

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch Bình Định

PHẠM THỊ BÍCH DUYÊN
NGUYỄN CHÍ TRANH

Đ nghiên cứu đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch ở tỉnh Bình Định thông qua các nhóm tiêu chuẩn: phẩm chất đạo đức, phẩm chất trí tuệ và trình độ chuyên môn. Các tiêu chuẩn này được đo lường bằng nhiều yếu tố khác nhau. Kết quả phân tích cho thấy, chất lượng hướng dẫn viên du lịch chưa theo kịp sự phát triển du lịch của tỉnh. Để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, các hướng dẫn viên du lịch cần trung thực và đáng tin cậy, cung cấp dịch vụ đúng cam kết, đặt lợi ích của khách hàng lên trên hết; đồng thời cần nỗ lực trau dồi thêm kiến thức, đặc biệt là các quy định về an toàn; cần tăng cường kỹ năng lãnh đạo và quản lý tour, nâng cao khả năng xử lý tình huống và trình độ ngoại ngữ đáp ứng nhu cầu phát triển của thị trường khách du lịch quốc tế thời gian tới.

Từ khóa: chất lượng nguồn nhân lực, du lịch, hướng dẫn viên, tỉnh Bình Định.

1. Đặt vấn đề

Du lịch là một ngành công nghiệp dịch vụ và hoạt động của nó liên quan đến nỗ lực chung của nhiều người, trong đó hướng dẫn viên du lịch (HDV DL) sẽ là người đóng vai trò trung gian, đại diện cho “chủ nhà” mang đến những trải nghiệm thú vị cho du khách khi có dịp ghé thăm. Theo Cohen (1985) và Hughes (1991), để làm tốt vai trò của một HDV DL cần hội tụ các tố chất của một nhà lãnh đạo, một nhân viên bán hàng, một giáo viên, một người cung cấp thông tin và một nhà tổ chức. Vì du lịch là ngành công nghiệp dịch vụ mang tính định hướng và đem lại niềm vui cho con người, nên sẽ rất khó điều hành ngành này nếu không nhận được sự hỗ trợ từ các HDV DL. Các HDV DL đã trở thành một thành phần quan trọng không thể thiếu và có ảnh hưởng sâu rộng đến chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách du lịch cũng như sự phát triển của ngành.

Những năm gần đây, Bình Định có những bước tiến ngoạn mục trong phát triển ngành du lịch, trở thành một trong những điểm đến hấp dẫn cho du khách cả trong và ngoài nước. Theo Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch của Sở Du lịch Bình Định (2019), chỉ

tính riêng trong năm 2019, ngành du lịch Bình Định ước đón được 4.829.000 lượt khách, tăng 18% so với năm 2018 (trong đó khách du lịch quốc tế ước đạt 484.000 lượt, tăng 47,8%; khách nội địa ước đạt 4.345.000 lượt, tăng 15,4% so với năm 2018). Tổng doanh thu du lịch ước đạt 6.000 tỷ đồng, tăng 49,9% so với năm 2018 (trong đó doanh thu dịch vụ lưu trú đạt 1.920 tỷ đồng, chiếm 32% tổng doanh thu; doanh thu dịch vụ ăn uống đạt 2.460 tỷ đồng, chiếm 41% tổng doanh thu; doanh thu bán hàng và các dịch vụ khác đạt 660 tỷ đồng, chiếm 11% tổng doanh thu; doanh thu lữ hành và vận chuyển đạt 960 tỷ đồng, chiếm 16% tổng doanh thu). Để đạt được kết quả trên, phải kể đến những đóng góp rất tích cực từ phía các doanh nghiệp du lịch và nguồn nhân lực ngành du lịch, trong đó có vai trò không nhỏ của lực lượng HDV DL.

Nhằm phát triển hơn nữa ngành du lịch Bình Định, bên cạnh phát triển cơ sở hạ tầng, sản phẩm dịch vụ du lịch, ngành du lịch tỉnh trong những năm qua luôn chú trọng

Phạm Thị Bích Duyên, Nguyễn Chí Tranh, Trường đại học Quy Nhơn.

đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực HDV DL, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong quá trình phát triển và hội nhập. Do đó, mục tiêu chính của nghiên cứu này là phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực HDV DL ở tỉnh Bình Định, chỉ ra những hạn chế và các vấn đề mà HDV DL đang gặp phải, từ đó đề xuất các hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực HDV DL đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tỉnh nhà theo hướng bền vững.

2. Cơ sở lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch

Mức độ hài lòng của khách du lịch có sự tương quan mạnh mẽ với chất lượng dịch vụ của các HDV DL. Do đó, những hành vi tiêu cực của một số HDV DL có thể là nguyên nhân gây ra sự suy giảm đáng kể về mức độ hài lòng của du khách. Ví dụ, Pathirana và Gnanapala (2015) chỉ trích các hành vi không phù hợp của HDV và những người hỗ trợ tại các địa điểm tham quan văn hóa bao gồm: việc thu phí vô lý, cung cấp thông tin sai lệch về dịch vụ, lừa đảo, quấy rối về thể chất và tinh thần của du khách và các hành vi phi đạo đức khác. Geva và cộng sự (1991) đề nghị, HDV DL cần phải chịu trách nhiệm về sự hài lòng của khách du lịch với các dịch vụ được

cung cấp tại địa phương. Mọi hành động của HDV DL đều có thể ảnh hưởng đến hình ảnh của các công ty du lịch, điểm đến và thậm chí của chính họ (Whipple và Sharon, 1988; Mossberg, 1995; Wong, 2001; Baum và cộng sự, 2007).

Theo Sandaruwani và Gnanapala (2016), là đại sứ của các điểm đến du lịch, một HDV DL trước hết cần hội tụ những phẩm chất đạo đức cơ bản như: tính trung thực, khiêm tốn và đáng tin cậy; tiếp đến, HDV DL cần có những phẩm chất trí tuệ bao gồm: kiến thức toàn diện, khả năng nắm vững vấn đề, kỹ năng phân tích tốt, liên tục học hỏi và rèn luyện bản thân. Thêm vào đó, HDV DL cũng cần có trình độ nghiệp vụ thiết yếu bao gồm: khả năng giao tiếp, thuyết trình, kể chuyện bằng ngôn ngữ của du khách, khả năng lãnh đạo và quản lý tour. Kỹ năng lãnh đạo và quản lý tour rất quan trọng, bao gồm: khả năng tổ chức nhóm và xử lý tình huống phát sinh; điều phối các nhà cung cấp hàng hóa và dịch vụ; quản lý thời gian, lập kế hoạch hậu cần và giải quyết vấn đề hàng ngày. Mặt khác, các nhóm du khách thường bao gồm nhiều tầng lớp và đến từ nhiều nơi khác nhau, do đó kỹ năng giao tiếp và khả năng hiểu biết những khác biệt văn hóa là điều tối quan trọng.

