

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

-----***-----



KỸ NĂNG MỀM KHI HƯỚNG DẪN THAM
QUAN CHO HỌC SINH TIỂU HỌC

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giáo viên hướng dẫn : Ths. Nguyễn Minh Thúy

Sinh viên thực hiện : Trần Thị An

HÀ NỘI - 2013

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	5
I. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	5
II. LỊCH SỬ NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ.....	8
III. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	10
IV. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	10
V. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	10
VI. BỐ CỤC CỦA KHÓA LUẬN.....	11
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN	12
1.1. KHÁI NIỆM DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	12
1.1.1. Khái niệm du lịch	12
1.1.2. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch	14
<i>1.1.2.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch</i>	14
<i>1.1.2.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch</i>	15
1.2. VAI TRÒ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	17
1.2.1. Vai trò của hướng dẫn viên đối với đất nước	17
1.2.2. Vai trò của hướng dẫn viên đối với tổ chức kinh doanh du lịch	18
1.2.3. Vai trò của hướng dẫn viên đối với khách du lịch.....	19
1.3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	19
1.3.1. Cơ cấu khách du lịch	19
1.3.2. Đặc điểm của điếm du lịch	21
1.3.3. Tâm trạng của hướng dẫn viên.....	22
1.4. CÁC KỸ NĂNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	23
1.4.1. Giới thiệu chung về kỹ năng.....	23
<i>1.4.1.1. Khái niệm kỹ năng</i>	23
<i>1.4.1.2. Phân loại kỹ năng</i>	26
1.4.2. Các kỹ năng cơ bản của hướng dẫn viên du lịch	28

1.4.2.1. Kỹ năng tổ chức, lãnh đạo	28
1.4.2.2. Kỹ năng xử lý tình huống	31
1.4.2.3. Kỹ năng trả lời câu hỏi	34
1.4.2.4. Kỹ năng hướng dẫn tham quan	37
1.4.2.5. Kỹ năng thuyết minh	44

Chương 2. VÀI NÉT VỀ ĐẶC ĐIỂM TÂM SINH LÝ CỦA HỌC SINH TIỂU

HỌC	52
2.1. ĐẶC ĐIỂM CỦA CÁC QUÁ TRÌNH NHẬN THỨC Ở HỌC SINH TIỂU HỌC	53
2.1.1. Nhận thức cảm tính	53
2.1.1.1. Các cơ quan cảm giác	53
2.1.1.2. Tri giác	53
2.1.2. Nhận thức lý tính.....	55
2.1.2.1. Tư duy	55
2.1.2.2. Tưởng tượng	56
2.1.2.3. Ngôn ngữ.....	58
2.2. ĐẶC ĐIỂM CHÚ Ý CỦA HỌC SINH TIỂU HỌC	58
2.2.1. Chú ý chủ định và chú ý không chủ định ở học sinh tiểu học.....	59
2.2.2. Đặc trưng chú ý của học sinh tiểu học	61
2.3. ĐẶC ĐIỂM VỀ TRÍ NHỚ, Ý CHÍ, HỨNG THÚ CỦA HỌC SINH TIỂU HỌC	62
2.4.1. Tình cảm, cảm xúc của học sinh tiểu học.....	66
2.4.2. Đặc điểm tính cách của học sinh tiểu học	69
2.4.3. Nhu cầu nhận thức của học sinh tiểu học	71
2.3.1. Trí nhớ.....	62
2.3.2. Ý chí.....	63
2.3.3. Hứng thú	64
2.4. ĐẶC ĐIỂM NHÂN CÁCH CỦA HỌC SINH TIỂU HỌC	65
2.5. MỘT SỐ ĐẶC ĐIỂM VỀ SỰ PHÁT TRIỂN SINH LÝ CỦA HỌC SINH TIỂU HỌC	72

Chương 3. ỨNG DỤNG KỸ NĂNG MỀM KHI HƯỚNG DẪN HỌC SINH TIỂU HỌC	76
HỌC	76
3.1. KỸ NĂNG CHĂM SÓC ĐẶC BIỆT.....	75
3.2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP.....	79
3.3. KỸ NĂNG HOẠT NÁO	82
3.4. KỸ NĂNG TẠO HỨNG THÚ VÀ DUY TRÌ HỨNG THÚ CHO CÁC EM HỌC SINH TIỂU HỌC.....	88
3.5. KỸ NĂNG MỀM CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TRONG HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC CẨM TRẠI CHO HỌC SINH TIỂU HỌC	91
PHẦN KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	101
PHỤ LỤC	102

