

ĐÁP ỨNG NHU CẦU THÔNG TIN CỦA DU KHÁCH VỀ KHU, ĐIỂM DU LỊCH GỢI Ý ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI ĐIỂM

NGUYỄN THỊ THU MAI*

NHU CẦU THÔNG TIN VỀ ĐIỂM DU LỊCH LÀ MỘT TRONG NHỮNG NHU CẦU KHÔNG THỂ THIẾU ĐỐI VỚI DU KHÁCH TRONG QUÁ TRÌNH THAM QUAN, DU LỊCH. ĐIỀU 16, KHOẢN 2 THÔNG TƯ 06/2017/TT-BVHTTDL NGÀY 15/12/2017 CỦA BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH ĐÃ QUY ĐỊNH RÕ 4 NỘI DUNG KIẾN THỨC HAY 4 NHÓM THÔNG TIN VỀ KHU, ĐIỂM DU LỊCH MÀ HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI ĐIỂM CẦN PHẢI SỞ HỮU. KẾT QUẢ KHẢO SÁT THỰC TIỄN NHU CẦU THÔNG TIN VỀ ĐIỂM DU LỊCH CỦA KHÁCH VIỆT NAM VÀ KHÁCH NƯỚC NGOÀI ĐÃ CHỈ RA RẰNG: DU KHÁCH QUAN TÂM ĐẾN NHỮNG NHÓM THÔNG TIN NHẤT ĐỊNH VỀ ĐIỂM DU LỊCH; MỐI QUAN TÂM CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI CÁC NHÓM THÔNG TIN LÀ KHÔNG GIỐNG NHAU; NHU CẦU THÔNG TIN CHI TIẾT VỀ KHU, ĐIỂM DU LỊCH CỦA KHÁCH VIỆT NAM VÀ KHÁCH QUỐC TẾ TRONG QUÁ TRÌNH THAM QUAN, DU LỊCH CŨNG KHÁC NHAU. VÌ VẬY, HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI ĐIỂM CẦN NẮM BẮT ĐƯỢC NHU CẦU THÔNG TIN VÀ SỰ KHÁC BIỆT TRONG NHU CẦU VỀ MẶT THÔNG TIN CỦA DU KHÁCH ĐỂ ĐÁP ỨNG, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN, MANG LẠI SỰ HÀI LÒNG CHO DU KHÁCH.

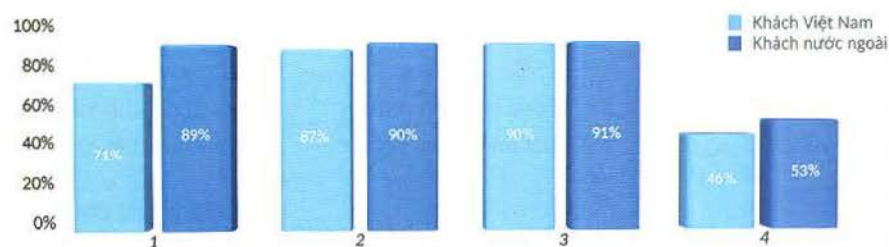
Nhu cầu thông tin về khu, điểm du lịch của du khách

Nhu cầu về mặt thông tin của du khách tại điểm du lịch rất đa dạng. Để đảm bảo tính thực tiễn, một cuộc khảo sát ở quy mô nhỏ được tiến hành nhằm thu thập ý kiến của khách du lịch về những thông tin họ mong muốn được hướng dẫn viên tại điểm cung cấp. 2 nhóm khách du lịch có sử dụng dịch vụ hướng dẫn tại điểm bao gồm nhóm 90 khách sử dụng được tiếng Anh đến từ các thị trường trọng điểm của Du lịch Việt Nam và 60 khách du lịch Việt Nam với độ tuổi, nghề nghiệp khác nhau đã được lựa chọn ngẫu nhiên để để nghị tham gia

trả lời phiếu khảo sát. Tỷ lệ phản hồi đạt 87,3% (131/150 phiếu, trong đó khách nước ngoài 83 phiếu, khách Việt Nam 48 phiếu), số phiếu được dùng để phân tích là 129 (86%) do có 2 phiếu không đảm bảo chất lượng.

