

# Đánh giá năng lực nghề nghiệp của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch nội địa tại thành phố Đà Nẵng

Assessing the professional competence of the domestic tour guides in DaNang city

Lý Thị Thương\*  
Ly Thi Thuong\*

Trường Du lịch, Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam  
Hospitality and Tourism Institute, Duy Tan University, Danang, 550000, Vietnam

(Ngày nhận bài: 05/01/2024, ngày phản biện xong: 04/03/2024, ngày chấp nhận đăng: 27/03/2024)

## Tóm tắt

Hướng dẫn viên được xem là “đại sứ du lịch” góp phần quảng bá hình ảnh của đất nước đến với du khách trên mọi miền tổ quốc và thế giới. Vì vậy, để truyền tải trọn vẹn những giá trị nổi bật của đối tượng tham quan, điểm du lịch, đòi hỏi hướng dẫn viên phải có năng lực nghề nghiệp nhất định. Nghiên cứu này nhằm đánh giá năng lực nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch nội địa tại thành phố Đà Nẵng theo 3 khía cạnh: Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ. Kết quả nghiên cứu góp phần định hướng cho cơ quan quản lý du lịch, doanh nghiệp và hướng dẫn viên, giúp nâng cao năng lực nghề nghiệp cho đội ngũ hướng dẫn viên nhằm đem lại cho du khách những trải nghiệm thú vị về chuyến đi; qua đó nâng cao hình ảnh điểm đến Đà Nẵng trong lòng du khách.

**Từ khóa:** hướng dẫn viên; năng lực nghề nghiệp; kiến thức; kỹ năng; thái độ; thành phố Đà Nẵng.

## Abstract

Tour guides are considered as “tourism ambassadors” who play a vital role in promoting the country's image to visitors from across the nation and the world. To effectively convey the unique values of tourist attractions and destinations, tour guides must possess specific professional competencies. This study aims to evaluate the professional competence of domestic tour guides in Da Nang city, focusing on three aspects: knowledge, skills, and attitude. The research results will provide guidance for tourism management agencies, businesses, and tour guides to enhance their professional capabilities and deliver fascinating travel experiences to tourists, thereby elevating the image of Da Nang as a preferred destination.

**Keywords:** tour guide; professional competence; knowledge; skills; attitude; Da Nang city.

## 1. Đặt vấn đề

Đà Nẵng là một trong những trung tâm du lịch của Việt Nam, là điểm đến hội tụ nhiều tài nguyên du lịch đặc sắc, hấp dẫn du khách trong và ngoài nước như: biển Mỹ Khê; danh thắng

Ngũ Hành Sơn; khu bảo tồn thiên nhiên Sơn Trà; khu bảo tồn thiên nhiên Bà Nà - Núi Chúa; công viên suối khoáng nóng Núi Thần Tài; Hải Vân Quan; lễ hội Quán Thế Âm - Ngũ Hành Sơn; thành Điện Hải; bảo tàng điêu khắc Chăm Pa;

\*Tác giả liên hệ: Lý Thị Thương  
Email: lythithuong@dtu-hti.edu.vn

chùa Linh Ứng; bảo tàng Đà Nẵng; làng nghề nước mắm Nam Ô... Đặc biệt, Đà Nẵng còn là trung tâm kết nối “Con đường Di sản miền Trung” từ Quảng Nam đến Thanh Hóa: Khu đền tháp Mỹ Sơn; Đô thị cổ Hội An; Nghệ thuật Bài chòi Trung Bộ; Ma nhai Ngũ Hành Sơn; Quần thể Di tích Cố đô Huế; Nhã nhạc cung đình Huế; Vườn Quốc gia Phong Nha- Kẻ Bàng; Dân ca ví dặm Nghệ Tĩnh; Thành nhà Hồ,...

Với vị trí địa lý nằm ở trung độ đất nước, là cửa ngõ quốc tế, đầu mối giao thông, trung tâm kinh tế, thương mại, du lịch của cả nước, Đà Nẵng có điều kiện thuận lợi phát triển du lịch. Năm 2023, thành phố đã đón 7,39 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế là 1,98 triệu lượt, tăng 4,2 lần so với năm 2022; khách nội địa là 5,41 triệu lượt, tăng 66% lần so với năm 2022 [10]. Doanh thu cộng gộp từ dịch vụ, lưu trú, lữ hành đạt 28 ngàn tỷ đồng, tăng 44% so với năm 2022. Để đạt được thành tựu vượt trội trên, ngoài những chủ trương, chính sách cụ thể và kịp thời của chính quyền thành phố, phần lớn nhờ vào sự nỗ lực của đội ngũ lao động ngành du lịch, trong đó có hướng dẫn viên (HDV).

