

Hướng dẫn viên du lịch tiếng Nga những vấn đề đặt ra

▼ PGS.TS. TRẦN THỊ MINH HÒA
LÊ THỊ THU HIỀN

SỰ KHỞI SẮC TRỞ LẠI CỦA THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH NGA ĐẾN VIỆT NAM SAU MỘT THỜI GIAN TRẦM LẶNG LÀ TÍN HIỆU VUI ĐỐI VỚI NGÀNH DU LỊCH, TUY NHIÊN TÌNH TRẠNG THIẾU HỤT HƯỚNG DẪN VIÊN (HDV) TIẾNG NGA ĐANG LÀ MỘT VẤN ĐỀ CẦN NHANH CHÓNG THÁO GỖ. TRONG PHẠM VI BÀI VIẾT NÀY, TÁC GIẢ ĐỂ CẬP ĐẾN THỰC TRẠNG ĐỘI NGŨ HDV TIẾNG NGA THÔNG QUA NGHIÊN CỨU THỰC TẾ TẠI CÁC ĐỊA BÀN THU HÚT ĐÔNG KHÁCH NGA, TỪ ĐÓ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ HDV TIẾNG NGA, ĐÁP ỨNG NHU CẦU THỊ TRƯỜNG.

Thực trạng đội ngũ HDV tiếng Nga tại Việt Nam hiện nay

Các số liệu thống kê cho thấy, trong 9 tháng đầu năm 2016, Việt Nam đã đón 33.515 lượt khách du lịch Nga. Các điểm đến thu hút khách Nga là Nha Trang, Bình Thuận, Phú Quốc, Đà Nẵng... và một số điểm du lịch biển, nghỉ dưỡng. Theo dự báo của các hãng lữ hành, lượng khách Nga sẽ tiếp tục tăng mạnh trong thời gian tới. Trong khi đó, đội ngũ HDV tiếng Nga hiện nay đang thiếu trầm trọng về số lượng, chất lượng cũng bộc lộ những hạn chế nhất định.

Thiếu về số lượng, cơ cấu không cân đối

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch (TCDL), tính đến 31/8/2016, số lượng HDV tiếng Nga có thể hành nghề là 525 HDV, trong đó Hà Nội có 159 HDV, thành phố Hồ Chí Minh có 119 HDV, Khánh Hòa có 93 HDV, Đà Nẵng có 57 HDV, Thừa Thiên - Huế có 27 HDV, Bình Thuận có 11 HDV. Trong số này, có 159 HDV nữ, chiếm 30,5%, tỷ lệ thấp so với HDV các thứ tiếng khác.

Qua khảo sát cho thấy, tiếng Nga là thứ tiếng rất khó học, hơn nữa mức độ thông dụng khá hạn chế nên muốn đào tạo để mở rộng khả năng tiếp cận, giao lưu với khách Nga là điều khá khó khăn đối với các cơ sở đào tạo du lịch hiện nay. Trên thực tế, những HDV sử dụng tiếng Nga tốt hiện nay đa số là những người đã có thời gian tu nghiệp ở Nga và các nước Liên Xô cũ

(trước năm 1990), hiện đều đã ở độ tuổi sắp hoặc đã nghỉ hưu.

Chưa được đào tạo chuyên ngành du lịch

Tiến hành điều tra bằng bảng hỏi dành riêng cho du khách Nga về nhiều khía cạnh của một HDV như: khả năng sử dụng ngoại ngữ, vốn hiểu biết văn hóa - lịch sử - địa lý..., sự nhiệt tình tận tâm, tính hài hước, các kỹ năng mềm... tại Hà Nội, Nha Trang và Mũi Né - Bình Thuận, kết quả cho thấy đa số du khách hài lòng với chất lượng HDV tiếng Nga tại Việt Nam, đặc biệt ở lòng nhiệt tình tận tâm với du khách (98% xuất sắc, 2% tốt), từ đó đánh giá khá tốt về mức độ chuyên nghiệp của HDV (93% xuất sắc). Về trình độ sử dụng ngoại ngữ của HDV tiếng Nga, dù số ý kiến đánh giá ở mức độ xuất sắc và tốt rất cao (88% xuất sắc và 6% tốt) nhưng vẫn có khoảng 6% du khách phàn nàn về trình độ ngoại ngữ của HDV chỉ đạt mức trung bình (4%; 12 phiếu) thậm chí là yếu/kém (2%; 6 phiếu). Du khách Nga vốn hào phóng lời khen tặng và coi trọng danh dự cá nhân nên việc phải phê bình một ai đó là điều họ tuyệt đối né tránh. Những đánh giá ở mức độ tốt mà họ dành cho HDV tiếng Nga đồng nghĩa như một sự khích lệ mà mỗi HDV khi nhìn vào đó đều phải tự nhủ cần cố gắng rất nhiều. Con số này phản ánh phần nào chất lượng HDV tiếng Nga hiện nay. Theo số liệu thu thập được từ hồ sơ học viên ở các đơn vị đào tạo ngắn hạn nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trên

