

SECTION 1
Name of the professional figure
Hướng dẫn viên du lịch
Where it works
Hướng dẫn viên làm việc trong bộ phận Hướng dẫn viên, trực tiếp hướng dẫn du khách trong suốt hành trình, giúp du khách hiểu rõ hơn về các địa điểm tham quan, có trải nghiệm tốt với dịch vụ du lịch của công ty.
Hướng dẫn viên du lịch làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
The activities
<p>Hướng dẫn viên trực tiếp dẫn đoàn và du khách suốt hành trình, giúp du khách hiểu rõ hơn về các địa điểm tham quan, có trải nghiệm tốt với dịch vụ du lịch của công ty. Họ chịu trách nhiệm trực tiếp cho toàn bộ chuyến đi của khách. Trong một doanh nghiệp lữ hành và du lịch, mọi công việc của hướng dẫn viên đều được thiết kế và lên kế hoạch rõ ràng cho từng tour cụ thể. Công việc đầu tiên mà hướng dẫn viên du lịch cần làm là nhận từ người điều hành tour các văn bản, hợp đồng du lịch về lịch trình tham quan cho một chuyến đi. Tiếp đó, hướng dẫn viên bắt đầu rà soát thông tin khách hàng, kiểm tra xe, chuẩn bị đồ dùng cần thiết,... Trong suốt chuyến đi, hướng dẫn viên là người quản lý, khuyến khích tương tác, tạo hứng thú cho khách để chuyến đi ý nghĩa. Nhìn chung, công việc của một hướng dẫn viên du lịch khá đa năng, đòi hỏi sự nhiệt tình và kỹ năng làm việc tốt, luôn tập trung với cường độ cao.</p> <p>Du lịch có mối quan hệ mật thiết với các dịch vụ đi kèm như cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng, khu vui chơi,... Công việc của hướng dẫn viên du lịch là theo dõi, giám sát cách phục vụ, đồng thời đánh giá và góp ý cụ thể cho các đơn vị cung cấp dịch vụ để họ có thể đưa ra kế hoạch tour và cải thiện dịch vụ tốt hơn trong các tour sau. Điều này nhằm củng cố mối quan hệ hợp tác lâu dài giữa hai bên cũng như mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.</p> <p>Ngoài vai trò là người tổ chức các hoạt động vui chơi, tham quan theo kế hoạch của chuyến đi, hướng dẫn viên còn là người giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình. Trên thực tế, có rất nhiều tình huống phát sinh phổ biến từ phía khách hàng mà hướng dẫn viên phải xử lý như: quên đồ, khách phàn nàn, trục trặc phương tiện di chuyển,... Với những trường hợp này, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, sử dụng các kỹ năng của mình để xử lý, giải quyết một cách hợp lý nhất và nhanh nhất. Một nhiệm vụ quan trọng khác của hướng dẫn viên là tiếp nhận phản hồi của khách và báo cáo lại để cải thiện dịch vụ tốt hơn mỗi ngày. Đây cũng là khâu quan trọng trong việc đánh giá năng lực của hướng dẫn viên, giúp họ khắc phục những nhược điểm còn tồn tại và phát huy thế mạnh trong mỗi chuyến đi.</p>
Qualifications
Trở thành hướng dẫn viên du lịch không quá khó. Người tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp trở lên và qua khóa đào tạo ngắn hạn từ 1,5 tháng đến 2 tháng là có đủ điều kiện pháp lý để cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. Để trở thành hướng dẫn viên quốc tế, có những yêu cầu nghiệp vụ cao hơn một chút - đó là bạn phải tốt nghiệp đại học trở lên, có chứng chỉ ngoại ngữ phù hợp.
Technical skills
Trước hết, thuyết minh du lịch là một trong những yếu tố sống còn tạo nên bản sắc và thương hiệu cho một hướng dẫn viên du lịch. Thuyết minh không chỉ là truyền tải thông tin đến du khách mà hướng dẫn viên còn cần phải có tâm hồn nghệ sĩ để làm sinh động, hấp dẫn chứ không để cho du khách nhàm chán. Thứ hai, hướng dẫn viên tốt cần giao tiếp tốt, kể cả giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp hay giao tiếp phi ngôn ngữ. Họ phải luôn nở nụ cười thật tươi – những nụ cười này sẽ xóa tan mọi khoảng cách giữa hướng dẫn viên và du khách. Ba yếu tố cơ bản tạo nên quá trình giao tiếp là Thái độ, Kỹ năng và Kiến thức. Chính vì vậy, một hướng dẫn viên du lịch luôn tự hoàn thiện mình để có phong cách giao tiếp thu hút. Thứ ba, một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp và thành công cần phải hết sức tinh tế và nhạy bén trong việc xử lý các tình huống phát sinh. Trong khi đi tour, có rất nhiều tình huống không thể lường trước được, đòi hỏi hướng dẫn viên phải luôn tự tin làm chủ mọi vấn đề để có phương án giải quyết hợp lý.