BẢNG 1: Các yếu tố đo lường chất lượng nguồn nhân lực HDV DL

Tiêu chuẩn chất lượng	Yếu tố đo lường	Tham khảo
Phẩm chất đạo đức	Trung thực và đáng tin cậy	Zhang và Chow (2004); Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Chu đáo, nhiệt tình	Wong (2001)
	Cung cấp dịch vụ đúng cam kết	Zhang và Chow (2004); Huang và Weiler (2010)
	Đúng giờ	Zhang và Chow (2004)
	Hướng đến khách hàng	Huang và Weiler (2010)
	Lịch sự và tôn trọng du khách	Pathirana và Gnanapala (2015)
Phẩm chất trí tuệ	Kiến thức cơ bản	Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Kiến thức về điểm đến	Zhang và Chow (2004)
	Giải đáp thắc mắc của du khách	Huang và Weiler (2010)
	Kiến thức về sản phẩm dịch vụ	Huang và Weiler (2010)
	Kiến thức về các quy định an toàn	Zhang và Chow (2004); Huang và Weiler (2010)
Trình độ nghiệp vụ	Kỹ năng lãnh đạo và quản lý tour	Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Khả năng giải quyết vấn đề	Zhang và Chow (2004)
	Kỹ năng thuyết trình, kể chuyện	Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Kỹ năng giao tiếp	Wong (2001); Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Khả năng ngoại ngữ	Sandaruwani và Gnanapala (2016)
	Kỹ năng lập kế hoạch	Sandaruwani và Gnanapala (2016)

Nguồn: Tổng hợp bởi nhóm tác giả.

Huang và Weiler (2010) đánh giá chất lượng dịch vụ của HDV DL thông qua ba yếu tố: cung cấp dịch vụ cốt lõi, hướng đến khách hàng và hiệu quả truyền thông; trong đó, dịch vụ cốt lõi ý muốn nói đến bản chất của một dịch vụ HDV DL được cung cấp, chẳng hạn HDV đảm bảo được bao nhiêu phần trăm hành trình đã thỏa thuận và mang đến sự hài lòng cho khách hàng trong chuyến tham quan ở mức độ nào. Mặt khác, hướng đến khách hàng tức là yêu cầu HDV DL phải đặt nhu cầu và lợi ích của du khách lên trên chính mình trong việc cung cấp giá trị vượt trội cho du khách, ví dụ: HDV có vụ lợi hay không, có cấu kết với các điểm bán hàng để ăn chặn tiền của du khách hay không. Truyền thông liên quan đến việc trao đổi thông tin (ví dụ: thuyết minh về hành trình cho du khách hay trả lời các câu hỏi của du khách) được coi là một chức năng quan trọng của HDV DL. Số lượng thông tin được cung cấp bởi HDV DL sẽ góp phần gia tăng chất lượng dịch vụ, vì hầu hết du khách đều đánh giá sự hiệu quả của các tour du lịch dựa trên lượng kiến thức nhận được từ người hướng dẫn. HDV phải cung cấp được những thông tin cơ bản và phong phú về di sản văn hóa của một điểm đến cụ thể và phải nhận thức được các chính sách, quy tắc, luật pháp và thông lệ được tuân theo ở một quốc gia hoặc khu vực nhất định để có thể khai sáng và làm phong phú kinh nghiệm du lịch của du khách. Tương tự, Wong (2001) đề cao thái độ, kiến thức và kỹ năng giao tiếp của HDV khi đánh giá tính chuyên nghiệp của họ. Zhang và Chow (2004) đã xác định 6/20 thuộc tính quan trọng nhất phản ánh chất lượng dịch vụ HDV DL do khách du lịch Trung Quốc cảm nhận là: (1) đúng giờ, (2) khả năng giải quyết vấn đề, (3) kiến thức về điểm đến, (4) trung thực và đáng tin cậy, (5) thông báo các quy định an toàn và (6) cung cấp dịch vụ đúng như cam kết.

Nghiên cứu này sẽ đánh giá chất lượng nguồn nhân lực HDV DL ở Bình Định dựa trên các tiêu chuẩn được đề xuất bởi

Sandaruwani và Gnanapala (2016), thêm vào đó, các tiêu chuẩn này sẽ được đo lường bằng nhiều yếu tố khác nhau. Các tiêu chuẩn chất lượng nguồn nhân lực HDV DL và các yếu tố đo lường từ việc kế thừa nghiên cứu của các tác giả đi trước.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính. Một khảo sát bằng bảng hỏi được thực hiện để thu thập dữ liệu về cảm nhận của khách du lịch đối với dịch vụ HDV DL. Thông qua bảng câu hỏi, nghiên cứu đã đo lường sự hài lòng của khách du lịch đối với phẩm chất đạo đức, trí tuệ và trình độ nghiệp vụ của HDV DL. Theo Parasuraman và cộng sự (1985), sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ sẽ phụ thuộc vào khoảng cách chênh lệch giữa các kỳ vọng và cảm nhận của họ về chất lượng thực tế. Khoảng cách càng nhỏ thì cảm nhận về chất lượng dịch vụ càng cao hay khách hàng càng hài lòng. Đối tượng được khảo sát là những khách du lịch đã và đang sử dụng dịch vụ HDV DL khi đến du lịch tại tỉnh Bình Định. Số phiếu phát ra là 150 phiếu và số phiếu thu về hợp lệ là 136 phiếu. Câu hỏi xếp hạng yêu cầu đáp viên đánh giá các yếu tố thuộc về chất lượng của HDV DL theo thang điểm từ 1 đến 5, với 1 là rất không hài lòng, 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng và 5 là rất hài lòng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu đối với 5 khách du lịch và 5 HDV DL nhằm thu thập những thông tin hữu ích, góp phần định hướng cho việc đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực HDV DL ở Bình Định. Những người tham gia khảo sát và phỏng vấn được lựa chọn thông qua phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Các du khách này đang sử dụng dịch vụ HDV DL tại những công ty du lịch khác nhau như: Quy Nhơn Tourist, New Travel, Alo Travel, KMK Tourist, Quy Nhơn Go Travel...

Nghiên cứu còn sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp có sẵn trên website của Tổng cục Du lịch Việt Nam, Sở Du lịch tỉnh Bình Định và các

cơ quan ban ngành khác có liên quan. Nguồn dữ liệu bao gồm: các văn bản chính sách của Chính phủ, các báo cáo thống kê kết quả thực hiện công tác du lịch hàng tháng, hàng năm và các tài liệu khác liên quan đến ngành du lịch và nguồn nhân lực HDV DL của Việt Nam nói chung và của tỉnh Bình Định nói riêng. Quá trình thu thập dữ liệu được thực hiện từ tháng 5 - 2020 đến tháng 7 - 2020.

