhà gồm có 7 gian đó là "Tiền đường". Nhà Tiền đường mát mẻ yên ắng, thơm mát mùi trầm, tạo cảm giác cô đơn dữ tợn, cũng có thể coi là những tượng Phật ở đây quá uy nghi, nổi bật là 2 ông "Hộ Pháp" cưỡi 2 con sư tử mang tên Ấn Độ là La Đắc và Maphala. Ngoài ra, còn có tượng Long Thần (Đức Chúa) bên phải và tượng các văn võ bá quan đứng hầu rất uy nghiêm, bên trái là tượng Anandà (còn gọi là Đức Thánh Hiền) hai bên có Tiêu Diêu và Ba Ha Sát.

Từ gian giữa ngược nên các bạn sẽ thấy bức hoành phi chữ đỏ thẫm từ thời Lê Thần Tông (1642) ghi dòng chữ "Linh Phúc Hiền Tự". Dưới bức hoành phi lúi sâu một chút là chiếc sập Chân Quý trạm khắc hoa lá rồng hết sức tinh xảo và khéo léo.

Tiếp theo là đến nhà thiêu hương. Trước kia ở đây còn có 10 pho tượng gọi là thập điện Diêm Vương có tính chất răn đe trừng phạt. Ngày nay 10 pho tượng này được chuyển lên phủ thờ đặt ở hai đầu mỗi bên 5 pho tượng đối diện nhau. Dưới sập là chiếc mõ lim to. Trên cao là ba bức hoành phi sơn đỏ đen viết theo kiểu đại tự, nét tươi sắc đẹp như vẽ. Đặc biệt là 2 bên có trạm đôi chim Phượng Hoàng đang bay xòe đuôi cong nhìn rõ từng cái lông, mỏ.... ở đây

khách hành hương sẽ được nhà sư trụ trì thuyết pháp cầu y cho hiện tại và siêu thoát cho tương lai.

Xin mời Quý khách bước lên thượng điện ở đây chúng ta sẽ được tiếp xúc với thế giới nhà Phật Tích từ bi bác ái. Chính giữa là tượng đức bằng đồng Phật Tích Thích Ca. Khi mới ra đời đã đồng dục tuyên bố: "Thượng thiên địa hạ duy ngã độc tôn". Có nghĩa là "Trên trời, dưới đất chỉ có mình ta là duy nhất. Xung quanh tượng có 9 rồng châu, lên cao dần là 6 pho tượng được chia làm hai hàng tam thanh và tam thế. Ba pho tượng Tam thế cao 1,75m kể cả đài sen là 2,70m có vầng hào quang hình thuyền úp, phía sau vầng hào quang có gắn chìm hình hai đầu người. Bên phải là tượng Phật Bà quan âm nghìn tay nghìn mắt. Tượng cao 3,70 m, ngang là 2,10 m, dày 15m. Trên đầu Phật là đức Adidà, Adidà đã dùng pháp thuật chấp đầu lại cho bà khi bà quá lo lắng cho chúng sinh đến nỗi đầu bị nổ tung ra thành nhiều mảnh nhỏ. Vì vậy thành 11 mặt Phật và 42 cánh tay để trần mềm mại như muốn ôm cả thế giới, cứu độ chúng sinh. Sau lưng tượng Phật tích là vầng hào quang, trên đó được gắn 952 tay nhỏ tạo thành vòng mở rộng từ 6 -14 lớp, ở giữa bàn tay có một con mắt mi dài đen láy. Với ngàn con mắt, ngàn cánh tay Phật bà đã nhìn thấu vũ trụ vươn tới những cõi xa xăm diệt tà giúp đời, gúp đạo Phật tích. Bà đang ngồi hành đạo thư thái ung dung, vạt áo cà sa rủ xuống bị như phủ nên muôn loài thuần phục ác quỷ, dưới bệ có dòng chữ: "Tuế thư bình thân niên nguyệt cóc phật doanh tạo" và "Nam Đồng giao thọ Nam, Trương niên sinh

phục khắc" có nghĩa là tiên sinh họ Trương đã sáng tạo và làm nên pho tượng tuyệt vời này.