Tính đến cuối năm 2023, Đà Nẵng có 50.800 lao động đang làm việc trong lĩnh vực du lịch, tăng 43,9% (tăng 15.494 người) so với cùng kỳ năm 2022. Trong đó, có 5.678 HDV (tăng 163 HDV so với năm 2022) gồm 1.691 HDV nội địa và 3.987 HDV quốc tế (chiếm 11,2% nguồn nhân lực toàn ngành du lịch tại địa phương) [10]. HDV là lực lượng lao động đã được qua đào tạo bằng nhiều chuyên môn khác nhau, được cấp thẻ để hoạt động nghề nghiệp. Đây là đội ngũ nòng cốt đại diện doanh nghiệp lữ hành cung cấp dịch vụ du lịch, thay mặt điểm đến lan tỏa những giá trị tốt đẹp nhất về lịch sử - văn hóa, con người địa phương cho du khách. Việc đánh giá năng lực nghề nghiệp (NLNN) đối với hướng dẫn viên du lịch (HDV) nội địa tại thành phố Đà Nẵng là cần thiết, giúp đội ngũ HDV nhìn nhận về năng lực bản thân và hỗ trợ cơ quan quản lý có

định hướng trong việc bồi dưỡng, phát triển chất lượng đội ngũ HDV.

Đến nay có một số nghiên cứu về NLNN như Huỳnh Trường Huy và cộng sự [5]; Ngô Trung Hà [3]; Huỳnh Trường Huy và cộng sự [6] v.v. Những nghiên cứu này tập trung vào NLNN về nhân lực du lịch và lĩnh vực nhà hàng - khách sạn. Hiện vẫn chưa có công bố nào đề cập đến HDV. Ngoài đặc điểm tương đồng về NLNN với đội ngũ lao động ngành du lịch, HDV còn có đặc thù nghề nghiệp riêng. Bài viết này, trên cơ sở tổng hợp những lý luận về HDV, NLNN, khung NLNN HDV, tác giả phỏng vấn sâu 27 chuyên gia là quản lý trực tiếp HDV tại các doanh nghiệp lữ hành lớn, HDV có thâm niên trên 10 năm hoạt động nghề nghiệp đạt danh hiệu thẻ hội viên 4 - 5 sao và giảng viên giảng dạy tại các trường có đào tạo du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng để làm cơ sở đưa ra tiêu chí. Từ đó tiến hành khảo sát trực tiếp 450 khách du lịch nội địa về NLNN của HDV. Cuối cùng, đưa ra những định hướng nhằm nâng cao NLNN đội ngũ HDV nội địa tại thành phố Đà Nẵng thời gian đến.

## 2. Lý thuyết và khung nghiên cứu

### 2.1. Khái niệm hướng dẫn viên

Hướng dẫn viên là cán bộ chuyên môn làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành (bao gồm các doanh nghiệp du lịch khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ HDDL khách tham quan theo chương trình du lịch đã được ký kết [11].

Tác giả Đinh Trung Kiên [7] cho rằng: Hướng dẫn viên du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách trong các chuyến tham quan hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi, khả năng của mình.

Theo Luật Du lịch [9]: “Hướng dẫn viên là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch”.

Những khái niệm trên đề cập đến chức năng và nhiệm vụ khác nhau của HDV, nhưng tựu trung HDVDL là đội ngũ đã được cấp thẻ hành nghề thay mặt doanh nghiệp lữ hành đáp ứng những nhu cầu của khách theo hợp đồng đã ký kết trong thời gian nhất định. Có thể nói, HDV đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh và phát triển du lịch. Do đặc trưng ngành nghề nên yêu cầu HDV phải có NLNN để hoàn thành tốt công việc được giao. HDV muốn khẳng định giá trị bản thân không ngừng học hỏi, trau dồi để nâng cao NLNN.

## 2.2. Khái niệm năng lực nghề nghiệp

Theo Wyne và Stringer: “Năng lực là sự tích hợp kỹ năng, hiểu biết, hành vi, thái độ được tích lũy mà con người sử dụng để đạt được kết quả công việc theo mong muốn của họ” [13]. Cùng quan điểm trên, Wong cho rằng: “Năng lực là những kỹ năng, kiến thức và khả năng mà cá nhân cần phải có để hoàn thành nhiệm vụ được giao hoặc để đạt được mục tiêu đề ra” [12].

Về năng lực nghề nghiệp, theo Mirabile: “Năng lực nghề nghiệp là kiến thức, kỹ năng, khả năng hoặc đặc điểm gắn liền với hiệu suất cao trong công việc” [8].

Tại Việt Nam, đối với ngành du lịch, NLNN của người lao động đã được Tổng cục Du lịch Việt Nam cụ thể hóa trong bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam – VTOS. Năng lực nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch được xem là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/ hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng.

