

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ TRONG THỜI KÌ HỘI NHẬP

Trần Kim Yến

Khoa Du lịch

Email: kimyens84@gmail.com

Ngô Thị Giang

Khoa Du lịch

Email: thugiangdhhp@gmail.com

Ngày nhận bài: 31/12/16

Ngày PB đánh giá: 17/02/2017

Ngày duyệt đăng: 24/02/2017

TÓM TẮT

Trong giai đoạn hiện nay, bên cạnh một số hướng dẫn viên giỏi, tâm huyết, hết lòng với du khách vẫn tồn tại một bộ phận những hướng dẫn viên chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức nghề chưa cao, hướng dẫn viên tiêu cực. Muốn ngành du lịch phát triển được, tiến tới ngang bằng với các nước trong khu vực châu Á cần thay đổi từ chính đội ngũ hướng dẫn viên. Nâng cao chất lượng hướng dẫn viên trong thời kì hội nhập đang là vấn đề được quan tâm, chú trọng và cần có sự phối hợp của nhiều ban, ngành, các cơ sở đào tạo, các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực du lịch để có thể giải quyết được những hạn chế trên.

Từ khóa: Hướng dẫn viên, chất lượng, hội nhập.

IMPROVING THE QUALITY OF TOUR GUIDES DURING THE INTEGRATION TIME

ABSTRACT

Currently, beside the number of enthusiastic and qualified tour guides who devote to serving tourists, there still remain those who are less qualified but misconduct. In order to develop the Vietnamese tourism sector, standing close to that of other countries in the region, we need to make the change right from the tourist staff. Improving the quality of tour guides during the integration time must be focused, which requires the cooperation of many departments, the training organisations and other relevant units to limit the disadvantages.

Keywords: Guides, quality and integration.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhân lực cho ngành du lịch đang tăng nhanh về số lượng nhưng chất lượng chưa theo kịp được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng của ngành trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày một sâu rộng. Hướng dẫn du lịch là một trong những ngành nghề khó. Để làm tốt chức năng của mình, hướng dẫn viên phải có sức khỏe, có kiến thức và nghiệp vụ, hoạt ngôn, có khả năng làm việc độc lập và kỹ năng xử lý tình huống tốt. Lực lượng hướng dẫn viên tại Việt Nam cũng đang rơi vào tình trạng tăng nhanh về số lượng và hạn chế về chất lượng. Để giải quyết vấn đề này, cần có sự chung tay giúp sức của rất nhiều

ban ngành, đặc biệt cần sự nỗ lực không ngừng của chính những người làm công tác hướng dẫn.

2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Thực trạng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Việt Nam

2.1.1. Thiếu cân đối trong cơ cấu hướng dẫn viên (số lượng)

* Mất cân đối về cơ cấu ngôn ngữ sử dụng

Theo số liệu của Tổng cục Thống kê 12 tháng năm 2016, lượng khách du lịch quốc tế tới Việt Nam ước đạt trên 10 triệu lượt. Số liệu cụ thể như sau:

Bảng 1: Bảng cơ cấu hướng dẫn viên và khách du lịch theo quốc tịch

Chỉ tiêu	Số lượng hướng dẫn viên (người)	Số lượng khách du lịch (người)
Các nước nói tiếng Anh	5.945	1.616.809
Trung quốc	2.005	2.696.848
Nga	495	433.987
Nhật Bản	510	740.592
Hàn Quốc	96	1.543.883
Pháp	1.165	240.808
Khác	525	2.739.808
Tổng	10.741	10.012.735

Nguồn: Tổng cục Du lịch Việt Nam

Theo bảng số liệu trên, Trung Quốc, Hàn Quốc và Nhật Bản là 3 thị trường khách quốc tế lớn nhất của Việt Nam khi chiếm gần một nửa tổng lượng khách quốc tế đến. Trong đó, khách du lịch Trung Quốc đạt 2.696.848

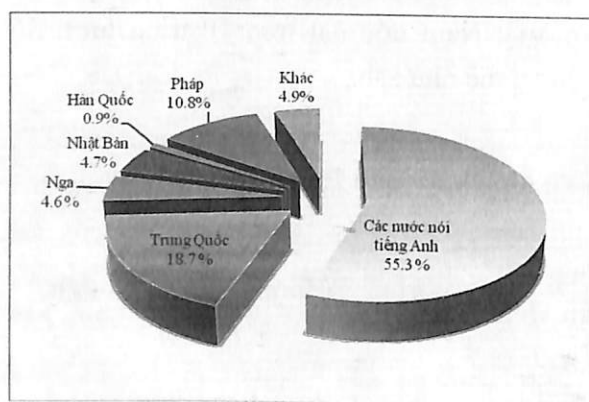
lượt, tăng trưởng 51,4% so với năm 2015.