Nội dung phiếu khảo sát được hình thành trên cơ sở chi tiết hóa khoản 2, điều 16, Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về 4 nhóm thông tin gắn với khu, điểm du lịch mà các hướng dẫn du lịch tại điểm phải thẩm định để được cấp thẻ hướng dẫn bao gồm: a) *Khái quát chung về địa phương*; b) *Khái quát chung về lịch sử phát triển của khu du lịch, điểm du lịch*; c) *Các đặc điểm cơ bản của khu du lịch, điểm du lịch*; d) *So sánh giá trị của khu du lịch, điểm du lịch của địa phương với một vài khu du lịch, điểm du lịch tương đồng*.

Nhu cầu thông tin về khu, điểm du lịch của khách



Chú giải: 1-Thông tin khái quát chung về địa phương
2-Thông tin khái quát chung về lịch sử phát triển của khu du lịch, điểm du lịch
3-Thông tin về các đặc điểm cơ bản của khu du lịch, điểm du lịch
4-Thông tin so sánh giá trị của khu, điểm du lịch của địa phương với một vài khu du lịch, điểm du lịch tương đồng

Kết quả khảo sát cho thấy, khách du lịch người nước ngoài và khách du lịch người Việt Nam đều quan tâm đến 4 nhóm thông tin nhưng ở mức độ khác nhau, mối quan tâm của khách nước ngoài đối với tất cả các nhóm thông tin đều cao hơn so với khách Việt Nam (xem hình Nhu cầu thông tin về khu, điểm du lịch của khách). Nhu cầu thông tin về khu, điểm du lịch của 2 nhóm khách cụ thể như sau:

Nhu cầu đối với nhóm thông tin khái quát về địa phương

Nhóm thông tin "Khái quát chung về địa phương" được thể hiện thông qua 7 nội dung bao gồm: quá trình hình thành và phát triển của địa phương; vị trí địa lý và địa hình địa phương; khí hậu ở địa phương; kinh tế địa phương; giao thông địa phương; thể chế chính trị và luật pháp; văn hóa - xã hội địa phương.

Kết quả khảo sát cho thấy, 89% khách nước ngoài quan tâm đến thông tin chung về địa phương và con số này là 71% đối với khách Việt Nam. Với các nội dung cụ thể, điểm tương đồng giữa 2 nhóm khách là đều có mức độ quan tâm khá cao đối với quá trình hình thành và phát triển của địa phương (95% và 89% tương ứng với khách nước ngoài và khách Việt), vị trí địa lý và địa hình địa phương (87% đối với cả hai nhóm khách), giao thông địa phương (97% và 93% tương ứng với khách nước ngoài và khách Việt). Sự khác biệt trong nhu cầu thông tin giữa hai

nhóm khách thể hiện ở mối quan tâm cao hơn hẳn của khách nước ngoài đối với thông tin về khí hậu, kinh tế, chính trị - luật pháp và văn hóa - xã hội của địa phương so với khách Việt (lần lượt là 82% và 56%; 74% và 51%; 93% và 54%; 93% và 68%). Có một vài lý do có thể dẫn đến kết quả này, đó là do khách Việt dễ tiếp cận và cập nhật những thông tin về một địa phương khác trong nước hoặc có thể đã biết những thông tin này từ trước, đồng thời trừ một số đặc thù địa phương thì những đặc điểm còn lại về chính trị, văn hóa - xã hội, kinh tế... của các địa phương trong nước có nhiều điểm tương đồng.

