

UNIVERSITÉ DE PÉDAGOGIE DE HOCHIMINH-VILLE



DÉPARTEMENT DE FRANÇAIS

FILIÈRE DE TOURISME

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

**LES ACQUIS ATTENDUS DANS LES DEUX COURS DE
CULTURE VIETNAMIENNE DANS LES EXIGENCES PRATIQUES
DU GUIDE TOURISTIQUE**

Réalisé par

PHAN Xuân Thanh - 44.01.753.151

Sous la direction de

Mme HUỲNH CÔNG Kiều Xuân

- Avril 2022 -

UNIVERSITÉ DE PÉDAGOGIE DE HOCHIMINH-VILLE



DÉPARTEMENT DE FRANÇAIS

FILIÈRE DE TOURISME

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

**LES ACQUIS ATTENDUS DANS LES DEUX COURS DE
CULTURE VIETNAMIENNE DANS LES EXIGENCES PRATIQUES
DU GUIDE TOURISTIQUE**

Réalisé par

PHAN Xuân Thanh - 44.01.753.151

Sous la direction de

Mme HUỲNH CÔNG Kiều Xuân

- Avril 2022 –

REMERCIEMENTS

Dans la rédaction de mémoire de fin d'études sur le sujet « *LES ACQUIS ATTENDUS DANS LES DEUX COURS DE CULTURE VIETNAMIENNE DANS LES EXIGENCES PRATIQUES DU GUIDE TOURISTIQUE* », j'ai reçu beaucoup d'aides et d'inquiétudes de la part du Département, des enseignants, des amis et de la famille.

- Madame HUYNH CONG Kieu Xuan - l'enseignante qui dirige directement ce mémoire a consacré du temps et des efforts pour aider et répondre à mes questions depuis le moment où j'ai choisi le sujet jusqu'à l'achèvement de ce mémoire.

- Le Département de Français et la filière de Tourisme ont créé de meilleures conditions pour que j'aie l'opportunité de réaliser ce mémoire.

- Les enseignants du Département ont accepté de se joindre au soutenance pour évaluer ce mémoire.

- Les guides francophones ont accepté de participer à des entretiens, de partager leurs expériences et de fournir des informations utiles liées au sujet de recherche.

Bien que j'aie fait de mon mieux pour réaliser le mémoire, la recherche ne peut pas éviter les lacunes. Comme c'est la première fois que je fais un mémoire de fin d'études. Par conséquent, j'ai hâte de recevoir vos commentaires et suggestions pour rendre cette recherche plus complète.

LISTE D'ABREVIATIONS (en anglais)

ACCSTP	The ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals
ANASE	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
CMS	Customer Service & Marketing Management Standards
CMS	Customer Service & Marketing Management Standards
COS	Core Standards
FBS	Food & Beverage Service Standards
FMS	Financial Management Standards
FOS	Front Office Operations Standards
FPS	Food Preparation Standards
GAS	General Administration Management Standards
GES	Generic Standards
HKS	Housekeeping Operations Standards
HRS	Human Resource Management Standards
RTS	Food Preparation Standards
SCS	Security Management Standards
TBS	Tourist Boat Service Standards
TGS	Travel & Tour Operation Standards
TOS	Travel & Tour Operation Standards
VTOS	Vietnam Tourism Occupational Skills Standards

LISTE D'ABREVIATIONS (en français)

ANASE	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
--------------	---

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Chapitre 1 : Cours de Culture Vietnamienne (Module 1 & 2) dans le programme de formation de la Filière de Tourisme	4
1.1. Programme de Licence de langue française - Mention tourisme	4
1.2. Deux cours de Culture vietnamienne	4
1.2.1. Objectifs des deux cours de Culture vietnamienne	5
1.2.2. Contenu des deux cours de Culture vietnamienne	8
1.2.3. Modalités d'évaluation	10
Chapitre 2 : Normes professionnelles du tourisme au Vietnam – VTOS	11
2.1 Généralités	11
2.2. Méthodes de construction d'un ensemble de normes professionnelles du tourisme au Vietnam	14
2.3. Normes VTOS – Métier du guide conférencier	15
2.4. Conformité des deux cours de Culture vietnamienne aux normes VTOS ..	19
Chapitre 3 : Méthodologie de recherche	25
3.1. Méthode comparative	25
3.2. Méthode qualitative	26
3.2.1 Objectifs	27
3.2.2. Public visé	27
3.2.3. Questions	28
3.2.4. Conditions des entretiens	31
3.2.5. Traitement des données	31

Chapitre 4 : Analyse des entretiens	33
Chapitre 5 : Confrontation les exigences réelles du métier de guide touristique avec le programme de formation à la Culture vietnamienne	39
Chapitre 6 : Propositions	42
CONCLUSION GÉNÉRALE	46
BILIOGRAPHIE	48
LISTE DE TABLEAUX	49
ANNEXES	50
ANNEXES 1 : TRANSCRIPTIONS D'ENTRETIEN DES GUIDES TOURISTIQUES (en français)	50
ANNEXES 2 : TRANSCRIPTIONS D'ENTRETIEN DES GUIDES TOURISTIQUES (en vietnamien)	66
ANNEXE 3	80

INTRODUCTION

Contexte :

Depuis l'ouverture et l'intégration internationale du Vietnam, le secteur touristique au Vietnam a fait des progrès remarquables et devient un secteur économique clé du Vietnam. En 2019, le tourisme au Vietnam a servi plus de 85 millions de touristes nationaux et a accueilli plus de 18 millions de visiteurs internationaux. Dans le développement remarquable du domaine de tourisme, le Gouvernement crée toujours toutes les conditions favorables afin d'améliorer la qualité du secteur, y compris la formation des ressources humaines.

En fait, depuis la fondation, la Filière de Tourisme du Département de Français à l'Université de Pédagogie de Hochiminh-ville s'est orientée vers la formation de ressources humaines de qualité en allant de l'enseignement des connaissances à celui des compétences professionnelles. Parmi des cours telles que la géographie vietnamienne, l'histoire vietnamienne, etc, la culture vietnamienne joue un rôle particulièrement considérable dans la formation du tourisme en raison de l'importance des connaissances culturelles vietnamiennes. Ainsi après avoir terminé les deux cours de Culture vietnamienne, je me demande si les connaissances acquises lors de ces deux modules seraient suffisantes pour répondre aux exigences professionnelles en tourisme. Ce sont également des préoccupations d'autres étudiants et cela m'a incitée à réaliser une recherche pour clarifier cette question. Et pour délimiter le sujet de recherche, j'ai choisi la culture vietnamienne dans le cadre de formation des guides touristiques dispensée à la Filière de Tourisme.

Afin de mettre en place cette recherche, j'ai sélectionné les questions suivantes comme les questions de recherche :

- À quel point les deux cours de Culture vietnamienne répondaient aux normes professionnelles VTOS ?

- En réalité, que pensent les guides touristiques sur l'écart entre la formation de ces cours et les exigences professionnelles ?
- Quels seraient les éléments à améliorer dans ces deux cours ?

Objectif de la recherche : Le but de la recherche est de clarifier l'écart entre les acquis lors des deux cours de Culture vietnamienne et les exigences réelles du métier. Les résultats obtenus seront utilisés en vue d'améliorer la qualité de l'enseignement/l'apprentissage de ces deux cours et d'aider les étudiants à mieux se préparer à leur carrière dans le secteur touristique.

Méthodologie de recherche :

- Cadre théorique : Conceptions clés approchent par les connaissances, les compétences, insertion professionnelle.
- Recherche documentaire liées au programme des deux cours de Culture vietnamienne et aux normes professionnelles du tourisme au Vietnam – VTOS
- La méthode qualitative : entretien des guides francophones
- Confrontation, comparaison et solution

Structure du mémoire : Je présenterai des chapitres et ce que je ferai dans chaque chapitre.

INTRODUCTION : Dans l'introduction, je présenterai le contexte, les questions de recherche, les objectifs de recherche, la méthodologie de recherche et la structure du mémoire.

CHAPITRE 1 : Cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) dans le programme de formation de la Filière de Tourisme du Département de Français. Dans le chapitre 1, je clarifie le Programme de formation de culture vietnamienne de la Licence de langue française - Mention tourisme.

CHAPITRE 2 : Normes professionnelles du tourisme au Vietnam – VTOS. Dans le chapitre 2, j'analyserai les normes des compétences touristiques vietnamiennes et la confrontation de deux cours de Culture vietnamienne à VTOS.

CHAPITRE 3 : Méthodologie de la recherche. Dans le chapitre 3, je décrirai en détail la méthode et le processus d'enquête.

CHAPITRE 4 : Analyse des entretiens. Dans le chapitre 4, je présenterai les résultats obtenus après l'entretien et je procéderai à l'analyse de ces résultats.

CHAPITRE 5 : Confrontation sur les exigences réelles des guides touristiques avec les deux cours de Culture vietnamienne. Dans le chapitre 5, je comparerai le niveau de réponse des cours de Culture vietnamienne aux exigences pratiques des guides touristiques grâce à une analyse d'entretiens avec des guides francophones.

CHAPITRE 6 : Propositions. Dans le chapitre 6, je ferai des suggestions pour améliorer les deux cours de Culture vietnamienne.

CONCLUSION GÉNÉRALES : Dans cette section, je clarifie les résultats de la recherche. Ensuite, je répondrai aux questions que je me pose depuis le début de mes recherches. De plus, je présenterai également les difficultés rencontrées et enfin, ce seront mes réflexions sur le sujet.

Chapitre 1 : Cours de Culture Vietnamienne (Modules 1 & 2) dans le programme de formation de la Filière de Tourisme

Dans ce chapitre , je présenterai deux cours de Culture vietnamienne. Le but est de clarifier leur position, leurs objectifs et leur contenu dans le programme de formation. Ainsi, les résultats obtenus seront comparés avec le contenu du chapitre suivant.

1.1. Programme de Licence de langue française - Mention tourisme

L'objectif de la formation de Licence de langue française - mention Tourisme est de former les générations possédant les qualités professionnelles et éthiques, les connaissances culturelles et les compétences nécessaires qui permettent la transmission de la culture dans la pratique professionnelle, la préservation et la promotion de l'identité culturelle nationale du Vietnam. De plus, ce programme vise à répondre aux exigences de plus en plus élevées de l'industrie touristique en voie d'intégration internationale.

1.2. Deux cours de Culture vietnamienne

Il s'agit des deux cours spécialisés obligatoires dans le programme de formation en 2018 de la Filière de Tourisme du Département de Français de l'Université de Pédagogie de Hochiminh-ville¹. Le nombre de crédits est de deux avec 30 périodes théoriques et 60 périodes pratiques.

Le cours de Culture vietnamienne - module 1 fournit aux apprenants les connaissances de base sur la culture en général et sur la culture vietnamienne en particulier. Plus précisément, les étudiants comprennent clairement les caractéristiques ainsi que l'origine des phénomènes culturels de la société vietnamienne d'aujourd'hui. De plus, les étudiants comprennent l'organisation de la communauté sur la façon de déplacement, d'habillement, de gastronomie et de résidence. Grâce aux connaissances

¹ Khoa Pháp, Đ. h. (2018). ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN. Thành phố Hồ Chí Minh.

dispensées dans ce cours, les étudiants pourraient appliquer leurs connaissances à des présentations culturelles en français et en vietnamien. En outre, les apprenants pourraient créer des produits uniques de tourisme culturel dans le but de promouvoir l'image du tourisme vietnamien et d'attirer les touristes internationaux.

Le cours de Culture vietnamienne - module 2 aide les apprenants à comprendre la formation et le développement des religions importées au Vietnam et le processus d'échange culturel et d'acculturation. En fait, les étudiants acquièrent un aperçu du lien entre les religions et le Gouvernement vietnamien. Donc ils peuvent appliquer leurs connaissances dans des présentations culturelles et transmettre des messages significatifs aux touristes nationaux et internationaux.

1.2.1. Objectifs des deux cours de Culture vietnamienne

1.2.1.1. Compétences générales

1.2.1.1.1. Compétences d'auto-apprentissage

Ce sont des compétences formées dans le cours. Les étudiants n'ont que deux périodes théoriques en classe par semaine, donc l'auto-apprentissage est extrêmement nécessaire. En fait, ces compétences expriment à travers la recherche d'informations supplémentaires sur les thèmes apprises en classe, en lisant des livres, etc.

Il s'agit des compétences que les apprenants devraient acquérir après ces deux cours. Cependant, les étudiants peuvent les atteindre pour travailler.

1.2.1.1.2. Compétences de communication

Il s'agit des compétences formées dans la communication entre des étudiants et avec des enseignants au cours des deux modules. De plus, grâce aux connaissances de la culture, les apprenants auront de bonnes attitudes afin de communiquer, en particulier avec les touristes pendant des circuits. En fait, ces compétences sont donc des compétences relativement basiques, que tout le monde devrait bien maîtriser. En

revanche, les étudiants peuvent bien pratiquer ces compétences pour répondre aux exigences professionnelles ?

1.2.1.1.3. Compétences à la pensée critique, créative et résolution de problèmes

Ce sont des compétences importantes que chaque personne devrait avoir. Plus précisément, elles sont formées lors de travaux en équipe, de présentations et de devoirs. Grâce à ces compétences, les étudiants savent analyser, évaluer les informations et résoudre les problèmes de manière créative et raisonnable dans le processus d'apprentissage, en particulier dans le processus de travail avec des touristes. En réalité, je sais que les visiteurs posent souvent des questions au guide et donc le guide devrait gérer toutes les situations qui surviennent pendant la visite. Donc un guide professionnel résoudra bien des problèmes et le but est de laisser une bonne impression. Cependant, les apprenants peuvent-ils bien former et entraîner ces compétences aux exigences pratiques.

1.2.1.1.4. Compétences de coopération

Les compétences de coopération sont également formées dans les deux cours. Grâce à ces compétences, les étudiants savent se connecter avec les autres, savoir s'organiser et pratiquer des compétences de persuasion en groupe. De plus, en raison de connaissances dispensées, les apprenants ont une attitude de respect des différences de chaque individu du groupe. Ce sont des compétences que tout le monde doit obtenir. Bref, l'étudiant est qualifié pour répondre aux exigences des touristes pendant le travail.

1.2.1.1.5. Compétences à rechercher et traiter des informations

Ce sont des compétences essentielles pour chaque étudiant. Au cours de l'étude, les apprenants doivent toujours rechercher plus d'informations pour faire leurs devoirs et trouver le contenu pour les présentations et pour l'examen semestriel. En fait, je

trouve que ces compétences répondent aux besoins d'un guide touristique. Cependant, il existe une demande que toutes les personnes devraient trouver de nouvelles informations rapidement et avec une grande précision. Je me demande si les étudiants peuvent bien répondre à ce besoin dans la pratique des guides touristiques.

1.2.1.2. Compétences professionnelles

1.2.1.2.1. Compétences linguistiques

Ce sont des compétences qu'un étudiant en langue doit obtenir. Ainsi, les deux cours sont enseignés entièrement en français. Avec ces compétences, les étudiants sont capables d'écouter, de comprendre et de présenter de manière cohérente en français. En fait, les apprenants savent comment appliquer les connaissances acquises pour analyser les phénomènes culturels en vietnamien et en français dans le processus d'apprentissage, de communication et de travail avec les touristes. Les compétences linguistiques prennent beaucoup de temps pour pouvoir bien répondre aux besoins de touristes dans le travail.

1.2.1.2.2. Compétences à comprendre et à appliquer des connaissances culturelles et sociales

Il s'agit des compétences nécessaires dont les étudiants ont besoin pour comprendre et appliquer les connaissances culturelles acquises grâce aux deux modules. En effet, les étudiants maîtriseront les connaissances fournies par l'enseignant et les transformeront en leurs propres connaissances. Après cela, les apprenants appliquent leurs connaissances à leur travail, en expliquant aux touristes les phénomènes culturels. Donc ces compétences sont des compétences difficiles. Cela demande aux étudiants d'avoir le temps pour apprendre et pour appliquer. Les étudiants peuvent répondre aux exigences réelles de l'emploi.

