

Quỹ Châu Á

**Viện Nghiên cứu và Phát triển
Ngành nghề nông thôn Việt Nam**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN
PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG**

**Hà Nội
Tháng 12 - 2012**

LỜI GIỚI THIỆU

Do tác động của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, nhu cầu thị trường đối với mặt hàng thủ công sụt giảm, dẫn đến việc nhiều gia đình thuộc các làng nghề thủ công nông thôn phải đóng cửa sản xuất và tìm kiếm việc làm khác ở các đô thị lớn, điều này làm trầm trọng thêm các vấn đề xã hội ở các khu đô thị, làm tăng thêm phân tầng xã hội và đánh mất sự gắn kết của các cộng đồng nông thôn truyền thống Việt Nam.

Trước tình hình đó, Quỹ Châu Á đã hỗ trợ và phối hợp với Viện nghiên cứu và phát triển ngành nghề nông thôn Việt Nam (VIRI) thực hiện dự án “du lịch cộng đồng cho các làng nghề thủ công truyền thống ở Bắc Ninh”. Dự án này hỗ trợ ba làng nghề thủ công truyền thống ở Bắc Ninh xây dựng và quản lý hiệu quả mô hình du lịch cộng đồng nhằm đem lại lợi ích cho các cộng đồng nghèo ở địa phương thông qua các dịch vụ du lịch đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực, đặc biệt là những tác động đối với môi trường và văn hóa truyền thống địa phương.

Sau gần hai năm thực hiện dự án, Quỹ Châu Á và Viện nghiên cứu và phát triển ngành nghề nông thôn Việt Nam trân trọng được giới thiệu với các bạn cuốn “Tài liệu hướng dẫn phát triển du lịch cộng đồng” nhằm chia sẻ các kinh nghiệm xây dựng mô hình du lịch cộng đồng nâng cao đời sống người dân ở các vùng miền khác trên cả nước.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng cuốn sách chắc sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để cuốn sách trong những lần tiếp theo được hoàn thiện hơn.

Phần I. Các vấn đề chung

1. Du lịch là gì? Có những hình thức du lịch nào?

Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định.

Người ta căn cứ vào những yếu tố sau đây để phân ra các hình thức du lịch:

- *Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ:* Du lịch quốc tế ; Du lịch nội địa
- *Căn cứ vào nhu cầu đi du lịch của du khách:* Du lịch chữa bệnh; Du lịch nghỉ ngơi giải trí; Du lịch thể thao; Du lịch tôn giáo; Du lịch khám phá
- *Căn cứ vào phương tiện giao thông:* Du lịch bằng xe đạp; Du lịch tàu hỏa; Du lịch tàu biển; Du lịch ô tô; Du lịch hàng không
- *Căn cứ theo phương tiện lưu trú:* Du lịch ở khách sạn; Du lịch nhà trọ; Du lịch cắm trại
- *Căn cứ vào đặc điểm địa lý:* Du lịch miền biển; Du lịch miền núi; Du lịch đô thị; Du lịch đồng quê
- *Căn cứ vào hình thức tổ chức du lịch:* Du lịch theo đoàn; du lịch cá nhân
- *Căn cứ vào thành phần của du khách:* Du khách thượng lưu ; du khách bình dân
- *Các loại hình du lịch mới:* Du lịch sinh thái; Du lịch cộng đồng; Du lịch nông nghiệp
- Du lịch Teambuilding; Du lịch MICE (Là loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, triển lãm, tổ chức sự kiện); Du lịch Thiền

2. Du lịch cộng đồng là gì?

Du lịch cộng đồng là một loại hình du lịch do chính cộng đồng người dân phối hợp tổ chức, quản lý và làm chủ để đem lại lợi ích kinh tế và bảo vệ được môi trường chung thông qua việc giới thiệu với du khách các nét đặc trưng của địa phương (phong cảnh, văn hoá...)

Du lịch cộng đồng dựa trên sự tò mò, mong muốn của khách du lịch để tìm hiểu thêm về cuộc sống hàng ngày của người dân từ các nền văn hóa khác nhau. Du lịch cộng đồng thường liên kết với người dân thành thị đến các vùng nông thôn để thưởng thức cuộc sống tại đó trong một khoảng thời gian nhất định.

3. Du lịch cộng đồng có những hình thức nào?

Các loại hình du lịch sau đây phù hợp với Du lịch cộng đồng bởi chúng được sở hữu và quản lý bởi cộng đồng: Du lịch sinh thái, Du lịch nông nghiệp, nông thôn Du lịch, Du lịch Làng, Du lịch dân tộc hay bản địa, và du lịch văn hóa. Ngoài ra, việc thúc đẩy nghệ thuật và hàng thủ công địa phương có thể là một thành phần quan trọng trong các dự án Du lịch cộng đồng và trong các hình thức chủ đạo của ngành du lịch.

Du lịch sinh thái: du lịch sinh thái là một hình thức du lịch diễn ra trong khu vực tự nhiên (đặc biệt là trong các khu vực cần được bảo vệ và môi trường xung quanh nó) và kết hợp tìm hiểu bản sắc văn hóa - xã hội của địa phương có sự quan tâm đến vấn đề môi trường. Nó thúc đẩy một hệ sinh thái bền vững thông qua một quá trình quản lý môi trường có sự tham gia của tất cả các bên liên quan.

Du lịch văn hóa: du lịch văn hóa là một trong những thành phần quan trọng nhất của du lịch dựa vào cộng đồng từ khi văn hóa, lịch sử, khảo cổ học, là yếu tố thu hút khách chủ yếu của cộng đồng địa phương. Ví dụ về du lịch dựa vào văn hóa bao gồm khám phá các di tích khảo cổ học, địa điểm tôn giáo nổi tiếng hay trải nghiệm cuộc sống địa phương tại một ngôi làng dân tộc thiểu số.

Du lịch nông nghiệp: đây là một hình thức du lịch tại các khu vực nông nghiệp như vườn cây ăn trái, trang trại nông lâm kết hợp, trang trại thảo dược và các trang trại động vật, đã được chuẩn bị phục vụ cho khách du lịch. Khách du lịch xem hoặc tham gia vào thực tiễn sản xuất nông nghiệp như làm việc với dụng cụ của nhà nông hoặc thu hoạch mùa mà không làm ảnh hưởng đến hệ sinh thái hoặc năng suất của gia đình chủ nhà. Một sản phẩm mới đặc biệt là nghỉ ngơi ở các trang trại hữu cơ, nơi du khách có thể tìm hiểu thêm về thiên nhiên và học tập các phương pháp canh tác không dùng thuốc trừ sâu.

Du lịch bản địa: Du lịch bản địa / Dân tộc đề cập đến một loại du lịch, nơi đồng bào dân tộc thiểu số hoặc người dân bản địa tham gia trực tiếp vào hoạt động du lịch, nền văn hóa vốn có của họ chính là yếu tố chính thu hút khách du lịch.

Du lịch làng: Khách du lịch chia sẻ các hoạt động trong cuộc sống thôn bản, và các làng nông thôn thu được lợi ích kinh tế từ các hoạt động du lịch. Dân làng cung cấp các dịch vụ ăn ở, nhà trọ cho khách nghỉ ngơi qua đêm. Nhà trọ chính chính là các điểm kinh doanh du lịch, trong đó du khách ở lại qua đêm trong những ngôi nhà làng, cùng với một gia đình. Khách du lịch có thể chọn nhà nghỉ, các nhà nghỉ này được hoạt động bởi một hợp tác xã, làng, hoặc cá nhân, cung cấp cho du khách không gian riêng tư hơn, thoải mái cho cả họ và đôi khi cũng là thoải mái hơn cho chủ nhà.

Nghệ thuật và Thủ công mỹ nghệ: Nghệ thuật và sản xuất thủ công mỹ nghệ ở địa phương có một lịch sử lâu dài. Nó không phải là một hình thức độc lập của du lịch, mà chính là một thành phần của các loại hình khác nhau của du lịch. Du lịch không chỉ mang lại cơ hội kinh doanh tốt hơn cho ngành công nghiệp thủ công mỹ nghệ của khu vực, doanh số bán hàng của hàng thủ công mỹ nghệ cũng có thể giúp người dân địa phương để tìm hiểu thêm về di sản văn hóa và nghệ thuật phong phú và độc đáo của họ.

4. Ở đâu có thể phát triển được du lịch cộng đồng?

Nơi có tài nguyên du lịch là nơi có thể làm được du lịch - có thể chia nguồn tài nguyên du lịch thành 2 nhóm chính là i) nguồn tài nguyên liên quan đến yếu tố văn hóa và ii) nguồn tài nguyên tự nhiên.

Tài nguyên văn hóa:

- Dân tộc thiểu số / hoặc có tính chất đa văn hóa
- Các màn biểu diễn địa phương (ví dụ như bài hát, điệu múa)
- Lễ hội
- Điểm tham quan lịch sử
- Nghệ thuật và hàng thủ công
- Cảnh quan văn hóa (ví dụ như ruộng bậc thang)
- Cây trồng đặc biệt và thực hành làm nông
- Sản phẩm ẩm thực
- Hoạt động thường nhật của cộng đồng (ví dụ như giã gạo, nghiền gạo)
- Tiếp đón / sự thân thiện của người dân

Tài nguyên môi trường:

- Công viên / khu vực thiên nhiên
- Đường xá
- Động thực vật
- Các điểm tham quan đặc biệt (thác nước)
- Thể thao (chèo thuyền, leo núi)

Nhưng chắc chắn để hình thành và phát triển được Du lịch cộng đồng thì ngoài các tài nguyên du lịch trên cần phải có các yếu tố hạ tầng tốt. Các yếu tố hạ tầng cần phải được xem xét gồm: i) Chỗ ở, ii) và giao thông đi lại, iii) Thông tin / Dịch vụ khách trong khu vực Du lịch cộng đồng hoặc khu vực gần đó, iv) An toàn Sức khỏe trong khu vực Du lịch cộng đồng và khu vực gần đó) v) Nguồn nhân lực, vi) Mua sắm vii) Dịch vụ đi lại viii) nước, năng lượng và thoát nước, ix) Nguồn tài chính.

Chỗ ở:

- Đầy đủ về số lượng giường / phòng / nhà trọ
- Loại, chất lượng, và giá cả liên quan đến nhu cầu dự thị trường (khách sạn, nhà khách, cắm trại, nhà nghỉ, nhà trọ)

Phương tiện và giao thông đi lại:

- Đầy đủ của các tuyến đường và cảng cho tất cả các phương thức vận chuyển trong khu vực (máy bay, tàu, xe hơi)
- Khoảng cách từ các thành phố chính
- Các vấn đề ô nhiễm tiềm năng

Thông tin / Dịch vụ cho du khách trong khu vực Du lịch cộng đồng và khu vực lân cận:

- Có hướng dẫn viên và phiên dịch
- Gian hàng cung cấp thông tin, trung tâm du khách, bảo tàng, triển lãm

- Tài liệu quảng cáo, bản đồ và các vật liệu khác cho du khách
- Có nhà vệ sinh công cộng
- Khu vực nghỉ ngơi và dã ngoại
- Điện thoại, fax và truyền thông, internet
- Ngân hàng, thu đổi ngoại tệ

Y tế và An toàn trong khu vực Du lịch cộng đồng và khu vực lân cận:

- Có các dịch vụ y tế và ứng phó với các trường hợp khẩn cấp
- Lực lượng cảnh sát an ninh

Nhân sự:

- Cung cấp nguồn lao động
- Thái độ đối với du lịch và các công việc liên quan
- Trung tâm đào tạo và chương trình đào tạo

Mua sắm:

- Quảng bá giới thiệu nghệ thuật và hàng thủ công địa phương
- Thời gian, địa điểm và các ngày hoạt động

Dịch vụ du lịch

- Công ty lữ hành hoặc vận tải xe buýt địa phương
- Cung cấp và cho thuê thiết bị
- Hướng dẫn và phiên dịch viên

Nước, năng lượng và thoát nước:

- Tương xứng
- Tác động môi trường từ việc sử dụng tiềm năng quá mức
- Nhiên liệu thay thế (kho chứa dầu hỏa, năng lượng mặt trời)
- Nguồn cung cấp nước sạch

Nguồn tài chính:

- Tư nhân tài trợ (cộng đồng, chủ đầu tư)
- Các nguồn vay từ chính phủ (các khoản vay, trợ cấp)

Không phải cộng đồng ở nơi nào trên thế giới cũng giống nhau, và không có nghĩa là tất cả các cộng đồng trên thế giới đều có tiềm năng cho Du lịch cộng đồng phát triển. Một số có khả năng để thực hiện một dự án, một số khác thì không. Một số cộng đồng chỉ đơn giản là không nằm trong những vị trí thích hợp cho phát triển du lịch. Ngay cả những chiến lược tiếp thị tốt nhất cũng không thể giúp đỡ nếu vị trí địa lý của cộng đồng quá

khó khăn để tiếp cận hoặc quá xa với khu vực của du khách. Hầu hết các khách du lịch chỉ đơn giản là không có thời gian trong kỳ nghỉ hai tuần mà giành hết 2 ngày để đi tới tới một cộng đồng, ở lại đó cho hai đêm và lại dành hai ngày để trở về.

Có thể có một số trường hợp ngoại lệ nhưng cộng đồng cũng nên được nằm gần một điểm du lịch nào đó hoặc trên đường tới điểm du lịch đó. Nếu vậy, các thành viên trong cộng đồng nên thảo luận nếu họ có bất kỳ điểm thu hút đặc biệt hoặc độc đáo nào bao gồm các cảnh quan thiên nhiên, truyền thống văn hóa (kiến trúc, thủ công mỹ nghệ, nghệ thuật, âm nhạc, các điệu nhảy) hoặc một tiềm năng tổ chức một hoạt động cụ thể như đi bộ, câu cá, nấu ăn, v.v..

5. Đặc điểm của khách tham gia tua Du lịch cộng đồng là gì?

Theo Trung tâm Du lịch có trách nhiệm (CREST - <http://www.responsibletravel.org>) và các chuyên gia du lịch khác, đặc điểm quan trọng của du khách Du lịch cộng đồng là:

- Tôn trọng các giá trị tự nhiên, lịch sử và văn hóa và các điểm tham quan
- Quan tâm đến các tác động của du lịch đối với môi trường và giá trị bền vững.
- Thích chỗ ở quy mô nhỏ của người dân địa phương.
- Tìm kiếm những khía cạnh chân thực của cuộc sống: đặc sản địa phương, thiết kế mộc mạc và tự nhiên, các yếu tố mang đậm tính truyền thống đại phương.
- Tìm kiếm sự tương tác với con người, lối sống và các nền văn hóa riêng khác nhau của chính họ.
- Không bị thu hút bởi cách tiếp thị hàng loạt.
- Có học vấn cao.
- Có thu nhập tương đối cao
- Không có con cái hoặc có con đủ tuổi để ở nhà một mình.

Khách du lịch bụi và khách du lịch trẻ có ngân sách đi du lịch nhỏ cũng có thể tham gia được Du lịch cộng đồng vì các dịch vụ ăn ở đi lại của Du lịch cộng đồng thường rẻ hơn so với các dịch vụ của loại hình du lịch khác. Xin lưu ý rằng các du khách chỉ tham gia Du lịch cộng đồng là “không tồn tại”. Mặc dù họ có những đặc điểm sơ lược chung, nhưng mỗi khách du lịch đều có những đặc điểm riêng cũng như những nhu cầu đặc biệt trong ngày nghỉ của mình.

6. Xu hướng đi du lịch của khách như thế nào? Họ có thích Du lịch cộng đồng không? Chúng tôi có cơ hội không?

Khách quốc tế có xu hướng đi du lịch ngày càng nhiều hơn (1 ngày 2 triệu khách du lịch – 2007. Hàng năm có khoảng 1.5 tỷ người trên thế giới đi du lịch và thu nhập từ du lịch toàn thế giới đạt 1.100 tỷ USD/năm và tạo 6-7% việc làm cho tổng số lượng lao động trên thế giới . Khách du lịch ở Việt Nam tăng từ trên 2 triệu lượt năm 2000 đến 4.1 triệu khách quốc tế năm 2007. Đặt mục tiêu 5.5 – 6 triệu du khách quốc tế năm 2010, doanh thu 4.5 tỷ USD.

