

Hướng Dẫn Diễn Giải cho Du Lịch Bền Vững

Các lời khuyên để trở thành hướng dẫn viên du lịch tốt



Du Lịch Bền Vững là gì?

Du lịch bền vững nên:

1. Sử dụng tối ưu các tài nguyên môi trường điều mà cấu thành một nhân tố quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch, duy trì các quy trình sinh thái thiết yếu và giúp bảo tồn di sản tự nhiên và tính đa dạng sinh học.
2. Tôn trọng tính xác thực về văn hóa xã hội của các cộng đồng địa phương, bảo tồn di sản văn hóa và giá trị truyền thống đã xây dựng và còn tồn tại, đồng thời đóng góp vào sự hiểu biết và chấp nhận liên văn hóa.
3. Đảm bảo các hoạt động kinh tế khả thi, lâu dài, cung cấp lợi ích kinh tế xã hội cho mọi bên liên quan được phân bổ công bằng, bao gồm việc làm ổn định và các cơ hội kiếm thu nhập và dịch vụ xã hội cho các cộng đồng địa phương, cũng như đóng góp giảm thiểu tình trạng nghèo đói.

(UNWTO)

SUSTAINABLE TOURISM



Responsible Travel

ECOTOURISM



Diễn Giải Là Gì?

Diễn giải là một cách giao tiếp giúp mọi người hiểu và trân trọng các tài nguyên tại các điểm du lịch và các ngôi làng du lịch. Diễn giải bao gồm dữ kiện, nhưng cũng tiết lộ lý do tại sao các dữ kiện đó lại quan trọng để từng khách du lịch hiểu tại sao các tài nguyên đó có ý nghĩa quan trọng với họ.

**Người diễn giải (hướng dẫn viên)
đóng vai trò lớn trong việc thúc đẩy
du lịch bền vững.**



Dữ kiện hữu hình → Giá trị vô hình



Tại Sao Diễn Giải Lại Quan Trọng?

Đem lại lợi ích

Diễn giải tốt sẽ truyền cảm hứng cho các khách du lịch suy nghĩ sâu xa hơn hoặc hành động liên quan đến con người, những câu chuyện, và các khu vực tự nhiên và văn hóa độc đáo mà họ trải nghiệm.

Gắn kết con người

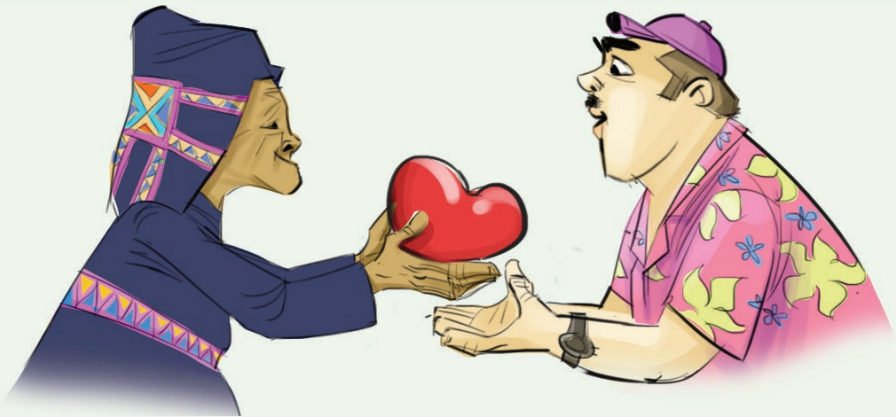
Con người đầu tư vào những trải nghiệm diễn giải bằng cả tiền bạc và thời gian. Những trải nghiệm phải xứng đáng với giá trị linh hồn được và thời gian mà các khách du lịch đã bỏ ra.

Cung cấp sự tổ chức

Sự tổ chức giúp cho các vị khách thoải mái hơn, định hướng cho họ, và cung cấp cho họ lý do để tham gia. Bất kỳ thông tin hoặc phương thức truyền đạt nào giúp con người hiểu rõ điều sẽ xảy ra được gọi là một tài liệu cung cấp thông tin trước.