1.2.2. Contenu des deux cours de Culture vietnamienne

1.2.2.1 Cours de Culture vietnamienne - Module 1

Chapitre	Nom du chapitre	Contenu du chapitre
Chapitre 1	Fondements théoriques de la culture	Les notions de base de la culture
		Les quatre grandes civilisations antiques
Chapitre 2	Base théorique de la culture vietnamienne	Yin Yang et les cinq éléments, calendrier lunaire)
		Les croyances
		Murs et coutumes (mariage et funérailles)
Chapitre 3	Culture cognitive	Perception de l'univers
		Perception humaine
Chapitre 4	Culture d'organisation communautaire	Famille
		Village
Chapitre 5	Culture comportementale dans l'environnement naturel	Gastronomie
		Habillement
		Résidence
		Déplacement

Tableau 1.1 Contenu du cours de Culture vietnamienne – Module 1

En ce qui concerne le cours de Culture vietnamienne - Module 1, j'ai trouvé que le contenu de ce cours est logique. Concrètement, le contenu suit l'ordre des fondements théoriques de la culture, à la base théorique de la culture vietnamienne, puis à la culture cognitive et enfin au processus d'acculturation (Culture d'organisation communautaire et Culture comportementale dans l'environnement naturel). Grâce au contenu logique, il est facile à approcher des contenus culturels. Cependant, j'ai pensé

que ce cours n'avait pas beaucoup de connaissances liées aux minorités ethniques au Vietnam. De plus, je n'ai pas vu de contenu de la confrontation de culture orientale et occidentale. Étant donné que le public que les étudiants serviront des touristes français, donc il est essentiel de comprendre les différences culturelles des deux pays. En bref, le contenu a un ordre raisonnable, mais il faut ajouter le contenu sur les cultures ethniques et les comparaisons culturelles.

1.2.2.2. Cours de Culture vietnamienne - Module 2

Chapitre	Contenu du chapitre
Chapitre 1	Influence de la culture indienne et cham
Chapitre 2	Influence du bouddhisme
Chapitre 3	Influence confucéenne
Chapitre 4	Influence du taoïsme
Chapitre 5	Influence de la culture occidentale

Tableau 1.2 Contenu du cours de Culture vietnamienne – Module 2

Quant au cours de Culture vietnamienne - module 2, ce cours présente les religions introduites et développées au Vietnam, le contenu est organisé dans l'ordre d'orient à l'occident. Cette approche du contenu permet également aux étudiants de comprendre facilement le contenu religieux. Cependant, j'ai remarqué que certaines religions se sont formées et développées au Vietnam mais ne elles sont pas mentionnées dans ce cours. Par exemple, le Caodaïsme, le bouddhisme « Hòa Hảo »... Ces religions permettront d'enrichir du contenu de la présentation. De plus, les touristes occidentaux, notamment les Français, comprendront la culture vietnamienne. En résumé, je suggère que les religions originaires du Vietnam soient ajoutées au programme de formation du cours de Culture vietnamienne.

1.2.3. Modalités d'évaluation

Le régime mixte d'évaluation applique les taux suivants : 60 % examens terminaux, 30 % exposé et 10 % assiduité.

- Exposé : Les étudiants travaillent en équipe et réalisent un exposé sur un sujet (soit choisi par eux-mêmes, soit proposé par l'enseignant).
- Examen semestriel : Les étudiants écrivent des dossiers par eux-mêmes sur le sujet

Conclusion : Dans le chapitre 1, j'ai clarifié le programme de formation des deux cours de Culture vietnamienne. Dans ce programme, j'ai présenté la position de deux modules, les objectifs de formation et les contenus pédagogiques dans deux cours. Après avoir eu le contenu des deux cours de Culture vietnamienne, au chapitre 2, j'ai analysé les Normes professionnelles du tourisme au Vietnam (VTOS) et l'ai comparé avec le contenu de ces deux cours.

Chapitre 2 : Normes professionnelles du tourisme au Vietnam – VTOS

Dans le chapitre 2, je présenterai des Normes professionnelles du tourisme au Vietnam (version 2015). Ensuite, je procéderai à une analyse de VTOS – Métier du guide conférencier et évaluerai le niveau de réactivité de deux cours culturels vietnamiens aux exigences pratiques du guide touristique.

A travers ce chapitre, je clarifie les niveaux de réponse du cours de Culture vietnamienne à ces normes. Quant aux critères auxquels les deux modules ne répondent pas, j'inclurai des propositions dans le but d'améliorer et de renforcer l'aspect pratique des deux cours de Culture vietnamienne.

2.1 Généralités

Les normes de compétences professionnelles du tourisme au Vietnam ² (VTOS) sont nées en 2007 par des experts de l'industrie du tourisme et examinées par le Conseil de certification des professionnels du tourisme ³. Il s'agit d'un ensemble de normes de compétences professionnelles pour l'industrie du tourisme au Vietnam, VTOS est formé dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Programme de développement des compétences touristiques avec une responsabilité environnementale et sociale » soutenu par l'Union européenne (désormais + UE).

Les normes professionnelles du tourisme au Vietnam sont une mesure pour évaluer les compétences et la qualité professionnelle des employés du secteur touristique. Dans la norme VTOS, les experts ont défini les critères, les exigences de connaissances et les conditions pour la réalisation de chaque compétence spécifique de chaque domaine professionnel. Grâce à ces normes, les travailleurs comprendront clairement le processus pour effectuer le travail de la manière la plus complète.

² Vietnam Tourism Occupational Skills Standards

³ Tourism Professional Certification Council

L'objectif de VTOS est de améliorer des ressources humaines qualifiées afin de répondre aux besoins de plus en plus exigeants du marché et de conformer aux normes de l'ANASE⁴. En outre, ces normes sont appliquées par les entreprises d'hébergement, des agences de voyages afin d'établir des normes auxquels les employés effectuent dans leur travail. De plus, le VTOS est également le fondement de la création de programmes de formation en tourisme dans les institutions et les universités qui forment les ressources humaines pour l'industrie du tourisme.

Les normes professionnelles du tourisme du Vietnam (version 2015) sont divisées en 2 sous-secteurs principaux : le secteur de l'hébergement et le secteur du voyage et il existe d'autres professions spécialisées - des spécialités liés à 1 des 2 principaux sous-secteurs.

Sous-secteurs	Métiers
Hébergement touristique	Réceptionniste
	Femme de chambre / Valet de chambre
	Employé de restaurant
	Cuisinier
Voyage	Tour-opérateur et agence de voyages
	Guide touristique
Spécialité	Directeur de l'hôtel
	Guide conférencier
	Petite opération d'hébergement
	Service des navires de croisière

Tableau 2.1 Le système des professions dans les normes professionnelles du tourisme au Vietnam

⁴ Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE)

Dans le cadre de ce mémoire, les normes professionnelles du tourisme au Vietnam conviennent à l'analyse et la comparaison avec les deux cours de Culture vietnamienne. Le but est de réduire l'écart entre la théorie et la pratique. Précisément, je trouve que le VTOS est le critère de l'industrie touristique du Vietnam et a été recherché et a été fait l'enquête par des experts dans le domaine touristique. Par conséquent, la fiabilité de VTOS est totalement reconnue. En fait, « *l'application de VTOS - L'ensemble des normes de compétences professionnelles du tourisme vietnamien est enseigné à tous les niveaux du tourisme, il est donc urgent et très pratique* »⁵ (Yến, 2016). En fait, VTOS est très apprécié car il s'agit à la fois d'une norme internationale et d'une norme nécessaire pour les travailleurs du secteur touristique. Au Vietnam, un certain nombre d'institutions de formation touristique ont appliqué ces normes à leur enseignement. En effet, « *le programme de formation du Collègue professionnel du tourisme de Saigon est étudié et conçu sur la base des normes de compétences professionnelles du tourisme du Vietnam (VTOS)* »⁶. (Trâm, 2020). En effet, l'application de l'ensemble des normes au programme de formation améliorera la qualité du cours car il est proche des normes réelles du métier. L'inclusion de VTOS dans l'enseignement aide les étudiants à apprendre selon les normes et à former une capacité de travail standard tout en apprenant à l'université. De plus, ils possèdent un environnement professionnel et sont bien préparés dans le but de travailler dans l'industrie du tourisme. L'objectif est que lorsqu'ils travaillent dans la réalité, ils ne soient pas surpris dans la réception et le traitement du travail.

Cependant, il n'y a pas encore beaucoup d'institutions de formation touristique au Vietnam qui appliquent le VTOS. Ainsi, lorsque l'importance et l'aspect pratique que le VTOS apporte, j'ai effectué une analyse des normes professionnelles du tourisme au Vietnam dans ce mémoire.

⁵ Yến, N. T. (2016). Áp dụng VTOS vào giảng dạy trong các cơ sở đào tạo Du lịch. Tạp chí Khoa học - Đại học Thủ đô Hà Nội, 161-168.

⁶Trâm, M. (2020). Những con số làm nên thương hiệu trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn. Récupéré sur <https://edu2review.com>

2.2. Méthodes de construction d'un ensemble de normes professionnelles du tourisme au Vietnam

Les normes professionnelles du tourisme au Vietnam sont analysées en profondeur par des experts d'entreprises du secteur du tourisme, du restaurant et de l'hôtellerie. L'objectif est de définir, de détailler chaque emploi et de catégoriser les compétences requises pour chaque emploi lié à l'industrie du tourisme.

Pour faire une analyse approfondie, des experts ont fait une enquête nationale sur les qualifications et les normes requises par les entreprises dans le cadre du programme « Évaluation des programmes de formation en tourisme ». Les résultats de l'enquête aident les experts à mieux comprendre les normes des emplois et à saisir les aptitudes et compétences qui ont manqué. Depuis, ils ont obtenu les normes de compétences et de connaissances qui est considérée comme le fondement pour l'industrie du tourisme au Vietnam. En outre, les normes sont comparées aux normes internationales afin de minimiser l'écart entre les normes vietnamiennes et internationales et le contenu des normes est élaboré conformément aux normes de l'ANASE.

Chaque profession dans les normes professionnelle du tourisme au Vietnam se compose d'une combinaison d'unités de capacité de base (COS)⁷, d'unités de capacité générale (GES)⁸ et d'unités de compétences spécialisées, et certaines professions comprendront des unités de capacité de gestion supplémentaires et une capacité de tourisme responsable (RTS)⁹. Grâce à ces unités, les employés posséderont des connaissances, des compétences et des attitudes pour réaliser des tâches liées aux métiers de l'industrie touristique.

⁷ Core Standards (COS)

⁸ Generic Standards (GES)

⁹ Responsible Tourism Standards (RTS)

Dans chaque unité de compétence, il comprend le nom de l'unité, les critères de performance, les connaissances requises, les conditions de performance et les facteurs de changement, les critères d'évaluation, les méthodes d'évaluation et les numéros de référence avec la norme d'ACCSTP ¹⁰.

2.3. Normes VTOS – Métier du guide conférencier

Dans le cadre de ce mémoire d'étude, l'objet de recherche est le guide touristique et les exigences de connaissances et de compétences dans la présentation du guide conférencier. Par conséquent, le métier de guide conférencier est la plus appropriée pour cette recherche.

Les normes professionnelles du tourisme au Vietnam (VTOS) - Métier du guide conférencier sont la base de l'industrie du tourisme, créée dans le but de fournir des normes de connaissances et de compétences aux guides conférenciers (des destinations, des sites patrimoniaux ou les vestiges historiques ou religieux). En réalité, le guide conférencier est le lien entre les touristes et les lieux à visiter. Les tâches principales sont de fournir des connaissances spécialisées, des valeurs culturelles, les valeurs des monuments et des sites patrimoniaux... aux touristes et de montrer un comportement approprié pour contribuer à la sensibilisation de chacun. En particulier, le guide conférencier doit avoir une compréhension de l'importance du lieu à visiter et avoir la sensibilisation de préserver la valeur de la destination. En outre, le guide conférencier promeut la culture locale et contribue à apporter de grands avantages économiques à la localité grâce à leurs présentations.

Pour bien réaliser leurs fonctions, les guides conférenciers doivent acquérir des compétences particulières. Ils devraient combiner avec les connaissances de base des guides touristiques pour transmettre des connaissances sur la culture des attractions touristiques locales et savoir comment les protéger. De plus, le guide doit savoir rendre

¹⁰ The ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)

le contenu de la présentation attrayante et utile. D’ailleurs, le guide conférencier doit apporter aux touristes la plus haute qualité de service et de satisfaction concernant les attractions. Enfin, il applique les principes du développement touristique durable au Vietnam.

Dans les normes de l'industrie du tourisme au Vietnam, le métier de guide conférencier se trouve la spécialité. Ce métier comprend 3 capacités : la capacité générale (COS), la capacité de base (GES) et la capacité spécialisée - guide touristique (TGS)¹¹. Plus précisément, le COS est une capacité de base que tous les employés doivent posséder et cette capacité est nécessaire pour quiconque souhaite travailler de manière compétente. De plus, le GES est une capacité pertinente pour de nombreux emplois différents dans l'industrie du tourisme. Enfin, le TGS est la capacité de guide touristique car le guide conférencier est une capacité spécialisée du métier de guide touristique. De plus, chaque unité de capacité a son propre code, après l'abréviation de capacité, c'est le niveau de qualification classé par l'expert. Par exemple, TGS1.2 est la norme du guide touristique, niveau 1¹², le numéro ordinal de cette unité de compétence est le numéro 2.