Một xu hướng về du lịch cùng có thể là cơ hội cho một điểm đến nhưng cũng có thể là nguy cơ cho một điểm đến khác. Do đó, xu hướng luôn luôn được phân tích trong mối liên quan cụ thể đến từng trường hợp. Các cơ hội và nguy cơ chính cho Du lịch cộng đồng tại Việt Nam là:

- Du lịch bền vững ngày càng được quan tâm hơn bởi khách du lịch. Bằng cách phát huy các giá trị truyền thống của địa phương, nâng cao nhận thức cộng đồng trong việc bảo vệ và ứng phó với những tác động của môi trường, Du lịch cộng đồng tại Việt Nam có thể thu hút ngày càng nhiều du
- Sự gia tăng số lượng của du lịch kết hợp với công tác tình nguyện cung cấp cơ hội tốt cho các nhà cung cấp Du lịch cộng đồng tại Việt Nam. Một xu hướng đang phát triển là kết hợp công việc tình nguyện như là một phần của kỳ nghỉ. Du lịch kết hợp với công tác tình nguyện cho phép du khách để giúp đỡ cộng đồng địa phương trong quá trình đi du lịch. Loại hình du lịch này dự kiến sẽ tăng vì du khách đang ngày càng tìm kiếm những cách đi du lịch có ý nghĩa hơn và có thể đóng góp nhiều hơn cho cộng đồng địa phương.
- Nhu cầu du lịch mạo hiểm kết hợp các hoạt động Du lịch cộng đồng ngày càng tăng. Bên cạnh các hoạt động mạo hiểm, khách du lịch cũng ngày càng trở nên quan tâm hơn đến sự tương tác với cộng đồng địa phương, giáo dục văn hóa, tình nguyện để mang lại lợi ích cho môi trường và cộng đồng địa phương. Vì vậy, nhà tổ chức các tour phiêu lưu mạo hiểm ngày càng tăng và kết hợp được các chuyến thăm các cộng đồng địa phương như một yếu tố không thể thiếu trong hành trình của họ.
- Bằng cách mở rộng phạm vi các dịch vụ, nhà cung cấp Du lịch cộng đồng tại Việt Nam có thể thu hút các nhóm khách hàng mục tiêu mới. Trước đây, chỗ ở được sử dụng để Du lịch cộng đồng cung cấp dịch vụ thường xuyên nhất. Tuy nhiên, các nhóm mục tiêu khá hạn chế và cộng đồng không phải lúc nào cũng có thể để cung cấp các tiêu chuẩn đạt chất lượng. Để đạt tiếp cận được nhóm đối tượng mới và lôi kéo được một bộ phận số đông cộng đồng, các điểm Du lịch cộng đồng mới và các hoạt động đang được thiết lập và phát triển. Đây thường là các hoạt động phản ánh các yếu tố độc đáo của lối sống và truyền thống địa phương, ví dụ, sản xuất hàng thủ công, biểu diễn nghệ thuật..
- Số lượng ngày càng tăng của những du khách đang tìm kiếm những trải nghiệm mới và thiết thực. Ngày nay, du khách hiện đại thích những trải nghiệm mới, đích thực thay vì những ngày nghỉ đơn thuần phổ biến. Những du khách này đang tìm kiếm một trải nghiệm càng lạ cuộc sống bình thường hàng ngày của họ càng tốt. Họ muốn ghé thăm các điểm du lịch mà chưa bị ảnh hưởng bởi thế giới phương Tây. Các nhà cung cấp Du lịch cộng đồng tại Việt Nam có thể đáp ứng những mong muốn này.
- Các sáng kiến Du lịch cộng đồng có khả năng thất bại nhiều hơn so với các loại hình du lịch khác do thiếu kiến thức tiếp thị. Do đó, khuyến khích hợp tác với một đối tác kinh doanh mạnh và phù hợp, những đối tác có kiến thức và kinh nghiệm trên thị trường. Tuy nhiên, sự tăng lên của các phương tiện truyền thông trực tuyến của Du lịch cộng đồng cũng cung cấp khả năng tiếp thị ngày càng tăng cho các nhà cung cấp Du lịch cộng đồng tại Việt Nam. Du lịch cộng đồng được quan tâm đến bởi các tài liệu giới thiệu, các chiến dịch tiếp thị điểm đến rộng lớn và đặc biệt là, quảng bá nhiều hơn trên Internet. Videos (ví dụ trên Youtube - <http://www.youtube.com>), bản đồ tương tác

như Google Earth, các trang truyền thông xã hội như Facebook (<http://www.facebook.com>) và Twitter (<http://www.twitter.com>), diễn đàn du lịch trực tuyến và các blog du lịch cung cấp cho du khách một cái nhìn trước khi trải nghiệm. Các phương tiện truyền thông trực tuyến này chính là phương tiện đi đầu làm tăng sự thích thú và cuốn hút của du lịch cộng đồng.

7. Du lịch cộng đồng có tác dụng gì ?

Du lịch cộng đồng đem lại nhiều tác động tích cực đến cộng đồng dân cư làm du lịch, cụ thể là:

- Cung cấp cơ hội tạo thêm việc làm cho cộng đồng địa phương
- Tạo điều kiện để phát triển kinh tế địa phương thông qua việc bán các sản phẩm và dịch vụ của du lịch
- Đóng góp để bảo tồn và phát triển du lịch
- Cung cấp thị trường cho hàng hoá và dịch vụ địa phương
- Góp phần nâng cao hình ảnh của địa phương và của quốc gia

Hơn một nửa số nước nghèo nhất thế giới đã coi ngành du lịch là công cụ hiệu quả để giúp những nước này tham gia nền kinh tế toàn cầu và giảm đói nghèo. Phát huy cao nhất vai trò của du lịch đang giúp các nước nghèo đạt được những mục tiêu phát triển. Hàng năm có khoảng 1.5 tỷ người trên thế giới đi du lịch và thu nhập từ du lịch toàn thế giới đạt 1.100 tỷ USD/năm và tạo 6-7% việc làm cho tổng số lượng lao động trên thế giới

8. Có phải Du lịch cộng đồng luôn luôn tốt không?

Du lịch cộng đồng đem lại rất nhiều tác động tích cực về kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường, tuy nhiên nếu không có các biện pháp quản lý tốt thì Du lịch cộng đồng cũng dễ gây ra nhiều nguy cơ như tăng chi phí sinh hoạt và giá đất, phá vỡ môi trường tự nhiên, ô nhiễm và rác thải, gia tăng tiếng ồn, tắc nghẽn giao thông... Ngoài ra cũng cần phải tính đến các nguy cơ về xã hội như sự gia tăng tội phạm, việc đánh mất bản sắc cộng đồng, xuống cấp giá trị văn hóa... vv.

Chính vì vậy Ban quản lý Du lịch cộng đồng địa phương thường xuyên phải có các hoạt động theo dõi và đánh giá để đề ra các biện pháp phù hợp nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của Du lịch cộng đồng trong khi vẫn tối ưu hóa được lợi ích do Du lịch cộng đồng đem lại

9. Những ai cần tham gia vào Du lịch cộng đồng ?

Nhiều người chỉ cho rằng chỉ có cộng đồng địa phương tham gia vào Du lịch cộng đồng – đây là một cách nhìn không đầy đủ. Thực ra có rất nhiều bên tham gia vào Du lịch cộng đồng tại một địa phương, đó là:

- Cộng đồng dân cư địa phương (người dân, chính quyền...): Có nhiệm vụ tổ chức mô hình Du lịch cộng đồng tại địa phương
- Các công ty lữ hành: Có nhiệm vụ đưa khách đến với điểm du lịch cộng đồng
- Khách du lịch: Là người có mong muốn được tìm hiểu mô hình Du lịch cộng đồng tại địa phương
- Các công ty vận tải: Là đơn vị đưa khách đến với mô hình Du lịch cộng đồng tại địa phương – thường các công ty vận tải này có quan hệ mật thiết với các công ty lữ hành hoặc người điều hành du lịch
- Chính quyền địa phương: Có thể là chính quyền thuộc các cấp khác nhau đảm bảo cho mô hình Du lịch cộng đồng tại địa phương hoạt động hiệu quả nhất, chẳng hạn như đề ra các chính sách, hỗ trợ hạ tầng, cấp giấy phép cho khách nước ngoài...
- Các cơ sở đào tạo: Có nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ đào tạo đến các đối tượng khác nhau trong mô hình du lịch cộng đồng. Các lĩnh vực đào tạo có thể là đào tạo kỹ năng vận hành du lịch, đào tạo kỹ năng bán hàng, kỹ năng quản lý, đào tạo ngoại ngữ...
- Các doanh nghiệp vừa và nhỏ: Là các đơn vị tham gia vào phát triển các dịch vụ tại địa phương như sản xuất hàng thủ công, hướng dẫn khách du lịch. Đây cũng có thể là các doanh nghiệp không nằm ở địa phương nhưng liên kết với ban quản lý Du lịch cộng đồng địa phương để cùng phát triển Du lịch cộng đồng và phân chia lợi nhuận.
- Các tổ chức phi chính phủ: Đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực của cộng đồng địa phương về phát triển du lịch bền vững, đào tạo các kỹ năng cần thiết cho du lịch cộng đồng, hỗ trợ nguồn vốn xây dựng các mô hình tại địa phương...
- Cộng đồng dân cư ở các vùng phụ cận: Sự phối hợp của các cộng đồng dân cư ở các vùng phụ cận góp phần làm cho tuyến Du lịch cộng đồng càng thêm ấn tượng, ví dụ sự hợp tác trong việc tạo cảnh quan chung...

10. Những dịch vụ nào địa phương chúng tôi có thể cung cấp cho khách du lịch?

Có nhiều loại hình dịch vụ các điểm Du lịch cộng đồng có thể cung cấp cho khách hàng. Các loại hình dịch vụ này tùy theo điều kiện cụ thể của từng địa phương và cũng cần có thứ hạng ưu tiên khác nhau trên cơ sở các lựa chọn của cộng đồng. Một số loại hình dịch vụ chủ yếu có thể cung cấp cho khách du lịch là:

- Hướng dẫn viên địa phương
- Phục vụ phương tiện đi lại
- Phục vụ ăn uống
- Cung cấp dịch vụ chỗ ở /lưu trú
- Bán hàng thủ công mỹ nghệ
- Trình diễn văn hóa địa phương (nhảy, hát, kể chuyện, v..v)
- Các bản sắc văn hóa và cách thức trình diễn (dệt, học làm nông nghiệp, âm nhạc, làm thủ công làm, nấu ăn, vv)

11. Có những hình thức nào của cộng đồng dân cư tham gia vào du lịch cộng đồng?

Việc tham gia vào Du lịch cộng đồng ở địa phương mang tính tự nguyện dựa trên sự trao

đôi và thống nhất giữa ban quản lý Du lịch cộng đồng địa phương với các hộ gia đình. Dù tham gia hay không tham gia, dù tham gia nhiều hay ít thì các hộ gia đình có trách nhiệm chung trong việc xây dựng những hình ảnh tốt đẹp nhất về Du lịch cộng đồng tại địa phương mình.

Có 3 mô hình phát triển Du lịch cộng đồng tại một địa phương, mô hình thứ nhất là cả cộng đồng cùng tham gia vào du lịch cộng đồng; mô hình thứ hai chỉ gồm một bộ phận cộng đồng hoặc hộ gia đình tham gia và mô hình thứ ba là mô hình liên doanh giữa cộng đồng hoặc một số thành viên cộng đồng và đối tác kinh doanh.

Mức độ tham gia trong một dự án Du lịch cộng đồng của cộng đồng có thể khác nhau tùy theo từng nơi. Một số lựa chọn để cộng đồng tham gia vào Du lịch cộng đồng bao gồm:

- Cá nhân sản xuất và bán hàng địa phương (hoa quả, hàng thủ công ...) cho du khách trực tiếp hoặc thông qua các doanh nghiệp du lịch. Đây là một cách tốt để lan tỏa thu nhập trong cộng đồng.
- Doanh nghiệp du lịch tư nhân (thường ở bên ngoài cộng đồng - Doanh nghiệp tư nhân bên ngoài) được phép cung cấp các dịch vụ cho khách du lịch tại điểm Du lịch cộng đồng và sau đó chia sẻ lợi nhuận cho cộng đồng trên cơ sở thỏa thuận.
- Một số cá nhân tham gia vào hoạt động kinh doanh du lịch một cách không chính thức (doanh nghiệp vận hành và quản lý bởi cá nhân địa phương), thường các cá nhân này thiếu kỹ năng và kiến thức du lịch nên việc thành công cũng còn hạn chế
- Các doanh nghiệp do cộng đồng cùng sở hữu và điều hành (doanh nghiệp cộng đồng): Mô hình này đôi khi có thể thiếu tính chuyên nghiệp trong việc tổ chức hoạt động, nhưng điều này có thể được khắc phục theo thời gian.
- Liên doanh giữa cộng đồng và doanh nghiệp tư nhân: Bao gồm chia quyền sở hữu, hoặc các thỏa thuận hợp đồng chặt chẽ liên quan đến dịch vụ ăn ở cho khách hoặc các hoạt động du lịch khác.

Nếu toàn bộ hoặc một bộ phận cộng đồng lựa chọn một trong các phương pháp này, thì cần phải phát triển một chiến lược rõ ràng được thông qua không chỉ bởi các thành viên của cộng đồng địa phương mà còn bởi các bên liên quan khác có quan tâm đến du lịch cộng đồng. Điều này đặc biệt cần thiết nếu chọn mô hình doanh nghiệp do cộng đồng cùng sở hữu và điều hành. Thiết lập một bộ phận quy hoạch du lịch cùng với các thành viên trong cộng đồng là một điều kiện tiên quyết cho bất kỳ loại Du lịch cộng đồng nào.

Các hình thức tham gia khác nhau của cộng đồng vào du lịch

| Loại hình doanh nghiệp, cơ quan | Bản chất sự tham gia của địa phương | Ví dụ |
|---------------------------------|---|--|
| Doanh nghiệp tư nhân bên ngoài | <ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp nguồn lao động • Cung cấp hàng hóa, dịch vụ | <ul style="list-style-type: none"> • Nhân viên bếp • Bán thực phẩm, vật liệu xây dựng, v.v.. |
| Doanh nghiệp vận hành và quản | <ul style="list-style-type: none"> • Sở hữu doanh nghiệp • Tự làm chủ doanh nghiệp | <ul style="list-style-type: none"> • Bán hàng thủ công, quán ăn uống, giải khát |

| | | |
|---|---|---|
| lý bởi cá nhân địa phương | <ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp hàng hóa, dịch vụ | <ul style="list-style-type: none"> • Cẩm trại, nghỉ qua đêm • Hướng dẫn viên |
| Doanh nghiệp cộng đồng | <ul style="list-style-type: none"> • Sở hữu tập thể • Tập thể hoặc cá nhân quản lý • Cung cấp hàng hóa, dịch vụ • Thuê nhân công hoặc cung cấp nguồn lao động | <ul style="list-style-type: none"> • Cẩm trại cộng đồng • Trung tâm thủ công mỹ nghệ • Trung tâm văn hóa • Nhà khách |
| Liên doanh giữa cộng đồng và doanh nghiệp tư nhân | <ul style="list-style-type: none"> • Hợp đồng cam kết và phân chia quyền sở hữu • Phân chia doanh thu, lợi nhuận. • Cho thuê, đầu tư nguồn tài nguyên • Tham gia vào quá trình ra quyết định. | <ul style="list-style-type: none"> • Chia sẻ doanh thu từ hoạt động dịch vụ ăn ở và tổ chức tour dựa trên điều khoản thoả thuận. • Cộng đồng nắm giữ cổ phần trong hoạt động dịch vụ du lịch và tổ chức tour. |
| Quy hoạch du lịch | <ul style="list-style-type: none"> • Tư vấn • Đại diện • Tham gia | <ul style="list-style-type: none"> • Tham khảo ý kiến địa phương trong quy hoạch du lịch vùng • Cộng đồng đại diện trong ban quản lý du lịch và các diễn đàn quy hoạch. |

12. Vai trò của doanh nghiệp với Du lịch cộng đồng là gì?

Trong thực tế, hầu hết các cộng đồng Du lịch cộng đồng không có rất ít manh mối hoặc giao tiếp với thị trường. Nói chung, họ không có thiết bị truyền thông hiện đại như máy tính, máy in laser, máy fax, hoặc thậm chí cả đường dây điện thoại ...