Thống kê của Tổng cục Du lịch cho thấy, tổng số hướng dẫn viên quốc tế được cấp thẻ trên cả nước có 10.741 người phục vụ cho hơn 10 triệu lượt khách quốc tế, hướng dẫn viên nội

địa gồm 7.854 người phục vụ hơn 60 triệu lượt. Chỉ tính riêng số lượng đã thiếu trầm trọng. Ước tính để phục vụ lượng khách trên, cần tối thiểu khoảng trên 25.000 hướng dẫn viên quốc tế và trên 50.000 hướng dẫn viên nội địa. Không chỉ thiếu trầm trọng về số lượng mà còn mất cân đối trầm trọng về cơ cấu.

Cơ cấu hướng dẫn viên theo ngôn ngữ sử dụng được thể hiện qua sơ đồ sau:

Sơ đồ 1: Cơ cấu hướng dẫn viên theo ngôn ngữ sử dụng



Nguồn: Tổng cục Du lịch Việt Nam

Theo sơ đồ trên, đa số hướng dẫn viên quốc tế là nhóm nói tiếng Anh, chiếm trên 50%; nhóm ngôn ngữ thứ 2 là hướng dẫn viên tiếng Trung chiếm 18,7%. Trong số 10.741 HDV quốc tế thì tiếng Anh có 5.945 người, tiếng Trung Quốc có 2.005 người, tiếng Pháp có 1.165 người, tiếng Nga có 495 người, tiếng Nhật Bản có 510 người, tiếng Hàn chỉ có 96 người... Xét về cơ cấu hướng dẫn viên của các tỉnh, thành thì càng không hợp lý. Tại thành phố Hồ Chí Minh có: 2.639 hướng dẫn viên quốc tế và 2.371 hướng dẫn viên nội địa; tại Hà Nội có 2.938 hướng dẫn viên quốc tế và 1.409 hướng dẫn

viên nội địa; tại Hải Phòng có 159 hướng dẫn viên quốc tế và 177 hướng dẫn viên nội địa⁽¹⁾... Đặc biệt hướng dẫn viên du lịch thông thạo những ngôn ngữ “hiếm” như các quốc gia trong khu vực Đông Nam Á, châu Á, châu Phi, Ả Rập... gần như rất hiếm và không có. Trong đó đặc biệt phải kể tới đội ngũ hướng dẫn viên sử dụng tiếng Hàn Quốc. Khách Hàn Quốc tới Việt Nam đứng thứ ba so với khách từ các nước khác tới Việt Nam trong những năm gần đây (sau khách sử dụng tiếng Anh và tiếng Trung Quốc) nhưng chỉ có 96 hướng dẫn viên biết sử dụng tiếng Hàn trên toàn quốc, bằng 1/62 lượng hướng dẫn viên sử dụng tiếng Anh. Tỷ trọng hướng dẫn viên sử dụng tiếng Hàn Quốc chỉ chiếm 0,9% số lượng hướng dẫn viên, con số này quá thấp so với các nhóm hướng dẫn viên khác.

Số người có bằng đại học chuyên ngành để làm hướng dẫn viên du lịch quốc tế theo quy định của Luật Du lịch đang thiếu trầm trọng khiến các doanh nghiệp lữ hành hết sức lúng túng mỗi khi vào mùa cao điểm khách quốc tế. Nguyên nhân của tình trạng này là do lực lượng sinh viên ngoại ngữ còn thiếu nghiệp vụ du lịch nên không thể hành nghề theo quy định của Luật Du lịch. Trong khi đó, sinh viên tốt nghiệp từ các trường cao đẳng du lịch thì lại chưa thể hành nghề, vì theo quy định, hướng dẫn viên quốc tế phải là cử nhân chuyên ngành về du lịch. Số lượng cử nhân giỏi ngoại ngữ cũng thiếu so với yêu cầu thị trường.