Ordre numérique	Code de l'unité de capacité	Nom de l'unité de capacité	Capacité générale	Capacité de base	Niveau				
					1	2	3	4	5
1	COS4	Parler l'anglais au niveau de communication de base		X					
2	COS5	Maintien la connaissance du secteur touristique		X					

¹¹ Tour Guiding Standards

¹² Les normes de compétences professionnelles du tourisme au Vietnam (VTOS), p.10

3	COS6	Mise en œuvre des premiers secours de base		X					
4	COS7	Fourniture des services de sûreté et de sécurité		X					
5	COS8	Réaction en cas d'urgence		X					
6	GES2	Réception et traitement des plaintes	X						
7	GES9	Développement de la relation avec le touriste	X						
8	GES10	Préparation et présentation du rapport	X						
9	GES12	Application des principes du tourisme responsable	X						
10	TGS1.2	Préparation personnelle pour guider le circuit				X			
11	TGS2.1	Orientation du programme de voyage					X		
12	TGS2.2	Application des connaissances du vietnam pour préparer le guidage touristique						X	
13	TGS2.3	Accompagnement et guidage des touristes selon le programme de voyage						X	

14	TGS2.4	Préparation des activités touristiques responsables et durables				X			
15	TGS2.5	Programmation et fourniture des services de divertissement et guidage sur place				X			
16	TGS2.6	Programmation et fourniture des services de divertissement et guidage sur place				X			
17	TGS2.7	Fourniture de soutien pratique aux touristes				X			
18	TGS2.8	Présentation des expériences sur l'environnement culturel et le patrimoine				X			
19	TGS3.3	Préparation et organisation d'une activité de tourisme durable et responsable					X		
20	TGS3.7	Programmation et amélioration la présentation du circuit sur des thèmes spéciaux					X		
21	TGS3.8	Planification et évaluation des services de divertissement et instructions de guidage sur place					X		

22	TGS3.11	Construction, maintien et développement des relations avec les parties liées au programme touristique					X		
23	TGS3.15	Préparation d'expérience sur l'environnement culturel et patrimoine					X		
24	TGS4.2	Évaluation et amélioration les activités touristiques responsables et durables						X	

Tableau 2.2 Liste des unités de capacité dans VTOS ¹³

2.4. Conformité des deux cours de Culture vietnamienne aux normes VTOS

Ordre numérique	Code de l'unité de capacité	Nom de l'unité de capacité	Répondre	Ne pas répondre
1	COS4	Parler l'anglais au niveau de communication de base		X
2	COS5	Maintien la connaissance du secteur touristique		X
3	COS6	Mise en œuvre des premiers secours de base		X
4	COS7	Fourniture des services de sûreté et de sécurité		X
5	COS8	Réaction en cas d'urgence		X
6	GES2	Réception et traitement des plaintes		X

¹³ Les normes de compétences professionnelles du tourisme au Vietnam (VTOS), p.15

7	GES9	Développement de la relation avec le touriste	X	
8	GES10	Préparation et présentation du rapport		X
9	GES12	Application des principes du tourisme responsable		X
10	TGS1.2	Préparation personnelle pour guider le circuit		X
11	TGS2.1	Orientation du programme de voyage	X	
12	TGS2.2	Application des connaissances du vietnam pour préparer le guidage touristique	X	
13	TGS2.3	Accompagnement et guidage des touristes selon le programme de voyage	X	
14	TGS2.4	Préparation des activités touristiques responsables et durables		X
15	TGS2.5	Programmation et fourniture des services de divertissement et guidage sur place	X	
16	TGS2.6	Programmation et fourniture des services de divertissement et guidage sur place		X
17	TGS2.7	Fourniture de soutien pratique aux touristes		X
18	TGS2.8	Présentation des expériences sur l'environnement culturel et le patrimoine	X	

19	TGS3.3	Préparation et organisation d'une activité de tourisme durable et responsable		X
20	TGS3.7	Programmation et amélioration la présentation du circuit sur des thèmes spéciaux	X	
21	TGS3.8	Planification et évaluation des services de divertissement et instructions de guidage sur place		X
22	TGS3.11	Construction, maintien et développement des relations avec les parties liées au programme touristique		X
23	TGS3.15	Préparation d'expérience sur l'environnement culturel et patrimoine	X	
24	TGS4.2	Évaluation et amélioration les activités touristiques responsables et durables		X

Tableau 2.3 Évaluation de la réactivité des deux modules de culture vietnamienne

En termes de critères de composition et de performance, j'ai constaté que dans cette section, de nombreuses compétences sont introduites pour préparer le processus de présentation. D'abord, dans les unités de TGS2.1, TGS2.2, TGS2.5, TGS3.7 et TGS3.15, les guides devraient collecter des sources d'informations, vérifier les informations et arranger le contenu pour présenter les informations de manière précise et attrayante. Ce sont des compétences qui sont complètement pratiquées pendant les deux modules de Culture vietnamienne. Plus précisément, l'enseignant donne le sujet aux étudiants et les étudiant trouvent des informations et exposent en classe. À partir de là, les étudiants développent la compétence dans la recherche et le traitement de l'information et les compétences de présentation. En réalité, les compétences de présentation sont extrêmement importantes et c'est une compétence que le guide touristique doit toujours bien maîtriser pour maintenir l'intérêt des touristes lors de la

présentation. Parallèlement à cela, le programme de formation des deux modules de culture vietnamienne comprend de nombreuses périodes de présentations. C'est la force du module du fait de son exigence pratique. Ensuite, dans les unités de capacité TGS2.5, TGS2.8 et TGS3.15, le guide conférencier devrait présenter dans un temps précis. Dans chaque circuit, la durée de la visite dépend du contexte et de l'arrangement du guide touristique. Par conséquent, lors d'une présentation, le guide devrait tenir compte de le temps de la présentation et de la durée de la présentation pour correspondre à la durée de la visite. Si la présentation est trop longue, des touristes se sentent désagréables et ne font pas attention encore au contenu. A travers l'analyse, grâce aux compétences de gestion du temps développées au cours des deux modules, les étudiants sont capables d'exposé dans le temps précis. Dans chaque période de cours en classe, les étudiants sont toujours limités dans le temps de présentation et à partir de là, les étudiants ont la possibilité de sélectionner l'information la plus appropriée et de présenter dans un certain temps. De plus, dans TGS2.2, TGS2.8 et TGS3.15, des activités que les guides devraient effectuer est de maintenir et de mettre à jour les connaissances sur le Vietnam et les régions locales. Les connaissances sont infinies et dans le travail, le guide devrait toujours posséder une base de connaissances solide et étendue pour répondre aux besoins d'information des touristes et pour toujours comprendre de nouvelles informations sur le lieu. Les deux cours de Culture vietnamien répondent à la compétence ci-dessus. Pendant le cours, les étudiants font les devoirs pour pratiquer l'auto-apprentissage et la compétence de recherche d'informations et ceux-ci aideront les étudiants à mieux s'adapter lorsqu'ils travaillent. En outre, dans GSE9, TGS2.1, TGS2.5 et TGS3.15, le guide conférencier doit recevoir les commentaires des touristes, traiter et répondre aux questions et fournir une explication s'il n'est pas en mesure de répondre immédiatement aux demandes des visiteurs. En fait, les guides font face toujours aux situations inattendues, notamment les questions difficiles des touristes. Par conséquent, le guide devrait être capable de gérer la situation. À mon avis, deux cours de culture vietnamienne répondent à cette

compétence. Lors de la présentation d'un étudiant, l'enseignant et d'autres étudiants posent des questions en classe et à partir de là, l'étudiant forme la compétence à gérer la situation. Avec ces compétences formées à l'université, les étudiants en tourisme ont une grande compétence d'adaptation à toutes les situations au travail. Pour une bonne présentation, il est nécessaire que les guides aient de nombreuses compétences connexes. Concrètement, afin de donner une bonne présentation, le guide touristique devrait avoir la compétence de rechercher et de traiter des informations, la compétence d'auto-apprentissage pour répondre aux besoins des touristes, la compétence de gérer le temps pour maintenir l'attention des touristes pendant la présentation... Dans les deux cours de Culture vietnamienne, ces compétences sont toujours intégrées dans le processus d'enseignement pour que les étudiants puissent s'adapter au mieux à l'environnement de travail réel.

En ce qui concerne les connaissances requises et les conditions de performance et les facteurs changeants, les guides devraient avoir des connaissances de base pour comprendre le travail et travailler dans des conditions différentes. Dans TGS2.2, TGS2.3, TGS2.8 et TGS3.15, les experts ont demandé au guide d'identifier et d'expliquer les coutumes locales et les modes de vie des habitants. Le cours de Culture vietnamienne - Module 1 répond pleinement à ce contenu du chapitre 2. De plus, dans TGS2.3, le guide conférencier doit décrire la nourriture locale et faire une liste de boissons. La Culture vietnamienne (Module 1) répond à ce contenu dans le chapitre 5 (nourriture). En fait, ce module fournira aux étudiants le style de restauration de chaque région du Vietnam et à partir de là, les étudiants sauront choisir le bon contenu à présenter aux touristes. En plus, également dans l'unité de compétence TGS2.3, le guide décrit le mode de vie (habitant locale, famille) et l'actualité au Vietnam et dans les régions locales. Ces contenus sont rencontrés par le cours de Culture vietnamienne (Module 1) au chapitre 4. L'un des facteurs dont les guides doivent être conscients est la religion, qui est décrite dans l'unité de base TGS2.3. C'est un facteur qui change

selon les clients venant de différentes régions. Par conséquent, le guide touristique doit tenir compte du contenu de l'exposé et communiquer subtilement. Le contenu des religions est enseigné dans le module Culture vietnamienne 2. Dans ce module, les étudiants comprendront les caractéristiques de chaque religion différente et à partir de là, les étudiants auront le comportement le plus approprié avec les touristes. Dans le même sujet sur les différences culturelles, dans le GES9, les guides devraient tenir compte des différences culturelles et ils sont conscients des sujets tabous qui offensent susceptible les touristes. Grâce aux connaissances culturelles dans les deux modules et à la connaissance de la religion, les étudiants évitent les sujets tabous liés aux touristes. Enfin, dans TGS2.5, TGS2.8, TGS3.7 et TGS3.15, le guide touristique sait décrire les différentes caractéristiques du groupe et les besoins des touristes pour la présentation (en particulier les visiteurs utilisant la langue seconde est l'anglais). Le cours de culture vietnamienne (module 2) répond à cette compétence de base. Car, le cours est enseigné entièrement en français dans le but de servir les Français. Par conséquent, le contenu du cours sera adapté aux touristes français.

Après l'analyse et la comparaison, j'ai trouvé quelques inconvénients dans les normes professionnelles du tourisme vietnamien par rapport aux cours de culture vietnamienne. Plus précisément, les experts offrent une grande variété de compétences et d'étapes pour mettre en pratique les compétences liées à la présentation. En revanche, le contenu culturel du processus d'exposé n'est pas détaillé. En effet, dans VTOS, je ne vois qu'une coutumes et qu'une mode de vie. Donc il y a très peu de contenu et de connaissances pour la culture vietnamienne. Bref, j'ai eu du mal à difficultés à trouver des informations de culture vietnamienne, à analyser et à comparer.

Chapitre 3 : Méthodologie de recherche

3.1. Méthode comparative

Selon Linda Hantrais (2009, p. 2), « *dans les sciences sociales et humaines, la recherche comparative est le terme largement utilisé pour décrire les études sur les sociétés, les pays, les cultures, les systèmes, les institutions, les structures sociales et les changements dans le temps et dans l'espace* »¹⁴. On peut dire que cette méthode est tellement importante dans les recherches scientifiques et apparaît dans de nombreuses recherches. Plus précisément, « *il s'agit d'une méthode pour analyser les relations entre les phénomènes et leurs liens de causalité* »¹⁵. (Caramani, 2009) Comme le nom de cette recherche, le chercheur effectue une analyse et une comparaison pour trouver les similitudes et les différences de deux objets ou plus. Pour mettre en œuvre cette méthode, les chercheurs doivent d'abord comprendre les sujets qu'ils étudient afin que les résultats d'analyse et de comparaison puissent être plus précis tel que B. Guy Peters a mentionné : « *La méthode comparative nécessite également une compréhension détaillée des cas qui sont sélectionnés* »¹⁶. (Peter, 1990)

Dans le cadre de cette recherche, j'ai choisi la méthode comparative afin de confronter le programme de formation sur la culture vietnamienne, les normes professionnelles du tourisme au Vietnam - VTOS et l'exigence pratique du guide francophone. Grâce à cette recherche, j'aurai une analyse détaillée dans le but d'évaluer la relation entre les deux cours de Culture vietnamienne et la norme professionnelle du tourisme vietnamien – VTOS. Puis j'ai comparé avec le résultat d'entretien pour atteindre les objectifs de recherche.

¹⁴ In the social sciences and humanities, comparative research is the term widely employed to describe studies of societies, countries, cultures, systems, institutions, social structures and change over time and space

¹⁵ It is a method to analyze relationships between phenomena and their causal connections

¹⁶ The comparative method also requires detailed understanding of the cases that are selected

Les points forts de cette méthode sont de rechercher et de comprendre des objets avant de faire la comparaison. Par contre, le point faible est qu'il est difficile de trouver et de comparer des liens entre les objets.

3.2. Méthode qualitative

La méthode qualitative est une méthode scientifique utilisée dans la recherche en sciences sociales. Selon Raya Fidel (1993, p. 222), « *l'approche qualitative offre les meilleures méthodes pour explorer le comportement humain* »¹⁷. Précisément, la méthode qualitative est utilisée pour en savoir plus sur les comportements et attitudes humains tels que les gestes, les habitudes, les expériences, etc., dans un certain environnement et « *le travail qualitatif est exprimé en langage naturel* »¹⁸ (Gerring, 2017). L'objet de laquelle sera libre de donner des opinions et des expériences basées sur leurs propres expériences dans un domaine lié au sujet de recherche. De plus, la collecte de données des recherches qualitatives sont diverses. L'entretien est donc la plus populaire. Contrairement à la méthode quantitative, l'échantillon de la méthode qualitative est relativement petit et « *aide à répondre aux questions qui impliquent des variables difficiles à quantifier (en particulier les caractéristiques humaines telles que la motivation, la perception et l'expérience)* »¹⁹ (Seaman, 2008). En conséquence, l'interviewé répondra aux questions "pourquoi" et "comment" et en effet, le chercheur recevra les informations les plus détaillées et les plus spécifiques pour aider à répondre aux questions de recherche.

Dans le cadre de cette recherche, j'ai choisi la méthode qualitative pour obtenir des informations approfondies et pour évaluer le niveau de réponse des deux cours à l'exigence pratique des guides francophones. Après avoir effectué l'analyse, je l'ai comparé avec les deux cours de Culture vietnamienne et la norme professionnelle du

¹⁷ The qualitative approach offers the best methods for exploring human behavior

¹⁸ Qualitative work is expressed in natural language

¹⁹ help to answer questions that involve variables that are difficult to quantify (particularly human characteristics such as motivation, perception, and experience)

tourisme vietnamien - VTOS afin d'obtenir les résultats conformément aux objectifs de recherche.

Les points forts de cette méthode sont proactifs dans la sélection et l'approche des interviewés. De plus, le nombre d'échantillons n'a pas beaucoup comme la méthode quantitative. En outre, la question peut changer de manière flexible en fonction de la réponse de l'interviewé. Au cours du processus d'entretien, l'intervieweur peut activement poser plus de questions si le problème n'est pas clair et peut rapidement trouver des informations utiles.

Cependant, il existe de nombreux points faibles. D'abord, la représentativité est faible car les résultats ne sont que relatifs et ils ne généralisent pas la population de l'échantillon. Ensuite, le temps d'analyse est long. Outre, l'intervieweur a des difficultés à atteindre l'interviewé en termes de temps, d'espace et de lieu pour faire l'entretien. Enfin, lors de l'analyse des données d'entretiens, en particulier, la table d'enregistrement, la table d'enregistrement a des bruits et n'est pas clairement entendus à certains moments, ce qui peut affecter l'analyse de l'entretien.

3.2.1 Objectifs

Premièrement, je voudrais savoir comment les guides francophones pensent du contenu du programme de formation en deux cours de Culture vietnamienne dans la formation de la filière de Tourisme du Département de Français.

Deuxièmement, je voudrais savoir quelles expériences le guide a acquises dans le processus de travail.

3.2.2. Public visé

J'ai fait des entretiens auprès de 5 guides touristiques qui ont déjà étudié au Département de Français de l'Université de Pédagogie de Hochiminh-ville. En fait, les deux modules de culture vietnamienne sont enseignés totalement en français. Ce sont des raisons dans lesquelles je choisis des anciens étudiants car ce sont des personnes

qui travaillent directement avec les touristes français et qui m'aideront à clarifier le sujet de recherche. En raison de la pandémie de COVID19, j'ai interviewé chaque guide en ligne.

Les guides, ce sont des objets directement liés à l'évaluation de la réponse des deux cours de Culture vietnamienne.

Critères de sélection des interviewés : La sélection de guides francophones sera adaptée au sujet car ce sont des personnes qui travaillent directement avec les touristes français.

3.2.3. Questions

Il existe des questions d'entretiens ci-dessous, j'ai fait des entretiens pour recueillir des informations de la recherche.

Partie 1 : Informations sur l'emploi

1. Que faites-vous et où travaillez-vous ?
2. À quelle promotion avez-vous suivi ?

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

3. Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?
4. Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?
5. Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous

avez été diplômé et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

6. S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?
7. Il s'agit du contenu de deux modules de Culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?
8. Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont suivi les deux cours de Culture vietnamienne pour se préparer après l'obtention du diplôme ?

Partie 1	1. Que faites-vous et où travaillez-vous ?	Considération des informations
	2. À quelle promotion avez-vous suivi ?	
Partie 2	3. Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?	Dans cette question, je voudrais connaître l'avis du guide sur la place et le rôle du cours de Culture vietnamienne dans la formation professionnelle en tourisme.