Năng lực nghề nghiệp là sự phù hợp giữa những thuộc tính tâm sinh lý của con người với những yêu cầu do nghề nghiệp đặt ra. Ở mỗi một nghề nghiệp khác nhau sẽ có những yêu cầu cụ thể khác nhau, nhưng tựu chung NLNN được cấu thành bởi 3 tiêu chí: kiến thức chuyên môn, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp của người lao động.

## 2.3. Khung đánh giá năng lực nghề hướng dẫn viên

Khung đánh giá NLNN đã được một số tác giả quan tâm như khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch của Ngô Trung Hà [3], khung năng lực của nhân viên ngành khách sạn - nhà hàng của Huỳnh Trường Huy và cộng sự [6].

Ngoài ra, NLNN HDV còn được đề cập trong “*Tiêu chuẩn nghề hướng dẫn du lịch Việt Nam*” (VTOS) [1], là 1 trong 10 bộ tiêu chuẩn được Tổng cục Du lịch phê duyệt và đưa vào triển khai trong hoạt động đào tạo Tổng cục Du lịch Việt Nam. Bộ tiêu chuẩn nghề Hướng dẫn du lịch (HDDL) chia thành 5 bậc với những đơn vị năng lực khác nhau: (1) Hỗ trợ dẫn đoàn du lịch Bậc 1 (13 Đơn vị năng lực); (2) HDDL Bậc 2 (20 Đơn vị năng lực); (3) HDDL Bậc 3 (28 Đơn vị năng lực); (4) Quản lý HDDL Bậc 4 (17 Đơn vị năng lực); (5) Quản lý HDDL Bậc 5 (17 Đơn vị năng lực). Trong đó 3 bậc 1,2,3 với tổng 61 đơn vị năng lực tập trung vào kiến thức, kỹ năng đánh giá cụ thể theo từng bậc cho hướng dẫn du lịch. Bậc 4,5 có 34 đơn vị năng lực chủ yếu nâng cao năng lực quản lý hướng dẫn du lịch.

Bên cạnh đó, Hội Hướng dẫn viên Du lịch Việt Nam đã xây dựng “*Tiêu chuẩn xếp hạng HDV nội địa*” [4]. Việc đánh giá và xếp hạng HDV dựa trên 4 tiêu chí sau: (1) *Tiêu chí năng lực được đánh giá qua hồ sơ của các HDV*, (2) *tiêu chí kiến thức được đánh giá qua bài thi trắc nghiệm online của các HDV*, (3) *tiêu chí kỹ năng được đánh giá qua cho điểm online của các công ty lữ hành*, (4) *tiêu chí điểm thưởng từ các cuộc thi HDV du lịch giỏi*. Trong đó, tiêu chí năng lực chiếm 20% tổng số điểm, tiêu chí kiến thức chiếm 50% tổng số điểm, tiêu chí kỹ năng chiếm 30% tổng số điểm. Các HDV đạt từ 61-75 điểm đạt Thẻ hội viên HDV 3 sao, từ 76-90 điểm đạt Thẻ hội viên HDV 4 sao và trên 90 điểm đạt Thẻ hội viên HDV 5 sao.

Năm 2022, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Dự thảo Thông tư về “Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương hướng dẫn viên du lịch tại các đơn vị sự nghiệp công lập” [2]. Văn bản này tập trung về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của HDV, cũng như phân hạng HDV thông qua các tiêu chuẩn nghề nghiệp mà họ đạt được, từ đó áp dụng ngạch lương tương ứng.

HDV là nghề có những đặc điểm riêng biệt nên việc dựa vào khung đánh giá năng lực từ các nghiên cứu [3], [6], [1], [4], [2] sẽ khó phù hợp. Tiêu chuẩn đánh giá năng lực nghề HDV theo VTOS và Hội Hướng dẫn viên Du lịch Việt Nam được sử dụng trên góc độ của doanh nghiệp/người quản lý mà chưa quan tâm đến cảm nhận của khách du lịch - người tham gia vào quá trình hướng dẫn của HDV trong suốt hành trình du lịch. Do đó, nghiên cứu này, bên cạnh việc kế thừa một số tiêu chí đánh giá năng lực của các nghiên cứu trước và một số tiêu chí liên quan đến đạo đức nghề HDV của Dự thảo Thông tư “*Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương hướng dẫn viên du lịch tại các đơn vị sự nghiệp công lập*”, tác giả thực hiện phỏng vấn sâu chuyên gia để hoàn thiện khung

đánh giá năng lực nghề HDV, làm cơ sở cho việc đánh giá năng lực nghề đối với HDV nội địa tại Đà Nẵng.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Xây dựng khung đánh giá năng lực nghề nghiệp của hướng dẫn viên

Khung NLNN HDV được xây dựng theo trình tự như sau:

*Bước 1:* Phân tích khung năng lực bao gồm 3 góc độ: kiến thức, kỹ năng, thái độ dựa trên các nghiên cứu đã được công bố.