Liên hệ đến các cá nhân

Khách du lịch không có hiểu biết về nền văn hóa của bạn có thể cần một mô tả với các thuật ngữ dễ hiểu hơn. Bằng cách nói về những “khái niệm phổ quát”, ví dụ như gia đình, thực phẩm hoặc nhà ở, khách du lịch có thể dễ liên hệ đến văn hóa của bạn hơn vì đây là những chủ đề phổ biến trong nhiều nền văn hóa.



Tại Sao Chủ Đề Lại Quan Trọng?

Truyền tải chủ đề

Chủ đề là một thông điệp. Đó là điều bạn muốn các khách du lịch của mình hiểu và ghi nhớ nhất về cộng đồng của bạn hoặc một nơi hay tài nguyên cụ thể.

Bagan (Di Sản Thế Giới, Myanmar)



**Mọi người nhớ được các chủ đề
nhưng quên các dữ kiện.**

- Sam Ham -

Bước 1

Chọn chủ đề tốt nhất cho khu vực

Đề tài 5:
Thực phẩm



Đề tài 4:
Cá



Đề tài 3:
Trường học



Đề tài 1:
Nước
Núi Phú Sĩ



Đề tài 2:
Rượu Sake



Đề tài được chọn
Nước Núi Phú Sĩ



Bước 2

Tạo một chủ đề chính sinh động dựa trên đề tài được chọn

Các chủ đề thường được nêu dưới dạng câu đơn giản.
Nói về chủ đề dưới dạng câu đơn giúp cho bạn tập trung vào điều bạn muốn diễn đạt về đối tượng.

Ví dụ về chủ đề không tốt:

Núi Phú Sĩ rất quan trọng! ❌
(Chủ đề không tốt. Không trả lời được câu hỏi “Tại sao nó lại quan trọng?”)

Độ cao của núi Phú Sĩ là 3.776 mét. ❌
(Chủ đề không tốt. Vậy thì sao? Đó chỉ là thông tin.)

Tính đa dạng sinh học của núi Phú Sĩ. ❌
(Chủ đề không tốt. Cần phải được giải thích trong một câu.)

Chủ đề tốt:

Núi Phú Sĩ đem lại cuộc sống cho cộng đồng của chúng tôi. ✓
(Chủ đề tốt. Trả lời lý do tại sao, giải thích trong một câu.)

Bước 3

Tạo các chủ đề phụ, các hoạt động và câu chuyện để hỗ trợ chủ đề chính

Chủ đề phụ 1: Thác Shiraito là một sự ban phước từ núi Phú Sĩ linh thiêng.

Hoạt động: Chuyển tham quan đến Thác Shiraito

Câu chuyện: Một hướng dẫn viên địa phương điển giải về địa chất, lịch sử và nền văn hóa của thác nước.



Chủ đề phụ 2: Núi Phú Sĩ nuôi dưỡng nền văn hóa độc đáo của cộng đồng chúng tôi.

Hoạt động: Đạp xe quanh làng

Câu chuyện: Đạp xe đến các ngôi làng địa phương qua các cảnh quan nông thôn tự nhiên và các cánh đồng lúa dọc theo dòng sông, với núi Phú Sĩ hiển hiện ở đằng xa và hướng dẫn viên địa phương điển giải trên đường.



Tạo một chuyến tham quan điển giải

Nghiên cứu
trường hợp:
**Núi Phú Sĩ,
Nhật Bản**

Chủ đề phụ 3: Nước tốt tạo thức ăn ngon.

Hoạt động: Nấu mì truyền thống

Câu chuyện: Một nhóm nấu ăn người cao tuổi địa phương hướng dẫn các vị khách cách nấu mì truyền thống với tempura Nhật làm từ rau củ trồng tại địa phương.



Chủ đề phụ 4: Sự bảo tồn văn hóa và thiên nhiên bởi cộng đồng là chìa khóa dẫn đến sự bền vững.

Hoạt động: Chuyến thăm quan khu trồng cây

Câu chuyện: Một sư thầy gìn giữ khu rừng với các học sinh địa phương dạy cho ta tầm quan trọng của việc người dân địa phương quản lý bền vững để phòng tránh sạt lở và xung đột với động vật hoang dã.



