

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

TÊN ĐỀ TÀI:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH BÀ NÀ HILLS

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. VĂN THỊ NGỌC BÌNH
Sinh viên thực hiện	: PHAN THỊ THANH VÂN
Lớp	: 17QD16.2

Đà Nẵng, tháng/.....

LỜI CẢM ƠN

Bài báo cáo được hoàn thành dựa trên quan sát thực tế của bản thân em trong quá trình học tập và thực tập. Do kiến thức có hạn trong quá trình phân tích không tránh khỏi những thiếu sót về nội dung, phương pháp. Kính mong nhận được sự thông cảm của quý thầy cô.

Để hoàn thành báo cáo thực tập này, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ từ phía các thầy cô, gia đình, bạn bè,... Việc được tiếp thu những bài giảng quý báu của thầy cô, được biết đến nhiều kiến thức chuyên môn và cả đạo đức nghề nghiệp. Cùng với đó là thời gian ba tháng thực tập tại Công ty cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà là khoảng thời gian quý báu để em có thể vận dụng những kiến thức mà thầy cô đã truyền dạy cho em trong những năm qua và em cũng đã được các anh chị hướng dẫn chia sẻ thêm nhiều kinh nghiệm.

Em muốn gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể quý thầy cô của trường Cao đẳng thương mại Đà Nẵng đã tạo điều kiện cho chúng em được tiếp xúc, va chạm trước khi sẵn sàng cho một hành trình mới. Đặc biệt là úy thầy, cô là người luôn tận tâm nhưng luôn chu đáo, tận tâm, không ngại đường xá, thời tiết luôn quan tâm, động viên em suốt 3 tháng thực tập tại đây.

Em xin chân thành cảm ơn quý công ty cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất trong bộ phận hướng dẫn như là một nhân viên thực thụ. Được thực tập trong một doanh nghiệp trang trọng tầm cỡ quốc tế là điều vinh hạnh của em, được học rất nhiều kinh nghiệm có thể giúp ích cho công việc sau này. Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến anh Lê Quang Thất – Trưởng bộ phận hướng dẫn, anh Nguyễn Phi Sĩ và anh Lê Văn Dũng – Giám sát bộ phận là người đã hướng dẫn nhiệt tình và phân bổ công việc cho em trong suốt thời gian thực tập, tiếp đến là lời cảm ơn đến toàn thể anh chị nhân viên trong bộ phận đã quan tâm và giúp đỡ em hoàn thành tốt kì thực tập tại bộ phận.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy cô, dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các anh, chị trong công ty có thật nhiều sức khỏe, đạt được nhiều thành tích cao trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

MỤC LỤC	
LỜI CẢM ƠN.....	
DANH MỤC BẢNG BIỂU (nếu có).....	
DANH MỤC HÌNH ẢNH (nếu có).....	
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH.....	
1.1. Cơ sở lý thuyết về khu du lịch	
1.1.1. Khái niệm.....	
a. Khái niệm về khu du lịch	
b. Khái niệm về Công ty CP&DV	
1.1.2. Phân loại	
a. Phân loại khu du lịch.....	
1.2. Cơ sở lý thuyết về hướng dẫn tham quan	
1.2.1. Khái niệm về hướng dẫn tham quan	
1.2.2. Vai trò của hướng dẫn tham quan tại khu du lịch trong hoạt động du lịch	
1.2.3. Chức năng của hướng dẫn tham quan tại khu du lịch trong hoạt động du lịch	
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch	
1.3.1. Yếu tố bên trong	
1.3.1.1. Chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên	
1.3.1.2. Cơ sở vật chất – hạ tầng phục vụ hướng dẫn.....	
1.3.1.3. Công tác quản lý và tổ chức tour	
1.3.1.4. Sản phẩm và nội dung thuyết minh	
1.3.2. Yếu tố bên ngoài	
1.3.2.1. Yếu tố tự nhiên	
1.3.2.2. Yếu tố kinh tế – xã hội.....	
1.3.2.3. Yếu tố văn hóa – tâm lý du khách	
1.3.2.4. Yếu tố cạnh tranh và xu hướng thị trường.....	
Kết luận chương 1.....	
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH BÀ NÀ HILLS	
2.1. Thực trạng hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills.....	
2.1.1. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực cổng chào và ga cáp treo.....	
a. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực cổng chào	
b. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực ga cáp treo	

c. Minh chứng và kết quả.....	
2.1.2. Hướng dẫn và cung cấp thông tin cho khách trong quá trình tham quan.....	
a. Hướng dẫn tại các điểm tham quan chính.....	
b. Cung cấp thông tin, giới thiệu ngắn gọn tại các điểm tham quan	
c. Minh chứng và kết quả.....	
2.1.3. Hỗ trợ khách và phối hợp với các bộ phận khác	
a. Hỗ trợ khách.....	
b. Phối hợp với các bộ phận khác	
c. Minh chứng và kết quả.....	
2.2. Đánh giá về hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills	
2.2.1. Ưu điểm	
2.2.2. Nhược điểm	
Kết luận chương 2.....	
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ HƯỚNG DẪN THAM	
QUAN TẠI KHU DU LỊCH.....	
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lí thuyết và thực tiễn về hướng dẫn tham	
quan tại khu du lịch Bà Nà Hills.....	
3.1.1. Những điểm giống nhau	
3.1.2. Những điểm khác nhau.....	
3.2. Bài học kinh nghiệm cho bản thân	
3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy hướng dẫn tham quan	
tại khu du lịch	
3.3.1. Đề xuất.....	
3.3.2. Kiến nghị.....	
3.4. Đề xuất, kiến nghị với đơn vị thực tập khi hướng dẫn tham quan tại khu du	
lịch Bà Nà Hills.....	
3.4.1. Đề xuất.....	
3.4.2. Kiến nghị.....	
Kết luận chương 3.....	

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH

1.1. Cơ sở lý thuyết về khu du lịch

1.1.1. Khái niệm

a. Khái niệm về khu du lịch

-Theo nghĩa rộng: Khu du lịch được hiểu là một không gian du lịch có tài nguyên thiên nhiên và văn hoá hấp dẫn, có quy hoạch tổng thể và phát triển dịch vụ phục vụ khách du lịch, không chỉ giới hạn ở một điểm cụ thể mà gồm nhiều yếu tố liên quan: tài nguyên du lịch, cảnh quan thiên nhiên, dịch vụ lưu trú–ăn uống–giải trí–giao thông và các hoạt động du lịch khác. Nó là một vùng hoặc khu vực rộng hơn điểm du lịch đơn lẻ, hướng tới việc thu hút và trải nghiệm đa dạng cho khách du lịch.

(Nguồn Trần Đức Thanh (Chủ biên) (2014), *Tổng quan du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân).

-Theo nghĩa hẹp: Khu du lịch là một khu vực cụ thể có ranh giới xác định, tập trung tài nguyên du lịch tiêu biểu, được đầu tư xây dựng cơ sở vật chất – kỹ thuật và dịch vụ du lịch đồng bộ, nhằm phục vụ trực tiếp khách du lịch và được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận. (Nguyễn Văn Mạnh – Nguyễn Đình Hòa (2015), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Lao động – Xã hội.)

b. Khái niệm về Công ty CP & DV

- Công ty Cổ Phần: Là doanh nghiệp trong đó vốn điều lệ được chia thành nhiều phần bằng nhau gọi là cổ phần, cổ đông có thể là tổ chức hoặc cá nhân và chỉ chịu trách nhiệm về các khoản nợ và nghĩa vụ tài sản của công ty trong phạm vi số vốn đã góp

Đặc điểm chính:

- +Có tư cách pháp nhân
- +Có ít nhất 3 cổ đông, không hạn chế số lượng tối đa
- +Có quyền phát hành cổ phiếu để huy động vốn.

(Nguồn Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2020), *Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14*, Điều 111.)

- Công ty dịch vụ là loại hình doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực cung cấp các sản phẩm mang tính phi vật chất, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng thông qua quá trình phục vụ, tương tác và trải nghiệm. Sản phẩm dịch vụ thường không thể lưu kho, không thể tách rời giữa quá trình sản xuất và tiêu dùng, đồng thời chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào con người, quy trình và môi trường cung ứng dịch vụ.

