

Chương 6

CÁC VẤN ĐỀ LÝ THUYẾT VỀ NGHIỆP VỤ THUYẾT MINH DU LỊCH

MỤC TIÊU:

Sau khi nghiên cứu chương này, học viên có thể:

- ❖ *Hiểu được những khái niệm cơ bản về nghiệp vụ thuyết minh du lịch và thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Xác định được vai trò, nhiệm vụ của thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Hiểu được quy trình làm việc của thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Xác định được các yêu cầu công việc cơ bản của thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Liệt kê được những kiến thức cần có đối với thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Đánh giá được những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tác nghiệp của thuyết minh viên du lịch;*
- ❖ *Hiểu được các kỹ năng cần thiết và các phương pháp thuyết minh du lịch;*
- ❖ *Liệt kê được những đặc điểm, yêu cầu khi thuyết minh du lịch tại một số khu vực đặc trưng.*

I. Tổng quan về nghiệp vụ hướng dẫn và thuyết minh du lịch

1.1 Một số khái niệm cơ bản

1.1.1 Hoạt động hướng dẫn du lịch

Hướng dẫn du lịch là hoạt động hướng dẫn cho du khách theo chương trình du lịch.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động do các đơn vị kinh doanh du lịch tổ chức thông qua các hướng dẫn viên du lịch và những đối tượng có liên quan để phục vụ khách theo chương trình du lịch đã thoả thuận.

Hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm việc đón tiếp, phục vụ, hướng dẫn du khách theo nội dung chương trình đã được thoả thuận; đồng thời giúp đỡ khách giải

quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chuyến du lịch. Hoạt động hướng dẫn du lịch do các hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch tại điểm đảm nhiệm.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là một loại dịch vụ cơ bản, đặc trưng, chiếm vị trí đặc biệt quan trọng trong kinh doanh du lịch vì nó mang lại lợi ích cho cả du khách lẫn các tổ chức kinh doanh du lịch. Về phía du khách, hoạt động hướng dẫn du lịch đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, học hỏi và thỏa mãn một số nhu cầu về việc sử dụng các dịch vụ trong chuyến đi của du khách. Về phía các tổ chức kinh doanh du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch là một phần không thể thiếu của sản phẩm du lịch, góp phần cơ bản vào sự thành công và chất lượng của các chuyến du lịch. Từ đó, hoạt động hướng dẫn du lịch ảnh hưởng đến khả năng bán và doanh thu của tổ chức kinh doanh.

1.1.2. Thuyết minh du lịch

Thuyết minh du lịch là sự diễn đạt thông qua ngôn ngữ bằng lời nói và ngôn ngữ không bằng lời nói của hướng dẫn viên du lịch và thuyết minh viên du lịch về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch và những gì liên quan tới các đối tượng tham quan trong chương trình du lịch của đoàn khách tại một điểm du lịch nhất định.

Mục đích của việc chuẩn bị và thực hiện công tác thuyết minh du lịch là để đáp ứng nhu cầu của du khách về các đối tượng tham quan hay nhu cầu tìm hiểu của du khách về văn hóa, lễ hội, tôn giáo, tập quán, nghệ thuật, truyền thống, kiến trúc, mỹ thuật đặc sắc, cảnh quan và di tích, làng nghề, làng văn hóa, các sản phẩm độc đáo, cổ truyền cũng như nhiều nội dung khác tại địa phương.

Bên cạnh đó, thuyết minh du lịch còn bổ sung thông tin theo yêu cầu của khách, trả lời câu hỏi, giải đáp thắc mắc cho khách không chỉ tại các đối tượng tham quan mà cả trên đường di chuyển, lúc nghỉ ngơi,...

Thuyết minh viên là người đại diện cho điểm đến đón tiếp và thực hiện hướng dẫn du lịch tại điểm cho du khách theo chương trình du lịch. Hiệu quả của hoạt động thuyết minh du lịch phụ thuộc chủ yếu vào khả năng thực hiện công việc của thuyết minh viên du lịch. Điều này cho thấy vai trò đặc biệt quan trọng của thuyết minh viên du lịch.

** Vị trí của hoạt động thuyết minh trong hoạt động hướng dẫn du lịch*

Như đã đề cập ở trên, hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm rất nhiều kỹ năng thực hiện công việc như công tác chuẩn bị, đón tiếp đoàn khách, sắp xếp việc ăn ở, tổ chức thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn, thuyết minh cho du khách. Trong tất cả các hoạt động này, hoạt động thuyết minh du lịch đóng vai trò rất quan trọng và cần thiết trong mỗi chương trình du lịch. Thông qua hoạt động này, du khách có thể thỏa mãn nhu cầu **được khám phá, được thông tin và được chỉ dẫn** - ba nhu cầu không thể thiếu trong quá trình đi du lịch của du khách. Thuyết minh du lịch được hiểu là một trong những nhiệm vụ của hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch tại điểm. Ngoài ra, thuyết minh du lịch cũng bao gồm việc trả lời đáp ứng nhu cầu tìm hiểu cao hơn, sâu sắc hơn của du khách. Đặc biệt, trong những chương trình du lịch theo chủ đề như du lịch văn hóa, du lịch tâm linh..., thuyết minh du lịch góp phần làm nên thành công của một chương trình du lịch, không chỉ đem lại uy tín với công ty lữ hành - nơi trực tiếp thiết kế, tổ chức chương trình du lịch - mà còn góp phần tạo dựng uy tín cho ngành du lịch của một quốc gia; từ đó xây dựng một hình ảnh đẹp, quảng bá hình ảnh đó đến với du khách khắp nơi trên thế giới.

1.1.3. Khái niệm thuyết minh viên du lịch

Khi tiếp cận với thuật ngữ này, các tác giả trong đề tài nghiên cứu cấp Bộ “Thực trạng và một số giải pháp nhằm phát triển đội ngũ thuyết minh viên du lịch Việt Nam”, Tổng cục Du lịch đã khái quát như sau: “Về mặt ngữ nghĩa, thuật ngữ “thuyết minh viên du lịch” được ghép bởi cụm từ “thuyết minh” và “viên”. Trong đó, “thuyết minh” là “nói hay chú thích cho người ta rõ hơn về những sự vật, sự việc hay hình ảnh đã đưa ra”; “viên” được giải thích là yếu tố ghép thêm để cấu tạo một danh từ có nghĩa chỉ người ở trong một tổ chức hay chuyên làm một công việc nào đó”. [20]

Trên thực tế, thuyết minh viên du lịch về cơ bản thực hiện các nhiệm vụ tương tự như các hướng dẫn viên. Tuy nhiên, họ cũng có những yêu cầu khác biệt do môi trường hoạt động có nhiều đặc thù. Vì vậy, thuật ngữ thuyết minh viên du lịch được sử dụng rộng rãi tại Việt Nam và được hiểu tương tự như hướng dẫn viên tại điểm - “on-site guides” trong thuật ngữ và các tài liệu nước ngoài. Trong tài liệu Course Guide của Commonwealth of learning (COL), Virtual University for the small states of the Commonwealth (Canada), các tác giả có đề cập tới khái niệm thuyết minh viên du lịch (on-site guide) như sau:

Thuyết minh viên du lịch là người thực hiện chương trình du lịch tại một khu vực hạn chế hoặc một điểm tham quan. Những chương trình này có thể được thực hiện dưới nhiều hình thức: đi bộ hoặc đi bộ kết hợp với các phương tiện vận chuyển khác.

Căn cứ trên phương thức và địa điểm làm việc, thuyết minh viên du lịch có thể được phân loại như sau:

- Thuyết minh viên du lịch tình nguyện (docent): là những người hoạt động tự do trên tinh thần tự nguyện cộng tác với các bảo tàng làm công tác diễn giải cho khách tham quan.
- Thuyết minh viên du lịch trong các chương trình tham quan thành phố (city guides): là những người chịu trách nhiệm thực hiện chương trình và công tác thuyết minh trong một thời gian và phạm vi không gian hạn chế, có thể trên các phương tiện vận chuyển như ô tô, xe taxi hay xe buýt du lịch chuyên dụng hoặc đi bộ. Họ giới thiệu những điểm đặc trưng nhất về thành phố và giúp cho du khách có thể hình dung được những vấn đề cơ bản về văn hóa, kinh tế và chính trị và xã hội của điểm đến.
- Thuyết minh viên du lịch kiêm lái xe (driver-guide): là các thuyết minh viên du lịch trong các chương trình tham quan thành phố kết hợp thực hiện luôn công việc của người lái xe.

- Thuyết minh viên du lịch độc lập (personal or private-guide): Đây là những người hoạt động thuyết minh tự do. Họ làm việc độc lập, sử dụng phương tiện của mình, thiết kế chương trình và tổ chức thực hiện theo yêu cầu của khách trong phạm vi thành phố.

Tại Việt Nam, khái niệm thuyết minh viên du lịch đã được đề cập trong Luật Du lịch. Điều 78 của Luật Du lịch quy định: “Thuyết minh viên du lịch là người thuyết minh tại chỗ cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch. Thuyết minh viên du lịch phải am hiểu kiến thức về khu du lịch, điểm du lịch, có khả năng giao tiếp với khách du lịch và ứng xử văn hoá”.[12]

Hiện nay, chưa có tài liệu chính thống xác định về việc phân loại thuyết minh viên du lịch một cách rõ ràng, cụ thể. Chủ yếu họ vẫn được phân loại dựa trên khu, điểm, tuyến du lịch mà họ hoạt động. Có thể khái quát như sau:

- Các thuyết minh viên du lịch bảo tàng;
- Các thuyết minh viên du lịch tại các điểm di tích;
- Các thuyết minh viên du lịch tại các khu di sản;
- Các thuyết minh viên du lịch tại các làng nghề;
- Các thuyết minh viên du lịch tại các điểm du lịch tự nhiên;
- Các thuyết minh viên du lịch tại các vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên.

Qua khái niệm và các cách phân loại về thuyết minh viên du lịch quốc tế và trong nước, chúng ta có thể xác định được một số đặc điểm cơ bản trong công việc của các thuyết minh viên du lịch như sau:

- Giúp du khách hiểu rõ những nét hấp dẫn cơ bản của điểm đến vì thuyết minh viên là những người có sự hiểu biết rõ về khu vực tác nghiệp;
- Thời gian và phạm vi hoạt động hạn chế, thường có phạm vi trong ngày;
- Có thể tác nghiệp trong các chương trình tham quan đi bộ hoặc kết hợp với các phương tiện đặc dụng trong khu vực;

- Có khả năng tổ chức và đòi hỏi một kiến thức chuyên sâu về điểm đến;
- Có các khả năng thực hiện chương trình theo chủ đề của điểm đến với các yêu cầu đặc biệt ví dụ như lái xe, nấu nướng ...

Như vậy, *thuyết minh viên du lịch là những người trực tiếp thực hiện hoạt động thuyết minh, giới thiệu hướng dẫn, tuyên truyền - giáo dục cho du khách trong khuôn khổ chương trình tham quan tại khu vực, địa phương.*

- ***Điều kiện để trở thành thuyết minh viên du lịch ở Việt Nam [12]***

Điều 78, Luật du lịch quy định “Cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với khu du lịch, điểm du lịch quy định việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, tiêu chuẩn, cấp và thu hồi giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch”. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch hoạt động tại các khu di tích và các điểm du lịch khi làm việc phải có giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.

Thủ tục cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch được quy định như sau:

- Hồ sơ nộp tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch gồm:
 - Đơn đề nghị cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên;
 - Chứng chỉ đã tham dự lớp Bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch;
 - Cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của khu, điểm du lịch và của ngành du lịch;
 - Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;
 - Giấy khám sức khỏe do cơ sở y tế có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá ba tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;
 - 02 ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá 03 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;
 - Chứng minh thư nhân dân, hộ khẩu (photo công chứng).
- Số lượng hồ sơ: 01 bộ
- Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

1.1.5 Vai trò của thuyết minh viên du lịch trong hoạt động hướng dẫn du lịch

Hiện nay, mục đích của du khách khi đi du lịch không chỉ đơn thuần là tham quan, họ còn có nhu cầu tìm hiểu, khám phá những nét độc đáo về truyền thống, văn hóa, phong tục tập quán ... của các điểm đến. Chính vì vậy, bên cạnh những hướng dẫn viên du lịch của các công ty lữ hành, vai trò của đội ngũ thuyết minh viên tại điểm là vô cùng quan trọng nhằm làm cho du khách hiểu biết sâu sắc thêm về những giá trị văn hóa, lịch sử, ... của mỗi địa danh, mỗi di tích, nơi họ đặt chân đến; đồng thời cũng đảm bảo yếu tố chính xác về mặt tiếp cận thông tin để có được cái nhìn đúng đắn về điểm đến. Điều đó cũng có ý nghĩa góp phần quảng bá hình ảnh đất nước và con người Việt Nam với bạn bè trong và ngoài nước.