Vườn Quốc Gia Sông Ngầm Puerto-Princesa
(Di Sản Thế Giới, Philippines)



Chủ đề:

Vườn quốc gia đại diện cho một môi trường sống quan trọng đối với bảo tồn tính đa dạng sinh học.

Rùa biển



Chủ đề:

Rùa biển cần sự giúp đỡ của chúng ta để đảm bảo cho tương lai của chúng.

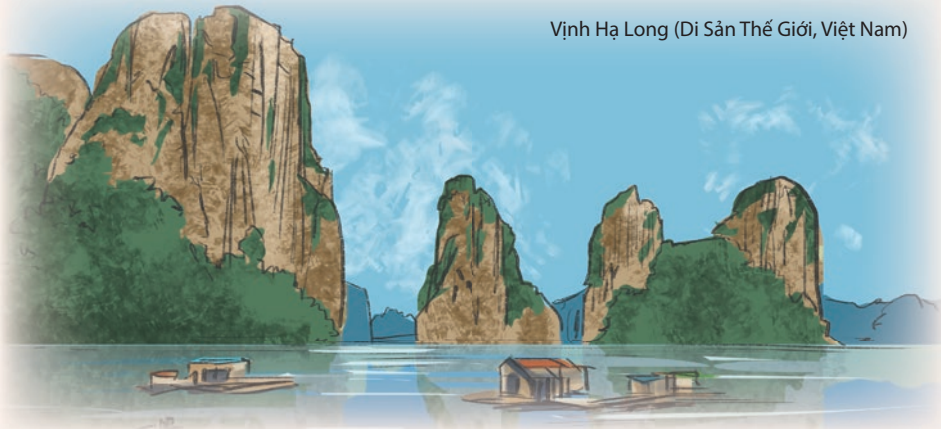
Luang Prabang (Di Sản Thế Giới, Lào)



Chủ đề:

Luang Prabang không chỉ là một thị trấn cổ, những nền văn hóa truyền thống của nơi đây vẫn còn tồn tại và hiện hữu trong các cộng đồng ngày nay.

Vịnh Hạ Long (Di Sản Thế Giới, Việt Nam)



Chủ đề:

Vịnh Hạ Long truyền cảm hứng cho con người ở nhiều nền văn hóa khám phá mối liên hệ của họ với cảnh quan sống động này.

Tạo Mối Liên Hệ

Khi khách du lịch thăm các khu du lịch hoặc các cộng đồng, họ muốn tạo mối liên hệ lâu dài với con người và nơi họ đến thăm.

2. Mặc quần áo và phụ kiện đậm chất địa phương, ví dụ như váy, túi, v.v... trong các chuyến tham quan để giới thiệu và khuyến khích khách du lịch mua các sản phẩm địa phương làm quà lưu niệm.

1. Xây dựng các chương trình, thuyết minh, và các hoạt động chân thực với cộng đồng và nền văn hóa địa phương.

4. Khuyến khích người dân địa phương trở thành hướng dẫn viên và chủ trọ để các lợi ích kinh tế đến trực tiếp các thành viên cộng đồng. (Hỗ trợ dịch thuật nếu cần thiết.)

3. Hỗ trợ chủ đề bằng những món ăn địa phương độc đáo tại khu vực và do người dân địa phương chuẩn bị.



5. Xây dựng các chương trình cho khách du lịch tham gia vào các lễ hội truyền thống.

6. Mời đặt câu hỏi và khuyến khích trò chuyện.

Hiểu Rõ Du Khách của Bạn

Khách du lịch khác nhau tìm kiếm các trải nghiệm khác nhau. Điều quan trọng là cần phải biết kỳ vọng của họ trước khi bắt đầu chuyến tham quan.