<p>4. Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?</p>	<p>Il s'agit d'une question posée dans le but de donner aux guides touristiques des avis sur les compétences / connaissances nécessaires pour un travail de guide touristique.</p>
<p>5. Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?</p>	<p>A travers ces 2 questions, j'ai évalué la réactivité des deux modules pour faire des recommandations</p>
<p>6. S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?</p>	
<p>7. Il s'agit du contenu de deux modules de Culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?</p>	<p>La question est donnée dans le but d'évaluer le contenu des 2 modules.</p>
<p>8. Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont suivi les deux cours de Culture vietnamienne pour se préparer après l'obtention du diplôme ?</p>	<p>Cette question aide les étudiants à avoir des bonnes attitudes pour acquérir des connaissances/compétences de la Culture vietnamienne.</p>

Tableau 3.1 Analyse des questions d'entretien

3.2.4. Conditions des entretiens

Voici les étapes. Résumé du processus d'entretien :

- Étape 1 : Préparation les questions d'entretien
- Étape 2 : Considération des interviewés
- Étape 3 : Préparation des entretiens
- Étape 4 : Entretien des guides en ligne
- Étape 5 : Analyse les résultats de l'entretien

À propos de l'avantage de l'entretien, lors de la réalisation du mémoire, j'ai reçu un soutien enthousiaste de la part de l'enseignant en recherche théorique, recherche de programme de formation ; des guides pour le soutien chaleureux, ils ont pris le temps de rechercher les questions d'entretien.

Quant aux inconvénients, j'ai passé deux semaines à faire l'entretien et à cause de la pandémie de COVID19, les guides devaient faire d'autres travaux, donc c'était difficile d'avoir le temps pour l'entretien.

3.2.5. Traitement des données

D'abord, j'ai écouté tous les interviews et les ai mises par écrit. Ce processus a pris beaucoup de temps en raison de nombreux facteurs, en particulier la qualité du son.

Ensuite, après avoir rédigé les contenus d'entretiens, j'ai procédé à l'organisation des données. Dans 5 entretiens, les données que les guides ont fournies étaient extrêmement diverses. J'ai eu besoin de temps pour arranger et sélectionner toutes les informations. En fait, j'ai organisé les informations recueillies en organisant chaque question, en recherchant des points de vue communs et individuels.

Enfin, après avoir trouvé des points de vue communs et individuels, j'ai analysé chaque question.

Conclusion : Dans ce chapitre, j'ai clarifié ce qui a été fait pendant le processus de recherche et d'entretien. Ensuite, au chapitre 4, j'analyse les résultats obtenus lors de 5 entretiens avec des guides francophones.

Chapitre 4 : Analyse des entretiens

Quant à cette section, après avoir collecté les données, je procéderai à une analyse des entretiens afin de comparer les résultats de l'analyse avec les deux cours de culture vietnamienne.

Afin d'assurer la confidentialité des interviewés à l'entretien et d'appliquer strictement le principe d'anonymat de méthode qualitative, j'ai utilisé un code unique pour chaque participant à l'interview.

	Code de symbole
Guide touristique 1	GT1
Guide touristique 2	GT2
Guide touristique 3	GT3
Guide touristique 4	GT4
Guide touristique 5	GT5

Tableau 4.1 Des codes de chaque guide

Partie 1 : Informations sur le métier

GT1	Guide touristique
	Promotion de 32
GT2	Guide indépendant
	Promotion de 35
GT3	Ancien guide touristique et propriétaire d'entreprise

	Promotion de 23
GT4	Guide touristique
	Promotion de 36
GT5	Guide indépendant
	Promotion de 35

Tableau 4.2 Informations sur les guides

À travers la troisième question, les 5 guides ont affirmé que la culture vietnamienne est tellement nécessaire pour tous les guides touristiques. Plus précisément, la Culture vietnamienne est la base, le fondement que chaque guide touristique devrait maîtriser. De plus, GT3 a fait remarquer que la culture vietnamienne n'est pas seulement réservée au secteur touristique mais que tous les autres domaines en ont besoin. En outre, GT4 et GT5 soulignent également que la culture vietnamienne est importante lorsqu'on interagit avec des étrangers comme les guides représenteront le pays, sont la personne qui présentera le bien de notre pays pour les touristes internationaux. A travers l'analyse, je pense que la culture vietnamienne est particulièrement importante dans la formation touristique. Il n'y a pas que le métier de guide touristique, la culture vietnamienne est nécessaire dans tous les domaines. Grâce à cette question, je pense clairement du rôle importance de la culture vietnamienne.

En ce qui concerne la quatrième question, selon les guides GT1, GT2, GT3 et GT4, toutes les connaissances liées à la culture vietnamienne doivent être fournies aux étudiants car toute connaissance culturelle est tellement importante. Cependant, le GT5 pense que les étudiants devraient apprendre des connaissances culturelles liées à la vie quotidienne et des connaissances culturelles que les touristes ne peuvent pas trouver dans les livres. Quant aux compétences, GT1 souligne que la compréhension écrite et les compétences de synthèse des connaissances sont des compétences qui doivent être

transmises aux étudiants. De plus, selon GT3, la compétence requise dans deux cours de Culture vietnamienne est la compétence des connaisseurs culturels. De plus, GT5 a pensé que le guide touristique devrait donner un avis neutre aux touristes, sans mentionner les connaissances sensibles. Après avoir synthétisé les avis, grâce aux connaissances de base sur la Culture vietnamienne, les apprenants ont la bonne attitude et présentent les beautés aux touristes internationaux. Il est important que toutes les connaissances fournies ne soient pas appliquées pendant la visite, le guide devrait synthétiser et sélectionner les connaissances appropriées pour éviter les thèmes tabous.

À travers la cinquième question, selon des entretiens, GT1 n'a aucune difficulté à transmettre des connaissances car il a un bagage culturel depuis qu'il est étudiant à l'université. Au contraire, les quatre guides ont du mal à transmettre les connaissances culturelles aux touristes. Concrètement, selon GT2 et GT5, les connaissances dispensées à l'université ne sont que des connaissances de base, lorsqu'ils vont travailler, ils manquent d'expérience pratique. En fait, la conséquence rencontrée par GT5 était que la présentation ne durait que 15 minutes, ne savait pas comment organiser les présentations, comment organiser les sujets, comment lier les sujets et présenter devant les touristes et les présentations en classe sont complètement différentes. Pour GT4, comme il compte sur les connaissances de base en classe et qu'il ne cultive pas plus de connaissances, cela conduit à perdre beaucoup de connaissances et à l'image du problème rencontré par GT5, son contenu de la présentation manquait de cohésion. De plus, selon GT3, l'enseignant donne des étudiants uniquement aux connaissances culturelles du point de vue des Vietnamiens, de sorte que les guides ont du mal à expliquer les phénomènes culturels au Vietnam aux touristes venant d'autres cultures. D'après les commentaires ci-dessus, on peut voir que la cause des difficultés est peut-être objective et subjective. La raison subjective car les guides eux-mêmes ne cultivent et n'apprennent plus. La raison objective est que les guides n'acquièrent que des connaissances mais manquent d'expérience pratique.

Quant à la sixième question, comme GT1 n'a eu aucune difficulté, seuls les 4 guides restants ont proposé des moyens de les aider à surmonter les difficultés pendant le voyage. Face à des questions sans réponse, GT2 n'a pas peur de demander, il demandera aux enseignants, aux collègues et surtout directement aux habitants locaux. Quant au point de vue de GT3, il demandera à ses collègues. En outre, selon GT4, il explique comment traiter les questions qu'ils ne connaissent pas la réponse. Plus précisément, il a dit au touriste : « Je ne comprends pas très bien ce problème, donc je laisserai cette question pour le lendemain. Le lendemain, je vous expliquerai ». Pendant ce temps, il demandait directement aux habitants. De plus, il recherche également des informations sur l'internet mais devrait être capable de synthétiser des informations ou d'aller dans des bibliothèques, des librairies ou de demander des expériences à des collègues. Par ailleurs, GT5 a partagé que depuis qu'il était à l'université, il pratiquait la présentation avec des amis et demandait à des collègues de partager les expériences. Grâce au partage des guides, les guides choisissent souvent d'interroger leurs collègues qui ont beaucoup d'expériences et d'interroger directement les habitants locaux qui comprennent bien le phénomène culturel local. Bref, cela montre qu'une bonne communication est très importante pour chaque guide. De plus, lorsqu'il y a un problème lié à la question du touriste, le guide doit être capable de synthétiser les connaissances et de les transformer en ses propres connaissances, comme le mentionnait GT4.

Dans la septième question, GT1, GT2, GT4 et GT5 ont trouvé le contenu du cours assez complet. Plus précisément, TG1 a trouvé que l'ordre de placement du contenu de cours était raisonnable, allant de la base culturelle au processus d'acculturation. De plus, GT5 félicite que la conception des deux cours possède de nombreuses présentations. En revanche, TG3 a suggéré d'ajouter plus de contenu sur la culture ethnique du nord-ouest et dans les hauts plateaux du centre, car il pense que les touristes occidentaux sont très intéressés par la culture des groupes ethniques au

Vietnam. Bien que la quantité de connaissances soit suffisante, GT1 et GT4 pensent que le nombre de périodes n'est pas suffisant pour que les étudiants comprennent toutes les connaissances fournies dans les deux modules. Ensuite, selon GT2, les cours devraient ajouter plus de situations pratiques pour les étudiants. Quant à GT4, il a souligné que les étudiants recherchent plus de connaissances auprès de sources fiables pour répondre aux questions des touristes pendant le circuit. En revanche, GT5 montre que le cours de Culture vietnamienne devrait être combiné avec le cours de comparaison culturelle afin que le guide puisse expliquer les différences de la culture vietnamienne et de la culture des touristes. A travers cette question, le contenu du cours est relativement complet, mais le nombre de périodes n'est pas cohérent avec la quantité de connaissances dans les deux cours. De plus, la quantité de connaissances fournies est importante et n'est que basique, de sorte que les étudiants apprennent davantage par eux-mêmes pour répondre aux questions des touristes pendant le circuit.

À travers la dernière question, concernant les conseils aux étudiants, chaque guide possède des conseils différents. En fait, GT1 suggère que les étudiants devront comparer et contraster des cultures et qu'ils devront apprendre la culture avec l'histoire. De plus, GT2 rappelle aux étudiants de conserver les documents culturels vietnamiens après avoir terminé le cours. Selon GT2, après des années de travail en tant que guide touristique, lorsqu'il a relu le contenu et combiné avec ses propres expériences, il a acquis de nombreuses compétences. De plus, d'après GT3 et GT5, les étudiants doivent expérimenter eux-mêmes beaucoup s'ils veulent être un guide touristique. Concrètement, GT3 conseille aux étudiants d'aller à la rencontre des locaux, visiter le lieu où ils conduiront les touristes. De même, GT5 conseille aux étudiants de suivre un guide touristique pour savoir le travail réel, comment présenter une présentation. Outre, GT5 a également souligné que les étudiants devront être actifs, ne pas avoir peur. Enfin, selon GT4, la culture se situe autour de la vie quotidienne. Par conséquent, les étudiants doivent poser des questions sur les phénomènes culturels qui les entourent

pour avoir une comparaison culturelle. Une autre chose importante est que les étudiants doivent créer leur propre passion sur la culture s'ils veulent réussir dans la profession.

Chapitre 5 : Confrontation les exigences réelles du métier de guide touristique avec le programme de formation à la Culture vietnamienne

Grâce à des entretiens avec les guides, je comprends la compétence de la Culture vietnamienne que les étudiants doivent acquérir pour répondre aux exigences réelles du métier. Afin de faire une remarque sur le niveau de réponse des deux cours de Culture vietnamienne aux exigences réelles du guide touristique, j'ai analysé, comparé et mis en confrontation les exigences du guide touristique avec le programme de formation de Culture vietnamienne.

En termes de points forts, premièrement, je trouve que le contenu du cours répond partiellement aux exigences professionnelles. Plus précisément, le cours de Culture vietnamienne - Module 1 devrait compléter la Culture des minorités ethniques dans les hauts plateaux du centre et au nord-ouest du Vietnam, car selon le guide, les touristes français sont très intéressés par la culture des groupes ethniques au Vietnam. Dans le programme de formation du Cours de Culture vietnamienne - Module 1, seul un petit facteur lié à la culture des groupes ethniques au Vietnam est l'habillement (caractéristiques des costumes). Cependant, après avoir étudié ces deux cours, j'ai remarqué que dans les cours, l'enseignant exploite la théorie. Donc les étudiants doivent être encouragés à gérer différentes situations par eux-mêmes via les exposés ou le dossier à la fin du semestre. Lorsque j'ai suivi le cours de Culture vietnamienne - Module 1, j'ai fait des recherches sur la gastronomie des hauts plateaux du centre dans mon dossier à la fin du semestre. Donc j'ai choisi cette gastronomie et l'ai réalisée par moi-même sans l'aide de l'enseignant. Par conséquent, le cours fournit un contenu relativement complet et les étudiants devraient apprendre plus de connaissances par eux-mêmes. Deuxièmement, les deux cours de culture vietnamienne (Module 1 & 2) répondent à la compétence linguistique. Les deux modules sont enseignés entièrement en français et fournissent le vocabulaire culturel le plus élémentaire. Selon les guides, les touristes occidentaux posent souvent des questions sur les problèmes et les

phénomènes qu'ils voient, c'est pourquoi les guides doivent parler constamment, analyser et expliquer souvent aux touristes. En effet, après avoir terminé les deux modules, j'ai été formé aux compétences de compréhension orale du français et obtenu de nombreux vocabulaires français liés à la culture. Grâce à ces deux modules, lors du travail, je serai confiante pour communiquer et faire des présentations aux touristes. Troisièmement, les deux modules ont de nombreuses périodes de présentation. C'est la force des deux modules. En réalité, la compétence d'exposé est tellement importante pour ceux qui deviendront un guide touristique. Cependant, je pense que la présentation en classe est complètement différente de la présentation devant les touristes. Par conséquent, les étudiants doivent présenter dans toutes les conditions. Quatrièmement, les deux cours répondent à la capacité d'auto-apprentissage. Selon les guides, chaque guide améliore toujours ses propres connaissances car à l'université, seules les connaissances les plus élémentaires sont fournies et pour avoir plus de connaissances, le guide touristique doit apprendre à travers des collègues, les livres et auprès des habitants locaux. Comme je devrais apprendre souvent plus de connaissances par moi-même lorsque je fais mes devoirs ou que je trouve le contenu à présentation. Cinquièmement, les deux cours de Culture vietnamienne répondent les compétences à la pensée critique, créative et résolution de problèmes. D'après les guides, les touristes occidentaux posent souvent des questions qui sont liées aux différents phénomènes culturels au Vietnam. Par conséquent, lorsque le guide rencontre une question posée par un touriste mais il ne sait pas comment y répondre, cette question laissera le lendemain et trouvera la réponse la plus précise en demandant des collègues et des habitants locaux. Dans deux modules, je réalise que cette compétence se forme lorsque l'enseignant assigne des devoirs ou à travers des présentations en classe. En réalité, quand il y a cette compétence, je résous toujours calmement n'importe quel problème.