Mặc dù hướng dẫn viên có nhiều kinh nghiệm và kiến thức nhưng khó có được sự hiểu biết chuyên sâu về tất cả các tuyến điểm trong các chương trình du lịch phong phú và đa dạng. Việc hiểu biết chuyên sâu về nhiều lĩnh vực là việc khó có thể thực hiện đối với các hướng dẫn viên. Hơn thế nữa, khi giới thiệu cho du khách tại điểm du lịch có giá trị văn hóa, lịch sử đặc trưng, hướng dẫn viên thường không truyền đạt được hết những giá trị của các di tích đó. Ngược lại, đội ngũ thuyết minh viên du lịch tại điểm lại có thể khắc phục được những hạn chế này. Bởi lẽ, họ là người hiểu biết rõ và sâu sắc về giá trị của điểm du lịch, nơi họ đang sinh sống và tác nghiệp. Tại nhiều điểm du lịch, thuyết minh viên du lịch là người địa phương, hay đồng thời là những chuyên gia nghiên cứu trong lĩnh vực đó. Hơn ai hết, họ hiểu sâu sắc về những giá trị văn hóa, phong tục tập quán của địa phương mình và đặc biệt họ gửi gắm vào trong bài giới thiệu ấy những tình cảm và niềm tự hào quê hương. Chính điều này làm nên “cái hồn” cho bài thuyết minh và tạo được cảm xúc cho người nghe.

Theo thạc sĩ Nguyễn Anh Minh (Khu di tích chủ tịch Hồ Chí Minh tại Phủ Chủ tịch đã nêu trong bài “Nâng cao chất lượng thuyết minh viên du lịch”:
“Hiện nay, theo thống kê cả nước có hơn 100 khu bảo tồn thiên nhiên, vườn quốc gia, gần 5000 di tích xếp hạng cấp tỉnh, 3200 di tích xếp hạng quốc gia, 127 bảo tàng, 13 di sản thế giới ... Điều đó đồng nghĩa với việc có hàng chục ngàn thuyết minh viên du lịch đã và đang hoạt động rộng khắp các điểm du lịch có giá trị. Không thể phủ nhận rằng đây là đội ngũ lao động du lịch đang đóng góp công sức và trí tuệ của mình nhằm phát huy các giá trị văn hóa, dân tộc, giới thiệu với du khách trong nước và bạn bè thế giới về những nét đẹp của đất nước, con người Việt Nam, đồng thời chính họ cũng tạo ra những sản phẩm du lịch độc đáo, góp phần thúc đẩy ngành du lịch ngày càng phát triển bền vững”.

Nhìn một cách tổng thể, vai trò của thuyết minh viên du lịch có thể được khái quát trên những bình diện sau:

- Thuyết minh viên du lịch với vai trò là người chủ nhà

Thuyết minh viên du lịch không chỉ đơn thuần là người dẫn giải, cung cấp thông tin cho du khách. Họ còn là người đại diện cho điểm đến để đón tiếp du khách. Thái độ đón tiếp nhiệt tình, ân cần, chu đáo, mến khách và sự thông thạo về điểm du lịch của thuyết minh viên sẽ truyền cảm hứng và tạo lòng tin với du khách, giúp họ có những trải nghiệm đáng nhớ tại điểm đến.

- Thuyết minh viên du lịch với vai trò là người phiên dịch và diễn giải

Hơn ai hết, thuyết minh viên du lịch cũng là một phiên dịch viên cho các đoàn khách. Việc phiên dịch và diễn giải ở đây cần được hiểu theo hai nghĩa: thứ nhất, đó là việc thông qua những hiện vật, mô hình ..., thuyết minh viên du lịch làm “sống lại”, tái hiện lại những sự kiện, những ý nghĩa lịch sử, văn hóa, chính trị, những sự kiện quan trọng... giúp cho du khách hứng thú và dễ dàng nhận thấy các giá trị hữu hình và vô hình của điểm du lịch. Mặt khác, khi thuyết minh cho du khách quốc tế, thuyết minh viên du lịch phải sử dụng ngoại ngữ. Việc diễn đạt bằng tiếng nước ngoài cũng là một thách thức đối với thuyết minh viên du lịch. Vì vậy, khi thuyết minh, thuyết minh viên cần đặt mình vào vị trí của du khách để có được những thông tin và cách phiên dịch và diễn giải phù hợp hơn.

- *Thuyết minh viên du lịch có vai trò như một người bạn*

Ngoài nhu cầu tìm hiểu về văn hóa, lịch sử, con người ... tại điểm du lịch, du khách cũng muốn gặp gỡ, kết bạn với dân cư địa phương. Đây là một mong muốn không dễ thực hiện bởi sự khác biệt văn hóa, bất đồng ngôn ngữ và hạn chế về thời gian. Vì vậy, người dân địa phương mà du khách có thể kết bạn dễ dàng nhất chính là thuyết minh viên du lịch. Như vậy, theo một cách tự nhiên, du khách mong muốn được hiểu về thuyết minh viên du lịch và làm bạn với thuyết minh viên du lịch. Do vậy, thuyết minh viên du lịch phải là người thân thiện, luôn sẵn lòng làm bạn với du khách, chia sẻ với họ về cuộc sống và bản thân; ngược lại cũng nên bày tỏ sự quan tâm đối với du khách bằng những câu hỏi về đất nước, con người, sở thích... của họ. Đồng thời, thuyết minh viên du lịch cũng có thể là một nhà tư vấn địa phương khi khách tới với khu vực của mình. Tuy nhiên, thuyết minh viên nên cẩn trọng và lưu tâm đến những điều kiêng kỵ trong văn hóa của khách để tránh được những sự hiểu lầm đáng tiếc.

Để hoàn thành tốt các vai trò đã đề cập ở trên khi tác nghiệp, thuyết minh viên du lịch cần phải có kiến thức, kỹ năng và hành vi nghề phù hợp.

1.2 Yêu cầu về kiến thức đối với thuyết minh viên du lịch

Công việc của thuyết minh viên du lịch cũng có những phần tương tự như hướng dẫn viên du lịch. Vì vậy, thuyết minh viên cũng phải có kiến thức về điểm du lịch và địa phương giống hướng dẫn viên nhưng thuyết minh viên, ở một chừng mực nhất định, đòi hỏi phải có kiến thức chuyên sâu hơn về điểm du lịch và địa phương.

- *Nhóm kiến thức cơ bản*

Thuyết minh viên du lịch phải là người có kiến thức về các lĩnh vực khác nhau như: lịch sử, địa lý, văn hóa cũng như kinh tế, chính trị, ngoại giao, tình hình trong nước và quốc tế.... để đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học hỏi của du khách. Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cần nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, nắm vững các kiến thức pháp luật: các qui chế, luật lệ, pháp lệnh có liên quan đến công việc để thực hiện tốt công tác hướng dẫn theo đúng các qui định, thông lệ của luật pháp đặc biệt là những quy định, chính sách đang được áp dụng tại khu, tuyến, điểm du lịch nơi mình đang tác nghiệp.

- Nhóm kiến thức chuyên môn

Thuyết minh viên du lịch cần được trang bị kiến thức chung về ngành du lịch, và các kiến thức chuyên môn nghiệp vụ hướng dẫn. Bên cạnh đó, thuyết minh viên cần nắm vững những kiến thức cơ bản về tâm lý du khách, đặc điểm của các nền văn hóa và qui tắc giao tiếp quốc tế cơ bản... Nhóm kiến thức chuyên môn này giúp cho thuyết minh viên du lịch tự tin và chuyên nghiệp khi tác nghiệp.

- Kiến thức về sử dụng ngôn ngữ

Thuyết minh viên du lịch trước tiên phải thông thạo tiếng mẹ đẻ và có khả năng sử dụng ngôn từ linh hoạt theo hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp. Ngoài ra, làm việc với các đoàn khách quốc tế đòi hỏi thuyết minh viên du lịch phải sử dụng thành thạo ít nhất một ngôn ngữ đoàn khách sử dụng, vận dụng được tất cả các kỹ thuật thực hành tiếng (nghe, nói, đọc, viết) cho phù hợp với văn hoá của ngoại ngữ đó.

- Kiến thức y tế

Kiến thức y tế bao gồm kiến thức nhận biết các triệu chứng của một số bệnh phổ biến, kiến thức về sơ cứu, cấp cứu trong một số trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra với du khách. Đây là một trong những nhóm kiến thức thuyết minh viên du lịch tại điểm cần quan tâm, đặc biệt tại các khu, tuyến, điểm du lịch mạo hiểm. Sự hiểu biết về y tế cũng giúp cho thuyết minh viên du lịch có được những khuyến cáo, lời khuyên hữu ích cho khách khi tới tham quan.

- Kiến thức để sử dụng các thiết bị liên quan đến hoạt động thuyết minh du lịch

Thuyết minh viên du lịch phải có khả năng vận hành các thiết bị cần thiết để có thể tác nghiệp trong quá trình thuyết minh. Những thiết bị mà hướng dẫn viên phải biết sử dụng là máy tính, máy in, máy bộ đàm, điện thoại, máy quay phim, máy ảnh, micro, thiết bị tăng âm, bút chỉ và một số thiết bị khác... Sự hiểu biết này giúp thuyết minh viên sử dụng thành thạo các thiết bị hỗ trợ trong quá trình thuyết minh, không chỉ giúp đảm bảo sức khỏe của thuyết minh viên mà còn thể hiện cách làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

- *Kiến thức thực tế tại cộng đồng*

Kiến thức thực tế tại cộng đồng là những kiến thức ít được nêu trong sách vở và các nguồn tài liệu thứ cấp khác. Ngoài ra, kiến thức thực tế tại cộng đồng cũng bao gồm những thông điệp mô tả về sự đổi thay của cộng đồng trong hiện tại so với quá khứ, kiến thức về thông tin liên hệ với những người thật, việc thật, nhân chứng, bằng chứng sống tại cộng đồng... Thuyết minh viên cập nhật các kiến thức thực tế này có thể xây dựng những bài thuyết minh sống động, thuyết phục và chân thực hơn. Ví dụ, khi đến bảo tàng chiến tranh, sau khi được nghe thuyết minh về các hiện vật được trưng bày, du khách có thể sẽ được giao lưu với một trong những nhân chứng đã từng được đề cập, họ sẽ cảm nhận thông điệp một cách đậm nét và chân thực hơn. Để hoàn thiện kiến thức thực tế tại cộng đồng, thuyết minh viên phải thường xuyên xây dựng và duy trì mối quan hệ với các già làng, trưởng bản và người dân tại cộng đồng. Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cũng chính là những tuyên truyền viên nhằm giúp cho cộng đồng ý thức được ý nghĩa và những giá trị du lịch cần lưu giữ, bảo tồn để có thể khai thác cho hoạt động du lịch một cách bền vững và hài hòa.

1.3 Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch

1.3.1 Các yếu tố khách quan

a. Khách du lịch

Khách du lịch hay còn gọi là du khách là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến.¹ Những nhóm du khách thuyết minh viên thường gặp tại điểm bao gồm:

- **Khách ba lô:** Là những người đi du lịch với một ngân quỹ hạn hẹp, thường là những người trẻ tuổi, có xu hướng đi du lịch trong khoảng thời gian dài. Vì khả năng tài chính có hạn nên khách du lịch ba lô thường cân nhắc rất cẩn thận khi chi tiêu. Họ thường ít khi tham gia vào các chương trình du lịch được thiết kế sẵn mà tự mình đến thăm các điểm du lịch và họ hay đi bộ. Những người này thường có rất nhiều kinh nghiệm và trải nghiệm khi đi du lịch, có khả năng thích nghi với điểm đến cao. Vì vậy, họ thường có yêu cầu cao về thông tin và tính chuyên nghiệp trong phục vụ đối với các thuyết minh viên du lịch.

