

EVALUATING COMMUNITY – BASED TOURISM SERVICE IN TRUNG KHANH DISTRICT, CAO BANG PROVINCE

Luong Van La¹, Ho Luong Xinh^{2*}, Luu Thi Thuy Linh², Bui Thi Thanh Tam²

¹Secretary of the Party Committee of Dam Thuy commune, Trung Khanh district

²TNU - University of Agriculture and Forestry

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	21/10/2021	Trung Khanh district of Cao Bang province is considered as a cultural heritage region of the mountainous countryside of Cao Bang which is very suitable for community-based tourism development (CBT). However, at present products and service of CBT in Trung Khanh is still not diverse to meet the needs of tourists. This study is conducted to evaluate current service quality of CBT in the study area using both secondary and primary data connected with field survey and rural rapid assessment. The primary data is collected from 120 households participating in community tourism activities and 50 tourists visited in community tourism sites in Trung Khanh district. The study result indicated that (1) the potential of CBT in Trung Khanh district, (2) the actual situation of CBT in Trung Khanh district of Cao Bang province. The findings of study suggested meaningful solutions to promote CBT services associated with Tay and Nung traditional culture in the study area.
Revised:	04/11/2021	
Published:	04/11/2021	
KEYWORDS		
Service		
Tourism		
Community-based tourism		
Trung Khanh		
Cao Bang		

ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TẠI HUYỆN TRÙNG KHÁNH, TỈNH CAO BẰNG

Lương Văn La¹, Hồ Lương Xinh^{2*}, Lưu Thị Thùy Linh², Bùi Thị Thanh Tâm²

¹Bí thư Đảng ủy xã Đàm Thủy huyện Trùng Khánh

²Trường Đại học Nông Lâm - ĐH Thái Nguyên

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	21/10/2021	Huyện Trùng Khánh, tỉnh Cao Bằng được coi như miền di sản văn hóa của miền quê non nước Cao Bằng, rất thích hợp cho phát triển du lịch cộng đồng. Tuy nhiên hiện nay các dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh vẫn chưa phong phú và đa dạng để phục vụ nhu cầu của khách du lịch. Trên cơ sở thống kê số liệu thứ cấp kết hợp với phương pháp thực địa, đánh giá nhanh, điều tra thông qua câu hỏi phỏng vấn trực tiếp 120 hộ gia đình đang tham gia làm du lịch cộng đồng và 50 khách du lịch đã đi du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh để thấy được các loại hình dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch cộng đồng hiện có nơi đây. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được (1) Tiềm năng du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh, (2) Thực trạng dịch vụ du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh. Dựa trên cơ sở đó, nghiên cứu đưa ra một số giải pháp thiết thực nhằm phát huy dịch vụ du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh tỉnh Cao Bằng.
Ngày hoàn thiện:	04/11/2021	
Ngày đăng:	04/11/2021	
TỪ KHÓA		
Dịch vụ		
Du lịch		
Du lịch cộng đồng		
Trùng Khánh		
Cao Bằng		

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5187>

* Corresponding author. Email: holuongxinh@tuaf.edu.vn

1. Giới thiệu

Điều 3 Luật Du lịch 2017, đã giải thích “Các dịch vụ dựa trên cơ sở khai thác giá trị tài nguyên du lịch để thoả mãn nhu cầu của khách du lịch là sản phẩm của du lịch”. Điểm khác biệt mà sản phẩm dịch vụ du lịch đem lại là sự hài lòng được trải qua trong một khoảng thời gian thú vị, tồn tại trong ký ức của khách du lịch khi kết thúc chuyến đi du lịch. Vậy để thu hút và lưu giữ khách du lịch, thì phải tổ chức tốt các dịch vụ du lịch, đặc biệt là các dịch vụ du lịch cộng đồng (DLCĐ) gắn với những nơi có khí hậu thuận lợi, có vẻ đẹp tự nhiên độc đáo, có các giá trị văn hóa đặc trưng của đồng bào các dân tộc hoặc những nơi có di tích lịch sử - văn hóa truyền thống. DLCĐ thường được hiểu là hoạt động của một cộng đồng dân cư tham gia làm du lịch, hay nói cách khác đây là loại hình du lịch trong đó cộng đồng địa phương tham gia vào chuỗi cung ứng và quản lý du lịch. Loại hình này được phát triển trên cơ sở văn hóa của cộng đồng, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi. Người dân địa phương sẽ mời du khách đến cộng đồng của mình, cung cấp chỗ ở cho họ và tạo điều kiện cho du khách trải nghiệm cuộc sống của người dân bản địa với những sinh hoạt rất đời thường và những món ăn dân dã đậm chất địa phương, giúp du khách khám phá và tìm hiểu về các giá trị truyền thống khác của mình. Song song với đó, họ có thể kiếm thu nhập với tư cách là người quản lý đất đai, doanh nghiệp, nhà cung cấp dịch vụ, sản xuất hoặc nhân viên. Hơn nữa, nguồn thu từ chi tiêu của khách du lịch cũng sẽ được sử dụng để mang lại lợi ích cho cộng đồng trong việc bảo tồn tài nguyên và di sản bên cạnh việc giúp đỡ cư dân địa phương duy trì cuộc sống đơn thuần.