- 1. Nhà thám hiểm:** tích cực tìm kiếm thêm các trải nghiệm (Đi bộ đường dài hoặc chuyến tham quan kéo dài sau khi đến trung tâm du khách).
- 2. Người tìm kiếm trải nghiệm:** được tạo động lực bởi khát khao tham quan một nơi vì đó là một địa điểm nổi tiếng hoặc thậm chí “phải đến”. Họ thường là khách du lịch.
- 3. Người dẫn giảng:** thích giúp đỡ người khác sẽ có trải nghiệm tốt nhất bằng cách chia sẻ hiểu biết của họ (phụ huynh, giáo viên).
- 4. Người bổ sung năng lượng tinh thần:** muốn hoặc có mối liên kết gần gũi và cá nhân với đối tượng chủ đề. Họ có thể thấy thỏa mãn chỉ đơn giản bằng cách đắm chìm trong trải nghiệm mà không cần có thêm hiểu biết.
- 5. Chuyên gia hoặc người theo đuổi sở thích:** có mối quan tâm cụ thể và sâu sắc vào các đối tượng chủ đề liên quan đến công việc hoặc sở thích của họ.



Trải Nghiệm Theo Các Cách Khác Nhau

Con người học hỏi và tận hưởng các trải nghiệm theo các cách khác nhau. Một chuyến tham quan tốt sẽ dùng nhiều phong cách phổ biến khác nhau để mọi người trong nhóm có cơ hội tận hưởng trải nghiệm và có mối liên kết với tài nguyên.

- 1. Lắng nghe:** Khách sẽ xao lãng nếu họ chỉ nghe bạn nói!
- 2. Làm:** Sự tham gia của người nghe sẽ giữ cho khách du lịch bị thu hút hoàn toàn, nhưng điều quan trọng là phải giải thích tốt.
- 3. Sử dụng công cụ hỗ trợ:** Cho xem bản đồ, tranh ảnh, và biển báo, phát tờ rơi, và ghé thăm các trung tâm du khách có thể giúp khách du lịch hiểu rõ hơn.



Sử Dụng Mọi Giác Quan

Xem: Cho các khách du lịch của bạn đủ thời gian tận hưởng các địa điểm tuyệt đẹp! Sắp xếp ghế và phục vụ đồ uống truyền thống tại một điểm ngắm cảnh là một ý tưởng hay.



Chạm: Chạm vào hoa, tượng, đồ thủ công, động vật, v.v. Chạm vào các thân cây độc đáo có gai để tự bảo vệ khỏi động vật là một ví dụ về một trải nghiệm thú vị.



Ngửi: Ngửi hoa, gỗ, cây thuốc địa phương, thức ăn, v.v.



Nếm: Thử các món ăn địa phương độc đáo luôn luôn là một điều tốt.



Lắng nghe: Lắng nghe âm thanh của tự nhiên hoặc âm nhạc và các bài hát truyền thống. Hãy cho các khách du lịch của bạn lắng nghe tiếng chim hót trong rừng!

Đặt Câu Hỏi

Đặt câu hỏi là một trong những cách hiệu quả nhất để khiến các khách du lịch nghĩ đến các khía cạnh đa dạng của việc bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và văn hóa. Luôn luôn trả lời các câu trả lời với sự tôn trọng và nhiệt tình.

1. **Bạn đến từ đâu?**
2. **Bạn thích điều gì ở nơi này?**
3. **Bạn có để ý thấy sự khác biệt gì giữa nhà bạn và nhà tôi không?**
4. **Ngọn núi cao nhất ở nước bạn là gì và cao bao nhiêu?**
5. **Bạn nghĩ điều gì sẽ xảy ra với khu vực này nếu...?**



Chia Sẻ Câu Chuyện Cá Nhân

Chia sẻ câu chuyện cá nhân về ngôi làng, gia đình, bạn bè và đất nước của bạn. Khách du lịch muốn hiểu về văn hóa và lối sống độc đáo của bạn. Những câu chuyện của bạn có thể mang đến cho họ những kỉ niệm khó phai về bạn và cộng đồng của bạn.

Ví dụ:

“Bạn có thể thấy đồng cỏ này không có gì đặc biệt, nhưng nơi này rất quan trọng đối với tôi. Bà tôi thường tới đây hái thuốc khi tôi bị ốm. Nơi này chính là một kho thuốc tự nhiên đối với chúng tôi và chúng tôi phải bảo vệ nó!”



