



Giáo trình Nghệ thuật hướng dẫn

Chương 1: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch

1.1.1. Lịch sử du lịch trên thế giới

Ngày xưa, du lịch chỉ xuất hiện ở tầng lớp giàu có. Ngày nay, cùng với sự phát triển của xã hội, du lịch đã trở thành một hiện tượng, một nhu cầu phổ biến và ngày càng giữ vai trò quan trọng của mọi cá nhân, mọi đoàn thể ... trong thời đại công nghiệp.

Ngày trước, khách du lịch thường đi tự phát và tự thỏa mãn những nhu cầu bình thường trong suốt chuyến đi của mình. Càng về sau, những nhu cầu đi lại, lưu trú, ăn uống, giải trí ... của du khách đã trở thành những cơ hội kinh doanh của nhiều cá nhân, nhiều tổ chức. Ngành kinh doanh du lịch ra đời nhằm thỏa mãn nhu cầu của du khách. Theo thời gian, nhu cầu của khách du lịch cũng ngày càng cao, càng phong phú và đa dạng hơn. Vì thế, kinh doanh du lịch cũng dần nâng lên thành kỹ nghệ và ngày càng được xã hội nhìn nhận đúng hơn.

Năm 1971, Hội nghị quốc tế về du lịch khẳng định: “Ngành du lịch như là người đại diện cho tập hợp các hoạt động công nghiệp và thương mại cung ứng toàn bộ hay chủ yếu các hàng hóa và dịch vụ của khách du lịch quốc tế và nội địa”.

Vì vậy, du lịch có thể xem là ngành kinh tế tổng hợp cung ứng các hàng hóa và dịch vụ trên cơ sở kết hợp giá trị các tài nguyên du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch.

1.1.2. Lịch sử du lịch ở Việt Nam

-Hướng dẫn viên du lịch đầu tiên tại Việt Nam: có lẽ là công chúa Lương Linh (em vua Thành Thái).

-Nhà văn Thanh Tịnh là một trong những người được xem là hướng dẫn viên du lịch đầu tiên của Việt Nam.

-Nghề hướng dẫn viên du lịch có ở Việt Nam khoảng sau năm 1975

1.1.3. Một số quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề hấp dẫn, thú vị

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề có thu nhập cao

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề có nhiều cơ hội du lịch khắp nơi

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề “Đi một ngày đàng học một sàng khôn”.

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề được giao thiệp rộng rãi và tăng cường mối quan hệ.

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề có cơ hội trao đổi ngoại ngữ tốt

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề “Làm dâu trăm họ” (Thực ra chỉ đúng một phần. Vì nếu gặp đoàn khó chúng ta cứ quy đoàn vào khuôn khổ của chương trình)

Tuy nhiên vẫn có một số ít người vẫn chưa hiểu đúng về nghề cao quý này. Chính chúng ta đánh mất chúng ta chứ không phải nghề nghiệp đánh mất chúng ta.

Những khó khăn và hạn chế của nghề hướng dẫn du lịch:

-Không có giờ giấc ổn định

-Không có điều kiện học tập so với người làm việc ở văn phòng 8 giờ/ ngày

-Không có kiến thức chuyên sâu (do không có điều kiện nghiên cứu, nhưng đó chỉ là khó khăn nhất thời và có thể cải thiện được)

-Yêu cầu có nhiều kiến thức ở nhiều lĩnh vực. Sau đó, tìm cho mình kiến thức chuyên sâu

-Vì thu nhập cao nên không ít hướng dẫn viên du lịch có tâm lý chi tiêu quá sang và kén chọn, có tâm lý tự mãn v.v để làm cho con người biến chất.

-Không ít người trọng đồng tiền, đặt đồng tiền lên hàng đầu, lên trên nghề nghiệp cao quý của mình.

1.2. Vai trò và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch

1.2.1. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch

1.2.1.1. Đối với đất nước:

-Là đại sứ tại chỗ

+Biết ngoại ngữ, ngoại giao, hiểu văn hóa của người mình đang quan hệ.

+Khách đến Việt Nam, hướng dẫn du lịch như là chủ nhà đại diện đất nước tiếp đón khách.

-Đón khách với tác phong hòa nhã.

-Xuất hiện với trang phục nghiêm chỉnh và lịch sự.

-Sứ giả văn hóa

+Giới thiệu những tinh hoa văn hóa, văn minh của dân tộc mình cho du khách.

+Giải thích hiện tượng người bán xăng lẻ để cục gạch ven đường, nhiều người đeo khẩu trang che nắng, che bụi, việc mặc áo dài tiếp khách...

-Người lính biên phòng

+Người lính biên phòng có nhiệm vụ canh giữ và bảo vệ tổ quốc (trước khi tổ quốc bị xâm chiếm)

+Các khu quân sự thường cấm chụp ảnh

1.2.1.2. Đối với công ty

-Người tiếp thị – marketing

ty, quốc +Thông qua công việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm dịch vụ du lịch cho công quốc gia mình nhằm nâng cao uy tín, thương hiệu du lịch cho doanh nghiệp và gia trên trường quốc tế.

+Là người bán sản phẩm dịch vụ bổ sung và gia tăng cho công ty

-Người kinh doanh

và + Là người bán sản phẩm dịch vụ cho công ty trong quá trình thực hiện dịch vụ sau đó.

+Uy tín tăng làm doanh thu của doanh nghiệp lữ hành cũng tăng lên

1.2.1.3. Đối với khách

-Người thầy:

hiểu và lý giải nhiều thứ như rồng nhà Lý khác rồng nhà Nguyễn thế nào?; Múa rối nước xuất hiện thế kỷ 11?; Vì sao?; Âm dương ngũ hành, phong thủy v.v ảnh hưởng đến đời sống văn hóa người Việt Nam như thế nào...v.v)

+HDV phải có trách nhiệm và tâm trong sáng khi thuyết minh, giải thích v.v

-Người bạn:

+Cuộc sống có nhiều điều căng thẳng, bức xúc mà không ít du khách cần tâm sự với người khác những điều mà họ không thể tâm sự, không thể thổ lộ với những người thân trong gia đình.

vui +Hướng dẫn phải có tâm lý để nghe họ nói, chia sẻ với họ, đồng cảm với họ và về với họ v.v

-Người bảo vệ

+Cung cấp những thông tin cần thiết cho du khách để du khách tự bảo vệ mình.(Ví dụ: đề giấy tờ, hộ chiếu ...trong khách sạn)

+Đặt người già qua đường, xuống tàu, chăm sóc khách có bệnh đặc biệt v.v

-Người tổ chức:

+Hướng dẫn du lịch là người tổ chức và thực hiện chương trình

+Linh hoạt trong khâu tổ chức, bố trí chương trình tham quan

+Làm thay đổi không khí cho du khách

+Nhắc nhở du khách

-Người phục vụ:

không +Chuyến đi của du khách có liên quan đến nhiều vấn đề: bệnh, tai nạn, ngủ được ...

bác +Làm cầu nối truyền đạt nhu cầu của khách đến nhà hàng, khách sạn ...(Mời sỹ đến khám bệnh cho khách v.v)

+Phương châm: *“Chúng tôi có mặt là để phục vụ quý khách”*.

-Người hoạt náo:

nư: +Khách đi du lịch là cần những phút giây thư giãn nên HDV phải biết mua vui kể chuyện vui, biết hát v.v khi cần thiết.

+Thể hiện qua cách thuyết minh của HDV

+Nên gia nhập, hòa nhập với đám đông

(Tránh nói cà lăm, cười tùy tiện, kể chuyện thô tục, thô thiển v.v)

-Người giải quyết các tình huống: phải bình tĩnh để giải quyết các vấn đề phát sinh.

-Người cung cấp thông tin

+HDV phải có nghệ thuật giao tiếp.

sở thích, tâm lý khách... +HDV phải tìm hiểu rõ về khách như: quốc tịch, nghề nghiệp, giới tính, tuổi tác,

-HDVDL phải nắm nhu cầu khách

-HDVDL phải là một quyển từ điển sống để có thể trả lời tất cả những vấn đề khách quan tâm.

-Báo cáo thu – chi:**Những lưu ý đối với hướng dẫn viên du lịch:**

-Luôn luôn xác định là phục vụ khách khó tính (vì không phải bao giờ cũng gặp khách dễ tính)

-Hướng dẫn viên du lịch phải biết gác lại những chuyện buồn

- Hướng dẫn viên du lịch phải biết giữ gìn sức khỏe
- Hướng dẫn viên du lịch phải có ý thức và tinh thần trách nhiệm cao và biết khẳng định năng lực của mình.

Kết luận:

- Hướng dẫn viên du lịch phải là một quyển sách hướng dẫn du lịch (Guidebook)
- Hướng dẫn viên du lịch phải là bộ mặt của đất nước. Thông qua hướng dẫn viên du lịch, du khách đánh giá về đất nước về dân tộc.
- Hướng dẫn viên du lịch phải là linh hồn của chuyến đi. Vì thế, hướng dẫn viên du lịch phải thổi một luồng sinh khí vào du khách, vào mỗi chuyến tham quan.

1.2.2. Trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch

- Thực hiện chương trình tham quan
 - Làm cầu nối giữa công ty lữ hành và du khách
 - Báo cáo và quyết toán đoàn
- Ngoài ra, hướng dẫn phải:
- Biết thích ứng với sự phát triển của các thiết bị trong khách sạn, điểm tham quan...
 - Hiểu về cơ sở hạ tầng (đường sá, thông tin liên lạc ...)
 - Phải có tâm lý để hiểu khách, chia sẻ với khách.

1.3. Nhu cầu của du khách

- Nhu cầu về du lịch ngày càng cao trên thế giới
- Nhu cầu của khách du lịch ngày càng cao, càng phong phú và đa dạng
- Số lượng du khách trong và ngoài nước không ngừng tăng cao
- Tình hình cạnh tranh về giá cả và chất lượng dịch vụ diễn ra quyết liệt giữa các doanh nghiệp trong nước và khu vực.

1.4. Các loại hình du lịch

Loại hình du lịch rất phong phú và đa dạng. Có nhiều cách phân biệt các loại hình du lịch. Có thể phân biệt loại hình du lịch theo các căn cứ sau:

1.4.1. Theo mục đích chuyến đi

Ở mỗi du khách nhu cầu và động cơ đi du lịch có khác nhau. Có thể chia thành các loại hình du lịch phổ biến sau:

Du lịch lữ hành: là loại hình du lịch hấp dẫn các du khách thích tham quan nghỉ dưỡng thông qua một cá nhân hoặc một tổ chức có đủ tư cách pháp nhân, được quản lý và tổ chức hoạt động thương mại trực tiếp hoặc gián tiếp đến các loại dịch vụ, hàng hóa du lịch ...

Du lịch văn hóa: là loại hình du lịch hấp dẫn những du khách thích tìm hiểu, nghiên cứu những giá trị nhân văn, những phong tục tập quán, các giá trị về văn hóa nghệ thuật... của một dân tộc hay một bộ tộc nào đó ở những điểm đến. Các di sản văn hóa vật thể (như đền Angkor ở Campuchia, Phố cổ Hội An, cố đô Huế...) và các di sản văn hóa phi vật thể (như Nhã nhạc cung đình Huế, Không gian văn hóa cồng chiêng Tây Nguyên, ca trù, các lễ hội truyền thống, các sinh hoạt văn hóa nghệ thuật dân gian địa phương như ca Huế, đờn ca tài tử Nam Bộ...) là những yếu tố đặc biệt cơ bản để tạo nên những sản phẩm du lịch văn hóa độc đáo.

Du lịch thiên nhiên: thu hút những du khách thích tìm về với thiên nhiên, say mê phong cảnh đẹp và khám phá thế giới động vật hoang dã. Các di sản thiên nhiên như rừng Amazon (Brazil), Vịnh Hạ Long (Quảng Ninh, di sản thiên nhiên thế giới),

Động Phong Nha – Kẻ Bàng (Quảng Bình, di sản thiên nhiên thế giới), Vườn quốc gia Cúc Phương (Ninh Bình), núi Phanxipan (Sapa), hệ sinh thái rừng ngập mặn Cần Giờ (TP.HCM, quỹ dự trữ sinh quyển thế giới), vườn quốc gia Nam Cát Tiên (Đồng Nai, quỹ dự trữ sinh quyển thế giới), vườn chim Tam Nông (Đồng Tháp, khu bảo tồn đầu đỏ điển hình của thế giới), hệ thống sông ngòi, kênh rạch ở khắp vùng Đồng bằng sông Cửu Long... là tài sản vô giá để xây dựng các sản phẩm du lịch hấp dẫn.

Du lịch dân tộc học: là loại hình du lịch thu hút những du khách khao khát tìm về cội nguồn, trở về quê hương, tìm hiểu, tìm kiếm hay khôi phục các giá trị văn hóa truyền thống bản địa của quê cha đất tổ.

Thời gian qua có nhiều du khách Nhật Bản, Trung Quốc tìm về Hội An không chỉ đơn thuần tham quan, họ khát khao tìm về mảnh đất mà hơn 300 năm trước các thế tổ tiên họ đã đặt chân, lập nghiệp và góp phần phát triển phồn vinh nơi này.

Du lịch xã hội: là loại hình du lịch mà mục đích chính là được tiếp xúc, giao lưu và hòa nhập với những người khác, những cư dân bản xứ, những bộ tộc nơi họ đến.

Có thể xem những tour du lịch đến với các dân tộc ít người ở Tây Bắc (như người H'Mông, Giáy...), ở Tây Nguyên (M'Nông, Ê Đê ở Daklak; người Bana ở GiaLai, Pleiku), ở Miền Đông Nam Bộ (như Stiêng ở Bình Phước, Đồng Nai)... hay những khách du lịch kết hợp các hoạt động từ thiện như thăm các nạn như chất độc màu da cam ở Làng Hòa Bình (Bệnh Viện Từ Dũ) hay làng S.O.S ở TP. HCM v.v là loại hình du lịch xã hội.

Du lịch tôn giáo: là loại hình du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu tính ngưỡng đặc biệt của các tín đồ, kể cả những người theo các tôn giáo khác đối với một đảng tôn giáo nào đó. Đây là loại hình du lịch xuất hiện từ rất lâu và ngày nay thu hút hàng triệu du khách trên thế giới.

Hàng năm, trên thế giới có hàng triệu khách du lịch là tín đồ đạo hồi hành hương đến thánh địa Mecca. Nepal là điểm đến của nhiều tín đồ Phật Giáo và những người thích tìm hiểu về Phật Giáo (kể cả nhiều du khách Phương Tây). Ở Việt Nam, Chùa Hương (Hà Tây), Yên Tử (Quảng Ninh), Tòa Thánh Tây Ninh (đạo Cao Đài), Miếu Bà Chúa Xứ (Châu Đốc-An Giang) ... thu hút hàng triệu người hành hương về đây tham quan và cúng bái... mỗi năm.

Du lịch giải trí: là loại hình du lịch phục vụ cho du khách có nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn, giải trí ... để phục hồi thể chất và tinh thần hay tái sản xuất sức lao động.

Mục đích của họ là hưởng thụ và tận hưởng những kỳ nghỉ trọn vẹn của mình nên những nơi có các bờ biển và bãi tắm đẹp, chan hòa ánh nắng mặt trời, có thể tham gia các hoạt động cắm trại, thể thao... Hawaii, Haiti, Phan Thiết, Ninh Thuận, Nha Trang, Đà Nẵng, Hội An, Lăng Cô, Phú Quốc, Vũng Tàu, Long Hải ... là những nơi thích hợp và lý tưởng để phát triển loại hình du lịch này.

Du lịch thể thao: hấp dẫn những du khách say mê các hoạt động thể thao nhằm nâng cao sức khỏe và thể chất.

Du lịch thể thao thường gắn liền với những địa phương có biển, có núi ... Ở Việt Nam loại hình du lịch này chưa phát triển. Thời gian gần đây một số địa phương đưa một số loại hình du lịch thể thao nhằm phục vụ khách du lịch như lướt ván, canô kéo dù, đua thuyền, thuyền kayak, ... (ở Vũng Tàu, Phan Thiết, Nha Trang, Đà Nẵng...).

Du lịch nghỉ dưỡng- chăm sóc sức khỏe: thu hút những du khách có nhu cầu cải thiện và chăm sóc sức khỏe. Các khu nghỉ mát, an dưỡng ở các vùng núi cao, ở những khu ven biển hay các khu suối nước khoáng, nước nóng (Khu DL suối nước nóng Bình Châu ở Đồng Nai, khu Thanh Tâm ở Huế, Trung tâm khoáng bùn, khoáng nóng Ponagar ở Nha Trang...) là những địa chỉ thu hút đối tượng khách này...

Du lịch sinh thái: là loại hình du lịch thu hút những du khách thích tìm về với thiên nhiên, thích khám phá, say mê phong cảnh đẹp và tìm hiểu về thế giới động vật hoang dã. Thông qua đó, chính quyền địa phương muốn nâng cao ý thức người dân (đặc biệt là giới trẻ) địa phương và du khách về tầm quan trọng và ý nghĩa to lớn của môi trường sinh thái đối với cuộc sống con người. Loại hình này kết hợp với việc trồng rừng và các hoạt động phục hồi sinh thái tại tuyến điểm du khách đến.

Khu du lịch Vàm Sát, KDL Lâm Viên (Cần Giò -TP.HCM) với hệ sinh thái rừng ngập mặn phong phú và đa dạng sinh học, lá phổi xanh của thành phố đông dân nhất nước, là quỹ dự trữ sinh quyển thế giới), vườn quốc gia Nam Cát Tiên (Đồng Nai, dự trữ sinh quyển thế giới), là nơi lý tưởng để xây dựng các sản phẩm du lịch sinh thái hấp dẫn.

Du lịch sinh thái cộng đồng: Là loại hình du lịch dựa trên sự đa dạng về điều kiện sinh thái tự nhiên, sự phong phú của các làng nghề truyền thống và nét văn hóa đặc sắc của các cư dân bản địa tại những điểm đến. Tham gia loại hình du lịch này du khách được đến với các cộng đồng dân cư địa phương, thực hiện những cuộc đối thoại, tìm hiểu những nét đặc sắc trong văn hóa bản địa, tắm mình trong cuộc sống của người dân.

Loại hình du lịch cộng đồng đã khuyến khích các cộng đồng cư dân tại nơi khách đến tham gia vào các hoạt động du lịch và tạo thêm thu nhập, giảm nhẹ một phần những khó khăn trong đời sống vật chất và tinh thần mà họ đang phải chịu đựng, rút ngắn khoảng cách giữa nông thôn và thành thị.

Du lịch chuyên đề: Dành cho một nhóm nhỏ hay một tập thể nào đó đi du lịch với cùng mục đích hay những mối quan tâm chung nào đó chỉ với riêng họ. Ví dụ: những thầy thuốc, trình dược viên tham quan Trại Dược Liệu Đồng Tháp Mười (Huyện Mộc Hóa – Long An), trại rắn Đồng Tâm. Những người kinh doanh nông sản tham quan các nhà máy, cơ sở sản xuất nông sản ở trong và ngoài nước (như ở Nông Trường Sông Hậu, ở Philipine...). Những chủ nhà hàng Việt Nam trước khi mở nhà hàng dành cho du khách đất nước hoa anh đào sang Nhật du lịch kết hợp học hỏi, nghiên cứu về văn hóa ẩm thực... của họ v.v.

Ngoài ra, tiến sỹ Harssel còn bổ sung thêm loại hình “ Du Lịch Hoạt động”. Theo ông:

Du lịch hoạt động: là loại hình du lịch thu hút du khách bằng những hoạt động đã được chuẩn bị trước và thách thức phải hoàn thành trong suốt kỳ nghỉ của họ. Đó có thể là những sinh viên muốn nâng cao vốn sống, cải thiện khả năng ngoại ngữ hoặc những người thích chinh phục một ngọn núi, khám phá một vùng đất nào đó...

Ngày nay, cùng với sự phát triển ngành du lịch có thêm nhiều loại hình du lịch khác như: du lịch hội nghị, du lịch về nguồn, du lịch thăm thân, du lịch chữa bệnh,...

Tuy nhiên, thực tế sản phẩm du lịch là sự kết hợp hài hòa giữa các loại hình du lịch trên. Ví dụ, một chương trình du lịch tuần túy và phổ biến thu hút du khách quốc tế khi đến thăm Việt Nam gần như hội tụ & hài hòa tất cả các loại hình du lịch nói trên. Ví dụ như: tour Hà Nội– Hạ Long–Sapa–Huế–Đà Nẵng–Hội An–Nha Trang–TP. HCM–Củ Chi–Tây Ninh–đồng bằng sông Cửu Long...

Để hệ thống hóa và đơn giản hóa người ta phân các loại hình du lịch theo hai nhóm sau căn cứ theo mục đích của chuyến đi:

Nhóm có mục đích du lịch thuần túy: bao gồm các loại hình du lịch: tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, thể thao, khám phá.

Nhóm có mục đích kết hợp du lịch: bao gồm các loại hình du lịch: hội nghị, hành hương (tôn giáo), chữa bệnh, thăm thân, học tập nghiên cứu...

1.4.2. Theo phạm vi lãnh thổ

Phạm vi quốc tế:

Theo McIntosh & Goeldner, loại hình du lịch có thể chia như sau:

Du lịch quốc tế (International Tourism): là loại hình du lịch vượt ra ngoài phạm vi lãnh thổ quốc gia của khách du lịch (chính vì điều này nên khách thường gặp khó khăn: do bất đồng ngôn ngữ, thủ tục đi lại & tiền tệ). Cùng với dòng di chuyển của du khách, hình thức du lịch này tạo ra dòng chảy ngoại tệ giữa các quốc gia và gây ảnh hưởng cán cân thanh toán của quốc gia.

Loại hình du lịch này được chia thành hai loại hình nhỏ sau:

Du lịch quốc tế đến (Inbound Tourism): là những chuyến tham quan viếng thăm của du khách đến từ nhiều nước khác nhau.

Du lịch ra nước ngoài (Outbound Tourism): là những chuyến tham quan của cư dân trong nước ra nước ngoài.

Phạm vi trong nước:

Du lịch trong nước: là chuyến đi của các cư dân chỉ trong phạm vi lãnh thổ của một quốc gia.

Du lịch nội địa: bao gồm du lịch trong nước và du lịch ra nước ngoài.

Du lịch quốc gia: bao gồm du lịch nội địa và du lịch ra nước ngoài.

1.4.3. Theo sự tương tác của khách du lịch

Trường đại học Pennsylvania phối hợp với nhà nhân chủng học Valene Smith nghiên cứu về mối liên quan, sự tác động của du khách tới một đất nước mà họ đến, thể là họ quan tâm điều gì. Vì sự quan tâm của họ mà thời gian lưu lại của họ & đối tượng dân cư mà du khách thường tiếp xúc có ảnh hưởng đến nhiều lĩnh vực kinh tế – văn hóa – xã hội – chính trị – môi trường... Vì vậy, có thể phân chia như sau:

Du lịch của giới thám hiểm (Explorer's Tourism): là đối tượng quan tâm của nhiều nhà thám hiểm, các nhà nghiên cứu, học giả... đi theo những nhóm nhỏ và sẵn sàng chấp nhận các điều kiện của địa phương. Những du khách này thường ít sử dụng những dịch vụ tại điểm đến và đem theo những đồ dùng gọn nhẹ cá nhân, thường có ý thức cao về môi trường nên ảnh hưởng không đáng kể đến môi trường – kinh tế – văn hóa – xã hội ở điểm đến.

Ví dụ: các nhà khoa học Hoàng Gia Anh khám phá Động Phong Nha (di sản thiên nhiên – văn hóa thế giới), các nhà khảo cổ Hà Lan tìm hiểu, nghiên cứu trùng tu, bảo tồn và phát triển kiến trúc văn hóa Chăm ở Quảng Nam và Miền Trung (Thánh địa Mỹ Sơn- di sản văn hóa thế giới), ...

Du lịch của giới thượng lưu (E Lite Tourism): là những chuyến du lịch tập hợp các tầng lớp quý tộc, giới thượng lưu có nhu cầu tìm kiếm sự mới lạ, độc đáo ở nơi đến và sử dụng những dịch vụ cao cấp. Đối với họ, chuyến đi còn là cơ hội để nảy sinh ý định kinh doanh & hợp tác đầu tư. Vì thế, du khách này thường mang nhiều lợi ích cho quốc gia nơi họ đến.

Du lịch khác thường (Unusual Tourism): là những chuyến du lịch của những du khách giàu có như giới thượng lưu. Họ thích đến những nơi xa xôi, hoang dã, tìm hiểu những giá trị văn hóa còn sơ khai ... nhằm bổ sung vào hành trình du lịch của mình, mà những tour du lịch thuần túy không có. Những khách du lịch của loại hình này thích

nghi tốt và chấp nhận những hạn chế về chất lượng sản phẩm và dịch vụ do địa phương cung cấp.

Du lịch đại chúng tiền khởi nghĩa (Incipient Mass Tourism): là loại hình du lịch của những du khách đi theo nhóm nhỏ hoặc cá nhân đến những nơi phổ biến mà khách du lịch thường đến, điều kiện về an ninh tốt... Họ thích hưởng những dịch vụ tiện nghi và đạt chuẩn của địa phương. Hình thức du lịch này là cơ sở để sau này xây dựng hình thức du lịch đại chúng.

Du lịch đại chúng (Mass Tourism): du khách của loại hình du lịch này thuộc tầng lớp trung lưu. Họ thích những dịch vụ tiện nghi, đạt chuẩn như nhân viên chuyên nghiệp, hướng dẫn viên giỏi ngoại ngữ ... để thỏa mãn nhu cầu tìm hiểu của họ. Vào mùa du lịch, số lượng du khách này chủ yếu là Châu Âu & Bắc Mỹ đổ xô đến các khu nghỉ mát nổi tiếng ở Châu Âu & Hawaii. Ngày này, một số họ có xu hướng tìm đến những khu nghỉ mát cao cấp ở Việt Nam.

Du lịch thuê bao (Charter Tourism): là loại hình du lịch phát triển rộng rãi đến các tầng lớp có nhu cầu thấp và trung bình nên thu hút số lượng lớn du khách. Loại hình du lịch này yêu cầu dịch vụ đa dạng, tiêu chuẩn và nhu cầu đàn hồi theo giá cả.

Loại hình du lịch này tạo nguồn thu lớn cho địa phương và thu hút nhiều thành phần kinh tế trong và ngoài nước đầu tư và kinh doanh vào các lĩnh vực.

1.5. Các hiệp hội, tổ chức và doanh nghiệp kinh doanh lữ hành

1.5.1. Các tổ chức du lịch trên thế giới

-Tổ chức du lịch thế giới (WTO), được thành lập năm 1925, có trụ sở tại Madrid (Tây Ban Nha).

-Hiệp hội du lịch Thái Bình Dương (PATA), được thành lập năm 1952, có trụ sở tại Sanfrancisco. Hàng tháng có phát hành tạp chí thông tin du lịch Thái Bình Dương.

1.5.2. Các bộ phận chức năng của một doanh nghiệp lữ hành

1.5.2.1. Bộ phận sales – marketing

-Nghiên cứu và phân tích các thông tin về thị trường du lịch trong và ngoài nước nhằm cố vấn cho Ban giám đốc, các bộ phận chức năng trong việc hoạch định chiến lược của công ty nhằm mở rộng thị phần và chiếm lĩnh thị trường.

-Tiến hành hoặc phối hợp với các bộ phận khác nhằm quảng bá, xúc tiến du lịch.

-Phối hợp với các bộ phận khác nhằm xây dựng các chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu khách hàng.

-Đầu tư nghiên cứu phát triển sản phẩm mới độc đáo so với các đối thủ cạnh tranh.

-Ký hợp đồng và triển khai thực hiện các hợp đồng các hãng lữ hành, các đối tác du lịch của công ty trong và ngoài nước.

-Phối hợp với các bộ phận khác nhằm thực hiện tốt các hợp đồng đã ký.