Đã có rất nhiều nghiên cứu về dịch vụ DLCĐ tại các địa phương khác nhau gắn với đặc trưng văn hóa truyền thống của đồng bào dân tộc như nghiên cứu của Moscardo, G. [1], Pretty J. [2] đã chỉ ra rằng các mô hình DLCĐ đều phải dựa vào cộng đồng dân cư địa phương thì mới bền vững về lợi ích. Nghiên cứu của Đào Ngọc Cảnh [3], Nguyễn Bùi Anh Thư [4], Trần Thị Kiều Trang [5], Nguyễn Quang Hợp [6], Đặng Thị Bích Huệ [7], Nguyễn Thị Nhâm Tuất [8] đã chỉ ra rằng văn hóa truyền thống của đồng bào các dân tộc là tài nguyên vô giá cần khai thác bền vững trong DLCĐ kể cả khi dịch đại dịch Covid -19 đang diễn ra. Tất cả các nghiên cứu trên đều có điểm chung khuyến nghị cần phải đa dạng hóa các sản phẩm DLCĐ, cải thiện chất lượng các sản phẩm DLCĐ gắn với văn hóa truyền thống của đồng bào dân tộc thiểu số của địa phương thì các dịch vụ DLCĐ mới tồn tại, phát triển, đem lại lợi ích cho cộng đồng địa phương.

Trùng Khánh là một huyện biên giới nằm ở phía Đông Bắc của tỉnh Cao Bằng, là vùng đất có bề dày lịch sử và gìn giữ được nét văn hóa độc đáo của dân tộc Tày, Nùng. Trùng Khánh hiện có 16 di tích lịch sử, văn hóa được xếp hạng, trong đó có 03 danh thắng cấp quốc gia, 01 danh thắng cấp tỉnh, 12 di tích lịch sử - văn hóa cấp tỉnh. Đối với di sản văn hóa phi vật thể có 07 làn điệu dân ca đặc sắc gắn với văn hóa truyền thống của dân tộc Tày, Nùng như Phong slur, hát then, Hà lều, Đá hai, Sli giang, hát lượn, Pàng lài. Nơi có nhiều cảnh đẹp, độc đáo và các lễ hội đặc sắc của dân tộc Tày, Nùng... Ngoài ra còn có hai dòng sông Quây Sơn và Bắc Vọng chảy dài uốn lượn theo sườn núi tạo nên vẻ đẹp hữu tình. Khí hậu mát mẻ, có các loại cây đặc sản, văn hóa ẩm thực phong phú là những nét đặc trưng của huyện Trùng Khánh [9].

DLCĐ đã trở thành một xu hướng mới trong phát triển du lịch do lợi ích của nó đem lại bền vững cho cộng đồng dân cư bản địa. Do vậy huyện Trùng Khánh đã khéo léo kết hợp phát triển DLCĐ gắn với văn hóa truyền thống đặc trưng của dân tộc Tày, Nùng để tạo ra nhiều dịch vụ du lịch độc đáo, hấp dẫn riêng với khách du lịch khi đến nơi đây. Nghiên cứu nhằm đánh giá được tiềm năng, thực trạng dịch vụ DLCĐ gắn với truyền thống dân tộc Tày, Nùng và sự hài lòng về dịch vụ DLCĐ của khách du lịch khi đến huyện Trùng Khánh. Qua đó, nghiên cứu cũng đưa ra một số giải pháp nhằm phát huy dịch vụ DLCĐ gắn với truyền thống dân tộc Tày, Nùng huyện Trùng Khánh tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn tiếp theo.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp thu thập số liệu

2.1.1. Số liệu thứ cấp

Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ nhiều nguồn như: các công trình nghiên cứu, số liệu thống kê, báo cáo tổng kết của các cơ quan, ban, ngành địa phương và các nguồn thông tin tư liệu khác dưới dạng văn bản, bản đồ, hình ảnh, phim video,... Các dữ liệu này được hệ thống hóa, phân tích, tổng hợp nhằm phục vụ cho nghiên cứu.

2.1.2. Số liệu sơ cấp

Thu thập thông tin qua các cuộc khảo sát và thực địa tại các hộ đang làm DLCĐ và các khách du lịch đã đến huyện Trùng Khánh... Bằng cách quan sát cảnh quan và các hoạt động văn hóa truyền thống, quay phim chụp hình để lấy tư liệu thực tế và phỏng vấn người dân địa phương tham gia vào các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng và các khách du lịch đã đến DLCĐ tại huyện Trùng Khánh. Các cuộc khảo sát đều có cán bộ địa phương dẫn đường, hỗ trợ tham vấn và cung cấp thông tin phục vụ nghiên cứu tại thực địa.

2.2. Phương pháp điều tra xã hội học

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi được sử dụng để khảo sát, tìm hiểu thực trạng, thu thập dữ liệu sơ cấp liên quan đến dịch vụ DLCĐ. Tổng số hộ được khảo sát là 120 hộ tại 03 xã có tiềm năng về dịch vụ DLCĐ là xã Đàm Thủy, xã Phong Nặm, xã Chí Viễn. Tổng số khách du lịch được điều tra khảo sát là 50 người, đây là những khách du lịch đã đến và trải nghiệm các dịch vụ DLCĐ. Thời gian tiến hành khảo sát từ tháng 01 đến tháng 03 năm 2021. Dữ liệu khảo sát được xây dựng từ bảng hỏi được nhập vào phần mềm chuyên dụng để xử lý.

2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Xử lý số liệu bao gồm việc thống kê, thu thập và xử lý thông tin từ kết quả thực địa, các số liệu sơ cấp, thứ cấp và các tài liệu liên quan từ Ủy ban nhân dân huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin huyện Trùng Khánh. Đối với nội dung sự hài lòng về dịch vụ DLCĐ của khách du lịch khi đến huyện Trùng Khánh, tác giả sử dụng thang đo Likert đánh giá 5 mức độ đánh giá điểm từ 1 đến 5 (với số điểm tương ứng: 1: Rất không hài lòng, 2: Không hài lòng, 3: Bình thường, 4: Hài lòng, 5: Hoàn toàn hài lòng) để lấy ý kiến của các khách du lịch. Mức ý nghĩa sự hài lòng của dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh được thể hiện qua bảng 1.

Bảng 1. Mức ý nghĩa sự hài lòng của dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh

TT	Giá trị trung bình	Mức ý nghĩa
1	1,00 - 1,80	Rất không hài lòng
2	1,81 - 2,60	Không hài lòng
3	2,61 - 3,40	Bình thường
4	3,41 - 4,20	Hài lòng
5	4,21 - 5,00	Rất hài lòng

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Tiềm năng du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh

3.1.1. Tiềm năng về văn hóa dân tộc

Dân tộc Tày, Nùng ở huyện Trùng Khánh sinh sống gần gũi nhau và mang những nét văn hóa khá tương đồng. Người Tày, Nùng nơi đây sử dụng ngôn ngữ riêng là tiếng Tày, Nùng hay còn gọi là tiếng Thô. Làng của người Tày, Nùng thường ở chân núi hay ven suối, mỗi làng có từ 15 - 20 nóc nhà sàn truyền thống. Văn hóa truyền thống dân tộc Tày, Nùng có những nét độc đáo, đặc trưng riêng.

Về văn hóa ẩm thực, đặc trưng với những món ăn như vịt cổ phơi sương, Tương meech cặng, đậu phụ chao, các món ăn có vị chua như: Thịt trâu xào măng chua, thịt lợn chua, cá ruộng ướp chua, canh cá lá chua và tất cả các loại quả chua: Khế, sấu, trám, tai chua... đều được tận dụng

trong bữa ăn của dân tộc Tày, Nùng, hay vị đắng của những món như măng đắng, mướp đắng, rau ngải...

Về trang phục, đặc trưng với chàm, chất liệu được làm từ vải sợi bông tự dệt, nhuộm chàm, hầu như không thêu thùa, trang trí, thổ cẩm dùng để làm mặt địu, vỏ chăn, túi, khăn trải bàn là sản phẩm thủ công đặc trưng.

Về nghệ thuật biểu diễn, đặc trưng với đàn tính 3 dây mà chỉ có ở Cao Bằng. Biểu diễn trong các tết hàng năm và lễ hội mang đặc trưng của nền sản xuất nông nghiệp lúa nước như: Tết Nguyên đán, Tết đắp nọi, Tết Thanh minh, Tết Đoan Ngọ, Tết Khoăn vại, Tết Rằm tháng Bảy, Tết Trung thu; Tết mừng cơm mới,...

Những nét văn hóa truyền thống đến ngày nay vẫn được gìn giữ và phát huy tại các làng dân tộc Tày, Nùng tại huyện Trùng Khánh là những sản phẩm dịch vụ du lịch riêng có, đa dạng, đậm đà bản sắc dân tộc.

3.1.2. Tiềm năng về cảnh quan thiên nhiên

Huyện Trùng Khánh có thiên nhiên hùng vĩ, cũng là nơi tọa lạc của thác Bản Giốc - một trong 10 thác nước đẹp nhất thế giới, là thác nước đẹp thứ tư nằm trên đường biên giới giữa các quốc gia. Ngoài thác Bản Giốc còn có động Ngườm Ngao được hình thành bởi sự phong hóa lâu đời của địa hình các-tơ; đối diện với thác Bản Giốc là chùa Phật Tích Trúc Lâm. Bản Giốc như cột mốc tâm linh vững chãi, khẳng định chủ quyền muôn đời của non sông đất Việt. Trùng Khánh còn rất nhiều cảnh đẹp khác như: Hồ Bản Việt, đền thờ An Biên tướng quân Hoàng Lục, Khu bảo tồn vượn Cao Vít, thác Thoong Cốt, thác Thoong Tắc, thác Thoong Lộc ở sông Bắc Vọng, danh thắng Mắt thần núi xã Cao Chương...

Nhận thấy tiềm năng đặc biệt để kết hợp giữa du lịch thắng cảnh, du lịch tâm linh kết hợp với những nét văn hóa truyền thống của các làng đặc trưng dân tộc Tày, Nùng sinh sống như làng Nùng Liếc, Khuổi Ky, Bản Giốc, du lịch Trùng Khánh đã tạo ra những tour du lịch độc đáo, hấp dẫn khách du lịch theo hình thức DLCĐ nhằm gìn giữ và bảo tồn những giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc Tày, Nùng bản địa nơi đây.

3.2. Thực trạng dịch vụ du lịch cộng đồng huyện Trùng Khánh tỉnh Cao Bằng

3.2.1. Lượng khách du lịch đến với Trùng Khánh

Được khám phá thiên nhiên với những nét còn hoang sơ, hùng vĩ, trải nghiệm, tìm hiểu cuộc sống của người dân, thưởng thức những món đặc sản được chế biến từ những nguyên liệu của rừng với những tên gọi kỳ lạ vừa kích thích sự tò mò, vừa đem lại khoái cảm, đặc biệt chính là điều kích thích khách du lịch đến với Trùng Khánh. Lượng khách du lịch đến với Trùng Khánh giai đoạn 2016 - 2020 được thể hiện qua bảng 2.

Bảng 2. Số lượt khách du lịch đến với Trùng Khánh giai đoạn 2016 – 2020

DVT: Lượt

Năm	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Số lượt khách	162.000	212.884	308.947	347.850	104.355
Trong đó					
- Khách trong nước	150.000	198.914	293.947	330.310	103.785
- Khách quốc tế	12000	13970	15000	17540	570

(Nguồn: Phòng Văn hóa thông tin huyện Trùng Khánh)

Những năm gần đây, du lịch huyện Trùng Khánh đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Kết cấu hạ tầng du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật được quan tâm đầu tư, công tác an ninh trật tự, vệ sinh môi trường tại các khu, điểm du lịch được bảo đảm. Qua bảng 2, ta thấy lượt khách du lịch đến với Trùng Khánh năm sau đều cao hơn năm trước trong giai đoạn 2016-2019. Năm 2016 lượng khách đến với Trùng Khánh là 162.000 lượt người, năm 2017 lượng khách đến là 212.884 lượt

khách. Năm 2018 là 308.947 lượt, tăng khoảng 96.063 lượt khách so với năm 2017; năm 2019 lượng khách du lịch đến tham quan là 347.850 lượt khách tăng 38.903 lượt khách so với năm 2018. Trong đó lượng khách quốc tế đến với Trùng Khánh giai đoạn 2016 - 2019 cũng không ngừng tăng lên, năm 2016 là 12.000 lượt khách, đến năm 2017 là 13.970 lượt khách và đến năm 2019 là 17.540 lượt, khách quốc tế tăng 5.540 lượt so với năm 2016. Thông qua lượt khách du lịch đến với Trùng Khánh giai đoạn 2016 -2019 cho thấy Trùng Khánh đã là điểm du lịch hấp dẫn, được sự quan tâm.

Riêng năm 2020 do bùng dịch Covid -19 đã khiến cho ngành du lịch trong nước và Cao Bằng bị ảnh hưởng nặng nề. Lượt khách du lịch đến với Trùng Khánh chỉ còn khoảng 30% so với năm 2019, trong đó khách du lịch quốc tế giảm mạnh vì nhiều đoàn khách du lịch đã hủy tour và chính sách thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid -19. Dự báo rằng khi tình hình dịch bệnh Covid -19 diễn biến ngày càng phức tạp, mặc dù Việt Nam đã phát động Chương trình “Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam” nhằm đẩy mạnh kích cầu du lịch trong nước. Tuy nhiên, nếu không chế được dịch bệnh tốt thì lượng khách du lịch đến Cao Bằng nói chung và Trùng Khánh nói riêng sẽ tăng mạnh trở lại. Nhưng đây cũng là thời gian để các loại hình dịch vụ du lịch tại Trùng Khánh xem xét, củng cố lại chất lượng các dịch vụ du lịch để sau khi đại dịch kết thúc sẵn sàng đón nhiều khách du lịch trong và ngoài nước trở lại.

3.2.2. Doanh thu từ dịch vụ du lịch của Trùng Khánh

Với lợi thế nhiều danh lam thắng cảnh, cùng với bản sắc văn hóa riêng, huyện Trùng Khánh đã và đang tập trung đẩy mạnh phát triển du lịch, từng bước đưa "ngành công nghiệp không khói" trở thành mũi nhọn trong phát triển kinh tế, góp phần quan trọng phát triển kinh tế - xã hội, tạo sinh kế bền vững cho người dân. Tỉnh ủy Cao Bằng đã đưa ra Chương trình số 10-CTr/TU ngày 29/4/2016 về phát triển du lịch tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2016 - 2020, huyện ủy Trùng Khánh đã ban hành Chương trình số 06-CTr/HU ngày 16/5/2016 về phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020. Chính nhờ sự quan tâm của các cấp chính quyền giai đoạn 2016-2020, du lịch Trùng Khánh đã có những bước phát triển vượt bậc, cơ cấu doanh thu từ dịch vụ du lịch đã thay đổi tỷ trọng cơ cấu kinh tế của huyện. Doanh thu từ dịch vụ du lịch của Trùng Khánh giai đoạn 2016-2020 được thể hiện qua bảng 3.

Bảng 3. Doanh thu từ dịch vụ du lịch của Trùng Khánh giai đoạn 2016 - 2020

Năm	ĐVT	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Tổng doanh thu từ dịch vụ du lịch	Tỷ đồng	33,962	63,865	152,200	165,326	69,7
Tỷ trọng ngành du lịch trong cơ cấu kinh tế của huyện	%	21	26	33	35	15

(Nguồn: Phòng Văn hóa thông tin huyện Trùng Khánh)

Trước khi đại dịch COVID-19 bùng phát, giai đoạn 2016 – 2019, tổng doanh thu từ dịch vụ du lịch của huyện Trùng Khánh không ngừng tăng lên từ 33,962 tỷ đồng, tỷ trọng ngành du lịch trong cơ cấu kinh tế của huyện chiếm 21% vào năm 2016; đến năm 2019 tỷ trọng này đã tăng đến 35% và tổng doanh thu từ dịch vụ du lịch là 165,326 tỷ đồng, tăng 132,364 tỷ đồng. Tức là doanh thu năm 2019 gấp 4,87 lần so với doanh thu năm 2016. Có được kết quả như vậy là do trong giai đoạn này huyện và tỉnh đã kêu gọi nhiều dự án trọng điểm về du lịch như: Khu nghỉ dưỡng Sài Gòn Bản Giốc resort; Khu du lịch thác Bản Giốc, động Ngườm Ngao, đặc biệt thúc đẩy việc triển khai thực hiện Hiệp định hợp tác bảo vệ và khai thác tài nguyên du lịch thác Bản Giốc (Việt Nam) - Đức Thiên (Trung Quốc). Phát triển loại hình du lịch homestay tại các điểm du lịch, phát triển các mô hình kinh tế gia trại, trang trại tổng hợp, đáp ứng du lịch trải nghiệm (câu cá, làm vườn, nghỉ dưỡng...); hỗ trợ, sản xuất và xây dựng nhãn hiệu, thương hiệu các sản phẩm nông nghiệp truyền thống của huyện như: hạt dẻ, lúa nếp Ong, các món ẩm thực nổi tiếng... phục vụ nhu cầu ẩm thực của khách du lịch, xây dựng văn minh du lịch, nhờ vậy đã thu hút khách du lịch đến và trải nghiệm tại địa phương.

Năm 2020, khi đại dịch COVID-19 bùng phát đúng vào mùa cao điểm của du lịch, với các lệnh cấm bay, hạn chế đi lại và sự e ngại của du khách đã làm cho du lịch của Trùng Khánh ảnh hưởng nặng nề. Doanh thu từ du lịch chỉ đạt 69,7 tỷ đồng, tỷ trọng chỉ đạt 15% trong cơ cấu kinh tế của huyện. Du lịch là ngành chịu ảnh hưởng nhiều nhất của đại dịch COVID-19 nhưng cũng là một trong những ngành có khả năng phục hồi nhanh nhất. Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 chưa được kiểm soát trên thế giới, hoạt động du lịch chưa được mở cửa trở lại, du lịch nội địa cũng đang tạm dừng do dẫn cách của một số địa phương thì du lịch hiện nay đang là thời kỳ chuyển mình để tìm ra các cơ chế, chính sách phù hợp và tạo những sản phẩm du lịch mới để sẵn sàng đón làn sóng du lịch mới khi đại dịch được kiểm soát.

3.2.3. Các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh

Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lữ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn và những dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Trong những năm gần đây dịch vụ DLCD tại huyện Trùng Khánh đang nhận được sự quan tâm, đầu tư từ các tổ chức phi chính phủ, từ Ban Quản lý Công viên địa chất toàn cầu UNESCO Non nước Cao Bằng, từ các doanh nghiệp và một số người dân địa phương. Các dịch vụ DLCD chủ yếu tập trung tại xã Đàm Thủy, xã Phòng Nặm, xã Chí Viễn, nơi gần với các điểm du lịch nổi tiếng như: Thác Bản Giốc, động Ngườm Ngao,...; tạo ra các sản phẩm đặc trưng gắn với văn hóa dân tộc Tày, Nùng nơi đây bao gồm: Hướng dẫn viên, lưu trú homestay, ăn uống, biểu diễn văn nghệ, các hoạt động tour xe đạp địa hình và trekking cộng đồng, dịch vụ vận chuyển du lịch (xe ôm cộng đồng), cung ứng đầu vào cho nhà hàng và khách du lịch (rau sạch, mật ong), bán hàng lưu niệm,... Các loại hình dịch vụ DLCD của các hộ điều tra tại huyện Trùng Khánh được thể hiện tại bảng 4.