*Bước 2:* Phỏng vấn chuyên gia là quản lý trực tiếp HDV tại các doanh nghiệp lữ hành lớn, HDV có thâm niên trên 10 năm hoạt động nghề nghiệp đạt danh hiệu thẻ hội viên 4 - 5 sao và giảng viên giảng dạy tại các trường có đào tạo du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Nội dung thảo luận chủ yếu tập trung đưa ra những thuộc tính phù hợp với 3 nhân tố Kiến thức; Kỹ năng, Thái độ tạo khung NLNN để khách du lịch khảo sát đánh giá HDV ở Bảng 1.

Sau khi thảo luận, kết quả khung năng lực HDV được hình thành cụ thể nhóm Kiến thức có 12 thuộc tính, nhóm Kỹ năng 14 thuộc tính, nhóm Thái độ 11 thuộc tính.

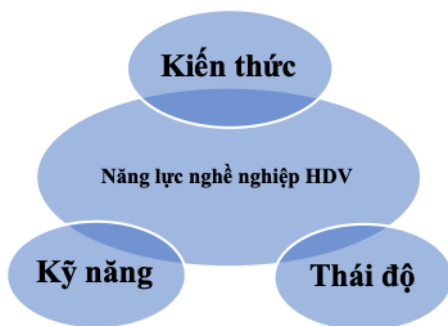
Bảng 1. Các thuộc tính về năng lực nghề nghiệp HDVDL nội địa tại Đà Nẵng.

Nhóm nhân tố	Ký hiệu	Các yếu tố thuộc tính	Nguồn
Kiến thức	KT1	Có kiến thức về pháp luật, khoa học, giáo dục, kinh tế, y tế	Kết quả phỏng vấn (PV) chuyên gia (2023)
	KT2	Có kiến thức lịch sử, văn hóa - xã hội, địa lý	Tiêu chuẩn nghề HDDL (2015)
	KT3	Có kiến thức chung về ngành du lịch	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT4	Có kiến thức về điểm đến du lịch	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT5	Có kiến thức về tuyến, khu, điểm du lịch	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT6	Có kiến thức về tin học	Tiêu chuẩn nghề HDDL (2015)
	KT7	Có kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT8	Có kiến thức về sản phẩm, dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT9	Có kiến thức về tâm lý khách hàng	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT10	Có kiến thức về chăm sóc khách hàng	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KT11	Có kiến thức về an ninh và an toàn	Nguyễn Trường Huy (2017)
	KT12	Có kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm	Kết quả PV chuyên gia (2023)

Nhóm nhân tố	Ký hiệu	Các yếu tố thuộc tính	Nguồn
<b>Kỹ năng</b>	KN1	Có kỹ năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN2	Có kỹ năng thuyết phục, đàm phán với khách hàng	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN3	Có kỹ năng tổ chức, quản lý thời gian và công việc	Nguyễn Trường Huy (2017)
	KN4	Có kỹ năng phối hợp làm việc nhóm	Nguyễn Trường Huy (2017)
	KN5	Có kỹ năng làm việc độc lập	Nguyễn Trường Huy (2017)
	KN6	Có kỹ năng hoạt náo, tổ chức hoạt động vui chơi giải trí	Tiêu chuẩn Hội HDVDL VN (2018)
	KN7	Có kỹ năng kiểm soát cảm xúc	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN8	Có kỹ năng xử lý tình huống phát sinh	Tiêu chuẩn nghề HDDL (2015)
	KN9	Có kỹ năng sơ cấp cứu cho khách	Tiêu chuẩn nghề HDDL (2015)
	KN10	Có kỹ năng quan sát, lắng nghe, giải đáp tận tình cho khách	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN11	Có kỹ năng sử dụng phương tiện truyền thông	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN12	Có kỹ năng sử dụng và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	KN13	Có tác phong chuyên nghiệp, thích ứng mọi môi trường làm việc	Nguyễn Trường Huy (2017)
	KN14	Có kỹ năng tuyên truyền giá trị tốt đẹp về lịch sử, văn hóa của đất nước	Kết quả PV chuyên gia (2023)
<b>Thái độ</b>	TĐ1	Có trách nhiệm với công việc được giao	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	TĐ2	Có tuân thủ quy định của pháp luật	Nguyễn Trường Huy (2017)
	TĐ3	Có tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức và điểm tham quan	Nguyễn Trường Huy (2017)
	TĐ4	Có thái độ trung thực, thẳng thắn, khách quan	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ5	Có thái độ vui vẻ, lịch sự, đúng mực	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ6	Có thái độ cầu cầu tiến, không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao phẩm chất, trình độ chuyên môn	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ7	Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc và đạo đức nghề nghiệp	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ8	Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, tôn trọng du khách	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ9	Có tinh thần đoàn kết, chủ động phối hợp đồng nghiệp trong công việc	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)
	TĐ10	Có ý thức rèn luyện, tăng cường sức khỏe	Kết quả PV chuyên gia (2023)
	TĐ11	Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch	Thông tư Bộ VH-TT&DL (2022)