¹Luật Du lịch

- Khách đi du lịch theo đoàn: Là khách đi trong các chương trình du lịch trọn gói. Tuy có trưởng đoàn đi kèm, họ vẫn thường nhờ các công ty du lịch địa phương cung cấp thuyết minh viên du lịch tại điểm du lịch. Khách đoàn thường dễ tính hơn và họ khá đồng đều về yêu cầu. Họ thường quan tâm tới những vấn đề cơ bản, ít khi đi vào chi tiết.
- Khách du lịch cao tuổi: Là những du khách từ 50 tuổi trở lên, thường đi du lịch theo đoàn và mua những chương trình thăm quan du lịch trọn gói. Những người khách này thường khó tính hơn, họ quan tâm tới chất lượng, tiêu chuẩn, mức độ an toàn và thường là những người có kiến thức và kinh nghiệm sống cũng như trải nghiệm trong du lịch.
- Khách du lịch doanh nhân: Thường sử dụng thời gian rỗi của họ trong các chuyến công vụ để tham gia vào những chương trình du lịch hoặc đến trực tiếp một điểm du lịch nào đó, thường chỉ trong một khoảng thời gian ngắn. Những người này khá dễ tính, họ thường không quan tâm nhiều tới các tiêu tiết.
- Khách du lịch gia đình: Là nhóm khách khá phổ biến, thường đi kèm trẻ em dưới 18 tuổi với người lớn. Với những gia đình này, thuyết minh viên du lịch cần đặc biệt lưu ý tới các thông tin và cách tiếp cận dành cho trẻ, để giúp các em tìm hiểu một cách khoa học và thú vị, đồng thời cũng hạn chế khả năng hoạt động của các em.
- Khách du lịch là những người khuyết tật: Là những khách khá đặc biệt, yêu cầu cần có những quan tâm chăm sóc đặc biệt trong quá trình tham quan.

Nhìn chung, những nhóm khách khác nhau có nhu cầu và sở thích khác nhau cần được quan tâm và đáp ứng. Vì vậy, chương trình du lịch nói chung và hoạt động thuyết minh du lịch nói riêng cần được điều chỉnh để phù hợp và đáp ứng nhu cầu của mỗi nhóm du khách.

b. Chương trình du lịch

Ngoài đặc điểm khách du lịch, thuyết minh viên du lịch cần xem xét về hình thức và thời gian của chương trình du lịch để xác định điểm trọng tâm phù hợp, giúp khách nắm được thông tin cần thiết và đảm bảo về mặt thời gian thực hiện, không làm ảnh hưởng tới lịch trình của cả chuyến đi. Ngoài ra, thuyết minh viên cần phải phân biệt được các loại chương trình du lịch khác nhau để phục vụ du khách hiệu quả. Nếu dựa trên địa điểm tham quan, chương trình du lịch gồm các loại sau:

- Chương trình du lịch tham quan thành phố: Được hiểu là việc tới các điểm du lịch khác nhau trong một thành phố cụ thể, thường các chương trình này có tính tổng quát hơn những chương trình du lịch khác nên thu hút được phần lớn du khách. Xe buýt chuyên dụng (hoặc thuyền đối với những thành phố có hệ thống giao thông đường thủy) thường được sử dụng trong những chương trình này, kéo dài từ 1 - 3 giờ hay cũng có khi lâu hơn, luôn có thuyết minh viên du lịch đi cùng.
- Chương trình du lịch tại một điểm du lịch cụ thể: Là những chương trình du lịch có khách chỉ tới tham quan một điểm du lịch cụ thể trong một thời gian xác định.
- Chương trình du lịch trong ngày: Là những chuyến đi trong ngày, tới các điểm du lịch trong và/hoặc phụ cận của thành phố, thường có một chặng nghỉ dọc đường hay ngay tại địa điểm du lịch. Vì đặc thù giới hạn về thời gian do mất thời gian di chuyển nên thời gian tham quan tại mỗi điểm trong chương trình này thường dưới 2 tiếng/điểm tham quan.

Nếu dựa trên chủ đề chuyến đi, chương trình du lịch gồm các loại sau:

- Chương trình du lịch tổng hợp: Thường kéo dài trong khoảng 3 tiếng, hướng tới mục đích giới thiệu tổng quan về thành phố hay địa điểm du lịch cho du khách. Chúng thường được tổ chức đều đặn, thường xuyên, có một hay nhiều điểm đón khách tới những điểm du lịch nổi tiếng và được thực hiện bằng nhiều thứ tiếng khác nhau. Thuyết minh viên du lịch trong chương trình này phải thể hiện được mức độ hiểu biết tổng thể và khả năng linh hoạt trong quá trình tác nghiệp.

- Chương trình du lịch đến các di tích lịch sử: Đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm phải rất am hiểu về lịch sử của vùng du lịch và có khả năng giới thiệu với phong cách tự nhiên, sinh động và lời cuốn để kích thích trí tưởng tượng của du khách.
- Chương trình du lịch văn hoá/nghệ thuật: Là chuyến tham quan trong đó một hay các loại hình văn hoá, biểu diễn nghệ thuật tiêu biểu cho nền văn hoá của dân tộc hay của địa phương được giới thiệu tới du khách. Khi tham gia, thuyết minh viên du lịch đồng thời cũng được coi là chuyên gia về văn hóa nghệ thuật.
- Chương trình du lịch đến các khu, điểm du lịch tự nhiên: Là chương trình du lịch đưa khách đến những danh lam thắng cảnh của địa phương. Du lịch thể thao hay mạo hiểm cũng là những dạng đặc biệt của loại hình du lịch này. Chương trình này không chỉ đưa du khách tới thăm các cảnh đẹp mà còn tạo cho họ cơ hội tham gia vào các hoạt động thể thao theo sở thích. Vì vậy, đòi hỏi thuyết minh viên du lịch tại điểm ngoài những kiến thức về tự nhiên, cần có các kỹ năng và kiến thức trong các hoạt động thể thao ngoài trời.
- Chương trình du lịch tham quan các điểm có liên quan đến chiến tranh gồm viện bảo tàng chiến tranh, chiến trường xưa ... Với những chương trình này, thuyết minh viên du lịch ngoài những kiến thức về lịch sử cần thận trọng và khách quan trong vấn đề bình luận và giao tiếp để tránh làm tổn thương du khách, đặc biệt những người có liên quan đến cuộc chiến đó.
- Chương trình du lịch sinh thái: Là chương trình du lịch có mục đích hướng về cội nguồn thiên nhiên để tạo ra sự hiểu biết về lịch sử tự nhiên và văn hoá liên quan đến môi trường, không làm thay đổi tính toàn vẹn của hệ sinh thái mà vẫn tạo ra những lợi ích kinh tế cho cư dân và chính quyền địa phương để khuyến khích họ bảo vệ môi trường vốn có. Yêu cầu đối với các thuyết minh viên du lịch tại điểm vừa là các chuyên gia trong lĩnh vực sinh thái đồng thời phải có khả năng tổ chức các hoạt động diễn giải, giáo dục môi trường một cách khoa học và thú vị (học mà chơi, chơi mà học) nhằm tác động tích cực tới thái độ và hành vi, đồng thời nâng cao nhận thức của khách du lịch khi đến điểm tham quan.

- Chương trình du lịch chuyên biệt: Là những chương trình du lịch tập trung vào một sở thích hay mối quan tâm đặc biệt nào đó của du khách. Chương trình được đặt theo yêu cầu của du khách. Thuyết minh viên du lịch phải nắm được nhu cầu, tâm lý và yêu cầu cụ thể trong chuyến tham quan. Các chương trình này cũng là những thách thức không nhỏ bởi lẽ nó đòi hỏi sự am hiểu chuyên sâu đối với lĩnh vực mà khách quan tâm và thuyết minh viên du lịch phải có khả năng thuyết phục và hỗ trợ được họ. Các chương trình này mang tính chuyên biệt cao, không giống những chương trình du lịch đại trà khác. Vì vậy, việc lựa chọn thuyết minh viên du lịch trong trường hợp này cũng gặp không ít khó khăn.

Nhìn chung, thời gian và chủ đề của các chương trình du lịch khác nhau cũng tác động rất nhiều đến hoạt động thuyết minh du lịch. Để góp phần làm tăng giá trị của chương trình du lịch cũng như sự hài lòng của khách sau chuyến đi, thuyết minh viên du lịch cần xác định những yêu cầu cần thiết khi tác nghiệp và sự quan tâm của du khách đối với khu, tuyến, điểm của mình để có sự chuẩn bị phù hợp và đúng lúc.

c. Phương tiện vận chuyển

Thông thường, các chuyến tham quan tại điểm được thực hiện bằng cách đi bộ. Song cũng tùy vào tính chất và đặc điểm của khu, tuyến, điểm du lịch, phương tiện tham quan có thể là xe ô tô, xe buýt, tàu thuyền, xe điện, xe đạp, xe ngựa ... Tại điểm, phương tiện vận chuyển là những phương tiện an toàn và không làm ảnh hưởng đến môi trường du lịch.

Chương trình tham quan bằng cách đi bộ sẽ có những yêu cầu thuyết minh khác với chương trình tham quan sử dụng các phương tiện vận chuyển khác như đã nêu trên. Nếu được uỷ quyền lựa chọn phương tiện vận chuyển cho du khách tại điểm, thuyết minh viên du lịch cần xác định đối tượng tham quan để lựa chọn phương tiện vận chuyển cho phù hợp và chuẩn bị bài thuyết minh và phương tiện thuyết minh tương thích. Việc thực hiện loại hình tham quan du lịch bằng đi bộ thường dành cho tham quan thành phố hoặc ở những điểm tham quan du lịch có nhiều đối tượng tham quan mà phương tiện di chuyển không sử dụng được (trong thung lũng, trong rừng, trong làng bản,...). Loại hình tham quan này thuyết minh viên du lịch dễ dàng hơn trong công tác thuyết minh vì chủ động điều chỉnh nhịp độ di chuyển, thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan.

Nếu di chuyển bằng ô tô, ô tô điện ... thuyết minh viên có thể tranh thủ chỉ dẫn quan sát, thuyết minh về các đối tượng tham quan tại các điểm dừng hoặc trên các phương tiện đó. Tuy nhiên, dù là di chuyển bằng phương tiện nào cũng cần lưu ý đến tính an toàn, hợp lý của loại phương tiện đó với du khách và thuyết minh viên du lịch cũng có thể điều chỉnh hoạt động thuyết minh cho khách sao cho phù hợp và linh hoạt. Hiện nay, ở tại một số điểm tham quan có sử dụng các phương tiện phát thanh (audio) được ghi sẵn phần thuyết minh giới thiệu theo chương trình tham quan được lắp trên các phương tiện chuyên chở, chúng sẽ thực hiện nhiệm vụ thay cho các thuyết minh viên du lịch với các chương trình tham quan thông thường.

Ngoài các yếu tố trên, các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh hướng dẫn của một thuyết minh viên du lịch tại điểm khác có thể kể đến đó là: yếu tố thời tiết, cộng đồng địa phương, mức độ trật tự an toàn trong khu vực... Chỉ khi có sự hiểu biết một cách thấu đáo về những đặc thù của điểm đến mới giúp cho thuyết minh viên du lịch có những biện pháp và phương án khắc phục một cách hợp lý.

1.3.2 Các yếu tố chủ quan

Ngoài những yếu tố khách quan, những yếu tố chủ quan cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động thuyết minh du lịch. Các yếu tố chủ quan có thể ảnh hưởng tới hoạt động thuyết minh du lịch, bao gồm:

- Kiến thức nghề của thuyết minh viên du lịch: thể hiện sự hiểu biết và khả năng cập nhật thông tin chuyên ngành và chuyên môn sâu để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của du khách.
- Kinh nghiệm nghề nghiệp: Điều này sẽ là một lợi thế của thuyết minh viên du lịch khi tác nghiệp, đặc biệt trong những tình huống phát sinh, cần có sự linh hoạt và quyết định chính xác.

- **Kỹ năng nghề:** thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình tác nghiệp. Đây có thể coi là dấu ấn, tạo nên thương hiệu cho thuyết minh viên du lịch trong quá trình tác nghiệp tại điểm.
- **Sức khỏe:** là một trong những yếu tố bắt buộc đối với những người làm công tác thuyết minh du lịch. Cơ thể khỏe mạnh làm cho suy nghĩ minh mẫn, phản ứng nhanh, kịp thời, tác nghiệp hiệu quả. Du khách sẽ không thể chấp nhận một thuyết minh viên du lịch vừa nói, vừa thở đứt quãng do sức khỏe yếu.
- **Giọng nói:** Phần lớn công việc của thuyết minh viên du lịch thể hiện trên giọng nói, lời thuyết minh. Do đó chất giọng, ngôn ngữ, ngữ điệu được thể hiện rất quan trọng đối với công việc. Giọng nói của thuyết minh viên du lịch là yếu tố truyền cảm và tạo nên sự cảm nhận cho du khách đồng thời nó ảnh hưởng trực tiếp tới sự đánh giá và trải nghiệm của họ. Trên thực tế, đối với các cơ sở, giọng nói là một trong những tiêu chí đầu tiên khi chọn thuyết minh viên du lịch, và cũng là tiêu chí mà bộ phận quản lý thường quan tâm hỗ trợ nhiều nhất trong chế độ đãi ngộ dành cho thuyết minh viên du lịch. Và cũng không phải ngẫu nhiên khi mà đối với các điểm du lịch đông khách tham quan, các thuyết minh viên du lịch phải thường xuyên sử dụng các phương thuốc đông, tây y để bảo vệ giọng nói của mình.
- **Hình thức:** Tuy không thực sự quá quan trọng như các tiêu chí trên, nhưng hình thức cũng là một điều kiện với thuyết minh viên du lịch tại điểm. Ở một phương diện nào đó, thuyết minh viên du lịch cũng được coi là người đứng trước chiến tuyến khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Lúc này, họ không chỉ là một cá nhân đơn lẻ mà còn đại diện cho cơ quan, cho điểm du lịch và họ cũng được coi là vị đại sứ cho điểm đến nhằm đón tiếp, hướng dẫn, diễn giải và giáo dục du khách. Chính vì thế, hình thức cũng có những tác động không nhỏ trong sự đánh giá và nhận thức của du khách.