<p>Hơn nữa, một hướng dẫn viên du lịch cần có khả năng làm việc nhóm và làm việc độc lập bởi trong bất kỳ lĩnh vực nào, đặc biệt là ngành du lịch, sự hợp tác là yếu tố cần thiết để thành công. Hướng dẫn viên du lịch chỉ là một bộ phận trong chuỗi hoạt động, dịch vụ du lịch; do đó cần thường xuyên tương tác, hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận để đạt hiệu quả tốt nhất. Cuối cùng, kỹ năng tổ chức và quản lý là yếu tố cần thiết để hướng dẫn viên có thể quản lý nhiều thành viên, liên kết các nhóm du khách với nhau, tạo thành một khối thống nhất. Để quản lý một đoàn khách du lịch vài chục người với nhiều lứa tuổi, đa dạng quốc tịch, ngôn ngữ khác nhau, hướng dẫn viên cần có kỹ năng tổ chức, quản lý, lên kế hoạch di chuyển, nghỉ ngơi, ăn uống để mọi thành viên trong nhóm cảm thấy chuyến đi khám phá những địa điểm mới thật thú vị.</p>
Computer and linguistic knowledge
<p>Ngoại ngữ: đối với một hướng dẫn viên du lịch quốc tế thì kỹ năng ngoại ngữ là vô cùng quan trọng. Kỹ năng ngoại ngữ không chỉ giới hạn ở nghe - nói - đọc - viết mà còn phải hiểu biết những nét văn hóa đặc sắc của mỗi quốc gia. Phải đi sâu, khám phá tính cách của khách du lịch để có thể chia sẻ và hiểu nhau hơn. Hiện tại, các ngôn ngữ phổ biến ở Việt Nam là tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Nga, tiếng Hàn, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Tây Ban Nha. Một hướng dẫn viên du lịch cần thông thạo một hoặc nhiều ngoại ngữ để bắt kịp xu thế hội nhập và phát triển.</p> <p>Kiến thức tin học: nắm vững các công cụ trực tuyến để truyền bá thương hiệu, hình ảnh thiên nhiên, nét văn hóa đặc sắc của đất nước, con người thông qua mạng xã hội, đài phát thanh - truyền hình, quảng cáo đa phương tiện để thu hút khách hàng, thay đổi hành vi tâm lý của họ.</p>
Personality and availability
<p>Một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dẫn dắt dễ hiểu, chọn ngôn ngữ thông dụng nhất để đạt hiệu quả tối đa trong công việc. Bên cạnh đó, biết sử dụng tai nghe hoặc các loại thiết bị âm thanh đạt tiêu chuẩn trong lĩnh vực du lịch. - Đến đúng giờ, luôn chờ khách tại điểm đến và đảm bảo khách đến đúng giờ. - Thân thiện, thái độ tế nhị với khách để kết nối du khách với nhau một cách thoải mái. - Có kiến thức sâu rộng về lịch sử, văn hóa, địa lý, phong tục tập quán của vùng đất mới để “đưa du khách trở về quá khứ” qua những câu chuyện ly kỳ, hấp dẫn. - Có mức độ hài hước vừa phải và biết lúc nào nên im lặng để mang lại những giây phút thư giãn cho khách. - Có khả năng quan sát du khách để nhận ra những nhu cầu đặc biệt của từng cá nhân, nhằm thực hiện chuyến đi suôn sẻ và hiệu quả. - Đồng cảm với những khách ốm đau, khiếm khuyết về thể chất hoặc chưa quen với tốc độ của hành trình, chia sẻ và nhẹ nhàng thuyết phục họ hòa đồng với các thành viên trong đoàn. - Linh hoạt trong lời nói và xử lý các tình huống bất cập.
Notes
<p>Hướng dẫn viên du lịch phải yêu thích du lịch, có nhiều kinh nghiệm du lịch tự túc, tự mình khám phá nhiều điểm đến, am hiểu xu hướng du lịch, am hiểu về văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến.</p>
SECTION 2
Economic sector
Tourism
Seniority level
Can be filled by a recent graduate (Basic level).
Academic qualification - I level
School of tourism/ school of business administration
Academic qualification - II level
School of tourism: tourism management School of business administration: tourism management /business administration / economics
Academic qualification - III level

None