Nguồn: Tổng hợp các thuộc tính về năng lực nghề nghiệp HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)

Trên cơ sở nguồn thông tin từ các nghiên cứu và tiêu chuẩn, NLNN HDV được tổng hòa qua 3 nhóm nhân tố và 37 thuộc tính: Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ được thể hiện ở Hình 1.



Hình 1. Khung năng lực nghề HDV

### 3.2. Dữ liệu nghiên cứu

Đối tượng tham gia khảo sát là khách du lịch nội địa đã đến thành phố Đà Nẵng trong 3 năm gần đây. Cuộc khảo sát được tiến hành bằng hình thức trực tuyến qua Google Form từ ngày 28 tháng 02 năm 2023 đến ngày 28 tháng 04 năm 2023. Bảng khảo sát được thiết kế gồm 2 phần. Phần 1 là thông tin cá nhân của du khách bao gồm: giới tính, độ tuổi, đối tượng khách, mục đích chuyến đi. Phần 2 là đánh giá NLNN

HDVDL nội địa trong chuyến đi bao gồm: Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ.

Thang điểm đánh giá được xây dựng theo thang đo Likert: 1 - Rất kém, 2 - Kém, 3 - Trung bình, 4 - Tốt, 5 - Rất tốt.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu được trình bày ở Bảng 2. Do phương pháp chọn mẫu thuận tiện với tiêu chí là tính dễ tiếp cận nên cơ cấu mẫu phân bố không đều theo các đặc điểm cá nhân.

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Khách du lịch	
	Số lượng	Tỷ trọng
<b>1. Giới tính</b>	<b>450</b>	<b>100,0</b>
Nam	200	44%
Nữ	250	56%
<b>2. Độ tuổi</b>	<b>450</b>	<b>100,0</b>
Dưới 20 tuổi	50	11%
Từ 21 đến 40	230	51%
Từ 41 đến 60	100	22%
Trên 60	70	16%
<b>3. Đối tượng khách</b>	<b>450</b>	<b>100,0</b>
Miền Trung	120	27%
Miền Nam	200	44%
Miền Bắc	130	29%
<b>4. Mục đích chuyến đi</b>	<b>450</b>	<b>100,0</b>
Khách du lịch thuần túy	295	66%
Khách thăm thân	87	19%
Khách công vụ	45	10%
Khác	23	5%

Nguồn: Kết quả tổng hợp từ khảo sát HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)

### 3.3. Phương pháp xử lý dữ liệu

Dữ liệu thu thập được xử lý bằng SPSS 20 với phương pháp thống kê mô tả nhằm thống kê đặc điểm mẫu nghiên cứu và đánh giá năng lực nghề HDV qua 37 thuộc tính.

Với việc sử dụng thang đo 5 mức độ, giá trị khoảng cách là 0,8. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được sử dụng để đánh giá năng lực nghề HDV có thể diễn giải như Bảng 3.

Bảng 3. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Giá trị	Ý nghĩa
1,00 – 1,80	Năng lực nghề HDV rất kém
1,81 – 2,60	Năng lực nghề HDV kém
2,61 – 3,40	Năng lực nghề HDV trung bình
3,41 – 4,20	Năng lực nghề HDV tốt
4,20 – 5,00	Năng lực nghề HDV rất tốt
Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5 = 0,8	

*Nguồn: Tính toán của tác giả*

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1. Kết quả đánh giá chung về năng lực nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Kết quả đánh giá chung về NLNN của HDVDL nội địa với điểm trung bình chung của

3 tiêu chí là: 3,81 điểm. Tuy nhiên, số điểm cho 3 nhóm tiêu chí có sự khác nhau (Bảng 4). Kiến thức là tiêu chí được đánh giá cao nhất (với 3,88 điểm) kế đến là Thái độ được đánh giá (3,86 điểm), tiêu chí về Kỹ năng của HDV được đánh giá thấp nhất (3,70 điểm).

