

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

TS LÊ THỊ THANH HUYỀN
Học viện Chính trị khu vực III

Đặt vấn đề

Hướng dẫn viên du lịch (HDVDL) thường được gọi là: Tour Guide, Tour Manager, Tour Leader, Guideur Touristique, Courier Touristique... là những người hướng dẫn khách trong các chuyến du lịch tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng các nhu cầu được thỏa thuận của khách và đại diện tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình du lịch của khách trong khả năng cho phép của mình. HDVDL là một nghề mang tính khoa học và nghệ thuật cao, là một công việc mang tính phục vụ trực tiếp với khách du lịch nên không chỉ là người cung cấp dịch vụ du lịch, mà còn là người truyền bá, gìn giữ bản sắc văn hóa dân tộc, thúc đẩy tình hữu nghị, bảo vệ và xây dựng Tổ quốc.

Thành phố Đà Nẵng là một trong những địa phương thuộc trung tâm du lịch lớn của cả nước như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Khánh Hòa... có tốc độ tăng trưởng cao; cơ sở lưu trú khách sạn 4 - 5 sao tăng nhanh; công tác quảng bá, xúc tiến du lịch được đẩy mạnh ở nhiều thị trường; đường bay thẳng nội địa và quốc tế ngày càng được mở rộng, tần suất chuyến tăng lên. Năm 2019 ngành du lịch ở thành phố Đà Nẵng đã thu hút được 8,69 triệu lượt khách (trong đó 3,52 triệu lượt khách quốc tế và 5,16 triệu khách nội địa), tăng 13,4% so với năm 2018, đạt 106,1% kế hoạch, doanh

thu đạt được 30.973 tỷ đồng, tăng 16,7% so với năm 2018¹. Với thành tựu đó, không thể không kể đến sự đóng góp của HDVDL, bởi ngoài ý thức yêu nghề cao, có trách nhiệm mang lợi nhuận kinh tế, họ còn được ví là một sứ giả hòa bình, một đại sứ ngoại giao văn hóa, một chiến sĩ “biên phòng” bảo vệ chủ quyền đất nước.

Vì vậy, đánh giá thực trạng về chất lượng của đội ngũ HDVDL trên địa bàn thành phố trong thời gian qua làm cơ sở đề ra những giải pháp nhằm thực hiện mục tiêu của ngành du lịch ở Đà Nẵng là ngành kinh tế mũi nhọn.

1. Thực trạng hướng dẫn viên du lịch ở trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

Một là, về số lượng hướng dẫn viên du lịch

Hoạt động kinh doanh lữ hành ở thành phố Đà Nẵng trong những năm qua phát triển tương đối ổn định, đã khai thác và đưa vào hoạt động nhiều tour, tuyến du lịch hấp dẫn với nhiều loại hình từ đường bộ, đường thủy, đường hàng không... Khách quốc tế đến với Đà Nẵng chủ yếu qua đường hàng không, hiện có 48 đường bay quốc tế với 17 đường bay thường kỳ, với tần suất 399 chuyến/tuần và 31 đường bay thuê chuyến với tần suất 63 chuyến/tuần, chủ yếu từ thị trường Đông bắc Á. Giai đoạn 2011 - 2019, lượng khách đến với Đà Nẵng ngày càng tăng lên, để đáp ứng được nhu cầu đó HDVDL trên địa bàn thành

MIỀN TRUNG VÀ TÂY NGUYÊN TRÊN ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN

Bảng 1: Số lượng hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2011 - 2019

ĐVT: Số lượng - người; tỷ lệ - %

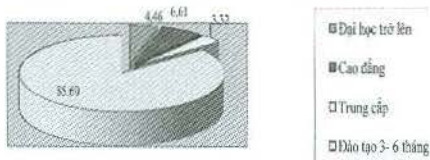
Nội dung	2011 ²		2013 ³		2015 ⁴		2017 ⁵		2019 ⁶	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Hướng dẫn viên nội địa	136	24,29	693	42,78	1.047	40,30	1.211	37,57	1.279	27,53
Hướng dẫn viên quốc tế	424	75,71	927	57,22	1.551	59,70	2.012	62,43	3.367	72,47
Tổng số	560	100	1.620	100	2.598	100	3.223	100	4.646	100

