

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT ĐIỆN BIÊN

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH PHẦN 1
NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số 1372/QĐ-CDKTKT ngày 31 tháng 12 năm 2019
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Điện Biên*

Điện Biên, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

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

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

LỜI GIỚI THIỆU

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 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 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 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.

Giáo trình “ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch phần một” trang bị cho người học và người đọc những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ hướng dẫn cũng như các kỹ năng cần có của một người hướng dẫn viên trong quá trình thực hiện công việc thực tế hơn.

Điện Biên, ngày 08 tháng 12 năm 2019

Tham gia biên soạn

Chủ biên Ths Vũ Hồng Trường

MỤC LỤC

	Trang
TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	2
LỜI GIỚI THIỆU.....	3
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	8
Giới thiệu:.....	8
1.1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch	8
<i>1.1.1 Nguồn gốc hình thành nghề hướng dẫn du lịch.....</i>	<i>8</i>
<i>1.1.2. Sơ lược về hoạt động hướng dẫn du lịch tại Việt Nam</i>	<i>10</i>
<i>1.1.3. Vai trò của nghề hướng dẫn du lịch trong hoạt động du lịch.....</i>	<i>11</i>
1.2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn.....	13
<i>1.2.1. Tính chủ động và độc lập trong công việc</i>	<i>13</i>
<i>1.2.2. Quan hệ giao tiếp rộng.....</i>	<i>13</i>
<i>1.2.3. Di chuyển nhiều và liên tục</i>	<i>13</i>
<i>1.2.4. Thời gian làm việc không cố định và khó tính định mức.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.5. Công việc mang tính chất lặp lại</i>	<i>14</i>
<i>1.2.6. Áp lực công việc cao.....</i>	<i>14</i>
1.3. Hướng dẫn viên du lịch.....	14
<i>1.3.1. Khái niệm.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3.2. Phân loại hướng dẫn viên</i>	<i>15</i>
1.4. Chức năng của hướng dẫn viên du lịch.....	17
<i>1.4.1. Chức năng tổ chức.....</i>	<i>17</i>
<i>1.4.2. Chức năng trung gian.....</i>	<i>17</i>
<i>1.4.3. Chức năng tuyên truyền, quảng bá.....</i>	<i>17</i>
<i>1.4.4. Chức năng phiên dịch.....</i>	<i>18</i>
1.5. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	18
<i>1.5.1. Thu thập và cung cấp thông tin.....</i>	<i>18</i>
<i>1.5.2. Tổ chức hướng dẫn tham quan và các hoạt động bổ trợ</i>	<i>19</i>
<i>1.5.3. Kiểm tra chất lượng và số lượng dịch vụ hàng hóa</i>	<i>19</i>
<i>1.5.4. Quảng cáo tiếp thị chương trình du lịch</i>	<i>19</i>
<i>1.5.5. Xử lý các vấn đề phát sinh.....</i>	<i>19</i>
<i>1.5.6. Thanh toán.....</i>	<i>19</i>
1.6. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch	19
<i>1.6.1.Yêu cầu về phẩm chất chính trị.....</i>	<i>19</i>
<i>1.6.2.Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp</i>	<i>20</i>
<i>1.6.3.Yêu cầu về kiến thức</i>	<i>20</i>
<i>1.6.4.Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ</i>	<i>20</i>