Vì vậy, những người thực hiện Du lịch cộng đồng nên làm việc ngay từ đầu với các công ty du lịch địa phương, các đối tượng mà không chỉ cung cấp nguồn đầu tư mà còn các kỹ năng, chẳng hạn như ngoại ngữ và kiến thức chuyên ngành. Họ có thể thiết lập mối liên kết giữa cộng đồng với thị trường nội địa và thị trường du lịch quốc tế.

Từ khi bắt đầu, các doanh nghiệp tư nhân và cộng đồng cần xây dựng mô hình cho phép cộng đồng được hưởng lợi và có quyền ra quyết định trên mức độ và bản chất của du lịch trong khu vực của họ. Trong đó cho phép cả hai bên có thể điều chỉnh tại bất kỳ điểm nào để phù hợp với của quan hệ đối tác kinh doanh.

13. Phân chia lợi ích của Du lịch cộng đồng như thế nào?

Nhằm tránh những kỳ vọng không thực tế, cũng phải thừa nhận rằng thu nhập từ du lịch có thể sẽ không được chia sẻ một cách bình đẳng trong cộng đồng. Một trong những mục tiêu chính của Du lịch cộng đồng là cùng nhau tạo thu nhập và phân chia công bằng. Thu nhập chung có thể được sử dụng cho đầu tư sản xuất trong cộng đồng (ví dụ như giếng

nước, năng lượng mặt trời, cung cấp nước, y tế hoặc các chương trình giáo dục) hoặc cho các hộ gia đình nghèo nhất của làng.

Việc cho khách du lịch biết được hệ thống phân chia thu nhập cộng đồng, quỹ cộng đồng và mục tiêu của họ là hoàn toàn cần thiết. Sự minh bạch về vấn đề này có thể giúp khách du lịch trong quyết định lựa chọn tour du lịch của mình. Thông tin về phân phối thu nhập không chỉ nên được cung cấp trong tờ rơi và các công cụ tiếp thị khác của Du lịch cộng đồng mà còn nên được nhắc lại nhiều lần vào những thời điểm thích hợp trong suốt chuyến đi.

Các phương pháp phân chia lợi nhuận cho các thành viên cá nhân trong cộng đồng cần chú ý cẩn thận. Để đạt được điều này, cần thành lập một ban quản lý du lịch cộng đồng như một cơ quan đại diện. Lãnh đạo, chính quyền địa phương, cũng như các tổ chức cộng đồng (ví dụ như hội phụ nữ và hội thanh niên, nhóm thủ công mỹ nghệ) phải có đại diện trong ban quản lý này. Ban quản lý phải quản lý tài chính thu nhập từ Du lịch cộng đồng và các vấn đề quản lý khác như đại diện cho cộng đồng trong các cuộc họp và thảo luận với các bên liên quan, giám sát phát triển du lịch để đảm bảo rằng nó đáp ứng các mục tiêu chính sách trong chương trình hoạt động...

Một hệ thống lưu giữ hồ sơ tài chính tốt sẽ cung cấp thông tin quan trọng để quản lý tài chính hiệu quả. Đồng thời cũng giúp đỡ để tạo ra sự minh bạch giữa các thành viên cộng đồng và, do đó, tránh được sự mất lòng tin khi xảy ra những vấn đề liên quan đến doanh thu du lịch cộng đồng. Các mục chủ yếu cần thiết cho việc lưu trữ hồ sơ tốt bao gồm:

- Hồ sơ gốc (ví dụ như phiếu bán hàng, biên lai, hoá đơn ...)
- Nhật ký ghi chép (ghi lại các chi tiết của mỗi giao dịch theo trình tự hợp lý, ví dụ như sổ quỹ)
- Sổ cái (tập hợp thông tin từ các sổ nhật ký)
- Báo cáo tài chính
- Báo cáo thu nhập
- Bảng cân đối kế toán

Nhiều dự án Du lịch cộng đồng thiết lập một hệ thống luân phiên giữa các nhà cung cấp dịch vụ để mỗi hộ gia đình những người quan tâm đến Du lịch cộng đồng có một cơ hội để tham gia và có thêm thu nhập. Hệ thống luân phiên có thể được áp dụng cho các nhà trọ, nấu ăn, hướng dẫn, vận chuyển, các chương trình văn hóa, v.v..

Tuy nhiên, hệ thống luân phiên có một bất lợi lớn đó là không phải tất cả các hộ gia đình, các nhà cung cấp dịch vụ đều có thể cung cấp cùng một tiêu chuẩn chất lượng. Thường thì các hộ gia đình nghèo nhất không sẵn sàng để tham gia Du lịch cộng đồng là vì họ cảm thấy quá nghèo và xấu hổ để cho phép khách ở trong nhà của họ. Kết quả là các khách du lịch chỉ ở trong những ngôi nhà giàu có của làng, như vậy các gia đình giàu trở nên giàu hơn có thông qua Du lịch cộng đồng và các gia đình nghèo chỉ được hưởng lợi từ Du lịch cộng đồng thông qua các quỹ cộng đồng. Mặt khác, nếu các gia đình nghèo hoặc không có kinh nghiệm tham gia cung cấp dịch vụ cho khách thì có thể chất lượng

của sản phẩm du lịch sẽ thấp hơn. Nếu, ví dụ, một số khách du lịch đi cùng nhóm ở qua đêm tại nhà của những người dân có điều kiện kinh tế khác nhau, điều kiện sinh hoạt khác nhau ví dụ như nếu khách ở nhà dân nghèo hơn thì cơ sở vật chất sẽ không thể tốt bằng những ngôi nhà mới với các tiêu chuẩn phòng tắm tốt hơn sẽ dễ dẫn đến việc so sánh ganh tỵ. Để tránh vấn đề này, người dân nên cùng nhau thảo luận về khả năng xây dựng, duy trì và quản lý một nhà khách trong hoặc gần khu vực làng mà có thể cung cấp cùng một tiêu chuẩn cho tất cả các khách du lịch.

14. Đánh giá chất lượng Du lịch cộng đồng như thế nào hay nói cách khác là làm thế nào để biết được chất lượng của một điểm Du lịch cộng đồng là tốt?

Khách du lịch thường đánh giá chất lượng một điểm Du lịch cộng đồng thông qua 8 yếu tố cơ bản, đó là:

- Truyền thống văn hóa của địa phương
- Dịch vụ giải trí địa phương có thể cung cấp
- Điều kiện ăn và uống (tính địa phương, vệ sinh, tính đa dạng, giá thành...)
- Phương tiện giao thông
- Phương tiện liên lạc
- Điều kiện ngủ, nghỉ
- Sự niềm nở của địa phương
- Nhân sự quản lý và thực hiện

Để tối ưu hóa nguồn thu cho địa phương, ban chỉ đạo Du lịch cộng đồng và người dân cần luôn lưu ý để i) thu hút được lượng du khách đến nhiều nhất ii) thời gian lưu trú dài (để tăng cơ hội mua sắm), iii) chi phí mua sắm của khách (cần tạo ra nhiều sản phẩm để khách mua sắm) và iv) Lượng khách quay trở lại...

15. Các chính sách khuyến khích phát triển Du lịch cộng đồng của Việt Nam như thế nào?

Quan điểm phát triển du lịch ở Việt Nam là: "Phát triển nhanh và bền vững. Phải phát huy các lợi thế, khai thác tốt mọi nguồn lực để phát triển nhanh, có hiệu quả du lịch, đóng góp tích cực vào tốc độ tăng trưởng, thúc đẩy sự phát triển về kinh tế, văn hóa - xã hội của nước ta"

Mục tiêu và các chỉ tiêu phát triển của du lịch Việt Nam là đến năm 2020 đưa Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, có đẳng cấp trong khu vực; ngành du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, hiện đại, có chất lượng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh, mang đậm bản sắc văn hóa Việt Nam và thân thiện môi trường. Đến năm 2020 đón 7-8 triệu lượt khách quốc tế; 32-35 triệu lượt khách nội địa; thu nhập trực tiếp du lịch đạt 10-11 tỷ USD, đóng góp 5,5-6% GDP, tạo ra 2,2 triệu việc làm trong đó 620.000 việc làm trực tiếp; đến năm 2020 phấn đấu đón 11-12 triệu lượt khách quốc tế; 45-48 triệu lượt khách nội địa; thu nhập trực tiếp du lịch đạt 18-19 tỷ USD, đóng góp 6,5-7% GDP, tạo ra 3 triệu việc làm, trong đó 870.000 việc làm trực tiếp.

Định hướng thị trường và phát triển sản phẩm: "Đặc biệt chú trọng đến các sản phẩm du lịch sinh thái và văn hóa lịch sử; chú trọng xây dựng các sản phẩm du lịch đặc sắc mang bản sắc văn hóa Việt nam, có sức cạnh tranh cao như du lịch làng nghề, du lịch đồng quê, miệt vườn, du lịch sinh thái ở những khu vực có hệ sinh thái đặc trưng" . Về đầu tư phát triển du lịch: tăng cường "đầu tư phát triển các khu du lịch, đầu tư phát triển khu du lịch sinh thái, du lịch văn hóa..."

Phần II. Các bước cần thiết để triển khai một mô hình Du lịch cộng đồng

1. Kiểm tra các điều kiện phù hợp để phát triển du lịch cộng đồng

Trước khi bắt tay vào thực hiện du lịch cộng đồng, cần kiểm tra các điều kiện phù hợp và điều kiện cơ bản của khu vực địa phương xem có đáp ứng được nhu cầu Du lịch cộng đồng hay không. Cần tránh việc sử dụng quá nhiều thời gian vào việc theo đuổi Du lịch cộng đồng và quá kỳ vọng vào những trường hợp dễ có khả năng dẫn đến thất bại. Do đó, đánh giá tính khả thi ban đầu phải được thực hiện trước khi bắt tay vào thực hiện một chiến lược CBT.

1.1 Tổ chức một cuộc họp với cộng đồng để khởi động các ý tưởng của du lịch dựa vào cộng đồng trong khu vực đã lựa chọn.

Tại cuộc họp này, các điều kiện tiên quyết cơ bản cho du lịch dựa vào cộng đồng cần phải được kiểm tra dựa trên các tiêu chí sau như sau (chi tiết như tại phần 4. Ở đâu có thể phát triển được du lịch cộng đồng?):

- Tài nguyên văn hóa
- Tài nguyên môi trường
- Chỗ ở
- Phương tiện và giao thông đi lại
- Thông tin / Dịch vụ cho du khách trong khu vực Du lịch cộng đồng và khu vực lân cận
- Y tế và An toàn trong khu vực du lịch cộng đồng và khu vực lân cận
- Nhân sự
- Mua sắm
- Dịch vụ du lịch
- Nước, năng lượng và thoát nước
- Nguồn tài chính
- Định hướng quy hoạch phát triển hiện tại của địa phương

Cộng đồng được khuyến khích chia sẻ thái độ và những mong đợi của họ đối với Du lịch cộng đồng với nhau và với các bên liên quan khác. Bước đầu tiên này được thực hiện thông qua một cuộc thảo luận mở, trong một bầu không khí cởi mở với tất cả các thành viên cộng đồng (phụ nữ và nam giới, người già và người trẻ). Làm sao để người dân cộng đồng cảm thấy rằng họ được sở hữu và được tham gia vào việc thúc đẩy quá trình đánh giá Du lịch cộng đồng.

Cộng đồng cần phải xác định: i) Họ mong muốn gì từ Du lịch cộng đồng - mục tiêu phát triển họ cần hướng tới và ii) những mong muốn nào của họ có thể được chấp nhận và không thể được chấp nhận bởi các bên liên quan.

1.2. Học tập từ những mô hình thực tế

Người dân có thể tìm hiểu về các tác động du lịch thông qua các chuyên tham quan, trao

đôi và học tập kinh nghiệm với các mô hình du lịch cộng đồng đang hoạt động tại các địa phương khác. Chuyến tham quan học tập này sẽ giúp đỡ cộng đồng có thêm cơ sở để đưa ra quyết định có nên phát triển du lịch cộng đồng ở địa phương mình hay không đồng thời hiểu được những thách thức cũng như cơ hội mà du lịch mang lại.

1.3 Phân tích sâu tình hình

Trong quá trình xác định các nhân tố trong du lịch cộng đồng, cần phân tích sâu giai đoạn đánh giá nhằm phát triển một tầm nhìn chung của cộng đồng cũng như xác định mức độ và loại hình tham gia của cộng đồng vào du lịch cộng đồng.

Xác định các bên liên quan của Du lịch cộng đồng: Các thành phần liên quan là những người tham gia trực tiếp và gián tiếp hoặc bị ảnh hưởng bởi các hoạt động Du lịch cộng đồng. Thành viên trong cộng đồng phải cùng phối hợp thực hiện với các đối tác bên ngoài và cán bộ dự án để đạt được mục tiêu chung của cộng đồng phù hợp với du lịch. Hình dưới đây đưa ra phạm vi của các bên liên quan tiềm năng có thể tham gia vào du lịch bền vững và Du lịch cộng đồng nông thôn.

Tầm nhìn: Có một tầm nhìn rõ ràng sẽ giúp các bên liên quan xem xét đánh giá được tình trạng hiện tại mà họ đang có, mục tiêu họ mong muốn đạt được trong tương lai và làm thế nào để đạt được mục tiêu đó. Điều quan trọng mà cộng đồng nên hiểu là Du lịch cộng đồng có thể phải mất một vài năm để đi vào ổn định phát triển. Để điều chỉnh các mục tiêu và duy trì đà hướng tới mục tiêu, cộng đồng cần xác định các mục tiêu ngắn hạn (ví dụ như hai năm, năm năm) và mục tiêu dài hạn cho mình (ví dụ như mười năm, hai mươi năm).

Quyết định mức độ và loại hình tham gia của cộng đồng vào du lịch cộng đồng: Mức độ và loại hình tham gia của cộng đồng vào Du lịch cộng đồng cần được xác định bởi cộng đồng nhằm đảm bảo năng lực phù hợp trong khuôn khổ cộng đồng và cân bằng với các nghĩa vụ khác như công việc đồng áng, thời gian dành cho tôn giáo và chăm sóc trẻ em

2. Phát triển quy trình và cơ cấu quản lý du lịch cộng đồng

2.1 Xác định cơ cấu quản lý và tổ chức phù hợp

Cơ cấu tổ chức là yếu tố xác định cộng đồng có tham gia vào Du lịch cộng đồng và có quyền kiểm soát thực sự hay không. Cần có sự lựa chọn sắp xếp tổ chức phù hợp với mục tiêu của du lịch cộng đồng, ví dụ như hình thức liên doanh giữa cộng đồng và tư nhân.