Bên trái Thượng điện là tượng Tuyết Sơn người đã nằm sương quyết tu hành chính quả, tượng cao 2,22 m còn gọi là "Thiên đàng đô lịch Đại tổ". Đây chính là chân dung thái tử Tất Đạt đang tu ép xác trong núi tuyết. Tượng Quan âm toạ sơn cao 0,4m ngồi ở tư thế chân tay co duỗi, đội mũ cao, khuôn mặt thanh tú điềm đạm.

Sát 2 dãy tường là 18 vị La Hán mỗi người một vẻ mặt riêng, phía trước là 4 tộ tử nhà Phật tích. Văn Thù cưỡi sư tử màu xanh cao 1,25m, còn tượng Phổ Hiền cưỡi trên con voi màu trắng.

Rời qua Thượng điện chúng ta bước lên Cầu Ưông Đá chúng ta sẽ thấy rực rỡ vầng hào quang của tư tưởng Phật Thích Ca giàu lòng nhân ái. Hai bên cầu là hai tiểu hồ còn gọi là Hồ Bích Ba, luôn trong mát, mùa hè hoa sen nở rộ tô điểm cho cảnh chùa thơ mộng. Bước vào Tích Điện Am khách sẽ được chiêm ngưỡng toà cối kinh đẹp nhất Việt Nam. Tòa cối kinh Bát Giáp cao 7,8 m, xếp 9 tầng theo kiểu toà sen thể hiện 9 kiếp tu của đức Thích Ca Mâu Ni. Du khách có thể vừa tụng kinh vừa tự mình quay cối kinh, xoay cửu phẩm Liên hoa. Người xưa tin rằng nếu quay hết 1 vòng thì lời cầu ước sẽ thành hiện thực. ở Việt Nam chỉ còn lại 3 Tòa cứu phẩm. Chùa Phẩm (Đông Ngộ). Một chúa ở Giám, cả hai đều thuộc địa phận của Hải Dương. Nhưng Tòa cối kinh ở đây được coi là đẹp nhất.

Ngoài Cửu phẩm Liên hoa tích Thiện Am còn có 2 tượng Di đà đã tiếp dẫn soi đường cho chúng sinh khi họ lên cõi của Người.

Bước qua khoảng sân rộng là đến nhà Chung, xưa kia các nhà sư thường tụ họp ở đây. Trước mặt các bạn là 4 chiếc khám vẽ rồng phượng cầu kỳ khéo léo. Trong khám là 4 pho tượng, ở giữa là tượng Hoàng hậu Trịnh Thị Ngọc Trúc cao 0,95m, khoác áo tu hành, khuôn mặt phúc hậu, mắt mở to trong sáng. Bên phải là tượng Công chúa Lê Thị Ngọc Duyên và bên trái là Quận chúa Trịnh Thị Ngọc Cơ. Cả hai pho tượng này đều cao 1,20m, đội mũ phượng, xiêm y lộng lẫy. Còn pho tượng nam là Thái Tử Lê Đình Tứ cao 1,07m - người trợ giúp đắc lực cho Hoàng Hậu trong việc tu sửa lại chùa.

Trịnh Thị Ngọc Trúc là con của Thạch Đô Vương Trịnh Tráng, khi bà lấy Lê Trụ sinh được 4 người con. Khi Lê Trụ phạm tội bị hành hình thì Trịnh Tráng ép Lê Thần Tông lập bà làm Hoàng hậu. Tuy ở trên ngôi cao nhưng bà luôn thật sự buồn chán, muốn tìm con đường thoát tục tránh xa cõi hồng trần. Bà đã đem con gái của mình về chốn này xuất giá.

Đằng sau phủ thờ cách một dải hành lang hẹp là Hậu đường, nơi có điện thờ Tam Toà Thánh Mẫu, Tứ phủ và chân dung các vị sư tổ. Đặc biệt là tượng Minh Hành Thiền Sư với vầng trán cao thông minh uyên bác. Khi nhà sư qua đời, xá ni được đặt trong tháp Tôn Đức, giữa hai tháp đá nhỏ hơn là Tâm hoa và Ly Chân, cả ba ngọn tháp này đều ở

phía sau chùa. Hậu đường choán toàn bộ bề ngang ngôi chùa nối liền hai dãy hành lang, mỗi dãy gồm 26 gian tạo thành vành ngoài chữ Quốc.