Việc cơ cấu hướng dẫn viên không hợp lý dẫn đến tình trạng các công ty du

(1) Số liệu thống kê theo Cơ sở dữ liệu quản lý HDV Việt Nam (www.huongdanvien.vn)

lịch phải sử dụng tới lực lượng cộng tác viên như đối tượng xuất khẩu lao động, đối tượng du học từ nước ngoài về... Các đối tượng này sử dụng ngoại ngữ theo kiểu giao tiếp và không có kỹ năng hướng dẫn, họ làm việc với mục đích kinh tế đơn thuần chứ hoàn toàn không hiểu được vai trò “đại sứ” và vai trò diễn giả của một hướng dẫn viên. Chất lượng hướng dẫn viên kiểu này khiến cho khách du lịch có cảm giác họ không được phục vụ chu đáo. Theo thời gian, chắc chắn số lượng và nguồn thu từ các thị trường khách du lịch này sẽ giảm.

Ngoài ra, tình trạng “sitting guide” cũng xuất hiện nhiều hơn do sự mất cân bằng cung cầu về hướng dẫn viên. Lượng khách Trung Quốc vào Việt Nam quá lớn so với lượng hướng dẫn viên tiếng Trung đang có. Chính vì vậy, tại một số tỉnh thành có nhiều khách Trung Quốc như Nha Trang, Đà Nẵng, một bộ phận hướng dẫn viên chấp nhận để các trường đoàn người Trung Quốc thực hiện công tác hướng dẫn, họ chỉ ngồi trên xe, đi theo đoàn, chỉ xuất trình thẻ khi gặp thanh tra và nhận công tác phí. Điều này ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng các chuyến đi và nội dung thông tin được cung cấp trong các chương trình.

** Mất cân đối cơ cấu về độ tuổi*

Đội ngũ hướng dẫn viên hiện có lực lượng nhân lực trẻ, dưới 30 tuổi chiếm khoảng 60%, từ 31- 40 tuổi chiếm 36%, còn lại là trên 40 tuổi. Cơ cấu theo độ tuổi không hợp lý, phần lớn hướng dẫn viên ở nhóm trẻ, kinh nghiệm chưa nhiều. Hiện tượng này do nhiều nguyên nhân, nhưng chủ yếu là do thời gian làm việc trung bình của hướng dẫn viên trong những ngày dẫn đoàn là rất lớn, đòi

hỏi hướng dẫn viên phải có đủ sức khỏe, độ dẻo dai mới có thể duy trì được cường độ công việc.

2.1.2. Hướng dẫn viên hạn chế về kiến thức, yếu ngoại ngữ và kỹ năng nghiệp vụ

Số lượng nhân lực làm việc trong lĩnh vực du lịch nói chung và hướng dẫn viên du lịch nói riêng tuy đông đảo nhưng chất lượng còn kém, đặc biệt về trình độ ngoại ngữ. Đây là một bài toán khó đối với du lịch Việt Nam trong thời kì hội nhập.

Tình trạng hướng dẫn viên hạn chế kiến thức nói chung không phải là chuyện hiếm. Nhiều hướng dẫn viên hiện nay rất yếu về các kiến thức lịch sử, văn hóa, tôn giáo hay các kiến thức về vấn đề dân tộc dẫn đến truyền đạt cho khách những thông tin sai lệch. Thậm chí, một số hướng dẫn viên khi truyền tải nội dung thông tin đến du khách mới mang tính 1 chiều đơn thuần, khi khách hỏi sâu thì hướng dẫn viên không thể trả lời được. Nguyên nhân của thực trạng này chủ yếu là do các công ty sử dụng những hướng dẫn viên không được đào tạo một cách bài bản.

Tính chất mùa vụ cũng ảnh hưởng rất lớn đến hướng dẫn viên. Thời kỳ cao điểm, có công ty sử dụng tới 20 - 30 cộng tác viên thường xuyên. Số lượng đoàn khách tăng đột ngột trong một thời gian ngắn mà không ổn định trong năm khiến cho các công ty lữ hành lựa chọn phương án sử dụng cộng tác viên để đáp ứng nhu cầu nhân lực và để giảm chi phí tiền lương cho nhân viên trong cả năm. Thông thường, cộng tác viên cho các công ty lữ hành là các bạn sinh viên đang học chuyên ngành ngoại ngữ hoặc chuyên ngành du lịch, khách sạn. Họ chưa thể nắm vững và sử dụng hết ngay được những kỹ năng đã học trong nhà trường.