Bảng 4. Kết quả đánh giá chung về năng lực nghề nghiệp của HDVDL nội địa

Tiêu chí	Điểm đánh giá trung bình
Kiến thức	3,88
Kỹ năng	3,70
Thái độ	3,86
<b>Trung bình chung</b>	<b>3,81</b>

*Nguồn: Kết quả tổng hợp từ khảo sát HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)*

### 4.2. Kết quả đánh giá Kiến thức của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Nhóm Kiến thức của HDV được đánh giá với kết quả khả quan nhất trong 3 tiêu chí (Bảng 5). Kiến thức là một trong những năng lực nền tảng của HDV. Cụ thể về kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn du lịch được đánh giá với mức điểm cao nhất (4,07 điểm), tiếp đến là kiến thức về điểm đến, tuyến, điểm du lịch và kiến thức về pháp luật, khoa học, giáo dục, kinh tế, y tế được đánh giá cao với số điểm giống nhau là 4,05 điểm, kiến thức chăm sóc khách hàng được đánh giá tốt (4,04 điểm); kiến thức về dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch với mức 4,03 điểm. Những kiến

thức chung về ngành du lịch; kiến thức về điểm đến du lịch; về an ninh và an toàn trong du lịch; về vệ sinh an toàn thực phẩm được đánh giá tốt dao động từ 3,83 - 3,97 điểm. Tuy nhiên, nhóm kiến thức về lịch sử, văn hóa - xã hội, địa lý được đánh giá ở mức điểm trung bình (3,36 điểm) - đây là nhóm thuộc tính quan trọng đối với nghề HDV nhưng thực tế đội ngũ HDV về chuyên môn được đào tạo trước khi cấp thẻ HDV khác nhau nên việc trang bị kiến thức về lịch sử, văn hóa thiếu sự đồng đều, chưa kể ý thức trau dồi, nâng cao kiến thức mỗi cá nhân không giống nhau. Nhóm thuộc tính kiến thức về tin học, chưa được đánh giá cao (3,55 điểm). Mặc dù

hiện nay hoạt động chuyển đổi số được ứng dụng trong ngành du lịch tại Việt Nam đã đạt 1 số thành tựu nhất định, đặc biệt trong hoạt động hướng dẫn du lịch như hệ thống vé điện tử, thuyết minh đa phương tiện,... tuy nhiên, trong đội ngũ HDV vẫn

còn một số lượng không nhỏ kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin vẫn chưa đáp ứng kịp với sự phát triển của công nghệ số trong nghề nghiệp của mình.

Bảng 5. Kết quả đánh giá Kiến thức của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Kiến thức	Điểm đánh giá trung bình
Có kiến thức về pháp luật, khoa học, giáo dục, kinh tế, y tế	4,05
Có kiến thức lịch sử, văn hóa - xã hội, địa lý	3,36
Có kiến thức chung về ngành du lịch	3,83
Có kiến thức về điểm đến du lịch	3,88
Có kiến thức về tuyến, khu, điểm du lịch	4,05
Có kiến thức về tin học	3,55
Có kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4,07
Có kiến thức về dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch	4,03
Có kiến thức về tâm lý khách hàng	3,95
Có kiến thức về chăm sóc khách hàng	4,04
Có kiến thức về an ninh và an toàn	3,97
Có kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm	3,88
<b>Trung bình chung</b>	<b>3,88</b>

Nguồn: Kết quả tổng hợp từ khảo sát HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)

#### 4.3. Kết quả đánh giá Kỹ năng của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Đối với nhóm Kỹ năng, đây là nhóm tiêu chí quan trọng tập trung vào những yếu tố cốt lõi để nâng cao sự hài lòng của khách du lịch. Nhóm Kỹ năng được khách đánh giá thấp nhất trong 3 tiêu chí (với 3,70 điểm). Những kỹ năng của HDV được khách đánh giá ở mức trung bình như sơ cấp cứu cho khách (3,35 điểm) - đây là kỹ năng thuộc ngành khoa học sức khỏe. Mặc dù HDV được bồi dưỡng qua các lớp tập huấn nhưng việc vận dụng vào những trường hợp cụ thể chưa đạt như kỳ vọng của khách. Kỹ năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông chỉ đạt 3,36 điểm - đây là kỹ năng quan trọng của nghề

hướng dẫn nhưng nhiều HDV chưa nỗ lực để rèn luyện, đặc biệt là HDV trẻ. Về kỹ năng xử lý tình huống phát sinh của HDV, du khách đánh giá chưa cao (3,39 điểm) - kỹ năng này đòi hỏi HDV phải linh hoạt trong xử lý vì trong suốt hành trình có rất nhiều tình huống bất ngờ ngoài ý muốn xảy ra. Về nhóm kỹ năng tổ chức, quản lý thời gian và công việc; kỹ năng hoạt náo, tổ chức hoạt động vui chơi giải trí của HDV, khách đánh giá dao động ở mức 3,42-3,45 điểm. Thông qua chuyên đi, du khách mong muốn tham gia nhiều hoạt động vui chơi giải trí, nhưng do một số HDV thiếu sự hài hước, khuấy động không khí trong hoạt động tập thể nên du khách vẫn chưa hài lòng về tiêu chí này.