-Đại diện công ty thu hồi công nợ đối với các đối tác nước ngoài.

1.5.2.2. Bộ phận điều hành

-Triển khai thực hiện điều hành các dịch vụ của: Phòng sales & marketing (hay các phòng thị trường), các chi nhánh ở các địa phương như đặt phòng, đặt ăn, đặt vé máy bay, đặt vé tàu, đặt xe & hướng dẫn (nếu công ty không có bộ phận điều hành xe và hướng dẫn riêng), lo các dịch vụ, thủ tục về quản lý xuất nhập cảnh, công văn xin tham quan căn cứ chiến trường xưa nếu khách là cựu chiến binh...

-Thực hiện công tác điều hành dịch vụ nối tour liên quan đến địa bàn mà phòng phụ trách.

-Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các cơ quan chức năng như Sở ngoại vụ, Lãnh sự quán, Công an địa phương, An ninh sân bay, Hải quan, bệnh viện, các đại lý hàng không... nhằm tranh thủ sự hỗ trợ và hợp tác khi có sự cố xảy ra.

-Theo dõi việc thực hiện các hợp đồng, các chương trình du lịch và có sự điều chỉnh hoặc xử lý đối với các trường hợp bất thường có thể xảy ra.

-Phối hợp với các bộ phận khác như kế toán, sales marketing nhằm thực hiện việc thanh toán, tránh thất thoát cho công ty: thu tiền khách hàng hoặc thanh toán cho các đối tác cung cấp dịch vụ.

-Hướng dẫn cho hướng dẫn viên cộng tác, các đối tác về thủ tục hành chính liên quan đến công ty như: tạm ứng, hoàn tạm ứng, quyết toán, hóa đơn, chứng từ...

-Cố vấn, thông tin cho Ban giám đốc, cho các bộ phận liên quan về tính chất dịch vụ ở các nơi và sự thay đổi (nếu có)... từ các đối tác cung cấp dịch vụ...

1.5.2.3. Bộ phận hướng dẫn

-Triển khai kế hoạch bố trí hướng dẫn theo: tuần, tháng, quý, năm. Đặc biệt, hướng dẫn của các thứ tiếng hiếm như: Ý, Thái, Hàn, Đức, Nhật, Tây Ban Nha...

-Thường xuyên kiểm tra chất lượng hướng dẫn, đặc biệt là hướng dẫn cộng tác.

-Thường xuyên bồi dưỡng kiến thức chuyên môn và nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ hướng dẫn.

- Lên kế hoạch bố trí hướng dẫn phục vụ các đoàn khách Vip, khách Fam trip.

-Nâng cao nhận thức và bản lĩnh chính trị đối với đội ngũ hướng dẫn, những đại sứ văn hoá của đất nước.

-Xây dựng, duy trì và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên cộng tác chuyên nghiệp trở thành lực lượng nòng cốt cho doanh nghiệp.

-Kiểm tra thẻ hướng dẫn viên quốc tế và hướng dẫn thủ tục cho hướng dẫn tham gia khóa học và cấp thẻ mới.

1.5.2.4. Bộ phận điều xe

-Triển khai kế hoạch bố trí xe theo: tuần, tháng, quý, năm, theo mùa du lịch.

-Giữ liên hệ chặt chẽ với các đội xe, là đối tác thường xuyên và không thường xuyên.

-Nhắc nhở bộ phận bảo trì xe lên kế hoạch đại tu, sửa chữa xe.

-Lưu ý xe phục vụ các đoàn khách Vip, khách Fam trip (khách khảo sát, khách chủ hãng, đại diện hãng...).

-Lưu ý đặt xe vào mùa du lịch, dịp lễ hội.

-Nâng cao nhận thức và chuyên môn cho đội ngũ tài xế, phụ xế phục vụ khách.

1.5.2.5. Bộ phận tài chính kế toán

Bộ phận kế toán tài chính: chịu trách nhiệm hạch toán tất cả các nghiệp vụ phát sinh trong doanh nghiệp như kế toán thanh toán, kế toán công nợ, kế toán ngân hàng, kế toán tài sản cố định...

Bộ phận kế toán tổng quát và thuế: đảm nhiệm các nhiệm vụ như: lập bảng kê khai thuế, lập báo cáo về tài sản, công nợ, nguồn vốn, tình hình tài chính, kết quả kinh doanh, cập nhật và tìm hiểu các văn bản, luật thuế... nhằm phục vụ các yêu cầu về thông tin cho việc đề ra các quyết định của nhà quản trị, sở hữu doanh nghiệp, nhà đầu tư, cho người vay và cả các cơ quan chức năng.

Bộ phận kế toán giá thành: chịu trách nhiệm kiểm tra, so sánh, đối chiếu giữa kết quả của chi phí thực tế với chi phí dự toán và hạch toán. Vì giá thành sản phẩm dịch vụ du lịch lữ hành bao gồm: tiền phòng, vận chuyển, tiền ăn, phí tham quan, phí hướng dẫn, bảo hiểm... và các khoản khác.

1.6. Những tố chất cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

1.6.1. Tư tưởng đạo đức

-Hướng dẫn viên du lịch không chỉ là một sứ giả về văn hóa, là bộ mặt của doanh nghiệp, của quốc gia, mà hướng dẫn viên du lịch còn là một chuyên gia marketing có nhiệm vụ thiêng liêng là quảng bá hình ảnh Việt Nam trong mắt du khách quốc tế.

-Vì thế, đạo đức cần có của một hướng dẫn viên du lịch như sau:

+Có tinh thần cầu tiến (2)

+Tự chủ (5)

+Có nghị lực và ý chí mạnh mẽ để vượt qua những khó khăn, cám dỗ.(3)

+Sự thủy chung (4)

+Sự trung thực (6)

+Khiêm nhường, nhẫn nại trong mọi công việc (7)

+Tạo niềm tin cho mọi người chung quanh và giữ được niềm tin tốt đẹp đó.(1)

1.6.1.1. Lòng yêu nước, yêu quê hương, yêu nhân dân mình

-Thông qua việc giới thiệu một cách sinh động về: lịch sử, văn hóa đặc sắc của cộng đồng 54 dân tộc Việt Nam cho du khách quốc tế.

thể -Nếu không có tình yêu quê hương đất nước, một bầu nhiệt huyết cao thì không truyền đạt được những điều trên cho du khách.

1.6.1.2. Có lòng tự hào dân tộc và lòng tự trọng cá nhân cao độ.

tốt -HDVDL phải giới thiệu cái hay, cái đẹp của bản sắc văn hóa, của phong tục tập quán Việt Nam để từ đó quyết tâm bảo tồn, gìn giữ và phát huy các giá trị văn hóa đẹp đó.

-Giải thích cho du khách hiểu rõ sự khác biệt giữa bản sắc văn hóa, phong tục tập quán Việt Nam và giúp họ ứng xử đúng, phù hợp với cộng đồng.

1.6.1.3. Có tình cảm cao thượng và tâm huyết với nghề

-HDVDL phải có tình yêu thiên nhiên và biết bảo vệ, giữ gìn môi trường thiên nhiên của cộng đồng, nơi mình đang sống.

có mắt -HDVDL phải có lòng đam mê nghề, luôn rèn luyện phẩm chất nghề và không những hành vi làm thương tổn đến hình ảnh của người HDVDL, của quốc gia trong du khách nước ngoài.

1.6.1.4. Có lối sống kỷ luật và tôn trọng luật pháp

-Yêu cầu rất cao trong cuộc sống của HDVDL là tính kỷ luật và tôn trọng luật pháp.

-HDVDL còn là người tuyên truyền pháp luật đến với du khách.

1.6.2. Có kiến thức sâu rộng:

-Hướng dẫn viên du lịch phải có kiến thức sâu rộng ở nhiều lĩnh vực

-Hướng dẫn viên du lịch phải luôn cập nhật hóa kiến thức

-Nghề hướng dẫn viên du lịch là một nghề làm cho con người tự hoàn thiện

mình. -Hướng dẫn viên du lịch phải biết trang điểm, trang phục cho mình.

-Hướng dẫn viên du lịch là một kho tàng kiến thức Đông Tây Kim Cổ.

-Hướng dẫn viên du lịch luôn trao đổi kiến thức của mình thông qua:

+Sách vở, các phương tiện thông tin đại chúng

+Trao đổi kinh nghiệm với những người đi trước, các chuyên gia trong ngành

+Các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên đề

+Tích cực tham gia các chuyến khảo sát, du khảo thực tế đến các vùng du lịch

...

1.6.3. Có tinh thần làm việc và tác phong công nghiệp

1.6.3.1. Có khả năng làm việc độc lập

hấp dẫn và gây ấn tượng đối với tất cả thành viên trong đoàn.

-Phải có kiến thức, chính kiến để lái, hướng đoàn vào qui chuẩn của đoàn.

1.6.3.2. Có năng lực tổ chức và thực hiện công việc nhất định

-Phải hiểu tâm lý và biết sắp xếp chương trình phù hợp đến từng đối tượng:

+*Người lớn tuổi*: hoạt động chậm rãi nhưng cần rõ ràng

+*Giới trí thức, giáo viên*: hoạt động chuẩn mực, không quá căng thẳng khi biểu

hiện

+*Thanh niên*: sôi nổi, thích hoạt động thi đua sáng tạo và tham gia sinh hoạt đội nhóm

- Phải có tính quyết đoán khi cần thiết
- HDVDL phải biết tranh thủ sự hỗ trợ của trường đoàn

1.6.3.3. Có khả năng hòa nhập với mọi người

- Đây là công việc thường khó với HDV. Để có được khả năng này cần có sự rèn luyện lâu dài.
- HDVDL phải thường xuyên tiếp xúc với nhiều đối tượng để học hỏi, nâng cao khả năng giao tiếp.
- HDVDL phải là người cởi mở để có thể tiếp xúc với mọi người và để gây thiện cảm với du khách.

1.6.3.4. Có khả năng độc lập phân tích và giải quyết mọi vấn đề, tình huống xảy ra

- HDVDL phải bình tĩnh và dứt khoát trong công việc nhằm mục đích tổ chức tốt công việc hoặc để giải quyết tốt những vấn đề phát sinh, xảy ra.
- Có khả năng độc lập phân tích và giải quyết mọi vấn đề cần phải được rèn luyện và có thời gian.

1.6.4. Có khả năng hướng dẫn, thuyết minh hiệu quả

- HDV phải có nghệ thuật giao tiếp. Hướng dẫn là kỹ thuật (cái ta học) và nghệ thuật (cái riêng của HDV, cái sâu lắng của HDV). HDVDL nên quan tâm nghệ thuật nhiều hơn. Chính nghệ thuật tạo nên sự thành công và tạo ra cái riêng của hướng dẫn viên du lịch.
- HDV phải tìm hiểu rõ về khách như: quốc tịch, nghề nghiệp, giới tính, tuổi tác, sở thích, tâm lý khách...
- HDVDL phải hiểu nhu cầu khách du lịch
- HDVDL phải là một quyển từ điển sống, là một người có trái tim biết “nhúc nhích” (cảm xúc) chứ không phải là một quyển guidebook, mà phải hơn quyển guidebook.

1.6.5. Tinh tế, sâu sắc và tế nhị

- Hướng dẫn viên du lịch phải biết giữ khoảng cách cần thiết giữa mình và khách trong chừng mực cần thiết.
- Hướng dẫn viên du lịch phải lịch sự trong trang phục, trang điểm, đi đứng; tế nhị trong ăn uống, ăn nói; tinh tế và sâu sắc trong ứng xử, phục vụ du khách. (Ví dụ: cách dùng dao, nĩa; cách ăn chuối; cách bung bê món ăn; cách tặng hoa; bắt tay, đi đứng; cách chào hỏi, cách rót rượu bia, cách ứng xử trước những hành vi khiếm nhã nếu có của du khách v.v & v.v)

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Vai trò và nhiệm vụ của một hướng dẫn viên du lịch là gì?.
2. Vì sao cho rằng hướng dẫn viên du lịch là một sứ giả văn hóa?. Cho ví dụ.
3. Tại sao cho rằng hướng dẫn viên du lịch là một người thầy? Cho ví dụ.
4. Vì sao cho rằng hướng dẫn viên du lịch là một chuyên gia marketing cho ngành du lịch Việt Nam?. Cho ví dụ.
5. Tại sao cho rằng hướng dẫn viên du lịch là một nhà tổ chức? Cho ví dụ.
6. Du lịch sinh thái cộng đồng là gì? Du lịch sinh thái cộng đồng có ý nghĩa về mặt kinh tế và xã hội như thế nào?. Cho ví dụ chứng minh?.

7. Những tố chất cơ bản cần có của một hướng dẫn viên du lịch là gì?. Cho ví dụ.

Chương 2: TÂM LÝ VÀ TÍNH CÁCH CỦA KHÁCH DU LỊCH

2.1. Khái niệm về khách du lịch

2.1.1. Khái niệm

Xuất phát từ những nhận định trên nên cũng có nhiều định nghĩa về khách du lịch như sau:

Nhà kinh tế học người Anh (Ogilvie) cho rằng: “Khách du lịch là tất cả những người thỏa mãn hai điều kiện: rời khỏi nơi ở thường xuyên trong khoảng thời gian dưới một năm và chi tiêu tiền tại nơi họ đến mà không kiếm tiền ở đó”.

Theo nhà xã hội học Cohen: “Khách du lịch là một người tự nguyện rời khỏi nơi cư trú thường xuyên trong khoảng thời gian nhất định, với mong muốn được giải trí, khám phá những điều mới lạ từ những chuyến đi tương đối xa và không thường xuyên”.

Quan điểm của Ogilvie chưa phân biệt rõ người đi du lịch và những người rời khỏi nơi cư trú của mình không vì mục đích du lịch. Trường hợp của Cohen thì phân biệt giữa khách du lịch và những người di chuyển khỏi nơi ở thường xuyên một cách đơn thuần.

Hành trình của khách du lịch là tự nguyện để phân biệt với những người bị đày nạn. Tính tạm thời, sự quay lại nơi cư trú thường xuyên của khách du lịch khác với những chuyến đi một chiều của những người di cư, càng khác với những chuyến đi của dân du mục, du canh, du cư. Khoảng cách về không gian và thời gian của khách du lịch tương đối dài hơn những người chỉ đơn thuần tham quan và dạo chơi. Khách du lịch mong muốn khám phá, tìm hiểu những điều mới lạ, lý thú, những giá trị về văn hóa thiên nhiên ở điểm đến khác với mục đích nghiên cứu, học tập và kinh doanh.

Định nghĩa khách du lịch còn phân biệt rõ khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa.

Khách du lịch quốc tế: là người lưu trú ít nhất một đêm nhưng không quá một năm tại một quốc gia khác với quốc gia thường trú với nhiều mục đích khác nhau ngoài động để trả lương ở nơi đến.

Ngoài ra, Pháp Lệnh du lịch Việt Nam còn quy định: Khách du lịch quốc tế là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch và công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam ra nước ngoài du lịch”.

Về cơ bản có thể phân loại như sau:

+Khách du lịch quốc tế đi (Inbound Tourists)

+Khách du lịch quốc tế đến (Outbound Tourists)

Khách du lịch nội địa: là người đang sống trong một quốc gia, không kể quốc tịch nào, đi đến một nơi khác không phải là nơi cư trú thường xuyên trong quốc gia đó, ở

một thời gian ít nhất 24 giờ và không quá một năm, với các mục đích: giải trí, công vụ, hội họp, thăm thân ... ngoài những hoạt động để lãnh lương ở nơi đến”.

Việt Nam và người nước ngoài cư trú tại Việt Nam đi du lịch trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

2.1.2. Phân loại du khách: Về cơ bản có thể tìm hiểu tâm lý một số du khách sau:

- ▶ Khách Anh
- ▶ Khách Mỹ
- ▶ Khách Pháp
- ▶ Khách Đức
- ▶ Khách Israel
- ▶ Khách Tây Ban Nha
- ▶ Khách Thụy Sỹ
- ▶ Khách Thụy Điển
- ▶ Khách Úc
- ▶ Khách Ý
- ▶ Khách Nga
- ▶ Khách Nhật
- ▶ Khách Trung Hoa
- ▶ Khách Đài Loan
- ▶ Khách Hàn Quốc
- ▶ Khách Malaysia
- ▶ Khách Singapore
- ▶ Khách Việt Nam
- ▶ Du khách khác

2.2. Tâm lý và tính cách của khách du lịch

2.2.1. Giới thiệu tâm lý và tính cách của một số đối tượng khách du lịch

-Một nhà văn Ý: *“Du lịch là nhằm thỏa mãn sự tò mò của con người, sự mong muốn tận mắt chứng kiến những điều mới lạ”*.

-Nhu cầu du lịch là nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí

-Nhu cầu du lịch là nhu cầu thưởng thức văn hóa, đặc sản của các vùng miền tại điểm đến.

-Nhu cầu du lịch là nhu cầu mua sắm

-Nhu cầu du lịch là nhu cầu tham quan kết hợp học tập, nghỉ dưỡng ...

Vì thế, hướng dẫn viên du lịch phải:

+Đừng ngần ngại trước những biểu hiện tình cảm của du khách

+Phải đặt mình vào khách, biết áp dụng tâm lý của chúng ta cho du khách

+Nên biết lúc nào thuyết minh và lúc nào không.

+Biết lôi kéo sự quan tâm của du khách

+Phải biết nhu cầu của du khách để thuyết minh phù hợp

+Phải biết nhu cầu của du khách

2.2.2. Sự khác biệt trong các biểu hiện của văn hóa Phương Đông và Phương

Tây

2.2.2.1. Tâm lý du khách Anh

- Đừng bao giờ dùng từ “Ok” (đồng ý) đối với du khách Anh thứ thiệt mà phải là “*That’s all right*”.
- Dùng “*How do you do?*”. Không dùng “*Good morning, hello, Hi*”.
- Với người Mỹ thì dùng: “*Good morning, hello, Hi*”.
- (Vì nếu nói sai người Anh cho rằng là nhà quê, là học chưa tới vì người Anh tự hào về ngôn ngữ của họ nên họ rất kiêu hãnh. HDV cần học nhiều hơn văn hóa Anh)
- Buổi sáng người Anh không uống cà phê. Họ thường uống trà với đường, với sữa. Khoảng 16 giờ họ thường uống trà nữa. (Vì thế, nếu HDV lưu ý khách sạn phục vụ cho họ như thế thì họ rất khâm phục và ấn tượng về HDV...Tổ chức cho họ uống trà ngoạn cảnh)
- Đáp ứng nhu cầu du khách chính là hiểu tâm lý họ.
- Người Anh thường phớt-tĩnh ăng-lê, ít hoặc không biểu lộ ra bên ngoài: không biết họ vui, buồn thế nào.
- Nên biết lúc nào thuyết minh và lúc nào để cho du khách có thời gian ngắm cảnh.
- Hướng dẫn viên không nên ức chế khi họ tỏ ra không quan tâm.
- Người Anh thích nói về thời tiết.

2.2.2.2. Tâm lý du khách Mỹ

- Với du khách người Mỹ, hướng dẫn viên du lịch càng tạo những mối quan hệ gần gũi, cởi mở càng thành công.
- Với những cựu chiến binh, chúng ta đừng gọi lên kí ức chiến tranh, vết thương đã hằn sâu trong tâm hồn của họ mà hãy tôn trọng họ.
- Họ là những du khách thích nói về cuộc sống hôm nay và ngày mai. Họ không quan tâm nhiều đến quá khứ. Vì thế, hướng dẫn viên du lịch cần cập nhật kiến thức sách báo.
- Họ có thể cảm thông tiếng Anh của hướng dẫn viên nhưng phải diễn đạt rõ ràng. Hướng dẫn viên du lịch nên chú trọng nhấn trọng âm để tránh hiểu lầm: ví dụ: “Important” và “Impotent”(bất lực). Cách đọc giống nhau, chỉ khác ở chỗ nhấn. Ví dụ: Thirty và Thirsty.
- Đừng nói nhanh khi chúng ta chưa thể nói nhanh. Nói rõ ràng, không ấp a ấp úng...
- Người Mỹ gạt đầu không có nghĩa là đồng ý. Có thể họ chỉ đồng ý phần nào đó (Nhưng chắc chắn là lúc đó họ đang quan tâm).
- Đi ăn với người Mỹ nên để lại một ít thức ăn trên đĩa.
- Khi gặp nhau nắm bắt tay vừa phải cùng ánh mắt nhìn thẳng. Tránh tiếp xúc cơ thể hoặc ôm hôn khi chào hỏi. Khoảng cách khi nói chuyện với người Mỹ tốt nhất 60-70cm.
- Người Mỹ ăn mặc lung tung, thoải mái không theo kiểu gì cả.
- Tình bạn ở Mỹ nhìn chung hơi hợt. Gặp người quen nào người Mỹ cũng có thể nói:
 - +It’s great to see you
 - +You look fabulous
 - +Hoặc let’s have lunch soon.
- Bữa ăn trưa người Mỹ mời bạn chưa hẳn đã là lời mời thật sự.
- Khi hài lòng người Mỹ cười rạng rỡ, khoa tay múa chân hoặc tuyên bố ầm ầm.
- Thích thú khi trò chuyện với người dân địa phương, quan tâm đến chính sách mở cửa của Việt Nam từ năm 1986 đến nay.

-Về quà tặng, người Mỹ thường chỉ tặng những món quà nhỏ. Người Mỹ thường thích làm vui bạn bè mình tại nhà riêng.

-Đề tài ưa thích: thể thao, gia đình, công việc.

-Đề tài nên tránh: sự thống trị của thế lực Hoa Kỳ, Hội chứng Mỹ tại Việt Nam, chiến tranh của Mỹ tại Việt Nam.

2.2.2.3. Tâm lý du khách Pháp

-Luôn luôn muốn tìm hiểu về văn hóa. Vì thế, hướng dẫn viên du lịch phải am tường về nền văn hóa hàng ngàn năm văn hiến của đất nước mình mới thỏa mãn nhu cầu của họ. Hãy nói về những vết tích còn sót lại của người Pháp thời khai thác thuộc địa để lại (như: dinh thự, chiếc cầu...) nhằm khen họ.

Sự khác nhau giữa người Anh và người Mỹ:

-Người Anh cầm dao bên tay mặt, cầm nĩa bên tay trái. Người Pháp làm ngược lại.

-Người Pháp có thói quen khi chia tay ôm hôn thắm thiết. Người Anh chỉ bắt tay.

[Người Pháp phía Bắc hôn ít (2 lần), người Pháp ở phía Nam hôn nhiều (4 lần)].

-Hướng dẫn viên phải chuẩn bị tâm lý nêu trên.

2.2.2.4. Tâm lý du khách Đức

-Rất đúng giờ. Họ có tác phong công nghiệp hóa cao. Vì thế, hướng dẫn viên phải tuyệt đối đúng giờ. Dù đúng giờ nhưng nhìn chung họ cũng dễ tính.

(Người ta thường nói: Ăn như người Pháp- sang trọng từ tốn, làm như người Đức”).

-Họ có khả năng nói tiếng Anh vô cùng tốt. Hầu như khách nào cũng khá tiếng Anh.

-Họ quan tâm đến đời sống văn hóa - xã hội, phúc lợi công cộng.

-Khi tặng hoa cho người Đức tặng cành, không có bọc giấy gói kiếng (mặc dù trước khi tặng trên tay vẫn cầm bọc giấy gói kiếng).

2.2.2.5. Tâm lý du khách Tây Ban Nha

-Bữa ăn chính là bữa trưa: 13g30- 15g30

-Nổi tiếng về ăn tối muộn: 22g00 hoặc trễ hơn

-Bạn nam thân thì thường ôm chặt còn bạn nữ thì lại thường ôm hôn hời hợt khi gặp gỡ và chia tay.

-Thích nói chuyện thân mật trước khi đi vào công việc.

-Hoa thực được và hoa cúc tượng trưng cho chuyện buồn, hoặc gắn với cái chết.

-Có thể ngắt lời bạn do ý thích chứ không phải do thô lỗ.

-Đề tài yêu thích: thể thao, du lịch, lịch sử, chính trị...

-Không nên đề cập: Thể hiện ghét môn đấu bò tót, tôn giáo, gia đình, nghề nghiệp...

2.2.2.6. Tâm lý du khách Thụy Điển

-Sự đúng giờ là điều nên làm nhưng tốc độ công việc lại không nên vội vã.

-Lúc đầu mới gặp thường quá nghiêm túc.

-Thường từ chối những lời khen ngợi.

-Thường chúc tụng trong bữa ăn.

-Tự hào về những tiến bộ xã hội, lịch sử và văn hóa.

- Rất yêu thích thiên nhiên.
- Lấy làm tự hào về xã hội tiến bộ của Thụy Điển
- Đề tài hay: Mức sống cao của Thụy Điển, thể thao
- Không nên đề cập: Thuế cao, trung lập của Thụy Điển trong chiến tranh thế chiến thứ II.

2.2.2.7. Tâm lý du khách Thụy Sĩ

- Thường nói được 03 ngoại ngữ: Đức, Pháp, Italia...Tiếng Anh được sử dụng nhiều trong mọi tầng lớp dân cư, đặc biệt doanh nhân.
- Chịu ảnh hưởng nền văn hóa của: Đức, Pháp rõ nét.
- Tự hào về nền độc lập, mức sống cao, lịch sử.
- Đánh giá về sự đúng hẹn và phép lịch sự.
- Bảo thủ và không thích khoe khoang của cải.
- Những món quà thông thường là hoa và kẹo.
- Lời chúc quen thuộc là chúc sức khỏe.
- Chủ đề yêu thích: thể thao, du lịch
- Chủ đề cần tránh: Các câu hỏi về tuổi tác, nghề nghiệp, chế độ ăn uống trong gia đình.

2.2.2.8. Tâm lý du khách Úc

- Thường nồng hậu, hữu hảo và không khách khí
- Thích bắt tay chặt
- Nói thẳng và trung thực, rất ghét sự giả vờ.
- Không thích phân biệt giai cấp.
- Không tự ái khi bị chối từ
- Đánh giá cao sự đúng giờ
- Có khiếu hài hước, ngay cả trong những hoàn cảnh căng thẳng.

2.2.2.9. Tâm lý du khách Ý

- Có thiện cảm với người Mỹ
- Hay bắt tay chặt
- Tránh dùng tên riêng, trừ khi đã quen biết.
- Bữa ăn chính là bữa trưa.
- Trong công việc có thói quen mang quà đến tặng
- Chủ đề yêu thích: Sự kiện thể giới, thể thao, gia đình
- Chủ đề cần tránh: Mifia, chính trị, tôn giáo, thuế.

2.2.2.10. Tâm lý du khách Nga

- Khi gặp nhau, người Nga bắt tay và xưng tên. Giữabạn bè thì ôm nhau thăm thiết và hôn lên má.
- Tặng quà: quần bò, bút, đĩa nhạc, sách, huy hiệu biểu tượng quê hương.
- Người Nga giơ ngón tay cái để biểu thị một điều rất hoàn hảo.
- Số người Nga nói tiếng Anh giỏi không nhiều.
- Nhìn chung khách người Nga dễ tính, đôn hậu, ít đòi hỏi, trung thực, tình cảm dễ biểu hiện ra bên ngoài.
- Người Nga rất thích uống rượu, nhiều loại rượu mạnh, nhất là mùa Đông.

trước bàn -Hướng dẫn viên du lịch nên mời trưởng phòng đến phòng riêng để làm quen nhất bằng ly rượu Vốt-ka truyền thống nhắm với vài khoanh xúc xích, sau đó, mới tới chương trình.

-Tính tập thể của khách du lịch Nga rất cao.

của Việt Nam. -Người Nga tiêu pha không nhiều, quan tâm đến trang sức, đồ may xuất khẩu

-Chủ đề nói chuyện chủ yếu: Hòa bình

-Chủ đề nên tránh: bình luận về Stalin, Khor-rút-sốp ...

2.2.2.11. Tâm lý du khách Nhật

-Rất có tác phong công nghiệp.

thiếp cho ta, ta cầm 2 tay, đọc xong mới bỏ vào túi (hoặc túi xách). Như thế, mới thể hiện sự lịch sự, tôn trọng họ.

