

# Hướng dẫn viên

## CHIẾC CẦU NỐI CHO SỰ PHÁT TRIỂN DU LỊCH QUẢNG BÌNH

MINH KHUÊ - LAN KHUÊ

**H**ướng dẫn viên, với phạm vi và khả năng của mình, họ thay mặt cho các tổ chức, đơn vị kinh doanh du lịch để giải quyết nhiều vấn đề trong chuyến du lịch của du khách. Ngoài việc hướng dẫn, cung cấp thông tin, phục vụ, bảo vệ và giải quyết các vấn đề cho du khách, hướng dẫn viên còn quảng bá sản phẩm du lịch, giới thiệu những nét đẹp về các địa điểm du lịch, các giá trị lịch sử, văn hóa... Chính vì vậy hướng dẫn viên có vai trò cực kỳ quan trọng đối với ngành Du lịch nói chung, tỉnh Quảng Bình nói riêng, đối với doanh nghiệp và với du khách.

Theo số liệu của Sở Du lịch Quảng Bình, tính đến tháng 8- 2017, đã cấp mới và cấp đổi thẻ cho 232 hướng dẫn viên du lịch, trong đó có 142 thẻ hướng dẫn viên nội địa, 90 thẻ hướng dẫn viên quốc tế. Tuy nhiên, đã có 50 thẻ hết hạn sử dụng (7 thẻ hướng dẫn viên quốc tế, 43 thẻ hướng dẫn viên nội địa). Tuy nhiên, thực tế các hướng dẫn viên đã được cấp thẻ đang hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh chỉ chiếm khoảng 50% và phần lớn là các hướng dẫn viên tự do và nhân viên của các công ty lữ hành.

Hướng dẫn viên là nghề mang lại nhiều lợi ích về mặt kinh tế và sự hưởng thụ cao, được đồng hành cùng du khách để khám phá và tìm hiểu thêm các sản phẩm du lịch mới. Đồng thời trong quá trình đồng hành cùng du khách giúp cho hướng dẫn viên có được khả năng giao tiếp và linh hoạt được nhiều tri thức mới, mở rộng tri thức của mình, học được nhiều nét văn hóa của các vùng miền trên đất nước. Bên cạnh đó, trong quá trình dẫn đoàn thường đi một mình nên tạo cho hướng dẫn viên có tính độc lập cao, tư duy

nhanh nhạy, xử lý các tình huống hợp tình hợp lý.

Quảng Bình nổi tiếng bởi hệ thống hang động tuyệt đẹp, những di sản văn hóa vật thể và phi vật thể độc đáo và nhiều danh lam thắng cảnh. Để quảng bá cho hình ảnh Quảng Bình đến với các du khách một cách gần gũi và hiệu quả thì có sự góp sức không nhỏ của các hướng dẫn viên du lịch. Một khi người hướng dẫn viên được đào tạo bài bản, có chuyên môn và nghiệp vụ, đồng thời họ ý thức được trách nhiệm của bản thân thì khi đó sẽ tạo nên sức mạnh tổng thể trong sự phát triển chung của du lịch tỉnh nhà.

Hướng dẫn viên là một trong những yếu tố quyết định sự thành công của một chương trình du lịch. Chuyến tham quan có để lại những hình ảnh đẹp hay không, có trở nên sôi động, hào hứng, hấp dẫn hay không chính là nhờ sự truyền tải của các hướng dẫn viên đến du khách. Để làm được điều đó, các hướng dẫn viên cần phải tự trang bị cho mình hành trang là một nền tảng vững chắc về văn hóa, lịch sử, địa lý, kinh tế xã hội, phong tục tập quán... của cả nước nói chung và của tỉnh Quảng Bình nói riêng. Không ngừng nỗ lực học tập, rèn luyện nâng cao phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng giải quyết các tình huống phát sinh trong khi hướng dẫn du khách. Đồng thời, cần cố gắng nỗ lực để làm cho những điểm đến trong hành trình du lịch của du khách trở nên đẹp hơn, ấn tượng và hấp dẫn hơn, từ đó không chỉ để du khách quay trở lại mà du khách còn là người truyền tải, giới thiệu rộng rãi ra cho người thân, bạn bè của họ về du lịch Quảng Bình.