Ngoài ra, yêu cầu về mặt chủ quan đối với một thuyết minh viên du lịch trong việc tạo ra ấn tượng với du khách bao gồm:

- Trang phục/đồng phục: phản ánh rõ ràng nhất về cá tính của thuyết minh viên du lịch nhưng đồng thời cũng là cách họ thể hiện sự tôn trọng với nơi làm việc và với du khách.
- Vệ sinh cá nhân: giúp thuyết minh viên tự tin và chuyên nghiệp trước du khách. Một thuyết minh viên du lịch không thể xuất hiện một cách cầu thả với mái tóc chưa chải hoặc móng tay chưa cắt. Vì nếu như vậy, du khách sẽ giảm thiện cảm và không tin tưởng ở thuyết minh viên.
- Thái độ và cách ứng xử: Nếu những yếu tố trên đây chỉ thể hiện dáng vẻ bề ngoài của thuyết minh viên du lịch thì thái độ và cách ứng xử sẽ thể hiện yếu tố văn hóa trong con người họ. Thái độ và cách ứng xử nhiệt tình, thân thiện và luôn hỗ trợ khách tạo nên tác phong làm việc chuyên nghiệp cho thuyết minh viên.
- Cách chào hỏi, xưng hô: Đôi khi, có người cho rằng đây là yếu tố đơn giản. Song chào hỏi, xưng hô một cách lịch sự, lễ độ, không thái quá, thể hiện sự hiểu biết về văn hóa khi tiếp xúc với du khách cũng là một trong những yếu tố cơ bản để tạo nên ấn tượng ban đầu của thuyết minh viên du lịch.

Nhìn chung, có thể thấy công việc của thuyết minh viên du lịch chịu ảnh hưởng cả từ yếu tố khách quan và chủ quan. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cần chủ động trong công tác chuẩn bị, trau dồi kiến thức về địa phương, về khu vực, trau dồi kỹ năng và hành vi nghề để tác nghiệp đạt hiệu quả cao.

II. Quy trình tổ chức hoạt động thuyết minh du lịch

Hoạt động thuyết minh du lịch không thể được làm một cách tự phát; ngược lại, hoạt động thuyết minh du lịch cần phải được thực hiện theo một quy trình chuyên nghiệp với những tiêu chuẩn cụ thể sau đây:

2.1 Chuẩn bị trước khi đón đoàn

Đây là giai đoạn khá quan trọng trong quy trình bởi “thành công trong chuẩn bị là chuẩn bị để thành công”. Thuyết minh viên du lịch cần lưu ý những yếu tố cần chuẩn bị trước khi vào nhận ca làm việc:

- **Chuẩn bị về bản thân:**

Tác phong làm việc chuyên nghiệp có thể tạo ấn tượng với du khách ngay từ khi gặp đoàn khách và khiến khách hài lòng trong quá trình phục vụ. Để có tác phong làm việc chuyên nghiệp, thuyết minh viên cần lưu ý:

- Trang phục, đầu tóc, giày dép gọn gàng, sạch sẽ. Đối với thuyết minh viên du lịch nữ, khi đeo nữ trang, cần lưu ý số lượng và kích cỡ của nữ trang vừa phải, không quá lớn, gây phản cảm với du khách.
 - Vệ sinh cá nhân phải được kiểm tra, lưu ý móng tay vừa phải, không để dài quá. Nữ không trang điểm/ dùng màu sơn móng tay quá đậm.
 - Chuẩn bị về tâm lý: Thuyết minh viên du lịch cần tạo cho mình tâm thế tích cực khi vào ca làm việc để sẵn sàng truyền cảm hứng tới du khách.
 - Chuẩn bị về kiến thức nghề, kỹ năng nghề và hành vi ứng xử phù hợp đối với đoàn khách và chương trình du lịch của đoàn khách.
- **Chuẩn bị tài liệu, các trang thiết bị và khu vực làm việc:**
 - Tập hợp các tài liệu và thông tin có liên quan đến đoàn khách: thông tin đoàn khách (số lượng, đặc điểm, thông tin trưởng đoàn, những yêu cầu đặc biệt của đoàn...); chương trình du lịch của đoàn tại điểm, giờ đón đoàn, điểm hẹn đoàn..., xem lại và đọc thêm các tài liệu (nếu cần) để bổ sung kiến thức, kỹ năng và hành vi nghề để đáp ứng được nhu cầu khi phục vụ du khách.
 - Tập hợp và kiểm tra tất cả các thiết bị cần thiết cho công tác thuyết minh: micro, bút, que chỉ, dụng cụ che nắng, mưa, bản đồ ...
 - Cập nhật các thông tin về địa bàn phục vụ khách, (ví dụ: thông tin về sửa chữa, giờ mở cửa, đóng cửa bất thường, giờ tiếp khách đặc biệt và các tình huống có thể xảy tại điểm du lịch trong thời gian khách đến tham quan đã đặt trước ...).

Tóm lại, công tác chuẩn bị giúp cho thuyết minh viên du lịch tự tin và xây dựng được lòng tin đối với du khách trong quá trình tác nghiệp. Sự chuẩn bị chu đáo sẽ giúp cho thuyết minh viên du lịch có được tâm thế sẵn sàng ở mọi nơi, mọi lúc, tạo được tác phong nhanh nhẹn, gọn gàng và chuyên nghiệp.

2.2 Đón đoàn

Có mặt tại điểm hẹn trước giờ khách đến, đón và làm quen với đoàn khách một cách chủ động, thân thiện và cởi mở. Giới thiệu về bản thân và chương trình tham quan của đoàn tại điểm. Mặc dù thời gian không nhiều, nhưng đây là một trong những giai đoạn quan trọng nhất trong việc xây dựng lòng tin và tạo ấn tượng ban đầu với du khách.

2.3 Thực hiện chương trình

Có thể nói đây là giai đoạn vất vả và quan trọng nhất của công tác thuyết minh. Thuyết minh viên du lịch phải tác nghiệp từ lúc bắt đầu đón khách cho tới khi kết thúc chương trình, tiễn khách an toàn. Trong suốt chương trình tham quan, thuyết minh viên du lịch sẽ thực hiện đầy đủ các trách nhiệm của mình thuyết minh, giới thiệu về điểm đến, quản lý đoàn, trả lời câu hỏi, đồng thời xử lý tất cả những yếu tố phát sinh tại điểm.

Cần lưu ý nếu thông tin chỉ được cung cấp một chiều sẽ gây ra sự mệt mỏi và mất tập trung đối với du khách. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch cần chủ động trong công việc để có được thời gian phân chia hợp lý giữa việc thuyết minh và việc khuyến khích sự tự nhận thức và chia sẻ của cá nhân. Lưu ý dành thời gian cho khách tự cảm nhận sau khi tham quan theo lộ trình định sẵn.

Sự thành công hay thất bại của chuyến tham quan phụ thuộc vào yếu tố chủ quan và khách quan. Vì vậy, một trong những yêu cầu không thể thiếu đối với thuyết minh viên du lịch là khả năng qua sát và linh hoạt trong khi thực hiện nhiệm vụ.

a. Thuyết minh hướng dẫn tại điểm

- Thông tin và tuyến hành trình cơ bản:

Thuyết minh viên du lịch là những người có hiểu biết đầy đủ và sâu sắc nhất về điểm tham quan du lịch. Vì vậy, việc nghiên cứu, tích lũy tư liệu là điều đặc biệt quan trọng. Trong đó, thuyết minh viên du lịch cần phải thu thập thông tin, sàng lọc, kiểm tra mức độ tin cậy của tài liệu, trên cơ sở đó có sự lựa chọn những thông tin súc tích, cô đọng, phù hợp với tuyến tham quan và các hiện vật minh họa cũng như đặc điểm riêng của từng đoàn khách. Trên cơ sở khu vực tham quan, xây dựng tuyến hành trình hợp lý, phù hợp với những nội dung đã chuẩn bị.

- Xác định đối tượng khách

Mỗi loại khách khác nhau có những đặc điểm khác nhau về văn hóa, lối sống, trình độ học vấn... Vì vậy, họ sẽ có những yêu cầu và đòi hỏi khác nhau về loại thông tin cũng như lượng thông tin về điểm đến.

- Xác định loại hình tham quan

Việc xác định loại hình tham quan của khách sẽ giúp cho thuyết minh viên du lịch chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chủ đề, và kiểm soát lượng thông tin một cách hiệu quả, giúp khách nhận ra giá trị cốt lõi của điểm du lịch và đáp ứng được mục đích tham quan của du khách.

b. Xây dựng và điều chỉnh bài thuyết minh

Một cách đơn giản nhất, thuyết minh du lịch có thể được hiểu là việc diễn tả về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch, và những lĩnh vực có liên quan khác của một thuyết minh viên du lịch cho một đoàn khách tham quan. Thông qua lời nói, cảm xúc, kỹ năng nghề nghiệp, thuyết minh viên du lịch giúp cho du khách có được sự hiểu biết và cảm nhận tích cực về điểm du lịch.

Bài thuyết minh của thuyết minh viên du lịch không chỉ cung cấp thông tin cho du khách tùy thuộc vào nhu cầu tìm hiểu của các đối tượng tham quan khác nhau như: văn hóa, lễ hội, tôn giáo, tập quán, nghệ thuật truyền thống, kiến trúc mỹ thuật đặc sắc, cảnh quan và di tích, làng nghề, làng văn hóa, các sản phẩm độc đáo, cổ truyền cũng như nhiều nội dung khác trong phạm vi điểm đến, mà còn phải đáp ứng trí tò mò và nhu cầu nâng cao nhận thức của du khách hiện nay.

Thông thường, bài thuyết minh được chia thành 3 phần: Phần **giới thiệu**, nội dung và kết luận.

- Phần mở đầu

Phần mở đầu cần giới thiệu ngắn gọn về bản thân, chào hỏi và bày tỏ sự vui mừng được đón tiếp và phục vụ khách trong chuyến tham quan. Thuyết minh viên du lịch thông báo chương trình của chuyến tham quan với mục đích chủ yếu là thông báo về các đối tượng tham quan mà khách sẽ được chiêm ngưỡng, đặc biệt là những đối tượng tham quan nổi tiếng, hấp dẫn nhất trong chuyến tham quan. Đây cũng là bước thăm dò và tìm hiểu nhu cầu và tâm trạng của du khách.

Những lời mở đầu là cần thiết và phải tạo được thiện cảm, tin cậy từ phía khách. Do đó, mở đầu cần phải ngắn gọn nhưng súc tích và không chỉ là hình thức có tính thủ tục trong giao tiếp mà qua đó thể hiện cả sự trân trọng khách của thuyết minh viên du lịch, sự tự tin, tự trọng cũng như sự bảo đảm thành công của chuyến tham quan mà thuyết minh viên du lịch tạo ra trong phần mở đầu này, dù sự đảm bảo ấy không được nói thành lời.

- *Nội dung*

Nội dung là phần quan trọng nhất của bài thuyết minh. Phần nội dung thể hiện sự hiểu biết, kiến thức và sự sáng tạo của thuyết minh viên du lịch. Về cơ bản, nội dung cần tuân thủ theo trình tự giới thiệu đối tượng tham quan từ đầu tiên đến đối tượng tham quan cuối cùng, theo trật tự thời gian. Song trong nội dung này, bài thuyết minh phải tạo ra những “điểm nhấn” cho các đối tượng tham quan.