Thậm chí có những sinh viên mới chỉ học năm thứ 2, kiến thức còn chưa được trang bị đầy đủ đã tham gia hướng dẫn. Đây là một trong những nguyên nhân chính làm giảm chất lượng các tour du lịch.

Ngoài ra, có một bộ phận không nhỏ hướng dẫn viên hiện nay xuất phát từ các trường đào tạo ngoại ngữ, thậm chí có người chỉ học qua các lớp ngoại ngữ ngắn hạn đã tham gia làm công tác hướng dẫn nên không tránh khỏi tình trạng thiếu hụt các kiến thức về văn hóa, lịch sử...

Chất lượng của một bộ phận hướng dẫn viên du lịch Việt Nam còn yếu kém, một phần trách nhiệm thuộc về công tác giáo dục đào tạo; hoạt động giảng dạy trong nhà trường chưa đề cao việc thực hành. Một phần do các tiêu chuẩn cấp thẻ hành nghề

được nới rộng, tạo cơ hội cho những lao động không qua đào tạo chính quy về du lịch làm việc. Chỉ cần trải qua một khóa đào tạo ngắn hạn theo những quy định hiện hành, đạt yêu cầu là bất kể người lao động có học chuyên ngành hướng dẫn viên du lịch trước đó hay không đều có thể được cấp bằng hướng dẫn viên du lịch. Để có thể hướng dẫn, trở thành hướng dẫn viên du lịch càng là việc khá dễ dàng nếu các sinh viên đã tốt nghiệp đại học, cao đẳng. Tình trạng này dẫn đến số lượng HDV du lịch này tăng liên tục qua các năm, thậm chí hiện nay đang có xu hướng bão hòa, đại trà về số lượng, nhưng thiếu và yếu về chất lượng.

2.1.3. Sử dụng công thức SWOT để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên

<p style="text-align: center;">Thế mạnh (Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> + S1: Tỷ lệ hướng dẫn viên được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn du lịch ngày càng cao. + S2: Lực lượng lao động du lịch đông đảo với độ tuổi nghề trẻ, năng động, thông minh, linh hoạt. + S3: Đội ngũ, giảng viên, đào tạo viên du lịch ngày càng tăng về số lượng và tăng cường về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ và kiến thức, kỹ năng hội nhập. + S4: Kinh nghiệm phát triển nhân lực hướng dẫn viên trong nước và quốc tế được chuyển giao và tiếp thu có chọn lọc, nhanh chóng. 	<p style="text-align: center;">Điểm yếu (Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> + W1: Mức độ yêu nghề, gắn bó với nghề của những hướng dẫn viên, cộng tác viên thấp. + W2: Hệ thống nguồn lực con người, nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy, trang thiết bị cơ sở vật chất sơ sài, tùy tiện, ảnh hưởng chất lượng đào tạo du lịch. + W3: Tỷ lệ hướng dẫn viên du lịch được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu du lịch còn tương đối thấp (dưới 45%). + W4: chính sách đãi ngộ của các doanh nghiệp lữ hành dành cho hướng dẫn viên còn hạn chế.
<p style="text-align: center;">Cơ hội (Opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> + O1: Thời kì hội nhập mang lại nhiều cơ hội việc làm cho hướng dẫn viên. 	<p style="text-align: center;">Thách thức (Threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> + T1: Hội nhập cũng mang lại nhiều cạnh tranh khốc liệt cho các doanh nghiệp

<p>+ O2: Đảng và Nhà nước tiếp tục quan tâm tới giáo dục nói chung và phát triển nhân lực du lịch nói riêng.</p> <p>+ O3: Thể hệ giáo viên, giảng viên mới được hình thành đại diện cho thể hệ hiện đại với kiến thức, kỹ năng cập nhật, hội nhập và ngang tầm khu vực là cơ hội tốt để nâng cao chất lượng đào tạo du lịch.</p> <p>+ O4: Ngày càng nhiều các dự án đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao được hình thành.</p> <p>+ T3: Đào tạo thực hành nghề hướng dẫn viên du lịch đòi hỏi công phu, hao tốn về thời gian, không gian.</p> <p>+ T4: Sự thiếu hụt giáo viên, giảng viên giỏi cả trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn và phương pháp giảng dạy hiện đại.</p>	<p>lữ hành và các hướng dẫn viên. Nhu cầu du lịch ngày càng đa dạng, nhiều kỹ năng hiếm, ngôn ngữ hiếm yêu cầu cần đáp ứng trong thời gian ngắn.</p> <p>+ T2: Thu nhập của nghề hướng dẫn viên du lịch có xu hướng giảm, hình ảnh nghề nghiệp có xu hướng mai một.</p> <p>+ T5: Hầu hết các cơ sở đào tạo du lịch ở bậc đại học chưa xác định đào tạo theo hướng đại học thực hành, vẫn đào tạo nhiều kiến thức hàn lâm.</p> <p>+ T6: Tính thời vụ trong du lịch khiến cho công việc của hướng dẫn viên không ổn định.</p>
---	--