1.6.5.Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp, ứng xử	21
1.6.6.Yêu cầu về ngoại hình.....	21
1.6.7.Yêu cầu về sức khỏe	21
1.6.8.Yêu cầu về tác phong	21
CHƯƠNG 2: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	23
DẪN DU LỊCH.....	23
2.1. Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch.....	23
2.2. Kỹ năng truyền đạt thông tin.....	24
2.2.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói	24
2.2.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm	26
2.2.3. Sử dụng các thiết bị hỗ trợ	30
2.3. Các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn du lịch	31
2.3.1. Quan hệ với đồng nghiệp	31
2.3.2. Quan hệ với đoàn khách.....	34
2.3.3. Quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch cho đoàn khách.....	37
2.3.4. Các quan hệ khác.....	38
CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	42
3.1.Chương trình du lịch.....	42
3.1.1. Khái niệm chương trình du lịch	42
3.1.2. Đặc điểm của chương trình du lịch.....	43
3.1.3. Phân loại chương trình du lịch	43
3.2. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên.....	46
3.2.1 Quy trình chung	46
3.2.2. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế đi vào (Tour inbound).....	46
3.2.3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế đi ra (Tour outbound).....	55
3.2.4. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch bằng tàu biển	58
3.3. Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.....	63
3.3.1. Phương pháp thiết lập những quy định về ứng xử.....	64
3.3.2. Phương pháp luân chuyển vị trí của khách du lịch	67
3.3.3. Phương pháp gây sự chú ý với khách du lịch.....	67
3.3.4. Phương pháp thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên	68

3.4. Thực hành viết một số chương trình du lịch và thuyết minh chương trình du lịch.....	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	99

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch phần 1

Mã môn học: T. NVH1.3.312

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Nghiệp vụ hướng dẫn là môn học chuyên môn chính trong chương trình đào tạo ngành hướng dẫn du lịch. Là môn học được bố trí sau khi học xong các môn cơ sở và song song với môn Nghiệp vụ lễ hành.

- Tính chất:

+ Nghiệp vụ hướng dẫn cung cấp những kiến thức về chuyên môn, là công cụ quan trọng để nghiệp vụ hướng dẫn được thực hiện một cách hiệu quả.

+ Thông qua kiến thức chuyên môn về Nghiệp vụ hướng dẫn, người học biết được vai trò vị trí, chức năng nhiệm vụ của mình đối với đất nước, công ty, khách du lịch, kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn, tổ chức thực hiện một số chương trình du lịch cụ thể để từ đó thực hiện tốt nghiệp vụ của mình.

Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức:

+ Kiến thức chung về nghề hướng dẫn viên du lịch.

+ Nhận biết được vai trò vị trí của hướng dẫn viên đối với đất nước, công ty và khách du lịch.

+ Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

+ Giao tiếp đúng mực trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

+ Viết chương trình du lịch cụ thể, viết thuyết minh cho chương trình du lịch, tổ chức và thực hiện chương trình du lịch nội địa.

+ Vận dụng những kiến thức cơ bản của môn học vào Nghiệp vụ hướng dẫn sau này.

- Về kỹ năng:

+ Xác định rõ vai trò vị trí của hướng dẫn viên.

+ Tổ chức hoạt động hướng dẫn cho đoàn khách du lịch.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, cẩn thận, trung thực khi nghiên cứu.

+ Có ý thức học tập theo phương pháp biết suy luận, kết hợp lý luận với thực tiễn

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mã chương: 01

Giới thiệu:

Nhằm cung cấp các thông tin giúp cho người học sau khi nghiên cứu chương này có thể biết được nguồn gốc hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch.

Mục tiêu:

- Kiến thức: Nhận biết các kiến thức tổng quan về hướng dẫn du lịch như quá trình hình thành và phát triển nghề hướng dẫn du lịch; Chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch; Đặc điểm nghề hướng dẫn du lịch; Các kiến thức về hướng dẫn viên và những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên.

- Kỹ năng: Thu thập kiến thức tổng quan nêu trên vào công tác hướng dẫn tương lai.

- Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:

+ Có ý thức tích cực, chủ động trong quá trình học tập.

+ Tuân thủ những yêu cầu về phẩm chất đạo đức của ngành du lịch là trung thực, nghiêm túc, cẩn thận, chu đáo, nhiệt tình.

Nội dung chính:

1.1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch

1.1.1 Nguồn gốc hình thành nghề hướng dẫn du lịch

Sự hình thành nghề hướng dẫn du lịch được phân chia thành nhiều giai đoạn khác nhau và phụ thuộc vào sự phát triển của hoạt động du lịch nói chung và ngành lữ hành nói riêng.