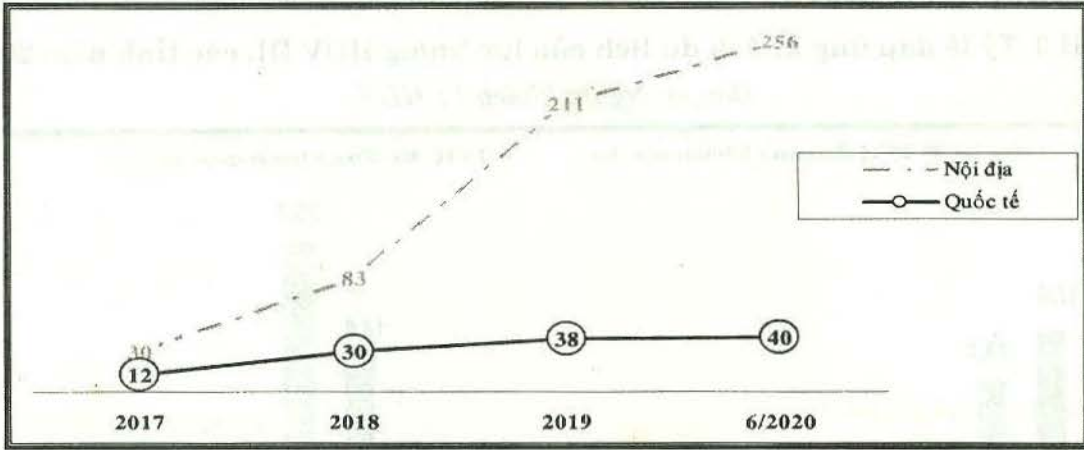
4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng số lượng hướng dẫn viên du lịch ở Bình Định

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh có 12 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế

được Tổng cục Du lịch cấp giấy phép và 25 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa do Sở Du lịch cấp giấy phép hoạt động. Hệ thống các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh còn nhỏ lẻ, thiếu các doanh nghiệp có quy mô lớn, đặc biệt là hệ thống các doanh nghiệp lữ hành (Sở Du lịch Bình Định, 2020). Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến ngày 30-6-2020, cả nước có 25.327 HDV DL được cấp thẻ, gồm 16.883 HDV quốc tế và trên 8.444 HDV nội địa. Ngoài ra, còn có hàng nghìn HDV (thuyết minh viên) tại các điểm du lịch; trong đó, riêng tỉnh Bình Định hiện có 296 HDV được cấp thẻ, gồm 256 HDV nội địa và 40 HDV quốc tế.

HÌNH 1: Số lượng HDV DL theo loại thẻ được cấp ở Bình Định



Nguồn: Nhóm tác giả thống kê từ huongdanvien.vn

Để đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành “công nghiệp không khói”, đội ngũ các HDV DL Bình Định cũng đã có sự gia tăng về số lượng qua trong những năm gần đây. Tính đến ngày 30-6-2020, số HDV nội địa đã tăng 8,5 lần và số HDV quốc tế đã tăng 3,3 lần so với năm 2017 (hình 1). Nhìn vào số liệu thống kê (ở bảng 2) cho thấy, số lượng HDV DL ở Bình

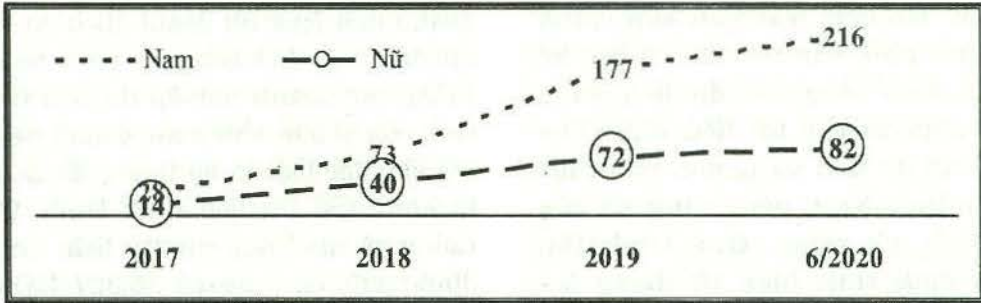
Định vẫn còn khá khiêm tốn so với các tỉnh thành khác ở khu vực miền Trung, đặc biệt là lượng HDV DL quốc tế. So với các trung tâm du lịch lớn, số lượng HDV DL ở Bình Định chỉ mới xấp xỉ 6,3% của Đà Nẵng, 16,6% của Thừa Thiên Huế và 19,9% của Khánh Hòa, trong đó lượng HDV quốc tế chỉ dao động trong khoảng 1,2% - 3,8% so với ba tỉnh này.

BẢNG 2: Số lượng HDV DL được cấp thẻ ở một số tỉnh thành và cả nước tính đến ngày 30-6-2020

	Bình Định	Thừa Thiên Huế	Đà Nẵng	Quảng Nam	Phú Yên	Khánh Hòa	Lâm Đồng	Bình Thuận	Cả nước
Nội địa	256	307	1.230	32	37	433	161	32	8.444
Quốc tế	40	1.480	3.443	203	9	1.053	227	27	16.883

Nguồn: Nhóm tác giả thống kê từ huongdanvien.vn

HÌNH 2: Số lượng HDV DL theo giới tính ở Bình Định



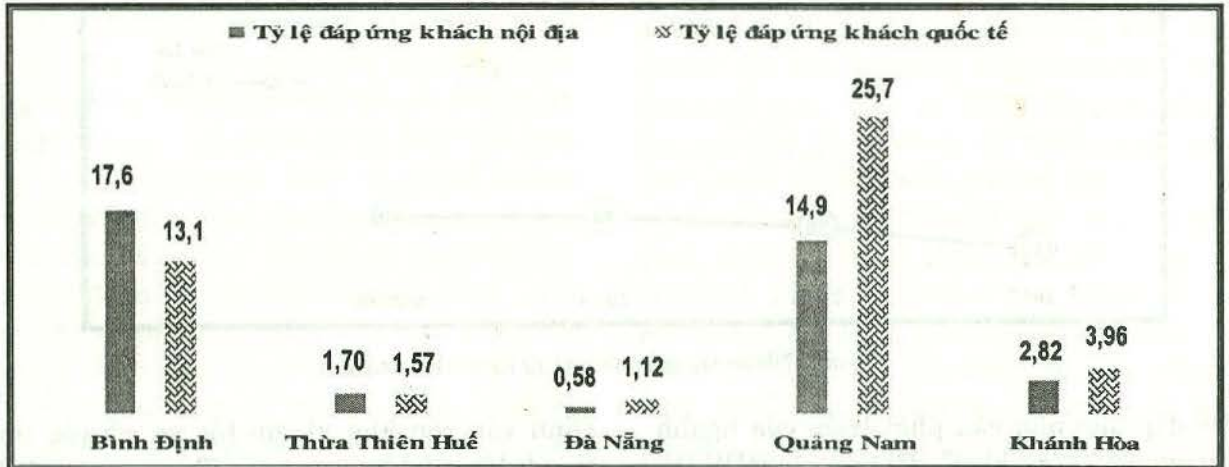
Nguồn: Nhóm tác giả thống kê từ huongdanvien.vn

Bên cạnh đó, cơ cấu nguồn nhân lực HDV DL Bình Định cũng có sự chênh lệch rõ rệt theo giới tính. Hình 2 cho thấy, nếu năm 2017, số lượng HDV nam (28 người) nhiều gấp đôi số HDV nữ (14 người), thì đến tháng 6/2020, khoảng cách này đã xa thêm với số

lượng HDV nam là 216 người, cao gấp 2,63 lần so với số lượng HDV nữ (82 người). Nghề HDV DL là một nghề vất vả, đi sớm về muộn và thường xuyên xa nhà, đôi khi những định kiến xã hội đã khiến nữ giới gặp nhiều trở ngại hơn nam giới khi tiếp cận với nghề này.

HÌNH 3: Tỷ lệ đáp ứng khách du lịch của lực lượng HDV DL các tỉnh năm 2019

Đơn vị: Nghìn khách / 1 HDV.