Không Ngừng Học Hỏi

Khách du lịch kỳ vọng hướng dẫn viên du lịch và chủ trọ địa phương sẽ là những chuyên gia về các chủ đề trong khu vực. Nói chuyện với người cao tuổi tại địa phương cùng những nhà nghiên cứu và đọc các bài báo để mở rộng tầm hiểu biết của bạn.



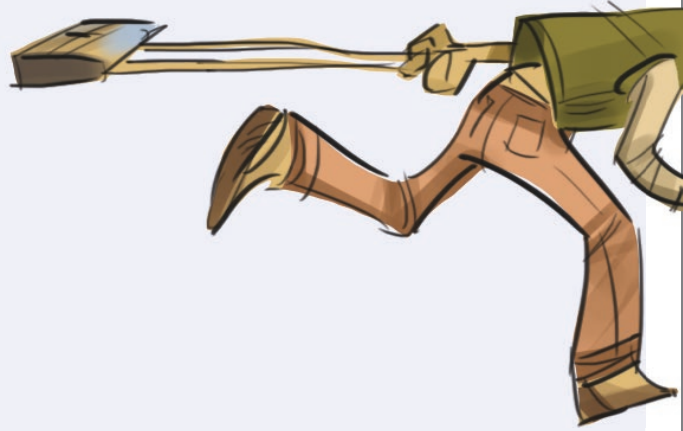
Trung Thực

Nếu bạn không thể trả lời một câu hỏi, việc nói “Tôi không biết” hoàn toàn có thể chấp nhận được. Thử tìm câu trả lời và sau đó trả lời khách du lịch qua thư điện tử hoặc sử dụng các công cụ thông tin khác.



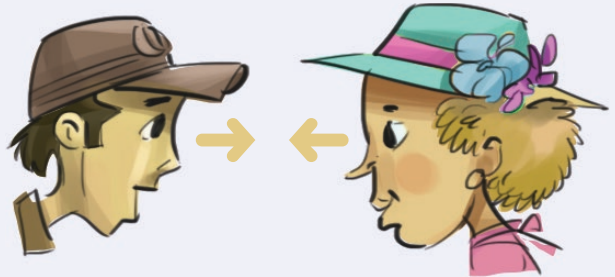
Đúng Giờ

Khách du lịch có thời gian giới hạn theo lịch trình của họ và có thể lo lắng về thời gian chờ đợi hoặc thời lượng của một hoạt động. Đến địa điểm gặp mặt 15 phút trước khi chuyển tham quan bắt đầu.



Giao Tiếp Bằng Mắt và Thân Thiện

Giao tiếp bằng mắt với tất cả các khách du lịch là điều rất quan trọng để thể hiện sự tôn trọng và chân thành. Sử dụng tên họ một cách thân thiện. Không đeo kính râm khi nói chuyện với khách du lịch của bạn.



Giúp Mọi Người Thoải Mái và Tập Trung

Đảm bảo rằng khách du lịch có thể tiếp cận các nơi bán đồ ăn, nước, nơi nghỉ và nhà vệ sinh. Thông báo trước về thời lượng của mỗi hoạt động hoặc mức độ khó khăn của mỗi hoạt động. Bản đồ có thể hỗ trợ khách du lịch hiểu rõ hơn.



Ở Vị Trí Tốt Nhất

Khi tập hợp khách du lịch để trao đổi, đưa họ đến nơi có bóng râm khi có thể và tránh để khách du lịch phải đứng hướng về phía mặt trời. Tránh đứng trước các vật thể quan trọng để mọi người có thể nhìn rõ.



Đi Với Tốc Độ Hợp Lý

Chú ý vào tốc độ đi của khách du lịch. Một số khách du lịch có thể bị hạn chế về thể chất hoặc cần đi chậm. Nếu bạn đi cách xa họ, họ sẽ mất hứng thú với câu chuyện của bạn hoặc có nguy cơ cao bị tai nạn hơn.



Sử dụng Hướng Dẫn Viên Phụ Hiệu Quả

Thông thường, hướng dẫn viên phụ sẽ ở cuối của đoàn tham quan và hỗ trợ hướng dẫn viên chính trong việc đảm bảo an toàn và quản lý nhóm khách du lịch. Nếu khách du lịch đặt câu hỏi cho hướng dẫn viên phụ, hãy đảm bảo rằng hướng dẫn viên chính trả lời câu hỏi đó và chia sẻ lời giải đáp cho những khách du lịch khác để quản lý tốt hơn.



