

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 3

NGÀNH: QUẢN LÝ VĂN HÓA

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1372/QĐ-CDKTKTĐB 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 trên 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

Hướng dẫn tham quan là hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên tại các tuyến, điểm tham quan nhằm hướng dẫn du khách quan sát và truyền đạt các thông tin liên quan tới các đối tượng tham quan đó với mục đích đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, khám phá và bồi dưỡng tri thức cho khách tham quan.

Để có được một buổi tham quan đòi hỏi phải có rất nhiều yếu tố tạo thành như kinh phí, thời gian rảnh rỗi, phương tiện vận chuyển, đối tượng tham quan, hướng dẫn viên, khách du lịch. Những yếu tố trên được các nhà chuyên môn đánh giá là có vai trò quan trọng như nhau trong hoạt động tham quan du lịch.

Điện Biên, ngày 10 tháng 12 năm 2019

Người biên soạn

ThS. Vũ Hồng Trường

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	2
LỜI GIỚI THIỆU	3
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	6
Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch phần 3.....	6
Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:.....	6
CHƯƠNG 1: HƯỚNG DẪN THAM QUAN.....	7
1.1. Một số khái niệm.....	7
1.2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan.....	10
1.2.1. Nghiên cứu, tìm hiểu về tuyến, điểm tham quan	10
1.2.2. Thu thập tài liệu.....	10
1.2.3. Viết bài thuyết minh	11
1.3. Nội dung công việc hướng dẫn tham quan	14
1.3.1 Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan	14
1.3.2. Thuyết minh về đối tượng tham quan	14
1.4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan.....	15
1.4.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại một điểm	15
1.4.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên ô tô	24
1.4.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên phố đi bộ	27
CHƯƠNG 2.....	31
THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN THAM QUAN.....	31
2.1. Viết thuyết minh và thực hành hướng dẫn tham quan tại đồi A1	32
2.1.1 Thực hành viết thuyết minh tại điểm tham quan đồi A1	32
2.1.2. Thực hành hướng dẫn tham quan tại đồi A1.....	32
2.2. Viết thuyết minh và thực hành hướng dẫn tham quan tại bảo tàng chiến thắng lịch sử Điện Biên Phủ.....	39
2.2.1. Thực hành viết thuyết minh tại điểm tham quan bảo tàng chiến thắng lịch sử Điện Biên Phủ.....	39
2.2.2. Thực hành hướng dẫn tham quan tại bảo tàng chiến thắng lịch sử Điện Biên Phủ	39
Mời quý khách thăm quan tiếp!	44
2.3. Viết thuyết minh và thực hành hướng dẫn tham quan tại hầm De Castries	49
2.3.1. Thực hành viết thuyết minh tại điểm tham quan hầm De Castries.....	49
2.3.2. Thực hành hướng dẫn tham quan tại hầm De Castries	49
2.4. Viết thuyết minh và thực hành hướng dẫn tham quan tại Sở chỉ huy chiến dịch Điện Biên Phủ tại Mường Phăng	57
2.4.1. Thực hành viết thuyết minh tại điểm tham quan Sở chỉ huy chiến dịch Điện Biên Phủ tại Mường Phăng	57

2.4.2. Thực hành hướng dẫn tham quan tại Sở chỉ huy chiến dịch Điện Biên Phủ
tại Mường Phăng 57

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch phần 3

Mã môn học: T.VVH

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

- Vị trí: Nghiệp vụ hướng dẫn phần 3 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, môn nghiệp vụ lễ hành và nghiệp vụ hướng dẫn phần 1.2.

- Tính chất:

+ Môn Nghiệp vụ hướng dẫn phần 3 cung cấp những kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn tại điểm, nghiệp vụ hướng dẫn trên ô tô, nghiệp vụ hướng dẫn phố đi bộ trong thành phố là công cụ quan trọng để nghiệp vụ hướng dẫn được thực hiện một cách hiệu quả.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học thông qua kiến thức chuyên môn về Nghiệp vụ hướng dẫn phần 3, người học nhận biết được nghiệp vụ hướng dẫn tại điểm, nghiệp vụ hướng dẫn trên ô tô, nghiệp vụ hướng dẫn phố đi bộ trong thành phố.

Mục tiêu của môn học

- Về kiến thức:

+ Xác định được nội dung công việc hướng dẫn tham quan của hướng dẫn viên du lịch.

+ Nhận biết được các phương pháp hướng dẫn tham quan.

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

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện được nội dung công việc của hướng dẫn viên du lịch khi hướng dẫn tham quan tại điểm, trên ô tô và tham quan đi bộ trong thành phố.

+ Viết được bài thuyết minh khi đi hướng dẫn tham quan tại điểm, hướng dẫn tham quan trên ô tô, hướng dẫn tham quan trên phố đi bộ trong thành phố.