Nội dung của bài thuyết minh là phần cốt lõi, chiếm dung lượng câu chữ nhiều nhất trong toàn bộ phần thuyết minh. Nó chứa thông tin về từng đối tượng tham quan nhưng phải trong một chỉnh thể thống nhất, theo một chủ đề lớn phù hợp với mục đích của chuyến tham quan. Các vấn đề trong nội dung thông tin cần được trình bày hấp dẫn, “có hồn”, trong giới hạn thời gian và không gian một cách logic, có tỷ lệ hợp lý theo đối tượng tham quan chủ yếu và các đối tượng tham quan bổ sung. Cũng vì thế, thuyết minh viên du lịch phải xác định được những thông tin khách phải biết, cần biết và nên biết để đưa ra cho đủ “liều lượng”, không làm khách mệt mỏi vì quá nhiều thông tin hoặc hụt hẫng vì quá ít thông tin. Điều này cũng phụ thuộc vào kiến thức, sự thông minh và kinh nghiệm của thuyết minh viên du lịch và yêu cầu từ phía khách tham quan.

- *Phần kết*

Trong phần này, thuyết minh viên du lịch tổng kết khái quát các vấn đề đã giới thiệu trong chuyến tham quan, khẳng định một lần nữa về mức độ đạt được trong mục đích tham quan của đoàn khách. Mặt khác, nội dung thông tin tuyên truyền, quảng cáo cho điểm đến, chuyến tham quan tiếp theo và những lời nhắn nhủ, mời gọi cũng được thể hiện ở đây cùng với lời cảm ơn của thuyết minh viên du lịch.

Chú ý: Một bài thuyết minh tốt cần hội tụ được những yếu tố sau:

- Thỏa mãn được nhu cầu và mong muốn về thông tin của khách về điểm tham quan và những lĩnh vực có liên quan khác.
- Bài thuyết minh có cấu trúc hợp lý, rõ ràng, chắc chắn.
- Nội dung được lựa chọn lôi cuốn, hấp dẫn, nguồn tham khảo đáng tin cậy.
- Nhấn mạnh những điểm quan trọng trong những thông tin về điểm đến.
- Cách thức tiến hành linh hoạt, sống động và logic
- Tạo lập được sự liên hệ thân thiện với khách.

2.4 Tiễn đoàn, kết thúc chương trình

Phần việc sau cùng của thuyết minh viên du lịch đối với đoàn khách nhưng vô cùng quan trọng là tiễn đoàn khách. Ấn tượng cuối cùng sẽ được lưu giữ trong tâm trí của du khách. Những lời tóm tắt chương trình, những lời nhắc nhở tận tình, chu đáo với du khách trước khi ra về, những lời chào tạm biệt cần được thực hiện một cách rõ ràng, ấn tượng, chứa đựng đậm nét cảm xúc của thuyết minh viên sẽ giúp cho du khách cảm động, nhớ lâu hơn và cũng là cách tạo nên sự mong muốn được quay trở lại của họ.

Bên cạnh đó, thuyết minh viên du lịch cũng hoàn thành nốt những phần việc mang tính thủ tục để kết thúc chương trình tham quan, bao gồm:

- Trả lại các trang thiết bị đã mượn của công ty trong chuyến đi như loa, micro, que, bút chỉ lazer..
- Hoàn tất báo cáo và các giấy tờ có liên quan về phòng điều hành theo yêu cầu của cơ quan.

Nhìn chung, trong bất cứ giai đoạn nào, thuyết minh viên du lịch phải luôn nhiệt tình, cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo, sáng tạo và có cách sắp xếp công việc hợp lý, khoa học.

2.5 Các kỹ năng cần thiết trong quá trình thuyết minh du lịch

2.5.1 Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với du khách

Đối với thuyết minh viên du lịch, việc thiết lập mối quan hệ với du khách là yếu tố bắt buộc và nó cũng chi phối sự thành bại của chuyến tham quan. Việc xây dựng mối quan hệ với du khách là rất khó khăn vì thời gian thuyết minh viên gặp đoàn khách là rất ngắn, sự giao tiếp và chia sẻ có lúc sẽ diễn ra một chiều. Thuyết minh viên du lịch thường chủ động chuyển tải thông tin, thu hút sự chú ý của du khách, thông qua đó tạo ấn tượng không chỉ của điểm đến mà còn của chính bản thân họ với khách. Trong kỹ năng thiết lập mối quan hệ với du khách, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Xác định đối tượng du khách của mình là ai? Đặc điểm riêng của đoàn khách có những vấn đề gì cần lưu ý? (người già, trẻ em, người tàn tật...). Mục đích tham quan chủ yếu của họ là gì? (du lịch thông thường, thực địa, nghiên cứu khoa học, tìm hiểu chủ đề ...). Việc xác định đối tượng phục vụ chính xác giúp thuyết minh viên du lịch lựa chọn được những nội dung và cách thức tiếp cận phù hợp với tâm lý, sở thích và nhu cầu của du khách. Từ đó tạo được thiện cảm với đoàn và phục vụ hiệu quả.
- Ứng xử với đoàn khách chân thành, quan tâm và cởi mở. Lưu ý đảm bảo sự công bằng đối với tất cả các thành viên trong đoàn. Dành sự ưu ái hơn cho những người cần có sự quan tâm, chăm sóc đặc biệt như người già, người tàn tật, trẻ em ... Thu hút sự chú ý và chia sẻ của cả đoàn trong quá trình thuyết minh nhằm giúp cho quá trình cảm nhận của cả đoàn trở nên tích cực hơn và cũng là cách giúp du khách du lịch có cơ hội thể hiện bản thân trong đoàn.

Đây là khâu không dễ nên thuyết minh viên du lịch phải hiểu biết về tâm lý du khách, khả năng giao tiếp, làm việc với con người và xử lý tình huống.

2.5.2 Kỹ năng quản lý đoàn

Làm việc với những đoàn khách dù đông hay không, trong thời gian ngắn hay dài, trong phạm vi không gian rộng hay hẹp đều đòi hỏi những kỹ năng và kinh nghiệm nhất định của một thuyết minh viên du lịch. *Quản lý đoàn* là kỹ năng giúp thuyết minh viên duy trì những quy tắc, quy định, kỷ luật, đảm bảo an toàn khi làm việc với đoàn khách. Để làm tốt công tác này thuyết minh viên du lịch cần lưu ý những vấn đề sau:

a. Xây dựng và thống nhất quy ước chung của đoàn khách

Khi tham gia vào một chương trình tham quan tại điểm, du khách cần được biết những quy định riêng của nơi đến và tuyến hành trình để họ có được sự chuẩn bị về mặt tinh thần, cách ứng xử phù hợp và có được một chuyến tham quan an toàn, bổ ích và thú vị. Với thuyết minh viên du lịch, việc nhắc nhở những quy định chung và những quy ước chung (thành văn hoặc bất thành văn) khi đến với điểm tham quan là điều hết sức quan trọng. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý nhắc nhở du khách về những vấn đề sau:

- Những quy định bắt buộc khi vào trong khu vực tham quan, thống nhất điểm hẹn khi lặn, thời gian kết thúc chương trình tham quan;
- Những quy định về hành vi, thái độ, cách ứng xử của du khách;
- Những quy định khác có liên quan tới chuyến tham quan tại điểm.

Việc thiết lập những nội quy chung cho phép thuyết minh viên du lịch đặt ra hành vi chuẩn mực cho cả đoàn khách, để phù hợp với môi trường và văn hoá tại điểm đến. Những nội quy cũng nên được thiết lập một cách linh hoạt, phù hợp với từng chuyến đi và đối tượng khách cụ thể. Nếu nội quy được thiết lập rõ ràng và được cả đoàn thống nhất thực hiện, việc quản lý đoàn của thuyết minh viên du lịch sẽ trở nên dễ dàng hơn, đặc biệt vào những thời điểm đông khách tại khu vực. Tuy nhiên, điều này cũng chưa đủ để đảm bảo là du khách sẽ luôn có những hành vi đúng mực và sẽ không có vấn đề gì xảy ra. Vì vậy, ngoài việc đặt ra những nội quy chung, thuyết minh viên du lịch có thể sử dụng những phương pháp sau đây:

b. Phương pháp sử dụng dấu hiệu riêng để dễ nhận biết và đếm khách

Phương pháp này thường được sử dụng ở những khu vực có phạm vi hoạt động rộng, nhiều đối tượng tham quan, ảnh hưởng tới khả năng kiểm soát đoàn. Thuyết minh viên du lịch có thể sử dụng một vật đặc trưng nào đó như một dấu hiệu để nhận biết (thường là một chiếc ô hoặc lá cờ nhiều màu sắc) để định hướng cho khách ở những nơi đông người hay để tập hợp khách. Sau khi tập hợp khách, thuyết minh viên du lịch cũng nên có động tác đếm số khách để đảm bảo rằng không có vị khách nào bị lạc khi chương trình được tiếp tục. Trong hướng dẫn du lịch, động tác đếm khách đặc biệt quan trọng sau mỗi điểm dừng chân. Nếu kỹ thuật này được thực hiện tốt, thuyết minh viên du lịch sẽ tránh được những tình huống phức tạp có thể nảy sinh như để lạc khách. Hậu quả là khách sẽ phàn nàn vì không quan tâm tới họ.

c. Phương pháp di chuyển và lựa chọn vị trí thích hợp

Trên nguyên tắc, người nghe và người nói sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi mình có được vị trí và tư thế đứng, ngồi một cách thuận tiện. Trong trường hợp này, thuyết minh viên du lịch cần xác định rõ ba yếu tố:

- Đối tượng tham quan: một yêu cầu bắt buộc trong thuyết minh du lịch là du khách phải nhìn rõ đối tượng tham quan. Vì thế, thuyết minh viên du lịch nên lưu ý về vị trí đứng để khách trong đoàn có thể nhìn thấy đối tượng tham quan rõ nhất, cho dù đôi khi phải tìm được giải pháp thay thế thích hợp để phù hợp với kích cỡ, phạm vi của đối tượng tham quan khi thuyết minh.
- Vị trí của thuyết minh viên du lịch: thuyết minh viên du lịch lưu ý tìm cho mình một vị trí thích hợp, tiện cho công việc của mình để đứng và trình bày bài thuyết minh. Nếu có thể thì thuyết minh viên du lịch nên đứng cao hơn khách một chút để quan sát được tất cả mọi người trong đoàn và ngược lại khách dễ dàng nhận thông tin hơn nếu vừa nhìn, vừa nghe được những điều thuyết minh viên du lịch diễn đạt. Thông thường, thuyết minh viên du lịch sẽ đứng chệch khoảng từ 30 - 45° so với đối tượng tham quan và đoàn khách.

- Vị trí này cho phép thuyết minh viên du lịch có thể vừa quan sát được đoàn khách, đồng thời vừa quan sát được đối tượng để có sự dẫn dắt hợp lý với nội dung đang trình bày. Lưu ý không được đứng che lấp hoặc chắn lối cửa ra, vào. Nhìn chung, thuyết minh viên du lịch nên chú ý đến những người khách ở phía sau và điều chỉnh giọng nói để đảm bảo đoàn khách có thể nghe thấy lời hướng dẫn thuyết minh của mình nhưng không làm ảnh hưởng đến các đoàn khách khác và môi trường điểm đến. Cần hết sức tránh quay lưng lại phía khách trong khi nói, luôn đứng đối diện với họ.
- Vị trí của đoàn khách: Vị trí thích hợp cho đoàn khách tại điểm là vị trí đủ rộng, thuận lợi, tránh được những tác động của yếu tố ngoại cảnh như thời tiết (nắng, gió, mưa...), âm thanh, tiếng ồn, những du khách khác trong khu vực là việc hết sức quan trọng. Thuyết minh viên du lịch nên lưu ý bố trí chỗ đứng, ngồi để du khách có thể quan sát được đầy đủ nhất, rõ ràng nhất về đối tượng tham quan. Việc này đôi khi, không dễ dàng thực hiện ở những khu vực có phạm vi hẹp, đông khách. Tuy nhiên, cần linh hoạt để có thể kết hợp được giữa nội dung được nghe và những gì mà họ có thể nhìn được, chạm vào hoặc thưởng thức.

Khi di chuyển, tùy theo tình huống cụ thể, thuyết minh viên du lịch có thể đi phía trước, đi song song hoặc đi phía sau đoàn khách. Thuyết minh viên du lịch nên đi phía trước đoàn khách, nhất là những khi chuyển hướng. Thuyết minh viên du lịch cũng nên học cách bước lùi một cách tự nhiên và an toàn, như vậy, họ vừa có thể di chuyển từ điểm này sang điểm khác, vừa giới thiệu về điểm du lịch trong khi vẫn quan sát được du khách. Khi di chuyển, dấu hiệu riêng để nhận biết khách cần được giơ lên cao để khách dễ nhìn thấy.