Ra khỏi hậu đường chúng ta đến nhà thờ tổ nằm ở phía Đông. ở đây khách sẽ thấy tượng Chuyết Công cao 0,95m, Chuyết Công tên thật là Lý Viên Văn người Triết Giang (TQ). Ông tới thành Thăng Long vào năm 1633 và tìm về chùa Vạn Phúc. Một hôm đang dạo chơi thấy một đàn chim Nhạn đang bay về phía đất thổ và xếp thành hình tháp hoa sen, ông cho là vùng đất thiêng và đến đây lập nghiệp. Khi ông chết, sư Minh Hành đã cho xây Tháp Báo Thiên cao 13,05m gồm 5 tầng, hình bát giác để đặt xá ni và tượng đá của ông. Tháp hình cây bút khổng lồ vươn cao lên trời.

Sau khi thăm hết cảnh chùa, tháp những nén hương dâng Phật, nếu Quý khách muốn biết thêm lịch sử ngôi chùa, mời Quý khách đến nhà cung. Xin quý khách chú ý đến 2 nhà bia ở 2 đầu tiền đường được dựng vào năm 1647, Quý khách sẽ biết thêm nhiều điều bổ ích.

Chùa được xây dựng dưới triều Trần, lúc đầu chỉ có nhất gian nhị trái tức là Ninh Phúc Tự. Chùa được trùng tu nhiều lần do sự tích Chim Nhạn mà Ninh Phúc Tự đổi thành Nhạn Pháp Tự, sau đó vua Tự Đức đổi thành Chùa Bút Tháp. Trải qua bao thăng trầm của lịch sử, Bút Tháp thành nơi hành hương của bao du khách thập phương, trở thành lời kêu gọi con người sống thanh cao nhân hậu, trở thành niềm tự hào với nền kiến trúc Việt Nam.

Như vậy chúng ta đã kết thúc điểm tham quan thứ hai là Chùa Bút Tháp. Điểm tham quan thứ ba cũng là điểm thăm quan cuối cùng của chúng ta ngày hôm nay là Làng Tranh Đông Hồ.

Tranh Đông Hồ

Thưa Quý khách! Vùng đất kinh Bắc xưa kia không chỉ đi vào trong trang lịch sử của dân tộc ta với những giá trị về văn hoá tinh thần và còn sáng rực bởi một làng tranh nổi tiếng về tranh dân gian. Do đó từ xưa các cụ đã có câu ca:

*"Hỡi cô thắt lưng bao xanh
Có về làng Mái với anh thì về
Làng Mái có lịch có lề
Có sông tắm mát có nghề làm tranh"*

Làng Mái xưa kia nay đổi thành làng Đông Hồ, xã Song Hồ, Thuận Thành. Đây là một làng nhỏ nằm sát đê sông Đuống. Điều đặc biệt đến đây Quý khách sẽ được đón tiếp một cách rất chu đáo bởi người dân có tấm lòng nhân hậu hiếu khách. Thưa các bạn làng Tranh Đông Hồ là một làng còn giữ được các di sản văn hoá cổ xưa nhất của đất Kinh Bắc.

Như Quý khách đã thấy thì làng tranh Đông Hồ khác xưa rất nhiều, đường xá thuận lợi hơn và dân cư sống đông đúc hơn. Tranh Đông Hồ được du khách trong và ngoài nước biết đến từ lâu nhưng chưa ai biết rõ ông tổ của nghề làm tranh này. Nhưng các nhà khoa học dựa vào những hình vẽ thì đoán rằng nghề làm tranh có khoảng từ thế kỷ

16. Hiện nay đình của làng Đông Hồ vẫn còn nhưng không phải để thờ ông tổ của làng nghề mà là thờ vị Trần quan phương Bắc. Do đó hiện nay chưa có 1 công trình khoa học nào xác định được ông tổ của làng nghề là ai. Song một điều đã được các nhà nghiên cứu thống nhất đó là từ đời Lê. Đặc biệt vào thế kỷ 17 và 18, dòng tranh Đông Hồ đã phát triển mạnh mẽ. Ở đây chỉ có duy nhất một làng tranh đông Hồ chứ không có làng xã khác, mang nhiều ý nghĩa sâu xa nhưng rất đời thường mà không loại tranh nào có được.