2.2 Lựa chọn đội ngũ quản lý hiệu quả và nguyên tắc

Chất lượng hoạt động của Du lịch cộng đồng cần có một đội ngũ quản lý cam kết, nguyên tắc và có kỹ năng phát triển du lịch cộng đồng. Tất cả các bên liên quan trong cộng đồng cần nhất trí với cách thức quản lý và vận hành ngay từ đầu. Đội ngũ quản lý có thể được lựa chọn hoàn toàn từ cộng đồng, hoặc có thể bao gồm các thành viên bên ngoài như các tổ chức phi chính phủ hoặc các công ty du lịch. Điều quan trọng nhất là người

quản lý cần có kỹ năng quản lý như khuyến khích được cách làm việc theo nhóm, đáng tin cậy, công bằng, chuyên nghiệp và minh bạch. Vai trò và trách nhiệm của đội ngũ quản lý cần phải được làm rõ ràng ngay từ đầu

Ngay sau khi lựa chọn được đội ngũ quản lý, cần thiết lập ngay cơ chế trao đổi thông tin cởi mở giữa đội ngũ quản lý và cộng đồng. Điều này đảm bảo rằng toàn bộ các thành viên trong cộng đồng và các bên liên quan đến Du lịch cộng đồng đều coi mình là một người tham gia vào quá trình ra quyết định và có trách nhiệm góp phần vào mục tiêu chung.

3. Phát triển năng lực địa phương nhằm xây dựng và duy trì Du lịch cộng đồng bền vững

Du lịch cộng đồng hoàn toàn phụ thuộc vào người dân. Những trải nghiệm của khách du lịch phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ do người dân cung cấp – đây là những người đã được đào tạo các kỹ năng và năng lực cần thiết để cung cấp các sản phẩm du lịch cộng đồng. Đánh giá và thấu hiểu tầm quan trọng về nguồn nhân lực chính là chìa khóa xác định xem liệu cộng đồng đó có khả năng duy trì và phát triển Du lịch cộng đồng một cách bền vững hay không.

3.1 Tiến hành phân tích các kỹ năng hiện có và khoảng thiếu hụt cần cải thiện

Đây là giai đoạn đánh giá các kỹ năng cộng đồng hiện có và phân tích sự thiếu hụt nhằm xác định rõ những mảng nào cần xây dựng năng lực. Điều quan trọng là cần xác định nhu cầu, năng lực quản lý và trách nhiệm ở các cấp khác nhau và với từng người khác nhau. Một số mảng quan trọng để xây dựng nâng cao năng lực thông qua đào tạo bao gồm:

Các kỹ năng liên quan đến ban quản lý du lịch cộng đồng

- Các vấn đề pháp lý liên quan đến Du lịch cộng đồng (như an toàn lao động, an ninh...)
- Kỹ năng quản lý (đặc biệt về tài chính và quản lý nguồn nhân lực)
- Kỹ năng làm việc và đàm phán thương mại với các công ty du lịch
- Kỹ năng tiếp thị (5P – Sản phẩm, giá cả, xúc tiến, địa điểm, đối tác)
- Kỹ năng giám sát và phân tích
- Quản lý xung đột và giao tiếp đa văn hóa
- Kỹ năng quản lý văn hóa và môi trường
- Kỹ năng về ngôn ngữ

Kỹ năng liên quan đến vận hành các nhóm chức năng

- Kỹ năng quản lý du khách và chăm sóc khách hàng
- Đạo đức làm việc tốt
- Kỹ năng phát triển sản phẩm (đối với hàng thủ công mỹ nghệ, vui chơi giải trí, thực phẩm và đồ uống, ...)
- Kỹ năng quản lý môi trường và văn hóa
- Kỹ năng về ngôn ngữ

3.2 Triển khai việc xây dựng năng lực

Việc xây dựng năng lực cho người dân địa phương có thể được triển khai bởi các tổ chức có kinh nghiệm (như công ty lữ hành, công ty tư vấn, ...) hoặc các tổ chức tại địa phương (như trường du lịch, hiệp hội, ...). Trong nhiều trường hợp, sẽ rất hữu ích nếu chúng ta sử dụng một số thành viên trong cộng đồng có kiến thức và kinh nghiệm hơn những người khác. Những người này sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm của mình cho mọi người vì lợi ích của cộng đồng

Một số bài học kinh nghiệm tốt cho việc xây dựng năng lực bao gồm:

Vừa học vừa làm: Kết quả và tác động của các khóa đào tạo ngắn hạn sẽ nhỏ hơn rất nhiều so với tác động của kết quả đào tạo dài hạn và bền vững thông qua cách “vừa học vừa làm”.

Kết nối kiến thức với các cơ hội: Đào tạo và phát triển kỹ năng cần phù hợp với các cơ hội thực tế nhằm đáp ứng mong đợi của các bên

Tài liệu đào tạo phù hợp với văn hóa địa phương: Các tài liệu đào tạo cần được viết bằng tiếng bản xứ với phong cách phù hợp với văn hóa địa phương nhằm tạo sự thú vị và hấp dẫn cho cộng đồng

Tạo không gian cho sự phát triển của phụ nữ: Cách vận hành Du lịch cộng đồng tốt cần đảm bảo những người trẻ tuổi và đặc biệt là phụ nữ trong cộng đồng có cơ hội học các kỹ năng mới và tham gia tích cực vào Du lịch cộng đồng (ngoài vị trí liên quan đến vai trò của phụ nữ truyền thống như nấu ăn và làm hàng thủ công mỹ nghệ)

Tránh hố đen trong quản lý tài chính: Hầu hết các mô hình Du lịch cộng đồng sụp đổ do các hố đen trong quản lý tài chính, nghĩa là ban quản lý thiếu kỹ năng và năng lực trong quản lý tài chính.

Đánh giá kỹ năng định kỳ: Đánh giá kỹ năng và năng lực của cộng đồng một cách định kỳ nhằm đưa ra chuẩn mực nhất quán và thích hợp trong việc phát triển du lịch cộng đồng

Kỹ năng đa dạng: Các nhân viên nên được định kỳ luân chuyển các vị trí công tác nhằm tăng cường sự đa dạng kỹ năng của họ cũng như duy trì sự tham gia của họ vào Du lịch cộng đồng một cách thú vị. Chiến lược này cũng đảm bảo rằng không có một nhân viên nào là “không thể thay thế” nếu như họ đột ngột rời khỏi vị trí được giao.

3.3 Nhu cầu đào tạo và phát triển năng lực về Du lịch cộng đồng

Xây dựng năng lực địa phương không chỉ dừng ở mức độ nâng cao kỹ năng và kiến thức mà còn nâng cao sự tự tin và động lực tham gia vào du lịch cộng đồng. Đây là yếu tố quan trọng nhằm xây dựng niềm đam mê, niềm tin rằng bản thân họ có thể triển khai kinh doanh du lịch cộng đồng.

Cung cấp cơ hội phát triển cho đội ngũ cán bộ chuyên trách: Cung cấp cơ hội phát triển cho đội ngũ cán bộ chuyên trách là chiến lược đầu tư nhằm tăng lợi nhuận của doanh nghiệp cũng như tăng mức độ hài lòng và tự tin của nhân viên

Thực hiện chiến lược giữ nhân viên: Trong bối cảnh cộng đồng, nhân viên thường di chuyển khi có cơ hội hoặc nguy cơ nảy sinh (ví dụ như những người có tay nghề cao có thể tìm kiếm các cơ hội khác trong ngành du lịch có mức độ lợi nhuận cao hơn lợi nhuận từ du lịch cộng đồng). Vì vậy, cần xây dựng môi trường làm việc hấp dẫn và điều kiện làm việc tốt để có thể giữ chân những nhân viên hiệu quả và trung thành.

Tạo cơ hội để xây dựng sự tự tin cho phụ nữ: Kinh nghiệm cho thấy phụ nữ có thể đóng vai trò chủ chốt trong phát triển du lịch cộng đồng. Nếu như phụ nữ có cơ hội nắm giữ các vị trí ra quyết định, họ sẽ có cơ hội nhận được thu nhập cao hơn và mang lại lợi ích trực tiếp cho gia đình họ tốt hơn.

4. Phát triển và tiếp thị sản phẩm du lịch cộng đồng

4.1 Phát triển sản phẩm

Khách du lịch luôn kỳ vọng một sản phẩm độc đáo của bất kỳ một điểm Du lịch cộng đồng nào đó. Không có một lý do nào mà họ lại ghé thăm một điểm du lịch khi điểm du lịch đó không có một sản phẩm khác biệt. Một điểm du lịch có thể có một hoặc một vài sản phẩm như các phong cảnh tự nhiên, các di tích văn hóa, các làng nghề, đặc sản địa phương... nhưng cộng đồng địa phương cần thống nhất sản phẩm cần được tập trung thể hiện nét đặc sắc riêng cho địa phương mình.

4.2 Xác định thị trường khách hàng mục tiêu

Có rất nhiều đối tượng khách du lịch với những mục đích đi du lịch khác nhau. Ban quản lý Du lịch cộng đồng địa phương cần xác định được đối tượng khách du lịch là nhóm khách hàng mục tiêu (nhóm khách hàng chính) của mình để từ đó đưa ra các hoạt động marketing phù hợp.

Cần tập trung cả thị trường khách du lịch trong nước và khách du lịch quốc tế để có được số lượng khách đến với điểm Du lịch cộng đồng lớn nhất và giảm thiểu yếu tố mùa vụ trong du lịch khi chỉ phụ thuộc vào thị trường khách hàng quốc tế.

Các đối tượng khách du lịch và các mục đích họ quan tâm được thể hiện ở bảng sau:

| Loại khách du lịch | Giá trị du lịch |
|---------------------------|---|
| Trải nghiệm thực tế | <ul style="list-style-type: none">• Tìm hiểu lịch sử văn hóa của điểm đến trước, trong và sau chuyến du lịch.• Yêu thích các công trình kỳ quan thiên nhiên hùng vĩ• Dễ hội nhập với văn hóa địa phương |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Đi du lịch để phát triển kiến thức cá nhân • Dễ hòa nhập với môi trường mới • Tìm cách tự hoàn thiện mình qua việc học hỏi những người khác |
| Tìm hiểu văn hóa | <ul style="list-style-type: none"> • Du lịch với những người cùng sở thích • Yêu thích lịch sử cổ đại và nền văn hóa hiện đại • Muốn tìm kiếm học hỏi tất cả mọi thứ về một điểm đến • Liên tục thăm dò, luôn luôn lập kế hoạch cho chuyến đi tiếp theo • Tìm hiểu các nền văn hóa hết khả năng có thể |
| Quan tâm đến lịch sử văn hóa | <ul style="list-style-type: none"> • Muốn tìm kiếm học hỏi tất cả mọi thứ về một điểm đến • Đi du lịch theo sở thích cá nhân • Sự thoải mái quá làm giảm đi những kinh nghiệm thực tế, khách sạn sang trọng không phải là phong cách của họ • Tự lên lịch trình khám phá cho chuyến du lịch mà không cần thuê bất kỳ công ty du lịch nào. • Thích tìm hiểu nền văn hóa quá khứ và bối cảnh hiện tại • Thích đi tham thú du lịch một mình hoặc the nhóm nhỏ • Thích tìm hiểu các nền văn hóa của người khác hơn là của mình. |
| Du lịch cá nhân tự khám phá lịch sử | <ul style="list-style-type: none"> • Thích chia sẻ kinh nghiệm với bạn bè thân / gia đình • Thích nhìn thấy và trải nghiệm mỗi thứ một chút. • Không quan tâm trong việc học về nền văn hóa của người khác • Họ không thích phải đi lại quá nhiều • Mong muốn tìm kiếm và hiểu biết sâu sắc hơn về di sản cá nhân |
| Khách du lịch có thu nhập cao | <ul style="list-style-type: none"> • Tìm kiếm sự thoải mái trong một môi trường quen thuộc • Thích lên kế hoạch trước chuyến đi để hạn chế những sự cố có thể xảy ra. • Thích sự sang trọng, độc đáo và dịch vụ chăm sóc tốt • Không quan tâm nhiều về những kỷ niệm trong chuyến du lịch • Tập trung vào thư giãn giải trí chứ không phải là văn hóa địa phương • Thích các tour được sắp xếp tổ chức sẵn bởi các đối tượng khác. |
| Khách du lịch tìm kiếm sự thanh thản | <ul style="list-style-type: none"> • Tìm kiếm một nơi nghỉ để giảm áp lực công việc hàng ngày • Thích sự thoáng đãng và thanh thản của không gian mở • Thích an toàn ở những nơi quen thuộc • Không thích những nơi đông đúc ồn ào • Có nhiều chuyến đi tập trung vào việc đi thăm gia đình và bạn bè. • Thích đi theo nhóm và thích giao tiếp xã hội với những người khác |
| Khách du lịch tự do | <ul style="list-style-type: none"> • Thích trải nghiệm mỗi thứ một ít. • Đam mê thưởng thức những gì tốt nhất có thể |

| | |
|----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Liên tục khám phá • Thích hành trình với những người cùng sở thích • Luôn đưa ra những chọn lựa tốt nhất • Linh hoạt & dễ dàng – có cấu trúc và hoạt động tốt theo kế hoạch. |
| Khách thư giãn | <ul style="list-style-type: none"> • Tìm kiếm một nơi nghỉ để giảm áp lực công việc hàng ngày • Thích môi trường quen thuộc xung quanh • Muốn thoải mái, nhưng không lãng phí • Thích chia sẻ kinh nghiệm với bạn bè thân / gia đình • Quên hết những gì liên quan đến công việc • Thích được chăm sóc tốt |
| Khách du lịch thường xuyên | <ul style="list-style-type: none"> • Thích những thú vui đơn giản, • Tìm kiếm sự thoải mái trong môi trường quen thuộc • Ít quan tâm đến khám phá nguồn gốc văn hoá, di tích lịch sử • Đi du lịch theo nhóm và tham quan tất cả các địa điểm du lịch không phải là phong cách của họ • Họ thích lên lịch trình của riêng của họ và thực hiện theo lịch trình. |

Nhìn chung khách du lịch đến với Du lịch cộng đồng có xu hướng tìm kiếm những giá trị truyền thống tại địa phương. Họ mong muốn được gặp gỡ và tìm hiểu về các tập quán, về văn hóa trong quá khứ và hiện tại của địa phương.

4.3 Xác định phương thức tiếp thị

Sử dụng các công cụ của marketing hỗn hợp: Đây là phương pháp sử dụng các công cụ về sản phẩm (product), chiến lược định vị (positioning), phân phối (place), giá cả (price) và quảng bá (promotion), còn gọi là 5P để đạt được trọng tâm tiếp thị trong thị trường mục tiêu.

| | |
|-------------------------|---|
| Sản phẩm | <ul style="list-style-type: none"> • Những sản phẩm nào cộng đồng sẽ chào bán cho khách du lịch? • Sản phẩm đó có chất lượng tốt và được khách mong muốn không? • Đối tượng khách hàng nào các sản phẩm này sẽ tập trung vào? |
| Định vị trên thị trường | <ul style="list-style-type: none"> • Những yếu tố nào giúp cho điểm du lịch cộng đồng của mình khác biệt với các điểm du lịch/ du dịch cộng đồng khác? |
| Phân phối | <ul style="list-style-type: none"> • Làm thế nào để khách du lịch dễ dàng tiếp cận được với các sản phẩm Du lịch cộng đồng của địa phương? |
| Giá cả | <ul style="list-style-type: none"> • Làm thế nào để định giá tua Du lịch cộng đồng của địa phương đủ để duy trì và phát triển đồng thời vẫn đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường du lịch nói chung? |
| Quảng cáo | <ul style="list-style-type: none"> • Đây là các vị trí tốt nhất để quảng bá tua Du lịch cộng đồng của địa phương? • Thông điệp của tua du lịch là gì? • Địa phương đã sử dụng mạng lưới đối tác để truyền tải thông tin về tua du lịch tại địa phương đến khách hàng như thế nào ? |

Xây dựng trang web quảng bá cho du lịch cộng đồng: Cần xây dựng một website để quảng bá cho tua Du lịch cộng đồng ở địa phương. Nếu điều kiện internet không cho phép việc vận hàng trang web tại chỗ thì nên hợp tác với một tổ chức nào đó để vận hành trang web này.