Bảng 4. Các loại hình dịch vụ DLCD của các hộ điều tra tại huyện Trùng Khánh

TT	Loại hình dịch vụ du lịch	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)
1	Hướng dẫn viên	2	1,67
2	Kinh doanh nhà nghỉ homestay	14	11,67
3	Dịch vụ ăn uống	20	16,67
4	Biểu diễn văn nghệ	11	9,17
5	Các hoạt động tour xe đạp địa hình và trekking cộng đồng	5	4,17
6	Dịch vụ vận chuyển du lịch (xe ôm cộng đồng)	23	19,17
7	Cung ứng đầu vào cho nhà hàng và khách du lịch	13	10,83
8	Bán hàng lưu niệm	32	26,67
Tổng		120	100

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2021)

Theo như điều tra, khảo sát và thực địa 120 hộ đang tham gia làm DLCD tại huyện Trùng Khánh thì có 14 hộ làm kinh doanh nhà nghỉ homestay chiếm 11,67%; các nhà nghỉ homestay này có đủ điều kiện vật chất thiết yếu để phục vụ du khách như: Phòng ngủ, nhà vệ sinh khép kín, bình nóng lạnh, Internet. Tại các nhà nghỉ homestay du khách còn được tìm hiểu nét văn hóa, phong tục, tập quán của người dân địa phương thông qua các vật dụng trưng bày trong nhà, đó là những nông cụ, sản phẩm thủ công truyền thống, trang phục truyền thống của người dân nơi đây, những bức ảnh đẹp, thông tin về các tuyến du lịch nằm trong Công viên địa chất Non nước Cao Bằng.

Các hộ tham gia vào du lịch cộng đồng còn dưới hình thức như thành lập các tổ, nhóm biểu diễn văn nghệ đặc trưng của dân tộc Tày, Nùng phục vụ khách vào các buổi tối nếu như khách có nhu cầu chiếm 9,17%. Các đội văn nghệ chủ yếu được thành lập trong các đoàn thể như: Hội Phụ nữ, đoàn thanh niên, hội Người cao tuổi, hội Nông dân, người có uy tín ở cộng đồng dân cư..., mỗi tổ, nhóm có từ 10 -15 thành viên vừa là nhạc công, vừa là diễn viên hát múa, đa số họ thường là “hạt nhân” ở cơ sở có am hiểu về bản sắc văn hóa truyền thống của dân tộc. Khách du lịch được thưởng thức những làn điệu dân ca mượt mà, đậm thắm, được thử chơi các loại nhạc cụ

dân tộc... Những tiết mục văn nghệ được các nghệ nhân dân gian dàn dựng công phu, đúng bản sắc dân tộc, đã góp phần quảng bá hình ảnh con người, cuộc sống của vùng đất miền biên viễn tươi đẹp, giàu truyền thống văn hóa, tạo nét riêng cho du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh.

Ngoài ra, các dịch vụ du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh khá phong phú với các loại hình dịch vụ như các hoạt động tour xe đạp địa hình và trekking cộng đồng, bán hàng lưu niệm, dịch vụ vận chuyển du lịch (xe ôm cộng đồng),... qua các loại hình dịch vụ đó giúp cho du khách có thời gian lưu trú tại huyện Trùng Khánh lâu hơn và có thể tự mình khám phá, trải nghiệm phong tục, tập quán của đồng bào dân tộc Tày, Nùng huyện Trùng Khánh nói riêng và tỉnh Cao Bằng nói chung.

3.2.4. Chất lượng và giá một số dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh

Chất lượng dịch vụ du lịch là mức phù hợp của dịch vụ từ các nhà cung cấp du lịch thỏa mãn các yêu cầu của khách du lịch. Đó chính là sự nhận thức của khách hàng về chất lượng của một dịch vụ cụ thể nào đó dựa trên sự so sánh thực trạng với sự mong đợi của khách du lịch về loại hình dịch vụ đó. Chất lượng dịch vụ trong kinh doanh DLCD được đo lường bởi sự mong đợi, nhận định của khách hàng và những ấn tượng để lại cho khách du lịch sau khi sử dụng dịch vụ.

Thực tế cho thấy, chất lượng dịch vụ DLCD là một trong những yếu tố quan trọng để giúp DLCD phát triển bền vững giúp khách du lịch an tâm sử dụng dịch vụ, từ đó góp phần làm tăng thời gian lưu trú tham quan, thúc đẩy chi tiêu, tăng nguồn thu từ du lịch. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch một số dịch vụ du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh được thể hiện qua bảng 5.