Bảng 6. Kết quả đánh giá Kỹ năng của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Kỹ năng	Điểm đánh giá trung bình
Có kỹ năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông	3,36
Có kỹ năng thuyết phục, đàm phán với khách hàng	3,72



Kỹ năng	Điểm đánh giá trung bình
Có kỹ năng tổ chức, quản lý thời gian và công việc	3,42
Có kỹ năng phối hợp làm việc nhóm	3,91
Có kỹ năng làm việc độc lập	4,05
Có kỹ năng hoạt náo, tổ chức hoạt động vui chơi giải trí	3,45
Có kỹ năng kiểm soát cảm xúc	3,69
Có kỹ năng xử lý tình huống phát sinh	3,39
Có kỹ năng sơ cấp cứu cho khách	3,35
Có kỹ năng quan sát, lắng nghe, giải đáp tận tình cho khách	4,03
Có kỹ năng sử dụng phương tiện truyền thông	3,94
Có kỹ năng sử dụng và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc	3,91
Có tác phong chuyên nghiệp, thích ứng mọi môi trường làm việc	3,82
Có kỹ năng tuyên truyền giá trị tốt đẹp về lịch sử, văn hóa của đất nước	3,73
<b>Trung bình chung</b>	<b>3,70</b>

Nguồn: Kết quả tổng hợp từ khảo sát HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)

#### 4.4. Kết quả đánh giá Thái độ của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Thái độ của HDV là nhóm tiêu chí được khách du lịch đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, có 1 vài tiêu chí khách du lịch đánh giá ở mức trung bình đặc biệt là thuộc tính ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch (3,41 điểm) - đây là trách nhiệm mang tính lâu dài và liên tục của HDV trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Là người trực tiếp đại diện điểm đến, doanh

nh nghiệp, điểm du lịch, khách du lịch do đó bản thân HDV phải tự ý thức về tầm quan trọng của thuộc tính này. Thuộc tính có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc và đạo đức nghề nghiệp của HDV được khách đánh giá với 3,45 điểm - thực tế có 1 bộ phận HDV chưa đặt tâm huyết vào nghề, chưa tôn trọng du khách, vẫn còn nhiều HDV chèo kéo đưa khách đến những điểm mua sắm để nhận hoa hồng hoặc trốn vé tại các điểm du lịch.

Bảng 7. Kết quả đánh giá Thái độ của hướng dẫn viên du lịch nội địa

Thái độ	Điểm đánh giá trung bình
Có trách nhiệm với công việc được giao	4,01
Có tuân thủ quy định của pháp luật	4,1
Có tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức và điểm tham quan	3,71
Có thái độ trung thực, thẳng thắn, khách quan	4,05
Có thái độ vui vẻ, lịch sự, đúng mực	3,85
Có thái độ cầu cầu tiến, không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao phẩm chất, trình độ chuyên môn	3,95
Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc và đạo đức nghề nghiệp	3,45
Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, tôn trọng du khách	3,95
Có tinh thần đoàn kết, chủ động phối hợp đồng nghiệp trong công việc	4,03
Có ý thức rèn luyện, tăng cường sức khỏe	3,95
Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch	3,41
<b>Trung bình chung</b>	<b>3,86</b>

Nguồn: Kết quả tổng hợp từ khảo sát HDVDL nội địa tại Đà Nẵng (2023)

## 5. Thảo luận

Qua kết quả đánh giá, nhìn chung NLNN của đội ngũ HDVDL nội địa tại Đà Nẵng được khách du lịch đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, vẫn còn một số thuộc tính chưa đáp ứng được sự mong đợi của du khách. Vì vậy, để đội ngũ HDV phát triển một cách đồng bộ, đáp ứng nhu cầu của thị trường, tác giả đề xuất một số ý kiến nhằm nâng cao NLNN HDV tại thành phố Đà Nẵng như sau:

- Tổ chức các lớp đào tạo định kỳ những kiến thức nền tảng về lịch sử, văn hóa, địa lý và các khu, điểm du lịch tại Đà Nẵng cho HDV.

- Tăng cường phối hợp giữa cơ quan chức năng và các doanh nghiệp lữ hành cử chuyên gia đến chia sẻ thêm về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm nghề cho HDV, đặc biệt với HDV trẻ.

- Các HDV nên tự ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nói trước đám đông, hoạt náo, tổ chức hoạt động vui chơi giải trí và xử lý tình huống, sơ cấp cứu cho khách và bồi dưỡng về đạo đức nghề nghiệp của bản thân.