- Trong nền kinh tế hiện đại, công ty dịch vụ giữ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và nâng cao chất lượng đời sống xã hội, đặc biệt trong các lĩnh vực như du lịch, khách sạn, vận tải, tài chính, giáo dục, y tế và giải trí.

1.1.2. Phân loại

Khu du lịch có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau nhằm phục vụ cho công tác quản lý, quy hoạch và khai thác du lịch hiệu quả. Việc phân loại khu du lịch giúp các cơ quan quản lý và doanh nghiệp xác định đúng định hướng phát triển, phù hợp với tiềm năng tài nguyên và nhu cầu của thị trường khách du lịch (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2015).

a. Phân loại khu du lịch

- Căn cứ vào chức năng là hình thức hoạt động

Dựa vào mục đích khai thác và loại hình dịch vụ cung cấp, khu du lịch được phân thành các loại sau:

+ Khu du lịch nghỉ dưỡng: Là khu du lịch chủ yếu phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn và phục hồi sức khỏe của du khách, thường gắn với các khu resort, spa, suối khoáng hoặc các khu vực có điều kiện khí hậu thuận lợi (Trần Minh Đạo, 2012).

+ Khu du lịch sinh thái: Là khu du lịch khai thác các giá trị tự nhiên và hệ sinh thái đặc trưng, kết hợp hài hòa giữa phát triển du lịch và bảo vệ môi trường, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững (Nguyễn Văn Lưu, 2018).

+ Khu du lịch văn hóa- lịch sử: Là khu du lịch gắn liền với các di tích lịch sử, công trình kiến trúc, lễ hội và các giá trị văn hóa truyền thống, góp phần bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc (Luật Du lịch Việt Nam, 2017).

+ Khu du lịch vui chơi- giải trí: Là khu du lịch tập trung các hoạt động vui chơi, giải trí như công viên chủ đề, khu trò chơi, biểu diễn nghệ thuật..., nhằm đáp ứng nhu cầu giải trí đa dạng của du khách (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2015).

+ Khu du lịch tổng hợp: Là khu du lịch kết hợp nhiều loại hình du lịch khác nhau như nghỉ dưỡng, sinh thái, văn hóa và vui chơi – giải trí, đáp ứng đồng thời nhiều nhu cầu của khách du lịch.

- Căn cứ vào vị trí địa lý

+ Khu du lịch biển- đảo: Phát triển dựa trên tài nguyên biển, đảo, bãi biển và các hoạt động du lịch biển như tắm biển, thể thao nước và nghỉ dưỡng ven biển (Trần Minh Đạo, 2012).

+ Khu du lịch núi- cao nguyên: Nằm tại khu vực miền núi hoặc cao nguyên, có khí hậu mát mẻ, cảnh quan thiên nhiên đặc sắc, thích hợp cho du lịch nghỉ dưỡng và sinh thái.

+ Khu du lịch đô thị: Phát triển trong hoặc gần các đô thị lớn, gắn với các hoạt động tham quan, mua sắm, văn hóa, ẩm thực và sự kiện (Nguyễn Văn Lưu, 2018).

+ Khu du lịch đồng bằng- nông thôn: Gắn với không gian làng quê, hoạt động nông nghiệp và đời sống văn hóa truyền thống của cư dân địa phương.

- Căn cứ vào quy mô và tính chất phát triển (theo Luật Du Lịch Việt Nam)

+ Khu du lịch quốc gia: Là khu du lịch có quy mô lớn, có vai trò đặc biệt quan trọng trong phát triển du lịch quốc gia và được Thủ tướng Chính phủ công nhận.

+ Khu du lịch cấp tỉnh/ địa phương: Là khu du lịch có quy mô nhỏ hơn, do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công nhận và quản lý.

-Căn cứ vào đối tượng khách phục vụ

+ Khu du lịch phục vụ khách quốc tế

+ Khu du lịch phục vụ khách nội địa

+ Khu du lịch phục vụ cả hai nhóm khách

1.2. Cơ sở lý thuyết về hướng dẫn tham quan

1.2.1. Khái niệm về hướng dẫn tham quan

Hướng dẫn tham quan là hoạt động cung cấp thông tin, thuyết minh, chỉ dẫn và hỗ trợ du khách trong quá trình tham quan tại các điểm du lịch, khu du lịch hoặc tuyến du lịch nhằm giúp du khách hiểu rõ hơn về giá trị tài nguyên du lịch, văn hóa, lịch sử cũng như đảm bảo chuyến tham quan diễn ra an toàn, hiệu quả và đúng chương trình (Nguyễn Văn Lưu, 2018).

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017), hướng dẫn tham quan là một bộ phận quan trọng trong hoạt động du lịch, gắn liền với việc truyền tải thông tin, định hướng hành vi và nâng cao trải nghiệm của du khách tại điểm đến.

1.2.2. Vai trò của hướng dẫn tham quan tại khu du lịch trong hoạt động du lịch

Hướng dẫn tham quan giữ vai trò quan trọng trong việc kết nối giữa tài nguyên du lịch và du khách. Thông qua hoạt động thuyết minh và hướng dẫn, du khách có thể hiểu sâu hơn về giá trị văn hóa, lịch sử, tự nhiên của khu du lịch, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và ấn tượng về điểm đến (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2015).

Bên cạnh đó, hướng dẫn tham quan còn góp phần đảm bảo an toàn cho du khách, điều phối dòng khách hợp lý, hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khu du lịch. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các điểm đến, chất lượng hướng dẫn tham quan được xem là một trong những yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của khu du lịch (Trần Minh Đạo, 2012).

1.2.3. Chức năng của hướng dẫn tham quan tại khu du lịch trong hoạt động du lịch

-Chức năng thông tin – thuyết minh: Cung cấp cho du khách các thông tin chính xác, sinh động về điểm tham quan, giúp du khách hiểu và cảm nhận được giá trị của khu du lịch.

-Chức năng tổ chức – điều phối: Hướng dẫn du khách di chuyển, tham quan theo đúng lộ trình, thời gian quy định, đảm bảo trật tự và an toàn.

-Chức năng hỗ trợ – phục vụ: giải đáp thắc mắc, hỗ trợ du khách trong suốt quá trình tham quan.

-Chức năng giáo dục và quảng bá: Góp phần nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, giữ gìn văn hóa địa phương và quảng bá hình ảnh điểm đến (Nguyễn Văn Lưu, 2018).

1.2.4. Quy trình hướng dẫn tham quan tại Khu du lịch.

Quy trình hướng dẫn tham quan tại khu du lịch” là chuỗi các công việc chuyên môn mà hướng dẫn viên du lịch cần thực hiện theo một trình tự nghiệp vụ có hệ thống ngay tại khu, điểm du lịch. Quy trình này bao gồm từ việc chuẩn bị thông tin – tổ chức tiếp đón khách – thuyết minh giới thiệu các giá trị văn hóa, lịch sử, tự nhiên của điểm đến – quản lý hành trình và đảm bảo an toàn – đến kết thúc hoạt động tham quan, nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu của khách du lịch một cách hiệu quả, an toàn và chuyên nghiệp.(Nguồn ThS. Ngô Thị Diệu An & ThS. Nguyễn Thị Oanh Kiều chủ biên – *Giáo trình Tổng quan du lịch*)

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch

1.3.1. Yếu tố bên trong

1.3.1.1. Chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên

Chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên thể hiện qua trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, khả năng xử lý tình huống và thái độ phục vụ. Đây là yếu tố then chốt quyết định hiệu quả của hoạt động hướng dẫn tham quan và mức độ hài lòng của du khách (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2015).

1.3.1.2. Cơ sở vật chất – hạ tầng phục vụ hướng dẫn

Cơ sở vật chất như hệ thống biển chỉ dẫn, loa thuyết minh, trung tâm thông tin du lịch, phương tiện di chuyển nội khu... có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tổ chức và chất lượng hướng dẫn tham quan tại khu du lịch.

