

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI PHẨM CHẤT TÂM LÝ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

## FACTORS AFFECTING FORMATION AND DEVELOPMENT OF PSYCHOLOGICAL QUALITY OF TOURIST GUIDES

**Phí Công Mạnh<sup>1\*</sup>, Phạm Thị Kiệm<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Khoa Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

\*E-mail: congmanhspdl@gmail.com

Ngày nhận bài: 30/11/2016

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 22/2/2017

Ngày chấp nhận đăng: 28/2/2017

**TÓM TẮT** Trong những năm gần đây, vấn đề về phẩm chất tâm lý của hướng dẫn viên du lịch đã trở thành vấn đề được các công ty lữ hành rất quan tâm. Bởi, phẩm chất tâm lý của hướng dẫn viên du lịch có tác động đến hiệu quả công việc của họ. Bài báo trình bày nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới phẩm chất tâm lý của hướng dẫn viên du lịch. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố khách quan và các yếu tố chủ quan đều có ảnh hưởng tới phẩm chất tâm lý của hướng dẫn viên du lịch, trong đó các yếu tố thuộc nhóm khách quan có mức độ ảnh hưởng cao hơn so với các yếu tố thuộc nhóm chủ quan. Trong nhóm các yếu tố chủ quan, yếu tố *hoạt động tự rèn luyện của cá nhân* ảnh hưởng lớn nhất so với các yếu tố khác. Trong nhóm các yếu tố khách quan, yếu tố *quá trình đào tạo* có mức độ ảnh hưởng lớn nhất so với các yếu tố khác.

**Từ khóa:** hướng dẫn viên du lịch; phẩm chất tâm lý của hướng dẫn viên du lịch; yếu tố chủ quan; yếu tố khách quan

**ABSTRACT** In recent years, psychological quality of tour guides has become a matter of concern for tour operators because it has an impact on their performance. This article explores the factors that affect the psychological quality of tour guides. The results show that both objective and subjective factors affect psychological quality of the tour guide, in which the elements of the objective group are more influential than the ones of subjective group. In the group of subjective factors, the *"individual's self-training"* has the greatest influence while in the group of objective factors, the factor *"training process"* does.

**Keywords:** tourist guides; psychological qualities of tourist guides; subjective factors; objective factors