PHẦN MỞ ĐẦU

I. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Ngày nay, kinh tế đất nước ngày một phát triển, cuộc sống con người trở nên tốt đẹp hơn kéo theo đó là những nhu cầu hưởng thụ về tinh thần ngày một phong phú và cao hơn. Đó là những nhu cầu của con người về vui chơi giải trí, nghỉ ngơi, thư giãn. Trong đó, du lịch là một nhu cầu không thể thiếu, thông qua du lịch con người được tận hưởng cuộc sống được nghỉ ngơi phục hồi sức khỏe, được mở mang tri thức... du lịch ngày càng phát triển và gắn gũi với chúng ta hơn. Chính vì vậy, các công ty du lịch trong nước nói riêng và trên thế giới nói chung cũng mở ra nhiều hơn để phục vụ cho nhu cầu đó. Mỗi công ty du lịch đều có những chương trình du lịch khác nhau, rất đa dạng và phong phú để đáp ứng cho nhiều nhu cầu khác nhau của nhiều đối tượng khách đồng thời thu hút thêm nhiều thị trường khách đến với công ty của mình.

Để làm được điều đó, công ty du lịch không chỉ đảm bảo phải có những chương trình du lịch thú vị, chất lượng với nhiều loại hình khác nhau mà còn phải đảm bảo về chất lượng của đội ngũ nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng. Không ai khác đó chính là đội ngũ hướng dẫn viên, là người không thể thiếu trong mỗi hành trình du lịch, quan trọng hơn hướng dẫn viên còn vừa là người đại diện cho công ty du lịch vừa đại diện cho đất nước nên hướng dẫn viên phải là người có trách nhiệm về công việc của mình, phải ý thức được tầm quan trọng của mình để thực hiện công việc hướng dẫn thật tốt mang đến cho khách hàng sự hài lòng, thoải mái đúng như sự kỳ vọng của họ trước khi đi du lịch. Có thể nói, hướng dẫn viên là người quyết định đến sự thành công hay thất bại của một chương trình du lịch cũng như của công ty du lịch. Một chương trình du lịch tuyệt vời nhưng không có một hướng dẫn viên giỏi thì

không thể nào mang lại thành công cho chuyến du lịch đó, không thể nào mang lại sự cảm nhận tốt đẹp của khách hàng.

Hiện nay, ở Việt Nam có rất nhiều hướng dẫn viên đang được đào tạo trong các trường cao đẳng, đại học và kể cả các hướng dẫn viên đang tác nghiệp. Nhưng hướng dẫn viên của Việt Nam làm việc chưa thực sự chuyên nghiệp so với các hướng dẫn viên ở các nước trên thế giới. Điều đó một phần là do yếu tố chủ quan cá nhân của mỗi hướng dẫn viên chưa thực sự yêu nghề, chưa giành nhiều thời gian để học hỏi, bổ sung kiến thức cho bản thân, chưa rèn luyện các kỹ năng cần thiết khi tác nghiệp. Phần đa, về mặt kiến thức các hướng dẫn viên chưa nắm bắt sâu rộng mà chỉ nắm những thông tin cơ bản nhất để cung cấp cho khách còn về mặt kỹ năng thì hướng dẫn viên chưa thật sự hoàn thiện. Ngoài những kỹ năng cơ bản, hướng dẫn viên chưa tự bổ sung thêm, các kỹ năng mềm mà nhất thiết hướng dẫn viên phải trang bị khi hướng dẫn cho một số đối tượng khách đặc biệt như khách là các em học sinh tiểu học, là người cao tuổi....nếu không trang bị đầy đủ những kỹ năng cơ bản và những kỹ năng mềm bổ trợ thì hướng dẫn viên không thể linh hoạt xử lý các tình huống, không nhạy bén để giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch, lại càng không mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Do đó, hướng dẫn viên không chỉ là người có kiến thức rộng mà còn sở hữu các kỹ năng cơ bản, các kỹ năng mềm cần thiết khi phục vụ mọi đối tượng khách khác nhau, biết vận dụng một cách linh hoạt những kỹ năng đó khi cần thiết và phù hợp nhất thì hướng dẫn viên mới hoàn thành trách nhiệm cũng như làm tốt công việc của mình.