1.3.1.3. Công tác quản lý và tổ chức tour

Công tác quản lý, điều hành và tổ chức tour khoa học giúp phân luồng khách hợp lý, tránh tình trạng quá tải, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho hướng dẫn viên thực hiện nhiệm vụ hiệu quả (Trần Minh Đạo, 2012).

1.3.1.4. Sản phẩm và nội dung thuyết minh

Nội dung thuyết minh hấp dẫn, chính xác, cập nhật và phù hợp với từng đối tượng khách sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm tham quan và giá trị dịch vụ của khu du lịch.

1.3.2. Yếu tố bên ngoài

1.3.2.1. Yếu tố tự nhiên

Điều kiện thời tiết, khí hậu, địa hình và môi trường tự nhiên ảnh hưởng trực tiếp đến việc tổ chức hoạt động tham quan và hướng dẫn tại khu du lịch.

1.3.2.2. Yếu tố kinh tế – xã hội

Tình hình kinh tế – xã hội, mức sống và nhu cầu du lịch của người dân tác động đến lượng khách và yêu cầu về chất lượng hướng dẫn tham quan (Nguyễn Văn Lư, 2018).

1.3.2.3. Yếu tố văn hóa – tâm lý du khách

Sự khác biệt về văn hóa, phong tục, thói quen và tâm lý của từng nhóm khách đòi hỏi hoạt động hướng dẫn tham quan phải linh hoạt và phù hợp.

1.3.2.4. Yếu tố cạnh tranh và xu hướng thị trường

Sự cạnh tranh giữa các khu du lịch và xu hướng du lịch trải nghiệm, du lịch thông minh buộc hoạt động hướng dẫn tham quan phải không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng.

1.3.2.5. Chính sách quản lý nhà nước về du lịch

Các chính sách, quy định của Nhà nước về phát triển du lịch, đào tạo hướng dẫn viên và quản lý điểm đến có tác động trực tiếp đến hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch (Luật Du lịch Việt Nam, 2017).

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch, làm nền tảng lý thuyết cho việc nghiên cứu và phân tích các nội dung ở những chương tiếp theo. Trước hết, chương đã làm rõ khái niệm về khu du lịch theo cả nghĩa rộng và nghĩa hẹp, đồng thời trình bày các loại hình khu du lịch dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau như chức năng hoạt động, vị trí địa lý, quy mô phát triển và đối tượng khách phục vụ. Qua đó cho thấy khu du lịch là một không gian du lịch tổng hợp, có vai trò quan trọng trong việc khai thác tài nguyên và phát triển du lịch bền vững.

Bên cạnh đó, chương cũng đã trình bày cơ sở lý thuyết về hướng dẫn tham quan, bao gồm khái niệm, vai trò và chức năng của hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch. Hướng dẫn tham quan không chỉ giúp du khách tiếp cận và hiểu rõ hơn về giá trị tài nguyên du lịch, văn hóa và lịch sử của điểm đến, mà còn góp phần đảm bảo an toàn, điều phối hoạt động tham quan và nâng cao chất lượng trải nghiệm du lịch.

Ngoài ra, chương 1 còn phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch, bao gồm các yếu tố bên trong như chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, cơ sở vật chất – hạ tầng, công tác quản lý và nội dung thuyết minh; cũng như các yếu tố bên ngoài như điều kiện tự nhiên, kinh tế – xã hội, văn hóa – tâm lý du khách, xu hướng thị trường và chính sách quản lý nhà nước về du lịch. Những yếu tố này có mối quan hệ chặt chẽ và tác động trực tiếp đến hiệu quả của hoạt động hướng dẫn tham quan.

Nhìn chung, các nội dung lý luận được trình bày trong Chương 1 là cơ sở khoa học quan trọng để làm căn cứ đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH BÀ NÀ HILLS

2.1. Thực trạng hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills

2.1.1. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực cổng chào và ga cáp treo

a. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực cổng chào

- Hướng dẫn quy trình vào cổng: Tại khu vực cổng chào khu du lịch Bà Nà Hills, công tác đón tiếp và hỗ trợ khách được tổ chức một cách tương đối khoa học và chuyên nghiệp. Ngay khi du khách đến khu vực cổng, đội ngũ nhân viên và hướng dẫn tham quan chủ động chào đón, hướng dẫn du khách thực hiện các thủ tục cần thiết như kiểm tra vé, xác nhận thông tin và chỉ dẫn lối đi chuyển vào khu vực bên trong.

- Cung cấp thông tin cơ bản cho du khách: Bên cạnh việc hướng dẫn quy trình vào cổng, nhân viên hướng dẫn còn cung cấp cho du khách các thông tin cơ bản như sơ đồ:



Hình 2.1. Bản đồ của Khu du lịch Bà Nà Hills

- Các điểm tham quan nổi bật trong Khu du lịch Bà Nà Hills:

+ **Cầu Vàng (Golden Bridge):** Cầu Vàng là cây cầu duy nhất tại Đà Nẵng không bắc qua dòng sông nào, mà ngược lại, còn tọa lạc trên đỉnh núi cao, với thiết kế ấn tượng như một dải lụa vàng được rút ra từ lòng núi và nâng đỡ bởi đôi bàn tay khổng lồ. Được mệnh danh là "sân thượng của Đà Nẵng" Khi tọa lạc ở độ cao 1.414 mét so với mực nước biển, Cầu Vàng được thiết kế vô cùng ấn tượng, vẽ nên một cung đường đầy mê hoặc giữa lưng chừng trời, dài gần 150 mét. Tọa lạc tại Vườn Thiên Thai, cây cầu được xem là điểm trung chuyển đặc biệt giúp du khách di chuyển thuận tiện từ khu vực chân núi hay làng Pháp đến vườn hoa Le Jardin D'Amour. Mặt cầu rộng 12,8m, dài gần 150m, gồm 8 nhịp, nhịp dài nhất: 21,2m.

+ **Làng Pháp(French Village):** Làng Pháp – Bà Nà Hills được thiết kế với kiến trúc cổ xưa, là bức tranh thu nhỏ của nước Pháp thời phục hưng như những tháp nhọn lâu đài, quảng trường và những mái nhà yên bình ở ngoại ô thành phố Paris xinh đẹp. Một vẻ đẹp đậm chất “Châu Âu” và là Đà Lạt thu nhỏ trên đỉnh Bà Nà rất yên bình và thơ mộng. Lạc bước trên làng Pháp vào mùa Đông; tham dự các lễ hội sôi động thì chẳng khác gì đi du lịch Châu Âu.

+ **Vườn hoa Le Jardin D’Amour:** Còn được gọi là Vườn hoa tình yêu Bà Nà, đây có lẽ là địa điểm được phái nữ yêu thích thứ 2 sau Cầu Vàng bởi vẻ đẹp lãng mạn, đầy sắc màu của hơn 1000 loài hoa trên khắp thế giới. Với 9 khu vườn đầy đủ các thể loại hoa khác nhau, 9 khu vườn tại Le Jardin D’Amour là 9 câu chuyện thú vị được đặt trong 9 phong cách kiến trúc độc đáo khác nhau, tạo ra một không gian mang đậm chất thơ và ngập tràn hương sắc.

+ **Hầm rượu Debay:** Được người Pháp xây dựng từ năm 1923, hầm có chiều dài lên tới 100m và luôn ở nhiệt độ 16-20 độ C. Đặc biệt đây cũng là nơi lưu giữ những loại rượu có xuất xứ từ Pháp. Đi sâu hơn vào trong đường hầm, du khách sẽ không khỏi ngạc nhiên vì có cảm giác như lạc vào một thế giới nào đó, thế giới của vương quyền và giàu có. Trong không gian cổ kính cùng âm nhạc lãng mạn, du khách còn có cơ hội thưởng thức những ly rượu vang nồng ấm, những ly cocktail được pha chế cầu kỳ tương ứng với ba sự lựa chọn Silver, Gold, Platinum. Bar Debay còn phục vụ những xiên thịt nướng nóng hổi, thơm lừng. View từ nhà hàng nhìn ra là vườn hoa Le Jardin D’Amour thơ mộng sẽ giúp hành trình khám phá hầm rượu 100 năm tuổi thêm đáng nhớ.