Từ trên đê chúng ta đi chừng 150m các bạn sẽ thấy ngôi nhà cao to của nghệ nhân Nguyễn Đăng Chế - người chuyên sưu tầm phục chế, sản xuất các loại tranh dân gian Đông Hồ. Khi vào nhà nghệ nhân, chắc chắn Quý khách sẽ thích thú và choáng ngợp bởi phòng tranh rất rộng và nhiều tranh đặc sắc, đây cũng là nơi nghệ nhân làm xưởng tranh của mình. Để hoàn thành một bức tranh phải trải qua rất nhiều công đoạn, đầu tiên là việc chọn và tạo ra nguyên liệu để làm tranh.

Nguyên liệu đầu tiên là giấy in tranh, giấy in là loại giấy được sản xuất từ cây gió, giấy gió được lấy làm tranh được mua ở vùng Phong Khê Bắc Ninh. Giấy làm tranh được quét bởi một lượt điệp. Điệp lấy từ màu của con Điệp dưới biển đã bị thoái hoá đem về nghiền nhỏ sau đó trộn với bột gạo nếp quấy đều. Điệp được bôi lên giấy bởi cái chổi làm bằng lá thông, khi khô nó sẽ trở thành nhiều vạch ngang rất đẹp.

Khâu tạo ra màu sắc cũng cực kỳ quan trọng, nó được lấy hoàn toàn từ tự nhiên xung quanh đời sống của chúng ta ví dụ như:

Màu trắng: từ vỏ mai con điệp trộn với bột nếp, màu đỏ: là màu sỏi son từ núi, màu xanh: lấy từ lá rau ngót, ri đồng, dọc khoai, màu đen: lấy từ mực đen hay lá me

Ngoài 5 màu kể trên còn có nhiều màu khác do sự kết hợp các màu với nhau. Có nguyên liệu rồi phải có bản in, bản in làm bằng gỗ có hình vuông hoặc hình chữ nhật. Bản khắc phải do bàn tay của người thợ tài giỏi và khéo léo mới làm ra được một bản in đẹp. Tùy thuộc vào nội dung bức tranh mà người tạo ra những gam màu khác nhau cho bức tranh thêm sống động hơn. Kích cỡ các bức tranh cũng có nhiều thể loại khác nhau, có hai loại tranh là: tranh in và tranh tô màu: Tranh in có kích cỡ là (19 x 17cm), tranh tô màu có kích cỡ lớn hơn (38 x 54 cm). Trong loại tranh này trên mỗi bản in thường có thơ đề. Mỗi bức tranh là một mảng đời sống xã hội được các cụ xa xưa để lại. Qua các bức tranh tạo nên nội dung và đề tài cơ bản sau: tranh chúc tụng, tranh vinh hoa, tranh đánh ghen... Với ý muốn quanh năm đều được mưa thuận gió hoà cuộc sống ấm no hạnh phúc.

Tranh chuyện, tranh lịch sử, tranh sinh hoạt như tranh: Đám cưới chuột, hứng dừa, thầy đồ ếch... tất cả đều phản ánh những hình ảnh trong cuộc sống sinh hoạt đời thường của người dân thôn quê Việt Nam.

Nhìn chung tranh Đông Hồ rất được du khách trong và ngoài nước ưa chuộng. Hiện nay tranh Đông Hồ vẫn tồn tại nhưng không phát triển mạnh như trước, thị trường tranh đang ngày càng thu hẹp lại.

Hiện nay làng tranh chỉ còn gia đình còn theo nghề tranh đó là: Nguyễn Hữu Sam, Nguyễn Đăng Chế, Trần Đình Tổng. Có làng trước đây cũng theo nghề làm tranh nhưng trong nền kinh tế thị trường, tranh Đông Hồ không có đầu ra nên họ đã chuyển nghề khác. Nhưng các nghệ nhân tin tưởng rằng vào một ngày không xa thì làng tranh sẽ được khôi phục lại như xưa và vững mạnh hơn.