2.2. Những giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

2.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ HDV tiềm năng ngay từ khâu đào tạo ban đầu tại các cơ sở đào tạo du lịch

*** Tăng thời gian thực hành**

Hoạt động thực hành có thể tổ chức dưới nhiều hình thức khác nhau như: Tổ chức cho sinh viên đi kiến tập, thực tập tại các cơ sở kinh doanh du lịch giúp sinh viên đối chiếu chương trình mình học với yêu cầu thực tế, từ đó tự xác định được mục tiêu và kế hoạch học tập rõ ràng. Bên cạnh đó nhà trường có thể tổ chức những chuyến đi điền dã, học tập thực tế tại các điểm du lịch dưới sự hướng dẫn của giáo viên. Tổ chức các môn học ngoài trời hỗ trợ cho các môn học lý thuyết.

*** Đổi mới phương pháp giảng dạy**

Thay vì các phương pháp giảng dạy cổ

điển như thuyết trình, truyền thụ thông tin một chiều, các trường cần khuyến khích các phương pháp dạy học hiện đại như dạy học tích hợp, làm việc nhóm...

Áp dụng các bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, bộ tiêu chuẩn VTOS, tiêu chuẩn ASEAN vào giảng dạy kỹ năng nghề cho sinh viên, giúp sinh viên bước đầu tiếp cận với các tiêu chuẩn nghề, dễ dàng bắt nhịp với công việc thực tế sau khi ra trường.

*** Đẩy mạnh đào tạo ngoại ngữ**

Sau khi hội nhập, lượng giáo viên từ nước ngoài đến làm việc tại Việt Nam đã tăng lên nhiều. Do vậy các trường có thể thuê họ đến giảng dạy để tăng thêm cơ hội thực hành ngoại ngữ cho sinh viên. Các giờ học ngoại ngữ cần tăng thêm thời gian để sinh viên được rèn luyện kỹ năng nghe nói. Tổ chức các mô hình câu lạc bộ để sinh

viên có thêm môi trường giao tiếp bằng ngoại ngữ.

*** Liên kết giữa các trường đào tạo du lịch với các trường, cơ sở đào tạo ngoại ngữ**

Thực tế cho thấy bộ phận hướng dẫn viên xuất phát từ các trường không đào tạo du lịch chiếm một tỉ trọng nhất định trên thị trường du lịch. Cần có sự phối hợp giữa các trường đại học ngoại ngữ, cơ sở dạy tiếng nước ngoài và các trường đào tạo du lịch để sinh viên tốt nghiệp làm cộng tác viên cho ngành du lịch. Các học viên sẽ được đào tạo kỹ năng mềm và một số yêu cầu cơ bản cần thiết của một hướng dẫn viên. Trong mùa cao điểm có thể sử dụng lực lượng này để hỗ trợ cho số hướng dẫn viên chính thống. Như vậy còn tạo cơ hội việc làm cho sinh viên các trường ngoại ngữ, các tour du lịch không cần thiết sử dụng “chuyên ngữ viên” nữa.

Nếu có sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau sẽ tránh được tình trạng hướng dẫn viên nắm bắt được các vấn đề về văn hóa, lịch sử... mà không thể chuyển tải đến khách du lịch và ngược lại, hướng dẫn viên chỉ giao tiếp được với khách mà không thể giới thiệu cho khách du lịch về điểm du lịch. Như vậy sẽ góp phần nâng cao được chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên trong tương lai.