Cependant, le programme de formation des deux cours présente encore certaines faiblesses. D'abord, les deux cours sont enseignés sur le point de vue des vietnamiens sur la culture. En réalité, la plupart des guides ont du mal à transmettre leurs connaissances aux touristes en raison de différences culturelles. Selon la suggestion du guide, le cours de Culture vietnamienne devrait être combiné avec le cours de comparaison et de confrontation des cultures franco-vietnamiennes afin que les étudiants puissent comprendre la culture du public qu'ils servent. Comme le point de vue du guide, le cours ne m'a pas donné de point de vue français. Le contenu du cours est fourni seulement sur la base du point de vue vietnamien. Et à l'avenir, j'aurai peut-être du mal à expliquer les phénomènes aux touristes. Ensuite, les deux cours ont beaucoup de théories et ne proposent pas de périodes pratiques pour les étudiants. Selon le guide, lors du circuit, il y a toujours beaucoup de situations liées à la culture, telles que les questions des touristes. Cependant, je pense que le stage ou les visites sur le terrain permettent aussi aux étudiants de mettre en pratique leurs acquis. Le temps de pratique est moins du contenu de l'enseignement, mais en général, le cours a beaucoup de pratiques pour les étudiants. Enfin, les deux cours n'ont pas répondu de capacités de synthétiser les connaissances. Comme les connaissances proviennent de nombreuses sources différentes : les collègues, les habitants locaux.... Les guides transforment les connaissances en connaissances qui leur conviennent le mieux. Pendant les deux cours, je ne reçois qu'une seule source de connaissances des enseignants, de sorte que la synthèse des connaissances n'est pas disponible. En outre, l'auto-apprentissage pour obtenir plus de connaissances d'autres sources ne garantit pas la qualité.

Conclusion : Dans ce chapitre, j'ai analysé et comparé le contenu de l'entretien avec le programme de formation des deux cours de Culture vietnamienne. En effet, je divise le contenu de ce chapitre en deux points : les points forces et les point faibles. Enfin, j'ai également trouvé les points où le cours répondait et ne répondait pas aux exigences pratiques.

Chapitre 6 : Propositions

Après avoir donné des remarques et évalué le niveau de réponse des deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2), je fais quelques recommandations pour améliorer la qualité du cours et pour le rapprocher du métier pratique.

Dans ce mémoire, j'ai recherché le programme de formation deux cours de Culture vietnamienne en 2018. En 2020, ce programme a été amélioré et j'ai remarqué quelques changements dans le contenu des deux cours. À propos du contenu du cours, le programme en 2020 ajoute des influences mutuelles entre l'occident et l'orient. C'est un facteur qui aide les étudiants à mieux comprendre les touristes qu'ils servent et à expliquer facilement les phénomènes culturels vietnamiens. De plus, le cours de Culture vietnamienne en 2020 a également plus de contenu sur les arts (la littérature, la musique, le cinéma et le théâtre). Bref, les changements de contenu aident le cours à être plus diversifié dans les connaissances et plus réactif au travail réel.

À propos des deux cours de Culture vietnamienne, il est nécessaire d'augmenter la durée du cours. Comme le contenu du cours est diversifié, il y a moins de périodes d'apprentissage. De plus, il faut avoir une combinaison d'enseignement théorique et d'expérience professionnelle pratique pour les étudiants. Plus précisément, il est nécessaire d'augmenter le nombre de stages et d'expériences pratiques liés à des sujets culturels appris à l'université comme visiter des sites religieux... En outre, deux cours devraient ajouter plus de connaissances culturelles sur les minorités ethniques au Vietnam, car les touristes occidentaux, en particulier les touristes français, sont très intéressés à en savoir plus sur les minorités ethniques au Vietnam.

Concernant la formation, le cours de Culture vietnamienne doit être enseigné en combinaison avec le cours de comparaison et de confrontation des cultures franco-vietnamiennes afin que les étudiants puissent comprendre la culture du touriste qu'ils serviront.

Quant aux étudiants, les étudiants doivent apprendre par eux-mêmes, car les connaissances enseignées à l'université ne sont que des connaissances de base. En fait, pendant le circuit, le guide touristique a besoin de beaucoup de connaissances pour répondre aux besoins des touristes. Par conséquent, ils devraient apprendre leurs propres connaissances à partir de sources d'information de qualité telles que des livres, des enseignants, des guides, etc. Ensuite, les apprenants devraient participer aux circuits pour observer le travail de guide touristique, comment organiser la présentation et le sujet de la présentation. Par conséquent, l'expérience de travail réelle du guide aidera les étudiants à mieux se préparer pour l'avenir. Par ailleurs, il faut s'entraîner à faire des présentations devant des touristes, car la présentation en classe est complètement différente de présenter devant des touristes. De plus, pour que le cours réponde aux exigences de la profession, chaque personne devrait étudier sérieusement afin de comprendre toutes les connaissances des deux modules.

En interviewant des guides francophones, j'ai reçu des informations tellement utiles sur les exigences réelles du métier, et j'ai également donné quelques suggestions et conseils aux étudiants ainsi que des formations à la Culture vietnamienne de la Filière de tourisme. Toutes les propositions que je fais s'inscrivent dans le cadre dont la Filière pourrait changer et améliorer la qualité de la formation.

J'ai compilé un tableau basé sur mon analyse toutes des compétences nécessaires dont un guide francophone a besoin. Dans ce tableau, j'ai résumé les compétences proposées par VTOS et les exigences réelles du métier de guide touristique. Ce tableau a été créé dans le but de nous donner un aperçu des exigences pratique de guide touristique. De plus, j'évaluerai la réponse des compétences de ces deux cours de Culture vietnamienne.

Compétences	Explication	Répondre	Ne pas répondre
1. Compétences à comprendre et à appliquer des connaissances littéraires, culturelles et sociales	Chaque guide a besoin de cette capacité à comprendre les connaissances culturelles et à pouvoir relier les connaissances entre elles.	X	
2. Compétences de communication	Chaque guide touristique devrait servir un grand nombre de touristes. Donc les guides communiquent avec les touristes sur des sujets appropriés à la culture et à la religion pour éviter les sujets tabous. De plus, lorsqu'ils font face à des difficultés, les guides doivent bien communiquer avec les habitants locaux et leurs collègues pour résoudre les problèmes.	X	
3. Compétences de comparaison et de confrontation les cultures	Les touristes viennent d'une culture complètement différente du Vietnam. Comprendre la culture du public que le guide sert d'aide à expliquer facilement les phénomènes culturels du Vietnam.		X
4. Compétences à la pensée critique, créative et résolution de problèmes	Les touristes viennent d'une culture complètement différente du Vietnam, ils interrogent donc souvent le guide sur beaucoup de problèmes. Par conséquent, le guide touristique a besoin de cette capacité pour répondre et gérer les demandes des touristes.	X	

5. Compétences à synthétiser les connaissances	La connaissance culturelle du Vietnam est extrêmement diversifiée. Les guides doivent savoir sélectionner et synthétiser les connaissances qui leur conviennent le mieux.		X
6. Compétences de présentation	Non seulement parler devant les touristes, mais le guide touristique doit également savoir organiser le contenu de la présentation, choisir le sujet de la présentation et distribuer le contenu de la présentation de manière appropriée.	X	
7. Compétences linguistiques	En arrivant dans un nouveau pays, les touristes posent toujours des questions sur les choses environnantes. Le guide touristique doit avoir une bonne capacité en langue étrangère pour parler couramment et répondre aux besoins des touristes.	X	
8. Compétences d'auto-apprentissage	Les guides touristiques doivent toujours améliorer leurs propres connaissances car les exigences des touristes sont extrêmement diverses.	X	
9. Compétences à rechercher et traiter des informations	Les guides devraient connaître des sources fiables pour trouver plus d'informations pendant le travail	X	
10. Compétences de gestion du temps	Le guide touristique arrange le temps nécessaire à la présentation et maintient toujours l'attention des touristes.		X

Tableau 6.1 Toutes les compétences nécessaires pour un guide

CONCLUSION GÉNÉRALE

En réalisant cette recherche, j'ai eu l'opportunité d'appréhender l'importance de la matière Culture vietnamienne dans la formation, d'orienter le métier du tourisme et d'évaluer la réponse de deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) aux exigences pratiques du métier de guide touristique. De plus, je possède la possibilité de parler directement avec les guides de la pratique, du contenu des deux modules et de conseils utiles.

Grâce à des entretiens et des objets de recherche avec des guides touristiques professionnels, j'ai recueilli des informations importantes pour répondre à mes questions de recherche et pour vérifier les hypothèses que j'ai développées.

Dans la première question de recherche : À quel point les deux cours de Culture vietnamienne répondaient aux normes professionnelles VTOS ?

Le contenu des 2 modules répond à 8 unités de compétences dans la norme de l'industrie du tourisme au Vietnam.

Dans la deuxième question de recherche : En réalité, que pensent les guides touristiques sur le décalage entre la formation de ces cours et les exigences professionnelles ?

Les guides ont estimé que le contenu des deux modules avait fourni suffisamment de connaissances de base et ajouté certaines compétences nécessaires pour soutenir le processus de conduite de la visite.

Dans la troisième question de recherche : Quels seraient les éléments à améliorer dans ces deux cours ?

Le contenu qui doit être ajouté est la culture des minorités ethniques au Vietnam. De plus, la durée du cours doit être augmentée pour correspondre au contenu de l'enseignement. De plus, le cours de Culture vietnamienne devrait être enseigné en

combinaison avec le cours de comparaison et confrontation des cultures franco-vietnamiennes.

Au cours de mes recherches, il existe toujours des difficultés. Tout d'abord, comme c'était la première fois que je faisais le mémoire d'étude, j'ai été confronté à de nombreux défis liés aux termes scientifiques. Deuxièmement, en raison de la pandémie de Covid19, je n'ai pas d'occasion de rencontrer directement les guides touristiques, j'ai dû faire l'entretien par téléphone et la connexion instable a grandement affecté le processus d'entretien. Enfin, le public visé de la recherche est restreint dans le périmètre des guides touristiques ayant étudié au Département de Français de l'Université de Pédagogie de Hô Chi Minh Ville, de sorte que la réalisation des entretiens et l'analyse des résultats restent encore limitées.

Malgré les nombreuses difficultés rencontrées dans la recherche, je pense qu'il s'agit d'un nouveau sujet et cette recherche peut continuer d'être recherchée. S'il y a l'occasion, je voudrais continuer à rechercher ce mémoire à plus grande échelle, non seulement dans le groupe de guides francophones, mais aussi à plus grande échelle pour obtenir des résultats plus précis. A partir de là, la qualité du contenu des deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) serait meilleure.

Pour développer davantage ce mémoire à l'avenir, je suggère d'ajouter les normes professionnelles du tourisme au Vietnam - métier de guide touristique pour obtenir plus de données et élargir la recherche. De plus, pour avoir un mémoire plus précis, les interviewés doivent être ceux qui ont suivi deux cours de Culture vietnamienne et qui travaillent comme guides touristiques.

BILIOGRAPHIE

- Caramani, D. (2009). *Introduction to the comparative method with Boolean Algebra*. Sage Publication, Inc.
- Fidel, R. (1993). *Qualitative Methods in Infomation Retrieval Research*. University of Washington.
- Gerring, J. (2017). Qualitive Methods. *Annual Review of Political Science*, 18.
- Hantrais, L. (2009). *Methological pluralism in internatinal comparative research*. International Journal of Social Research Methodology.
- Khoa Pháp, Đ. h. (2018). *ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN*. Thành phố Hồ Chí Minh.
- Nam, T. c. (2015). *Tiểu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - Nghề thuyết minh du lịch*. Hà Nội.
- Peter, B. G. (1990). *The Comparative Method and Comparative Public Policy*. University of Pittsburgh.
- Seaman, C. B. (2008). *Qualitive Methods. In Guide to advanced empirical software engineering*. London: Springer Publishing.
- Trâm, M. (2020). *Những con số làm nên thương hiệu trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn*. Récupéré sur <https://edu2review.com>
- Yến, N. T. (2016). Áp dụng VTOS vào giảng dạy trong các cơ sở đào tạo Du lịch. *Tạp chí Khoa học - Đại học Thủ đô Hà Nội*, 161-168.

LISTE DE TABLEAUX

	Tableau	Page
1	Tableau 1.1 Contenu du cours de Culture vietnamienne – Module 1	8
2	Tableau 1.2 Contenu du cours de Culture vietnamienne – Module 2	9
3	Tableau 2.1 Le système des professions dans les normes professionnelles du tourisme au Vietnam	11
4	Tableau 2.2 Liste des unités de capacité	16
5	Tableau 2.3 Évaluation de la réactivité des deux modules de culture vietnamienne	21
6	Tableau 3.1 Analyse des questions d’entretien	31
7	Tableau 4.1 Des codes de chaque guide	33
8	Tableau 4.2 Des informations sur les guides	34
9	Tableau 6.1 Toutes les compétences nécessaires pour un guide	45

ANNEXES

ANNEXES 1 : TRANSCRIPTIONS D'ENTRETIEN DES GUIDES TOURISTIQUES (en français)

1. Guide touristique 1 (GT1)

Partie 1 : Informations sur l'emploi

Question 1 : Que faites-vous et où travaillez-vous ?

Je suis guide touristique mais en raison de la pandémie de COVID19, j'ai peu de travail.

Question 2 : À quelle promotion avez-vous suivi ?

Promotion de 32

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

Question 3 : Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?

C'est très nécessaire. Lorsque vous étudiez le tourisme, vous devez connaître la culture, l'histoire, la géographie. En général, tout ce qui concerne les personnes doit être connu.

Question 4 : Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?

Les guides touristiques ont besoin de tout, en particulier des connaissances culturelles vietnamiennes. Car la Culture vietnamienne se trouve dans le contenu à

présenter aux touristes. Les connaissances et le contenu que vous devez apprendre sont la compréhension écrite et les compétences de synthèse.

Question 5 : Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

J'ai une formation de base en culture, mais quand j'étais à l'université, je n'étudiais pas beaucoup. A cette époque, il n'avait pas de filière de tourisme dans mon Département, donc je n'ai pas étudié de tourisme, j'ai étudié la traduction et l'interprète. Dans le secteur de la traduction, c'était important d'apprendre les compétences en traduction, mais la partie culturelle n'y était pas bien faite. En général, après avoir obtenu mon diplôme, j'ai appris beaucoup de connaissances de Culture vietnamienne.

Question 6 : S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?

En raison de la base en littérature, en histoire et en géographie, je n'ai eu aucune difficulté à cet égard.

Question 7 : Il s'agit du contenu de deux modules de culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?

Le programme de formation est bien mais je ne sais pas s'il est adapté à la durée. Comme cette connaissance est tellement importante, vous devrez étudier très dur et vous concentrer. La partie de la culture indienne et de la culture cham ont été très

difficiles à apprendre, elles sont différentes de notre culture actuelle, donc il faut du temps pour comprendre.

À mon avis, vous devriez d'abord apprendre les bases de la culture vietnamienne, c'est-à-dire quelles sont vos racines, puis le processus de réception des choses extérieures, puis le processus d'acculturation. Notre culture a ses propres racines, basée sur ce que nous avons et sur nos conditions de vie, elle introduira notre culture, notre métier et la culture du riz humide. Après cela, vous avez reçu plus de choses extérieures, par exemple, à travers la route de la soie, qui est la culture indienne, le confucianisme et le taoïsme de la culture chinoise. De plus, l'agression occidentale devrait recevoir davantage l'occidental et cela crée sa propre unicité. Le problème est qu'après avoir absorbé et accumulé, nous avons ou non notre propre opinion.

Question 8 : Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont terminé le cours de culture vietnamienne, avoir une bonne préparation à une carrière après l'obtention de leur diplôme ?

Premièrement, quant au programme de formation de Culture vietnamienne, je pense que c'est assez bon, mais c'est important que vous appreniez toutes les connaissances de Culture vietnamienne ?

Deuxièmement, lorsque nous recevons des informations culturelles, nous devons apprendre la culture des sujets que nous servons afin de pouvoir comparer et confronter de manière appropriée. Trouver des cultures en commun vous aidera beaucoup lorsque vous travaillerez.

Pour étudier la culture, il faut en savoir plus sur l'histoire, le processus de changement culturel parce qu'il est lié à l'histoire. Par exemple, si la culture indienne est importée au Vietnam, vous devez tenir compte de ses circonstances, la culture du Nord importée au Vietnam doit également tenir compte de ses circonstances et à

travers quelles circonstances le Vietnam reçoit-il la culture étrangère. Elle doit donc être accompagnée d'un historique, avec la situation de réception.

JE RECOMMANDE D'APPRENDRE SÉRIEUSEMENT.