-Họ kín đáo trong biểu hiện

-Họ ăn uống và nghỉ ở những khách sạn rất sang trọng.

-Họ yêu cầu dịch vụ rất cao.

thì phải lưu ý giữ lời là 60 phút (HDV nói chúng ta tham quan nơi đây 60 phút)

họ hài lòng. Đó là điều khó hiểu đối với du khách Nhật Bản.

trọng trình độ tiếng Anh của hướng dẫn viên mà là chất lượng dịch vụ: Dịch vụ phải tốt và đúng giờ.

2.2.2.12. Tâm lý du khách Trung Hoa

nhà hàng ngon và hợp “ Gu”. Hướng dẫn cũng phải ăn nhanh.

gây bệnh nên HDV phải biết kèm chế mình).

Hướng dẫn nên nói về lịch sử cận và hiện đại.

-Khách Hoa thích mua sắm

mua “hoa”). Vì thế, hướng dẫn nên chuẩn bị tâm lý để từ chối khéo léo, lịch sự, nhẹ nhàng mặc dù những lời đề nghị của họ rất tế nhị. (Ôn tồn, cười và nên nói: “Đó là việc ngoài khả năng của tôi. Đối với khách sạn này thì không được phép làm điều đó. Rất mong sự cảm thông của quý khách”.)

2.2.2.13. Tâm lý du khách Đài Loan

-Đài Loan là một tỉnh của Trung Quốc trước cách mạng năm 1949, có xu hướng muốn trở thành một quốc gia độc lập với Trung Hoa lục địa.

-Người Đài Loan rất hữu hảo với người Phương Tây, hầu hết nói tiếng Anh.

họ. -Thường đưa card với hai thứ tiếng. Hầu hết thương nhân lấy tiếng Anh làm tên

cao ở Đài Loan. -Kiên nhẫn, khiêm nhường và biết kính trọng là những đức tính được đánh giá

-Thường tặng quà và khoe quà đắt tiền.

-Chủ đề ưa thích: Các di tích của Trung Quốc tìm thấy tại Đài Loan, thức ăn và nghệ thuật.

-Chủ đề nên tránh: chính trị, sự thống nhất của Trung Quốc, gian lận thương mại, buôn lậu.

2.2.2.14. Tâm lý du khách Hàn Quốc

-Nam giới thờ nhẹ khi bắt tay nhau, đôi khi bắt cả hai tay.

-Nữ giới không nên bắt tay.

-Miệng há ra được coi là thô lỗ.

-Che miệng khi cười

-Gọi tên họ trước, họ tên riêng sau

-Hy mũi nơi công cộng được coi là không lịch sự.

-Người phụ nữ được hòa nhập vào xã hội gần như ngang nam giới.

-Họ có đức tính tốt là: Kiên nhẫn, khiêm tốn

-Chủ đề ưa thích: bóng đá, sự thành công về kinh tế của quốc gia họ.

-Chủ đề nên tránh: chính trị

2.2.2.15. Tâm lý du khách Singapore

-Bắt tay theo kiểu Phương Tây

-Namecard được trao hai tay một cách trịnh trọng

-Đánh giá cao sự đúng giờ.

-Việc tặng quà không thành tập quán, thói quen của người Singapore

-Thường người Singapore không hút thuốc

đưa -Sự vượt quá chuẩn mực Mỹ được coi là sự thúc đẩy với Singapore (vì họ chạy
với Mỹ)

-Phụ nữ cũng được đối xử ngang nam giới trong thương trường

nước -Chủ đề ưa thích: sự trong lành, sạch sẽ và sự thành công, phồn thịnh của đất
Singapore).

vào -Chủ đề nên tránh: địa phận, diện tích quốc gia Singapore (Vì Singapore thuộc
loại nhỏ nhất trên thế giới).

2.2.2.16. Tâm lý du khách Malaysia

-Cộng đồng người Malaysia rất đoàn kết.

bình -Đừng vẫy ai bằng những ngón tay, đặc biệt khi chạm vào đầu ai là việc không
thường.

-Đừng hắng giọng (ho) hoặc hỷ mũi khi ăn.

-Có quyết định lâu khi liên quan đến kinh doanh

-Chủ đề ưa thích: sự thành công trong kinh doanh

-Chủ đề nên tránh: So sánh với chuẩn mực về mức sống như Phương Tây

2.2.2.17. Tâm lý du khách Việt Nam

-Phải hiểu nhiều về văn hóa, lịch sử

-Biết làm vui khách

trắng -Biết trấn an khách, đáp ứng nhu cầu du khách (Biết khách đang hưởng tuần
mật hãy để khách có những phút giây riêng tư, thư giãn; nếu khách say mê nghiên
cứu hãy cung cấp càng nhiều thông tin cho họ...thì mới thành công)

-Hiểu tâm lý du khách thường chiếm 50% thành công.

2.2.2.18. Tâm lý du khách khác

- Người theo đạo Hồi không ăn thịt heo.
- Người theo đạo Balamôn không ăn thịt bò.
- Người theo đạo Hồi thường dùng, sử dụng một số loại dầu đặc biệt gây khó chịu cho không ít người khác.
- Những tín đồ theo thánh Ala đúng 16g phải cầu nguyện thánh v.v

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu khái niệm du lịch?
2. Khách du lịch là gì? Phân loại khách du lịch?
3. Sự khác biệt trong tâm lý các du khách là gì? Cho ví dụ?
4. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Anh là gì?. Cho ví dụ?
5. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Pháp là gì?. Cho ví dụ?
6. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Mỹ là gì?. Cho ví dụ?
7. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Tây Ban Nha là gì?. Cho ví dụ?
8. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Ý là gì?. Cho ví dụ?
9. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Isreal là gì?. Cho ví dụ?
10. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Nga là gì?. Cho ví dụ?
11. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Đạo Hồi là gì?. Cho ví dụ?
12. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Nhật Bản là gì?. Cho ví dụ?
13. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Trung Hoa là gì?. Cho ví dụ?
14. Những đặc điểm cần lưu ý đối với du khách Việt Nam là gì?. Cho ví dụ?

Chương 3: QUY TRÌNH CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN**3.1. Chuẩn bị những công cụ tác nghiệp của nghề hướng dẫn du lịch****3.1.1. Giọng nói**

- Là công cụ đầu tiên góp phần vào sự thành công của công việc.
- Hướng dẫn viên du lịch phải giữ đúng giọng nói của mình, của từng vùng.
- Hướng dẫn viên du lịch phải chọn cái gì của riêng mình, không cần phải bắt chước giọng nói của người khác.

3.1.2. Sức khỏe

- Phải giữ giọng (hạn chế tối đa uống nước đá, nước lạnh, nên uống trà nóng)
- Hạn chế đường vì đường làm cho chất giọng quặng lại.
- Thường xuyên uống nước dù đang ở trong máy lạnh.
- Sự thay đổi nhiệt độ thường ảnh hưởng đến sức khỏe (viêm họng, đau cổ ...nên dùng nước muối để súc miệng).

3.1.3. Micro

- Là người bạn đồng hành nhưng cũng là kẻ thù phản chủ nếu ta không biết điều chỉnh.

hơi -Điều chỉnh micro theo chất giọng. Giọng hơi “ướt” thì thêm “Bass” cho giọng “trầm” hơn.

3.1.4. Quyền sở tay nhỏ

- Sổ tay điện thoại liên quan đến cơ quan (giám đốc, trưởng phòng)
- Sổ tay điện thoại liên quan đến các đối tác cung cấp dịch vụ (khách sạn, nhà hàng...)
- Sổ tay điện thoại của Hàng Không, lãnh sự quán ...
- Sổ tay điện thoại của 115, bệnh viện (Việt Pháp, SOS ...) khi cần

3.1.5. Chương trình

- Chương trình cập nhật mới nhất
- Chương trình có những điểm cần lưu ý
- Chương trình có dịch vụ đặc biệt

3.1.6. Bản đồ

- Bản đồ Việt Nam
- Bản đồ các tỉnh
- Bản đồ địa phương
- Bản đồ nước ngoài (nếu hướng dẫn viên Outbound)
- La bàn (định vị khi đi hướng dẫn các tour cho đoàn Cựu chiến binh)
- Thiết bị định vị

3.1.7. Sách vở

- Trước khi đi tour: sách càng nhiều càng tốt
- Mang theo tour những thứ cần thiết.

3.1.8. Những trang phục cần thiết

- Nữ có thể mặc áo dài
- Nam: áo trắng, quần sẫm, thắt cà vạt
- Không thể mặc đầm chui hầm- địa đạo, không thể mang giày cao gót, mặc đầm váy ngắn khi leo Vạn Lý Trường Thành...
- Nên mang giày, dép Sandal và mặc quần jean khi đi dã ngoại
- Không nên mặc quần jean khi tiếp khách, dự sinh nhật mà đối tượng khách là sang trọng...
- Phải có nón, dù, áo mưa ... để không bị tầm tã gió mưa trước mắt du khách.
- Nên mang thuốc cần thiết theo.

3.1.9. Ngôn ngữ

- Phải cố gắng để nói tiếng Anh như người Anh, nói tiếng Anh của người Anh.
- Phải có sự tự duy tiếng Anh theo ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Việt theo ngôn ngữ tiếng Anh.
- Nói tiếng Anh phải ra tiếng Anh.
- Hướng dẫn tiếng Việt nói tiếng Việt phải ra tiếng Việt để bảo đảm sự trong sáng của tiếng Việt.

3.1.10. Kiến thức

- Kiến thức nhiều lĩnh vực

- Kiến thức liên quan đến đối tượng du khách
- Kiến thức cập nhật mới

3.2. Lên kế hoạch giờ giấc, lộ trình tham quan, chương trình du lịch

-Lên kế hoạch giờ giấc rõ ràng:

- +Giờ báo thức
- +Thời gian tham quan
- +Thời gian di chuyển
- +Điểm tham quan
- +Chuyến bay

-Lên kế hoạch:

- +Ăn trưa
- +Ăn tối
- +Ăn sáng...
- +Ăn picnic nếu tour dã ngoại, tour tham quan Chiến trường xưa v.v

3.3. Làm việc, kết nối với các đơn vị có liên quan

- SOS ...)
- Liên hệ Trung tâm cấp cứu 115, bệnh viện quốc tế tại Việt Nam (Việt Pháp, ...)
 - Nhờ những người mang hành lý ở khách sạn
 - Nhờ Hàng không làm dịch vụ visa nhanh tại sân bay.

3.4. Cập nhật, nâng cao kiến thức chuyên môn có liên quan đến đoàn

3.5. Linh hoạt trong việc tổ chức phục vụ du khách trong những chương trình đặc biệt như: sinh nhật, Lễ, Tết ...

- Tổ chức sinh nhật, kỷ niệm ngày cưới, tuần trăng mật ... của du khách
- Tổ chức cho khách đặc biệt quan trọng (VIP)
- Tổ chức phục vụ khách Mice

3.6. Quy trình công tác hướng dẫn

3.6.1. Bước 1: Chuẩn bị đón đoàn

3.6.1.1. Đọc kỹ chương trình

- khởi hành vài giờ. Vì thế, phải đọc thật kỹ.
- Vì tất cả những gì sẽ thực hiện đều nằm trong chương trình
 - Có những chương trình vì nhiều lý do... làm cho hướng dẫn chỉ nhận trước khi
 - Hướng dẫn phải chuẩn bị trước chứ không phải chuẩn bị khi cần:
 - +Thẻ hướng dẫn du lịch
 - +Thời gian chuyến đi.
 - +Các địa danh đi qua
 - +Trang phục (mưa – nắng)
 - +Số khách
 - +Độ tuổi: tìm hiểu ngày sinh nhật
 - +Quốc tịch, giới tính ... để biết sức khỏe của khách.
 - +Tài chính suốt chuyến đi.
 - +Chuẩn bị tư liệu

3.6.1.2. Liên hệ các bộ phận liên quan

- Bộ phận sales sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến du khách
- Bộ phận điều hành sẽ cung cấp phương tiện đi, vé máy bay, ...
- Bộ phận tài chính- kế toán ứng tiền
- Bộ phận khách sạn: chuẩn bị phòng, check in ... trước khi khách đến, tránh để khách chờ đợi.
- Bộ phận nhà hàng: chuẩn bị món ăn, xuất ăn... tránh tình trạng khách chưa chuẩn bị hoặc chuẩn bị chưa đầy đủ hoặc chuẩn bị trước đó quá lâu. (Ví dụ: Nhà hàng Ngon- Lê Thánh Tôn, nhà vườn của ông Sáu Giáo –Vĩnh Long)
- Các điểm tham quan:
 - +Các cơ quan văn hóa thông tin thường nghỉ thứ 2 (Bảo tàng lịch sử TP.HCM...)
 - +Lăng Bác (Hà Nội) tham quan các buổi sáng (trừ thứ 2 và thứ 6), buổi chiều nghỉ.
 - +Giờ đóng cửa của các điểm tham quan (Hướng dẫn cũng có thể gọi điện trước khi đến để họ mở cửa).

3.6.1.3. Tính toán các chi phí và tạm ứng

- Tính toán chi tiết chi phí
- Tính toán chi phí dự trừ phát sinh dịch vụ
- Tính toán chi phí + phụ thu khách (nếu có)
- Nên mang thẻ tín dụng, thẻ ATM Visa Debit hoặc Visa Master Card v.v.

3.6.1.4. Bảng đón đoàn và các chi tiết khác

- Bảng đón phải rõ ràng (nên đánh máy + in) vì bảng đón có thể gây ấn tượng tốt hay không khi lần đầu tiên gặp du khách.
- Với khách Châu Âu, phương Tây: nên viết tên của du khách nữ giới trước
- Với khách Châu Á, phương Đông như Nhật, Trung Quốc, Hàn Quốc: nên viết tên của du khách nam giới trước.
- Chuẩn bị trang phục, đầu tóc
- Chuẩn bị mùi cơ thể sạch sẽ...
- Mùi khói thuốc khiến cho nhiều du khách quốc tế khó chịu
- Nên dùng mùi nước hoa dễ chịu, tránh dùng mùi quá đặc.
- Hình ảnh người hướng dẫn viên phải lịch sự, gọn gàng và chu đáo.

3.6.2. Bước 2: Đón đoàn

3.6.2.1. Trước khi ra sân bay, ga hoặc cảng ...

- Kiểm tra lại giờ đến của các chuyến bay, phòng các chuyến bay delay, thay đổi giờ bay, giờ đến ...
- Đối chiếu, so sánh chương trình với khách, với trưởng đoàn
- Ghi chú số khách ăn kiêng hoặc ăn chay ... và báo về công ty để điều chỉnh cho những ngày sau đó.
- Kiểm tra trang phục, thẻ hướng dẫn và những dụng cụ cần thiết.

3.6.2.2. Tại khách sạn, sân bay, ga hoặc cảng ...

- Chào khách một cách cởi mở, vui tươi thể hiện tình cảm nồng hậu.
- Nên xách vali, hành lý giúp người già. Nếu họ quên khóa vali ... chỉ họ khóa lại chứ không nên khóa giúp họ.

3.6.2.3. Kiểm tra số khách, hành lý

- Có khi khách ít hơn, nhiều hơn dự kiến. Nếu khách thiếu thì phải hỏi trưởng đoàn.
- Nếu khách thiếu hoặc thay đổi thì phải gọi về báo công ty: tăng hoặc giảm xuất ăn và dịch vụ liên quan.
- Kiểm tra hành lý trước khi rời sân bay, khởi hành.

3.6.2.4. Giải quyết những tình huống (nếu có)

- Hành lý của khách bị thất lạc: dắt khách đến trình bày với Hãng hàng không và làm thủ tục.
- Hành lý, vali của khách bị hư: dắt khách đến trình bày với Hãng hàng không và yêu cầu bồi thường..
- Khách bị giật hành lý phải báo an ninh sân bay
- Sự thay đổi thời tiết, chờ làm thủ tục v.v khiến khách xiu ... nên gọi cấp cứu tại chỗ hoặc bệnh viện.
- Lái xe đột xuất nghỉ, hoặc bị kẹt xe hoặc xe hư đột xuất... báo về công ty để thuê xe tại sân bay đưa đoàn đi, tránh để khách chờ đợi lâu.
- KL: Hướng dẫn viên du lịch phải bình tĩnh để có cách giải quyết tốt nhất, còn kinh nghiệm thì phải có thời gian.

3.6.2.5. Thuyết minh từ sân bay về khách sạn hoặc điểm tham quan

- Thông báo cho lái xe lịch trình hoặc cho xe về khách sạn.
- Đầu tiên chào khách
- Giới thiệu lái xe, phụ xe trước. Sau đó, giới thiệu tên hướng dẫn viên. (Lưu ý giới thiệu phải lịch sự, tế nhị hoặc hài hước nhằm tạo sự thân thiết, gây tình cảm quý mến giữa hướng dẫn và lái xe, tránh mâu thuẫn.
- Nếu đoàn là khách quốc tế nên giới thiệu chậm rãi. Vì nhiều tên cũng thể hiện văn hóa Việt Nam. Không nên giới thiệu nhiều mà hãy bỏ lửng để lúc khác nói tiếp.
- Giới thiệu khái quát về thành phố mình. Nói qua một cách tổng quát về đất nước Việt Nam. Nói về thời tiết, khí hậu, phong tục tập quán...
- Thông báo giờ địa phương
- Khoảng cách từ sân bay, nhà ga ... về khách sạn
- Thông báo ngôn ngữ phổ biến ở địa phương, tại Việt Nam để khách tiện sử dụng.
- Hướng dẫn khách mua Sim card điện thoại + cách gọi tại nước ngoài (nếu khách quốc tế đi: Việt Nam du lịch nước ngoài)
- Giới thiệu qua điện tích, dân số cả nước và thành phố mình.
- Thông báo về tiền tệ, nơi đổi tiền, tỷ giá hối đoái .. để khách biết sử dụng
- Thông báo tình hình an ninh trong thành phố.
- Khuyến khích khách gửi chìa khóa ở quầy Safety box của khách sạn.
- Nhắc khách không để tư trang, tiền bạc, đồ quý giá trong phòng mà nên gửi Lễ tân (có biên nhận).
- Lưu ý khách ứng xử trước trẻ ăn xin, người bán hàng rong...
- Tranh thủ hỏi khách về những bữa ăn trước đó, bữa ăn đầu tiên... qua đó, giới thiệu món ăn Việt Nam.
- Giúp khách hoàn thành thủ tục nếu có. Ưu tiên người già, trẻ em.
- Trong chừng mực cần có sự ưu ái đối với trưởng đoàn để tạo ấn tượng tốt cho trưởng đoàn.

3.6.2.6. Check-in tại khách sạn

- Báo trước với khách sạn hỗ trợ nếu check in đoàn đông.
- HDV nên nán lại một lúc để giải quyết những tình huống có thể xảy ra như: khách yêu cầu đổi phòng khác, giúp khách giao tiếp với nhân viên khách sạn không sử dụng ngoại ngữ được. Điều này cũng tạo cho du khách có ấn tượng tốt về HDV du lịch.
- HDV nên hỏi khách về phòng khách sạn, chỉ khách sử dụng trang thiết bị trong phòng (Đa số hướng dẫn viên lười biếng và hiếm khi làm điều này).

3.6.2.7. Chuẩn bị bữa ăn đầu tiên cho khách

- Căn cứ vào tình hình của từng đoàn, từng đối tượng khách.
- Thông báo cho du khách vị trí nhà hàng
- Thông báo cho du khách thời gian phục vụ của nhà hàng. Ví dụ: nhà hàng đó phục vụ ăn sáng đến 09g00 là hết v.v & v.v

3.6.3. Bước 3: Thực hiện chương trình tham quan cho đoàn

3.6.3.1. Thảo luận chương trình tham quan với khách hoặc trưởng đoàn

- Thảo luận và thống nhất chương trình tham quan trước với du khách hoặc trưởng đoàn.
 - +Thống nhất điểm tham quan
 - +Thống nhất giờ giấc
 - +Thống nhất giờ báo thức
- Lưu ý đến quỹ thời gian mà du khách sử dụng. Ví dụ khách Châu Mỹ, Châu Âu...thường bắt đầu từ 09g00 trở đi chứ không 07g00,08g00 như người Việt Nam, nhưng ngược lại họ thức rất khuya.
- Nhắc nhở khách những gì cần thiết.
- HDV đưa ra những yêu cầu và giải thích những yêu cầu của mình để cho khách tự quyết định. Ví dụ: theo tôi thì đi lúc này....theo tôi ...”, ví dụ: nhà hàng đó phục vụ ăn sáng đến 09g00 là hết v.v & v.v

3.6.3.2. Thực hiện chương trình tham quan

Tại khách sạn:

- +Khách nội địa: thường bắt đầu **07g00** nhưng cũng tùy từng đoàn
- +Khách Inbound: thường bắt đầu **08g30 - 09g00**
- +Khách outbound: thường bắt đầu **07g00 - 07g30**
- Hướng dẫn phải có mặt ở khách sạn trước khi khách lên xe thực hiện chương trình tham quan 15-20 phút. Để có thể điện thoại cho công ty hoặc đổi xe (nếu có).
- Ngày đầu hướng dẫn đúng giờ thì những ngày sau khách thường đúng giờ. Nếu có một vài khách không đúng giờ thì hướng dẫn khéo léo chỉnh đốn, tránh việc bê trễ sẽ làm khách khác phiền lòng.
- Kiểm tra xem khách có xuống ăn sáng hết chưa.
- Có khi HDV phải đánh thức khách dậy trễ.
- Nếu khách bị bệnh nên gọi bác sỹ khách sạn hoặc cấp cứu thành phố (tùy mức độ)

Trên xe: (Thực hiện chương trình trên xe là công việc mệt mỏi nhất)

- Vị trí đứng trên xe

- +Đối diện khách: vì người nghe có tâm lý muốn thấy người nói.
- +Tìm một chỗ nào đó ngay thắt lưng để dựa vào, tránh té ngã khi tài xế thắng (phanh)
- +Đứng trên xe nhưng mắt phải nhìn và nói theo chiều của khách.
- +Chỉ ít phải đảm bảo cung cấp cho du khách những kiến thức cơ bản, cần thiết liên quan đến những địa phương, địa danh trên tuyến đường mà đoàn đã đi qua.

Tại điểm tham quan:

- Phải tìm hiểu kiến thức về điểm tham quan đó. Ví dụ: tham quan Sơn mài Tây Sơn thì HDV phải biết công đoạn, quy trình sản xuất sơn mài đó là gì? v.v.
- Phải có kỹ năng nói, khả năng diễn đạt ngôn ngữ.
- Phải tìm hiểu nhiều về văn hóa, lịch sử, kiến trúc, tôn giáo, tín ngưỡng Việt Nam và Á Đông, phong thủy, âm dương ngũ hành v.v.

3.6.4. Bước 4: Tiến đoàn

3.6.4.1. Chuẩn bị tiến đoàn

-Tiền khách đi địa phương:

- +Ví dụ từ Tp.HCM ra Hà Nội hoặc Đà Nẵng hoặc Nha Trang v.v
- +Xem kỹ chương trình có ghi chú: “Hướng dẫn suốt tuyến hay địa phương?”.
- +Thông báo với khách giờ máy bay cất cánh
- +Thông báo với khách giờ khách ăn sáng
- +Thông báo với khách giờ khách rời khách sạn
- +Thông báo với khách giờ khách sạn đánh thức
- +Thông báo với khách việc thanh toán chi phí trước khi rời khách sạn để đảm bảo không trễ chuyến bay (Nên lưu ý khách thanh toán tối hôm trước đó).
- +Lưu ý khách đổi tiền để đảm bảo chi phí đủ cho khách chi tiêu.
- +Báo khách sạn giờ đánh thức khách.
- +Lưu ý báo thức trưởng đoàn trước hoặc những du khách có nhu cầu báo thức sớm.
- +Thông báo nhà hàng chuẩn bị ăn sáng sớm (nếu đoàn có yêu cầu).
- +HDV cần chuẩn bị điện thoại hoặc đồng hồ báo thức
- +HDV cần chuẩn bị hành lý trước
- +HDV cần đọc kỹ chương trình hướng dẫn.

-Tiền khách về nước:

- +HDV lưu ý khách rằng vé máy bay có nhiều chặng để khách khỏi vất, bỏ vé đi

...

- +Nhắc khách lấy hết hành lý, tư trang ... trong phòng hoặc ký gửi ở khách sạn.
- +Thông báo rõ ràng cho khách biết thuế sân bay khách phải trả hay công ty trả.
- +Thông báo với khách giờ máy bay cất cánh
- +Thông báo với khách giờ khách ăn sáng
- +Thông báo với khách giờ xe + HDV đến đón khách ra sân bay
- +HDV lưu ý đến đúng giờ để đưa khách ra sân bay
- + HDV đừng quên thuyết minh từ khách sạn ra sân bay

3.6.4.2. Thuyết minh từ khách sạn (nhà hàng) ra sân bay, cảng hoặc ga...

- Thuyết minh từ khách sạn ra sân bay

- bị
- Giới thiệu sơ nét một chút về những nơi mà du khách sắp đến để khách chuẩn tinh thần.
 - Thông báo với khách: “Đầu tiên khách vào sân bay sẽ đi cổng nào...sau đó, vào cửa nào, khu vực nào, làm thủ tục ra sao v.v.”
 - Nhắc khách nhìn lên bảng điện tử nhận dạng chuyến bay của mình. Sao đó, mang **hộ chiếu, vé máy bay, phiếu xuất nhập cảnh, phiếu hải quan** để check in.
 - Lưu ý khách không được mua đồ cô, ngà voi, lông thú ...là những hàng cấm xuất.
 - Boarding Pass là thẻ lên máy bay có ghi số ghế ngồi.
 - Nhiệm vụ của HDV là bên ngoài cửa hải quan sân bay nhưng những thủ tục bên trong thì HDV phải nắm và hướng dẫn khách.
 - Khi chia tay phải chúc nhau. Sự chúc này, mức độ ra sao tùy thuộc vào tình cảm giữa HDV và du khách. Ví dụ: “Rất mong sớm gặp lại quý khách ...!!!”.

3.6.5. Bước 5: Báo cáo và quyết toán đoàn

- đó,
- Báo cáo quyết toán đoàn một cách chi tiết về chuyến đi để lãnh đạo biết. Qua đó, có thể đề xuất, kiến nghị, phản ánh hoặc góp ý để giúp Bộ phận điều hành, Bộ phận khác hoàn thiện hơn như: Khách sạn chưa tốt, dịch vụ ăn uống ở một số nơi chưa ngon, dịch vụ tham quan, thủ tục v.v
 - Quyết toán: làm một bảng thông kê chi (chi tiết chi phí đã chi cho đoàn) và hoàn tạm ứng.
 - Lưu ý nộp đủ hóa đơn hợp lệ, chứng từ thanh toán, phiếu thu v.v.
- (Từ ngày 1-1-1998: Nhà Nước quy định hóa đơn trên 50.000 đ phải xuất hóa đơn GTGT (VAT). Tuy nhiên, có thể linh động tùy từng trường hợp vì ở Việt Nam việc hành pháp , tuân thủ pháp luật ... còn rất hạn chế.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Quy trình công tác hướng dẫn là gì ? Bao gồm mấy bước? Bước nào quan trọng nhất?
2. Những công cụ tác nghiệp của nghề hướng dẫn du lịch là gì?. Công cụ nào là quan trọng nhất?.
3. Bước 1 của quy trình công tác hướng dẫn là gì?
4. Bước 2 của quy trình công tác hướng dẫn là gì?
5. Bước 3 của quy trình công tác hướng dẫn là gì?
6. Bước 4 của quy trình công tác hướng dẫn là gì?
7. Những điều cần lưu ý khi thực hiện thuyết minh từ sân bay về khách sạn hoặc điểm tham quan?.

