

NGÔN NGỮ HỌC VÀ VIỆT NGỮ HỌC

MÔ THỨC CHÀO HỎI CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH THEO TIÊU CHUẨN VTOS VÀ THỰC TẾ SỬ DỤNG

THE MODEL OF GREETING BY TOURIST GUIDES IN TERMS OF THE VTOS STANDARD AND PRACTICAL USE

LÊ THỊ NHÀN

(ThS; Đại học Văn hóa, Thể thao & Du lịch Thanh Hóa)

Abstract: According to the VTOS (Vietnam Tourism Skills Standards), greeting is a communicative activity made between tourist guides and tourists for the first time to meet. This is just an initial but very important meeting because it is a chance with which tourist guides can offer good acquaintance and impressions. Therefore, the VTOS has recommended a model of greeting for tourist guides. However, in practical use, tourist guides have not closely followed this model but they have some flexible ones of their own. The paper is concerned with these models done by Thanh Hoa tourist guides in communication.

Keywords: VTOS ; tourist guides ; model of greeting

1. VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards) là *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam* được các chuyên gia quốc tế và Việt Nam xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (HRDT Project) do Liên minh Châu Âu tài trợ từ năm 2004 đến 2010. VTOS đã được Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch thẩm định, phê duyệt và đang áp dụng rộng rãi trong công việc cũng như trong đào tạo.

Theo quy chuẩn VTOS về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp (HDV) là người có đủ khả năng đáp ứng kì vọng của tất cả các thành viên trong đoàn khách du lịch và là đầu mối của mọi quan hệ. HDV có nhiệm vụ:

- 1) Giới thiệu về bản thân và vai trò của bản thân trong suốt chuyến đi; Giới thiệu các khách với nhau;
- 2) Đảm bảo rằng các khách luôn có thể liên hệ được với nhau và với HDV;
- 3) Bắt đầu quá trình kết nối giữa các thành viên trong tour du lịch với nhau để cùng hợp tác trong

các vấn đề như đúng giờ, xem xét và tôn trọng các thành viên khác;

- 4) Thiết lập vai trò lãnh đạo của HDV;
- 5) Cung cấp thông tin tổng quan về du lịch;
- 6) Thiết lập nhịp điệu chung cho toàn tour du lịch;
- 7) Tạo ra sự nhiệt tình đối với tour du lịch.

Có thể thấy, một trong những tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam là kỹ năng giao tiếp và trong kỹ năng giao tiếp đó có kỹ năng chào hỏi. Theo chuẩn VTOS, chào hỏi là hoạt động giao tiếp diễn ra giữa HDV với khách du lịch trong lần gặp gỡ ban đầu. Đây là cuộc giao tiếp mở đầu nhưng rất quan trọng vì nó là cơ hội đầu tiên làm quen và tạo ấn tượng tốt đẹp.

Theo quy định của VTOS, khi gặp khách, để thiết lập mối quan hệ gần gũi, cởi mở giữa hướng dẫn viên du lịch và khách, HDV sử dụng mô thức chào hỏi sau:

“Xin chào mừng quý khách đến với thủ đô Hà Nội. Thay mặt cho công ty Buffalo Tour hướng dẫn viên Hồng Hạnh xin kính chào quý khách...” (trích từ Video clip mẫu).

Đây có thể coi là mô thức chào phổ quát. Tuy nhiên, trong thực tế sử dụng HDV tùy vào hoàn cảnh, đối tượng mà linh hoạt sử dụng. Dưới đây là kết quả khảo sát cụ thể của chúng tôi đối với hướng dẫn viên du lịch tỉnh Thanh Hóa.

2. Tiến hành khảo sát các hình thức chào hỏi mở đầu của các hướng dẫn viên du lịch tỉnh Thanh Hóa tại các nơi như Sầm sơn, Khu di tích Lam Kinh, Khu du lịch suối cá thần Cẩm Thủy, Thành nhà Hồ..., chúng tôi nhận thấy một điểm đáng chú ý là: HDV không sử dụng lối chào hỏi rập khuôn theo mô thức trên mà chỉ dựa vào mô thức chào hỏi do VTOS quy định để từ đó linh hoạt trong sử dụng.