Nếu thuyết minh viên du lịch có khả năng sử dụng và kết hợp tất cả các phương pháp quản lý đoàn khách nêu trên, chất lượng của chương trình tham quan sẽ được nâng lên rất nhiều và tránh được những tình huống phức tạp. Lý do là vì nó đảm bảo sự công bằng cho mọi thành viên trong đoàn và tạo ra một bầu không khí thoải mái nhưng có tổ chức mà cả thuyết minh viên du lịch và du khách đều cảm thấy thú vị. Quản lý đoàn là một kỹ năng sẽ được hình thành theo thời gian với sự luyện tập của thuyết minh viên du lịch, thuyết minh viên du lịch nên cố gắng áp dụng từng phương pháp một cho đến khi thật nhuần nhuyễn.

2.5.3 Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ

a. Từ ngữ

Việc sử dụng hiệu quả từ ngữ đối với thuyết minh viên du lịch là một yêu cầu bắt buộc bởi nó gắn liền với công việc hàng ngày khi giao tiếp hay thuyết minh cho du khách. Thuyết minh viên du lịch cần lưu ý:

- Sử dụng từ ngữ chính xác, đơn giản, dễ hiểu, mang tính đại chúng: Phần lớn du khách là những người dân bình thường. Vì vậy, sử dụng từ ngữ chính xác, đơn giản, dễ hiểu, phổ biến sẽ giúp du khách hiểu nhanh và chính xác nội dung thông điệp, đặc biệt là khi giao tiếp bằng ngoại ngữ. Tránh dùng những thuật ngữ mang tính khoa học, hàn lâm khó hiểu, điều này sẽ làm cho du khách khó xác định và chóng chán, mất tập trung.
- Sử dụng các tính từ miêu tả: Để thu hút và duy trì sự chú ý của du khách khi giới thiệu về các điểm du lịch và để tạo nên sức hấp dẫn của điểm du lịch, thuyết minh viên du lịch nên sử dụng càng nhiều tính từ miêu tả càng tốt. Tính từ mô tả có thể giúp hình tượng hoá thông điệp, kích thích mạnh hơn cảm nhận của người nghe. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cũng lưu ý không nên dùng những từ quá khoa trương, hoa mỹ hay thậm chí thái quá về một chủ đề. Điều này đôi khi sẽ tạo ra một kết quả ngược lại và mang tính phản cảm. Tích lũy vốn từ phong phú để thay thế và tránh nhắc đi nhắc lại một tính từ khi thuyết minh viên diễn đạt thông điệp bằng lời đóng vai trò quan trọng. Nghĩa của từ phụ thuộc vào ngữ cảnh nên ngoài việc thu thập và làm quen với từ đồng nghĩa của các tính từ thông dụng, thuyết minh viên du lịch phải học cách sử dụng chúng một cách hợp lý và chính xác.
- Sử dụng thuật ngữ chính xác: Mỗi sự vật, mỗi con người, mỗi hiện tượng, mỗi sự kiện đều có những từ ngữ cụ thể để diễn đạt. Sử dụng thuật ngữ chính xác có tác dụng làm cho bài thuyết minh trở nên chuyên nghiệp hơn, dễ hiểu hơn, tạo ra những hình ảnh kích thích trí tưởng tượng của du khách và tăng sự thích thú của họ đối với địa điểm du lịch, tránh được những hiểu lầm đáng tiếc. Đây không phải là công việc dễ dàng bởi nó đòi hỏi thuyết minh viên du lịch phải có một vốn từ vựng rất rộng trong chủ đề giới thiệu.

- Sử dụng các thành ngữ hay tiếng lóng của địa phương: Một chuyến du lịch sẽ thêm phần hấp dẫn nếu việc giao tiếp bằng lời nói giữa thuyết minh viên du lịch với du khách chứa đựng "hương vị" văn hoá và truyền thống của địa phương. Thuyết minh viên du lịch nên chọn những từ lóng hay thành ngữ biểu hiện phong tục, tập quán hay truyền thống của địa phương, những điều dễ hiểu, và có thể so sánh với các thành ngữ của quốc gia du khách. Ngoài ra, có thể giới thiệu và giải thích ý nghĩa thành ngữ, tiếng lóng sinh động, có ý nghĩa của địa phương tới du khách để khách cơ thêm những trải nghiệm về văn hoá thú vị tại địa phương. Đây sẽ là điều tạo nên sự thú vị cho nội dung thuyết minh. Tuy nhiên, thuyết minh viên du lịch cũng không nên lạm dụng công cụ này bởi đôi khi du khách sẽ không hiểu hoặc có thể cảm thấy bị xúc phạm với những chủ đề nhạy cảm.
- Biết sử dụng các giai thoại, các câu chuyện hài hước: Giai thoại giống như một cuộc đối thoại tự nhiên gồm những câu chuyện hay mẫu chuyện về các nhân vật, sự kiện trong quá khứ hoặc hiện tại, trong đó có những câu chuyện mang tính hài hước, gây cười. Du khách nhìn chung ưa thích thể loại này hơn cả vì nó giống như những cuộc trò chuyện hàng ngày và nhấn mạnh vào chủ đề yêu thích của con người. Thuyết minh viên du lịch nên tìm hiểu những câu chuyện về những nhân vật, sự kiện có liên quan tới điểm du lịch và sử dụng chúng đúng lúc, đúng chỗ để mang lại hơi thở cho điểm du lịch đó. Nếu không, nó sẽ phản tác dụng. Ví dụ: kể một câu chuyện hài hước ở một đài tưởng niệm liệt sĩ là điều khó được chấp nhận. Kể chuyện hài hước làm cho chuyến đi trở nên sinh động và du khách thích thú hơn. Thuyết minh viên du lịch nên học cách kể những giai thoại như vậy bằng tiếng mẹ đẻ trước khi chuyển tải sang những ngôn ngữ khác một cách cẩn thận để tránh sự hiểu lầm về mặt ngữ nghĩa. Một bài thuyết minh có tính thư giãn thường mang lại hiệu quả cao hơn bài thuyết minh nặng về giảng giải. Thuyết minh viên du lịch thường có xu hướng "giảng giải" cho du khách bởi vì họ có nhiều kiến thức để truyền đạt. Tuy nhiên, du khách không phải là học sinh và vì vậy việc thuyết giảng cho họ chắc chắn sẽ làm mất đi sự hấp dẫn của đề tài và có thể dẫn đến sự buồn chán, mất tập trung của du khách.

Bằng sự học hỏi và luyện tập thường xuyên những phương pháp nêu trên khi giao tiếp bằng lời, thuyết minh viên du lịch chắc chắn sẽ có được phần thuyết minh ấn tượng mà không quá nặng về tính lý thuyết .

Như đã nói ở trên, thuyết minh viên du lịch là người truyền kiến thức và cảm hứng cho du khách chủ yếu thông qua lời nói của mình. Trong đó hiệu quả của những nội dung thuyết minh cũng bị ảnh hưởng rất lớn trong cách thức thể hiện qua ngôn ngữ sử dụng. Thuyết minh viên du lịch sẽ hoàn toàn làm chủ với ngôn ngữ mẹ đẻ của mình. Nhưng vấn đề này lại là một thách thức thực sự khi sử dụng một ngôn ngữ khác. Khi sử dụng ngoại ngữ, thuyết minh viên du lịch cần lưu ý:

- Sử dụng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu, tránh dùng những thuật ngữ chuyên ngành;
- Phát âm đúng, chính xác, đúng trọng âm tạo âm điệu chuẩn trong câu nói.
Tránh nói ngọng;
- Lưu ý các từ đệm, âm ừ trong lời nói;
- Kết hợp với ngôn ngữ cơ thể để diễn đạt hiệu quả hơn.

b. Âm điệu - giọng nói

Âm điệu là độ cao, cường độ, âm sắc của giọng nói hay cách nhấn giọng vào một từ, một âm để chuyển tải những ý nghĩa khác nhau.

Một câu nói được nói với những âm điệu khác nhau sẽ có ý nghĩa khác nhau và cũng đem lại cho người nghe những cảm nhận khác nhau. Vì vậy, thuyết minh viên du lịch phải biết cách điều chỉnh âm điệu của mình trong từng hoàn cảnh thuyết minh để tăng sức hấp dẫn của bài thuyết minh và duy trì sự chú ý của du khách. Để tạo ra âm điệu của bài thuyết minh, cần chú ý một số vấn đề sau:

- **Nhấn mạnh bằng ngữ điệu của giọng nói**
 - Duy trì sự chú ý của du khách và nhấn mạnh vào những ý chính bằng cách tăng tốc độ giọng nói.
 - Kích thích sự chú ý và cảm xúc của du khách về điểm đến bằng việc tăng tốc độ nói và sử dụng âm điệu cao.

- Nói chậm lại khi muốn nhấn mạnh tới mức độ, sự quan tâm, hoặc đưa ra câu hỏi cho du khách về một vấn đề nào đó.
- **Nhấn mạnh thông qua lên xuống ngữ điệu**
 - Thu hút sự quan tâm của du khách bằng cách cao giọng để nhấn mạnh sự phấn khích, bất ngờ, tạo niềm tin vào những gì đang nói.
 - Sử dụng âm điệu thấp để nhấn mạnh vào mức độ, sự quan tâm, hay khi đang tỏ ra là mình trầm ngâm, suy nghĩ.
 - Di chuyển ngữ điệu từ thấp tới cao để dẫn dắt suy nghĩ, sự chú ý của du khách về vấn đề đang thuyết minh.
 - Vào mỗi cuối câu hỏi nên lên giọng và xuống giọng ở những câu kết thúc.
 - Đôi khi, một khoảng lặng có thể giúp người thuyết minh vừa thu hút sự tập trung của du khách
- c. **Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể**

- **Tư thế:** Tư thế là cách người ta đứng hay vận động cơ thể. Tư thế chuẩn của thuyết minh viên du lịch khi thuyết minh là luôn đứng thẳng, lưng thẳng, thoải mái, không gượng ép, thể hiện sự tự tin và khả năng kiểm soát. Thuyết minh viên du lịch phải luôn đứng đối diện với khách. Khi đi bộ tại điểm du lịch, nếu an toàn, thuyết minh viên du lịch nên đi giật lùi khi thuyết minh cho khách. Việc đứng quay lưng lại với khách sẽ làm cho du khách không nghe rõ lời thuyết minh và đồng thời cũng thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp và tôn trọng đối với họ. Không nên đứng chống nạnh hoặc khoanh tay trước ngực, điều này có thể làm cho khách hiểu nhầm là sự buồn chán và thiếu kiên nhẫn của thuyết minh viên du lịch.
- **Điệu bộ, cử chỉ, nét mặt**
 - **Điệu bộ:** Để có tác phong nghiêm túc nhưng không nghiêm khắc, thuyết minh viên du lịch nên giữ điệu bộ tự nhiên, tránh những cử chỉ lặp lại, nên kiểm soát mọi cử động của cơ thể.
Những cử động không mục đích, hoặc đùa giỡn quá trớn sẽ làm cho du khách, những người dù rất thân thiện nhưng vẫn luôn lịch sự, sẽ không cảm thấy thoải mái. Lưu ý thuyết minh viên du lịch phải luôn thể hiện sự duyên dáng và lịch thiệp, nghiêm túc nhưng không trịnh trọng, cứng nhắc ngay cả khi đang nói chuyện bình thường.

- Cử chỉ: có thể được hiểu theo những cách khác nhau trong những nền văn hóa khác nhau nên thuyết minh viên du lịch cần phải nghiên cứu kỹ ý nghĩa của những cử chỉ trong mỗi nền văn hóa để tránh sự hiểu lầm hay xúc phạm đến khách. Ví dụ, ở Bắc Mỹ cử chỉ tạo một vòng tròn bằng ngón cái và ngón trỏ, giữ ba ngón còn lại thẳng, mang ý nghĩa OK hoặc tốt, nhưng nó lại cho là cử chỉ thô lỗ ở Nam Mỹ và các nước châu Á. Cử chỉ phổ biến mà thuyết minh viên du lịch hay dùng là chỉ dẫn cho du khách bằng cả bàn tay, đây là cử chỉ cần thiết để hướng du khách nhìn vào đúng vị trí mà hướng dẫn đang thuyết minh. Tuy nhiên, có một số cử chỉ sau đây thuyết minh viên du lịch nên *tránh* khi tác nghiệp:

- *Khoanh tay trước ngực*: tạo sự xa cách, phòng thủ. Tâm lý học phân tích rằng con người luôn có xu hướng tự bảo vệ mình với các tác động xấu bên ngoài. Trẻ con thường xuyên núp sau váy mẹ mỗi khi sợ hãi. Lớn lên, hành động “núp” đó của nó biến đổi thành động tác khoanh tay: tự tạo rào cản một cách vô hình cho mình. Một người khoanh tay nghĩa là họ chưa cởi mở, đang dò xét.