**Truyền đạt thông điệp tới khách
du lịch của bạn bằng những kỹ
thuật diễn giải này.**



DANH SÁCH BIÊN SOẠN

ASEAN-Japan Centre:

ASEAN-Japan Centre (ASEAN Promotion Centre on Trade, Investment and Tourism) là một tổ chức liên chính phủ được các Nước Thành Viên ASEAN và Nhật Bản thành lập năm 1981. Tổ chức này thúc đẩy việc xuất khẩu từ ASEAN sang Nhật Bản, đồng thời đưa sức sống mới vào việc đầu tư, du lịch cũng như trao đổi người với người giữa các Nước Thành Viên ASEAN và Nhật Bản.
www.asean.or.jp/en/



Ecologic:

Ecologic được thành lập vào tháng 1 năm 2008, ngay dưới ngọn núi Phú Sĩ đầy tính biểu tượng. Nhà sáng lập của Ecologic, Masanori Shintani, là một nhà cố vấn du lịch sinh thái quốc tế và một người đào tạo diễn giả tại hơn 12 quốc gia, có hơn 25 năm kinh nghiệm trong việc phát triển du lịch sinh thái trên toàn thế giới. Chúng tôi cũng có Chuyến Tham Quan Sinh Thái En-Ya núi Phú Sĩ tại thành phố Fujinomiya, cung cấp các chuyến tham quan sinh thái và loại hình cắm trại cao cấp như là hình mẫu cho tham quan sinh thái diễn giải, cùng làm việc với cộng đồng.
www.mtfujiecotours.com/

Tranh minh họa bởi Đào Văn Hoàng

Mặc dù xuất thân trong ngành quảng cáo, song hiện tại Hoàng đang là một họa sĩ toàn thời gian về động vật hoang dã. Kết hợp tư duy ngành truyền thông và kỹ năng nghệ thuật của một Giám Đốc Sáng Tạo, Hoàng đã cho ra đời nhiều bức tranh minh họa, thực hiện ủy thác làm tranh tường và thiết kế ý tưởng cho nhiều trung tâm diễn giải, các vườn quốc gia và không gian công cộng trên toàn Việt Nam và trong khu vực với mục đích giáo dục trẻ em và cộng đồng về bảo vệ tự nhiên và môi trường.

Xem thêm các tác phẩm của Hoàng tại www.daovanhoang.com



Chúng tôi xin trân thành cảm ơn Ms. Lisa Brochu và Mr. Tim Merriman vì đã chia sẻ những kiến thức và kinh nghiệm trong việc diễn giải.

Copyright © 2020 ASEAN Promotion Centre on Trade, Investment and Tourism and Ecologic.
All Rights Reserved.

Thắc mắc về sách hướng dẫn này hoặc yêu cầu bản sao nên được gửi tới:
Trung Tâm ASEAN-Nhật Bản (Trung Tâm Xúc Tiến ASEAN về Thương Mại, Đầu Tư và Du Lịch)
1F Shin-Onarimon Bldg. 19-17-6 Shimbashi, Minato-ku, Tokyo 105-0004
Phone: +81-(3) 5402-8008
Email: info_to@asean.or.jp



Danh sách kiểm tra để trở thành một người diễn giải tốt:

- Có Trách Nhiệm
- Truyền Đạt Chủ Đề
- Tạo Mối Liên Hệ
- Hiểu Rõ Du Khách của Bạn
- Sử Dụng Mọi Giác Quan
- Đặt Câu Hỏi
- Chia Sẻ Câu Chuyện Cá Nhân
- Trung Thực
- Đúng Giờ
- Giao Tiếp Bằng Mắt và Thân Thiện
- Giúp Khách Du Lịch Cảm Thấy Thoải Mái và Tập Trung
- Đi Với Tốc Độ Hợp Lý
- Sử Dụng Hướng Dẫn Viên Phụ Hiệu Quả