Dưới đây là một số mô thức mà hướng dẫn viên du lịch tỉnh Thanh Hóa sử dụng tương đối phổ biến là:

1) CTGT + chào + ĐTGT!

Mô thức (1) được cấu tạo gồm ba bộ phận: chủ thể giao tiếp (CTGT), động từ chào và đối tượng giao tiếp (ĐTGT). Khuôn cấu trúc 3 bộ phận trên là khuôn cấu trúc đầy đủ nhất. Trong cấu trúc này, từ xưng hô và từ hô gọi thường tương thích với nhau như: *cô (chú) – cháu; anh (chị) – em*. Ví dụ:

Cháu chào các cô chú ạ!

Em chào các anh chị!

Trong nhiều trường hợp, HDV thêm *ạ* ở cuối lời chào để biểu thị sự lễ phép, trang trọng (đối với khách du lịch là người lớn tuổi). Ví dụ: *Cháu chào các cô chú ạ!*

2) Chào + ĐTGT!

Mô thức (2) được cấu tạo gồm hai bộ phận: động từ chào và đối tượng giao tiếp, được sử dụng rộng rãi trong giao tiếp. Ví dụ:

Chào quý khách!

Chào các bạn!

Khi đứng trước một đoàn khách có rất nhiều thành phần (tuổi tác, giới tính, địa vị...) HDV thường sử dụng các trợ từ *xin, kính, xin kính, trân trọng*... để tăng sắc thái trang trọng. Ví dụ:

Kính chào toàn thể quý khách!

3) Chào!

Mô thức (3) là dạng thức rút gọn nhất, chỉ còn lại một thành phần là động từ chào. Cũng

có khi, HDV sử dụng các trợ từ như *xin, kính* giúp cho mô hình có được sắc thái lịch sự cần thiết. Ví dụ:

Xin chào!

Xin kính chào!

Ngoài ra, mô thức này còn được sử dụng thêm ngữ khí từ *À!*, biểu lộ sắc thái ngạc nhiên, vui mừng. Ví dụ:

À! Xin chào!

Tuy nhiên, mô thức này chỉ được HDV sử dụng trong trường hợp khách là những người quen, cùng trang lứa với nhau.

4) ĐTGT!

Mô thức (4) chỉ gồm một thành phần là ĐTGT. Ví dụ:

Chú!

Cô!

Khi sử dụng, HDV có thể thêm ngữ khí từ *ạ!* để biểu thị sắc thái kính trọng. Ví dụ:

Chú ạ!

Cô ạ!

5) Hỏi

Đây là một trong cách chào phổ biến của HDV. Ví dụ:

Các cô chú (anh/chị) chắc là phải dậy sớm lắm nhỉ?

Chúng ta xuất phát được chưa ạ?

Sở dĩ mô thức này được HDV ưa sử dụng vì nó thể hiện sự quan tâm, chia sẻ (như hỏi về sức khỏe, hỏi về sự chuẩn bị để đi du lịch, ...) hoặc thể hiện sự khiêm nhường (xin ý kiến có thể khởi hành được chưa,...).

6) Đề nghị

Mô thức chào này tuy là một lời đề nghị nhưng lại là một động từ mời lịch sự. Ví dụ:

Mời các cô chú/ anh chị lên xe!

7) Nhận xét bằng lời khen

Mô thức này cũng được HDV sử dụng khá phổ biến: thay vì lời chào là một lời khen. Ví dụ:

Hôm nay trông các cô chú, các anh chị trong đoàn ta ai cũng thật khỏe khoắn, xinh đẹp.

Có thể tóm tắt bằng bảng dưới đây:

TT	Mô thức	Ví dụ	Trường hợp sử dụng
1	CTGT+chào+ĐTGT!	<i>Cháu chào các cô các chú ạ!</i>	Khi gặp các khách du lịch lớn tuổi, bề trên.
2	Chào+ĐTGT!	<i>Chào cả nhà!</i>	Khách du lịch gồm nhiều thành phần, lứa tuổi khác nhau
3	Chào!	<i>Chào!</i>	Khách du lịch là người quen, cùng trang lứa
4	ĐTGT!	<i>Chú ạ!; Anh ạ!</i>	Thể hiện sự thân mật, gần gũi
5	Hỏi	<i>Các bác có ở xa đây không? Các bác đến đây bằng gì ạ? Các anh chị chắc phải mất cả ngày hôm qua mua sắm, chuẩn bị?</i>	Thể hiện sự quan tâm, chia sẻ
6	Đề nghị bằng lời mời	<i>Mời các anh chị lên xe, còn hành lý thì cứ để lại đã có nhà xe lo</i>	Thay cho lời chào là lời đề nghị, sắp xếp cho chuyến đi du lịch
7	Nhận xét bằng việc đưa ra lời khen	<i>Đoàn ta trông ai cũng trẻ trung, xinh đẹp!</i>	Tạo thiện cảm đối với khách du lịch.

Trên đây là 7 mô thức chào hỏi phổ biến mà HDV Thanh Hóa sử dụng khi lần đầu tiên gặp khách du lịch. Trong 7 mô thức chào hỏi này, thống kê của chúng tôi cho thấy:

Các mô hình chào hỏi thường xuyên được sử dụng là:

- CTGT + chào + ĐTGT!
- Chào + ĐTGT
- Mời chào

Các mô hình chào hỏi sử dụng không thường xuyên là:

- Chào !
- Lời bình luận hay lời khen
- ĐTGT!
- Câu hỏi

Như vậy, có thể thấy, các mô thức chào hỏi được HDV lựa chọn luôn tạo được sự thân mật nhưng không suồng sã và giữ được khoảng cách lịch thiệp nhất định với du khách. Từ một mô hình quy chuẩn, các HDV đã linh hoạt sử dụng các biến thể phù hợp với đối tượng giao tiếp (khách du lịch) tùy vào bối cảnh giao tiếp cụ thể. Cách sử dụng linh hoạt này, một mặt vẫn đảm bảo được tính quy chuẩn, mặt khác tránh được sự cứng nhắc, vô cảm trong giao tiếp.

3. Qua nghiên cứu trường hợp về chào hỏi của HDV ở Thanh Hóa, chúng tôi nhận thấy, lựa chọn ngôn ngữ trong giao tiếp là điều hết sức quan trọng trong tất cả các cuộc giao tiếp, nhưng trong giao tiếp của HDV lại có sự đòi hỏi cao hơn nhiều lần, bởi trong một môi trường với những khách du lịch có lứa tuổi,

nghề nghiệp, địa vị và trình độ hiểu biết văn hóa khác nhau, HDV phải thực sự là người nhạy cảm để nắm bắt được tâm lý của khách hàng.

Theo quy chuẩn của VTOS, HDV đã có mô thức chuẩn cho giao tiếp của mình trong nghề hướng dẫn, tuy nhiên trong thực tế sử dụng, có rất nhiều tình huống xảy ra, đòi hỏi HDV phải có những hiểu biết sâu sắc về đoàn khách mình hướng dẫn và nắm vững những kiến thức mình sẽ giới thiệu, có như vậy mới có sự thuyết phục với khách du lịch.

Trong trường hợp Thanh Hóa, HDV đã cố gắng sử dụng các biến thể chào phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp, phù hợp với đối tượng giao tiếp. Tuy nhiên, trong các mô thức nêu ở trên, chúng tôi đã nhận thấy, có các mô thức được sử dụng thường xuyên, có các mô thức sử dụng ít và có cả các mô thức hiếm khi được sử dụng.

Có thể nói, chuẩn VTOS là chuẩn mực cho giao tiếp của HDV du lịch nói chung cho lời chào hỏi mở đầu khi gặp khách du lịch nói riêng. Để làm được điều đó, đòi hỏi HDV phải có sự nỗ lực rất lớn trong quá trình tham gia hướng dẫn tại các tuyến điểm du lịch.

Tài liệu tham khảo chính

1. Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam* – Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, 2009.
2. Nguyễn Hữu Đạt (2009), *Đặc trưng ngôn ngữ và văn hóa giao tiếp tiếng Việt*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
3. Nguyễn Văn Khang (2012), *Ngôn ngữ học xã hội*, Nxb Giáo dục Việt Nam.

(Ban Biên tập nhận bài ngày 11-06-2013)