Thưa Quý khách! Chúng ta vừa thăm quan làng Tranh Đông Hồ, đồng thời cũng là điểm tham quan cuối cùng của chúng ta ngày hôm nay. Sau buổi tham quan này tôi hy vọng rằng Quý khách có thể hiểu thêm lịch sử Việt Nam và những giá trị văn hoá truyền thống tốt đẹp cha ông ta.

Nếu có dịp trở lại Bắc Ninh, mời Quý khách hãy dừng chân thăm lại những khu di tích, những danh lam thắng cảnh của địa phương, người Bắc Ninh luôn luôn chào đón Quý khách và muốn mọi người ở lại chơi lâu hơn như câu quan họ rằng: "Người ơi người ở đừng về". Tôi xin mượn lời nhắn nhủ của các thiếu nữ Kinh Bắc cũng là lời mời để kết thúc cuộc hành trình của chúng ta ngày hôm nay.

Hỡi anh đi đường cái quan

Dừng chân ngắm cảnh mà tan nỗi sầu

Mua tờ tranh điệp tươi màu

Mua đàn gà lợn thi nhau đẻ nhiều

Trước khi chia tay với quê hương Kinh Bắc, xin kính mời Quý khách cùng nhau thưởng thức món quà quê và cũng được coi là đặc sản của vùng đó là bánh phu - thê và nghe giới thiệu về cách làm bánh.

Bánh Phu - Thê

Người ta nghĩ và tin tưởng rằng được ăn bánh này thì gia đình sẽ hạnh phúc hơn. Bánh Phu - Thê là sản phẩm của sự pha chế tổng hợp, nguyên liệu được làm từ những sản vật của đồng quê: vỏ bánh chế từ gạo nếp cái hoa vàng, xay mịn, lọc lấy tinh bột, nhào đủ xanh nạo nhỏ ngâm nước quả dành dành để tạo tạo màu vàng. Nhân bánh được làm bằng đậu xanh đồ chín, sào nhuyễn với đường kính, mít sen, mít bí, củi dứa nạo nhỏ.... Từng ấy thứ tổng hợp lại với nhau, bổ sung lẫn nhau để cho ta chất béo, chất bột, chất khoáng. Nó không những có giá trị dinh dưỡng mà còn tạo nên một hương vị vừa độc đáo vừa ngon miệng vừa nồng nàn khó quên. Béo, ngọt, mịn màng trong suốt như hồ phách và tác động tới mọi giác quan: Mũi người thấy hương thơm nhẹ nhàng nhưng rất sâu của lúa nếp và đậu xanh, mít sen; mắt nhìn thấy nền lụa trắng của vỏ bánh với thấp thoáng những “vân mây”, lưỡi thưởng thức vị ngon của đồ ăn, tai nghe tiếng lá bóc khá vui tai. Đây cũng chính là những yếu tố để làm nên sự khác biệt mà chỉ có bánh phu - thê Đình Bảng mới có.

Nói đến sự khác biệt, người ta nghĩ ngay đến bánh Phu - Thê ở Huế. Dù cả hai đều là sản phẩm của đất Cố đô, đều mang những nét tinh túy của quê hương các bậc tiên

vương, nhưng bánh Phu Thê ở Huế khác với bánh phu - thê của Đình Bảng là ở cách làm và nguyên liệu làm bằng bột sắn lọc. Cái giống nhau đều là dùng nhân đậu xanh và dừa nạo hấp chín. Người Đình Bảng thật khó tính. Họ tuân thủ những quy định nghiêm ngặt sao cho sản phẩm mình làm ra là nhất, bánh phải ngon hơn, thơm hơn và quýt rữ hơn. Tuy nhiên, họ lại không cầu kỳ trong cách gọi, mà ngay cả tên bánh phu - thê cũng phải có mấy cách gọi khác nhau. Theo các cụ già trong làng, thậm chí các gia đình có ba, bốn đời làm bánh như nhà Bà Lụa, Nhà Đào Hoa, nhà Lợi Quyền thì từ “bánh phu - thê” nó xuất phát từ tên gọi Su Sê. Sự thay đổi này được lý giải như sự phát của cơ chế thị trường, nhằm đánh mạnh vào tình cảm con người. Người ta nghĩ và tin tưởng rằng, được ăn bánh này thì gia đình sẽ hạnh phúc hơn. Trong cuốn từ điển tiếng Việt của Nhà xuất bản KHXH & Nhân văn cũng giải thích, Su Sê là thứ bánh làm từ bột nếp lọc và được pha màu.