2. Guide touristique 2 (GT2)

Partie 1 : Informations sur l'emploi

Question 1 : Que faites-vous et où travaillez-vous ?

Je suis actuellement guide indépendant.

Question 2 : À quelle promotion avez-vous suivi ?

Promotion de 35 (2009-2013)

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

Question 3 : Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?

Oui, comme la Culture vietnamienne est la base, elle est nécessaire pour le secteur du tourisme. Grâce à la Culture vietnamienne, les guides touristiques peuvent expliquer les phénomènes culturels et sociaux, les coutumes et les habitudes, vous avez donc besoin d'une racine pour expliquer plus facilement.

Question 4 : Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?

Selon moi, tout ce qui est lié à la culture est importante, les étudiants qui veulent être guide touristique doivent savoir.

Question 5 : Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

J'ai des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes. Je n'ai appris que les bases, quand je suis diplômé de l'université pour devenir un guide, j'étais inexpérimenté. Mais ce n'est pas grave, au fil du temps où j'interagirai beaucoup de habitants, à travers quelques visites, je m'adapterai et expliquerai des phénomènes culturels plus intéressants et attrayants.

Question 6 : S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?

Nous devons demander. Si vous ne savez pas quelque chose, vous devez d'abord demander à vos professeurs et à vos anciens étudiants, surtout en demandant directement aux collègues. C'est le moyen le plus rapide d'apprendre.

Question 7 : Il s'agit du contenu de deux modules de Culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?

En général, les enseignants préparent comme ça, les étudiants ont suffisamment de connaissances pour travailler. En ce qui concerne le contenu, c'est suffisant, peut ajouter plus de pratique, appliquer la situation/pratique.

Question 8 : Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont suivi les deux cours de Culture vietnamienne pour se préparer après l'obtention du diplôme ?

Après avoir fini d'étudier, n'oubliez pas de conserver les documents car à chaque étape que vous relisez, vous aurez des sentiments différents, gardez-les tous. Parfois, vous êtes guide touristique pendant 1 an, 5 ans, 10 ans vous lisez et combinez ce que vous avez vécu, vous en tirerez par vous-même de nombreuses compétences intéressantes.

3. Guide touristique 3 (GT3)

Partie 1 : Informations sur l'emploi

Question 1 : Que faites-vous et où travaillez-vous ?

J'étais guide touristique et je suis actuellement propriétaire l'agence de voyage Amica Travel & Event.

Question 2 : À quelle promotion avez-vous suivi ?

J'ai suivi la promotion de 23 (1997-2001)

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

Question 3 : Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?

C'est très important pour toutes les professions sociales, pas seulement le tourisme.

Question 4 : Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?

Dans la culture vietnamienne, les gens parlent souvent des connaissances. Quant à les compétences, il s'agit de compétences culturelles, de comportement dans le tourisme. Quant au cours de Culture vietnamienne, il s'agit des connaissances, mais toutes les connaissances doivent être apprises.

Question 5 : Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

Au début, c'était très difficile, parce que les connaissances que j'ai apprises à l'université selon le livre "Base de la culture vietnamienne", ce livre était très unilatéral, n'enseignant que la culture du vietnamien. Ce livre n'a pas la culture des groupes ethniques au Vietnam. Alors dans le tourisme, la culture ethnique est la plus attrayante en raison de sa différence, de son unicité et de la préservation.

Quand on étudie la culture à l'université, c'est juste apprendre la culture selon le point de vue d'enseignant vietnamienne, alors que la perspective des Occidentaux est différente. La question de la perspective est très importante, quand les gens viennent d'une culture différente, ils n'ont pas la même façon de penser et de parler, donc c'est très difficile de leur expliquer comme on apprend la perspective vietnamienne à l'université.

Question 6 : S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?

Je demanderai à mes collègues de partager leurs expériences et leurs connaissances lors de leurs circuits.

Question 7 : Il s'agit du contenu de deux modules de culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?

Le contenu est important. Ce qui est important c'est la façon d'enseigner.

Les touristes français aiment entendre des groupes ethniques et des habitants de Sapa, des régions montagneuses de Ha Giang et des hauts plateaux du centre, mais dans le programme de formation, je ne les vois pas. Le livre "Etablissement culturel vietnamien" de Tran Ngoc Them, Tran Cong Phuong est le point de vue des vietnamiens. Je pense qu'il est nécessaire d'introduire plus de culture ethnique dans le programme de formation.

Question 8 : Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont terminé le cours de culture vietnamienne, avoir une bonne préparation à une carrière après l'obtention de leur diplôme ?

Vous devriez voyager. Les voyages et les rencontres donnent aux étudiants en tourisme beaucoup d'expériences. Ce n'est pas aller à l'enregistrement, mais aller à la rencontre des locaux, comme "voyage sac au dos". Nous critiquons souvent le voyage sac au dos, mais les gens y vont dans un but très clair, qui est de rencontrer les locaux et de vraiment découvrir la terre qu'ils veulent explorer.

Par exemple, nous allons dans des endroits qui ne sont pas célèbres comme Da Lat, sinon nous irons à Kontum et nous utiliserons sur les services chez l'habitant pour 1-2 nuits. De plus, dans le nord, on vient à Sapa pour dormir chez les habitants, pas

pour trouver de belles choses à servir en termes d'esthétique, pour satisfaire la beauté, la connaissance ne sera pas disponible. Aller à l'expérience est très important, ne pas aller prendre des photos. Je pense que les étudiants devraient essayer de profiter de leur temps libre pour y aller.

J'ai un ami français qui travaille pour mon entreprise. Après avoir obtenu son diplôme, il a passé 3 mois à voyager en Asie, dans les régions, apprenant la vie de manière confortable et naturelle. Et il ne publie jamais de photos en ligne. Je pense que c'est l'action la plus évidente pour transformer la théorie en pratique.

4. Guide touristique 4 (GT4)

Partie 1 : Informations sur l'emploi

Question 1 : Que faites-vous et où travaillez-vous ?

J'étais guide touristique. Actuellement, je suis vendeur d'équipements logiciels pour caisse enregistreuse, papier d'impression de factures et autres équipements.

Question 2 : À quelle promotion avez-vous suivi ?

J'ai suivi la promotion de 36.

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

Question 3 : Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?

Quand j'étais étudiant comme vous, je pensais que j'étais vietnamien, donc je connaissais déjà la culture vietnamienne, mais quand j'ai commencé à travailler comme guide touristique, à partir ai corcuit et à rencontrer des touristes, je me suis senti qu'étudier le vietnamien la culture était très nécessaire car :

Je suis vietnamienne, quand j'ai besoin d'exprimer mes idées culturelles sur mon pays aux touristes, je me rends compte que je manque dans le domaine de la culture. En effet, je devais explorer, redécouvrir les problèmes que j'avais appris à l'université pour expliquer aux ctouristes les problèmes de la vie et de la culture des vietnamiens. Comme la culture orientale, en particulier notre culture, est complètement différente des touristes.

La culture vietnamienne est très importante lorsqu'on est guide touristique. Je suis vietnamien, donc je dois comprendre mon identité culturelle nationale. Même si je ne travaille pas comme guide touristique, je travaille dans un bureau ou partout où j'ai des contacts avec des étrangers, la culture vietnamienne est extrêmement importante. Des amis étrangers peuvent poser des questions sur la culture, alors je dois bien saisir les connaissances pour leur expliquer, alors je suis comme l'ambassadeur de mon pays.

Question 4 : Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?

À mon avis, tout ce qui est lié à la culture vietnamienne doit être fourni. En particulier, un guide dans n'importe quel domaine doit connaître : la politique, l'économie, l'éducation, la société... et surtout les touristes français, ils sont très intéressés par la culture.

Par exemple, pourquoi le Vietnam mange-t-il des baguettes ? Pourquoi le Vietnam est-il solidaire ? Pourquoi y a-t-il autant de plats dans le plateau de riz ? Tout autour de la vie quotidienne est lié à la culture vietnamienne : le yin et le yang, les cinq éléments, les coutumes... L'histoire de la formation du pays affecte les facteurs qui forment la culture. Presque partout où vous allez, vous devez expliquer aux touristes, c'est influencé par des facteurs culturels.

En fait, la culture vietnamienne est très large. Les enseignants doivent construire une base pour les étudiants. En effet, les étudiants doivent beaucoup s'améliorer car le temps en classe ne peut pas suffire.

Question 5 : Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

Au début, l'enseignant m'a appris, je ne comprenais que les bases, une autre partie du facteur était due à moi-même. Comme j'étudiais, je ne prêtai pas beaucoup d'attention aux parties enseignées par les professeurs, le facteur est subjectif "Je suis vietnamien, je le sais, je n'ai pas besoin de trop me cultiver". Après cela, j'ai découvert quand je travaille avec des touristes, je vois que mes connaissances sont beaucoup cassées. Lorsque j'ai appliqué les connaissances de culture dans le travail, y compris celui de base, j'ai su que les touristes ne comprennent pas. Ils ne peuvent absorber que ce que je explique, mais pour les touristes, ils pensent que c'est suffisant. Mais si j'explique en profondeur, ce qu'on appelle une manière de persuader les touristes, menant de l'histoire A à l'histoire B, C ou quelque chose comme ça, ça a un lien les uns avec les autres, je manque d'utiliser les connaissances de base étudiées à l'université.

Question 6 : S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?

Chaque personne a une manière différente de recevoir des informations. Pour moi, quand je ne sais pas la réponse, je dirai directement au touriste : « Je ne comprends pas très bien ce problème, alors je laisserai cette question pour un autre jour. Le lendemain, je réexpliquerai plus tard". Pendant ce temps, je interrogerai directement aux locaux. De plus, pour trouver des informations, il faut surfer sur

internet. Cependant, dans le processus de recherche d'informations, je dois avoir mon propre raisonnement et sélectionner les informations car les informations sur Internet sont infinies, les informations ne sont pas toujours exactes et je dois interroger des habitants locaux de vérifier les informations. De plus, on combine avec la lecture de nombreuses sources d'information et savoir comment les synthétiser dans vos propres connaissances. C'est une façon de couvrir mes défauts (je ne connais pas la réponse). En outre, je vais à une bibliothèque ou une librairie avec des auteurs écrivant sur la culture vietnamienne. De plus, je interagirai avec ses collègues et dirai : Tiens, as-tu quelque chose à partager avec moi ? et les collègues partageront leurs propres expériences et les matériaux qu'ils ont obtenus.

Question 7 : Il s'agit du contenu de deux modules de culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?

Concernant le cours de culture vietnamienne - module 1, le contenu est assez complet et basique que chaque étudiant doit comprendre. En plus du contenu enseigné, les étudiants eux-mêmes doivent trouver plus d'informations par eux-mêmes. Cependant, le nombre de classes n'est pas élevé, il n'y a pas assez de temps pour transmettre toutes les connaissances aux étudiants.

En ce qui concerne le cours de culture vietnamienne - module 2, le contenu fourni dans ce module est essentiel car le Vietnam est un carrefour culturel de nombreuses religions telles que Cham, Khmer... Cependant, les étudiants ont besoin d'en savoir plus sur une autre source de connaissances réputée afin que dans la présentation, je peux mieux gérer les questions.

5. Guide touristique 5 (GT5)

Partie 1 : Informations sur l'emploi

Question 1 : Que faites-vous et où travaillez-vous ?

Je suis guide indépendant, je travaille principalement pour l'agence de voyage IMAGE TRAVEL et l'agence de voyage AMICA TRAVEL

Question 2 : À quelle promotion avez-vous suivi ?

J'ai suivi la promotion de 35.

Partie 2 : Opinions sur les connaissances et les compétences les deux cours de Culture vietnamienne

Question 3 : Selon vous, les cours de Culture vietnamienne sont-ils nécessaires dans la formation de Licence de langue Française - Mention Tourisme ? Pourquoi ?

Il pense que ce cours est très nécessaire pour les étudiants en tourisme.

Premièrement, en étudiant ces deux cours, les apprenants ont plus de connaissances et comprennent des coutumes vietnamiennes. À partir de là, lors du travail, les apprenants peuvent promouvoir la beauté de leur pays pour que leurs amis du monde entier puissent la voir.

Deuxièmement, lorsque vous avez de bonnes connaissances des coutumes et habitudes vietnamiennes, la présentation sera plus convaincante et attrayante.

Question 4 : Selon vous, quelles connaissances/compétences dans les deux cours de Culture vietnamienne (Module 1 & 2) devraient être fournies aux étudiants pour répondre aux exigences professionnelles d'un guide touristique ?

Avec 4 ans d'expérience en tant que guide touristique international, la connaissance de l'histoire des touristes internationaux n'aura pas d'importance. Les visiteurs internationaux s'intéresseront principalement à la vie et à la culture, ce qu'ils

voient, ce qui n'est pas dans le livre, c'est ce qui attire les visiteurs. L'une des choses importantes lors d'une présentation est de garder des opinions neutres, les opinions sensibles ne sont pas mentionnées.

Question 5 : Avec les connaissances/compétences fournies dans les deux cours de Culture vietnamienne que vous avez appris à l'Université, lorsque vous venez d'obtenir votre diplôme et que vous avez commencé à travailler dans une entreprise, avez-vous rencontré des difficultés à transmettre des connaissances culturelles aux touristes ?

La difficulté est normale. Quand j'ai appris en classe, il y avait peu d'occasions de pratiquer. Lorsque je travaille, je n'ai qu'une connaissance de base de la culture. Dans les premiers temps, je n'ai fait que 15 minutes de présentations. Lorsque les touristes posent des questions, je me rends compte de ce que je manque de connaissances et j'explique ensuite ce que je ne sais pas.

Ensuite, je ne sais pas dans quel ordre arranger les présentations et comment organiser les sujets de présentation. Par exemple, je guide des touristes pendant 10 jours, il y a 10 sujets, le guide doit savoir répartir le nombre de sujets chaque jour.

De plus, on doit faire attention au temps de présentation, faire attention à la psychologie des touristes.

De plus, j'ai aussi du mal à enchaîner les sujets entre eux et ma capacité à parler en public, surtout lorsque je dirige un grand groupe de touristes (plus de 40 personnes) est différente de parler en classe, devant des amis. En outre, au début, j'avais encore du mal à poser des problèmes et à expliquer des problèmes, ne sachant pas comment gérer des situations inattendues.

Question 6 : S'il y avait des difficultés, quelles en seraient les causes ? Et comment avez-vous surmonté ces difficultés ?

D'abord, j'ai beaucoup pratiqué depuis que j'étais étudiant. Plus précisément, je me suis entraîné à présenter avec mes amis, contrôler le temps, choisir le temps d'exposé. En termes de compétences linguistiques, vous devez parler couramment.

Si vous n'avez pas de connaissances, allez-vous renseigner. Si vous manquez de compétences, prenez des rendez-vous avec des collègues et des guides de longue date pour boire un café à demander.

Question 7 : Il s'agit du contenu de deux modules de culture vietnamienne la Formation de Licence de langue française - Mention Tourisme en 2018, avec votre expérience professionnelle, qu'en pensez-vous ? Selon vous, qu'est-ce que ces deux cours doivent encore compléter (en termes de connaissances/compétences à fournir aux étudiants) ?

La connaissance du cours de Culture vietnamienne est suffisante. Cependant, je pense qu'il faut combiner les connaissances culturelles avec la connaissance géographique car c'est un facteur qui affecte grandement la vie. Dans le Nord, il faut savoir quelle est la position géographique pour former un mode de vie, une personnalité, etc. De plus, je pense qu'il faut combiner la culture vietnamienne avec la comparaison culturelle afin que l'on puisse pointer les différences de culture et aider les touristes à comprendre culture vietnamienne. Ce sont les choses que les touristes apprécient vraiment. En plus, les étudiants devraient savoir plus sur les cours liés à la géographie, à la terre et aux ressources naturelles car ce sont des facteurs qui aide à expliquer les phénomènes culturels, le mode de vie des Vietnamiens (gastronomie, coutumes...).