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả từ huongdanvien.vn

Mặc dù số lượng HDV DL đã có sự gia tăng liên tục qua các năm nhưng với tốc độ phát triển nhanh chóng của lượng khách du lịch hàng năm, số lượng HDV ở Bình Định hiện nay vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu. Hình 3 cho thấy, chỉ tính riêng trong năm 2019, trung bình cứ 17,6 nghìn khách du lịch nội địa đến Bình Định thì sẽ có tương ứng 1 HDV DL (bao gồm cả nội địa và quốc tế) và trung bình 13,1 nghìn khách du lịch quốc tế đến Bình Định thì sẽ có 1 HDV quốc tế. Trong khi đó, tỷ lệ du khách nội địa trên một HDV

DL ở Khánh Hòa chỉ là 2,82 nghìn người, ở Thừa Thiên Huế là 1,7 nghìn người và ở Đà Nẵng là 0,58 nghìn người. Tương tự, tỷ lệ du khách quốc tế trên một HDV DL ở ba tỉnh này lần lượt chỉ là 3,96 nghìn người, 1,57 nghìn người và 1,12 nghìn người.

4.2. Thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch ở Bình Định

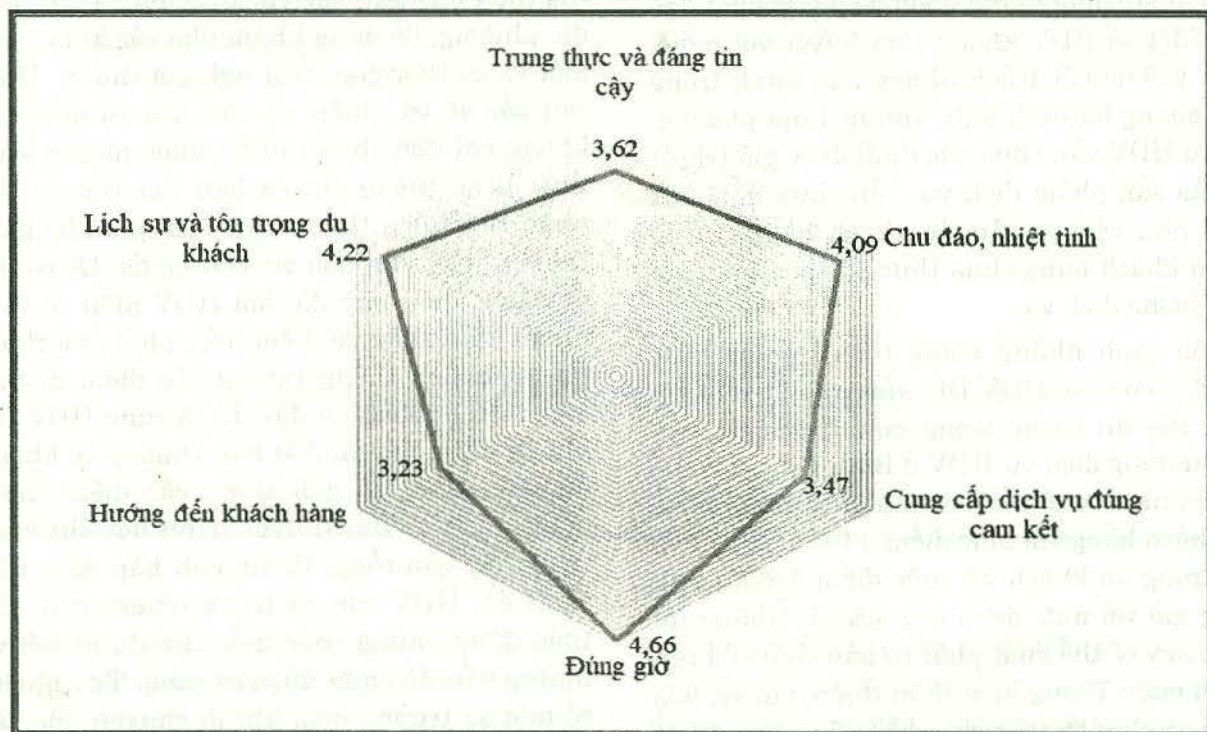
4.2.1. Phẩm chất đạo đức

Sự trung thực và đáng tin cậy của HDV DL là một yếu tố quan trọng góp phần quyết định đến cảm nhận của du khách về chất lượng

dịch vụ. Sự trung thực của HDV có thể được biểu hiện thông qua những cử chỉ và lời nói của họ khi tiếp xúc và phục vụ khách hàng. Thực tế, đã có nhiều trường hợp, HDV cố tình lừa gạt khách du lịch hoặc lợi dụng sự tin tưởng của khách hàng để trục lợi. Chẳng hạn, có những HDV cố tình phóng đại về tính hấp dẫn của hành trình hoặc mô tả những tiện nghi của khách sạn quá sự thật, gây tâm lý thất vọng đối với khách hàng. Ngược lại, cũng có trường hợp, HDV cung cấp sai thông tin về điểm đến, nói dối rằng khu du lịch không có bãi biển để tránh mất thời gian dẫn khách

tham quan và tranh thủ đón đoàn khách khác; thậm chí có trường hợp HDV dùng bằng cấp, chứng chỉ giả. Kết quả là, nhiều khách du lịch phàn nàn về chất lượng tour mà họ đã mua khiến hình ảnh của HDV trong mắt du khách trở nên xấu đi do bị suy giảm niềm tin. Điều này có thể ảnh hưởng đến toàn bộ hình ảnh của công ty tổ chức tour và chính địa phương du lịch. Khảo sát cho thấy, mức độ đáng tin cậy của đội ngũ HDV DL Bình Định hiện chỉ trên mức trung bình, đạt 3,62/5 điểm, do đó, mỗi HDV nên ý thức hơn nữa về việc nâng cao niềm tin đối với khách hàng.

HÌNH 4: Đánh giá phẩm chất đạo đức của các HDV DL tỉnh Bình Định



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả.

Mặt khác, việc cung cấp dịch vụ du lịch của các HDV cũng chưa thực sự đúng như cam kết. Một số HDV tự ý thay đổi hành trình và đưa khách du lịch đến những điểm mua sắm mà họ đã thông đồng trước đó, thay vì đưa khách đến những địa điểm do công ty chỉ định hoặc khách hàng yêu cầu. Thậm chí, HDV còn cố gắng thuyết phục khách du lịch mua sắm hoặc chi tiền cho một số mặt hàng nhiều hơn và tìm cách kéo dài thời gian cho du khách ở lại các trung tâm mua sắm lâu

hơn. Nếu du khách dành nhiều thời gian cho việc mua sắm và chi tiêu, đồng nghĩa với việc HDV sẽ nhận được nhiều hoa hồng hơn, HDV sẽ trở nên vô cùng hiếu khách và nhiệt tình. Ngược lại, nếu du khách yêu cầu HDV dành nhiều thời gian cho việc tham quan, ngắm cảnh hơn là mua sắm thì có thể sẽ nhận được sự thờ ơ và thiếu nhiệt tình của HDV. Có những trường hợp HDV chỉ dẫn khách đến điểm du lịch sau đó "bỏ con giữa chợ" và viện lý do để thoái thác trách nhiệm hướng dẫn

tour tại điểm đến. Thậm chí, có HDV còn cố tình cắt xét dịch vụ hoặc giảm bớt hành trình trong tour nhưng không báo trước với khách hàng. Kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 3,47/5 điểm cho việc HDV cung cấp dịch vụ đúng cam kết theo đánh giá của du khách. Đây cũng là một tiêu chí cần được quan tâm cải thiện trong thời gian tới.