Nguồn: Tổng hợp của tác giả Báo của Sở Du lịch 2011 - 2019

phố Đà Nẵng cũng tăng lên nhanh chóng, năm 2019 có 4.646 HDV, chiếm 9,17% tổng số nhân lực du lịch trực tiếp của thành phố và tăng gần 8,3 lần so với năm 2011 (năm 2011 chỉ có 560 HDV). Trong đó, có 1.279 HDVDL nội địa (năm 2011 có 136 HDV nội địa) và 3.367 HDVDL quốc tế (năm 2011 là HDV quốc tế là 424 người), xếp thứ 3 trong phạm vi cả nước (sau thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh) (Bảng 1). Hiện nay, HDVDL quốc tế chiếm tỷ lệ cao hơn HDV nội địa, điều này cũng phản ánh đúng thực tiễn diễn ra ở thành phố đang phát triển mạnh về du lịch, bởi vì HDV quốc tế vẫn có thể làm những công việc của HDV nội địa. Hướng dẫn viên du lịch phải thực hiện theo đúng Luật Du lịch, cho nên HDV phải tham gia vào các Chi hội, Công ty lữ hành đảm bảo điều kiện hoạt động nghề nên số lượng HDV đã được cấp thẻ theo quy định Luật Du lịch năm 2019 là 1.768 thẻ HDV (trong đó, cấp mới 715 thẻ HDV quốc tế và 339 thẻ HDV nội địa; cấp đổi 578 thẻ HDV quốc tế và 88 thẻ HDV nội địa; cấp lại 39 thẻ HDV quốc tế và 09 thẻ HDV nội địa), tăng 547 HDV so với năm 2018.

Hai là, về trình độ chuyên môn, cơ cấu độ tuổi, giới tính của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch (Biểu đồ 1)

Biểu đồ 1: Trình độ chuyên môn của hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng năm 2019



Nguồn: UBND TP.Đà Nẵng - Sở Du lịch: Tài liệu phục vụ họp Hội đồng nhân dân thành phố (Kỳ họp thứ 7, Khóa IX, nhiệm kỳ 2016 - 2021), Đà Nẵng tháng 7 - 2018.

Về trình độ chuyên môn, đối với HDVDL, có 100% đã được đào tạo (HDV đòi hỏi phải có chứng chỉ mới được hành nghề và đã được cơ quan quản lý

nhà nước, Hiệp hội Du lịch thành phố cấp) và hoạt động theo Luật Du lịch. Nhìn vào biểu đồ 1, cho thấy đội ngũ HDVDL ở thành phố Đà Nẵng có trình độ nghiệp vụ du lịch chủ yếu là hình thức đào tạo nghề, thời gian ngắn hạn từ 3 - 6 tháng, được cấp chứng chỉ nghề, chiếm tỷ lệ 85,60% (tương ứng với 2.759 người), còn trình độ chuyên ngành du lịch theo hình thức đào tạo là trung cấp, cao đẳng chiếm tỷ lệ 9,94% (tương ứng 462 người), trình độ đại học, trên đại học chuyên ngành du lịch chiếm tỷ lệ thấp với 4,46% (tương ứng với 213 người). Mặc dù, đội ngũ HDVDL có trình độ là đại học, cao đẳng nhưng về chuyên môn du lịch vẫn là hình thức đào tạo nghề, đào tạo thời gian ngắn hạn từ 3 - 6 tháng nên sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch khi lượng khách ngày một tăng lên với điều kiện có khả năng thanh toán cao.