Chương 4: PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN DU LỊCH & THUYẾT MINH

4.1. Những lưu ý đối với hướng dẫn viên

4.1.1. Công tác chuẩn bị (của hướng dẫn viên)

cho mình sự tự tin.

gỡ. (Vì thế, HDV cần phải làm công tác tư tưởng với những người chung quanh).

- Chú ý vệ sinh cá nhân, lưu ý mùi cơ thể.
- Chuẩn bị thuốc men, băng keo cá nhân, cồn thuốc đỏ, ôxy già...
- Chuẩn bị đèn pin khi vào các hang động
- Sổ tay điện thoại, sổ tay tư liệu liên quan chuyến đi.
- Xem kỹ chương trình
- Tạm ứng tiền
- Danh sách đoàn (có dấu mộc tròn của cơ quan lữ hành)
- Giấy tờ tùy thân (của HDV và khách): hộ chiếu, ảnh
- Giấy phép, giấy giới thiệu, công văn (với một số đoàn như tham quan Căn cứ, chiến trường xưa ...)
- Vé máy bay, vé tàu hỏa
- Quà tặng cho khách (nếu có).
- Lưu ý danh sách khách hưởng tuần trăng mật, kỷ niệm ngày cưới.

4.1.2. Những vấn đề hướng dẫn cần làm

theo những thứ cần thiết.

- Lưu ý thông báo khách gửi đồ, lấy đồ trong khách sạn.
- Lưu ý chỗ có bán thực phẩm, những thứ cần thiết, nơi đổi ngoại tệ cho du khách.

4.2. Kỹ thuật diễn đạt

4.2.1. Chọn ngôn ngữ nói và kỹ thuật nói

-Phải phát âm một cách tự nhiên, nói rõ ràng, nói với tốc độ vừa phải, ngữ điệu sống động.

-Sử dụng từ dễ hiểu, không sử dụng từ không rõ nghĩa, tránh các từ đệm, từ lấp

-HDV tránh việc nói tắt gây khó hiểu.

- Tránh nói hét lớn
- Nếu được nên thêm nét dí dỏm vào cách nói của mình.
- Tránh nói tiếng Việt nghe mùi Bơ- nói tiếng nước ngoài nghe mùi nước mắm.
- Giải thích các từ địa phương như: cái phễu là cái quận, cái muống là cái thìa v.v
- Hướng dẫn viên chọn nội dung, từ vựng diễn đạt, tránh lặp lại từ ngữ, từ đệm, từ thừa ... “thì – là – mà – cái ” v.v

4.2.2. Chọn điểm thuyết minh

- Hướng dẫn viên đứng cao hơn khách nếu có thể.
- Yêu cầu khách đứng theo hình vòng cung.
- Hướng dẫn viên đứng đối diện khách nhưng không che khuất vật trưng bày và cảnh quang, tránh cản trở giao thông.

4.2.3. Chú ý điệu bộ và dáng điệu

-Hướng dẫn dùng điệu bộ để nâng cao nội dung thuyết minh, làm nổi bật chủ đề thuyết minh của mình nhằm thu hút sự chú ý của du khách.

-Điệu bộ phải tự nhiên và có tốc độ nhẹ nhàng.

-Hướng dẫn viên nên để hai tay thoải mái khi không sử dụng, không nên cho tay vào hai túi áo, túi quần khi thuyết minh.

-Không nên “quơ tay-múa chân”, ăn uống “ngồm ngoàm” khi thuyết minh, không vừa nhai vừa nói.

-Hướng dẫn viên che miệng khi ngáp.

-Cẩn thận với những ý nghĩa khác nhau của các cử chỉ điệu bộ.

4.2.4. Chú ý ngôn ngữ hình thể

-Ngôn ngữ hình thể của hướng dẫn viên phải diễn tả được sự tự tin, thân thiện và hiệu quả của công việc. Ví dụ: không nên gãi đầu, ngó lên trần nhà, quấn dây micro v.v

-Qua ngôn ngữ hình thể của du khách có thể biết họ đang vui vẻ, quan tâm và thích thú với đề tài của hướng dẫn hay mệt mỏi, chán ngán... nhằm tìm cách khắc phục ngay.

4.2.5. Cách sử dụng micro

-Tránh thở trong micro

-Tránh cười ra tiếng trong micro (cười nham nhở)

-Nên cầm chắc micro

-Micro phải luôn theo miệng của hướng dẫn khi di chuyển

-Phải biết nhận định về chất giọng của mình (Nếu giọng bên ngoài cao thì nên tăng pass)

4.3. Phương pháp hướng dẫn

4.3.1. Phương pháp hướng dẫn trên xe

-Phát thảo trước tuyến đường đi

-Thông báo tuyến đường đi với lái xe và đoàn khách.

-Mô tả trước những điểm tham quan một cách khái quát

-Biết trước những gì có ở hai bên đường

-Không lẫn lộn khi diễn tả tay trái và tay phải.

-Thông báo giờ tham quan (mua sắm) và giờ tập trung trở lại xe

-Thông báo rõ địa điểm đậu xe

-Giúp khách lên – xuống xe (lưu ý người già, trẻ em)

-Hỏi ý kiến khách trước khi mở nhạc, ti vi, băng đĩa v.v

-Không dùng ngón tay để chỉ trở đếm khách mà phải đếm bằng mắt.

-Chỉ – hướng khách đến vật gì đó, điểm tham quan v.v dùng bàn tay chỉ dẫn chứ không dùng ngón tay.

-Trong lúc thuyết minh chú ý nhìn (bao quát) mọi người.

-Khi một khách đặt câu hỏi, HDV phải lặp lại câu hỏi đó trên micro cho cả xe nghe rồi mới trả lời (Điều này rất quan trọng).

-Hướng dẫn không hút thuốc trên xe.

-Hướng dẫn không được vứt rác, khạc nhổ bừa bãi.

4.3.2. Phương pháp hướng dẫn tại điểm tham quan

-Chọn vị trí không cản vật tham quan, không cản trở giao thông để đứng thuyết minh.

-Tốt nhất nên tìm một vị trí cao hơn khách và yêu cầu khách nên xếp hình vòng cung.

-Nói lớn và chậm rãi
 -Nếu nói bằng micro nên lưu ý âm vực vừa phải để khỏi làm phiền đoàn bên cạnh.

- Hướng dẫn cần cung cấp cho du khách như sau:
 - +Ngày, tháng, năm xây dựng công trình kiến trúc
 - +Lịch sử của công trình tham quan
 - +Giá trị sử dụng công trình hiện nay
 - +Ý nghĩa kinh tế, xã hội của công trình
 - +Những lễ hội, các sự kiện ... liên quan đến công trình
- HDV thông báo những điểm có thể tham quan, được phép chụp hình. (Ví dụ: không được phép chụp hình ở Bảo tàng kỳ hươ Bắc Kinh...)
- Thông báo giờ tham quan và giờ tập trung trở lại xe

4.3.3. Phương pháp hướng dẫn khi đi bộ tham quan

-Hướng dẫn có những dấu hiệu riêng để khách dễ nhận ra mình.
 -Hướng dẫn nên đi chậm rãi và lưu ý những khách sau mình. Đặc biệt quan tâm những khách đi lại khó khăn. Nếu có hai hướng dẫn thì người đi đầu, người khóa đuôi
 -Tránh nói chuyện riêng với 1,2 khách gần mình. Nói rõ cho mọi người cùng nghe.

- Hướng dẫn phải tìm nơi tốt nhất để giúp khách băng qua đường.
- Hướng dẫn không được tỏ ra mệt mỏi.
- Hướng dẫn nên rèn luyện sức khỏe để tạo tâm trạng sáng khoái khi phục vụ du khách (Không nên hút thuốc lá, uống bia, rượu, nước đá và phải máy lạnh trên đầu).

4.3.4. Đưa khách đi mua sắm (Shopping tours)

-Shopping nên thu xếp sau cùng để du khách không có cảm giác đã được xem tất cả các điểm tham quan mà không bị cắt bớt thời gian.
 -Hướng dẫn phải giới thiệu, mô tả sản phẩm để khách chuẩn bị tâm lý hoặc tiền, thẻ tín dụng ...
 -Hướng dẫn không được rời cửa hàng để có thể giúp khách phiên dịch ...
 -Hướng dẫn không nên gợi ý nhiều về món hàng nào đó, tránh làm khách hiểu nhầm.
 -Không nên sa đà vào các khoảng tiền hoa hồng để rồi tạo thói quen không tốt về hách
 về hách
 hách

4.4. Phương pháp thuyết minh

4.4.1. Phương pháp thuyết minh trên những chặng đường ngắn

-Hướng dẫn cần lưu ý sinh hoạt hai bên đường
 -Ước tính thời gian xe sẽ qua điểm tham quan hoặc những công trình kiến trúc trên đường để thông báo cho khách về điểm tham quan đó, hướng sự chú ý của khách vào đối tượng tham quan.
 -Khi xe chạy đến điểm tham quan ấy, hướng dẫn chỉ rõ điểm tham quan cho khách, khi xe chạy qua điểm tham quan thì HD cũng chấm dứt phần thuyết minh của mình.
 -HDV không được để khách phải ngoái đầu lại phía sau xem đối tượng tham quan mà HDV không kịp giới thiệu.

4.4.2. Phương pháp thuyết minh, giới thiệu về thành phố

- Khách phải thấy được nét chung của thành phố.
- Bài thuyết minh phải gây ấn tượng sơ bộ hoặc có hệ thống về thành phố đó.
- Nội dung bài thuyết minh bao gồm:
 - +Lịch sử của thành phố (nếu được có thể giải thích địa danh thành phố)
 - +Giới thiệu những công trình kiến trúc có tính lịch sử, văn hóa – xã hội, kinh tế giáo dục ...
 - +Địa hình, điều kiện tự nhiên tác động đến sự hình thành và phát triển của thành phố.
 - +Tình hình phát triển kinh tế, chính trị, văn hóa – xã hội của thành phố.

4.5. Phương pháp trả lời những câu hỏi của du khách

“Em bao nhiêu tuổi?, có gia đình chưa? vì sao chọn nghề hướng dẫn? v.v &

v.v)

- Phải xác định khách hỏi thật tình hay hỏi để hỏi. Hỏi chăm chọc hay hỏi chân tình... để từ đó biết trả lời.
- Phải biết trả lời chung chung cho những câu hỏi mang tính đùa cợt. Với những câu hỏi riêng lẻ, đòi tư không nên trả lời chân thật và đừng ca thán bi thương về cuộc đời của mình dù có những bất hạnh. Vì như vậy đôi khi làm cho khách nghĩ ta muốn xin tiền boa nhiều. (Đừng để khách nghĩ HDV là người ăn xin có học)
- Đừng đi quá sâu chi tiết hóa về cuộc đời của mình, vì đó không phải là nội dung thuyết minh.
- Hướng dẫn đừng nên thêu dệt nhiều về mình.

4.5.1. Những câu hỏi mang tính chính trị – quân sự

- Cần có kiến thức vững về quân sự, chính trị. Dù có vững nhưng hướng dẫn không nên tạo ra hai chính kiến đối lập nhau, tạo ra nhiều đề tài đối lập nhau để gây nên sự tranh luận, tránh sự xung đột vì ở nước ngoài thường đa Đảng.
- Nếu khách nói những vấn đề chính trị ở nước họ, chúng ta nghe để học hỏi
- Nếu khách nói về thể chế chính trị của ta thì ta phải có kiến thức vững chắc để bảo vệ ta nhưng lưu ý nên có thái độ ôn tồn.
- Nếu HDV không có kiến thức chính trị vững vàng thì không nên đi sâu vào vấn đề này.
- Hướng dẫn không nên thiên về một tôn giáo nào khác để tránh châm ngòi nổ cho những xung đột tôn giáo.
- Hướng dẫn phải chuẩn bị tinh thần để trả lời những câu hỏi ngớ ngẩn của du khách.
- Hướng dẫn không nên cáu gắt, cần nhẫn nại với khách.
- Hướng dẫn phải nhìn nhận sự vật bằng con mắt của du khách để trả lời câu hỏi của khách.
- Nên trả lời khách chính xác, trung thực và không nên lừa bịp.
- Nên thú nhận về những điều ta không biết và hẹn sẽ trả lời với khách sau. Có thể trả lời qua thư, email sau đó vài ngày nhằm tạo cho ta uy tín, làm cho khách nghĩ tốt hơn về ta, về đất nước ta.
- Sau khi trả lời xong câu hỏi, HDV hỏi khách: **“Ông bà có còn câu hỏi nào nữa không?”**. Vì thế, HDV cần phải học rất nhiều.

4.5.2. Những câu hỏi mang tính chuyên môn, tuyển điểm tham quan

4.5.3. Những câu hỏi mang tính riêng tư, cá nhân

4.6. Hơn 130 tình huống phát sinh, bất ngờ xảy ra trong quá trình phục vụ khách

- 1) Khi thực hiện việc đón đoàn tại sân bay, hướng dẫn viên du lịch phát hiện lái xe taxi “cướp” (đón) mất khách của bạn từ sân bay. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì? .?
- 2) HDV không đón được khách tại sân bay. Là HDV bạn phải làm gì?.
- 3) Đoàn khách Việt Nam đang tham quan Trung Quốc, trong ngày tự do, một khách hàng của bạn bị lạc đường và không tìm được đường về khách sạn. Khách hàng (bị lạc đường) không thể nói tiếng Hoa trong khi các tài xế taxi, người dân Trung Quốc ở những khu vực gần nơi mà du khách của bạn không thể nói tiếng Anh, tiếng Việt được. Khách (bị lạc đường) gọi điện thoại cho hướng dẫn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 4) Khách quốc tế đến không có visa vào Việt Nam. Là HDV bạn phải làm gì?.
- 5) HDV lấy vé máy bay của đoàn để xác nhận chỗ của chuyến bay (reconfirm) cho khách các chặng kế tiếp theo như thế nào? Nếu chuyến bay đã kín chỗ (overbook), Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 6) Đoàn khách Việt Nam đang tập trung tại sân bay chuẩn bị khởi hành về Tp.HCM nhưng chuyến bay đã kín chỗ vì vé của đoàn chưa được xác nhận chỗ (reconfirm).
- 7) Vé máy bay của khách sai tên. Là HDV bạn phải làm gì?.
- 8) Khách không bay được vì hành lý có chứa hàng cấm
- 9) Khách bị thất lạc hành lý tại sân bay
- 10) Khách bị mất vé máy bay.
- 11) Hướng dẫn làm mất vé máy bay của khách, đặc biệt khách quốc tế?
- 12) Khách bị thu băng đĩa CD, CVD, DVD của du khách không có dán tem.
- 13) Khách quốc tế không bay được, không kết nối được chuyến về nước vì chuyến bay, chặng nội địa Nha Trang – Sài Gòn bị lùi lại 04 giờ, vì lý do thời tiết xấu trong khi vé máy bay của khách dạng vé khuyến mãi, không thể dời ngày, lùi thời gian như những vé thông thường.
- 14) Khách quốc tế đến (Inbound) tham quan Việt Nam bị mất vé máy bay chặng Sài Gòn - Paris, làm thủ tục có mất tại Đại diện Vietnam Airlines nhưng không chịu chờ sau 15 tháng để lấy lại tiền vé (75%) theo quy định Hàng không mà yêu cầu được lấy tiền ngay từ công ty lữ hành của bạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 15) Trên đường đưa khách du lịch quốc tế đến (Inbound) ra sân bay về nước, bất ngờ xe của công ty bạn bị hư, không thể sửa chữa được, trong khi còn 30-40 km nữa mới tới sân bay. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 16) Khách mang hàng cấm xuất, hoặc heroin và bị an ninh, hải quan sân bay chặn lại ở cửa khẩu sân bay. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 17) Khách bị hư vali tại sân bay.
- 18) Khách mua hàng hóa nhiều, vận chuyển hàng hóa nhiều so với chuẩn Hàng Không quy định (Hành lý xách tay, hành lý ký gửi ...).
- 19) Khách yêu cầu thay đổi vé máy bay và về muộn so với đoàn.
- 20) Khách trẻ em đi máy bay du lịch cùng người thân, không đi cùng cha mẹ nhưng không có giấy ủy quyền của ba hoặc mẹ của bé nên bị an ninh sân bay chặn lại.
- 21) Khi tiễn đoàn khách tại sân bay do điều kiện thời tiết, hoặc sự cố kỹ thuật chuyến bay phải lùi chậm lại 1- 2 (delay) hoặc hủy bỏ (cancel) hoặc máy bay hạ cánh xuống sân bay không đúng với lịch trình. Là HDV bạn phải làm gì?.

- 22) Chuyến bay của đoàn tham quan Trung Quốc từ Thẩm Quyển đi Hàng Châu phải lùi chậm lại (delay) lần 2, chậm 4 tiếng (giờ) so với giờ dự kiến khởi hành. Đoàn không dùng bữa trưa trên chuyến bay như dự kiến. Mọi người đang chờ tại Nhà ga đi trong tâm trạng mệt mỏi. Cả đoàn khá đói vì nếu chuyến bay không hoãn lại thì cả đoàn đã dùng bữa trưa trên chuyến bay. Tuy nhiên, cùng chuyến bay với đoàn, một công ty du lịch khác bên cạnh đang có bữa ăn trưa picnic bằng thức ăn nhanh. Vì thế, nhiều khách trong đoàn bạn tỏ ra không hài lòng và đã phản ứng. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 23) Khách du lịch Việt Nam đã làm thủ tục check-in và vừa lên tàu chuẩn bị bay đi nước ngoài nhưng có việc gấp cần gặp người nhà khẩn tại trước Ga đi quốc tế.
- 24) Đoàn khách ra sân bay trễ nên không thể check in, làm thủ tục được.
- 25) Sau khi nhận phòng khách sạn, khách không hài lòng với căn phòng vừa nhận, đòi thay đổi phòng khác. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?
- 26) Sau khi nhận phòng khách sạn, khách không hài lòng với căn phòng vừa nhận vì gần hành lang lối đi, đòi thay đổi phòng khác, trong khi các khách sạn 4-5 sao ở TP.HCM kín phòng hết vì đang mùa cao điểm du lịch (Tháng 11/2004). Trong khi cty lữ hành thuyết phục đổi phòng khách sạn tiêu chuẩn 3 sao thì khách không chịu.
- 27) Tình huống một vị khách doanh nhân người Hà Lan là một khách hàng truyền thống của công ty du lịch đang lưu trú ở một khách sạn 05 sao, không chịu di chuyển sang phòng khác v.v trong dịp khách sạn 05 sao này đang chuẩn bị tiếp phái đoàn của nguyên thủ quốc gia nghỉ tại khách sạn.
- 28) Thông thường khách sạn cho check-in 12 giờ nhưng một số đoàn tới khách sạn vào buổi sáng, sớm hơn vài giờ so với chương trình. Việc này thường xảy ra với các đoàn khách đi tàu hỏa. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?
- 29) Khách phàn nàn (complain) về dịch vụ khách sạn (Kim Đô, Bình Minh-Phan Thiết)
- 30) Khách phàn nàn (complain) về dịch vụ tổ chức sự kiện v.v (Bảo Hiểm AIA) chưa chu đáo.
- 31) Khách du lịch bị khách sạn ủi đồ (là) làm hư quần áo (vải gấm) của khách (làm áo gấm của khách “nhấn nheo”).
- 32) Khách báo mất tiền, tư trang v.v trong khách sạn.
- 33) Khách bị trẻ em bán hàng rong chèo kéo giật mất giấy tờ, tiền bạc.
- 34) Khách đến nhận phòng khách sạn check-in nhưng khách sạn thiếu phòng.
- 35) Khách không hài lòng và yêu cầu khách sạn đổi phòng vì phòng khách sạn dơ. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 36) Đoàn khách du lịch Việt Nam đến nhận phòng khách sạn ở Cửa Lò (Nghệ An) nhưng khách sạn không cho đoàn nhận phòng vì Bộ phận điều hành công ty bạn chưa chuyển tiền trước (chuyển khoản) cho khách sạn theo như thỏa thuận với khách sạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 37) Khách chết trong phòng khách sạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 38) Công ty du lịch không chuyển khoản (chuyển tiền) trước cho khách sạn nên khách sạn không cho khách nhận phòng (check in).
- 39) Hướng dẫn viên du lịch và một nhân viên nhà hàng (nơi khách hàng đang lưu trú) nhìn thấy một du khách trong đoàn lấy trộm một chiếc thìa bằng bạc giấu vào vali của họ (du khách này). Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì??.
- 40) Khách làm bể, hư đồ đạc trong khách sạn.
- 41) Khách bị bệnh nặng trong khách sạn.

- 42) Khách hoảng hốt chạy từ trong phòng ra lễ tân thông báo gặp ma trong phòng.
- 43) Đoàn khách gặp hỏa hoạn ở khách sạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 44) Khi nhận phòng, khách thiếu khăn tắm, bàn chải đánh răng v.v (Có một số khách sạn 4, 5 sao không có bàn chải v.v)
- 45) Khách bị ngộ độc thực phẩm giữa đêm khuya.
- 46) Khách không muốn ăn tại nhà hàng hoặc khách sạn mà công ty du lịch đã đặt trước. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 47) Hai nhóm khách trong đoàn phật ý nhau nên không muốn cùng ăn chung mặc dù cùng một nhà hàng.
- 48) Khách phàn nàn (complain) về dịch vụ ăn uống v.v (Buffet - Nhà hàng Ngon-Lê Thánh Tôn, Bánh sinh nhật ở Highland Coffee v.v)
- 49) Khách phàn nàn (complain) về phục vụ (Bưng nhầm đĩa heo sữa quay cho thực khách đạo Hồi v.v)
- 50) Khách thường rất lúng túng khi thưởng thức ẩm thực Việt Nam. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 51) Đoàn khách gồm 32 người tham quan Trung Quốc. Trước khi đoàn vào chợ, trung tâm thương mại mua sắm, hướng dẫn viên du lịch đã hẹn với khách phải tập trung ra xe trễ nhất là 16g00, xe đợi 10 phút sau đó xe sẽ về khách sạn. Thế nhưng sau khi đợi quá 10 phút, còn 02 khách nữa (mãi mê mua sắm) chưa tập trung ra xe, bạn có tiếp tục chờ 02 vị khách này nữa không? Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 52) Khách nhờ bạn chuyển dùm quà cáp, tiền bạc cho đồng nghiệp, sửa đồng hồ... của khách. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 53) HDV đoàn khác nhờ bạn vận chuyển hàng trên các chuyến bay (Thuốc lá, mỹ phẩm, điện thoại di động v.v). Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 54) Khách nhờ HDVDL giữ đồ giúp khách. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 55) Một số khách trong đoàn yêu cầu bỏ một vài điểm tham quan trong chương trình để thay bằng một số điểm tham quan khác, một số khách khác thì không đồng ý. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 56) Khách dành ngồi ở vị trí cạnh cửa sổ (trên xe, máy bay). Là HDV bạn phải làm gì?
- 57) Một số du khách tranh dành chỗ ngồi trên xe.
- 58) Bạn được phân công hướng dẫn đoàn tới một số điểm tham quan mà bạn chưa đến đó bao giờ. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 59) Du khách có hành vi phạm pháp?. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 60) Du khách (nam giới) có hành vi quấy rối hướng dẫn viên du lịch (nữ)?
- 61) Khách có chế độ ăn kiêng hoặc ăn chay.
- 62) Nhà hàng nấu cơm không đủ để phục vụ cho đoàn khá đông khách Việt Nam của công ty bạn (136 khách) tham quan Vĩnh Long trong ngày v.v
- 63) Khách phàn nàn (complain) về dịch vụ xe du lịch.
- 64) Khách phàn nàn (complain) về dịch vụ hướng dẫn viên...
- 65) Khách muốn hủy tour về sớm
- 66) Khách muốn thay hướng dẫn viên khác
- 67) Khách muốn thay xe du lịch khác
- 68) Khách muốn thay đổi một số dịch vụ trong chương trình.
- 69) Khách muốn hủy tour nhưng không chịu phí phạt
- 70) Sự cố về xe hư vào dịp Lễ, Tết.

- 71) Hướng dẫn bị bệnh đột xuất (hay ngủ quên)... nên không đón khách
- 72) Khách bị mất giấy tờ trong khi tham quan.
- 73) Khách bị mất tư trang trong khi tham quan.
- 74) Trong hành trình du lịch bằng ô tô đoàn khách gặp một số trục trặc như: tắc đường, thời tiết xấu, lũ lụt... Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?. (ở Đèo Bảo Lộc v.v)
- 75) Khách muốn tham quan các điểm ở ĐBSCL mặc dù các điểm này được cảnh báo là trọng điểm của vùng lũ. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 76) Lái xe đến muộn làm cho cả đoàn và HDVDL chờ lâu. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 77) Lái xe có cá tính mạnh, nóng nảy, chạy xe với tốc độ cao và không an toàn. Là hướng dẫn viên, bạn phải làm gì?.
- 78) Khách thất mắt các sự vật, các hiện tượng, cảnh vật ...trên đường tham quan.
- 79) Khách bị cướp giật. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 80) Khách có nhiều chứng bệnh nguy hiểm (khách đi xe lăn, khách quá cân...)
- 81) Khách bị bệnh nặng trên đường tham quan.
- 82) Khách cựu chiến binh Úc bị công an ở các địa phương (Tây Ninh, Bình Dương, Bình Phước) bắt khi tham quan các khu quân sự trước giải phóng (Trước năm 1975).
- 83) Khách đang tham quan ở tỉnh lẻ bị bệnh trong tình trạng khẩn cấp (có vẻ rất nặng) và yêu cầu đưa về bệnh viện quốc tế ở TP.HCM, chứ không chịu đến bệnh viện tỉnh gần nhất.
- 84) Khách bị tai nạn, tai nạn giao thông. Là HDV bạn phải làm gì?.
- 85) Khách nữ bị ngất, hạ canxi v.v khi tham quan hoặc leo thác (Dam'bri ở Bảo Lộc v.v)
- 86) Khách tử vong khi tham quan hoặc trong chương trình tự do v.v
- 87) Điều hành du lịch ở TP.HCM đã quên đặt vé tàu đi Lào Cai cho đoàn vào mùa cao điểm nên cả đoàn khách rất giận dữ vì ngày hôm sau đoàn không thể tham quan SaPa được. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 88) Điều hành du lịch ở TP.HCM đã quên đặt vé tàu từ Phú Quốc qua tham quan Rạch Giá – Hà Tiên năm 1999.
- 89) Tài xế có biểu hiện không tốt, vòi vĩnh tiền boa (tip), tiền hoa hồng từ hướng dẫn viên và khách trong khi đang làm nhiệm vụ, phục vụ.
- 90) Khách bị lạc đường gọi cho hướng dẫn khi đang ở giữa đường phố Hồng Kông chẳng hạn.
- 91) Khách bị lạc trong rừng (Nam Cát Tiên v.v)
- 92) HDVDL quốc tế bị công an bắt vì không có thẻ hướng dẫn hoặc thẻ hướng dẫn hết hạn.
- 93) Khách du lịch hỏi những vấn đề HDVDL không biết. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 94) Khách đang đánh bài ở nhà Dài (nhà của người dân tộc M'Nông- dùng làm nhà nghỉ cho khách du lịch ở Hồ Lak) và bị công an đột nhập vào nhà nghỉ bắt tất cả những du khách đánh bài về đồn công an. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 95) Khách không chấp nhận kiến thức, nội dung thông tin mà hướng dẫn viên cung cấp. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 96) Khách hay nói xen vào nội dung bạn.
- 97) Khách hay tỏ ra ồn ào khi bạn thuyết minh

- 98) Tour leader (HDVDL của cty đối tác) dành thuyết minh với HDV Việt Nam
- 99) Tour leader (HDVDL của cty đối tác) cung cấp thông tin sai.
- 100) Cầu sập ở Ninh Chữ khách không về thành phố Hồ Chí Minh theo lộ trình như dự kiến.
- 101) Hướng dẫn (nữ) được công ty bố trí ngủ chung phòng với tài xế (nam).
- 102) Khách chuyên dạ sinh khi đang trên tuyến đường từ Hà Tĩnh vào thành phố Đồng Hới (Quảng Bình).
- 103) Khách nội địa (Việt Nam) yêu cầu HDVDL cho vào Casino Đồ Sơn (Hải Phòng).
- 104) Khách tắm biển, chết đuối (Novotel – Phan Thiết v.v).
- 105) Khách yêu cầu cho người thân tháp tùng đoàn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 106) Công ty du lịch ứng thiếu tiền cho hướng dẫn viên. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 107) Trong chương trình của khách quốc tế đến có tham quan Bảo Tàng Lịch Sử, Dinh Thống Nhất v.v nhưng khi đoàn đến thì các điểm tham quan này đóng cửa (Đặc biệt dịp Tết Âm lịch, hoặc những ngày đặc biệt khác v.v)
- 108) Công ty giao cho bạn hướng dẫn một đoàn khách trẻ sắp tới, có chương trình sinh hoạt lửa trại, hoạt náo v.v trong khi bạn lại rất ngại khi phục vụ những đoàn có tính chất như thế này vì tổ chức lửa trại, hoạt náo v.v không phải là thế mạnh của bạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 109) Khách tỏ ra có tình cảm đặc biệt với hướng dẫn viên. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 110) Khách du lịch tỏ ra quá quý mến hướng dẫn và xin số phòng của hướng dẫn.
- 111) HDVDL bị công an bắt vì không có thẻ HDV (Hoặc thẻ hết hạn).
- 112) Khách uống rất nhiều rượu, bia trên xe. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 113) Khách uống rất nhiều rượu, bia và sau đó đánh nhau trên xe. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 114) Khách bị chó cắn tại điểm tham quan. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 115) Những vị khách thường xuyên “bê trễ” để cho cả đoàn chờ đợi.
- 116) Một hai khách lo mê mãi chụp ảnh, tham quan, mua sắm hoặc bị lạc đường trong quá trình tham quan, không tập trung nghe HDV thuyết minh. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 117) Khách có hành vi kém như: vứt rác bừa bãi, cố ý quay phim, chụp hình những nơi được thông báo cấm chụp ảnh v.v
- 118) Khách có ý chê Thể chế chính trị của quốc gia bạn.
- 119) Khách chia ra hai phe tranh về chính trị, tôn giáo rất căng thẳng trên xe.
- 120) Trong những ngày du lịch tại Việt Nam có ngày trùng với sinh nhật của một hoặc vài thành viên trong đoàn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 121) Khách không thể đi chuyến tàu cao tốc từ TP. Rạch Giá – Phú Quốc vì lý do thời tiết xấu (Vì 06 tháng cuối năm ở vùng biển Rạch Giá – Phú Quốc – Kiên Giang ảnh hưởng gió mùa Tây Nam khiến biển thường động mạnh, hoặc ảnh hưởng áp thấp nhiệt đới...)
- 122) Các chuyến bay đến Đà Lạt, Buôn Mê Thuộc, Phú Quốc, Côn Đảo v.v thỉnh thoảng cũng ảnh hưởng thời tiết?.