+ **Thác Thần Mặt Trời:** Thác Thần Mặt Trời được tạo nên từ ý tưởng của Tập đoàn Sun Group và tài năng của Frilli – một gia tộc điêu khắc hàng đầu nước Ý với lịch sử 150 năm tuổi và Sun Group. Công trình là một quần thể 43 bức tượng về thần thoại Hy Lạp, phần lớn là sự tái hiện các tác phẩm đang được lưu giữ tại những bảo tàng lớn trên thế giới. Với 6000 giờ làm việc liên tục, quy trình sản xuất hoàn toàn thủ công, Thác Thần Mặt Trời là nơi tinh hoa lịch sử, văn hóa, kiến trúc, nghệ thuật của thế giới hội tụ. Một số bức tượng tiêu biểu như: Thần mặt trời Helios trên cỗ xe ngựa, tượng thần Vệ nữ (Venus), Thần rượu nho (Bacchus), Thần tri thức và nghệ thuật (Apollo), Nữ thần trí tuệ và chiến tranh (Athena)...

+ **Quảng Trường Nhật Thực:** Nằm ở vùng đất kết nối giữa Vương quốc Mặt Trăng và Vương quốc Mặt Trời, Quảng trường Nhật Thực sẽ là điểm đến không thể bỏ qua của bất kỳ du khách nào khi đến với đỉnh núi Chúa vào mùa hè năm nay. Tại trung tâm của Quảng trường, tòa tháp hình chóp kính khổng lồ thu hút mọi ánh nhìn của du khách. Tại đây, du khách có thể ngắm nhìn vẻ đẹp hùng vĩ của thiên nhiên cũng như ngắm nhìn bức tranh toàn cảnh của Lâu đài Mặt Trăng. Quảng trường Nhật Thực chính là một “tấm áo choàng” đầy màu sắc vừa được khoác lên cho Bà Nà Hills.

+ **Chùa Linh Ứng:** Là 1 trong 3 ngôi chùa Linh Ứng Tự nổi tiếng của Đà Nẵng, cùng với hai ngôi chùa một ở Ngũ Hành Sơn, một ở bán đảo Sơn Trà đã tạo nên vị thế kiềng ba chân vững chắc cho Đà Nẵng. Nếu như chùa Linh Ứng ở bán đảo Sơn Trà với vẻ uy nghiêm, hiên ngang hướng ra biển Đông, chùa Linh Ứng ở Ngũ Hành Sơn mang vẻ huyền bí, cổ kính thì ngôi chùa Linh Ứng trên Bà Nà lại mang dáng vẻ tĩnh lặng, khoan thai giữa núi rừng hoang vu của núi Chúa. Ở nơi đất trời giao hòa, quần thể các công trình tâm linh như: Đền Linh Chúa Linh từ, Lầu Chuông, Linh Phong Thiền Tự,... với những nét kiến trúc Phật giáo đặc trưng, tạo nên không gian uy nghi và linh thiêng, mang đậm dấu ấn hồn Việt.

+ **Tàu hỏa leo núi:** Kết nối hai vùng đất Mặt Trời và Mặt Trăng, chuyến tàu hỏa leo núi số 2 sẽ đưa du khách vào chuyến du ngoạn không gian kỳ vĩ và tráng lệ trên đỉnh núi Chúa. Xuất phát từ ga Giếng Thần và dừng lại ở ga Hang Ròng, mở ra một hành trình khám phá xứ sở cổ tích diệu kỳ tại *Vương Quốc Mặt Trăng*.

+ **Fantasy Park – Khu vui chơi giải trí trong nhà lớn nhất Việt Nam:** Khám phá khu vui chơi giải trí trong nhà rộng 21.000 m², nơi mang đến cho cả gia đình không gian giải trí sống động, phù hợp với nhiều lứa tuổi. Đặc biệt, các trò chơi cảm giác mạnh như: Tháp rơi tự do, xe điện đung, phi công Skiver, rạp phim 3D - 4D - 5D sẽ mang đến cho bạn và gia đình những trải nghiệm thú vị và đáng nhớ nhất.

+ **Lâu Đài Mặt Trăng:** Tương truyền, Lâu Đài Mặt Trăng được xây dựng trên Hang Ròng của lò Ròng Lửa – linh vật cổ xưa bí truyền của Vương quốc Mặt Trăng. Đến tận ngày nay, du khách vẫn có thể nhìn thấy những dấu tích còn sót lại của Hang Ròng dưới tầng hầm của Lâu đài khi tới đây tham quan. Với tổng diện tích mặt sàn lên tới 38.000m² gồm 4 tầng mang các chủ đề khác nhau: Hang Ròng, Sói Quyền Năng, Cú Tinh Anh và Quảng trường Ánh Trăng, sân khấu 2.000 chỗ nơi diễn ra các show diễn đẳng cấp.

-Vị trí các ga cáp treo tại Khu du lịch Bà Nà Hills:

+**Ga Hội An** (*Hoi An Station*): Nằm tại khu vực chân núi Bà Nà, là ga xuất phát chính, nơi đón tiếp và đưa du khách lên các khu tham quan trên cao.

+**Ga Suối Mơ** (*Suoi Mo Station*): Thuộc khu vực chân núi, là ga cáp treo truyền thống, được sử dụng để vận chuyển khách trong một số tuyến và thời điểm nhất định.

+**Ga Thác Tóc Tiên** (*Toc Tien Station*): Nằm gần khu vực thác Tóc Tiên, phục vụ tuyến cáp treo đưa khách đi thẳng từ chân núi lên khu vực đỉnh.

+**Ga Debay** (*Debay Station*): Nằm ở lưng chừng núi, là ga trung chuyển quan trọng kết nối các tuyến cáp treo giữa chân núi và khu vực đỉnh.

+**Ga Morin** (*Morin Station*): Nằm tại khu trung tâm trên đỉnh Bà Nà Hills, gần khu nhà hàng, khách sạn Morin và các điểm tham quan chính.

+**Ga Marseille** (*Marseille Station*): Nằm gần khu vực Cầu Vàng, phục vụ du khách tham quan điểm biểu tượng nổi bật của Bà Nà Hills.

+**Ga L'Indochine** (*L'Indochine Station*): Nằm tại khu vực cao nhất của khu du lịch, kết nối các tuyến cáp treo đến Làng Pháp.

+**Ga Bordeaux** và **ga Louvre**: Là các ga cáp treo nội khu, phục vụ việc di chuyển giữa các khu vực tham quan trong Làng Pháp.

+**Ga Lâu Đài Mặt Trăng** (*Moon Kingdom/Lunar Castle Station – ga mới*): Phục vụ du khách tham quan khu Lâu Đài Mặt Trăng, góp phần mở rộng không gian trải nghiệm và phân luồng khách tại Bà Nà Hills.

Thời gian hoạt động trong ngày: 24/12/2025

-Tuyến 1&2(Bà Nà- Suối Mơ)

+14h30 – 16h00

-Tuyến 3 Ga Thác Tóc Tiên- L'Indochine (Dự phòng)

+ 09h00- 15h00

+ 16h30- 17h45

+ Sau 18h00: đón khách combo đêm và đưa CBNV, CNTT cuối ngày

-Tuyến 4 Ga Hội An- Marseille : 06h45- 18h00 (đón CBNN, CNTT đầu ngày)

-Tuyến 5 Ga Bordeaux- Louvre: 07h30- 18h00 Có chuyến sớm đón khách FV và combo đêm đến 20h05

-Tuyến 8 Ga Hội An 2- Moon Kingdom: Dự phòng vận hành khi cần thiết

-Tàu 1: 10h30- 12h00 -Tàu 2: 09h00-17h00

- Trong quá trình thực tập tại Khu du lịch Bà Nà Hills, em được bộ phận hướng dẫn cập nhật lịch vận hành cáp treo và tàu hỏa leo núi trong ngày 24/12/2025. Theo đó, các tuyến cáp treo được bố trí hoạt động theo từng khung giờ cụ thể nhằm phục vụ du khách, đồng thời đảm bảo công tác vận hành và điều tiết khách hiệu quả. Một số tuyến được sử dụng làm tuyến dự phòng và phục vụ đón – trả cán bộ, nhân viên đầu và cuối ngày, cũng như khách sử dụng combo đêm. Bên cạnh đó, tàu hỏa leo núi cũng được vận hành theo khung giờ quy định để phục vụ nhu cầu tham quan của du khách. Việc nắm bắt lịch vận hành giúp em chủ động hơn trong công tác hướng dẫn, hỗ trợ và thông tin kịp thời cho du khách tại khu vực nhà ga cũng như những lưu ý quan trọng trong quá trình tham quan. Đối với các đoàn khách đông người, nhân viên hướng dẫn phối hợp với các bộ phận liên quan để sắp xếp vị trí tập trung, hỗ trợ điểm danh và ổn định đội hình trước khi di chuyển.