Về giới tính, thì tỷ lệ nam cao hơn nữ, cụ thể HDVDL nam là 2.243 người, chiếm 48,28% (trong đó có 1.300 HDV quốc tế, chiếm tỷ lệ 58% , HDV nội địa là 943 người chiếm 42%) HDV là nữ với 2.403 người, chiếm tỷ lệ 51,72% tổng số HDVDL của thành phố⁷. Với cơ cấu này đã phản ánh được tính chất đặc thù của nghề HDV thường phải chịu áp lực lớn về tâm lý, không có khung thời gian cố định, thường phải đi xa, di chuyển nhiều trong thời gian dài, và thực tế đội ngũ này cơ bản đáp ứng được yêu cầu phát triển ngành du lịch của thành phố.

Về độ tuổi, HDVDL ở thành phố Đà Nẵng hiện nay có xu hướng trẻ hóa, chủ yếu ở độ tuổi 25 - 45 với 2.569 người, chiếm tỷ lệ 55,29%; tiếp đến là độ tuổi 45 - 60 là 1.621 người, chiếm tỷ lệ 34,89% , cá biệt có HDV lớn tuổi nhất hiện nay còn công tác trong nghề là 72 tuổi (tiếng Đức, tiếng Tây Ban Nha); độ tuổi dưới 25 tuổi, chiếm tỷ lệ 9,82% với 456 người, HDV trẻ tuổi nhất là 21 tuổi⁸.

Về trình độ ngoại ngữ, từ số liệu thống kê của Sở

Du lịch năm 2019, cho thấy số HDVDL trình độ ngoại ngữ đã qua đào tạo ngày càng tăng lên cả về số lượng và chất lượng. Đối với HDV quốc tế có trình độ ngoại ngữ chủ yếu là tiếng Anh chiếm 48,95% với 1.648 HDV (tăng lên 927 người so với năm 2015 với 721 người), xếp thứ 2 là tiếng Trung chiếm 29,94%, với 1.008 HDV (tăng lên 560 người so với năm 2015 có 448 người), còn các thứ tiếng Hàn, Nhật, Pháp, Nga, Đức, Thái... chiếm 21,11% tương ứng 711 HDV (tăng lên 329 người so với năm 2015 là 382 người). Năm 2015 HDVDL có trình độ ngoại ngữ chủ yếu là chứng chỉ A, B, C, còn trình độ đại học, cao đẳng và chứng chỉ quốc tế chiếm tỷ lệ thấp hơn, khoảng 20% tổng số HDVDL, nhưng hiện nay số chứng chỉ quốc tế và trình độ đại học tăng lên chiếm tỷ lệ khoảng 35%⁹. Còn những ngoại ngữ như tiếng Thái, Nhật, Nga, Hàn Quốc, Đức, Tây Ban Nha... rất ít HVDDL đạt trình độ giao tiếp thông thường nên sẽ ảnh hưởng đến chất lượng du lịch vào mùa cao điểm.

Ba là, về chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

Từ kết quả điều tra, chất lượng HDVDL trên địa bàn Đà Nẵng ngày một nâng lên, đáp ứng được các yêu cầu phát triển của ngành du lịch thành phố, cụ thể như sau:

Về kiến thức, khi được hỏi các kiến thức về kinh tế - xã hội, về văn hóa ẩm thực, về khả năng sử dụng công nghệ thông tin của người lao động nói chung (HDVDL nói riêng) trong các công ty lữ hành ở thành phố kết quả điều tra ở biểu đồ 2 cho thấy hơn 75% ý kiến đạt mức độ đáp ứng từ trung bình, khá,

tốt còn khoảng 25% ý kiến đang ở mức độ là yếu. Trong đó, các kiến thức về lịch sử, văn hóa, về Luật Lao động và các quy định về lao động trong lĩnh vực du lịch, về khả năng ngoại ngữ trong hoạt động du lịch thì số lao động đạt yêu cầu ở mức khá, tốt, trung bình từ 78 - 88% và khoảng hơn 20% tỷ lệ lao động cho rằng họ đang ở mức độ yếu (Biểu đồ 2).