- 123) Khách ngỡ lời có ý định tới thăm nhà, gia đình bạn. Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải làm gì?.
- 124) Hướng dẫn viên ngủ chung với tài xế xe có chứng bệnh ngủ ngái rất dữ khiến HDV ngủ không được.
- 125) Hướng dẫn viên có nên ngủ trên xe không? Ngủ khi nào? Ngủ như thế nào?.
- 126) Những lưu ý hướng dẫn viên phục vụ đối tượng khách là chuyên gia (lịch sử, tôn giáo, khảo cổ, kiến trúc, hội họa v.v)
- 127) Những lưu ý hướng dẫn viên phục vụ đối tượng khách đặc biệt (Tâm thần nhẹ, lập dị v.v)
- 128) Những lưu ý hướng dẫn viên phục vụ đối tượng khách Mice v.v
- 129) Những lưu ý hướng dẫn viên phục vụ đối tượng khách homestay v.v

4.7. Phương pháp giải quyết những tình huống phát sinh, bất ngờ

Giải quyết tình huống theo phương châm:

- Kịp thời
- Nhanh chóng
- Chính xác
- Hiệu quả

Giải quyết tình huống theo lý thuyết Ba Vui:

- Niềm vui của du khách (khách hàng)
- Niềm vui của hướng dẫn viên du lịch (người thực hiện Hợp đồng, người bán hàng)
- Niềm vui của công ty dịch vụ lữ hành (Nhà sản xuất hàng hóa)

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Những lưu ý đối với hướng dẫn viên khi thực hiện phương pháp hướng dẫn và thuyết minh là gì?
2. Phương pháp hướng dẫn trên xe như thế nào?.
3. Phương pháp hướng dẫn tại điểm tham quan như thế nào?
4. Phương pháp hướng dẫn khi đi bộ tham quan như thế nào?
5. Phương pháp thuyết minh trên những chặng đường ngắn là gì?
6. Phương pháp thuyết minh giới thiệu về thành phố như thế nào?
7. Phương pháp trả lời những câu hỏi của du khách? Cho ví dụ?.
8. Phương pháp giải quyết những tình huống phát sinh, bất ngờ xảy ra? Những vấn đề cần lưu ý? Cho ví dụ?.

Chương 5: CÔNG TÁC TỔ CHỨC CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH CHO CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN DÀI NGÀY

5.1. Công tác tổ chức

5.1.1. Công tác tổ chức cho hướng dẫn viên

- Chuẩn bị chương trình (in cho đoàn)
- Ứng tiền đủ cho đoàn
- Danh sách đoàn (có dấu mộc tròn của cơ quan lữ hành)
- Giấy tờ tùy thân (của HDV và khách): hộ chiếu, ảnh
- Giấy phép, giấy giới thiệu, công văn (với một số đoàn như tham quan Căn cứ, chiến trường xưa ...)
- Vé máy bay, vé tàu hỏa, vé cáp treo và các dịch vụ liên quan
- Quà tặng cho khách (nếu có).
- Lưu ý khách (trong danh sách) hưởng tuần trăng mật...
- Chuẩn bị thuốc y tế, băng keo cá nhân, ôxy già... cho đoàn
- Chuẩn bị đèn pin khi vào các hang động

5.1.2. Công tác tổ chức cho khách và đoàn khách

- HDV cần cho khách biết những chương trình cụ thể để yêu cầu khách chuẩn bị mang theo khi tham quan.
- Nhắc khách gửi đồ, hoặc lấy đồ trong khách sạn.
- Lưu ý chỗ có bán thực phẩm, những thứ cần thiết (bơ ...)
- Tìm, chú ý trước nơi đổi ngoại tệ, tiền Việt, tiền nhân dân tệ (nếu tour Outbound) cho du khách để trả lời khi khách cần.

5.2. Phương pháp hướng dẫn

- Phương pháp thuyết minh trên đường và tại điểm tham quan:
 - + Chú ý những vật và hai bên đường
 - + Chuẩn bị trước các chủ đề để thuyết minh
- HDV cần lưu ý cho xe dừng lại để khách nghỉ ngơi sau khi xe đã lăn bánh được 2 đến 2,5 – 03 giờ đồng hồ.
- Chọn địa điểm nghỉ ngơi có thể giải khát, thư giãn và có khu vực nhà vệ sinh sạch đẹp, văn minh.
- HDV cần im lặng khi cần thiết (khi khách ngủ hoặc khách đang ngắm cảnh)
- HDV cần làm tốt vai trò hoạt náo trên xe.

5.3. Phương pháp, kỹ thuật thuyết minh trên tuyến đường dài

5.3.1. Nội dung: tìm hiểu kiến thức về

- Các sự kiện lịch sử, văn hóa, lễ hội ... ở những địa phương mà ta sẽ đi qua.
- Các anh hùng, các danh nhân gắn liền với những địa danh mà ta sẽ đi qua.
- Những di sản, những di tích lịch sử, văn hóa
- Tình hình kinh tế chính trị, văn hóa – xã hội ở trong và ngoài nước
- Những điều xảy ra trên đường đi
- Những câu hỏi của khách (có thể xảy ra)
- Bản sắc văn hóa, phong tục tập quán, lễ hội của Việt Nam.

5.3.2. Kỹ thuật thuyết minh

- Hãy thường xuyên rèn luyện kỹ năng diễn đạt
- Linh động chuyển đề tài khi cần (Vì thế đòi hỏi hướng dẫn phải có nhiều kiến thức, tinh tế và nhạy bén)
- Sử dụng số liệu và tài liệu thực tế để bài thuyết minh sinh động, rõ ràng và có tính thuyết phục cao.
- Ngôn ngữ thuyết minh, nội dung thuyết minh phải hài hước và dí dỏm nhưng không quá lạm dụng kiến thức bài thuyết minh thành bản tấu hài.
- Dù có sự hiểu biết nhiều nhưng cũng không nên phô trương khoe mẽ (Hữu xạ tự nhiên hương).
- Nếu cần tranh luận hướng dẫn phải bình tĩnh, thận trọng và ôn tồn đưa ra những tiết có lý, có tình. Hướng dẫn không nên có tư tưởng hiếu thắng (quyết ăn thua bằng được).
- Cố gắng duy trì sự quan tâm, chú ý của khách.
- Luôn xem lại tác phong, giọng nói, trang phục của mình.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Những lưu ý đối với hướng dẫn du lịch khi chuẩn bị thực hiện chương trình tham quan dài ngày là gì?.
2. Trình bày phương pháp hướng dẫn?.
3. Trình bày phương pháp, kỹ thuật thuyết minh trên tuyến đường dài?.
4. Trình bày kỹ thuật thuyết minh trên tuyến đường dài?.
5. Những lưu ý đối với hướng dẫn du lịch khi tổ chức cho khách và đoàn khách?.

Chương 6: PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN VÀ THUYẾT MINH TẠI CÁC BẢO TÀNG VÀ CÁC ĐIỂM THAM QUAN CÓ TÍNH LỊCH SỬ VÀ TÍNH TÔN GIÁO

6.1. Giới thiệu các điểm tham quan, bảo tàng và nội dung thuyết minh

- Chùa Một Cột – Nhà sàn Bác Hồ
- Hồ Gươm, Hồ Tây (Hà Nội)
- Văn Miếu Quốc Tử Giám
- Lăng chủ tịch Hồ Chí Minh

- Chùa Hương
- Tam Cốc- Bích Động
- Bảo tàng dân tộc học (Hà Nội)
- Móng Cái (Quảng Ninh – Việt Nam) – Đông Hưng (Trung Quốc)
- Sapa
- Tam Đảo
- Đền Hùng
- Hồ Ba Bể (Bắc Cạn)
- Điện Biên Phủ
- Vịnh Hạ Long (Quảng Ninh, di sản thiên nhiên thế giới)
- Vườn quốc gia Cát Bà (Hải Phòng, quỹ dự trữ sinh quyển thế giới)
- Vườn quốc gia Xuân Thủy (Nam Định, Thái Bình & Hải Phòng quỹ dự trữ sinh quyển thế giới)
- Dân ca Quan Họ Bắc Ninh (Di sản văn hóa phi vật thể thế giới)
- Ca Trù (Di sản văn hóa phi vật thể cần được bảo vệ khẩn cấp của thế giới)
- Cửa Lò (Nghệ An)
- Động Phong Nha –Kẻ Bàng (Quảng Bình, di sản thiên nhiên thế giới)
- Đại Nội – Hoàng Cung
- Chùa Thiên Mụ (Huế), Lăng Tự Đức, Lăng Minh Mạng, Lăng Khải Định
- Cố đô Huế (Di sản văn hóa thế giới)
- Nhã Nhạc cung đình Huế (Di sản văn hóa phi vật thể thế giới)
- Vịnh biển Lăng Cô (Thuộc Thừa Thiên Huế, Là một trong 28 câu lạc bộ vịnh biển đẹp nhất thế giới)
- Bãi biển Đà Nẵng (Một trong 06 bãi biển đẹp nhất thế giới)
- Phố cổ Hội An (Quảng Nam, di sản văn hóa thế giới)
- Di tích Mỹ Sơn (Quảng Nam, di sản văn hóa thế giới)
- Cù lao Chàm (Quảng Nam, quỹ dự trữ sinh quyển thế giới)
- Bảo tàng Chăm (Đà Nẵng)
- Bảo tàng văn hóa Sa Huỳnh (Hội An)
- Vịnh Nha Trang (Là một trong 21 vịnh biển đẹp nhất thế giới)
- Vịnh Vân Phong
- Tháp Chăm Ponagar
- Hồ Lắk – Dinh Bảo Đại ở Hồ Lắk (Thứ phi Mộng Điệp)
- Bảo tàng Hồ Chí Minh (và các phân viện)
- Bảo tàng dân tộc học (Daklak)
- Buôn Đôn, Hồ Lắk (Đắk Lắk)
- Không gian văn hóa công nghệ Tây Nguyên (Di sản văn hóa phi vật thể và truyền khẩu của thế giới)
- Di sản tư liệu triều Nguyễn ở Trung tâm lưu trữ quốc gia 4 (Đà Lạt, di sản tư liệu thế giới)
- Biển Ninh Chữ (Ninh Thuận)
- Tháp Poklong Giarai, Lễ hội Ka-Tê
- Mũi Né – Hòn Rôm, Mũi Khe Gà (Bình Thuận)
- Dinh Thống Nhất
- Chợ Bến Thành, Chợ Bình Tây (Chợ Lớn)
- Nhà thờ Đức Bà, Bưu điện TP. Hồ Chí Minh, Bến Nhà Rồng (TP. Hồ Chí Minh)
- Địa đạo Củ Chi

- Làng du lịch Một Thoáng Việt Nam, đê Bến Dược Củ Chi (Huyện Củ Chi)
- Côn Đảo, nhà tù Côn Đảo
- Biển đảo Phú Quốc** (*Được bình chọn là một trong hai bãi biển đẹp nhất toàn cầu*)
- Vườn quốc gia Nam Cát Tiên** (Đồng Nai, *quỹ dự trữ sinh quyển thế giới*)
- Hệ sinh thái Cần Giờ** (*Quỹ dự trữ sinh quyển thế giới*), Căn cứ chiến khu Rừng

Sát

- Khu du lịch **Vàm Sát** ở Cần Giờ (Là khu du lịch sinh thái bền vững nhất thế giới).

giới).

- Khu du lịch **Suối nước nóng Bình Châu** ở Bà Rịa – Vũng Tàu (cùng với KDL Vàm Sát, là 2 khu du lịch sinh thái bền vững nhất thế giới).

trữ

- Vùng biển Rạch Giá – Hà Tiên – Phú Quốc - Kiên Giang** (*Hệ sinh thái, quỹ dự trữ sinh quyển và đa dạng sinh học thế giới*)

- Miếu Bà Chúa Xứ (Châu Đốc - An Giang)

- Vườn Tràm Trà Sư (An Giang)

- Tràm Chim, Gáo Giồng (Đồng Tháp)

- Hệ sinh thái rừng ngập mặn Cà Mau** (*Quỹ dự trữ sinh quyển thế giới*)

- Chợ nổi Cái Răng, chợ nổi Phong Điền (Cần Thơ), chợ nổi Cái Bè (Tiền

Giang)...

- Chùa Dơi (Sóc Trăng)

- Chùa Xiêm Cáng (Bạc Liêu)

- Kỳ quan Angkor (Campuchia)

- Genting, Malaca (Malaysia)

- Đảo du lịch Ba Li (Indonesia)

- Đảo du lịch Phuket (Thái Lan)

- Di Hòa Viên (Cung điện mùa hè) ở thủ đô Bắc Kinh

- Vạn Lý Trường Thành

- Tây Hồ (Hàng Châu)

- Tây Tạng (Trung Quốc)

- Tây Tạng (Trung Quốc)

- Phố cổ Lệ Giang (Trung Quốc)

- Đảo Jê-Chu (Hàn Quốc) v.v & v.v

- Kim tự tháp Ai Cập

- Dubai (Các Tiểu Vương Quốc Ả Rập Thống Nhất)

- Quảng Trường Đỏ (Nga)

- Hawaii

- Tượng nữ thần Tự Do (Mỹ)

- Tháp Ef-fen (Pháp)

6.2. Phương pháp và kỹ thuật thuyết minh

- Lưu ý khách không được quay phim, chụp hình ở những nơi cấm

- Đ dẫn khách tham quan theo hướng chỉ dẫn trong bảo tàng

-HDV không nên biến buổi tham quan trong bảo tàng thành buổi học về văn hóa lịch sử (nghĩa là không giảng bài mà chỉ giới thiệu cho du khách những điểm nổi bật nhất)

Ví dụ: Trong bảo tàng có Trống đồng Đông Sơn, trống đồng Ngọc Lũ là biểu tượng văn hóa của thời đại vua Hùng.

- Tranh Đông Hồ, hình ảnh con heo, đám cưới chuột v.v

- Tìm chỗ dừng chân, nghỉ ngơi và đi vệ sinh cho du khách.

Kỹ thuật thuyết minh:

- Nói rõ và chậm
- Tìm chủ đề để giới thiệu dựa trên những hình ảnh hiện vật nổi bật.
- Không giảng bài và trả bài thuộc lòng.

6.2.1. Phương pháp hướng dẫn thuyết minh tại các điểm tham quan có tính lịch sử

-Các điểm tham quan có tính lịch sử: Đại Nội, địa đạo Củ Chi, Dinh Thống Nhất

...

- Ví dụ: hướng dẫn thuyết minh tại địa đạo Củ Chi
- +Dẫn dắt khách về với lịch sử của thời kỳ này
- +Quá trình hình thành địa đạo Củ Chi – chiến tranh du kích

*“Mẹ đào hầm từ thuở tóc còn xanh
Nay mẹ đã phơi phơi đầu bạc
Mẹ đào hầm dưới hầm đại bác
Bao năm rồi tiếng cuộc vọng năm canh”.*

+Nếu dắt đoàn khách Mỹ hoặc cựu chiến binh Mỹ ta nên đưa ra những lời giới thiệu bình thường, không nên gọi lên kí ức chiến tranh, lồng vào những ý kiến, suy nghĩ phê phán cá nhân mà nên tránh hoặc xoa dịu nỗi lòng của họ.

+Nếu trình bày về lịch sử thì nên trung thực, tránh đưa ra những ý kiến cá nhân để tránh tranh luận. Nếu tranh luận thì phải đưa ra những ý kiến để bảo vệ dân tộc mình. Điều này đòi hỏi hướng dẫn phải tích lũy nhiều kiến thức, thường xuyên đọc những bài xã luận.

-Ví dụ: Dòng sông Bạch Đằng: không phải là con sông bình thường như bao nhiêu con sông khác. Nó là một con sông lịch sử, chứng nhân lịch sử, 3 lần chứng kiến trận đại thắng giặc Nguyên Mông của dân tộc ta.

-HDV nói trong niềm tự hào nhưng không được tự cao tự đại.

6.2.2. Phương pháp hướng dẫn thuyết minh tại các điểm tham quan có tính tôn giáo

-Tại các đền, chùa, miếu, nhà thờ, thánh thất...

-Tại các đền tháp Chăm (Phonagar, Poshanur...)

-Phân biệt chùa theo phái Đại thừa + Tiểu thừa

-Phân biệt chùa của người Hoa – chùa của người Việt

-Lịch sử hình thành và phát triển các ngôi chùa

-Những sự kiện đặc biệt trong ngôi chùa

-Tìm hiểu các sự kiện về tôn giáo trong nước (Hòa thượng thích Quảng Đức tự thiêu, các cuộc đàn áp tôn giáo trước năm 1975; Các sự kiện liên quan đến chùa Linh Sơn Trường Thọ, nơi có tượng phật nằm lớn nhất Việt Nam; Vì sao bà Trần Lê Xuân là một tín đồ thiên chúa giáo lại xây dựng tượng phật cao lớn tại một vị trí đẹp như thế v.v...).

-Vì sao có tên là chùa Từ Hiếu (Huế)

-Vì sao ở Miền Nam Việt Nam lại thờ thần Thành Hoàng

-Văn hóa Chăm gắn liền với các ngôi đền tháp Chăm, Linh-Ga, Yo-Ny v.v

+Tháp Chăm thờ các vị thần Chăm, vua Chăm (vua hóa thành thần: vua Poklong GiaRai), trên các đỉnh tháp có các Linh ga bằng đá, là biểu tượng của sự sinh tồn, vật khí, thể hiện tín ngưỡng của người Chăm. HDV phải giới thiệu được vai trò, ý nghĩa

của các ngôi đền tháp, lễ hội Chăm gắn liền với đời sống tinh thần, tín ngưỡng của dân tộc Chăm.

-Dân tộc Chăm là một dân tộc có bề dày truyền thống văn hóa, nổi tiếng là Lễ hội Ka-Tê (Tết Ka-Tê).

-Người Khơ me Nam Bộ thì có Lễ Óc-Om-Bóc (Lễ cúng trăng).

6.3. Những chỉ dẫn, lưu ý đối với du khách (Do's & Don'ts)

Nam khi tiếp đón bạn, quý khách (Statement "Xin chào!" together with a handshake is a friendly gesture of any Vietnamese when welcoming you).

-Khi tham quan du lịch, việc tìm hiểu các di tích văn hóa lịch sử sẽ bổ sung kiến thức hữu ích cho bạn (Learning about historical– cultural relics in your trip will gain you more useful knowledge).

-Tìm hiểu nền văn hóa địa phương và học những từ thông dụng trong ngôn ngữ của họ (Show interest and respect for the local culture by learning a few common expression in local language).

-Tôn trọng văn hóa truyền thống và những nơi tín ngưỡng của người dân địa phương; nếu có vấn đề gì không rõ thì cần những lời khuyên của người điều hành tour hoặc hướng dẫn viên du lịch (Always show respect towards local culture and religion; when in doubt, as your guide for advice appropriate behavior).

-Hãy thể hiện sự kính trọng và ăn mặc lịch sự khi đến thăm đền chùa (Show your respect and dress smartly when visiting temples or pagodas).

-Môi trường trong sạch là cuộc sống của cộng đồng. Bạn không nên xả rác bừa bãi (Do not litter. A fresh environment is the life of the community).

-Hãy mua những sản phẩm của địa phương làm quà cho chuyến đi của bạn. Đây cũng là cách để bạn giúp đỡ họ (Buy the local products as souvenirs of your trip. It is as well a way to help the local).

-Trước khi chụp ảnh bạn phải được sự đồng ý của mọi người (Get permission before taking apoto).

-Việc để lại dấu vết kỷ niệm chuyến đi trên thân cây, vách tường hoặc nơi công cộng khác là không tốt đẹp (Leaving traces as a remembrance of the trip on a tree-trunk wall or another public place is not a good action).

-Trong quán ăn, nhà hàng, bạn nên có cử chỉ và lời nói tôn trọng mọi người xung quanh (Have proper words and gestures in restaurants).

-Ở Việt Nam việc sử dụng chất gây nghiện thì không được phép (Using drug is not permitted in Vietnam).

-Tắm ở nơi công cộng với trang phục không kín đáo là không lịch sự (It is not polite to take a bath in public places in scanty clothes).

-Hãy thưởng thức những món đặc sản của người dân địa phương (Let's try and enjoy the local specialties).

-Khi đi cắm trại trong rừng, không được phép đốt lửa (You are not permitted to build any camp fire in the forest).

-Trước khi vào nơi tôn nghiêm, bạn hãy ăn mặc lịch sự và cởi giày, dép để bên ngoài (Dress smartly and leave your shoes and sandals outside when visiting places of worship).

-Bạn hãy thật sự kín đáo. Ôm hôn nhau ở nơi công cộng là không lịch sự (Be reticent! Embracing and / or kissing in public places are not courteous).

- Chọn phương tiện an toàn sẽ giúp chuyến đi của bạn được vui vẻ thoải mái (Using safe transport makes your trip more enjoyable).
- Bạn nên mua những sản phẩm được bày bán, không được tự ý hái trái cây (You should buy products for sales. Don't pick fruit without permission).
- Đi vệ sinh không đúng chỗ là bất lịch sự, gây ô nhiễm môi trường (Relieving at improper places not only is rude but pollutes our environment as well).
- Sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc đi bộ là cách tốt nhất để tiếp xúc với người dân địa phương và góp phần làm giảm ô nhiễm môi trường (When possible use public transport or simply go on foot not only does it put you in closer contact with the local community, but it's also environmently friendly).
- Không nên hái hoa, bẻ cành nơi bạn đến tham quan du lịch (Don't pluck flowers or pick tree branches at your visiting places).
- Vì sự an toàn của chính bạn, khi tham gia giao thông, hãy đội mũ bảo hiểm (For your safety's sake please wear helmets when involving in traffit).
- Không mua những sản phẩm từ các loài vật có nguy cơ tuyệt chủng hoặc các loại cổ vật (Don't buy any products made from endangered spcies or ancient artefacts).
- Hãy bảo vệ động vật hoang dã bằng cách từ chối mua các sản phẩm hoang dã (Protect the wildlife by refusing buying and /or using product from wildlife).
- Tham gia chương trình du lịch thân thiện với môi trường, tham gia trồng cây xanh (Take part in Environment –Friendly Tour –Let's plant trees).
- Tham gia chương trình du lịch thân thiện, sinh hoạt văn hóa với cộng đồng (Let's join Environment –Friendly Tour and cultural activities with the community).
- Đi du lịch với thái độ tôn trọng thì bạn sẽ nhận lại sự tôn trọng từ người dân địa phương (Respect the host community and they shall return the favor).
- Thuê hướng dẫn viên địa phương, bạn sẽ khám phá nhiều nét độc đáo hơn về cuộc sống và nơi bạn đến (Have a local tour guide and you will discover much more original and significant features of the life and your destination).
- Hãy quan tâm đến môi trường xung quanh, bỏ rác vào giỏ (Take care of the surroundings – Put rubbish into dustbins).
- Mua bán hàng rong, chèo kéo khách du lịch sẽ làm du khách nản lòng (Peddling and solicitation may lose the tourists' heart).
- Việc chèo kéo khách du lịch sẽ làm mất đi hình ảnh tốt đẹp của địa phương đối với du khách (Solicitation may make a bad impression on the visittors).
- Nếu bạn đã hứa những điều gì hoặc hứa gửi những món quà nào đó đến người dân địa phương thì hãy thực hiện lời hứa đó (When making a promise to do something or to send a certain gift to the local, you should keep yours).
- Hãy thu thập những kinh nghiệm của bạn trong chuyến đi và bắt đầu lên kế hoạch cho chuyến đi kế tiếp (Let's collect your experience from your trip and start to work out a plan for your next trip).

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày phương pháp hướng dẫn và thuyết minh tại các bảo tàng, các điểm tham quan có tính lịch sử và tính tôn giáo?.
2. Trình bày phương pháp và kỹ thuật thuyết minh?.
3. Những chỉ dẫn, lưu ý đối với du khách, đặc biệt là du khách quốc tế khi tham quan Việt Nam là gì?.
4. Những lưu ý khi thực hiện phương pháp hướng dẫn thuyết minh tại các điểm tham quan có tính tôn giáo?.

5. Những lưu ý khi thực hiện phương pháp hướng dẫn thuyết minh tại các điểm tham quan có tính lịch sử?.
6. Di sản văn hóa là gì? Di sản thiên nhiên là gì? Di sản tư liệu là gì?.
7. Việt Nam có bao nhiêu di sản thiên nhiên và văn hóa thế giới? Cho ví dụ?.
8. Việt Nam được tổ chức “Con người và sinh quyển” của UNESCO công nhận nước ta có bao nhiêu quỹ dự trữ sinh quyển? Cho ví dụ?.

Chương 7: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

7.1. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tại lớp

7.1.1. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tour tham quan Trung Quốc (Hàng Châu- Tô Châu – Thượng Hải – Bắc Kinh, 07ngày 06 đêm): Khách quốc tế đi (Outbound)

7.1.1.1. Chương trình tour:

Ngày 1: TP.HCM – THẨM QUYỀN – HÀNG CHÂU

Sáng: Đại diện công ty đón đoàn tại điểm hẹn và đưa ra sân bay Tân Sơn Nhất bay đi **Thẩm Quyền** (ZH 9782: 08g00-11g20). Tiếp tục đi **Hàng Châu** (ZH 9859: 14g50- 16g40). Đến phi trường, xe đưa quý khách về khách sạn. Ăn tối. Nhận phòng.