- *"Khoa chân múa tay" quá nhiều, liên tục*: Tạo cảm giác mệt mỏi cho du khách. Trong nhiều trường hợp thì đó là biểu hiện của sự lúng túng, bối rối.

- *Cho tay vào túi quần*: Mang lại cho du khách cảm giác thuyết minh viên du lịch là người kهنh kiệu, thiếu hoà nhập, không nhiệt tình.

- Nét mặt: được tạo nên bởi cử động của các cơ mặt. Một số nền văn hóa sử dụng nét mặt để giao tiếp, số khác lại gần như luôn luôn giữ một nét mặt bình thản, ít thay đổi. Nét mặt được thể hiện rõ nhất là nụ cười. Cười là cách để mọi người cảm thấy thoải mái và được chào đón.

Thuyết minh viên du lịch nên luôn nở nụ cười kể cả khi căng thẳng. Điều này khiến du khách cũng đánh giá cao thái độ tích cực của thuyết minh viên du lịch và có thể dễ dàng thông cảm với những sai sót bối rối của họ.

- Thái độ của thuyết minh viên du lịch: ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng của bài thuyết minh và sự chú ý của du khách. Thuyết minh viên du lịch cần có thái độ cởi mở, thân thiện, nhưng không quá suồng sã, luôn nhiệt tình khi cung cấp thông tin cho khách. Thái độ, cảm hứng, tình cảm của thuyết minh viên du lịch về điểm đến thể hiện qua bài thuyết minh sẽ có tác động rất lớn tới tình cảm, thái độ của du khách với điểm đến đó. Nếu thuyết minh viên du lịch thuyết minh về một điểm đến với thái độ tích cực thì khách cũng sẽ có những cảm nhận tích cực về điểm đến đó và ngược lại.

d. Kỹ năng thuyết minh du lịch

Kỹ năng thuyết minh du lịch là khả năng vận dụng tri thức có sẵn để truyền đạt thông tin về điểm tham quan, tuyến điểm du lịch tới du khách. Kỹ năng thuyết minh du lịch được yêu cầu tùy thuộc vào đối tượng và loại hình tham quan.

- Dựa vào đối tượng tham quan

Đối tượng tham quan là các cảnh quan, các di tích lịch sử văn hóa, công trình kiến trúc, điêu khắc, các làng quê... thường đổi thay theo thời gian và chịu sự tác động từ nhiều phía. Yếu tố tích lũy và lựa chọn thông tin là điều kiện tiên quyết. Do vậy, thuyết minh viên du lịch cần nghiên cứu trực tiếp đối tượng tham quan, phỏng vấn tại chỗ những người có hiểu biết về đối tượng tham quan, đồng thời khi khảo sát tuyến tham quan cần chú ý tới việc lựa chọn sẵn vị trí quan sát tốt nhất, chỗ nghỉ ngơi... khi đưa khách tới tham quan. Khi lựa chọn đối tượng tham quan, thuyết minh viên du lịch cần chú ý những điều sau đây:

- Những đối tượng tham quan phải theo hành trình tham quan của đoàn, hành trình này phải được sắp xếp khoa học, hợp lý;
- Tránh trùng lặp, đơn điệu, dễ gây sự nhàm chán cho du khách.
- Phân bổ thời gian thăm các đối tượng tham quan phù hợp với số lượng và quy mô, tầm quan trọng và giá trị của các đối tượng tham quan, với nhu cầu của khách, trạng thái sức khỏe, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển,...

- Dựa vào loại hình tham quan

Xác định loại hình tham quan du lịch giúp thuyết minh viên du lịch lựa chọn đối tượng tham quan phù hợp, chuẩn bị bài thuyết minh và tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch thuận lợi. Loại hình tham quan được xác định sẽ cho phép thuyết minh viên du lịch chuẩn bị việc hướng dẫn tham quan theo chủ đề nhất định. Cũng từ đó, việc lựa chọn đối tượng tham quan chủ yếu, đối tượng tham quan bổ sung trong chuyến du lịch nhanh chóng hơn, dễ dàng hơn. Để lựa chọn loại hình tham quan thích hợp, thuyết minh viên có thể dựa vào các tiêu thức sau:

- Đáp ứng được mục đích tham quan của du khách.
- Phù hợp với cơ cấu và thành phần của đoàn khách.
- Dựa vào lứa tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, tôn giáo, quốc tịch,... của du khách để đáp ứng với yêu cầu và đặc điểm của từng loại khách nhất định.
- Phương tiện di chuyển phù hợp.

Căn cứ vào tốc độ và tần suất di chuyển, thuyết minh viên du lịch lựa chọn đối tượng tham quan và chuẩn bị bài thuyết minh cho phù hợp. Về cơ bản, thuyết minh viên du lịch có thể chủ động điều chỉnh nhịp độ di chuyển, thời gian tham quan, điều kiện xem xét các đối tượng tham quan cho phù hợp với đoàn khách.

Kiến thức là không có giới hạn, tuy nhiên, du khách hoàn toàn có thể lĩnh hội được tri thức nếu có phương pháp tiếp cận phù hợp. Thuyết minh du lịch là một nghiệp vụ đòi hỏi thuyết minh viên du lịch cần phải có kiến thức, cũng như biết rộng hiểu nhiều. Kỹ năng thuyết minh du lịch vẫn luôn được coi là yếu tố quan trọng, cần thiết trong mỗi chuyến hành trình của thuyết minh viên du lịch. Nắm bắt được kỹ năng, đưa kỹ năng trở thành tri thức của bản thân, mỗi thuyết minh viên du lịch sẽ tạo dựng được sự tự tin khi truyền đạt những kiến thức mình có và chuyên nghiệp hơn về nghề nghiệp của mình trong tương lai.

2.5.4. Nguyên tắc thuyết minh du lịch

- Tính phù hợp giữa nội dung thuyết minh và đối tượng tham quan: Trong suốt quá trình thực hiện chương trình du lịch, thông tin thuyết minh viên du lịch cung cấp phải đúng lúc, kịp thời, đúng với giá trị của đối tượng tham quan nhằm giúp cho du khách hiểu một cách chính xác về vấn đề đang được đề cập, đồng thời cũng tạo cho họ sự hứng thú khi nghe thuyết minh.
- Tính dễ hiểu: Việc thuyết minh phải phù hợp với đối tượng tham quan cả về nội dung và phương pháp. Để làm được điều này thuyết minh viên du lịch cần có kiến thức và khả năng nắm bắt tâm lý du khách để xác định nhu cầu và những đặc trưng riêng của đoàn khách. Đảm bảo việc cung cấp thông tin đủ, hợp lý, cách thức trình bày hấp dẫn, khác biệt và có khả năng khuyến khích du khách tham gia trong quá trình tác nghiệp.
- Tính hệ thống và liên tục: Nội dung thuyết minh du lịch phải được trình bày theo đúng trình tự hợp lý, có sự kết nối, liên hệ chặt chẽ giữa các phần theo một ý tưởng chủ đạo, xuyên suốt để giúp cho du khách nhận thức đúng đắn và cảm nhận chính xác về điểm tham quan. Thuyết minh viên du lịch lưu ý cần có sự sáng tạo và vận dụng cách thức làm việc hợp lý để đạt hiệu quả cao nhất.

Chú ý: Mức độ cảm nhận của du khách trong quá trình tham quan sẽ là thước đo chính xác nhất cho hiệu quả của hoạt động hướng dẫn thuyết minh, điều này không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của thuyết minh viên du lịch.

2.5.5. Các phương pháp thuyết minh du lịch

Khi hướng dẫn tham quan, mặc dù bài thuyết minh đã được chuẩn bị công phu, đúng thể thức, có chiều sâu nhưng cần được thuyết minh viên du lịch thể hiện một cách hiệu quả. *Phương pháp thuyết minh chính là việc kết hợp các kỹ năng nhằm truyền đạt các thông tin, nhận xét, bình luận về đối tượng tham quan và những nội dung gắn gũi hay liên quan tới đối tượng tham quan theo cách thức phù hợp nhất.*

Thuyết minh viên du lịch có thể sáng tạo ra cách thức thuyết minh khác nhau để du khách tiếp thu tốt nhất, dễ hiểu và liên tục, có hệ thống các thông tin đã được chuẩn bị. Đối tượng tham quan hấp dẫn, cuốn hút không chỉ phụ thuộc vào việc chỉ dẫn quan sát cho khách mà còn phụ thuộc vào lời thuyết minh của thuyết minh viên du lịch. Mặt khác, cách thức thuyết minh đều hướng tới việc giới thiệu và phân tích ở những mức độ, cấp độ khác nhau về các giá trị của đối tượng tham quan, tái hiện lại những sự kiện, con người, quá khứ cũng ở những mức độ khác nhau và mối liên quan của sự kiện lịch sử với đối tượng tham quan,... Thuyết minh viên du lịch cũng có thể so sánh với các đối tượng tham quan khác, căn cứ vào thành phần, cơ cấu của đoàn khách du lịch.

Phương pháp chung

a. Phương pháp miêu tả và kể chuyện

Phương pháp này là cách thuyết minh viên du lịch giới thiệu về điểm du lịch với sự hóa thân của mình trong quá trình thuyết minh nhằm tái hiện lại sự kiện, huyền thoại... của đối tượng tham quan, giúp cho du khách có được cảm nhận một cách chân thực về điểm du lịch.

Việc miêu tả có thể được thực hiện dựa trên hoàn cảnh, một phần hay đặc điểm nổi bật của đối tượng tham quan và dẫn dắt du khách theo một trình tự được chuẩn bị trước. Trình tự nội dung của các sự kiện, địa danh, điểm du lịch gắn việc miêu tả từ toàn cục tới chi tiết đối tượng tham quan mà khách đang xem xét. Thuyết minh viên du lịch vừa kể theo trình tự thời gian, không gian các nội dung, vừa tái hiện lại lịch sử của vùng đất, của cộng đồng dân tộc có đối tượng tham quan bằng hình thức kể thuyết phục và dễ tạo ấn tượng cho khách. Du khách thường bị cuốn hút theo lời kể sinh động, truyền cảm của thuyết minh viên du lịch.

Khi sử dụng cách miêu tả, kể chuyện, thuyết minh viên du lịch căn cứ vào điều kiện cụ thể về thời gian và không gian cũng như đặc điểm của đoàn khách để có thể miêu tả chi tiết hay cô đọng, theo trình tự thời gian và không gian hay có thể bỏ qua trình tự, miễn là du khách cảm nhận, bị cuốn hút và đáp ứng nhu cầu hiểu biết của họ.

Việc kể chuyện sinh động, có biểu cảm, tự nhiên thường rất có sức thu hút du khách, đặc biệt là với các địa danh du lịch rộng lớn, các thành thị, làng mạc, khu công nghiệp, các đối tượng tham quan là các di tích lịch sử... Qua lời thuyết minh, thuyết minh viên du lịch có thể tác động rất mạnh tới tình cảm và nâng cao nhận thức của khách về nơi tham quan, về đối tượng tham quan.

Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp này là dễ gây căng thẳng trong trạng thái tâm sinh lý của khách vì phải theo dõi lời của thuyết minh viên du lịch liên tục, đồng thời khi có sự xen ngang có thể làm cho thuyết minh viên du lịch lúng túng hoặc lệch hướng và như vậy sẽ làm cho sự theo dõi của khách bị hẫng hụt do sự quan tâm bị định hướng sang một vấn đề khác làm cho nội dung đang thuyết minh dễ bị lãng quên. Do đó, việc sử dụng phương pháp này cần được thể hiện đúng mức, thích hợp và nên có những bình luận, ví von hóm hỉnh có tính hài hước (nhưng phải vô hại, phiếm chỉ), những so sánh nhằm khuyến khích trí tưởng tượng cũng như giảm bớt sự căng thẳng của khách khi nghe thuyết minh. Việc sử dụng các tục ngữ, ca dao, truyền thuyết trong kho tàng văn học dân gian phong phú và đồ sộ trong lời dẫn chuyện của thuyết minh viên du lịch sẽ làm tăng sự hấp dẫn mà vẫn giúp khách thư giãn khi tham quan.

b. Phương pháp giới thiệu minh họa và bình luận

Có thể nói đây là một trong những phương pháp khó, đòi hỏi thuyết minh viên du lịch có nền kiến thức khá rộng trong tất cả các lĩnh vực nhưng lại là một phương pháp dễ đi vào lòng người và dễ thuyết phục.