Về kỹ năng, kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ 3, kỹ năng giao tiếp; kỹ năng xử lý tình huống trong công việc; kỹ năng quan sát nhận biết nhu cầu, thái độ của khách DL được đánh giá mở mức trung bình trở lên chiếm gần 88% có khoảng hơn 12% ý kiến đánh giá là yếu. Các kỹ năng liên kết, làm việc nhóm; kỹ năng tổ chức sự kiện, tour du lịch; kỹ năng chăm sóc khách hàng với khoảng 20,17% ý kiến đánh giá ở mức độ yếu và khoảng 78 - 80% ý kiến được đánh giá là từ trung bình trở (Biểu đồ 3).

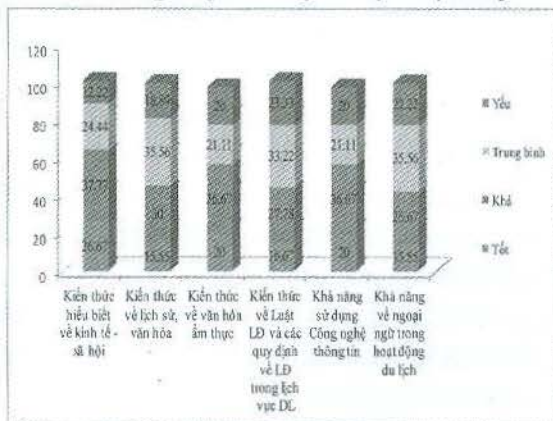
2. Những vấn đề đặt ra đối với hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng

Cùng với những kết quả đạt được về chất lượng và số lượng đội ngũ HDVDL trên địa bàn thành phố trong thời gian qua đội ngũ này vẫn đang đặt ra một số vấn đề tiếp tục khắc phục trong thời gian tới, đó là:

Số lượng hướng dẫn viên chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế, nhất là vào mùa du lịch cao điểm

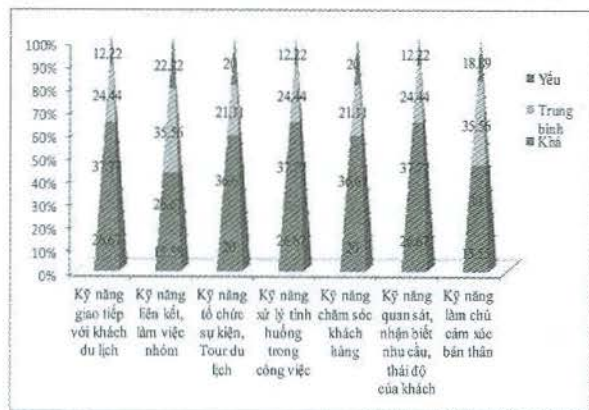
Qua thực trạng về cơ cấu lượng khách quốc tế đến với thành phố trong thời gian qua tăng lên liên tục, trong đó lượng khách Trung Quốc, Hàn Quốc và Thái Lan tăng nhanh đòi hỏi số lượng lớn HDV, trong khi đó nguồn cung cấp các HDV này ít, mỗi năm Đại học Ngoại ngữ thuộc Đại học Đà Nẵng, Đại học Duy Tân có khoảng 50 - 60 sinh viên tốt nghiệp tiếng Trung... nhưng không phải số lượng đó đều tham gia vào hoạt động hướng dẫn mà còn làm việc tại các doanh nghiệp các lĩnh vực khác nên thiếu hụt HDV ngoại ngữ này trong thời gian đến. Hay đối với HDV tiếng Nga, Pháp, Đức... đa số là đội ngũ HDV lớn tuổi, số lượng không nhiều, sinh viên học các loại tiếng này ở các trường đại học ở miền Trung ít, tâm lý phụ huynh, học sinh vẫn chưa xem nghề HDV là nghề được xã hội coi trọng nên trong thời gian tới sẽ rất khan hiếm và không đủ để đáp ứng nhu cầu phục vụ du khách cũng sẽ là thách thức lớn đối với ngành du lịch thành phố Đà Nẵng nói riêng và cả nước nói chung.