Một vấn đề đáng chú ý nữa là theo đánh giá của khách du lịch, HDV DL ở Bình Định chưa thực sự hướng đến khách hàng, chưa chịu hy sinh lợi ích của bản thân để mang lại lợi ích tuyệt đối cho khách hàng. Chỉ có 3,23/5 điểm dành cho yếu tố hướng đến khách hàng, thấp nhất trong thang điểm về phẩm chất đạo đức. Một số HDV không tâm huyết với nghề, chưa ý thức hết trách nhiệm của mình trong việc quảng bá hình ảnh, văn hóa địa phương. Nhiều HDV vẫn chưa xác định được giá trị cốt lõi của sản phẩm dịch vụ, vẫn chưa nắm bắt được nhu cầu và tâm lý khách hàng, từ đó khiến khách hàng chưa thực sự thỏa mãn với chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh những mảng tối về phẩm chất đạo đức của các HDV DL, vẫn có một số điểm sáng gây ấn tượng trong mắt khách du lịch khi sử dụng dịch vụ HDV ở Bình Định. Có thể kể đến như: sự chu đáo và nhiệt tình khi phục vụ khách hàng với mức điểm 4,09/5; lịch sự và tôn trọng du khách với mức điểm 4,22/5; tính đúng giờ với mức điểm cao 4,66/5. Những ưu điểm này có thể xuất phát từ bản chất của con người miền Trung luôn thân thiện, vui vẻ, hòa đồng và chịu thương chịu khó. Tuy các yếu tố này đều có mức điểm trên 4, nhưng vẫn chưa phải là tuyệt đối do đâu đó vẫn còn một số trường hợp tiêu cực gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của con người Bình Định chất phác, thật thà như: nạn vòi tiền thưởng (tip), "sitting guide". Đây là những vấn nạn cần được các cơ quan chức năng có biện pháp giải quyết triệt để trong thời gian tới.

4.2.2. Phẩm chất trí tuệ

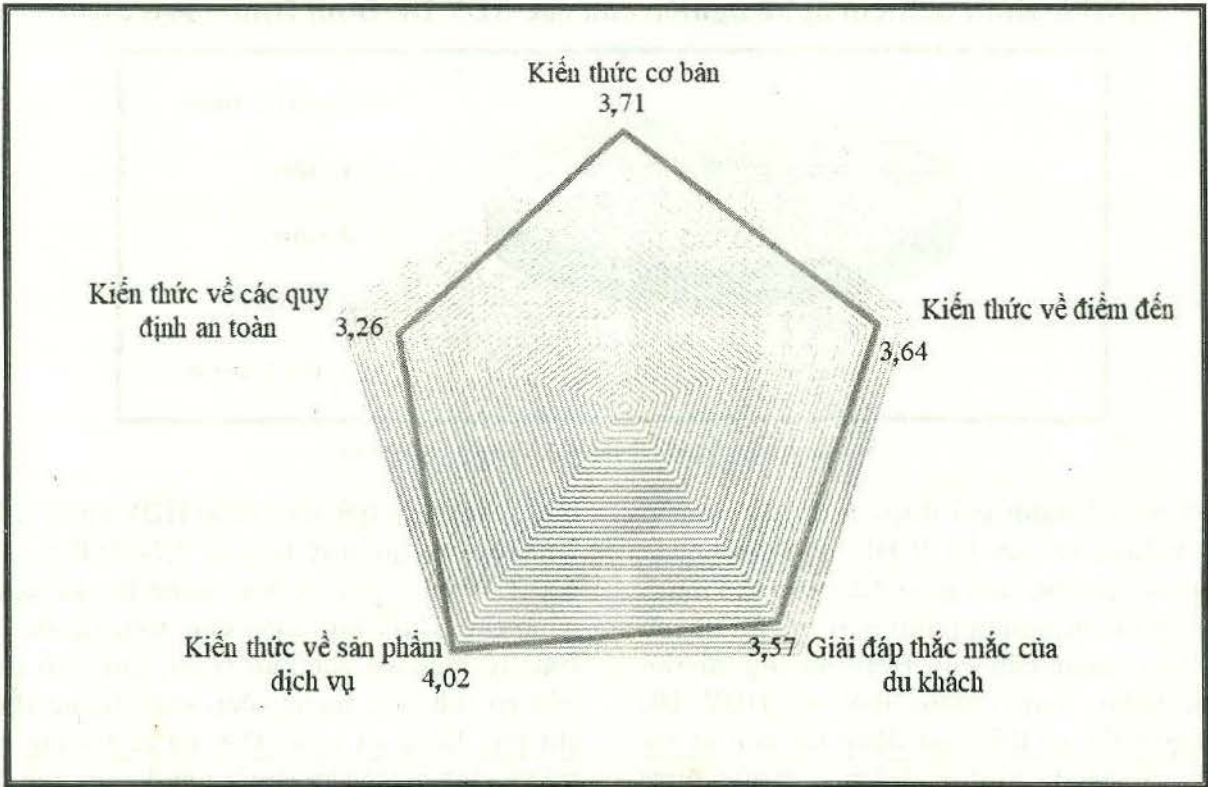
Sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch Bình Định đòi hỏi các HDV DL phải có

năng lực và kiến thức phong phú. HDV phải nắm được nhiều thông tin và tích lũy được những kiến thức không chỉ về du lịch mà còn cả kiến thức về chính trị, kinh tế, địa lý, lịch sử, văn hóa và thậm chí là kiến thức y tế. Các kiến thức này cần HDV cập nhật hàng ngày để có thể hiểu và giao tiếp được với du khách khi được đề cập đến trong hành trình. Từ kết quả khảo sát cho thấy, có 3,71/5 điểm du khách dành cho HDV khi nhận xét về kiến thức cơ bản. Số điểm này chưa thực sự cao nên cần đội ngũ HDV chú ý cải thiện thêm để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ. Mặt khác, nhờ HDV mà khách du lịch mới có thể hiểu biết sâu sắc về tự nhiên và văn hóa địa phương, dễ dàng khám phá các khía cạnh mới và có thời gian trải nghiệm thú vị. Hiểu sâu sắc về tự nhiên và văn hóa có nghĩa là không chỉ đơn thuần nhận được những kiến thức hoặc thông tin cơ bản mà còn có thể nhận ra vẻ đẹp thực sự và mối quan hệ giữa thiên nhiên, văn hóa với con người. Để có thể đạt được điều này đòi hỏi HDV phải có thật nhiều kiến thức về điểm đến, phải giới thiệu tới du khách thông tin tại các điểm di tích một cách bài bản và đầy đủ. Những HDV DL không được đào tạo bài bản thường sẽ không đủ kiến thức để giới thiệu các điểm tham quan du lịch. Bài thuyết trình đôi khi được trình bày sáo rỗng, thiếu tính hấp dẫn. Bên cạnh đó, HDV còn có trách nhiệm giải đáp thỏa đáng những thắc mắc của du khách về những vấn đề chưa được rõ ràng. Tuy nhiên, có một số trường hợp, khi di chuyển qua các điểm di tích, nhiều du khách đặt câu hỏi thêm về những truyền thuyết hoặc sự tích liên quan thì HDV còn lúng túng, trả lời sơ sài, thậm chí cung cấp thông tin sai lệch và gây hiểu nhầm cho du khách. Có trường hợp HDV đã nói dối khi khách du lịch hỏi những vấn đề mà HDV không biết. Điều này cho thấy, các HDV DL mới chỉ nắm được phần nổi chứ chưa thực sự am hiểu hết kiến thức liên quan tới các điểm di tích nên chưa thể gây tò mò và tạo ấn tượng cho khách về khu, điểm di tích. Phần lớn HDV DL mới chỉ chú

trọng đến phần kiến thức cơ bản chứ chưa có sự hiểu biết sâu sắc về tự nhiên và văn hóa địa phương, các bài thuyết minh vẫn còn được trình bày theo kiểu học thuộc lòng. Còn nhiều vấn đề khác liên quan tới điểm du lịch, tới đất và con người ở nơi đó thì nhiều HDV

chưa nắm được. Kết quả khảo sát cho thấy, kiến thức về điểm đến của HDV chỉ nhận được 3,64/5 điểm và việc giải đáp thắc mắc cho du khách của HDV chỉ nhận được 3,57/5 điểm. Do đó, HDV cần cải thiện thêm những phẩm chất này.

HÌNH 5: Đánh giá phẩm chất trí tuệ của các HDV DL tỉnh Bình Định



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả.

Ngoài ra, một nhiệm vụ quan trọng khác đối với HDV đó là phải thông báo các quy định về an toàn, cảnh báo du khách, hạn chế được rủi ro tai nạn và giảm tác động đến môi trường tự nhiên. Tuy nhiên trên thực tế, nhiều HDV vẫn chưa nhận thức hết được những nguy hiểm có thể xảy ra trong tour du lịch, nên chưa kịp thời đưa ra những cảnh báo và nhắc nhở du khách để hạn chế những rủi ro trong quá trình thực hiện tour. Đã có vài tai nạn đáng tiếc xảy ra do sự bất cẩn của khách du lịch, cũng như sự thiếu kiến thức về bảo đảm an toàn của HDV. Bên cạnh đó, các HDV cũng cần có trách nhiệm trong việc góp phần nâng cao ý thức của khách du lịch về việc bảo tồn thiên nhiên và văn hóa địa

phương, khuyến khích du khách phải có trách nhiệm với môi trường; đồng thời, hướng dẫn để du khách không vi phạm những quy định của địa phương hoặc nơi du lịch. Tuy nhiên, có một số trường hợp chính HDV lại là người tiếp tay cho khách du lịch tác động xấu đến môi trường thiên nhiên, có những hành vi phản cảm và tổn hại đến văn hóa địa phương. Kết quả là, số điểm dành cho kiến thức về quy định an toàn khá thấp ở mức 3,26/5.

Một điểm sáng cho phẩm chất trí tuệ của các HDV Bình Định được thể hiện ở kiến thức về sản phẩm dịch vụ với số điểm 4,02/5. Các HDV nhìn chung được du khách tỏ ra hài lòng về sự am hiểu đối với chương trình tour du

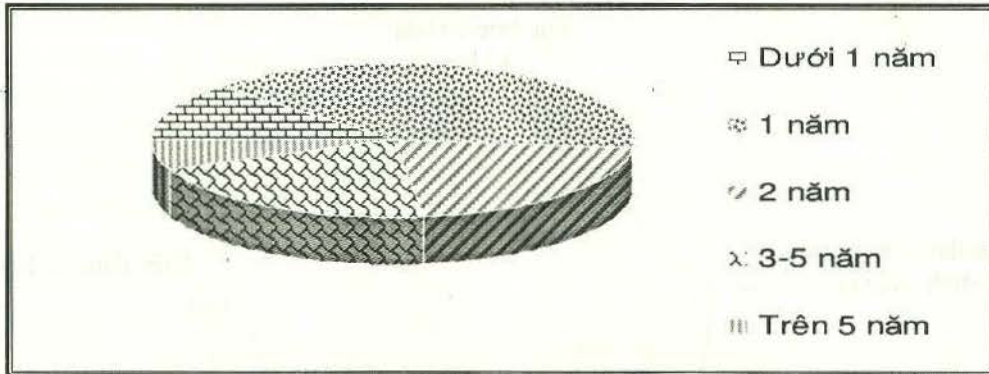
lịch. Nhiều HDV đã có sự quan tâm thăm dò và nắm bắt tâm lý của du khách. Những vấn đề liên quan tới địa điểm ăn uống, nơi vui chơi trên địa bàn, các HDV cũng nắm bắt khá rõ để giới thiệu thêm cho du khách.

4.2.3. Trình độ nghiệp vụ

Bên cạnh sự thiếu hụt về số lượng, hạn chế

về phẩm chất trí tuệ và đạo đức, HDV DL Bình Định vẫn còn yếu về chuyên môn, nghiệp vụ. Trình độ HDV chưa đáp ứng yêu cầu của thị trường, thực trạng này là một khó khăn của ngành du lịch Bình Định nói riêng và Việt Nam nói chung trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

HÌNH 6: Kinh nghiệm nghề nghiệp của các HDV DL Bình Định (30/6/2020)



Nguồn: Nhóm tác giả thống kê từ huongdanvien.vn

Để có thể đánh giá được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của HDV DL, đơn giản nhất là có thể dựa vào thời gian được cấp thẻ hành nghề. Hầu hết những phần này của du khách đều liên quan đến các HDV không có thể hành nghề. Tuy nhiên, một số HDV DL không có thể có thể hoạt động tốt hơn so với HDV có thể do kinh nghiệm tích lũy được trong thời gian dài làm việc. Thống kê (hình 6) cho thấy, kinh nghiệm làm việc của các HDV Bình Định tương đối thấp. Cụ thể, số lượng HDV mới được cấp thẻ trong khoảng 1 năm rất cao, đạt 39,5% và có tới 12,2% HDV mới được cấp thẻ vài tháng trở lại đây; trong khi đó, số HDV có kinh nghiệm làm việc trên 5 năm rất thấp, chỉ khoảng 6,1%.