Thời kỳ nguyên thủy

Trong thời kỳ này, cuộc sống của con người rất khó khăn do các công cụ sản xuất còn thô sơ, dẫn đến năng suất lao động thấp. Nguồn lương thực của con người chủ yếu dựa vào hái lượm và săn bắn, không có của cải dư thừa, nên con người chưa có nhu cầu rời khỏi nơi cư trú của mình. Tuy nhiên, hoạt động di chuyển của con người từ vùng này sang vùng khác đã xuất hiện nhưng đều xuất phát từ nhu cầu thiết yếu của con người như tìm kiếm lương thực, tránh thiên tai hay chiến tranh giữa các bộ lạc. Trong thời kỳ này, nghề hướng dẫn chưa hình thành.

Thời kỳ cổ đại

Trong thời kỳ này, hoạt động tham quan đã phát triển mạnh mẽ ở Trung Quốc, Ai Cập, Hy Lạp, Ấn Độ, La Mã cổ đại, nơi có những nền văn minh phát triển rực rỡ. Con người đã đạt được nhiều thành tựu văn hóa, kinh tế và chính

trị. Chính vì vậy, nhu cầu giao lưu, tìm hiểu, tham quan nghỉ dưỡng đã xuất hiện ở hầu hết tầng lớp quý tộc, tăng lữ. Bên cạnh đó, Ai Cập cổ đại đã cho xây dựng Kim tự tháp, các đền thờ thần với quy mô lớn và chính điều này đã đưa Ai Cập trở thành một điểm danh thắng nổi tiếng, thu hút rất nhiều du khách tới tham quan kết hợp với các hoạt động tín ngưỡng tôn giáo.

Hy Lạp với nền văn minh phát triển mạnh mẽ cùng với sự tồn tại của những thánh địa tôn giáo lớn như Delos, Delphi Method và đặc biệt là Olympia nơi có đền thờ thần Zeus và lễ hội Olimpia là nơi diễn ra các hoạt động thi đấu thể thao, được tổ chức thu hút rất nhiều người tham dự.

Hoạt động hướng dẫn thời kỳ này, mới chỉ dừng lại ở việc giúp đỡ các lữ khách từ nơi xa tới trong việc chỉ đường đi, hướng dẫn mua bán và sử dụng các dịch vụ cơ bản tại địa phương của người dân nơi đây. Hoạt động này nảy sinh một cách tự phát và được coi là hình thức sơ khai của hoạt động hướng dẫn.

Thời kỳ trung đại

Hoạt động hướng dẫn ở thời kỳ này vẫn được thực hiện một cách tự phát tại các điểm tham quan, do những người dân địa phương đảm nhận. Hoạt động hướng dẫn bao gồm chỉ dẫn cách sinh hoạt tại địa phương, chỉ dẫn về đường đi và cung cấp những thông tin cần thiết cho khách tham quan về phong tục tập quán cũng như ý nghĩa, giá trị của những điểm tham quan nơi mà họ tới.

Hoạt động hướng dẫn thời kỳ này có phát triển hơn thời kỳ cổ đại nhưng vẫn chưa thực sự hình thành.

Thời kỳ phong kiến

Bên cạnh các hoạt động đó, thời kỳ này xuất hiện nhiều tên tuổi của các nhà thám nổi tiếng như Sulaymanae - người Ả Rập, Marco Polo - người Ý, Magellan Ferdinand - người Bồ Đào Nha. Các nhân vật này đã thực hiện những chuyến đi dài trong cuộc đời mình từ châu lục này tới châu lục khác và để lại những cuốn hồi ký hữu ích cho những người làm lữ hành sau này.

Mục đích chuyến đi của các nhà thám hiểm là tìm hiểu, khám phá và khảo sát khoa học. Tuy nhiên, hoạt động hướng dẫn chưa chính thức ra đời để phục vụ nhu cầu của các du khách đặc biệt này mà vẫn chỉ dừng lại ở mức độ tự phát.