- Điều tiết và hỗ trợ dòng khách: Trong những khung giờ cao điểm, lượng khách đổ về khu du lịch tăng cao, công tác điều tiết và hỗ trợ dòng khách được chú trọng nhằm hạn chế tình trạng ùn ứ, chen lấn tại cổng chào. Nhân viên hướng dẫn thường xuyên nhắc nhở du khách xếp hàng đúng quy định, hỗ trợ các đối tượng đặc biệt như người cao tuổi, trẻ em và khách khuyết tật, góp phần đảm bảo an toàn và tạo cảm giác thân thiện cho du khách ngay từ khi bước vào khu du lịch.

b. Đón tiếp và hỗ trợ khách tại khu vực ga cáp treo

- Hướng dẫn khách xếp hàng và lên cabin đúng quy định: Tại khu vực ga cáp treo, hoạt động hướng dẫn tham quan được xem là khâu quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ an toàn của du khách. Nhân viên hướng dẫn có nhiệm vụ phân luồng khách theo từng tuyến cáp, hướng dẫn du khách xếp hàng theo đúng thứ tự, đồng thời thông báo thời gian chờ dự kiến để du khách chủ động sắp xếp kế hoạch tham quan.

- Phổ biến các quy định an toàn khi sử dụng cáp treo: Trước khi du khách lên cabin, hướng dẫn tham quan tiến hành phổ biến các quy định an toàn khi sử dụng cáp treo như không chen lấn, không mang theo hành lý cồng kềnh vượt quá quy định, không tự ý mở cửa cabin và tuân thủ hướng dẫn của nhân viên vận hành. Đối với các nhóm khách có trẻ nhỏ hoặc người lớn tuổi, nhân viên hướng dẫn hỗ trợ trực tiếp trong quá trình lên và xuống cabin nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối.

- Hỗ trợ và giải đáp thắc mắc trong thời gian chờ cáp: Trong thời gian du khách chờ cáp treo, nhân viên hướng dẫn luôn có mặt để giải đáp thắc mắc liên quan đến lộ trình di chuyển, thời gian di chuyển giữa các ga, cũng như giới thiệu sơ lược về các điểm

tham quan nổi bật trên đỉnh Bà Nà Hills. Điều này giúp du khách cảm thấy thời gian chờ đợi trở nên thoải mái hơn và có thêm thông tin hữu ích cho chuyến tham quan.

c. Minh chứng và kết quả

- Quy trình đón tiếp diễn ra trật tự và khoa học: Nhờ việc tổ chức tốt công tác đón tiếp và hướng dẫn tại khu vực cổng chào và ga cáp treo, quy trình phục vụ khách tại Bà Nà Hills nhìn chung diễn ra trật tự, khoa học và hạn chế tối đa các tình huống mất an toàn, đặc biệt trong các dịp lễ, Tết và mùa cao điểm du lịch.

- Mức độ hài lòng của du khách được nâng cao: Hoạt động hướng dẫn tham quan tại hai khu vực này đã góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách, giúp du khách cảm nhận được sự chuyên nghiệp, chu đáo và thân thiện của đội ngũ nhân viên khu du lịch. Đồng thời, công tác đón tiếp và hỗ trợ khách cũng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh điểm đến văn minh, hiện đại và uy tín của khu du lịch Bà Nà Hills trong mắt du khách trong và ngoài nước.

- Góp phần đảm bảo an toàn và hình ảnh chuyên nghiệp của khu du lịch.



Hình 2.2 Hỗ trợ khách tại khu vực ga cáp treo

2.1.2. Hướng dẫn và cung cấp thông tin cho khách trong quá trình tham quan

a. Hướng dẫn tại các điểm tham quan chính

- Định hướng lộ trình tham quan: Trong suốt quá trình tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills, công tác hướng dẫn khách được triển khai liên tục tại các điểm tham quan trọng tâm như khu Làng Pháp, Cầu Vàng, khu vui chơi Fantasy Park, khu tâm linh và các khu vực dịch vụ ẩm thực. Tại mỗi điểm, đội ngũ nhân viên hướng dẫn và hỗ trợ

khách có nhiệm vụ định hướng lộ trình tham quan phù hợp với từng nhóm khách, đảm bảo du khách có thể tham quan được nhiều điểm trong thời gian cho phép mà không bị quá tải hoặc di chuyển không hợp lý. Căn cứ vào lượng khách thực tế trong ngày, nhân viên hướng dẫn linh hoạt tư vấn cho du khách lựa chọn lộ trình tham quan phù hợp, tránh các khu vực đông người vào giờ cao điểm. Đối với các đoàn khách theo tour, hướng dẫn viên hỗ trợ điều phối thời gian dừng chân, tập trung đoàn và nhắc nhở giờ giấc di chuyển nhằm đảm bảo lịch trình tham quan được thực hiện đúng kế hoạch.

- Hỗ trợ tìm kiếm dịch vụ và tiện ích: Bên cạnh việc định hướng lộ trình, nhân viên hướng dẫn còn hỗ trợ du khách trong việc tìm kiếm và sử dụng các dịch vụ, tiện ích trong khu du lịch như nhà hàng, quầy ăn nhanh, khu vực nghỉ ngơi, nhà vệ sinh công cộng, khu vui chơi trẻ em và các quầy lưu niệm.

- Nhắc nhở tuân thủ quy định tại điểm tham quan: Trong quá trình tham quan, du khách cũng được nhắc nhở tuân thủ các quy định tại từng điểm tham quan như không xả rác, không leo trèo hoặc chụp ảnh tại các khu vực nguy hiểm, góp phần đảm bảo an toàn và giữ gìn cảnh quan chung của khu du lịch.

b. Cung cấp thông tin, giới thiệu ngắn gọn tại các điểm tham quan

- Giới thiệu khái quát về điểm tham quan: Tại mỗi điểm tham quan, nhân viên hướng dẫn thực hiện việc cung cấp thông tin và giới thiệu ngắn gọn về lịch sử hình thành, ý nghĩa văn hóa, kiến trúc và các đặc điểm nổi bật của điểm tham quan. Nội dung thuyết minh được truyền tải một cách súc tích, dễ hiểu, phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau, đặc biệt là khách nội địa, khách gia đình và khách cao tuổi.

- Cung cấp các lưu ý khi tham quan: Bên cạnh việc giới thiệu khái quát, nhân viên hướng dẫn còn chủ động cung cấp các lưu ý cần thiết trong quá trình tham quan như thời gian tham quan hợp lý, các khu vực cần chú ý an toàn, điều kiện thời tiết thay đổi và các quy định riêng tại từng điểm. Đối với những du khách có nhu cầu tìm hiểu sâu hơn, nhân viên hướng dẫn chỉ dẫn các nguồn thông tin bổ trợ như bảng thông tin, bản đồ du lịch, hệ thống mã QR, ứng dụng du lịch của khu du lịch hoặc quầy thông tin trung tâm.

- Hướng dẫn nguồn thông tin bổ trợ: Việc cung cấp thông tin kịp thời và phù hợp giúp du khách nắm bắt được các giá trị nổi bật của từng điểm tham quan, đồng thời nâng cao chất lượng trải nghiệm và sự hài lòng trong suốt quá trình tham quan tại Bà Nà Hills.

c. Minh chứng và kết quả

- Nhờ công tác hướng dẫn và cung cấp thông tin được thực hiện thường xuyên và đồng bộ, du khách có thể dễ dàng định hướng lộ trình tham quan, chủ động sắp xếp thời gian và lựa chọn điểm đến phù hợp với nhu cầu cá nhân. Điều này góp phần giảm áp lực cho các bộ phận khác như chăm sóc khách hàng, an ninh và vận hành, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm và mùa du lịch.

