

GIÁO TRÌNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH

GIÁO TRÌNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Tham gia biên soạn:

PGS. TS. Nguyễn Văn Đình

Thạc sỹ Phạm Hồng Chương

Thạc sỹ Lê Hải Yến

Cử nhân Nguyễn Văn Mạnh

Cử nhân Trương Tử Nhân

Nhà xuất bản Thống kê

LỜI NÓI ĐẦU

Hiệu quả hoạt động của Công ty lữ hành phụ thuộc nhiều yếu tố, trong đó một yếu tố cực kỳ quan trọng là chất lượng và hiệu quả hoạt động của các hướng dẫn viên du lịch, bởi hoạt động hướng dẫn du lịch là một hoạt động đặc trưng của Công ty lữ hành. Do vậy đòi hỏi hướng dẫn viên ngoài sức khỏe, kiến thức văn hóa, lịch sử, địa lý, tâm lý, v.v.. còn phải có nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tốt.

Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị kinh doanh Du lịch và Khách sạn - Đại học Kinh tế quốc dân, có thể làm việc ở nhiều doanh nghiệp, trong đó có doanh nghiệp lữ hành. Do vậy, ngoài việc trang bị các kiến thức ở các môn học khác như Kinh tế du lịch, Quản trị kinh doanh khách sạn - nhà

nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, đồng thời giới thiệu thêm một số kiến thức về văn hóa, giáo dục, nghệ thuật, lịch sử v.v... để sinh viên tham khảo.

Hy vọng rằng cuốn sách cũng sẽ hữu ích đối với những người hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

Khuôn khổ cuốn sách thi hạn chế, kiến thức của người viết cũng có hạn mà thực tiễn của hoạt động hướng dẫn du lịch lại diễn ra rất phong phú, đa dạng, do vậy sự khiếm khuyết là không tránh khỏi.

Tập thể tác giả xin cảm ơn và mong muốn nhận được sự góp ý chân thành từ bạn đọc.

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2009

TM/Tập thể tác giả

PGS. TS. Nguyễn Văn Đình

Chương I

ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP MÔN HỌC

Trong hệ thống các môn học đào tạo về du lịch, “hướng dẫn du lịch” có một vị trí khá đặc biệt. Nó không chỉ kết hợp những nội dung, yêu cầu của các môn học khác, mà còn đòi hỏi người học và người dạy ngoài những kiến thức, kỹ năng cần thiết, phải có một sự say mê và ý thức nghề nghiệp cao. Hoạt động Hướng dẫn du lịch là một trong những nội dung hoạt động kinh doanh Du lịch lữ hành. Do vậy đối với sinh viên chuyên ngành du lịch đây là môn học không thể thiếu. Cũng như các môn học khác, môn học “Hướng dẫn du lịch” cũng có đối tượng nghiên cứu riêng.

một hoạt động cần được cân nhắc, đánh giá, xây dựng nhằm đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch với chi phí thấp nhất.

Nếu xem xét môn học dưới góc độ xã hội thì đó là quá trình giao tiếp giữa những người tham gia hoạt động hướng dẫn du lịch với khách du lịch nhằm tạo ra một môi trường thuận lợi cho khách du lịch có đủ điều kiện để cảm nhận đầy đủ và sâu sắc nhất những giá trị của các tài nguyên du lịch. Do vậy các kỹ năng giao tiếp xã hội sẽ là đối tượng nghiên cứu chủ yếu.

Khác với tất cả các môn học khác của chuyên ngành du lịch, hướng dẫn du lịch có thể được xem xét dưới góc độ nghề nghiệp thì môn học trang bị nghệ thuật hướng dẫn thuyết minh, miêu tả cho hướng dẫn viên để họ có thể truyền tải được cái hay, cái đẹp, cái hấp dẫn của tài nguyên du lịch để giúp cho khách cảm nhận hết được giá trị thẩm mỹ sâu sắc

việc tổ chức đội ngũ, bố trí hướng dẫn viên, sử dụng hướng dẫn viên sẽ được phân tích và nghiên cứu.

2. Phương pháp hướng dẫn tham quan bao gồm những kỹ năng, kỹ xảo nhằm cung cấp cho khách du lịch những thông tin về các tài nguyên du lịch một cách có hiệu quả nhất. Khối lượng thông tin, kiến thức để cung cấp cho khách là rất lớn, đòi hỏi hướng dẫn viên phải biết chọn lựa và đưa những thông tin đúng lúc, đúng chỗ, gây được ấn tượng cho khách du lịch. Những kỹ năng trong giao tiếp xã hội là một trong những mảng kiến thức cần thiết để hướng dẫn viên có khả năng phát huy được những đức tính của mình trong lĩnh vực này.

3. Cần nhấn mạnh rằng đối tượng của môn học "Hướng dẫn du lịch" ở đây không phải là nghiên cứu những tư liệu, tình hình, những con số, sự kiện phục vụ cho thuyết minh trong khi hướng dẫn mà nghiên cứu về cách thức tổ chức,

Chương I: Nội dung và phương pháp môn học.

Chương II: Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch.

Chương này cung cấp những kiến thức cơ bản về các doanh nghiệp lữ hành du lịch - Đơn vị hoạt động và quản lý các hướng dẫn viên du lịch. Từ đó làm rõ vai trò, đặc điểm lao động cũng như yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch.

Chương III: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

Thực chất của chương này phân tích nội dung của hoạt động hướng dẫn, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn, các đối tượng tham gia vào hoạt động hướng dẫn du lịch.

Chương IV: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

Chương này trình bày những vấn đề cơ bản như khái quát về qui trình hoạt động hướng dẫn du lịch và các nghiệp vụ cơ bản như chuẩn bị trước chuyến đi, đón khách, tổ chức

vụ cá thể mà chuẩn bị trước chuyến đi, đón khách, tổ chức phục vụ khách tại khách sạn, hướng dẫn tham quan, tiễn khách và những công việc sau chuyến đi. Ngoài ra, nội dung của chương còn bao gồm phương pháp hướng dẫn cho các loại khách du lịch đi lẻ, đi theo đoàn, đi bằng tàu biển.

Chương V: Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch.

Nội dung của chương này trang bị cho người học hiểu thế nào là một chuyến tham quan cũng như phương pháp xây dựng một tuyến tham quan mới, một bài thuyết minh và các công tác chuẩn bị trước lúc hướng dẫn khách đi du lịch.

Chương VI: Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch.