

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



NGUYỄN VĂN ĐỨC

**TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH
TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ QUỐC GIA
CỦA HÀ NỘI THEO HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

Chuyên ngành : QUẢN LÝ KINH TẾ (KINH TẾ DU LỊCH)

Mã số : 62.34.01.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học : 1. PGS.TS. PHẠM HỒNG CHƯƠNG

2. TS. NGUYỄN VĂN LƯU

HÀ NỘI - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận án là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận án

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.....	vii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1:CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ - VĂN HÓA	12
1.1. GIÁ TRỊ CỦA DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA.....	12
1.1.1. Khái niệm di tích lịch sử văn hoá	12
1.1.2. Phân loại di tích lịch sử văn hóa	14
1.1.3. Những đặc điểm cơ bản của di tích lịch sử văn hóa	17
1.1.4. Giá trị của di tích lịch sử văn hóa đối với hoạt động du lịch	19
1.2. NHU CẦU VÀ HÀNH VI CỦA KHÁCH DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA.....	20
1.2.1. Nhu cầu của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa	20
1.2.2. Hành vi tiêu dùng và trải nghiệm của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa	22
1.3. TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA.....	25
1.3.1. Các bên tham gia vào tổ chức các hoạt động du lịch.....	25
1.3.2. Lợi ích và chi phí của tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa	27
1.3.3. Yêu cầu phát triển bền vững đối với các hoạt động du lịch.....	29
1.4. QUY TRÌNH PHỐI HỢP TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH GIỮA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VÀ ĐƠN VỊ QUẢN LÝ DI TÍCH.....	37
1.4.1. Tổ chức khảo sát nhu cầu và khả năng tổ chức hoạt động du lịch.....	37
1.4.2. Tổ chức thiết kế các hoạt động du lịch	38
1.4.3. Phương thức tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch.....	38
1.5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA	39

1.5.1. Cơ sở hạ tầng.....	39
1.5.2. Môi trường tự nhiên của di tích lịch sử văn hoá.....	39
1.5.3. Môi trường kinh tế xã hội.....	40
1.5.4. Các nhà cung ứng dịch vụ.....	40
1.6. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ, TRONG NƯỚC TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM.....	40
1.6.1. Kinh nghiệm quốc tế.....	40
1.6.2. Kinh nghiệm trong nước.....	45
1.6.3. Bài học kinh nghiệm.....	46
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	49
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ QUỐC GIA CỦA HÀ NỘI.....	50
2.1. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI.....	50
2.1.1. Khái quát chung hệ thống di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội [33,34].....	50
2.1.2. Công tác quản lý các di tích lịch sử văn hóa.....	52
2.1.3. Đóng góp của các di tích lịch sử văn hóa trong phát triển du lịch.....	54
2.2. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI VĂN MIẾU QUỐC TỬ GIÁM HÀ NỘI.....	56
2.2.1. Giới thiệu khái quát về Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	56
2.2.2. Hoạt động trưng bày hiện vật.....	59
2.2.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan.....	62
2.2.4. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật.....	65
2.2.5. Hoạt động lễ hội.....	67
2.2.6. Hoạt động bán hàng lưu niệm.....	69
2.2.7. Đánh giá chung của khách về tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	72
2.3. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI DI TÍCH NGỌC SƠN.....	78
2.3.1. Khái quát về di tích Ngọc Sơn.....	78
2.3.2. Hoạt động trưng bày hiện vật.....	81
2.3.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan.....	83

2.3.4. Hoạt động lễ hội	86
2.3.5. Hoạt động bán hàng lưu niệm	86
2.3.6. Đánh giá chung của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn	89
2.4. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI DI TÍCH CỔ LOA	95
2.4.1. Khái quát về di tích Thành Cổ Loa	95
2.4.2. Hoạt động trưng bày hiện vật	98
2.4.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan	100
2.4.4. Hoạt động lễ hội	103
2.4.5. Hoạt động bán hàng lưu niệm	106
2.4.6. Đánh giá chung của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	109
2.5. MỘT SỐ SO SÁNH VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI BA DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA.....	114
2.5.1. Đánh giá của khách đối với từng các hoạt động du lịch tại ba di tích	114
2.5.2. Đánh giá của khách du lịch về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	119
2.5.3. Đánh giá của khách du lịch về kết quả các hoạt động du lịch tại ba di tích	121
2.6. SỰ PHỐI HỢP GIỮA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VỚI ĐƠN VỊ QUẢN LÝ DI TÍCH TRONG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH.....	122
2.7. MỘT SỐ ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THÀNH CÔNG VÀ HẠN CHẾ.....	124
2.7.1. Thành công và nguyên nhân	124
2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân	125
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	128
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ QUỐC GIA CỦA HÀ NỘI	129
3.1. HỆ THỐNG CÁC QUAN ĐIỂM ĐỊNH HƯỚNG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA.....	129
3.1.1. Quan điểm vừa bảo tồn và vừa khai thác bền vững	129
3.1.2. Quan điểm hợp tác phát triển bền vững	130

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ.....	131
3.2.1. Hoàn thiện mô hình tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững	131
3.2.2. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám	146
3.2.3. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Đền Ngọc Sơn.....	151
3.2.4. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Cổ Loa	155
3.3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH	160
3.3.1. Tăng cường phối hợp khai thác các di tích lịch sử văn hóa.....	160
3.3.2. Tăng cường phối hợp với đơn vị quản lý di tích.....	161
3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC...161	
3.4.1. Đối với Nhà nước, Chính phủ, các Bộ ngành	161
3.4.2. Đối với Thành phố Hà Nội.....	163
3.4.3. Đối với các đơn vị quản lý di tích.....	166
3.5. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP	168
3.5.1. Tăng cường nguồn lực tổ chức các hoạt động du lịch của cộng đồng địa phương, đơn vị quản lý di tích lịch sử văn hóa.....	168
3.5.2. Cơ chế, chính sách, hệ thống văn bản luật và dưới luật đầy đủ, đồng bộ, nhất quán định hướng phát triển du lịch bền vững	169
3.5.3. Thị trường khách có quy mô lớn.....	170
3.5.4. Trình độ kinh doanh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp lữ hành	170
3.5.5. Các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức hoạt động du lịch đa dạng và phong phú, chất lượng.....	171
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	172
KẾT LUẬN	173
DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ ÁN.175	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	176
PHỤ LỤC	184

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DT	Di tích
DTLSVH	Di tích lịch sử văn hóa
HDV/TMV	Hướng dẫn viên/ Thuyết minh viên
HDDL	Hoạt động du lịch
DLBV	Du lịch bền vững
PTDLBV	Phát triển du lịch bền vững
DTVM-QTG	Di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám
DTNS	Di tích Ngọc Sơn
DTCL	Di tích Cổ Loa
UNWTO	Tổ chức Du lịch thế giới
WTTC	Hội đồng du lịch và Lữ hành thế giới
UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên hợp quốc
PUP	Lập hoạch quản lý và phát triển du lịch
UBND	Ủy ban nhân dân
Bộ VH, TT và DL	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
Sở VH, TT và DL	Sở VH, TT và DL

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1. Giá vé tham quan	55
Bảng 2.2. Số lượng khách tham quan, tổng thu	55
Bảng 2.3. Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	60
Bảng. 2.4. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	61
Bảng 2. 5. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	63
Bảng. 2.6. Đánh giá của khách về tiêu chí “ Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác”	64
Bảng 2.7. Đánh giá của khách về hoạt động biểu diễn nghệ thuật theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	66
Bảng.2.8. Đánh giá của khách về tiêu chí “HD biểu diễn nghệ thuật phù hợp” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	66
Bảng 2.9. Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	68
Bảng.2.10. Đánh giá của khách về “HD lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám	68
Bảng 2.11. Đánh giá của khách về bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	70
Bảng.2.12. Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám	72
Bảng 2.13. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	73
Bảng.2.14. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	75

Bảng 2.15. Đánh giá của khách về kết quả tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám	76
Bảng. 2.16. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám.....	77
Bảng 2.17. Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn.....	82
Bảng. 2.18. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại di tích Ngọc Sơn.....	83
Bảng 2.19. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan heo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn.....	84
Bảng.2.20. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại di tích Ngọc Sơn.....	85
Bảng 2.21. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm heo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn.....	87
Bảng. 2.22. Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại di tích Ngọc Sơn	89
Bảng 2.23. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn.....	90
Bảng. 2.24.Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Ngọc Sơn.....	92
Bảng 2.25. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn.....	93
Bảng.2.26. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Ngọc Sơn	94
Bảng 2.27. Đánh giá khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	99
Bảng.2.28. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại di tích Cổ Loa	100

Bảng 2.29. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	101
Bảng.2.30. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại di tích Cổ Loa	102
Bảng 2.31. Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	104
Bảng. 2.32. Đánh giá của khách về tiêu chí “HD lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại di tích Cổ Loa.....	105
Bảng 2.33. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	107
Bảng.2.34. Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại di tích Cổ Loa	108
Bảng 2.35. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	109
Bảng. 2.36. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Cổ Loa	111
Bảng 2.37. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa	112
Bảng.2.38. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Cổ Loa	113
Bảng 2.39. Đánh giá của khách về tổ chức hoạt động trưng bày theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	114
Bảng.2.40. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại ba di tích	115
Bảng 2.41. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	116
Bảng.2.42. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại ba di tích	116

Bảng 2.43	Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	117
Bảng.2.44.	Đánh giá của khách về tiêu chí “HD lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại ba di tích	117
Bảng 2.45.	Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	118
Bảng.2.46.	Đánh giá của khách về tiêu chí” Chung loại sản phẩm phù hợp” tại ba di tích	119
Bảng 2.47.	Đánh giá của khách về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích.....	120
Bảng.2.48.	Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại ba di tích	120
Bảng 2.49.	Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích	121
Bảng.2.50.	Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại ba di tích.....	122

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1.	Phân công quản lý di tích trên địa bàn Hà Nội	52
Sơ đồ 3.1.	Mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa	135

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nhu cầu của khách du lịch muốn tìm hiểu sâu hơn, cảm nhận đầy đủ hơn giá trị văn hóa, lịch sử thông qua các hoạt động du lịch tại các DTLSVH. Các hoạt động du lịch tổ chức tại các di tích lịch sử văn hoá thường bao gồm: hoạt động tham quan, thông tin hướng dẫn, tổ chức biểu diễn nghệ thuật, hoạt động mô phỏng, lễ hội, bán hàng lưu niệm. Hoạt động du lịch giúp khách cảm nhận được giá trị của di tích lịch sử văn hóa, góp phần làm tăng giá trị của nơi đến. Hoạt động cung ứng dịch vụ tại các DTLSVH tạo nguồn thu để bảo tồn, trùng tu, phát huy giá trị của DTLSVH. Các doanh nghiệp du lịch phát triển sản phẩm với tuyến điểm khai thác các DTLSVH có tổ chức tốt các hoạt động du lịch sẽ làm gia tăng giá trị của DTLSVH và giá trị của sản phẩm du lịch.

Mỗi hoạt động du lịch có hình thức, nội dung, quy trình tổ chức, địa điểm, không gian, thời gian, kịch bản khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Vì vậy các hoạt động cung cấp dịch vụ cũng rất đa dạng và phong phú. Ví dụ: có hoạt động giúp khách nhìn ngắm, hoạt động giúp khách trải nghiệm, hoạt động giúp khách học tập, hoạt động giúp khách nhận thức trách nhiệm với cộng đồng, xã hội, môi trường,... Tuy nhiên, hiện nay các hoạt động du lịch tại các DTLSVH ở Hà Nội nói riêng và Việt Nam nói chung còn nghèo nàn, đơn điệu về cả hình thức và nội dung dẫn đến ảnh hưởng đến chất lượng tuyến điểm du lịch, sản phẩm du lịch liên quan.

Ngày nay, phát triển bền vững đang được quan tâm hàng đầu ở mọi cấp độ quản lý. Ba trụ cột của phát triển bền vững được thừa nhận và nhấn mạnh đó là sự bền vững về kinh tế, sự bền vững xã hội và sự bền vững về môi trường. Ba trụ cột này tương tác và phụ thuộc lẫn nhau. Nói phát triển bền vững có nghĩa là tạo một sự cân bằng giữa kinh tế, xã hội và môi trường. Ngành du lịch có một vị trí đặc biệt quan trọng trong phát triển bền vững.

Thủ đô Hà Nội là một trong những trung tâm du lịch trọng điểm của cả nước. Hà Nội có nguồn tài nguyên du lịch phong phú với rất nhiều danh lam thắng cảnh. Nhưng đến nay, việc tổ chức các hoạt động du lịch tại nơi có tài nguyên du lịch nói chung và

tại các di tích lịch sử văn hoá nói riêng trên địa bàn Hà Nội còn nhiều bất cập. Các hoạt động cung ứng dịch vụ tại các DTLSVH chưa phù hợp về nội dung và quy trình tổ chức, chưa đảm bảo được nguyên tắc bảo tồn và khai thác. Chưa coi trọng mục tiêu của phát triển bền vững, chưa có sự phối hợp giữa các đơn vị quản lý DTLSVH với các doanh nghiệp lữ hành trong việc tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững, để phát triển chương trình du lịch theo hướng phát triển bền vững. Xuất phát từ ý tưởng nghiên cứu lý luận và ứng dụng để phát triển du lịch bền vững tại các điểm du lịch, nghiên cứu sinh đã chọn đề tài “ Tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững”.

2. Mục đích nghiên cứu

- Làm rõ sự kết hợp giữa các đơn vị kinh doanh du lịch với các đơn vị quản lý DTLSVH để phát triển các sản phẩm du lịch theo hướng phát triển bền vững. Định hướng tổ chức các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng bền vững bao gồm: thỏa mãn nhu cầu trải nghiệm của khách du lịch, bảo tồn và phát huy các giá trị của di tích thông qua tổ chức các hoạt động du lịch hướng tới tự chủ về tài chính, tối đa lợi ích giữa các bên liên quan, bảo vệ môi trường và văn hóa cộng đồng.

- Đánh giá thực trạng tổ chức một số hoạt động du lịch tại các điểm du lịch lựa chọn nghiên cứu.

- Đề xuất các giải pháp tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

Tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa quốc gia theo hướng phát triển bền vững.

Phạm vi nghiên cứu:

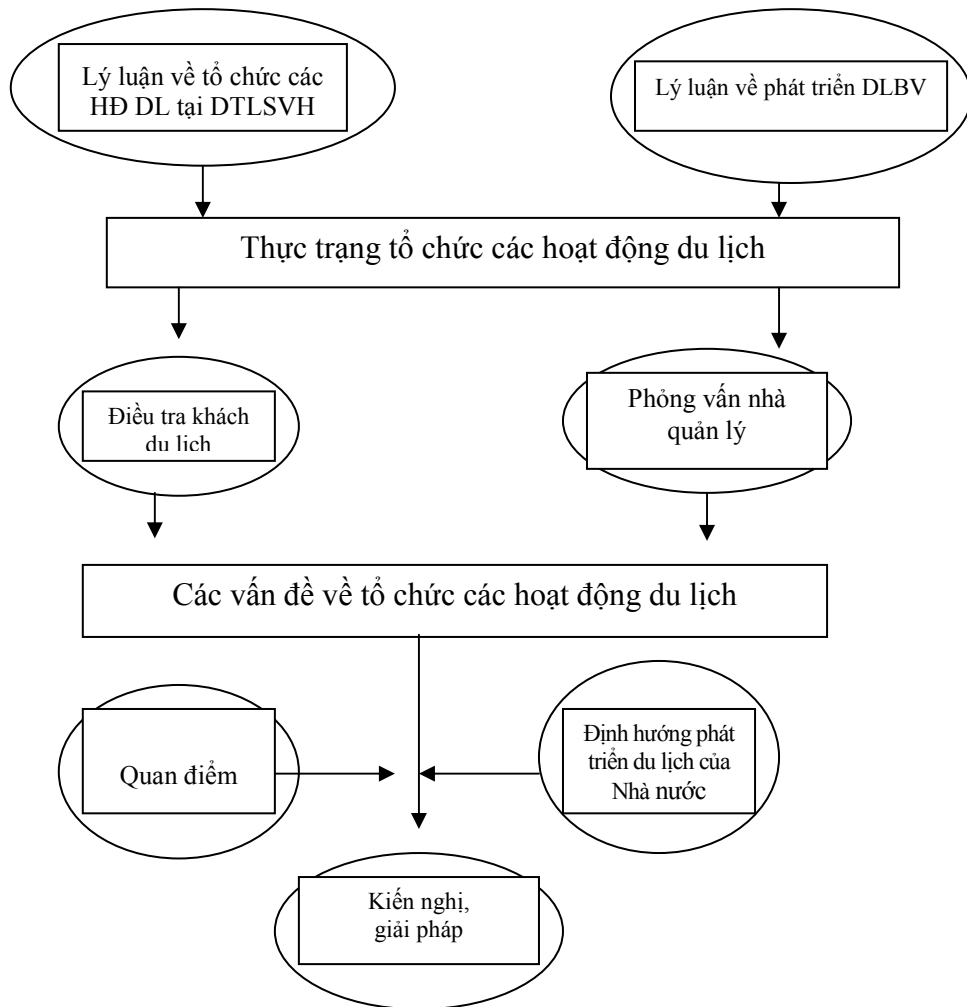
- Luận án lựa chọn ba di tích lịch sử văn hoá quốc gia ở Hà Nội để nghiên cứu. Bao gồm: di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám, di tích Ngọc Sơn, di tích Cổ Loa. Tại mỗi điểm tập trung nghiên cứu bốn hoạt động cung ứng dịch vụ là: Trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm.

- Thời gian nghiên cứu: từ 2008 - 2010

4. Các phương pháp nghiên cứu

Phương pháp luận

Vận dụng phương pháp duy vật biện chứng và lịch sử làm nền tảng trong quá trình phân tích và kết luận vấn đề nghiên cứu. Căn cứ vào cơ sở lý luận về tổ chức hoạt động du lịch tại DTLSVH, lý luận về phát triển du lịch bền vững, luận án đánh giá thực trạng tổ chức hoạt động du lịch tại một số DTLSVH quốc gia của Hà Nội thông qua điều tra khách du lịch, phỏng vấn đại diện nhà quản lý tại một số cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, đơn vị kinh doanh du lịch, đơn vị quản lý di tích từ đó xác định các vấn đề về tổ chức hoạt động du lịch; hệ thống các quan điểm, định hướng tổ chức hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững; đưa ra các giải pháp hoàn thiện, các kiến nghị và điều kiện thực hiện các giải pháp được mô tả theo sơ đồ dưới đây:

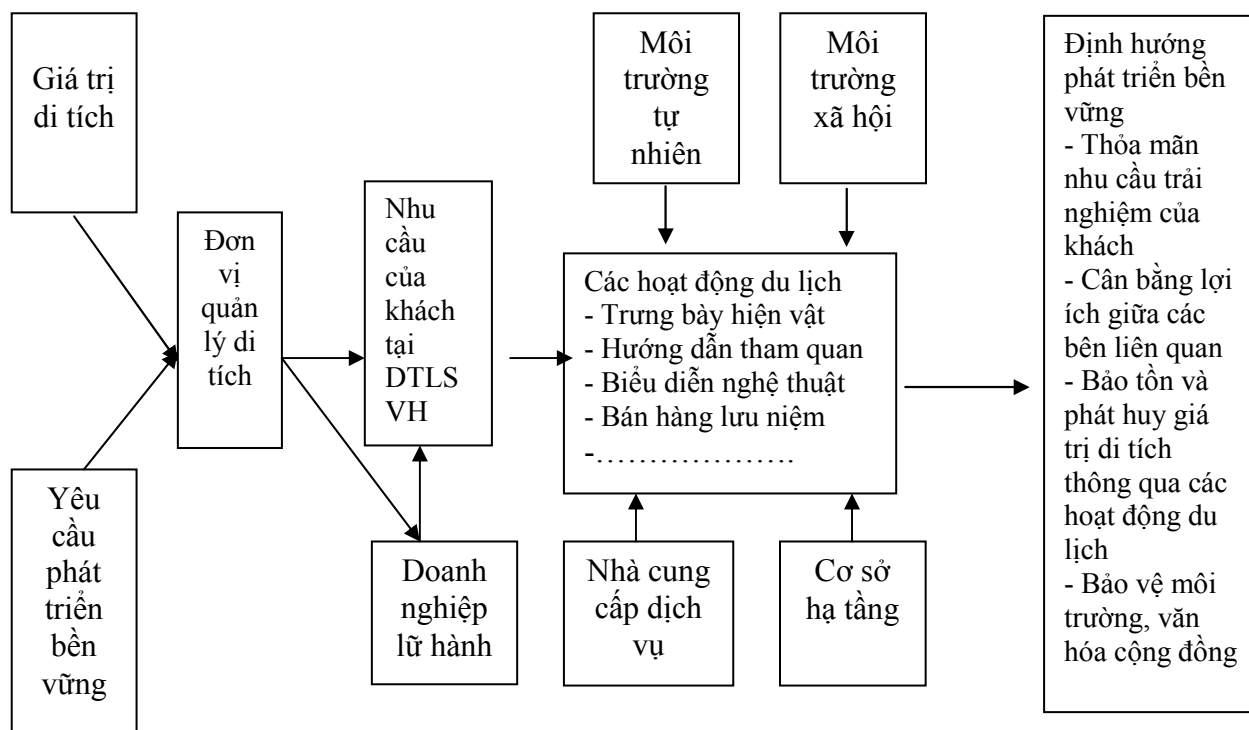


Sơ đồ 1: Phương pháp luận nghiên cứu

Nguồn: Mô tả của tác giả

Mô hình nghiên cứu lý thuyết

Mô hình nghiên cứu lý thuyết được xây dựng trên cơ sở xem xét mối quan hệ giữa các bên trong phát triển du lịch bền vững, mối quan hệ giữa các bên trong tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững, bộ tiêu chuẩn quản lý sự kiện bền vững (BS 8901). Căn cứ vào các giá trị của DTLSVH, các yêu cầu về phát triển du lịch bền vững, đơn vị quản lý di tích lịch sử văn hóa phối hợp với các doanh nghiệp lữ hành nghiên cứu nhu cầu của khách du lịch tại DTLSVH để tổ chức các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm.v.v...nhằm đáp ứng nhu cầu trải nghiệm của khách du lịch, bảo tồn và phát huy các giá trị của DTLSVH thông qua tổ chức hoạt động du lịch hướng tới tự chủ về tài chính, đảm bảo lợi ích giữa các bên liên quan, bảo vệ môi trường và văn hóa cộng đồng. Tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH chịu ảnh hưởng của các yếu tố môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, nhà cung cấp dịch vụ, cơ sở hạ tầng được minh họa theo mô hình nghiên cứu lý thuyết tại Sơ đồ 2 dưới đây:



Sơ đồ 2: Mô hình nghiên cứu lý thuyết tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Nguồn: Mô tả của tác giả

Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, giải quyết các nhiệm vụ nghiên cứu, luận án sử dụng kết hợp hai phương pháp - nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính là sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu các cán bộ quản lý một số đơn vị liên quan. Nghiên cứu định lượng là sử dụng phương pháp điều tra khảo sát đánh giá của khách du lịch.

- Phỏng vấn chuyên sâu

+ Mục tiêu phỏng vấn sâu

Mục tiêu của việc áp dụng phương pháp phỏng vấn sâu cho đề tài là để xem xét ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý của đơn vị quản lý di tích, đơn vị quản lý nhà nước về du lịch, doanh nghiệp lữ hành về thực hiện quy trình tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa và việc phối hợp giữa các bên trong tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa.

+ Đối tượng tham gia

Phỏng vấn sâu cán bộ quản lý tại cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, Doanh nghiệp lữ hành và ban quản lý di tích lịch sử văn hoá (Phụ lục 1 Bảng 1.1).

+ Thu thập và xử lý thông tin

Để đảm bảo chất lượng phỏng vấn và thu thập đầy đủ các nội dung liên quan, nội dung câu hỏi phỏng vấn cơ bản được xây dựng trên cơ sở nội dung quy trình tổ chức khảo sát, thiết kế, tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa và mối quan hệ phối hợp giữa các bên trong tổ chức các hoạt động du lịch (Phụ lục 2). Các cuộc phỏng vấn được tiến hành tại văn phòng làm việc. Mỗi cuộc phỏng vấn trung bình kéo dài 45 phút, về các nội dung đã nêu. Tất cả các đối tượng tham gia phỏng vấn đều rất quan tâm ủng hộ nghiên cứu và sẵn sàng cung cấp các thông tin khi được đề nghị cũng như chia sẻ các quan điểm riêng của cá nhân. Kết quả rút ra không chỉ dựa vào việc tổng hợp lại những ý kiến cá nhân riêng rẽ theo từng nội dung cụ thể mà còn được tập hợp thành quan điểm chung đối với những vấn đề mà các đối tượng phỏng vấn có cách nhìn tương tự như nhau.

- Khảo sát đánh giá của khách du lịch

+ **Mục tiêu điều tra chọn mẫu:** Mục tiêu của việc áp dụng phương pháp điều tra chọn mẫu cho đề tài là để thu thập ý kiến đánh giá của khách du lịch về chất lượng các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa. Do đó, việc sử dụng phiếu điều tra trên diện rộng sẽ giúp tác giả thu thập được những nhận định và đánh giá của khách du lịch cần thiết như các tiêu chí đánh giá các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững, mức độ thỏa mãn của khách du lịch, công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại 03 DTLSVH đã lựa chọn.

+ **Xây dựng phiếu điều tra:** Phiếu điều tra được hình thành trên cơ sở lựa chọn nội dung tiêu chí đánh giá các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững đối với từng hoạt động bao gồm tiếng Việt và tiếng Anh. Sự đánh giá của khách du lịch thông qua trả lời các câu hỏi và những tuyên bố xoay quanh các nội dung tiêu chí tổ chức các hoạt động du lịch từ quy trình tổ chức, tiêu chí đánh giá bền vững, công tác quản lý nói chung, sự liên kết các hoạt động du lịch. Khách du lịch đưa ra ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn vào mức đồng ý của mình với quy ước 1 là Rất không đồng ý, 2 là Không đồng ý, 3 là Không đồng ý cũng không phản đối, 4 là Đồng ý đến 5 là Rất đồng ý theo thang đo Likert (Phụ lục 2).

+ **Chọn mẫu và thu thập số liệu:** Đối với cuộc điều tra chọn mẫu, nhằm đảm bảo tính đại diện của mẫu, phiếu điều tra được gửi tới khách du lịch thông qua đội ngũ hướng dẫn viên ở một số công ty du lịch có chương trình du lịch khai thác 03 DTLSVH đã lựa chọn, qua các lớp học sinh viên chuyên ngành hướng dẫn du lịch khảo sát, học tập tại 03 DTLSVH. Đối tượng khách lựa chọn gửi phiếu đảm bảo tính đại diện bao gồm đi theo đoàn sử dụng thuyết minh viên tại điểm, đi theo đoàn sử dụng hướng dẫn của đoàn, khách tự tham quan, khách đi lẻ; đại diện về quốc tịch, giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, mục đích tham quan.

Từ các di tích lịch sử văn hoá tại Hà Nội phục vụ hoạt động du lịch, tác giả chỉ lựa chọn 03 di tích điển hình: Văn Miếu - Quốc Tử Giám, Đền Ngọc Sơn, và Thành Cổ Loa. Ba di tích này là những di tích đã được công nhận là di tích cấp quốc gia, có thể đại diện cho toàn bộ hệ thống di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội, chứa đựng nhiều giá trị vật chất và tinh thần phong phú, bản sắc văn hóa không chỉ

của người Hà Nội mà của cả dân tộc; đảm bảo đại diện về mặt giá trị, không gian, thời gian. Ngoài ra, đây cũng là những điểm du lịch nổi tiếng thu hút đông đảo du khách trong nước và quốc tế đồng thời những di tích này đã và đang tổ chức cung cấp các hoạt động du lịch chủ yếu.

Khảo sát thực tế được tiến hành tại 3 di tích đã lựa chọn. Quá trình khảo sát được chia thành nhiều lần với mục đích và nội dung khác nhau. Trong đó có 2 đợt khảo sát chính được tiến hành vào tháng 2, tháng 8 năm 2009, và 2 đợt khảo sát vào tháng 5, 10 năm 2010.

Đợt khảo sát lần 1 với mục đích tìm hiểu cơ cấu tổ chức, hiện trạng của di tích, các hoạt động chính, thực trạng hoạt động du lịch, số lượng, cơ cấu khách tham quan tại 03 di tích đã lựa chọn.

Đợt khảo sát lần 2 với mục đích tìm hiểu thực trạng tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích. Quan sát, tìm hiểu quy trình tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững. Đóng vai khách du lịch tự tham quan, mua dịch vụ hướng dẫn và nghe thuyết minh viên hướng dẫn tham quan tại các di tích, theo đoàn khách tham quan có hướng dẫn viên..

- Đợt khảo sát lần 3, 4 với mục đích tìm hiểu những đánh giá, cảm nhận về của khách về tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững.

Căn cứ lựa chọn 03 DTLSVH là căn cứ đại diện về loại hình DTLSVH, giá trị tiêu biểu, vị trí địa lý, khả năng liên kết tuyến điểm, là điểm du lịch trong sản phẩm lõi hành của DNLH.

Phiếu điều tra được chuyển trực tiếp tới khách qua hướng dẫn viên của công ty du lịch dẫn khách đến tham quan 03 di tích; chuyển trực tiếp cho khách tự tham quan tại 03 DTLSVH qua học sinh sinh viên chuyên ngành Hướng dẫn du lịch học tập tại 03 DTLSVH. Tỷ lệ phiếu phát ra, thu về, phiếu sử dụng được đạt kết quả tốt và đảm bảo mục tiêu điều tra. Trung bình tại 03 DTLSVH: Tỷ lệ phiếu phát ra, số phiếu thu về là 79.6 %. Số phiếu sử dụng để phân tích phục vụ cho nghiên cứu chiếm 89.4 % trong tổng số phiếu thu về. Trong số phiếu thu về, có phiếu bị loại do một số nội dung trong các phiếu này không được trả lời đầy đủ. Phiếu thu về và sử dụng được đảm bảo đại diện về quốc tịch, độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, mục đích tham quan (Phụ lục 1 Bảng 1.2).

Khách du lịch trong nghiên cứu bao gồm khách du lịch nội địa và quốc tế đến tham quan và sử dụng dịch vụ hướng dẫn viên du lịch theo đoàn tại 3 điểm di tích để lấy ý kiến đánh giá và từ đó đưa ra những đánh giá về tổ chức các hoạt động du lịch. Đối tượng khách đảm bảo các quốc tịch Việt Nam, Châu á, Bắc Mỹ, Châu Âu; theo nghề nghiệp có Nhà quản lý, nhân viên kinh doanh, nhân viên hành chính, nghề khác; theo mục đích đến có tham quan, nghiên cứu, vui chơi giải trí, mục đích khác; độ tuổi có đại diện dưới 18, 18-30, 31-45, 46-60 và trên 60 (Phụ lục 1 Bảng 1.3).

Phương pháp xử lý thông tin

Sử dụng các phương pháp thống kê, phân tích thống kê để xử lý thông tin, đưa ra nhận xét, kết luận và dự báo bao gồm định tính, định lượng. Sử dụng hệ thống xử lý số liệu thống kê Cspro.

Hệ thống xử lý dữ liệu CSPro là một gói phần mềm, công thức được sử dụng để nhập, chỉnh sửa, lập bảng, và phổ biến các dữ liệu điều tra dân số và khảo sát. CSPro được thiết kế để thân thiện với người sử dụng và vẫn đủ mạnh để xử lý các ứng dụng phức tạp nhất. CSPro được sử dụng tại hơn 160 quốc gia. Cơ quan thống kê ở các nước đang phát triển sử dụng CSPro để xử lý dữ liệu điều tra dân số. Các tổ chức phi chính phủ (NGO), các trường đại học và cao đẳng, bệnh viện, và các nhóm khu vực tư nhân cũng có thể sử dụng CSPro cho công tác khảo sát. CSPro có thể được sử dụng để xử lý các cuộc tổng điều tra và khảo sát kích thước bất kỳ. Dựa trên các số liệu điều tra, luận án sử dụng phần mềm CsPro để xử lý số liệu. Kết quả xử lý số liệu phục vụ phân tích bao gồm các bảng thông tin về trung bình, trung vị, mode, độ lệch chuẩn, giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất, tỷ lệ phần trăm, cơ cấu kết quả đánh giá của đối tượng điều tra theo quốc tịch, giới tính, nghề nghiệp, mục đích... (Phụ lục 3).

5. Tổng quan tình hình nghiên cứu

DTSLVH là tài nguyên nhân văn quý giá được hình thành, bảo tồn, tôn tạo của nhiều thế hệ ở các địa phương và các quốc gia. Vì vậy, nhiều DTSLVH đã trở thành đối tượng tham quan, nghiên cứu, thực hiện các nghi lễ tâm linh của du

khách. Di tích lịch sử văn hoá là một loại tài nguyên du lịch nhân văn có giá trị vật chất và tinh thần, là nguyên liệu cốt lõi để phát triển du lịch văn hoá. Theo nhận định chuyên gia: “ Du lịch văn hóa là một lĩnh vực phát triển lớn nhất và nhanh nhất trong phát triển du lịch toàn cầu du lịch văn hoá sẽ đi vào kỷ nguyên phát triển mạnh không thể dự đoán được (WTO, 2004) ”. Ở Việt Nam và trên thế giới đã có một số công trình nghiên cứu quản lý khai thác tài nguyên du lịch, các điểm hấp dẫn khách du lịch, điểm du lịch di sản theo hướng phát triển bền vững.

Tại Việt Nam: Đề tài “Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam”[16] đã phân tích các nguyên tắc cơ bản đảm bảo phát triển bền vững, các dấu hiệu phát triển bền vững về kinh tế, xã hội môi trường; đánh giá thực trạng khai thác tài nguyên du lịch ở Việt Nam; tổng kết kinh nghiệm quốc tế phát triển du lịch bền vững; đề xuất các giải pháp về cơ chế chính sách về tổ chức hoạt động quản lý tài nguyên du lịch, nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm, đào tạo, quảng bá, nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ, phát triển gắn với cộng đồng. Đề tài “Quản lý khai thác tài nguyên du lịch du lịch Việt Nam”[8] đã phân tích các đặc điểm tài nguyên du lịch, đánh giá, phân loại, đánh giá thực trạng tài nguyên du lịch Việt Nam; phân tích các công cụ quản lý nhà nước nói chung, những nội dung chính trong quản lý khai thác tài nguyên du lịch; phân tích thực trạng tổ chức và khai thác các di tích lịch sử văn hóa, di tích cách mạng, các công trình kiến trúc; đưa ra các mô hình khai thác, phân tích kinh nghiệm một số nước; nghiên cứu áp dụng mô hình phát triển bền vững tại một điểm du lịch tự nhiên trên cơ sở cung cấp các dịch vụ du lịch tại điểm du lịch đảm bảo bền vững về kinh tế, xã hội, môi trường; đưa ra các nội dung khai thác bền vững một số điểm du lịch biển, đề cập đến phối hợp giữa quản lý tài nguyên theo ngành và theo lãnh thổ. Đề tài “Phát triển du lịch bền vững Phong Nha – Kẻ bàng” [7] đã áp dụng các công cụ đo lường và mô hình phát triển bền vững tại một điểm du lịch; xem xét các yếu tố về sức chứa tại điểm du lịch, thu nhập từ du lịch tái đầu tư cho cộng đồng, mức độ hài lòng của khách du lịch, lượng khách quay trở lại... Một số đề tài khác đã nghiên cứu về sản phẩm du lịch văn hóa, tuyến điểm du lịch khai thác các DTLSVH phục vụ du lịch,

tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình du lịch cho khách quốc tế đến Hà Nội [13], tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên, thuyết minh viên, nhân viên bán dịch vụ tại một số di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội [26]. Nhiều đề tài đã đi sâu vào nghiên cứu xây dựng mô hình phát triển du lịch dựa vào cộng đồng; phát triển du lịch gắn với xóa đói giảm nghèo; đề xuất các phương pháp đánh giá các giá trị của tài nguyên, quản lý khai thác DTLSVH đi đôi giữ gìn, trùng tu và tôn tạo các giá trị của di tích..

Trên thế giới: các nội dung được quan tâm nghiên cứu nhiều nhất là du lịch bền vững, quản lý di sản và quản lý di sản bền vững. Về quản lý di sản bền vững, tám loại hình hoạt động du lịch được xem xét tổ chức tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững bao gồm: Bảo tồn, đảm bảo khả năng tiếp cận di tích, đảm bảo hoạt động giáo dục; đảm bảo hoạt động chứng minh sự liên quan của các tổ chức cá nhân trong việc bảo tồn và phát huy các giá trị của di tích; đảm bảo các hoạt động giải trí, tiêu khiển; đảm bảo các hoạt động huy động, tăng khả năng tài chính để tổ chức được các hoạt động trên; đảm bảo tham gia của cộng đồng địa phương; nâng cao chất lượng các hoạt động du lịch được tổ chức như dịch vụ chất lượng bao gồm tiện nghi, sự linh hoạt, vệ sinh, nhân viên được đào tạo, cơ sở hạ tầng phù hợp. Dịch vụ hướng tới thoả mãn vượt sự mong đợi của khách tham quan [56]. Nghiên cứu tổ chức các hoạt động du lịch tại điểm du lịch cần xem xét phát triển các hoạt động xung quanh yếu tố hữu hình, tạo yếu tố văn hoá sống động, bầu không khí tạo ra, tạo ra các hoạt động mô phỏng [96]. Nghiên cứu quy trình trải nghiệm dịch vụ, thiết kế dịch vụ, các yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch [111]; nghiên cứu về sự cảm nhận, thoả mãn, định hướng hành vi của khách du lịch văn hóa [68]; nghiên cứu về du lịch văn hóa và cơ hội kinh doanh cho các bảo tàng và các điểm du lịch di sản thông qua việc tổ chức các hoạt động cung cấp dịch vụ, sắp xếp các dịch vụ trọn gói [100]; nghiên cứu để xác định địa điểm cửa hàng cung cấp sản phẩm lưu niệm cho khách du lịch tại một điểm hấp dẫn khách du lịch; nhiều nghiên cứu về hành vi trải nghiệm của khách du lịch tại bảo tàng, tại di sản văn hóa; nghiên cứu mối quan hệ giữa các bên trong phát triển du lịch bền vững tại di sản; nghiên cứu sản phẩm của điểm đến

du lịch nói chung; nghiên cứu lập kế hoạch quản lý di sản bền vững và đào tạo hướng dẫn viên di sản. Lập kế hoạch quản lý di sản bền vững bao gồm quy trình quản lý khai thác, các bên tham gia, các quy định thực hiện v.v..theo hướng phát triển bền vững; đào tạo hướng dẫn viên di sản xem xét cụ thể cách thức, phương pháp tiến hành thực hiện hướng dẫn tham quan tại di sản có sự tham gia của cộng đồng địa phương [49,50,51].

Qua tổng quan kết quả nghiên cứu trong nước và trên thế giới, tại mỗi DTLSVH có thể tổ chức cung cấp nhiều dịch vụ phục vụ khách du lịch. Mỗi hoạt động có yêu cầu về nội dung, hình thức, điều kiện tổ chức. DTLSVH là đối tượng thu hút khách du lịch, là điểm du lịch trong chương trình du lịch. Các công trình nghiên cứu trong nước và quốc tế chưa nghiên cứu sự phối hợp giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích để tạo ra hoạt động du lịch, sản phẩm lữ hành, sản phẩm du lịch theo hướng phát triển bền vững. Luận án nghiên cứu tổ chức một số hoạt động du lịch chủ yếu tại di tích lịch sử văn hoá theo hướng phát triển bền vững, sự phối hợp giữa doanh nghiệp lữ hành với đơn vị quản lý di tích trong việc tạo sản phẩm du lịch bền vững.

6. Bố cục của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, tài liệu tham khảo, phụ lục, nội dung chính của luận án bố cục gồm 3 chương:

- Chương 1. Cơ sở khoa học về tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa**
- Chương 2. Thực trạng tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội**
- Chương 3. Giải pháp hoàn thiện tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội**

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ - VĂN HÓA

1.1. GIÁ TRỊ CỦA DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

1.1.1. Khái niệm di tích lịch sử văn hoá

Di tích lịch sử văn hóa (DTLSVH) chứa đựng những truyền thống tốt đẹp, những tinh hoa, trí tuệ, tài năng, giá trị văn hóa, kiến trúc, mỹ thuật của mỗi địa phương, mỗi quốc gia. DTSLVH là tài nguyên nhân văn quý giá được hình thành, bảo tồn, tôn tạo của nhiều thế hệ ở các địa phương và các quốc gia. DTSLVH là khách thể của hoạt động du lịch.

Mỗi quốc gia trên thế giới đều có những quy định về DTLSVH. Xem xét DTLSVH với tư cách là tài nguyên du lịch nhân văn với các giá trị nhân văn vật thể và phi vật thể có một số khái niệm tiêu biểu như sau:

Theo Hiến chương Vonido - Italia (1964), “Di tích lịch sử không chỉ là một công trình kiến trúc đơn chiếc mà cả khung cảnh đô thị hoặc nông thôn có chứng tích của một nền văn minh riêng, một phát triển có ý nghĩa hoặc một sự kiện lịch sử. Khái niệm này không chỉ áp dụng với những công trình nghệ thuật to lớn mà cả với những công trình khiêm tốn hơn vốn đã, cùng với thời gian, thấm nhập được một ý nghĩa văn hoá”[54].

Theo Đạo luật 16 về di sản lịch sử của Tây Ban Nha (1985), di sản lịch sử văn hoá được gọi là di tích lịch sử: “Di tích lịch sử bao gồm các bất động sản và các động sản có lợi ích nghệ thuật, có lợi ích sinh vật học, khảo cổ học, dân tộc học, khoa học hoặc kỹ thuật, cũng kể cả di sản tự nhiên và thư mục, các lớp mỏ, các khu vực khảo cổ, các thắng cảnh thiên nhiên, các công viên, các vườn có giá trị nghệ thuật lịch sử hay nhân chủng học”[54].

Theo công ước về việc bảo vệ di sản văn hoá và thiên nhiên thế giới của UNESCO (1971), Di sản văn hóa là: 1) Các di tích: Các công trình kiến trúc, điều

khắc hoặc hội hoạ hoành tráng, các yếu tố hay kết cấu có tính chất khảo cổ học, các văn bản, các hang động và các nhóm yếu tố có giá trị quốc tế đặc biệt về phương diện lịch sử, nghệ thuật hay khoa học; 2) Các quần thể: Các nhóm công trình xây dựng đứng một mình hoặc quần tụ có giá trị quốc tế đặc biệt về phương diện lịch sử, nghệ thuật hay khoa học, do kiến trúc, sự thống nhất của chúng hoặc sự nhất thể hóa của chúng vào cảnh quan; và 3) Các thắng cảnh: Các công trình của con người hoặc những công trình của con người kết hợp với công trình của tự nhiên, cũng như các khu vực, kể cả các di chỉ khảo cổ học, có một giá trị quốc tế đặc biệt về phương diện lịch sử, thẩm mỹ, dân tộc học hoặc nhân chủng học.

Theo Luật Di sản văn hoá Việt Nam (2001) và Luật Di sản văn hoá bổ sung và sửa đổi của Việt Nam (2009) thì DTLSVH là công trình xây dựng, địa điểm và các di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc công trình, địa điểm đó có giá trị lịch sử, văn hoá, khoa học. DTLSVH phải có một trong các tiêu chí sau: 1) Công trình xây dựng, địa điểm gắn với sự kiện lịch sử, văn hoá tiêu biểu của quốc gia hoặc của địa phương; 2) Công trình xây dựng, địa điểm gắn với thân thế và sự nghiệp của anh hùng dân tộc, danh nhân, nhân vật lịch sử có ảnh hưởng tích cực đến phát triển của quốc gia hoặc của địa phương trong các thời kỳ lịch sử; 3) Địa chỉ khảo cổ học có giá trị tiêu biểu; 4) Công trình kiến trúc, nghệ thuật, quần thể kiến trúc, tổng thể kiến trúc đô thị và địa điểm cư trú có giá trị tiêu biểu cho một hoặc nhiều giai đoạn phát triển kiến trúc, nghệ thuật [31].

Qua những khái niệm trên về di tích lịch sử văn hóa, ta có thể rút ra đặc điểm chung của DTLSVH như sau:

Thứ nhất, di tích là một không gian vật chất cụ thể, khách quan như công trình, địa điểm, các di vật, bảo vật quốc gia thuộc công trình, địa điểm đó và cảnh quan thiên nhiên có sự kết hợp với các công trình kiến trúc hoặc địa điểm ghi dấu hoạt động của con người nằm trong khu vực cảnh quan thiên nhiên đó. Di tích tồn tại cụ thể trong một không gian và thời gian, các di tích có quy mô, kiến trúc khác nhau.

Thứ hai, di tích không chỉ kết tinh những giá trị lao động xã hội của con người trong lịch sử sáng tạo mà còn kết tinh những giá trị điển hình về lịch sử, văn hóa, khoa học. Điều này hết sức quan trọng, khẳng định trước hết nó thuộc về sở hữu của người lao động sáng tạo ra nó, nhưng nó là tài sản của quốc gia vì bản thân nó đã chứa đựng những giá trị điển hình của xã hội.

Thứ ba, di tích bao gồm những bộ phận cấu thành: Môi trường, cảnh quan thiên nhiên xen kẽ, hoặc bao quanh di tích; những công trình, địa điểm liên quan tới sự kiện lịch sử; hoặc nhân vật lịch sử, danh nhân văn hóa và những giá trị văn hóa tinh thần hay còn gọi là văn hóa phi vật thể gắn với công trình, địa điểm đó.

Với các đặc điểm này, khái niệm DTLSVH theo Luật Di sản Việt Nam phản ánh đầy đủ nhất đặc điểm, nội dung giá trị của DTLSVH và được lựa chọn phục vụ nghiên cứu.

1.1.2. Phân loại di tích lịch sử văn hóa

Phân loại DTLSVH nhằm thống kê, đánh giá đúng hiện trạng, giá trị kho tàng di sản văn hoá cả vật thể và phi vật thể góp phần nghiên cứu khoa học, bảo tồn, tôn tạo, khai thác và phát huy các giá trị của di tích lịch sử văn hoá phục vụ du lịch. Luận án tập trung vào hai cách phân loại DTSLVH đó là phân loại theo tính chất và phân loại theo tiêu chí xếp hạng.

Phân loại di tích tính chất của di tích: Theo cách phân loại này di tích lịch sử văn hóa bao gồm: di tích văn hóa khảo cổ, di tích lịch sử, di tích văn hóa nghệ thuật.

- Di tích văn hóa khảo cổ: di tích khảo cổ là những công trình, địa điểm tồn tại trên mặt đất, trong lòng đất hoặc dưới nước mà ở đó lưu giữ những di vật, mọi vết tích sinh tồn trong những cấu trúc đã bị hoang phế có liên quan tới quá trình tồn tại và phát triển của một tộc người, một cộng đồng cư dân ở những thời điểm xa xưa của lịch sử. Di tích khảo cổ còn được gọi là: “di chỉ khảo cổ học” đây là một thuật ngữ khoa học về khảo cổ để chỉ các đối tượng hoạt động của khảo cổ học. Thông qua các đối tượng này, các nhà khảo cổ tiến hành thăm dò, khai quật, nghiên cứu về các dấu tích vật chất. Từ đó, tìm hiểu về xã hội mà cộng đồng dân cư đã sống trong những thời điểm nhất định của lịch sử đã trải qua trong quá khứ.

Có nhiều loại di tích khảo cổ, quan trọng nhất là di tích nơi cư trú thời cổ và mộ táng cổ. Di tích nơi cư trú cổ bao gồm: di tích di chỉ hang động, di chỉ phù sa, đồng vỏ sò; di chỉ cư trú không thành lũy, di chỉ cư trú có thành lũy; di tích mộ táng bao gồm: di chỉ mộ thuyền, di chỉ mộ chum vò, di chỉ hầm mộ, di chỉ mộ hợp chất.

- Di tích lịch sử: di tích lịch sử là những khu vực, địa điểm, các công trình với quy mô và tính chất khác nhau, ở đó lưu giữ và ghi lại những dấu ấn về các sự kiện nhân vật lịch sử tiêu biểu có tác động, ảnh hưởng sâu sắc, trực tiếp hoặc gián tiếp đến tiến trình lịch sử dựng nước và giữ nước của địa phương, đất nước và dân tộc

Di tích lịch sử là những di tích mang trong mình những nội dung chủ yếu liên quan đến các nhân vật và sự kiện tiêu biểu trong tiến trình lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc. Dựa trên nội dung giá trị lịch sử di tích đó mang chở, có thể phân loại di tích lịch sử như sau: Những di tích ghi dấu các sự kiện chính trị đặc biệt quan trọng, những di tích ghi dấu chiến công của quân và dân, những di tích ghi dấu chứng tích chiến tranh, những di tích lưu niệm danh nhân, anh hùng liệt sĩ

- Di tích kiến trúc nghệ thuật: di tích kiến trúc nghệ thuật là những công trình kiến trúc, điêu khắc với quy mô và tính chất khác nhau; các tác phẩm nghệ thuật của nhiều thời đại..., chúng được tạo dựng để phục vụ đời sống tinh thần, đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt tôn giáo - tín ngưỡng, văn hóa - xã hội của các tầng lớp nhân dân.

Di tích kiến trúc nghệ thuật là những di tích gắn với những công trình xây dựng, kiến trúc điển hình. Dựa vào thực tế tồn tại, có thể chia hệ thống di tích kiến trúc nghệ thuật ở Việt Nam thành các nhóm di tích sau đây: nhóm di tích tôn giáo, tín ngưỡng, nhóm di tích kiến trúc quân sự, nhóm di tích kiến trúc dân sự. Nhóm di tích tôn giáo, tín ngưỡng gồm: di tích đình làng, di tích chùa tháp Phật giáo, di tích gắn với Nho giáo, di tích gắn với Đạo giáo, di tích đền thờ, di tích nhà thờ, di tích gắn với các tín ngưỡng dân gian truyền thống. Nhóm di tích kiến trúc quân sự gồm: di tích thành lũy quân sự - kinh đô cổ; di tích trấn thành, tỉnh thành, đồn binh, chiến lũy quân sự cổ. Nhóm di tích kiến trúc dân sự gồm: di tích cung điện, dinh thự; di

tích kiến trúc Chăm Pa, di tích kiến trúc làng cổ, di tích phố cổ, di tích nhà cổ, di tích lăng mộ

Theo tiêu chuẩn xếp hạng DTLSVH: các di tích lịch sử văn hoá tùy theo giá trị đã được các tổ chức quốc tế, các quốc gia xếp hạng ở các cấp khác nhau. Việc phân loại theo cách này giúp hiểu đúng, đầy đủ hơn về di tích lịch sử văn hoá để quản lý, sử dụng, khai thác, phát huy giá trị phục vụ du lịch và phát triển kinh tế, văn hoá xã hội.

Theo tiêu chuẩn xếp hạng di tích lịch sử văn hoá Việt Nam, DTLSVH được xếp thành hạng: di tích cấp tỉnh, di tích quốc gia, di tích quốc gia đặc biệt, và di sản văn hoá thế giới.

Di tích cấp tỉnh là di tích có giá trị tiêu biểu của địa phương, bao gồm: 1) Công trình xây dựng, địa điểm ghi dấu sự kiện, mốc lịch sử quan trọng của địa phương hoặc gắn với nhân vật có ảnh hưởng tích cực đến sự phát triển của địa phương trong các thời kỳ lịch sử; 2) Công trình kiến trúc, nghệ thuật, quần thể kiến trúc, tổng thể kiến trúc đô thị và địa điểm cư trú có giá trị trong phạm vi địa phương; 3) Địa điểm khảo cổ có giá trị trong phạm vi địa phương; và Cảnh quan thiên nhiên hoặc địa điểm có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với công trình kiến trúc, nghệ thuật có giá trị trong phạm vi địa phương.

Di tích quốc gia là di tích có giá trị tiêu biểu của quốc gia, bao gồm: 1) Công trình xây dựng, địa điểm ghi dấu sự kiện, mốc lịch sử quan trọng của dân tộc hoặc gắn với anh hùng dân tộc, danh nhân, nhà hoạt động chính trị, văn hóa, nghệ thuật, khoa học nổi tiếng có ảnh hưởng quan trọng đối với tiến trình lịch sử của dân tộc; 2) Công trình kiến trúc, nghệ thuật, quần thể kiến trúc, tổng thể kiến trúc đô thị và địa điểm cư trú có giá trị tiêu biểu trong các giai đoạn phát triển kiến trúc, nghệ thuật Việt Nam; 3) Địa điểm khảo cổ có giá trị nổi bật đánh dấu các giai đoạn phát triển của văn hóa khảo cổ; 4) Cảnh quan thiên nhiên đẹp hoặc địa điểm có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với công trình kiến trúc, nghệ thuật hoặc khu vực thiên nhiên có giá trị khoa học về địa chất, địa mạo, địa lý, đa dạng sinh học, hệ sinh thái đặc thù.

Di tích quốc gia đặc biệt là di tích có giá trị đặc biệt tiêu biểu của quốc gia, bao gồm: 1) Công trình xây dựng, địa điểm gắn với sự kiện đánh dấu bước chuyển biến đặc biệt quan trọng của lịch sử dân tộc hoặc gắn với anh hùng dân tộc, danh nhân tiêu biểu có ảnh hưởng to lớn đối với tiến trình lịch sử của dân tộc; 2) Công trình kiến trúc, nghệ thuật, quần thể kiến trúc, tổng thể kiến trúc đô thị và địa điểm cư trú có giá trị đặc biệt đánh dấu các giai đoạn phát triển kiến trúc, nghệ thuật Việt Nam; 3) Địa điểm khảo cổ có giá trị nổi bật đánh dấu các giai đoạn phát triển văn hóa khảo cổ quan trọng của Việt Nam và thế giới; 4) Cảnh quan thiên nhiên nổi tiếng hoặc địa điểm có sự kết hợp giữa cảnh quan thiên nhiên với công trình kiến trúc, nghệ thuật có giá trị đặc biệt của quốc gia hoặc khu vực thiên nhiên có giá trị về địa chất, địa mạo, địa lý, đa dạng sinh học và hệ sinh thái đặc thù nổi tiếng của Việt Nam và thế giới”.

Di sản văn hoá thế giới. Các di sản văn hoá ở các nước muốn được UNESCO công nhận là di sản văn hoá thế giới phải đáp ứng 6 tiêu chuẩn do ủy ban di sản thế giới của UNESCO (WHC) đưa ra: 1) Là tác phẩm nghệ thuật độc nhất vô nhị, tác phẩm hàng đầu của tài năng con người; 2) Có ảnh hưởng quan trọng đến sự phát triển của nghệ thuật kiến trúc, nghệ thuật cấu tạo không gian trong một thời kỳ nhất định, trong một khung cảnh văn hoá nhất định; 3) Chứng cứ xác thực cho một nền văn minh đã biến mất; 4) Cung cấp một vị trí hùng hồn cho một thể loại xây dựng, hoặc hoặc kiến trúc phản ánh một giai đoạn lịch sử nhất định; 5) Cung cấp một ví dụ hùng hồn cho một thể loại nhà truyền thống, nói lên được một nền văn hoá đang có nguy cơ huỷ hoại trước những biến động không cưỡng lại được; 6) Có mối quan hệ trực tiếp với những sự kiện, tín ngưỡng, đáp ứng được những tiêu chuẩn xác thực về ý tưởng sáng tạo, về vật liệu và các tạo lập cũng như về vị trí.

1.1.3. Những đặc điểm cơ bản của di tích lịch sử văn hóa

Nghiên cứu đặc điểm của DTLSVH là cơ sở để có thể sử dụng, bảo vệ và phát triển các DTLSVH đạt được hiệu quả bền vững. DTLSVH có những đặc điểm chung của tài nguyên du lịch nhân văn và có một số đặc điểm riêng.

DTLSVH phản ánh trung thực quá trình phát triển lịch sử, kinh tế - xã hội của mỗi dân tộc, mỗi địa phương: DTLSVH là sản phẩm do lao động của con người

trong quá khứ để lại và là bằng chứng vật chất sinh động phản ánh trung thực quá trình ra đời trong lịch sử của sản phẩm đó. Thông qua DTLSVH để trả lời các câu hỏi: đối tượng được tạo ra trong hoàn cảnh nào ? với mục đích gì ? Đối tượng được tạo ra bằng cách nào và ai tạo ra ? Nghiên cứu điều đó sẽ phát hiện ra lịch sử phát triển kinh tế - xã hội của thời kỳ sản phẩm đó ra đời.

DTLSVH phản ánh tính đa dạng về văn hóa của các dân tộc: mỗi quốc gia thường có nhiều dân tộc khác nhau cùng sinh sống. Mỗi dân tộc có lịch sử, văn hóa, khoa học phát triển khác nhau. Nghiên cứu các DTLSVH do các dân tộc khác nhau sáng tạo ra trong quá khứ không những thấy được sự phát triển về lịch sử, văn hóa, khoa học của từng dân tộc, mà còn thấy được tính đa dạng về văn hóa của mỗi quốc gia.

Các DTLSVH đều bao gồm hai mặt giá trị tiêu biểu, giá trị văn hóa vật thể và giá trị văn hóa phi vật thể: giá trị vật thể của DTLSVH là cái nhìn thấy, tồn tại trong một không gian vật chất nhất định như đình, chùa, lăng tẩm, thành quách, tháp, địa đạo, tượng, cây cối. Giá trị văn hóa tinh thần (phi vật thể) gắn với DTLSVH là cái mà chúng ta chỉ nhận thấy thông qua các hoạt động tái hiện nó của con người như lễ hội, ca, múa, nhạc, các ghi chép về bản thân DTLSVH đó.

Yêu cầu được bảo tồn: DTLSVH do con người sáng tạo ra nên chịu sự tác động của thời gian, thiên nhiên và do chính con người. DTLSVH dễ bị suy thoái, hủy hoại, bị xuống cấp biến dạng nhanh và không có khả năng tự phục hồi. Những giá trị phi vật thể gắn với DTSLVH như các nghi lễ, lễ hội,...khi không được bảo tồn và phát huy giá trị sẽ bị mai một hoặc biến mất. Do vậy, để có thể khai thác DTLSVH phục vụ du lịch cần có sự quan tâm đầu tư cho bảo tồn, tôn tạo và phát huy giá trị của DTLSVH thường xuyên, khoa học và hiệu quả.

Sự quản lý của nhà nước: trong quá trình khai thác kinh doanh du lịch, khách du lịch được đưa đến các DTLSVH để họ trải nghiệm, thẩm định, thưởng thức, cảm nhận tại chỗ những giá trị của DTLSVH. Tuy nhiên, nếu việc khai thác không có sự quản lý của nhà nước như quy hoạch, bảo tồn, phân cấp quản lý; không có sự thống nhất, phối hợp giữa các đơn vị kinh doanh du lịch thì dẫn đến hủy hoại DTLSVH.

Vì vậy, bảo tồn và phát huy giá trị của DTLSVH cần tăng cường chính sách, cơ chế quản lý nhà nước đối với đối tượng quản lý – chủ thể hoạt động du lịch.

1.1.4. Giá trị của di tích lịch sử văn hóa đối với hoạt động du lịch

Phân tích, đánh giá các giá trị của di tích một cách khoa học là điều kiện tiên đề để bảo tồn và phát huy đúng các giá trị của DTLSVH tạo ra các sản phẩm du lịch nhằm đạt cả ba mục tiêu kinh tế, văn hóa xã hội và môi trường. Xác định đúng giá trị và các yếu tố biểu hiện giá trị là cơ sở để thiết kế sản phẩm du lịch tại các DTLSVH đáp ứng nhu cầu của khách du lịch theo hướng phát triển bền vững.

Các giá trị cụ thể của DTLSVH đối với hoạt động du lịch bao gồm: giá trị lịch sử, giá trị văn hoá, giá trị khoa học, giá trị kiến trúc – nghệ thuật, giá trị giáo dục.

Giá trị lịch sử của di tích là giá trị gắn với sự kiện lịch sử, văn hóa tiêu biểu của quốc gia hoặc của địa phương; gắn với thân thế và sự nghiệp của anh hùng dân tộc, danh nhân, nhân vật lịch sử có ảnh hưởng tích cực đến sự phát triển của quốc gia hoặc của địa phương trong các thời kỳ lịch sử.

Giá trị văn hoá của di tích là một hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần gắn với di tích do con người sáng tạo và tích lũy qua quá trình hoạt động thực tiễn, trong sự tương tác giữa con người với môi trường tự nhiên và xã hội. Trong mỗi di tích đều chứa đựng trong nó những giá trị vật chất và tinh thần nhất định. Giá trị vật chất có thể là một công trình kiến trúc, một di vật v.v..., giá trị tinh thần có thể là biểu hiện về một ngôn ngữ, tư tưởng, truyền thống tốt đẹp, phong tục tập quán, tín ngưỡng, lễ hội liên quan đến di tích.

Giá trị khoa học của di tích là các giá trị phục vụ cho con người nghiên cứu, khảo sát, thu thập dữ liệu, phân tích mối quan hệ, các yếu tố tác động, sự tồn tại và phát triển của sự vật hiện tượng liên quan đến DTLSVH. Các giá trị của DTLSVH có thể phục vụ cho nghiên cứu khoa học tự nhiên và khoa học xã hội. Giá trị khoa học sẽ phụ thuộc vào các số liệu có liên quan, vào tính hiếm hoi, chất lượng hay tính đại diện, và vào mức độ mà DTLSVH có thể đóng góp thêm những thông tin quan trọng.

Giá trị kiến trúc - nghệ thuật của di tích là những giá trị nghệ thuật tổ chức, thiết kế không gian, môi trường, vật liệu, kết cấu, trang trí của các công trình xây dựng, địa điểm; giá trị lớn về tư tưởng, thẩm mỹ, văn hoá để con người thưởng thức bằng các giác quan từ đó ngưỡng mộ bởi trình độ, kỹ năng, kỹ xảo vượt lên trên mức thông thường phổ biến.

Giá trị giáo dục của di tích là sự truyền thụ, phổ biến các giá trị của DTLSVH để con người có ý thức, nhận thức, tự hào về truyền thống, giá trị của di tích, thấy có lợi ích của DTLSVH trong việc đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của con người và xã hội.

Giá trị kinh tế của di tích là giá trị cho việc nghiên cứu, thiết kế, phân phối, trao đổi, tiêu dùng các sản phẩm du lịch trên cơ sở khai thác các giá trị của DTLSVH như trưng bày hiện vật, tổ chức cung cấp thông tin, bán hàng lưu niệm, tổ chức các hoạt động biểu diễn nghệ thuật, mô phỏng. Việc khai thác trên cơ sở không ảnh hưởng giá trị của di tích lịch sử văn hoá, thoả mãn nhu cầu khách hàng, giữ gìn bản sắc văn hoá, công bằng xã hội, có sự tham gia của cộng đồng, bảo vệ môi trường.

Ngoài ra, DTLSVH còn có thể có các giá trị về đa dạng sinh học, các giá trị về hệ sinh thái, các giá trị về địa chất, địa mạo....

1.2. NHU CẦU VÀ HÀNH VI CỦA KHÁCH DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

Khách du lịch khi đến DTLSVH nhằm thoả mãn nhu cầu nhận thức, thẩm mỹ, tâm linh từ các giá trị vốn có của DTLSVH và các giá trị liên quan đến DTLSVH như cộng đồng dân cư, môi trường tự nhiên, xã hội.... Kết quả tham quan, tìm hiểu của khách du lịch chính là kết quả của quá trình nhận thức, trải nghiệm của khách du lịch tại DTLSVH thông qua các hoạt động du lịch của các tổ chức/ doanh nghiệp du lịch.

1.2.1. Nhu cầu của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Kết quả nhận thức và trải nghiệm của khách du lịch tại các DTLSVH phụ thuộc vào các yếu tố tác động đến quá trình nhận thức (nhận thức cảm tính, nhận

thức lý tính), quá trình cảm xúc, quá trình ý chí; các trạng thái tâm lý; các thuộc tính tâm lý của khách du lịch. Khách du lịch thỏa mãn nhu cầu nhận thức, trải nghiệm qua các giác quan, thông qua giao lưu, hoạt động điều đó dẫn đến nhu cầu tương đối giống nhau của các đối tượng khách là được quan sát, chiêm ngưỡng hiện vật; nhu cầu được cung cấp thông tin, hướng dẫn; nhu cầu được tham gia các hoạt động, nhu cầu được mua sắm hàng lưu niệm; và nhu cầu sử dụng các dịch vụ khác tại DTLSVH.

1.2.1.1. Nhu cầu được quan sát các giá trị của di tích lịch sử văn hóa

Con người nhận thức về thế giới khách quan thông qua các giác quan. Quan sát là một hoạt động quan trọng để thu nhận thông tin thông qua thị giác. Các di sản, hiện vật của DTLSVH có thể là bản gốc, bản sao hoặc là các ấn phẩm về hình ảnh, âm thanh... Hoạt động quan sát di sản, hiện vật của di tích khách du lịch nhận thức được các giá trị DTLSVH thông qua các yếu tố như về hình dáng, đường nét, kích cỡ, màu sắc, cảnh quan, sự liên kết cảnh quan của di sản này với di sản khác. Khách du lịch sẽ lưu giữ hình ảnh của hiện vật qua bằng cách nhìn ngắm, chia sẻ với người khác, quay phim, chụp ảnh, mua các ấn phẩm, tham dự các hoạt động mô phỏng có liên quan, mua những sản phẩm lưu niệm biểu hiện được hình ảnh của di sản, di vật.

1.2.1.2. Nhu cầu được cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về các giá trị di tích lịch sử văn hóa

Khách du lịch muốn có thông tin đầy đủ, chính xác về đối tượng tham quan, về một giá trị của di tích với các nội dung: Giá trị đó là gì? Giá trị đó được đo lường như thế nào? Giá trị so sánh, giá trị liên kết đối với các giá trị khác của di tích và giá trị của các di tích khác, giá trị của tài nguyên du lịch khác như thế nào? Giá trị đó được hình thành và phát triển ra sao? Giá trị đó biểu hiện, chứa đựng như thế nào qua các yếu tố hữu hình của di tích (công trình kiến trúc, di vật...), yếu tố vô hình của di tích (phong tục, tập quán, lễ hội...). Thông tin về đối tượng tham quan được mã hoá (tín hiệu, ngôn ngữ, hình ảnh...) như thế nào? Ngoài ra, các thông tin liên quan khác để thỏa mãn nhu cầu trải nghiệm của khách du lịch như sản phẩm dịch vụ liên quan, các thông tin về an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường...

1.2.1.3. Nhu cầu được tham gia các hoạt động du lịch tại di tích lịch sử văn hóa

Khi tham gia các hoạt động du lịch, khách du lịch thực hiện các quan hệ với người khác, với bản thân, với tự nhiên và xã hội. Qua các việc tham gia các hoạt động du lịch khách có thể học hỏi, khách có thể thể hiện trách nhiệm của mình với di tích, cộng đồng, xã hội, môi trường... Khách muốn được tham gia vào hoạt động bảo tồn, trưng bày hiện vật, thông tin hướng dẫn, mô phỏng, biểu diễn nghệ thuật, lễ hội, mua hàng lưu niệm, các hoạt động vui chơi giải trí khác. Khách muốn được tham gia vào nội dung các hoạt động, giao lưu với cán bộ, nhân viên, diễn viên, với cộng đồng địa phương, làm quen với công cụ lao động, chương trình văn hóa nghệ thuật biểu hiện các giá trị văn hóa của cộng đồng địa phương.

1.2.1.4. Nhu cầu mua hàng lưu niệm, sản phẩm dịch vụ khác

Ngoài các nhu cầu trên, tại các DTLSVH, khách có nhu cầu mua sắm, đặc biệt là với hàng lưu niệm, các dịch vụ như ăn uống, nghỉ ngơi, đi lại... Để thỏa mãn các nhu cầu này, tất yếu phải tổ chức và quản lý mạng lưới kinh doanh cung ứng dịch vụ du lịch.

1.2.2. Hành vi tiêu dùng và trải nghiệm của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

1.2.2.1. Khái niệm hành vi khách du lịch

Hành vi của người tiêu dùng được định nghĩa như là hành động mà người tiêu dùng biểu hiện trong việc tìm kiếm, mua, dùng, đánh giá và tùy nghi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ, mà họ mong đợi sẽ thỏa mãn các nhu cầu của họ. Nghiên cứu hành vi người tiêu dùng có nghĩa là nghiên cứu người ta có quyết định như thế nào về tiêu dùng nguồn lực sẵn có (tiền, thời gian, những cái đạt được của họ trong lĩnh vực tiêu dùng). Nghĩa là nghiên cứu các vấn đề họ mua cái gì ? tại sao họ mua nó ? họ mua nó như thế nào? Khi nào họ mua nó? Họ mua nó ở đâu và họ có mua nó thường xuyên không?

Hành vi tiêu dùng của khách thường được hình thành qua một quá trình lịch sử lâu dài và có tính bền vững. Đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch tại các DTLSVH cần nắm rõ hành vi tiêu dùng của khách để có sự định hướng và chủ động

trong cung cấp những dịch vụ, hoạt động, hình thức tổ chức, quy mô, cấp độ chất lượng dịch vụ phù hợp với đối tượng khách để khách du lịch có những trải nghiệm tốt nhất. Tại các DTLSVH, có khách du lịch thích đi theo đoàn, khách lẻ; có khách thích có thuyết thuyết minh, có khách tự khám phá tìm hiểu các giá trị của DTLSVH. Đối với một số hoạt động trải nghiệm, có khách thích tham gia giao lưu, thực hiện tất cả hoặc một phần của hoạt động du lịch, ví dụ như tham gia hoạt động tất cả hoặc một phần hoạt động mô phỏng, sản xuất hàng lưu niệm. Đối với hoạt động mua sắm, có khách thích mua sắm nhiều nhưng mua những hàng lưu niệm có kích cỡ nhỏ, có khách chỉ mua quà lưu niệm biểu hiện được các giá trị của DTLSVH, văn hóa cộng đồng nơi đến, có khách mua hàng lưu niệm do chính tay mình làm ra, v.v...; có khách có ý thức bảo vệ môi trường, văn hóa cộng đồng nơi đến, trân trọng những giá trị của DTLSVH có khách thì không.

1.2.2.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Mỗi đối tượng khách có hành vi tham quan, tìm hiểu các giá trị của DTLSVH khác nhau do có những đặc điểm nhân khẩu xã hội khác nhau về nghề nghiệp, quốc tịch, phong tục tập quán, tôn giáo, sắc tộc, địa vị xã hội, độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, thu nhập. Khách du lịch đến các DTLSVH có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khiến họ có những hành vi khác nhau. Các yếu tố này có thể tập hợp thành các nhóm bao gồm: tâm lý, xã hội, văn hoá và các yếu tố tình huống và cá nhân.

Các yếu tố tâm lý: các yếu tố tâm lý gồm mục đích hay động cơ đến tham quan DTLSVH của khách du lịch, mức độ quan tâm và thái độ của họ đối với các DTLSVH. Nói chung, chúng ta có thể nói đến động cơ, mức độ quan tâm và thái độ của khách du lịch như là một thước đo họ được cuốn hút vào chuyến tham quan đến mức độ nào. Ví dụ, các khách du lịch bị cuốn hút mạnh là những khách du lịch đến tham quan DTLSVH vì các mục đích giáo dục hay học tập.

Các yếu tố xã hội: các yếu tố xã hội gồm quy mô và thành phần (hay đặc điểm) của các khách du lịch, đặc biệt khi họ đi tham quan theo đoàn. Hành vi khác

nhau của khách phụ thuộc vào đoàn đông hay không, các thành viên trong đoàn có giống nhau về một vài điểm nào không, chẳng hạn như tuổi tác, giới tính, hay trình độ học vấn. Họ càng có nhiều đặc điểm giống nhau, càng hy vọng họ có những hành vi giống nhau. Tuy nhiên, ngoài quy mô và thành phần của đoàn, hành vi của khách du lịch thường phụ thuộc vào từng cá nhân trong đoàn kỳ vọng những người khác trong đoàn xử sự hay chấp nhận một hành vi nhất định nào đó như thế nào.

Các yếu tố văn hoá: các yếu tố văn hoá nói chung là cách các khách du lịch nhận thấy các DTLSVH có ý nghĩa và quan trọng thế nào đối với các giá trị và tín ngưỡng cá nhân của họ, và họ có coi DTLSVH là có ý nghĩa cá nhân hay thiêng liêng với họ không. Khách du lịch đến những khu được xem là có ý nghĩa hay rất quan trọng với cá nhân họ sẽ nhận thức rõ về các hành vi của mình, tìm cách tham quan DTLSVH nghiêm túc và có mục đích hơn, nhạy cảm hơn về cách xử sự thế nào cho đúng. Trái lại, những người không coi các DTLSVH là có ý nghĩa và tầm quan trọng lớn với cá nhân họ có thể nhận thức được ít hơn về hành vi và ảnh hưởng của mình, và có thể thể hiện thái độ thờ ơ hơn.

Các yếu tố tình huống và cá nhân: hành vi của khách du lịch còn bị ảnh hưởng nhiều bởi các yếu tố tình huống và cá nhân, chẳng hạn như tuổi tác, thời gian phân phối cho chuyến tham quan, mức độ mệt mỏi, và các đặc điểm cá nhân khác. Ví dụ, trẻ em có thể thấy đến tham quan di tích buồn tẻ và tỏ ra không thích thú trong khi bố mẹ chúng lại thấy say mê. Một nhóm người cao tuổi đến nơi sau một cuộc đi bộ dài mệt mỏi sẽ không còn tâm trạng nào nghe các câu chuyện giới thiệu ý nghĩa giá trị của DTLSVH.

1.2.2.3. Trải nghiệm của khách du lịch tại di tích lịch sử văn hóa

Đã có rất nhiều quan niệm về trải nghiệm: định nghĩa, các mô hình, các khía cạnh, đặc điểm, lưới trải nghiệm, phương pháp trải nghiệm [111]. Theo Pine và Gilmore (1999), tạo ra một "trải nghiệm" có nghĩa là tạo ra một dịch vụ hoặc sản phẩm như là buổi biểu diễn sân khấu, để nhân viên trở thành diễn viên, khách hàng là các vị khách, địa điểm du lịch trở thành sân khấu, các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú, công ty điều hành du lịch và đơn vị quản lý điểm thu hút du lịch với vai trò là

người cung cấp dịch vụ sẽ trở thành giám đốc nghệ thuật. Hãng phim Disney đã áp dụng mô hình này cho công viên chủ đề của hãng. Một trải nghiệm du lịch thực sự phải tạo ngạc nhiên và sững sốt, cụ thể: nó phải tạo ra sự ghi nhớ lâu dài, nó phải khác biệt với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh, nó phải có đổi mới, sáng tạo và nó phải là rất độc đáo.

Đối với trải nghiệm tại các DTLSVH, những người làm việc trong lĩnh vực di sản, các nhà giáo dục, hướng dẫn viên chuyên nghiệp về di sản và các khách du lịch di sản kỳ cựu đã nhất trí về các đặc tính và đặc điểm của cái tạo ra trải nghiệm chất lượng tốt tại các khu di sản. Các khách du lịch có trải nghiệm chất lượng tại các DTLSVH thường biểu hiện cụ thể là: Học hỏi thêm từ các chuyến tham quan của mình, thể hiện sự hài lòng và thích chuyến tham quan; trở nên say mê khám phá thêm về chủ đề hay các giá trị của DTLSVH, kết quả là hiểu biết nhiều hơn; có cảm hứng thay đổi và chấp nhận hành vi gây ảnh hưởng tối thiểu đến DTLSVH, hào hứng thực hiện những hành vi có trách nhiệm với DTLSVH; biết đánh giá đúng hơn giá trị của DTLSVH, ý nghĩa của bảo tồn và phát huy giá trị của Di tích; khách du lịch quan tâm đến khu trưng bày và thông tin của hướng dẫn viên, say mê theo dõi nội dung giới thiệu, trưng bày, hoạt động mô phỏng; khách du lịch có thể nhớ lại nội dung giới thiệu, liên hệ tới các giá trị của DTLSVH.

1.3. TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

1.3.1. Các bên tham gia vào tổ chức các hoạt động du lịch

Hoạt động du lịch là hoạt động của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cộng đồng dân cư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến du lịch [30]. Như vậy hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa là hoạt động của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cộng đồng dân cư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa.

Hoạt động của khách du lịch: tại các di tích lịch sử văn hoá, khách du lịch có thể đến tham quan, thể hiện các lễ nghi tôn giáo, tham quan, tìm hiểu thông tin, tham gia các hoạt động như biểu diễn nghệ thuật, tham gia lễ hội, mua sắm hàng lưu

niệm... Hoạt động thể hiện trách nhiệm về gìn giữ và bảo vệ di tích, với cộng đồng, môi trường..

Hoạt động của các đơn vị kinh doanh du lịch: nghiên cứu, khảo sát giá trị, sản phẩm của DTSVH để phát triển sản phẩm của đơn vị kinh doanh du lịch (DTLSVH kết hợp với các điểm du lịch khác hình thành tuyến điểm trong chương trình du lịch). Phối hợp với đơn quản lý di tích tổ chức các hoạt động du lịch, cung cấp dịch vụ tại các di tích lịch sử văn hoá là trưng bày hiện vật, cung cấp thông tin, hoạt động biểu diễn nghệ thuật, hoạt động cung cấp hàng lưu niệm, tổ chức lễ hội, hoạt động mô phỏng, cung cấp các dịch vụ du lịch khác. Tham gia đầu tư bảo tồn, phát huy giá trị của DT, xây dựng kết cấu hạ tầng du lịch, cơ sở vật chất - kỹ thuật du lịch tại DTSLVH.

Hoạt động của đơn vị quản lý di tích: tổ chức các hoạt động bảo tồn và phát huy giá trị của di tích phục vụ du lịch, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch đến tham quan, bảo đảm sự tham gia của cộng đồng dân cư vào các hoạt động du lịch; Giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội; bảo đảm an toàn cho khách du lịch, phối hợp với các đơn vị kinh doanh du lịch phát triển sản phẩm du lịch. Các hoạt động phát huy giá trị của di tích chủ yếu là hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, tổ chức biểu diễn nghệ thuật, tổ chức lễ hội, tổ chức bán hàng lưu niệm.

Hoạt động của cộng đồng địa phương: tham gia bảo tồn và phát huy giá trị của di tích. Cộng đồng dân cư tham gia và hưởng lợi ích hợp pháp từ hoạt động du lịch; có trách nhiệm bảo vệ tài nguyên du lịch, bản sắc văn hoá địa phương; giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội, vệ sinh môi trường để tạo sự hấp dẫn du lịch; khôi phục và phát huy các loại hình văn hoá, nghệ thuật dân gian, ngành, nghề thủ công truyền thống; sản xuất hàng hoá của địa phương phục vụ khách du lịch, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân địa phương.

Từ góc độ cung ứng dịch vụ du lịch tại các DTLSVH, các chủ thể cần chú ý đến các hoạt động cụ thể:

- Hoạt động nghiên cứu thị trường khách

- Hoạt động cung ứng sản phẩm dịch vụ
- Hoạt động thu hút khách
- Hoạt động quản lý theo chức năng
- Hoạt động phối hợp

1.3.2. Lợi ích và chi phí của tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

1.3.2.1. Lợi ích của tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Lợi ích của tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH mang lại cho du lịch thông qua mối qua hệ bản chất giữa các yếu tố cấu thành sản phẩm của DTLSVH và sản phẩm du lịch với nhu cầu của khách du lịch; mối quan hệ giữa các bên trong tổ chức hoạt động du lịch. Hoạt động du lịch tại DTLSVH có thể đáp ứng nhu cầu của khách du lịch tự đến hoặc khách của doanh nghiệp lữ hành. Lợi ích tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH bao gồm lợi ích kinh tế, văn hóa xã hội, môi trường thể hiện ở các nội dung sau:

- Các hoạt động du lịch là cơ sở đáp ứng nhu cầu trải nghiệm của khách du lịch tại các DTLSVH.
- Các hoạt động du lịch cấu thành và quyết định chất lượng sản phẩm của DTLSVH.
- Các hoạt động du lịch mang lại căn cứ lựa chọn điểm du lịch và quyết định đến chất lượng của tuyến du lịch trong chương trình du lịch.
- Các hoạt động du lịch thúc đẩy trách nhiệm bảo tồn và phát huy giá trị của di tích.
- Các hoạt động du lịch tạo ra các nguồn kinh phí để bảo tồn và phát huy các giá trị của di tích, cộng đồng địa phương.
- Tổ chức hoạt động du lịch sẽ tạo ra thúc đẩy hoạt động marketing thông qua các nguồn khách nội địa, quốc tế và thu hút khách đến với DTLSVH.
- Khi khách du lịch đến với DTLSVH, khách sẽ mang lại nhiều lợi ích cho các chủ thể ở tại DTLSVH đó đặc biệt là lợi ích về kinh tế, hiện thực hoá việc xuất

khẩu tại chỗ trong du lịch, tạo môi trường phục vụ du lịch như trả phí vé vào cửa, sử dụng dịch vụ tại DTLSVH, sản phẩm của các nhà cung cấp, sử dụng sản phẩm truyền thống địa phương, sản phẩm văn hóa cộng đồng.

1.3.2.2. Chi phí tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Hoạt động du lịch hàng ngày tại các DTLSVH liên quan đến chi phí như quản lý, bảo tồn giá trị di tích, văn hóa cộng đồng, bảo vệ môi trường, bảo vệ an ninh trật tự, đầu tư cơ sở vật chất, nhân lực, quy trình công nghệ, tổ chức khảo sát, thiết kế, tổ chức các hoạt động du lịch. Hoạt động du lịch tại các DTLSVH có các bên tham gia là đơn vị quản lý di tích, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng dân cư, khách du lịch, do vậy chi phí tổ chức hoạt động du lịch sẽ bao gồm chi phí trực tiếp và chi phí gián tiếp gắn với các bên liên quan.

Đối với chi phí trực tiếp liên quan đến của mỗi hoạt động du lịch sẽ bao gồm các chi phí chung của đơn vị quản lý di tích và chi phí trực tiếp phát sinh trong quá trình tổ chức hoạt động du lịch.

Chi phí chung tổ chức hoạt động du lịch của đơn vị quản lý di tích bao gồm chi phí quản lý chung, chi phí bảo tồn, chi phí marketing, chi phí khấu hao tài sản cố định, trang thiết bị, phương tiện... Các chi phí này không tính trực tiếp vào các hoạt động du lịch mà thường phân bổ một tỷ lệ phần trăm nhất định vào giá thành sản phẩm tổ chức mỗi hoạt động du lịch.

Chi phí trực tiếp phát sinh trong quá trình tổ chức hoạt động du lịch bao gồm liên quan đến cơ sở vật chất, nhân lực, trang thiết bị, quy trình công nghệ, thuê khoán, chi phí tổ chức khảo sát, thiết kế và tổ chức thực hiện hoạt động du lịch. Ví dụ: khảo sát, đánh giá hiện vật cần trưng bày, tổ chức thiết kế và trưng bày, phân công lao động quản lý, tổ chức thực hiện thông tin trưng bày hiện vật.. Chi phí trực tiếp phát sinh có chi phí cố định và chi phí biến đổi.

Chi phí gián tiếp liên quan đến tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm: chi phí cho khắc phục ảnh hưởng tiêu cực đến văn hóa cộng đồng, môi trường, do quá tải về sức chứa; ảnh hưởng đến các ngành dịch vụ, kinh tế địa phương nếu phải nhập khẩu các hàng hóa, dịch vụ phục vụ du lịch; ảnh hưởng đến lao động địa

phương nếu nguồn lao động địa phương không đáp ứng được yêu cầu chuyên môn; khắc phục ảnh hưởng tiêu cực đến các DTLSVH khác.

Trong thực tế, rất khó để có thể lượng hóa chính xác toàn bộ các lợi ích và chi phí (đặc biệt là lợi ích và chi phí gián tiếp) của việc tổ chức hoạt động du lịch.

1.3.3. Yêu cầu phát triển bền vững đối với các hoạt động du lịch

1.3.3.1. Phát triển du lịch bền vững

Khái niệm về du lịch bền vững mới xuất hiện trên cơ sở cải tiến và nâng cấp khái niệm về du lịch mềm của những năm 90 thế kỷ trước và thực sự gây được sự chú ý rộng rãi những năm gần đây. Tuy nhiên, trên thế giới hiện nay vẫn chưa có thống nhất quan niệm phát triển du lịch bền vững. Sau đây là một số khái niệm tiêu biểu về du lịch bền vững:

Theo Hội đồng du lịch và Lữ hành quốc tế (WTTC), 1996 thì "Du lịch bền vững là việc đáp ứng nhu cầu hiện tại của du khách mà vẫn đảm bảo khả năng đáp ứng nhu cầu cho các thế hệ du lịch tương lai" [12].

"Du lịch bền vững đòi hỏi phải quản lý tất cả các dạng tài nguyên theo cách nào đó để chúng ta có thể đáp ứng các nhu cầu kinh tế, xã hội và thẩm mỹ trong khi vẫn duy trì được bản sắc văn hóa, các quá trình sinh thái cơ bản, đa dạng sinh học và các hệ bảo đảm sự sống".[12].

Định nghĩa du lịch bền vững của tổ chức du lịch thế giới (WTO nay viết tắt là UNWTO) đưa ra tại Hội nghị về Môi trường và Phát triển của Liên hợp quốc tại Rio de Janeiro năm 1992: "Du lịch bền vững là việc phát triển các hoạt động du lịch nhằm đáp ứng các nhu cầu hiện tại của khách du lịch và người dân bản địa trong khi vẫn quan tâm đến việc bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên cho việc phát triển hoạt động du lịch trong tương lai. Du lịch bền vững sẽ có kế hoạch quản lý các nguồn tài nguyên nhằm thoả mãn các nhu cầu về kinh tế, xã hội, thẩm mỹ của con người trong khi đó vẫn duy trì được sự toàn vẹn về văn hoá, đa dạng sinh học, sự phát triển của các hệ sinh thái và các hệ thống hỗ trợ cho cuộc sống của con người"[36].

Tại điều 4 Luật Du lịch Việt Nam 2005 định nghĩa như sau: Du lịch bền vững là sự phát triển du lịch đáp ứng được các nhu cầu hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch của tương lai [30].

Từ các định nghĩa trên, có thể thấy du lịch bền vững vừa là quan điểm phát triển du lịch vừa là xu thế phát triển của ngành du lịch. Phát triển du lịch bền vững vừa đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch, bảo vệ và tôn tạo và phát huy các giá trị của nguồn tài nguyên cho phát triển du lịch trong tương lai, duy trì truyền thống văn hóa, hỗ trợ và góp phần nâng cao mức sống của người dân trong cộng đồng.

Phát triển du lịch bền vững là để bảo tồn và cải thiện các mặt môi trường, kinh tế, và văn hoá xã hội, và sự cân bằng phù hợp phải thiết lập được giữa ba trụ cột và đảm bảo sự bền vững lâu dài. Những nguyên tắc chỉ đạo và biện pháp quản lý phát triển du lịch bền vững có thể áp dụng cho tất cả mọi hình thức du lịch ở tất cả mọi loại hình của điểm đến, kể cả du lịch với tập thể lớn và các loại hình du lịch đặc biệt. Theo Tổ chức quốc tế về bảo tồn thiên nhiên (IUCN) năm 1998, những nguyên tắc của phát triển du lịch bền vững bao gồm [12]:

1. Sử dụng tài nguyên một cách bền vững (DLBV): Bao gồm cả tài nguyên thiên nhiên, xã hội và văn hóa. Việc sử dụng bền vững tài nguyên là nền tảng cơ bản nhất của việc phát triển du lịch lâu dài.
2. Giảm tiêu thụ quá mức và xả thải, nhằm giảm chi phí không phục các suy thoái môi trường, đồng thời cũng góp phần nâng cao chất lượng du lịch.
3. Duy trì tính đa dạng: Duy trì và phát triển tính đa dạng của tự nhiên, xã hội và văn hóa là rất quan trọng đối với DLBV, tạo sức bật cho ngành Du lịch.
4. Lồng ghép du lịch vào trong quy hoạch phát triển địa phương và quốc gia.
5. Hỗ trợ kinh tế địa phương. Du lịch phải hỗ trợ các hoạt động kinh tế địa phương, phải tính toán chi phí môi trường vừa để bảo vệ nền kinh tế bản địa cũng như tránh gây hại cho môi trường.
6. Thu hút sự tham gia của cộng đồng địa phương. Điều này không chỉ đem lại lợi ích cho cộng đồng, cho môi trường mà còn tăng cường đáp ứng nhu cầu, thị hiếu du khách.

7. Sự tư vấn của nhóm quyền lợi và công chúng. Tư vấn giữa công nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương, các tổ chức và cơ quan là đảm bảo cho sự hợp tác lâu dài cũng như giải quyết các xung đột có thể nảy sinh.

8. Đào tạo cán bộ kinh doanh du lịch, nhằm thực thi các sáng kiến và giải pháp DLBV, nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm du lịch.

9. Marketing du lịch một cách có trách nhiệm. Phải cung cấp cho du khách những thông tin đầy đủ và có trách nhiệm nhằm nâng cao sự tôn trọng của du khách đến môi trường tự nhiên, xã hội và văn hóa khu du lịch, qua đó góp phần thỏa mãn nhu cầu của du khách.

10. Triển khai các nghiên cứu, nhằm hỗ trợ giải quyết các vấn đề, mang lợi ích cho khu du lịch, cho nhà kinh doanh du lịch và cho du khách.

1.3.3.2. Yêu cầu phát triển bền vững đối với các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Tuỳ theo quy mô, hình thức, nội dung, địa điểm, thời điểm, đối tượng khách, nguồn gốc phát sinh, tần suất thực hiện theo đó sẽ có các loại hình hoạt động du lịch tại các DTLSVH khác nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu nhận thức và trải nghiệm của khách du lịch. Các hoạt động du lịch tổ chức tại các DTLSVH chủ yếu bao gồm: Trưng bày hiện vật, cung cấp thông tin, tổ chức các hoạt động mô phỏng, biểu diễn nghệ thuật, lễ hội, bán hàng lưu niệm... Tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH cần xem xét các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất, không gian, thời gian, nhân lực, quy trình công nghệ, nguyên liệu, sản phẩm của các nhà cung cấp... theo hướng phát triển bền vững. Để xem xét lựa chọn các tiêu chí định hướng bền vững cho từng hoạt động du lịch tại DTLSVH, tác giả xem xét lựa chọn các tiêu chí định hướng bền vững trong bộ tiêu chuẩn quản lý sự kiện bền vững (BS 8901) và nguyên tắc định hướng phát triển bền vững [84].

Hoạt động trưng bày hiện vật

Hiện vật là những sản phẩm vật chất (bản gốc, bản sao, các yếu tố vật chất) có giá trị hoặc biểu hiện giá trị lịch sử, văn hoá, khoa học của di tích. Hiện vật này được trưng bày đáp ứng theo yêu cầu về khoa học, nghệ thuật trưng bày hiện vật.

Trung bày hiện vật trên cơ sở yếu tố không gian, thời gian, đối tượng, nội dung, hình thức.

Các yếu tố cấu thành hoạt động trưng bày hiện vật thường bao gồm chủ đề, hình ảnh trưng bày, các nội dung trưng bày chính, quỹ thời gian tối thiểu tìm hiểu nội dung trưng bày, thời điểm, nội dung chi tiết, cơ cấu hiện vật trưng bày, chi phí, điều kiện và quy định thực hiện, duy trì hoạt động trưng bày.

Trưng bày hiện vật nhằm mục đích giới thiệu các giá trị của di tích nhằm đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, học tập, tham quan và hưởng thụ các giá trị của di tích lịch sử văn hoá. Tổ chức các hình thức, phương tiện để quan sát, chiêm ngưỡng hình ảnh, yếu tố biểu hiện giá trị của di tích lịch sử văn hoá.

Yêu cầu đối với hoạt động trưng bày hiện vật tại di tích theo hướng phát triển bền vững:

- Các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét giá trị của di tích.
- Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt.
- Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý.
- Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng.
- Các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan.

Hoạt động hướng dẫn tham quan

Tham quan là hoạt động của khách du lịch trong ngày tới nơi có tài nguyên du lịch với mục đích tìm hiểu, thưởng thức những giá trị của tài nguyên du lịch. Hướng dẫn du lịch là hoạt động hướng dẫn cho khách du lịch theo chương trình du lịch. Hướng dẫn tham quan là hoạt động hướng dẫn quan sát, xem xét và thuyết minh về đối tượng tham quan cho khách du lịch. Người thực hiện hoạt động hướng dẫn được gọi là hướng dẫn viên và được thanh toán cho dịch vụ hướng dẫn du lịch. Thuyết minh viên là người thuyết minh tại chỗ cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

Để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn tham quan, đơn vị tổ chức phải khảo sát các giá trị của di tích lịch sử, viết thuyết minh, lập phương án thuyết minh, tổ chức khảo sát và thực hiện hoạt động thuyết minh.

Trong tổ chức các hoạt động hướng dẫn tham quan tại các di tích lịch sử văn hoá, tùy theo mối quan hệ giữa người hướng dẫn và khách tham quan, việc thông tin đóng vai trò vô cùng quan trọng, và xem xét các mặt về dung lượng thông tin, chất lượng thông tin, số lượng, giá trị về thông tin về các giá trị của di tích lịch sử văn hoá. Việc cung cấp thông tin có thể bằng hình thức truyền thống, hiện đại hoặc kết hợp.

Hoạt động hướng dẫn tham quan ngoài việc cung cấp thông tin, hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan thường kết hợp đưa ra các câu hỏi, trò chơi, lồng ghép nội dung giáo dục trách nhiệm của khách tham quan đối với di tích, cộng đồng, môi trường và xã hội.

Yêu cầu đối với tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích theo hướng phát triển bền vững:

- Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác.
- Thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn.
- Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của di tích.
- Trình độ ngôn ngữ của thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan.

Hoạt động bán hàng lưu niệm

Sản phẩm lưu niệm là yếu tố vật chất có thể biểu hiện các giá trị liên quan đến các giá trị của di tích lịch sử văn hoá qua chất liệu khác nhau, kiểu dáng thiết kế, giá trị sử dụng. Sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm của các làng nghề truyền thống. Các sản phẩm của làng nghề truyền thống không những mang giá trị sử dụng mà còn có giá trị về mỹ thuật, giá trị triết học, tâm linh thể hiện tài nghệ, tâm tư, ước vọng của người làm ra chúng. Các sản phẩm lưu niệm khác như bưu ảnh, tranh ảnh, hàng hóa vật chất có giá trị cao ví dụ như đồng hồ, máy ảnh, các đĩa CD, DVD... không phải do làng nghề tạo ra cần xem xét thiết kế biểu hiện, chứa đựng nội dung liên quan đến giá trị của DTLSVH, văn hóa của cộng đồng.

Các yếu tố cấu thành nên giá trị của hàng lưu niệm sẽ thường bao gồm chủ đề, hình ảnh của hàng lưu niệm, các loại sản phẩm lưu niệm chính, thời gian sản xuất, nguồn gốc xuất xứ, cơ cấu, chủng loại, chất lượng hàng lưu niệm, mức giá, địa điểm, thời điểm có thể mua hàng lưu niệm, quá trình mua hàng lưu niệm, các quy định về mua bán hàng lưu niệm.

Ngoài việc cung cấp thường xuyên hàng lưu niệm cho khách du lịch, nhà cung cấp có thể tổ chức các sự kiện liên quan đến các sản phẩm lưu niệm đặc trưng. Tổ chức đấu giá, trưng bày và giới thiệu sản phẩm, các cửa hàng tự động, tổ chức cho khách tham gia sản xuất hàng lưu niệm.

Yêu cầu đối với tổ chức các hoạt động bán hàng lưu niệm tại di tích:

- Chủng loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích.
- Sản phẩm lưu niệm phong phú.
- Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn.
- Sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương.
- Giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý.
- Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường.
- Người bán hàng lưu niệm thân thiện.
- Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt.
- Trang phục của người bán hàng lưu niệm phù hợp.

Hoạt động biểu diễn nghệ thuật

Các loại hình văn hoá nghệ thuật của mỗi quốc gia do các nghệ nhân dân gian cùng với nhân dân sáng tạo, nuôi dưỡng, bảo tồn được nhiều làn điệu dân ca, điệu múa, bản nhạc, các loại nhạc cụ, các loại hình biểu diễn nghệ thuật nói chung. Các loại hình nghệ thuật được duy trì thông qua các hình thức sinh hoạt văn hóa thường kỳ, định kỳ, chuyên nghiệp, không chuyên nghiệp, các cuộc thi, liên hoan làm cơ sở lựa chọn để bảo tồn và phát huy giá trị của các loại hình nghệ thuật biểu diễn phục vụ du lịch. Những giá trị văn hoá nghệ thuật là những món ăn tinh thần

của nhân dân, thể hiện giá trị thẩm mỹ, truyền thống và bản sắc văn hoá, tâm tư tình cảm, ước vọng của con người.

Các giá trị hoạt động văn hoá nghệ thuật có thể biểu hiện hoặc liên quan đến các giá trị của di tích. Các giá trị của di tích lịch sử có thể biểu hiện thông qua các hoạt động văn hoá nghệ thuật. Để đáp ứng nhu cầu nhu cầu tìm hiểu giá trị của các di tích, các đơn vị sẽ tổ chức các hoạt động văn hoá nghệ thuật liên quan. Các hoạt động biểu diễn văn hoá nghệ thuật được tổ chức theo một quy trình, nội dung, hình thức nhất định. Các yếu tố cấu thành hoạt động biểu diễn nghệ thuật bao gồm chủ đề, hình ảnh, nội dung chính, không gian, quỹ thời gian, thời điểm, nội dung chi tiết, cơ cấu chủng loại, quy định thực hiện, điều kiện tham gia hoạt động của khách du lịch.

Tổ chức cho khách trải nghiệm khác bao gồm được tham gia biểu diễn, khách làm quen với các dụng cụ, giao lưu với diễn viên...

Yêu cầu đối với tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích theo hướng phát triển bền vững:

- Hoạt động biểu diễn nghệ thuật phù hợp với di tích.
- Các tiết mục biểu diễn nghệ thuật, âm nhạc phù hợp với di tích, biểu hiện được các nét văn hoá truyền thống.
- Đội ngũ diễn viên, ca sĩ có chất lượng tốt.
- Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp.
- Hoạt động biểu diễn nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến hoạt động tham quan.

Hoạt động lễ hội

Lễ hội là một hình thức sinh hoạt văn hoá tập thể của nhân dân sau thời gian lao động vất vả. Lễ hội là dịp để mọi người thể hiện lòng nhớ ơn tổ tiên, những người có công với địa phương và với đất nước, có liên quan đến những nghi lễ tôn giáo, tín ngưỡng, ôn lại những giá trị văn hoá nghệ thuật truyền thống hoặc hướng về một sự kiện lịch sử văn hoá, kinh tế trọng đại của địa phương, của đất nước hoặc là những hoạt động vui chơi giải trí, là dịp để tăng thêm tình đoàn kết cộng đồng.

Như vậy lễ hội là một loại hình sinh hoạt văn hoá truyền thống có sức lôi cuốn đông người tham gia và trở thành nhu cầu trong đời sống tinh thần của nhân dân và là tài nguyên du lịch hấp dẫn du khách.

Lễ hội là tài nguyên du lịch nhân văn, là quốc hồn, quốc túy của dân tộc. Lễ hội góp phần cùng với các tài nguyên nhân văn khác tạo ra những giá trị văn hoá đa dạng, phong phú, đặc sắc của mỗi vùng, mỗi quốc gia.

Các yếu tố cấu thành nên hoạt động lễ hội sẽ là những chủ đề, hình ảnh, nội dung chính, độ dài thời gian, thời điểm tổ chức, nội dung chi tiết, chi phí thực hiện, điều kiện và quy định thực hiện. Các giá trị của di tích lịch sử sẽ biểu hiện các yếu tố cấu thành nên lễ hội. Tổ chức cho khách tham gia vào nội dung chương trình phần lễ, phần hội của hoạt động lễ hội. Phần lễ có thể tổ chức cho khách cách dâng hương, cách khấn, cách thể hiện mong ước, cầu nguyện v.v. Phần hội có thể cho khách tham gia vào trò chơi, hội thi, làm quen với diễn viên, dụng cụ thi đấu...

Yêu cầu đối với tổ chức hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững:

- Hoạt động lễ hội diễn ra hấp dẫn
- Các nghi lễ văn hoá của lễ hội tại di tích diễn ra trang trọng, phù hợp, thể hiện được nét văn hoá truyền thống.
- Các trò chơi, hội thi trong lễ hội diễn ra hấp dẫn và phù hợp.

Hoạt động quản lý di tích lịch sử văn hóa

Đơn vị quản lý di tích thực hiện chức năng quản lý bao gồm lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, kiểm tra giám sát các hoạt động của di tích đảm bảo các tiêu chuẩn về tiện nghi, tiện lợi, lịch sự, chu đáo, vệ sinh, an ninh, an toàn; lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, kiểm tra giám sát tổ chức từng hoạt động tại các di tích lịch sử văn hoá: hoạt động trưng bày hiện vật, thông tin, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, mô phỏng, tổ chức lễ hội, bán hàng lưu niệm và các hoạt động khác; lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, kiểm tra thực hiện các lĩnh vực về nguồn lực: con người, cơ sở vật chất, tài chính, quy trình công nghệ tổ chức các hoạt động du lịch; lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, kiểm tra thực hiện công tác vệ sinh, an ninh, an toàn, môi trường tự nhiên, môi trường văn hoá xã hội.

Yêu cầu đối với công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích theo hướng phát triển bền vững:

- Di tích có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp.
- Hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp.
- Giá vé vào cửa tham quan hợp lý.
- Hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp.
- Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp.
- Cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn.
- Cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt.

Yêu cầu đối với kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững:

- Khách du lịch hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích
- Khách du lịch trải nghiệm tốt đẹp về di tích.
- Khách du lịch ấn tượng về di tích.
- Khách du lịch sẽ thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích.
- Khách du lịch quay lại tham quan di tích.

1.4. QUY TRÌNH PHỐI HỢP TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH GIỮA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VÀ ĐƠN VỊ QUẢN LÝ DI TÍCH

1.4.1. Tổ chức khảo sát nhu cầu và khả năng tổ chức hoạt động du lịch

Tổ chức hoạt động du lịch liên quan đến khách du lịch, các tổ chức cá nhân liên quan đến du lịch tại DTLSVH. Hoạt động du lịch dựa trên khai thác và phát huy giá trị của DTLSVH, sử dụng các nguồn lực của các tổ chức cá nhân liên quan. Các nội dung khảo sát liên quan đến tổ chức hoạt động du lịch bao gồm các hoạt động du lịch có thể tổ chức liên quan đến giá trị của DTLSVH, điều kiện tổ chức về nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật.

Khảo sát nhu cầu của khách du lịch đối với các DTLSVH: để tổ chức các hoạt động du lịch phù hợp với nhu cầu của khách tham quan, cần phối hợp nghiên cứu

nhu cầu của khách tham quan. Nội dung nghiên cứu nhu cầu của khách tham quan bao gồm: mục đích tham quan, khả năng thanh toán, quá trình nhận thức, hành vi tiêu dùng, hành vi trải nghiệm, quỹ thời gian tham gia các hoạt động du lịch, thời điểm có thể tham gia các hoạt động du lịch.

Khảo sát các giá trị của DTLSVH: bước này nhằm đánh giá các yếu tố (yếu tố vật chất, phi vật chất) chứa đựng, biểu hiện giá trị của DTLSVH; đánh giá sự liên kết các yếu tố tạo ra dịch vụ như tham quan, thưởng thức nghệ thuật, mô phỏng, bán hàng lưu niệm; khả năng liên kết giá trị của di tích với giá trị của tài nguyên du lịch khác. Khảo sát điều kiện phù hợp tổ chức các hoạt động du lịch của: không gian, địa điểm, phương pháp, ngôn ngữ, quy mô, phương tiện sử dụng, nhân lực, các rào cản về địa lý, môi trường...

Khảo sát các điều kiện tổ chức hoạt động du lịch: khảo sát điều kiện tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm: cơ sở hạ tầng, cộng đồng địa phương, các nhà cung cấp, các quy định của địa phương, các quy định của nhà nước, đánh giá năng lực tổ chức hoạt động du lịch của đơn vị quản lý di tích.

1.4.2. Tổ chức thiết kế các hoạt động du lịch

Doanh nghiệp lữ hành phối hợp với đơn vị quản lý di tích tổ chức thiết kế các hoạt động du lịch. Công việc này bao gồm:

Thứ nhất, xây dựng chủ đề hoạt động du lịch, xây dựng chương trình hoạt động, xác định quỹ thời gian và thời điểm tổ chức, xác định không gian tổ chức, xác định khả năng liên kết giá trị và tổ chức đón tiếp phục vụ.

Thứ hai, tính giá thành, giá bán các dịch vụ du lịch, xác định điều kiện thực hiện.

Thứ ba, xây dựng các quy định và điều kiện đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường;.

Thứ tư, lựa chọn phương tiện truyền thông về dịch vụ.

1.4.3. Phương thức tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch

- Tổ chức thử nghiệm: lựa chọn các hoạt động tiêu biểu để thử nghiệm trong các hoạt động như hoạt động trưng bày, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm. Các đối tượng lựa chọn thử nghiệm là khách hàng, các doanh

nghiệp, các chuyên gia. Mục tiêu là thăm dò, diễn tập để xác định tính khả thi của nội dung thiết kế để điều chỉnh cho phù hợp về nội dung, quy mô, địa điểm, không gian, điều kiện...

- Triển khai đại trà: sau khi thử nghiệm tổ chức các hoạt động du lịch, doanh nghiệp lữ hành, các nhà cung cấp tổ chức đại trà, thường xuyên liên tục các hoạt động du lịch tại các DTLSVH. Các quyết định quan trọng đó là tổ chức hoạt động nào trước, thời điểm tổ chức, cho đối tượng khách nào trước, quy trình cung cấp, các hoạt động và dịch vụ bổ trợ.

1.5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

1.5.1. Cơ sở hạ tầng

Hệ thống giao thông đến DTLSVH gồm đường đến, chỗ bãi đậu xe, nơi tập trung đoàn, điểm dừng, bãi đỗ xe, khu tập trung đoàn, biển hiệu, lối đi, bảng biển chỉ dẫn, khu vệ sinh, các trang thiết bị; quy mô và khả năng đáp ứng của các khu vực tổ chức các hoạt động du lịch. Khu tự do, khu được bảo vệ, khu tổ chức các hoạt động, khu hậu cần....hệ thống đường sá, cầu, cống, hệ thống thoát nước, thiết bị điện. Các trang thiết bị tổ chức trưng bày hiện vật: tủ trưng bày, bảo quản, hệ thống đèn chiếu sáng, hút ẩm, thông gió...; thông tin hướng dẫn tham quan: biển chỉ dẫn, biển thông tin, thiết bị thông tin, hướng dẫn, phòng giới thiệu chung, phòng chờ...; về tổ chức hoạt động nghệ thuật có sân khấu, chỗ ngồi khán giả, màn hình hỗ trợ, phương tiện nghe nhìn; bán hàng lưu niệm: quầy hàng, phương tiện thanh toán, đóng gói, vận chuyển...; phương tiện kiểm soát vé, quản lý quy mô đoàn khách.

1.5.2. Môi trường tự nhiên của di tích lịch sử văn hoá

Vị trí địa lý, hệ thống thực vật: cây, hoa, thiên nhiên, động vật, địa chất và địa hình: đất, đá, khoáng sản, các cao nguyên, núi, đồng bằng, đồng cỏ, đầm lầy, ao hồ; thời tiết và môi trường. Những thông tin này sẽ quyết định hình thức tổ chức các hoạt động du lịch và đặc biệt là những thời điểm tốt nhất để tổ chức các hoạt động du lịch. Hoạt động du lịch phải được tạo cho khách cơ hội tận hưởng có hiệu quả nhất các giá trị của di tích lịch sử văn hoá. Các yếu tố ảnh hưởng rõ rệt nhất từ môi trường tự nhiên có thể chỉ ra là: thời tiết, khí hậu, môi trường ô nhiễm.

1.5.3.Môi trường kinh tế xã hội

Các yếu tố của môi trường kinh tế xã hội bao gồm các tầng lớp dân cư, độ tuổi bình quân, trình độ văn hoá, thu nhập, nhà cửa cần được thu thập; nền văn hoá đặc trưng với các hoạt động mang tính tập thể, phong tục tập quán, lối sống, mối quan hệ giữa cá nhân với cá nhân cộng đồng xung quanh di tích, khu vực có di tích lịch sử văn hoá; các loại hình nghệ thuật như sân khấu, điện ảnh, hội hoạ, điêu khắc, kiến trúc, thơ văn, ca nhạc, múa, sản phẩm truyền thống chứa đựng, biểu hiện giá trị của di tích lịch sử văn hoá, cộng đồng địa phương; tình hình chính trị, chính quyền địa phương, an ninh, an toàn, giao thông cùng với những quy định của họ về tổ chức các hoạt động du lịch ảnh hưởng đến hình thức, quy mô tổ chức các hoạt động du lịch, mức độ tham gia của cộng đồng vào tổ chức các hoạt động du lịch, mức độ đặc trưng, hấp dẫn, khác biệt của hoạt động du lịch, cơ sở đảm bảo chất lượng, đảm bảo các điều kiện vệ sinh, an ninh, an toàn trong tổ chức các hoạt động du lịch.

1.5.4.Các nhà cung ứng dịch vụ

Những người cung ứng dịch vụ hỗ trợ tổ chức các hoạt động du lịch là các doanh nghiệp và các cá nhân đảm bảo cung ứng các yếu tố cần thiết cho nhà tổ chức các hoạt động du lịch. Các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm các yếu tố như: cách thức phục vụ, hình thức giải trí, cách trang trí âm thanh ánh sáng, các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt. Bất kỳ có sự thay đổi nào từ phía người cung ứng cũng sẽ gây ra ảnh hưởng tới hoạt động tổ chức các hoạt động du lịch. Để đảm bảo ổn định và có sự lựa chọn, cạnh tranh... cho việc cung cấp các dịch vụ đúng chất lượng, số lượng và thời gian, phần lớn các đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch đều thiết lập mối quan hệ đối tác với nhiều nhà cung cấp.

1.6. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ, TRONG NƯỚC TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1.6.1.Kinh nghiệm quốc tế

1.6.1.1.Hoạt động bảo tồn di tích

Công tác bảo tồn di sản văn hóa có nhiều cấp độ khác nhau, bao gồm các hoạt động như: Bảo tồn nguyên trạng , trùng tu, gia cố, tái định vị, phục hồi, tái tạo – làm

lại, qui hoạch bảo tồn. Hoạt động bảo tồn di sản văn hóa phải tuân thủ những nguyên tắc nghiêm ngặt theo quy định của từng quốc gia, của các tổ chức quốc tế.

Cho đến vài thập kỷ gần đây bảo tồn di sản văn hóa trở thành mối quan tâm của nhiều giới khoa học và là điểm nóng chú ý của xã hội. Ở nhiều nước bảo tồn di sản văn hóa trở thành một ngành học có tính chuyên môn cao, người ta áp dụng các quy tắc chung về bảo tồn theo các qui ước chung của cộng đồng quốc tế. Năm 1954, UNESCO đưa ra nghị định về bảo tồn di sản văn hóa. Năm 1964, tổ chức ICOMOS cho ra đời hiến chương Venice về bảo tồn và trùng tu di tích, di chỉ. Năm 1972, Công ước về việc bảo tồn các di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới do UNESCO đề xướng và khởi thảo chính thức có hiệu lực dựa trên tinh thần tôn trọng Hiến chương Venice. Năm 1981, Hiến chương Burra ra đời nhằm bổ sung thêm cho hiến chương Venice, chủ chương xử lý thận trọng sự thay đổi: làm mọi việc cần thiết để bảo tồn di sản, song mặt khác càng ít thay đổi càng tốt để di sản giữ được tối đa giá trị văn hóa của nó. Năm 1994, Văn kiện Nara về tính nguyên gốc (The Nara Document on Authenticity) đã nhấn mạnh tính đa dạng văn hóa và đa dạng di sản, “tùy theo tính chất của di sản văn hóa, bối cảnh văn hóa của di sản đó và sự biến chuyển của nó trong thời gian mà phán xét về tính nguyên gốc có thể được gắn với một loạt các nguồn thông tin khác nhau.

Phát huy giá trị của di sản văn hoá được hiểu là việc khai thác, sử dụng sản phẩm trên cơ sở các giá trị của di tích lịch sử văn hoá một cách có hiệu quả nhất.

Bảo tồn là căn bản, làm cơ sở cho sáng tạo, phục vụ phát huy và ngược lại phát huy giúp cho bảo tồn di sản văn hóa được tốt hơn, tỏa sáng hơn. Vì vậy, cần xử lý hài hòa mối quan hệ giữa bảo tồn và phát huy, để bảo tồn không cản trở sự phát triển, trái lại còn tạo cơ sở cho sự phát triển bền vững.

Phương pháp bảo tồn Nhà thờ Đức Bà ở Mount Carmel (núi Carmel), Mullewa, phía Tây Australia: việc bảo tồn Nhà thờ Đức Bà ở Mount Carmel đã khôi phục đặc điểm mộc mạc khác biệt của nhà thờ có ý nghĩa lịch sử này, điểm nổi bật của cộng đồng thôn quê ở Mullewa. Hiểu biết thấu đáo về bối cảnh trong vùng và về các công trình của người kiến trúc sư là một thầy tu đã thiết kế nhà thờ này, Monsignor John Cyril đã chỉ đạo công tác bảo tồn theo phương pháp nhạy cảm.

Việc phục chế cẩn thận các cấu trúc xây dựng như làm sáng loáng lại các cửa kính bị cấu bẩn, dỡ bỏ các yếu tố mới hơn không phù hợp v.v... đã lấy lại được tính chất tinh thần của nhà thờ này theo đúng ý định. Kỹ thuật phục chế của Dự án cùng với các tài liệu chi tiết của nó đã xây dựng lên một tiêu chuẩn cho việc phục chế các ngôi nhà tương tự trong vùng [49].

Phương pháp bảo tồn Cố cung, Bắc Kinh, Trung Quốc: việc phục chế quần thể vườn Cố cung biểu hiện một chiến lược bảo tồn có đường lối rõ ràng, kết hợp nghiên cứu thấu đáo và can thiệp tối thiểu, tiến hành trong khuôn khổ lý thuyết được phát triển phù hợp để chỉ đạo công tác bảo tồn thắng cảnh trong bối cảnh Trung Quốc. Qua việc sử dụng phù hợp vật liệu và phương pháp truyền thống, các ngôi nhà và khu vườn đã được phục chế để thể hiện vai trò lịch sử và giá trị văn hoá quan trọng của chúng. Việc phục chế tỉ mỉ các vườn lịch sử của quần thể Cố cung kêu gọi sự chú ý đến tầm quan trọng của công tác bảo tồn các khu vườn và thắng cảnh lịch sử của nền văn hoá Trung Quốc, và là bằng chứng về những đóng góp quan trọng của dự án này cho việc kế thừa tiếp nối nền văn hoá. Việc tái sử dụng quần thể vườn lịch sử này trong bối cảnh khu sân bãi của trường Đại học Thanh Hoa đã làm cho di sản có giá trị này trở thành nguồn giáo dục cộng đồng và đảm bảo sự tồn tại lâu dài của nó [49].

Phương pháp bảo tồn Nhà kho Sông Tô Châu, Thượng Hải, Trung Quốc: việc bảo tồn và điều chỉnh thiết kế Nhà kho kiểu cổ, điển hình trên sông Tô Châu thể hiện ảnh hưởng qui mô lớn mà một dự án khôi phục tiên phong, độc đáo có thể có trong việc tập trung sự chú ý của công chúng và xây dựng chính sách về các chương trình/ kế hoạch bảo tồn mới, trong trường hợp này là lịch sử phát triển công nghiệp ở Thượng Hải. Phương pháp tiếp cận từ từ cẩn thận giữ lại các đặc điểm xác định cấu trúc đã gìn giữ được môi trường xung quanh ngôi nhà, đồng thời việc tu bổ, cải tạo nhà kho này thành xưởng thiết kế đã thể hiện tính khả thi của việc tái sử dụng các ngôi nhà công nghiệp và khả năng có thể tiến hành cải tạo các công trình di sản này cho các mục đích sử dụng hiện đại[49].

1.6.1.2. Tạo ra trải nghiệm cho khách tại di tích lịch sử văn hóa “Nhà tù Fremantle” nước Úc

Nhà tù Fremantle là một trong những dự án được các tù khổ sai đầu tiên đến miền Tây nước Úc xây dựng. Giới thiệu ý nghĩa của một khu vốn là trại trừng phạt và giam cầm tù nhân này không phải là dễ. Tuy nhiên, các phiên dịch viên di sản tại nhà tù “The Convict Establishment” này đã sáng tạo ra một cách giới thiệu theo chủ điểm cho phép các du khách đóng vai tù nhân ở đây. Với tiêu đề: “*Hãy bước vào trong và làm tù nhân với chúng tôi*” nhà tù Fremantle – the Convict Establishment (*Xây dựng niềm tin*). Các du khách được mời “ngồi tù”, được làm thủ tục “nhập trại”, được cung cấp thông tin, kể các câu chuyện hấp dẫn; được tham các khu vực khác nhau trong nhà tù như nhà nguyện, buồng tra tấn, các xà lim biệt giam...; tham quan và hiểu được cách các xà lim ở nhà tù Fremantle thay đổi theo thời gian và các khu khác nhau của nhà tù được xây dựng như thế nào để có thể giám sát và kiểm soát tù nhân tốt hơn; xem những tác phẩm nghệ thuật của các tù nhân. Kết thúc chương trình cuối chuyến du lịch. Hoàn thành thời gian thụ án riêng của khách và rời khỏi The Convict Establishment.

Theo phương pháp và chương trình thực hiện như trên đã tạo ra nhận thức sâu sắc hơn về cả hai mặt khắc nghiệt và nhẹ nhàng hơn của cuộc sống trong tù và nâng niu sự tự do “mới tìm thấy” của mình, tạo ra ấn tượng, sự trải nghiệm hiệu quả của khách tham quan tại di tích được coi là khác thường đó là một nhà tù [49].

1.6.1.3. Sự tham gia của cộng đồng dân cư vào Bảo tồn di sản Cánh đồng Chum thuộc tỉnh Đông Bắc Xiêng Khoảng, nước CHDCND Lào

Cánh đồng Chum thuộc tỉnh Đông Bắc Xiêng Khoảng, nước CHDCND Lào, được đệ trình đưa vào danh sách các Di Sản Thế Giới, nơi đây lưu giữ hàng trăm chiếc chum đá cỡ lớn, mà nguồn gốc lịch sử của chúng vẫn còn là điều bí mật. Điều làm cho việc bảo vệ Cánh đồng Chum này đặc biệt khó khăn là vì có hàng trăm chiếc chiếc chum nằm rải rác khắp trên một vùng rộng lớn, khoảng cách giữa các chum lại rất xa nhau. Những chiếc chum không chỉ nằm tập trung trên một khu vực về mặt hành chính mà lại nằm rải rác ở các vị trí khác nhau nên rất khó quản lý, đòi hỏi phải có

nhiều nhân lực và nhân viên để kiểm soát. Do hạn chế về ngân sách nên số nhân viên có mặt tại các khu của Cánh đồng Chum là rất ít. UNESCO và Sở Văn hóa Thông tin Tỉnh quyết định thử một số biện pháp mới và khác nhau để bảo vệ những chiếc chum này. Một thỏa thuận hợp tác được ký giữa Sở với các làng nằm ở các khu có những chiếc chum, trao trách nhiệm và chi phí để coi giữ những chiếc chum và đạt được thành công bền vững. Kết quả đạt được là do áp dụng mô hình tổ chức có sự tham gia tích cực của cộng đồng vào các hoạt động du lịch và bảo tồn[49]. Cụ thể: cộng đồng đã ký thỏa thuận xây dựng một quầy bán vé trước khu chum đá cạnh làng mình. Vé tham quan được Sở Văn hóa – Thông tin in và giao cho làng bán cho du khách. Làng lần lượt phân chia đều khắp cho các hộ gia đình có trách nhiệm bán vé tham quan – các hộ gia đình chia nhau khối lượng công việc và tham gia theo thỏa thuận hợp tác. Mỗi ngày, một gia đình quản lý quầy bán vé không chỉ có nhiệm vụ bán vé mà còn phải làm sạch rế cây quanh chum và nhặt rác do du khách để lại trong khu. Làng được phép giữ 40% thu nhập từ bán vé tham quan, 60% còn lại được trả cho Sở Văn Hóa – Thông tin để duy trì các hoạt động quản lý hành chính chung. Trong số 40% được chia cho làng thì số tiền sẽ được chia đều cho các gia đình tham gia bản thỏa thuận và gia đình có người bán vé, dọn dẹp khu. Một số làng cũng có các quầy hàng nhỏ tại khu chum cổ, bán đồ uống và đồ ăn nhẹ cho du khách để thêm thu nhập. Mô hình này đặc biệt được áp dụng ở các khu vực rộng, có nhiều cộng đồng, làng xóm xung quanh và thiếu nguồn tài chính để thuê đủ số nhân viên quản lý toàn bộ khu.

1.6.1.4. Xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững cho công viên Tikal, Guatemala.

Để xây dựng chiến lược phát triển du lịch cho công viên Tikal, Guatemala, đơn vị thực hiện đã sử dụng bản phân tích khu di sản, xem xét mối tương quan của những khu vực khác nhau: khu vực chức năng, khu vực chức năng được ưu tiên cao, ưu tiên trung bình; phân tích mối quan tâm của những bên khác nhau và khung kế hoạch. Một nội dung đặc biệt quan trọng trong chiến lược đó là quản lý được hoạt động tham quan ở nơi đây.

Do số lượng khách tham quan đến khu vực chính và khu dịch vụ nhiều nên ưu

tiên cao nhất là phải quản lý được hoạt động tham quan ở đây. Một khi hệ thống đã được thiết lập, khu di sản sẽ định hướng lại các dịch vụ du lịch theo thông điệp chính muốn truyền tải và các trải nghiệm của du khách. Dựa trên các tiêu chí này, nó có thể cho ra đời những sản phẩm mới phù hợp với những hướng dẫn về bảo tồn và hoạt động tham quan. Thêm vào đó, Tikal sẽ xây dựng các hệ thống quản lý để đảm bảo bảo tồn các nguồn tài nguyên tự nhiên và văn hóa của nó, sử dụng công là nguồn thu nhập và hỗ trợ. Vì vậy, khu di sản sẽ tạo ra thêm các phương tiện để đạt được nhiều doanh thu hơn và quản lý được nguồn doanh thu đó để sử dụng cho bảo tồn [49].

1.6.2. Kinh nghiệm trong nước

1.6.2.1. Chuẩn bị lập kế hoạch phát triển du lịch tại di sản Mỹ Sơn, Quảng Nam [50].

Phương pháp lập kế hoạch phát triển du lịch (Public Using Plan) được áp dụng và thực hiện rộng rãi ở các nước trên thế giới. Năm 2009, PUP được UNESCO giới thiệu và áp dụng tại 02 di sản thế giới tại tỉnh Quảng Nam là Di sản thế giới Hội An và Mỹ Sơn. Xác định yêu cầu nhiệm vụ lập kế hoạch là một nội dung quan trọng của kế hoạch phát triển du lịch. Yêu cầu nhiệm vụ lập kế hoạch là văn bản nêu rõ mục tiêu và phạm vi để thực hiện lập kế hoạch phát triển du lịch tại khu di sản / bảo tồn, đồng thời huy động sự tham gia của Ban quản lý dự án và các bên liên quan đảm bảo kế hoạch thực thi, hạn chế sự trì hoãn và mâu thuẫn nội bộ. Nội dung bản nhiệm vụ lập kế hoạch phát triển du lịch tại khu di sản Mỹ Sơn làm rõ một số nội dung định hướng phát triển bền vững bao gồm như vai trò của cộng đồng, loại hình sản phẩm phù hợp, biện pháp tăng cường mối quan hệ giữa các bên liên quan, quản lý tác động của khách tới giá trị của di tích, giá trị văn hóa cộng đồng, môi trường và lập kế hoạch kinh phí thực hiện.

1.6.2.2. Xây dựng khung thuyết minh ở khu di sản văn hóa thế giới Mỹ Sơn, tỉnh Quảng Nam [50].

Tất cả các kế hoạch chiến lược đều xuất phát từ một sứ mệnh cơ bản. Một di tích ban đầu đều được chọn để quy hoạch vì những nguồn tài nguyên đáng được bảo vệ tại những nơi đó. Các giá trị và thông điệp của di tích là các cách thể hiện tâm

quan trọng và sự độc đáo của những nguồn tài nguyên và di sản đang được bảo tồn so với các khu vực khác. Hai yếu tố này, cùng với những văn bản luật pháp và chính sách có liên quan là ba cơ sở để đánh giá và đưa ra các quyết định về một di tích. Nội dung xây dựng khung thuyết minh bao gồm: tái hiện lịch sử di tích, xác định đặc trưng của di tích, xây dựng các thông điệp, sắp xếp các thông điệp, xây dựng khung thuyết minh. Khung thuyết minh là cơ sở để tổ chức hướng dẫn tham quan, tổ chức các hoạt động thông tin, xây dựng nội dung và chủ đề các hoạt động du lịch đặc trưng của di tích; xây dựng chủ đề, nội dung chương trình du lịch có tuyến điểm khai thác di tích này.

1.6.2.3. Nội dung bản mô tả điểm du lịch chùa Cầu ở khu di sản văn hóa thế giới Đô Thị Cổ Hội An [50].

Di tích thu hút khách du lịch bởi nhiều giá trị nhưng không phải tất cả các giá trị của DT đều thu hút sự quan tâm của du khách. Trên cơ sở danh mục các giá trị hấp dẫn khách du lịch, đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch cần xác định giá trị, điểm, khu vực hấp dẫn du lịch, hoạt động du lịch hấp dẫn khách du lịch sẽ được tổ chức. Để triển khai nội dung này, đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch cần tiến hành sàng lọc các giá trị của DT và tìm ra những điểm hấp dẫn du lịch, xem xét theo nhiều tiêu chí khác nhau, cả về sức hấp dẫn và những rào cản để tổ chức hoạt động du lịch, xây dựng danh mục các điểm hấp dẫn du lịch, mô tả chi tiết từng điểm hấp dẫn du lịch. Bản mô tả điểm hấp dẫn du lịch là căn cứ để tổ chức các hoạt động du lịch tại DT như xác định loại hình hoạt động, chủ đề, phương pháp tổ chức thực hiện...v.v... và bao gồm các nội dung chủ yếu: Tên gọi, mô tả khái quát về các yếu tố hấp dẫn, các rào cản, hiện trạng sử dụng của khách tham quan, thông điệp áp dụng, mục tiêu khai thác, bảo tồn.

1.6.3. Bài học kinh nghiệm

Bài học 1: Bài học về bảo tồn. Đánh giá đúng giá trị của di sản, các yếu tố biểu hiện, chứa đựng giá trị của di sản từ đó có biện pháp phù hợp bảo tồn, tôn tạo, phát huy giá trị của di sản. Bảo tồn gắn liền với nghiên cứu tính xác thực của vật liệu, trong thiết kế, tính xác thực trong tay nghề, tính xác thực trong bài trí khu vực

xung quanh.

Bài học 2: Tối đa hoá lợi ích từ hoạt động du lịch cho cộng đồng địa phương như: lôi cuốn sự tham gia của cộng đồng vào giới thiệu, diễn giải về khu di sản; bất cứ khi nào có thể thuê hay mời các thành viên của cộng đồng địa phương tham gia vào hoạt động du lịch; thuê hay sử dụng dịch vụ của người dân địa phương; tạo cơ hội trao đổi văn hoá cộng đồng địa phương với du khách; tôn trọng các giá trị văn hoá địa phương; hướng dẫn cho khách biết về các hành vi phù hợp để giảm thiểu các tác động đến cộng đồng địa phương.

Bài học 3: Tăng cường sự trải nghiệm về các giá trị di sản của khách du lịch thông qua các hoạt động mô phỏng, đóng vai. Mặc dù bảo tồn và duy trì sự bền vững của khu di sản là vấn đề quan trọng hàng đầu thì các khu di sản cũng tạo ra nhiều cơ hội cho du khách có được những trải nghiệm khác nhau, và họ có thể hưởng lợi. Những trải nghiệm này có thể là về giải trí, thưởng thức, thông tin, giáo dục, tình cảm, cảm hứng và đôi khi là tinh thần. Tuy nhiên, cho phép du khách đến tham quan các khu di sản cũng mang đến nhiều vấn đề có thể gây hại cho bảo tồn và sự bền vững của những khu này. Vì vậy, các khu di sản thường được quản lý với mục đích xem xét, cân đối các chi phí với những lợi nhuận từ việc cho phép du khách vào tham quan di tích.

Bài học 4: Cần có một bản kế hoạch chi tiết phát triển du lịch tại mỗi di sản, mô tả rõ sản phẩm mong muốn tạo ra, nhiệm vụ, quyền hạn của các bên tham gia, lộ trình thực hiện. Mục tiêu của việc xây dựng Kế hoạch phát triển du lịch ở một khu di tích nhằm giúp Ban quản lý di tích quản lý và phát triển các hoạt động du lịch trong khu di tích góp phần vào công tác bảo tồn di tích và gắn với việc phát triển kinh tế địa phương, nâng cao vai trò của cộng đồng, nâng cao điều kiện hưởng thụ văn hóa, góp phần nâng cao đời sống tinh thần của người dân.

Bài học 5: Cần có sự mô tả và đánh giá đầy đủ các điểm hấp dẫn của di sản từ mô tả giá trị, các câu chuyện, các thông điệp, các rào cản. Trong mỗi khu di sản thường có nhiều tài nguyên tự nhiên, văn hóa, lịch sử. Tuy nhiên, mặc dù tạo nên giá trị của khu di sản, nhưng không phải tất cả những tài nguyên này đều thu hút sự quan tâm của du khách. Vì vậy, người lập kế hoạch vẫn phải xem xét đến những

tiêu chí khác khi lựa chọn những tài nguyên (chúng ta gọi đó là điểm hấp dẫn du lịch) để giới thiệu và phục vụ du khách. Đó chính là mục tiêu của công việc này: lựa chọn, xếp hạng và mô tả những điểm hấp dẫn du lịch của di sản. Trên cơ sở danh mục điểm hấp dẫn du lịch này, chúng ta có thể xác định được khu vực nào của di sản, sản phẩm du lịch nào sẽ được công chúng sử dụng. Ngoài ra, danh mục này cũng là cơ sở để xây dựng nội dung của hoạt động giám sát tác động của du lịch và nhiều quyết định khác về quản lý.

Bài học 6: Xây dựng khung thuyết minh cho mỗi di sản văn hoá. Một khu di sản hoặc khu bảo tồn ban đầu đều được chọn để quy hoạch vì những nguồn tài nguyên đáng được bảo vệ tại những nơi đó. Các giá trị và thông điệp của khu di sản/bảo tồn là các cách thể hiện tầm quan trọng và sự độc đáo của những nguồn tài nguyên và di sản đang được bảo tồn so với các khu vực khác. Tất cả sản phẩm du lịch cần phải liên quan đến những thông điệp này.

Bài học 7: Ưu tiên đào tạo hướng dẫn viên chuyên nghiệp tại các DTLSVH quốc gia. Công tác bảo tồn và du lịch tại các khu di sản đòi hỏi sự nỗ lực của nhiều người thuộc các ngành nghề, tầng lớp xã hội và trình độ khác nhau như nhà qui hoạch di sản, người quản lý các điểm du lịch văn hoá, người điều hành các tour du lịch và những người lập qui hoạch thành phố v.v... Hướng dẫn viên di sản cũng là một phần của cộng đồng đó. Hướng dẫn viên di sản là người phiên dịch và nhà giáo dục, các hướng dẫn viên là cầu nối trực tiếp giữa các khu di sản và du khách. Vì vậy, họ đóng một vai trò rất quan trọng trong việc bảo vệ các khu Di sản Thế giới. Thông qua việc giới thiệu các khu di sản, hướng dẫn viên di sản có thể tạo ra sự hiểu biết về giá trị của di sản văn hoá. Họ cũng có thể hướng dẫn du khách và cộng đồng về cách gìn giữ các khu di sản như thế nào và cách tôn trọng giữa các giá trị. Bằng cách sẽ chia phúc lợi với cộng đồng địa phương từ nguồn thu du lịch, các hướng dẫn viên di sản sẽ giúp tăng cường sự hỗ trợ của địa phương trong việc bảo vệ các khu di sản. Hướng dẫn viên di sản cũng có thể đi đầu trong việc tạo ra sức mạnh tổng hợp dẫn đến sự phát triển bền vững tại các khu di sản.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1, luận án đã nghiên cứu, hệ thống hóa, phân tích cơ sở khoa học về tổ chức các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững:

1. Phân tích khái niệm, phân loại, đặc điểm, các giá trị của DTLSVH. Giá trị của DTLSVH bao gồm giá trị vật thể và phi vật thể và là căn cứ thiết kế, tổ chức các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng bền vững.

2. Phân tích nhu cầu của khách du lịch, hành vi và các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi, trải nghiệm của khách du lịch trong mối quan hệ với các hoạt động du lịch tại DTLSVH.

3. Phân tích các bên liên quan trong tổ chức các hoạt động du lịch, lợi ích và chi phí của tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững.

4. Đưa ra các yêu cầu chung tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm: hoạt động trưng bày hiện vật, hoạt động hướng dẫn tham quan, hoạt động biểu diễn nghệ thuật hoặc mô phỏng, hoạt động lễ hội, hoạt động bán hàng lưu niệm, hoạt động quản lý tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững.

5. Đưa ra quy trình phối hợp tổ chức hoạt động du lịch giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH.

6. Phân tích kinh nghiệm trong nước và quốc tế và rút ra 7 bài học kinh nghiệm về tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích theo hướng phát triển bền vững.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ QUỐC GIA CỦA HÀ NỘI

2.1. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

2.1.1. Khái quát chung hệ thống di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội [33,34]

Về số lượng: tổng số di tích: 5.175 di tích, trong đó Hà Nội cũ: 1952 di tích (số liệu năm 2005), Hà Tây cũ: có 3053 di tích (số liệu năm 2007), huyện Mê Linh cũ của tỉnh Vĩnh Phúc: 170 di tích (số liệu bàn giao). Số lượng di tích đã xếp hạng: 1853, trong đó: 1050 di tích xếp hạng cấp Quốc gia, 803 di tích xếp hạng cấp thành phố (số liệu tính đến tháng 10/2009).

Về loại hình: bao gồm nhiều loại hình như di tích lịch sử, di tích kiến trúc nghệ thuật, di tích khảo cổ, thắng cảnh trong đó có nhiều loại hình như đình, đền, chùa, quán, miếu, am, phủ, thành, làng cổ, phố cổ... Trong đó, có các di tích nổi tiếng, có giá trị như: khu di tích thành cổ Hà Nội, thành cổ Sơn Tây, khu di tích Cổ Loa, đền Ngọc Sơn- Hồ Hoàn Kiếm, Văn Miếu – Quốc Tử Giám Hà Nội, các di tích tứ trấn; chùa Kim Liên, chùa Trấn Quốc, chùa Hương, chùa Tây Phương, chùa Thầy, chùa Trăm Gian, chùa Đậu; đình Tây Đằng, đình Chu Quyến... ; khu phố cổ Hà Nội, làng cổ Đường Lâm, làng gốm Bát Tràng...

Về giá trị: những di tích của Hà Nội là những không gian vật chất cụ thể, chứa đựng nội dung lịch sử, thực trạng kinh tế, chính trị, xã hội và trình độ phát triển kỹ thuật của từng thời kỳ, đồng thời là trí tuệ và năng lực sáng tạo của nhiều lớp cư dân Thăng Long - Hà Nội. Giá trị của những di tích lịch sử văn hóa ở Hà Nội thể hiện ở tính thẩm mỹ cao của cảnh quan kiến trúc với những yếu tố: đặc địa trong sự tọa lạc; vị trí tự nhiên và nhân văn; kiểu dáng, kiểu cách của kiến trúc độc đáo; nét đặc thù của nguyên vật liệu; đường nét, màu sắc, cách bày trí trong thi công và

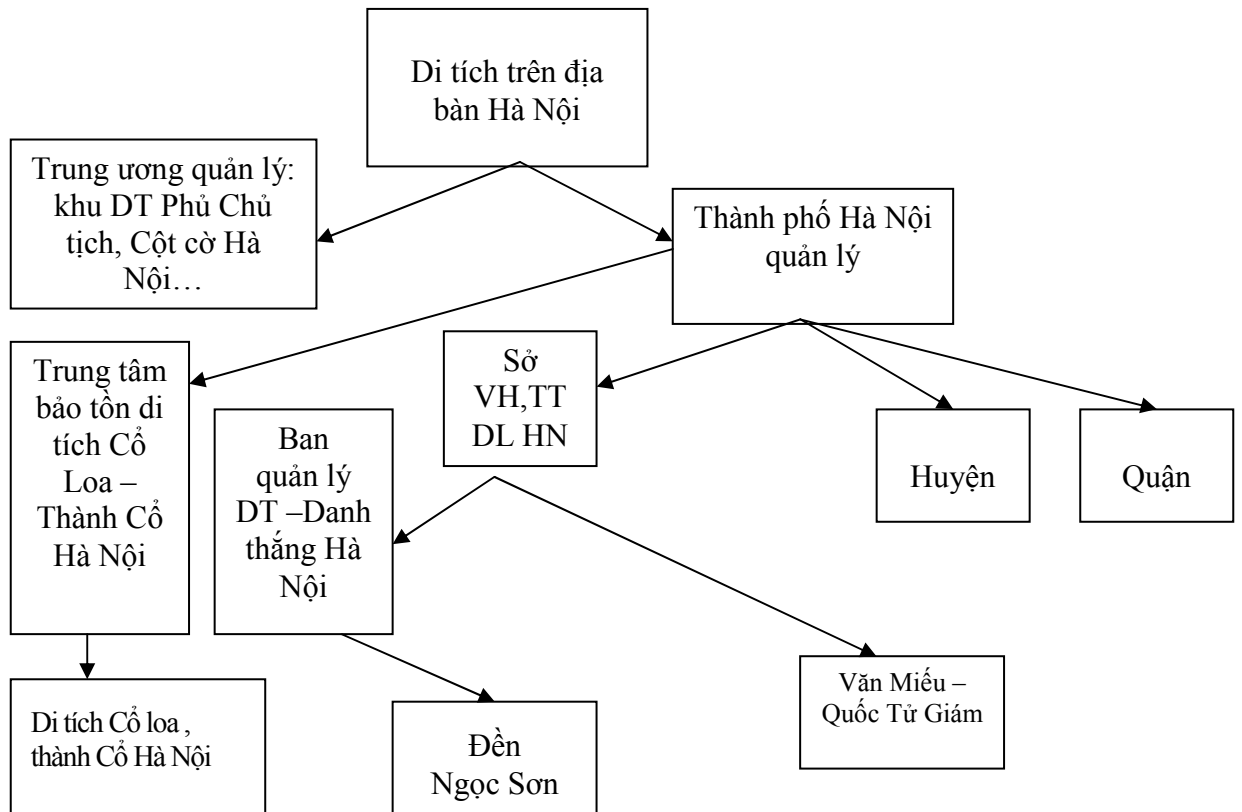
bảo trì; sự cổ kính, tính lâu đời được bảo đảm và thể hiện trên nhiều phương diện cả về nội dung và hình thức.

Về phân bố: ở mỗi quận huyện, do địa bàn và đặc điểm xã hội của từng vùng mà hệ thống di tích được phân bố ít nhiều khác nhau. Ví dụ tại quận Hoàn Kiếm cũng như các quận nội thành, mật độ di tích dày đặc, hoặc địa bàn huyện Sóc Sơn, số lượng di tích nhiều và cũng nhiều di tích được khôi phục sau thời kỳ kháng chiến chống thực dân Pháp; các quận Thanh Xuân, Cầu Giấy... thì số lượng di tích không nhiều.

Về hiện trạng của các di tích: theo số liệu khảo sát năm 2005 của Hà Nội cũ, số lượng di tích xuống cấp rất lớn: trên 70% tổng số di tích xuống cấp, với nhiều nguyên nhân, trong đó bao gồm yếu tố tự nhiên, yếu tố xã hội và thời gian tồn tại đã nhiều năm; do các hộ dân ở trong khu vực di tích, do vi phạm trong tu bổ di tích.

2.1.1.2. Về phân công quản lý

Đến tháng 6/2009, DT của Hà Nội được phân công quản lý như sau: Một số DT do Trung ương quản lý: khu di tích Phủ Chủ tịch, Cột Cờ Hà Nội... Thành phố quản lý trực tiếp là 17 di tích, trong đó: Trung tâm Bảo tồn di tích Cổ Loa-Thành cổ Hà Nội quản lý hai khu di tích, Sở VH TT & DL được giao quản lý 15 di tích và giao các đơn vị trực tiếp tổ chức thực hiện như: Ban Quản lý di tích danh thắng Hà Nội, Trung tâm khoa học Văn Miếu - Quốc Tử Giám, Bảo tàng Hà Nội, Ban Quản lý di tích Nhà tù Hỏa Lò; UBND quận, huyện quản lý số di tích còn lại trên địa bàn.



Sơ đồ 2.1. Phân công quản lý di tích trên địa bàn Hà Nội

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội, 2009

2.1.2. Công tác quản lý các di tích lịch sử văn hóa

Công tác kiểm kê phân loại, xếp hạng di tích

- Việc xếp hạng di tích được quan tâm thường xuyên, đúng quy trình và ngày càng đồng bộ giữa các bộ phận lập hồ sơ khoa học và hồ sơ pháp lý. Việc đánh giá hiện trạng khu vực bảo vệ di tích do cơ quan chuyên môn thực hiện và tiến hành việc xác định ranh giới, vị trí các điểm mốc ngay trên bản đồ. Đến tháng 1/2010, khi Luật Di sản bổ sung sửa đổi có hiệu lực thi hành, thì việc lập hồ sơ pháp lý cho di tích xếp hạng được thực hiện cả việc cắm mốc giới trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét ra quyết định công nhận.

- Việc kiểm kê di tích do Hà Nội thực hiện từ năm 2005, Hà Tây bàn giao theo số liệu năm kiểm kê di tích 2007. Hiện nay, để có được những thông tin cơ bản nhất về tổng thể hệ thống di tích trên địa bàn toàn thành phố, Sở VH, TT & DL đã có văn

bản trình Thành phố chấp thuận chủ trương thực hiện việc “Tổng kiểm kê, đánh giá, phân loại hiện trạng hệ thống di tích trên địa bàn Hà Nội”;

- Việc khoanh vùng, cấm mốc: từ khi có Luật Di sản văn hoá các di tích được xếp hạng đều được áp dụng nội dung khoanh vùng đúng như quy định trong Luật. Dựa trên quy định của Luật, hồ sơ lưu giữ và thực tế của di tích, Sở VH TT & DL cũng đã tham mưu với Thành phố việc điều chỉnh khoanh vùng cho một số di tích đã xếp hạng trước đây nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, ví dụ như đền Hai Bà Trưng, chùa Đức Viên,

Đối với công tác cấm mốc giới hiện nay cũng triển khai nhiều hơn các năm trước, tuy nhiên số lượng di tích được cấm mốc không nhiều, và công tác này triển khai vẫn còn chậm.

Công tác tu bổ tôn tạo di tích

Những năm gần đây, các nguồn kinh phí và kinh phí đầu tư cho công tác tu bổ tôn tạo di tích lớn hơn nhiều so với những năm trước đây. Nguyên nhân là do Thành phố tập trung đầu tư tương đối đồng bộ cho các di tích trọng điểm, nhằm thu hút và giới thiệu giá trị di sản văn hoá Thủ đô với khách tham quan trong và ngoài nước trong dịp kỷ niệm 1000 Thăng Long-Hà Nội; đối với quận huyện, thì địa phương nào cũng muốn dành và ưu tiên kinh phí đầu tư tu bổ cho một (hoặc một số) di tích để làm công trình gắn biển trên địa bàn trong dịp kỷ niệm; đối với nguồn huy động, do bản thân ý thức, nhận thức người dân, một số doanh nghiệp trên địa bàn trong việc bảo vệ di sản tăng lên rất nhiều so với trước đây, đồng thời đời sống vật chất, văn hoá tinh thần của nhân dân ngày càng cao...do vậy, các tổ chức, cá nhân có điều kiện đều muốn đóng góp công, của để thoả mãn nhu cầu tín ngưỡng và tâm linh của mỗi người.

Công tác phát huy giá trị di tích

Hiện nay, công tác này được các cấp quan tâm, thể hiện trên các mặt: tổ chức tập huấn Luật di sản văn hoá cho các đối tượng liên quan đến việc quản lý và trực

tiếp bảo vệ di tích; tổ chức viết sách giới thiệu di tích như sách của các quận Hoàn Kiếm, Hai Bà Trưng, Tây Hồ, Ba Đình, Long Biên, Cầu Giấy...; tổ chức các hội thảo khoa học phục vụ công tác truyền truyền hoặc công tác tu bổ tôn tạo di tích; tổ chức kiểm kê khoa học cho các hiện vật có trong di tích do Ban quản lý di tích Danh thắng trực tiếp quản lý và hướng dẫn, phối hợp thực hiện đối với các di tích đã xếp hạng ở quận Tây Hồ và một số di tích ở quận Thanh Xuân, quận Hoàn Kiếm, Quận Long Biên; tổ chức in tờ gấp giới thiệu di tích cho một số di tích có giá trị như đền Ngọc Sơn, Cổ Loa, Quan Thánh (Ba Đình), Yên Thái, Thanh Hà, Huyền Thiên (Hoàn Kiếm), một số di tích Tây Hồ...; tuyên truyền, giới thiệu di tích trên các phương tiện thông tin đại chúng; đón tiếp khách tham quan; củng cố Ban quản lý di tích ở cơ sở.

2.1.3. Đóng góp của các di tích lịch sử văn hóa trong phát triển du lịch

Hà Nội có số lượng DTLSVH đứng đầu cả nước. Di tích lịch sử văn hoá là một loại tài nguyên nhân văn – là đối tượng thu hút khách du lịch có giá trị vật chất và tinh thần và sẽ là thành phần quan trọng trong phát triển du lịch văn hoá, loại hình du lịch được đánh giá là một lĩnh vực phát triển lớn nhất và nhanh nhất trong phát triển du lịch toàn cầu và sẽ đi vào kỷ nguyên phát triển mạnh không thể dự đoán được (WTO, 2004).

Di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám, di tích Đền Ngọc Sơn, di tích Cổ Loa là những di tích đã được công nhận là di tích cấp quốc gia, là đại diện điển hình cho toàn bộ hệ thống di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội, chứa đựng nhiều giá trị vật chất và tinh thần phong phú, bản sắc văn hóa không chỉ của người Hà Nội mà của cả dân tộc; đảm bảo đại diện về mặt giá trị, không gian, thời gian. Ngoài ra, đây cũng là những điểm du lịch nổi tiếng thu hút đông đảo du khách trong nước và quốc tế đồng thời những di tích này đã và đang tổ chức cung cấp các hoạt động du lịch chủ yếu; là điểm du lịch cốt lõi trong tuyến điểm du lịch trong chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành.

Nguồn thu chính ba DT chủ yếu từ vé tham quan, ngoài ra còn có nguồn thu khác như tiền phí dịch vụ thuyết minh, công đức, bán hàng lưu niệm. Phí tham quan

thu được nộp vào ngân sách nhà nước 10%; để lại cho đơn vị thu phí 90% trên tổng số phí thu được để phục vụ công tác thu phí (Bảng 2.1). So với tổng lượng khách đến Hà Nội, tổng lượng khách đến ba di tích năm 2008 chiếm 20,6 %, năm 2009 là 27,3 %, năm 2010 là 21,5 % (Bảng 2.3). Tổng thu của ba di tích từ năm 2010 tăng 220 % so với năm 2008.

Bảng 2.1. Giá vé tham quan

(Đơn vị tính: nghìn đồng/người)

STT	Điểm di tích	Giá vé tham quan		
		2008	2009	2010
1.	Văn Miếu – Quốc tử giám	5.000	10000	10000
2.	Đền Ngọc Sơn	3.000	10000	10000
3.	Thành Cổ Loa	5.000	5000	5000

(Nguồn: Kết quả điều tra, 2010)

Bảng 2.2. Số lượng khách tham quan, tổng thu

Đơn vị tính : lượt khách, triệu đồng

Di tích	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010
1. Văn Miếu – Quốc Tử Giám			
- Số lượng khách	1.001.000	1.753.338	1.491.000
<i>So với tổng lượng khách đến Hà Nội (%)</i>	10 %	17 %	12 %
+ Khách nội địa	650.000	1.070.000	840000
+ Khách quốc tế	351.000	683.338	551.000
<i>So với tổng khách quốc tế của Hà Nội (%)</i>	27 %	65%	32 %
- Tổng thu	5.300	8.902	14.095
2. Đền Ngọc Sơn			
- Số lượng khách	917944	892000	1.007.000
<i>So với tổng lượng khách đến Hà Nội (%)</i>	9.2 %	9 %	8 %
- Tổng thu	2.753	6.805,9	9.777
3. Thành Cổ Loa			
- Số lượng khách	138.000	155.000	156.000
<i>So với tổng lượng khách đến Hà Nội (%)</i>	1.4 %	1.3 %	1.5 %
- Tổng thu	966	1.085	1.092
4. Tổng thu ba di tích	7.779,198	16.792	24.964
5. Tổng lượng khách ba di tích	2.056.944	2800338	2654000
<i>(So với tổng lượng khách đến Hà Nội)</i>	20,6 %	27,3 %	21,5 %
6. Tổng số khách du lịch đến Hà Nội	9.970.000	10.250.000	12.300.000
<i>Khách Quốc tế</i>	1.300.000	1.050.000	1.700.000
<i>Khách nội địa</i>	7.670.000	9.200.000	10.600.000

(Nguồn : Theo thống kê của các di tích, 2010; Sở VH TT & DL HN)

2.2. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI VĂN MIẾU QUỐC TỬ GIÁM HÀ NỘI

2.2.1. Giới thiệu khái quát về Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Các giá trị của Văn Miếu – Quốc Tử Giám: Văn Miếu – Quốc Tử Giám là quần thể di tích đa dạng và phong phú, có giá trị nhiều mặt của Hà Nội. Văn Miếu – Quốc Tử Giám Hà Nội hiện nay là Văn Miếu lớn nhất trong cả nước, được bảo tồn tương đối hoàn chỉnh và đã thu hút đông đảo khách tham quan trong và ngoài nước, trở thành điểm du lịch quan trọng của Thủ đô. Di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám được công nhận là di tích quốc gia 28 tháng 4 năm 1962.

Trong những giá trị tiêu biểu của di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám, giá trị lịch sử được đánh giá cao. Văn Miếu – Quốc Tử Giám nằm ở phía Nam thành Thăng Long, xưa thuộc thôn Minh Giám, tổng Hữu Nghiêm, huyện Thọ Xương, nay thuộc quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Văn Miếu được khởi dựng vào tháng tám năm Canh Tuất niên hiệu Thần Vũ thứ 2 (1070) với chức năng thờ các bậc Tiên thánh, Tiên sư của đạo Nho. Sáu năm sau đó vào tháng tư năm Bính Thìn niên hiệu Anh Vũ Chiêu Thắng thứ nhất (1076) vua Lý Nhân Tông cho lập Quốc Tử Giám, là trường học Hoàng Gia. Trong suốt thời kỳ phong kiến Việt Nam, Văn Miếu – Quốc Tử Giám vẫn giữ vị trí là nơi tôn nghiêm bậc nhất, là trung tâm bồi dưỡng và đào tạo nhân tài cho đất nước.

Về giá trị kiến trúc, Văn Miếu – Quốc Tử Giám được đánh giá là một quần thể kiến trúc tiêu biểu cho kiến trúc truyền thống Việt Nam. Quần thể kiến trúc Văn Miếu – Quốc Tử Giám tọa lạc trên diện tích rộng lớn là 54.331m² bao gồm: hồ Văn, khu Văn Miếu – Quốc Tử Giám và vườn Giám mà kiến trúc chủ thể là Văn Miếu, nơi thờ Khổng Tử và Quốc Tử Giám, trường đại học cao cấp đầu tiên của Việt Nam.

Khu tiền án là khoảng không gian mở ra phía trước tạo cho Văn Miếu dáng vẻ bề thế, uy nghiêm. Khu này được bắt đầu bằng tứ trụ, bia hạ mã đối diện với Hồ Văn. Khu nội tự của Văn Miếu – Quốc Tử Giám tôn nghiêm được ngăn cách với không gian ồn ào bên ngoài bằng tường gạch vồ xung quanh và chia làm năm lớp

không gian khác nhau, mỗi lớp được giới hạn bởi các tường gạch và có các cửa thông nhau: một cửa chính giữa và hai cửa phụ hai bên với các kiến trúc chủ thể là: cổng Văn Miếu, cổng Đại Trung, Khuê văn Các, cổng Đại Thành, khu điện thờ, cổng Thái Học và kết thúc là khu Thái Học.

Nét nổi bật nhất trong kiến trúc Văn Miếu – Quốc Tử Giám thể hiện ở Khuê Văn Các, một công trình kiến trúc tuy không đồ sộ song tỉ lệ hài hòa, đẹp mắt, kết hợp giữa kiến trúc các trụ gạch bên dưới đỡ tầng gác phía trên bằng kết cấu gỗ khéo léo. Xung quanh gác có diềm gỗ, trạm trổ tinh vi, xung quanh là lan can con tiện. Bốn mặt gác trổ bốn cửa sổ tròn xung quanh có những thanh gỗ con tiện tỏa ra bốn phía tượng trưng cho các tia của sao Khuê tỏa sáng.

Quốc Tử Giám Thăng Long còn là trường đại học đầu tiên của nước ta, với cấp học cao nhất của hệ thống giáo dục thời phong kiến, do triều đình trực tiếp điều hành từ việc xác định chức năng nhiệm vụ của nhà trường, bổ nhiệm quan chức, cấp kinh phí đến việc giảng dạy, học tập của giám sinh. Bởi vậy, nơi đây luôn được coi là trung tâm giáo dục và bồi dưỡng nhân tài, giáo dục truyền thống hiếu học của đất nước ta từ xưa tới nay.

Khi mới thành lập năm 1076, nhà trường có tên là Quốc Tử Giám. Năm 1236 gọi là Quốc Tử Viện, sau lại gọi là Quốc Học Viện. Đến thời Lê sau khi mở mang thêm đặt tên là Thái Học Viện. Bên cạnh nhiệm vụ “Rèn tập sỹ tử, gây dựng nhân tài” Quốc Tử Giám còn có nhiệm vụ: Bảo cử các Giám sinh của nhà trường với triều đình để bổ dụng làm quan. Quốc Tử Giám là nơi học tập của các Giám sinh, Cử nhân nên để có điều kiện phát hiện người tài giỏi để tuyển dụng. Mặt khác Giám sinh Quốc Tử Giám nếu thi đỗ Tiến sĩ sẽ được bổ nhiệm cho các chức vụ cao hơn. Cho nên nhiệm vụ đào tạo nhân tài cho bộ máy cai trị của Quốc Tử Giám hết sức quan trọng.

Ở trung tâm của di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám, nơi có Khuê Văn Các và Giếng Thiên Quang còn lưu giữ 82 tấm bia tiến sỹ, những di vật vô giá đã được UNESCO vinh danh là di sản tư liệu của thế giới vào ngày 9/3/2010.

Bia Tiến sĩ là những “pho sử đá” đồ sộ, qua đó có thể thấy được quan điểm về giáo dục thời phong kiến, cho biết chế độ học hành thi cử, họ tên của các bậc danh nho và các địa phương, các dòng họ có truyền thống khoa bảng.

Ngoài giá trị về mặt lịch sử, bia tiến sĩ còn thể hiện giá trị mỹ thuật độc đáo. 82 tấm bia Tiến sĩ là 82 phong cách điêu khắc, nghệ thuật trang trí tiêu biểu, là những sản phẩm văn hóa quý giá nhất trong kho tàng sản phẩm văn hóa còn lại ngày nay ở Văn Miếu. Đây còn là những tư liệu có hệ thống liên tục, ít nhất trong vòng 3 thế kỷ (từ 1484 tới 1780) về kỹ thuật điêu khắc đá. Nhà nghiên cứu mỹ thuật và các nghệ sĩ tạo hình có thể từ những hình dáng bia, rùa, hoa văn và các mô típ chạm khắc trên bia mà tìm ra tinh hoa của nghệ thuật dân tộc để phát huy, áp dụng vào những sáng tạo hiện đại.

Với bề dày lịch sử, hiện hữu của những di vật quý giá, Văn Miếu – Quốc Tử Giám còn chứa đựng nhiều giá trị về khoa học xã hội và nhân văn. Các nhà khoa học có thể dựa vào hệ thống văn tự Hán Nôm để nghiên cứu về lịch sử phát triển Nho giáo của đất nước, chế độ học hành thi cử thời phong kiến, các danh nho, nhân vật lịch sử...

Xưa kia Văn Miếu – Quốc Tử Giám là chốn “Cửa Không, sân Trình”, là thánh đường của Nho học, là nơi đào tạo và biểu dương nhân tài của đất nước.

Ngày nay, Văn Miếu – Quốc Tử Giám là khu di tích lịch sử mang ý nghĩa biểu trưng cho tiến trình văn hóa Việt Nam, là một bằng chứng của sự đóng góp của Việt Nam cho nền văn minh Nho giáo của khu vực, là nơi tôn vinh nhân tài của đất nước.

Phân cấp quản lý, đội ngũ cán bộ cán bộ, nhân viên: Trung tâm hoạt động Văn hóa khoa học Văn Miếu – Quốc Tử Giám trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội. Cán bộ nhân viên tại VMQTG khá mỏng, phân bố không đều. Theo kết quả điều tra năm 2010, tổng số cán bộ nhân viên của VMQTG là 67 người, trong đó bộ phận thuyết minh và bộ phận bán dịch vụ là 9 người chiếm 13 % . Tại Văn Miếu - Quốc Tử Giám có 07 thuyết minh viên đều có trình độ đại học trong đó 01 thuyết minh viên đào tạo chuyên ngành du lịch, 04 thuyết minh viên đào tạo chuyên ngành ngoại ngữ, 02 thuyết minh viên chuyên ngành bảo tồn bảo tàng tại trường Đại học Văn hóa.

Kết quả hoạt động du lịch: Nguồn thu chính DT chủ yếu từ vé tham quan, ngoài ra còn có nguồn thu khác như tiền phí dịch vụ thuyết minh, công đức, bán hàng lưu niệm. Phí tham quan thu được nộp vào ngân sách nhà nước 10%; để lại cho đơn vị thu phí 90% trên tổng số phí thu được để phục vụ công tác thu phí (Bảng 2.1). Tại các DT đã thực hiện miễn và giảm giá vé cho một số đối tượng ưu tiên như: trẻ em dưới 15 tuổi miễn phí; học sinh, sinh viên từ 15 tuổi trở lên có thẻ học sinh, thẻ sinh viên và người cao tuổi (từ đủ 60 tuổi trở lên) khi tham quan mức thu áp dụng bằng 50% các mức thu theo quy định.

Trong ba DT chỉ có DT VMQTG tiến hành thống kê khách quốc tế và khách nội địa. So với tổng lượng khách quốc tế đến Hà Nội, lượng khách đến VMQTG năm 2008 chiếm 27 %, năm 2009 là 65 %, năm 2010 là 32 % (Bảng 2.2). Trong tổng lượng khách đến VMQTG, khách du lịch quốc tế thường chiếm 40 %, khách du lịch nội địa chiếm 60 %. Trong số khách quốc tế đến VMQTG, đặc biệt có những đoàn khách cấp cao của nhà nước gồm có vua, hoàng hậu, tổng thống, bộ trưởng...; khách nội địa chủ yếu là học sinh sinh viên đến tham quan, học tập và tham gia các chương trình khuyến học.

2.2.2. Hoạt động trưng bày hiện vật

2.2.2.1. Hiện trạng

Tại nhà Đại bái và Hậu cung có trưng bày một số hiện vật quý là chuông lớn, khánh đá, bình phong, câu đối, Bức Đại tự “Vạn Thế Sư Biểu” (Người Thầy tiêu biểu của muôn đời) thế kỷ 18 có bút tích của vua Khang Hy, đời nhà Thanh. Ngoài ra, nơi đây còn lưu giữ bức Đại Tự của cụ Nguyễn Nghiễm bố của Đại thi hào Nguyễn Du. Sau khu Đại Bái chính là Trường Quốc Tử Giám cũ (nay là nhà Thái học). Xung quanh khu vực nhà Thái học có phòng trưng bày về lịch sử Văn Miếu - Quốc Tử Giám lưu giữ nhiều hiện vật về Nho giáo, lịch sử khoa bảng, bút nghiên, đồ tứ bảo, cột gỗ lim, hiện vật gốm sứ như bát đĩa, ấm chén, gạch đất nung, ngói mũi hài... được tìm thấy dưới lòng đất Văn Miếu.

Tiền đường là nơi trưng bày truyền thống hiếu học, tôn sư trọng đạo ngày nay, đồng thời cũng là nơi tổ chức các cuộc hội thảo khoa học, văn hoá nghệ thuật dân

tộc, ông muông nối Tiền đường với Hậu đường vào với nhau và có hai cửa sang nhà chuông, nhà trống.

Hậu đường là kiến trúc gỗ hai tầng, tầng một là nơi tôn vinh Danh sư Tư nghiệp Quốc Tử Giám Chu Văn An và là nơi trưng bày về Văn Miếu - Quốc Tử Giám Thăng Long và nền giáo dục Nho học Việt Nam giới thiệu khái quát lịch sử hình thành và phát triển của Văn Miếu - Quốc Tử Giám cùng những giá trị sâu sắc của truyền thống tôn sư trọng đạo, hiếu học, đề cao nhân tài, thừa kế và phát huy di sản văn hoá dân tộc. Tầng 2 là nơi tôn thờ các danh nhân đã có công xây dựng Văn Miếu - Quốc Tử Giám và đóng góp vào sự nghiệp giáo dục Nho học của Việt Nam. Đó là các vị Lý Thánh Tông, Lý Nhân Tông và Lê Thánh Tông.

Tại các khu trưng bày VMQTG, khách tham quan tự do quan sát, chiêm ngưỡng, nghiên cứu, khảo sát, quay phim chụp ảnh. Các hiện vật trưng bày đóng vai trò như là những đối tượng tham quan tại di tích.

2.2.2.2.Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật

Kết quả đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật được thể hiện tại Bảng 2.3, Phụ lục 3: Bảng 2.1, Bảng 2.2

Bảng 2.3. Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống	2.5	2.9	2.7	2.3	2.2
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	2.6	3.0	2.8	2.4	2.5
3. Hiện vật trưng bày được bố trí hợp lý	2.5	3.0	2.9	2.3	2.5
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng	2.5	3.1	2.7	2.3	2.2
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn	2.5	3.1	2.8	2.3	2.3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hoá, lịch sử, khoa học, nghệ thuật của di tích: khách du lịch Châu Âu đánh giá cao nhất là 2.9, khách Việt Nam đánh giá thấp nhất là 2.2.

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày của di tích được bảo quản tốt: khách Châu Âu đánh giá cao nhất nội dung này (3.0), Châu Á đánh giá thấp (2.4).

Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng: khách Châu Âu đánh giá cao nhất là 3.1, khách Việt Nam đánh giá thấp nhất là 2.2.

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan: khách Châu Âu đánh giá cao nhất là 3.1, khách Châu Á và Việt Nam đánh giá thấp nhất đều là 2.3.

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững cao nhất là 2.6, thấp nhất đều là 2.5.

Bảng 2.4. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống						
Tổng		155	33	22	83	17
% Tổng		100	21.3	14.2	53.5	11.0
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	57.4	89	6	9	61	13
Không đồng ý cũng không phản đối	40.0	62	25	11	22	4
Đồng ý	1.9	3	2	1	-	-
Rất đồng ý	0.6	1	-	1	-	-
Trung bình		2.5	2.9	2.7	2.3	2.2
Trung vị		2.9	3.4	3.2	2.7	2.7
Mốt		2	3	3	2	2
Độ lệch chuẩn		0.6	0.5	0.8	0.4	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		5	4	5	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.4, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 57.4 %, mức 3 chiếm 40 %. Điểm đánh giá thấp nhất của khách

Châu Á, Việt Nam đều là 2 (một là 2), khách còn lại đều là 3. Điểm đánh giá của khách Bắc Mỹ có độ phân tán nhỏ nhất so với trung bình. Điểm đánh giá nhỏ nhất của các đối tượng khách đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất là 5 (khách Bắc Mỹ), Châu Á và Việt Nam đều là 3, khách Châu Âu là 4.

2.2.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan

2.2.3.1. Hiện trạng

Hiện nay, tại di tích lịch sử văn hóa Văn Miếu - Quốc Tử Giám, những người thực hiện hoạt động hướng dẫn tham quan cho du khách thường là những hướng dẫn viên đi cùng đoàn khách trong chương trình du lịch, hoặc những thuyết minh viên tại điểm. Tại VMQTG đều có cung cấp dịch vụ thuyết minh tại điểm. Không có quy định bắt buộc phải đăng ký dịch vụ thuyết minh trước, tuy nhiên tùy theo quy mô, thời điểm, đoàn khách có quy mô lớn nên đăng ký trước dịch vụ thuyết minh tại điểm. Đăng ký dịch vụ thuyết minh qua điện thoại hoặc trực tiếp tại các quầy bán vé tham quan.

Dịch vụ thuyết minh chủ yếu được thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh là 50.000 đ /1 lượt. Lộ trình tham quan tại VMQTG: Văn Miếu Môn – Đại Trung Môn – Khuê Văn Các – Giếng Thiên Quang, Bia Tiến Sĩ – Đại thành môn – Nhà Đại bái, Hậu Cung –Di tích Thái học – Quốc tử giám. Thuyết minh viên tại di tích chủ yếu phục vụ những đoàn khách du lịch nội địa. Những đoàn khách du lịch quốc tế thường sử dụng hướng dẫn viên theo đoàn. Hướng dẫn viên theo đoàn thường cung cấp cho khách những thông tin khái quát về di tích, thời gian và nội dung thuyết minh ít hơn so với thuyết minh viên tại điểm, chủ yếu dành thời gian cho khách tham gia các hoạt động khác như: xem biểu diễn nghệ thuật, mua sắm đồ lưu niệm...

2.2.3.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động hướng dẫn tham quan

Trong số 155 khách được khảo sát tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám có 140 khách tham quan cùng với HDV hoặc TMV. Những khách du lịch sử dụng TMV/HDV đánh giá hoạt động hướng dẫn theo theo kết quả khảo sát đánh giá chung tại Bảng 2.5, Phụ lục 3: Bảng 2.6, Bảng 2.7, Bảng 2.8, Bảng 2.9, Bảng 2.10

Bảng 2. 5. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác	2.8	3.0	3.0	2.6	3.0
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	3.0	3.2	3.2	2.8	3.2
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày	2.8	3.1	3.0	2.6	3.0
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả	3.0	3.4	3.1	2.8	3.1

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí những thông tin TMV/HDV cung cấp đầu đủ, chính xác: theo Quốc tịch, khách Châu Á là thấp nhất (2.6). Theo mục đích đến, khách mục đích nghiên cứu đánh giá cao nhất (3.3), khách với mục đích tham quan đánh giá thấp nhất (2.7). Theo nghề nghiệp, khách nghề nghiệp khác đánh giá thấp nhất hoạt động này (2.7). Theo độ tuổi, độ tuổi dưới 18 và độ tuổi từ 31-40 đánh giá cao nội dung này lần lượt là 3.0, 2.9.

Đánh giá tiêu chí TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất theo 3.2. Theo mục đích đến, khách đến với mục đích vui chơi đánh giá cao nhất nội dung này (3.4), khách với mục đích tham quan đánh giá thấp nhất (2.9). Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên hành chính, nghề khác đánh giá cao nội dung này lần lượt là 3.0 và 3.1, khách là nhà quản lý, nhân viên kinh doanh đều đánh giá là đạt 2.9. Theo độ tuổi, tại VMQTG, độ tuổi 31 đến 45 chiếm đa số đánh giá là 3.0

Đánh giá tiêu chí HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày: theo quốc tịch, đánh giá cao nhất là khách Châu Âu (3.1), thấp nhất là khách Châu Á (2.6). Theo mục đích đến của khách, khách mục đích tham quan là chủ yếu đánh giá là 2.8, khách với mục đích vui chơi đánh giá 3.1. Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh

doanh, nhân viên hành chính là chủ yếu đánh giá là 2.8 và 2.9. Theo độ tuổi, độ tuổi 31-45, 46 -50 là chủ yếu đánh giá 2.7, 2.9

Đánh giá tiêu chí trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả: theo quốc tịch, khách Châu Âu cho điểm cao nhất là 3.4, khách Châu Á chiếm đa số đánh giá thấp nhất (2.8). Theo mục đích đến, khách mục đích tham quan đánh giá cao nhất (3.4), khách mục đích nghiên cứu đánh giá thấp nhất (2.7). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất (3.1), nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính đều đánh giá 3.0, nghề khác đánh giá thấp nhất (2.7). Theo độ tuổi, độ tuổi 31-45 đánh giá cao nhất (3.1).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.8, cao nhất là 3.0.

Bảng. 2.6.Đánh giá của khách về tiêu chí “ Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác”

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác						
Tổng		140	33	22	76	9
% Tổng		100	23.6	15.7	54.3	6.4
Rất không đồng ý	1.4	2	-	1	1	-
Không đồng ý	24.3	34	1	3	29	1
Không đồng ý cũng không phản đối	69.3	97	32	15	43	7
Đồng ý	4.3	6	-	2	3	1
Rất đồng ý	0.7	1	-	1	-	-
Trung bình		2.8	3	3	2.6	3
Trung vị		3.4	3.5	3.5	3.2	3.5
Mốt		3	3	3	3	3
Độ lệch chuẩn		0.6	0.2	0.8	0.6	0.5
Giá trị nhỏ nhất		1	2	1	1	2
Giá trị lớn nhất		5	3	5	4	4

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.6, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 3 chiếm 69.3 %, mức 2 chiếm 24.3 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 3 (mốt là 3). So với khách Châu á và Việt Nam, điểm đánh giá của khách Châu Âu có độ phân tán nhỏ nhất so với trung bình (cùng trung bình nhưng độ lệch chuẩn nhỏ nhất). Khách Bắc Mỹ, Châu Á đánh giá điểm nhỏ nhất là 1, khách còn lại đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất là 5 (khách Bắc Mỹ).

2.2.4. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật

2.2.4.1. Hiện trạng

Tại VMQTG thường xuyên tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật được tổ chức ở phía phải Bái Đường của Nhà Thái Học. Sân khấu được bài trí đơn giản, linh hoạt. Phần bục sân khấu được làm cao hơn sàn và là nơi xếp đặt các nhạc cụ truyền thống phục vụ biểu diễn. Khu vực chỗ ngồi của khách được bố trí khoảng 50 ghế đơn, có thể di chuyển dễ dàng. Phía ngoài cùng của khu vực biểu diễn nghệ thuật là các quầy hàng lưu niệm. Thời gian chương trình biểu diễn nghệ thuật với nội dung là hát quan họ, biểu diễn nhạc dân tộc diễn ra trong 30 phút. Duy trì hoạt động tại biểu diễn nghệ thuật tại VMQTMG với mong muốn làm phong phú nội dung hoạt động du lịch tại VMQGT.

2.2.4.2.Đánh giá của khách du lịch về hoạt động biểu diễn nghệ thuật

Tại VMQTG, trong 155 khách được khảo sát có 92 khách tham gia hoạt động biểu diễn nghệ thuật (59,5 %). Kết quả đánh giá của khách về hoạt động biểu diễn nghệ thuật được thể hiện tại Bảng 2.7, Phụ lục 3: Bảng 2.8, Bảng 2.9.

Bảng 2.7. Đánh giá của khách về hoạt động biểu diễn nghệ thuật theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá					
	Trung bình	Dưới 18	18-30	31-45	46-60	>60
1. HĐ biểu diễn nghệ thuật phù hợp	2.1	2.0	2.2	2.1	1.9	-
2. Biểu hiện được các nét văn hoá	2.4	2.0	2.3	2.5	2.4	-
3. Đội ngũ diễn viên, ca sỹ có chất lượng tốt	2.6	3.0	2.5	2.7	2.7	-
4. Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp	2.3	3.0	2.3	2.3	2.3	-
5. HĐ nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến HĐ tham quan	2.2	3.0	2.2	2.2	2.2	-

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.1, cao nhất là 2.6.

Bảng.2.8. Đánh giá của khách về tiêu chí “HĐ biểu diễn nghệ thuật phù hợp” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
HĐ biểu diễn nghệ thuật phù hợp						
Tổng		92	21	18	47	6
% Tổng		100	22.8	19.6	51.1	6.5
Rất không đồng ý	7.6	7	1	1	5	-
Không đồng ý	79.3	73	16	11	40	6
Không đồng ý cũng không phản đối	13.0	12	4	6	2	-
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.1	2.1	2.3	1.9	2
Trung vị		2.5	2.6	2.7	2.5	2.5
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.5	0.5	0.6	0.4	-
Giá trị nhỏ nhất		1	1	1	1	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	2

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.8, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 79.3 %, mức 3 chiếm 13 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối

tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của khách Việt Nam là 2, còn lại đều là 1. Điểm đánh giá cao nhất của khách Việt Nam là 2, các khách còn lại là 3.

2.2.5. Hoạt động lễ hội

2.2.5.1. Hiện trạng

Tại Văn Miếu - Quốc tử Giám. Lễ hội tiêu biểu là lễ hội xuân thường được tổ chức từ ngày mùng 2 Tết Nguyên Đán. Khách du xuân Văn Miếu-Quốc Tử Giám dạo phố ông Đồ xin chữ, xem triển lãm thư pháp, nói chuyện thơ xuân. Ở sân Thái Học, chương trình biểu diễn của các nghệ sĩ, diễn viên, nhạc công không chuyên và chuyên nghiệp đoàn Nghệ thuật dân gian truyền thống. Những tiết mục biểu diễn ca trù, hát xẩm, múa ống tập thể nam, nữ, hát văn ông Hoàng Mười, cô Bơ, cô bé thượng ngàn ... và các chương trình biểu diễn khác như múa rối nước, biểu diễn múa long ly quy phượng. Tại đây, năm nào cũng tổ chức hoạt động thi đấu cờ người của các kỳ thủ hàng đầu Hà Thành. Các hoạt động dâng hương, dâng lễ trước ban thờ Khổng Tử và các bậc tiên hiền trong Đại Bái Đường, cùng ban thờ danh nhân Chu Văn An trong nhà Thái Học để mong cho một năm mới tốt đẹp, việc học trôi chảy là một trong những nét đẹp, và tạo nên sự khác biệt về văn hóa, không khí đón Xuân của Thủ đô so với những nơi khác trong cả nước.

Từ năm 2010, lễ hội tôn vinh nghệ thuật Thư pháp được tổ chức tại Văn Miếu tạo nên một không gian văn hóa đặc sắc. Đây là dịp tôn vinh truyền thống tài hoa trong nghệ thuật thư pháp của người Hà Thành xưa, đồng thời thể hiện vẻ đẹp tinh tế, sâu sắc của “nghệ thuật viết chữ”. Các bức Thư pháp đáng chú ý nhất phải kể đến Chiêu dời đô, Bà Huyện Thanh quan, Nam quốc sơn hà, ca khúc Người Hà Nội, ... Bên cạnh đó còn có hoạt động biểu diễn Thư pháp, tái hiện câu chuyện viết lên lá cây của nghĩa quân Lam Sơn dưới hình thức múa...

Nội dung chính của chương trình thường bao gồm: Đoàn lễ tiến vào trong Văn Miếu - Quốc Tử Giám, Thầy đồ chuẩn bị các thủ tục trước khi viết chữ, khai mạc, các đại biểu tham quan, nhân dân tham quan, tham gia trải nghiệm như: dùng tay chấm vào mực để viết thành chữ cũng là một loại thư pháp; các thầy đồ cho chữ.

2.2.5.2.Đánh giá của khách du lịch về hoạt động lễ hội

Tại VMQTG, trong 155 khách được khảo sát có 13 khách đã tham gia hoạt động lễ hội. Kết quả đánh giá của khách về hoạt động lễ hội được thể hiện tại bảng 2.9, Phụ lục 3: Bảng 2.10, 2.11.

Bảng 2.9. Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn	2.5	2.0	2.0	2.5	2.7
2. Nghi lễ diễn ra trang trọng	2.7	2.0	2.0	2.8	3.0
3. Hội thi cờ người cờ tướng hấp dẫn và phù hợp	2.7	2.0	2.0	2.8	3.0
4. HĐ thư pháp/thổi cơm có ý nghĩa và phù hợp	2.7	2.0	2.0	2.8	3.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.5, cao nhất là 2.7.

Bảng.2.10. Đánh giá của khách về “HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn						
Tổng		13	1	1	4	7
% Tổng		100	7.7	7.7	30.8	53.8
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	46.2	6	1	1	2	2
Không đồng ý cũng không phản đối	53.8	7	-	-	2	5
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.5	2	2	2.5	2.7
Trung vị		3.1	2.5	2.5	3	3.3
Mốt		3	2	2	2	3
Độ lệch chuẩn		0.5	-	-	0.6	0.5
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	2	2	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.10, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 3 chiếm 53.8 %), mức 2 chiếm 46.2 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của khách Việt Nam là 3 (mốt là 3), khách còn lại đều là 2. Điểm đánh giá nhỏ nhất là đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất là của khách Châu Âu, Bắc Mỹ đều là 2, khách còn lại đều là 3.

2.2.5.3. Các lễ hội khách mong muốn tham gia

Theo kết quả điều tra khách du lịch, các lễ hội khách mong muốn tham gia được thể hiện tại Phụ lục 3: Bảng 2.12, 2.13. Tại VMQTG, thứ tự các hoạt động lễ hội khách mong muốn tham gia theo thứ tự từ cao xuống thấp là: Dâng hương tưởng nhớ các nhà nho, lễ hội thi cờ người, lễ hội thư pháp, lễ hội tôn vinh người hiền tài, lễ hội thơ và cuối cùng là lễ hội khác.

2.2.6. Hoạt động bán hàng lưu niệm

2.2.6.1. Hiện trạng

Tại VMQTG, hàng lưu niệm được bày bán nhiều nơi: dãy Tả Vu, Hữu Vu, Nhà Bái Đường, Nhà Thái Học. Hàng lưu niệm được bày bán trong tủ hoặc các sạp hàng. Hàng hóa rất đa dạng về màu sắc, chủng loại (tranh, ảnh, vật dụng, đồ chơi, đồ trưng bày, trang trí, sản phẩm mang yếu tố tâm linh,..), chất liệu (gốm, kim loại, gỗ, nhựa, giấy, tre, nứa, cao su...). Nhiều sản phẩm đồ lưu niệm khai thác hình ảnh tiêu biểu của di tích như: mô hình Khuê Văn Các, bia Tiến Sĩ, Rùa đội bia, Bút nghiên và những hình ảnh liên quan đến việc học hành, thi cử thời xưa... Giá một hầu hết mặt hàng được niêm yết, và khách hàng có thể tự chọn. Hình thức thanh toán phổ biến là thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt cho nhân viên bán hàng. Nhân viên bán hàng phần lớn là các cộng tác viên làm bán thời gian.

2.2.6.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động bán hàng lưu niệm

Kết quả đánh giá của khách du lịch được thể hiện tại Bảng 2.11, Phụ lục 3: Bảng 2.14, Bảng 2.15, Bảng 2.16.

Bảng 2.11. Đánh giá của khách về bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Chung loại sản phẩm phù hợp	2.1	2.2	2.3	2.0	2.1
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	2.3	2.7	2.7	2.1	2.2
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt hấp dẫn	2.4	2.7	2.8	2.1	2.3
4. Sản phẩm chủ yếu là sản phẩm truyền thống	2.3	2.6	2.6	2.2	2.2
5. Giá sản phẩm lưu niệm hợp lý	2.1	2.3	2.5	2.0	2.1
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	2.1	2.2	2.2	2.0	2.1
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	2.1	2.1	2.5	2.1	2.1
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	2.1	2.1	2.3	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí chung loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu 2.2, Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.3, khách Châu Á chiếm đa số đánh giá thấp nhất 2.0. Theo nghề nghiệp của khách, khách là nhà quản lý, nhân viên hành chính, nghề khác đánh giá là 2.1, nghề còn lại đánh giá 2.0.

Đánh giá sản phẩm lưu niệm phong phú: theo quốc tịch khách Châu Âu, Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.7, khách Châu Á chiếm đa số đánh giá thấp nhất là 2.1. Theo nghề nghiệp, nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.5.

Đánh giá tiêu chí kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá 2.7, khách Châu Á đánh giá thấp nhất 2. Theo nghề nghiệp, nghề quản lý và nghề khác đánh giá cao nhất là 2.5, nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất là 2.3.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương: theo quốc tịch, khách Châu Âu, Bắc Mỹ đánh giá cao nhất đều là 2.6, khách Châu Á chiếm đa số đánh giá là 2.2. Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh doanh đánh giá cao nhất (2.4).

Đánh giá tiêu chí giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý: theo quốc tịch, khách Châu Á đánh giá cao nhất là 2.5, khách Châu Á đánh giá thấp nhất là 2.0. Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.2, các nghề còn lại đều đánh giá là 2.1.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường: theo quốc tịch, các khách đều đánh giá thấp, khách Châu Á chiếm đa số đánh giá thấp nhất là 2.0, khách Châu Âu, Bắc Mỹ đều đánh giá là 2.2. Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.0).

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm rất thân thiện: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.3). Theo nghề nghiệp, điểm đánh giá từ 2.1-2.2.

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.3, khách Châu Á đánh giá thấp nhất là 2.0. Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.2.

Đánh giá tiêu chí trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.1), khách còn lại đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp, khách du lịch đều đánh giá 2.0.

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.1, cao nhất là 2.4.

Như vậy, theo kết quả đánh giá chung, đánh giá theo quốc tịch, đánh giá theo nghề nghiệp thì tất cả kết quả đánh giá theo các tiêu chí đều khá thấp (hầu hết trong khoảng 2.0 đến 2.3 trong thang điểm Likert). Điều đó thể hiện công tác tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm còn rất hạn chế, và một số nội dung liên quan đến tiêu chí phát triển bền vững chưa được triển khai thực hiện như biểu hiện giá trị của DTLSVH, sử dụng nguồn lực địa phương, thân thiện với môi trường v.v...

Theo kết quả khảo sát tại Phụ lục 3: Bảng 2.17 và 2.18, tại VMQTG, khảo sát 155 khách có 57 khách có nhu cầu mua hàng lưu niệm (chiếm 37 %), 98 khách không muốn mua (chiếm 63 %). Trong số 98 khách không muốn mua có 8 khách không có nhu cầu (chiếm 8 %) và 90 khách không thích (chiếm 82 %).

Bảng.2.12. Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Chủng loại sản phẩm phù hợp						
Tổng		155	33	22	83	17
% Tổng		100	21.3	14.2	53.5	11.0
Rất không đồng ý	4.5	7	2	1	4	-
Không đồng ý	85.2	132	24	13	79	16
Không đồng ý cũng không phản đối	10.3	16	7	8	-	1
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.1	2.2	2.3	2	2.1
Trung vị		2.5	2.6	2.8	2.5	2.5
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.4	0.5	0.6	0.2	0.2
Giá trị nhỏ nhất		1	1	1	1	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	2	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.12, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 85.2 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất là của khách Châu Âu, Bắc Mỹ và Châu Á đều là 1. Điểm đánh giá cao nhất của khách Châu Á là 2, khách còn lại đều là 3.

2.2.7. Đánh giá chung của khách về tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

2.2.7.1. Đánh giá của khách du lịch về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Kết quả đánh giá thể hiện tại Bảng 2.13 Phụ lục 3: Bảng 2.19, Bảng 2.20, Bảng 2.21.

Bảng 2.13. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Có bãi đỗ xe phù hợp	1.9	1.8	1.9	2.0	2.0
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ	2.4	2.5	2.3	2.5	2.5
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	2.3	2.5	2.3	2.4	2.2
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	2.3	2.2	2.3	2.3	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	2.3	2.4	2.4	2.3	2.2
6. Cảnh quan sạch đẹp	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	2.7	2.8	2.7	2.7	2.7

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp: theo quốc tịch, đánh giá thấp nhất là khách Châu Âu (1.9). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá thấp nhất (1.8). Theo kết quả quan sát thực tế về hệ thống bãi đỗ xe tại VMQTG: xe máy, xe thô sơ trong trường hợp đông khách được gửi đỗ tại vườn Giám; bãi đỗ xe ô tô là hè đường Văn Miếu, khi hết chỗ, xe ô tô phải cho khách xuống tham quan tại cổng Văn Miếu và di chuyển di tự tìm bến đỗ xe; không có sự kết hợp giữa bãi đỗ xe bảo tàng Mỹ thuật và Di tích VM- QTG.

Đánh giá hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất (2.7), khách Việt Nam đánh giá là 2.6, khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.3). Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên kinh doanh đánh giá thấp nhất (2.3). Tại VM – QTG, một số công trình vệ sinh đã được đầu tư tuy nhiên nhỏ hẹp và nằm trong khu di tích làm mất mỹ quan và không hài hòa với không gian kiến trúc của DT, chưa có hệ thống vệ sinh cho người tàn tật, trẻ em.

Đánh giá tiêu chí giá vé vào cửa tham quan hợp lý: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất (2.6), khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.2). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất (2.5). Năm 2010, giá vé đã điều chỉnh và đồng hạng cho khách quốc tế và khách nội địa. Theo ý kiến của các nhà quản lý, giá vé như hiện nay là khá phù hợp và yếu tố cần xem xét là tạo ra nhiều hoạt động du lịch tại DT để khách có thể trải nghiệm, tiêu dùng và tìm hiểu về giá trị của DTLSVH.

Đánh giá tiêu chí hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp: theo quốc tịch, khách Việt Nam đánh giá thấp nhất (2.1). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý và khách nghề khác đánh giá thấp nhất đều là 2.2. Tại VM- QTG chưa có hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ. Xung quanh 4 mặt của DT không có thông tin về điểm di tích, sơ đồ tham quan di tích, sơ đồ hướng dẫn tham quan, biển chỉ dẫn lối đi, vị trí tốt để quan sát đối tượng tham quan. Đã có một số biển chỉ dẫn, nhưng không đồng bộ về chữ, màu sắc, ngôn ngữ. Có biển chỉ dẫn trên đá, có biển chỉ dẫn trên chất liệu nhựa, có biển chỉ dẫn trên chất liệu đồng..., có biển có tiếng Anh, tiếng Pháp, có biển chỉ có tiếng Việt.

Đánh giá thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.8), khách Việt Nam đánh giá thấp nhất (2.1). Theo nghề nghiệp, khách nhà quản lý và nhân viên kinh doanh đánh giá cao nhất đều là 2.4, khách nghề khác đánh giá thấp nhất (2.2). Hiện tại vẫn còn xuất hiện nhiều người bán hàng rong, người quay phim, chụp ảnh chèo kéo khách.

Đánh giá cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn: theo quốc tịch, khách Châu Âu và Bắc Mỹ đánh giá cao đều là 2.7, khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.6). Theo nghề nghiệp, tại VMQTG, tất cả khách đều đánh giá là 2.5.

Đánh giá cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.9), khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.6). Theo nghề nghiệp, khách nhà quản lý đánh giá cao nhất (2.8).

Điểm trung bình đánh giá công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 1.9, cao nhất là 2.7.

Như vậy, trong kết quả đánh giá công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thì tiêu chí cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ được đánh giá cao nhất (2.7), tiêu chí đánh giá thấp nhất là bãi đậu xe phù hợp (1.9).

Bảng.2.14. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá		Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp						
Tổng		155	33	22	83	17
% Tổng		100	21.3	14.2	53.5	11.0
Rất không đồng ý	0.6	1	-	1	-	-
Không đồng ý	70.3	109	16	8	69	16
Không đồng ý cũng không phản đối	29.0	45	17	13	14	1
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.3	2.5	2.5	2.2	2.1
Trung vị		2.7	3	3.2	2.6	2.5
Mốt		2	3	3	2	2
Độ lệch chuẩn		0.5	0.5	0.6	0.4	0.2
Giá trị nhỏ nhất		1	2	1	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.14, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 70.3 %, mức 3 chiếm 29.0 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của khách Châu Á và Việt Nam đều là 2 (mốt là 2), khách còn lại đều là 3. So với khách Bắc Mỹ, điểm đánh giá của khách Châu Âu có độ phân tán nhỏ hơn so với trung bình. Khách Châu Âu có điểm đánh giá nhỏ nhất là 1, khách còn lại đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất của các đối tượng khách đều là 3.

2.2.7.2. *Đánh giá của khách du lịch về kết quả tổ chức các hoạt động du lịch tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám*

Kết quả đánh giá của khách du lịch theo các tiêu chí nêu trên thể hiện tại Bảng 2.15, Phụ lục 3: Bảng 2.22, Bảng 2.23, Bảng 2.24, Bảng 2.25.

Bảng 2.15. Đánh giá của khách về kết quả tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Tham quan	Nghiên cứu	Vui chơi	Khác
1. HÀi lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch	2.2	2.2	2.0	2.3	-
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp	2.3	2.3	2.3	2.4	-
3. Tôi rất ấn tượng	2.5	2.5	2.7	2.7	-
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè	2.5	2.5	2.7	2.7	-
5. Tôi sẽ quay lại	2.5	2.5	2.3	2.5	-

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất (2.5). Theo nghề nghiệp, tất các khách du lịch đều đánh giá là 2.2. Theo mục đích, khách mục đích nghiên cứu đánh giá thấp nhất (2.0), khách mục đích khác đánh giá cao nhất (2.3).

Có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.8), khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.1). Theo nghề nghiệp, khách nghề quản lý và khách nghề khác đều đánh giá 2.4, khách nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính đều đánh giá là 2.3.

Ấn tượng về di tích: theo quốc tịch, khách du lịch Châu Âu đánh giá cao nhất (2.8) và khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.4). Theo nghề nghiệp, khách nhà quản lý đánh giá thấp nhất (2.5), các khách còn lại đều đánh giá (2.6). Theo mục đích, khách chiếm đa số với mục đích tham quan, nghiên cứu đánh giá thấp nhất (2.5), khách còn lại đánh giá cao nhất (2.7).

Thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.8), khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.4).

Theo nghề nghiệp, khách quản lý và nhân viên hành chính đánh giá cao nhất (2.6). Theo mục đích, khách mục đích giải trí đánh giá cao nhất (2.7), khách mục đích tham quan đánh giá thấp nhất (2.5).

Quay lại tham quan di tích: theo quốc tịch, khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.4). Theo nghề nghiệp, tất cả các nghề đều đánh giá là 2.5. Theo mục đích, khách mục đích giải trí đánh giá thấp nhất.

Điểm trung bình đánh giá kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.2, cao nhất là 2.5.

Như vậy, theo đánh giá chung, đánh giá theo quốc tịch, đánh giá theo nghề nghiệp, theo mục đích của khách du lịch, kết quả đánh giá của khách về các hoạt động du lịch tại VMQTG thấp nhất là 2.0, cao nhất là 2.8 trong thang điểm Liker, các tiêu chí như: trải nghiệm tốt đẹp, ấn tượng, sẽ thông tin lại bạn bè, sẽ quay lại được đánh giá cao hơn, đều từ 2.5 – 2.8.

Bảng. 2.16.Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Đã có những trải nghiệm tốt đẹp						
Tổng		155	33	22	83	17
% Tổng		100	21.3	14.2	53.5	11.0
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	67.7	105	16	5	71	13
Không đồng ý cũng không phản đối	32.3	50	17	17	12	4
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.3	2.5	2.8	2.1	2.2
Trung vị		2.7	3	3.4	2.6	2.7
Mốt		2	3	3	2	2
Độ lệch chuẩn		0.5	0.5	0.4	0.4	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.16, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 67.7 %, mức 3 chiếm 32.3 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của khách Châu Á và Việt Nam là 2 (một là 2), khách còn lại đều là 3. Điểm đánh giá nhỏ nhất của các đối tượng khách đều là 2 và cao nhất đều là 3.

2.3. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI DI TÍCH NGỌC SƠN

2.3.1. Khái quát về di tích Ngọc Sơn

Các giá trị của Di tích Ngọc Sơn: Đền Ngọc Sơn là di tích mang đậm dấu ấn của lịch sử, trở thành biểu tượng của nền văn hiến ngàn năm Thăng Long - Đông Đô - Hà Nội. Đền Ngọc Sơn nằm trên đảo Ngọc thuộc hồ Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội, di tích được xếp hạng quốc gia ngày 10 tháng 7 năm 1980 với nhiều giá trị đặc sắc tiêu biểu.

Về giá trị lịch sử, tương truyền vào thời Trần, trên cồn cát này người ta đã xây một ngôi đền để thờ những anh hùng liệt sĩ hy sinh trong cuộc chiến chống Nguyên - Mông. Về sau qua các biến cố binh lửa, đền bị đổ nát. Đến đời Vĩnh Hựu nhà Lê (1735 - 1739), chúa Trịnh Giang cho dựng ở đây cung Khánh Thụy làm nơi vui chơi hóng mát; và còn cho đắp 2 núi đất ở bờ hồ phía đông đối diện với đền Ngọc Sơn, gọi là núi Ngọc Bội và núi Đào Tai. Cung Khánh Thụy đã bị Lê Chiêu Thống cho đốt phá năm 1786, khi nghĩa quân Tây Sơn ra Bắc diệt họ Trịnh. Còn trên 2 núi Ngọc Bội và Đào Tai, danh sĩ Nguyễn Văn Siêu (thế kỷ XIX) cho xây Nghiên mục và tháp hình bút lông gọi là Tháp Bút.

Đền thờ Quan đế thánh quân (tức Quan Công đời Hán); Văn Xương đế quân (vị thần trông coi về văn học). Lã Tổ hay Lã Đồng Tâm (người đời Đường, đỗ Tiến sĩ, cáo quan về tu hành, đắc đạo được suy tôn là 1 vị tiên). Về sau thờ cả đức Trần Hưng Đạo người tổng chỉ huy quân dân thời Trần, đại phá được quân Nguyên – Mông.

Về giá trị kiến trúc, đền Ngọc Sơn là một điển hình về không gian và tạo tác kiến trúc. Sự kết hợp giữa đền và hồ đã tạo thành một tổng thể kiến trúc Thiên - Nhân hợp nhất, tạo vẻ đẹp cổ kính, hài hoà, đăng đối cho đền và hồ, gợi nên những cảm giác chan hoà giữa con người và thiên nhiên

Từ ngoài vào, qua cổng đền với 2 cột trụ lớn nối liền với 2 trụ nhỏ, khoảng giữa 2 cột lớn và nhỏ có viết 2 chữ lớn tô son Phúc, Lộc, tương truyền là của Phó bảng

Nguyễn Văn Siêu viết. Đi qua hàng trụ, ngay bên trái là núi Độc Tôn có 1 tháp đá năm tầng. Ở phía bắc, trong 3 ô cửa tầng dưới, viết 3 chữ lớn “Tả Thanh Thiên” (viết lên trời xanh). Trong ô cửa tầng dưới phía tây, có khắc bài châm của Nguyễn Văn Siêu soạn: “Ngọn núi Độc Tôn 5 tầng Tháp Bút. Tháp nhờ Núi mà thêm cao, Núi nhờ Tháp mà thêm đẹp... Ôi, núi là tượng trưng về võ công, Tháp là tượng trưng về văn vật... Núi và Tháp có một nhân tố chung để cùng nhau lưu truyền mãi mãi”.

Tháp Bút là một công trình kiến trúc đẹp, điểm tô thêm vẻ đẹp của thắng cảnh Hồ Gươm và đền Ngọc Sơn. Từ Tháp Bút đi vào gần phía hồ, trên nền núi Ngọc Bội xưa, Nguyễn Văn Siêu đã cho xây một Đài Nghiên. Đài Nghiên có hình trái đào đặt trên 1 cửa cuốn. Nghiên đá này do 3 chú cóc bằng đá đội lên. Tất cả nằm trên bệ gạch rộng. Nghiên làm theo hình thức nửa trái đào.

Vào tới cầu Thê Húc, cây cầu này cũng được Nguyễn Văn Siêu cho xây dựng vào năm 1864 đồng thời với Tháp Bút, Đài Nghiên. Trên thành cầu có 3 chữ nổi “Thê Húc kiều” (cầu Thê Húc) với ý cầu đón ánh sáng ban mai (Húc là ánh sáng mặt trời mới mọc). Cầu có 15 nhịp, 32 chân cột tròn xếp thành 16 đôi. Trên mặt cầu lát ván gỗ, sơn màu đỏ thẫm, chữ màu vàng.

Đi hết cầu, vào đền, ta gặp ngay Đắc Nguyệt Lâu, (Lâu được trăng) đó là gác chuông làm 2 tầng mái cong có đắp dáng như Khuê Văn các trong Văn Miếu. Nguyễn Văn Siêu lại cho xây Trấn Ba Đình ở giữa sân trước mặt tòa nhà chính của đền. Trấn Ba Đình được dựng trên 8 hàng cột. Mái đình 2 tầng, 8 mái.

Khu đền chính Ngọc Sơn được xây dựng ở trung tâm Đảo Ngọc, ẩn mình dưới những tán cây cổ thụ, quanh năm xanh tốt. Đền dựng theo hướng nam trông ra “Qui sơn tháp” (tức Tháp Rùa). Đền Ngọc Sơn làm theo hình chữ Tam, bao gồm tòa tiền bái, tòa chính điện và hậu cung.

Ngoài việc thờ tự các nhân vật Văn Xương Đế Quân, Lã Động Tân, Quan Vân Trường, Trần Hưng Đạo, đền Ngọc Sơn còn là một di tích lịch sử văn hóa ở Hà Nội còn giữ được nhiều bản khắc gỗ in sách quý. Số ván này có trên 8000 (tám nghìn) bản, có kích thước khoảng (22 x 32cm). Có trên 250 loại, có loại là 1 quyển sách

lớn gồm hàng nghìn ván, có loại chỉ có 3 hoặc 4 ván. Các ván in này in ra nhiều loại sách khác nhau, sách văn học, sách thuốc, sách kinh điển nông... Có bộ sách Ma Nhai kỹ Công Văn rập theo bài văn và nét chữ của Nguyễn Trung Ngạn (1298-1370) thời Trần. Các ván khắc đã được phòng Bảo tồn Bảo tàng Hà Nội trước đây cho in dập và đưa vào kho. Đền có nhiều bia đá: như bia Đế Quân (1843), bia trong miếu Văn Xương (1865)...

Quần thể di tích “Đền Ngọc Sơn - cầu Thê Húc - tháp Bút - đài Nghiên”, một biểu tượng văn hóa của Hà Nội xưa. Đền và hồ đã trở thành những chứng tích gọi lại những kỷ niệm xưa về lịch sử dân tộc, thức tỉnh niềm tự hào, yêu nước chính đáng cũng như tâm linh, ý thức mỗi người Việt Nam trước sự trường tồn của dân tộc.

Phân cấp quản lý, đội ngũ cán bộ cán bộ, nhân viên: ban quản lý di tích và danh thắng Hà Nội là ban trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội trực tiếp quản Di tích Ngọc Sơn. Theo kết quả điều tra năm 2010, bộ phận thuyết minh và bộ phận bán dịch vụ là 4 người. Tại Đền Ngọc Sơn có 02 thuyết minh viên trong đó 01 thuyết minh được đào tạo theo chuyên ngành bảo tồn bảo tàng, thuyết minh viên còn lại được đào tạo chuyên ngành ngoại ngữ.

Kết quả hoạt động du lịch tại DTNS: nguồn thu chính DT chủ yếu từ vé tham quan, ngoài ra còn có nguồn thu khách như tiền phí dịch vụ thuyết minh, công đức, bán hàng lưu niệm. Phí tham quan thu được nộp vào ngân sách nhà nước 10%; để lại cho đơn vị thu phí 90% trên tổng số phí thu được để phục vụ công tác thu phí (Bảng 2.1). Giá vé tham quan tại Đền Ngọc Sơn năm 2009, 2010 tăng gấp đôi so với năm 2008. Tại DTNS đã thực hiện miễn và giảm giá vé cho một số đối tượng ưu tiên như: Trẻ em dưới 15 tuổi không phải nộp phí; Học sinh, sinh viên từ 15 tuổi trở lên có thẻ học sinh, thẻ sinh viên và người cao tuổi (từ đủ 60 tuổi trở lên) khi tham quan mức thu áp dụng bằng 50% các mức thu theo quy định. DTNS không tiến hành thống kê khách quốc tế và khách nội địa. So với tổng lượng khách đến Hà Nội, lượng khách đến DTNS năm 2008 chiếm 9,2 %, năm 2009 là 9 %, năm 2010 là 8 %. DTNS cũng thường xuyên có các đoàn ngoại giao cấp cao của nhà nước đến

tham quan. Ví dụ: Năm 2008 có Chủ tịch thượng viện Pháp, Thủ tướng Hungari, Phó chủ tịch Quốc hội Bun-ga-ri, đoàn tướng lĩnh Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, Đoàn Bộ Quốc Phòng Be-La- rút đến tham quan. Tổng thu của DTNS tăng nhanh từ năm 2008 đến 2010, so với năm 2008, tổng thu năm 2010 tăng 255 % (Bảng 2.2)..

2.3.2. Hoạt động trưng bày hiện vật

2.3.2.1. Hiện trạng

Hiện vật trưng bày tại đền Ngọc Sơn bố trí ở ba lớp không gian kiến trúc: nhà Đại Bái, Trung đường và Hậu cung. Nhà Đại Bái là nơi hành lễ, hiện vật đơn giản gồm hương án, đồ thờ, đồ lễ ngoài ra còn có đôi vệt là đồ thờ có nhiều giá trị. Nhà Trung đường được bài trí là nơi thờ tam Thánh: Văn Xương Đế quân, Lã Động Tân và Quan Vân Trường. Gian hậu cung là nơi dành riêng để thờ tượng Trần Hưng Đạo với hương án, đồ thờ, đồ tự khí. Ngoài ra, hiện vật trưng bày thu hút được sự quan tâm của du khách là tiêu bản Cọ rùa hồ Gươm từ năm 1968. Sau hơn 40 năm, tiêu bản này đã bị nứt, tróc lở ở nhiều bộ phận như mai, móng, mũi, môi nên đã được tôn tạo, tu bổ lại vào đầu năm 2010. Hiện tại, trong lồng kính đặt tiêu bản cù rùa, một chiếc máy hút ẩm hoạt động 24/24 được lắp đặt để đảm bảo những tiêu chuẩn cho phép về độ ẩm không khí nhằm bảo quản tuổi thọ cho tiêu bản, tránh ẩm mốc... tác động làm hư hại, xuống cấp mai và các bộ phận của cù rùa. Hệ thống đèn chiếu sáng được lắp đặt phía trên tủ kính giúp du khách có thể nhìn rõ tiêu bản cù rùa được đặt ở vị trí trung tâm. Trên phía mặt tường đối diện với phần lưng tiêu bản cù rùa đền Ngọc Sơn, trưng bày hai bức ảnh cù rùa hiện tại vào các năm 1997 và 2000 trong dịp cù rùa lên bờ phơi nắng ở khu vực chân Tháp Rùa.

2.3.2.2.Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật

Kết quả đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật được thể hiện tại Bảng 2.17, Phụ lục 3: Bảng 2.1, Bảng 2.2

Bảng 2.17. Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống	2.3	2.3	2.4	2.6	2.2
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	2.6	2.6	2.6	3.0	2.5
3. Hiện vật trưng bày được bố trí hợp lý	2.4	2.3	2.6	2.3	2.4
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng	2.3	2.4	2.5	2.2	2.3
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn	2.3	2.3	2.5	2.3	2.2

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hoá, lịch sử, khoa học, nghệ thuật của di tích: khách du lịch Châu Á đánh giá cao nhất (2.6).

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày của di tích được bảo quản tốt: khách Châu Á đánh giá cao nhất nội dung này (3.0), khách Việt Nam đánh giá thấp nhất nội dung này (2.5).

Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng: khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.5, Việt Nam đánh giá thấp là 2.2.

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan: khách Bắc Mỹ cho điểm cao nhất (2.5), khách Việt Nam cho thấp nhất (2.2).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.3, cao nhất là 2.6.

Như vậy, theo điểm đánh giá chung, đánh giá theo quốc tịch phổ biến trong khoảng từ 2.2 đến 2.6, điểm đánh giá cao nhất là 3.0. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là hiện vật được bảo quản tốt.

Bảng. 2.18.Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống						
Tổng		106	28	14	9	55
% Tổng		100	26.4	13.2	8.5	51.9
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	72.6	77	21	9	4	43
Không đồng ý cũng không phản đối	26.4	28	7	5	5	11
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.3	2.3	2.4	2.6	2.2
Trung vị		2.7	2.7	2.8	3.1	2.6
Mốt		2	2	2	3	2
Độ lệch chuẩn		0.4	0.4	0.5	0.5	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.18, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 72.6 %, mức 3 chiếm 26.4 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của khách Châu Á là 3 (mốt là 3), các đối tượng khách còn lại đều là 2. Điểm đánh giá nhỏ nhất đều là 2, điểm đánh giá cao nhất đều là 3.

2.3.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan

2.3.3.1. Hiện trạng

Hiện nay, di tích lịch sử văn hóa đền Ngọc Sơn, những người thực hiện hoạt động hướng dẫn tham quan cho du khách thường là những hướng dẫn viên đi cùng đoàn khách trong chương trình du lịch, hoặc những thuyết minh viên tại diềm. Tại DT có cung cấp dịch vụ thuyết minh tại diềm. Không có quy định bắt buộc phải đăng ký dịch vụ thuyết minh trước, tuy nhiên tùy theo quy mô, thời diềm, đoàn khách có quy mô lớn nên đăng ký trước dịch vụ thuyết minh tại diềm. Đăng ký dịch vụ thuyết minh qua điện thoại hoặc trực tiếp tại các quầy bán vé tham quan.

Dịch vụ thuyết minh chủ yếu được thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh là 50.000 đ /1 lượt. Tại đền Ngọc Sơn, lộ

trình tham quan từ cổng đền Đền Ngọc Sơn –Tháp Bút, Đài Nghiên- Đắc Nguyệt Lầu - Đình Trấn Ba – Đền Ngọc Sơn – Phòng Trưng bày tiêu bản Cù rùa Hồ Gươm. Thuyết minh viên tại di tích chủ yếu phục vụ những đoàn khách du lịch nội địa. Những đoàn khách du lịch quốc tế thường sử dụng hướng dẫn viên theo đoàn do thuyết minh viên tại điểm không đủ về số lượng và còn hạn chế về ngôn ngữ.

2.3.3.2.Đánh giá của khách du lịch về hoạt động hướng dẫn tham quan

Để tham quan DT, khách du lịch có thể sử dụng hướng dẫn viên du lịch, thuyết minh viên tại DT hoặc tự tham quan. Trong số 106 khách được khảo sát tại Đền Ngọc Sơn có 84 khách tham quan cùng với HDV hoặc TMV. Những khách du lịch sử dụng TMV/HDV đánh giá hoạt động hướng dẫn theo theo kết quả khảo sát đánh tại Bảng 2.19, Phụ lục 3. Bảng 2.6, Bảng 2.7, Bảng 2.8, Bảng 2.9, Bảng 2.10.

Bảng 2.19. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan heo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chuẩn đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác	2.8	3.0	2.6	2.8	2.8
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	2.9	3.0	2.9	3.0	2.7
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày	2.7	2.9	2.7	2.7	2.6
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả	2.8	3.1	2.8	2.9	2.6

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác: theo Quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (3.0), khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.4). Theo mục đích đến, khách với mục đích vui chơi và mục đích khác đánh giá cao nhất nội dung này (3.0), khách với mục đích tham quan đánh giá thấp (2.7). Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh doanh đánh giá thấp nhất nội dung này (2.6), nhà quản lý đánh giá cao nhất là 3.0. Theo độ tuổi, khách 18 -30 tuổi đánh giá thấp nhất (2.7).

Đánh giá tiêu chí TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn: theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý, nhân viên hành chính đánh giá là 3.0, khách làm nghề khác đánh giá thấp nhất (2.7). Theo độ tuổi, khách độ tuổi 31-45 chiếm đa số đánh giá là 3.0.

Đánh giá tiêu chí HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày: theo quốc tịch, đánh giá cao nhất là khách Bắc Mỹ 3.0, đánh giá thấp nhất là khách Việt Nam là (2.6). Theo mục đích đến của khách, khách với mục đích tham quan là chủ yếu đánh giá 2.7. Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính là chủ yếu đánh giá đều là 2.7.

Đánh giá tiêu chí trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ cho điểm cao nhất 3.3, khách Châu Âu đánh giá thấp (2.5).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.7, cao nhất là 2.9.

Bảng.2.20. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác						
Tổng		84	23	9	9	43
% Tổng		100	27.4	10.7	10.7	51.2
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	27.4	23	14	-	2	7
Không đồng ý cũng không phản đối	70.2	59	8	9	6	36
Đồng ý	2.4	2	1	-	1	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.8	2.4	3	2.9	2.8
Trung vị		3.3	2.8	3.5	3.4	3.4
Mốt		3	2	3	3	3
Độ lệch chuẩn		0.5	0.6	-	0.6	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	2	3	2	2
Giá trị lớn nhất		4	4	3	4	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.18, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 3 chiếm 70.2 %, mức 2 chiếm 24.7 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của tổng số khách là 3 (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất của khách Châu Âu là 3, đối tượng khách khác đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất của khách Bắc Mỹ và Việt Nam là 3, khách còn lại đều là 4.

2.3.4. Hoạt động lễ hội

Di tích Đền Ngọc Sơn không tổ chức hoạt động lễ hội định kỳ hàng năm. Theo kết quả khảo sát, thứ tự các hoạt động lễ hội khách mong muốn tham gia theo thứ tự từ cao xuống thấp tại DTNS: Dâng hương, lễ hội tôn vinh nét đẹp văn hóa Hà Nội, lễ hội thư pháp, lễ hội thi cờ tướng, lễ hội thơ và cuối cùng là lễ hội khác.

2.3.5. Hoạt động bán hàng lưu niệm

2.3.5.1. Hiện trạng

Tại DTNS, bán hàng lưu niệm cũng đa dạng và phong phú về sản phẩm. Hàng lưu niệm được bày bán tại hai cửa hàng, một cửa hàng lưu niệm gần phòng trưng bày tiêu bản cụ rùa Hồ Gươm, 01 cửa hàng ngay sau cổng vào đền Ngọc sơn (nhà làm cửa hàng này được xác định chính là Giảng kinh đàn của đền Ngọc Sơn trước đây).

Hàng lưu niệm được bày bán trong tủ hoặc các sạp hàng. Hàng hóa rất đa dạng về màu sắc, chủng loại (tranh, ảnh, vật dụng, đồ chơi, đồ trưng bày, trang trí, sản phẩm mang yếu tố tâm linh,..), chất liệu (gốm, kim loại, gỗ, nhựa, giấy, tre, nứa, cao su...). Nhiều sản phẩm đồ lưu niệm khai thác hình ảnh tiêu biểu của di tích như: Tháp Bút, Đài Nghiên, Cầu Thê Húc, Tháp Rùa, hình ảnh Hồ Gươm... Giá một hầu hết mặt hàng được niêm yết, và khách hàng có thể tự chọn. Hình thức thanh toán phổ biến là thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt cho nhân viên bán hàng. Nhân viên bán hàng phần lớn là các cộng tác viên làm bán thời gian.

2.3.5.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động bán hàng lưu niệm

Kết quả đánh giá của khách du lịch được thể hiện tại Bảng 2.21, Phụ lục 3: Bảng 2.14, Bảng 2.15, Bảng 2.16.

Bảng 2.21. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm heo hương phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Chung loại sản phẩm phù hợp	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	2.2	2.2	2.6	2.2	2.1
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt hấp dẫn	2.3	2.3	2.7	2.3	2.2
4. Sản phẩm chủ yếu là sản phẩm truyền thống	2.2	2.2	2.5	2.2	2.2
5. Giá sản phẩm lưu niệm hợp lý	2.1	2.1	2.2	2.1	2.1
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	2.0	2.0	2.1	2.1	2.0
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	2.1	2.1	2.2	2.2	2.1
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí chung loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích: theo quốc tịch, các đối tượng khách đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp của khách, các nghề đều đánh giá 2.0.

Đánh giá sản phẩm lưu niệm phong phú: theo quốc tịch, khách Việt Nam chiếm đa số đánh giá thấp nhất 2.1, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.6, khách còn lại đều đánh giá 2.2. Theo nghề nghiệp, đánh giá cao nhất là 2.3, thấp nhất là 2.1.

Đánh giá tiêu chí kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.7, khách Việt Nam đánh giá thấp nhất là 2. Theo nghề nghiệp, nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.4, nghề khác đánh giá thấp nhất là 2.1.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.5, các khách còn lại

đánh giá đều là 2.2 Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính chiếm đa số đều đánh giá là 2.2.

Đánh giá tiêu chí giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.2, khách khác đánh giá đều là 2.1. Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính chiếm đa số đều đánh giá là 2.1, nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.2.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường: theo quốc tịch, khách đánh giá từ 2.0-2.1. Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao hơn một chút (2.1), các nghề còn lại đều đánh giá 2.0.

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm rất thân thiện: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao hơn (2.1), các khách khác đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp, điểm đánh giá cao nhất là nhân viên kinh doanh (2.2), các nghề khác đều 2.1.

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.1, khách còn lại đều đánh giá là 2.0, trong đó khách Việt Nam chiếm đa số. Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên kinh doanh đánh giá cao nhất (2.1), các khách còn lại đều đánh giá là 2.0.

Đánh giá tiêu chí trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.1, khách còn lại đánh giá 2.0. Theo nghề nghiệp, tất cả khách du lịch đều đánh giá 2.0.

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.0, cao nhất là 2.3.

Theo kết quả khảo sát tại Phụ lục 3: Bảng 2.17 và 2.18, tại DTNS, trong số 106 khách được hỏi có 57 khách muốn mua (chiếm 54%), 49 khách không muốn mua (46 %). Trong số 49 khách không muốn mua có 5 khách không có nhu cầu (chiếm 10 %) và 44 khách không thích (chiếm 90 %).

Bảng. 2.22.Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Chủng loại sản phẩm phù hợp						
Tổng		106	28	14	9	55
% Tổng		100	26.4	13.2	8.5	51.9
Rất không đồng ý	1.9	2	2	-	-	-
Không đồng ý	96.2	102	25	13	9	55
Không đồng ý cũng không phản đối	0.9	1	1	-	-	-
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2	2	2	2	2
Trung vị		2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.2	0.3	-	-	-
Giá trị nhỏ nhất		1	1	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	2	2	2

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.22, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 96.2 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của tất cả đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của khách Châu Âu là 1, khách khác đều là 2, điểm đánh giá cao nhất của khách Châu Âu là 3, các đối tượng khách còn lại đều là 2.

2.3.6.Đánh giá chung của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

2.3.6.1. Đánh giá của khách du lịch về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại Di tích Ngọc Sơn

Kết quả đánh giá thể hiện tại Bảng 2.23, Phụ lục 3: Bảng 2.19, Bảng 2.20, Bảng 2.21.

Bảng 2.23. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Có bãi đỗ xe phù hợp	1.9	1.6	1.9	2.0	2.0
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ	2.0	1.9	1.9	2.0	2.0
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	2.1	2.0	2.3	2.0	2.0
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	2.1	2.0	2.2	2.2	2.1
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	2.3	2.3	2.6	2.6	2.2
6. Cảnh quan sạch đẹp	2.4	2.3	2.7	2.7	2.4
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	2.5	2.4	2.7	2.6	2.5

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp: theo quốc tịch, đánh giá cao nhất là khách Việt Nam là 2.0, đánh giá thấp nhất là khách Châu Âu (1.6). Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên kinh doanh (1.8). Theo quan sát thực tế, tại DTNS, khách đến tham quan tìm chỗ đậu xe rất khó khăn, không có sự kết hợp giữa đỗ xe tham quan đền Ngọc Sơn với xem biểu diễn múa rối tại nhà hát múa rối nước Thăng Long.

Đánh giá hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp: theo quốc tịch, khách Châu Á và Việt Nam đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (1.9). Theo kết quả khảo sát thực tế tại DTNS, nhà vệ sinh phía trong DT nhỏ hẹp, ảnh hưởng đến không gian, cảnh quan di tích, không có hệ thống vệ sinh cho người tàn tật, người già, trẻ em.

Đánh giá tiêu chí giá vé vào cửa tham quan hợp lý: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.3). Theo nghề nghiệp, khách nghề khác đánh giá cao nhất (2.2). Năm 2010, giá vé đã điều chỉnh và đồng hạng cho khách quốc tế và khách nội địa.

Đánh giá tiêu chí hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.0). Theo quan sát thực tế tại DTNS không có sơ đồ, biển chỉ dẫn, biển tên về các đối tượng tham quan, lộ trình tham quan; biển tên các đối tượng tham quan sơ sài, và không đồng bộ về màu sắc, chất liệu, ngôn ngữ.

Đánh giá thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp: khách Việt Nam chiếm đa số đánh giá thấp nhất (2.2). Hiện tại vẫn còn xuất hiện nhiều người bán hàng rong, người quay phim, chụp ảnh chèo kéo khách, tại DTNS khó xác định được người địa phương tham gia tổ chức các hoạt động du lịch..

Đánh giá cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.4), khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.6). Theo nghề nghiệp, khách nghề khác đánh giá thấp nhất (2.3).

Đánh giá cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.4), khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.7). Theo nghề nghiệp, khách Việt Nam đánh giá cao nhất (2.6), khách nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.4).

Điểm trung bình đánh giá công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 1.9, cao nhất là 2.5.

Như vậy, tất cả kết quả đánh giá các tiêu chí về công tác tổ chức hoạt động du lịch của khách đều trọng khoảng từ 1.9 đến 2.7 (thang điểm Likert). Theo đánh giá chung của khách thì tiêu chí được đánh giá cao hơn là tiêu chí cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ có thái độ tốt (2.5), tiêu chí cảnh quan sạch đẹp (2.4), tiêu chí đánh giá thấp nhất là bãi đậu xe phù hợp (1.9).

Bảng. 2.24.Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp						
Tổng		106	28	14	9	55
% Tổng		100	26.4	13.2	8.5	51.9
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	87.7	93	27	11	7	48
Không đồng ý cũng không phản đối	12.3	13	1	3	2	7
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.1	2	2.2	2.2	2.1
Trung vị		2.6	2.5	2.6	2.6	2.6
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.3	0.2	0.4	0.4	0.3
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.24, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 87.7 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của các đối tượng khách đều là 2, điểm đánh giá cao nhất cũng đều là 3.

2.3.6.2. Đánh giá của khách du lịch đối với kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại DTNS

Kết quả đánh giá của khách du lịch theo các tiêu chí nêu trên thể hiện tại các Bảng 2.25, Phụ lục 3: Bảng 2.22, Bảng 2.23, Bảng 2.24, Bảng 2.25.

Bảng 2.25. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Tham quan	Nghiên cứu	Vui chơi	Khác
1. HÀi lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch	2.1	2.1	-	2.2	2.0
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp	2.1	2.1	-	2.2	2.0
3. Tôi rất ấn tượng	2.3	2.3	-	2.4	2.0
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè	2.3	2.3	-	2.2	2.0
5. Tôi sẽ quay lại	2.3	2.3	-	2.2	2.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.4). Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.0), các khách còn lại đều đánh giá là 2.1. Theo mục đích, khách mục đích tham quan đánh giá là 2.1.

Có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.4. Theo nghề nghiệp, tất các khách du lịch đều đánh giá là 2.1. Theo mục đích, khách với mục đích tham quan đánh giá thấp nhất (2.1).

Ấn tượng về di tích: Theo đánh giá chung của khách du lịch là 2.3. theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.6), khách Châu Âu và khách Châu Á đều đánh giá 2.3, khách Việt Nam đánh giá thấp nhất (2.2). Theo nghề nghiệp, các khách đều đánh giá là 2.3. Theo mục đích, khách chủ yếu là tham quan đánh giá là 2.3.

Thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.6), khách Việt Nam chiếm đa số đánh giá thấp nhất (2.2). Theo nghề nghiệp, khách nghề khách đánh giá cao nhất (2.4), khách còn lại đều đánh giá là 2.3. Theo mục đích, khách mục đích tham quan đánh giá cao nhất (2.3).

Quay lại tham quan di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.1), khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.6), khách còn lại đều đánh giá là 2.2. Theo nghề nghiệp, khách quản lý đánh giá thấp nhất (2.1). Theo mục đích, khách mục đích tham quan đánh giá cao nhất (2.3).

Điểm trung bình đánh giá kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.1, cao nhất là 2.3.

Như vậy, theo đánh giá chung, đánh giá theo quốc tịch, đánh giá theo nghề nghiệp, theo mục đích của khách du lịch, kết quả đánh giá của khách về các hoạt động du lịch trong khoảng 2.2 đến 2.4 trong thang điểm Likert. Trong các tiêu chí đánh giá, các tiêu chí như có những trải nghiệm tốt đẹp, ấn tượng, sẽ thông tin lại bạn bè, sẽ quay lại được đánh giá cao hơn, đều hơn (từ 2.3 – 2.4).

Bảng.2.26. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Ngọc Sơn

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Đã có những trải nghiệm tốt đẹp						
Tổng		106	28	14	9	55
% Tổng		100	26.4	13.2	8.5	51.9
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	89.6	95	27	8	7	53
Không đồng ý cũng không phản đối	10.4	11	1	6	2	2
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.1	2	2.4	2.2	2
Trung vị		2.6	2.5	2.9	2.6	2.5
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.3	0.2	0.5	0.4	0.2
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.25, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 89.6 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá của khách Châu Âu và Việt Nam có độ phân tán như nhau so với trung bình (cùng giá trị trung bình và độ lệch chuẩn đều là 0.2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của các đối tượng khách đều là 2, điểm đánh giá cao nhất đều là 3.

2.4. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI DI TÍCH CỔ LOA

2.4.1. Khái quát về di tích Thành Cổ Loa

Các giá trị của di tích Cổ Loa: Cổ Loa là một khu di tích lịch sử vô cùng quý giá của dân tộc, nơi đây còn lưu giữ nhiều dấu tích của một tòa thành cổ, là kinh đô của nhà nước Âu Lạc, dưới thời An Dương Vương vào khoảng thế kỷ thứ III trước Công nguyên và của nhà nước Vạn Xuân, dưới thời Ngô Quyền thế kỷ X sau Công nguyên. Năm 1962, thành Cổ Loa được Nhà nước xếp hạng di tích lịch sử văn hóa cấp quốc gia.

Về giá trị lịch sử, Cổ Loa là mảnh đất có bề dày lịch sử và truyền thống văn hóa. Nơi đây từng được chọn làm đất dựng đô, mở cơ đồ Âu Lạc thúc đẩy nền văn hóa Đông Sơn và nền văn minh lúa nước phát triển đến đỉnh cao.

Trên khu vực thành Cổ Loa, các nhà khảo cổ đã khai quật được nhiều mộ cổ, hàng vạn mũi tên đồng ba cạnh, rìu lưỡi xéo bằng đồng, tiền đồng, lưỡi cày, các vật dụng bằng gốm, đất nung và trống đồng Cổ Loa từ thời An Dương Vương. Các nhà khảo cổ đã phát hiện được di tích nơi cư trú đã tồn tại trước khi xây dựng thành Cổ Loa thuộc buổi đầu thời đại đồ sắt.

Giá trị kiến trúc tiêu biểu nhất của khu di tích Cổ Loa thể hiện ở tòa thành cổ nhất của nước ta và vào loại sớm trên thế giới.

Thành Cổ Loa được các nhà khảo cổ học đánh giá là "tòa thành cổ nhất, quy mô lớn vào bậc nhất, cấu trúc cũng thuộc loại độc đáo nhất trong lịch sử xây dựng thành lũy của người Việt cổ".

Thành Cổ Loa theo tương truyền gồm 9 vòng xoáy tròn ốc, nhưng hiện còn 3 vòng thành. Chu vi vòng Ngoại 8km, vòng Trung 6,5km, vòng Nội 1,65km, diện tích trung tâm lên tới 2km².

Thành được xây theo phương pháp đào đất đến đâu, khoét hào đến đó, thành đắp đến đâu, lũy xây đến đó. Mặt ngoài lũy, dốc thẳng đứng, mặt trong xoải để đánh vào thì khó, trong đánh ra thì dễ. Lũy cao trung bình từ 4m-5m, có chỗ cao đến 8m-12m. Chân lũy rộng 20m-30m, mặt lũy rộng 6m-12m.

- Thành Nội hình chữ nhật, cao trung bình 5m so với mặt đất, mặt thành rộng từ 6m-12m, chân rộng từ 20m-30m, chu vi 1.650m và có một cửa nhìn vào tòa kiến trúc Ngự triều di quy.

Hiện nay, qua cổng làng, cũng là cổng thành Nội là tới đình làng Cổ Loa. Theo truyền thuyết thì đó là nền cũ của điện ngự triều, nơi bá quan hội triều nên trong đình còn tám hoành phi "Ngự triều di quy". Cạnh đình là Am Bà Chúa tức là miếu thờ công chúa My Châu, trong am có một tảng đá hình người cụt đầu, là tượng My Châu.

Qua am My Châu tới đền Thượng, tức đền An Dương Vương, tương truyền là dựng trên nền nội cung ngày trước. Đền này mới trùng tu, tôn tạo đầu thế kỷ XX, có đôi rồng đá ở bậc tam cấp cửa đền là di vật đời Trần.

Trong đền có tượng An Dương Vương bằng đồng. Trước đền là Giếng Ngọc, tương truyền là nơi Trọng Thủy tự tử vì hối hận. Nước giếng này mà đem rửa ngọc trai thì ngọc sáng bội phần.

Nơi đây, có đầy đủ các loại hình di tích: Đình, đền, chùa, am, miếu. Trong đó hàm chứa biết bao giá trị văn hóa Việt Nam qua bao thế hệ.

- Thành Trung là một vòng thành không có khuôn hình cân xứng, chu vi 6.500m, nơi cao nhất là 10m, mặt thành rộng trung bình 10m, có năm cửa ở các hướng đông, nam, bắc, tây bắc và tây nam, trong đó cửa đông ăn thông với sông Hoàng.

- Thành Ngoại không còn hình dáng rõ ràng, chu vi hơn 8.000m, cao trung bình 3m-4m (có chỗ tới hơn 8m).

Mỗi vòng thành đều có hào nước bao quanh bên ngoài, hào rộng trung bình từ 10m đến 30m. Các vòng hào đều thông với nhau và thông với sông Hoàng. Sự kết hợp của sông, hào và tường thành không có hình dạng nhất định, khiến thành như một mê cung, là một khu quân sự vừa thuận lợi cho tấn công vừa tốt cho phòng thủ.

Thành Cổ Loa, một công trình kiến trúc có giá trị nhiều mặt:

Về mặt quân sự, thành Cổ Loa thể hiện sự sáng tạo độc đáo của người Việt cổ trong công cuộc giữ nước và chống ngoại xâm. Với các bức thành kiên cố, với hào sâu rộng cùng các ụ, lũy, Cổ Loa là một căn cứ phòng thủ vững chắc để bảo vệ nhà

vua, triều đình và kinh đô. Đồng thời là một căn cứ kết hợp hài hòa thủy binh cùng bộ binh, khi tác chiến.

Về mặt xã hội, với sự phân bố từng khu cư trú cho vua, quan, binh lính, thành Cổ Loa là một chứng cứ về sự phân hóa của xã hội thời ấy. Thời kỳ này, vua quan không những đã tách khỏi dân chúng mà còn phải được bảo vệ chặt chẽ, xã hội đã có giai cấp rõ ràng hơn thời Vua Hùng.

Về mặt văn hóa, là một tòa thành cổ nhất còn để lại dấu tích, Cổ Loa trở thành một di sản văn hóa, một bằng chứng về sự sáng tạo, về trình độ kỹ thuật cũng như văn hóa của người Việt Cổ. Đá kê chân thành, gốm rải rìa thành, hào nước quanh co, ụ lũy phức tạp, hỏa mai chắc chắn và nhất là địa hình hiểm trở ngoằn ngoèo, tất cả làm nên nghệ thuật kiến trúc và văn hóa thời An Dương Vương.

Di tích Cổ Loa là một tổng thể cảnh quan thiên nhiên hài hòa với kiến trúc gồm có thành cổ và hào nước, với sông hồ, đầm, lạch, gò, đồng là những di tích lịch sử gắn liền với những truyền thuyết kỳ thú về thời An Dương Vương hào hùng, bi tráng và cả những xóm cổ, cầu chợ, lăng mộ... tạo nên cho Cổ Loa có một bề dày lịch sử và phong phú về loại hình di tích nhất trong cả nước.

Phân cấp quản lý, đội ngũ cán bộ cán bộ, nhân viên: trung tâm bảo tồn khu di tích Cổ Loa – Thành Cổ Hà Nội do ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội trực tiếp quản lý. Theo kết quả điều tra năm 2010, tổng số cán bộ nhân viên của di tích là 12 người, bộ phận thuyết minh và bộ phận bán dịch vụ là 03 người chiếm 25 %. Tại di tích Cổ Loa có 02 thuyết minh viên đều đào tạo theo chuyên ngành bảo tồn bảo tàng tại trường Đại học Văn hóa.

Kết quả hoạt động du lịch tại DTCL: nguồn thu chính DT chủ yếu từ vé thăm quan, ngoài ra còn có nguồn thu khách như tiền phí dịch vụ thuyết minh, công đức, bán hàng lưu niệm. Phí tham quan thu được nộp vào ngân sách nhà nước 10%; để lại cho đơn vị thu phí 90% trên tổng số phí thu được để phục vụ công tác thu phí (Bảng 2.1). Giá vé tham quan tại di tích Cổ Loa năm 2009, 2010 tăng gấp đôi so với năm 2008. Tại DT đã thực hiện miễn và giảm giá vé cho một số đối tượng ưu tiên như: Trẻ em dưới 15 tuổi miễn phí; học sinh, sinh viên từ 15 tuổi trở lên có thể học

sinh, thể sinh viên và người cao tuổi (từ đủ 60 tuổi trở lên) khi tham quan mức thu áp dụng bằng 50% các mức thu theo quy định. DTCL không tiến hành thống kê khách quốc tế và khách nội địa. Khách đến tham quan DTCL chủ yếu là học sinh sinh viên đến tham quan học tập. So với VMQTG và DTNS, DTCL chưa là điểm du lịch ưu tiên lựa trong chương trình du lịch của doanh nghiệp lữ hành. So với tổng lượng khách đến Hà Nội, lượng khách đến DTCL rất hạn chế, năm 2008 chiếm 1,4 %, năm 2009 là 1,3 %, năm 2010 là 1,5 %. Tổng thu của DTCL tăng không đáng kể từ năm 2008 đến 2010, so với năm 2008, tổng thu năm 2010 tăng 13 % (Bảng 2.2).

2.4.2. Hoạt động trưng bày hiện vật

2.4.2.1. Hiện trạng

Nhà trưng bày hiện vật của khu di tích với diện tích hơn 300m², gồm có hai tầng đưa vào hoạt động tháng 7 năm 2010. Tầng một trưng bày sa bàn mô hình tổng thể, sơ đồ quy hoạch và phòng chiếu phim tư liệu, hình ảnh về khu di tích Cổ Loa. Tầng hai trưng bày 300 hiện vật khảo cổ học tiêu biểu, niên đại từ thời Phùng Nguyên đến nay, gắn với lịch sử vùng đất Cổ Loa-Đông Anh, Hà Nội. Các hiện vật quý này được tập trung giới thiệu theo ba chuyên đề chính.

Chuyên đề “Cổ Loa thời dựng nước” giới thiệu những hiện vật được tìm thấy ở di chỉ khảo cổ học Đình Tràng, Đông Vông, Bãi Mèn, Mả Tre, đền Thượng thuộc các nền văn hóa Phùng Nguyên, Đông Đậu, Gò Mun và Đông Sơn như khuyên, vòng đá, lưỡi cày, lưỡi rìu đồng, bàn đạp đá...

Những hiện vật tìm thấy ở di chỉ Đông Vông, Bãi Mèn được giới thiệu trong chuyên đề “Cổ Loa thời kỳ sau An Dương Vương.”

Chuyên đề “Cổ Loa ngày nay” giới thiệu các tư liệu và công trình nghiên cứu về khu di tích Cổ Loa từ trước đến nay.

Nhà trưng bày tư liệu, hiện vật khảo cổ học khu di tích Cổ Loa đi vào hoạt động kết hợp với quần thể di tích kiến trúc trên mặt đất tạo nên một tổng thể cảnh quan hài hòa là điều kiện thuận lợi cho các chuyên gia, nhà khoa học, du khách trong và ngoài nước tham quan, tìm hiểu, nghiên cứu về khu di tích quốc gia quan trọng này.

2.4.2.2.Đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật

Kết quả đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật được thể hiện tại Bảng 2.27, Phụ lục 3: Bảng 2.1, Bảng 2.2.

Bảng 2.27. Đánh giá khách về hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống	2.7	2.9	2.7	2.8	2.6
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	2.8	2.8	2.8	2.6	2.8
3. Hiện vật trưng bày được bố trí hợp lý	2.6	2.6	2.8	2.6	2.6
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng	2.6	2.5	2.4	2.7	2.6
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn	2.7	2.8	2.5	2.6	2.8

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hoá, lịch sử, khoa học, nghệ thuật của di tích: Theo quốc tịch, khách du lịch Châu Âu đánh giá cao nhất (2.9), khách du lịch Việt Nam đánh giá thấp nhất (2.6).

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày của di tích được bảo quản tốt: theo quốc tịch, khách Châu Âu, Bắc Mỹ, Việt Nam đánh giá cao nội dung này (đều đánh giá đạt 2.8), riêng khách Châu Á đánh giá thấp (2.6).

Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng: theo Quốc tịch, khách Châu Á đánh giá cao nhất nội dung này (2.7), khách Bắc Mỹ đánh giá thấp nhất nội dung này (2.4).

Đánh giá tiêu chí các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan: theo quốc tịch, khách Châu Âu và khách Việt Nam đánh giá cao nhất là 2.8, khách Bắc Mỹ thấp nhất (2.5).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.6, cao nhất là 2.7.

Bảng.2.28. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống						
Tổng		95	8	12	11	64
% Tổng		100	8.4	12.6	11.6	67.4
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	34.7	33	1	4	2	26
Không đồng ý cũng không phản đối	63.2	60	7	8	9	36
Đồng ý	2.1	2	-	-	-	2
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.7	2.9	2.7	2.8	2.6
Trung vị		3.2	3.4	3.3	3.4	3.2
Mốt		3	3	3	3	3
Độ lệch chuẩn		0.5	0.4	0.5	0.4	0.5
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		4	3	3	3	4

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.28, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 3 chiếm 63.2 %, mức 2 chiếm 34.7 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của tất cả đối tượng khách đều là 3 (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất đều là 2, điểm đánh giá cao nhất là của khách Việt Nam là 4, khách khác đều là 3.

2.4.3. Hoạt động hướng dẫn tham quan

2.4.3.1. Hiện trạng

Hiện nay, tại thành Cổ Loa, những người thực hiện hoạt động hướng dẫn tham quan cho du khách thường là những hướng dẫn viên đi cùng đoàn khách trong chương trình du lịch, hoặc những thuyết minh viên tại điểm. Tại DT có cung cấp dịch vụ thuyết minh tại điểm. Không có quy định bắt buộc phải đăng ký dịch vụ thuyết minh trước, tuy nhiên tùy theo quy mô, thời điểm, đoàn khách có quy mô lớn

nên đăng ký trước dịch vụ thuyết minh tại điểm. Đăng ký dịch vụ thuyết minh qua điện thoại hoặc trực tiếp tại các quầy bán vé tham quan.

Dịch vụ thuyết minh chủ yếu được thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh là 50.000 đ /1 lượt. Lộ trình tham quan Di tích Cổ Loa: Phòng trưng bày – Đền Thờ An Dương Vương – Giếng Ngọc – Đình Ngự Triều, Am Mị Châu. Tại DTCL chỉ có thuyết minh viên tiếng Việt. Những đoàn khách du lịch quốc tế thường sử dụng hướng dẫn viên theo đoàn.

2.4.3.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động hướng dẫn tham quan

Để tham quan DT, khách du lịch có thể sử dụng hướng dẫn viên du lịch, thuyết minh viên tại DT hoặc tự tham quan. Trong số 95 khách được khảo sát tại DTCL có 54 khách tham quan cùng với HDV hoặc TMV, số khách còn lại tự tham quan. Những khách du lịch sử dụng TMV/HDV đánh giá hoạt động hướng dẫn theo theo kết quả khảo sát tại Bảng 2.29, Phụ lục 3: Bảng 2.6, Bảng 2.7, Bảng 2.8, Bảng 2.9, Bảng 2.10.

Bảng 2.29. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Tham quan	Nghiên cứu	Vui chơi	Khác
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác	3.0	3.0	3.0	2.8	-
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	3.2	3.2	3.2	3.0	-
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày	3.1	3.1	3.2	3.0	-
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả	3.1	3.1	3.0	3.2	-

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác: theo quốc tịch, các đối tượng khách đều đánh giá là 3.0. Theo mục đích đến, khách với mục đích vui chơi giải trí đánh giá thấp (2.8). Theo nghề nghiệp, nhà quản lý và nhân viên hành chính đánh giá cao nội dung này cho điểm lần lượt là 3.0 và 3.1.

Đánh giá tiêu chí TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ và Việt Nam đánh giá là 3.2. Khách với mục đích tham quan, nghiên cứu đánh giá 3.2, mục đích vui chơi giải trí đánh giá 3.0. theo nghề

nghiệp, nhân viên kinh doanh, nghề khác đánh giá cao (3.3). Theo độ tuổi, khách độ 31-45 và 46-60 đánh giá cao đều là 3.2.

Đánh giá tiêu chí HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày. theo quốc tịch, đánh giá cao nhất là khách Việt Nam (3.1), các quốc tịch còn lại đều (3.0). Theo mục đích đến của khách, khách với mục đích tham quan là chủ yếu đánh giá 3.1.

Đánh giá tiêu chí trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả: theo quốc tịch, khách Việt Nam đánh giá là 3.0. theo mục đích đến của khách, khách với mục đích tham quan là chủ yếu đánh giá 3.1. Theo nghề nghiệp, nhà quản lý đánh giá cao nhất (3.4).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động hướng dẫn theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 3.0, cao nhất là 3.2.

Bảng.2.30. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác						
Tổng		54	3	6	4	41
% Tổng		100	5.6	11.1	7.4	75.9
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	5.6	3	-	-	-	3
Không đồng ý cũng không phản đối	90.7	49	3	6	4	36
Đồng ý	3.7	2	-	-	-	2
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		3	3	3	3	3
Trung vị		3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Mốt		3	3	3	3	3
Độ lệch chuẩn		0.3	-	-	-	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	3	3	3	2
Giá trị lớn nhất		4	3	3	3	4

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.30, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 3 chiếm 90.7 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 3 (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất của khách Việt Nam là 2, khách khác đều là 3. Điểm đánh giá cao nhất Việt Nam là 4, khách khác đều là 3.

2.4.4. Hoạt động lễ hội

2.4.4.1. Hiện trạng

Tại di tích Cổ Loa: Lễ hội Cổ Loa được tổ chức hàng năm bắt đầu từ ngày mùng 6 đến 16 tháng giêng. Hội được tổ chức nhân ngày kỷ niệm Thục Phán nhập cung. Làng Cổ Loa gồm 12 xóm nhưng hội Cổ Loa là của chung một cụm tám làng (ngày trước gọi là Bát Xã) gồm: Đài Bi, Sàn Dã, Cầu Cá, Mạch Tràng, Văn Thượng, Thụ Cru, Cổ Loa, Xếp. Cả 8 làng này đều thờ Thục Phán nên đều tham gia tổ chức hội.

Sáng ngày mùng 6 làng tổ chức lễ rước văn tế. Theo thông lệ, văn tế soạn thảo được đặt lên giá, khi 12 ông trưởng xóm đến đông đủ cả thì bắt đầu sửa lễ. Mở đầu là năm lá cờ ngũ hành, tiếp đó đến phường bát âm, giá văn tế đặt trong kiệu long đình có lọng che. Nối tiếp là quan viên trong làng và các vị kỳ mục đi theo. Ngoài sân đền, cờ hội, cờ đuôi nheo cắm thẳng hàng từ đường xóm vào tận sân đền. Giữa sân là cột cờ lớn, phía trên phấp phới lá cờ đại. Sát cửa đền, hai bên là đôi ngựa hồng, ngựa bạch đầy đủ yên cương sắc sỡ. Tiếp ra phía ngoài là đồ lễ bộ và bát bửu. Khoảng giữa sân là kiệu của 12 xóm. Trước cửa đền, hương án lớn bày bộ ngũ sự bằng đồng và các lễ vật cùng hộp kính đựng đôi hia màu vàng. Bên cạnh còn có một hương án nhỏ, phía trên bày một chiếc đỉnh và đôi hạc đồng cùng chiếc nỏ, bó tên và một thanh kiếm. Nỏ này được sơn son thếp vàng là biểu trưng của nỏ thần xưa. Khi một hồi tù và rúc lên báo hiệu đám rước văn đã tới, long đình được kính cẩn khiêng đến đặt phía trước hương án. Lúc này phường bát âm nổi nhạc, tiếng tù và hân hoan đón chào. Cuộc tế lễ bắt đầu, kéo dài tới quá giờ Ngọ. Trong lúc quan viên, kỳ mục lần lượt làm lễ tế trước bàn thờ, dân chúng quỳ làm lễ theo thì ở nội tự, một số kỳ mục được cử ra tiến hành đại diện cho xóm làng cầu nguyện nhà vua phù hộ cuộc sống yên bình, thịnh vượng. Buổi chiều, đám rước thần có đông đảo

dân làng tham gia. Thứ tự các cuộc rước bao gồm cờ quạt, long đình, tỳ khí, bát bửu, phường bát âm, quan viên lễ phục chỉnh tề bung theo khí giới của nhà vua cùng tuần hành trong vài giờ từ sân đền Cổ Loa ra đến đầu làng thì giải tán.

Còn phần hội thì kéo dài tới rằm tháng giêng bằng nhiều trò vui. Tối ở đình làng có đốt pháo hoa, hát ca trù, hát tuồng. Ban ngày, các cụ ông chơi bài, đánh cờ. Các cụ bà đi lễ đình lễ chùa. Thanh thiếu niên nam nữ có trò chơi: đánh đu, đấu vật, kéo co, leo dây, bắn cung nỏ, cờ người, thổi cơm thi, chọi gà, đánh đáo mẹt... Trong những ngày hội Cổ Loa, nhân dân quanh vùng cùng khách thập phương đến xem thật đông, coi đây là dịp vui xuân có ý nghĩa.

2.4.4.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động lễ hội

Trong 95 khách du lịch được khảo sát có 18 khách đã tham gia hoạt động lễ hội. Kết quả đánh giá của khách về hoạt động lễ hội được thể hiện tại Bảng 2.31, Phụ lục 3: Bảng 2.10, Bảng 2.11

Bảng 2.31. Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. HD lễ hội diễn ra hấp dẫn	2.9	-	-	-	2.9
2. Nghi lễ diễn ra trang trọng	3.0	-	-	-	3.0
3. Hội thi cờ người cơ tương hấp dẫn và phù hợp	3.1	-	-	-	3.1
4. HD thư pháp/thổi cơm có ý nghĩa và phù hợp	3.1	-	-	-	3.1

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.9 cao nhất là 3.1.

Bảng. 2.32.Đánh giá của khách về tiêu chí “HD lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
HD lễ hội diễn ra hấp dẫn						
Tổng		18	-	-	-	18
% Tổng		100				100
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	5.6	1	-	-	-	1
Không đồng ý cũng không phản đổi	94.4	17	-	-	-	17
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.9	-	-	-	2.9
Trung vị		3.5	-	-	-	3.5
Mốt		3	-	-	-	3
Độ lệch chuẩn		0.2	-	-	-	0.2
Giá trị nhỏ nhất		2	-	-	-	2
Giá trị lớn nhất		3	-	-	-	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.32, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 3 chiếm 94.4 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 3 (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất là 2, điểm đánh giá cao nhất là 3.

2.4.4.3. Các lễ hội khách mong muốn tham gia

Theo kết quả điều tra khách du lịch tại DTCL, các lễ hội khách mong muốn tham gia được thể hiện tại Phụ lục 3: Bảng 2.12, Bảng 2.13.

Tại DTCL thứ tự các hoạt động lễ hội khách mong muốn tham gia theo thứ tự từ cao xuống thấp là: Dâng hương, lễ hội chơi đu tiên, biểu diễn nhạc truyền thống, hội thi bắn nỏ Liên châu, lễ hội thi thổi cơm và cuối cùng là lễ hội khác.

2.4.5. Hoạt động bán hàng lưu niệm

2.4.5.1. Hiện trạng

Tại DTCL, hàng lưu niệm được bày bán tại khu vực sân trước bên trái Đền thờ An Dương Vương trong 02 tủ kính. Tủ được đặt ngay phía cuối của khu vực thuyết minh khái quát DTCL. Hàng lưu niệm chủ yếu là một số hình ảnh liên quan đến DLCL và một số vật dụng trang trí, tâm linh. Các chất liệu chủ yếu là bằng đất nung, đá, gốm, nhựa, gỗ. Thực hiện bán hàng: thuyết minh viên kết hợp với một nhân viên bán hàng. Khách hàng thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt. Ngoài ra, hàng lưu niệm và đồ hương lễ còn do người dân địa phương (chủ yếu là các cụ già cao tuổi) bày bán trong một kết hợp tại cổng Đền An Dương Vương, Đình Ngự triều. Địa điểm mong muốn cung cấp hàng lưu niệm cho khu di tích là chợ văn hóa Cổ Loa. Năm 2005, chợ văn hóa Cổ Loa hoàn thành xây dựng. Chợ là tòa nhà 2 tầng thiết kế dạng vòm, xung quang là kính, khung đỡ được cách điệu hình mặt trống đồng, hiện đã xuống cấp, hiện nay chợ vẫn bỏ không. Chợ nằm trên đường vào di tích Cổ Loa và cách phòng trưng bày của Di tích Cổ Loa khoảng 500 m. Chợ văn hóa Cổ Loa xây dựng trên đất chợ Sa. Chợ Sa với truyền thống trăm năm phải di dời ra chợ Sa mới cạnh bờ sông Hoàng.

2.4.5.2. Đánh giá của khách du lịch về hoạt động bán hàng lưu niệm

Kết quả đánh giá của khách du lịch được thể hiện tại Bảng 2.33, Phụ lục 3: Bảng 2.14, Bảng 2.15, Bảng 2.16.

Bảng 2.33. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Chủng loại sản phẩm phù hợp	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	2.1	2.1	2.2	2.1	2.1
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt hấp dẫn	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1
4. Sản phẩm chủ yếu là sản phẩm truyền thống	2.1	2.2	2.0	2.1	2.1
5. Giá sản phẩm lưu niệm hợp lý	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí chủng loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất 2.2, các khách còn lại đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp của khách, nghề quản lý đánh giá 2.1, các nghề còn lại đánh giá 2.0.

Đánh giá sản phẩm lưu niệm phong phú: theo quốc tịch, các khách du lịch đánh giá cao nhất là 2.2, thấp nhất là 2.1. Theo nghề nghiệp, nhân viên kinh doanh đánh giá 2.2, các nghề còn lại đánh giá 2.1.

Đánh giá tiêu chí kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn: theo quốc tịch, khách Châu Á đánh giá thấp nhất là 2.0, khách còn lại đều đánh giá là 2.1. Theo nghề nghiệp, các nghề đều đánh giá là 2.1.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương: theo quốc tịch, khách Châu Á đánh giá thấp nhất là 2.0, khách Việt Nam chiếm đa số và khách còn lại đánh giá là 2.1. Theo nghề nghiệp, các nghề đánh giá cao nhất là 2.2, thấp nhất là 2.0.

Đánh giá tiêu chí giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá là 2.1, khách còn lại đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp, nhà quản lý đánh giá cao nhất là 2.1, các nghề khác đều đánh giá là 2.0.

Đánh giá tiêu chí sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá 2.1, các khách còn lại đều đánh giá đạt 2.0. Theo nghề nghiệp, điểm đánh giá từ 2.0-2.1.

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm rất thân thiện: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.2), các khách còn lại đều đánh giá là 2.0. Theo nghề nghiệp, nhà quản lý và khách nghề khác đánh giá là 2.1, khách là nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính đánh giá điểm là 2.0.

Đánh giá tiêu chí người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.2), khách còn lại đều đánh giá (2.0). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất (2.1), khách còn lại đều đánh giá là 2.0.

Đánh giá tiêu chí trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.1), khách còn lại đều đánh giá (2.0). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất (2.1).

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.0, cao nhất là 2.1.

Bảng.2.34. Đánh giá của khách về tiêu chí “Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Chủng loại sản phẩm phù hợp						
Tổng		95	8	12	11	64
% Tổng		100	8.4	12.6	11.6	67.4
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	95.8	91	8	10	11	62
Không đồng ý cũng không phản đối	4.2	4	-	2	-	2
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2	2	2.2	2	2
Trung vị		2.5	2.5	2.6	2.5	2.5
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.2	-	0.4	-	0.2
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	2	3	2	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.34, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức mức 2 chiếm 95.8 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của các đối tượng khách đều là 2, điểm đánh giá cao nhất của khách Việt Nam và Bắc Mỹ đều là 3, khách còn lại đều là 2.

2.4.5.3. Nhu cầu của khách du lịch về hàng lưu niệm

Theo kết quả khảo sát tại Phụ lục 3: Bảng 2.17 và 2.18, tại DTCL, trong số 95 khách được hỏi có 35 khách muốn mua hàng lưu niệm (chiếm 37 %). Trong số 60 khách không muốn mua có 5 khách không có nhu cầu (chiếm 8 %) và 55 khách không thích (chiếm 92 %).

2.4.6. Đánh giá chung của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

2.4.6.1. Đánh giá của khách du lịch về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại DTCL

Kết quả đánh giá thể hiện tại Bảng 2.35, Phụ lục 3: Bảng 2.19, Bảng 2.20, Bảng 2.21.

Bảng 2.35. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Có bãi đỗ xe phù hợp	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ	2.4	2.3	2.5	2.3	2.4
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	2.2	2.3	2.1	2.2	2.3
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	2.2	2.3	2.2	2.1	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	2.7	2.6	2.4	2.4	2.9
6. Cảnh quan sạch đẹp	2.4	2.3	2.3	2.0	2.5
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	2.8	2.9	2.7	2.7	2.8

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Đánh giá tiêu chí có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất là 2.7, đánh giá thấp nhất là khách Châu Âu (2.1). Tại DTCL, bãi đỗ xe chính xã xây dựng ở phía ngoài xa DT, chỉ sử dụng trong sự kiện lễ hội.

Đánh giá hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.1). Theo nghề nghiệp, khách là nhân viên kinh doanh đánh giá cao nhất (2.5). Tại DTCL, đã có nhà vệ sinh được xây dựng, có đường đi cho người tàn tật, tuy nhiên lại bố trí ở xa bãi đậu xe và là điểm cuối trong lộ trình tham quan di tích.

Đánh giá tiêu chí giá vé vào cửa tham quan hợp lý: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.0), các khách còn lại đều đánh giá là 2.3. Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý và khách nghề khác đều đánh giá là 2.3, khách là nhân viên kinh doanh đánh giá thấp nhất (2.1). Năm 2010, giá vé đã điều chỉnh và đồng hạng cho khách quốc tế và khách nội địa.

Đánh giá tiêu chí hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.0). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý đánh giá cao nhất (2.3), khách nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.1).

Đánh giá thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.9). Theo nghề nghiệp, khách nghề khác đánh giá cao nhất (2.9). Hiện tại vẫn còn xuất hiện nhiều người bán hàng rong, người quay phim, chụp ảnh theo khách. Tại DTCL, người dân địa phương nhiệt tình chỉ dẫn khách tham quan, mời chào dịch vụ.

Đánh giá cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất (2.9), khách Việt Nam, khách Châu Á đánh giá thấp nhất (2.7). Theo nghề nghiệp, khách nghề khác (48/95) đánh giá cao nhất (2.5), khách nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.0).

Đánh giá cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá cao nhất (2.9). Theo nghề nghiệp, khách quản lý đánh giá cao nhất (2.9).

Điểm trung bình đánh giá công tác tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.2, cao nhất là 2.8.

Như vậy, tất cả kết quả đánh giá các tiêu chí về công tác tổ chức hoạt động du lịch của khách đều trọng khoảng từ 2.4 đến 2.8 (thang điểm Likert). Tiêu chí cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ được đánh giá cao nhất (2.8), sau đó là tiêu chí đánh giá thái độ địa phương thân thiện, hòa hợp (2.7). Tiêu chí hệ thống biển chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp khách đánh giá thấp nhất (2.2).

Bảng. 2.36.Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp						
Tổng		95	8	12	11	64
% Tổng		100	8.4	12.6	11.6	67.4
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	78.9	75	8	9	8	50
Không đồng ý cũng không phản đối	21.1	20	-	3	3	14
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.2	2	2.3	2.3	2.2
Trung vị		2.6	2.5	2.7	2.7	2.6
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.4	-	0.5	0.5	0.4
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	2	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.36, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 78.9 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các đối tượng khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất của các khách đều là 2, điểm đánh giá cao nhất của khách Châu Âu là 2, các khách còn lại đều là 3.

2.4.6.2. *Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại DTCL*

Kết quả đánh giá của khách du lịch theo các tiêu chí nêu trên thể hiện tại Bảng 2.37, Phụ lục 3: Bảng 2.22, Bảng 2.23, Bảng 2.24, Bảng 2.25.

Bảng 2.37. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá				
	Trung bình	Tham quan	Nghiên cứu	Vui chơi	Khác
1. Hải lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch	2.2	2.2	2.2	2.2	2.0
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp	2.2	2.2	2.2	2.3	2.0
3. Tôi rất ấn tượng	2.3	2.3	2.4	2.6	2.5
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè	2.5	2.5	2.7	2.4	2.5
5. Tôi sẽ quay lại	2.5	2.4	2.8	2.3	2.5

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Hải lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích: theo quốc tịch, khách Bắc Mỹ đánh giá cao nhất (2.3), khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.0). Theo nghề nghiệp, khách là nhà quản lý và nghề khác đánh giá cao nhất (2.2). Theo mục đích, khách với mục đích tham quan đánh giá là 2.2.

Có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.0), khách Bắc Mỹ đánh và khách Việt Nam đánh giá cao nhất (2.3). Theo nghề nghiệp, khách nhà quản lý và nhân viên kinh doanh đánh giá cao nhất (2.3).

Ấn tượng về di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất, khách Việt Nam đánh giá cao nhất (2.4). Theo nghề nghiệp, khách nhà quản lý và khách khách nghề khác đánh giá cao nhất đều là 2.4, khách nhân viên kinh doanh đánh giá là (2.3), khách nhân viên hành chính đánh giá thấp nhất (2.1). Theo mục đích, khách vui chơi đánh giá cao nhất (2.6).

Thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.1), khách Việt Nam đánh giá cao nhất (2.6). Theo nghề nghiệp, khách nhân viên kinh doanh và nhân viên hành chính đều

đánh giá cao nhất (đều là 2.6). Theo mục đích, khách mục đích nghiên cứu đánh giá cao nhất (2.7), khách mục đích giải trí đánh giá thấp nhất (2.4).

Quay lại tham quan di tích: theo quốc tịch, khách Châu Âu đánh giá thấp nhất (2.1), khách Việt Nam đánh giá cao nhất (2.6). Theo nghề nghiệp, khách quản lý đánh giá thấp nhất (2.3), khách còn lại đều đánh giá là 2.5. Theo mục đích, khách nghiên cứu đánh giá cao nhất (2.8), khách vui chơi giải trí đánh giá thấp nhất (2.3).

Điểm trung bình đánh giá kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.2, cao nhất là 2.5.

Như vậy, theo đánh giá chung, đánh giá theo quốc tịch, đánh giá theo nghề nghiệp, theo mục đích của khách du lịch, kết quả đánh giá của khách về trải nghiệm các động du lịch tại DTCL trong khoảng 2.2 đến 2.5 theo thang điểm Liker. Trong các tiêu chí đánh giá, các tiêu chí sẽ thông tin lại bạn bè, sẽ quay lại được đánh giá cao hơn, đều hơn là 2.5.

Bảng.2.38. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại di tích Cổ Loa

Tiêu chí đánh giá	% Tổng	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
Đã có những trải nghiệm tốt đẹp						
Tổng		95	8	12	11	64
% Tổng		100	8.4	12.6	11.6	67.4
Rất không đồng ý		-	-	-	-	-
Không đồng ý	76.8	73	8	9	10	46
Không đồng ý cũng không phản đối	23.2	22	-	3	1	18
Đồng ý		-	-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-	-
Trung bình		2.2	2	2.3	2.1	2.3
Trung vị		2.7	2.5	2.7	2.5	2.7
Mốt		2	2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.4	-	0.5	0.3	0.5
Giá trị nhỏ nhất		2	2	2	2	2
Giá trị lớn nhất		3	2	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.38, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 76.8 %, mức 3 chiếm 23.2 %. Điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất của các khách đều là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá nhỏ nhất đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất là của khách Châu Âu là 2, các khách còn lại đều là 3.

2.5. MỘT SỐ SO SÁNH VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI BA DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

2.5.1.Đánh giá của khách đối với từng các hoạt động du lịch tại ba di tích

Tùy từng hoạt động du lịch cụ thể, phân tích kết quả điều tra đánh giá của khách du lịch có thể xem xét đến một hoặc hầu hết các khía cạnh như đánh giá chung của khách hoặc đánh giá của khách theo quốc tịch, theo mục đích, nghề nghiệp, độ tuổi.

2.5.1.1.Hoạt động trưng bày hiện vật

Kết quả đánh giá của khách về hoạt động trưng bày hiện vật được thể hiện tại Bảng 2.39.

Bảng 2.39. Đánh giá của khách về tổ chức hoạt động trưng bày theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống	2.5	2.5	2.3	2.7
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	2.7	2.6	2.6	2.8
3. Hiện vật trưng bày được bố trí hợp lý	2.5	2.5	2.4	2.6
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng	2.5	2.5	2.3	2.6
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn	2.5	2.5	2.3	2.7

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật tại 03 DT theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.5, cao nhất là 2.7; DTCL được đánh giá cao hơn.

Bảng.2.40. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	55.9	199	57.4	89	72.6	77	34.7	33
Không đồng ý cũng không phản đối	42.1	150	40.0	62	26.4	28	63.2	60
Đồng ý	1.4	5	1.9	3		-	2.1	2
Rất đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Trung bình		2.5		2.5		2.3		2.7
Trung vị		2.9		2.9		2.7		3.2
Mốt		2		2		2		3
Độ lệch chuẩn		0.5		0.6		0.4		0.5
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		5		5		3		4

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.40 tại 03 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 55,9 %, mức 3 chiếm 42.1 %. DTCL có điểm đánh giá lặp lại cao nhất (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất ba điểm đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất DTVM là 5, DTNS là 3, DTCL là 4.

2.5.1.2. Hoạt động hướng dẫn tham quan

Theo kết quả đánh giá của khách du lịch về hoạt động hướng dẫn tham quan thì tại Bảng 2.41.

Bảng 2.41. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác	2.8	2.8	2.8	3.0
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	3.0	3.0	2.9	3.2
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày	2.8	2.8	2.7	3.1
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả	3.0	3.0	2.8	3.1

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Điểm trung bình đánh giá tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan tại 03 DT theo hướng phát triển bền vững thấp nhất là 2.8, cao nhất là 3.0; DTCL được đánh giá cao hơn khi thuyết minh tiếng Việt cho đối tượng khách chủ yếu là học sinh, sinh viên.

Bảng.2.42. Đánh giá của khách về tiêu chí “Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác								
Tổng		278		140		84		54
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	0.7	2	1.4	2		-		-
Không đồng ý	21.6	60	24.3	34	27.4	23	5.6	3
Không đồng ý cũng không phản đối	73.7	205	69.3	97	70.2	59	90.7	49
Đồng ý	3.6	10	4.3	6	2.4	2	3.7	2
Rất đồng ý	0.4	1	0.7	1		-		-
Trung bình		2.8		2.8		2.8		3
Trung vị		3.4		3.4		3.3		3.5
Mốt		3		3		3		3
Độ lệch chuẩn		0.5		0.6		0.5		0.3
Giá trị nhỏ nhất		1		1		2		2
Giá trị lớn nhất		5		5		4		4

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.42 tại 03 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 3 chiếm 73.7 %, ở mức 2 chiếm 21.6 %, ba DT đều có điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 3 (mốt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất DTVM là 1, 02 DT còn lại đều là 2. Điểm đánh giá cao nhất: DTVM là 5, 02 DT còn lại đều là 4.

2.5.1.3. Hoạt động lễ hội

Kết quả đánh giá của khách về hoạt động lễ hội được thể hiện tại bảng 2.10, Bảng 2.43, Phụ lục 3 bảng 2.12, 2.13.

Bảng 2.43 Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn	2.8	2.5	-	2.9
2. Nghi lễ diễn ra trang trọng	2.9	2.7	-	3.0
3. Hội thi cờ người cờ tướng hấp dẫn và phù hợp	2.9	2.7	-	3.1
4. HĐ thư pháp có ý nghĩa và phù hợp	2.9	2.7	-	3.1

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Như vậy, theo kết quả đánh giá chung của khách, tổ chức lễ hội tại DTCL được đánh giá cao hơn tại VMQTG. Tuy nhiên, các kết quả đánh giá điểm trung bình tổ chức hoạt động lễ hội tại 02 DT theo hướng phát triển bền vững chỉ ở mức điểm dưới 3 tức là dưới mức không đồng ý cũng không phản đối theo thang điểm Likert.

Bảng.2.44. Đánh giá của khách về tiêu chí “HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn								
Tổng		31		13				18
% Tổng		100		100				100
Rất không đồng ý		-		-				-
Không đồng ý	22.6	7	46.2	6			5.6	1
Không đồng ý cũng không phản đối	77.4	24	53.8	7			94.4	17
Đồng ý		-		-				-
Rất đồng ý		-		-				-
Trung bình		2.8		2.5				2.9
Trung vị		3.4		3.1				3.5
Mốt		3		3				3
Độ lệch chuẩn		0.4		0.5				0.2
Giá trị nhỏ nhất		2		2				2
Giá trị lớn nhất		3		3				3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.44 tại 02 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 3 chiếm 77.4 %, ở mức 2 chiếm 22.6 %. 02 DT đều có điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 3 (môt là 3). Điểm đánh giá nhỏ nhất của hai DT đều là 2 và điểm đánh giá cao nhất đều là 3.

2.5.1.4. Hoạt động bán hàng lưu niệm

Kết quả đánh giá của khách du lịch được thể hiện tại Bảng 2.45, Phụ lục 3: Bảng 2.14, 2.15, 2.16.

Bảng 2.45. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. Chủng loại sản phẩm phù hợp	2.0	2.1	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	2.2	2.3	2.2	2.1
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt hấp dẫn	2.3	2.4	2.3	2.1
4. Sản phẩm chủ yếu là sản phẩm truyền thống	2.2	2.3	2.2	2.1
5. Giá sản phẩm lưu niệm hợp lý	2.1	2.1	2.1	2.0
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	2.1	2.1	2.0	2.0
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	2.1	2.1	2.1	2.0
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	2.1	2.1	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	2.0	2.0	2.0	2.0

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Như vậy, kết quả đánh giá chung các tiêu chí đều khá thấp (hầu hết trong khoảng 2.0 đến 2.3 trong thang điểm Likert). Điều đó thể hiện công tác tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm còn rất hạn chế, và một số nội dung liên quan đến tiêu chí phát triển bền vững chưa được triển khai thực hiện như biểu hiện giá trị của DTLSVH, sử dụng nguồn lực địa phương, thân thiện với môi trường.

Bảng.2.46. Đánh giá của khách về tiêu chí” Chủng loại sản phẩm phù hợp” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
Chủng loại sản phẩm phù hợp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	3	9	4.5	7	1.9	2		-
Không đồng ý	91.3	325	85.2	132	96.2	102	95.8	91
Không đồng ý cũng không phản đối	5.9	21	10.3	16	0.9	1	4.2	4
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2		2.1		2		2
Trung vị		2.5		2.5		2.5		2.5
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.3		0.4		0.2		0.2
Giá trị nhỏ nhất		1		1		1		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.46 tại 03 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 91.3 %. Ba DT đều có điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 2 (mốt là 2). Điểm đánh giá của khách tại DTNS, DTCL có độ phân tán như nhau so với trung bình (cùng giá trị trung bình và độ lệch chuẩn đều là 0.2). Điểm đánh giá thấp nhất: DTCL là 2, 02 DT còn lại đều là 1. Điểm đánh giá cao nhất ba di tích đều là 3.

2.5.2. Đánh giá của khách du lịch về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Kết quả đánh giá thể hiện tại Bảng 2.47, Phụ lục 3: Bảng 2.19, Bảng 2.20, Bảng 2.21.

Bảng 2.47. Đánh giá của khách về công tác tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. Có bãi đỗ xe phù hợp	2.1	1.9	1.9	2.5
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ	2.3	2.4	2.0	2.4
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	2.2	2.3	2.1	2.2
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	2.2	2.3	2.1	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	2.4	2.3	2.3	2.7
6. Cảnh quan sạch đẹp	2.4	2.5	2.4	2.4
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	2.7	2.7	2.5	2.8

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Như vậy, tất cả kết quả đánh giá các tiêu chí về điều kiện tổ chức hoạt động du lịch của khách đều trong khoảng từ 2.1 đến 2.7 (thang điểm Likert). Các tiêu chí được đánh giá cao là cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ có thái độ tốt được đánh giá cao nhất (2.7), tiêu chí cảnh quan sạch đẹp (2.4), tiêu chí đánh giá thấp nhất là bãi đậu xe phù hợp (2.1), hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp (2.2).

Bảng.2.48. Đánh giá của khách về tiêu chí “Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá		Tổng	VM	NS	CL
Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp					
Tổng		356	155	106	95
% Tổng		100	100	100	100
Rất không đồng ý	0.3	1	0.6	1	-
Không đồng ý	77.8	277	70.3	109	87.7
Không đồng ý cũng không phản đối	21.9	78	29.0	45	12.3
Đồng ý		-	-	-	-
Rất đồng ý		-	-	-	-
Trung bình		2.2	2.3	2.1	2.2
Trung vị		2.6	2.7	2.6	2.6
Mốt		2	2	2	2
Độ lệch chuẩn		0.4	0.5	0.3	0.4
Giá trị nhỏ nhất		1	1	2	2
Giá trị lớn nhất		3	3	3	3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.42 tại 03 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 77.8 %, ở mức 3 chiếm 21.9 %. Ba DT đều có điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 2 (môt là 2). Điểm đánh giá thấp nhất: DTVM là 1, 02 DT còn lại đều là 2. Ba DT đều có điểm đánh giá cao nhất là 3.

2.5.3. Đánh giá của khách du lịch về kết quả các hoạt động du lịch tại ba di tích

Kết quả đánh giá của khách du lịch theo các tiêu chí nêu trên thể hiện tại các Bảng 2.49, Phụ lục 3: Bảng 2.22, Bảng 2.23, Bảng 2.24, Bảng 2.25.

Bảng 2.49. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá			
	Trung bình	Văn Miếu	Ngọc Sơn	Cổ Loa
1. Hải lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch	2.2	2.2	2.1	2.2
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp	2.2	2.3	2.1	2.2
3. Tôi rất ấn tượng	2.4	2.5	2.3	2.3
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè	2.5	2.5	2.3	2.5
5. Tôi sẽ quay lại	2.4	2.5	2.3	2.5

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Như vậy, theo đánh giá chung, kết quả các hoạt động du lịch tại 03 DT đều khá thấp (hầu hết trong khoảng 2.2 đến 2.5 trong thang điểm Liker). Trong các tiêu chí đánh giá, các tiêu chí về phát triển bền vững như sẽ thông tin lại bạn bè, sẽ quay lại được đánh giá cao hơn, đều hơn (từ 2.4 – 2.5).

Bảng.2.50. Đánh giá của khách về tiêu chí “Đã có những trải nghiệm tốt đẹp” tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
Đã có những trải nghiệm tốt đẹp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	76.7	273	67.7	105	89.6	95	76.8	73
Không đồng ý cũng không phản đối	23.3	83	32.3	50	10.4	11	23.2	22
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.2		2.3		2.1		2.2
Trung vị		2.7		2.7		2.6		2.7
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.4		0.5		0.3		0.4
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3

Nguồn: Kết quả điều tra, 2010

Theo kết quả đánh giá tại Bảng 2.42 tại 03 điểm, điểm đánh giá của khách chủ yếu ở mức 2 chiếm 76.7 %, ở mức 3 chiếm 23.3 %. Ba DT đều có điểm đánh giá lặp lại nhiều nhất là 2 (mốt là 2). Ba DT có điểm đánh giá nhỏ nhất đều là 2 và điểm đánh giá cao nhất đều là 3.

2.6. SỰ PHỐI HỢP GIỮA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VỚI ĐƠN VỊ QUẢN LÝ DI TÍCH TRONG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

Ý kiến trả lời phỏng vấn (9/9) đều cho rằng sự phối hợp giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích để tổ chức hoạt động du lịch tại còn hạn chế và thể hiện ở các nội dung dưới đây:

- Phối hợp thu hút khách đến DTLSVH. Các nội dung thu hút khách đến DTLSVH mới dừng lại ở các thông tin khái quát về điểm du lịch trong tuyến du lịch của chương trình du lịch. VMQTG và DTNS hiện nay là điểm đến ưu tiên lựa chọn trong chương trình du lịch tham quan thành phố Hà Nội của các doanh nghiệp lữ hành. Trong một số chương trình du lịch, nội dung thông tin về tuyến điểm đã mô tả chi tiết hơn.

- Chưa có sự phối hợp tổ chức khảo sát khả năng đáp ứng và nhu cầu của khách. Do chức năng nhiệm vụ chính là bảo tồn, do nguồn lực của mỗi DT còn hạn chế nên khó khăn và không tự triển khai được các hoạt động nghiên cứu nhu cầu của khách du lịch tại DTLSVH. Theo ý kiến của hầu hết các nhà quản lý đại diện đơn vị quản lý di tích, doanh nghiệp lữ hành, vấn đề nghiên cứu nhu cầu khách du lịch cũng được đề cập đến những năm gần đây, tuy nhiên chưa có một nội dung cụ thể nào được triển khai. Các đơn vị quản lý di tích mới chỉ dựa trên các giá trị của di tích để đưa ra một số hoạt động du lịch chủ yếu như hướng dẫn tham quan, bán hàng lưu niệm, tổ chức hoạt động lễ hội theo định kỳ.

- Chưa có sự phối hợp xây dựng phương thức tổ chức các hoạt động du lịch: doanh nghiệp lữ hành chưa phối hợp với đơn vị quản lý di tích xây dựng các hoạt động đặc thù riêng cho từng đối tượng khách, các hoạt động thường xuyên về quy mô, loại hình, thời gian, thời lượng, chi phí...đặc biệt là xây dựng các quy định và điều kiện đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường;.

- Chưa có sự phối hợp trong việc lựa chọn phương tiện truyền thông về các di tích.

- Chưa phối hợp tổ chức thực hiện hoạt động du lịch tại các DTLSVH bao gồm: như đăng ký đoàn khách, loại hình hoạt động, đánh giá kết quả, trưng cầu ý kiến của khách du lịch; phối hợp chuẩn bị và xây dựng phương án xử lý các vấn đề phát sinh tại các DT; phối hợp thống kê, quản lý hồ sơ khách du lịch sử dụng các dịch vụ tại di tích; phối hợp tổ chức các hoạt động và dịch vụ bổ trợ.

- Chưa có sự phối hợp về chuẩn bị nguồn lực trong việc quản lý, phối hợp tổ chức các hoạt động du lịch tại DTLSVH như: đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo nhân lực thực hiện như hướng dẫn viên, thuyết minh viên, ứng dụng quy trình đăng ký đón tiếp, phục vụ khách du lịch.v.v....

2.7. MỘT SỐ ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THÀNH CÔNG VÀ HẠN CHẾ

Qua phân tích thực trạng hoạt động du lịch tại 03 DTLSVH theo hướng phát triển bền vững trên cơ sở kết quả điều tra khách du lịch, phỏng vấn sâu, khảo sát thực tế cho phép rút ra các đánh giá, nhận xét về thành công và hạn chế.

2.7.1. Thành công và nguyên nhân

Thành công

Thứ nhất, một số nội dung định hướng phát triển bền vững đã được đề cập trong kế hoạch bảo tồn và phát huy giá trị của các DT.

Thứ hai, cả ba di tích đều duy trì thường xuyên hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, bán hàng lưu niệm. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật chỉ được duy trì tại DTVMQTG. Hoạt động lễ hội được tổ chức theo định kỳ hàng năm tại DTVMQTG và DTCL.

Thứ ba, lượng khách tham quan, doanh thu và nộp ngân sách của các di tích tăng lên.

Thứ tư, doanh nghiệp lữ hành, các nhà cung cấp, một số đơn vị quản lý bảo tàng, di tích đã có những trao đổi ban đầu về phối hợp phát triển sản phẩm du lịch văn hóa.

Thứ năm, hoạt động du lịch tại các DT đã xem xét nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách du lịch. Tại VMQTG, khách du lịch cũng đã có cơ hội giao lưu với nghệ sĩ, tự viết chữ thư pháp, tham gia chơi cờ người. Tại lễ hội Cổ Loa, khách có cơ hội tham gia một số trò chơi như đu tiên, bắn nỏ Liên châu...

Thứ sáu, việc tổ chức các hoạt động du lịch tại các DT đã quan tâm ưu tiên các đối tượng khách tham quan là học sinh sinh viên, trẻ em, người già, người tàn tật, cựu chiến binh.

Thứ bảy, công tác vệ sinh môi trường, an ninh trật tự được duy trì.

Nguyên nhân

Thứ nhất, do lợi thế về điều kiện phát triển du lịch văn hóa của thủ đô Hà Nội so với các địa phương khác và một số nước khác trong khu vực

Thứ hai, nhận thức về bảo tồn và phát huy giá trị của di tích phục vụ du lịch trong cả nước nói chung và Hà Nội nói riêng từng bước được nâng lên.

Thứ ba, trình độ năng lực các ban quản lý các di tích tăng lên. Cơ sở vật chất kỹ thuật được đầu tư, nâng cấp, nguồn nhân lực dồi dào và được đào tạo cơ bản về du lịch

Thứ tư, mối quan hệ giữa các doanh nghiệp lữ hành với các ban quản lý DT được cải thiện hơn.

Thứ năm, quản lý nhà nước về du lịch đã có chuyển biến tốt về phối hợp theo ngành và theo lãnh thổ. Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch đã phối hợp tốt với các ban ngành khác tháo gỡ những khó khăn, tích cực chủ động thực hiện các hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch, định hướng phát triển sản phẩm và tạo cơ hội cho giới thiệu, mở rộng thị trường. Đào tạo và bồi dưỡng lại nguồn nhân lực.

2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân

Hạn chế

Thứ nhất, các hoạt động du lịch còn nghèo nàn, đơn điệu và chưa có định hướng cụ thể về phát triển du lịch bền vững.

Thứ hai, chưa phổ biến thông tin về các hoạt động du lịch tại di tích, các giá trị và trải nghiệm có thể mang lại cho khách du lịch.

Thứ ba, chưa tổ chức khảo sát, thiết kế và thực hiện các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững, chưa xây dựng tiêu chí tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững.

Thứ tư, các hoạt động chưa thực sự khai thác đúng giá trị của di tích, các giá trị văn hoá truyền thống của cộng đồng địa phương; chưa có sự liên kết chặt chẽ giữa các hoạt động du lịch tại di tích và các hoạt động du lịch ở các điểm du lịch khác.

Thứ năm, các hoạt động được tổ chức chưa theo hướng đáp ứng nhu cầu trải nghiệm, giáo dục bảo vệ và phát huy giá trị của di sản, giáo dục trách nhiệm với cộng đồng của khách du lịch, của các bên liên quan trong tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích lịch sử văn hoá; chưa đảm bảo sự tiếp cận của nhiều đối tượng khách.

Thứ sáu, chưa ưu tiên sử dụng nguồn lực địa phương (cơ sở vật chất, nhân lực, sản phẩm..) để tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hoá.

Thứ bảy, chưa có các biện pháp cụ thể hạn chế tối đa sự tác động tiêu cực về môi trường, văn hóa xã hội.

Thứ tám, chưa xem xét cụ thể kết quả đóng góp về mặt kinh tế, tạo ra thu nhập công bằng và ổn định cho cộng đồng địa phương cũng như các bên liên quan.

Thứ chín, chưa sử dụng các trang thiết bị và công nghệ thông tin phục vụ tổ chức các hoạt động du lịch như thông tin, đăng ký dịch vụ, quản lý đoàn khách, hướng dẫn tham quan, quản lý quy mô đoàn, sức chứa khách du lịch. Trang thiết bị cơ sở vật chất hiện có về nội dung, hình thức chưa biểu hiện, liên kết với nhau với các giá trị của di tích, văn hóa cộng đồng địa phương, điểm đến; cơ sở vật chất kỹ thuật chưa đảm bảo sự tiếp cận của nhiều đối tượng khách.

Thứ mười, các di tích chưa có những biện pháp hiệu quả kiểm tra, giám sát chất lượng các hoạt động du lịch hiện có.

Thứ mười một, đơn vị quản lý di tích chưa phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan, đặc biệt là doanh nghiệp lữ hành trong khảo sát, thiết kế, truyền thông, tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch.

Thứ mười hai, các nhà cung cấp sản phẩm tổ chức các hoạt động du lịch chưa xem đầy đủ nguồn lực từ địa phương, xem xét ưu tiên sử dụng nguồn lao động địa phương, sử dụng nguyên liệu tái chế, tái sử dụng, tránh sử dụng nguyên liệu bị cấm.

Nguyên nhân

Thứ nhất, hiện chưa có sự quản lý đồng bộ của các cơ quan quản lý nhà nước theo những tiêu chuẩn chung về tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hoá ở Hà Nội. Chủ yếu là do các di tích tự tổ chức theo nhu cầu của khách tham quan và khả năng của mỗi di tích.

Thứ hai, kế hoạch quản lý di tích bền vững chưa được triển khai áp dụng

Thứ ba, chất lượng nguồn nhân lực của các di tích còn hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ và phát triển bền vững, khả năng phân tích công việc, lập kế hoạch, tổ

chức, điều hành, thực hiện, kiểm tra tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững. Cơ cấu tổ chức của các di tích hiện nay chưa hợp lý, đội ngũ nhân viên chuyên môn tổ chức các hoạt động du lịch còn quá mỏng.

Thứ tư, tổ chức các hoạt động du lịch hiện nay cũng mang tính tự phát, không có sự gắn kết với các di tích khác, các doanh nghiệp lữ hành và địa phương.

Thứ năm, hiện nay các di tích đều có quy mô nhỏ, cơ sở vật chất kỹ thuật còn nghèo nàn chưa có sức hấp dẫn đối với du khách như: điểm dừng, điểm đỗ, khu tập trung đoàn, biển hiệu, lối đi, bảng biển chỉ dẫn, bãi đỗ xe, khu vệ sinh, các trang thiết bị...

Thứ sáu, phần lớn các di tích đang bị xuống cấp hoặc xâm phạm, làm phá vỡ cảnh quan, không gian kiến trúc vốn có của di tích, giảm đi sức hấp dẫn đối với du khách. Vệ sinh cảnh quan môi trường của di tích cũng chưa đáp ứng được mong đợi của khách tham quan.

Thứ bảy, khả năng huy động nguồn lực tổ chức các hoạt động tại các di tích như phương tiện, nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật chưa chủ động và linh hoạt.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2, luận án đánh giá thực trạng tổ chức hoạt động du lịch tại ba di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững:

1. Hệ thống di tích lịch sử văn hóa ở Hà Nội bao gồm đầy đủ các loại hình như di tích lịch sử, di tích kiến trúc nghệ thuật, di tích khảo cổ, danh lam thắng cảnh. Các di tích nổi tiếng, có giá trị như: khu di tích thành cổ Hà Nội, khu di tích Cổ Loa, đền Ngọc Sơn – Hồ Hoàn Kiếm, di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám.

2. Di tích VM – QTG, di tích Ngọc Sơn, di tích Cổ Loa là các di tích tiêu biểu của Hà Nội đại diện về mặt loại hình di tích, giá trị di tích, đại diện về mặt không gian địa lý, đại diện về khả năng liên kết tuyến điểm. Hiện tại, di tích VM-QTG đã tổ chức các hoạt động như trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, tổ chức lễ hội, tổ chức dâng hương, tổ chức bán hàng lưu niệm. Tại di tích Ngọc Sơn, các hoạt động du lịch tổ chức bao gồm: dâng hương cầu nguyện, tổ chức trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, bán hàng lưu niệm. Tại di tích Cổ Loa, hoạt động điển hình nhất là tổ chức Lễ hội Cổ Loa hàng năm với nhiều hoạt động có giá trị truyền thống.

3. Luận án lần lượt đánh giá, phân tích kết quả điều tra khách du lịch, kết quả phỏng vấn đối với tổ chức một số hoạt động du lịch từng di tích, so sánh kết quả đánh giá của khách, kết quả phỏng vấn về tổ chức hoạt động du lịch giữa ba di tích; đưa ra 7 thành công và 5 nguyên nhân thành công, 12 hạn chế và 7 nguyên nhân của những hạn chế.

4. Những nội dung hạn chế chủ yếu của tổ chức các hoạt động du lịch tại ba DT theo hướng phát triển bền vững bao gồm: nguồn lực đáp ứng định hướng phát triển bền vững của đơn vị quản lý di tích, công tác lập kế hoạch quản lý bền vững di tích, xây dựng các tiêu chí tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững, sự phối hợp giữa các bên liên quan trong tổ chức các hoạt động du lịch tại các DT, đặc biệt là sự phối hợp giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích để phát triển sản phẩm du lịch bền vững.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ QUỐC GIA CỦA HÀ NỘI

3.1. HỆ THỐNG CÁC QUAN ĐIỂM ĐỊNH HƯỚNG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HÓA

3.1.1. Quan điểm vừa bảo tồn và khai thác bền vững

Bảo tồn để giữ gìn giá trị tạo sản phẩm du lịch, khai thác để phát huy giá trị và có nguồn kinh phí đầu tư lại cho bảo tồn giá trị thông qua các nguồn thu từ khách du lịch. Các nội dung vừa bảo tồn vừa khai thác bao gồm:

Thứ nhất, việc bảo tồn và phát huy giá trị các di tích lịch sử - văn hóa và danh lam thắng cảnh (sau đây gọi là di tích) phải đảm bảo tính trung thực của lịch sử hình thành các di tích, không được làm sai lệch các giá trị và đặc điểm vốn có của di tích, phải giữ gìn nguyên vẹn, không làm biến đổi những yếu tố cấu thành của di tích, đảm bảo tính nguyên gốc của di tích.

Thứ hai, việc khai thác các di tích lịch sử văn hóa phải nhằm phát huy những giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể của di tích đối với phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, của các ngành kinh tế như các ngành Du lịch, Giao thông, Xây dựng v.v. Quy hoạch tổng thể bảo tồn và phát huy giá trị di tích nhằm đặt cơ sở pháp lý và khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng các chiến lược, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của các ngành và địa phương.

Thứ ba, tạo lập sự hài hoà giữa phát triển kinh tế, quá trình đô thị hóa với bảo vệ các di tích; ngăn chặn tình trạng lấn chiếm đất đai và xây dựng các công trình không phù hợp trong các khu vực bảo vệ của di tích.

Thứ tư, nâng cao vai trò quản lý của Nhà nước, thực hiện xã hội hóa hoạt động bảo tồn và phát huy giá trị các di tích. Huy động tối đa các nguồn lực trong và ngoài nước, nâng cao nhận thức và sự tham gia đóng góp của toàn xã hội trong việc quản lý, bảo tồn và phát huy các giá trị di tích.

3.1.2. Quan điểm hợp tác phát triển bền vững

Quan điểm hợp tác chặt chẽ giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch tại DTLSVH. Quan điểm này bắt nguồn từ mối quan hệ bản chất của hoạt động du lịch với nội dung của chương trình du lịch, nội dung nhu cầu của khách du lịch. Nội dung hoạt động du lịch từ chủ đề, thời điểm, thời lượng, chi phí, qui định thực hiện v.v. liên quan đến mục đích, hành vi, khả năng thanh toán của khách du lịch; hoạt động du lịch tại tạo nên sản phẩm, lựa chọn sản phẩm của điểm du lịch trong tuyến du lịch của chương trình du lịch. Quan điểm phối hợp tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm:

Thứ nhất, quan điểm này xuyên suốt, kim chỉ nam cho mọi hoạt động du lịch diễn ra tại các DTLSVH. Bất cứ hoạt động nào cũng phải hướng vào cân bằng ba mục tiêu hiệu quả kinh tế, hiệu quả văn hóa xã hội và hiệu quả về môi trường tại điểm du lịch đó. Từ quan điểm này để lựa chọn các phương pháp quản lý thích hợp như quản lý sức chứa. Xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững. Định hướng tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa gắn liền với các loại hình hoạt động tổ chức; công tác tổ chức khảo sát, thiết kế, tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch, sản phẩm các nhà cung cấp, nguồn lực của đơn vị tổ chức.

Thứ hai, phối hợp tổ chức các hoạt động du lịch riêng biệt, đặc trưng phục vụ khách du lịch của doanh nghiệp lữ hành như: tổ chức hội nghị khách hàng, tổ chức tiệc chiêu đãi trong không gian giá trị của DTLSVH; tổ chức lễ dâng hương tưởng niệm các nhân vật lịch sử, văn hóa liên quan đến giá trị của DTLSVH; tổ chức các chương trình trải nghiệm cho học sinh sinh viên, khách hàng là đối tượng của các chương trình du lịch phát triển quan hệ của doanh nghiệp lữ hành, các nhà nghiên cứu khoa học.v.v..

Thứ ba, phối hợp tổ chức các hoạt động du lịch thường xuyên để tạo sản phẩm điểm du lịch, lựa chọn sản phẩm của tuyến du lịch trong chương trình du lịch – sản phẩm của công ty lữ hành bao gồm: phối hợp nghiên cứu nhu cầu khách du lịch để xây dựng các hoạt động du lịch phù hợp, xác định thời gian, thời lượng tổ chức, chi phí và hình thức thu phí hợp lý.v.v...

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DI TÍCH LỊCH SỬ VĂN HOÁ

3.2.1. Hoàn thiện mô hình tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững

3.2.1.1. Định hướng chung tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa của Hà Nội

Tại Hà Nội, sau khi mở rộng địa giới hành chính, ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch cũng đã định hướng phát triển du lịch theo hướng phát triển bền vững trên cơ sở khai thác các di tích, danh thắng lịch sử, đình chùa miếu mạo... có tiềm năng phát triển du lịch văn hóa lịch sử, cùng với thế mạnh của núi non, sông nước; làng nghề, làng cổ. Phát triển du lịch bền vững trên cơ sở huy động mọi tầng lớp nhân dân, thành phần kinh tế trong và ngoài nước tham gia đầu tư, xây dựng môi trường du lịch, phát triển du lịch trên cơ sở quy hoạch, kế hoạch đồng bộ, thống nhất. Định hướng công tác bảo vệ và phát huy các giá trị của các DTLSVH của Hà Nội được nêu trong báo cáo về công tác bảo vệ, quản lý và phát huy giá trị của di tích đến năm 2020, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội (2009) bao gồm:

- Lập, triển khai “*Quy hoạch tổng thể Bảo tồn tôn tạo và phát huy giá trị di tích lịch sử-văn hoá thành phố Hà Nội đến năm 2020*”, theo định hướng của Quy hoạch Tổng thể Bảo tồn và phát huy giá trị di tích lịch sử - văn hoá và danh lam thắng cảnh đến năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá-Thông tin, phù hợp với quy hoạch phát triển Thủ đô Hà Nội đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050.

- Phối hợp với Cục Di sản, Viện Bảo tồn di tích, Sở Xây dựng..., đào tạo, tập huấn, và bổ sung các kiến thức chuyên ngành trong việc chỉ đạo và hướng dẫn việc tu bổ di tích theo quy trình và quy định của trung ương và thành phố cho cán bộ Ban Quản lý di tích danh thắng Thành phố và các đơn vị chuyên ngành tham gia lập dự án và tu bổ tôn tạo di tích.

- Cơ bản hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý của Thành phố về: quy định nội dung phân cấp quản lý kèm theo danh mục di tích do Thành phố quản lý, di tích do quận quản lý; Quy chế đầu tư; quy chế về việc quản lý tu bổ tôn tạo di tích....

- Hoàn thành việc tổng kiểm kê, đánh giá, phân loại hiện trạng hệ thống di tích trên địa bàn thành phố.

- Xây dựng cơ chế đầu tư từ các nguồn vốn cho việc bảo tồn tôn tạo và phát huy giá trị di tích theo phân cấp quản lý di tích, phù hợp với Luật di sản; trước mắt, đề nghị ngân sách Thành phố đầu tư 100% cho các di tích CMKC, di tích lưu niệm danh nhân đã xếp hạng; hỗ trợ tu bổ kiến trúc gốc cho các di tích xếp hạng Quốc gia trên cơ sở kết quả thẩm định của Hội đồng khoa học (sở VH TT & DL sẽ tham mưu danh sách thành viên Hội đồng với UBND Thành phố quyết định); tăng cường nguồn xã hội hoá. Địa phương được Thành phố hỗ trợ trong công tác tu bổ tôn tạo di tích phải tổ chức thực hiện đúng quy định và phải báo cáo theo định kỳ kết quả thực hiện với Sở VH TT & DL, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý di tích danh thắng và báo cáo Quyết toán hoàn thành với Sở Tài chính.

- Tiếp tục hoàn thành việc xếp hạng di tích cấp quốc gia và bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ của các di tích quốc gia đã xếp hạng những năm trước; nâng cao chất lượng hồ sơ xếp hạng, đặc biệt là hồ sơ hiện trạng kiến trúc, làm cơ sở cho công tác tu bổ tôn tạo sau này.

- Hoàn thành việc cắm mốc giới khu vực bảo vệ di tích theo Luật Di sản văn hoá (trong quá trình thực hiện, có việc rà soát điều chỉnh khu vực bảo vệ)

- Ban hành cụ thể nội dung phân cấp di tích giữa thành phố- quận huyện phường xã. Xây dựng quy định thực hiện và cơ chế phối hợp thực hiện, đảm bảo sự thống nhất trong việc chỉ đạo và triển khai thực hiện.

- Có sự phối hợp đồng bộ giữa các sở ngành liên quan trên các mặt công tác, sớm hoàn thiện việc cắm mốc giới và di dân giải phóng mặt bằng, tạo sự đầu tư tổng thể và đồng bộ.

- Thực hiện chế độ báo cáo thường xuyên và tăng cường công tác giám sát công tác tu bổ tôn tạo trên địa bàn.

- Tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, giám sát về thủ tục, trình tự và chất lượng thi công.

- Công khai thủ tục và trình tự lập, thẩm định và phê duyệt dự án.

- Nghiên cứu, xây dựng quy trình lập, thẩm định, phê duyệt dự án tu bổ tôn tạo di tích, lấy quy trình và quy định trên cơ sở Luật Di sản là chính để tránh chồng chéo giữa các quy định tại các hệ thống văn bản pháp lý liên quan.

- Xây dựng cơ chế đầu tư, hỗ trợ đầu tư từ nguồn kinh phí ngân sách Thành phố cho việc tu bổ tôn tạo các di tích quốc gia do quận huyện quản lý trên cơ sở những tiêu chí về giá trị, hiện trạng xuống cấp và đảm bảo quy trình, quy định chuyên ngành;

- Nghiên cứu việc giao chỉ tiêu cho các quận huyện trong việc trong việc di dân GPMB trong khuôn viên bảo vệ di tích (nếu có), chỉ tiêu trong việc đầu tư tu bổ tôn tạo, cấm mốc giới...; đề nghị các quận huyện thực hiện dứt điểm việc cấm mốc giới, tính diện tích khu vực bảo vệ đối với di tích đã xếp hạng;

- Bổ sung chỉ tiêu cán bộ có chuyên môn chuyên ngành ở địa phương;

- Đề nghị UBND quận huyện chỉ đạo các phòng ban chức năng tổ chức thực hiện dự án tu bổ tôn tạo di tích đúng quy trình, quy định của Luật Di sản văn hoá;

- Cấp kinh phí từ ngân sách thành phố và cho phép Sở VH TT & DL tổ chức Tổng kết và triển khai kế hoạch công tác quản lý di tích hàng năm, vào ngày Di sản Việt Nam (23/11); tổ chức một số hoạt động giao lưu, học tập kinh nghiệm quản lý, tu bổ, tôn tạo và phát huy giá trị di tích ở một số tỉnh trong nước và nước ngoài.

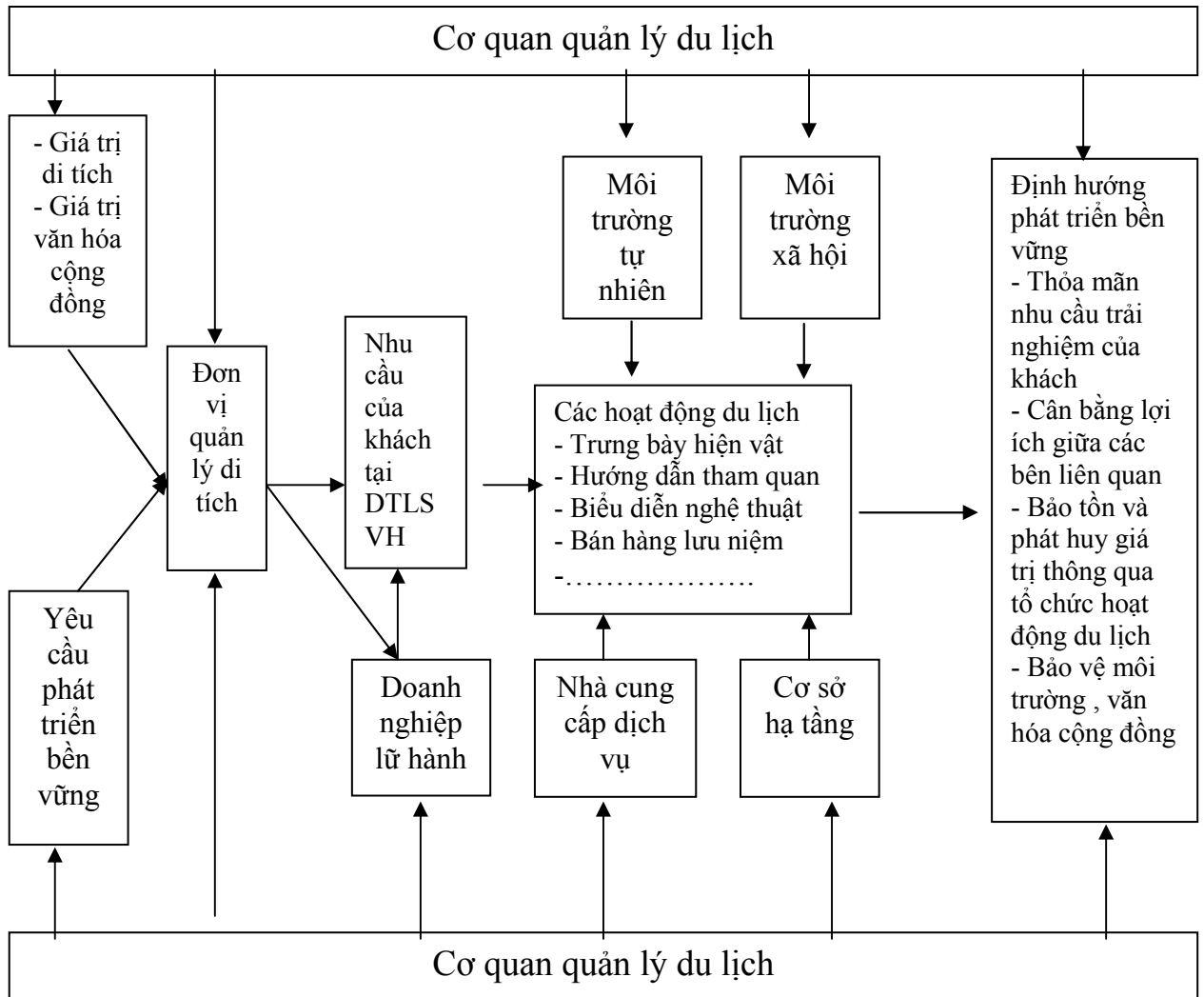
- Cho phép triển khai công tác kiểm kê di sản văn hoá phi vật thể, trước mắt đối với các làng cổ, làng nghề.

Như vậy, theo định hướng của Hà Nội thì nội dung định hướng tập trung vào công tác bảo tồn di tích lịch sử văn hóa. Nội dung định hướng tổ chức các hoạt động du lịch chưa được đề cập rõ nét. Đã có những nội dung có định hướng phát triển du lịch bền vững được đề cập là: khuyến khích tham gia của cộng đồng địa phương, huy động nguồn lực từ các doanh nghiệp, tăng cường liên kết giữa các tổ chức cá nhân liên quan; tăng cường bảo vệ môi trường và cảnh quan, an ninh trật tự, giữ gìn bản sắc văn hóa điểm đến.

3.2.1.2. Hoàn thiện thiện mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững

Mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu lý thuyết đã được xây dựng, thực trạng tổ chức hoạt động du lịch, mối quan hệ giữa các bên, vai trò của các cơ quan quản lý du lịch, tiêu chí tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững, quy trình phối hợp tổ chức hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững giữa doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích, mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH được điều chỉnh bổ sung bao gồm: thành phần các cơ quan quản lý du lịch, giá trị văn hóa cộng đồng. Như vậy, căn cứ vào các giá trị của DTLSVH, giá trị văn hóa của cộng đồng, các yêu cầu về phát triển du lịch bền vững, đơn vị quản lý di tích lịch sử văn hóa phối hợp với các doanh nghiệp lữ hành nghiên cứu nhu cầu của khách du lịch tại DTLSVH để tổ chức các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm.v.v...nhằm đáp ứng nhu cầu trải nghiệm của khách du lịch, bảo tồn và phát huy các giá trị của DTLSVH thông qua tổ chức hoạt động du lịch hướng tới tự chủ về tài chính, đảm bảo lợi ích giữa các bên liên quan, bảo vệ môi trường và văn hóa cộng đồng. Tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH chịu ảnh hưởng của các yếu tố môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, nhà cung cấp dịch vụ, cơ sở hạ tầng. Tất cả các bên liên quan chịu sự quản lý của các cơ quan quản lý về du lịch. Mô hình tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử được hoàn thiện theo Sơ đồ 3.2.dưới đây:



Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa

Nguồn: Mô tả của tác giả

Quy trình tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững

Bước 1: Tổ chức khảo sát khả năng tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững

Di tích lịch sử được cấu thành từ các yếu tố có giá trị lịch sử, văn hoá, kiến trúc, thẩm mỹ, khoa học. Các hoạt động du lịch được tổ chức trên cơ sở khai thác các giá trị của di tích lịch sử văn hoá phục vụ du lịch đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Để tổ chức hoạt động du lịch, ngoài giá trị của DTLSVH, đơn vị tổ chức phải

có nguồn lực như nhân lực, cơ sở vật chất, địa điểm, tài chính, địa điểm, không gian, sản phẩm của các nhà cung cấp... Những yếu tố này gọi là nguyên liệu để tổ chức hoạt động du lịch. Nội dung khảo sát khả năng tổ chức hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững bao gồm:

1. Khảo sát khả năng tổ chức các hoạt động du lịch

- Khảo sát các yếu tố (yếu tố vật chất, phi vật chất) chứa đựng, biểu hiện giá trị của DTLSVH.

- Khả năng biểu hiện giá trị DTLSVH qua nội dung hoạt động du lịch.

- Khả năng liên kết các yếu tố cấu thành giá trị DTLSVH, giữa các giá trị của di tích với nhau và với giá trị của tài nguyên du lịch khác.

- Các hoạt động du lịch có thể tổ chức tìm hiểu giá trị, thứ tự ưu tiên.

- Điều kiện để tổ chức các hoạt động này bao gồm: không gian, địa điểm, phương pháp, ngôn ngữ, quy mô, phương tiện sử dụng, nhân lực, các rào cản về địa lý, môi trường...

2. Khảo sát nhu cầu tìm hiểu các giá trị DTLSVH

- Nhu cầu về loại hình hoạt động du lịch.

- Nhu cầu tham gia trải nghiệm các hoạt động du lịch.

- Khả năng thanh toán, hành vi tiêu dùng, cơ cấu chi tiêu.

- Quỹ thời gian, thời điểm tham gia các hoạt động du lịch.

3. Khảo sát khả năng đáp ứng sản phẩm dịch vụ tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH của nhà cung cấp.

Hoạt động du lịch được tổ chức trong một không gian, thời gian và điều kiện cơ sở vật chất nhất định và gắn với công việc thiết kế và tổ chức thực hiện. Để có thể lựa chọn được các sản phẩm của các nhà cung cấp thực hiện các hoạt động du lịch thì đơn vị tổ chức cần nghiên cứu khả năng đáp ứng của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ tổ chức các hoạt động du lịch: cung cấp các trang thiết bị phục vụ tổ chức sự kiện, cung cấp hàng lưu niệm, cung cấp dịch vụ thông tin, quảng cáo...

- Sự biểu hiện và liên kết các giá trị DTLSVH, cộng đồng, điểm đến du lịch thông qua các yếu tố sản phẩm.

- Mức độ thân thiện với môi trường: sử dụng năng lượng, chất xả thải.

- Mức độ sử dụng nguồn lực địa phương: doanh nghiệp, sản phẩm, nguyên liệu, nhân lực...

- Phong phú về chủng loại, chất lượng, phù hợp với nhiều đối tượng.

4. Đánh giá năng lực tổ chức các hoạt động du lịch của đơn vị tổ chức

Đánh giá hiện trạng tổ chức các hoạt động của đơn vị cần tập trung vào các nội dung bao gồm: các loại hoạt động đã và đang thực hiện, công nghệ quy trình đang thực hiện, các điều kiện và quy định thực hiện, công tác thông tin quảng bá, đối tác, sự cạnh tranh, các khó khăn thách thức.

- Nhân lực quản lý: khả năng lập kế hoạch và quản lý di sản bền vững.

- Nhân lực: đào tạo nghiệp vụ du lịch, nguyên tắc phát triển DLBV.

- Cơ sở vật chất: khả năng đáp ứng PTDLBV.

- Mối quan hệ với các cơ quan quản lý, đối tác, đơn vị kinh doanh PTDLBV.

- Hiện trạng định hướng PTDLBV tổ chức các loại hoạt động đã và đang thực hiện, công nghệ quy trình đang thực hiện, các điều kiện và quy định thực hiện, rào cản.

Bước 2: Tổ chức thiết kế hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hoá theo hướng phát triển bền vững

1. Xây dựng chủ đề hoạt động du lịch

Một chủ đề của hoạt động du lịch (trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm...) phải có mục tiêu rõ ràng, ngắn gọn, không phản cảm, nhấn vào lợi ích của từng hoạt động du lịch và tuân thủ một số nguyên tắc: chuyển tải được lợi ích, ý nghĩa, đặc trưng của sản phẩm. Phải có tính biểu tượng, độc đáo, dễ hiểu, dễ nhớ và ngắn gọn; phải phù hợp với công chúng về văn hoá, lứa tuổi; phải có khả năng gợi mở, liên tưởng; phải kích thích được suy nghĩ và hành động.

- Chủ đề của hoạt động du lịch xuất phát từ giá trị của DTLSVH cần khai thác, loại hình hoạt động, đặc điểm của khách tham gia.

- Chuyên tải được lợi ích, ý nghĩa, đặc trưng của hoạt động du lịch, thông điệp, ý nghĩa của DTLSVH.

- Liên kết được các giá trị của di tích với nhau với giá trị của điểm thu hút khách du lịch khác, với cộng đồng.

- Phải phù hợp với công chúng về văn hoá, lứa tuổi, ngôn ngữ.

2. Xây dựng chương trình

Một hoạt động du lịch bao gồm các nội dung mở đầu, kết thúc, và các nội dung chính. Mỗi nội dung mang đến cho khách một giá trị văn hoá lịch sử, tác động vào quá trình nhận thức của người tham gia. Các nội dung này phải liên kết, hỗ trợ cho nhau và liên kết với các hoạt động du lịch khác làm tăng giá trị của nhau và làm tăng giá trị của hoạt động và làm tăng giá trị của các hoạt động khác và giá trị của di tích lịch sử văn hoá. Chương trình hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Các nội dung chính biểu hiện và liên kết giá trị, ý nghĩa, thông điệp của DTLSVH, giá trị của cộng đồng, điểm đến du lịch.

- Nội dung chương trình ưu tiên sự tham gia của khách tham quan vào thực hiện chương trình.

- Tăng cường nội dung giáo dục PTBV, kết hợp với các hoạt động vui chơi giải trí cho khách tham quan trong chương trình.

3. Xác định quỹ thời gian và thời điểm tổ chức hoạt động du lịch.

Độ dài thời gian thực hiện của hoạt động có thể xem xét là tổng thời gian từ khi tập trung, di chuyển, tham gia, dừng, nghỉ, kết thúc hoạt động, thời gian di chuyển ra khỏi địa điểm tổ chức hoạt động đến địa điểm khác, hoặc di chuyển đến địa điểm tập trung tham gia hoạt động khác khi tham gia một hoạt động tìm hiểu giá trị của di tích lịch sử hoặc tham gia nhiều hoạt động tìm hiểu giá trị của di tích lịch sử văn hoá. Quỹ thời gian và thời điểm tổ chức các hoạt động trưng bày hiện vật,

hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm tại các DT đảm bảo các định hướng sau đây:

- Xem xét mối liên hệ với quá trình nhận thức của khách tham quan, thứ tự ưu tiên tổ chức các hoạt động du lịch.
- Xem xét sự liên quan đến liên kết với các hoạt động du lịch khác tại DTLSVH, và các hoạt động du lịch tại các điểm thu hút khách du lịch khác.
- Xem xét sự liên quan đến những sự kiện lớn, đặc biệt tại DTLSVH và điểm thu hút khách du lịch khác.
- Phù hợp với điều kiện tự nhiên, khí hậu của DTLSVH.

4. Xác định không gian tổ chức hoạt động du lịch

Là vị trí, địa điểm, hình dáng, độ lớn, khoảng cách, phương hướng tổ chức các hoạt động du lịch. Hoạt động du lịch được tổ chức sẽ chiếm một vị trí nhất định, có một diện tích nhất định, vào một khung cảnh nhất định trong tương quan với các yếu tố, các hoạt động khác của di tích lịch sử văn hoá. Xác định không gian tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Vị trí tổ chức biểu hiện và liên kết được các giá trị của DTLSVH, cộng đồng, điểm đến du lịch.
- Thuận tiện cho đi lại, sử dụng các phương tiện thô sơ, công tác hậu cần, xử lý các vấn đề khẩn cấp về vệ sinh, an ninh, an toàn.
- Thuận tiện cho việc thông tin, chỉ dẫn.
- Đảm bảo khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng (người già, trẻ em, người tàn tật..) và tiếp cận các hoạt động du lịch khác.
- Khai thác tối đa năng lượng tự nhiên, thân thiện với môi trường: ánh sáng tự nhiên, sử dụng hiệu quả nguồn nước.
- Kiểm soát được tác động tiêu cực về môi trường, văn hóa.
- Liên kết vị trí, không gian giữa các hoạt động du lịch tại DTLSVH với nhau và với điểm thu hút khách du lịch khác.

5. Xác định khả năng liên kết các hoạt động tại DTLSVH

Các nội dung chính của hoạt động liên kết chặt chẽ với nhau sẽ làm tăng giá trị của hoạt động du lịch. Giá trị của hoạt động này liên kết với giá trị của hoạt động khác sẽ làm tăng giá trị các hoạt động tại di tích lịch sử văn hoá. Các giá trị của hoạt động du lịch tại di tích này kết hợp với giá trị của các tài nguyên du lịch khác sẽ làm tăng giá trị của điểm du lịch, tuyến du lịch trong sản phẩm du lịch và làm tăng khả năng thoả mãn nhu cầu đặc trưng của khách du lịch, khả năng liên kết các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây: .

- Liên kết nội dung giữa các hoạt động du lịch tại DTLSVH với nhau và với nội dung các hoạt động du lịch của điểm thu hút du lịch khác.
- Liên kết hình thức tổ chức.
- Liên kết về thời gian, không gian.
- Khả năng liên kết trong mối liên hệ với sản phẩm du lịch và nhu cầu khách du lịch.

6. Xây dựng phương án tham gia các hoạt động du lịch

Một hoạt động du lịch được tổ chức theo nhiều hình thức. Khách tham gia một phần, tham gia toàn bộ, hoặc quan sát. Mỗi phương án tổ chức tham gia phải đảm bảo hướng dẫn đầy đủ, tuân thủ các quy định về an toàn, an ninh, văn hoá. Có quy định về quy mô, địa điểm tập trung, vị trí tổ chức và đối tượng tham gia, thời gian tổ chức, trang phục.v.v.. , phương án tham gia các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Quy mô, hình thức, mức độ tham gia, điều kiện tham gia.
- Thời điểm, độ dài thời gian.
- Giá trị mang lại cho người tham gia.
- Phương án đảm bảo về vệ sinh môi trường, an ninh an toàn, xử lý các tình huống phát sinh, khẩn cấp.

7. Xây dựng phương án di chuyển, điểm dừng, nghỉ, điểm đỗ, tập trung, đường lối di chuyển

Việc di chuyển từ điểm tập trung đến địa điểm tổ chức có những yêu cầu về quy mô, khoảng cách, không gian, phương tiện các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Liên kết tổ chức các hoạt động du lịch.
- Trang trí, thông tin biểu hiện, liên kết giá trị của di tích, văn hóa cộng đồng, điểm đến du lịch.
- Phù hợp với các đối tượng khách du lịch.
- Thuận tiện cho quản lý số lượng khách tham gia, hành vi của khách.
- Thông tin chỉ dẫn rõ ràng, phù hợp với nhiều đối tượng.
- Thuận tiện xử lý các vấn đề phát sinh.

8. Tính giá thành, giá bán các hoạt động du lịch

Bao gồm các chi phí cố định và chi phí biến đổi, chi phí liên quan đến môi trường, an ninh, các khoản thuế, các khoản phí bảo tồn di tích lịch sử văn hoá, chi phí khác. Tính giá thành, giá bán các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Xác định trên cơ sở mục đích tài chính của từng hoạt động du lịch: có lợi nhuận, hòa vốn, cần tài trợ/trợ cấp.
- Xem xét trên cơ sở giá trị của hoạt động du lịch mang lại cho khách: mức độ nhận thức về giá trị, nâng cao trải nghiệm của khách, phát triển kinh tế địa phương, giảm thiểu tác động tiêu cực về văn hóa, xã hội, môi trường.
- Xem xét thời điểm, đối tượng, quy mô đoàn khách, mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ khác, sự khác biệt về chất lượng trải nghiệm.
- Xem xét hình thức thu trực tiếp hay gián tiếp.

9. Xác định nhân lực thực hiện

Nhân lực là yếu tố quan trọng trong việc tổ chức hoạt động du lịch. Nhân lực được đào tạo quy trình thực hiện, thể hiện kỹ năng và thái độ phục vụ. Là người thúc đẩy, tạo động lực và liên kết các dịch vụ với khách hàng. Xác định nhân lực các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Nhân lực được đào tạo nghiệp vụ du lịch, nhận thức về giá trị DTLSVH, cộng đồng, nguyên tắc phát triển DLBV.
- Ưu tiên sử dụng lao động địa phương.
- Nhân lực có khả năng thực hiện biểu hiện, liên kết giá trị của DTLSVH, cộng đồng, điểm đến du lịch.
- Phương án dự phòng, thay thế, huy động nguồn nhân lực thực hiện theo từng thời điểm, loại hình hoạt động du lịch.

10. Xác định phương án sử dụng cơ sở vật chất, kỹ thuật, trang thiết bị

Các bảng thông tin, biển hiệu, biển chỉ dẫn tiếp cận, sử dụng dịch vụ, biển tín hiệu; trang thiết bị phục vụ trưng bày, trang thiết bị sân khấu biểu diễn nghệ thuật, trang thiết bị phục vụ đưa tin như truyền thanh, truyền hình, tiện nghi của trang thiết bị; trang thiết bị đảm bảo an ninh an toàn, vệ sinh, y tế; trang thiết bị phục vụ xử lý sự cố. Phương án sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Phương tiện, cơ sở vật chất đảm bảo phù hợp với tất cả các đối tượng.
- Biểu hiện, liên kết giá trị của DTLSVH, cộng đồng, điểm đến du lịch.
- Trang thiết bị thân thiện với môi trường.
- Ưu tiên sử dụng trang thiết bị cơ sở vật chất có nguồn gốc từ địa phương.

11. Xây dựng phương án sử dụng sản phẩm của các nhà cung cấp

Để tổ chức hoạt động du lịch, đơn vị tổ chức phải lựa chọn các sản phẩm của các nhà cung cấp. Các sản phẩm của các nhà cung cấp đa dạng về chủng loại, mẫu mã, chất lượng, nguồn gốc. Xây dựng phương án sử dụng sản phẩm của các

nhà cung cấp tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Xác định được loại sản phẩm, thứ tự ưu tiên sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của nhà cung cấp có liên quan, sử dụng nguồn lực địa phương.

- Đưa ra các yêu cầu, thỏa thuận về chất lượng định hướng bền vững đối với từng loại hình, quy mô của hoạt động du lịch.

- Xây dựng phương án dự phòng, thay thế, xử lý các vấn đề phát sinh.

12. Xây dựng nội dung chi tiết các hoạt động du lịch

Chương trình chi tiết thể hiện một cách cụ thể nhất về thời gian, địa điểm, phương thức tham gia, diễn biến, cơ cấu, số lượng và chất lượng các dịch vụ có hoạt động... Một chương trình chi tiết hoàn chỉnh phải đảm bảo yêu cầu mọi chi tiết về công việc thực hiện, thời gian thực hiện, thời điểm thực hiện, điều kiện thực hiện. Nội dung chi tiết đảm bảo sự thống nhất, hấp dẫn, khai thác diễn biến tâm lý từng đối tượng khách. Nội dung chi tiết là bản hướng dẫn tiêu dùng, mô tả chi tiết các yếu tố cấu thành nên hoạt động du lịch, là cơ sở pháp lý thể hiện mối quan hệ giữa các bên liên quan. Xây dựng nội dung chi tiết các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Đảm bảo mô tả chi tiết nội dung chương trình đã thiết kế.

- Mô tả những giá trị mang lại cho khách du lịch.

- Làm rõ các điều kiện tham gia các hoạt động du lịch.

- Làm rõ các quy định thực hiện chương trình.

- Ngôn ngữ phù hợp với các đối tượng.

13. Xây dựng các quy định và điều kiện thực hiện các hoạt động du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường

Xây dựng các phương án và các quy định của một hoạt động du lịch có mục đích hướng dẫn, giúp đỡ khách hiểu biết thêm về hình thức tổ chức, cách thức đăng ký, nội dung của hoạt động du lịch, điều kiện tham gia. Những quy định này mang ý

nghĩa pháp lý như những điều khoản về trách nhiệm của đơn vị tổ chức cũng như của khách du lịch. Nội dung của các quy định của hoạt động du lịch mang tính chất truyền thống, mặc dù các điều khoản cụ thể phụ thuộc vào mức giá (giá trị), thời gian, tính chất của từng hoạt động du lịch. Xây dựng quy định và điều kiện thực hiện các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Nội dung, mức giá của hoạt động du lịch.
- Những điều kiện tham gia.
- Quy định về an ninh, an toàn, vệ sinh.
- Quy định hành vi giao tiếp phù hợp đảm bảo giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường tự nhiên, văn hóa, xã hội.
- Quy định về trách nhiệm của đơn vị tổ chức, các đơn vị liên quan.
- Quy định về các trường hợp phát sinh, trường hợp bất khả kháng.

14. Tổ chức thông tin về các hoạt động du lịch

Đảm bảo thông tin trước và đầy đủ cho khách du lịch, các bên liên quan về các loại hình hoạt động du lịch, lợi ích mang lại, khả năng tiếp cận, điều kiện tham gia, quy trình đăng ký sử dụng các hoạt động du lịch, sản phẩm dịch vụ du lịch khác tại DTLSVH. Tổ chức thông tin về các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Thông tin trước, đúng, đầy đủ và rộng rãi về các hoạt động du lịch, giá trị mang lại, điều kiện tham gia, quy trình đăng ký sử dụng cho các bên liên quan.
- Thông tin đầy đủ về điều kiện tự nhiên, kinh tế, văn hóa, xã hội của DTLSVH, cộng đồng, điểm đến du lịch.
- Gợi ý những lợi ích, hành vi phù hợp của khách du lịch, các bên liên quan tại DTLSVH.
- Hình thức, phương tiện truyền thông tin thân thiện với môi trường.
- Ngôn ngữ sử dụng rõ ràng, phù hợp với đại đa số công chúng.

Bước 3: Tổ chức thực hiện hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững

1. Tổ chức chuẩn bị thực hiện các hoạt động du lịch

Mỗi hoạt động du lịch tổ chức cần chuẩn bị về cơ sở vật chất, nhân lực, tài chính, các điều kiện thực hiện, các điều kiện xử lý các tình huống phát sinh. Công tác chuẩn bị tổ chức thực hiện hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Chuẩn bị thông tin về đối tượng khách tham quan: số lượng đã đăng ký, quy mô, cơ cấu, quốc tịch, độ tuổi, mục đích tham quan...
- Khảo sát khả năng thực hiện các hoạt động du lịch về các nguồn lực.
- Diễn tập thực hiện các hoạt động du lịch.
- Xác nhận kiểm tra sự sẵn sàng cung cấp sản phẩm của những nhà cung cấp dịch vụ.
- Chuẩn bị điều hành, phương án xử lý các tình huống phát sinh.

2. Tổ chức thực hiện các nội dung của hoạt động du lịch

Công việc quản lý quá trình thực hiện các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây: bao gồm:

- Tổ chức thực hiện theo chương trình đã thiết kế.
- Theo dõi, kiểm tra đảm bảo các dịch vụ được cung cấp đầy đủ, đúng chủng loại, chất lượng kịp thời.
- Xử lý kịp thời những tình huống bất thường có thể xảy ra như hỏa hoạn, mất hành lý, tài sản, tai nạn v.v..

3. Tổ chức kết thúc hoạt động du lịch

Công tác tổ chức kết thúc thực hiện các hoạt động trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm đảm bảo các định hướng sau đây:

- Đánh giá chất lượng thực hiện chương trình so với thiết kế.

- Trung cầu ý kiến của khách du lịch về tổ chức các hoạt động du lịch.
- Giải quyết những vấn đề còn tồn đọng.
- Tổng kết, báo cáo, rút ra bài học về tổ chức các hoạt động du lịch.

3.2.2. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám

3.2.2.1. Định hướng chung

Tháng 8/2003, Tổng công ty Đầu tư và Phát triển nhà Hà Nội đưa ra trình thành phố 4 dự án mà một trong số đó là "Xây dựng trung tâm văn hóa - du lịch Văn Miếu - Quốc Tử Giám". Tổng mức đầu tư dự án lên tới 1.625,352 tỉ đồng sẽ thực hiện trong 5 năm và sẽ hoàn tất vào năm 2008. Phạm vi đầu tư là 15-20ha gồm: Khu Văn Miếu, vườn hoa phố Tôn Đức Thắng, hồ Văn, khu Bảo tàng Mỹ thuật - một góc phố Cao Bá Quát; cùng khu "tứ giác": Nguyễn Khuyến - Văn Miếu - Quốc Tử Giám - Ngô Sỹ Liên. Hình thức: đầu tư, chỉnh trang, tôn tạo trên cơ sở tôn trọng nguyên trạng di tích. Dự án có bốn mục tiêu chính:

- Tạo không gian văn hóa với trục di tích: Hồ Văn - Văn Miếu - Bảo tàng Mỹ thuật, một góc "Tứ giác"... mở rộng hồ Văn, tạo một quảng trường với cây xanh, đường đi dạo, cùng các công trình phục vụ hoạt động biểu diễn, triển lãm với các sinh hoạt truyền thống.

- Tạo khu dịch vụ du lịch: Tập trung ở khu "Tứ giác" - giải phóng một phần hay toàn bộ các điểm dân cư, xây dựng một không gian phố đặc trưng Hà Nội, trong có những đường ngõ nhỏ lát đá. Các nhà mặt phố sẽ được sửa sang cho hợp với kiến trúc phố thị những năm cuối thế kỷ 19 đầu thế kỷ 20. Đây sẽ là khu phố đi bộ. Để nối kết với Bảo tàng Mỹ thuật, một đường ngầm bộ hành sẽ xuyên qua bên dưới đường Nguyễn Thái Học.

- Nâng cấp hệ thống hạ tầng kỹ thuật.

- Xây dựng khu đô thị mới, giải phóng mặt bằng tại khu vực dự án, xây dựng các nhà vườn, nhà ở thấp tầng...

Dự án trên là táo bạo và được các nhà khoa học, sử học đồng tình. Tuy nhiên, đến nay dự án này vẫn ở trên giấy và đến khi thực hiện sẽ là cả một chặng đường

dài. Một trong những khó khăn lớn là phải di dời hơn 1.500 hộ dân ở khu vực trong dự án.

Trong những báo cáo công tác những năm gần đây và định hướng công tác năm 2011, các nội dung liên quan đến bảo tồn và phát huy các giá trị của di tích VM- QTG được đề cập bao gồm:

- Công tác quản lý tu bổ tôn tạo được chú trọng, khang trang sạch đẹp.
- Việc tổ chức các hoạt động vẫn duy trì theo nề nếp tốt và không ngừng nâng cao chất lượng nội dung và công tác phục vụ, do vậy đã thu hút được nhiều tổ chức phối hợp hoạt động thường xuyên, tạo địa chỉ quen thuộc của khu di tích đối với khách trong và ngoài nước
- Triển khai xây dựng Đề án Bảo tồn Di sản tư liệu thế giới 82 Bia đá Tiến sĩ Văn Miếu - Quốc Tử Giám.
- Duy trì nâng cấp vườn hoa thăm cổ, giữ gìn di tích sạch đẹp và làm tốt công tác đón tiếp khách du lịch, công tác an ninh trật tự và PCCC.
- Đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học, sưu tầm tư liệu, bổ sung hiện vật và xuất bản sách phục vụ công tác phát triển du lịch.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quảng bá di tích và các hoạt động để thu hút khách tham quan
- Thực hành tiết kiệm, thực hiện thu chi theo luật Ngân sách.
- Đẩy nhanh công tác quy hoạch và phát triển để khai thác hai khu vực hồ Văn và vườn Giám còn chậm.
- Chú trọng hơn công tác đào tạo cán bộ có năng lực phục vụ trong công tác nghiên cứu khoa học và ứng dụng khoa học công nghệ thông tin vào công tác quản lý và truyền thông để quảng bá di tích thu hút khách tham quan nhiều hơn.

3.2.2.2. Hoàn thiện tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật

Tổ chức trưng bày tại VMQTG theo hướng phát triển bền vững cần hoàn thiện như sau:

- Bổ sung các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hóa, lịch sử, khoa học, nghệ thuật: Bổ sung các hiện vật, hình ảnh, sơ đồ biểu hiện quá trình

thành và phát triển của Văn Miếu – Quốc Tử Giám. Về giá trị lịch sử có sơ đồ về năm khởi dựng Văn Miếu, năm lập Quốc Tử Giám và mô tả qua từng giai đoạn phát triển của triều đại phong kiến Việt Nam đến nay, vị trí địa lý, các công trình có giá trị đặc biệt

- Sắp xếp, bố trí các hiện vật trưng bày hợp lý hơn: sắp xếp lại các hiện vật tại phòng trưng bày xung quanh Nhà thái học theo các giá trị, theo các hoạt động, theo thời gian. Nơi đào tạo cần sắp xếp theo nội dung đào tạo, hình thức kiểm tra, đánh giá, kết quả thành tích học tập v.v..; chương trình đào tạo; tài liệu học tập, đồ dùng học tập; nội quy học tập; trang phục, điều kiện ăn, ở ...

- Tăng cường bảo quản hiện vật trưng bày: tại các khi trưng bày của VMQTG cần thay thế bằng đèn tiết kiệm năng lượng lắp đặt thông gió, hút ẩm. Tận dụng tối đa ánh sáng tự nhiên phía trên và hai bên nhà Thái học.

- Thay thế và bổ sung các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật cho đầy đủ và rõ ràng, đồng bộ. Cần có biển chỉ dẫn đồng bộ về kiểu dáng, kích cỡ, màu sắc..Tại VMQTG hiện nay có nhiều loại biển chỉ dẫn khác nhau hình thức, nội dung, kích cỡ, chất liệu. Lắp đặt màn hình thông tin giới thiệu. Tăng cường các biển chỉ dẫn kết nối các khu vực trưng bày, hướng di chuyển. Điều chỉnh, sắp xếp các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan qua màu sắc, sự đồng bộ, thông thoáng... Bổ sung thông tin đầy đủ, rõ ràng các di tích lịch sử văn hoá của các hình ảnh hiện vật.. Tạo lối đi, xác định vị trí quan sát, điểm tập trung, điểm dừng cho đối tượng nhiều đối tượng khác nhau như người già, trẻ em, người tàn tật. Bổ sung quy định về an ninh an toàn, vị trí, khoảng cách, hành vi vi phạm. Bảng thông tin thúc đẩy trách nhiệm của mọi người đối với bảo vệ và phát huy giá trị của di tích lịch sử văn hoá.

- Bổ sung nhân lực người địa phương hướng dẫn di chuyển, giám sát, bảo quản hiện vật trưng bày.

- Thông tin về các hình ảnh hiện vật trên các khu vực tập trung, điểm dừng, các ấn phẩm, phương tiện thông tin của Di tích, đơn vị kinh doanh du lịch.

- Xây dựng các chủ đề hoạt động trưng bày với ngôn ngữ phù hợp: Tại DTVM-QTG, chủ đề cần tập trung vào ý nghĩa biểu trưng cho tiến trình văn hóa Việt Nam, sự đóng góp của Việt Nam cho nền văn minh Nho giáo của khu vực, là nơi tôn vinh nhân tài cho đất nước. Tập trung vào giá trị tiêu biểu của DT là giá trị kiến trúc, giá trị lịch sử và mỹ thuật của 82 Bia tiến sĩ; giá trị của các di vật quý giá, giá trị khoa học xã hội và nhân văn khác.

- Tăng cường phương tiện quản lý số lượng khách tham gia tại một khu vực, lối đi, điểm dừng.v.v., kiểm tra các khu vực trưng bày để thuận tiện xử lý các vấn đề phát sinh

3.2.2.3. Hoàn thiện tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan tại VMQTG cần hoàn thiện các nội dung sau:

- Thống nhất lộ trình, bài thuyết minh, phương pháp hướng dẫn tham quan. Lộ trình tham quan VMQTG cần bổ sung Hồ văn, vườn hoa Giám, xem xét liên kết với bảo tàng Mỹ Thuật Việt Nam.

- Bổ sung quy định tham quan tại các di tích đối với khách tham quan có thể đi lẻ hoặc đi theo đoàn, quy định đăng ký trước đoàn khách đến. Quy định về quy mô đoàn, ngôn ngữ sử dụng bắt buộc phải dùng thuyết minh tại điểm.

- Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác: Thống nhất nội dung thuyết minh, tập trung các giá trị tiêu biểu của DT, hình ảnh hiện vật, đối tượng tham quan biểu hiện, chứa đựng giá trị của DTLSVH.

- Thống nhất các phương pháp hướng dẫn tham quan, các câu chuyện, tình huống để Thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn. Tăng cường nội dung giáo dục PTBV, kết hợp với các hoạt động vui chơi giải trí cho khách tham quan trong chương trình.

- Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên thống nhất và tăng cường liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của VMQTG.

- Đảm bảo trình độ ngôn ngữ của Thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan: thông tin trước cho khách trên các ấn phẩm, tăng

cường phương tiện thông tin để hỗ trợ như màn hình, biển giới thiệu.. Cần bổ sung thuyết minh viên tại điểm du về số lượng và trình độ ngôn ngữ.

- Thời gian thuyết minh vẫn nên thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh nên xem xét đề xuất tăng. Hướng dẫn viên / thuyết minh viên xem lồng ghép giới thiệu liên hệ hoạt động tham quan, trưng bày hiện vật với biểu diễn nghệ thuật, hàng lưu niệm...

3.2.2.4. Hoàn thiện tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật

Hoàn thiện tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích theo hướng phát triển bền vững

- Tiến hành khảo sát các hoạt động biểu diễn nghệ thuật phù hợp với di tích. Đảm bảo khách tham quan nhận được thông tin giới thiệu, quảng cáo về hoạt động trước, trong, sau khi tổ chức các hoạt động du lịch. Chương trình nghệ thuật nên xem xét biểu diễn các trích đoạn các loại hình nghệ thuật dân tộc có liên quan đến các giá trị của DTLSVH, biểu diễn nhạc cụ dân tộc điển ra, mô phỏng các hoạt động liên quan đến giá trị của VMQTG.

- Lựa chọn, sắp xếp các tiết mục biểu diễn nghệ thuật, âm nhạc phù hợp với di tích, biểu hiện được các nét văn hoá truyền thống của VMQTG và cộng đồng. Thống nhất chủ đề và chương trình biểu diễn. Chương trình cần có nội dung giao lưu của khách du lịch

- Nâng cao chất lượng đội ngũ diễn viên, ca sĩ. Ngoài biểu diễn nghệ thuật, diễn viên ca sĩ cần được bổ sung kiến thức kỹ năng phục vụ khách du lịch, kiến thức phát triển du lịch bền vững. Xem xét bổ sung các công tác viên làm diễn viên, ca sĩ.

- Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp. Trang thiết bị thân thiện với môi trường. Trang thiết bị quản lý được sức chứa. Đảm bảo khả năng tiếp cận hoạt động cho nhiều đối tượng khách: người già, trẻ em, người tàn tật. Sân khấu xem xét có thể tổ chức ở Hồ Văn, vườn Giám. Sân khấu, trang thiết bị cần xem xét sản phẩm truyền thống, thân thiện với môi trường, kiểu dáng, màu sắc biểu hiện các giá trị của DT, văn hóa cộng đồng.

- Tổ chức hoạt động biểu diễn nghệ thuật đảm bảo liên hệ và ảnh hưởng tốt đến hoạt động tham quan. Biểu hiện các giá trị của DT, khách du lịch có cơ hội thoả mãn nhu cầu trải nghiệm tìm hiểu các giá trị của di tích lịch sử văn hoá, của khách du lịch. Thúc đẩy trách nhiệm của mọi người đối với bảo vệ và phát huy giá trị của di tích lịch sử văn hoá.

- Bố trí lịch biểu diễn định kỳ trong ngày. Có nhiều chương trình, sự lựa chọn, mức giá để khách tham quan, doanh nghiệp du lịch chủ động trong việc sắp xếp chương trình tham quan.

3.2.2.5. Hoàn thiện tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm

Tại VMQTG, hàng lưu niệm được bày bán nhiều nơi, do vậy cần sắp xếp lại, tập trung vào một khu vực, xem xét khu vực trên lộ trình kết thúc tham quan. Tạo nhiều hình thức bán hàng lưu niệm như trưng bày kết hợp với giới thiệu và phải đồng bộ và tạo ra nhiều sự trải nghiệm cho khách, khách hàng có thể tự chọn. Lựa chọn giới thiệu quy trình sản xuất một số sản phẩm qua hình ảnh và mối liên hệ với giá trị của DTLSVH. Hạn chế cung cấp các hàng hóa không liên quan đến giá trị của VMQTG. Cung cấp các sản phẩm đồ lưu niệm khai thác hình ảnh tiêu biểu của di tích liên quan đến việc học hành, thi cử thời xưa từ sản phẩm địa phương, rõ nguồn gốc và thân thiện với môi trường. Niêm yết giá đầy đủ. Đa dạng hóa hình thức thanh toán. Cần đào tạo lại nhân viên bán hàng lưu niệm, đào tạo người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt, kiến thức về VMQTG, phát triển bền vững; thân thiện. Cần nghiên cứu trang phục của người bán hàng lưu niệm phù hợp với giá trị của DT như kiểu dáng, màu sắc....

3.2.3. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Đền Ngọc Sơn

3.2.3.1. Định hướng chung

Trong những báo cáo công tác những năm gần đây và định hướng công tác năm 2011, các nội dung liên quan đến bảo tồn và phát huy các giá trị của di tích Ngọc Sơn được đề cập bao gồm:

- Duy trì đón tiếp và phục vụ khách tham quan trong và ngoài nước.
- Duy trì đảm bảo công tác bảo vệ an ninh trật tự tại khu vực hồ Hoàn Kiếm, đền Ngọc Sơn

- Thanh tra, kiểm tra và hướng dẫn các hoạt động nghiệp vụ đối với các di tích: việc xếp hạng di tích, tu bổ tôn tạo chống xuống cấp cho di tích, các hình thức phát huy giá trị di tích. Tuy nhiên, chưa có biện pháp để kiểm soát công tác tu bổ tôn tạo di tích, đặc biệt từ nguồn vốn xã hội hóa.

- Tổ chức tập huấn công tác nghiệp vụ đối với các cá nhân trực tiếp tham gia công tác bảo vệ di tích;

- Thoả thuận, cho ý kiến về các dự án tu bổ tôn tạo di tích và các công trình xây dựng liên kề di tích; giải quyết và tham mưu giải quyết các đề xuất, kiến nghị liên quan đến di tích;

- Bổ sung, chỉnh lý kho tư liệu phục vụ công tác quản lý và nghiên cứu, tìm hiểu di tích.

- Tham mưu ban hành các văn bản quy phạm pháp luật phục vụ công tác quản lý, bảo vệ di tích;

- Tổ chức tổng kiểm kê, đánh giá, phân loại giá trị di tích, phục vụ công tác quản lý và định hướng, xây dựng kế hoạch dài và ngắn hạn cho việc bảo vệ và phát huy giá trị của hệ thống di tích

- Tổ chức các hoạt động mang tính chất nghiên cứu, học tập nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý và nâng cao trình độ của cán bộ, như: viết sách, hội thảo khoa học, học tập kinh nghiệm quản lý di tích...

- Duy trì và nâng cao các hoạt động nhằm quản lý, phát huy giá trị và phục vụ khách tham quan tại di tích Ngọc Sơn và các di tích khác do đơn vị trực tiếp quản lý. Tuy nhiên, chưa hoàn thiện các văn bản để nâng cao hiệu quả công tác quản lý và phát huy giá trị các di tích.

3.2.3.2. Hoàn thiện tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật

Tổ chức trưng bày tại DTNS theo hướng phát triển bền vững cần hoàn thiện như sau:

- Bổ sung các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị lịch sử, kiến trúc của Đền Ngọc Sơn: Bổ sung các hiện vật, hình ảnh, sơ đồ biểu hiện quá trình thành và phát triển của DTNS.

- Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý: phòng trưng bày tiêu bản Cụ rùa hồ Gươm cần tạo không gian cho quan sát, di chuyển. Hình ảnh trưng bày về cụ rùa hiện nay cần có chú thích rõ ràng và thêm tiếng Anh, tiếng nước ngoài phổ biến khác.

- Tăng cường bảo quản hiện vật trưng bày: thay thế và bổ sung đèn tiết kiệm năng lượng tại phòng Trưng bày. Tận dụng tối đa ánh sáng và không khí tự nhiên của không gian hồ Gươm.

- Thay thế và bổ sung các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật cho đầy đủ và rõ ràng, đồng bộ. Cần có biển chỉ dẫn đồng bộ về kiểu dáng, kích cỡ, màu sắc..Tại DTNS có nhiều loại biển chỉ dẫn khác nhau hình thức, nội dung, kích cỡ, chất liệu. Lắp đặt màn hình thông tin giới thiệu. Tăng cường các biển chỉ dẫn kết nối các khu vực trưng bày, hướng di chuyển. Điều chỉnh, sắp xếp các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan qua màu sắc, sự đồng bộ, thông thoáng... Bổ sung thông tin đầy đủ, rõ ràng các di tích lịch sử văn hoá của các hình ảnh hiện vật.. Tạo lối đi, xác định vị trí quan sát, điểm tập trung, điểm dừng cho đối tượng nhiều đối tượng khác nhau như người già, trẻ em, người tàn tật. Bổ sung quy định về an ninh an toàn, vị trí, khoảng cách, hành vi vi phạm. Bảng thông tin thúc đẩy trách nhiệm của mọi người đối với bảo vệ và phát huy giá trị của di tích lịch sử văn hoá.

- Bổ sung nhân lực người địa phương hướng dẫn di chuyển, giám sát, bảo quản hiện vật trưng bày.

- Thông tin về các hình ảnh hiện vật trên các khu vực tập trung, điểm dừng, các ấn phẩm, phương tiện thông tin của Di tích, đơn vị kinh doanh du lịch.

- Xây dựng các chủ đề hoạt động trưng bày với ngôn ngữ phù hợp về hiện vật trưng bày chính là tiêu bản Cụ rùa. Chủ đề tập trung vào giá trị tâm linh, văn hóa, huyền thoại của Rùa Hồ Gươm.

- Tăng cường phương tiện quản lý số lượng khách tham gia tại một khu vực, lối đi, điểm dừng.v..., kiểm tra các khu vực trưng bày để thuận tiện xử lý các vấn đề phát sinh

- Liên kết các đối tượng tham quan, hiện vật trưng bày với các lớp kiến trúc

của Đền Ngọc Sơn là nhà Đại Bái, Trung đường và Hậu cung. Nhà Đại Bái là nơi hành lễ, hiện vật đơn giản gồm hương án, đồ thờ, đồ lễ ngoài ra còn có đôi vệt là đồ thờ có nhiều giá trị. Nhà Trung đường được bài trí là nơi thờ tam Thánh: Văn Xương Đế quân, Lã Động Tân và Quan Vân Trường. Gian hậu cung là nơi dành riêng để thờ tượng Trần Hưng Đạo với hương án, đồ thờ, đồ tự khí.

3.2.3.3. Hoàn thiện tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan tại DTNS cần hoàn thiện các nội dung sau:

- Thống nhất lộ trình, bài thuyết minh, phương pháp hướng dẫn tham quan. Lộ trình tham quan DTNS cần bổ sung điểm dừng ở Hồ Gươm để ngắm nhìn toàn cảnh đền Ngọc Sơn, xem xét liên kết với khu phố cổ Hà Nội, Nhà hát múa rối nước Thăng Long. Lộ trình tham quan từ Hồ Gươm - Công đền Đền Ngọc Sơn –Tháp Bút, Đài Nghiên- Đắc Nguyệt Lầu - Đình Trấn Ba – Đền Ngọc Sơn – Phòng Trưng bày tiêu bản Cù rùa Hồ Gươm.

- Bổ sung quy định tham quan tại các di tích đối với khách tham quan có thể đi lẻ hoặc đi theo đoàn, quy định đăng ký trước đoàn khách đến. Quy định về quy mô đoàn, ngôn ngữ sử dụng bắt buộc phải dùng thuyết minh tại điểm.

- Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác: thống nhất nội dung thuyết minh, tập trung các giá trị tiêu biểu của DT, hình ảnh hiện vật, đối tượng tham quan biểu hiện, chứa đựng giá trị của DTLSVH.

- Thống nhất các phương pháp hướng dẫn tham quan, các câu chuyện, tình huống để thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn. Tăng cường nội dung giáo dục PTBV, kết hợp với các hoạt động vui chơi giải trí cho khách tham quan trong chương trình.

- Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên thống nhất và tăng cường liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của DTNS

- Đảm bảo trình độ ngôn ngữ của thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan: thông tin trước cho khách trên các ấn phẩm, tăng cường phương tiện thông tin để hỗ trợ như màn hình, biển giới thiệu.. Cần bổ sung

thuyết minh viên tại điểm đủ về số lượng và trình độ ngôn ngữ.

- Thời gian thuyết minh vẫn nên thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh nên xem xét đề xuất tăng thêm. Hướng dẫn viên / thuyết minh viên xem lồng ghép giới thiệu liên hệ hoạt động tham quan, trưng bày hiện vật với hàng lưu niệm...

3.2.3.4. Hoàn thiện tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm

Tại DTNS, hàng lưu niệm được bày bán nhiều nơi, do vậy cần sắp xếp lại, tập trung vào một khu vực, xem xét khu vực trên lộ trình kết thúc tham quan. Không bán hàng lưu niệm gần phòng trưng bày tiêu bản cụ rùa Hồ Gươm, ở ngay sau cổng vào đền Ngọc Sơn (nhà làm cửa hàng này chính là Giảng kinh đàn của đền Ngọc Sơn). Tạo nhiều hình thức bán hàng lưu niệm như trưng bày kết hợp với giới thiệu và phải đồng bộ và tạo ra nhiều sự trải nghiệm cho khách, khách hàng có thể tự chọn. Lựa chọn giới thiệu quy trình sản xuất một số sản phẩm qua hình ảnh và mối liên hệ với giá trị của DTLSVH. Hạn chế cung cấp các hàng hóa không liên quan đến giá trị của DTNS. Cung cấp các sản phẩm đồ lưu niệm khai thác hình ảnh tiêu biểu của di tích liên quan đến Đền Ngọc Sơn, Tháp Bút, Đài Nghiên, Hồ Gươm từ sản phẩm địa phương, rõ nguồn gốc và thân thiện với môi trường. Niêm yết giá đầy đủ. Đa dạng hóa hình thức thanh toán. Cần đào tạo lại nhân viên bán hàng lưu niệm, đào tạo người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt, kiến thức về văn hóa Hà Nội, giá trị lịch sử, kiến trúc của DTNS, phát triển bền vững; thân thiện. Cần nghiên cứu trang phục của người bán hàng lưu niệm phù hợp với giá trị của DT như kiểu dáng, màu sắc....

3.2.4. Các giải pháp và kiến nghị đối với di tích Cổ Loa

3.2.4.1. Định hướng chung

Năm 2002, dự án bảo tồn, tôn tạo và xây dựng Khu di tích Cổ Loa thành khu du lịch chuyên đề quốc gia với vốn dự kiến 300 tỉ đồng được triển khai trên diện tích 830 ha. Việc bảo tồn, tôn tạo Khu di tích Cổ Loa trở thành khu du lịch chuyên đề là cần thiết, tuy nhiên việc thực hiện dự án sau gần 10 năm vẫn chưa trọn vẹn với những công trình hoặc không dùng đến hoặc phải chuyển đổi mục đích sử dụng. Theo dự án được quy hoạch năm 2002, khu di tích Cổ Loa sẽ có 10 điểm đỗ xe du

lich cùng công viên truyền thuyết, khu vực Loa Thành thu nhỏ theo tỷ lệ 1/25 đáp ứng lượng khách du lịch dự tính đến năm 2010 sẽ là 2,3 triệu lượt, trong đó du khách quốc tế chiếm 21%. Nhưng sau gần 10 năm, khách du lịch đến với Cổ Loa chỉ bằng 1/14 lượng khách đã được dự tính. Cụ thể, thống kê của tổ quản lý, bảo vệ khu di tích Cổ Loa cho thấy năm 2008 có 133.800 lượt khách, năm 2009 có 155.000 lượt và 2010 thì nhích lên 156.000 lượt. Ngoài chợ du lịch Cổ Loa khánh thành từ năm 2005 nay vẫn bỏ hoang trong khi chợ Sa truyền thống phải di dời ra bờ sông Hoàng gây nên những bất cập không đáng có, bến xe du lịch với diện tích hơn 8.000m² cũng rơi vào tình trạng ế ẩm. Bến xe này nằm trong dự án đầu tư xây dựng hai tuyến đường từ quốc lộ 3 vào cửa Tây và cửa Nam thành Cổ Loa do UBND TP.Hà Nội phê duyệt năm 2002 với tổng số vốn 63 tỉ đồng, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Hà Nội làm chủ đầu tư. Cách chợ văn hóa du lịch chưa đầy 200m còn có một bãi xe với diện tích bằng nửa bến xe du lịch kể trên và cũng ế khách. Dự án khôi phục Loa Khẩu (Miệng Ốc) đang triển khai và phải chờ quy hoạch chi tiết tổng thể.

Trong báo cáo kết quả công tác những năm gần đây và định hướng công tác năm 2011, công tác bảo tồn và phát huy các giá trị của Di tích Cổ Loa được đề cập như sau:

- Thực hiện nhiệm vụ thường xuyên tu bổ, bảo quản, sửa chữa nhỏ di tích Cổ Loa; công tác vệ sinh môi trường, chăm sóc cây xanh thâm cỏ, chống môi, phòng cháy chữa cháy.

- Đầu tư nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, cơ sở vật chất cho các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ, xây dựng hệ thống thông tin, lưu giữ tư liệu về di tích.

- Nâng cao năng lực, hiệu quả lãnh đạo và triển khai tổ chức thực hiện; Tập trung đẩy mạnh công tác quản lý bảo tồn, tôn tạo, phát huy giá trị di sản văn hóa khu di tích Cổ Loa xứng đáng là khu DTLSVH tiêu biểu của thủ đô và của cả nước.

- Triển khai các bước trong việc chuẩn bị đầu tư quy hoạch khu di tích Cổ Loa. Đẩy mạnh hợp tác nghiên cứu trong và ngoài nước về Cổ Loa.

- Phân định và phối hợp quản lý khu di tích Cổ Loa với huyện Đông Anh để

công tác quản lý di tích đi vào nền nếp đạt hiệu quả tốt.

- Duy trì trang Web khu di tích Cổ Loa phục vụ công tác quy hoạch và tuyên truyền quảng bá.

- Duy trì trưng bày, đón tiếp, phục vụ đón tiếp và phục vụ khách tham quan trong và ngoài nước.

- Duy trì tổ chức lễ hội Cổ Loa đảm bảo các nét văn hóa truyền thống

- Cử đào tạo cán bộ nhân viên về nghiệp vụ tu bổ di tích, công tác bảo tồn di sản tại Thái Lan, Nhật Bản, Campuchia

- Phối hợp với UBND xã Cổ Loa duy trì hoạt động tuyên truyền chống vi phạm di tích Cổ Loa.

3.2.4.2. Hoàn thiện tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật

Tổ chức trưng bày tại DTCL theo hướng phát triển bền vững cần hoàn thiện như sau:

- Bổ sung các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hóa, lịch sử, khoa học, nghệ thuật: bổ sung các hiện vật, hình ảnh, sơ đồ biểu hiện quá trình thành và phát triển của DTCL, vị trí địa lý, giá trị kiến trúc của Thành Cổ Loa.

- Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý hơn: bổ sung các hình ảnh hiện tại của các đối tượng tham quan tương ứng với các hiện vật và giai đoạn trưng bày của nhà trưng bày DTCL. Các hiện vật hình ảnh cần bổ sung làm rõ ý nghĩa, giá trị liên quan đến giá trị lịch sử, kiến trúc của DTCL.

- Tăng cường bảo quản hiện vật trưng bày: tại các khu trưng bày của DTCL cần thay thế bằng đèn tiết kiệm tiết kiệm năng lượng, lắp đặt thông gió, hút ẩm. Tận dụng tối đa ánh sáng tự nhiên của nhà trưng bày.

- Thay thế và bổ sung các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật cho đầy đủ và rõ ràng, đồng bộ. Cần có biển chỉ dẫn đồng bộ về kiểu dáng, kích cỡ, màu sắc. Tại DTCL hiện nay có nhiều loại biển chỉ dẫn khác nhau về hình thức, nội dung, kích cỡ, chất liệu. Lắp đặt màn hình thông tin giới thiệu. Tăng cường các biển chỉ dẫn kết nối các khu vực trưng bày, hướng di chuyển. Điều chỉnh, sắp xếp các

hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan qua màu sắc, sự đồng bộ, thông thoáng... Bổ sung thông tin đầy đủ, rõ ràng các di tích lịch sử văn hoá của các hình ảnh hiện vật.. Tạo lối đi, xác định vị trí quan sát, điểm tập trung, điểm dừng cho đối tượng nhiều đối tượng khác nhau như người già, trẻ em, người tàn tật. Bổ sung quy định về an ninh an toàn, vị trí, khoảng cách, hành vi vi phạm. Bảng thông tin thúc đẩy trách nhiệm của mọi người đối với bảo vệ và phát huy giá trị của di tích lịch sử văn hoá.

- Bổ sung nhân lực người địa phương hướng dẫn di chuyển, giám sát, bảo quản hiện vật trưng bày.

- Thông tin về các hình ảnh hiện vật trên các khu vực tập trung, điểm dừng, các ấn phẩm, phương tiện thông tin của Di tích, đơn vị kinh doanh du lịch.

- Xây dựng các chủ đề hoạt động trưng bày với ngôn ngữ phù hợp: đối với DTCL, chủ đề tập trung làm rõ giá trị lịch sử (từng được chọn là đất dựng đô, mở cơ đồ Âu Lạc, thúc đẩy nền văn hóa Đông Sơn và nền văn minh lúa nước, giá trị kiến trúc (tòa thành cổ nhất của nước ta và vào loại sớm trên thế giới), về mặt quân sự, mặt xã hội, về mặt văn hóa, và giá trị cảnh quan thiên nhiên hài hòa với kiến trúc; những truyền thuyết kỳ thú về An Dương Vương hào hùng, bi tráng, truyền thuyết tình yêu giữa Mỵ châu – Trọng thủy, Giếng Ngọc..., một Cổ Loa về bề dày lịch sử và phong phú về loại hình di tích bậc nhất nước ta.

- Tăng cường phương tiện quản lý số lượng khách tham gia tại một khu vực, lối đi, điểm dừng.v.v., kiểm tra các khu vực trưng bày để thuận tiện xử lý các vấn đề phát sinh.

3.2.4.3. Hoàn thiện tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan tại DTCL cần hoàn thiện các nội dung sau:

- Thống nhất lộ trình, bài thuyết minh, phương pháp hướng dẫn tham quan. Lộ trình tham quan cần bổ sung tham quan vòng thành và tìm hiểu văn hóa cộng đồng địa phương. Lộ trình tham quan di tích Cổ Loa: Phòng trưng bày – Đền Thờ An Dương Vương – Giếng Ngọc – Đình Ngự Triều, Am Mị Châu – Vòng thành –

Địa điểm văn hóa cộng đồng địa phương.

- Bổ sung quy định tham quan tại các di tích đối với khách tham quan có thể đi lẻ hoặc đi theo đoàn, quy định đăng ký trước đoàn khách đến. Quy định về quy mô đoàn, ngôn ngữ sử dụng bắt buộc phải dùng thuyết minh tại điểm.

- Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác: thống nhất nội dung thuyết minh, tập trung các giá trị tiêu biểu của DT, hình ảnh hiện vật, đối tượng tham quan biểu hiện, chứa đựng giá trị của DTLSVH.

- Thống nhất các phương pháp hướng dẫn tham quan, các câu chuyện, tình huống để thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn. Tăng cường nội dung giáo dục PTBV, kết hợp với các hoạt động vui chơi giải trí cho khách tham quan trong chương trình.

- Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên thống nhất và tăng cường liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của DTCL.

- Đảm bảo trình độ ngôn ngữ của thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan: thông tin trước cho khách trên các ấn phẩm, tăng cường phương tiện thông tin để hỗ trợ như màn hình, biển giới thiệu.. Cần bổ sung thuyết minh viên tại điểm đủ về số lượng và trình độ ngôn ngữ.

- Thời gian thuyết minh vẫn nên thực hiện trong 45 phút, với quy mô đoàn dưới 50 người khách, phí thuyết minh nên xem xét đề xuất tăng. Hướng dẫn viên / thuyết minh viên xem lòng ghép giới thiệu liên hệ hoạt động tham quan, trưng bày hiện vật với biểu diễn nghệ thuật, hàng lưu niệm...

3.2.4.4. Hoàn thiện tổ chức hoạt động bán hàng lưu niệm

Tại DTCL, hàng lưu niệm ở DTCL còn rất hạn chế về chủng loại, chất lượng, mẫu mã, hình thức cung cấp và không có địa điểm chính thức cung cấp hàng lưu niệm, do vậy cần sắp xếp lại, tập trung vào một khu vực, xem xét khu vực trên lộ trình kết thúc tham quan sau khi tham quan vòng thành, địa điểm văn hóa cộng đồng. Tạo nhiều hình thức bán hàng lưu niệm như trưng bày kết hợp với giới thiệu và phải đồng bộ và tạo ra nhiều sự trải nghiệm cho khách, khách hàng có thể tự

chọn. Lựa chọn giới thiệu quy trình sản xuất một số sản phẩm qua hình ảnh và mối liên hệ với giá trị của DTLSVH. Hạn chế cung cấp các hàng hóa không liên quan đến giá trị của DTCL, giá trị văn hóa cộng đồng địa phương. Cung cấp các sản phẩm đồ lưu niệm khai thác hình ảnh tiêu biểu của di tích liên quan đến giá trị lịch sử, kiến trúc của DTCL, thân thiện với môi trường. Niêm yết giá đầy đủ. Đa dạng hóa hình thức thanh toán. Cần đào tạo lại nhân viên bán hàng lưu niệm, đào tạo người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt, kiến thức về DTCL, văn hóa cộng đồng, phát triển bền vững; thân thiện. Cần nghiên cứu trang phục của người bán hàng lưu niệm phù hợp với giá trị của DT như kiểu dáng, màu sắc....

3.3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

3.3.1. Tăng cường phối hợp khai thác các di tích lịch sử văn hóa

Di tích lịch sử là yếu tố cốt lõi cấu thành chương trình, tuyến điểm du lịch văn hóa. Để đảm bảo phát triển sản phẩm du lịch văn hóa nói riêng, sản phẩm du lịch Việt Nam nói chung theo hướng phát triển bền vững, giữa các doanh nghiệp lữ hành cần quan tâm, tăng cường phối hợp khai thác các di tích lịch sử văn hóa bao gồm:

- Xây dựng các nguồn lực phát triển sản phẩm du lịch văn hóa nói chung, sản phẩm du lịch khai thác các di tích lịch sử văn hóa nói riêng: cơ sở vật chất kỹ thuật, quy trình công nghệ, tài chính, nhân lực phát triển sản phẩm.

- Tăng cường phối hợp nghiên cứu thị trường khách du lịch văn hóa đến Hà Nội, nhu cầu khách tại các di tích lịch sử văn hóa.

- Phối hợp chặt chẽ để xây dựng tuyến điểm, phát triển sản phẩm du lịch văn hóa của Hà Nội đảm bảo chất lượng và khả năng cạnh tranh.

- Tăng cường phối hợp quảng cáo bán, tổ chức thực hiện, quản trị chất lượng các chương trình du lịch văn hóa.

- Phối hợp đầu tư, chia sẻ nguồn lực phát triển sản phẩm khai thác các di tích lịch sử văn hóa.

- Tham gia tích cực trong việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, đào tạo nhân lực, đào tạo phát triển du lịch bền vững; tăng cường trách nhiệm với cộng đồng, bảo vệ giá trị của di tích, giá trị văn hóa cộng đồng, bảo vệ môi trường, an ninh an toàn tại

các DTLSVH.

- Tăng cường sử dụng nguồn lực địa phương, nguồn lực thân thiện với môi trường trong phát triển sản phẩm.

3.3.2. Tăng cường phối hợp với đơn vị quản lý di tích

Bản chất của sự phối hợp giữa các doanh nghiệp lữ hành với đơn vị quản lý di tích là sự phù hợp giữa nhu cầu của khách du lịch và giá trị của di tích lịch sử văn hóa. Để có thể phát triển các hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững, các doanh nghiệp lữ hành và đơn vị quản lý di tích tăng cường phối hợp thực hiện các hoạt động sau:

- Phối hợp nghiên cứu nhu cầu khách du lịch, khảo sát, thiết kế và tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững: khảo sát nhu cầu khách tìm hiểu các giá trị của DTLSVH, loại hình hoạt động du lịch tại DTLSVH phù hợp, khảo sát khả năng tổ chức các hoạt động du lịch phù hợp với giá trị DTLSVH, nội dung chương trình du lịch; khảo sát sản phẩm của các nhà cung cấp phù hợp định hướng phát triển bền vững, xây dựng nội dung hoạt động du lịch, chi phí, tổ chức thực hiện.

- Tăng cường quảng bá, thu hút khách du lịch sử dụng chương trình du lịch khai thác DTLSVH, ký hợp đồng về duy trì phát triển sản phẩm và cung cấp nguồn khách, có quy trình và cơ chế phối hợp về trách nhiệm, quyền lợi liên quan đến bảo tồn và phát huy giá trị của DTLSVH, môi trường, cộng đồng địa phương, nguồn lực địa phương.

- Phối hợp đào tạo và sử dụng nhân lực tổ chức thực hiện chương trình du lịch, thuyết minh tại các DTLSVH theo hướng phát triển du lịch bền vững.

- Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng các hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững.

3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

3.4.1. Đối với Nhà nước, Chính phủ, các Bộ ngành

Xem xét sử dụng các công cụ tăng cường du lịch bền vững và tăng cường phối

hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước.

- Xem xét xây dựng các chỉ số bền vững và giám sát bền vững về quản lý di tích lịch sử văn hóa. Hệ thống chỉ số cho phép giám sát các thay đổi qua thời gian một cách thường xuyên và nhất quán. Các chỉ số có thể rất có giá trị trong việc nâng cao ý thức trách nhiệm và ý thức về tầm quan trọng của những hành động của các bên liên quan trong bảo tồn và khai thác di tích. Các chỉ số có thể sử dụng là: Tác động của du lịch đối với mức thu nhập của cộng đồng địa phương, các nỗ lực tác động của các hành động quản lý về khắc phục ô nhiễm môi trường, thu hút khách quay trở lại..

- Xác định các giới hạn của du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa. Có một thực tế đã được chứng minh rộng rãi là: ở những nơi nào du lịch gắn với những tác động môi trường hoặc xã hội tiêu cực thì thường nguyên nhân là do quá tải khách du lịch hoặc do tốc độ và quy mô phát triển du lịch vượt quá khả năng tiếp nhận của điểm du lịch. Cần phải xác định các giới hạn phát triển du lịch để lấy đó làm công cụ hỗ trợ việc quy hoạch và xây dựng chính sách và thực hiện các giới hạn đó. Giới hạn của du lịch được xem xét bàn thảo nhiều nhất đó là “sức tải” tại các DTLSVH. Sức tải có thể xem xét bao gồm: năng lực sinh thái, năng lực văn hóa xã hội, năng lực tâm lý, năng lực cơ sở hạ tầng, năng lực quản lý của đơn vị quản lý di tích.

- Xây dựng luật, các quy định phù hợp, rõ ràng, khả thi để tăng cường bền vững, khuyến khích phát triển bền vững, làm rõ quyền lực và trách nhiệm của các cơ quan quản lý; khả năng tham gia vào phát triển bền vững của các nhóm đối tượng cụ thể. Cần rà soát luật và các quy định hiện hành để điều chỉnh đảm bảo mục tiêu kiểm soát và thúc đẩy phát triển du lịch bền vững tại các di tích lịch sử văn hóa.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng đất đai và kiểm soát phát triển bền vững. Gắn chiến lược phát triển du lịch với các kế hoạch sử dụng đất và không gian. Nâng cao năng lực thực hiện quy hoạch và quản lý vùng trong phát triển du lịch.

- Áp dụng các loại thuế, phí tác động đến việc sử dụng các nguồn lực phát triển du lịch. Ví dụ: áp dụng thuế đối với rác thải để có chi phí xử lý rác thải và

khuyến khích giảm lượng rác thải; đánh thuế đối với các hoạt động du lịch không sử dụng năng lượng thân thiện môi trường, sử dụng nguồn lực địa phương.

- Xây dựng các hướng dẫn và bộ quy tắc ứng xử tạo ra một cơ chế để xác định các kỳ vọng hay yêu cầu rõ ràng đối với khách du lịch, doanh nghiệp và các bên liên quan trong quản lý và khai thác các di tích. Các chính phủ có thể soạn thảo các bộ quy tắc và hướng dẫn hoặc có thể hỗ trợ các nhóm đối tượng khác làm việc đó; trong quá trình này, chính phủ đóng vai trò trung gian. Ví dụ: bộ quy tắc ứng xử cho khách du lịch, bộ quy tắc và hướng dẫn về các quy trình phát triển và quản lý, quy tắc đối với các đơn vị kinh doanh du lịch, các đơn vị quản lý điểm du lịch.

- Xây dựng khung báo cáo bền vững chuẩn về những hành động đã được tiến hành nhằm nâng cao hiệu quả kinh tế, môi trường và xã hội. Việc báo cáo cho phép các doanh nghiệp hoặc các tổ chức mô tả kết quả của những nỗ lực quản lý các tác động bền vững của mình và chia sẻ thông tin này với các nhóm đối tượng khác.

- Xem xét cấp giấy chứng nhận sự tham gia tự nguyện của các doanh nghiệp, các bên liên quan vào công tác bảo tồn, tôn tạo, tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững. Xây dựng các tiêu chí và tiêu chuẩn, quá trình kiểm tra và đánh giá, công nhận những đối tượng nào đáp ứng các tiêu chuẩn.

- Tăng cường sự hỗ trợ trực tiếp của nhà nước (hoặc các cơ quan, hiệp hội, nhà thầu thuộc nhà nước) cho cơ sở vật chất và các tranh thiết bị, dịch vụ công cộng cũng nên được xem như một công cụ để tạo sự ổn định trong bảo tồn và phát huy giá trị của di tích.

- Xây dựng năng lực của những nhóm đối tượng thực hiện các quyết định sẽ đưa đến một ngành du lịch bền vững hơn, bằng cách nâng cao hiểu biết, kiến thức, sự tự tin và các kỹ năng của họ.

- Tăng cường hoạt động tiếp thị về đất nước hoặc các điểm du lịch và cung cấp thông tin cho du khách. Trong những năm gần đây, ở nhiều quốc gia, khu vực tư nhân và nhà nước có xu hướng hợp tác cùng thực hiện những chức năng này.

3.4.2. Đối với Thành phố Hà Nội

Quản lý nhà nước về tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn

hoá của Hà Nội trên nguyên tắc kết hợp quản lý theo ngành và theo lãnh thổ thực hiện nội dung quản lý nhà nước về du lịch như sau:

- Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch, đặc biệt là xây dựng quy hoạch chi tiết hệ thống những di tích lịch sử văn hoá, xây dựng kế hoạch phát triển du lịch bền vững tại các DTLSVH .

- Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn định mức kinh tế - kỹ thuật trong hoạt động du lịch

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin về du lịch, trách nhiệm đối với bảo vệ và phát huy giá trị của các DTLSVH, bảo vệ môi trường, giá trị văn hóa cộng đồng. Có các chương trình nâng cao nhận thức cho cộng đồng kinh doanh địa phương tại các điểm di tích, cộng đồng dân cư nhận thức được những lợi ích lâu dài của du lịch, của bảo tồn và phát huy các giá trị của DTLSVH. Đối với những hộ dân cư trú gần khu di tích, cần giáo dục ý thức bảo vệ di tích của họ bằng cách tuyên truyền, cho họ hưởng những phúc lợi xã hội từ du lịch, nâng cấp cơ sở hạ tầng như điện, đường, các trung tâm y tế... Nếu xét thấy việc sinh hoạt của hộ dân có thể gây ảnh hưởng đến khu di tích cần xây dựng những dự án di dời hộ dân để có thể đảm bảo chất lượng cuộc sống của họ cũng như không làm ảnh hưởng đến không gian, tuổi thọ của di tích.

- Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, đặc biệt là đào tạo và bồi dưỡng hướng dẫn viên di sản.

- Nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ. Công nghệ thông tin du lịch, quản lý khai thác thông tin du lịch tại các DTLSVH, quản lý đoàn khách, hướng dẫn tham quan, trưng bày hiện vật, xử lý các vấn đề phát sinh về an toàn, an ninh, vệ sinh môi trường, giao thông.

- Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch để xây dựng quy hoạch phát triển du lịch, xác định khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch. Việc đánh giá dựa giá trị căn cứ vào các yếu tố biểu hiện, chứa đựng các giá trị vật chất và phi vật chất của DTLSVH; phân loại, xếp hạng các DTLSVH, lựa chọn tuyến điểm, sản phẩm du lịch tiêu biểu, triển khai thực hiện có trọng điểm trên cơ sở phối

kết hợp giữa các đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, các nhà cung cấp sản phẩm du lịch.

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn để tiến hành khảo sát những tác động tiêu cực của môi trường và xã hội đối với các di sản văn hóa để tìm ra những giải pháp thích hợp cho việc bảo tồn các di sản văn hóa của Việt Nam nói chung và của Hà Nội nói riêng.

- Tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch, tăng cường hợp tác về bảo tồn và phát huy giá trị bền vững DTLSVH, lập kế hoạch phát triển, tổ chức thiết kế quảng bá sản phẩm DTLSVH, đào tạo nhân lực, các chương trình PTDLBV.

- Hoạt động xúc tiến du lịch ở trong nước và nước ngoài. Nguyên liệu chính cấu thành sản phẩm du lịch đó là TNDL, DTLSVH và cụ thể là các hoạt động du lịch tại các DTLSVH. Quảng bá các sản phẩm của DTLSVH, các tuyến điểm, sản phẩm du lịch khai thác các sản phẩm của các DTLSVH.

- Quy định tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về du lịch, sự phối hợp của các cơ quan nhà nước trong việc quản lý nhà nước về du lịch. Quy định rõ chức năng nhiệm vụ của cơ quan quản lý theo ngành, lãnh thổ. Xây dựng kế hoạch phát triển bền vững, sản phẩm DTLSVH bền vững, nhân lực đảm bảo định hướng phát triển bền vững; quy định phối hợp, kiểm tra quá trình, kết quả của phối hợp thực hiện của các cá nhân tổ chức liên quan.

- Cấp, thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận về hoạt động du lịch. Xây dựng định hướng phối hợp, cam kết thực hiện định hướng PTDLBV về nguồn lực, nguyên liệu, chất lượng, sự phối hợp, trách nhiệm với cộng đồng, giá trị của DTLSVH.

- Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch. Căn cứ vào các tiêu chuẩn định hướng phát triển bền vững, tổ chức các hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững ngăn chặn, xử lý nghiêm những tổ chức cá nhân vi phạm như về vi phạm làm ảnh hưởng đến các giá trị của di tích, văn hóa cộng đồng, môi trường. Phối hợp với các cơ quan chức năng để ngăn chặn nạn ăn xin, đeo bám du khách tại các điểm di tích. Nghiên cứu và đề xuất với Thành phố và Trung ương để thành lập lực lượng cảnh sát du lịch hoặc bảo

vệ du lịch tại các điểm di tích hoặc trên đường phố nơi tập trung nhiều du khách để đảm bảo an toàn về tài sản và tính mạng cho khách tham quan.

- Có cơ chế khuyến khích đầu tư nước ngoài vào các khu di tích, nhằm trùng tu, tôn tạo bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa ở các di tích nhưng vẫn đảm bảo thu hút khách du lịch. Cần phối hợp việc khai thác và bảo tồn di tích một cách hài hoà và hiệu quả bằng cách kêu gọi nguồn vốn kinh phí đầu tư từ những tổ chức, cá nhân, từ ngân sách nhà nước, từ vốn đầu tư nước ngoài cho hoạt động du lịch...

- Trong việc quản lý và khai thác tài nguyên du lịch, vấn đề đặt ra cho các cơ quan quản lý giải quyết là làm sao để việc khai thác di tích lịch sử văn hoá của Hà Nội đạt hiệu quả tối ưu mà không làm ảnh hưởng đến giá trị của di tích, phá vỡ cảnh quan thành phố. Làm sao giải quyết được mâu thuẫn giữa nhu cầu vốn đầu tư tôn tạo với nguồn vốn thực tế khai thác được, mâu thuẫn giữa việc bảo tồn di sản với việc đảm bảo chất lượng cuộc sống cho dân cư sở tại.

3.4.3. Đối với các đơn vị quản lý di tích

Triển khai áp dụng xây dựng và triển khai kế hoạch phát triển du lịch bền vững: kế hoạch phát triển du lịch bền vững được áp dụng và có hiệu quả trên thế giới. Từ năm 2009, lập kế hoạch quản lý di sản bền vững được UNESCO triển khai có hiệu quả tại Quảng Nam và một số khu bảo tồn thiên nhiên của Việt Nam. Các ban quản lý Di tích cần xem xét điều kiện, nguồn lực hiện của di tích về tổ chức các hoạt động du lịch để ứng dụng từng nội dung phù hợp với giá trị của di tích, cộng đồng, các đơn vị kinh doanh.

Xây dựng định hướng và tổ chức các hoạt động du lịch theo hướng phát triển bền vững: Xem xét, nghiên cứu, định hướng các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững như về các loại hình hoạt động như bảo tồn, tài chính, chất lượng, giáo dục, vui chơi giải trí...; định hướng về hình thức tổ chức như mô phỏng, các hoạt động xung quang yếu tố hữu hình; thiết kế sản phẩm trên cơ sở các giá trị của di tích để thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch về nhu cầu thiết yếu, đặc trưng và bổ sung; xây dựng định hướng nội dung thiết về đảm bảo cân bằng về kinh tế, xã hội, môi trường đặc biệt là xem xét sử dụng nguồn lực địa phương về sản

phẩm của các nhà cung cấp. Triển khai ứng dụng các quy trình về tổ chức khảo sát, thiết kế, tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững.

Tăng cường hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị: Để có thể thu hút và giữ chân du khách tại các di tích, cần phải quan tâm đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng tại di tích như hệ thống đường đi đến các di tích, lối đi bên trong di tích thuận tiện, khoa học, sạch sẽ, có biển chỉ dẫn rõ ràng. Xây dựng khuôn viên của di tích, trồng thêm cây xanh, kè đắp, nạo vét các hồ nước. Đầu tư cho hệ thống chiếu sáng bên trong di tích cũng như hệ thống điều hòa, thông gió sử dụng năng lượng thân thiện với môi trường. Xây dựng và tu sửa các công trình vệ sinh công cộng đạt tiêu chuẩn.

Các di tích cũng cần ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý cũng như phục vụ. Cần trang bị hệ thống máy tính và phần mềm quản lý việc tổ chức các hoạt động du lịch. Đồng thời lưu trữ thông tin về những khách hàng quen thuộc để thuận tiện cho việc chăm sóc khách hàng.

Ngoài ra, cần đầu tư xây dựng các cơ sở vật chất phục vụ hoạt động du lịch gắn liền với tính chất của mỗi di tích. Xây dựng các phòng chiếu phim tư liệu với những bộ phim có nội dung gắn liền với di tích được dịch ra nhiều ngôn ngữ khác nhau. Thiết kế các sa bàn, mô hình hấp dẫn, dễ hiểu và các sơ đồ, bản đồ phục vụ tổ chức hoạt động du lịch.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tổ chức các hoạt động du lịch: Nguồn nhân lực ưu tiên đào tạo tạo hướng dẫn viên di sản. Các nội dung đào tạo về định hướng phát triển bền vững được triển khai thường xuyên như về trách nhiệm bảo tồn giá trị DTLSVH, trách nhiệm với cộng đồng dân cư, với môi trường, kỹ năng tuyên truyền về trách nhiệm và sự liên quan đến bảo tồn và phát huy giá trị của di tích với các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước và ngay cả với khách du lịch. Các di tích cần phải tuyển dụng đúng người với trình độ đào tạo và khả năng làm việc phù hợp với công việc, với thị trường khách chính của mỗi di tích; phát triển nguồn nhân lực: các di tích phải nâng cao trình độ chuyên môn và ngoại ngữ cho cán bộ nhân viên bằng cách kết hợp với các tổ chức đào tạo chuyên ngành du lịch để tổ

chức các khóa đào tạo ngắn hạn nhằm cập nhật kiến thức, tổ chức các chương trình đi khảo sát để học hỏi kinh nghiệm hoặc gửi những nhân viên có kinh nghiệm kèm cặp giúp đỡ những nhân viên mới; di tích nên giám sát, kiểm tra thường xuyên việc chấp hành các qui định của cán bộ nhân viên tham gia tổ chức các hoạt động du lịch; có chính sách khuyến khích động viên nhân viên phù hợp bao gồm cả về vật chất và tinh thần. Các di tích cần xây dựng chính sách thưởng phạt rõ ràng, thực hiện nghiêm túc nhằm kích thích khả năng làm việc hiệu quả và sáng tạo của nhân viên. Các di tích cần quan tâm hơn nữa đến nhu cầu của cán bộ nhân viên; tạo văn hóa dịch vụ trong toàn thể cán bộ nhân viên của di tích. Các di tích cần xác định tiêu chí định hướng khách hàng cho từng bộ phận trong di tích.

3.5. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP

3.5.1. Tăng cường nguồn lực tổ chức các hoạt động du lịch của cộng đồng địa phương, đơn vị quản lý di tích lịch sử văn hóa

Để có thể tổ chức các hoạt động du lịch, ngoài việc khảo sát đánh giá khả năng đáp ứng, đơn vị quản lý di tích cần tiến hành đánh giá hiện trạng nguồn lực của đơn vị trong việc tổ chức các hoạt động du lịch. Nguồn lực của đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm nhân lực, cơ sở vật chất, tài chính, năng lực quản lý điều hành. Đánh giá hiện trạng nguồn lực tổ chức các hoạt động của đơn vị cần tập trung vào các nội dung bao gồm: các loại hoạt động đã và đang thực hiện, công nghệ quy trình đang thực hiện, các điều kiện và quy định thực hiện, công tác thông tin quảng bá, đối tác, sự cạnh tranh, các khó khăn thách thức.

Chất lượng nhân lực của đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích: nhân lực là nhân tố trực tiếp tạo ra và quyết định đến chất lượng làm việc của nhà quản lý và nhân viên; sự hợp tác giữa các cá nhân, đơn vị liên quan; chất lượng tổ chức các hoạt động du lịch.

Trình độ tổ chức quản lý tại di tích: điều này thể hiện ở khả năng phân tích công việc, lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, thực hiện, kiểm tra tổ chức các hoạt động du lịch.

Cơ sở vật chất kỹ thuật: điểm dừng, điểm đỗ, khu tập trung đoàn, biển hiệu,

lối đi, bảng biển chỉ dẫn, bãi đỗ xe, khu vệ sinh, các trang thiết bị; quy mô và khả năng đáp ứng của các khu vực tổ chức các hoạt động du lịch. Khu tự do, khu được bảo vệ, khu tổ chức các hoạt động, khu hậu cần....

Hệ thống điều hành: quy trình thực hiện và chuyển giao dịch vụ có sự liên quan của nhiều đối tượng: khách hàng, nhân viên, trang thiết bị, tiện nghi để có thể cung ứng dịch vụ như đón, tiễn, phục vụ, xử lý phát sinh.. và hệ thống hỗ trợ quản lý giám sát và kiểm tra chất lượng tổ chức các hoạt động du lịch.

Tài chính: ngân sách hàng năm, nguồn tiền mặt, các nguồn nhà tài trợ, đầu tư và tổ chức các hoạt động du lịch, nguồn thu.

Nguồn lực có thể huy động: đi thuê hoặc được chia sẻ từ các đối tác khác trong việc tổ chức các hoạt động du lịch như phương tiện, nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật.

Cộng đồng địa phương: cộng đồng địa phương sẵn sàng hưởng ứng tham gia vào các hoạt động bảo tồn và khai thác bền vững di tích, bảo vệ văn hóa truyền thống, tài nguyên thiên nhiên. Cung cấp cơ sở vật chất, nhân lực tổ chức các hoạt động du lịch.

3.5.2. Cơ chế, chính sách, hệ thống văn bản luật và dưới luật đầy đủ, đồng bộ, nhất quán định hướng phát triển du lịch bền vững

Các đơn vị quản lý DTLSVH chỉ có thể phối hợp với các doanh nghiệp lữ hành tổ chức các hoạt động du lịch khi có cơ chế, chính sách, hệ thống văn bản quy định tổ chức các hoạt động du lịch phù hợp. Cơ chế, chính sách, quy định thể hiện ở các khía cạnh: như bảo đảm an ninh an toàn cho khách du lịch và đơn vị tổ chức, kinh doanh du lịch; thủ tục hành chính đơn giản, tiện lợi cho việc sản xuất và tiêu dùng du lịch; quy định về thanh toán, quy định về bảo tồn và phát huy di tích, quy định về xếp hạng di tích, quy định về bảo vệ môi trường, quy định về trách nhiệm với cộng đồng.... Sự đầy đủ, toàn diện, đồng bộ của hệ thống pháp luật từ việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, thực thi pháp luật cho đến việc kiểm tra, thanh tra, giám sát thực hiện pháp luật của các cơ quan quản lý nhà nước. Điều kiện chính trị, pháp luật một mặt tạo ra sự nhận thức thống nhất trong xã hội để có sự phối, kết hợp đồng bộ, thống nhất trong hành động định hướng cho tổ chức các hoạt

động du lịch, làm tăng hiệu quả và làm bớt rủi ro trong tổ chức các hoạt động du lịch, mặt khác đóng vai trò quyết định tới việc đảm bảo tính tiện lợi, an toàn trong kỳ vọng của khách khi tiêu dùng các hoạt động du lịch, làm tăng tính hấp dẫn của sản phẩm của DTLSVH, tạo sự thuận lợi cho đơn vị quản lý DTLSVH và doanh nghiệp kinh doanh lễ hành trong việc thu hút khách đến DTLSVH.

3.5.3. Thị trường khách có quy mô lớn

Nhu cầu du lịch của khách du lịch tại DTLSVH là tham quan, tìm hiểu các giá trị của DTLSVH. Nhu cầu này mang nội dung về văn hóa. Nhu cầu của khách du lịch tìm hiểu giá trị DTLSVH thuộc vào các yếu tố chính là tính hấp dẫn của các hoạt động du lịch, chi phí cho các hoạt động du lịch, tâm lý cá nhân, tâm lý xã hội. Duy trì hoạt động thường xuyên và hoạt động theo yêu cầu tại các DTLSVH trên cơ sở cân đối lợi ích và chi phí. Các hoạt động du lịch tại các DTLSVH chỉ có thể duy trì khi thu hút một số lượng khách thường xuyên đủ lớn để cân đối lợi ích và chi phí tổ chức hoạt động du lịch.

Khai thác các DTLSVH có nhiều sản phẩm du lịch khác nhau và khách du lịch có thể lựa chọn. Mong đợi chung của người tiêu dùng hoạt động du lịch là tính tiện lợi, dễ dàng, tính tiện nghi, tính lịch sự, chu đáo, vệ sinh, tính an toàn cao. Do có nhiều sự lựa chọn nơi đến du lịch do vậy cần có sự phối hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp lễ hành thu hút số lượng khách đến tham quan để duy trì tổ chức các hoạt động du lịch theo yêu cầu hoặc thường xuyên. Lượng khách này nằm trong cơ cấu thị trường khách du lịch đến Hà Nội nói riêng và Việt Nam nói chung.

3.5.4. Trình độ kinh doanh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp lễ hành

Điều kiện này gồm nhân tố con người, trình độ quản lý kinh doanh lễ hành, cơ sở vật chất kỹ thuật của mỗi doanh nghiệp.

- Nhân tố con người là điều kiện quyết định sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp trên thị trường mục tiêu. Khác với loại hình kinh doanh khác, kinh doanh lễ hành đòi hỏi người lao động phải có kiến thức rộng trong nhiều lĩnh vực, có chuyên môn giỏi, có sức khỏe tốt, hình thức bảo đảm theo quy luật của cái đẹp, nhiệt tình, hăng say, năng động, tư duy sáng tạo và đặc biệt là tinh thần trách nhiệm cao. Người lao động phải được trang bị vốn kiến thức rộng về hầu hết các lĩnh vực

khoa học tự nhiên và khoa học xã hội. Ngoại ngữ được xác định như một công cụ hành nghề của lao động hướng dẫn. Ngoại ngữ và tin học được coi như công cụ hành nghề của lao động tư vấn và bán sản phẩm lữ hành. Khả năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ xã hội, khả năng tổ chức điều hành của các cán bộ quản lý doanh nghiệp là điều kiện quyết định đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, đến vị thế của doanh nghiệp trên thị trường.

- Trình độ tổ chức quản lý các hoạt động trong kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp: để thành công trong kinh doanh lữ hành, doanh nghiệp phải có tổ chức lao động khoa học hợp lý, phân công trách nhiệm cụ thể, rõ ràng và quản lý chặt chẽ các khâu thực hiện và sự phối kết hợp giữa các bộ phận nghiệp vụ chính marketing, điều hành, hướng dẫn.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành: điều kiện cần thiết để kinh doanh lữ hành là doanh nghiệp có phương tiện cần thiết phục vụ cho kinh doanh. So với các lĩnh vực kinh doanh khác, kinh doanh lữ hành không nhất thiết phải có một lượng tài chính lớn, đất đai, cơ sở vật chất kỹ thuật nhiều. Do đặc điểm và tính chất của sản phẩm lữ hành mà các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành phải trang bị hệ thống thiết bị thu thập, xử lý và phổ biến thông tin theo công nghệ hiện đại, mở rộng các văn phòng đại diện và các chi nhánh tại các điểm, khu du lịch, các nơi có nguồn khách lớn.

3.5.5. Các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức hoạt động du lịch đa dạng và phong phú, chất lượng

Những người cung ứng dịch vụ hỗ trợ tổ chức các hoạt động du lịch là các doanh nghiệp và các cá nhân đảm bảo cung ứng các yếu tố cần thiết cho nhà tổ chức các hoạt động du lịch. Các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức các hoạt động du lịch bao gồm các yếu tố như: cách thức phục vụ, hình thức giải trí, cách trang trí âm thanh ánh sáng, các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt. Bất kỳ có sự thay đổi nào từ phía người cung ứng cũng sẽ gây ra ảnh hưởng tới tổ chức các hoạt động du lịch. Để đảm bảo ổn định và có sự lựa chọn, cạnh tranh... cho việc cung cấp các dịch vụ đúng chất lượng, số lượng và thời gian, phần lớn các đơn vị tổ chức các hoạt động du lịch đều thiết lập mối quan hệ đối tác với nhiều nhà cung cấp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3, luận án đề xuất các giải pháp tổ chức hoạt động du lịch tại ba di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững:

1. Tổ chức hoạt động du lịch tại DTLSVH theo hướng phát triển bền vững cần xem xét kết hợp hai quan điểm: quan điểm vừa bảo tồn vừa phát triển và quan điểm hợp tác phát triển bền vững. Tại Hà Nội, trong định hướng bảo tồn và phát huy giá trị DTLSVH, một số nội dung định hướng phát triển bền vững đã được đề cập bao gồm: huy động mọi tầng lớp nhân dân, nguồn lực địa phương; bảo vệ môi trường du lịch và phát triển dựa trên quy hoạch.

2. Hoàn thiện mô hình tổ chức hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững. Quy trình tổ chức các hoạt động du lịch tại các DTLSVH theo hướng phát triển bền vững bao gồm các tiêu chí về khảo sát điều kiện tổ chức, tiêu chí thiết kế, tiêu chí tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch.

3. Đưa ra các giải pháp tổ chức các hoạt động du lịch tại 03 DTLSVH theo định hướng bền vững trên cơ sở khai thác đúng giá trị của DTLSVH, thỏa mãn nhu cầu tổng hợp, nhu cầu trải nghiệm của khách; đảm bảo khả năng tiếp cận của mọi người về ngôn ngữ, cơ sở vật chất; ưu tiên sử dụng nguồn lực địa phương về con người, nguyên liệu, sản phẩm...; đảm bảo các yếu tố thân thiện môi trường, không làm ảnh hưởng đến giá trị của di tích, văn hóa của cộng đồng địa phương.

4. Tăng cường phối hợp giữa các doanh nghiệp lữ hành và giữa các doanh nghiệp lữ hành với các đơn vị quản lý di tích để phát triển sản phẩm khai thác các DTLSVH, khảo sát, thiết kế, thông tin, thực hiện, quản lý chất lượng các hoạt động du lịch tại các DTLSVH, sản phẩm du lịch văn hóa.

5. Kiến nghị đối với nhà nước chính phủ cần tăng cường các công cụ phát triển du lịch bền vững; TP Hà Nội cần xây dựng chiến lược bảo tồn và phát huy các giá trị của DTLSVH theo hướng phát triển bền vững; các ban quản lý di tích từng bước triển khai xây dựng kế hoạch phát triển bền vững, đào tạo hướng dẫn viên di sản, nâng cao chất lượng nhân lực, cơ sở vật chất, phối hợp với các tổ chức, cá nhân liên quan.

KẾT LUẬN

Nhu cầu của khách du lịch muốn tìm hiểu sâu hơn, cảm nhận đầy đủ hơn giá trị văn hóa, lịch sử thông qua các hoạt động du lịch tại các DTLSVH. Hoạt động du lịch tại các DTLSVH tạo nguồn thu để bảo tồn, trùng tu, phát huy giá trị của DTLSVH. Các doanh nghiệp du lịch phát triển sản phẩm với tuyến điểm khai thác các DTLSVH có tổ chức tốt các hoạt động du lịch sẽ làm gia tăng giá trị của DTLSVH và giá trị của sản phẩm du lịch..

Thủ đô Hà Nội là một trong những trung tâm du lịch trọng điểm của cả nước. Hà Nội có nguồn tài nguyên du lịch phong phú với rất nhiều danh lam thắng cảnh. Nhưng đến nay, việc tổ chức các hoạt động du lịch tại nơi có tài nguyên du lịch nói chung và tại các di tích lịch sử văn hoá nói riêng trên địa bàn Hà Nội còn nhiều bất cập. Các hoạt động cung ứng dịch vụ tại các DTLSVH chưa phù hợp về nội dung và quy trình tổ chức, chưa đảm bảo được nguyên tắc bảo tồn và khai thác bền vững, chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị quản lý DTLSVH với các doanh nghiệp lữ hành trong việc phát triển bền vững sản phẩm du lịch văn hóa nói riêng và sản phẩm du lịch nói chung.

Xuất phát từ những lý do trên, luận án tập trung nghiên cứu và đạt được một số kết quả như sau:

Những đóng góp mới về mặt học thuật, lý luận

Trên cơ sở nghiên cứu các nhân tố có liên quan đến tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững, luận án đã chỉ rõ:

1. Nhu cầu của khách du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa bao gồm: nhu cầu được chứng kiến hiện vật, nhu cầu được cung cấp thông tin, nhu cầu được tham gia các hoạt động du lịch, nhu cầu được mua các sản phẩm lưu niệm.

2. Phối hợp chặt chẽ tổ chức hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa không chỉ góp phần bảo tồn, tôn tạo các di tích mà còn tạo ra các sản phẩm du lịch (chương trình, tuyến điểm...) theo hướng phát triển bền vững.

3. Cơ sở quan trọng nhất của sự phối hợp giữa các đơn vị quản lý di tích và các doanh nghiệp lữ hành là sự phù hợp giữa nhu cầu của khách du lịch với các giá trị thực sự của di tích lịch sử văn hóa.

4. Hai quan điểm cơ bản trong việc tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa là:

- Vừa bảo tồn và vừa khai thác bền vững di tích lịch sử văn hóa
- Hợp tác phát triển bền vững giữa đơn vị quản lý di tích và doanh nghiệp lữ hành.

Những đề xuất mới rút ra từ kết quả nghiên cứu

1. Tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa cần áp dụng các tiêu chí định hướng phát triển bền vững cho từng hoạt động du lịch.

2. Đơn vị quản lý di tích cần phối hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp lữ hành để tổ chức các hoạt động thường xuyên và các hoạt động theo yêu cầu nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách du lịch.

3. Tổ chức các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa sẽ có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc tạo ra các chương trình, tuyến điểm du lịch văn hóa nói riêng và sản phẩm du lịch Việt Nam nói chung theo hướng phát triển bền vững.

4. Các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các ngành có liên quan cần tăng cường phối hợp để tổ chức có hiệu quả các hoạt động du lịch tại các di tích lịch sử văn hóa theo hướng phát triển bền vững. Các biện pháp chủ yếu bao gồm: đào tạo hướng dẫn viên, tạo các điều kiện thuận lợi về cơ chế, nguồn lực và các hoạt động marketing...

Gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu và đề xuất tiêu chí, quy trình tổ chức từng hoạt động du lịch tại các điểm du lịch theo hướng phát triển bền vững. Nghiên cứu tác động của các hoạt động du lịch tại các điểm du lịch đối với yêu cầu phát triển bền vững sản phẩm du lịch.

**DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ
CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ ÁN**

1. Tổ chức hoạt động du lịch tại Văn Miếu – Quốc tử giám Hà Nội, Tạp chí du lịch Việt Nam số 3/2008.
2. Quản lý tài nguyên du lịch Hà Nội theo hướng phát triển bền vững, Tạp chí du lịch Việt Nam, tháng 10 /2009.
3. Khai thác giá trị nhân văn phát triển du lịch Hoà Bình, Tạp chí du lịch Việt Nam tháng 1 năm 2012

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Ban quản lý Di tích và Danh thắng Hà Nội (2008, 2009, 2010), *Báo cáo công tác*.
2. Cục Di sản, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008, 2009, 2010), *Báo cáo công tác*
3. Đinh Thị Vân Chi (2004), *Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch*, NXB Văn Hóa – Thông tin
4. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2006), *Giáo trình quản trị kinh doanh lý hành*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
5. Nguyễn Văn Đính (2000), *Giáo trình hướng dẫn du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội
6. Nguyễn Văn Đính (2007), *Giáo trình nghiệp vụ lý hành*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
7. Trần Tiến Dũng (2006), *Phát triển bền vững ở Phong Nha – Kẻ Bàng*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Hà Nội.
8. Trịnh Quang Hào (2002), *Cơ sở khoa học cho các chính sách, giải pháp quản lý khai thác tài nguyên du lịch ở Việt Nam*,
9. Phạm Xuân Hậu (2001), *Quản trị chất lượng dịch vụ Khách sạn – Du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
10. Phạm Xuân Hậu (2001), *Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
11. Nguyễn Cường Hiền (1998). *Nghệ thuật Hướng dẫn du lịch*, NXB Thông tin, Hà Nội.
12. Nguyễn Đình Hòe, Vũ Văn Hiếu (2001), *Du lịch bền vững*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
13. Lê Thị Lan Hương (2005), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế đến Hà Nội của các công ty lý hành trên địa bàn Hà Nội*. Luận án Tiến sĩ kinh tế.

14. Đinh Trung Kiên (1999), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
15. Đoàn Hương Lan (2007), *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
16. Phạm Trung Lương (2002), *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam*, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước
17. Từ Mạnh Lương (2003), *Một số chính sách và giải pháp kinh tế - xã hội chủ yếu nhằm bảo tồn, tôn tạo và nâng cao hiệu quả khai thác di tích lịch sử - văn hóa của dân tộc trong giai đoạn phát triển mới của đất nước*, Luận án tiến sỹ chuyên ngành kinh tế, quản lý và kế hoạch hóa kinh tế quốc dân.
18. Nguyễn Văn Lưu (2009), *Thị Trường Du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội
19. Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hòa (2008), *Giáo trình Marketing Du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
20. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh (2009), *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh Du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
21. Trần Văn Mậu (2001), *Tổ chức phục vụ các dịch vụ du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
22. Trần Văn Mậu (2006), *Cẩm nang hướng dẫn viên du lịch*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
23. Đồng Ngọc Minh, Vương Đình Lôi (2000), *Kinh tế Du lịch và Du lịch học*, NXB trẻ
24. Lưu Văn Nghiêm (2009), *Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
25. Nguyễn Thị Minh Ngọc (2009), *Hệ thống Di tích lịch sử văn hóa và danh thắng Việt Nam*, NXB Lao Động.
26. Nguyễn Thị Minh Ngọc (2008), *Phân tích chất lượng dịch vụ hướng dẫn du lịch tại các Di tích lịch sử văn hóa ở Hà Nội*, Luận văn thạc sỹ Du lịch học.

27. Trương Tử Nhân (2006), *Thực hành hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
28. Vũ Đình Phan (2005), *Giáo trình quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
29. Nguyễn Vinh Phúc (2000). *Du lịch Hà Nội hướng tới 1000 năm Thăng Long*, NXB Hà Nội.
30. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005) *Luật du lịch*, NXB sự thật, Hà Nội.
31. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, *Luật Di sản văn hóa và Nghị định hướng dẫn thi hành (2001)*, *Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật Di sản văn hóa (2009)*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
32. Võ Quế (2006), *Du lịch cộng đồng – tập 1*, NXB Khoa học kỹ thuật.
33. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội (2008, 2009, 2010), *Báo cáo công tác*
34. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội (2009), *Báo cáo công tác bảo vệ, quản lý và phát huy giá trị di tích*
35. Dương Văn Sáu (2008). *Di tích lịch sử văn hóa và danh thắng Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
36. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2005), *Cẩm nang về phát triển du lịch bền vững*, Bản tin du lịch.
37. Tổng cục du lịch Việt Nam (2004), *Non nước Việt Nam*, Trung tâm công nghệ thông tin du lịch, Hà Nội.
38. Trung tâm hoạt động văn hóa khoa học VM- QTG (2008, 2009, 2010), *Báo cáo công tác*.
39. Trung tâm Bảo tồn Di tích Cổ Loa – Thành Cổ Hà Nội (2008, 2009, 2010), *Báo cáo công tác*.
40. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 2473/QĐ –TTg, ngày 30/12/2011 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Hà Nội.

41. Phạm Ngọc Thắng (2010), *Phát triển du lịch gắn với xóa đói giảm nghèo ở Lào Cai*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Hà Nội.
42. Trần Ngọc Thêm (2000), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục
43. Bùi Thanh Thủy (2004), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
44. Nguyễn Quang Toàn (1996), *TQM và ISO 9000*, NXB Thống kê, Hà Nội.
45. Doãn Đoàn Trinh (2003), *Hà Nội địa chỉ du lịch văn hóa*. NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.
46. Nguyễn Doãn Tuân (2008), *Di tích lịch sử - văn hóa Hà Nội*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
47. Lê Anh Tuấn - Minh Đức (2006), *ISO 9000 - Tài liệu hướng dẫn thực hiện*, NXB Trẻ, Hà Nội.
48. Nguyễn Minh Tuệ (2010), *Địa lý du lịch Việt Nam*, NXB Giáo Dục
49. UNESCO Việt Nam (2009), *Kế hoạch phát triển du lịch bền vững (PUP)*, Hà Nội
50. UNESCO Việt Nam (2009), *Tài liệu đào tạo hướng dẫn viên di sản*, Hà Nội.
51. UNESCO Việt Nam (2009), *Hướng dẫn nghiên cứu khảo cổ và trùng tu tháp chằm*.
52. Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước*.
53. Bùi Thị Hải Yến (2006), *Quy hoạch du lịch*, NXB giáo dục
54. Bùi Thị Hải Yến (2007), *Tài Nguyên Du lịch*, NXB Giáo Dục
55. Bùi Thị Hải Yến (2006), *Tuyển điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo Dục

.B. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

56. Brian Garrod, Alan Fyall (2000), *Managing Heritage Tourism*, Annals of Tourism research, Vol.23, No3, pp.682-708, 2000.
57. Konstaninos Andriotis (2009), *Sacred site experience A Phenomenological Study*, Annals of Tourism Research, Vol.36, No.1, pp.64-84, 2009.
58. Steven Nana Ato Arthur (2006), *Urban Management and heritage Tourism for Sustainable development*, Management of Enviromental Quality: An International Journal Vol. 17 No.3, 2006, pp.299-312.

59. Lesley –Ann Wilson, Emily Boyle (2004), *Explaining the performance of a new public service visitor attraction shop*, International Journal of contemporary Hospitality Management Volume 16, Number 5, 2004, pp.299-308.
60. Geory R.Beilhaz and Ross L.Chapman (1994), *Quality Management in service organizations*, Longman Business & Professional.
61. Girard Bonotan, Ean Lee (2010), *Perspectives on Heritage Tourism*, A SPAFA Publication.
62. John Beech, Simon Chadwick (2006), *The Busisness of Tourism Management*, Pearson Education.
63. Alison J Beeho (1997), *Conceptualizing the experiences of heritage Tourists – A case study of New Lanark World Heritage Village*, Tourism Management, Vol.18, No.2, pp.75-87,1997.
64. Erick T. Byrd (2007), *Stakeholders in sustainable Tourism Development and Their Roles: Applying Stakeholder Theory to Sustainable Tourism Development*, Tourism review Vol 62, No 2/2007.
65. Barbara Braidwood, Susan M. Boyce, Richard Cropp (2000), *Tour Guiding Business*, Self-Counsel Press Ltd.
66. Malcolm Bradford, Ean Lee (2004), *Tourism and Cultural Heritage in Southeast Asia*, SPAFA Publication.
67. Chris Cooper, Jonh Fletcher, Alan Fyall, David Gilbert, Steven Wanhill (2005), *Tourism Principles and Practice*, Pearson Educcation Limited, England.
68. Ching – Fu Chen, Fu- Shian Chen (2010), *Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists*, Tourism Management 31 (2010) 29-35.
69. Judy Colbert (2004), *Career Opportunities in the Travel Industry*, Checkmark Books.
70. Jaruwan Daengbuppha, Nigel Hemmington and Keith Wilkes (2006), *Using grounded theory to model visitor experiences at heritage sites*, Qualitative Market Research: An International Journal Vol. 9 No.4, 2006, pp.367-388.
71. Anne Drost (1996), *Developing Sustainable Tourism for World Heritage Sites*, Annals of Tourism Research, Vol.23, No.2, pp.479-492, 1996.

72. Planning and Development services Department Town of Aurora (2005), *Evaluation of Heritage Resources in the Town of Aurora, Canada*
73. Caroline Fisher (2010), *Developing measurements of success for performing musical groups*, Journal of service Marketing 24/4 (2010) 325-334.
74. Donald Gettz (2008), *Event tourism: Definition, Evolution, and research*, Tourism management 29 (2008) 403-428.
75. Christina Goulding (2000), *The museum environment and the visitor experience*, European Journal of Marketing, Vol.34 No.3/4,2000, pp.261-278.
76. David Harrison, Michael Hichcock (2005), *The Politic of World Heritage*, Channel View Pulications.
77. Susan Horner and Jonh Swarbrooke (2005), *International cases in tourism management*, Elsevier Butter worth Heinemann.
78. Rob Hariss, Tony Griffin, Peter Williams (2002), *Sustainable Tourism – a global perspective*, Elsevier Butter worth Heinemann.
79. Margee Hume and Gillian Sullivan Mort (2010), *The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts*, Journal of Service Marketing, 24/2 (2010) 170-182.
80. Stuart Hannabuss (1999), *Postmodernism and the heritage experience*, Library Management, Volume 20, Number 5.1999.pp.295-302.
81. H.Kenner Hay (2003), *Selling Tourism*, Thomson Delmar Learning
82. Frank Howie (2003), *Managing The Tourist Destination*, Thomson Learning
83. Colin Shaw, Jonh Ivens (2002), *Building Great Customer Experiences*, Palgrave Macmillan.
84. London 2012 Organnizing committee (2009), *London 2012 Sustainability guidelines – corperate and public events (BS 8901)*.
85. Wiliem F.G Mastenbroek (1991), *Managing for quality in the service sector*, Blackwell.
86. Peter Murphy, Mark P. Prichard, Brock Smith (2000), *The destination product and its impact on traveler perceptions*, Tourism management 21 (2000) 43-52.
87. Christopher Marchegiani and Ian Phau (2011), *The Value of Historical*

- nostalgia for marketing management*, Marketing Intelligence and Planning Vol.29 No.2, 2011, pp.108-122.
88. Bob Mckercher, Pamela S.Y. Ho, Hilary du Cros (2005), *Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong*, Tourism Management 26 (2005) 539-548.
 89. Remi Mencarelli, Severine Marteaux, Mathilde Pulh (2010), *Museums, Consumers, and on-site experiences*, Marketing Intelligence and Planning Vol.28 No.3, 2010, pp.330 -348.
 90. Colin Mackerras (1999), *Tradition and modernity in the performing arts of the Tibetans*, International Journal of Social Economics, Vol.26 No.1/2/3.1999, pp.58-78.
 91. Stephen J Page, Paul Brunt, Graham Busby and Jo Connell (2001), *Tourism: a modern Synthesis*, Thomson Learning.
 92. Kathleen Lingle Pond (1993), *The professional guide*. John Wiley & Sons, Inc.
 93. Richard Prentice, Sinead Guerin, Stuart McGugan (1998), *Visitor learning at a heritage attraction: a case study of Discovery as media product*, Tourism Management, Vol.19, No1, pp.5-23,1998.
 94. Richard C. Prentice, Stephen F. Witt, Claire Hamer (1998), *Tourism as experience The case of Heritage parks*, Annals of Tourism research, Vol.25, No.1, pp.1-24,1998.
 95. Chris Ryan (2002), *The tourist experience*, Continnum.
 96. Greg Richard, Julie Wilson (2006), *Developing creativity in tourist experiences: A solution to serial reproduction of culture ?*, Tourim management 27 (2006) 1209-1223.
 97. Greg Richard (2002), *Tourism attraction Systems Exploring cultural Behavior*, Annals of Tourism Research, Vol.29, No 4, pp.1048-1064, 2002.
 98. B.W. Ritchie, P. Burns and C.Palmer (2005), *Tourism Research Methods*, CABI Publishing.
 99. Trevor H.B Sofield (2003), *Empowerment for sustainable Tourism Development*, Pergamon.
 100. Ted Silberberg (1995), *Cultural Tourism and Business opportunities for*

- Museums and Heritages sites*, Tourism Management. Vol. 16. No.5.pp.361-365,1995.
101. Robert Shipley and Jason F. Kovacs (2008), *Good Governance principles for cultural heritage sector: lessons from international experience*, Corporate Governance, Vol.8 No.2, 2008, pp.214-228.
 102. Judi Vaga Toth (1996), *Management of a tour guide business*, World university service Canada.
 103. E. Aloj Totaro, A Simeone (2001), *Enviromental and cultural tourism as a model of an Economic sustainable activity*, International journal of Sustainability in Higher Education, Vol.2 No.3, 2001, pp.238-249.
 104. Seldjan Timur, Donald Getz (2008), *A network perspective on managing stakeholders for sustainable urban tourism*, International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol.20 No.4.2008, pp .445-461.
 105. Norbert Vanhove (2005), *The Economics of Tourism Destinations*, Elsevier Butter worth Heinemann.
 106. Machado A. (2003), *Tourism and Sustainable Development, Capacity Building for Tourism Development in Vietnam*, VNAT and FUEDSO, Vietnam.
 107. Joar Vitters, Marit Vorkinn, Odd Inge Vistad, Jorid Vaagland (2000), *Tourist Experiences and Attractions*, Annals of Tourism Research, Vol. 27, No.2, pp. 432-450, 2000.
 108. Gordon Waitt (2000), *Consuming Heritage – Perceived Historical Authenticity*, Annals of Tourism Research, Vol.27, No.4, pp.835-862, 2000.
 109. Christine Williams, John Buswell (2003), *Service Quality in Tourism and Leisure*, CABI Pulishing.
 110. Philip Feifan Xie (2006), *Developing industrial heritage tourism: A case study of proposed jeep museum in Toledo, Ohio*, Tourism Management 27 (2006) 1312 -1330.
 111. Anita Zehrer (2009), *Service experience and service design: concepts and application in tourism SMEs*, Managing Service Quality Vol.19 No.3, 2009.

PHỤ LỤC 1

Bảng 1. 1. Thông tin về các đối tượng tham gia phỏng vấn

S TT	Tên đơn vị	Vị trí công tác	Năm công tác	Ghi chú
1	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	- Trưởng phòng, Phòng Quản lý di sản - Phó trưởng phòng, Phòng Quản lý lễ hành	16 12	
2	Cục di sản	- Phó trưởng phòng, Phòng quản lý Di sản văn hóa phi vật thể	11	
3	Ban quản lý di tích danh thắng Hà Nội	Trưởng phòng, Phòng nghiên cứu và phát huy giá trị	20	
4	Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội	Giám đốc Trung tâm Văn hóa VM-QTG	30	
5	Di tích Thành Cổ Loa	Trưởng phòng, Phòng Thông tin – Tuyên truyền	12	
6	Công ty lễ hành Hà Nội	Giám đốc	25	
7	Công ty dịch vụ du lịch Hà Nội (Hanoi Toserco)	Phó giám đốc phụ trách kinh doanh lễ hành	16	
8	Công ty du lịch Việt Nam tại Hà Nội	Phó trưởng phòng Marketing và bán	11	

Bảng 1.2. Cơ cấu phiếu khảo sát

Địa điểm khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu sử dụng được	Số phiếu không sử dụng được	Tỷ lệ phiếu thu về (%)	Tỷ lệ phiếu sử dụng được (%)
1. Văn Miếu - Quốc Tử Giám	200	165	155	10	82.5	94
2. Ngọc Sơn	150	118	106	12	78.6	89.8
3. Thành Cổ Loa	150	115	95	20	76.6	82.6
Tổng cộng	500	398	356	42	79.6	89.4

Bảng 1.3. Cơ cấu mẫu điều tra

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng số	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. Giới tính				
Tổng số	356	155	106	95
Nam	193	84	54	55
Nữ	163	71	52	40
2. Độ tuổi				
Tổng số	356	155	106	95
Dưới 18	9	2	1	6
18-30	142	57	26	59
31-45	162	75	57	30
46-60	43	21	22	-
>60	-	-	-	-
4. Quốc tịch				
Tổng số	356	155	106	95
Châu âu	69	33	28	8
Bắc mỹ	48	22	14	12
Châu á	103	83	9	11
Việt Nam	136	17	55	64
5. Đến tham quan lần thứ mấy				
Tổng số	356	155	106	95
Lần 1	298	136	102	60
Lần 2	55	17	4	34
Lần 3	3	2	-	1
Lần 4	-	-	-	-
6. Mục đích đến				
Tổng số	356	155	106	95
Tham quan	293	134	99	60
Nghiên cứu	24	3	-	21
Vui chơi	35	18	5	12
Khác	4	-	2	2

PHỤ LỤC 2

1. NỘI DUNG PHÒNG VẤN

NỘI DUNG PHÒNG VẤN PHỤC VỤ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC Cán bộ quản lý đơn vị nhà nước về du lịch, Đơn vị quản lý DTLSVH, Doanh nghiệp lữ hành

I. Thông tin người cho ý kiến

- Họ và tên:
- Tuổi:
- Giới tính:
- Tên cơ quan:
- Công việc, chức vụ hiện nay:
- Thời gian làm việc ở vị trí hiện tại:

II - Phần nội dung

Tổ chức các hoạt động phát huy giá trị của di tích lịch sử văn hoá phục vụ du lịch có thể xem là việc tổ chức các hoạt động du lịch phổ biến bao gồm hoạt động trưng bày hiện vật, hoạt động hướng dẫn tham quan, hoạt động biểu diễn nghệ thuật hoặc mô phỏng, hoạt động lễ hội, hoạt động bán hàng lưu niệm phục vụ khách du lịch.

1. Đánh giá các hoạt động du lịch tại 03 DTLSVH

1.1. Đánh giá của quý vị về hoạt động trưng bày hiện vật

1.2. Đánh giá của quý vị về hoạt động hướng dẫn tham quan

1.3. Đánh giá của quý vị về hoạt động biểu diễn nghệ thuật và lễ hội

- Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động biểu diễn nghệ thuật

- Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động lễ hội

1.4. Đánh giá của quý vị về hoạt động bán hàng lưu niệm

1.5. Đánh giá chung của quý vị về công tác tổ chức các hoạt động du lịch

2. Phối hợp giữa các bên trong tổ chức hoạt động du lịch

2.1. Phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

- Phối hợp ban hành các văn bản chính sách, cơ chế quản lý tổ chức các hoạt động du lịch tại

- Tổ chức hướng dẫn thực hiện và kiểm tra việc thực hiện

- Tổ chức tuyên truyền, quảng bá, nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ; đào tạo bồi dưỡng cán bộ; hợp tác quốc tế; bảo vệ môi trường

- Kiểm tra, giám sát, xử lý các vi phạm

2.2. Phối hợp giữa các đơn vị tổ chức hoạt động du lịch với công ty lữ hành

- Tổ chức khảo sát khả năng tổ chức các hoạt động du lịch

- Thiết kế hoạt động du lịch

- Tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch

2. BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU TIẾNG VIỆT

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hoá Hà Nội
Bảng hỏi câu hỏi nghiên cứu khách du lịch đã tham quan Văn Miếu -Quốc Tử Giám Hà Nội

Kính chào Quý vị !

Trong khuôn khổ nghiên cứu của trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Chúng tôi tiến hành nghiên cứu về việc Tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa Quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững. Kính mong quý vị dành chút ít thời gian để trả lời cho chúng tôi một số câu hỏi sau đây, theo quan điểm cá nhân Quý vị. Kính mong sự hợp tác giúp đỡ của Quý vị !

Quý vị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn vào mức đồng ý của mình với quy ước **1 là Rất không đồng ý** , **2 là Không đồng ý** , **3 là Không đồng ý cũng không phản đối**, **4 là Đồng ý** đến **5 là Rất đồng ý**.

Phần I: Đánh giá của quý vị về hoạt động trưng bày hiện vật tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
	1	2	3	4	5
1. Các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống hiếu học, tôn sư trọng đạo của văn hoá Việt Nam, giá trị nghệ thuật, khoa học của Di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội					
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt					
3. Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý					
4. Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng					
5. Các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan					

Phần II: Đánh giá của quý vị về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

Quý vị tham quan tìm hiểu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám Hà Nội bằng cách nào:

- Sử dụng thuyết minh viên của di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám
 Sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn
 Tự tham quan tìm hiểu

Nếu quý vị sử dụng thuyết minh viên của di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám hoặc sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Văn Miếu - Quốc tử giám

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
2. Thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	1	2	3	4	5
3. Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám	1	2	3	4	5
4. Trình độ ngôn ngữ của Thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan	1	2	3	4	5

Phần III: Đánh giá của quý vị về hoạt động biểu diễn nghệ thuật và lễ hội tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

Quý vị có thưởng thức hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám hay không ?

Có Không

Nếu có, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Văn miếu - Quốc tử giám Hà Nội

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật phù hợp với di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám	1	2	3	4	5
2. Các tiết mục biểu diễn nghệ thuật, âm nhạc phù hợp với di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám, biểu hiện được các nét văn hoá truyền thống	1	2	3	4	5
3. Đội ngũ diễn viên, ca sĩ có chất lượng tốt	1	2	3	4	5
4. Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp	1	2	3	4	5
5. Quý vị có cho rằng hoạt động biểu diễn nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến hoạt động tham quan của Quý vị	1	2	3	4	5

Quý vị có tham gia hoạt động lễ hội tại di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám hay không ?

Có Không

Nếu có, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động lễ hội tại di tích Văn miếu - Quốc tử giám Hà Nội

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý		
1. Hoạt động lễ hội diễn ra hấp dẫn	1	2	3	4	5
2. Các Nghi lễ văn hoá của lễ hội tại di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám diễn ra trang trọng, phù hợp, thể hiện được nét văn hoá truyền thống	1	2	3	4	5
3. Hội thi cờ người hấp dẫn và phù hợp	1	2	3	4	5
4. Hoạt động thư pháp trong lễ hội ý nghĩa và phù hợp	1	2	3	4	5

Nếu không, Quý vị có mong muốn tham gia được tham gia những hoạt động nào tại di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám:

- Dâng hương tưởng nhớ các Nhà nho Lễ hội tôn vinh người hiền tài
 Lễ hội thi cờ người Lễ hội thư pháp
 Lễ hội thơ Lễ hội khác (xin ghi rõ):.....

Phần IV: Đánh giá của quý vị về hoạt động bán hàng lưu niệm tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý		
1. Chúng loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích Văn Miếu - Quốc Tử giám	1	2	3	4	5
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	1	2	3	4	5
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn	1	2	3	4	5
4. Sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương	1	2	3	4	5
5. Giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý	1	2	3	4	5
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	1	2	3	4	5
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	1	2	3	4	5
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	1	2	3	4	5
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	1	2	3	4	5

Quý vị có muốn mua sản phẩm lưu niệm tại di tích Văn Miếu -Quốc tử giám hay không ?

Có Không

Nếu không, Quý vị vui lòng cho biết lý do:

Không có nhu cầu

Không thích các sản phẩm lưu niệm được bày bán ở đây

Khác

Phần V: Đánh giá của quý vị về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp	1	2	3	4	5
2. Hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp	1	2	3	4	5
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	1	2	3	4	5
4. Hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	1	2	3	4	5
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	1	2	3	4	5
6. Cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn	1	2	3	4	5
7. Cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	1	2	3	4	5

Phần VI: Đánh giá chung của quý vị về các hoạt động du lịch tại di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Tôi hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích Văn Miếu - Quốc Tử giám	1	2	3	4	5
2. Tôi đã có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích Văn Miếu - Quốc tử giám Hà Nội	1	2	3	4	5
3. Tôi rất ấn tượng về di tích Văn Miếu - Quốc tử giám	1	2	3	4	5
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám	1	2	3	4	5
5. Tôi sẽ quay lại tham quan di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám	1	2	3	4	5

Phần VII: Xin Quý vị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Dưới 18 18 - 30 31 - 45 46 - 60 trên 60
3. Xin quý vị cho biết nghề nghiệp
 - Nhà quản lý
 - Nhân viên đơn vị kinh doanh
 - Nhân viên hành chính nhà nước
 - Khác (xin ghi rõ):.....
4. Xin quý vị cho biết về Quốc tịch
 - Châu Âu
 - Bắc Mỹ
 - Châu Á
 - Việt Nam
5. Xin Quý vị cho biết đây là lần thứ mấy Quý vị đến tham quan di tích Văn miếu – Quốc tử giám Hà Nội:
 - Lần đầu tiên Lần thứ hai Lần thứ ba Nhiều hơn.....
6. Xin cho biết mục đích đến di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám của Quý vị:
 - Tham quan Nghiên cứu, học tập Vui chơi, giải trí Khác.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình hợp tác của Quý vị !

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hoá Hà Nội
Bảng câu hỏi nghiên cứu khách du lịch đã tham quan Di tích Đền Ngọc Sơn

Kính chào Quý vị !

Trong khuôn khổ nghiên cứu của trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Chúng tôi tiến hành nghiên cứu về việc Tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa Quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững. Kính mong quý vị dành chút ít thời gian để trả lời cho chúng tôi một số câu hỏi sau đây, theo quan điểm cá nhân Quý vị. Kính mong sự hợp tác giúp đỡ của Quý vị !

Quý vị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn vào mức đồng ý của mình với quy ước 1 là Rất không đồng ý, 2 là Không đồng ý, 3 là Không đồng ý cũng không phản đối, 4 là Đồng ý đến 5 là Rất đồng ý.

Phần I: Đánh giá của quý vị về hoạt động trưng bày hiện vật tại di tích Đền Ngọc Sơn

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hoá, lịch sử, nghệ thuật, khoa học của Di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	1	2	3	4
3. Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý	1	2	3	4
4. Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng	1	2	3	4
5. Các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan	1	2	3	4

Phần II: Đánh giá của quý vị về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Đền Ngọc Sơn.

Quý vị tham quan tìm hiểu di tích Đền Ngọc Sơn bằng cách nào:

- Sử dụng thuyết minh viên của di tích Đền Ngọc Sơn
 Sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn
 Tự tham quan tìm hiểu

Nếu quý vị sử dụng thuyết minh viên của di tích Đền Ngọc Sơn hoặc sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác	1	2	3	4
2. Thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	1	2	3	4
3. Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4
4. Trình độ ngôn ngữ của Thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan	1	2	3	4
			5	

Phần III: Đánh giá của quý vị về hoạt động biểu diễn nghệ thuật và lễ hội di tích Đền Ngọc Sơn.

Quý vị có thưởng thức hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Đền Ngọc Sơn hay không ?

Có Không

Nếu có, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật phù hợp với di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4
2. Các tiết mục biểu diễn nghệ thuật, âm nhạc phù hợp với di tích Đền Ngọc Sơn, biểu hiện được các nét văn hoá truyền thống	1	2	3	4
3. Đội ngũ diễn viên, ca sĩ có chất lượng tốt	1	2	3	4
4. Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp	1	2	3	4
5. Quý vị có cho rằng hoạt động biểu diễn nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến hoạt động tham quan của Quý vị	1	2	3	4
			5	

Quý vị có tham gia hoạt động lễ hội tại Đền Ngọc Sơn hay không ?

Có Không

Nếu có, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động lễ hội tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Hoạt động lễ hội diễn ra hấp dẫn	1	2	3	4
		5		
2. Các Nghi lễ văn hoá của lễ hội tại di tích Đền Ngọc Sơn diễn ra trang trọng, phù hợp, thể hiện được nét văn hoá truyền thống	1	2	3	4
		5		
3. Hội thi chơi cờ tướng diễn ra hấp dẫn	1	2	3	4
		5		
4. Hoạt động thư pháp trong lễ hội ý nghĩa và phù hợp	1	2	3	4
		5		

Nếu không, Quý vị có mong muốn tham gia được tham gia những hoạt động nào tại di tích Đền Ngọc Sơn:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lễ dâng hương | <input type="checkbox"/> Lễ hội tôn vinh nét đẹp văn hoá Hà Nội |
| <input type="checkbox"/> Lễ hội thi chơi cờ | <input type="checkbox"/> Lễ hội thư pháp |
| <input type="checkbox"/> Lễ hội thơ | <input type="checkbox"/> Lễ hội khác (xin ghi rõ):..... |

Phần IV: Đánh giá của quý vị về hoạt động bán hàng lưu niệm tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý		
1. Chung loại sản phẩm lưu niệm phù hợp với di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú	1	2	3	4	5
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt, hấp dẫn	1	2	3	4	5
4. Sản phẩm lưu niệm chủ yếu là sản phẩm truyền thống địa phương	1	2	3	4	5
5. Giá cả sản phẩm lưu niệm hợp lý	1	2	3	4	5
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường	1	2	3	4	5
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện	1	2	3	4	5
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt	1	2	3	4	5
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp	1	2	3	4	5

Quý vị có muốn mua sản phẩm lưu niệm tại di tích Đền Ngọc Sơn hay không ?

Có Không

Nếu không, Quý vị vui lòng cho biết lý do:

Không có nhu cầu

Không thích các sản phẩm lưu niệm được bày bán ở đây

Khác

Phần V: Đánh giá của quý vị về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Đền Ngọc Sơn có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp	1	2	3	4	5
2. Hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp	1	2	3	4	5
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	1	2	3	4	5
4. Hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	1	2	3	4	5
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	1	2	3	4	5
6. Cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn	1	2	3	4	5
7. Cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	1	2	3	4	5

Phần VI: Đánh giá chung của quý vị về các hoạt động du lịch tại di tích Đền Ngọc Sơn.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Tôi hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5
2. Tôi đã có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5
3. Tôi rất ấn tượng về di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5
5. Tôi sẽ quay lại tham quan đền Đền Ngọc Sơn	1	2	3	4	5

Phần VII: Xin Quý vị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Dưới 18 18 - 30 31 - 45 46 - 60 trên 60
3. Xin quý vị cho biết nghề nghiệp
 - Nhà quản lý
 - Nhân viên đơn vị kinh doanh
 - Nhân viên hành chính nhà nước
 - Khác (xin ghi rõ):.....
4. Xin quý vị cho biết về Quốc tịch
 - Châu Âu
 - Bắc Mỹ
 - Châu Á
 - Việt Nam
5. Xin Quý vị cho biết đây là lần thứ mấy Quý vị đến tham quan di tích Đền Ngọc Sơn:
 - Lần đầu tiên Lần thứ hai Lần thứ ba Nhiều hơn.....
6. Xin cho biết mục đích đến di tích Đền Ngọc Sơn của Quý vị:
 - Tham quan Nghiên cứu, học tập Vui chơi, giải trí Khác.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình hợp tác của Quý vị !

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hoá Hà Nội
Bảng câu hỏi nghiên cứu khách du lịch đã tham quan Di tích Thành Cổ Loa

Kính chào Quý vị !

Trong khuôn khổ nghiên cứu của trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Chúng tôi tiến hành nghiên cứu về việc Tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa Quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững. Kính mong quý vị dành chút ít thời gian để trả lời cho chúng tôi một số câu hỏi sau đây, theo quan điểm cá nhân Quý vị. Kính mong sự hợp tác giúp đỡ của Quý vị !

Quý vị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn vào mức đồng ý của mình với quy ước **1 là Rất không đồng ý** , **2 là Không đồng ý** , **3 là Không đồng ý cũng không phản đối**, **4 là Đồng ý** đến **5 là Rất đồng ý**.

Phần I: Đánh giá của quý vị về hoạt động trưng bày hiện vật tại di tích Thành Cổ Loa

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý
1. Các hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét các giá trị văn hoá, lịch sử, khoa học, nghệ thuật của Di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4
		5		
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt	1	2	3	4
		5		
3. Các hiện vật được trưng bày, bố trí, sắp xếp hợp lý	1	2	3	4
		5		
4. Các bảng chỉ dẫn thông tin về các hiện vật đầy đủ và rõ ràng	1	2	3	4
		5		
5. Các hiện vật trưng bày hấp dẫn khách tham quan	1	2	3	4
		5		

Phần II: Đánh giá của quý vị về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Thành Cổ Loa.

Quý vị tham quan tìm hiểu di tích Thành Cổ Loa bằng cách nào:

- Sử dụng thuyết minh viên của di tích Thành Cổ Loa
- Sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn
- Tự tham quan tìm hiểu

Nếu quý vị sử dụng thuyết minh viên của di tích Thành Cổ Loa hoặc sử dụng hướng dẫn viên đi theo đoàn, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động hướng dẫn tham quan tại di tích Thành Cổ Loa

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Những thông tin do thuyết minh viên/hướng dẫn viên cung cấp đầy đủ, chính xác	1	2	3	4
		5		
2. Thuyết minh viên/hướng dẫn viên hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn	1	2	3	4
		5		
3. Hướng dẫn viên/ thuyết minh viên liên kết được các hiện vật trưng bày, đối tượng tham quan của di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4
		5		
4. Trình độ ngôn ngữ của Thuyết minh viên/hướng dẫn viên đủ để thể hiện, diễn tả đối tượng tham quan	1	2	3	4
		5		

Phần III: Đánh giá của quý vị về hoạt động biểu diễn nghệ thuật và lễ hội tại di tích Thành Cổ Loa.

Quý vị có thưởng thức hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Thành Cổ Loa hay không ?

Có Không

Nếu có, Quý vị đánh giá như thế nào về hoạt động biểu diễn nghệ thuật tại di tích Thành Cổ Loa.

	Rất không đồng ý		Rất đồng ý	
1. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật phù hợp với di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4
		5		
2. Các tiết mục biểu diễn nghệ thuật, âm nhạc phù hợp với di tích Thành Cổ Loa, biểu hiện được các nét văn hoá truyền thống	1	2	3	4
		5		
3. Đội ngũ diễn viên, ca sĩ có chất lượng tốt	1	2	3	4
		5		
4. Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp	1	2	3	4
		5		
5. Quý vị có cho rằng hoạt động biểu diễn nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến hoạt động tham quan của Quý vị	1	2	3	4
		5		

Quý vị có tham gia hoạt động lễ hội tại di tích Thành Cổ Loa hay không ?

Có Không

Phần V: Đánh giá của quý vị về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại di tích Thành Cổ Loa.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Di tích Thành Cổ Loa có hệ thống bãi đỗ xe phù hợp	1	2	3	4	5
2. Hệ thống các công trình vệ sinh công cộng đầy đủ, phù hợp	1	2	3	4	5
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý	1	2	3	4	5
4. Hệ thống các bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp	1	2	3	4	5
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp	1	2	3	4	5
6. Cảnh quan môi trường xung quanh xanh, sạch đẹp, vệ sinh, an ninh, an toàn	1	2	3	4	5
7. Cán bộ quản lý di tích, nhân viên phục vụ có thái độ tốt	1	2	3	4	5

Phần VI: Đánh giá chung của quý vị về các hoạt động du lịch tại di tích Thành Cổ Loa.

	Rất không đồng ý			Rất đồng ý	
1. Tôi hài lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch tại Văn di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4	5
2. Tôi đã có được những trải nghiệm tốt đẹp về di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4	5
3. Tôi rất ấn tượng về di tích di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4	5
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của tôi về di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4	5
5. Tôi sẽ quay lại tham quan di tích Thành Cổ Loa	1	2	3	4	5

Phần VII: Xin Quý vị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân

- Giới tính: Nam Nữ
- Độ tuổi: Dưới 18 18 - 30 31 - 45 46 - 60 trên 60
- Xin quý vị cho biết nghề nghiệp
 - Nhà quản lý
 - Nhân viên đơn vị kinh doanh
 - Nhân viên hành chính nhà nước
 - Khác (xin ghi rõ) :.....
- Xin quý vị cho biết về Quốc tịch
 - Châu Âu
 - Bắc Mỹ
 - Châu Á
 - Việt Nam
- Xin Quý vị cho biết đây là lần thứ mấy Quý vị đến tham quan di tích Thành Cổ Loa:
 - Lần đầu tiên Lần thứ hai Lần thứ ba Nhiều hơn.....
- Xin cho biết mục đích đến di tích Thành Cổ Loa của Quý vị:
 - Tham quan Nghiên cứu, học tập Vui chơi, giải trí Khác.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình hợp tác của Quý vị !

3. BẢNG HỎI NGHIÊN CỨU TIẾNG ANH QUESTIONNAIRE

Research on organizing of tourism activities in some historical cultural relics of Hanoi

The questionnaire for tourists visited Temple of Literature Hanoi

Ladies and Gentlemen!

In the framework of research at the University of National Economics, we conduct a research on the organization of tourism activities in some National historical cultural relics of Hanoi for sustainable development. Could you please spend a little time for us to answer some questions as follows, according to your personal opinions.

Please indicate your opinions by circling on your level of agreement with *1 is Strongly Disagree, 2 is Disagree, 3 is neither Agree nor Disagree, 4 is Agree, 5 is Strongly Agree.*

Part I: Your evaluation on artifacts display in the Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam, Hanoi).

	Strongly disagree			Strongly agree
1.The display of artifacts shows clear tradition of study, cultural value, value of art, science of the Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam in Hanoi)	1	2	3	4 5
2. The artifacts are well maintained	1	2	3	4 5
3.The artifacts are well displayed in good layout	1	2	3	4 5
4. Signboards of the artifact display are sufficient and clear	1	2	3	4 5
5. The artifact display attracts visitors	1	2	3	4 5

Part II: Evaluation on on-site guide and tour guide at the Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

How did you visit Van Mieu - Quoc Tu Giam Ha Noi:

- With the on-site guide of Van Mieu - Quoc Tu Giam Ha Noi
 With the tour guide
 On your own

If you visit the Van Mieu - Quoc Tu Giam with the on-site guide or tour guide, please indicate your opinions:

	Strongly disagree			Strongly agree
1.On-site guide/tour guide provide accurate information	1	2	3	4 5
2. On-site guide / tour guide perform their presentation well	1	2	3	4 5
3.On site-guide /tour guide link the artifacts, the objects of the relics of Temple of literature Hanoi	1	2	3	4 5
4.The level of language of on-site guide/tour guide is good enough for their job	1	2	3	4 5

Part III: Assessment of performing arts activities and festival in Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

Did you enjoy performing arts activities in temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi)

Yes No

If Yes, you evaluate how the performing arts activities are organized in the temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

	Strongly disagree			Strongly agree
1.Performing arts activities in accordance with Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).	1	2	3	4 5
2.The art performances, music suitable to Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi, expressing the traditional culture	1	2	3	4 5
3. Actors, singers with good quality	1	2	3	4 5
4.Sound systems, lighting and stage appropriate	1	2	3	4 5
5.Do you think performing arts activities are good impact to your visit	1	2	3	4 5

Have you participated in festivals at the Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam) ?

Yes No

If yes, you evaluate how the festival activities are organized in Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

	Strongly disagree			Strongly agree
1.Festival activities attractive	1	2	3	4 5
2.The ceremony of the festival in Van Mieu - Quoc Tu Giam are formal, suitable and reflecting the traditional culture	1	2	3	4 5
3. Human china chess competition attractive and appropriate	1	2	3	4 5
4. Activities during the festival calligraphy and appropriate meaning	1	2	3	4 5

If not, you wish to attend which festival engaged with Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi):

- Burning incense ceremony
- Honoring talented persons ceremony
- Human chess festival competition
- Calligraphy festival
- Poetry festival Festivals
- Other (please specify):

Part IV: Your Evaluation on selling souvenirs at the Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.Product categories suitable in Temple of literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam)	1	2	3	4	5
2. Souvenir products are rich	1	2	3	4	5
3.Designs beautiful souvenir, attractive	1	2	3	4	5
4.Souvenir products mainly local traditional products	1	2	3	4	5
5. Reasonable souvenirs prices	1	2	3	4	5
6. Environmental friendly Souvenir products	1	2	3	4	5
7.The seller of souvenirs is very friendly	1	2	3	4	5
8.Souvenir sellers have good sales professional	1	2	3	4	5
9.Cloths of souvenirs seller are suitable	1	2	3	4	5

Do you want to buy souvenirs at the Temple of Literature- Van Mieu -Quoc Tu Giam or not?

Yes No

If not, please tell us your reason:

No demand

Do not like the souvenirs sold here

Other (please specify):.....

Part V: Your evaluation on organizing tourist activities at temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam in Hanoi).

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.Van Mieu - Quoc Tu Giam parking system is suitable	1	2	3	4	5
2.The system of public sanitation facilities is adequate and suitable	1	2	3	4	5
3.Entrance fee is reasonable	1	2	3	4	5
4.The system of entrance signage suitable and appropriate language	1	2	3	4	5
5.The friendly local people	1	2	3	4	5
6.Green, clean, clean, safe landscape	1	2	3	4	5
7.Administrative staff have a good attitude	1	2	3	4	5

Part VI: Your evaluation of tourism activities organizing in Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).

	Strongly disagree		Strongly agree		
	1	2	3	4	5
1. I am pleased with the organization of tourism activities in the Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).	1	2	3	4	5
2. I have had good experiences in the Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi)	1	2	3	4	5
3. I was very impressed by the Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).	1	2	3	4	5
4. I will inform relatives, friends, my colleagues about Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi).	1	2	3	4	5
5. I'll be back to visit Temple of Literature Hanoi (Van Mieu - Quoc Tu Giam).	1	2	3	4	5

Part VII: Please kindly give us some personal information

1. Gender: Male Female
2. Age: Under 18 18-30 31-45 46-60 More than 60
3. Please indicate your occupation
- Manager
- Business unit staff
- State Administrative
- Other (please specify):
4. Nationality
- European
- North American
- Asian
- Vietnamese
5. The time you have visit Temple of Literature Hanoi – Van Mieu -Quoc Tu Giam Hanoi:
- First Second Third time More than
6. Your purpose of vitsit to Temple of Literature Hanoi -Van Mieu - Quoc Tu Giam Hanoi:
- Visiting Research Entertainment Other

Thanks for your cooperation!

QUESTIONNAIRE

Research on organizing of tourism activities in some historical cultural relics of Hanoi The questionnaire for tourists visited Ngoc son Temple Hanoi

Ladies and Gentlemens !

In the framework of research at the University of National Economics, we conduct a research on the organization of tourism activities in some National historical cultural relics of Hanoi for sustainable development. Could you please spend a little time for us to answer some questions as follows, according to your personal opinions.

Please indicate your opinions by circling on their level of agreement with *1 is Strongly Disagree, 2 Disagree, 3 is neither Agree nor Disagree, 4 is Agree, 5 is Strongly Agree.*

. Part I: Your evaluation on artifacts display in Ngoc Son Temple Hanoi

	Strongly disagree			Strongly agree	
1.The display of artifacts show clear tradition of study, cultural value, value of art, science of Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
2. The artifacts are well maintained	1	2	3	4	5
3.The artifacts are well displayed in good layout	1	2	3	4	5
4. Signboards of the artifacts display are sufficient and clear	1	2	3	4	5
5. The artifacts display attracts visitors	1	2	3	4	5

Part II: Evaluation on on-site guide and tour guide at the Ngoc Son Temple.

How did you visit Ngoc Son Temple:

- With on-site guide of Ngoc Son Temple
 With tour guide
 On your own

If you visit Ngoc Son Temple with on-site guide or tour guide , Please indicate your opinions:

	Strongly disagree			Strongly agree	
1.On-site guide/tour guide provide accurate information	1	2	3	4	5
2. On-site guide / tour guide perform their presentation well	1	2	3	4	5
3.On site-guide /tour guide link the artifacts, the objects of the relics of Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
4.The level of language of on-site guide/tour guide is good enough for their job	1	2	3	4	5

Part III: Assessment of performing arts activities and festival in Ngoc Son Temple

Did you enjoy performing arts activities in Ngoc Son Temple

Yes No

If Yes, you evaluate how the performing arts activities are organized in Ngoc Son Temple

	Strongly disagree			Strongly agree	
1.Performing arts activities in accordance with Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
2.The art performances, music suitable to Ngoc Son Temple, expressing the traditional culture	1	2	3	4	5
3. Actors, singers with good quality	1	2	3	4	5
4.Sound systems, lighting and stage appropriate	1	2	3	4	5
5.Do you think performing arts activities are good impact to your visit	1	2	3	4	5

Have you participated in festivals at the Ngoc son Temple ?

Yes No

If yes, you evaluate how the festival activities are organized in Ngoc Son Temple

	Strongly disagree			Strongly agree	
1.Festival activities attractive	1	2	3	4	5
2.The ceremony of the festival in Ngoc Son Temple are formal, suitable and reflecting the traditional culture	1	2	3	4	5
3. China chess competition attractive and appropriate	1	2	3	4	5
4. Activities during the calligraphy festival appropriate, meaning	1	2	3	4	5

If not, you wish to participate which festival engaged with Ngoc Son temple:

- Burning Incense ceremony
- Festival honoring the beauty cultural of Hanoi
- Human Chess festival competition
- Calligraphy festival
- Poetry festival Festivals
- Other (please specify):

Part IV: Your Evaluation on selling souvenirs at Ngoc Son Temple

	Strongly disagree		Strongly agree		
	1	2	3	4	5
1.Product categories suitable in Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
2. Souvenir products are rich	1	2	3	4	5
3.Designs beautiful souvenir, attractive	1	2	3	4	5
4.Souvenir products mainly local traditional products	1	2	3	4	5
5. Reasonable souvenirs prices	1	2	3	4	5
6. Environmental friendly Souvenir products	1	2	3	4	5
7.The seller of souvenirs is very friendly	1	2	3	4	5
8.Souvenir sellers have good sales professional	1	2	3	4	5
9.Cloths of souvenirs seller are suitable	1	2	3	4	5

Do you want to buy souvenirs in Ngoc Son Temple?

Yes No

If not, please tell us your reason:

No demand

Do not like the souvenirs sold here

Other (please specify):.....

Part V: Your evaluation on organizing tourist activities at Ngoc Son Temple

	Strongly disagree		Strongly agree		
	1	2	3	4	5
1. Ngoc Son Temple parking system is suitable	1	2	3	4	5
2.The system of public sanitation facilities adequate and suitable	1	2	3	4	5
3.Admission visit reasonable	1	2	3	4	5
4.The system of entrance signage suitable and appropriate language	1	2	3	4	5
5.The friendly local people	1	2	3	4	5
6.Green, clean, cleaning, security, safety the landscape	1	2	3	4	5
7.Administrative, staffs have a good attitude	1	2	3	4	5

Part VI: Your evaluation of tourism activities organizing in Ngoc Son Temple

	Strongly disagree				Strongly agree
1. I am pleased about the organization of tourism activities in Ngoc Son Temple.	1	2	3	4	5
2. I have had good experiences in Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
3. I was very impressed about Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
4. I will inform relatives, friends, my colleagues about Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5
5. I'll be back to visit Ngoc Son Temple	1	2	3	4	5

Part VII: Please kindly give us some personal information

1. Gender: Male Female
2. Age: Under 18 18-30 31-45 46-60 More than 60
3. Please indicate your occupation
- Manager
- Business unit staff
- State Administrative
- Other (please specify):
4. Nationality
- Europe
- North America
- Asian
- Vietnam
5. The times you have visit Ngoc Son Temple Hanoi:
- First Second Third time More than
6. Your purpose of vitsit to Ngoc Son Temple
- Visiting Research Entertainment Other

Thanks for your cooperation!

QUESTIONNAIRE

Research on organizing of tourism activities in some historical cultural relics of Hanoi

The questionnaire for tourists visited Coloa Citadel

Ladies and Gentlemens !

In the framework of research at the University of National Economics, we conduct a research on the organization of tourism activities in some National historical cultural relics of Hanoi for sustainable development. Could you please spend a little time for us to answer some questions as follows, according to your personal opinions.

Please indicate your opinions by circling on their level of agreement with *1 is Strongly Disagree, 2 Disagree, 3 is neither Agree nor Disagree, 4 is Agree, 5 is Strongly Agree.*

. Part I: Your evaluation on artifacts display in Co Loa Citadel

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.The display of artifacts show clear tradition of study, cultural value, value of art, science of Co Loa Citadel	1	2	3	4	5
2. The artifacts are well maintained	1	2	3	4	5
3.The artifacts are well displayed in good layout	1	2	3	4	5
4. Signboards of the artifacts display are sufficient and clear	1	2	3	4	5
5. The artifacts display attracts visitors	1	2	3	4	5

Part II: Evaluation on on-site guide and tour guide at the Co Loa Citadel

How did you visit Co Loa Citadel:

- With on-site guide of Co Loa Citadel
 With tour guide
 On your own

If you visit the Co Loa Citadel with on-site guide or tour guide , Please indicate your opinions:

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.On-site guide/tour guide provide accurate information	1	2	3	4	5
2. On-site guide / tour guide perform their presentation well	1	2	3	4	5
3.On site-guide /tour guide link the artifacts, the objects of the relics of Co Loa Citadel	1	2	3	4	5
4.The level of language of on-site guide/tour guide is good enough for their job	1	2	3	4	5

Part III: Assessment of performing arts activities and festival Co Loa Citadel

Did you enjoy performing arts activities in Co Loa Citadel

 Yes No

If Yes, you evaluate how the performing arts activities are organized in Co Loa Citadel

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.Performing arts activities in accordance with Co Loa Citadel	1	2	3	4	5
2.The art performances, music suitable to Co Loa Citadel, expressing the traditional culture	1	2	3	4	5
3. Actors, singers with good quality	1	2	3	4	5
4.Sound systems, lighting and stage appropriate	1	2	3	4	5
5.Do you think performing arts activities are good impact to your visit	1	2	3	4	5

Have you participated in festivals at the Temple of Co Loa Citadel?

 Yes No

If yes, you evaluate how the festival activities are organized in Co Loa Citadel

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.Festival activities attractive	1	2	3	4	5
2.The ceremony of the festival in Co Loa Citadel are formal, suitable and reflecting the traditional culture	1	2	3	4	5
3. Human china chess competition attractive and appropriate	1	2	3	4	5
4. Rice cooking competition festival Festivals	1	2	3	4	5

If not, you wish to participate which festival engaged with Co Loa citadel:

- Burning Incense offering
- Festival seesaw
- Festival crossbow
- Festival performances of traditional music
- Rice cooking competition festival Festivals
- Other (please specify):

Part IV: Your Evaluation on selling souvenirs at the Co Loa Citadel

	Strongly disagree		Strongly agree		
1.Product categories suitable in Co Loa Citadel	1	2	3	4	5
2. Souvenir products are rich	1	2	3	4	5
3.Designs beautiful souvenir, attractive	1	2	3	4	5
4.Souvenir products mainly local traditional products	1	2	3	4	5
5. Reasonable souvenirs prices	1	2	3	4	5
6. Environmental friendly Souvenir products	1	2	3	4	5
7.The seller of souvenirs is very friendly	1	2	3	4	5
8.Souvenir sellers have good sales professional	1	2	3	4	5
9.Cloths of souvenirs seller are suitable	1	2	3	4	5

Do you want to buy souvenirs at Co Loa Citadel or not?

Yes No

If not, please tell us your reason:

No demand

Do not like the souvenirs sold here

Other (please specify):.....

Part V: Your evaluation on organizing tourist activities at Co Loa Citadel

	Strongly disagree		Strongly agree		
1. Co Loa Citadel parking system is suitable	1	2	3	4	5
2.The system of public sanitation facilities adequate and suitable	1	2	3	4	5
3.Admission visit reasonable	1	2	3	4	5
4.The system of entrance signage suitable and appropriate language	1	2	3	4	5
5.The friendly local people	1	2	3	4	5
6.Green, clean, cleaning, security, safety the landscape	1	2	3	4	5
7.Administrative, staffs have a good attitude	1	2	3	4	5

Part VI: Your evaluation of tourism activities organizing in Co Loa Citadel

	Strongly disagree	1	2	3	4	5	Strongly agree
1. I am pleased about the organization of tourism activities in the Co Loa Citadel	1	2	3	4	5		
2. I have had good experiences	1	2	3	4	5		
3. I was very impressed about Co Loa Citadel	1	2	3	4	5		
4. I will inform relatives, friends, my colleagues about Co Loa Citadel	1	2	3	4	5		
5. I'll be back to visit Co Loa Citadel	1	2	3	4	5		

Part VII: Please kindly give us some personal information

1. Gender: Male Female
2. Age: Under 18 18-30 31-45 46-60 More than 60
3. Please indicate your occupation
- Manager
 - Business unit staff
 - State Administrative
 - Other (please specify):
4. Nationality
- Europe
 - North America
 - Asian
 - Vietnam
5. The times you have visit Co Loa Citadel
- First Second Third time More than
6. Your purpose of vitsit to Co Loa Citadel Hanoi:
- Visiting Research Entertainment Other

Thanks for your cooperation!

PHỤ LỤC 3. CÁC BẢNG TỔNG HỢP SỐ LIỆU

Bảng 2.1. Đánh giá của khách về tổ chức hoạt động trưng bày hiện vật

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. Hiện vật trưng bày thể hiện rõ nét truyền thống				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	199	89	77	33
Không đồng ý cũng không phản đối	150	62	28	60
Đồng ý	5	3	-	2
Rất đồng ý	1	1	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.3	2.7
2. Hiện vật trưng bày được bảo quản tốt				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	129	63	46	20
Không đồng ý cũng không phản đối	215	86	56	73
Đồng ý	11	5	4	2
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.7	2.6	2.6	2.8
3. Hiện vật trưng bày được bố trí hợp lý				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	175	74	66	35
Không đồng ý cũng không phản đối	176	77	40	59

Đồng ý	5	4	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.4	2.6
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý	194	82	72	40
Không đồng ý cũng không phản đối	148	63	33	52
Đồng ý	12	8	1	3
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.3	2.6
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	192	83	78	31
Không đồng ý cũng không phản đối	146	58	27	61
Đồng ý	17	13	1	3
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.3	2.7

Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	175	26	14	67	68	74	3	5	57	9	66	20	6	6	34	35	3	3	4	25
Không đồng ý cũng không phản đối	176	41	32	36	67	77	28	15	26	8	40	8	8	3	21	59	5	9	7	38
Đồng ý	5	2	2	-	1	4	2	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.7	2.8	2.3	2.5	2.5	3.0	2.9	2.3	2.5	2.4	2.3	2.6	2.3	2.4	2.6	2.6	2.8	2.6	2.6
4. Các bảng chỉ dẫn đầy đủ rõ ràng																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	2	1	1	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	194	24	20	72	78	82	1	6	62	13	72	19	7	7	39	40	4	7	3	26
Không đồng ý cũng không phản đối	148	38	26	29	55	63	26	14	19	4	33	8	7	2	16	52	4	5	8	35
Đồng ý	12	6	1	2	3	8	5	1	2	-	1	1	-	-	-	3	-	-	-	3
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.7	2.6	2.3	2.4	2.5	3.1	2.7	2.3	2.2	2.3	2.4	2.5	2.2	2.3	2.6	2.5	2.4	2.7	2.6
5. Hiện vật trưng bày hấp dẫn																				
Tổng	356	69	48	102	136	155	33	22	82	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	192	25	20	71	76	83	2	7	60	14	78	21	7	7	43	31	2	6	4	19
Không đồng ý cũng không phản đối	146	39	26	26	55	58	26	13	18	1	27	7	7	1	12	61	6	6	7	42
Đồng ý	17	5	2	5	5	13	5	2	4	2	1	-	-	1	-	3	-	-	-	3
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.7	2.6	2.4	2.5	2.5	3.1	2.8	2.3	2.3	2.3	2.3	2.5	2.3	2.2	2.7	2.8	2.5	2.6	2.8

Bảng 2.3. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2.Ngọc Sơn	3.Cổ Loa
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác				
Tổng	278	140	84	54
Rất không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý	60	34	23	3
Không đồng ý cũng không phản đối	205	97	59	49
Đồng ý	10	6	2	2
Rất đồng ý	1	1	-	-
Trung bình	2.8	2.8	2.8	3.0
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn				
Tổng	278	140	84	54
Rất không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý	40	27	12	1
Không đồng ý cũng không phản đối	196	89	66	41
Đồng ý	38	20	6	12
Rất đồng ý	2	2	-	-
Trung bình	3.0	3.0	2.9	3.2
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày				
Tổng	278	140	84	54
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	67	36	29	2
Không đồng ý cũng không phản đối	184	88	50	46
Đồng ý	26	15	5	6
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.8	2.7	3.1
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả				
Tổng	278	140	84	54
Rất không đồng ý	3	3	-	-
Không đồng ý	53	30	22	1
Không đồng ý cũng không phản đối	174	73	54	47
Đồng ý	46	32	8	6
Rất đồng ý	2	2	-	-
Trung bình	3.0	3.0	2.8	3.1

Bảng 2. 4. Đánh giá hoạt động hướng dẫn tham quan theo quốc tịch

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch				
	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác																				
Tổng	278	59	37	89	93	140	33	22	76	9	84	23	9	9	43	54	3	6	4	41
Rất không đồng ý	2	-	1	1	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	60	15	3	31	11	34	1	3	29	1	23	14	-	2	7	3	-	-	-	3
Không đồng ý cũng không phản đối	205	43	30	53	79	97	32	15	43	7	59	8	9	6	36	49	3	6	4	36
Đồng ý	10	1	2	4	3	6	-	2	3	1	2	1	-	1	-	2	-	-	-	2
Rất đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.8	3.0	2.7	2.9	2.8	3.0	3.0	2.6	3.0	2.8	2.4	3.0	2.9	2.8	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn																				
Tổng	278	59	37	89	93	140	33	22	76	9	84	23	9	9	43	54	3	6	4	41
Rất không đồng ý	2	-	1	1	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	40	5	-	26	9	27	2	-	25	-	12	3	-	1	8	1	-	-	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	196	44	28	53	71	89	24	15	43	7	66	17	8	6	35	41	3	5	4	29
Đồng ý	38	10	8	7	13	20	7	6	5	2	6	3	1	2	-	12	-	1	-	11
Rất đồng ý	2	-	-	2	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	3.1	3.2	2.8	3.0	3.0	3.2	3.2	2.8	3.2	2.9	3.0	3.1	3.1	2.8	3.2	3.0	3.2	3.0	3.2

3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày																				
Tổng	278	59	37	89	93	140	33	22	76	9	84	23	9	9	43	54	3	6	4	41
Rất không đồng ý	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	67	6	6	32	23	36	1	4	30	1	29	5	2	2	20	2	-	-	-	2
Không đồng ý cũng không phản đối	184	47	24	52	61	88	27	13	41	7	50	17	5	7	21	46	3	6	4	33
Đồng ý	26	6	7	4	9	15	5	5	4	1	5	1	2	-	2	6	-	-	-	6
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	3.0	3.0	2.7	2.8	2.8	3.1	3.0	2.6	3.0	2.7	2.8	3.0	2.8	2.6	3.1	3.0	3.0	3.0	3.1
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả																				
Tổng	278	59	37	89	93	140	33	22	76	9	84	23	9	9	43	54	3	6	4	41
Rất không đồng ý	3	-	1	2	-	3	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	53	16	2	26	9	30	2	2	26	-	22	14	-	-	8	1	-	-	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	174	26	24	47	77	73	16	13	36	8	54	7	6	7	34	47	3	5	4	35
Đồng ý	46	17	10	12	7	32	15	6	10	1	8	2	3	2	1	6	-	1	-	5
Rất đồng ý	2	-	-	2	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	3.0	3.2	2.8	3.0	3.0	3.4	3.1	2.8	3.1	2.8	2.5	3.3	3.2	2.8	3.1	3.0	3.2	3.0	3.1

Bảng 2.5. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan theo mục đích đến

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	6. Mục đích đến					6. Mục đích đến					6. Mục đích đến					6. Mục đích đến				
	Tổng	Tha m quan	Nghi ên cứu	Vui chơi	Khác	Tổng	Tha m quan	Nghi ên cứu	Vui chơi	Khác	Tổng	Tha m quan	Nghi ên cứu	Vui chơi	Khác	Tổng	Tha m quan	Nghi ên cứu	Vui chơi	Khác
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác																				
Tổng	278	241	8	27	2	140	121	3	16	-	84	77	-	5	2	54	43	5	6	-
Rất không đồng ý	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	60	57	1	2	-	34	33	-	1	-	23	23	-	-	-	3	1	1	1	-
Không đồng ý cũng không phản đối	205	174	5	24	2	97	81	2	14	-	59	52	-	5	2	49	41	3	5	-
Đồng ý	10	7	2	1	-	6	4	1	1	-	2	2	-	-	-	2	1	1	-	-
Rất đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.8	3.1	3.0	3.0	2.8	2.7	3.3	3.0	-	2.8	2.7	-	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.8	-
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn																				
Tổng	278	241	8	27	2	140	121	3	16	-	84	77	-	5	2	54	43	5	6	-
Rất không đồng ý	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	40	38	2	-	-	27	26	1	-	-	12	12	-	-	-	1	-	1	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	196	169	3	22	2	89	77	1	11	-	66	59	-	5	2	41	33	2	6	-
Đồng ý	38	31	3	4	-	20	15	1	4	-	6	6	-	-	-	12	10	2	-	-
Rất đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Trung bình	3.0	3.0	3.1	3.2	3.0	3.0	2.9	3.0	3.4	-	2.9	2.9	-	3.0	3.0	3.2	3.2	3.2	3.0	-
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày																				
Tổng	278	241	8	27	2	140	121	3	16	-	84	77	-	5	2	54	43	5	6	-
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	67	63	1	3	-	36	35	-	1	-	29	27	-	2	-	2	1	1	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	184	156	5	21	2	88	72	3	13	-	50	46	-	2	2	46	38	2	6	-
Đồng ý	26	21	2	3	-	15	13	-	2	-	5	4	-	1	-	6	4	2	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.8	3.1	3.0	3.0	2.8	2.8	3.0	3.1	-	2.7	2.7	-	2.8	3.0	3.1	3.1	3.2	3.0	-
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả																				
Tổng	278	241	8	27	2	140	121	3	16	-	84	77	-	5	2	54	43	5	6	-
Rất không đồng ý	3	3	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	53	50	2	1	-	30	29	1	-	-	22	21	-	1	-	1	-	1	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	174	146	5	21	2	73	59	2	12	-	54	48	-	4	2	47	39	3	5	-
Đồng ý	46	42	1	3	-	32	30	-	2	-	8	8	-	-	-	6	4	1	1	-
Rất đồng ý	2	-	-	2	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	2.9	2.9	3.2	3.0	3.0	3.0	2.7	3.4	-	2.8	2.8	-	2.8	3.0	3.1	3.1	3.0	3.2	-

Bảng 2.6. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan theo nghề nghiệp

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp				
	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác																				
Tổng	278	31	108	106	33	140	13	56	64	7	84	10	33	30	11	54	8	19	12	15
Rất không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	60	1	31	23	5	34	1	16	15	2	23	-	13	8	2	3	-	2	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	205	29	74	74	28	97	11	38	43	5	59	10	20	20	9	49	8	16	11	14
Đồng ý	10	-	3	7	-	6	-	2	4	-	2	-	-	2	-	2	-	1	1	-
Rất đồng ý	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.9	2.7	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.7	2.8	3.0	2.6	2.8	2.8	3.0	3.0	2.9	3.1	2.9
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn																				
Tổng	278	31	108	106	33	140	13	56	64	7	84	10	33	30	11	54	8	19	12	15
Rất không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	40	3	21	11	5	27	2	16	8	1	12	1	5	3	3	1	-	-	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	196	23	72	80	21	89	7	31	47	4	66	8	27	23	8	41	8	14	10	9

Đồng ý	38	4	13	14	7	20	3	7	8	2	6	1	1	4	-	12	-	5	2	5
Rất đồng ý	2	-	2	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	3.0	3.0	3.0	3.1	3.0	2.9	2.9	3.0	3.1	2.9	3.0	2.9	3.0	2.7	3.2	3.0	3.3	3.2	3.3
3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày																				
Tổng	278	31	108	106	33	140	13	56	64	7	84	10	33	30	11	54	8	19	12	15
Rất không đồng ý	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	67	5	28	27	7	36	3	16	15	2	29	2	12	11	4	2	-	-	1	1
Không đồng ý cũng không phản đối	184	22	71	66	25	88	8	35	40	5	50	7	18	18	7	46	7	18	8	13
Đồng ý	26	4	9	12	1	15	2	5	8	-	5	1	3	1	-	6	1	1	3	1
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	3.0	2.8	2.8	2.8	2.8	2.9	2.8	2.9	2.7	2.7	2.9	2.7	2.7	2.6	3.1	3.1	3.1	3.2	3.0
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả																				
Tổng	278	31	108	106	33	140	13	56	64	7	84	10	33	30	11	54	8	19	12	15
Rất không đồng ý	3	1	-	2	-	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	53	2	25	19	7	30	2	15	11	2	22	-	10	8	4	1	-	-	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	174	19	65	64	26	73	5	28	35	5	54	9	20	18	7	47	5	17	11	14
Đồng ý	46	9	16	21	-	32	5	11	16	-	8	1	3	4	-	6	3	2	1	-
Rất đồng ý	2	-	2	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	3.2	3.0	3.0	2.8	3.0	3.1	3.0	3.0	2.7	2.8	3.1	2.8	2.9	2.6	3.1	3.4	3.1	3.1	2.9

Bảng 2. 7. Đánh giá của khách về hoạt động hướng dẫn tham quan theo độ tuổi

	Địa điểm khảo sát																							
	Tổng						1. Văn Miếu						2. Ngọc Sơn						3. Cổ Loa					
	2. Độ tuổi						2. Độ tuổi						2. Độ tuổi						2. Độ tuổi					
	Tổng	Dưới 18	18-30	31-45	46-60	>60	Tổng	Dưới 18	18-30	31-45	46-60	>60	Tổng	Dưới 18	18-30	31-45	46-60	>60	Tổng	Dưới 18	18-30	31-45	46-60	>60
1. Những thông tin TMV/HDV cung cấp đầy đủ, chính xác																								
Tổng	278	4	90	145	38	-	140	1	43	74	21	-	84	1	21	45	17	-	54	2	26	26	-	-
Rất không đồng ý	3	-	2	1	-	-	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	60	-	25	26	9	-	34	-	14	14	6	-	23	-	8	12	3	-	3	-	3	-	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	204	4	59	112	29	-	96	1	25	55	15	-	59	1	12	32	14	-	49	2	22	25	-	-
Đồng ý	10	-	5	5	-	-	6	-	3	3	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	1	1	-	-
Rất đồng ý	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.8	3.0	2.8	2.9	2.8	-	2.8	3.0	2.7	2.9	2.7	-	2.8	3.0	2.7	2.8	2.8	-	3.0	3.0	2.9	3.0	-	-
2. TMV/HDV hướng dẫn tham quan một cách hấp dẫn																								
Tổng	278	4	90	145	38	-	140	1	43	74	21	-	84	1	21	45	17	-	54	2	26	26	-	-
Rất không đồng ý	3	-	2	1	-	-	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	40	-	14	19	7	-	27	-	10	13	4	-	12	-	3	6	3	-	1	-	1	-	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	196	3	62	103	28	-	89	-	27	47	15	-	66	1	17	35	13	-	41	2	18	21	-	-
Đồng ý	37	1	12	21	3	-	19	1	4	12	2	-	6	-	1	4	1	-	12	-	7	5	-	-
Rất đồng ý	2	-	1	1	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	3.0	3.3	3.0	3.0	2.9	-	2.9	4.0	2.9	3.0	2.9	-	2.9	3.0	2.9	3.0	2.9	-	3.2	3.0	3.2	3.2	-	-

3. HDV/TMV liên kết được các hiện vật trưng bày																									
Tổng	278	4	90	145	38	-	140	1	43	74	21	-	84	1	21	45	17	-	54	2	26	26	-	-	
Rất không đồng ý	2	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Không đồng ý	67	1	19	36	11	-	36	-	14	15	7	-	29	1	4	20	4	-	2	-	1	1	-	-	
Không đồng ý cũng không phản đối	184	3	65	91	25	-	88	1	26	49	12	-	50	-	16	21	13	-	46	2	23	21	-	-	
Đồng ý	25	-	6	17	2	-	14	-	3	9	2	-	5	-	1	4	-	-	6	-	2	4	-	-	
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Trung bình	2.8	2.8	2.9	2.9	2.8	-	2.8	3.0	2.7	2.9	2.8	-	2.7	2.0	2.9	2.6	2.8	-	3.1	3.0	3.0	3.1	-	-	
4. Trình độ ngôn ngữ của TMV/HDV đủ để thể hiện, diễn tả																									
Tổng	278	4	90	145	38	-	140	1	43	74	21	-	84	1	21	45	17	-	54	2	26	26	-	-	
Rất không đồng ý	4	-	2	2	-	-	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Không đồng ý	53	1	17	24	11	-	30	-	11	13	6	-	22	1	5	11	5	-	1	-	1	-	-	-	
Không đồng ý cũng không phản đối	173	3	60	88	22	-	72	1	23	37	11	-	54	-	14	29	11	-	47	2	23	22	-	-	
Đồng ý	46	-	11	30	5	-	32	-	7	21	4	-	8	-	2	5	1	-	6	-	2	4	-	-	
Rất đồng ý	2	-	1	1	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Trung bình	3.0	2.8	2.9	3.0	2.8	-	3.0	3.0	2.9	3.1	2.9	-	2.8	2.0	2.9	2.9	2.8	-	3.1	3.0	3.0	3.2	-	-	

Bảng 2.8. Đánh giá của khách về hoạt động biểu diễn nghệ thuật

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2.Ngọc Sơn	3.Cổ Loa
1. HD biểu diễn nghệ thuật phù hợp				
Tổng	92	92	-	-
Rất không đồng ý	7	7	-	-
Không đồng ý	73	73	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	12	12	-	-
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	-	-
2. Biểu hiện được các nét văn hoá				
Tổng	92	92	-	-
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	53	53	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	39	39	-	-
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	-	-
3. Đội ngũ diễn viên, ca sỹ có chất lượng tốt				
Tổng	92	92	-	-
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	37	37	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	53	53	-	-

Đồng ý	2	2	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.6	2.6	-	-
4. Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phù hợp				
Tổng	92	92	-	-
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	64	64	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	28	28	-	-
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.3	2.3	-	-
5. HD nghệ thuật ảnh hưởng tốt đến HD tham quan				
Tổng	92	92	-	-
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	72	72	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	18	18	-	-
Đồng ý	2	2	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.2	-	-

Bảng 2.10. Đánh giá của khách về hoạt động lễ hội

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. HĐ lễ hội diễn ra hấp dẫn				
Tổng	31	13	-	18
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	7	6	-	1
Không đồng ý cũng không phản đối	24	7	-	17
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.8	2.5	-	2.9
2. Nghi lễ diễn ra trang trọng				
Tổng	31	13	-	18
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	28	10	-	18
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.9	2.7	-	3.0
3. Hội thi cờ người cơ tượng hấp dẫn và phù hợp				
Tổng	31	13	-	18
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	27	10	-	17
Đồng ý	1	-	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.9	2.7	-	3.1
4. HĐ thư pháp có ý nghĩa và phù hợp				
Tổng	31	13	-	18
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	27	10	-	17
Đồng ý	1	-	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.9	2.7	-	3.1

Tổng	31	1	1	4	25	13	1	1	4	7	-	-	-	-	-	18	-	-	-	18
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	27	-	-	3	24	10	-	-	3	7	-	-	-	-	-	17	-	-	-	17
Đồng ý	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.9	2.0	2.0	2.8	3.0	2.7	2.0	2.0	2.8	3.0	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	3.1
4. HĐ thu pháp/thời com có ý nghĩa và phù hợp																				
Tổng	31	1	1	4	25	13	1	1	4	7	-	-	-	-	-	18	-	-	-	18
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý cũng không phản đối	27	-	-	3	24	10	-	-	3	7	-	-	-	-	-	17	-	-	-	17
Đồng ý	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.9	2.0	2.0	2.8	3.0	2.7	2.0	2.0	2.8	3.0	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	3.1

Bảng 2.12.Các lễ hội khách mong muốn tham gia

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2.Ngọc Sơn	3.Cổ Loa
Dâng hương/dâng hương tưởng nhớ các nhà nho				
Tổng	310	135	102	73
Có	310	135	102	73
Lễ hội tôn vinh người hiền tài/nét đẹp văn hóa Hà Nội/chơi đu				
Tổng	218	53	92	73
Có	218	53	92	73
Lễ hội thi cờ người/bắn nỏ Liên châu				
Tổng	154	105	24	25
Có	154	105	24	25
Lễ hội thư pháp/biểu diễn nhạc truyền thống				
Tổng	199	69	80	50
Có	199	69	80	50
Lễ hội thơ/thi thổi cơm				
Tổng	51	21	20	10
Có	51	21	20	10
Lễ hội khác				
Tổng	23	5	7	11
Có	23	5	7	11

Bảng 2.13. Các lễ hội khách mong muốn tham gia theo quốc tịch

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch				
	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam
Dâng hương/dâng hương tưởng nhớ các nhà nho																				
Tổng	310	66	45	95	104	135	31	20	76	8	102	27	13	9	53	73	8	12	10	43
Có	310	66	45	95	104	135	31	20	76	8	102	27	13	9	53	73	8	12	10	43
Lễ hội tôn vinh người hiền tài/nét đẹp văn hóa Hà Nội/ chơi đu tiên																				
Tổng	218	34	30	58	96	53	4	8	38	3	92	22	10	9	51	73	8	12	11	42
Có	218	34	30	58	96	53	4	8	38	3	92	22	10	9	51	73	8	12	11	42
Lễ hội thi cờ người/bắn nỏ Liên Châu																				
Tổng	154	38	23	56	37	105	29	15	51	10	24	6	5	1	12	25	3	3	4	15
Có	154	38	23	56	37	105	29	15	51	10	24	6	5	1	12	25	3	3	4	15
Lễ hội thư pháp/Biểu diễn nhạc truyền thống																				
Tổng	199	35	25	66	73	69	6	8	51	4	80	24	8	7	41	50	5	9	8	28
Có	199	35	25	66	73	69	6	8	51	4	80	24	8	7	41	50	5	9	8	28
Lễ hội /thi thổi cơm																				
Tổng	51	6	11	13	21	21	2	3	12	4	20	3	6	-	11	10	1	2	1	6
Có	51	6	11	13	21	21	2	3	12	4	20	3	6	-	11	10	1	2	1	6
Lễ hội khác																				
Tổng	23	2	3	5	13	5	-	1	4	-	7	1	2	-	4	11	1	-	1	9
Có	23	2	3	5	13	5	-	1	4	-	7	1	2	-	4	11	1	-	1	9

Bảng 2.14. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. Chung loại sản phẩm phù hợp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	9	7	2	-
Không đồng ý	326	132	103	91
Không đồng ý cũng không phản đối	21	16	1	4
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.1	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	268	101	83	84
Không đồng ý cũng không phản đối	86	53	22	11
Đồng ý	1	-	1	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.2	2.1
3. Kiểu dáng, mẫu mã hàng lưu niệm đẹp mắt hấp dẫn				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	260	95	78	87
Không đồng ý cũng không phản đối	92	59	25	8
Đồng ý	3	-	3	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.3	2.4	2.3	2.1
4. Sản phẩm chủ yếu là sản phẩm truyền thống				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	275	103	84	88
Không đồng ý cũng không phản đối	79	51	21	7
Đồng ý	1	-	1	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.2	2.1
5. Giá sản phẩm lưu niệm hợp lý				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-

Không đồng ý	321	134	95	92
Không đồng ý cũng không phản đối	34	20	11	3
Đồng ý	1	1	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.1	2.0
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	336	142	102	92
Không đồng ý cũng không phản đối	19	12	4	3
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.0	2.0
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	324	137	96	91
Không đồng ý cũng không phản đối	29	16	9	4
Đồng ý	3	2	1	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.1	2.0
8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	335	142	101	92
Không đồng ý cũng không phản đối	20	12	5	3
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	350	152	105	93
Không đồng ý cũng không phản đối	6	3	1	2
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.0	2.0	2.0

Bảng 2.15. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo quốc tịch

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch				
	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam	Tổng	Châu Âu	Bắc Mỹ	Châu Á	Việt Nam
1. Chứng loại sản phẩm phù hợp																				
Tổng	356	69	47	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	9	4	1	4	-	7	2	1	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	326	57	36	99	133	132	24	13	79	16	103	25	14	9	55	91	8	10	11	62
Không đồng ý cũng không phản đối	21	8	10	-	3	16	7	8	-	1	1	1	-	-	-	4	-	2	-	2
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.1	2.2	2.0	2.0	2.1	2.2	2.3	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	268	39	21	91	117	101	10	4	73	14	83	22	7	7	47	84	7	10	11	56
Không đồng ý cũng không phản đối	86	30	25	12	19	53	23	17	10	3	22	6	6	2	8	11	1	2	-	8
Đồng ý	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Không đồng ý	321	58	33	101	128	134	24	11	82	16	95	26	11	8	50	92	8	11	11	62
Không đồng ý cũng không phản đối	34	10	14	2	8	20	8	10	1	1	11	2	3	1	5	3	-	1	-	2
Đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.3	2.0	2.1	2.1	2.3	2.5	2.0	2.1	2.1	2.1	2.2	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0
6. Sản phẩm lưu niệm thân thiện với môi trường																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	336	63	39	102	132	142	28	15	83	16	102	27	13	8	54	92	8	11	11	62
Không đồng ý cũng không phản đối	19	6	8	1	4	12	5	6	-	1	4	1	1	1	1	3	-	1	-	2
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.2	2.2	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.1	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0
7. Người bán hàng lưu niệm rất thân thiện																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	324	64	35	95	130	137	30	14	77	16	96	26	11	7	52	91	8	10	11	62
Không đồng ý cũng không phản đối	29	5	11	8	5	16	3	6	6	1	9	2	3	2	2	4	-	2	-	2
Đồng ý	3	-	2	-	1	2	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.3	2.1	2.1	2.1	2.1	2.5	2.1	2.1	2.1	2.1	2.2	2.2	2.1	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0

8. Người bán hàng lưu niệm có nghiệp vụ bán hàng tốt																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	335	65	35	102	133	142	30	13	82	17	101	27	12	9	53	92	8	10	11	63
Không đồng ý cũng không phản đối	20	4	12	1	3	12	3	8	1	-	5	1	2	-	2	3	-	2	-	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.2	2.0	2.0	2.1	2.1	2.3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	350	68	45	103	134	152	32	20	83	17	105	28	14	9	54	93	8	11	11	63
Không đồng ý cũng không phản đối	6	1	3	-	2	3	1	2	-	-	1	-	-	-	1	2	-	1	-	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0

Bảng 2.16. Đánh giá của khách về hoạt động bán hàng lưu niệm theo nghề nghiệp

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp				
	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Chủng loại sản phẩm phù hợp																				
Tổng	356	36	126	115	78	155	13	60	65	17	106	11	45	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	9	1	6	2	-	7	1	4	2	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	325	32	112	106	75	132	10	49	57	16	102	11	43	35	13	91	11	20	14	46
Không đồng ý cũng không phản đối	21	3	8	7	3	16	2	7	6	1	1	-	-	1	-	4	1	1	-	2
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.1	2.1	2.0	2.1	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
2. Sản phẩm lưu niệm phong phú																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	268	24	96	84	64	101	5	40	46	10	83	8	39	25	11	84	11	17	13	43
Không đồng ý cũng không phản đối	86	11	30	31	14	53	7	20	19	7	22	3	6	11	2	11	1	4	1	5

Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	335	30	119	111	75	142	8	56	62	16	101	11	42	35	13	92	11	21	14	46
Không đồng ý cũng không phản đối	20	5	8	4	3	12	4	4	3	1	5	-	4	1	-	3	1	-	-	2
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.2	2.1	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0
9. Trang phục của người bán hàng lưu niệm rất phù hợp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	350	35	124	114	77	152	13	58	64	17	105	11	45	36	13	93	11	21	14	47
Không đồng ý cũng không phản đối	6	1	3	1	1	3	-	2	1	-	1	-	1	-	-	2	1	-	-	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0

Bảng 2.17. Nhu cầu khách về mua hàng lưu niệm

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
Muốn mua sản phẩm lưu niệm không				
Tổng	356	155	106	95
Có	149	57	57	35
Không	207	98	49	60
Không có nhu cầu				
Tổng	18	8	5	5
Có	18	8	5	5
Không thích				
Tổng	189	90	44	55
Có	189	90	44	55
Khác				
Tổng	-	-	-	-
Có	-	-	-	-

Bảng 2.18. Nhu cầu của khách về mua hàng lưu niệm theo quốc tịch

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch				
	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam
Muốn mua sản phẩm lưu niệm không																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Có	149	34	33	25	57	57	18	16	16	7	57	14	11	5	27	35	2	6	4	23
Không	207	35	15	78	79	98	15	6	67	10	49	14	3	4	28	60	6	6	7	41
Không có nhu cầu																				
Tổng	18	1	2	7	8	8	1	2	4	1	5	-	-	3	2	5	-	-	-	5
Có	18	1	2	7	8	8	1	2	4	1	5	-	-	3	2	5	-	-	-	5
Không thích																				
Tổng	189	34	13	71	71	90	14	4	63	9	44	14	3	1	26	55	6	6	7	36
Có	189	34	13	71	71	90	14	4	63	9	44	14	3	1	26	55	6	6	7	36
Khác																				
Tổng	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Có	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Bảng 2.19. Đánh giá của khách về công tác tổ chức các hoạt động du lịch

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. Có bãi đỗ xe phù hợp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	23	10	13	-
Không đồng ý	286	144	93	49
Không đồng ý cũng không phản đối	47	1	-	46
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.1	1.9	1.9	2.5
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	5	1	4	-
Không đồng ý	247	89	102	56
Không đồng ý cũng không phản đối	104	65	-	39
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.3	2.4	2.0	2.4
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	273	101	100	72
Không đồng ý cũng không phản đối	83	54	6	23
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.1	2.2
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	277	109	93	75
Không đồng ý cũng không	78	45	13	20

phản đối				
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.1	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	211	103	76	32
Không đồng ý cũng không phản đối	143	51	29	63
Đồng ý	2	1	1	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.3	2.3	2.7
6. Cảnh quan sạch đẹp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	195	74	61	60
Không đồng ý cũng không phản đối	159	79	45	35
Đồng ý	1	1	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.5	2.4	2.4
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	126	50	55	21
Không đồng ý cũng không phản đối	227	103	50	74
Đồng ý	3	2	1	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.7	2.7	2.5	2.8

Bảng 2.20. Đánh giá của khách về công tác tổ chức hoạt động du lịch theo nghề nghiệp

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp				
	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Có bãi đỗ xe phù hợp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	23	3	14	6	-	10	3	6	1	-	13	-	8	5	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	286	28	101	103	54	144	10	53	64	17	93	11	38	31	13	49	7	10	8	24
Không đồng ý cũng không phản đối	47	5	12	6	24	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	46	5	11	6	24
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.1	2.1	2.0	2.0	2.3	1.9	1.8	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	1.8	1.9	2.0	2.5	2.4	2.5	2.4	2.5
2. Công trình vệ sinh công cộng đầy đủ																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	5	1	2	2	-	1	1	-	-	-	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	247	23	98	77	49	89	4	43	33	9	102	11	44	34	13	56	8	11	10	27
Không đồng ý cũng không phản đối	104	12	27	36	29	65	8	17	32	8	-	-	-	-	-	39	4	10	4	21
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.3	2.3	2.2	2.3	2.4	2.4	2.5	2.3	2.5	2.5	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.4	2.3	2.5	2.3	2.4
3. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	273	25	105	84	59	101	6	44	38	13	100	11	43	35	11	72	8	18	11	35
Không đồng ý cũng không phản đối	83	11	22	31	19	54	7	16	27	4	6	-	3	1	2	23	4	3	3	13
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.2	2.3	2.2	2.3	2.5	2.3	2.4	2.2	2.1	2.0	2.1	2.0	2.2	2.2	2.3	2.1	2.2	2.3
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	277	27	96	92	62	109	9	40	46	14	93	10	40	33	10	75	8	16	13	38
Không đồng ý cũng không phản đối	78	8	31	23	16	45	3	20	19	3	13	1	6	3	3	20	4	5	1	10
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.3	2.2	2.3	2.3	2.2	2.1	2.1	2.1	2.1	2.2	2.2	2.3	2.2	2.1	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	211	21	80	80	30	103	8	36	46	13	76	8	32	26	10	32	5	12	8	7
Không đồng ý cũng	143	15	46	34	48	51	5	23	19	4	29	3	14	9	3	63	7	9	6	41

không phản đối																				
Đồng ý	2	-	1	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.4	2.3	2.6	2.3	2.4	2.4	2.3	2.2	2.3	2.3	2.3	2.3	2.2	2.7	2.6	2.4	2.4	2.9
6. Cảnh quan sạch đẹp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	195	19	67	68	41	74	5	29	32	8	61	6	24	22	9	60	8	14	14	24
Không đồng ý cũng không phản đối	159	16	59	47	37	79	7	30	33	9	45	5	22	14	4	35	4	7	-	24
Đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.5	2.4	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.4	2.5	2.5	2.4	2.3	2.4	2.3	2.3	2.0	2.5
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	126	9	52	45	20	50	3	21	21	5	55	5	24	20	6	21	1	7	4	9
Không đồng ý cũng không phản đối	227	27	74	69	57	103	10	38	43	12	50	6	22	16	6	74	11	14	10	39
Đồng ý	3	-	1	1	1	2	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.7	2.8	2.6	2.6	2.8	2.7	2.8	2.7	2.7	2.7	2.5	2.5	2.5	2.4	2.6	2.8	2.9	2.7	2.7	2.8

Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	273	50	30	82	111	101	14	11	65	11	100	28	10	9	53	72	8	9	8	47
Không đồng ý cũng không phản đối	83	19	18	21	25	54	19	11	18	6	6	-	4	-	2	23	-	3	3	17
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.4	2.2	2.2	2.3	2.6	2.5	2.2	2.4	2.1	2.0	2.3	2.0	2.0	2.2	2.0	2.3	2.3	2.3
4. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	277	51	28	84	114	109	16	8	69	16	93	27	11	7	48	75	8	9	8	50
Không đồng ý cũng không phản đối	78	18	19	19	22	45	17	13	14	1	13	1	3	2	7	20	-	3	3	14
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.4	2.2	2.2	2.3	2.5	2.5	2.2	2.1	2.1	2.0	2.2	2.2	2.1	2.2	2.0	2.3	2.3	2.2
5. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	211	42	13	72	84	103	17	6	65	15	76	22	6	4	44	32	3	1	3	25
Không đồng ý cũng không phản đối	143	26	34	31	52	51	16	15	18	2	29	5	8	5	11	63	5	11	8	39
Đồng ý	2	1	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.8	2.3	2.4	2.3	2.5	2.8	2.2	2.1	2.3	2.3	2.6	2.6	2.2	2.7	2.6	2.9	2.7	2.6

6. Cảnh quan sạch đẹp																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	195	33	15	61	86	74	9	6	53	6	61	19	4	3	35	60	5	5	5	45
Không đồng ý cũng không phản đối	159	36	31	42	50	79	24	14	30	11	45	9	10	6	20	35	3	7	6	19
Đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.5	2.7	2.4	2.4	2.5	2.7	2.7	2.4	2.6	2.4	2.3	2.7	2.7	2.4	2.4	2.4	2.6	2.5	2.3
7. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	126	24	10	43	49	50	5	4	36	5	55	18	4	4	29	21	1	2	3	15
Không đồng ý cũng không phản đối	227	45	37	59	86	103	28	17	46	12	50	10	10	5	25	74	7	10	8	49
Đồng ý	3	-	1	1	1	2	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.7	2.7	2.8	2.6	2.6	2.7	2.8	2.9	2.6	2.7	2.5	2.4	2.7	2.6	2.5	2.8	2.9	2.8	2.7	2.8

Bảng 2.22. Đánh giá chung của khách về kết quả các hoạt động du lịch

	Địa điểm khảo sát			
	Tổng	1. Văn Miếu	2. Ngọc Sơn	3. Cổ Loa
1. HÀi lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	299	122	99	78
Không đồng ý cũng không phản đối	56	32	7	17
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.2	2.1	2.2
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	273	105	95	73
Không đồng ý cũng không phản đối	83	50	11	22
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.1	2.2
3. Tôi rất ấn tượng				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	1	1	-	-
Không đồng ý	209	69	76	64
Không đồng ý cũng không phản đối	146	85	30	31
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.5	2.3	2.3

4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	-	-	-	-
Không đồng ý	191	71	73	47
Không đồng ý cũng không phản đối	165	84	33	48
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.3	2.5
5. Tôi sẽ quay lại				
Tổng	356	155	106	95
Rất không đồng ý	2	2	-	-
Không đồng ý	200	72	79	49
Không đồng ý cũng không phản đối	154	81	27	46
Đồng ý	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.5	2.3	2.5

Bảng 2.23. Đánh giá chung của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo quốc tịch

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch					4. Quốc tịch				
	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam	Tổng	Châu âu	Bắc mỹ	Châu á	Việt Nam
1. Hải lòng về công tác tổ chức các HĐ du lịch																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	299	53	28	97	121	122	17	11	78	16	99	28	8	9	54	78	8	9	10	51
Không đồng ý cũng không phản đối	56	16	19	6	15	32	16	10	5	1	7	-	6	-	1	17	-	3	1	13
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.2	2.4	2.1	2.1	2.2	2.5	2.4	2.1	2.1	2.1	2.0	2.4	2.0	2.0	2.2	2.0	2.3	2.1	2.2
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	273	51	22	88	112	105	16	5	71	13	95	27	8	7	53	73	8	9	10	46
Không đồng ý cũng không phản đối	83	18	26	15	24	50	17	17	12	4	11	1	6	2	2	22	-	3	1	18
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.5	2.1	2.2	2.3	2.5	2.8	2.1	2.2	2.1	2.0	2.4	2.2	2.0	2.2	2.0	2.3	2.1	2.3
3. Tôi rất ấn tượng																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64

Rất không đồng ý	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	209	36	17	65	91	69	8	4	51	6	76	20	5	6	45	64	8	8	8	40
Không đồng ý cũng không phản đối	146	33	30	38	45	85	25	17	32	11	30	8	9	3	10	31	-	4	3	24
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.5	2.6	2.4	2.3	2.5	2.8	2.7	2.4	2.6	2.3	2.3	2.6	2.3	2.2	2.3	2.0	2.3	2.3	2.4
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	191	36	16	61	78	71	10	5	50	6	73	19	5	5	44	47	7	6	6	28
Không đồng ý cũng không phản đối	165	33	32	42	58	84	23	17	33	11	33	9	9	4	11	48	1	6	5	36
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.7	2.4	2.4	2.5	2.7	2.8	2.4	2.6	2.3	2.3	2.6	2.4	2.2	2.5	2.1	2.5	2.5	2.6
5. Tôi sẽ quay lại																				
Tổng	356	69	48	103	136	155	33	22	83	17	106	28	14	9	55	95	8	12	11	64
Rất không đồng ý	2	-	1	1	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	200	42	18	64	76	72	11	5	50	6	79	24	5	7	43	49	7	8	7	27
Không đồng ý cũng không phản đối	154	27	29	38	60	81	22	16	32	11	27	4	9	2	12	46	1	4	4	37
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.6	2.4	2.4	2.5	2.7	2.7	2.4	2.6	2.3	2.1	2.6	2.2	2.2	2.5	2.1	2.3	2.4	2.6

Tổng	356	293	23	35	4	155	134	3	18	-	106	99	-	5	2	95	60	21	12	2
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	208	177	14	14	3	69	62	1	6	-	76	71	-	3	2	63	44	14	5	1
Không đồng ý cũng không phản đối	146	115	9	21	1	85	71	2	12	-	30	28	-	2	-	31	16	7	7	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.4	2.6	2.3	2.5	2.5	2.7	2.7	-	2.3	2.3	-	2.4	2.0	2.3	2.3	2.4	2.6	2.5
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè																				
Tổng	356	293	23	35	4	155	134	3	18	-	106	99	-	5	2	95	60	21	12	2
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	190	163	7	17	3	71	64	1	6	-	73	67	-	4	2	46	32	7	7	1
Không đồng ý cũng không phản đối	165	130	16	18	1	84	70	2	12	-	33	32	-	1	-	48	28	14	5	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.4	2.7	2.5	2.3	2.5	2.5	2.7	2.7	-	2.3	2.3	-	2.2	2.0	2.5	2.5	2.7	2.4	2.5
5. Tôi sẽ quay lại																				
Tổng	356	293	23	35	4	155	134	3	18	-	106	99	-	5	2	95	60	21	12	2
Rất không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	200	171	7	19	3	72	63	2	7	-	79	73	-	4	2	49	35	6	8	1
Không đồng ý cũng không phản đối	153	121	16	15	1	81	70	1	10	-	27	26	-	1	-	45	25	15	4	1
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.7	2.4	2.3	2.5	2.5	2.3	2.5	-	2.3	2.3	-	2.2	2.0	2.5	2.4	2.8	2.3	2.5

Bảng 2.25. Đánh giá của khách về kết quả các hoạt động du lịch theo nghề nghiệp

	Địa điểm khảo sát																			
	Tổng					1. Văn Miếu					2. Ngọc Sơn					3. Cổ Loa				
	3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp					3. Nghề nghiệp				
	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác	Tổng	Nhà quản lý	Nhân viên đơn vị kinh doanh	Nhân viên hành chính	Khác
1. Công tác tổ chức các HĐ du lịch																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	299	28	106	102	63	122	8	46	54	14	99	10	42	35	12	78	10	18	13	37
Không đồng ý cũng không phản đối	56	7	21	13	15	32	4	14	11	3	7	1	4	1	1	17	2	3	1	11
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.2	2.2	2.1	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.1	2.1	2.1	2.0	2.1	2.2	2.2	2.1	2.1	2.2
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	273	27	96	89	61	105	8	41	45	11	95	10	41	32	12	73	9	14	12	38
Không đồng ý cũng không phản đối	83	9	31	26	17	50	5	19	20	6	11	1	5	4	1	22	3	7	2	10
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.2	2.3	2.2	2.2	2.2	2.3	2.4	2.3	2.3	2.4	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.2	2.3	2.3	2.1	2.2

3. Tôi rất ấn tượng																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	209	18	78	68	45	69	3	31	29	6	76	8	32	27	9	64	7	15	12	30
Không đồng ý cũng không phản đối	146	17	49	47	33	85	9	29	36	11	30	3	14	9	4	31	5	6	2	18
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	2.5	2.6	2.5	2.6	2.6	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	2.4	2.3	2.1	2.4
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	191	19	70	60	42	71	5	30	28	8	73	8	31	26	8	47	6	9	6	26
Không đồng ý cũng không phản đối	165	17	57	55	36	84	8	30	37	9	33	3	15	10	5	48	6	12	8	22
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.5	2.5	2.4	2.5	2.5	2.5	2.6	2.5	2.6	2.5	2.3	2.3	2.3	2.3	2.4	2.5	2.5	2.6	2.6	2.5
5. Tôi sẽ quay lại																				
Tổng	356	36	127	115	78	155	13	60	65	17	106	11	46	36	13	95	12	21	14	48
Rất không đồng ý	2	1	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Không đồng ý	200	22	74	62	42	72	4	30	29	9	79	10	34	26	9	49	8	10	7	24
Không đồng ý cũng không phản đối	154	13	53	52	36	81	8	30	35	8	27	1	12	10	4	46	4	11	7	24
Đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rất đồng ý	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trung bình	2.4	2.3	2.4	2.4	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.3	2.1	2.3	2.3	2.3	2.5	2.3	2.5	2.5	2.5

Bảng.2.26. Đánh giá của khách về một số tiêu chí công tác tổ chức hoạt động du lịch tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
1. Giá vé vào cửa tham quan hợp lý								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	76.7	273	65.2	101	94.3	100	75.8	72
Không đồng ý cũng không phản đối	23.3	83	34.8	54	5.7	6	24.2	23
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.2		2.3		2.1		2.2
Trung vị		2.7		2.8		2.5		2.7
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.4		0.5		0.2		0.4
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3
2. Hệ thống bảng chỉ dẫn lối đi, ngôn ngữ phù hợp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Không đồng ý	77.8	277	70.3	109	87.7	93	78.9	75
Không đồng ý cũng không phản đối	21.9	78	29.0	45	12.3	13	21.1	20
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.2		2.3		2.1		2.2
Trung vị		2.6		2.7		2.6		2.6
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.4		0.5		0.3		0.4
Giá trị nhỏ nhất		1		1		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3
3. Thái độ của cư dân địa phương thân thiện, hoà hợp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100

Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	59.3	211	66.5	103	71.7	76	33.7	32
Không đồng ý cũng không phản đối	40.2	143	32.9	51	27.4	29	66.3	63
Đồng ý	0.6	2	0.6	1		1		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.4		2.3		2.3		2.7
Trung vị		2.8		2.8		2.7		3.2
Mốt		2		2		2		3
Độ lệch chuẩn		0.5		0.5		0.5		0.5
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		4		4		4		3
4. Cảnh quan sạch đẹp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Không đồng ý	54.8	195	47.7	74	57.5	61	63.2	60
Không đồng ý cũng không phản đối	44.7	159	51.0	79	42.5	45	36.8	35
Đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.4		2.5		2.4		2.4
Trung vị		2.9		3		2.9		2.8
Mốt		2		3		2		2
Độ lệch chuẩn		0.5		0.5		0.5		0.5
Giá trị nhỏ nhất		1		1		2		2
Giá trị lớn nhất		4		4		3		3
5. Cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ có thái độ tốt								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	35.4	126	32.3	50	51.9	55	22.1	21
Không đồng ý cũng không phản đối	63.8	227	66.5	103	47.2	50	77.9	74
Đồng ý	0.8	3	1.3	2	0.9	1		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.7		2.7		2.5		2.8
Trung vị		3.2		3.3		3		3.4
Mốt		3		3		2		3
Độ lệch chuẩn		0.5		0.5		0.5		0.4
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		4		4		4		3

Bảng.2.27. Đánh giá chung của khách về một số tiêu chí kết quả các hoạt động du lịch tại ba di tích

Tiêu chí đánh giá	03 DT		VM		NS		CL	
	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng	% Tổng	Tổng
1. Hải lòng về công tác tổ chức các hoạt động du lịch								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Không đồng ý	84.0	299	78.7	122	93.4	99	82.1	78
Không đồng ý cũng không phản đối	15.7	56	20.6	32	6.6	7	17.9	17
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.2		2.2		2.1		2.2
Trung vị		2.6		2.6		2.5		2.6
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.4		0.4		0.2		0.4
Giá trị nhỏ nhất		1		1		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3
2. Đã có những trải nghiệm tốt đẹp								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	76.7	273	67.7	105	89.6	95	76.8	73
Không đồng ý cũng không phản đối	23.3	83	32.3	50	10.4	11	23.2	22
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.2		2.3		2.1		2.2
Trung vị		2.7		2.7		2.6		2.7
Mốt		2		2		2		2
Độ lệch chuẩn		0.4		0.5		0.3		0.4
Giá trị nhỏ nhất		2		2		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3
3. Tôi rất ấn tượng								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý	0.3	1	0.6	1		-		-
Không đồng ý	58.7	209	44.5	69	71.7	76	67.4	64

Không đồng ý cũng không phản đối	41.0	146	54.8	85	28.3	30	32.6	31
Đồng ý		-		-		-		-
Rất đồng ý		-		-		-		-
Trung bình		2.4		2.5		2.3		2.3
Trung vị		2.8		3.1		2.7		2.7
Mốt		2		3		2		2
Độ lệch chuẩn		0.5		0.5		0.5		0.5
Giá trị nhỏ nhất		1		1		2		2
Giá trị lớn nhất		3		3		3		3
4. Tôi sẽ thông tin cho người thân, bạn bè								
Tổng		356		155		106		95
% Tổng		100		100		100		100
Rất không đồng ý		-		-		-		-
Không đồng ý	53.7	191	45.8	71	68.9	73	49.5	47
Không đồng ý cũng không phản đối	46.3	165			31.1	33	50.5	48
Đồng ý		-		155		-		-
Rất đồng ý		-		100		-		-
Trung bình		2.5	0.6	1		2.3		2.5
Trung vị		2.9	78.7	122		2.7		3
Mốt		2	20.6	32		2		3
Độ lệch chuẩn		0.5		-		0.5		0.5
Giá trị nhỏ nhất		2		-		2		2
Giá trị lớn nhất		3		2.2		3		3
5. Tôi sẽ quay lại				2.6				
Tổng		356		2		106		95
% Tổng		100		0.4		100		100
Rất không đồng ý	0.6	2		1		-		-
Không đồng ý	56.2	200		3	74.5	79	51.6	49
Không đồng ý cũng không phản đối	43.3	154			25.5	27	48.4	46
Đồng ý		-		155		-		-
Rất đồng ý		-		100		-		-
Trung bình		2.4		-		2.3		2.5
Trung vị		2.9	67.7	105		2.7		3
Mốt		2	32.3	50		2		2
Độ lệch chuẩn		0.5		-		0.4		0.5
Giá trị nhỏ nhất		1		-		2		2
Giá trị lớn nhất		3		2.3		3		3