Bảng 5. Đánh giá sự hài lòng của khách du lịch
đến chất lượng các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh

TT	Loại hình dịch vụ du lịch	Điểm trung bình	Mức ý nghĩa
1	Hướng dẫn viên	3,66	Hài lòng
2	Kinh doanh nhà nghỉ homestay	3,02	Trung bình
3	Dịch vụ ăn uống	3,30	Trung bình
4	Biểu diễn văn nghệ	3,64	Hài lòng
5	Các hoạt động tour xe đạp địa hình và trekking cộng đồng	2,90	Trung bình
6	Dịch vụ vận chuyển du lịch (xe ôm cộng đồng)	2,64	Trung bình
7	Bán hàng lưu niệm	2,44	Trung bình
Đánh giá chung		3,08	Trung bình

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2021)

Thông qua điều tra bằng bảng hỏi, sử dụng thang đo Likert, nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của 50 khách du lịch đến chất lượng các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh cho thấy mức đánh giá chung chỉ đạt 3,08 điểm, như vậy có nghĩa là chất lượng của các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh chỉ đạt mức trung bình. Điều này có nghĩa rằng mặc dù đã có nhiều dịch vụ du lịch nhưng chất lượng chưa thực sự đem lại sự hài lòng cho khách du lịch. Đối với 07 loại hình dịch vụ du lịch được lấy ý kiến của khách du lịch thì chỉ có dịch vụ hướng dẫn viên với mức điểm bình quân là 3,66 và dịch vụ biểu diễn văn nghệ với mức điểm trung bình là 3,64 đem lại sự hài lòng cho khách du lịch. Với dịch vụ hướng dẫn viên tại huyện Trùng Khánh thì các hướng dẫn viên hiện nay đã được tham gia các khóa đào tạo và tập huấn làm hướng dẫn viên nên dịch vụ này tại Trùng Khánh đã khá chuyên nghiệp, đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch. Các làng, xóm của các xã có du lịch cộng đồng tại huyện Trùng Khánh đều có các đội văn nghệ được tập trung luyện tập thường xuyên và sẵn sàng phục vụ khách du lịch tại homestay khi khách có nhu cầu. Bảng giá một số dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh được niêm yết được thể hiện qua bảng 6.

Còn các dịch vụ du lịch cộng đồng khác như kinh doanh nhà nghỉ homestay, dịch vụ ăn uống, các hoạt động tour xe đạp địa hình và trekking cộng đồng, dịch vụ vận chuyển du lịch (xe ôm cộng đồng), bán hàng lưu niệm đều có mức ý nghĩa ở mức độ trung bình của khách du lịch. Có nghĩa rằng các dịch vụ du lịch này đều vẫn mang tính chất tự phát, đơn lẻ chưa liên kết lại

được với nhau nên chưa tạo ra tính chuyên nghiệp, chu đáo trong du lịch cộng đồng. Đến mùa du lịch khi lượng khách du lịch đông vẫn không tránh được hiện tượng tranh giành, chèo kéo hay giá các dịch vụ không đúng như niêm yết.

Bảng 6. Bảng giá một số dịch vụ du lịch cộng đồng tại Trùng Khánh được niêm yết

STT	Loại hình dịch vụ	Bảng giá dịch vụ
1	Nhà nghỉ homestay	100.000đ/người/đêm
2	Trèo thuyền kayak	60.000đ/người/tiếng
3	Thuê xe máy	10.000đ/tiếng
4	Thuê xe đạp	3.000đ/tiếng
5	Câu lạc bộ hát dân ca	1.500.000đ/đợt biểu diễn
6	Hướng dẫn viên tại điểm	500.000đ/đoàn khách
7	Cưỡi ngựa trải nghiệm đường biên giới	100.000đ/người/tiếng
8	Thuê trang phục dân tộc	50.000đ/bộ/01 lượt

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2021)

Bảng 6 cho thấy giá của một số dịch vụ du lịch cộng đồng đã được niêm yết tại Trùng Khánh. Giá của các dịch vụ này đã được niêm yết công khai tại các điểm dịch vụ để cho khách du lịch, đặc biệt khách du lịch nước ngoài được biết trước khi sử dụng dịch vụ, tạo tâm lý thoải mái cho du khách.

3.3. Một số giải pháp nhằm phát huy dịch vụ du lịch cộng đồng huyện Trùng Khánh tỉnh Cao Bằng

Du lịch cộng đồng đã thể hiện được tính ưu việt đó là cộng đồng người dân bản địa làm du lịch. Cộng đồng người dân được hưởng lợi và sáng tạo ra các sản phẩm dịch vụ du lịch cộng đồng để phù hợp với địa phương và phong tục tập quán của dân tộc mình. Để phát huy hơn nữa các dịch vụ DLCĐ gắn với truyền thống dân tộc Tày, Nùng huyện Trùng Khánh cần có những giải pháp sau đây:

Tại mỗi làng du lịch thành lập các tổ quản lý du lịch hoặc Ban quản lý du lịch do cộng đồng người dân bản địa tự quản, người dân là chủ thể. Vì trong DLCĐ, để đảm bảo các giá trị văn hóa truyền thống được bảo tồn và phát huy thì phải để người dân hoàn toàn tham gia vào việc họp bàn, lập kế hoạch phát triển DLCĐ trong làng và được tự mình chia sẻ lợi ích từ DLCĐ tại địa phương mang lại.

Tìm hiểu và lựa chọn ra những nhân tố ưu tú, có tiếng nói trong cộng đồng dân cư, từ đó hỗ trợ, định hướng để đưa cộng đồng vào tham gia DLCĐ. Lấy những sản phẩm chủ đạo, truyền thống của chính địa phương tạo thành các sản phẩm dịch vụ trải nghiệm DLCĐ nhằm tăng thu nhập cho người dân và dần liên kết theo chuỗi du lịch từ xem nghề truyền thống sang trải nghiệm làm nghề truyền thống trong DLCĐ.

Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm DLCĐ để phù hợp với từng trình độ của người dân địa phương nhằm giúp cho khách du lịch có nhiều cơ hội lựa chọn và trải nghiệm. Cần phải lấy người dân địa phương ở đây làm trung tâm của các sản phẩm du lịch, tạo ra các sản phẩm OCOP đặc trưng nhất là các sản phẩm văn hóa phi vật thể về hoạt động bảo tồn di sản văn hóa, di tích lịch sử và các giá trị liên quan đến văn hóa truyền thống. Thông qua việc sử dụng trực tiếp các sản phẩm tại điểm du lịch, trải nghiệm sản phẩm, phát triển sản phẩm chăm sóc sức khỏe hoặc làm quà tặng, đồ lưu niệm...

Cần truyền thông, tập huấn cho người dân làm DLCĐ thông qua các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ dưới hình thức đào tạo tại chỗ để nâng cao năng, kỹ năng làm DLCĐ của người dân địa phương. Tránh sự chông chéo, tranh giành khách du lịch của các sản phẩm du lịch. Đảm bảo tính cạnh tranh công bằng trong các hộ tham gia bằng các hình thức niêm yết giá cả, dịch vụ, tránh trường hợp cùng 1 loại hình dịch vụ nhưng mỗi nơi một giá, thời điểm bình thường giá thấp, vào mùa du lịch lại giá cao.

4. Kết luận

Với cảnh quan thiên nhiên đặc sắc, có danh thắng thác Bản Giốc, động Ngườm Ngao, Mắt thần núi, chùa Phật Tích Trúc Lâm Bản Giốc, kết hợp với các xóm, làng người Tày, Nùng cổ sinh sống hòa thuận, xen kẽ nhau, huyện Trùng Khánh, tỉnh Cao Bằng đã có một tiềm năng to lớn để phát triển DLCD. Các tiềm năng này lại càng có điều kiện phát huy nếu như đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ DLCD phù hợp với truyền thống địa phương và khách du lịch.

Tuy nhiên thông qua nghiên cứu thực tế, việc phát triển các dịch vụ du lịch cộng đồng gắn với truyền thống dân tộc Tày, Nùng ở huyện Trùng Khánh cũng còn nhiều khó khăn và thách thức như: Sản phẩm du lịch chưa đa dạng, nghèo nàn, chất lượng các sản phẩm du lịch chưa cao, mới được đánh giá ở mức trung bình, mức sống dân còn nghèo, sức ỳ và có hiện tượng trông chờ hỗ trợ,... Nghiên cứu đã đưa ra một số giải pháp phát huy dịch vụ DLCD nhằm đa dạng hóa các sản phẩm du lịch; tạo điểm đến hấp dẫn cho khách du lịch mong muốn quay trở lại sau đại dịch Covid -19.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] G. Moscardo, "Exploring social representations of tourism planning: issues for governance," *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 19, no. 4-5, pp. 423-436, 2011.
- [2] J. Pretty, "Participatory learning for sustainable agriculture," *World development*, vol. 23, no. 8, pp. 1247-1263, 1995.
- [3] N. C. Dao and T. A. T. Ngo, "Developing rural tourism based on Khmer community in Tinh Bien district, An Giang province," *Scientific Journal of Can Tho University*, vol. 54, pp. 148-157, 2018.
- [4] B. A. T. Nguyen, T. T. H. Truong, and M. T. Le, "Involvement of local people in the development of community-based contestant tourism in Bay Mau Cam Thanh coconut forest - Hoi An," *Science Magazine - Hue University*, vol. 128, pp. 53-70, 2019.
- [5] T. K. T. Tran *et al.*, "Developing community tourism products in Phong Dien district, Can Tho city," *Journal of Scientific Research and Development, Tay Do University*, special issue, pp. 155-165, 2019.
- [6] Q. H. Nguyen, "Community-based tourism development in the West of Ha Giang: Potentials, Opportunity and Threats," *Journal of Economics and Business Administration*, vol. 13, pp. 63-69, 2020.
- [7] T. B. H. Dang and N. T. Lanh, "Participation of households in the development of community tourism in Ta van commune, Sapa district, Lao Cai province," *TNU Journal of Science and Technology*, vol. 225, no. 07, pp. 45-51, 2020.
- [8] T. N. T. Nguyen, T. H. Nguyen, T. L. Vi, T. N. H. Tran, T. T. Nguyen, and T. H. Nguyen, "Impact of the covid-19 pandemic on tourism activities and local communities' livelihoods in Sapa town - Lao Cai as of December 2020," *TNU Journal of Science and Technology*, vol. 226, no. 08, pp. 402-409, 2021.
- [9] Chongqing District Party Committee, *Political report of the 19th District Party Committee, presented at the 20th Congress of the District Party Committee, term 2020-2025*, 2019.