Trong cuốn từ điển Tiếng Việt xuất bản năm 2002 của Nhà xuất bản Thanh Niên thì lại cho rằng Bánh phu - thê “thường được đọc chệch là bánh Su Sê. Nhưng đối với người dân Đình Bảng, dù được gọi là Su Sê, Phu - Thê thậm chí là Xu Xuê thì đây vẫn là loại bánh chứa nhiều ý nghĩa nhân văn nhất mà họ gìn giữ được.

Theo truyền thuyết, vào những ngày lễ hội, Tết dân làng Đình Bảng thường dùng sản vật này thành tâm dâng cúng tổ tiên, rồi dùng hương lộc. Một lần hội làng, Lý Thánh Tông cùng vợ là Nguyên Phi Ỗ Lan về quê lễ Lý

Thái Tổ và Lý Thái Tông ở Đền Đô. Tại đây, dân làng đã dâng đức vua và Nguyên Phi đặc sản của quê hương là bánh Su Sê. Đức vua và Nguyên Phi thưởng thức món bánh này và khen ngon. Người cho rằng, cuộc đời con người có được hạnh phúc là niềm vui lớn của mỗi lứa đôi và truyền từ nay, ngày ăn hỏi, ngày cưới thành vợ thành chồng nên có món bánh quý này cho mọi người cùng hưởng. cũng từ đó, bánh Su Sê được gọi là bánh phu - thê, buộc từng cặp bằng lạt điều và là một trong những lễ vật không thể thiếu được trong đám cưới hỏi, bởi nó như một biểu tượng về lòng chung thủy, gắn bó sắt son của tình vợ chồng.

Tục lệ gói bánh Phu - Thê cứ truyền từ đời này sang đời khác. Bánh gói bằng lá chuối, lá dong quý hơn thì gói lá dừa bọc ngoài thành hình vuông dẹt. Thoạt trông, việc luộc bánh có vẻ đơn giản, nhưng đây chính là giai đoạn công phu thể hiện độ chín của người làm bánh, quyết định độ thành công của mẻ bánh. Vì vậy, nhà làm bánh ngon có tiếng thì chắc chắn họ phải biết giữ lửa khi nấu, khi cần lửa to và cần trong bao lâu. Và dần dần trở thành một nghệ thuật đa dạng trong các làng nhưng cùng chung một tiêu chí ngon, thơm, dẻo. Bánh ngon ăn xong, hương thơm còn phảng phất ngược lại bánh không ngon là bánh nhão, hương không nồng. Điều này lý giải tại sao mỗi nghệ nhân khi làm bánh họ dồn hết tâm sức của mình vào đó. Ngoài tâm hồn tài hoa của người thợ nếu thiếu một tấm lòng thương yêu thì khó có thể có được cặp bánh Phu - Thê hoàn mỹ.

MỤC LỤC

Lời nói đầu	3
Phần I: DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN	
(HDV) DU LỊCH	5
1.1. Du lịch	5
1.1.1. Du lịch và các loại hình du lịch	5
1.1.2. Khách du lịch, nhu cầu, hoạt động của khách du lịch.....	18
1.2. Nghề hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch	24
1.2.1. Khái niệm, phân loại hướng dẫn viên	25
1.2.2. Điều kiện hành nghề hướng dẫn du lịch	32
ĐỌC THÊM: THỦ TỤC CẤP THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	35
1. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	35
2. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	38
3. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm ...	42
1.2.3. Đặc điểm nghề nghiệp của hướng dẫn viên	45
1.2.4. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của HDV	50
1.2.5. Những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên	60
1.2.5.1. Đạo đức nghề nghiệp	61
1.2.5.2. Kiến thức và kỹ năng	66
1.2.5.3. Phong cách và thái độ	72
1.2.5.4. Những phẩm chất và năng lực khác	74

