

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HOÁ HÀ NỘI
KHOA VĂN HOÁ DU LỊCH



GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giảng viên hướng dẫn : Ma Quỳnh Hương
Sinh viên thực hiện : Chu Đỗ Khánh Huệ
Lớp : VHDL 13C
Niên khoá : 2005 - 2009

HÀ NỘI - 2009

MỤC LỤC	
LỜI NÓI ĐẦU	3
MỞ ĐẦU	4
1.Lý do chọn đề tài	4
2. Tình hình nghiên cứu vấn đề.....	5
3.Mục đích nghiên cứu	6
4.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
5.Phương pháp nghiên cứu	6
6.Bố cục đề tài.....	6
Chương 1 : TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ	7
1.1 Giao tiếp phi ngôn ngữ	7
1.1.1 Khái niệm	7
1.1.2 Những khái niệm liên quan.....	10
1.1.3 Phân loại giao tiếp phi ngôn ngữ.....	13
1.1.4 Chức năng của giao tiếp phi ngôn ngữ.....	15
1.2 Những nhân tố ảnh hưởng đến giao tiếp phi ngôn ngữ	19
1.2.1 Văn hóa.....	19
1.2.2 Hoàn cảnh.....	20
1.2.3 Độ tuổi	22
1.2.4 Môi quan hệ.....	23
1.3 Một số giao tiếp phi ngôn ngữ phổ biến trên thế giới và ý nghĩa của chúng	24
Chương 2 : GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	32
2.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch và tổ chức hướng dẫn du lịch	32
2.1.1 Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch.....	32
2.1.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch.....	32
2.2 Vai trò của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch	45
2.3 Những giao tiếp phi ngôn ngữ thường gặp trong hoạt động hướng dẫn du lịch	49
Chương 3: VẬN DỤNG GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ ĐỂ GIA TĂNG HIỆU QUẢ TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH	54
3.1.Những lưu ý khi sử dụng giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch	54
3.2.Một số đề xuất nhằm phối hợp giao tiếp phi ngôn ngữ để gia tăng hiệu quả trong hoạt động hướng dẫn du lịch	58
3.2.1. Đề xuất nhằm khắc phục những hạn chế của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.....	58
3.2.2. Đề xuất nhằm phát triển kỹ năng hướng dẫn của các hướng dẫn viên..	63
3.2.3. Đề xuất nhằm hoàn thiện kỹ năng thuyết minh của hướng dẫn viên.....	72
PHỤ LỤC	79

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong lịch sử ra đời, tồn tại và phát triển của du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch ngày càng có vị trí quan trọng và cần thiết. Hoạt động này từ chỗ là sự kết hợp của những chủ dịch vụ, những nhà khoa học hoặc những người có hiểu biết cụ thể về nhiều lĩnh vực nhất định, về một hay nhiều đối tượng tham quan tại điểm du lịch được thuê mướn, đến chỗ đã trở thành hoạt động đặc trưng của ngành du lịch.

Có thể nói rằng, để thành công trong hoạt động hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ của người hướng dẫn viên là vô cùng quan trọng. Nó không chỉ thể hiện qua kỹ năng, kiến thức chuyên môn, sự hiểu biết những kiến thức tổng hợp về xã hội mà còn bộc lộ qua những phong cách, đức tính, những phẩm chất và năng lực khác cần phối hợp trong quá trình tác nghiệp.

Một trong những kiến thức nghiệp vụ của người hướng dẫn viên là nắm được và thực hiện tốt nghệ thuật diễn đạt trước khách du lịch, hầu hết là mới gặp lần đầu với những đòi hỏi tâm lý, thị hiếu, thói quen khác nhau, khả năng nghe, nhìn, cảm nhận khác nhau. Hướng dẫn viên du lịch giỏi nghiệp vụ vừa phải nắm được tâm lý khách, vừa phải nắm được các các lý thuyết truyền đạt cơ bản: ngắt quãng, lên giọng, xuống giọng, nhấn mạnh, chậm rãi, lướt nhanh, nhắc lại... và cần phải biết phối hợp với những hoạt động phi ngôn ngữ để gia tăng hiệu quả trong quá trình hướng dẫn.

Hoạt động hướng dẫn du lịch, ở một khía cạnh nào đó chính là sự giao tiếp của người hướng dẫn viên với khách du lịch, có nghĩa là nó cũng mang đầy đủ những đặc tính của giao tiếp. Theo nghiên cứu của Albert Mehrabian – giáo sư danh dự môn tâm lý học thuộc trường đại học California, Los Angeles, trong quá trình giao tiếp, lời nói bao gồm ba yếu tố: ngôn ngữ, phi ngôn ngữ (hay còn gọi là ngôn ngữ của cơ thể) và giọng điệu. Ngôn ngữ, lại thay chỉ góp phần nhỏ nhất 7% trong việc tác động đến

người nghe, giọng điệu và các âm thanh khác nhau chiếm tới 38% và yếu tố phi ngôn ngữ chiếm tới 55% (hay còn gọi là “Quy tắc 7%- 38%-55%”). Có thể nói rằng, tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động thuyết minh du lịch là không thể phủ nhận được.