Mặt khác, đối tượng khách hiện nay rất phong phú và đa dạng về lứa tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, quốc tịch, nhu cầu đi du lịch.... những đặc điểm đó quy định sự khác biệt về yêu cầu của họ trong quá trình đi du lịch mà hướng dẫn viên phải hiểu để làm hài lòng họ. Mỗi một đối tượng khách sẽ

có nhu cầu và đòi hỏi hướng dẫn viên có cách phục vụ, hướng dẫn, chăm sóc phù hợp với đối tượng khách đó. Do đó, công việc của hướng dẫn viên lại càng trở nên khó khăn và phức tạp hơn khi hướng dẫn cho những đối tượng khách nhỏ tuổi là các em học sinh tiểu học khác hẳn với đối tượng khách người lớn. Bởi vì, ở lứa tuổi các em nhận thức còn chưa hoàn thiện như người lớn, các em chưa đủ khả năng để làm chủ được hành động của bản thân. Mặt khác, các em đang ở độ tuổi ham chơi, rất năng động và hiếu thắng nên trong quá trình đi du lịch tất cả những đặc điểm lứa tuổi ấy được bộc lộ ra bên ngoài một cách rất rõ nét đòi hỏi hướng dẫn viên phải là người nhạy bén mới có thể nắm bắt được, khéo léo để quản lý, bảo vệ, chăm sóc và hướng dẫn các em một cách tốt nhất trong suốt thời gian thực hiện chuyến du lịch. Nếu với đối tượng khách người lớn, hướng dẫn viên luôn chú trọng đến việc cung cấp thông tin, kiến thức cho khách thì đối với đối tượng khách là các em học sinh tiểu học việc đó lại không quan trọng bằng việc chăm sóc sức khỏe và tinh thần, xử lý tình huống, giao tiếp và ứng xử của hướng dẫn viên với các em. Sự khác nhau này là do đặc điểm lứa tuổi quy định.

Hiện nay, ở các trường tiểu học trong nước, nhà trường và phụ huynh học sinh đã phối hợp và tổ chức cho các em tham gia những chuyến du lịch. Mặt khác, trong những năm gần đây ngành du lịch đã có sự kết hợp chặt chẽ giữa Bộ giáo dục và Đào tạo với nhà trường tiến hành xây dựng, thiết kế các chương trình du lịch dành cho các em học sinh tiểu học. Các em vừa đi du lịch để vui chơi giải trí vừa học tập mở mang kiến thức từ thực tế. Điều này đã cụ thể hóa mục tiêu “học đi đôi với hành”. Du lịch đã trở thành “trường học” bổ ích đối với các em. Thông qua những chuyến đi du lịch, đã góp phần tạo nên một sân chơi rộng lớn và bổ ích cho các em. Chính vì vậy, hiện nay các em học sinh tiểu học là đối tượng khách khá lớn tham gia du lịch. Đây là

thị trường khách mới mẻ và vô cùng rộng lớn thu hút các công ty du lịch tập trung xây dựng thành thị trường khách mục tiêu của mình.

Để phục vụ tốt cho đối tượng khách này, đòi hỏi hướng dẫn viên phải nắm bắt được đặc điểm tâm lý lứa tuổi, cũng như thành thạo các kỹ năng cơ bản và một số kỹ năng mềm cần thiết.

Đây là vấn đề mà hướng dẫn viên, các công ty du lịch cũng như các trường cao đẳng, đại học đang quan tâm đến và mong muốn đào tạo được nhiều hướng dẫn viên không những có trình độ hiểu biết rộng lớn mà còn chuyên nghiệp về việc xử lý và vận dụng các kỹ năng cơ bản cũng như các kỹ năng mềm cần thiết khi tác nghiệp. Cụ thể là khi hướng dẫn tham quan cho học sinh tiểu học để có thể mang lại niềm vui cho các em, sự hài lòng cho nhà trường và phụ huynh.