Nhu cầu đối với nhóm thông tin về lịch sử phát triển của khu, điểm du lịch

Nhóm thông tin "Khái quát chung về lịch sử phát triển của khu, điểm du lịch" được thể hiện thông qua 4 nội dung bao gồm: lịch sử hình thành khu, điểm du lịch; quá trình biến đổi và phát triển khu, điểm du lịch; tên gọi và ý nghĩa tên gọi qua các thời kỳ; các mốc sự kiện tiêu biểu của khu, điểm du lịch.

Kết quả khảo sát nhu cầu của khách đối với nhóm thông tin về lịch sử phát triển của khu du lịch, điểm du lịch cho thấy mức độ quan tâm của khách du lịch nước ngoài và khách Việt với nhóm thông tin này đều khá cao (90% và 87%). Trong khi khách nước ngoài quan tâm nhiều nhất đến các mốc sự kiện tiêu biểu (100%), tên gọi và ý nghĩa tên gọi qua các thời kỳ (91%) thì khách Việt quan tâm nhiều nhất đến lịch sử quá trình hình thành khu, điểm du lịch (90%) và các mốc sự kiện tiêu biểu (88%). Nhìn chung mức độ quan tâm đến 4 nội dung của khách du lịch đều rất cao, thấp nhất là 83% ở cả hai nhóm khách nên đây là những nội dung mà hướng dẫn viên tại điểm cần chú trọng trong bài thuyết minh của mình.

Nhu cầu đối với nhóm thông tin về đặc điểm của khu, điểm du lịch

Nhóm thông tin về "Các đặc điểm cơ bản của khu, điểm du lịch" được thể hiện thông qua 12 nội dung bao gồm: vị trí địa lý, địa hình; quy mô, diện tích; tài nguyên điển hình; giá trị tự nhiên; giá trị lịch sử; giá trị văn hóa; giá trị xã hội; giá trị kinh tế; các giai thoại, truyền thuyết gắn với khu, điểm du lịch; các

danh nhân gắn với khu, điểm du lịch; các hoạt động tiêu biểu tại khu, điểm du lịch; các dịch vụ được cung cấp tại khu, điểm du lịch.

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ quan tâm đối với nhóm thông tin về đặc điểm của khu, điểm du lịch của cả hai nhóm khách khá tương đồng và ở mức cao nhất so với các nhóm thông tin còn lại (91% đối với khách nước ngoài và 90% đối với khách Việt). Trong đó mức độ quan tâm của khách nước ngoài dành cho các thông tin về vị trí địa lý, địa hình, giá trị lịch sử, giá trị văn hóa và các dịch vụ được cung cấp tại khu, điểm du lịch là cao nhất (đều ở mức 100%), tiếp theo là thông tin về giá trị tự nhiên (98%), các hoạt động tiêu biểu tại khu, điểm du lịch (96%), giá trị xã hội (92%). Đối với khách Việt, hai nội dung có mức độ quan tâm cao nhất là các danh nhân gắn với khu, điểm du lịch (100%), các giai thoại, truyền thuyết gắn với khu, điểm du lịch và các dịch vụ được cung cấp tại khu, điểm du lịch (đều có tỷ lệ 98%). Thông tin về giá trị lịch sử, giá trị văn hóa, vị trí địa lý, địa hình cũng nhận được mối quan tâm rất cao từ khách Việt (đều có tỷ lệ 93%), tiếp theo là thông tin về các hoạt động tiêu biểu tại khu, điểm du lịch (92%) và giá trị tự nhiên (88%). Các thông tin về khu điểm du lịch mà khách Việt ít quan tâm hơn là thông tin về quy mô, diện tích, tài nguyên điển hình và giá trị kinh tế của khu, điểm du lịch (đều ở mức 81%). Mức độ quan tâm của khách nước ngoài đối với thông tin về quy mô, diện tích của khu, điểm du lịch cũng thấp hơn so với các thông tin khác (78%), đặc biệt thông tin về các danh nhân gắn với khu, điểm du lịch có tỷ lệ quan tâm ở mức thấp nhất (68%).