- Giảm áp lực cho các bộ phận khác như chăm sóc khách hàng, an ninh và vận hành, đặc biệt giảm thiểu việc khách liên tục thắc mắc hay đặt vấn đề về khu du lịch trong các khung giờ cao điểm và mùa du lịch.

- Việc hướng dẫn cụ thể và rõ ràng còn giúp hạn chế tình trạng du khách vi phạm quy định tại các điểm tham quan, giảm thiểu rủi ro mất an toàn và góp phần duy trì hình ảnh văn minh, chuyên nghiệp của khu du lịch Bà Nà Hills. Mức độ hài lòng của du khách nhờ đó được nâng cao, thể hiện qua thái độ hợp tác và phản hồi tích cực trong quá trình tham quan.



Hình 2.3. Cung cấp thông tin cho khách

2.1.3. Hỗ trợ khách và phối hợp với các bộ phận khác

a. Hỗ trợ khách

- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc của du khách: Trong quá trình tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills, nhân viên hướng dẫn và hỗ trợ khách luôn đóng vai trò là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các nhu cầu phát sinh của du khách. Nhân viên thường xuyên giải đáp các thắc mắc liên quan đến lộ trình di chuyển, thời gian hoạt động của các điểm tham quan, dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí và các tiện ích khác trong khu du lịch.

- Các tình huống phát sinh xảy ra như du khách bị lạc đoàn, thất lạc đồ dùng cá nhân, gặp sự cố về sức khỏe nhẹ hoặc thay đổi đột ngột về thời tiết, nhân viên hướng dẫn kịp thời tiếp cận, hỗ trợ và hướng dẫn du khách xử lý theo đúng quy trình của khu du lịch. Đối với các đối tượng khách đặc biệt như người cao tuổi, trẻ em, phụ nữ mang thai và khách khuyết tật, nhân viên hướng dẫn chủ động hỗ trợ di chuyển, xếp hàng, lên xuống cáp treo và tiếp cận các dịch vụ cần thiết nhằm đảm bảo an toàn và sự thuận tiện cho du khách.



Hình 2.4. Khách bị lạc đoàn

- Tuy nhiên, trong những thời điểm cao điểm, lượng khách tăng đột biến khiến công tác phối hợp đôi khi chưa thực sự đồng bộ, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong việc xử lý một số yêu cầu của du khách. Điều này cho thấy hoạt động hướng dẫn và hỗ trợ khách vẫn chịu tác động lớn từ yếu tố quy mô khách và năng lực điều phối nhân sự.

b. Phối hợp với các bộ phận khác

Trong quá trình thực tập tại khu vực cáp treo Bà Nà Hills, sinh viên thường xuyên phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo công tác tổ chức, hướng dẫn và phục vụ du khách được thực hiện hiệu quả.

Sinh viên phối hợp chặt chẽ với bộ phận vận hành cáp treo để nắm bắt tình hình hoạt động của hệ thống, hỗ trợ điều tiết dòng khách và kịp thời thông tin cho du khách trong trường hợp có thay đổi hoặc sự cố kỹ thuật. Khi đứng các nhà ga chính lượng khách bắt đầu tăng dần theo các khung giờ cao điểm từ 9h- 12h khi nhận thấy lượng khách tập trung đông và thời gian chờ kéo dài do cáp treo đang vận hành với vận tốc chậm, em đã chủ động trao đổi và báo tình hình cho bộ phận vận hành cáp treo. Sau khi tiếp nhận thông tin, bộ phận vận hành xem xét điều chỉnh vận tốc cáp treo phù hợp với điều kiện kỹ thuật, góp phần giảm ùn ứ. Đồng thời, tôi trực tiếp thông tin và hướng dẫn du khách xếp hàng, ổn định trật tự trong thời gian chờ cáp.

Sinh viên phối hợp với bộ phận an ninh và y tế trong việc đảm bảo an toàn, trật tự tại khu vực nhà ga, hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh như du khách gặp sự cố sức khỏe, thất lạc người thân hoặc các vấn đề an ninh. Trong quá trình hỗ trợ tại khu vực nhà ga, em phát hiện một du khách có biểu hiện chóng mặt và bị ngất xỉu khi đang chờ cáp treo. Em nhanh chóng báo cho bộ phận an ninh và y tế tại khu vực, đồng thời hỗ trợ giữ khoảng cách an toàn, trấn an người đi cùng du khách. Sau khi nhân viên y tế tiếp cận và sơ cứu kịp thời, sức khỏe du khách ổn định và được đưa về khu vực y tế để tiếp tục theo dõi.

Sinh viên còn phối hợp với bộ phận chăm sóc khách hàng trong việc tiếp nhận, bàn giao và xử lý các trường hợp du khách làm mất hoặc nhặt được tài sản, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khiếu nại của du khách theo đúng quy trình của khu du lịch.



Hình 2.5. Bàn giao tài sản thất lạc cho CSKH

2.2. Đánh giá về hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills

2.2.1. Ưu điểm

Hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills được đánh giá là tương đối chuyên nghiệp và có tính tổ chức cao. Trước hết, đội ngũ nhân viên hướng dẫn và hỗ trợ khách được bố trí hợp lý tại các khu vực trọng điểm như cổng chào, ga cáp treo và các điểm tham quan chính, giúp du khách dễ dàng tiếp cận thông tin và nhận được sự hỗ trợ kịp thời trong suốt quá trình tham quan.

Công tác đón tiếp và hướng dẫn ban đầu cho du khách được thực hiện khoa học, góp phần đảm bảo trật tự, hạn chế tình trạng chen lấn, đặc biệt trong những khung giờ cao điểm. Việc hướng dẫn quy trình vào cổng, xếp hàng và sử dụng cáp treo đúng quy định đã góp phần nâng cao ý thức chấp hành của du khách, đồng thời đảm bảo an toàn trong quá trình vận hành.

Bên cạnh đó, hoạt động hướng dẫn và cung cấp thông tin trong quá trình tham quan giúp du khách dễ dàng định hướng lộ trình, chủ động lựa chọn điểm tham quan phù hợp với nhu cầu cá nhân. Việc hỗ trợ tìm kiếm dịch vụ và tiện ích cũng giúp giảm

áp lực cho các bộ phận khác như chăm sóc khách hàng, an ninh và vận hành, qua đó nâng cao hiệu quả phối hợp trong toàn bộ khu du lịch.

Ngoài ra, khả năng phối hợp giữa bộ phận hướng dẫn tham quan với các bộ phận liên quan như vận hành cáp treo, an ninh và y tế được thực hiện khá tốt. Nhờ đó, các tình huống phát sinh trong quá trình tham quan được xử lý nhanh chóng, hạn chế ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của du khách và góp phần xây dựng hình ảnh khu du lịch an toàn, chuyên nghiệp và thân thiện.

2.2.2. Nhược điểm

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết, nội dung hướng dẫn và giới thiệu tại các điểm tham quan chủ yếu mang tính khái quát, chưa đi sâu vào giá trị văn hóa, lịch sử và đặc trưng riêng của từng điểm đến. Điều này khiến trải nghiệm tham quan của một bộ phận du khách chưa thực sự phong phú và khác biệt.

Trong các thời điểm cao điểm du lịch, lượng khách tăng mạnh gây áp lực lớn lên đội ngũ hướng dẫn, dẫn đến việc hỗ trợ và cung cấp thông tin cho du khách đôi khi chưa được đồng đều. Một số trường hợp du khách phải chờ đợi lâu hoặc chưa được giải đáp đầy đủ các thắc mắc phát sinh trong quá trình tham quan.

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong một số tình huống đặc biệt chưa thật sự nhịp nhàng, nhất là khi xảy ra các sự cố bất ngờ hoặc khi số lượng khách vượt quá dự kiến. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ hạn chế về nhân lực và áp lực vận hành trong thời gian cao điểm.