Thời kỳ cận đại

Thời kỳ này, cách mạng công nghiệp đã gây ảnh hưởng và tác động đến sự biến đổi trong quan hệ giai cấp, thay đổi tính chất môi trường làm việc của con người, thúc đẩy tiến bộ khoa học. Đặc biệt, việc ứng dụng kỹ thuật máy hơi nước trong giao thông vận tải đã là cơ sở cho con người có thể di chuyển với quy mô lớn giữa các vùng miền. Hệ thống khách sạn phát triển mạnh mẽ nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách khi đi du lịch.

Tất cả các yếu tố trên tạo nên sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động đại lý lữ hành mà người khởi xướng là Thomas Cook. Ông được coi là ông tổ của nghề kinh doanh lữ hành ngày nay. Tuy nhiên, hoạt động lữ hành thời kỳ này vẫn chưa phát

triển thành ngành kinh tế độc lập. Do đó, hoạt động này còn rất đơn giản so với ngành lữ hành hiện đại.

Thời kỳ hiện đại

Sau chiến tranh thế giới thứ hai, tình hình kinh tế, chính trị tương đối ổn định, dân số tăng nhanh, sự tiến bộ của giáo dục, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, đặc biệt là kỹ thuật hàng không khiến cho lượng người đi du lịch ngày càng tăng cao. Du lịch trong thời kỳ này có xu hướng đại chúng hóa và được coi là ngành kinh tế mũi nhọn ở nhiều quốc gia.

Cùng với sự phát triển của du lịch, các nhà kinh doanh lữ hành đã chuyên môn hóa hoạt động dịch vụ trong đó có hoạt động hướng dẫn, nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách. Để thu hút và làm thỏa mãn nhu cầu của khách đi du lịch, đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp được hình thành và đã có những đóng góp to lớn trong hoạt động du lịch.

1.1.2. Sơ lược về hoạt động hướng dẫn du lịch tại Việt Nam

Tại Việt Nam, sự phát triển của hoạt động hướng dẫn phụ thuộc chủ yếu vào sự phát triển của ngành du lịch và được chia làm nhiều giai đoạn.

Giai đoạn trước năm 1960

Ngành du lịch Việt Nam chưa hình thành. Tuy nhiên, trong thời kỳ này, dưới sự đô hộ của thực dân Pháp, để phục vụ cho nhu cầu tham quan, nghỉ mát của giai cấp thống trị và tư sản, nhiều khu nghỉ mát, khách sạn đã được xây dựng. Đồng thời, nhiều chương trình du lịch đã được xây dựng để phục vụ cho nhu cầu du lịch của tầng lớp trên trong xã hội. Trong đó có nhiều hướng dẫn viên tham gia phục vụ các chương trình này. Hoạt động hướng dẫn đã tồn tại vào thời kỳ này.

Giai đoạn năm 1960 - 1975

Hội Đồng Chính phủ nước Việt Nam dân chủ cộng hòa đã ký nghị định số 26/CP ngày 9 tháng 7 năm 1960 thành lập Công ty du lịch Việt Nam, trực thuộc Bộ Ngoại Thương. Công ty du lịch Việt Nam là một tổ chức kinh doanh theo chế độ hạch toán kinh tế với nhiệm vụ chính là tổ chức thực hiện các chương trình du lịch đón khách nước ngoài vào Việt Nam du lịch, người Việt Nam đi du lịch nước ngoài và các đoàn thể cán bộ công nhân viên chức và nhân dân lao động Việt Nam đi tham quan nghỉ mát trong nước.

Công ty du lịch Việt Nam được coi là tiền thân của ngành du lịch Việt Nam hiện nay. Sự ra đời của Công ty du lịch Việt Nam đã mở ra một hướng đi mới cho nền kinh tế Việt Nam, nhằm khai thác các tài nguyên du lịch của đất nước đưa vào kinh doanh. Tuy nhiên, ra đời trong chế độ bao cấp với những khó khăn về kinh nghiệm, cơ sở vật chất, đặc biệt trong hoàn cảnh đất nước bị chia cắt, Công ty du lịch Việt Nam chỉ có một số chi nhánh ở Quảng Ninh, Hải Phòng, Tam Đảo, Hòa Bình. Hoạt động chủ yếu của Công ty Du lịch là phục vụ