Quảng bá tour Du lịch cộng đồng trên các sổ tay hướng dẫn du lịch: Có rất nhiều sổ tay (cẩm nang) hướng dẫn cho khách đi du lịch ở Việt Nam như Exploring Vietnam, Lonely Planet – Vietnam, Vietnam Tourist Guidebook, Trip Advisor, Thorntree, Vietnam Sketch (dành riêng cho khách Nhật)...Ban Quản lý Du lịch cộng đồng cần liên lạc với các công ty phát hành các cuốn cẩm nang du lịch này để đưa tua du lịch của mình vào thông qua các thông điệp và thiết kế ấn tượng

Xây dựng các tài liệu marketing: Các tài liệu marketing cần được xây dựng khác là các loại tờ rơi, sách giới thiệu về các điểm du lịch làng nghề. Các tài liệu này cần được xây dựng một cách chuyên nghiệp và cung cấp cho các đối tác hỗ trợ xúc tiến thương mại như các công ty du lịch, các khách du lịch đến với cộng đồng....

Tiếp thị trực tuyến: Ban quản lý Du lịch cộng đồng có thể tiếp thị điểm Du lịch cộng đồng trên các mạng xã hội như Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, LinkedIn...Một số sàn B2B cũng là nơi quảng bá khá hiệu quả để thu hút du khách .

5. Giám sát và đánh giá

Giám sát và đánh giá là một bước không thể thiếu khi chương trình Du lịch cộng đồng đã đi vào hoạt động cụ thể. Giám sát và đánh giá giúp xác định vấn đề tồn tại, các tác động và lợi ích cũng như để đảm bảo tính bền vững của hoạt động. Bằng cách này chúng ta có thể kiểm tra mức độ đáp ứng các mục tiêu đề ra của dự án, từ đó chúng ta lên kế hoạch và nỗ lực tìm giải pháp để giải quyết những điểm yếu, điều chỉnh hệ thống và cải thiện chương trình. Giám sát và đánh giá là một quá trình có sự tham gia của tất cả các thành phần liên quan, họ đóng một vai trò quan trọng trong việc thu thập các dữ liệu giám sát, hỗ trợ phân tích để đưa ra kết quả của đánh giá cuối cùng.

Các khía cạnh giám sát bao gồm: Tác động môi trường; Tác động về kinh tế; Tác động văn hóa; và Tác động xã hội. Thông tin có thể được thu thập từ khách du lịch, người dân và khảo sát cơ sở hạ tầng và môi trường. Các công cụ được sử dụng để thu thập thông tin bao gồm: Phiếu câu hỏi điều tra; Hình ảnh; Thảo luận và phân tích; Phỏng vấn

Phần III. Mô hình Du lịch cộng đồng tại Bắc Ninh

1. Giới thiệu mô hình

Du lịch cộng đồng Bắc Ninh là một dự án được Quỹ Châu Á (TAF) phối hợp thực hiện với Viện nghiên cứu và phát triển ngành nghề nông thôn Việt Nam (VIRI) triển khai trên địa bàn của 3 xã Phù Lãng, Đình Tổ, Hòa Long là các xã có các làng nghề và có tài nguyên Du lịch cộng đồng nhằm giảm thiểu các khó khăn do tác động của cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu.

Dự án hỗ trợ xây dựng và quản lý hiệu quả mô hình Du lịch cộng đồng nhằm đem lại lợi ích cho các cộng đồng nghèo ở địa phương thông qua các dịch vụ du lịch đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực, đặc biệt là những tác động đối với môi trường và văn hoá truyền thống địa phương, với những mục tiêu cụ thể như sau: (i) nâng cao năng lực cho người dân địa phương trong việc xác định và tận dụng những nguồn lực địa phương để cải thiện mức sống và hình thành các cơ chế quản lý du lịch cộng đồng; (ii) nâng cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị cơ bản trong các làng nghề thủ công; (iii) tăng thu nhập và cơ hội việc làm cho người dân nghèo địa phương thông qua phát triển Du lịch cộng đồng và ngành nghề nông thôn đồng thời xây dựng cơ sở hạ tầng bé và các dịch vụ tiếp thị hiệu quả; và (iv) chia sẻ kinh nghiệm xây dựng mô hình Du lịch cộng đồng nhằm mục đích nâng cao đời sống người dân ở các vùng khác ở Bắc Ninh và trên cả nước.

2. Lý do chọn 3 điểm Phù Lãng, Đình Tổ và Hòa Long tham gia vào Du lịch cộng đồng Bắc Ninh

Bắc Ninh là một vùng đất hội tụ của nhiều dấu tích văn hoá và tôn giáo lớn; vùng đất đã hình thành nhiều huyền thoại đi vào tâm linh của cư dân người Việt. Bắc Ninh còn là vùng đất tổ của những làn điệu dân ca Quan họ đặc sắc, tiêu biểu cho loại hình dân ca trữ tình Bắc Bộ, mang đậm bản sắc vùng miền. Bắc Ninh còn là quê hương của chùa tháp, lễ hội và các sinh hoạt văn hoá cổ truyền. Mỗi lễ hội đều thể hiện những vẻ đẹp, tinh hoa văn hoá của địa phương và dân tộc là dịp ôn cố, tri ân những anh hùng.

Bắc Ninh là một địa phương có nhiều ngành nghề thủ công nổi tiếng cả nước với nhiều làng nghề có tên tuổi như gỗ Đồng Kỵ, tranh Đông Hồ, đồng Đại Bái... đó là các điều kiện cho du lịch phát triển.

Bắc Ninh cũng có vị trí địa lý gần Hà Nội, một trong những trung tâm du lịch của cả nước. Bắc Ninh cũng nằm trên trục đường Hà Nội – Hạ Long, trục đường chính của khách du lịch đến với di sản văn hóa thế giới do đó Bắc Ninh có tiềm năng rất lớn về phát triển du lịch. Trong dự án Du lịch cộng đồng Bắc Ninh, 3 xã Phù Lãng, Đình Tổ và Hòa Long được chọn làm 3 điểm dừng chân cho khách vì các lí do sau:

Phù Lãng: Phù Lãng là một làng gốm đã có lịch sử 700 năm, là một trong những làng gốm có truyền thống lâu đời bậc nhất trên cả nước. Đặc biệt của gốm Phù Lãng là được sản xuất từ những nguyên liệu hoàn toàn tự nhiên và thân thiện với môi trường, người

dân nơi đây dùng củi để nung gốm, nhờ sự biến nhiệt khác nhau tạo ra những vết táp trên bề mặt gốm mà không phương pháp nào có thể thay thế nổi. Các hộ làm gốm Phù Lãng đang gặp nhiều khó khăn trong việc tìm kiếm thị trường tiêu thụ sản phẩm và giá trị sản xuất truyền thống đang ngày càng ai một do xu hướng xâm nhập dòng gốm hiện đại.

Phù Lãng có một vị trí địa lý khá thuận lợi, đó là nằm trên trục đường các tour du lịch đi tham quan Hạ Long, rất nhiều đoàn khách đã tranh thủ ghé vào thăm quan trải nghiệm làm gốm Phù Lãng trên đường từ Hạ Long về trước khi trở về Hà Nội.

Chính quyền và nhân dân nhận thức được cơ hội để phát triển kinh tế Phù Lãng thông qua phát triển du lịch cộng đồng, chính vì vậy dự án đã sơ chọn làng gốm cổ này.

Đình Tổ: Đình Tổ thuộc huyện Thuận Thành, là một trong những vùng đất cổ của người Việt, quê hương của những huyền thoại – lịch sử, cái nôi của văn minh lúa nước, trải qua hàng nghìn năm lịch sử, Thuận Thành đã tạo dựng nên những giá trị văn hóa kì diệu, giàu tính nhân văn và đậm đà sắc thái riêng của người Bắc Ninh – Kinh Bắc. Ở đây, trên 40 di tích được Nhà nước xếp hạng và cấp bằng công nhận, tiêu biểu là di tích Chùa Bút Tháp – một trong những ngôi chùa cổ nhất ở Việt Nam. Đình Tổ là nơi từng có nghề nghề làm tương nổi tiếng nhưng không phát triển được do sự cạnh tranh của các mặt hàng thay thế khác hoặc các sản phẩm tương cùng loại của các địa phương khác. Đình Tổ cũng là nơi có nhiều món ăn địa phương được truyền tụng như cháo thái, bánh gio, bánh đúc...

Hiện tại một số công ty du lịch đang đưa khách đến với chùa Bút Tháp song chưa thực sự khai thác được các tài nguyên du lịch khác của địa phương (làng nghề, món ăn địa phương...), do đó lợi ích do du lịch đem lại cũng chưa cao. Việc phát triển Du lịch cộng đồng ở địa phương trên cơ sở tối ưu hóa (tận dụng tối đa) các nguyên tài nguyên du lịch của địa phương sẽ góp phần tạo nên nhiều cơ hội phát triển kinh tế cho Đình Tổ và đây cũng là mong muốn của chính quyền và nhân dân địa phương.

Hòa Long: Hòa Long cách thành phố Bắc Ninh khoảng 6 km, điều kiện giao thông đi vào điểm du lịch này khá thuận lợi. Hòa Long có làng Diềm (tên gọi Nôm của thôn Viêm Xá) - một ngôi làng cổ, nơi có đền thờ Đức Vua Bà là Thủy tổ của Quan họ - Di sản phi vật thể đại diện của Nhân loại do UNESCO công nhận. Hòa Long còn có Đền Cùng – Giếng Ngọc, những điểm văn hóa tâm linh nổi tiếng của vùng Kinh Bắc.

Một thế mạnh của làng Diềm đó là người dân nơi đây rất có duyên làm du lịch và thực tế trước đây một số cá nhân trong cộng đồng đã có kinh nghiệm làm du lịch, chính sự cởi mở chân tình của họ đã tạo được ấn tượng tốt cho khách du lịch ngay từ đầu. Tuy nhiên do chưa có tổ chức tốt, chưa đa dạng được các sản phẩm du lịch nên lượng khách đến với Hòa Long còn chưa nhiều và du lịch vẫn chưa thực sự là một nguồn thu nhập cho người dân địa phương mặc dù chính quyền địa phương hết sức ủng hộ việc phát triển du lịch trên địa bàn xã.

Chính do những tiềm năng du lịch chưa được phát huy đầu đủ để phát triển kinh tế địa phương như vậy mà dự án đã đề xuất cả 3 xã Phù Lãng, Đình Tổ và Hòa Long vào

chương trình phát triển du lịch cộng đồng. Chương trình được thiết kế để du khách có thể đi thăm cả 3 điểm trong một ngày hoặc đi thăm từng điểm riêng lẻ.

3. Các bước triển khai hoạt động của dự án

Bước 1: Tìm hiểu vùng dự án

TAF và VIRI đã làm việc với Sở du lịch tỉnh Bắc Ninh để nắm bắt định hướng phát triển du lịch của Tỉnh nói chung và Du lịch cộng đồng nói riêng. Trên cơ sở định hướng quy hoạch du lịch của Tỉnh (nằm trong quy hoạch chung của khu vực) và thống nhất triển khai mô hình Du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh, một số xã dự kiến triển khai dự án đã được đề xuất gồm Đông Kỵ (huyện Từ Sơn), Thuận Thành (Từ Sơn), Phù Lãng (Quế Võ), Đình Tổ (Thuận Thành), Hòa Long (T.P Bắc Ninh)...

Nhóm nghiên cứu của TAF và VIRI tiếp tục làm việc với các địa phương được đề xuất để nghiên cứu các điều kiện cụ thể để phát triển du lịch cộng đồng. Các buổi làm việc đều có sự tham gia của các bên liên quan đến phát triển du lịch, cụ thể là chính quyền huyện và xã, các ban ngành đoàn thể, các hộ sản xuất... Các điều kiện để phát triển Du lịch cộng đồng đã được rà soát, các điểm mạnh và điểm yếu, cơ hội và thách thức của mỗi địa phương cũng được trao đổi

Bước 2: Thống nhất lựa chọn vùng dự án

Một hội thảo khởi động đã được tiến hành với sự tham gia của các ban ngành của Tỉnh như Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Giao thông vận tải; Sở Công Thương...; các ban ngành của các huyện, xã có dự kiến phát triển mô hình du lịch cộng đồng, các công ty du lịch, các hộ sản xuất tại các xã đề xuất... Các cuộc thảo luận cởi mở đã được thực hiện để làm cho rõ hơn tất cả các hoạt động dự kiến của dự án. Ngoài ra, các kinh nghiệm làm mô hình Du lịch cộng đồng thành công ở các thôn khác đã được chia sẻ đến tất cả các người tham gia. Tất cả thành viên tham gia đã nhất trí lựa chọn 3 xã phù hợp để thực hiện mô hình Du lịch cộng đồng là Phù Lãng, Đình Tổ và Hòa Long và các kế hoạch dự kiến cho các hoạt động tiếp theo cũng đã được vạch ra.

Bước 3: Điều tra cơ bản

Nhằm hiểu rõ hơn điều kiện và mong đợi của các hộ trong vùng dự án được lựa chọn cũng như để đánh giá được tác động của du lịch cộng đồng, tổ công tác của các xã vùng dự án đã cùng VIRI tiến hành điều tra cơ bản thông tin về kinh tế - xã hội và các dữ liệu cơ bản liên quan đến phát triển du lịch cộng đồng. Những đánh giá ban đầu này sẽ hỗ trợ việc xây dựng năng lực địa phương và thiết kế các hoạt động tiếp theo. Nội dung chính của hoạt động điều tra gồm (1) xây dựng các câu hỏi phỏng vấn cùng với người dân địa phương (2) thử nghiệm và sửa đổi bảng câu hỏi (3) Thực hiện nghiên cứu cơ bản về dữ liệu kinh tế - xã hội, sản xuất thủ công và sự hiểu biết về Du lịch cộng đồng các hộ gia đình địa phương (4) Phân tích dữ liệu..

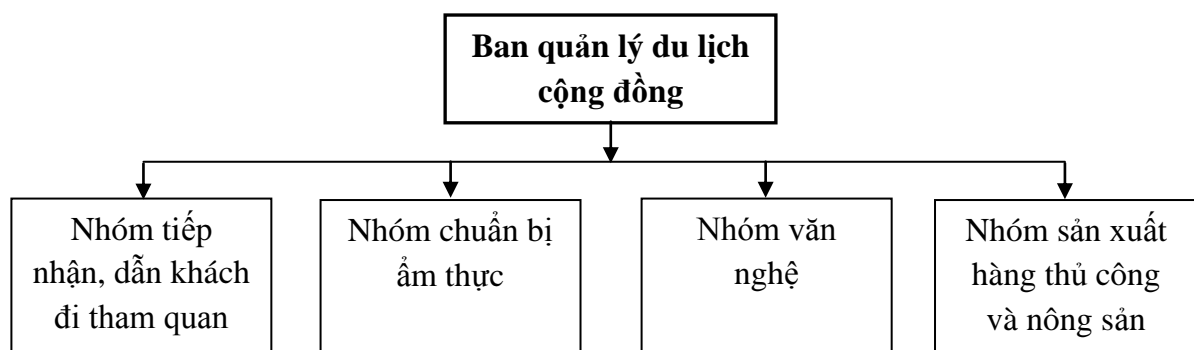
Bước 4: Đánh giá nhu cầu của thị trường

Để đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng, tổ công tác của các xã trong vùng dự án cùng VIRI đã tiến hành điều tra nhu cầu của thị trường và các vấn đề cần phải cải thiện

để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường thông qua các công ty du lịch đã và đang có các tua du lịch đến Bắc Ninh nói chung. Bộ câu hỏi điều tra đã được thiết kế để phỏng vấn các công ty du lịch đồng thời cũng thông qua các công ty du lịch này đến với các khách hàng trong và ngoài nước của họ. Nhóm công tác đã thu thập được thông tin về số lượng và chất lượng như sau đây: (1) tình hình thị trường hiện tại (ví dụ như sự hấp dẫn của các làng nghề ở Bắc Ninh, cơ sở hạ tầng, môi trường và bảo tồn văn hóa, tiếp thị và thông tin); (2) hành vi và thái độ của khách du lịch (ví dụ như động lực đến tham quan, kinh nghiệm thu được sau chuyến thăm quan), và (3) các ý kiến đóng góp của khách du lịch để phát triển Du lịch cộng đồng (4) Đánh giá chương trình tour, giá tour, (5) Khả năng hợp tác với các công ty du lịch khác

Bước 5: Thành lập Ban quản lý Du lịch cộng đồng các xã và các nhóm chức năng

Các cuộc họp cộng đồng tại các xã đã được tiến hành với sự tham gia đầy đủ của lãnh đạo xã, các ban ngành và tổ chức đoàn thể của xã (nông dân, phụ nữ, thanh niên...), các trưởng thôn, các hộ gia đình tham gia sản xuất và kinh doanh các mặt hàng thủ công, nông sản chế biến, các hộ phục vụ các món ăn ẩm thực. Tại cuộc họp này, một lần nữa các vấn đề liên quan đến định hướng phát triển Du lịch cộng đồng tại địa phương lại được thảo luận để đi đến những thống nhất chung (đồng thời cũng tiếp tục nâng cao nhận thức cho cộng đồng dân cư). Bên cạnh đó cộng đồng dân cư cũng tiến hành bầu Ban quản lý Du lịch cộng đồng các xã và các nhóm chức năng của địa phương gồm nhóm đón tiếp và hướng dẫn khách (nhóm lễ tân), nhóm ẩm thực, nhóm văn nghệ và nhóm sản xuất hàng thủ công/ hàng đặc sản địa phương. Các hoạt động tổ chức Du lịch cộng đồng tại 3 xã, về cơ bản như sau:



Mỗi Ban quản lý Du lịch cộng đồng gồm 01 lãnh đạo xã, các trưởng thôn có tham gia du lịch cộng đồng, 01 kế toán và nhóm trưởng các nhóm chức năng (dịch vụ).