Hình thức hướng dẫn tham quan vẫn chủ yếu dựa vào sự hỗ trợ trực tiếp của nhân viên, trong khi các công cụ hỗ trợ như bảng chỉ dẫn, tài liệu hướng dẫn hoặc ứng dụng công nghệ chưa được khai thác triệt để. Điều này làm giảm khả năng tự tìm hiểu thông tin của du khách và gia tăng áp lực cho đội ngũ hướng dẫn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills trên các phương diện chủ yếu như công tác đón tiếp và hỗ trợ khách, hướng dẫn và cung cấp thông tin trong quá trình tham quan, cũng như sự phối hợp giữa bộ phận hướng dẫn với các bộ phận liên quan trong khu du lịch. Thông qua việc khảo sát thực tế và tổng hợp thông tin, có thể nhận thấy hoạt động hướng dẫn tham quan tại Bà Nà Hills giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an toàn, nâng cao chất lượng phục vụ và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khu du lịch.

Kết quả nghiên cứu cho thấy công tác hướng dẫn tham quan tại Bà Nà Hills đã đạt được nhiều ưu điểm nổi bật như quy trình đón tiếp được tổ chức khoa học, đội ngũ nhân viên có tinh thần trách nhiệm, hỗ trợ du khách kịp thời và sự phối hợp tương đối hiệu

quả giữa các bộ phận. Những yếu tố này đã góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách, giúp du khách dễ dàng định hướng và chủ động hơn trong quá trình tham quan.

Tuy nhiên, hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, đặc biệt là nội dung hướng dẫn chưa thật sự chuyên sâu, áp lực về nhân lực trong các thời điểm cao điểm và việc ứng dụng các công cụ hỗ trợ hướng dẫn chưa được khai thác hiệu quả. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm tham quan của du khách và đặt ra yêu cầu cần tiếp tục hoàn thiện công tác hướng dẫn tham quan trong thời gian tới.

Từ việc phân tích thực trạng và đánh giá những ưu điểm, hạn chế nêu trên, có thể thấy rằng việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills là hết sức cần thiết. Đây cũng chính là cơ sở thực tiễn quan trọng để triển khai nội dung nghiên cứu ở Chương 3 với các giải pháp và kiến nghị phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững khu du lịch Bà Nà Hills trong tương lai.

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI KHU DU LỊCH

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills

3.1.1. Những điểm giống nhau

-Thứ nhất, về vai trò của hướng dẫn tham quan, lý thuyết cho rằng hướng dẫn tham quan có vai trò cung cấp thông tin, điều phối hoạt động tham quan và đảm bảo an toàn cho du khách. Thực tế tại Khu du lịch Bà Nà Hills cho thấy vai trò này được thể hiện khá rõ thông qua việc nhân viên hướng dẫn và hỗ trợ khách thường xuyên có mặt tại các khu vực trọng điểm như cổng chào, ga cáp treo và các điểm tham quan chính để hướng dẫn lộ trình, cung cấp thông tin và hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh

-Thứ hai, về chức năng tổ chức – điều phối, lý thuyết nhấn mạnh việc hướng dẫn viên phải điều tiết dòng khách, đảm bảo trật tự và an toàn trong quá trình tham quan. Trong thực tiễn, tại Bà Nà Hills, công tác phân luồng khách, hướng dẫn xếp hàng, hỗ trợ lên xuống cáp treo và nhắc nhở tuân thủ quy định được thực hiện thường xuyên, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm, góp phần hạn chế tình trạng chen lấn và mất an toàn.

-Thứ ba, về chức năng hỗ trợ và phục vụ du khách, lý thuyết đề cao vai trò hỗ trợ giải đáp thắc mắc và xử lý tình huống. Thực tế tại Bà Nà Hills cho thấy nhân viên hướng dẫn phối hợp hiệu quả với các bộ phận vận hành, an ninh, y tế và chăm sóc khách hàng để hỗ trợ du khách khi gặp sự cố như thất lạc người thân, mất đồ hoặc gặp vấn đề về sức khỏe.

3.1.2. Những điểm khác nhau

-Nội dung thuyết minh, lý thuyết yêu cầu nội dung hướng dẫn phải đầy đủ, chuyên sâu và truyền tải giá trị văn hóa – lịch sử – tự nhiên của điểm đến. Tuy nhiên, trong thực tiễn tại Bà Nà Hills, nội dung hướng dẫn tại các điểm tham quan chủ yếu mang tính khái quát, ngắn gọn, tập trung vào chỉ dẫn và thông tin cơ bản, chưa đi sâu vào chiều sâu giá trị của từng điểm tham quan, đặc biệt trong những thời điểm đông khách.

-Quy trình hướng dẫn tham quan, lý thuyết mô tả quy trình được thực hiện theo trình tự chặt chẽ từ đón tiếp – thuyết minh – quản lý hành trình – kết thúc tham quan. Trong thực tế, do đặc thù là khu du lịch tổng hợp, lượng khách lớn và phần lớn khách tham quan tự do, hoạt động hướng dẫn tại Bà Nà Hills mang tính linh hoạt, phân tán và không phải lúc nào cũng tuân thủ đầy đủ quy trình lý thuyết như trong giáo trình.

-Yếu tố nhân lực, lý thuyết giả định đội ngũ hướng dẫn viên có đủ thời gian và điều kiện để hỗ trợ từng nhóm khách. Trong thực tiễn, vào các mùa cao điểm và dịp lễ, số lượng khách tăng cao khiến đội ngũ hướng dẫn chịu áp lực lớn, dẫn đến việc hỗ trợ và cung cấp thông tin cho du khách đôi khi chưa được đồng đều.

-Ứng dụng công nghệ trong hướng dẫn, lý thuyết hiện đại khuyến khích sử dụng các công cụ hỗ trợ như ứng dụng du lịch thông minh, mã QR, thuyết minh tự động. Trong thực tế tại Bà Nà Hills, dù đã có bản đồ, bảng chỉ dẫn và một số hình thức hỗ trợ công nghệ, việc ứng dụng các công cụ này vẫn chưa được khai thác triệt để, khiến du khách vẫn phụ thuộc nhiều vào sự hỗ trợ trực tiếp của nhân viên hướng dẫn.

3.2. Bài học kinh nghiệm cho bản thân

-Kĩ năng giao tiếp: Thực tập trong bộ phận quản lý vận hành GSM là cơ hội để em được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp, cơ hội để thử thách và tự đánh giá năng lực và kỹ năng của bản thân đã học được gì trong suốt quãng thời gian học tập ở trường. Mỗi ngày tiếp xúc với số lượng lớn khách hàng nước ngoài mỗi ngày sẽ giúp em tích lũy được nhiều kinh nghiệm thực tế và được giao tiếp với khách nước ngoài rất nhiều. Biết thêm được nhiều từ mới nhờ giao tiếp với khách. Tiếp xúc với nhiều người luôn thân thiện, hòa đồng giúp em mạnh dạn hơn, vượt qua sự rụt rè của bản thân.

-Kĩ năng làm việc nhóm: Tinh thần đoàn kết, giúp đỡ nhau trong công việc, tạo ra một môi trường làm việc trở nên thân thiện, vui vẻ sẽ giảm bớt áp lực và chất lượng làm việc tốt hơn. Một nhân viên độc lập rất khó có thể một mình hoàn tất các công đoạn trong quá trình hướng dẫn khách tham quan nên rất cần sự hỗ trợ các anh chị đồng nghiệp.

