

XÂY DỰNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VĂN HÓA TRONG DU LỊCH

PGS.TS. Trần Thúy Anh

Tóm tắt: Bài viết đề cập tới cách thức xây dựng và hệ thống hóa các kỹ năng giao tiếp và ứng xử chuyên biệt cần có cho các đối tượng hoạt động trong chu trình cung ứng dịch vụ du lịch. Các kỹ năng được khuyến nghị bao gồm các phương thức biểu đạt và trình bày thông tin sao cho người được tiếp nhận cảm thấy được phục vụ và tôn trọng khi tham gia hoạt động du lịch, đồng thời các vấn đề không mong muốn khi phát sinh cũng được giải quyết ổn thỏa. Các kỹ năng được nêu trong bài viết đều tuân theo các nguyên tắc được xác định rõ ràng nhằm đảm bảo hiệu năng trong việc xử lý các tình huống giao tiếp thường thấy trong hoạt động du lịch.

Từ khóa: Du lịch, giao tiếp, ứng xử, kỹ năng.