Biểu đồ 2: Kết quả đánh giá kiến thức hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng



Nguồn: Kết quả điều tra tác giả

Biểu đồ 3: Kết quả đánh giá kỹ năng hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng



Nguồn: Kết quả điều tra của các tác giả

Tỷ lệ HDV đúng chuyên ngành còn thấp, ảnh hưởng đến chất lượng, giảm tính hấp dẫn khi phục vụ khách.

Đối với HDV quốc tế hiện nay hầu hết là tốt nghiệp đại học ngoại ngữ, kinh tế hoặc chuyên ngành khác để đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên quốc tế và các hướng dẫn viên này chỉ qua khóa đào tạo về nghiệp vụ hướng dẫn với thời gian 3 tháng (bao gồm cả thực hành), mặc dù được cấp thẻ nhưng kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý và các điểm đến du lịch ở mức độ trung bình, yếu chiếm tỷ lệ trên 30%, đặc biệt là thiếu kinh nghiệm xử lý tình huống, làm chủ cảm xúc đã hạn chế chất lượng trong phục vụ các đoàn khách quốc tế. Hiện nay, sự phát triển nhanh của khách du lịch đến với thành phố nên số lượng HDV nội địa tăng lên nhưng trình độ chủ yếu là sinh viên tốt nghiệp các trường trung cấp chuyên nghiệp và cao đẳng chưa có kinh nghiệm về nghiệp vụ hướng dẫn nên còn nhiều hạn chế tiếp xúc với khách du lịch.

Phạm vi hoạt động rộng, HDV tham gia vào chi hội các công ty lữ hành còn thấp.

Thực tế ở thành phố Đà Nẵng, số HDV ký hợp đồng lao động với các công ty lữ hành là 18%; có khoảng 38,63% đã tham gia vào các chi hội và công ty, số còn lại chưa tham gia các tổ chức trên hoặc không làm công tác hướng dẫn. Khi Luật Du lịch 2017 được ban hành đối tượng HDV chủ yếu hoạt động tự do, có rất ít HDV ký kết hợp đồng chính thức với các công ty lữ hành, tham gia vào các Hiệp hội Lữ hành và chủ yếu hoạt động cho nhiều công ty theo hình thức cộng tác viên. Đặc điểm của HDVL là hoạt động phạm vi rộng nhưng HDV chỉ cộng tác với các

đơn vị lữ hành theo từng chương trình du lịch, không tham gia và chịu sự quản lý của một tổ chức cụ thể nào gây khó khăn cho công tác quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong thời gian qua.

Công tác quản lý nhà nước còn lỏng lẻo nên hiện tượng một số HDV du lịch chưa tận tâm với nghề, chưa chú trọng đến công tác hướng dẫn làm ảnh hưởng đến hình ảnh, chất lượng du lịch thành phố.