- Kĩ năng giải quyết vấn đề: Khi tiếp xúc với khách hàng không thể tránh khỏi trường hợp khách phàn nàn khi có sự cố xảy ra. Em học được cách giải quyết những tình huống đó trong khi làm việc. Trước hết cần phải hết sức bình tĩnh để nhận biết tình huống và giải quyết vấn đề một cách hiệu quả nhất. Học cách kiên nhẫn, bình tĩnh và phải kiểm chế trong mọi tình huống xảy ra, đặc biệt khi có khách chen hàng, khách chụp hình chắn hết cửa cabin... Tuyệt đối không được cãi lại hoặc to tiếng với khách phải nhẹ nhàng với khách nói với khách phải xếp hàng khi lên chụp ảnh. Giải quyết được tình huống khi nghệ sĩ đang diễn mà phát sinh các vấn đề.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy hướng dẫn tham quan tại khu du lịch

3.3.1. Đề xuất

-Sau đợt kiến tập này, sinh viên đã học khá nhiều điều bổ ích và kinh nghiệm trong cách làm việc cũng như trong cách giao tiếp ứng xử đối với khách. Bên cạnh đó, môi trường làm việc các anh chị bộ phận hướng dẫn tận tình giúp đỡ sinh viên rất nhiệt tình. Mong rằng nhà trường sẽ tiếp tục hợp tác với Công Ty cổ phần & dịch vụ cáp treo Bà Nà để cho các bạn sinh viên khóa sau và cũng như em học hỏi nhiều hơn nữa.

-Nhà trường tăng cường lồng ghép các buổi học thực tế, tham quan kiến tập tại các khu du lịch, điểm tham quan lớn vào chương trình đào tạo để sinh viên có điều kiện vận dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn. Đồng thời, trong quá trình giảng dạy học phần

hướng dẫn tham quan, nhà trường nên chú trọng hơn đến việc rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên như kỹ năng giao tiếp, thuyết minh, xử lý tình huống và làm việc nhóm, giúp sinh viên tự tin hơn khi tiếp xúc và phục vụ khách du lịch.

-Nhà trường có thể thường xuyên cập nhật nội dung giảng dạy phù hợp với yêu cầu thực tế của doanh nghiệp, kết hợp mời các chuyên gia hoặc nhân sự đang làm việc tại các khu du lịch đến chia sẻ kinh nghiệm, qua đó giúp sinh viên hiểu rõ hơn về môi trường làm việc thực tế và định hướng nghề nghiệp trong tương lai.

3.3.2. Kiến nghị

-Nhà trường nên tăng cường tổ chức các buổi học thực tế, tham quan kiến tập tại các khu du lịch, điểm tham quan lớn nhằm giúp sinh viên có điều kiện tiếp cận sớm với môi trường làm việc thực tiễn, từ đó gắn kết chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành.

-Trong quá trình giảng dạy, nhà trường cần chú trọng hơn đến việc rèn luyện các kỹ năng mềm cho sinh viên như kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, kỹ năng thuyết minh và phục vụ khách, bởi đây là những kỹ năng quan trọng, được sử dụng thường xuyên trong công tác hướng dẫn tham quan tại khu du lịch.

-Nhà trường có thể cập nhật và bổ sung thêm các nội dung giảng dạy sát với thực tế hoạt động tại doanh nghiệp, đồng thời mời các chuyên gia, nhân sự đang làm việc trực tiếp tại các khu du lịch, doanh nghiệp lân cận đến chia sẻ kinh nghiệm, giúp sinh viên hiểu rõ hơn về yêu cầu nghề nghiệp và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

-Việc duy trì và mở rộng mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường với các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là các khu du lịch lớn như Bà Nà Hills, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên được kiến tập, thực tập và nâng cao năng lực nghề nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

3.4. Đề xuất, kiến nghị với đơn vị thực tập khi hướng dẫn tham quan tại khu du lịch

3.4.1. Đề xuất

Trong quá trình thực tập và tham gia hỗ trợ công tác hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills, sinh viên nhận thấy đơn vị thực tập đã tổ chức công việc khá khoa học, môi trường làm việc chuyên nghiệp và đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình hỗ trợ sinh viên. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa hiệu quả hướng dẫn tham quan cũng như chất lượng đào tạo thực tế cho sinh viên, sinh viên xin đề xuất một số nội dung sau:

-Đơn vị thực tập có thể tạo điều kiện cho sinh viên được tham gia trực tiếp nhiều hơn vào các công việc liên quan đến hướng dẫn khách như hỗ trợ thuyết minh, hướng dẫn di chuyển, sắp xếp đoàn và xử lý các tình huống đơn giản dưới sự hướng dẫn của nhân viên chính thức, qua đó giúp sinh viên tích lũy kinh nghiệm thực tế.

-Đơn vị nên tổ chức các buổi chia sẻ ngắn hoặc hướng dẫn nội bộ về quy trình phục vụ khách, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống thường gặp tại khu du lịch, giúp sinh viên hiểu rõ hơn về đặc thù công việc và nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

-Đơn vị có thể bố trí người hướng dẫn trực tiếp theo nhóm sinh viên để việc theo dõi, hỗ trợ và đánh giá quá trình thực tập được thuận lợi, đồng thời giúp sinh viên nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc thực tế.

3.4.2. Kiến nghị

Sau khoảng thời gian thực tập tại đơn vị, em xin được đưa ra một số kiến nghị đối với đơn vị thực tập nhằm góp phần nâng cao chất lượng công tác hướng dẫn tham quan tại khu du lịch, cụ thể là:

-Đơn vị thực tập có thể tiếp tục duy trì và phát huy phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện, lấy sự hài lòng của du khách làm trung tâm trong mọi hoạt động hướng dẫn và phục vụ.

-Đơn vị nên quan tâm hơn đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ hướng dẫn và nhân viên phục vụ khách, đặc biệt là các kỹ năng ngoại ngữ, giao tiếp và xử lý tình huống với khách quốc tế.

-Đơn vị có thể tăng cường phối hợp với các cơ sở đào tạo để xây dựng chương trình thực tập phù hợp hơn với năng lực và chuyên ngành của sinh viên, từ đó giúp sinh viên phát huy tốt kiến thức đã học và đáp ứng yêu cầu thực tế của doanh nghiệp.

-Em mong rằng đơn vị thực tập sẽ tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ và đồng hành cùng sinh viên trong quá trình thực tập, góp phần đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho ngành du lịch trong tương lai.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung phân tích, đánh giá những bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình kiến tập và thực tập công tác hướng dẫn tham quan tại khu du lịch Bà Nà Hills. Thông qua việc so sánh giữa lý thuyết được học tại nhà trường và thực tiễn triển khai tại đơn vị thực tập, sinh viên nhận thấy rằng kiến thức chuyên môn đóng vai trò nền tảng quan trọng, giúp định hướng cách thức tổ chức, hướng dẫn và phục vụ khách trong môi trường du lịch thực tế.

Bên cạnh những điểm tương đồng, chương 3 cũng đã chỉ ra những khác biệt giữa lý thuyết và thực tiễn, từ đó giúp sinh viên hiểu rõ hơn về yêu cầu nghề nghiệp, tính linh hoạt trong công việc cũng như tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và tác phong làm việc chuyên nghiệp trong quá trình hướng dẫn tham quan tại khu du lịch.

Trên cơ sở những trải nghiệm thực tế, chương 3 đã đề xuất và kiến nghị một số giải pháp đối với nhà trường và đơn vị thực tập nhằm góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy, đào tạo cũng như hiệu quả công tác hướng dẫn tham quan tại khu du lịch. Đây không chỉ là cơ sở giúp sinh viên hoàn thiện kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp mà còn góp phần tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp.

Qua đó, chương 3 khẳng định rằng quá trình kiến tập, thực tập tại khu du lịch Bà Nà Hills là cơ hội quý báu giúp sinh viên vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn, tích lũy kinh nghiệm làm việc và chuẩn bị hành trang cần thiết cho công việc trong lĩnh vực du lịch sau khi tốt nghiệp.

Đà Nẵng, ngày tháng năm

Giảng viên hướng dẫn

Văn Thị Ngọc Bình

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Thu Thủy (Chủ biên) (2015), *Giáo trình Quản trị dịch vụ*, Nhà xuất bản Thống Kê.
2. Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Pearson Education.
3. Trần Minh Đạo (2012), *Marketing căn bản*, Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
4. Giáo trình *Quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn*, Trường Cao đẳng Thương mại.
5. Nguyễn Văn Lưu (2018), *Giáo trình Du lịch bền vững*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
6. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), *Luật Du lịch Việt Nam*.
7. ThS. Ngô Thị Diệu An & ThS. Nguyễn Thị Oanh Kiều chủ biên – *Giáo trình Tổng quan Du lịch*.