En termes de compétences, je vois qu'il y a beaucoup de périodes de présentation. La présentation est l'un des points forts du guide touristique.

Question 8 : Avez-vous des conseils à donner aux étudiants qui ont suivi les deux cours de Culture vietnamienne pour se préparer après l'obtention du diplôme ?

Les étudiants doivent être plus actifs, ne doivent pas avoir peur et être timide s'ils ont l'intention d'être un guide. S'il y a une orientation pour être un guide, les étudiants doivent pratiquer, suivre un guide pour observer le travail, voir comment organiser une présentation. Surtout lorsque vous travaillez avec des touristes français, les touristes vous poseront beaucoup de questions du début à la fin du circuit, alors ne craignez pas de parler, vous devez continuer à parler.

ANNEXES 2 : TRANSCRIPTIONS D'ENTRETIEN DES GUIDES TOURISTIQUES (en vietnamien)

1. Hướng dẫn viên 1

Phần 1: Thông tin nghề nghiệp

Câu 1: Anh/chị đang làm công việc gì và công tác ở đâu?

Thầy hiện nay cũng đang làm hướng dẫn viên nhưng do trong mùa dịch nên cũng ít việc.

Câu 2: Anh/chị học khóa mấy?

Khóa 32

Phần 2: Ý kiến về kiến thức và kỹ năng của môn Văn hoá Việt Nam

Câu 3: Theo anh/chị học phần Văn hoá Việt Nam có cần thiết trong chương trình đào tạo đại học - định hướng nghề du lịch không? Vì sao ?

Rất cần thiết. Học du lịch phải biết về văn hóa, lịch sử, địa lý. Nói chung những gì liên quan tới con người đều phải biết hết.

Câu 4: Theo anh/chị, những kiến thức/kỹ năng nào trong những học phần văn hóa Việt Nam cần được cung cấp cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp Hướng dẫn viên Du lịch?

Hướng dẫn viên cái gì cũng cần, nhất là phần văn hóa vì nó nằm trong kiến thức, nội dung để mà các bạn giới thiệu cho khách.

Cái kiến thức, nội dung mà các bạn cần được học là kỹ năng đọc hiểu, tổng hợp.

Câu 5 : Với những kiến thức/kỹ năng đã được cung cấp trong những học phần Văn hoá Việt Nam mà anh chị đã được học ở trường Đại học, khi mới ra

trường và bắt đầu công tác tại doanh nghiệp, anh/chị có gặp khó khăn trong việc truyền tải kiến thức văn hoá cho du khách hay không ?

Thầy có nền tảng văn hóa nhưng lúc ở trường thầy không có học nhiều. Thời điểm của thầy ngày xưa chưa có ngành du lịch trong khoa của mình cho nên thầy không học về du lịch, thầy học phiên dịch, trong cái ngành phiên dịch thì học kỹ năng phiên dịch là chính còn cái phần Văn hóa học không có được kĩ. Nói chung ra trường các bạn phải tìm hiểu thêm rất là nhiều

Câu 6 : Nếu có khó khăn, đâu là những nguyên nhân của những khó khăn đó ? Và anh/chị đã vượt qua những khó khăn đó như thế nào ?

Do nền tảng cấp 3 thầy giỏi ban C rồi là tổ hợp Văn Sử Địa nên thầy không gặp khó khăn gì trong vấn đề này.

Câu 7 : Đây là nội dung hai học phần văn hoá Việt Nam của Ngành Ngôn ngữ Pháp- Hệ Du lịch năm 2018, với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân, anh/chị có nhận xét gì? Theo anh/chị, hai học phần này cần bổ sung gì khác (về mặt kiến thức/kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên) ?

Chương trình đào tạo đó tốt nhưng không biết có phù hợp thời lượng hay không. Tại những kiến thức đó rất nhiều nên các bạn sẽ phải học rất là cật lực và tập trung. Cái mảng văn hóa Ấn Độ, văn hóa Chăm đã rất khó tiếp thu rồi, nó khác so với cái của mình hiện giờ cho nên là các bạn cần có khoảng thời gian để thẩm thấu.

Theo thầy thấy các bạn học về cơ sở Văn hoá Việt Nam trước, tức là học cái gốc của mình là cái gì xong rồi đến quá trình tiếp nhận những cái bên ngoài là cái gì rồi quá trình tiếp biến văn hóa thì cái văn hóa của mình nó có cái gốc riêng dựa trên cái mình có và dựa trên hoàn cảnh điều kiện sống thì nó sẽ đưa ra cái văn hóa, nghề nghiệp của mình nó đưa ra cái văn hóa lúa nước. Sau đó là tiếp nhận thêm những cái bên ngoài, ví dụ như thông qua con đường tơ lụa là Văn hoá Ấn Độ, nho giáo và lão giáo của Văn

hoá Trung Quốc, vấn đề xâm lược của phương Tây nên tiếp nhận thêm Việt Nam phương tây và nó tạo ra cái đặc sắc riêng. Vấn đề ở chỗ sau khi tiếp thu, tiếp biến xong chúng ta có cái nhìn riêng hay không.

Câu 8: Anh/chị có lời khuyên nào dành cho sinh viên, đã hoàn thành xong 2 học phần Văn hoá Việt Nam, có bước chuẩn bị tốt cho nghề nghiệp sau khi ra trường ?

Về phần khung của môn văn hoá Việt Nam, thầy cảm thấy khá ok nhưng quan trọng các bạn học có nổi không? - Đó là cái thứ nhất

Thứ hai, khi mình tiếp nhận về Văn hoá của mình thì mình nên học thêm Văn hoá của các đối tượng mà mình phục vụ để mình đối chiếu, so sánh phù hợp cho người ta hiểu. Tìm cái chung cái riêng sẽ giúp các bạn rất nhiều khi các bạn ra làm việc.

Học Văn hoá thì phải học thêm lịch sử, quá trình biến chuyển VH nó liên quan đến lịch sử. Ví dụ Văn hoá Ấn Độ du nhập về Việt Nam thì em phải coi hoàn cảnh của nó, Văn hoá phương bắc du nhập Văn hoá cũng phải coi hoàn cảnh của nó, Văn hoá tiếp nhận Văn hoá nước ngoài thông qua hoàn cảnh gì, mức độ đào thải/bài xích Văn hoá xâm lược nhưng vài người sẽ tiếp nhận những cái hay cái đẹp ngta giữ lại để tạo cái riêng. Cho nên phải đi kèm với lịch sử, với hoàn cảnh tiếp nhận.

THẦY KHUYÊN HỌC NGHIÊM TÚC.

2. Hướng dẫn viên 2

Phần 1 : Thông tin nghề nghiệp

Câu 1 : Anh/chị đang làm công việc gì và công tác ở đâu?

Hiện đang là Hướng dẫn viên du lịch tự do

Câu 2 : Anh/chị học khóa mấy?

Khóa 2009-2013 khóa k35

Câu 3: Theo anh/chị học phần Văn hoá Việt Nam có cần thiết trong chương trình đào tạo đại học - định hướng nghề du lịch không? Vì sao ?

Có vì Văn hoá Việt Nam là cái gốc căn bản nên nó cần thiết đối với ngành du lịch. Nhờ Văn hoá các bạn hướng dẫn viên có thể giải thích các hiện tượng văn hóa, xã hội, phong tục tập quán và thói quen thì các bạn cần có một cái căn bản để giải thích dễ hơn.

Câu 4 : Theo anh/chị, những kiến thức/kỹ năng nào trong những học phần văn hóa Việt Nam cần được cung cấp cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp Hướng dẫn viên Du lịch?

Theo anh là tất cả những gì liên quan đến văn hoá các sinh viên muốn làm hướng dẫn viên đều phải biết hết vì kiến thức văn hoá nào cũng quan trọng.

Câu 5 : Với những kiến thức/kỹ năng đã được cung cấp trong những học phần Văn hoá Việt Nam mà anh chị đã được học ở trường Đại học, khi mới ra trường và bắt đầu công tác tại doanh nghiệp, anh/chị có gặp khó khăn trong việc truyền tải kiến thức văn hoá cho du khách hay không ?

Anh có gặp khó khăn. Học chỉ là cái nền tảng cơ bản, khi mới ra trường, hướng dẫn tour thì mình còn thiếu cái kinh nghiệm. Nhưng không sao, quan thời gian khi mà mình tiếp xúc nhiều với người dân, qua 1 vài tour sẽ quen và sẽ giải thích được các hiện tượng văn hoá thú vị và hấp dẫn hơn.

Câu 6 : Nếu có khó khăn, đâu là những nguyên nhân của những khó khăn đó ? Và anh/chị đã vượt qua những khó khăn đó như thế nào ?

Mình phải hỏi. Cái gì hông biết thì cứ hỏi thầy cô, anh chị đi trước, đặc biệt là hỏi trực tiếp người dân tại khu vực đó. Đó là cách tiếp thu nhanh nhất.

Câu 7 : Đây là nội dung hai học phần văn hoá Việt Nam của Ngành Ngôn ngữ Pháp- Hệ Du lịch năm 2018, với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân, anh/chị có

nhận xét gì? Theo anh/chị, hai học phần này cần bổ sung gì khác (về mặt kiến thức/kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên) ?

Căn bản thầy cô soạn như vậy là đã đủ kiến thức để làm việc rồi. Về nội dung thì đã đủ, có thể bổ sung thêm thực hành, áp dụng tình huống/thực tế nhưng trên căn bản anh vẫn thấy đã đủ rồi.

Câu 8 : Anh/chị có lời khuyên nào dành cho sinh viên, đã hoàn thành xong 2 học phần Văn hoá Việt Nam, có bước chuẩn bị tốt cho nghề nghiệp sau khi ra trường ?

Đầu tiên các bạn học xong rồi thì nhớ giữ tài liệu vì mỗi giai đoạn các bạn đọc lại các bạn sẽ có những cái cảm nhận, cái đọng lại khác nhau nên hãy giữ lại hết. Đôi khi các bạn đi tour 1 năm, 5 năm, 10 năm....các bạn đọc lại kết hợp những cái mình đã trải nghiệm thì tự mình sẽ rút ra nhiều kỹ năng hay và thú vị lắm.

3. Hướng dẫn viên 3

Phần 1: Thông tin nghề nghiệp

Câu hỏi 1 : Anh/chị đang làm công việc gì và công tác ở đâu?

Anh hiện đang làm chủ ở Emic Travel & Event

Câu hỏi 2 : Anh/chị học khóa mấy?

Anh học từ 1997-2001

Phần 2: Ý kiến về kiến thức và kỹ năng của môn Văn hoá Việt Nam

Câu hỏi 3 : Theo anh/chị học phần Văn hoá Việt Nam có cần thiết trong chương trình đào tạo đại học - định hướng nghề du lịch không? Vì sao ?

Nó rất quan trọng cho tất cả các ngành nghề xã hội, không chỉ riêng du lịch.

Câu hỏi 4 : Theo anh/chị, những kiến thức/kỹ năng nào trong những học phần văn hóa Việt Nam cần được cung cấp cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp Hướng dẫn viên Du lịch?

Trong phần Văn hoá người ta thường nói về kiến thức. Còn phần kỹ năng thì là kỹ năng văn hoá, ứng xử trong du lịch. Còn học phần Văn hoá Việt Nam, nó thiên về kiến thức, mà kiến thức thì tất cả đều phải học thôi.

Câu hỏi 5 : Với những kiến thức/kỹ năng đã được cung cấp trong những học phần Văn hoá Việt Nam mà anh chị đã được học ở trường Đại học, khi mới ra trường và bắt đầu công tác tại doanh nghiệp, anh/chị có gặp khó khăn trong việc truyền tải kiến thức văn hoá cho du khách hay không ?

Lúc đầu rất khó vì kiến thức được học trong trường ngày xưa thì văn hoá anh học theo cuốn “Cơ sở Văn hoá Việt Nam”, cuốn sách đó nó phiến diện lắm anh không nhớ rõ tên nhưng chỉ dạy về Văn hoá của người Việt là chính, không có Văn hoá của các tộc người ở VN trong khi làm du lịch thì Văn hoá về tộc người là hấp dẫn nhất vì độ khác biệt, độc đáo và cách bảo tồn.

Khi học văn hoá tại trường chỉ là học thuần về Việt Nam theo cách dạy của người Việt trong khi đó góc nhìn của người Phương tây, của người ta khác. Cái vấn đề góc nhìn rất quan trọng, khi người ta đến từ 1 nền Văn hoá khác thì học không có cách nghĩ cách nói giống mình cho nên rất khó giải thích cho họ hiểu như cách mà chúng ta học góc nhìn Việt Nam ở trường.

Câu hỏi 6 : Nếu có khó khăn, đâu là những nguyên nhân của những khó khăn đó ? Và anh/chị đã vượt qua những khó khăn đó như thế nào ?

Anh sẽ hỏi các đồng nghiệp để họ chia sẻ những kinh nghiệm và kiến thức trong quá trình làm hướng dẫn của họ.

Câu hỏi 7 : Đây là nội dung hai học phần văn hoá Việt Nam của Ngành Ngôn ngữ Pháp- Hệ Du lịch năm 2018, với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân, anh/chị có nhận xét gì? Theo anh/chị, hai học phần này cần bổ sung gì khác (về mặt kiến thức/kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên) ?

Các nội dung đều quan trọng. Quan trọng là cách dạy như thế nào.

Văn hóa Ấn Độ, Văn hóa Chăm là hết rồi. Khách Pháp rất thích nghe về các dân tộc, con người Sapa, các vùng núi Hà Giang, Tây Nguyên thì ở cuốn sách này anh không thấy - cuốn Cơ sở Văn hóa Việt Nam của Trần Ngọc Thêm, Trần Công Phụng thiên về người Việt, anh nghĩ cần đưa thêm văn hóa tộc người vào dạy ở trường.

Câu hỏi 8 : Anh/chị có lời khuyên nào dành cho SV đã hoàn thành xong 2 học phần Văn hoá Việt Nam, có bước chuẩn bị tốt cho nghề nghiệp sau khi ra trường?

Các bạn nên đi. Việc đi và gặp gỡ mang lại cho SV ngành du lịch rất là nhiều. Không phải kiểu đi check-in mà là đi gặp gỡ người địa phương, giống như “tây balo”. Mình hay chê Tây balo hay lếch chỗ này chỗ kia nhưng người ta đi có mục đích rất rõ ràng là đi gặp gỡ người địa phương và trải nghiệm thực sự ở vùng đất mà người ta muốn tới khám phá.

Ví dụ đi những nơi không phải nổi tiếng như Đà Lạt, đi Kontum hỏi thăm dịch vụ ở nhà dân 1-2 đêm, đi phía bắc, đi Sapa ngủ ở nhà dân thiệt chứ không phải tìm những thứ đẹp để phục vụ về mặt thẩm mỹ, thỏa mãn cái đẹp thì kiến thức sẽ không có. Cái đi để trải nghiệm nó rất quan trọng chứ không phải đi để chụp hình, cái sự khác biệt đó anh nghĩ các bạn SV nên cố gắng tận dụng thời gian rảnh để mà đi.

Có 1 bạn người Pháp đang làm bên anh, sau khi tốt nghiệp thì dành 3 tháng để du lịch châu Á, lang thang khắp các vùng miền, ngõ ngách tìm hiểu về cuộc sống 1

cách thoải mái, tự nhiên. Và bạn cũng chẳng bao giờ check-in trên mạng. Thì anh nghĩ đó là hành động rõ ràng nhất để biến cái chuyện học thành thực tiễn.

4. Hướng dẫn viên 4

Phần 1 : Thông tin nghề nghiệp

Câu hỏi 1 : Anh/chị đang làm công việc gì và công tác ở đâu?

Hiện anh là nhân viên bán hàng về các thiết bị phần mềm tính tiền, giấy in bill và các thiết bị khác.

Câu hỏi 2 : Anh/chị học khóa mấy?