Phần II: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	76
2.1. Xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp của hướng dẫn viên.....	76
2.1.1. Chuẩn bị diện mạo phù hợp.....	76
2.1.1.1. Chuẩn bị trang phục	77
2.1.1.2. Chuẩn bị trang điểm, trang sức.....	78
2.1.1.3. Vệ sinh cá nhân	79
2.1.2. Xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp	79
2.2. Các công việc và trách nhiệm chung của HDV	80
2.2.1. Quản lý và giám sát lịch trình	80
2.2.2. Đảm bảo thực hiện đúng chương trình được giao	81
2.2.3. Đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho đoàn khách	81
2.3. Thủ tục Hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch	82
2.3.1. Cung cấp thông tin cho đoàn về quy định hải quan	82
2.3.2. Hướng dẫn các thủ tục hải quan cho đoàn	83
2.3.3. Hướng dẫn quy định về y tế và kiểm dịch	83
2.4. Chuẩn bị cho một tour du lịch	84
2.4.1. Nhận bàn giao chương trình từ phòng điều hành hướng dẫn	84
2.4.2. Chuẩn bị cá nhân	85
2.5. Quy trình và trách nhiệm liên quan đến vận chuyển khách	87
2.5.1. Chuẩn bị	87
2.5.2. Đón đoàn khách du lịch	88
2.5.3. Sắp xếp chỗ ngồi cho đoàn khách	89

2.5.4. Hướng dẫn khách lên xe	90
2.5.5. Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe cho đoàn khách	91
2.6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp dịch vụ lưu trú và ăn uống	91
2.6.1. Thu xếp dịch vụ lưu trú	91
2.6.1.1. Tổ chức thực hiện thủ tục nhận phòng	91
2.6.1.2. Tổ chức thực hiện thủ tục trả phòng	91
2.6.2. Thu xếp dịch vụ ăn uống	95
2.6.2.1. Tổ chức bữa ăn	96
2.6.2.2. Vấn đề đảm bảo an toàn vệ sinh, thực phẩm ...	99
2.6.2.3. Các lưu ý khi tổ chức ăn uống	100
2.7. Hướng dẫn tham quan	101
2.7.1. Chuẩn bị hướng dẫn tham quan	101
2.7.1.1. Lập tuyến tham quan du lịch	101
2.7.1.2. Xây dựng bài thuyết minh	103
2.7.1.3. Chuẩn bị cá nhân	106
2.7.2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển	107
2.7.3. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch	110
2.7.4. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ	112
2.8. Thuyết trình trước đoàn khách	113
2.8.1. Xây dựng lòng tự tin trước đoàn khách	113
2.8.1.1. Kỹ năng truyền đạt thông tin	114
2.8.1.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói	114
2.8.1.3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm	119
2.9. Kỹ năng lãnh đạo đoàn khách của hướng dẫn viên	122
2.9.1. Thiết lập những quy định về ứng xử	122

2.9.1.1. Về thời gian	123
2.9.1.2 Thái độ nghiêm túc, cư xử đúng mực	125
2.9.1.3. Cách đặt câu hỏi	126
2.9.1.4. Không được tự ý tách khỏi đoàn	126
2.9.1.5. Tôn trọng hướng dẫn viên	127
2.9.1.6. Nghiêm túc thực hiện đúng chương trình du lịch	128
2.9.2. Luân chuyển vị trí của khách du lịch	129
2.9.3. Gây sự chú ý với khách du lịch	130
2.9.4. Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên	132
2.10. Kết thúc tour	132
2.10.1. Tiễn khách	132
2.10.2. Công việc sau chuyến đi	134
Phần III: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	135
3.1. Những yêu cầu chung	135
3.1.1. Phân loại tình huống	135
3.1.1.1. Tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	135
3.1.1.2. Tình huống bất khả kháng	136
3.1.1.3. Tình huống khẩn cấp	136
3.1.1.4. Các tình huống khác	137
3.1.2. Những yêu cầu chung khi xử lý tình huống	139
3.1.2.1. Đảm bảo đúng nội dung chương trình du lịch	139
3.1.2.2. Đảm bảo tính pháp lý	139
3.1.2.3. Tuân thủ đường lối, chính sách và pháp luật	140