Có thể nói, đại đa số HDV có phẩm chất, đạo đức tốt, luôn trau dồi nâng cao kỹ năng nghề nghiệp tuy nhiên trong thực tế (theo phản ánh của khách du lịch) thì có một số hướng dẫn viên chạy theo lợi nhuận chỉ trực tiếp bán tours, móc nối với đội ngũ lái xe để cắt xén chương trình du lịch, đưa khách đến các cơ sở mua sắm gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh và chất lượng chương trình tours. Ngoài ra, tình trạng HDVDL thiếu hiểu biết về kiến thức lịch sử, địa lý, thiếu kỹ năng về giao tiếp ngoại ngữ dẫn đến thuyết minh sai sự thật về chủ quyền biển đảo ảnh hưởng đến lợi ích dân tộc. Một số doanh nghiệp sử dụng “Sitting guide” (HDV có thể nhưng năng lực còn hạn chế) đối phó với cơ quan chức năng và tiếp tay cho người nước ngoài hướng dẫn trái phép, thiếu kiến thức và đạo đức nghề nghiệp làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và tính hấp dẫn các điểm đến du lịch của thành phố trong thời gian qua. Tình trạng vi phạm của các tổ chức, cá nhân không thực hiện chế độ báo cáo số lượng cho cơ quan nhà nước theo quy định; kê khai không trung thực giấy tờ, tài liệu trong hồ sơ đề nghị cấp thẻ HDV du lịch; không hướng dẫn khách theo đúng chương trình du lịch; người nước ngoài hoạt động hướng dẫn chưa được cấp thẻ vẫn còn diễn ra. Năm 2019 xử phạt vi phạm hành chính đối với 20 tổ chức và 50 cá nhân vi phạm với tổng số tiền phạt là 435,55 triệu đồng, tăng 20,7% so cùng kỳ 2018¹⁰.

3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch ở thành phố Đà Nẵng trong thời gian đến

Để khắc phục những hạn chế nêu trên cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các chủ thể cơ quan nhà nước, công ty lữ hành, Chi hội HDV, HDV du lịch với bản thân HDVDL nhằm nâng cao chất lượng nghề hướng dẫn viên.

Một là, nhóm giải pháp đối với cơ quan quản lý nhà nước Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần chủ động

xây dựng các chương trình, thường xuyên tổ chức các đợt tuyên truyền nâng cao nhận thức cho hướng dẫn viên về việc tuân thủ quy định pháp luật trong hoạt động hướng dẫn, không tiếp tay cho người nước ngoài hoạt động hướng dẫn du lịch trái phép, thuyết minh sai lệch lịch sử, văn hóa Việt Nam; phổ biến thông tin, các quy định mới, các chính sách mới của Đảng, Nhà nước về du lịch nhằm đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch công khai, minh bạch, hiệu quả. Đồng thời, nâng cao nhận thức, tuyên truyền về vai trò, đạo đức nghề nghiệp, tác phong kỷ luật lao động công nghiệp và kinh doanh du lịch đến đội ngũ HDV trong việc nâng cao chất lượng, mở rộng quy mô, cơ cấu hợp lý phát triển ngành du lịch thành phố Đà Nẵng.

Hàng năm Sở Du lịch phối hợp với các cơ sở kinh doanh lữ hành, Chi hội HDV thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo ngắn hạn, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng cho đội ngũ HDVDL nhất là HDVDL quốc tế sử dụng tiếng Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, Thái Lan... về kiến thức, tâm lý, thị hiếu, phong tục tập quán, văn hóa của các quốc gia này.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch phối hợp với các cơ sở đào tạo, các công ty lữ hành trong và ngoài nước thường xuyên tổ chức cho HDVDL sinh hoạt, hội thảo, đi khảo sát thực tế các khu, tuyến, điểm du lịch để trao đổi kinh nghiệm, hiểu rõ tình hình và nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác hướng dẫn. Chính quyền thành phố, thông qua các dự án liên kết, hợp tác với tổ chức chính phủ và phi chính phủ nước ngoài, cử HDVDL tham gia các chương trình liên kết đào tạo về du lịch.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu, điểm, sân bay, bến cảng, nhất là vào các mùa cao điểm, dịp lễ, tết... phát hiện và xử lý kịp thời người nước ngoài hoạt động hướng dẫn du lịch trái phép, thuyết minh không đúng về lịch sử văn hóa đất nước Việt Nam. Mặt khác, thường xuyên theo dõi, kiểm tra và giám sát tình hình hoạt động các doanh nghiệp lữ hành đã thực hiện ký cam kết, sử dụng HDV không đầy đủ các điều kiện theo quy định của Luật Du lịch năm 2018 và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân đã được hướng dẫn nhưng vẫn cố tình vi phạm.