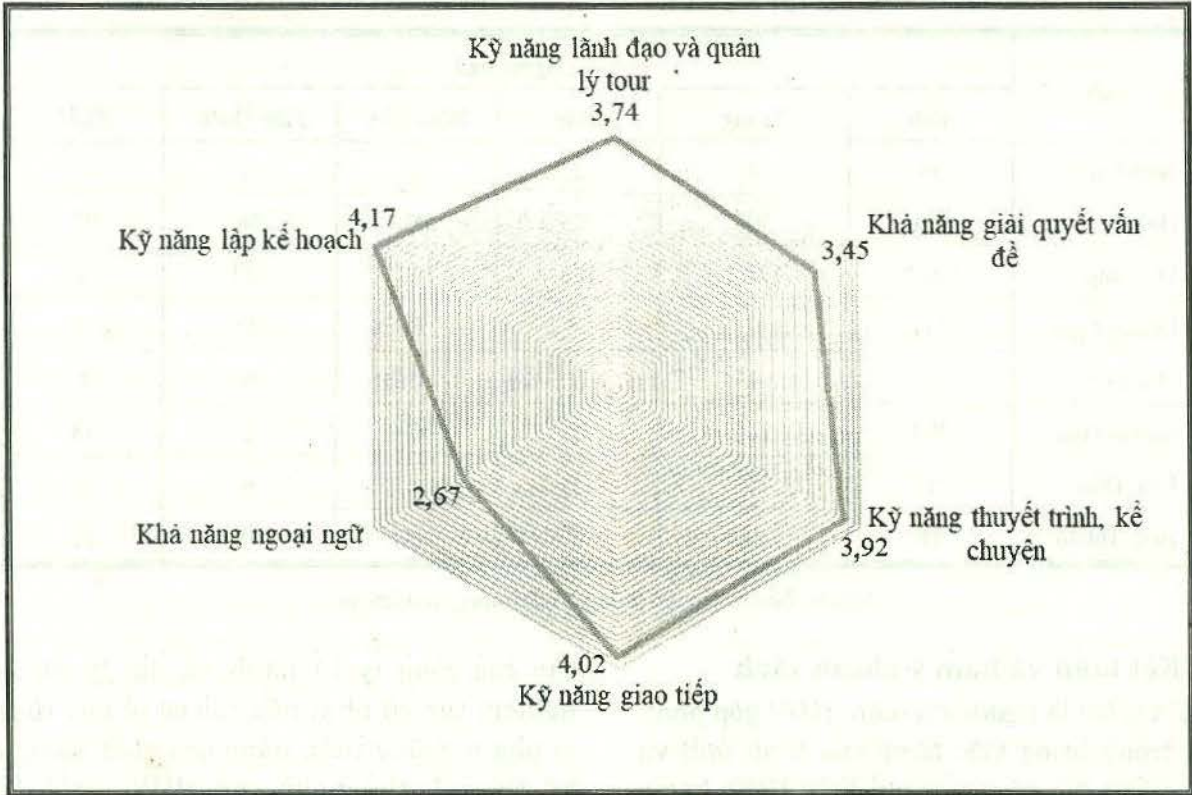
Để trở thành một HDV chuyên nghiệp, điều đầu tiên là phải có kỹ năng lãnh đạo và quản lý tour. Khách du lịch là một nhóm người xa lạ, do đó để có thể điều hành một tour du lịch thành công, các HDV cần phải biết tổ chức lãnh đạo, quản lý và kết nối mọi người trong nhóm lại với nhau, xóa nhòa những khoảng cách về địa lý và ngôn ngữ. Tuy nhiên, để thực hiện được điều này không phải dễ vì “chín người mười ý”. Điểm trung

binh khách du lịch dành cho HDV về kỹ năng lãnh đạo và quản lý tour là 3,74/5. Bên cạnh đó, HDV cũng cần có khả năng lên kế hoạch đồng thời thiết lập được mục tiêu chính xác. Bất kỳ một sai sót nào trong khâu tổ chức đều có thể ảnh hưởng đến chất lượng thậm chí phá hỏng cả tour. Đơn cử có trường hợp tài xế vì trục trặc kỹ thuật nên không thể đến đúng giờ, trong khi HDV không có phương án dự phòng khiến du khách bức tức và đòi hủy tour. HDV không nhất thiết phải đưa ra một chương trình ngẫu hứng, nhưng khả năng thay đổi kế hoạch một cách nhanh chóng và phát huy tiện ích cho du khách lại là điều quan trọng. Trong những trường hợp cần thiết, HDV phải có sự điều chỉnh kịch bản cho phù hợp. Sự nhạy bén đó đôi khi sẽ giúp lấy lòng được các du khách hơn là một HDV chỉ biết tuân theo lịch trình một cách cứng nhắc. Tuy nhiên, có trường hợp, vì không muốn dành nhiều thời gian lưu lại khu di tích trong khi bài thuyết minh của HDV du lịch tại điểm lại khá dài, một du khách trong đoàn đề nghị HDV có thể nói ngắn gọn, khái quát để đoàn có thể hiểu những nét đặc trưng nhất về khu di tích. Đáp lại yêu cầu đó là sự

lúng túng của HDV và bài trình bày vẫn hết sức dài dòng. Hay một số trường hợp khác cũng cho thấy sự yếu kém trong khả năng xử lý tình huống của HDV khi du khách bị tai nạn, mất đồ hoặc lạc đường. Nhìn chung,

khách du lịch đánh giá khá cao về kỹ năng lên kế hoạch của các HDV nhưng chưa thực sự hài lòng với khả năng xử lý tình huống của HDV do đó, số điểm dành cho hai yếu tố này lần lượt là 4,17/5 và 3,45/5.

HÌNH 7: Đánh giá trình độ nghiệp vụ của các HDV DL tỉnh Bình Định



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả.

Mặt khác, các HDV ở Bình Định cũng được đánh giá khá cao về kỹ năng giao tiếp và kỹ năng thuyết trình, kể chuyện. Điều này xuất phát từ bản tính hiền hòa, thân thiện và vui vẻ của con người Bình Định cũng như truyền thống lịch sử hào hùng về miền “đất võ trời văn”. Bình Định rất nổi tiếng với nhiều danh nhân, sự kiện và điển tích được đúc kết suốt chiều dài lịch sử. Đây là những kho tàng quý báu để có thể xây dựng nên những câu chuyện hấp dẫn và thú vị, giúp HDV thu hút du khách mỗi khi đến các điểm du lịch. Tuy nhiên, một số HDV mới vào nghề vẫn chưa thể ăn nói trôi chảy, tiếp xúc với khách còn khá rụt rè, giọng nói còn mang nặng tính địa phương nên đôi khi gây khó nghe cho du khách. Theo kết quả khảo

sát, điểm dành cho kỹ năng giao tiếp của các HDV Bình Định là 4,02/5, trong khi kỹ năng thuyết trình, kể chuyện là 3,92/5.

Trình độ ngoại ngữ cũng là một trở ngại lớn, nhiều HDV DL quốc tế có trình độ ngoại ngữ rất kém, đặc biệt là tiếng Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, Nga, Pháp, Tây Ban Nha... Chính điều này đã khiến các đại lý du lịch gặp khó khăn trong việc tìm kiếm HDV DL đủ điều kiện để phục vụ những du khách đến từ các thị trường quốc tế. Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến ngày 30-6-2020, Bình Định có khoảng 37 HDV DL quốc tế sử dụng ngoại ngữ là tiếng Anh, 2 HDV sử dụng tiếng Trung, 2 HDV sử dụng tiếng Pháp và 3 HDV sử dụng ngoại ngữ khác. Đây là những con số rất khiêm tốn so với các tỉnh

trong khu vực (bảng 3). Sự tăng trưởng không đều về số lượng HDV quốc tế đối với các ngôn ngữ khác nhau đã dẫn đến sự thiếu hụt cục bộ HDV ngôn ngữ ít thông dụng vào mùa cao điểm như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật, tiếng Nga do đó, điểm đánh giá

về khả năng ngoại ngữ đội ngũ HDV DL Bình Định khá thấp, chỉ ở mức 2,67/5. Đây là một trong những kỹ năng cần được các HDV trau dồi thêm trong thời gian tới để có thể đáp ứng nhu cầu tăng trưởng nhanh chóng của lượng khách quốc tế.