Nhu cầu đối với nhóm thông tin về giá trị của khu, điểm du lịch của địa phương so với một vài khu, điểm du lịch tương đồng

Với nhóm thông tin cuối cùng - giá trị của khu, điểm du lịch của địa phương so với một vài khu du lịch, điểm du lịch tương đồng, mức độ quan tâm của cả hai nhóm khách cũng không cao, 53% với khách nước ngoài và 46% với khách Việt.

Một vài gợi ý với hướng dẫn viên du lịch tại điểm về nội dung thông tin cần cung cấp cho khách

Nhu cầu thông tin về khu, điểm du lịch của khách du lịch rất đa dạng và không giống nhau giữa các nhóm khách khác nhau. Kết quả khảo sát nhu cầu thông tin của khách du lịch Việt Nam và khách nước ngoài biết sử dụng tiếng Anh cho phép đưa ra một số gợi ý đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm trong việc cung cấp thông tin cho khách du lịch. Trong 4 nhóm thông tin gắn với khu, điểm du lịch được thể hiện trong khoản 2, điều 16, Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, hướng dẫn viên nên tập trung vào 3 nhóm thông tin tương ứng với 3 điểm a, b và c được quy định trong thông tư, cụ thể là:

Với nhóm thông tin khái quát về địa phương, hướng dẫn viên cần tập trung cung cấp thông tin cho cả hai nhóm khách về quá trình hình thành và phát triển của địa phương, vị trí địa lý, địa hình địa phương và giao thông địa phương. Ngoài ra, với khách du lịch nước ngoài, hướng dẫn viên cần cung cấp cả các thông tin về tình hình kinh tế, chính trị - luật pháp, văn hóa - xã hội, khí hậu, thời tiết của địa phương vì những khía cạnh này cũng chiếm mỗi quan tâm rất lớn của họ.

Với nhóm thông tin về lịch sử phát triển của khu, điểm du lịch, vì mối quan tâm của cả hai nhóm khách đều ở mức cao đối với tất cả các cấu phần nên thông tin về lịch sử hình thành khu, điểm du lịch; quá trình biến đổi/phát triển khu, điểm du lịch; tên gọi qua các thời kỳ; các mốc sự kiện tiêu biểu của khu, điểm du lịch đều là các nội dung cần được chú trọng trong phần thuyết minh, giới thiệu của hướng dẫn viên.

Với nhóm thông tin về các đặc điểm cơ bản của khu, điểm du lịch, hướng dẫn viên cần lưu ý về nhu cầu khác nhau của hai nhóm khách. Với khách Việt Nam, hướng dẫn viên cần tập trung ưu tiên cho các nội dung thông tin theo thứ tự lần lượt là: các danh nhân gắn với điểm du lịch; các giai thoại, truyền thuyết gắn với khu, điểm du lịch; các dịch vụ được cung cấp và các hoạt động tiêu biểu tại khu, điểm du lịch; giá trị văn hóa, lịch sử; vị trí địa lý, địa hình, sau đó mới đến các thông tin còn lại. Với khách du lịch nước ngoài, thông tin về vị trí địa lý, địa hình; giá trị văn hóa, lịch sử; giá trị tự nhiên; các dịch vụ được cung cấp và các hoạt động tiêu biểu tại khu, điểm du lịch là những thông tin cần được chú trọng để cung cấp cho khách trước khi tập trung vào các thông tin còn lại trong nhóm thông tin này.

Do khả năng duy trì sự tập trung của du khách không chỉ phụ thuộc vào nội dung thông tin do hướng dẫn viên tại điểm cung cấp nên ngay cả với những thông tin khách quan tâm hướng dẫn viên cũng cần lưu ý về cách sắp xếp thông tin, cách biểu đạt thông tin, cách tương tác với khách trong quá trình cung cấp thông tin để đảm bảo chất lượng của dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn và mang lại sự hài lòng cho du khách, góp phần tăng cường khả năng cạnh tranh cho các điểm du lịch ở Việt Nam.■