Hai là, nhóm giải pháp đối với doanh nghiệp du lịch, các công ty lữ hành

Các cơ sở kinh doanh du lịch phải thường xuyên tổ chức giáo dục, tuyên truyền, động viên, khuyến khích đội ngũ HDV luôn luôn có ý thức học tập, không ngừng nâng cao kiến thức và chấp hành nghiêm chỉnh các chủ trương, chính sách và pháp luật của Nhà nước, nhất là Luật lao động, Luật dạy nghề, Luật Du lịch đặc biệt quan trọng đối với HDVDL (HDVDL quốc tế) và nội quy tại nơi làm việc, công tác vệ sinh, an toàn lao động. Hỗ trợ, tư vấn cho họ thực hiện cấp thẻ HDV theo đúng quy định Luật Du lịch năm 2018.

Các cơ sở kinh doanh du lịch cần tạo điều kiện hỗ trợ kinh phí, chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng các kiến thức, kỹ năng, thái độ cho đội ngũ HDV một cách thích hợp nhất là vào mùa thấp điểm nhằm giữ chân, khuyến khích, gây hứng thú cho họ khi thực hiện công việc này. Ngoài ra, cần sử dụng các HDV đã có kinh nghiệm lâu năm, khuyến khích, tạo điều kiện để họ chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp có tuổi đời nhỏ hơn, đối với HDV trẻ nên cho đi thực tế và đào tạo lại để đảm bảo hiệu quả, uy tín, thương hiệu cho đơn vị mình. Thực hiện hỗ trợ tạo điều kiện cho các hướng dẫn viên khi tham gia vào các cuộc thi HDV, chi hội HDV phát huy tính sáng tạo của họ trong công việc.

Ba là, nhóm giải pháp đối với bản thân hướng dẫn viên du lịch

Trên cơ sở mục tiêu, thông tin, điều kiện làm việc và các chính sách ưu đãi của các cơ sở kinh doanh du lịch đối với HDV, đây là những yếu tố giúp đội ngũ HDV tăng thu nhập, có cơ hội được thể hiện năng lực, thăng tiến trong công việc. Cho nên, bản thân HDVDL cần cập nhật thường xuyên kiến thức tổng quát về kinh tế - xã hội, văn hóa, lịch sử, địa lý, thời tiết của đất nước, của các tuyến điểm có trong chương trình du lịch nhằm phục vụ nhu cầu, thị hiếu của khách hàng ở trạng thái động. Bởi, HDVDL là người phục vụ trực tiếp đến quá trình du lịch của khách phải tự rèn luyện kỹ năng đọc và phân tích tình huống để nắm bắt thời cơ, nhận biết được nhu cầu của khách để có cách tiếp cận phù hợp với từng đối tượng khách du lịch. Đặc biệt, thông

Xem tiếp trang 89

(12) *Lý thuyết xử lý thông tin* gợi ra vấn đề phát huy tối đa các thành tựu tiên bộ của công nghệ thông tin hiện đại trong giáo dục nhất là huấn luyện cán bộ trong điều kiện vừa thừa vừa thiếu thông tin. Huấn luyện cán bộ không giản đơn là cung cấp thông tin chọn lọc để học thuộc, nhớ kỹ các thông tin này, mà huấn luyện cán bộ các năng lực, kỹ năng tiếp cận, xử lý, lưu giữ, sử dụng và làm chủ thông tin để giải quyết có hiệu quả các vấn đề đặt ra. Trong nhiều trường hợp cán bộ cần biết cách thức, phương pháp phát hiện để phê phán những thông tin sai trái và bảo vệ, phổ biến những thông tin đúng đắn. Việc áp dụng công nghệ truyền thông hiện đại nối mạng và số hóa có thể giúp phát triển mô hình “huấn luyện cá nhân hóa” đảm bảo vừa thỏa mãn nhu cầu học tập của cá nhân học viên và vừa đáp ứng yêu cầu đào tạo cán bộ của tổ chức.