BẢNG 3: Trình độ ngoại ngữ của HDV DL quốc tế các tỉnh (30/6/2020)

Tỉnh	Ngoại ngữ					
	Anh	Trung	Pháp	Nhật Bản	Hàn Quốc	Khác
Bình Định	37	2	2	0	0	3
Huế	851	303	203	62	36	97
Đà Nẵng	1.693	1.071	165	160	181	247
Quảng Nam	141	9	18	8	20	11
Phú Yên	7	1	1	0	0	1
Khánh Hòa	294	706	15	6	2	78
Lâm Đồng	211	7	3	1	6	0
Bình Thuận	18	0	0	0	0	11

Nguồn: Nhóm tác giả thống kê từ huongdanvien.vn

5. Kết luận và hàm ý chính sách

Với vai trò là người đại diện, HDV góp phần quan trọng trong việc nâng cao hình ảnh và danh tiếng của các điểm du lịch. Chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp được coi là một thước đo quan trọng để đo lường thành công chung của ngành du lịch. Khi đánh giá chất lượng của đội ngũ HDV DL ở Bình Định, nghiên cứu kết luận rằng: các HDV DL cần phải có trách nhiệm cải thiện phẩm chất đạo đức, trí tuệ và trình độ chuyên môn của họ ở nhiều khía cạnh khác nhau. Nhìn chung, số lượng và chất lượng HDV DL chưa theo kịp sự phát triển du lịch của tỉnh. Các phát hiện cho thấy: các HDV DL thiếu phẩm chất trí tuệ và trình độ nghiệp vụ hơn là phẩm chất đạo đức. Theo đó, một số hàm ý chính sách được rút ra từ thực trạng chất lượng HDV DL Bình Định như sau:

Một là, Sở Du lịch cần phối hợp với cơ quan công an tăng cường kiểm tra và xử lý các trường hợp HDV DL hoạt động không có thẻ nghề. Ngăn chặn việc thuê HDV tự do

của các công ty lữ hành và đại lý du lịch; nghiêm túc xử phạt nếu các cơ sở này cố tình vi phạm. Đồng thời, nâng cao chất lượng các kỳ thi cấp thẻ nghề cho HDV, triển khai phần mềm rà soát các trường hợp sử dụng bằng cấp giả để xin thẻ, ứng dụng tối đa công nghệ thông tin để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dự thi, bảo đảm công bằng, khách quan và đánh giá đúng năng lực của người dự thi.

Hai là, nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ sở đào tạo HDV DL, đào tạo gắn liền với thực tế, gắn với nhu cầu của người sử dụng lao động, tăng cường số giờ thực hành, xây dựng chương trình thực tập có sự liên kết chặt chẽ với nhiều doanh nghiệp lữ hành, khách sạn và nhà hàng để sinh viên, học viên có cơ hội thực tập, trải nghiệm. Tăng cường trang bị khả năng ngoại ngữ, giúp người học có cơ hội tiếp xúc tốt nhất với thị trường du lịch quốc tế. Trước mắt tập trung đào tạo ngôn ngữ Anh, Hàn, Nhật, Trung... để đáp

ứng nhu cầu của thị trường khách du lịch trong thời gian tới.

Ba là, Sở Du lịch, Hiệp hội du lịch tỉnh Bình Định, Chi hội Hướng dẫn viên Du lịch Bình Định và mỗi doanh nghiệp lĩnh vực dịch vụ du lịch cần chủ động vào cuộc hơn nữa, thường xuyên tổ chức bồi dưỡng, nâng cao tay nghề, hỗ trợ công tác nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, nâng cao văn hóa giao tiếp ứng xử du lịch và cập nhật kiến thức mới cho đội ngũ HDV tỉnh nhà; định kỳ tổ chức các hội thi HDV DL giỏi, thi thiết kế tour du lịch, thi xử lý tình huống khi hướng dẫn tour nhằm tạo điều kiện để đội ngũ HDV DL cập nhật, bổ sung các thông tin mới, học hỏi, trao đổi nâng cao trình độ và nhận thức.

Bốn là, Sở Du lịch cần quản lý chặt chẽ hoạt động của HDV DL, xử lý nghiêm các HDV vi phạm đạo đức nghề nghiệp, công bố các HDV vi phạm trên phương tiện truyền thông để các công ty lữ hành và du khách biết. Đồng thời, các công ty dịch vụ lữ hành cần chú trọng hơn trong công tác tuyển dụng HDV DL. Ngoài việc kiểm tra về năng lực chuyên môn, các công ty cần đề cao và chú trọng ý thức đạo đức nghề nghiệp của các ứng viên dự tuyển, nhất là tinh thần phục vụ du khách theo đúng chương trình du lịch.

Năm là, các công ty thuê HDV DL cần thiết lập một hệ thống lương hợp lý và hiệu quả nhằm ngăn chặn thu nhập "bẩn" của HDV. Công ty nên trao thưởng cho những HDV hoạt động tốt và có thời gian phục vụ dài, đồng thời xem xét phản hồi của khách du lịch để khuyến khích họ làm việc chăm chỉ hơn. Mặt khác, Sở Du lịch cũng cần phối hợp với Cục Quản lý thị trường thường xuyên kiểm tra và xử lý các cơ sở kinh doanh thương mại có hành vi nâng giá, ép giá đối với khách du lịch./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I.Baum T., Hearn N. & Devine F. (2007), Place, People and Interpretation: Issues of Migrant Labour and Tourism Imagery in Ireland, *Tourism Recreation Research*, 32(3), 39-48.

2. Cohen E. (1985), The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role, *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.

3. Gev A. & Goldma A. (1991), Satisfaction measurement in guided tours, *Annals of Tourism Research*, 18(2), 177-185.

4. Huang S. & Weiler B. (2010), A review and evaluation of China's quality assurance system for tour guiding, *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 845-860

5. Hughes K. (1991), Tourist Satisfaction: A Guided "Cultural" Tour in North Queensland, *Australian Psychologist*, 26(3), 166-171.

6. Mak A.H.N., Wong K.K.F. & Chang R.C.Y. (2010), Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau, *International Journal of Tourism Research*, 12(3), 205-218.

7. Mossberg L.L. (1995), Tour leaders and their importance in charter tours, *Tourism Management*, 16(6), 437-445.

8. Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

9. Pathirana D.P.U.T. & Gnanapala W.K.A.C. (2015), Tourist Harassment at Cultural Sites in Sri Lanka, *Tourism, Leisure and Global Change*, 2, 42-56.

10. Sandaruwani J.A.R.C. & Gnanapala W.K.A.C. (2016), The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka, *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.

11. Sở Du lịch Bình Định (2019), Báo cáo số 762/BC-SDL ban hành ngày 15 - 11- 2019, Báo cáo Kết quả thực hiện công tác du lịch năm 2019 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2020.

12. Sở Du lịch Bình Định (2020), Báo cáo số 521/BC-SDL ban hành ngày 17- 6- 2020, Báo cáo Kết quả thực hiện công tác du lịch 6 tháng đầu năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2020.

13. Whipple T.W. & Sharon V. (1988), Group Tour Management: Does Good Service Produce Satisfied Customers?, *Journal of Travel Research*, 27(2), 16-21.

14. Wong A. (2001), Satisfaction with local tour guides in Hong Kong, *Pacific Tourism Review*, 5(1), 59-67.

15. Zhang H.Q. & Chow I. (2004), Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from Mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, 25(1), 81-91.

Ngày nhận bài: 06-07-2020

Ngày duyệt đăng: 12-08-2020