Ngày 2: HÀNG CHÂU – TÔ CHÂU

Sáng: Dừng điểm tâm tại khách sạn. Tham quan **Miếu Nhạc Phi**, du thuyền tham quan Tây Hồ (nơi gợi cảm hứng sáng tác cho các nhà thơ nổi tiếng **Bach Cư Di**, **Tô Đông Pha**). Thưởng thức **nghệ thuật trà Trung Hoa tại vườn trà Long Tĩnh**. Ăn trưa.

Chiều: Khởi hành đi Tô Châu. Đến Tô Châu. Ăn tối. Nhận phòng khách sạn.

Ngày 3: TÔ CHÂU – THƯỢNG HẢI

Sáng: Dừng điểm tâm tại khách sạn. Tham quan **Sư Tử Lâm, Hàn Sơn Tự (một ngôi chùa nổi tiếng trong bài thơ Đường “Phong Kiều Dạ Bạc” của Trương Kế, xưởng Tơ lụa nổi tiếng của Tô Châu**. Ăn trưa. Khởi hành đi Thượng Hải.

Chiều: Đến Thượng Hải. Tham quan Phố Nam Kinh, phố Đông, chụp hình bên tháp truyền hình Đông Phương Minh Châu. Ăn tối.

Ngày 4: THƯỢNG HẢI – VÔ TÍCH – BẮC KINH

Sáng: Dùng điểm tâm. Tham quan chùa Phật Ngọc, công viên Miếu Thành Hoàng, Nơi chế tác âm Tử Sa, bình uống trà truyền thống của người Trung Quốc. Ăn trưa. Nghỉ ngơi. Ăn chiều.

Chiều: Tiếp tục bay đi Bắc Kinh (ZH 9571: 18g10-20g05).

Tối: Đến Bắc Kinh. Nhận phòng khách sạn.

Ngày 5: THAM QUAN BẮC KINH

Sáng: Dùng điểm tâm. Tham quan Văn Lý Trường Thành, bảo tàng đá cẩm thạch. Ăn trưa. Tham quan Đình Lăng, là một trong 13 lăng của khu lăng mộ nhà Minh (Thập Tam Lăng). Đến Novotel Resort

Chiều: Tham quan Viện nghiên cứu đông y- Đồng Nhân Đường, xem xiếc Bắc Kinh. Ăn tối.

Ngày 6: THAM QUAN BẮC KINH

Sáng: Dùng điểm tâm. Tham quan Bảo tàng Kỳ Hưu, Hoàng Cung, Tử Cấm Thành (Nơi ngự triều của các vua nhà Minh, nhà Thanh), Thiên An Môn (Quảng trường trung tâm lớn nhất thế giới). Ăn trưa ở nhà hàng dân tộc Tày. Tiếp tục tham quan Thái Cảnh Lam (xưởng sản xuất hàng thủ công mỹ nghệ)

Chiều: Mua sắm ở phố Vương Phủ tỉnh. Ăn tối.

Ngày 7: BẮC KINH – THẨM QUYẾN – TP.HCM

Sáng: Dùng điểm tâm. Tham quan Di Hòa Viên (Cung điện mùa hè của Từ Hy Thái Hậu). Ăn trưa tại nhà hàng Thái Lan. Khởi hành đi Thẩm Quyến (ZH 9852: 14g05-16g55).

Chiều: Sau đó, tiếp tục về TP.HCM (ZH 9781: 19g45-21g10)

Tối: Xe công ty đón đoàn tại sân bay đưa về điểm hẹn.

7.1.1.2. Thực hiện chương trình tour

7.1.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tour Mice (Tp.HCM – Bến Tre – Củ Chi – Tây Ninh – Phan Thiết – Bình Quới II, 09 ngày 08 đêm): Khách quốc tế đến

(Inbound)

7.1.2.1. Chương trình tour:

Ngày 1: ĐÓN ĐOÀN ĐẾN TP.HCM

Đại diện công ty đón đoàn đến từ:

+Nhiều chuyến bay khác nhau

+Nhiều quốc gia

⇒ Đưa về khách sạn Sheraton

⇒ Thông báo chương trình, thông tin về hướng dẫn...

⇒ Thông báo với khách giờ, tên nhà hàng trong khách sạn... để khách ăn trưa, ăn tối, ăn sáng hôm sau.

Ngày 2: TP.HCM – BẾN TRE – TIỀN GIANG

Sáng: Dừng điểm tâm tại khách sạn. 08:30: Khởi hành đi Bến Tre. Dừng chân tại Trung Lương. Nghỉ ngơi. Tiếp tục hành trình. 10:30: Đến Bến Tre, du thuyền trên Sông Tiền, qua các cù lao Long – Lân – Quy Phụng, lên sâu vào các kênh rạch chằng chịt của vùng sông nước Nam Bộ, tham quan các vườn hoa kiểng, nhà kiêu kiến trúc truyền thống Nam Bộ, khám phá nền văn minh sông nước miệt vườn, thưởng thức rượu mật ong đá, trái cây, nghe ca nhạc tài tử Nam Bộ và giao lưu với các “nghệ sỹ” miệt vườn, tham quan lò kẹo dừa, thưởng thức kẹo dừa, uống nước dừa tươi. Ăn trưa tại nhà hàng miệt vườn Hào Ái. Nghỉ ngơi. Đi xe ngựa tham quan các làng nghề, trực tiếp tham gia sản xuất hàng thủ công mỹ nghệ.

Chiều: 15:00: Khởi hành về TP.HCM.

19:00: Ăn tối tại nhà hàng Âu (Khách sạn Sheraton).

Tối: Tự do

Ngày 3: CITY TOURS – HỘI NGHỊ

Sáng: Dừng điểm tâm tại khách sạn. 09:00: Tham quan Dinh Thống Nhất, Bảo tàng Chứng Tích Chiến Tranh, Bảo tàng Lịch Sử, xem múa rối nước, nhà thờ Đức Bà, Bru Điên... Ăn trưa tại nhà hàng Indochina.

Chiều: 14:00-17:00: Hội nghị. Ăn tối tại nhà hàng Âu (Khách sạn Sheraton).

Tối: Tự do.

Ngày 4: TP.HCM – TÂY NINH – CỬ CHI

Sáng: Dừng điểm tâm. 09:00: Khởi hành đi Tòa Thánh Tây Ninh. Tham quan Tòa Thánh Cao Đài Tây Ninh. Về Củ Chi, ăn trưa tại nhà hàng Bến Nảy.

Nghỉ ngơi.

Chiều: Tham quan Đia đạo Củ Chi, Khu giải phóng, đền tưởng niệm Bến Dược.

19:00: Ăn tối tại nhà hàng Âu (Khách sạn Sheraton).

Tối: Quý khách tự do dạo phố.

Ngày 5: TP.HCM – PHAN THIẾT

Sáng: Dừng điểm tâm. 08:30: Khởi hành đi Phan Thiết. Đến Phan Thiết, tham quan Trường Dục Thanh, Phân viện Bảo tàng Hồ Chí Minh. Đến Novotel Resort ăn trưa.

Chiều: Tự do. Tham gia các trò chơi, gameshow trên biển có thưởng như: Sơn Tinh Thủy Tinh, sát ướp Ai Cập... Ăn tối tại nhà hàng Âu (Khách sạn Novotel).

Novotel).

Tối: 19:00: Quý sẽ được tham gia và thưởng thức chương trình “Văn nghệ Đa Hội Hóa Trang” tại sân khấu khách sạn. (Thưởng quà cho khách)

Ngày 6: PHAN THIẾT – MŨI NÉ – HÒN ROM

Sáng: Dừng điểm tâm. 08:30: Khởi hành đi Mũi Né – Hòn Rom, tham quan Đồi Cát Bay, suối Hông, tắm biển Mũi Né. Ăn trưa tại nhà hàng Làng Việt Cổ.

Chiều: 15:00-17:00: Hội nghị. Ăn tối tại nhà hàng Âu (Khách sạn Novotel).

Ngày 7: PHAN THIẾT – TP.HCM

Sáng: Dừng điểm tâm. Tự do. Ăn trưa tại nhà hàng (Khách sạn Novotel).

Chiều: 13:00: Tham quan **Van Thủy Tú** (Lăng cá Ông). Khởi hành về TP.HCM. Ăn
19:00: Ăn tối trên tàu Bonsai (ÁO) ngoạn cảnh trên sông Sài Gòn.

Ngày 8: CITY TOURS – HỘI NGHỊ – KDL BÌNH QUỚI II

Sáng: Dừng điểm tâm. 08:30: Tham quan **Chợ Lớn, cơ sở Sơn Mài Tây Sơn, Tranh cát Ý Lan hoặc cơ sở tranh X.Q.** **mua sắm tại chợ Bến Thành.** Ăn
trưa tại nhà hàng Mandarin.

Chiều: 14:00-16:00: Hội nghị. 16:30: Lên tàu xuôi dòng sông Sài Gòn, đi Bán đảo
Thanh Đa. 18:00: Tham gia thi chế biến ẩm thực như: **làm bánh xèo,**
gỏi cuốn, **nướng khoai lang** (10 đội = 60 người). 19:00: **Xem đám cưới**
Nam Bô, thưởng thức tài năng của nhạc công Guitar khuyết tật
Nguyễn Thế Vinh.

20:20: Ăn tối tại nhà hàng Bình Quới 2 (Nhiều món, thực đơn cho nhiều
loại khách).

22:00: Xe cổ (04 chỗ) đón đoàn đến nhà hàng Quán Xưa, thưởng thức buổi
biểu diễn của nghệ sỹ Mai Đình Tới, uống trà. Nghỉ ngơi.

23:00: Khởi hành về khách sạn Sheraton

Ngày 9: TP.HCM – TIẾN RA SÂN BAY

Sáng: Dừng điểm tâm hoặc dùng cơm trưa hoặc dùng cơm chiều hoặc tự do (tùy
từng chuyến bay của từng khách). Xe đưa khách ra sân bay làm thủ tục về
nước. Kết thúc tour.

7.1.2.2. Thực hiện chương trình tour

Bước 1: Chuẩn bị đón đoàn

- Đọc kỹ chương trình
- Liên hệ các bộ phận liên quan
- Tính toán các chi phí và tạm ứng
- Bảng đón đoàn và các chi tiết khác

Bước 2: Đón đoàn

- Trước khi ra sân bay, ga hoặc cảng ...
- Tại khách sạn, sân bay, ga hoặc cảng ...
- Kiểm tra số khách, hành lý
- Giải quyết những tình huống (nếu có)
- Thuyết minh từ sân bay về khách sạn hoặc điểm tham quan
- Check-in tại khách sạn
- Chuẩn bị bữa ăn đầu tiên cho khách

Bước 3: Thực hiện chương trình tham quan cho đoàn

- Thảo luận chương trình tham quan với khách hoặc trưởng đoàn
- Thực hiện chương trình tham quan
 - +Tại khách sạn
 - +Trên xe
 - +Tại điểm tham quan

Bước 4: Tiễn đoàn

- Chuẩn bị tiễn đoàn
- Thuyết minh từ khách sạn (nhà hàng) ra sân bay, cảng hoặc ga...

Bước 5: Báo cáo và quyết toán đoàn

7.1.3. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tour Đường Hồ Chí Minh - Huyện Thoại (Tp.HCM – Buôn Mê Thuộc – Pleiku – A Sầu A Lưới – Lao Bảo – Quảng Bình,
10 ngày 09 đêm): Khách nội địa

7.1.3.1. Chương trình tour

Ngày 1 : TP. HỒ CHÍ MINH – BUÔN MÊ THUỘC (Tháng 4/2006)

Sáng: Xe và hướng dẫn sẽ đón Quý khách khởi hành đi Buôn Mê Thuộc. Dùng cơm trưa tại **Đăkmil**. Ghé tham quan thác **D’ray sáp, D’ray Nu**.

Chiều: Về Buôn Mê Thuộc nhận phòng. Nghỉ ngơi. Ăn tối.

Ngày 2 : BUÔN MÊ THUỘC – BUÔN ĐƠN – TP. LEIKU

Sáng: Thăm Buôn Đơn: Mộ vua, uống rượu cần... Tại đây, Quý khách có thể **cuối voi xuyên rừng Sêrêpôc**. Ăn trưa tại **Buôn Mê Thuộc**. Khởi hành đi Pleiku. Tham quan **Biển Hồ**.

Chiều: Đến Pleiku nhận phòng khách sạn. Quý khách dùng cơm chiều.

Ngày 3: PLEIKU – PHƯỚC SƠN (KHÂM ĐỨC)

Sáng: Ăn sáng. tham quan **Ngã Ba Đông Dương (biên giới Việt- Lào- Campuchia)**, **Đồi Tân Cảnh - Thung Lũng Xe Tăng**. Quý khách dùng cơm trưa. Nghỉ ngơi. Tiếp tục hành trình đến Phước Sơn. Nhận phòng. Ăn chiều.

Ngày 4: PHƯỚC SƠN – LAO BẢO

Sáng: Ăn sáng. Khởi hành đi Lao Bảo, qua những địa danh như **A Sầu, A Lưới**. Ăn trưa.

Chiều: Đến Lao Bảo. Tham quan **Cầu Dakrông, Sân bay Tà Cơn, Cồn Cừ Khe Sanh**. Nhận phòng khách sạn. Ăn chiều.

Ngày 5: LAO BẢO – ĐỒNG HỚI

Sáng: Quý khách dùng điểm tâm. Tham quan **Nhà Tù Lao Bảo**. Quý khách dùng cơm trưa. Khởi hành đi Phong Nha. Đến Phong Nha. **Du thuyền trên sông Sơn tham quan Phong Nha**, hang động được các nhà khoa học Hoàng Gia Anh đánh giá là đẹp nhất thế giới.

Chiều: Về Đồng Hới. Nhận phòng khách sạn. Ăn chiều. Nghỉ đêm ở Đồng Hới.

Ngày 6: ĐỒNG HỚI – QUẢNG TRỊ – HUẾ

Sáng: Ăn sáng. Khởi hành đi Huế, dừng chân tham quan **cầu Hiền Lương, Bến Hải- Vĩ tuyến 17**, ghé Quảng Trị viếng **Nghĩa Trang Liệt Sĩ Sơn, Thánh Địa La Vang**. Ăn trưa tại Đông Hà hoặc Huế.

Sông Trường
Đến Huế nhận

Chiều: Ăn chiều.

Tối: **Du thuyền trên Sông Hương: nghe ca Huế và thả đèn lồng**.

Ngày 7: THAM QUAN CỔ ĐÔ HUẾ

Sáng: Ăn sáng. Tham quan **Đại Nội, Kinh đô Triều Nguyễn, Viếng Lăng Đức, Lăng Khải**. Ăn trưa.

Tư

Chiều: **Viếng chùa Thiên Mu, tham quan và mua sắm ở chợ Đông Ba**. Ăn chiều.

- Ngày 8: HUẾ – HỘI AN**
Sáng: Ăn sáng. Khởi hành đi Hội An. Ghé tham quan biển Lăng Cô. Dừng chân ngắm và chụp ảnh cảnh đẹp Đèo Hải Vân. Đến Hội An, Ăn trưa.
Chiều: Nhận phòng khách sạn.
Kiến Tham quan Phố cổ Hội An: Chùa cầu Nhật Bản, Hội Quán Phúc
chiều. hoặc Quảng Đông, Bảo Tàng văn hóa Sa Huỳnh... Ăn
- Ngày 9: HỘI AN – QUI NHƠN**
Sáng: Ăn sáng. Khởi hành đi Qui Nhơn. Dừng chân tham quan bãi biển Sa Huỳnh. Ăn trưa.
Chiều: Đến Qui Nhơn. Nhận phòng khách sạn. Nghỉ ngơi. Tham quan bãi
tắm Hoàng Hâu. Ăn chiều.
- Ngày 10: QUI NHƠN – TP.HCM**
Sáng: Quý khách dùng điểm tâm. Khởi hành đi về TP. HCM. Ăn trưa tại nhà hàng Nguyễn Quang- Thị Xã Cam Ranh. Tiếp tục hành trình về Thành phố Hồ Chí Minh.
Chiều tối: Đến Thành phố Hồ Chí Minh. Xe đưa Quý khách về điểm hẹn. Kết thúc tour.

7.1.3.2. Thực hiện chương trình tour

7.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tại hiện trường bên ngoài

7.2.1. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tour Nam Cát Tiên (Tp.Biên Hòa – Nam Cát Tiên, 02 ngày 01 đêm): Khách nội địa

7.2.1.1. Chương trình tour

Ngày 1: TP. HỒ CHÍ MINH – NAM CÁT TIÊN

- Sáng:** Đón khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Cát Tiên. Đến Dầu Giây, Quý khách dùng điểm tâm tại nhà hàng Hưng Phát. Ghé tham quan làng cá bè La Ngà, Tượng Đài Chiến Thắng La Ngà. Đến Nam Cát Tiên, nhận phòng. Quý khách dùng cơm trưa. Nghỉ ngơi.
- Chiều:** Tham quan thác Mỏ Vẹt, Bến Cự. Quý khách sẽ được tắm mình trong làn suối mát lạnh. Quý khách dùng cơm chiều.
- Tối :** Quý khách có thể quan sát đời sống hoang dã của muôn thú trong đêm tại khu C3, núi Tượng. Trở về phòng nghỉ ngơi.

Ngày 2: NAM CÁT TIÊN – TP. HỒ CHÍ MINH

- Sáng:** Sau khi Quý khách dùng điểm tâm, lên xe đặc chủng tham quan Thác Trồi, Thác Dựng, tham quan hệ sinh thái rừng mưa nhiệt đới với nhiều loại thực vật quý hiếm như: cây gỗ Bác Đồng, cây Bằng Lăng 6 ngọn,... Trở về phòng. Quý khách dùng cơm trưa. Nghỉ ngơi. Trả phòng. Khởi hành về thành phố Hồ Chí Minh
- Chiều:** Đến thành phố Hồ Chí Minh. Chia tay đoàn tại điểm đón ban đầu. Kết thúc chương trình tham quan. Hẹn ngày gặp lại.

7.2.1.2. Thực hiện chương trình tour

Lưu ý:

- Hướng dẫn lâm viên
- Thời gian, thời điểm tham quan thác Mỏ Vẹt, thác Trồi, thác Dựng
- Xe Pick-up, xe Jeep
- Câu cá ở Bàu Sấu

-Thời gian, điều kiện, số lượng khách cắm trại ở Nam Cát Tiên qua đêm

7.2.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn City tours (Tp.HCM: 03 ngày): Khách quốc tế đến

7.2.1. Chương trình tour

HOCHIMINH CITY STAY A WHILE (3 DAYS - 2 NIGHTS)

Day1 : HCM City

Arrival at Tan Son Nhat airport. Meet and transfer to hotel. Free time to explore the city on your own. In the evening you will be offered boat cruise to Binh Quoi village to enjoy folk show and dinner. O/N in HCMC.

Day2 : HCM City

Sightseeing tour includes: Reunification Palace, Historical Museum, War Crime Museum, Notre Dame Cathedral, Central Post Office, China town and Thien Hau Temple. O/N in HCMC.

Day 3 : HCMC - DEPARTURE

Last minutes for shopping before departure.

7.2.2. Thực hiện chương trình tour

7.3. Thuyết minh tour mẫu

7.3.1. Nội dung thuyết minh (minh họa): Ví dụ giới thiệu về Nam Cát Tiên

So với các rừng quốc gia khác như: Cúc Phương, Bến En, Bạch Mã ... thì rừng quốc gia Nam Cát Tiên là khu bảo tồn thiên nhiên có hệ động thực vật phong phú và đa dạng nhất và được mệnh danh là “Rừng Amazon ở châu Á “. Đặc biệt rừng nguyên sinh có nhiều dòng thác, suối, sông, trảng lớn, nhiều ghềnh đá và bãi bồi ven sông, tạo nên một cảnh trí thiên nhiên đẹp, hùng vĩ, thơ mộng và đầy thú vị.

Nằm trong địa phận ba tỉnh: Đồng Nai, Bình Phước và Lâm Đồng, rừng nguyên sinh Nam Cát Tiên với diện tích 74.219 ha, có 1.160 loài thực vật (nhiều loài cây cổ thụ từ 300 đến 1.000 năm tuổi, cao hơn 70 mét và nhiều loại gỗ quý hiếm khác), có gần 100 loài thú (nhiều loài chim thú có trong danh sách đỏ Việt Nam và thế giới). Rừng Nam Cát Tiên được tổ chức “con người và sinh quyển” của UNESCO công nhận là khu dự trữ sinh quyển của thế giới (thứ 2 của Việt Nam sau rừng ngập mặn Cần Giờ).

Đến đây, cán bộ kiểm lâm sẽ hướng dẫn du khách khám phá rừng nguyên sinh bằng cách đi xuyên qua các cánh rừng bằng lãng, mây, tre nứa,... Đặc biệt, du khách có thể tham quan cây Tung có gốc khổng lồ(gần cả chục người nắm tay nhau ôm mới hết) và cây Thiên Tuế 400 năm tuổi ... Đi trong rừng du khách có thể nghe được tiếng hú thú, tiếng hót của chim và ngắm nhìn nhiều loài hoa rừng đua nhau khoe sắc. Nếu có của thời gian du khách có thể đi thuyền ngược sông Đồng Nai đến thăm làng dân tộc Mạ và Stiêng, nơi có nghề dệt thổ cẩm truyền thống, tìm hiểu đời sống văn hoá và những tập tục cổ xưa của buôn làng.

Ở đêm trong rừng Nam Cát Tiên mới cảm nhận được hết cái thú vị. Có hai điểm để cắm trại: một là ở cửa rừng, hai là ở trạm kiểm lâm Bến Cự. Khuya bạn có thể thuê xe đặc chủng len vào rừng sâu xem thú. Dưới ánh đèn pha du khách sẽ thật sự bất ngờ

khí chứng kiến những “chủ nhân của rừng” như: hươu, nai, mễn, thỏ ...ung dung ra bờ suối uống nước, gặm cỏ hay đùa giỡn với nhau.

Đêm ở trong rừng, thời gian như trôi chậm lại, không khí dịu vợi trong rừng đại ngàn khiến ta cảm thấy thiên nhiên hoang dã đầy bí ẩn, nó thôi thúc con người chinh phục và khám phá.

7.3.2. Nội dung, kiến thức liên quan: (Ví dụ khi giới thiệu về Nam Cát Tiên)

Ví dụ: Khi đến hoặc đi ngang địa phận tỉnh Đồng Nai cần chuẩn bị nội dung thuyết minh về vùng đất Biên Hòa – Đồng Nai, đặc biệt, Đồng Nai xưa như:

- Các di tích, di sản có giá trị lịch sử liên quan Biên Hòa – Đồng Nai
- Vương Quốc Phù Nam (cổ) – Di chỉ khảo cổ ở Cát Tiên
- Nền văn hóa kim khí Đồng Nai
- Quê hương của nền văn hóa Óc Eo
- Cù Lao Phố (Nông Nại Đại Phố)
- Đàn đá Bình Đa
- Chùa cổ (Đại Giác...)
- Văn Miếu Trấn Biên (Biên Hòa)
- Bưởi Biên Hòa, bưởi Tân Triều
- Đặc sản Xôi Chiên Phồng (có nguồn gốc ở Biên Hòa - Đồng Nai)
- Các làng dân tộc và nghề dệt thô của dân tộc Mạ, Stiêng.
- Kiến thức về người dân tộc: tín ngưỡng, phong tục tập quán, kinh tế, tôn giáo, văn hóa – xã hội v.v
- Mộ cổ Hàng Gòn (Ngôi mộ cổ nhất nước Việt Nam, hơn 2000 năm, ở Xuân Lộc)
- Nhà xưa (ở huyện Nhơn Trạch)
- Hệ sinh thái rừng mưa nhiệt đới Nam Cát Tiên (Quỹ dự trữ sinh quyển thế giới v.v)
- Các vườn cây ăn trái ở Long Khánh, Long Thành, Nhơn Trạch
- Các loại hình du lịch ở nơi đây (Đồng Nai, chú trọng tìm du lịch sinh thái cộng đồng).
- Bửu Long – Làng đá mỹ nghệ Bửu Long
- Gốm Biên Hòa - Đồng Nai
- Địa phương có kinh tế phát triển, có nhiều khu công nghiệp nhất nước (37 Khu CN năm 2009)
- Nơi phát triển các loại cây công nghiệp: tiêu, điều, cà phê, cao su, mì (sắn), bông vải ...
- Đồng Nai – Biên Hòa, nơi có đông cộng đồng giáo dân Thiên Chúa Giáo.
- Văn hóa nghệ thuật dân gian ở Đồng Nai (Hò cây lúa v.v)

7.2.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn tour Xuyên Việt

7.2.2.1.Chương trình tour (Thực hành trên lớp)

7.2.2.2.Thực hiện chương trình tour (Thực hành minh họa trên lớp)

PHỤ LỤC THAM KHẢO

1. Chương 1: KHÁI QUÁT VỀ ĐIỀU KIỆN TỰ NHIÊN, TÀI NGUYÊN DU LỊCH & KẾT CẤU HẠ TẦNG CỦA VIỆT NAM

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên & tài nguyên du lịch Việt Nam

1.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên & tài nguyên du lịch Việt Nam

- Bộ phận đất liền nước ta có diện tích: 329.297 km²
- Đứng thứ 56 về diện tích so với các quốc gia trên thế giới.
- Đứng thứ 4 về diện tích so với các quốc gia Đông Nam Á (Sau Indonesia, Mianma, Thailan).
- Phía Bắc phần đất liền giáp Trung Quốc có đường biên giới dài hơn 1.400 km.
- Phía Tây giáp Lào có đường biên giới dài 2.067 km và giáp Campuchia với đường biên giới dài 1.080 km..
- Phía Tây giáp với Biển Đông với đường biên dài 3.260 km.
- Điểm cực Bắc: thuộc xã Lũng Cú, huyện Đồng Văn, tỉnh Hà Giang
- Điểm cực Nam: thuộc xóm Mũi, xã Đất Mũi, huyện Ngọc Hiển, tỉnh Cà Mau
- Điểm cực Tây: thuộc xã Sín Thầu, huyện Mường Nhé, tỉnh Điện Biên.
- Điểm cực Đông: Trên bán đảo Hòn Gốm, huyện Vạn Ninh, tỉnh Khánh Hòa
- Bộ phận lãnh hải nước ta có diện tích rộng trên 1 triệu km², bao gồm nội thủy, lãnh hải, vùng tiếp giáp lãnh hải, vùng đặc quyền kinh tế.
- Vị trí của nước ta gần như nằm ở trung tâm Đông Nam Á.
- Việt Nam nằm trong khu vực có khí hậu nhiệt đới gió mùa, được thiên nhiên ưu đãi.
- Khu vực Đông Nam Á là khu vực có nền kinh tế phát triển năng động nên Việt Nam có sự hợp tác về nhiều mặt giữa các quốc gia.

Vị trí địa lý của nước ta có những hạn chế:

- Thường xuyên chịu ảnh hưởng của bão
- Một số vùng thường xuyên bị hạn hán, mưa lũ đe dọa.
- Hình thể đất nước kéo dài tiếp giáp với nhiều quốc gia nên gây tốn kém chi phí xây dựng đường giao thông, gây khó khăn cho việc tổ chức, quản lý và hoạt động du lịch.
- Bờ biển dài, đường biên giới tiếp giáp với nhiều quốc gia nên chi phí bảo vệ quốc phòng cũng rất tốn kém.