3.1.2.4. Phối hợp với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương	141
3.1.2.5. Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách	142
3.1.2.6. Thông báo về phòng điều hành	143
3.1.2.7. Một số yêu cầu khác	144
3.2. Kỹ năng xử lý những tình huống phổ biến	146
3.2.1. Những tình huống thuộc về chuyên môn, nội dung thuyết minh	146
3.2.2. Tình huống thuộc về phương tiện giao thông mà khách sử dụng	161
3.2.3. Tình huống thuộc về cơ sở lưu trú, ăn uống	172
3.2.4. Tình huống thuộc chương trình du lịch	187
3.2.5. Những tình huống xấu xảy ra nơi tham quan, các khu vực công cộng	206
3.2.6. Tình huống chủ động từ phía khách	206
3.2.7. Tình huống thuộc về sự chuẩn bị cá nhân của hướng dẫn viên	215
3.3. Kỹ năng xử lý những tình huống đặc biệt	218
3.3.1. Tình huống thuộc về nghệ thuật ứng xử của hướng dẫn viên	218
3.3.2. Tình huống bất khả kháng như hỏa hoạn, thiên tai	232
3.3.3. Tình huống liên quan đến y tế: Khách bị ốm đau, bị tai nạn	235
3.3.4. Hoạt động hướng dẫn du lịch trong bối cảnh dịch COVID-19	239
Phần IV: DU LỊCH VĂN HÓA TÂM LINH	245

4.1. Thực trạng du lịch tâm linh ở Việt Nam hiện nay	248
4.2. Một số vấn đề nổi lên	254
Phần V: SỰ ẢNH HƯỞNG CỦA TÔN GIÁO, TÍN NGƯỠNG ĐẾN DU LỊCH VIỆT NAM	260
5.1. Tôn giáo và tín ngưỡng dân gian ở Việt Nam.....	262
5.2. Thực trạng hoạt động du lịch tâm linh	263
5.3. Giải pháp nhằm phát triển bền vững loại hình du lịch tâm linh	271
5.4. Kết luận	274
TÀI LIỆU THAM KHẢO	277
I. Tiếng Việt	274
II. Tiếng Anh	276
PHỤ LỤC - MỘT SỐ BÀI THUYẾT MINH MẪU	280
Bài 1. Hồ Hoàn Kiếm - Đền Ngọc Sơn	280
Bài 2. Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội	290
Bài 3. Chùa Kim Liên	310
Bài 4. Đền Đô - Bút Tháp - Tranh Đông Hồ	319
Bút Tháp	324
Tranh Đông Hồ	331
Bánh Phu Thê	335
Mục lục	338

SỔ TAY HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

NHÀ XUẤT BẢN THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Số 7 - Trịnh Hoài Đức – Đống Đa - Hà Nội

ĐT: 024.37332939 - Fax: 024.38456867;

Email: nxbtdtt@gmail.com

Chi nhánh tại TP Hồ Chí Minh

48 Nguyễn Đình Chiểu Q.1; ĐT: 028.38298378

Chịu trách nhiệm xuất bản

Giám đốc

TS. NGUYỄN NGỌC KIM ANH

Chịu trách nhiệm nội dung

Tổng biên tập

ĐÌNH XUÂN PHONG

Biên tập: Xuân Phong

Trình bày: Mai Anh

Thiết kế bìa: Vương Nguyễn

ISBN: 978-604-85-0 953-8

Số XNKHXB: 4200-2021/CXBIPH/5-195/TDĐT;

Quyết định XB số: 218 /QĐ-NXBTTDL, ngày 08/12/2021;

In 1750 cuốn, khổ 14.5cm x 20.5cm tại Công ty TNHH IN KHUYẾN HỌC

Địa chỉ: Số 9/64 ngõ 35 phố Cát Linh, phường Cát Linh, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.

In xong và nộp lưu chiểu quý IV năm 2021.

Sổ tay HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH



NHÀ XUẤT BẢN THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Số 7 Trịnh Hoài Đức, Phường Cát Linh, Q. Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: 024 3843 7013 - 024 3845 6155

Email: nxbtdtt@vnn.vn

Chi nhánh: Số 48 Nguyễn Đình Chiểu, Q.1, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại: 028 3829 8378

ISBN: 978-604-85-0953-8



SÁCH NHÀ NƯỚC ĐẶT HÀNG