cả nước thì cơ cấu trình độ chuyên môn của HDV tiếng Nga rất đa dạng. Chưa có HDV tiếng Nga nào được đào tạo đúng chuyên ngành du lịch, đa số là từ các ngành nghề khác nhưng có ngoại ngữ là tiếng Nga. HDV có trình độ cao đẳng, đại học trở lên chiếm 71%, đa số HDV tiếng Nga tự học tiếng Nga thông qua giao tiếp với người bản xứ (55%). Một số lượng không nhỏ sinh viên chuyên ngành tiếng Nga được đào tạo ở Việt Nam mới ra trường, chưa có kinh nghiệm về du lịch, khả năng nghe người bản ngữ không chính xác, dẫn đến tình trạng giữa khách và HDV không hiểu hết ý nhau trong khi giao tiếp, do đó hiệu quả truyền tải những giá trị văn hóa lịch sử cũng bị hạn chế với 85% xuất sắc, 11% tốt và 4% trung bình.

Có khoảng 2,6% (8/300 phiếu) thích HDV là nam giới trẻ trung, để có thể sẵn sàng cùng họ tham gia vào các hoạt động trong chuyến đi và khoảng 1,4% (4/300 khách hàng) muốn đi với HDV nữ.

Không thể phủ nhận thành công của mỗi chuyến đi là sự kết hợp của nhiều yếu tố, trong đó yếu tố HDV ảnh hưởng đến 80% đến chất lượng tour. Tuy nhiên, tình trạng khan hiếm HDV tiếng Nga hiện nay khiến nhiều doanh nghiệp lữ hành sử dụng HDV tiếng Nga không có thể hành nghề, hoặc thuê người Nga làm HDV, còn HDV người Việt trở thành "sitting guide" - tức là chỉ hợp thức hóa hoạt động của HDV người Nga tại Việt Nam, điều này phát sinh nhiều bất cập, trong đó có việc không kiểm soát được HDV Nga "nói gì" với khách.

Thực tế này đặt ra yêu cầu bức thiết phải phát triển đội ngũ HDV tiếng Nga cả về chất và lượng.

Một số đề xuất nhằm phát triển đội ngũ HDV tiếng Nga tại Việt Nam

Phát triển số lượng: để phát triển số lượng HDV tiếng Nga một cách hiệu quả cần phải tăng số lượng cơ sở đào tạo và mở rộng quy mô đào tạo HDV tiếng Nga. Cụ thể, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch phối hợp cùng các ban ngành, các cấp tập trung phát triển các chương trình đào tạo và bồi dưỡng cả về chuyên môn nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ, trong đó chú trọng các ngoại ngữ

“

Với 5% đánh giá tính hài hước của HDV ở mức trung bình, vấn đề có thể nằm ở chỗ trình độ tiếng Nga không thật sự tốt nên HDV không dám "pha trò" và cũng không thật sự hiểu nội dung câu chuyện khi khách muốn đùa vui. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng về tinh thần học hỏi và tính nguyên tắc của HDV tiếng Nga có số phiếu thấp nhất với 77% và 69%; gần 30% đánh giá dưới mức xuất sắc thật sự là con số đáng để suy nghĩ.

”



Du khách tại biển Mũi Né (Bình Thuận). Ảnh: Phạm Xuân Luynh

hiếm hiện nay như tiếng Nga. Tăng số lượng cơ sở đào tạo tiếng Nga và chuyên ngành tiếng Nga du lịch trên địa bàn cả nước, đặc biệt chú trọng mở rộng cơ sở đào tạo tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Nha Trang.

Phát triển về chất lượng: cần nâng cao nhận thức của chính các HDV về nghề hướng dẫn du lịch để từ đó phục vụ du khách tốt hơn. Hoàn thiện công tác tuyển chọn và quản lý đội ngũ HDV tiếng Nga. Các nhà tuyển dụng cần căn cứ trình độ ngoại ngữ làm tiêu chí hàng đầu, kết hợp với các chính sách đãi ngộ về kinh tế và tinh thần một cách thỏa đáng, khích lệ và tạo được động lực phấn đấu trong nghề nghiệp của HDV tiếng Nga; đồng thời, có chính sách ràng buộc hoặc khuyến khích động viên để giữ được đội ngũ HDV tiếng Nga giỏi và đào tạo phát triển đội ngũ HDV tiếng Nga trẻ thành đội ngũ chuyên nghiệp. Các doanh nghiệp cần có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên của mình theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch VTOS để chuẩn hóa đội ngũ HDV tiếng Nga có chất lượng cao đáp ứng được nhu cầu xã hội và thực tế phát triển của ngành Du lịch Việt Nam và cạnh tranh được với lao động của các nước ASEAN. ■