Các nhóm chức năng gồm (1) nhóm đón tiếp và hướng dẫn, nhóm này không chỉ tiếp nhận và dẫn khách đến các điểm tham quan mà còn giới thiệu những đặc điểm văn hóa truyền thống và cuộc sống hàng ngày của người dân địa phương (2) nhóm chuẩn bị ẩm thực thực bao gồm các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm (3) thành lập nhóm văn nghệ để tổ chức biểu diễn các tiết mục địa phương chẳng như hát Quan Họ hoặc trao đổi văn hóa với du khách; và (4) nhóm sản xuất thủ công mỹ nghệ và kỹ năng chế biến nông sản cho những người chịu trách nhiệm sản xuất các sản phẩm thủ công mỹ nghệ truyền thống để bán cho khách du lịch. Mỗi nhóm chức năng có từ 4-6 người, nhiệm vụ chính của các nhóm chức năng ở mỗi xã có khác nhau và mức độ ưu tiên hoạt động cũng khác nhau tùy thuộc đặc điểm của mỗi xã (ví dụ nhóm văn nghệ có vai trò quan trọng ở Hòa Long nhưng ở Phù Lãng thì nhóm sản xuất gốm là nhóm được chú trọng hơn).

Việc lựa chọn các thành viên trong Ban quản lý và các nhóm chức năng đóng vai trò rất quan trọng trong việc đặt nền móng cho sự phát triển Du lịch cộng đồng của địa phương sau này. Đây phải là những người tâm huyết với phát triển du lịch cộng đồng, có uy tín với cộng đồng và có thời gian để triển khai các hoạt động của địa phương.

Bước 6: Thăm quan mô hình Du lịch cộng đồng ở Mai Châu

Các cán bộ chủ chốt trong Ban quản lý du lịch cộng đồng, các thành viên của nhóm chức năng cùng các hộ gia đình tiêu biểu của các xã đã được giới thiệu và phân tích rất nhiều mô hình Du lịch cộng đồng tại nhiều vùng miền trong cả nước như mô hình “một ngày làm nông dân” ở Miền Tây, mô hình Du lịch cộng đồng ở Kim Bồng (Hội An, Quảng Nam), mô hình ở A Lưới (Thừa Thiên Huế)... và cũng được lựa chọn đi thăm mô hình Du lịch cộng đồng thực tế tại Bản Lác (Mai Châu). Đây là cơ hội để các địa phương học hỏi và nghiên cứu mô hình phù hợp nhất với địa phương mình và phản ánh trong quy chế du lịch, kế hoạch hoạt động du lịch tại mỗi địa phương.

Bước 7: Xây dựng quy chế Du lịch cộng đồng tại địa phương

Quy chế được xây dựng với sự tham gia của các thành viên tham gia vào Du lịch cộng đồng ở địa phương với mục đích quy định công tác quản lý và tổ chức hoạt động du lịch tại địa phương nhằm đảm bảo tính công bằng trong quyền lợi và nghĩa vụ của các bên liên quan. Chính sự bình đẳng trong việc phân phối lợi ích du lịch là cơ sở để đạt được các mục tiêu phát triển về kinh tế, xã hội và bảo tồn tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa của địa phương. Nội dung của quy chế gồm có các phần cơ bản sau:

- Tổ chức hoạt động Du lịch cộng đồng tại địa phương
 - ✓ Ban Quản lý Du lịch cộng đồng
 - ✓ Các nhóm chức năng
- Những qui định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch
 - ✓ Quỹ du lịch cộng đồng
 - ✓ Phân chia lợi tức du lịch trong cộng đồng
 - ✓ Mức giá các dịch vụ thu của khách
- Hiệu lực và sửa đổi quy chế

Quy chế mẫu được tham khảo ở Phụ lục 1 kèm theo

Bước 8: Xây dựng nội quy về Du lịch cộng đồng tại địa phương

Mô hình Du lịch cộng đồng được xây dựng nhằm tạo điều kiện cho khách du lịch tìm hiểu đời sống, văn hóa truyền thống của địa phương, đồng thời góp phần bảo tồn và phát

huy các giá trị văn hóa bản địa, môi trường thiên nhiên và tạo thu nhập cho người dân địa phương. Để đạt được mục tiêu này, Ban Quản lý Du lịch cộng đồng cần xây dựng bản nội quy về hoạt động Du lịch cộng đồng và đề nghị tất cả người dân trong thôn, khách du lịch và công ty lữ hành thực hiện. Nội dung của quy chế gồm có các phần cơ bản sau:

- Nội quy dành cho cộng đồng
- Nội quy dành cho khách du lịch
- Nội quy dành cho công ty lữ hành và hướng dẫn viên

Quy chế mẫu được tham khảo ở Phụ lục 2 và 3 kèm theo

Bước 9: Xây dựng kế hoạch hoạt động Du lịch cộng đồng của địa phương

Kế hoạch hoạt động Du lịch cộng đồng của các xã đã được xây dựng với sự tham gia của cộng đồng địa phương (Ban quản lý Du lịch cộng đồng xã, các nhóm chức năng, một số hộ dân tiêu biểu), các công ty du lịch được chọn lọc và các chuyên gia tư vấn. Các xã đã đặt ra các mục tiêu phát triển Du lịch cộng đồng trong ngắn hạn (2 năm) và dài hạn (5 năm) và các giải pháp đạt được mục tiêu đó.

Các mục tiêu chính đề ra liên quan đến tỷ lệ gia tăng người tham gia Du lịch cộng đồng hàng năm so với dân số địa phương, lượng khách đến với địa phương và doanh thu / tăng trưởng doanh thu từ hoạt động du lịch cộng đồng.

Các giải pháp đạt được mục tiêu trong kế hoạch đề ra liên quan đến các loại hình dịch vụ sẽ phát triển chính ở mỗi địa phương (với Phù Lãng, nguồn thu từ bán hàng gốm và phí dịch vụ tua là chủ đạo; với Hòa Long, nguồn thu từ dịch vụ hát quan họ, mua sắm các sản phẩm địa phương... là chủ đạo), kế hoạch đào tạo và phát triển năng lực cho đội ngũ liên quan đến du lịch cộng đồng, kế hoạch phát triển hạ tầng, kế hoạch phát triển thị trường...

Chương trình tour du lịch cho du khách cũng được xác lập bao gồm các dịch vụ và giá thành kèm theo. Chương trình Du lịch cộng đồng Bắc Ninh đã thiết kế 7 tua du lịch cho khách du lịch để họ có thể có các lựa chọn khác nhau tùy vào nhu cầu, sở thích, và điều kiện thời gian của họ. (Chi tiết tua du lịch ở Phụ lục 4 kèm theo)

Bước 10: Nâng cao năng lực cho phát triển Du lịch cộng đồng cho địa phương

Các bên liên quan đã được nâng cao năng lực trong dự án Du lịch cộng đồng tại Bắc Ninh gồm có: i) Ban quản lý Du lịch cộng đồng xã; ii) Các nhóm chức năng; iii) Các doanh nghiệp du lịch/hộ làm du lịch tại địa phương

Ban quản lý Du lịch cộng đồng xã: Được nâng cao năng lực về i1) Các vấn đề pháp lý liên quan đến Du lịch cộng đồng (như an toàn lao động, an ninh...); i2) Kỹ năng quản lý (đặc biệt về tài chính và quản lý nguồn nhân lực); i3) Kỹ năng làm việc và đàm phán thương mại với các công ty du lịch; i4) Kỹ năng tiếp thị (5P – Sản phẩm, giá cả, xúc tiến, phân phối, đối tác); i5) Kỹ năng giám sát và đánh giá; i6) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa; i7) Kỹ năng quản lý văn hóa và môi trường và i8) Hệ thống kế toán đơn giản

Nhóm đón tiếp và hướng dẫn khách: Được nâng cao năng lực về ii1) Kỹ năng đón khách; ii2) Tìm hiểu văn hóa địa phương; ii3) Ngoại ngữ cơ bản; ii4) Kỹ năng diễn thuyết/hướng dẫn; ii5) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa

Nhóm văn nghệ: Được nâng cao kỹ năng về ii1) Kỹ năng đón khách; ii2) Kỹ năng biểu diễn; ii3) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa

Nhóm sản xuất hàng gôm/ tương: Được nâng cao kỹ năng về ii1) Phát triển sản phẩm mới phục vụ du lịch và gia tăng giá trị sản phẩm (bao gồm cả giá trị vật chất của sản phẩm và giá trị văn hóa); ii2) Đăng ký chất lượng sản phẩm (Tương Bà Chằm); ii3) Đóng gói sản phẩm; ii4) Kỹ năng đón khách; ii5) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa; ii6) Kỹ năng sắp xếp sản xuất theo mô hình 5S của Nhật Bản; ii7) Các nguyên tắc của OVOP trong phát triển sản phẩm

Nhóm ẩm thực: Được nâng cao kỹ năng về ii1) Văn hóa ẩm thực và nghệ thuật trưng bày món ăn; ii2) Kỹ năng đón khách; ii3) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa; ii4) Vệ sinh an toàn thực phẩm – Các nguyên tắc chủ yếu

Các doanh nghiệp du lịch/hộ tham gia làm du lịch tại địa phương: Được nâng cao kỹ năng về iii1) Kỹ năng đón khách; iii2) Kỹ năng giao tiếp đa văn hóa, iii3) Kỹ năng tiếp thị

Bước 11: Cải thiện cơ sở hạ tầng nhỏ ở địa phương

Cơ sở hạ tầng nhỏ ở 3 xã của dự án đã được cải thiện, bao gồm việc làm sạch các tuyến đường chính trong làng, cải tạo và làm sạch các nhà vệ sinh công cộng và nhà vệ sinh tại các điểm du khách dừng chân, xây dựng các tiểu cảnh, đầu tư các thùng rác và xe chở rác cho địa phương, hỗ trợ hệ thống ghé đá cho khách dừng chân, xây dựng các điểm trưng bày, các điểm bán hàng, các công cụ trình diễn, các dụng cụ phục vụ bữa ăn truyền thống, xây dựng các biển chỉ dẫn, hình thành các bãi đỗ xe và cải thiện một số nhà nghỉ (homestay) cho khách ở qua đêm khi cần.

Tính rất độc đáo của CBT Bắc Ninh chính là tính cộng đồng thấm đượm trong nó, từ quy cách bài trí đến khung cảnh xung quanh, tất cả tạo ra một không gian truyền thống đều được đặc biệt quan tâm đến từng chi tiết làm sao tạo cho du khách cảm giác như trở về với cội nguồn cộng đồng làng xã Việt Nam.

Một số hình ảnh liên quan đến cải thiện cơ sở hạ tầng nhỏ ở địa phương được giới thiệu ở Phụ lục 5 kèm theo.

Bước 12: Phát triển các sản phẩm du lịch cộng đồng

Các sản phẩm của tua Du lịch cộng đồng ở 3 xã gồm: Sản phẩm gôm; Sản phẩm tương, Đặc sản ẩm thực địa phương (cháo thái, bánh gio, bánh đúc, bánh khúc...); Văn nghệ địa phương; Các mô hình trình diễn gôm, trình diễn làm tương, trình diễn làm bánh khúc...

Dự án đã giới thiệu triết lý của mô hình sản xuất “mỗi làng một sản phẩm – One Village One Product” trong đó đề cao sự khác biệt và chất lượng cho các nhóm sản phẩm. Các sản phẩm gôm được thiết kế lại nhỏ gọn hơn phù hợp cho sự vận chuyển của khách du lịch song vẫn giữ nguyên được giá trị truyền thống, giữ được chất “men da lươn”, giữ

được “hôn” của của gồm Phù Lãng. Tương Đình Tô được kiểm tra chất lượng một cách khoa học và trên cơ sở những phát hiện khiếm khuyết về chất lượng (như hàm lượng vi khuẩn hiếu khí cao hơn mức cho phép) nhóm dự án đã cùng những người sản xuất Đình Tô đưa ra các giải pháp khắc phục để đi đến một sản phẩm tương không chỉ ngon trong “lời nói” mà còn an toàn tuyệt đối về mặt chất lượng và cũng đã được đăng ký chất lượng và bảo hộ thương hiệu trong tua du lịch cộng đồng. Các sản phẩm ẩm thực cũng được kiểm soát chất lượng một cách nghiêm ngặt từ nguyên liệu đầu vào theo các quy trình chuẩn, kiểm soát quá trình chế biến để đảm bảo vấn đề vệ sinh, đồng thời để giữ được những nét rất riêng của sản phẩm ở mỗi điểm đến. Các tiết mục trình diễn cũng đã được điều chỉnh nhiều lần trên cơ sở thu thập ý kiến của khách đến thăm để có chương trình phù hợp nhất nhằm không chỉ giới thiệu được nghệ thuật Quan Họ của Bắc Ninh mà còn thu hút được sự tham gia của du khách. Các mô hình trình diễn cũng được bố trí để cho phép du khách nắm bắt nhanh nhất các bước tuần tự của quá trình sản xuất, nắm được không gian sản xuất thực tế ở mỗi làng nghề... Bên cạnh đó triết lý của mỗi làng một sản phẩm còn được thể hiện trong việc đầu tư vào cải thiện hệ thống các bao bì đóng gói cho sản phẩm, đầu tư vào không gian sắp đặt để tôn lên giá trị của sản phẩm...

Một số hình ảnh liên quan đến phát triển sản phẩm được giới thiệu ở Phụ lục 6 kèm theo.

Bước 13: Xúc tiến thương mại cho tua du lịch cộng đồng

Nhiều hoạt động xúc tiến thương mại cho tua Du lịch cộng đồng ở 3 xã đã được thực hiện, bao gồm việc xây dựng các tài liệu quảng bá, xây dựng website, liên kết với các tour du lịch, marketing qua mạng lưới khách nước ngoài ở Việt Nam, marketing qua E-commerce đến các khách hàng mục tiêu...