Chính vì những vấn đề trên, dưới sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của Thạc sĩ Nguyễn Minh Thúy nên tác giả đã mạnh dạn cho đề tài “Kỹ năng mềm khi hướng dẫn tham quan cho học sinh tiểu học” làm bài khóa luận tốt nghiệp của mình. Nhằm cung cấp một số kiến thức về đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi cũng như một số kỹ năng mềm cần thiết khi thực hiện hướng dẫn tham quan cho học sinh tiểu học.

II. LỊCH SỬ NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ

Về kỹ năng của hướng dẫn viên đã có nhiều tác giả đề cập đến ở nhiều góc độ và cấp độ khác nhau. Hầu hết các công trình nghiên cứu đã hệ thống các kỹ năng cần thiết của một hướng dẫn viên để có thể tác nghiệp một cách có hiệu quả trên thực tế. Có thể kể đến một số tác giả với các công trình tiêu biểu như: Cố Phó Giáo Sư Tiến Sĩ Đinh Trung Kiên với cuốn “nghiệp vụ hướng dẫn du lịch” xuất bản năm 2001 đề cập đến cách tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch; phương pháp hướng dẫn và cách xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch; Phó Giáo Sư Tiến Sĩ Nguyễn Văn Đính với

cuốn “ hướng dẫn du lịch” xuất bản năm 2000 cũng đề cập đến nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch...và gần đây nhất là Thạc Sĩ Bùi Thanh Thủy với cuốn “nghiệp vụ hướng dẫn du lịch” xuất bản năm 2009 đề cập cụ thể hơn những yêu cầu và những kỹ năng cơ bản của hướng dẫn viên du lịch khi tác nghiệp. Bên cạnh những công trình nghiên cứu được xem như những cơ sở lý luận cơ bản nhất cho việc đào tạo nghiệp vụ hướng dẫn có thể kể đến một số công trình được viết dưới góc độ tổng hợp những kinh nghiệm từ thực tế hoạt động hướng dẫn du lịch như cuốn “thực hành hướng dẫn du lịch” của tác giả Trương Tử Nhân hay cuốn “cẩm nang hướng dẫn du lịch” của tác giả Trần Văn Mậu, tác giả Nguyễn Cường Hiền với cuốn “nghệ thuật hướng dẫn du lịch” và tác giả Bùi Thanh Thủy với cuốn “10 kỹ năng tạo nên sự thành công của người hướng dẫn du lịch”... Những nhận định, đánh giá của các nhà khoa học, các chuyên gia trong các công trình nghiên cứu nêu trên là cơ sở khoa học, là những gợi mở quý báu để tác giả quyết tâm nghiên cứu, tìm hiểu các kỹ năng tác nghiệp của hướng dẫn viên đặc biệt là kỹ năng mềm khi hướng dẫn đối tượng khách là học sinh tiểu học. Đây là sự lựa chọn mang tính kế thừa nhưng hoàn toàn không trùng lặp với các đề tài đi trước mà phù hợp với đòi hỏi thực tế bởi hầu hết các trường tiểu học trên địa bàn Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung đang có xu hướng kết hợp “học đi đôi với hành” và rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh qua các chương trình du lịch trong ngày.

Thực tế đã chứng minh hướng dẫn cho “khách hàng” là học sinh tiểu học dễ mà rất khó, dễ ở chỗ các em còn thụ động còn chưa đủ vốn sống, hiểu biết để có thể thẩm định hoặc đánh giá về chất lượng dịch vụ du lịch trong đó có hướng dẫn viên, nhưng lại rất khó vì các em còn đang ở độ tuổi hiếu động, sự tập trung chú ý chưa cao lại thiếu nhạy cảm và rất cần có sự chăm sóc sát xao của hướng dẫn viên.

Để đảm bảo tính khoa học và trung thành với những tổng kết, đánh giá của các nhà khoa học đi trước khi hệ thống những kỹ năng cơ bản cần có của một hướng dẫn viên, đề tài cũng dành những sự quan tâm nhất định cho việc phân tích một số đặc điểm tâm lý tiêu biểu, đặc trưng của lứa tuổi học sinh tiểu học. Từ đó đề cập đến kỹ năng mềm cần có của hướng dẫn viên khi hướng dẫn cho đối tượng khách hàng đặc biệt này.

III. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

- Hệ thống lại các kỹ năng cơ bản của hướng dẫn viên.
- Tìm hiểu đặc điểm tâm, sinh lý lứa tuổi học sinh tiểu học để từ đó rút ra các kỹ năng mềm cần ứng dụng khi hướng dẫn, phục vụ, chăm sóc cho các em học sinh tiểu học.

IV. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

- Đối tượng nghiên cứu: việc ứng dụng kỹ năng mềm khi hướng dẫn tham quan cho học sinh tiểu học.
- Phạm vi nghiên cứu: đề tài chỉ nghiên cứu các kỹ năng mềm của hướng dẫn viên khi hướng dẫn tham quan cho đối tượng khách là học sinh tiểu học.

V. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

Cũng như mọi môn khoa học khác nhằm đạt được tính chính xác, tính thuyết phục cao cũng như có khả năng ứng dụng vào thực tế. Tác giả đã sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu, trong đó chủ yếu sử dụng các phương pháp sau:

1. Nghiên cứu lý luận

- Phương pháp tìm đọc và thu thập tài liệu.
- Phương pháp tổng hợp và xử lý tài liệu.

2. Nghiên cứu thực tế

- Khảo sát thực tế các chuyến du lịch dành cho các em học sinh tiểu học.

- Thực hiện phương pháp phỏng vấn, hỏi đáp, điều tra.
- Sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp.
- Sử dụng phương pháp thực nghiệm.
- Học hỏi kinh nghiệm từ những hướng dẫn viên đã từng hướng dẫn tham quan cho học sinh tiểu học.

VI. BỐ CỤC CỦA KHÓA LUẬN

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo, khóa luận gồm có 03 chương:

Chương 1: cơ sở lý luận

Chương 2: Vài nét về đặc điểm tâm sinh lý của học sinh tiểu học

Chương 3: Ứng dụng kỹ năng mềm khi hướng dẫn học sinh tiểu học

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Khánh Bình (2005), *những trò chơi khi đi du lịch*, Nxb Trẻ.
2. Nguyễn Văn Đỉnh (2000), *hướng dẫn du lịch*, Nxb Thống Kê.
3. Nguyễn Cường Hiền (1993), *nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, Nxb Văn hóa
4. Trịnh TRung Hiếu (1993), “*Nghiên cứu cải tiến chương trình môn thể dục nội khóa trường phổ thông cấp 1 thành phố Hồ Chí Minh*”, tuyển tập nghiên cứu khoa học giáo dục sức khỏe, thể chất trong nhà trường các cấp, Nxb TĐTT.
5. Bùi Văn Huệ (1997), *tâm lý học tiểu học*, Nxb Giáo dục Hà Nội.
6. Bùi Văn Huệ (2005), *giáo trình tâm lý học tiểu học*, Nxb Giáo dục.
7. Phạm Minh Hạc (1988), *tâm lý học sinh*, Nxb Giáo dục Hà Nội.
8. Đinh Trung Kiên (2001), *ngành vụ hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội
9. Lê Ngọc Lan (1999), *tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, Nxb Giáo dục.
10. Trần Tuấn Lệ (1994), *tâm lý giao tiếp*, Nxb Tp Hồ Chí Minh.
11. Lại Thế Luyện (2001), *kỹ năng giao tiếp ứng xử*, Nxb Thành phố Hồ Chí Minh
12. Trần Văn Mậu (2005), *cẩm nang hướng dẫn du lịch*, Nxb Giáo dục.
13. Trương Tử Nhân (2006), *thực hành hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học kinh tế Quốc Dân.
14. Lê Thị Phiên (2002), *sư phạm học tiểu học*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
15. Nguyễn Văn Quảng (2006), *để trở thành hướng dẫn viên du lịch giỏi*, Nxb Trẻ.
16. Th.S Bùi Thanh Thủy (2009) *Nghề nghiệp hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội,
17. Nguyễn Quang Uẩn (2004), *Giáo trình tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, Nxb Đại học Sư phạm
18. *Rèn luyện thể lực trẻ em*, Nxb Y học Hà Nội - Bộ Y Tế 1993.
19. *báo gia đình và trẻ em*
20. *Internet*;