Khóa K36 khoa Pháp ĐH Sư Phạm

Câu 3 : Theo anh/chị học phần Văn hoá Việt Nam có cần thiết trong chương trình đào tạo đại học - định hướng nghề du lịch không? Vì sao ?

Lúc còn là sinh viên như tụi em, lúc đó tâm trạng nghĩ rằng mình là người Việt Nam nên đã biết rõ về văn hoá Việt Nam rồi nhưng khi bắt đầu ra làm hướng dẫn viên, lên tour, gặp khách thì mình mới cảm thấy học phần môn văn hoá Việt Nam rất cần thiết tại vì:

Mình là người Việt Nam mình cần diễn đạt lại những tư tưởng Văn hoá về đất nước, con người của mình cho khách thì mình mới cảm thấy là bản thân thiếu sót về lĩnh vực Văn hoá có thể nói là vô vàn nhưng mình thì chỉ như 1 hạt cát, nó ko quá nhiều. Lúc đó mình mới phải tìm tòi, trau dồi lại rồi bắt đầu mới thấy là vẫn tìm lại những vấn đề ngày xưa mình đã học lúc đại học để giải thích cho khách những vấn đề trong cuộc sống, Văn hoá của người Việt Nam tại vì Văn hoá phương Đông, đặc biệt là Việt Nam mình, hoàn toàn khác xa, ngược lại với đối tượng khách...

Văn hoá Việt Nam rất quan trọng khi em làm 1 người hướng dẫn viên. Mình là người Việt Nam mình phải hiểu cái bản sắc Văn hoá dân tộc của mình. Đôi khi mình

không làm hướng dẫn viên, mình làm văn phòng hay bất cứ đâu có tiếp xúc với người nước ngoài thì nó cực kỳ quan trọng. Những bạn nước ngoài có thể hỏi em về Văn hoá, khi đó mình phải nắm chắc kiến thức để giải thích cho họ hiểu, lúc đó mình giống như bộ mặt, đại sứ của đất nước mình vậy.

Câu 4 : Theo anh/chị, những kiến thức/kỹ năng nào trong những học phần văn hóa Việt Nam cần được cung cấp cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp Hướng dẫn viên Du lịch?

Theo anh thấy thì là tất cả mọi thứ. Đặc biệt 1 người Hướng dẫn viên người ta hay có 1 câu nói rằng “Trên thông thiên văn, dưới tường địa lý”, bất cứ lĩnh vực gì cũng phải biết: chính trị, kinh tế, giáo dục, xã hội... và đặc biệt khách Pháp họ rất quan tâm về văn hoá.

Ví dụ: tại sao Việt Nam lại ăn đũa? Tại sao Văn hoá lại có tính đoàn kết? Trong mâm cơm tại sao dọn ra có rất nhiều món? Đủ các món xào chiên luộc, thịt bò heo cá canh, các vị chua cay mặn đắng ngọt thì tất cả đều liên quan tới Văn hoá Việt Nam, về âm dương ngũ hành, về tập tục, về lịch sử hình thành đất nước thì nó đều tác động tới yếu tố hình thành Văn hoá. Hầu như đi đâu, bất cứ cái gì mình cũng phải giải thích cho khách, nó đều ảnh hưởng bởi yếu tố Văn hoias.

Thực ra môn Văn hoá Việt Nam nó rất là rộng, tất cả học phần, series học về Văn hoá Việt Nam tất cả đều cần. Mình cần xây dựng 1 nền tảng cơ bản cho sinh viên, thực ra các bạn phải tự trau dồi thêm rất nhiều vì thời lượng truyền tải của thầy cô trên trường không thể nào đủ cho các bạn.

Câu 5 : Với những kiến thức/kỹ năng đã được cung cấp trong những học phần Văn hoá Việt Nam mà anh chị đã được học ở trường Đại học, khi mới ra trường và bắt đầu công tác tại doanh nghiệp, anh/chị có gặp khó khăn trong việc truyền tải kiến thức văn hoá cho du khách hay không ?

Lúc đầu có vẻ kiểu như mình bị rập khuôn, thầy cô dạy như thế nào mình chỉ nắm được căn bản thôi, 1 phần yếu tố nữa là do bản thân mình. Vì lúc học mình không để tâm nhiều vô những phần thầy cô giảng dạy, yếu tố chủ quan “mình là người Việt Nam mình biết rồi mình không cần tra cứu quá nhiều” thì sau này mới thấy rằng là khi bước lên xe tiếp xúc với khách, thấy kiến thức mình bị hỏng rất là nhiều. Khi áp dụng vô, kể cả cái căn bản mình nói thì khách họ không hiểu, họ vẫn tiếp thu được cái mình giải thích nhưng đối với 1 người khách họ nghĩ vậy là đủ rồi nhưng mà nếu giải thích chuyên sâu vô, gọi là 1 cách thuyết phục khách, dẫn từ câu chuyện A đến câu chuyện B, C gì đó, nó có 1 sự liên kết với nhau thì có nghĩa là mình trong quá trình đi làm bước đầu tiên ok có thể là mình thiếu sót về sử dụng những kiến thức cơ bản đã học ở trường. Nhưng thực ra là... mình đã gặp khó khăn trong chuyện đó.

Câu 6 : Nếu có khó khăn, đâu là những nguyên nhân của những khó khăn đó ? Và anh/chị đã vượt qua những khó khăn đó như thế nào ?

Mỗi người có 1 cách tiếp thu, tiếp nhận thông tin khác nhau. Đối với bản thân anh, khi không biết, anh sẽ nói trực tiếp với khách là :”Vấn đề này tôi chưa hiểu rõ lắm nên sẽ để câu hỏi này qua ngày hôm sau. Ngày hôm sau, tôi sẽ giải thích lại sau.” Trong thời gian đó, anh sẽ trực tiếp đi hỏi người dân địa phương. Ngoài ra, để tìm kiếm thông tin còn phải vào internet. Tuy nhiên, trong quá trình tìm thông tin, mình phải có suy luận của riêng mình và phải biết chắc lọc thông tin bởi vì thông tin trên internet là vô tận, không phải lúc nào thông tin cũng chính xác và phải hỏi thêm người dân địa phương để kiểm chứng thông tin. Ngoài ra, kết hợp với việc đọc nhiều nguồn thông tin và biết cách tổng hợp lại thành kiến thức của bản thân mình. Đó là cách để che đậy khuyết điểm của mình (không biết câu trả lời). Anh tìm đến thư viện hoặc nhà sách có những tác giả viết về văn hoá Việt Nam. Ngoài ra, anh sẽ giao lưu với các đồng nghiệp và nói rằng : Chỗ này, anh/chị có chia sẻ gì cho em không? và đồng nghiệp sẽ chia sẻ kinh nghiệm bản thân và những tài liệu họ có được.

Với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân anh/chị có nhận xét gì về chương trình đào tạo của 2 môn VHVN?

Câu 7 : Đây là nội dung hai học phần văn hoá Việt Nam của Ngành Ngôn ngữ Pháp- Hệ Du lịch năm 2018, với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân, anh/chị có nhận xét gì? Theo anh/chị, hai học phần này cần bổ sung gì khác (về mặt kiến thức/kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên) ?

Về học phần 2, nội dung cung cấp trong học phần này mang tính thiết yếu vì Việt Nam là nơi giao thoa văn hoá của nhiều tôn giáo như người Chăm, người Khmer... Tuy nhiên, các bạn sinh viên cần phải tìm hiểu thêm những nguồn kiến thức uy tín khác để trong quá trình dẫn khách, mình có thể xử lí các câu hỏi tốt hơn.

Câu 8 : Anh/chị có lời khuyên nào dành cho sinh viên, đã hoàn thành xong 2 học phần Văn hoá Việt Nam, có bước chuẩn bị tốt cho nghề nghiệp sau khi ra trường ?

Văn hoá Việt Nam Việt Nam cực kì quan trọng. Văn hoá nằm xoay quanh cuộc sống hằng ngày nên sinh viên nên đặt câu hỏi xoay quanh cuộc sống hằng ngày để có sự đối chiếu văn hoá : ví dụ như người Việt tại sao dùng nĩa... Các bạn sinh viên nên tạo ra sự đam mê tìm hiểu về văn hoá Việt Nam để tích lũy kho tàng kiến thức cho mình. Văn hoá Việt Nam không chỉ quan trọng đối với hướng dẫn viên du lịch, mà ngay cả điều hành tour, sale tour cũng rất cần kiến thức cơ bản về văn hoá để thuyết phục khách mua tour... Những ngành nghề có yếu tố liên quan đến nước ngoài đều cần kiến thức về Văn hoá Việt Nam. Ngoài ra, sinh viên cần đọc thêm nhiều sách để có thể liên kết những kiến thức lại với nhau.

5. Hướng dẫn viên 5

Phần 1 : Thông tin nghề nghiệp

Câu 1 : Anh/chị đang làm công việc gì và công tác ở đâu?

Anh đang làm Hướng dẫn viên tự do, anh công tác chủ yếu cho IMAGE TRAVEL và AMICA TRAVEL

Câu 2 : Anh/chị học khóa mấy?

Khoá 35 (2009-2013)

Phần 2 : Ý kiến về kiến thức và kỹ năng của môn Văn hoá Việt Nam

Câu 3: Theo anh/chị học phần Văn hoá Việt Nam có cần thiết trong chương trình đào tạo đại học - định hướng nghề du lịch không? Vì sao ?

Anh nghĩ môn học này rất cần thiết cho sinh viên du lịch.

Thứ nhất, khi học môn này, người học có thêm nhiều kiến thức và hiểu rõ về phong tục tập quán Việt Nam. Từ đó, khi làm việc trong ngành DL, người học có thể đạt được cái tốt cái đẹp của đất nước mình cho bạn bè thế giới thấy.

Thứ hai, khi hiểu rõ về phong tục tập quán Việt Nam, phần thuyết minh sẽ thuyết phục hơn

Câu 4 : Theo anh/chị, những kiến thức/kỹ năng nào trong những học phần văn hóa Việt Nam cần được cung cấp cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp Hướng dẫn viên Du lịch?

Với 4 năm kinh nghiệm hướng dẫn khách quốc tế, những kiến thức về lịch sử khách quốc tế sẽ không quan tâm. Khách quốc tế sẽ quan tâm chủ yếu về cuộc sống và văn hoá, những gì mà họ thấy, những gì mà trong sách không có, đó là những cái thu hút khách. Một trong những điều quan trọng khi thuyết minh là giữ ý kiến trung lập, những ý kiến nhạy cảm thì không được nhắc tới.

Câu 5 : Với những kiến thức/kỹ năng đã được cung cấp trong những học phần Văn hoá Việt Nam mà anh chị đã được học ở trường Đại học, khi mới ra

trường và bắt đầu công tác tại doanh nghiệp, anh/chị có gặp khó khăn trong việc truyền tải kiến thức văn hoá cho du khách hay không ?

Khó khăn là đương nhiên. Khi học trên lớp, anh có ít cơ hội để thực tập. Khi làm việc, anh chỉ có kiến thức cơ bản về văn hoá. Trong những lần đầu tiên, anh chỉ thuyết minh được 15 phút. Khi khách đặt câu hỏi, anh nhận ra mình thiếu kiến thức gì rồi mình giải thích những vấn đề mình không biết như thế nào.

Tiếp theo, anh không biết phải thuyết minh theo trình tự nào và cách phân bổ các chủ đề để thuyết minh. Ví dụ, dẫn khách 10 ngày, bản thân mình có 10 chủ đề, hướng dẫn phải biết phân bổ số lượng chủ đề từng ngày.

Tiếp theo, anh phải để ý thời điểm thuyết minh, chú ý tới tâm lý của khách.

Hơn nữa, anh còn gặp khó khăn trong việc không liên kết được các chủ đề với nhau và khả năng nói chuyện trước đám đông, đặc biệt là khi dẫn đoàn khách đông (hơn 40 người) nó khác với việc mình nói trên lớp, nói trước mặt bạn bè. Ngoài ra, thời gian đầu, anh còn gặp khó khăn trong việc đặt vấn đề và giải thích vấn đề, không biết xử lí các tình huống bất chợt xảy ra.

Câu 6 : Nếu có khó khăn, đâu là những nguyên nhân của những khó khăn đó ? Và anh/chị đã vượt qua những khó khăn đó như thế nào ?

Đầu tiên, anh luyện tập rất nhiều ngay từ khi còn là đi học. Cụ thể, anh luyện tập thuyết minh với bạn theo những chủ đề nào, kiểm soát thời gian nói, lựa chọn thời điểm nói. Về kỹ năng tiếng thì đương nhiên phải luyện tập để nói trôi chảy.

Thiếu kiến thức thì đi tìm hiểu. Thiếu kỹ năng thì hẹn các đồng nghiệp, hướng dẫn viên lâu năm uống cà phê để hỏi.

Câu 7 : Đây là nội dung hai học phần văn hoá Việt Nam của Ngành Ngôn ngữ Pháp- Hệ Du lịch năm 2018, với kinh nghiệm nghề nghiệp cá nhân, anh/chị có

nhận xét gì? Theo anh/chị, hai học phần này cần bổ sung gì khác (về mặt kiến thức/kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên) ?

Những kiến thức ở học phần VHAVN đã đủ. Tuy nhiên, nên kết hợp kiến thức văn hoá với kiến thức về vị trí địa lý vì đó là yếu tố ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống. Ở miền Bắc vị trí địa lý như thế nào để hình thành nên lối sống, tính cách... Ngoài ra nên kết hợp giữa văn hoá Việt Nam với môn đối chiếu văn hoá để mình có thể chỉ ra sự khác biệt trong văn hoá các nước và giúp khách hiểu rõ về văn hoá Việt Nam. Đó là những điều mà khách rất thích thú. Ngoài ra, sinh viên nên học thêm về các môn học có liên quan đến địa lý, thổ nhưỡng, tài nguyên vì đó chính là yếu tố giúp giải thích được các hiện tượng văn hoá, cách sống của con người Việt Nam (ăn uống, nhà ở).

Về kỹ năng, anh thấy môn học cho thuyết minh nhóm rất nhiều. Thuyết minh là một trong những điểm mạnh của hướng dẫn.

Câu 8 : Anh/chị có lời khuyên nào dành cho sinh viên, đã hoàn thành xong 2 học phần VHAVN, có bước chuẩn bị tốt cho nghề nghiệp sau khi ra trường ?

Các bạn sinh viên nên chủ động, không nên sợ và ngại nếu có ý định làm hướng dẫn viên. Nếu có định hướng làm hướng dẫn viên, sinh viên nên đi thực tế, đi theo 1 hướng dẫn viên để quan sát công việc của một hướng dẫn, xem cách trình bày bài thuyết minh. Đặc biệt là khi đi với khách Pháp, khách sẽ hỏi bạn nhiều vấn đề từ đầu này đến cuối này nên không được sợ nói, các bạn phải nói liên tục.

ANNEXE 3

Groupes d'unités de capacité dans les normes professionnelles du tourisme au Vietnam

Groupe d'unités de capacité	Abréviation d'unité de capacité	Unité de capacités
Unité de capacité de base (commune)	COS	Normes de base
Unité de capacité générale	GES	Normes générale
Unité de capacité spécialisée	FBS	Normes de service de restaurant
	FOS	Normes de la réceptionniste
	FPS	Normes du cuisinier
	HKS	Normes de service aux chambres
	TBS	Normes de service sur les navires de croisière
	TGS	Normes de guide touristique
	TOS	Normes pour les voyagistes et les agents de voyage
Unité de capacité de gestion	CMS	Normes de service à la clientèle et gestion du marketing
	FMS	Normes de gestion financière
	GAS	Normes générales de gestion administrative
	HRS	Normes de gestion des ressources humaines
	SCS	Normes de gestion de la sécurité
Unité de capacité de tourisme responsable	RTS	Normes de tourisme responsable