Các địa phương đã cùng dự án xây dựng các tài liệu giới thiệu về tua du lịch của 3 xã bằng song ngữ Việt Anh, các tài liệu giới thiệu về các sản phẩm địa phương (ẩm thực của Đình Tô, Quan Họ của Hòa Long...). Trang web sử dụng 3 ngôn ngữ Anh-Pháp-Việt cũng được xây dựng và quảng bá rộng rãi thông qua các kỹ thuật tối ưu hóa tại các công cụ tìm kiếm (SEO) và các diễn đàn xã hội. Các công ty du lịch cũng như các khách du lịch thuộc nhiều nhóm mục tiêu khác nhau cũng đã được mời tham dự các tua thử nghiệm và cùng cộng đồng địa phương điều chỉnh để phù hợp với chương trình của công ty mình về nội dung, giá cả...

Một số hình ảnh liên quan đến hoạt động marketing được giới thiệu ở Phụ lục 7 kèm theo.

Bước 14: Hình thành và hỗ trợ các mô hình doanh nghiệp kinh doanh Du lịch cộng đồng tại địa phương

Đây là một trong những yếu tố quan trọng để góp phần đảm bảo tính bền vững trong mô hình du lịch cộng đồng. Bên cạnh việc xúc tiến du lịch trực tiếp thông qua các Ban quản lý Du lịch cộng đồng xã, các Ban quản lý du lịch cũng khuyến khích các hộ gia đình, các doanh nghiệp trên địa bàn xã tham gia vào kinh doanh du lịch trên cơ sở tuân thủ các quy định chung về Du lịch cộng đồng của địa phương. Điều này cho phép hình thành một cơ

ché cạnh tranh tốt hơn để cải thiện chất lượng Du lịch cộng đồng thông qua việc đầu tư của các thành phần kinh tế tư nhân. Dự án đã hỗ trợ các mô hình doanh nghiệp kinh doanh Du lịch cộng đồng các kỹ năng cần thiết để vận hành Du lịch cộng đồng như kỹ năng quản lý, kỹ năng làm việc và đàm phán thương mại với các công ty du lịch; kỹ năng tiếp thị, kỹ năng giao tiếp đa văn hóa; hệ thống kế toán đơn giản...

Bước 15: Giám sát và đánh giá

Ban quản lý Du lịch cộng đồng các xã được đào tạo về kỹ năng giám sát và đánh giá nhằm xác định các vấn đề tồn tại, các tác động và lợi ích cũng như để đảm bảo tính bền vững của du lịch cộng đồng. Quá trình giám sát và đánh giá có sự tham gia của tất cả các thành phần liên quan ở địa phương trên cơ sở thu thập các thông tin và số liệu về tác động đối với môi trường; tác động về kinh tế; tác động về văn hóa và tác động xã hội.

Phụ lục 1

QUI CHẾ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TẠI XÃ ĐÌNH TÔ

Bản qui chế này được xây dựng với sự tham gia của các thành viên tham gia vào Du lịch cộng đồng tại thôn Đình Tô, xã Đình Tô, được UBND xã Đình Tô phê duyệt, nhằm đảm bảo tính công bằng về quyền lợi và nghĩa vụ của các bên liên quan, đây chính là cơ sở để đạt được các mục tiêu phát triển về kinh tế, xã hội và bảo tồn tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hoá lịch sử của địa phương.

A. Tổ chức hoạt động Du lịch cộng đồng tại thôn Đình Tô, xã Đình Tô.

1. Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã Đình Tô:

Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã Đình Tô là một tổ chức xã hội, do người dân trong cộng đồng thôn Đình Tô và đại diện các thôn trong xã bình chọn, nhằm quản lý các hoạt động du lịch trên địa bàn thôn, Chùa Bút Tháp nói riêng và của xã nói chung.

Nhiệm kỳ của ban Quản lý Du lịch cộng đồng là 2 năm một lần. Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã hoạt động dưới sự giám sát của UBND xã. Thành phần ban quản lý du lịch cộng đồng, nhiệm kỳ 2011 – 2012 gồm có:

- Ông - Chức vụ Phó Chủ tịch UBND xã làm trưởng ban.
- Ông - Chức vụ Trưởng thôn Đình Tô làm phó ban.
- Bà..... - Chức vụ Cán bộ văn hoá xã làm uỷ viên
- Ông/....., Trưởng nhóm Đón tiếp
- Ông/Bà: , Trưởng nhóm Ẩm thực
- Ông/Bà: , Trưởng nhóm Sản xuất gốm

Chức năng của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã:

- Có trách nhiệm tổ chức đón tiếp khách du lịch khi khách về đến xã.
- Giới thiệu với khách khái quát về tình hình địa phương: văn hoá, xã hội, kinh tế, nghề sản xuất tương ăn, và các món ăn ẩm thực của địa phương.
- Có nhiệm vụ lập kế hoạch hoạt động, phát triển du lịch và hướng dẫn các nhóm dịch vụ triển khai hoạt động du lịch trên địa bàn..
- Nâng cao chất lượng dịch vụ và xử lý các trường hợp vi phạm về môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm, về ứng xử trong cộng đồng, cộng đồng với khách, khách với cộng đồng.
- Có nhiệm vụ phối hợp với UBND xã, các đoàn thể chính trị trong xã, với ngành du lịch cấp huyện, tỉnh, với các cơ quan báo chí, đài phát thanh của địa phương, trung ương để quảng bá và tìm kiếm thị trường

- Chịu trách nhiệm ghi chép đầy đủ, thống kê, thu thập ý kiến đóng góp của khách, thường xuyên báo cáo tình hình và kết quả hoạt động du lịch với lãnh đạo xã, các bên liên quan.
- Nơi làm việc của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã tại Chùa Bút Tháp.

Nhiệm vụ cụ thể của các thành viên trong Ban Quản lý Du lịch cộng đồng:

a. Trưởng Ban

- Quản lý và thực hiện các kế hoạch về Du lịch cộng đồng đã đề ra, đồng thời xây dựng kế hoạch phát triển Du lịch cộng đồng tại địa phương trong thời gian tới (bao gồm kế hoạch đầu tư, khai thác kinh doanh, các dịch vụ du lịch, quảng bá, xúc tiến thương mại...) trên cơ sở tham khảo ý kiến các bên có liên quan, đưa ra quyết định cuối cùng.
- Chịu trách nhiệm quản lý các cá nhân trong Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, các nhóm hoạt động dịch vụ, các hộ gia đình tham gia vào làm Du lịch cộng đồng tại thôn, xã.
- Đón tiếp khách, cùng với nhóm đón tiếp, hướng dẫn tham quan, ăn nghỉ, làm thủ tục với công an xã nếu khách có nhu cầu nghỉ lại tại địa phương để đảm bảo an ninh cho khách.
- Chịu trách nhiệm về tài chính, thu, chi, của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng tại địa phương.

b. Phó Ban

- Hỗ trợ trưởng ban trong quản lý, đảm nhận vai trò của trưởng ban khi trưởng ban đi vắng.
- Quản lý việc khảo sát các hoạt động du lịch.
- Chịu trách nhiệm giám sát các công việc liên quan đến bảo dưỡng cơ sở vật chất đã được trang bị như: Xe thu gom rác, thùng đựng rác, Khu vực vệ sinh công cộng tại chùa, cây bóng mát, đường làng ngõ xóm, các vật dụng phục vụ khách du lịch ăn bữa trưa...
- Đôn đốc lịch vệ sinh môi trường hàng tuần, tháng, công tác an ninh trật tự, công tác y tế phục vụ khách tốt nhất trong điều kiện có thể của địa phương.
- Lập kế hoạch đào tạo, nâng cao năng lực cho cộng đồng về du lịch, cho hướng dẫn viên du lịch về nghiệp vụ hướng dẫn viên, về tiếng anh thông thường.
- Quản lý quỹ du lịch của cộng đồng.

c. Ủy viên - kiêm Kế toán

- Chịu trách nhiệm ghi chép và quản lý sổ sách, theo dõi thu, chi, liên quan đến hoạt động du lịch.

d. Các thành viên khác

- Nhóm trưởng nhóm đón tiếp hướng dẫn: Quản lý các nhân viên của nhóm, hướng dẫn khách đi tham quan khu vực Chùa Bút Tháp, thăm nhóm làm tương ăn Đình Tổ tại các hộ làm tương ăn (tham quan qui trình các bước làm tương).
- Nhóm trưởng nhóm sản xuất tương ăn: Quản lý các hộ, sản xuất Tương phục vụ cho khách du lịch, tổ chức tại hộ, cho khách tham quan các công đoạn làm tương. Tập hợp những ý kiến của khách đóng góp, nghiên cứu loại chai, lọ đựng tương, phục vụ khách du lịch trong nước, nước ngoài, xây dựng các gian hàng trưng bày bán sản phẩm cho khách.
- Nhóm trưởng nhóm ẩm thực ăn uống: Quản lý các thành viên trong nhóm, thu thập ý kiến đóng góp của khách, mua sắm trang bị các dụng cụ phục vụ cho bữa ăn của khách khi khách có nhu cầu, phù hợp với điều kiện của địa phương, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm cho khách trong chế biến. Lưu ý khi nấu cháo thái, cần nói rõ cho khách hiểu các công đoạn từ khâu xay bột, đến khi nấu thành cháo. .

2. Các nhóm dịch vụ:

a. Nhóm đón tiếp, hướng dẫn khách tham quan, hướng dẫn khách lưu trú

- Số thành viên tổng số có 3 người.
- Có nhiệm vụ đưa, dẫn khách đi tham quan tại Chùa Bút Tháp, các hộ làm tương ăn, giới thiệu với khách về cảnh quan thiên nhiên của địa phương. Có nhiệm vụ báo cáo những tồn tại với Ban Quản lý Du lịch cộng đồng để có biện pháp cùng cộng đồng khắc phục.
- Hướng dẫn đến các hộ dân đã được lựa chọn làm nhà nghỉ cho khách, dặn dò khách và chủ nhà, giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, phong tục, tập quán địa phương, Nếu nắm bắt được cách sinh hoạt của khách, dặn dò chủ nhà cố gắng đáp ứng đến mức có thể để vừa lòng khách, tạo ấn tượng cho khách quay trở lại lần sau.

b. Nhóm sản xuất tương ăn

- Số thành viên của nhóm gồm có 12 hộ chuyên làm nghề sản xuất tương ăn
- Tổ chức sản xuất ngay tại mỗi hộ, trong giao tiếp với khách: niềm nở đón khách, tận tình giới thiệu cho khách tham quan(vui vẻ khi khách đến vừa lòng khi khách đi).
- Tổ chức thật tốt các công đoạn làm tương cho khách xem trực tiếp để khách tin tưởng, yên tâm khi sử dụng sản phẩm tương ăn Đình Tổ..
- Bố trí các gian hàng trưng bày giới thiệu sản phẩm, và bán sản phẩm cho khách thật ấn tượng, đảm bảo tính công bằng giữa các hộ trong thôn.
- Sắp xếp nơi sản xuất và nơi để thành phẩm, cho gọn gàng, khoa học, hợp thẩm mỹ, cảnh quan, môi trường xung quanh cho sạch, đẹp, tạo ấn tượng cho khách khi đến tham quan.
- Thường xuyên lắng nghe ý kiến của khách góp ý, những ý tưởng của khách rất có giá trị phát triển sản phẩm tương ăn Đình Tổ để bán được ra thị trường trong nước và hướng ra nước ngoài trong tương lai.

c. *Nhóm ẩm thực gồm 3 người*

- Có nhiệm vụ phục vụ ăn uống khi khách có nhu cầu.
- Mua sắm các trang thiết bị phục vụ cho ăn uống phù hợp với phong tục địa phương, trông sạch, đẹp, tạo cho khách có cảm nhận ăn bữa cơm ngon miệng.
- Các món ăn, chế biến đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm (chú ý giới thiệu khai thác các món ăn truyền thống của địa phương để giới thiệu với khách).

B. Những qui định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch

1. Quỹ du lịch cộng đồng:

Quỹ Du lịch cộng đồng của xã được lập ra nhằm mục đích chi trả cho các hoạt động chung của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng. Cộng đồng thôn, xã, tái đầu tư tôn tạo cơ sở vật chất du lịch và đóng góp cho các hoạt động chung của thôn, xã. Nguồn thu của quỹ bao gồm:

- Thu từ dịch vụ hướng dẫn khách tham quan: 15% / tổng doanh thu của khách.
- Thu từ dịch vụ nhà nghỉ của các hộ: 15% / tổng doanh thu trong tháng của các hộ.
- Thu từ dịch vụ bán hàng tương ăn cho khách : 10% / tổng doanh thu.
- Thu từ dịch vụ ăn uống: 5% / tổng doanh thu phục vụ khách ăn uống.
- Thu từ dịch vụ trông giữ xe: 5% / tổng doanh thu.
- Thu từ hảo tâm tự nguyện ủng hộ của khách du lịch, các công ty du lịch lữ hành (có thể bằng tiền hoặc bằng hiện vật).

Kế toán căn cứ vào doanh thu của từng chuyến khách đến tham quan để thu phần đóng góp cho quỹ theo qui định trong qui chế này.

2. Phân chia lợi tức du lịch trong cộng đồng

- Đối với các dịch vụ (trừ dịch vụ nhà ở của các hộ), còn lại sau khi trừ hết các khoản chi phí, khoản phải nộp như qui định trên, còn lại phân chia cho các thành viên tham gia tại 4 nhóm và Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, xã và thôn.
- Các khoản thu từ % các dịch vụ để phát triển Du lịch cộng đồng và xây dựng các công trình phúc lợi xã hội của thôn, xã để cộng đồng trong thôn, xã cùng được hưởng lợi từ du lịch cộng đồng.

3. Mức giá các dịch vụ thu của khách như sau

- Dịch vụ ngủ qua đêm tại các hộ chỉ được thu của khách là: 60.000đ / khách / đêm
- Dịch vụ nghỉ trưa thu 30.000đ/ khách/ lượt
- Dịch vụ hướng dẫn khách tham quan thu 5.000đ / khách / lượt.
- Dịch vụ gửi xe, thu của loại xe con 4 chỗ ngồi thu: 10.000đ /xe /lượt gửi.
- Dịch vụ gửi xe, thu của loại xe 7 chỗ ngồi thu: 7.000đ /xe/lượt gửi.
- Dịch vụ gửi xe, thu của loại xe 15 chỗ ngồi thu: 15.000đ /xe/lượt gửi.

- Dịch vụ gửi xe, thu của loại xe 24 chỗ ngồi thu: 20.000đ /xe/lượt gửi
- Dịch vụ gửi xe, thu của loại xe 30 chỗ ngồi trở lên thu 25.000đ /xe/lượt gửi
- Dịch vụ ăn uống thu của khách 60.000đ / xuất ăn /khách bữa ăn chính (không kèm đồ uống, tính ngoài).
- Dịch vụ ăn sáng thu 25.000đ / xuất ăn.

Ngoài những dịch vụ có giá trên đây, các dịch vụ khác, khách có yêu cầu, ban quản lý Du lịch cộng đồng xã sẵn sàng làm theo yêu cầu của khách, giá cả do hai bên thoả thuận, trên tinh thần giúp đỡ hai bên cùng có lợi...

C. Hiệu lực và sửa đổi quy chế:

Bản quy chế này có hiệu lực từ ngày có đầy đủ chữ ký của các bên liên quan như dưới đây. Cứ 6 tháng một lần, BQL DL CD xã sẽ tổ chức cuộc họp với tất cả các bên có liên quan để bàn bạc việc thay đổi quy ước nếu thấy cần thiết. Các quy định mới sẽ có hiệu lực thay thế các quy định cũ nếu có ít nhất 2/3 số phiếu bầu trong các cuộc họp sửa đổi.

Bản quy chế này được làm tại trụ sở UBND xã Đình Tổ, ngày.....tháng.... năm 2011. Với sự có mặt của các bên liên quan. Các bên liên quan cam kết thực hiện nghiêm túc quy chế này.