- Cơ quan chức năng và doanh nghiệp lữ hành thường xuyên kiểm tra giám sát, tổ chức khảo sát NLNN kể cả HDV cơ hữu và cộng tác viên. Có chính sách khen thưởng hoặc treo/tước thẻ hành nghề đối với những HDV vi phạm quy định về nghề, thiếu ý thức trong nâng cao kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp.

- Tổ chức các cuộc thi viết bài thuyết minh cho tuyến, khu, điểm du lịch có hội đồng chuyên môn đánh giá, lựa chọn những bài phù hợp, chất lượng xây dựng thành ngân hàng bài thuyết minh tuyến, điểm du lịch tại địa phương nhằm chia sẻ, hỗ trợ cho HDV trái ngành, HDV mới vào nghề có thêm nguồn tư liệu chính thống để tiếp cận, trau dồi NLNN phục vụ cho hoạt động hướng dẫn.

- Các doanh nghiệp chú trọng hơn công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, đào tạo HDV đồng thời tiến hành kiểm tra, đánh giá sàng lọc nâng cao chất lượng và thực hiện phân công tuyến, điểm du lịch phù hợp NLNN của từng HDV.

## 6. Kết luận

Nâng cao NLNN của đội ngũ HDVDL nội địa tại thành phố Đà Nẵng là việc làm cấp bách đối với HDV, doanh nghiệp lữ hành và cả cơ quan quản lý đội ngũ HDV tại địa phương. Do đó, để khắc phục những hạn chế trên, ngoài việc đội ngũ HDV tự ý thức bản thân luôn nỗ lực cải thiện trình độ chuyên môn nghiệp vụ, rèn luyện kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp, cơ quan chức năng và doanh nghiệp lữ hành chung tay vào cuộc để đưa ra biện pháp cụ thể giúp HDV hoàn thiện NLNN, xứng đáng danh hiệu là sứ giả thay mặt điểm đến, đất nước giới thiệu tinh hoa văn hóa địa phương, dân tộc đến với du khách.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2015). *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - Hướng dẫn du lịch*. Truy cập 03/03/2015, từ <https://images.vietnamtourism.gov.vn/vn//dmdocuments/VTOS2013TourGuidingVN.pdf>
- [2] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2022). *Dự thảo Thông tư Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương hướng dẫn viên du lịch tại các đơn vị sự nghiệp công lập*. Truy cập 02/12/2022, từ <https://bvhttdl.mediacd.vn/document/2022/5/23/du-thao-thong-tu-16532963949531350521630.pdf>
- [3] Hà, N.T. (2017). “Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch”, *Tạp chí Khoa học*. Trường Đại học Sư phạm TP Hồ Chí Minh (số 11), trang 159 -166.
- [4] Hội Hướng dẫn viên Du lịch Việt Nam. (2018). *Hướng dẫn đăng ký xếp hạng đối với các HDV*. Truy cập 04 /10/ 2018, từ <http://hoihuongdanvien.vn/survey>
- [5] Huy, N.T; Duy, N. K. (2017). “Phân tích các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp của nhân lực ngành du lịch tỉnh Bạc Liêu”. *Tạp chí Khoa học*. Trường Đại Học Trà Vinh (số 28), trang 21-30.
- [6] Huy, N.T; Cường, B.T. (2018). “Phân tích khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng - Khách sạn tại thành phố Cần Thơ”. *Tạp chí Khoa học Kinh tế*. Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng (số 6), trang 63-77.
- [7] Kiên, Đ.T. (2006). *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia.
- [8] Mirabile, R. J. (1997). “Everything you wanted to know about competency modeling”. *Training & Development*, Vol 51(8), p73 -77.

- [9] Quốc hội. (2017). *Luật Du lịch*. Hà Nội: NXB Chính trị Quốc gia Sự thật.
- [10] Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng. (2023). *Báo cáo tình hình hoạt động du lịch năm 2023, phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2024*. Truy cập 26/12/2023, từ <https://tourism.danang.gov.vn/-/bao-cao-tinh-hinh-hoat-ong-du-lich-nam-2023-phuong-huong-nhiem-vu-trong-tam-nam-2024>
- [11] Tổng cục Du lịch. (1994). *Quy chế hướng dẫn viên du lịch*. Truy cập 4/10/1994, từ <https://qtdl14.wordpress.com/tai-liệu-h%E1%BB%8Dc-tập/quy-chế-hướng-dẫn-viên-du-lich/>
- [12] Wong, S. C. (2020). “Competency Definitions, Development and Assessment: A Brief Review”. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, Vol 9 (3), pp. 95–114.
- [13] Wynne, B; Stringer, D. (1997). *Competency Based Approach to Training and Development*. London: FT Pitman.