1.1.2. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên

Địa hình lục địa:

- Nước ta có địa hình đồi núi chiếm ¾ diện tích đất liền, chủ yếu đồi núi thấp.
- Núi có độ cao trên 2.000m chỉ chiếm 1%.
- Tây Bắc: Phanxipăng (cao 3.143m), Tây Côn Lĩnh (cao 2.431m)
- Cấu tạo địa chất của địa hình núi nước ta: đá vôi, đá badan, đá hoa cương ...
- Trong đó, địa hình đá vôi chiếm khoảng 50.000 km² phân bố nhiều nơi, tạo nhiều phong cảnh đẹp.
- Nước ta có khoảng 400 hang động đá vôi (Đặc biệt quần đảo đá vôi Vịnh Hạ Long).
- Địa hình đồng bằng nước ta khá bằng phẳng: ĐBS Cửu Long, ĐB Sông Hồng và các đồng bằng ở Duyên hải miền Trung. Các đồng bằng này góp phần hình thành và nuôi dưỡng các nền văn hóa, văn minh ở nước ta, góp phần thuận lợi cho việc phát triển các loại hình du lịch sông nước, sinh thái và văn hóa...
- ĐB Sông Hồng: 1,5 triệu ha, nền văn minh Sông Hồng, nền văn hóa Đông Sơn, văn hóa Đại Việt.

-ĐBS Cửu Long: 4 triệu ha, hàng năm tiến ra biển 100m, có nhiều vùng ngập nước, hệ thống kênh rạch dày đặc và hệ sinh thái phong phú đa dạng, thuận lợi cho việc phát triển du lịch sinh thái (miệt vườn, sông nước) hoặc sinh thái công đồng.

Biển và bờ biển:

-Nước ta có đường biển 3.260 km.
 -Các cảng biển: Hải Phòng, Đà Nẵng, Vũng Tàu
 -Nhiệt độ trung bình nước ta: 25 – 28 °C
 -Độ mặn trung bình của nước Biển Đông: là 34 %, thuận lợi cho việc phát triển du lịch nghỉ dưỡng, tắm biển, lặn biển.
 -Biển nước ta còn có 2.028 loài cá biển (trong đó: 650 loài rong biển, 300 loài thân mềm, 300 loài, 90 loài tôm, 350 loài san hô...)

Các khu dự trữ sinh quyển thế giới:

- Hệ sinh thái rừng ngập mặn Cần Giờ (TP.HCM)
- Vườn quốc gia Nam Cát Tiên (Đồng Nai)
- Vườn quốc gia Cát Bà (Hải Phòng)
- Vườn quốc gia Xuân Thủy (Nam Định)
- Cù Lao Chàm (Quảng Nam)
- Hệ sinh thái rừng ngập mặn Cà Mau
- Hệ sinh thái vùng biển Rạch Giá – Hà Tiên – Phú Quốc (Kiên Giang)

-Nước ta có gần 4.000 hòn đảo lớn nhỏ: Trường Sa, Hoàng Sa, Phú Quốc, Côn Đảo, Cát Bà...
 -Vùng núi cao nước ta có nhiều điểm có phong cảnh đẹp: Đà Lạt, Sapa, Tam Đảo, Bạch Mã, Bà Nà, Ba Vì ...

Tài nguyên sinh vật:

-Việt Nam là một quốc gia có sự đa dạng về sinh học
 -Hệ động thực vật Việt Nam có mức đặc hữu cao.

1.1.3. Tài nguyên du lịch nhân văn

1.1.3.1. Tài nguyên du lịch nhân văn vật thể

-Từ 1962- 1997: Nhà nước đã xếp hạng được: 2.147 di tích.
 -Đến năm 2005: có 05 di sản thế giới được xếp hạng:
 -Ngày 14/12/1993: Cố đô Huế được công nhận di sản văn hóa thế giới.
 -Ngày 04/12/1999: Di tích Mỹ Sơn, Phố cổ Hội An được công nhận di sản văn hóa thế giới.
 -Tháng 11/2003: Nhã nhạc cung đình Huế được công nhận di sản văn hóa phi vật thể thế giới.
 -Ngày 25/11/2005: Không gian văn hóa công chiêng Tây Nguyên được công nhận di sản văn hóa phi vật thể và truyền khẩu của thế giới.
 -TP.HCM, Huế, Hà Nội là những địa phương có số lượng các di tích lịch sử văn hóa nhiều và chất lượng cao, thuận lợi cho việc hình thành và phát triển các trung tâm du lịch.

1.1.3.2. Tài nguyên du lịch nhân văn phi vật thể:

LỄ HỘI:

Lễ hội: Việt Nam có gần 400 lễ hội
 Lễ hội Lim ở Bắc Ninh
 Lễ hội Đền Hùng
 Lễ hội Chùa Hương

Lễ hội chợ trâu Đồ Sơn
 Lễ hội đèn Kiếp Bạc
 Lễ hội hát lượn của người Tày
 Lễ hội Quan Âm (Ngũ Hành Sơn)
 Lễ hội Ka tê (của người Chăm)
 Lễ hội miếu Bà Chúa Xứ

du lịch trên cả nước nhằm quảng bá thu hút khách du lịch.

Văn hóa nghệ thuật:

Nhã nhạc cung đình
 Nghệ thuật hát chèo
 Nghệ thuật hát Ả Đào
 Hát quan họ Bắc Ninh
 Nghệ thuật tuồng, hát bội
 Hát bài chòi
 Nghệ thuật đàn ca tài tử, cải lương Nam Bộ
 Hát xoan ghẹo (Phú Thọ)
 Ca Huế
 Hò đối đáp v.v

Nghệ thuật ẩm thực:

Hà Nội: Phở, cốm, bánh cốm, bánh cuốn Thanh Trì, chả cá lả vọng...
 Bắc Giang: rượu Làng Vân...
 Hải Dương: Bánh đậu ...
 Hưng Yên: Tương bần...
 Lạng Sơn: Phở chua, vịt quay thất khô, lợn quay ...
 Huế: bún bò, cơm hến...
 Hội An: Cao lầu, mì Quảng....
 Nam Bộ: bánh xèo, chả giò, lẩu mắm, canh chua, cá kho tộ...
 Mỹ Tho: hủ tiếu

Làng nghề cổ truyền:

-Việt Nam có trên 6.000 làng nghề cổ truyền
 -Các địa phương có nhiều làng nghề nhất hiện nay: Hà Nội, Hà Tây, Bắc Ninh,
 Hải Dương, Quảng Nam, Thái Bình ...

Văn hóa dân tộc:

Việt Nam có 50 dân tộc, theo 8 nhóm ngôn ngữ: Việt – Mường, Tày - Thái,
 H'Mông – Dao, Ka Đai, Tạng – Miến, Môn – Khơ me, nhóm Nam Đảo và Hán.

1.2. Kết cấu hạ tầng:

1.2.1. Hệ thống giao thông vận tải:

1.2.1.1. Hệ thống đường ô tô:

-Tính đến 10/1999: cả nước có gần 205.000km đường ô tô.
 Trong đó:
 -Có 90 tuyến quốc lộ (tổng chiều dài 15.360 km),
 -Tỉnh lộ: tổng chiều dài 17.450 km
 -Huyện lộ: tổng chiều dài 36.950 km
 -Đường đô thị: tổng chiều dài 3.211 km
 -Đường liên xã: phần còn lại
 -Trên quốc lộ 1 & tỉnh lộ: có 7.440 cây cầu (chỉ có 59% cầu vĩnh cửu)

Các tuyến đường ô tô chính trong vùng sông Hồng & miền núi trung du phía Bắc:

Bắc:

-Quốc lộ 1A: từ Hữu Nghị Quan (Lạng Sơn) – Cà Mau: dài 2300km, chạy qua hơn 33 tỉnh thành.

-Đường Hồ Chí Minh: từ cột mốc 108 (Cao Bằng) – Năm Căn (Cà Mau) dài 3.167km: giai đoạn I: từ Hòa Lạc – Bình Phước 1700km, phần còn lại đang thực hiện & dự kiến hoàn thành năm 2010.

-Quốc lộ 2: từ Phù Lỗ (Hà Nội) – cửa khẩu Thanh Thủy (Hà Giang): 313 km, qua các tỉnh: Vĩnh Phúc, Phú Thọ, Tuyên Quang, Hà Giang

-Quốc lộ 3: từ cầu Đuống (Hà Nội) – cửa khẩu Tà Lùng (Cao Bằng) dài 343 km, qua các tỉnh: Thái Nguyên, Bắc Kạn, Cao Bằng. Từ Thái Nguyên có quốc lộ 1B đi Đông Đăng 148km.

-Quốc lộ 4:

+Có đường 4A từ Cao Bằng đi Đông Đăng (Lạng Sơn) dài 118km.

+Có đường 4B từ Lạng Sơn đi Tiên Yên – cảng Mũi Chùa (Quảng Ninh)

+Có đường 4C từ thị xã Hà Giang đi Mèo Vạc (Hà Giang) 168km.

+Có đường 4D từ Pa So (Huyện Phong Thổ - Lai Châu) đến Mường Khương (Lào Cai) 200km.

-Quốc lộ 5: từ cầu Chui (Hà Nội) – chùa Vẽ (Hải Phòng) dài 106 km. Quốc lộ 5 nối quốc lộ 10 & quốc lộ 18.

-Quốc lộ 6: từ Hà Nội – Lai Châu dài 522 km (đến Điện Biên dài 478km). Quốc lộ 6 đi qua các tỉnh: Hà Tây, Hòa Bình, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu.

-Quốc lộ 10: từ ngã ba Biều Nghi (Quảng Ninh) qua Hải Phòng, Thái Bình, Nam Định, gặp quốc lộ 1A ở Thị xã Ninh Bình, sau đó, qua Kim Sơn (Ninh Bình), Nga Sơn, Hậu Lộc (Thanh Hóa), gặp tuyến quốc lộ 1A ở cầu Tào Xuyên dài 230km.

-Quốc lộ 18: từ Nội Bài (Hà Nội) qua Bắc Ninh, Hải Dương đến cầu Bắc Luân (Móng Cái – Quảng Ninh), dài 342 km.

-Quốc lộ 21: dài 200 km từ thị xã Sơn Tây (Hà Tây) qua Xuân Mai, Chi Nê (Hà Tây), Phủ Lý (Hà Nam) đến cảng Hải Thịnh (Nam Định)

-Quốc lộ 32: dài 404 km từ Hà Nội đến Sơn Tây (Hà Tây) qua Phú Thọ, Yên Bái, Lai Châu, Lào Cai, có các đoạn quốc lộ 279, quốc lộ 37 nối quốc lộ 32, quốc lộ 6.

-Quốc lộ 37: dài 465 km từ thị trấn Sao Đỏ (Hải Dương) trên quốc lộ 18 sau đó qua Bắc Giang, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Yên Bái đến Mộc Châu (Sơn La).

-Quốc lộ 39: dài 109 km từ Phố Nối (Hưng Yên) – cảng Diêm Điền (Thái Bình)

Các tuyến đường ô tô chính trong vùng Duyên hải miền Trung và Tây Nguyên:

Nguyên:

-Quốc lộ 15: dài 706 km, bắt đầu từ ngã ba Tòng Đậu (Hòa Bình) qua Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Cam Lộ (Quảng Trị), chất lượng chưa tốt.

-Quốc lộ 7: dài 225 km, từ thị trấn Diễn Châu (Nghệ An) đến cửa khẩu Nậm Cắn (Kỳ Sơn – Nghệ An) – qua Luông Pha Băng (Lào).

-Quốc lộ 8: dài 85 km, từ thị xã Hồng Lĩnh (Hà Tĩnh)- cửa khẩu Cầu Treo (Hương Sơn – Hà Tĩnh)- tới Viêng Chăn (Lào).

-Quốc lộ 9: dài 83 km, từ cảng cửa Việt qua thị xã Đông Hà- cửa khẩu Lao Bảo (Hương Hóa – Quảng Trị)- Xavanakhet (Hạ Lào) – tới Đông Bắc (Thái Lan).

-Quốc lộ 14: dài 890 km, từ cầu Đakrông (Quảng Trị) – nối đường 9 qua các huyện phía tây của Thừa Thiên Huế, Quảng Nam, Komtum, Pleiku, Buôn Ma Thuột, Châu Thành (Bình Phước), gặp quốc lộ 13.

- Quốc lộ 19: Nối quy Nhơn với Pleiku, qua cửa khẩu Lê Thanh, nối vùng Đông Bắc Campuchia, dài 247 km
 - Quốc lộ 25: dài 180 km, từ Tuy Hòa theo thung lũng Sông Ba, sông A Yun, thị trấn Chư Sê (Gia Lai).
 - Quốc lộ 26: dài 151 km, từ Ninh Hòa (Khánh Hòa) - Buôn Ma Thuột
 - Quốc lộ 27: dài 274 km, từ Phan Rang – Tháp Chàm (Ninh Thuận) - Buôn Ma Thuột.
 - Quốc lộ 20: dài 268 km, từ ngã Ba Dầu Giây (Đồng Nai) – Di Linh – Lâm Viên – Đà Lạt.
- Các tuyến đường ô tô chính trong vùng Đông Nam Bộ:**
- Quốc lộ 51: dài 86 km, từ Biên Hòa – Vũng tàu
 - Quốc lộ 13: dài 142 km, từ Vĩnh Bình (TPHCM) – Lái Thiêu – Thủ Dầu Một – Chơn Thành – Lộc Ninh – cửa khẩu Hoa Lư (Binh Phước) – Crache (Campuchia) – Viêng Chăn (Lào).
 - Quốc lộ 22: dài 82 km, từ ngã tư Thủ Đức (TPHCM) – cửa khẩu Mộc Bài (Tây Ninh) – Roay Riêng và Pnom Penh (Campuchia).
- Các tuyến đường ô tô chính trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long:**
- Quốc lộ 80: dài 213 km, từ cầu Mỹ Thuận, qua Vĩnh Long, Sa Đéc, Long Xuyên, Rạch Giá, Hà Tiên- kết thúc tại cửa khẩu Xà Xía (biên giới Campuchia).
 - Quốc lộ 91: dài 142 km, từ Cần Thơ – Long Xuyên – Châu Đốc – cửa khẩu Tịnh Biên – biên giới Campuchia.
 - Quốc lộ 30: dài 121 km, từ ngã ba An Hữu (trên quốc lộ 1A- Tiền Giang) – chạy theo sông Tiền – qua Cao Lãnh – Hồng Ngự – cửa khẩu Dinh Bà (biên giới Campuchia). Tuyến đường này thường ngập nước trong mùa lũ.
 - Quốc lộ 60: dài 127km, từ ngã ba Trung Lương (Mỹ Tho) – qua phà Rạch Miễu – Bến Tre – qua phà Hàm Luông – Mỏ Cày – qua phà Cỏ Chiên – sang thị xã Trà Vinh - qua phà Đại Ngãi – đến Sóc Trăng. Tuyến đường này qua các tỉnh ven biển của ĐBSCL.

1.2.1.2. Hệ thống đường sắt

-Hệ thống đường sắt nước ta (xây dựng 1906-1933): 2.632 km đường đơn tuyến: 261 nhà ga

-1.777 cây cầu (có 1.201 cây cầu trong tình trạng kỹ thuật xấu)

Các tuyến đường sắt chính:

-Đường sắt Thống Nhất (Bắc - Nam): 1.726 km (Hà Nội – TP.HCM)

-Hà Nội – Hải Phòng: dài 102 km

-Hà Nội – Thái Nguyên: dài 75 km

-Hà Nội – Lào Cai: dài 293 km

-Hà Nội – Đồng Đăng: dài 162,5 km

-Hà Nội – Lào Cai

-Lưu Xá – Kép – Uông Bí - Bãi Cháy: 175km

1.2.1.3. Hệ thống đường sông

-Nước ta có: khoảng 11.000 km đường sông, đang được khai thác vận tải.

-Cả nước có hàng trăm cảng sông (trong đó có 30 cảng chính, chỉ có 14 cầu tàu năm 1998), năng lực bốc xếp chỉ 10 triệu tấn/ năm.

Các tuyến đường sông chính trên hệ thống sông Hồng – sông Thái Bình:

Hà Nội – Hưng Yên – Nam Định – Thái Bình

Hải Phòng – Hải Dương – Thái Bình – Nam Định
 Hải Phòng – Hải Dương – Bắc Giang
 Hà Nội – Bắc Ninh
 Sơn Tây – Hòa Bình
 Hà Nội – Việt Trì
 Việt Trì – Tuyên Quang
 Quảng Ninh – Ninh Bình (323km): qua sông Luộc, sông Đào và sông Đáy.
 Quảng Ninh – Hà Nội (313km)
 Hạ Long – Móng Cái (Quảng Ninh).
Các tuyến đường sông chính trên sông Mekong và sông Đông Nai:
 TP.HCM – Mỹ Tho (191km)
 TP.HCM – Hồng Ngự (194km)
 TP.HCM – Long Xuyên (200km)
 TP.HCM – Cần Thơ (160km)
 TP.HCM – Rạch Giá (257km)
 TP.HCM – Trà Vinh (150 km)
 TP.HCM – Tây Ninh (170km)
 TP.HCM (đường ven biển) – Cà Mau (303km)

1.2.1.4. Hệ thống đường biển

Cả nước: 73 cảng biển, năng lực vận tải 31 triệu tấn/ năm

Trong đó,

- Miền Đông Nam Bộ 27 cảng, năng lực vận tải 18 triệu tấn/ năm
- Duyên hải Miền Trung 17 cảng (chỉ có Đà Nẵng là cảng lớn)
- Ven biển sông Hồng: 7 cảng
- Vùng Đông Bắc: 5 cảng

Có 5 cảng lớn nhất do Trung Ương quản lý: Cái Lân (Quảng Ninh), Hải Phòng, Cửa Lò, Đà Nẵng, Quy Nhơn, Nha Trang, Sài Gòn, Cần Thơ.

1.2.1.5. Hệ thống đường hàng không

03 sân bay quốc tế:

- Tân Sơn Nhất: có năng lực đón hơn 10 triệu lượt khách /năm
- Nội Bài: có năng lực đón hơn 4 triệu lượt khách /năm
- Đà Nẵng: có năng lực đón hơn 1,5 triệu lượt khách /năm

19 sân bay địa phương:

-Hiện tại còn một số sân bay khác vẫn đang hoạt động: Gia Lâm (Hà Nội), Điện Biên Phủ, Cát Bi (Hải Phòng), Nà Sản (Sơn La), Vinh (Nghệ An), Phú Bài (Huế), Cát (Bình Định), Nha Trang (Khánh Hòa) Buôn Mê Thuộc, Pleiku (Gia Lai), Liên Khương (Lâm Đồng), Phú Quốc, Rạch Giá (Kiên Giang), Trà Nóc (Cần Thơ), Chu Lai (Quảng Nam), Tuy Hòa (Phú Yên), Cỏ Ống (Côn Đảo - Bà Rịa – Vũng Tàu).

Sân bay quốc tế đang xây dựng: Long Thành (Đồng Nai)

Các tuyến hàng không trong nước:

Đà Lạt
 -Hà Nội đi: TP.HCM, Đà Nẵng, Huế, Điện Biên Phủ, Nà Sản, Nha Trang, Vinh,
 -TP.HCM đi: Hà Nội, Đà Nẵng, Huế, Phú Quốc, Buôn Ma Thuộc, Đà Lạt, Nha Trang, Vinh, Đà Lạt, Côn Đảo, Quy Nhơn, Pleiku, Tuy Hòa, Hải Phòng, Cà Mau
 -Đà Nẵng đi: Hà Nội, Buôn Ma Thuộc, Nha Trang, Vinh, Đà Lạt, Pleiku, Hải Phòng.

Các tuyến hàng không quốc tế:

-Hà Nội đi: Bangkok, Kualalupua (Malaysia), Singapore, Dubai, Quảng Châu, Hồng Kông, Côn Minh, Bắc Kinh, Seoul (Hàn Quốc), Đài Bắc (Đài Loan), Mat-xcơ-a (Nga), Paris...

-TP.HCM đi: Bangkok, PnomPenh, Riemriep, Kualalupua (Malaysia), Singapore, Dubai, Quảng Châu, Hồng Kông, Côn Minh, Bắc Kinh, Seoul (Hàn Quốc), Đài Bắc, Đại Hùng (Đài Loan), Manila (Philippine), Meo-Bon, Sydney (ÚC), Osaka (Nhật), Paris, Vien (ÁO), Zurich (Thụy Sĩ)...

1.2.2. Thông tin viễn thông

-Cơ sở vật chất kỹ thuật thông tin viễn thông của Việt Nam đang dần dần được nâng cấp và hiện đại hóa nhằm rút dần khoảng cách giữa Việt Nam và thế giới.

-Ở hầu khắp các địa phương mạng điện thoại được phủ sóng, có các trạm phát sóng kỹ thuật số.

-Tính đến 2004: bình quân 10 chiếc điện thoại/100 dân

1.2.3. Cấp thoát nước và xử lý nước thải

-Tỷ lệ người dân nước ta sử dụng nước sạch: khoảng 50%

-Nhiều điểm du lịch thiếu nước sạch hoặc nước bị nhiễm mặn như: Hà Tiên, Phú Quốc, Côn Đảo, Cát Bà, Quảng Ninh, Sapa, Mai Châu...

-Ở Hà Nội, Đà Nẵng, TP.HCM: 40-60 lít nước/ngày/người. Ở Thái Lan: 160 lít nước/ngày/người

ô -Ở Hà Nội, Đà Nẵng, TP.HCM: nước thải, hệ thống thoát nước xuống cấp, việc nhiễm nguồn nước sạch ... là những vấn đề đang nan giải.

2.Chương 2: TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH VÙNG BẮC BỘ

2.1. Khái quát vùng du lịch Bắc Bộ

2.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên & nhân văn

2.1.1.1. Vị trí địa lý

-Vùng có diện tích: 149.064 km². 29 tỉnh thành phố.

-Tam giác phát triển du lịch: Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh

Cao, -Vùng có 7 tỉnh phía Bắc: Quảng Ninh, Lạng Sơn, Cao Bằng, Hà Giang, Lào Lai Châu, Điện Biên, giáp với Trung Quốc.

-Vùng có 2 tỉnh phía Tây: Lai Châu, Sơn La, giáp với Lào.

2.1.1.2. Điều kiện tự nhiên

-Vùng có thiên nhiên đa dạng, phong phú, mang sắc thái của cảnh quan nhiệt đới ẩm gió mùa.

Địa hình:

-Vùng có địa hình núi cao, hiểm trở nhất nước: dãy Hoàng Liên Sơn (với đỉnh Phanxiphan cao 3.143m), hệ thống núi đá vôi từ Hòa Bình đến Thanh Hóa.

Bình -Vùng có địa hình đồng bằng Châu thổ do phù sa của sông Hồng và sông Thái bồi đắp và một số đồng bằng giữa núi như: Mường Thanh, Mường Lò, Mường Tấc, Than Uyên...

Khí hậu:

định, -Vùng có khí hậu trung bình: 21 – 24^{0c}, có mùa đông lạnh, khí hậu không ổn định, nhiều thiên tai, song nhìn chung thích hợp để phát triển nhiều loại hình du lịch.

-Động thực vật: Vùng còn một số tương đối phong phú rừng nhiệt đới, rừng nguyên sinh với sự đa dạng sinh học...

2.1.1.3. Điều kiện nhân văn

-Vùng là nơi diễn ra nhiều sự kiện lớn trong suốt hàng ngàn năm dựng nước và nước của dân tộc nên còn lưu giữ nhiều: di tích lịch sử văn hóa, nghệ thuật có giá trị, nhiều truyền thuyết dân gian; là nơi sản sinh nhiều danh nhân kiệt xuất như: Nguyễn Trãi, Trần Hưng Đạo, Chu Văn An, Nguyễn Bình Khiêm...; là nơi có các nền văn hóa xuất hiện từ thời tiền sử như: nền văn minh lúa nước, văn hóa Đông Sơn...

2.1.2. Tài nguyên du lịch

2.1.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên

-Vùng có nhiều điểm, thắng cảnh du lịch đẹp, thơ mộng và hùng vĩ như : Sapa, Tam Đảo, Ba Vì ...là những nơi thích hợp với loại hình du lịch nghỉ dưỡng, khí hậu mát mẻ quanh năm (ở độ cao trên 1000m).

-Vùng có nhiều rừng già nguyên sinh, các khu bảo tồn, các vườn quốc gia : Cúc Phương, Tam Đảo, Bà Vì, Ba Bể, Thanh Sơn, Xuân Thủy, Hoàng Liên ... với hệ sinh thái rừng nhiệt đới điển hình, thích hợp phát triển loại hình du lịch sinh thái nghiên cứu khoa học.

-Vùng có nhiều dạng địa hình karst với các hang động đá vôi đẹp thích hợp phát triển du lịch như: Hương Sơn (Hà Tây), Tam Cốc – Bích Động (Ninh Bình), Vịnh Hạ Long, Tam Thanh, Nhị Thanh (Lạng Sơn)....

-Vùng có nhiều bãi biển tương đối đẹp: Bãi Cháy, Trà Cổ, Titop, (Quảng Ninh), Cát Bà, Đồ Sơn (Hải Phòng)...

-Vùng có nhiều hồ tự nhiên và nhân tạo nổi tiếng như: Hồ Ba Bể, Hồ Tây, Hồ Cốc ...

-Vùng có nhiều nguồn nước khoáng : Kim Bôi (Hòa Bình), Quang Hanh (Quảng Ninh), Tiên Hải (Thái Bình), Tiên Lãng (Hải Phòng), Mỹ Lâm (Tuyên Quang) ... có chất lượng giải khát cao và chữa trị bệnh.

2.1.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

-Vùng có nhiều di chỉ khảo của của các nền văn hóa như: Đông Sơn, Hòa Bình, Bắc Sơn, Phùng Nguyên, Gò Đậu, Gò Mun, Sơn Vi, Núi Đọ, Hạ Long thời tiền sử ...

-Vùng có nhiều di tích lịch sử văn hóa, nghệ thuật có giá trị giáo dục truyền thống yêu nước, lòng tự hào dân tộc, nghiên cứu khoa học ...

-Vùng còn lưu giữ nhiều di sản văn hóa tinh thần như : các làng điệu dân ca, hát chèo, hát xoan, hát gheo, quan họ, hát văn, ví dặm, hát lượn, chiêng, khèn, các điệu múa dân tộc (múa xòe, múa khèn, múa ô, múa sạp, múa rối nước ...).

-Vùng có nhiều lễ hội truyền thống: Đền Hùng (Phú Thọ), Côn Sơn – Kiếp Bạc (Hải Dương), Hội Lim, Hội Giồng (Bắc Ninh), Hội Chùa Hương (Hà Tây), chọi trâu Đồ Sơn (Hải Phòng)...

-Vùng có nhiều công trình kiến trúc phong phú và mỹ thuật như: Chùa Một Cột, chùa Cổ Lễ (Nam Định), chùa Tây Phương (Hà Tây), nhà cổ, thành cổ ở Hoàng Thành Thăng Long (Hà Nội).

2.1.3. Kinh tế – xã hội

-Vùng có truyền thống về sản xuất nông nghiệp, thủ công nghiệp lâu đời, hiện đang tiếp cận với tiến bộ khoa học kỹ thuật để đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch.

-Vùng có nhiều sản phẩm nhiệt đới giới thiệu cho du khách như: Gạo tám, gạo nếp, mận Bắc Hà, đào Sapa, bưởi Đoan Hùng, cam Bó Hạ, nhãn Hưng Yên, vải Thanh Hà...

-Vùng có nhiều sản phẩm tiêu thủ công mỹ nghệ nổi tiếng hàng trăm năm qua.
-Vùng có cơ sở hạ tầng kỹ thuật tương đối khá.

2.1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật

-Nhiều trung tâm du lịch như: Hà Nội, Hạ Long, Hải Phòng có cơ sở phục vụ du lịch như nhà hàng, khách sạn, resort.... đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ đi lại của du khách. Còn lại đa số các địa phương khác nhìn chung còn yếu kém.

-Vùng còn thiếu nhiều cơ sở vui chơi giải trí.

-Nhiều điểm du lịch đẹp và giàu tiềm năng nhưng chưa có cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch như: Pắc Pó, Thác Bản Giốc, hồ Thác Bà, hồ Cẩm Sơn, cao nguyên Đồng Văn ...