*** Tăng cường liên kết đào tạo giữa nhà trường và doanh nghiệp**

Tạo mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp mang lại lợi ích cho cả ba bên, gồm nhà trường, doanh nghiệp và người học. Về phía nhà trường, được trang bị các thiết bị hiện đại, đắt tiền mà nhà trường không thể có; sử dụng được những chuyên gia, công nhân viên lành nghề trong doanh nghiệp; kịp thời, thường xuyên cập

nhật, bổ sung và cải tiến được các chương trình đào tạo phù hợp yêu cầu của thị trường. Về phía người học, có điều kiện để tiếp cận được với môi trường thực tiễn, với nhịp độ khẩn trương của doanh nghiệp, hình thành được tác phong lao động công nghiệp cũng như đạo đức nghề nghiệp... Đối với doanh nghiệp, họ sẽ định hướng việc đào tạo phù hợp với những yêu cầu của mình, không mất nhiều thời gian đào tạo lại sau khi tiếp nhận sinh viên ra trường.

2.2.2. Tăng cường các khóa tập huấn, huấn luyện cho đội ngũ hướng dẫn viên tại các doanh nghiệp lữ hành

Quá trình triển khai công tác đào tạo tại doanh nghiệp, các doanh nghiệp du lịch cần xác định việc đào tạo nguồn nhân lực là một sự đầu tư cần thiết. Từ đó, doanh nghiệp xây dựng các chương trình đào tạo ngắn hạn, các khóa tập huấn cho nhân viên phù hợp, có chất lượng. Các khóa tập huấn có thể được tổ chức thường niên vào các mùa thấp điểm, giúp các hướng dẫn viên của công ty cập nhật các kiến thức mới, trau dồi lại kỹ năng nghiệp vụ ở một số khâu bị bỏ sót.

Phối hợp với các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch của nước ngoài để tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng chuyên môn hoặc gửi cán bộ đi đào tạo ở nước ngoài. Các câu lạc bộ hướng dẫn của các hướng dẫn viên tại các doanh nghiệp có thể kết hợp với nhau để những khóa huấn luyện đạt kết quả cao hơn.

Tạo điều kiện về thời gian và hỗ trợ kinh phí cho các hướng dẫn viên của công ty tham gia các đoàn FAM trip để khảo sát được những tuyến điểm chưa đến; cập nhật thông tin, những thay đổi của các điểm ít có điều kiện dẫn đoàn đến.

2.3. Một số khuyến nghị

Cơ quan quản lý du lịch các cấp cần thắt chặt quản lý bằng nhiều phương pháp như thành lập thêm các đội thanh tra du lịch để kiểm tra thẻ hướng dẫn viên. Cần có nhiều tổ thanh tra du lịch để có thể kiểm tra gắt gao hơn tại các điểm du lịch, hạn chế tối đa tình trạng hướng dẫn viên “chui”. Quy định chức năng, quyền hạn của các cán bộ bảo vệ tại các điểm du lịch để họ có quyền xử phạt ở mức độ nhẹ hoặc hướng dẫn viên vi phạm ở mức độ nào thì cần thông báo tới các cán bộ thanh tra du lịch địa phương...

Thông tin về việc cấp mới thẻ hướng dẫn viên, dữ liệu về các hướng dẫn viên bị đình chỉ, không đủ điều kiện dẫn đoàn cần

được cập nhật thường xuyên trên trang cơ sở dữ liệu hướng dẫn viên Việt Nam.

3. KẾT LUẬN

Đội ngũ hướng dẫn viên Việt Nam hiện nay còn thiếu về số lượng và yếu về chất lượng. Việc mất cân bằng trong cơ cấu và sự yếu kém ở một số lĩnh vực khiến cho chất lượng phục vụ ở nhóm ngành nghề hướng dẫn viên chưa cao. Nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo đối với lực lượng lao động này ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường bằng các biện pháp như tăng cường thực hành, tăng cường ngoại ngữ, chủ động thay đổi phương pháp giảng dạy, mở rộng liên kết với doanh nghiệp. Song song với đó là thay đổi trong quản lý, đào tạo tại doanh nghiệp sẽ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban quản lý dự án EU (2015), *Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam 2014*
2. Dennis Bissonette (2000), *Management of Tour Operation*, Faculty of Tourism, Hanoi Open University, 99pp.
3. Nguyễn Thị Thu Mai (1998), *Nguyên lý thực hành và hướng dẫn du lịch*, Khoa Du lịch, Viện Đại học Mở Hà Nội, 70 tr.
4. www.huongdanvien.vn
5. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/22281>
6. <http://www.sggp.org.vn/xahoi/2016/7/426581/#sthash.wRtWyn2N.dpuf>