1. Lê Ngọc Hùng: *Các lý thuyết lãnh đạo, quản lý trước yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục ở Việt Nam*, Tạp chí Cộng sản điện tử, Số 10/2018.
2. Zhou, M., & Brown, D. (Eds.): *Educational learning theories*, <https://oer.Galileo.usg.edu/education-textbooks/1>, 20 - 6 - 2019), 2015.
3. Jean Piaget: *Sự ra đời trí khôn ở trẻ em*. Nxb Tri thức, Hà Nội, 2014.
4. Bandura, A: *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Upper Saddle River, NJ: PrenticeHall, 1986.
5. Kolb, D. A.: *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1984.
6. Bronfenbrenner, U: *Nature - Nurture reconceptualized in developmental perspective: A bioecological model*, *Psychological Review*, 101(4), 1994, tr. 568 - 86.
7. Gardner, H: *Cơ cấu trí khôn: lý thuyết về nhiều dạng trí khôn*, Nxb Tri thức, H, 2014.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG...

Tiếp theo trang 77

qua các kiến thức này để đội ngũ HDVDL thể hiện được tình cảm, tinh thần, lòng tự hào truyền thống tốt đẹp của dân tộc ta, đồng thời lưu giữ giá trị văn hóa, bản sắc dân tộc, khẳng định chủ quyền, chống lại những tư tưởng xuyên tạc con đường đi lên chủ nghĩa xã hội ở nước ta.

Hiện nay nhu cầu đi du lịch rất lớn, chi phí dành cho du lịch ngày càng tăng lên nên bản thân HDV phải tuân thủ và không ngừng nâng cao ý thức, tác phong, kỷ luật lao động, mức độ tận tụy với công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong công việc của mình đối với công việc, đối với hình ảnh đẹp của thành phố. Ngoài ra, đội ngũ HDV cần đào tạo, đào tạo lại trình độ chuyên môn, trình độ ngoại, các quy định của Luật Du lịch... vào những thời gian không chính mùa du lịch.

Tóm lại, HDVDL ở thành phố Đà Nẵng đã dần dần có ý thức học hỏi, tự hoàn thiện bản thân thông qua các kiến thức, kỹ năng mềm nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch, đảm bảo chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn, đã và đang thu hút được lượng khách du lịch lớn trong nước, quốc tế đến với Đà Nẵng “thành phố biển thân yêu”.

1. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Kết quả hoạt động du lịch năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020*, Đà Nẵng, 2019.
2. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội: *Báo cáo khoa học Phát triển bền vững ngành du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đến năm 2020*, Đà Nẵng, 2011.
3. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội: *Báo cáo Kết quả khảo sát nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng 2014*, Đà Nẵng, 2014.
4. Ủy ban nhân dân Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Báo cáo tổng hợp Đề án phát triển ngành du lịch thành phố Nẵng đến năm 2025 và tầm nhìn 2030*, Đà Nẵng, 2017.
5. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Báo cáo kết quả khảo sát nguồn nhân lực du lịch Đà Nẵng năm 2017*, Đà Nẵng, 2017.
6. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Kết quả hoạt động du lịch năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020*, Đà Nẵng, 2019.
- 7, 8. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Tài liệu phục vụ họp Hội đồng nhân dân thành phố (Kỳ họp thứ 7, Khóa IX, nhiệm kỳ 2016 - 2021)*, Đà Nẵng tháng 7 - 2018.
- 9, 10. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng - Sở Du lịch: *Kết quả hoạt động du lịch năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020*, Đà Nẵng, 2019.