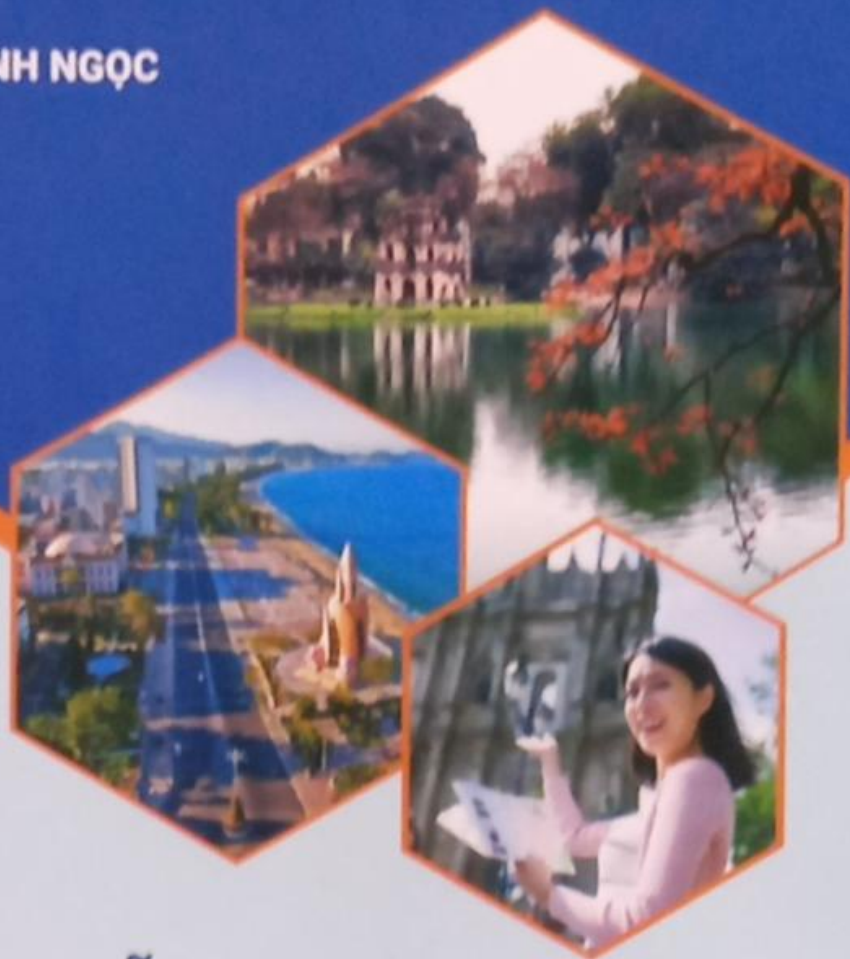


NGUYỄN THỊ MINH NGỌC



Sổ tay

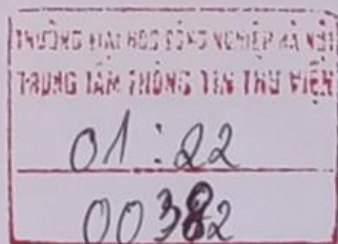
HƯỚNG DẪN VIÊN
DU LỊCH



**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

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...

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, Phường Cát Linh, Q. Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: 024 3843 7013 - 024 3845 6155

Email: nxbtddt@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