+ Thực hiện được các phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm, hướng dẫn tham quan trên ô tô, hướng dẫn tham quan trên phố đi bộ trong thành phố.

+ Xử lý các tình huống trong quá trình hướng dẫn tham quan du lịch.

- Về năng lực tự chủ và 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 của môn học

CHƯƠNG 1: HƯỚNG DẪN THAM QUAN

Giới thiệu: Để tạo nên một chuyến tham quan ngoài các yếu tố trên, còn có những yếu tố khác như an ninh trật tự tại điểm tham quan, sự mến khách của dân cư địa phương, các thủ tục hành chính thuận tiện, cơ sở hạ tầng kỹ thuật. Những yếu tố này góp phần không nhỏ vào việc tổ chức thành công chương trình du lịch và thỏa mãn nhu cầu của du khách.

Mục tiêu:

- Kiến thức
 - + Học sinh trình bày được các khái niệm về tham quan cũng như các yếu tố cấu thành cơ bản của tham quan.
 - + Học sinh mô tả được nội dung công việc chuẩn bị hướng dẫn tham quan, để từ đó có thể tổ chức thực hiện tốt công tác hướng dẫn tham quan tại điểm, trên ô tô và chương trình đi bộ.
- Kỹ năng:
 - + Học sinh thực hiện được quy trình tham quan, hướng dẫn tham quan và các yếu tố cơ bản cấu thành một chuyến tham quan.
 - + Học sinh thực hiện được việc thu thập thông tin, tài liệu để viết bài thuyết minh cũng như các nguyên tắc cần đảm bảo khi viết bài thuyết minh.
 - + Phân tích đánh giá Phương pháp và kỹ năng hướng dẫn tham quan tại điểm, trên ô tô và tham quan bằng đi bộ.
- Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm: Chấp hành nghiêm túc nội quy quy định của nhà trường của lớp, có ý thức học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn.

Nội dung chính

1.1. Một số khái niệm

1.1.1. Khái niệm tham quan

Theo Luật Du lịch Việt Nam quy định tham quan là hoạt động của khách du lịch trong ngày tới thăm nơi có tài nguyên du lịch với mục đích tìm hiểu, thưởng thức những giá trị của tài nguyên du lịch.

1.1.2. Khái niệm hướng dẫn tham quan

Hướng dẫn tham quan là hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên tại các tuyến, điểm tham quan nhằm hướng dẫn du khách quan sát và truyền đạt các thông tin liên quan tới các đối tượng tham quan đó với mục đích đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, khám phá và bồi dưỡng tri thức cho khách tham quan.

1.1.3. Các yếu tố cơ bản cấu thành tham quan

Để có được một buổi tham quan đòi hỏi phải có rất nhiều yếu tố tạo thành như kinh phí, thời gian rảnh rỗi, phương tiện vận chuyển, đối tượng tham quan, hướng dẫn viên, khách du lịch. Những yếu tố trên được các nhà chuyên môn đánh giá là có vai trò quan trọng như nhau trong hoạt động tham quan du lịch.

1.1.3.1. Đối tượng tham quan

Đối tượng tham quan bao gồm các loại tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên, di tích lịch sử, văn hoá, công trình lao động sáng tạo của con người và các giá trị nhân văn khác có thể được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch, là yếu tố cơ bản để hình thành các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch.

Có hai loại tài nguyên du lịch được khai thác trong hoạt động kinh doanh du lịch: Tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn.

1.1.3.2. Bài thuyết minh của hướng dẫn viên

Bài thuyết minh chứa đựng các thông tin cơ bản của từng tuyến, điểm tham quan đã được lựa chọn từ nhiều nguồn tư liệu đáng tin cậy khác nhau. Thông qua bài thuyết minh, hướng dẫn viên sẽ phân tích, giải thích cụ thể hơn các thông tin đó để khách du lịch có thể hiểu và cảm nhận được giá trị của đối tượng tham quan.

Bài thuyết minh được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau, tùy thuộc vào từng đối tượng tham quan. Thông thường, thông tin trong bài thuyết minh luôn được sắp xếp theo một trình tự logic về không gian và thời gian để giúp người nghe hiểu được những gì liên quan đến điểm tham quan. Để tránh bỏ sót thông tin hay nhầm lẫn, hướng dẫn viên cần phải chuẩn bị sẵn bài thuyết minh từ trước khi cùng đoàn đi tham quan.

Bài thuyết minh được chia ra hai loại: bài thuyết minh tại điểm tham quan và bài thuyết minh theo tuyến hay bài thuyết minh trên phương tiện.