## Du lịch

Là một hướng dẫn viên du lịch quốc tế, chị Võ Thị Lệ Quyên chia sẻ: “Được đóng góp cho sự phát triển du lịch tỉnh nhà là một vinh dự của người hướng dẫn viên, mỗi lần hoàn thành chuyến du lịch cùng du khách luôn mang lại cho tôi cảm giác thân thiết và lưu luyến với du khách. Đồng thời, bản thân tôi cũng tự hào khi hoàn thành nhiệm vụ hợp đồng với các công ty lữ hành và quảng bá hình ảnh du lịch Quảng Bình”.

Anh Nguyễn Ngọc Hoàng - hướng dẫn viên du lịch nội địa cho biết, anh là một trong những người đầu tiên thành lập ra Câu lạc bộ Du lịch trách nhiệm Quảng Bình, những người làm hướng dẫn viên như anh, luôn đặt chữ trách nhiệm lên trên hết, một khi đã có trách nhiệm thì sẽ có được sự tín nhiệm. Chính vì vậy, rất nhiều công ty lữ hành ở các tỉnh khác đã tin tưởng ký hợp đồng và giao trọn đoàn khách để các hướng dẫn viên đảm bảo tất cả các khâu cho họ.

Tuy nhiên, vẫn còn thực trạng nhiều hướng dẫn viên nghiệp vụ, trình độ hướng dẫn đang còn non kém nhưng vẫn dẫn khách đi trong tỉnh và trong nước. Vẫn còn tình trạng các hướng dẫn viên vì lợi ích trước mắt mà liên kết với các nhà hàng, khách sạn với giá dịch vụ đắt đỏ mà không đảm bảo chất lượng, các điểm mua đặc sản, quà lưu niệm với giá thành cao làm chất lượng chuyến du lịch không đảm bảo, tạo nên hình ảnh xấu cho du lịch Quảng Bình.

Anh Hà Minh Tuấn, Trưởng phòng Quản lý Du lịch, Sở Du lịch cho biết: Sở luôn thẩm định chặt chẽ hồ sơ xin cấp thẻ hướng dẫn viên, thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch để giúp cho các hướng dẫn viên có được kỹ năng hướng dẫn và những kiến thức mới về kinh tế, văn hóa, xã hội, phổ biến những chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về phát triển du lịch. Đồng thời nâng cao hiệu lực quản lý thông qua công tác thanh tra, kiểm



Các hướng dẫn viên tiếp đón du khách tại ga Đông Hới  
Ảnh: P.V

tra hoạt động hướng dẫn tại các tuyến, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh để phát hiện và xử lý kịp thời những hướng dẫn viên vi phạm.

Việc nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên là vấn đề cần quan tâm lớn của ngành Du lịch Quảng Bình. Các đơn vị, công ty kinh doanh du lịch cần quan tâm hơn nữa cho hướng dẫn viên về chế độ nghỉ ngơi, tiền lương, điều kiện làm việc và các phương tiện hỗ trợ khác. Các cơ quan quản lý nhà nước cần thường xuyên quan tâm đến công tác đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, tổ chức các cuộc thi hướng dẫn viên giỏi, tạo các diễn đàn cho hướng dẫn viên tham gia, đồng thời, quản lý chặt chẽ việc hướng dẫn của hướng dẫn viên và các tổ chức kinh doanh du lịch thuê hướng dẫn viên.

Với sự quan tâm chú trọng của các cấp chính quyền tỉnh Quảng Bình trong việc phát triển du lịch, các hướng dẫn viên đã và đang được tạo điều kiện nâng cao chất lượng để thực hiện tốt “sứ mệnh” của mình. Hy vọng rằng, trong thời gian tới các hướng dẫn viên sẽ tiếp tục thể hiện tốt vai trò là cầu nối cho sự phát triển du lịch Quảng Bình ■

M.KH - L.KH