2.2. Các loại hình du lịch đặc trưng chủ yếu của vùng Bắc Bộ

2.2.1. Du lịch văn hóa kết hợp với du lịch sinh thái

Du lịch hội nghị, hội thảo, công vụ

Tham quan, nghiên cứu

Du lịch nghỉ dưỡng

Du lịch sinh thái

2.2.2. Các địa phương hoạt động chủ yếu

-Tập trung chủ yếu: Hà Nội, Hải Dương, Hải Phòng, Ninh Bình, Hà Tây, Hòa Bình, Bắc Ninh, Phú Thọ, Hưng Yên, Nam Định.

-Các di tích lịch sử: Đền Hùng, cố đô Hoa Lư, Vân Đồn, sông Bạch Đằng (Quảng Ninh – Hải Phòng), Kiếp Bạc (Hải Dương), Pắc Pó, Đông Khê, Thất Khê (Cao Bằng), Ai Chi Lăng (Lạng Sơn), Tân Trào (Tuyên Quang), Điện Biên Phủ ...

Địa bàn có nhiều giá trị văn hóa các tộc người:

-Mường (Hòa Bình)

-Tày, Nùng (Cao Bằng – Lạng Sơn)

-H'Mông, Dao (Hà Giang – Lào Cai)

-Thái (Sơn La – Lai Châu – Điện Biên)

Địa bàn có nhiều điểm tham quan cho loại hình du lịch nghỉ dưỡng vùng hồ:

-Hồ thủy điện Hòa Bình, Thác Bà (Yên Bái), hồ Núi Cốc (Thái Nguyên), Cẩm Sơn, hồ Khuôn Thần (Bắc Giang), hồ Suối Hai, Đông Mô (Hà Tây), Hồ Tây, Hồ Gươm, hồ Pa Khoang (Điện Biên)...

2.3. Một số tuyến du lịch đang phát triển trong vùng:

Tuyến du lịch trong trung tâm du lịch Hà Nội

Tuyến du lịch Hà Nội – Hà Tây (Chùa Hương, chùa Thầy...)

Tuyến du lịch Hà Nội – Bắc Ninh – Bắc Giang

Tuyến du lịch Hà Nội – Quảng Ninh

-Hà Nội – Hải Dương – Yên Tử – Hạ Long

-Hà Nội – Hải Dương – Yên Tử – Hạ Long – vịnh Bái Tử Long

-Hà Nội – Móng Cái – Trà Cổ – Đông Hưng (Trung Quốc)

-Hà Nội – Móng Cái – Trà Cổ – Trung Quốc – Hạ Long

Tuyến du lịch Hà Nội – Hải Phòng (Đồ Sơn – Cát Bà)

Tuyến du lịch Hà Nội – Thái Nguyên – Bắc Kạn – Cao Bằng – Lạng Sơn

-Hà Nội – Thái Nguyên

-Hà Nội – Bắc Kạn (Vườn quốc gia Ba Bể)

-Hà Nội – Cao Bằng – Lạng Sơn

Tuyến du lịch Hà Nội – Điện Biên Phủ

-Hà Nội – Hòa Bình – Mai Châu – Kim Bôi

-Hà Nội – Hòa Bình – Sơn La – Điện Biên Phủ

Tuyến du lịch Hà Nội – Tuyên Quang***Tuyến du lịch Hà Nội – Lào Cai – Sapa***

-Hà Nội – Tam Đảo

-Hà Nội – Đền Hùng

-Hà Nội – Yên Bái – Lào Cai – Sapa

Tuyến du lịch Hà Nội – Hưng Yên – Thái Bình – Nam Định***Tuyến du lịch Hà Nội – Thanh Hóa******Tuyến du lịch Hà Nội – Nghệ An – Hà Tĩnh*****2.4. Các điểm tham quan ở Hà Nội:****2.4.1. Các điểm tham quan trong nội thành Hà Nội**

Khu phố cổ Hà Nội

Thành cổ Hà Nội

Kỳ Đài (Cột cờ)

Điện kính thiên

Khu di tích khảo cổ Ba Đình (18 Hoàng Diệu)

Văn Miếu Quốc Tử Giám

Quảng trường Ba Đình – Lăng Hồ Chí Minh – Chùa Một Cột

Phủ chủ tịch – Nhà sàn Bác Hồ

Chùa Trấn Quốc

Chùa Kim Liên

Hồ Tây

Phủ Tây Hồ

Trần Vũ Quán

Hồ Hoàn Kiếm – Đền Ngọc Sơn

Nhà hát lớn thành phố

Chùa Lý Quốc Sư

Chùa Láng

Chùa Quán Sứ

Đền Hai Bà Trưng

Chợ Đồng Xuân

Công viên Lê Nin (công viên Thống Nhất)

Vườn thú Thủ Lệ

Các bảo tàng: Bảo tàng lịch sử, mỹ thuật, dân tộc, Hồ Chí Minh...

2.4.2. Các điểm tham quan trong ngoại thành Hà Nội:

Khu di tích Cổ Loa

Khu di tích Phù Đổng

Làng nghề Bát Tràng

Những cây cầu bắc qua sông Hồng: Long Biên, Thăng Long, Chương Dương

2.4.3. Nghệ thuật ẩm thực của Hà Nội:

Phở Hà Nội
 Chả cá Lã Vọng
 Cốm làng Vòng
 Bánh tôm Hồ Tây
 Cà phê Báo

3. Chương 3: TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH VÙNG BẮC TRUNG BỘ

3.1. Khái quát về vùng du lịch Bắc Trung Bộ:

3.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

-Vùng du lịch Bắc Trung Bộ: Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi.
 -Vùng nằm trên một dãy đất trung gian với nhiều biến động suốt chiều dài lịch sử của đất nước nên ảnh hưởng sâu sắc đến: tự nhiên, kinh tế, xã hội ...
 -Sông Gianh (Quảng Bình) là chiến tuyến gần một thế kỷ Trịnh – Nguyễn phân tranh.
 -Thực dân Pháp nổ phát súng đầu tiên ở Đà Nẵng.
 -Sông Bến Hải là giới tuyến quân sự tạm thời giữa hai miền Nam – Bắc trong suốt quá trình kháng chiến chống Mỹ.
 -Vùng du lịch Bắc Trung Bộ có nhiều danh lam, thắng cảnh nổi tiếng, nhiều di tích lịch sử văn hóa và hàng trăm ngôi chùa, đền, miếu, lăng tẩm...
 -Huế là thủ phủ của xứ Đàng Trong dưới thời Chúa Nguyễn.
 -Huế là kinh đô của cả nước dưới thời Tây Sơn và các vua của triều Nguyễn.
 -Huế là trung tâm phật giáo của Miền Trung và của cả nước
 -Mỹ Sơn là thánh đô của vương quốc Chăm Pa (thế kỷ thứ IV) và Hội An đã một thời là thương cảng sầm uất nhất Miền Trung của vương quốc Chăm Pa.
 -Vùng du lịch Bắc Trung Bộ được hình thành và phát triển trên một địa hình phức tạp, là nơi giao lưu tiếp giáp giữa hai miền Nam Bắc đã tạo cho thiên nhiên vùng này sự phong phú, đa dạng và có nhiều nét độc đáo riêng.
 -Khoảng 4/5 diện tích của vùng là: đồi núi và cồn cát, địa hình chi chít.
 Dãy Trường Sơn trung bình cao 600 – 800m, có nhiều nhánh núi đâm ngang ra biển, tạo nhiều cảnh quan đẹp.
 -Đồng bằng của vùng nhỏ hẹp, có nhiều cồn cát, lấn sâu vào đất liền.
 -Bờ biển có nhiều đầm phá, nhiều bãi tắm đẹp, nhiều đảo và cù lao.
 -Sông ngòi của vùng thường ngắn, dốc, nước trong xanh tạo nên những phong cảnh đẹp, nhưng thường có lũ đột ngột.
 -Hệ sinh thái hệ động thực vật phong phú đa dạng. Biển của vùng là những ngư trường rộng lớn để cung cấp nguồn thực phẩm dồi dào cho du khách.

3.1.2. Tài nguyên du lịch

3.1.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên

-*Vùng du lịch Bắc Trung Bộ* có nhiều tiềm năng để phát triển các loại hình du lịch:

Tham quan
 Nghỉ dưỡng
 Thể thao
 Tắm biển – nghỉ dưỡng

Nghiên cứu khoa học

Tài nguyên du lịch tự nhiên của vùng: Vườn quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng, vườn quốc gia Bạch Mã, kdl Bà Nà, đèo Hải Vân, biển Cảnh Dương, Thuận An, Lăng Cô, Mỹ Khê, Non Nước, Sa Huỳnh, Ngũ Hành Sơn, Bán đảo Sơn Trà, Thanh Bình, Cù Lao Chàm, Đèo Ngang, Cửa Tùng...

3.1.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

-Tài nguyên du lịch nhân văn của vùng phong phú, đa dạng và có mức độ tập trung cao, có giá trị về mặt lịch sử văn hóa so với nhiều vùng khác trong cả nước tạo sức hấp dẫn du khách.

Tài nguyên du lịch nhân văn của vùng:

-Di tích Cầu Hiền Lương – Sông Bến Hải, hệ thống địa đạo Vĩnh Mốc, thành cổ Quảng Trị, Thánh địa LaVang, Nghĩa trang liệt sỹ Trường Sơn, đường Trường Sơn.

-Vùng còn lưu giữ nhiều di sản văn hóa nghệ thuật có giá trị về tinh thần như: Nhã nhạc cung đình Huế, Ca Huế, hát Bài chòi...

-Vùng có nhiều dân tộc khác nhau cùng cư trú và mỗi dân tộc có những nét đẹp về bản sắc văn hóa riêng, là tài sản quý giá hấp dẫn khách du lịch.

-Vùng còn gìn giữ nhiều phong tục tập quán sinh hoạt mang nhiều nét đẹp truyền thống của dân tộc và còn tồn tại nhiều làng nghề truyền thống nổi tiếng như: Làng dệt thổ cẩm Bru – Vân Kiều, thêu ren, dệt thảm len, tơ lụa đất Quảng, Nghề chạm khắc ở chân núi Ngũ Hành Sơn, nghề làm Tò Hòe (Hội An)...

3.1.3. Cơ sở hạ tầng

-Hệ thống giao thông của vùng nhìn chung thuận lợi cho phát triển du lịch:

-Đường sắt, đường bộ Bắc Nam chạy dọc địa phận của vùng

-Quốc lộ 9: từ Cửa Việt – Lao Bảo, dài 89km.

-Cửa khẩu quốc tế Lao Bảo (công nhận 1993) thuận lợi cho việc phát triển du lịch với Lào, Thái Lan và Campuchia.

-Đường Hồ Chí Minh giúp phát triển du lịch với các tỉnh Tây Nguyên.

-Vùng có một số sân bay quan trọng nhằm tạo sự thuận lợi cho du khách.

-Hệ thống cấp thoát nước của vùng còn kém, chưa đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch hiện tại, đặc biệt những năm tới.

3.1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

-Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch như nhà hàng, khách sạn, resort, khu vui chơi giải trí, làng nghề nhằm phục vụ nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi, tham quan ... nhìn chung khá và thường tập trung ở Hội An, Huế, Đà Nẵng.

-Tuy nhiên, vẫn còn nhiều khu vực cơ sở vật chất còn kém.

3.1.5. Các loại hình du lịch đặc trưng & các địa phương hoạt động du lịch chủ yếu

3.1.5.1. Các loại hình du lịch

-Tham quan (cảnh quan, biển, hồ, đầm, phá, núi, hang động, vườn quốc gia ...)

-Du lịch sinh thái (Tham quan vườn quốc gia...)

-Du lịch về nguồn (tham quan nghiên cứu các di tích thời chống Mỹ...)

-Nghỉ dưỡng chữa bệnh bằng nước khoáng

-Thể thao biển

-Tắm biển – nghỉ dưỡng

- Nghiên cứu khoa học
- Du lịch lễ hội
- Du lịch hội nghị, hội thảo

3.1.5.2. Các tài nguyên du lịch chủ yếu của địa phương

- Các di sản văn hóa truyền thống như:
- Các di sản văn hóa thời Nhà Nguyễn (tập trung tại Huế và vùng lân cận) :

Hoàng Thành

Khu Lăng Tẩm

Các khu nhà vườn

Các di tích dọc sông Hương

Các di sản văn hóa Văn hóa Chăm:

Thánh địa Mỹ Sơn

Kinh đô Trà kiệu

Bảo tàng Chăm

Đô thị cổ Hội An

Các di tích lịch sử:

Thành cổ Quảng Trị

Cầu Hiền Lương

Địa đạo Vĩnh Mốc

Các di tích tôn giáo:

Thánh địa La Vang

Cụm đền chùa Ngũ Hành Sơn

Các khu cảnh quan nghỉ dưỡng, giải trí:

Cảnh quan nghỉ dưỡng ven biển:

-Thuận An, Cảnh Dương, Lăng Cô (Thừa Thiên Huế)

-Cửa Đại, cù Lao Chàm (Hội An)

-Non Nước, Thanh Bình, Mỹ Khê, Sơn Trà (Đà Nẵng)

-Mỹ Khê (Quảng Ngãi)

-Cửa Tùng (Quảng Trị)

-Cửa Lò (Nghệ An)

-Đèo Ngang, Lý Hòa, bãi Đá Nhảy (Quảng Bình)

Cảnh quan nghỉ dưỡng, giải trí vùng đầm phá:

-Phá Tam Giang, đầm Cầu Hai, Sông Hương, hồ Thủy Tiên (Huế)

-Hồ Phú Ninh, Vịnh Nam Ô (Quảng Nam – Đà Nẵng)

-Sông Hàn (Đà Nẵng)

Cảnh quan nghỉ dưỡng vùng núi: Bạch Mã, Bà Nà, bán đảo Sơn Trà ...

Cảnh quan nghỉ dưỡng vùng núi đá hang động: Phong Nha – Kẻ Bàng

3.2. Các tuyến điểm du lịch chính trong vùng và liên vùng

Tuyến Huế – Hội An – Đà Nẵng – Quảng Bình

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Quảng Bình

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Bà Nà – Quảng Bình

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Bà Nà – Quảng Bình – Quảng Trị

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Bà Nà – Quảng Bình – Quảng Trị

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Bà Nà – Quảng Bình – Nghệ An

Tuyến Huế – Hội An – Mỹ Sơn – Đà Nẵng – Bà Nà – Quảng Bình – Nghệ An –

Hà Nội – Các tỉnh phía Bắc

- Tuyến Huế – Quảng Bình – Quảng Trị – đường Hồ Chí Minh
 Tuyến Huế– Quảng Trị – Quảng Bình – đường Trường Sơn – Tp.HCM -
 ĐBSCL
- Tuyến Huế– Quy Nhơn – Đắc Lắc – Pleiku – Kontum – Đà Lạt – Tp.HCM
 Tuyến Huế– Quy Nhơn – Đắc Lắc – Đà Lạt – Tp.HCM - ĐBSCL
 Tuyến Huế– Quy Nhơn – Nha Trang – Ninh Thuận - Phan Thiết – Tp.HCM
 Tuyến Huế– Quy Nhơn – Nha Trang – Ninh Thuận - Phan Thiết – Tp.HCM -
 ĐBSCL
- Tuyến Huế– Quy Nhơn – Nha Trang – Ninh Thuận - Phan Thiết – Tp.HCM –
 Vũng Tàu (Long Hải – Phước Hải – Bình Châu)
 Tuyến Huế– Quy Nhơn – Nha Trang – Ninh Thuận - Phan Thiết – Tp.HCM –
 Vũng Tàu (Long Hải – Phước Hải – Bình Châu)

3.3. Các điểm du lịch chính ở Huế

3.3.1. Thành Huế:

- Kinh thành
- Hoàng thành: Ngọ Môn, Điện Thái Hòa, Thế Miếu, Cửu Đỉnh, Hiển Lâm Các,
- Cung Diên Thọ, Điện Thọ Ninh, Tả Trường Du, lầu Tịnh Minh...
- Tử cấm thành

3.3.2. Lăng tẩm Huế:

- Lăng Gia Long
- Lăng Minh Mạng
- Lăng Tự Đức
- Lăng Khải Định

3.3.3. Một số di tích lịch sử văn hóa ở Huế:

- Hố quyền
- Văn Miếu Huế
- Chùa ở Huế: Thiên Mụ, Từ Hiếu, Báo Quốc, Từ Đàm...
- Nhà thờ ở Huế: nhà thờ Phở Cam (1680)...

3.3.4. Một số thắng cảnh đẹp ở Huế:

- Làng Dương Nỗ: nơi chủ tịch Hồ Chí Minh sống thời niên thiếu
- Cầu tràng Tiền
- Sông Hương
- Núi Ngự Bình

3.3.5. Một số loại hình văn hóa nghệ thuật ở Huế:

- Nhã nhạc cung đình
- Ca Huế

3.3.6. Nghệ thuật ẩm thực Huế:

- thuật ẩm thực. Những giá trị này không chỉ dừng lại ở trong những giá trị ẩm thực đơn
 thuần mà nó đã vươn tới đỉnh cao của nếp sống văn hóa cổ truyền, đầy ắp triết lý nhân
 sinh sâu sắc.
- Com Hến

- Cơm muối Huế
- Tôm chua Huế
- Bún Bò Huế

4.Chương 4: TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH VÙNG NAM TRUNG BỘ & NAM BỘ

4.1. Khái quát về vùng du lịch Nam Bộ và Nam Trung Bộ

- Vùng du lịch Nam Bộ và Nam Trung Bộ là một vùng rộng lớn của đất nước.
- Vùng có 30 tỉnh thành: 6 tỉnh duyên hải Miền Trung, 5 tỉnh Tây Nguyên, 6 tỉnh Miền Đông Nam Bộ, 13 tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long.
- Vùng du lịch Nam Bộ và Nam Trung Bộ là một vùng có điều kiện tự nhiên, kinh tế, văn hóa xã hội phong phú đa dạng, là nơi cư trú của nhiều tộc người, với nhiều bản sắc văn hóa, phong tục tập quán riêng nên thuận lợi cho việc phát triển du lịch.
- Tuy nhiên, vùng du lịch này vũng còn rất nhiều địa phương trình độ phát triển kinh tế xã hội và du lịch chưa cao.

4.1.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên

- Là khu vực duyên hải nên vùng có nhiều bãi biển đẹp và nổi tiếng: Nha Trang, Quy Nhơn, Phan Thiết, Ninh Chữ, Phú Quốc, Cam Ranh, Long Hải, Phước Hải, Vũng Tàu, Côn Đảo...
- Nhiều cảng lớn: Vũng Tàu, Nha Trang, Cam Ranh, Cam Ranh
- Nhiều hòn đảo đẹp: các đảo từ Mũi Né chạy dài đến Vịnh Cam Ranh, Phú Quốc, Côn Đảo.
- Vùng có khí hậu nhiệt đới gió mùa điển hình, nhiệt độ trung bình 26^{0C}
- Mùa mưa cao điểm từ tháng 5 – 11. Lượng mưa trung bình năm: 1500-2000mm
- Khí hậu của vùng nhìn chung rất thuận lợi để phát triển du lịch.
- Đặc biệt có các cao nguyên, khí hậu mát mẻ quanh năm : không quá 30^{0C} nhưng cũng hiếm khi thấp hơn 14^{0C}.
- Cùng có nhiều nguồn nước khoáng ở Tây Nguyên và Nam Bộ.
- Vùng có hệ động thực vật rất phong phú và đa dạng, nơi còn lưu giữ nhiều khu rừng nguyên sinh, khu bảo tồn thiên nhiên, vườn quốc gia không chỉ là tài sản của Việt Nam mà còn của thế giới.
- Vườn quốc gia: Nam Cát Tiên, Phú Quốc, Côn Đảo, Yook Đôn, U Minh Thượng, Đất mũi, Tràm Chim (Đồng Tháp)...
- Quỹ dự trữ sinh quyển: Hệ sinh thái rừng ngập mặn Cần Giờ (TP.HCM), Nam Cát Tiên (Đồng Nai)
- Khu dự trữ thiên nhiên: Suối Trại (Tây Sơn – Bình Định)
- Trạm thuần dưỡng động vật: Ea Keo (Buôn Ma Thuột), đảo khi...
- Các đảo Yến : Nha Trang - Khánh Hòa....
- Hệ sinh thái vùng ĐBS Cửu Long

3.1.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

- Vùng có nhiều điều kiện phát triển kinh tế xã hội và du lịch lớn nhất cả nước.
- Vùng có vựa lúa lớn nhất cả nước: ĐBS Cửu Long
- Vùng có vùng trồng cây ăn quả và xuất khẩu lớn nhất cả nước: ĐBS Cửu Long
- Vùng là nơi phát triển kinh tế cây công nghiệp lớn nhất cả nước: Tây Nguyên và Đông Nam Bộ

giới -TP.HCM là trung tâm, là một trong 10 thành phố phát triển năng động nhất thế (1997).

du -Vùng du lịch Nam Bộ và Nam Trung Bộ là nơi cư trú của nhiều tộc người, với nhiều bản sắc văn hóa, phong tục tập quán ... riêng nên thuận lợi cho việc phát triển lịch.

-Dân tộc Chăm: Kiến trúc Chăm, Lễ hội Ka Tô, các điệu múa, gồm ...

lễ hội -Dân tộc Khơ me (Nam Bộ): Những ngôi chùa tháp, những lễ hội mừng lúa mới, lễ hội Ok-Om-Bok, lễ hội đua ghe Ngo, lễ hội đua bò ...

hội công -Dân tộc Ê Đê, M'Nông, Lạch (Tây Nguyên): Những ngôi nhà dài, nhà sàn, lễ hội công chiêng, rượu cần...

-Dân tộc STiêng (Bình Phước, Đồng Nai): Sóc Bombo ...

-Công đồng Hoa: ở các nơi, đặc biệt Tp.HCM...

-Nhiều lễ hội thu hút du khách: Lễ hội săn voi, đâm trâu, bỏ mã, cầu mưa ...

Tuy nhiên, những giá trị tài nguyên nhân văn trên phân bố không đồng đều giữa các vùng:

km2, Những nơi có mật độ di tích cao: TPHCM có 400 di tích, mật độ 19,1 di tích / với 17 di tích được xếp hạng cấp quốc gia, Vũng Tàu: 100 di tích, mật độ 5,1 di tích/km2.

4.1.3. Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

Vùng có mạng lưới giao thông tương đối phát triển, với nhiều loại đường giao thông khác nhau so với các vùng khác, tạo cho vùng nhiều điều kiện phát triển kinh tế và du lịch với các vùng khác và quốc tế.

Tp.HCM Vùng có tuyến đường quốc lộ 1A và tuyến đường sắt Bắc Nam đi qua, nối với các tỉnh khác trong cả nước, tạo thuận lợi cho việc khai thác, phát triển tuyến điếm du lịch.

đối VÙNG có mạng lưới giao thông đường sông dày đặc, vừa là phương tiện vừa là thống tượng tham quan du lịch như hệ thống sông Cửu Long, hạ lưu sông Đồng Nai, hệ thống kênh đào ...

Vùng có hệ thống đường biển với các hải cảng: Sài Gòn, Nha Trang, Hà Tiên, Rạch Giá...

Vùng có nhiều sân bay với nhiều tuyến bay trong nước và quốc tế.

Vùng có nhiều nhà máy thủy điện (Đa Nhim, Trị An, Yaly, Thác Mơ...) cũng là những địa chỉ du lịch hấp dẫn du khách.

Vùng có mật độ tập trung về cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch cao như ở: Tp.HCM, Nha Trang, Đà Lạt, Bà Rịa Vũng Tàu, Phan Thiết ...

4.1.4. Các loại hình du lịch đặc trưng & các địa phương hoạt động du lịch chủ yếu

Vùng Nam Trung Bộ:

-Du lịch tham quan nghỉ dưỡng (biển, núi)

-Du lịch văn hóa

Vùng Nam Bộ:

-Du lịch tham quan nghỉ dưỡng

-Du lịch tham quan nghỉ dưỡng – chữa bệnh

-Du lịch sinh thái

-Du lịch sinh thái cộng đồng

-Du lịch hội nghị, hội thảo

- Du lịch sinh thái
- Du lịch mua sắm

Các địa phương hoạt động du lịch cụ thể:

Các cảnh quan nghỉ dưỡng, giải trí ven biển thuộc: Bình Định, Phú Yên (Vũng Rô), Khánh Hòa (Nha Trang, Hòn Mun, Hòn Tằm, Hòn Miễu, đảo Yến, Vịnh Nha Phu, Vịnh Vân Phong, Đại Lãnh, Dốc Lết, Ninh Thuận (Ninh Chữ), Bình Thuận (Phan Thiết, Hàm Thuận Nam, Mũi Né, Hòn Rơm, Cổ Thạch), Bà Rịa Vũng Tàu (Long Hải, Phước Hải, Hồ Cốc, Xuyên Mộc, Côn Đảo), Kiên Giang (Hà Tiên, Hòn Chông, Phú Quốc)...

Các cảnh quan nghỉ dưỡng vùng núi thuộc: Cao nguyên Lâm Đồng (Đà Lạt, Bảo Lộc): Suối Vàng, Suối Bạc, Hồ Đankia, Hồ Xuân Hương, Hồ Đa Thiện, Tuyền Lâm
 Các cảnh quan hồ: Thị Nại (Qui Nhơn), hệ thống hồ ở Đà Lạt, Hồ Yaly (Kon Tum), Biển Hồ (Pleiku), Hồ Lak (Đắc Lắc), Trị An (Đồng Nai), Dầu Tiếng (Tây Ninh), Thác Mơ (Bình Phước)...

Các cảnh quan vườn quốc gia: Nam Cát Tiên, Côn Đảo, Phú Quốc, U Minh Thượng, U Minh Hạ, Tràm Chim...

Các di tích chống Mỹ cứu nước thuộc: Bán đảo Phước Hoàng (Qui Nhơn), Cam Ranh (Khánh Hòa), sân bay Thanh Sơn (Ninh Thuận), Dinh Độc Lập, địa đạo Củ Chi, Bến Dược (TP.HCM), Xuân Lộc, chiến Khu D (Đồng Nai), núi Bà Đen, TW Cục miền Nam (Tây Ninh), Bạch Dinh (Vũng Tàu), Đồng Khởi (Bến Tre), Ấp Bắc (Tiền Giang), Côn Đảo...

4.2. Các tuyến điểm du lịch chủ yếu của vùng

Tuyến TP.HCM – Bà Rịa – Vũng Tàu (Long Hải, Phước Hải, Hồ Cốc, Xuyên Mộc, Côn Đảo)

Tuyến TP.HCM – Côn Đảo

Tuyến TP.HCM – Đồng Nai (Nam Cát Tiên, thác Giang Điền, Thác Mai, Cù Lao Phố)

Tuyến TP.HCM – Lái Thiêu – Bình Dương

Tuyến TP.HCM – Củ Chi – Tây Ninh

Tuyến TP.HCM – Mũi Né – Hòn Rơm – Phan Thiết

Tuyến TP.HCM – Ninh Chữ

Tuyến TP.HCM – Ninh Chữ – Đà Lạt

Tuyến TP.HCM – Đà Lạt

Tuyến TP.HCM – Đà Lạt – Nha Trang

Tuyến TP.HCM – Nha Trang

Tuyến TP.HCM – Nha Trang – Qui Nhơn

Tuyến TP.HCM – Phú Quốc

Tuyến TP.HCM – ĐBS Cửu Long

6. Các trang web về du lịch của Bộ Văn Hóa Thể Thao & Du Lịch:

Các trang web về du lịch của Bộ Văn Hóa Thể Thao & Du Lịch.

www.vietnamtourism-info.com

www.vietnamtourism.gov.com.vn

www.vietnamtourism.com

www.dulichvietnam.org.vn

www.myhotelvietnam.com

www.diendanhuongdanviendulich.com.vn