Phương pháp này bắt đầu bằng việc chỉ dẫn, giới thiệu đối tượng tham quan và minh họa cho khách hiểu về quá trình hình thành, đổi thay và những so sánh, đối chiếu với các đối tượng tham quan khác. Bằng những đánh giá của mình, thuyết minh viên du lịch hướng du khách quan sát các chi tiết hay toàn bộ đối tượng tham quan ở các góc độ khác nhau để minh họa một cách sinh động và cụ thể cho lời thuyết minh bên cạnh những bình luận và phân tích. Ở phương pháp này chỉ dẫn và minh họa luôn bổ sung cho nhau nhằm tăng sức cuốn hút của đối tượng tham quan với du khách.

Thuyết minh viên du lịch cần có kỹ năng truyền miệng tốt, biết điều chỉnh âm thanh, sự biểu cảm của giọng nói và nhất là phải có kiến thức vững vàng với những tư liệu quý giá hay độc đáo và chính xác khi chứng minh, bình luận. Những lời bình của thuyết minh viên du lịch (đã được chuẩn bị) cần ngắn gọn, súc tích, khoa học nhưng dễ hiểu với các đoàn khách có trình độ cảm thụ, trình độ nhận thức khác nhau.

Trong quá trình giới thiệu, chỉ dẫn, minh họa và bình luận về đối tượng tham quan, thuyết minh viên du lịch có thể sử dụng xen kẽ các phương pháp thuyết minh khác khi quan sát thái độ, tâm trạng của du khách sao cho việc thuyết minh lôi cuốn khách hơn, khách đỡ căng thẳng hơn và buổi tham quan sinh động hơn. Việc sử dụng phương pháp giới thiệu, chứng minh, bình luận đan xen nhau khi thuyết minh vẫn phải theo trình tự hợp lý về thời gian, về không gian địa lý và luôn luôn gắn với chủ đề của chuyến tham quan. Những lời bình cần gắn với những vấn đề hiện tại của cuộc sống xã hội, văn hóa địa phương, dân tộc, quốc gia và hài hòa với những lời chỉ dẫn, minh họa, quan sát đối tượng tham quan.

Trong thực tế, phương pháp thuyết minh bằng chỉ dẫn, minh họa, bình luận thường được thuyết minh viên du lịch sử dụng khi hướng dẫn khách tham quan những điểm du lịch có phạm vi lớn, hay tuyến du lịch. Phương pháp này cũng được sử dụng trong việc hướng dẫn khách tham quan các công trình văn hóa, nghệ thuật, kết hợp với cảm thụ công trình bằng thị giác của khách tham quan.

Tuy nhiên, trong thực tế, để thu hút, hấp dẫn đối với du khách, các thuyết minh viên du lịch thường ít khi chỉ sử dụng một phương pháp cụ thể mà trong phần nghiệp vụ của mình, họ thường kết hợp hài hòa và uyển chuyển các phương pháp khác nhau để phù hợp với đối tượng tham quan và khách tham quan nhằm tạo hiệu ứng cao nhất trong nội dung thuyết minh.

c. Kết hợp phương pháp miêu tả kể chuyện và giới thiệu minh họa, bình luận

Phương pháp này thường được dùng khá phổ biến trong đội ngũ thuyết minh viên du lịch. Phương pháp này cho phép thuyết minh viên du lịch thuyết minh một cách thoải mái. Sự đan xen giữa hai phương pháp sẽ giúp thuyết minh viên du lịch tạo được sự hưng phấn và phong cách riêng của mình. Tuy vậy, nếu lạm dụng phương pháp này trong thời gian dài sẽ giảm hiệu ứng tích cực với khách trong khi thuyết minh những đối tượng tham quan đặc sắc, độc đáo, cần có sự đánh giá, nhấn mạnh khác nhau.

Để sử dụng phương pháp thuyết minh du lịch phù hợp và có hiệu quả khi tác nghiệp, các thuyết minh viên du lịch phải căn cứ vào nhiều yếu tố liên quan như: cơ cấu đoàn khách, thời gian, chủ đề tham quan, khả năng nghiệp vụ, trình độ hiểu biết của thuyết minh viên du lịch và kỹ thuật diễn đạt của họ,... Thuyết minh viên du lịch cần vận dụng các phương pháp thuyết minh một cách linh hoạt, sáng tạo nhằm tạo ra sự phấn khích trong chuyến tham quan. Phương pháp thuyết minh du lịch giữ vai trò rất quan trọng cho sự thành công, cho chất lượng của chuyến tham quan. Năng lực chuyên môn, khả năng nghiệp vụ và kinh nghiệm của thuyết minh viên du lịch là những nhân tố bảo đảm cho việc lựa chọn và sử dụng các phương pháp thuyết minh một cách thành công.

d. Một số phương pháp thuyết minh khác

- Phương pháp phân đoạn được thực hiện đối với những cảnh quan có quy mô lớn, với những nội dung thuyết minh phức tạp. Thuyết minh viên du lịch có thể chia nhỏ, theo từng tiêu chí khác nhau để tập trung phân tích làm nổi rõ đặc trưng cơ bản của đối tượng tham quan. Sử dụng phương pháp này đòi hỏi thuyết minh viên du lịch cần có sự hiểu biết đầy đủ về đối tượng và có khả năng chia nội dung và liên kết hợp lý nhằm không làm cho người nghe cảm thấy sự đứt đoạn và khó hiểu.

- Phương pháp so sánh đối chiếu các sự vật hiện tượng để làm nổi bật tính chất của đối tượng thuyết minh. Phương pháp này dễ thu hút du khách vì không những rất dễ hiểu mà còn mở ra những cách cửa thú vị về mối quan hệ giữa những cái quen thuộc với điều mới lạ. Khi thực hiện phương pháp này, thuyết minh viên du lịch cần có được sự liên hệ với các sự kiện trong nước và quốc tế để giúp cho du khách thấy được những nét tương đồng và khác biệt của đối tượng tham quan.
- Phương pháp hỏi đáp là phương pháp có khả năng giúp cho việc duy trì sự chú ý của du khách một cách tích cực nhất. Nó không chỉ tạo ra sự tương tác giữa người nói và người nghe mà còn giúp cho người nghe chủ động hơn trong việc tiếp nhận thông tin, đồng thời tạo ra bầu không khí giao tiếp hai chiều thoải mái, chia sẻ trong đoàn khách.

* Khách hỏi - thuyết minh viên du lịch trả lời: Với hình thức này thuyết minh viên du lịch luôn ở trong thế bị động trong lĩnh vực mà khách quan tâm. Vì vậy, yêu cầu với thuyết minh viên du lịch là phải có kiến thức thực sự, kỹ năng giao tiếp và xử lý câu hỏi. Câu trả lời của thuyết minh viên du lịch cần thể hiện rõ sự chắc chắn, chính xác về thông điệp và tập trung trọng tâm. Thuyết minh viên du lịch cần tránh lan man, dàn trải. Với những câu hỏi nằm trong phạm vi hiểu biết của thuyết minh viên du lịch thì nên trả lời khách với một thái độ nhiệt tình, cởi mở và khuyến khích khách đặt câu hỏi. Nếu không biết câu trả lời cũng nên khéo léo giao tiếp để không làm du khách thất vọng. Trong trường hợp này, thuyết minh viên du lịch có thể nói: “Xin lỗi quý khách, hiện tôi chưa có câu trả lời, quý khách có thể để lại danh thiếp, và tôi chắc chắn sẽ gửi câu trả lời cho quý khách sau khi nghiên cứu thêm”. Tuy nhiên, hạn chế sử dụng cách này cũng là điều thuyết minh viên du lịch nên quan tâm. Trên thực tế, cũng có những du khách muốn đặt câu hỏi để thử thách thuyết minh viên du lịch, trong trường hợp này, có thể sử dụng cách “đá bóng sang sân người khác”. Nếu biết một người trong nhóm có thể giúp trả lời, thuyết minh viên du lịch hãy giới thiệu người đó thay vì tự trả lời. Thuyết minh viên du lịch cũng có thể mỉm cười, bình tĩnh và tìm một câu trả lời tích cực và hài hước.

* Thuyết minh viên du lịch đặt vấn đề - khách cùng trả lời: Để thực hiện hình thức này đạt hiệu quả cao và gây hứng thú cho du khách, thuyết minh viên du lịch phải chuẩn bị trước - với những cách đặt vấn đề tạo sự hào hứng, không dễ quá cũng không khó quá, những câu hỏi đặt ra giúp khách có thể tự suy nghĩ và khám phá.

* Thuyết minh viên du lịch tự hỏi - tự trả lời: Đây là dạng khá đặc biệt, trong đó, thuyết minh viên du lịch phải biết tạo dựng tiết tấu để câu chuyện dễ nhớ, dễ nghe và dễ hiểu.

- Phương pháp tức cảnh, sinh tình. Trước một phong cảnh đẹp hay một sự việc xã hội, thuyết minh viên du lịch thể hiện cảm hứng của mình thông qua thơ ca, nhạc, họa hay qua một biệt tài nào đó của thuyết minh viên du lịch. Sử dụng phương pháp này sẽ tạo ấn tượng tốt và hiệu quả cao trong việc truyền nguồn cảm hứng cho du khách nhưng cũng đòi hỏi tài năng và khả năng thể hiện của người thực hiện.

2.5.6. Một số lưu ý khi thuyết minh du lịch

- Sử dụng phương tiện hỗ trợ trong quá trình thuyết minh

Các phương tiện hỗ trợ thuyết minh viên du lịch trong quá trình tác nghiệp có thể kể đến bao gồm:

- Các thiết bị âm thanh: loa, mic cầm tay (cài), thiết bị trình chiếu;
- Các bảng biểu, nội dung giới thiệu, các mẫu chú thích tại các khu vực;
- Hiện vật trưng bày.

Ở một mức độ nhất định, đây là những phương tiện giúp cho hoạt động thuyết minh hiệu quả hơn. Vì thế, thuyết minh viên du lịch phải có kỹ năng sử dụng chúng một cách đúng lúc, đúng chỗ, hợp lý, không gây ảnh hưởng tới những đoàn khác. Đồng thời, họ cũng phải có trách nhiệm giữ gìn và bảo quản các trang thiết bị phục vụ cho công việc của mình.

- Kiểm soát thời gian

Để kiểm soát thời gian chặt chẽ và hiệu quả trong một chương trình tham quan, thuyết minh viên du lịch cần nắm vững những yếu tố sau:

- Nắm chắc lịch trình tham quan;
 - Chuẩn bị bài thuyết minh, nhưng tránh học thuộc lòng;
 - Giải quyết các thắc mắc, tình huống phát sinh trong chương trình một cách nhanh chóng và hợp lý;
 - Luôn mang theo đồng hồ và để ý thời gian một cách kín đáo, tế nhị;
 - Kiểm soát số lượng và những hoạt động của khách tại điểm du lịch.
- **Xác định tâm lý du khách**

Chuyến tham quan thành công là chuyến tham quan có thể làm hài lòng du khách. Muốn làm hài lòng du khách thì phải xác định được tâm lý du khách, từ đó phục vụ khách để đáp ứng những nhu cầu và mong muốn của họ. Trong hoạt động thuyết minh nói riêng, nhận thức tâm lý du khách lại càng quan trọng, thuyết minh viên du lịch không thể cứ thuyết minh khi du khách không còn muốn nghe hoặc dừng thuyết minh khi du khách vẫn muốn được tiếp tục cung cấp thông tin, hoặc thuyết minh viên du lịch cung cấp những thông tin không phù hợp với lối sống, văn hóa của du khách.

Quan trọng là vậy nhưng nhận thức tâm lý du khách không phải là một hoạt động dễ dàng thực hiện, thuyết minh viên du lịch không thể biết tâm trạng, thái độ của du khách bằng việc hỏi trực tiếp du khách. Điều này rất không lịch sự và thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp (trừ đối tượng khách có tính cách cởi mở). Việc này đòi hỏi thuyết minh viên du lịch phải có sự nhạy bén và tinh ý trước thái độ, hành động, ánh mắt hay việc làm của du khách cũng như có sự hiểu biết sâu sắc về đặc điểm tâm lý của từng loại du khách để đưa ra những quyết định phù hợp. Trong suốt quá trình thuyết minh, thuyết minh viên du lịch luôn phải bao quát toàn bộ du khách thay vì chỉ tập trung vào một số khách, thuyết minh viên du lịch phải quan sát thái độ của du khách với phần thuyết minh của mình hào hứng, thích thú hay chán nản, mệt mỏi để điều chỉnh phần thuyết minh của mình cho phù hợp. Đôi khi, thuyết minh viên cũng có thể hỏi thăm cảm nhận của du khách để điều chỉnh kịp thời trong chương trình tham quan.