Xác nhận của các thành viên

Phu lục 2

NỘI QUY VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG XÃ PHÙ LÃNG

Mô hình Du lịch cộng đồng tại Phù Lãng được xây dựng nhằm tạo điều kiện cho khách du lịch tìm hiểu đời sống, văn hóa truyền thống của địa phương, đồng thời góp phần bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa bản địa, môi trường thiên nhiên và tạo thu nhập cho người dân địa phương. Để đạt được mục tiêu này, Ban Quản lý Du lịch cộng đồng cần xây dựng bản nội quy về hoạt động Du lịch cộng đồng và đề nghị tất cả người dân trong thôn, khách du lịch và công ty lữ hành thực hiện.

Nội quy dành cho cộng đồng

- Bảo đảm an ninh và an toàn cho khách du lịch trong thời gian khách đến thăm
- Giá cả dịch vụ và hàng hóa hợp lý và thống nhất. Bán hàng đúng giá quy định, tuyệt đối không lừa khách du lịch và các công ty lữ hành.
- Giữ vệ sinh môi trường trong thôn và bảo quản tốt cơ sở vật chất phục vụ du lịch
- Không gây tổn hại đến cây cối và động vật ở trong khu vực
- Khuyến khích và giám sát các công ty lữ hành và khách du lịch thực hiện đúng nội quy Du lịch cộng đồng
- Thông báo ngay cho Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã nếu công ty lữ hành hoặc du khách vi phạm nội quy du lịch cộng đồng
- Tôn trọng và thực hiện đúng các nội quy do Ban Quản lý đưa ra.
- Ăn mặc lịch sự đúng theo phong tục địa phương khi có khách du lịch đến thăm thôn
- Tôn trọng sự riêng tư của khách khi nghỉ tại địa phương
- Quan hệ lành mạnh với khách đến thăm

Nội quy dành cho khách du lịch

- Tôn trọng văn hóa truyền thống và tập quán của địa phương
- Ăn mặc lịch sự
- Bảo vệ môi trường bằng cách không chặt cây, bẻ cành. Giúp cộng đồng giữ gìn thôn xóm sạch đẹp bằng cách không xả rác, vứt rác đúng nơi quy định
- Góp phần phát triển kinh tế địa phương bằng cách sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của cộng đồng
- Tôn trọng các hướng dẫn của địa phương và giá cả các dịch vụ
- Tôn trọng sự riêng tư của cộng đồng, nên xin phép trước khi chụp hình hay quay phim
- Quan hệ lành mạnh với người dân địa phương

Nội quy dành cho công ty lữ hành và hướng dẫn viên

- Tôn trọng các nội quy của cộng đồng về việc đón tiếp khách, ví dụ số đoàn khách, số lượng khách, khoảng thời gian thích hợp.v.v.
- Tôn trọng biểu giá dịch vụ do cộng đồng xây dựng

- Thông tin cho khách du lịch biết trước về nội dung chương trình tham quan và cách ứng xử với cộng đồng
- Làm gương cho khách du lịch và cộng đồng bằng cách bảo vệ môi trường và không xả rác bừa bãi
- Quan hệ lành mạnh với người dân địa phương

Phụ lục 3

Chương trình tour du lịch CBT Bắc Ninh

I. Tua 2 điểm đến

Tour số 1: Làng Gốm Phù Lãng – Làng Quan họ Viêm Xá

8 giờ sáng : Khởi hành Hà Nội

9.30 – 11.30: Thăm quan tại Phù Lãng

+ Đón tiếp và giới thiệu sơ lược của xã

+ Thăm cơ sở Gốm Giang –Gốm truyền thống

+ Thăm cơ sở Gốm Minh – Gốm mỹ thuật

+ Thăm cơ sở gốm Thành Thanh – Học làm gốm và mua đồ lưu niệm

11.30 : Rời Phù Lãng đi làng Quan họ Viêm Xá

12.15 – 13.30 : Thường thức cơm Quan họ tại đình làng Diềm

13.30 – 14.15 : Thăm Đình Làng Diềm - Đền Cùg - Giếng Ngọc – Đền Vua Bà (Bà Tổ Quan họ)

14.15 – 15.30 : Thường thức và giao lưu Quan họ

15.30 – 16.00 : Mua bánh khúc và đồ lưu niệm

16.00: Rời Viêm Xá về Hà Nội

17.00: Chia tay khách tại Hà Nội.

Tour số 2: Làng Gốm Phù Lãng – Làng làm Tương Đình Tổ/ Chùa Bút Tháp

8 giờ sáng : Khởi hành Hà Nội

9.30 – 11.30: Phù Lãng

+ Đón tiếp và giới thiệu sơ lược của xã

+ Thăm chùa Phù Lãng

+ Thăm cơ sở Gốm Giang –Gốm truyền thống

+ Thăm cơ sở Gốm Minh – Gốm mỹ thuật

+ Thăm cơ sở gốm Thành Thanh – Học làm gốm và mua đồ lưu niệm

11.30 : Rời Phù Lãng đi làng Quan họ Viêm Xá

12.30 – 13.30 : Cơm trưa - Thường thức đặc sản địa phương

13.30 – 14.15 : Thăm Chùa Bút Tháp

14.15 – 15.30 : Thăm các cơ sở sản xuất tương và mua tương Đình Tổ

15.30: Rời Đình Tổ về Hà Nội

16.15: Chia tay khách tại Hà Nội.

Tour số 3: Làng Quan họ Viêm Xá – Làng Tương Đình Tổ / Chùa Bút Tháp

8 giờ sáng : Khởi hành từ Hà Nội

9.00 – 9.45: Thăm Đình Làng Diềm - Đền Cùg - Giếng Ngọc – Đền Vua Bà (Bà Tổ Quan họ) - Thưởng thức và giao lưu Quan họ - Mua bánh khúc và đồ lưu niệm

11.00: Rời Viêm Xá đi Làng làm tương Đình Tổ - Chùa Bút Tháp

11.45 – 12.45: Cơm trưa - Thưởng thức đặc sản địa phương

12.45 – 13.30: Thăm Chùa Bút Tháp

13.30 – 14.15: Thăm các cơ sở sản xuất tương Đình Tổ

14.15: Rời Đình Tổ về Hà Nội

15.00: Chia tay khách tại Hà Nội.

III. Tua 1 điếm đến

Tour số 1: Thăm Làng gốm Phù Lãng bên sông Cầu.

8 giờ sáng : Khởi hành từ Hà Nội

+ Đón tiếp và giới thiệu sơ lược của xã

+ Thăm chùa Phù Lãng

+ Thăm cơ sở Gốm Giang – Gốm truyền thống

+ Thăm cơ sở Gốm Minh – Gốm mỹ thuật

+ Thăm cơ sở gốm Thành Thanh – Học làm gốm và mua đồ lưu niệm

12.00 – 13.15: Thưởng thức cơm trưa cùng người thợ gốm Phù Lãng

13.15- 13.45: Mua đồ lưu niệm

15.30: Chia tay khách tại Hà Nội.

Tour số 2: Thăm Làng Quan họ Viêm Xá

8 giờ sáng : Khởi hành từ Hà Nội

9.00 – 9.45: Thăm Đình Làng Diềm - Đền Cùg - Giếng Ngọc – Đền Vua Bà (Bà Tổ Quan họ)

9.45 – 10.30: Thăm nhà chứa bọn Quan họ

10.30 – 12.00: Thưởng thức và giao lưu Quan họ
12.00 – 13.15: Thưởng thức cơm Quan họ tại đình làng Diềm
13.15 – 13.45: Mua bánh khúc và đồ lưu niệm
13.45: Rời Viêm Xá về Hà Nội

14.45: Chia tay khách tại Hà Nội.

Tour số 3: Thăm Làng tương Đình Tổ và Chùa Bút Tháp

8 giờ sáng : Khởi hành từ Hà Nội

8.45 – 9.20: Ghé thăm làng tranh Đông Hồ
9.20 – 10.20: Thăm làng làm tương Đình Tổ - Mua tương Đình Tổ
10.20 – 11.20: Thăm chùa Bút Tháp
11.20 – 12.20: Cơm trưa - Thưởng thức đặc sản địa phương (bánh đúc, bánh tro, cháo thái...)
12.20: Rời Đình Tổ về Hà Nội

13.00: Chia tay khách tại Hà Nội.

Tua 3 điểm đến

Tua 1. Làng gốm Phù Lãng – Chùa Bút Tháp / Làng tương Đình Tổ - Làng Quan họ Viêm Xá

7.30 giờ sáng : Khởi hành từ Hà Nội

9.00 – 10.45: Thăm quan tại Làng gốm Phù Lãng

Đón tiếp và giới thiệu sơ lược của xã

Thăm cơ sở Gốm Giang – Chuyên sản xuất gốm truyền thống (gốm gia dụng và tâm linh)

Thăm cơ sở Gốm Minh – Chuyên sản xuất gốm mỹ thuật

Thăm cơ sở gốm Tuấn – Thực hành làm gốm và mua đồ lưu niệm

10.45 : Rời Phù Lãng đi Chùa Bút Tháp / Làng tương Đình Tổ

11.30 – 12.30 : Cơm trưa - Thưởng thức đặc sản địa phương

12.30 – 13.15 : Thăm Chùa Bút Tháp

13.15 – 14.00 : Thăm cơ sở sản xuất tương và mua tương Đình Tổ

14.00: Rời Đình Tổ đi Làng Quan họ Viêm Xá

Thăm Đền Cùng - Giếng Ngọc – Đền Vua Bà (Bà Tổ Quan họ)

Thưởng thức và giao lưu Quan họ

Mua bánh khúc và đồ lưu niệm

16.30: Rời Viêm Xá về Hà Nội

Phụ lục 3

GIẤY CAM KẾT ĐẢM BẢO VỆ SINH CHUẨN PHỤC VỤ DU LỊCH CỘNG ĐỒNG

Kính gửi : Ban Quản lý Du lịch cộng đồng xã Phù Lãng

Tôi tên :..... Sinh năm :.....
Chứng minh nhân dân số :.....
Địa chỉ thường trú tại :.....
.....

Nay chúng tôi cam kết đảm bảo vệ sinh chuẩn phục vụ tour Du lịch cộng đồng như sau:

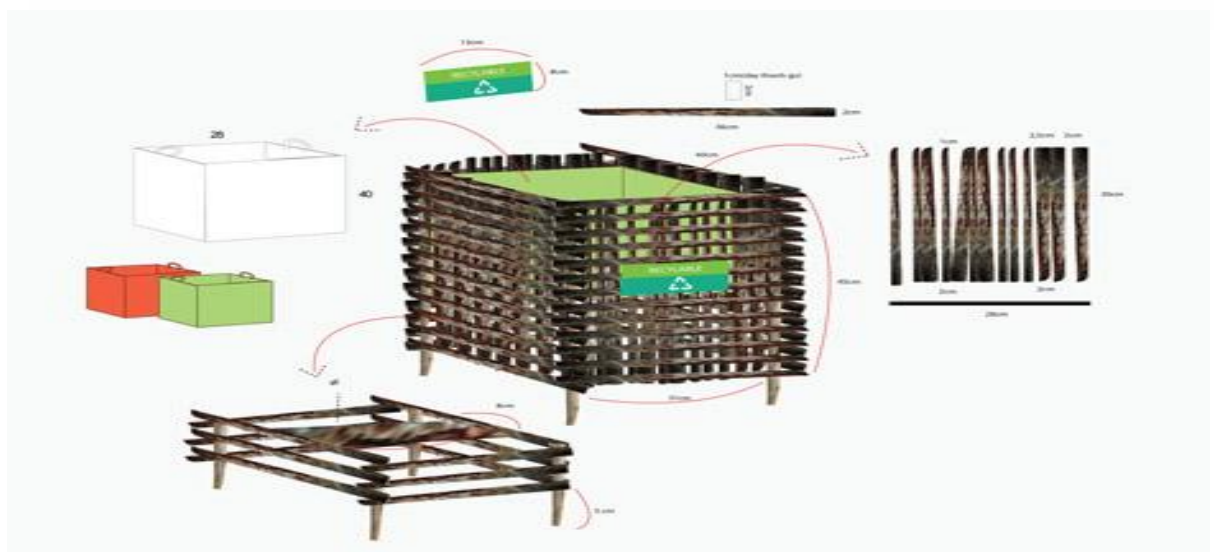
- Luôn đảm bảo vệ sinh nước uống khi mời khách
- Luôn dọn dẹp vệ sinh trong không gian sống của mình một cách gọn gàng, sạch sẽ
- Không xả chất thải ra không gian công cộng
- Nhà vệ sinh luôn luôn được quét dọn sạch sẽ, khô ráo, thoáng khí, không có mùi.
- Luôn trang bị đầy đủ giấy vệ sinh và xô đựng giấy vệ sinh, nước xả vệ sinh.

Chúng tôi cam kết thực hiện theo đúng tiêu chuẩn trên, nếu ban quản lý kiểm tra mà không tuân thủ chúng tôi xin chịu trách nhiệm theo quy định của ban quản lý.

**XÁC NHẬN CỦA BAN QUẢN LÝ
DU LỊCH CỘNG ĐỒNG XÃ**

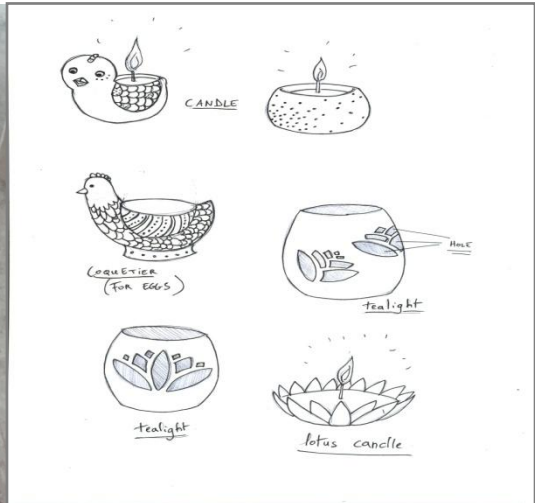
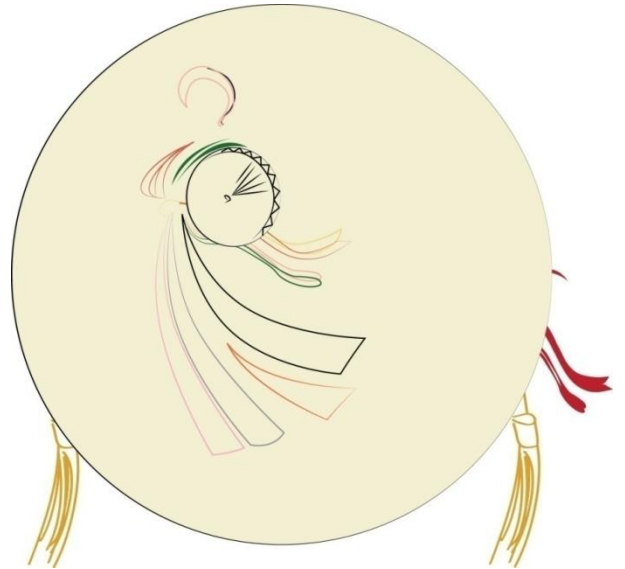
Phụ lục 4

Cải thiện cơ sở hạ tầng du lịch cộng đồng



Phụ lục 6

Phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng



MỘT SỐ HÌNH ẢNH CỦA CBT BẮC NINH



Gốm Minh - Nghệ nhân gốm ở tuổi 90



Gốm xưa



Lò gốm tập thể bên dòng sông Cầu



Hãy đến với chúng tôi để yêu nghề gốm



Chúng tôi yêu gốm



Trải nghiệm làm gốm

MỘT SỐ HÌNH ẢNH CỦA CBT BẮC NINH



Thưởng thức ẩm thực dân dã ở Đình Tô



Tương ở Đình Tô



Thưởng thức Quan Họ làng Diềm



Bánh khúc làng Diềm



Khách và chủ cùng hát



Các liền anh liền chị của ngày mai