1.1.3.3. Khách du lịch

Khách du lịch là chủ thể làm xuất hiện hoạt động tham quan với những mong muốn tìm hiểu, khám phá, thư giãn và nghỉ ngơi, phục hồi sức khỏe, tại những vùng đất bên ngoài nơi mình cư trú hàng ngày. Để trở thành khách du lịch, một cá nhân cần phải có các điều kiện sau đây:

- Có thời gian rảnh rỗi
- Có khả năng thanh toán
- Có sở thích đi tham quan du lịch

Có sức khỏe



Sơ đồ : Điều kiện trở thành khách du lịch

1.1.3.4. Thời gian

Để thực hiện mong muốn đi tham quan du lịch, khách du lịch cần có quỹ thời gian nhàn rỗi. Thời gian khách du lịch dành để đi tham quan du lịch thường vào các ngày lễ, kỳ nghỉ và các dịp đặc biệt trong năm.

1.1.3.5. Tài chính

Tài chính là một trong những yếu tố quyết định hình thành nên chuyến đi của một cá nhân. Trước mỗi chuyến du lịch của mình, khách phải có sự chuẩn bị về mặt tài chính, cân đối các khoản thu chi cá nhân phục vụ cho chuyến đi. Độ dài thời gian của chuyến đi và chất lượng dịch vụ phụ thuộc chủ yếu vào khả năng tài chính của khách.

1.1.3.6. Phương tiện vận chuyển

Phương tiện vận chuyển gồm rất nhiều loại như ô tô, tàu hỏa, máy bay, tàu thủy, đưa khách tới các điểm tham quan trong chương trình du lịch.

Chất lượng phương tiện vận chuyển được đánh giá là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên chất lượng của chương trình du lịch. Trong thực tế, sức khỏe và sự hài lòng của du khách phụ thuộc nhiều vào chất lượng phương tiện vận chuyển.

1.1.3.7. Các yếu tố khác

Để tạo nên một chuyến tham quan ngoài các yếu tố trên, còn có những yếu tố khác như an ninh trật tự tại điểm tham quan, sự mến khách của dân cư địa phương, các thủ tục hành chính thuận tiện, cơ sở hạ tầng kỹ thuật. Những yếu tố này góp phần không nhỏ vào việc tổ chức thành công chương trình du lịch và thỏa mãn nhu cầu của du khách.

1.2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan

1.2.1. Nghiên cứu, tìm hiểu về tuyến, điểm tham quan

Nghiên cứu, tìm hiểu cụ thể về từng tuyến, điểm tham quan có trong chương trình với những mục đích sau đây.

- Xây dựng bài thuyết minh theo các đối tượng
- + Tuyến đường hay lộ trình tham quan.
- + Các đối tượng tham quan trên đường.
- + Các đối tượng tham quan tại điểm.
- Kiểm tra tính tập trung và logic trong nội dung của chuyên tham quan.
- Kiểm tra độ an toàn và thuận tiện cho việc hướng dẫn xem xét và thuyết minh tại điểm tham quan.
- Chuẩn bị tư liệu cho việc xây dựng bài thuyết minh.

1.2.2. Thu thập tài liệu

Thông tin được sử dụng trong bài thuyết minh của hướng dẫn viên đóng vai trò rất quan trọng trong sự thành công của một chương trình du lịch. Chính vì vậy, nguồn thông tin phải được thu thập, chọn lựa kỹ càng từ những nguồn đáng tin cậy với nội dung phong phú và đa dạng.

Nội dung chủ yếu của thông tin cần thu thập bao gồm:

- Môi trường tự nhiên của vùng như: Vị trí địa lý, địa hình, địa chất, cảnh quan môi trường, khí hậu, động thực vật.
- Văn hóa lịch sử của vùng: Nguồn gốc hình thành địa danh, dân tộc ở đó; các sự kiện lịch sử trong quá khứ và hiện tại; các di tích lịch sử đáng chú ý; mối liên hệ giữa lịch sử địa phương và các nước; đời sống dân cư địa phương; phong tục tập quán; các hoạt động mang tính đặc trưng; những công trình có giá trị; sản vật quý của vùng; nghề truyền thống.
- Những thông tin bổ sung: Tình hình kinh tế, chính trị, các quy định về luật pháp của địa phương.

Hướng dẫn viên có thể tìm kiếm và thu thập thông tin phục vụ cho việc xây dựng bài thuyết từ nhiều nguồn khác nhau sau đây:

- Phương tiện thông tin đại chúng: Sách báo, tạp chí, tivi, đài. Nguồn thông tin này phong phú và dễ tìm kiếm. Tuy nhiên, nội dung thông tin thu thập từ những nguồn này tương đối tổng quát nhưng có thể lạc hậu, nếu không thường xuyên cập nhật, cho nên các hướng dẫn viên thường không thỏa mãn với nguồn thông tin này.
- Hiệp hội du lịch, văn phòng du lịch: Thông tin ở đây khá phong phú có khả năng đáp ứng mọi nhu cầu tìm hiểu của hướng dẫn viên.