Chính vì lý do này, người viết đã nghiên cứu, tìm tòi, khảo nghiệm và quyết định chọn đề tài “**Giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch**” với mong muốn đem đến cho người đọc cái nhìn sâu sắc và toàn diện hơn về vấn đề này và phần nào giúp các hướng dẫn viên đạt được hiệu quả cao hơn nữa trong quá trình hướng dẫn du lịch.

2. Tình hình nghiên cứu vấn đề

Trên thế giới

Giao tiếp phi ngôn ngữ là một vấn đề còn khá mới mẻ và mới được thực sự quan tâm trong vài thập kỷ gần đây, mặc dù ngay từ trước thế kỷ XX, Charles Darwin đã bắt đầu quan tâm đến những hệ mật mã nằm trong các cử chỉ. Công trình của ông “Sự biểu hiện xúc cảm ở người và động vật” xuất bản năm 1872, ngày nay vẫn còn là công trình tham chiếu quý giá đối với nhiều nhà khoa học gia. Nhưng từ đó đến nay vẫn chưa thực sự có nhiều công trình nghiên cứu đặc sắc về đề tài này, tiêu biểu có thể kể đến Julius Fast vào năm 1970 đã dành hẳn một quyển sách nói về ngôn ngữ của thân thể, tác phẩm đã gây ấn tượng mạnh cho các bạn đồng nghiệp cùng thời.

Tại Việt Nam

Giao tiếp phi ngôn ngữ vẫn còn là một lĩnh vực mới mẻ và chỉ bắt đầu thực sự được quan tâm trong những năm gần đây. Mới có một số ít bài báo, cuốn sách hay những cuộc điều tra khảo sát (ví dụ như: Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hóa - PGS/TS Nguyễn Quang, 2008, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch – Th.s Bùi Thanh Thủy, 2005...) đề cập đến vấn đề này. Tuy nhiên, cho đến nay chúng ta vẫn chưa có được những công trình nghiên

cứu thực sự chuyên sâu về việc ứng dụng giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

3.Mục đích nghiên cứu

Đề tài khoá luận tập trung vào 3 mục đích chính:

-Giới thiệu cái nhìn toàn diện và sâu sắc hơn về giao tiếp phi ngôn ngữ.

-Tìm hiểu sự ứng dụng giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch; Chỉ ra vai trò của hình thức giao tiếp này trong hoạt động hướng dẫn du lịch; cũng như những ưu điểm nên phát huy và những hạn chế cùng cách khắc phục của giao tiếp phi ngôn ngữ.

-Phát triển kĩ năng hướng dẫn, thuyết minh cho các hướng dẫn viên và phần nào hoàn thiện kỹ năng thuyết trình – một đòi hỏi quan trọng đối với hầu hết các ngành nghề hiện nay.

4.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Xuất phát từ yêu cầu của đề tài và mong muốn tập trung tìm hiểu chuyên sâu nhằm làm rõ vấn đề, người viết xác định đối tượng nghiên cứu là các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

5.Phương pháp nghiên cứu

Để hoàn thành đề tài khoá luận, Tác giả đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu:

-Tra cứu, tổng hợp tài liệu từ nhiều nguồn.

-Điền dã

-Điều tra khảo sát

-Nghiên cứu liên ngành

6.Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung đề tài được chia thành ba chương.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1 . **Allan Pease** - *Thuật xét người qua điệu bộ* - (Trần Duy Châu biên dịch) – nxb Trẻ
2. **Thạc sĩ Bùi Thanh Thủy** - *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* – nxb Giao thông vận tải
3. **Dale Carnegie** - *Đắc nhân tâm* – Nhà xuất bản Long An
4. **Stephen LittleJohn** - *Theories of human communication* – 2008
5. **Nguyễn Quang** – *Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hóa* – nxb khoa học xã hội – 2008
6. **Gerard I. Nierenberg và Henry H. Calero** - *Làm thế nào có thể đọc người khác như đọc một cuốn sách* -1971
7. **Cicca, A.H, Step, M.Turkstra.** *Nonverbal communication theory and application* - 2003
8. **Gleen A.Smith** – *Direction of communication* - 1998
9. **Shannon Weaver** – *Model of communication* - 1968
10. **Trần Nhạn** – *Du lịch và kinh doanh du lịch* – 1995 - nxb VHTT
11. **Nguyễn Minh Tuệ** – *Địa lý du lịch* – 1996- nxb Tp Hồ Chí Minh
12. **Nguyễn Cường Hiền** - *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch* – 1994 – nxb Văn hóa
13. **Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khanh** – *Marketing Du lịch* – 2001- Nxb Tp Hồ Chí Minh
14. *Nguồn từ internet*