

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA QUẢN LÝ VĂN HÓA – NGHỆ THUẬT

----- *** -----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI
ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ**

Giảng viên hướng dẫn: TS. TRẦN QUỐC BẢNG

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN VĂN ANH

Lớp: QLVH12C

Khoá học: 2011-2015

Hà Nội – 2015

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trường Đại học Văn hóa Hà Nội và Khoa Quản lý Văn hóa-Nghệ Thuật đã trang bị cho tôi những kiến thức cần thiết trong suốt quá trình học tập.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Tiến sĩ Trần Quốc Bảng, người đã dành rất nhiều thời gian tận tâm hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành khóa luận này.

Tôi cũng xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới Ban quản lý di tích lịch sử Đền Hùng, và đồng chí Bùi Quốc Huy-Trưởng phòng quản lý Dịch vụ-Du lịch Đền Hùng đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi thu thập tài liệu và khảo sát thực tế tại di tích.

Cuối cùng, xin được cảm ơn những người thân trong gia đình, bạn bè đã cổ vũ, ủng hộ, động viên tôi trong suốt thời gian qua.

Với kiến thức còn hạn chế, đề tài không thể tránh được những thiếu sót nhất định. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp của thầy cô và các bạn để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2015.

Sinh viên

Nguyễn Văn Anh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi. Các sự kiện và tư liệu sử dụng trong khóa luận này là trung thực, nếu có điều gì sai phạm tôi xin chịu trách nhiệm.

Sinh viên

Nguyễn Văn Anh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	- 1 -
LỜI CAM ĐOAN	- 2 -
MỤC LỤC.....	- 3 -
MỞ ĐẦU	- 6 -
1. Lý do chọn đề tài	- 6 -
2. Mục tiêu đề tài	- 8 -
3. Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu	- 8 -
4. Phương pháp nghiên cứu.....	- 9 -
5. Đóng góp của đề tài	- 9 -
6. Bố cục của khóa luận	- 9 -
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ.....	- 10 -
1.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI	- 10 -
1.1.1 Khái niệm lễ hội	- 10 -
1.1.2 Khái niệm dịch vụ và chức năng của dịch vụ trong đời sống.....	- 12 -
1.1.3 Khái niệm quản lý và vai trò của quản lý trong sự phát triển	- 15 -
1.1.4 Khái niệm quản lý văn hóa	- 18 -
1.1.5 Khái niệm quản lý dịch vụ lễ hội	- 19 -
1.2 QUAN ĐIỂM, CHÍNH SÁCH CỦA ĐẢNG, NHÀ NƯỚC VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI.....	- 21 -
CHƯƠNG 2: THỰC TIỄN CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ	- 28 -
2.1 KHÁI QUÁT VỀ HUYỆN LÂM THAO, TỈNH PHÚ THỌ	- 28 -
2.1.1 Địa lý tự nhiên.....	- 28 -
2.1.2 Đặc điểm kinh tế	- 29 -
2.1.3 Đặc điểm văn hóa-xã hội và dân tộc học.....	- 30 -

2.2 GIÁ TRỊ KHU DI TÍCH ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ	31 -
2.2.1 Giá trị lịch sử.....	31 -
2.2.2 Giá trị văn hóa.....	34 -
2.3 THỰC TIỄN CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG.....	35 -
2.3.1 Quản lý các dịch vụ lưu trú.....	36 -
2.3.2 Quản lý bến bãi gửi xe và phương tiện đi lại.....	40 -
2.3.3 Quản lý các cơ sở kinh doanh dịch vụ và an toàn thực phẩm	44 -
2.3.4 Quản lý hoạt động văn hóa thông tin (nhiếp ảnh, ghi âm...)	46 -
2.3.5 Quản lý dịch vụ vệ sinh môi trường.....	48 -
2.3.6 Quản lý dịch vụ khác	51 -
2.4 NHỮNG ƯU ĐIỂM VÀ HẠN CHẾ CỦA CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG.....	54 -
2.4.1 Ưu điểm	54 -
2.4.2 Hạn chế	57 -
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ	59 -
3.1 ĐÀO TẠO CÁN BỘ VÀ HOÀN THIỆN CƠ CHẾ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ	59 -
3.1.1 Giải pháp đào tạo cán bộ	59 -
3.1.2 Hoàn thiện cơ chế quản lý Nhà nước về các hoạt động dịch vụ.....	61 -
3.2 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	64 -
3.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	64 -
3.2.2 Tăng cường công tác quản lý tại các điểm giữ xe và phương tiện đi lại	65 -

3.2.3	Tăng cường quản lý các cơ sở kinh doanh và an toàn thực phẩm.....	- 67 -
3.2.4	Tăng cường hiệu quả hoạt động văn hóa thông tin.....	- 69 -
3.2.5	Tăng cường quản lý vệ sinh môi trường	- 69 -
3.2.6	Giải pháp khu vực dịch vụ khác.....	- 71 -
3.3	PHÁT TRIỂN DU LỊCH	- 72 -
3.4	XÃ HỘI HÓA QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI.....	- 74 -
KẾT LUẬN.....		- 76 -
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....		- 78 -
PHỤ LỤC		- 82 -

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

“Dù ai đi ngược về xuôi “

Nhớ ngày giỗ Tổ mùng mười tháng ba”

Thành thông lệ cứ đến ngày 10 tháng 3 âm lịch hàng năm, người dân bốn phương lại về triều hội Đền Hùng, cùng hướng về cội nguồn, hướng về Đền Hùng, dâng nén nhang thơm tưởng nhớ đến công ơn các Vua Hùng đã dựng nên nước Nam. Đền Hùng và lễ hội Hùng Vương đã trở thành biểu tượng, điểm hội tụ ý chí cộng đồng, thể hiện đạo lý “Uống nước nhớ nguồn” vô cùng quý báu của dân tộc. Theo dòng lịch sử, từ thời Hùng Vương cho đến thời Bắc thuộc, Đinh, Lê, Lý, Trần, Lê, Nguyễn... rồi trải qua hai cuộc kháng chiến chống Pháp, chống Mỹ, lễ hội Đền Hùng vẫn đi cùng nhân dân ta và trở thành lễ hội truyền thống. Giỗ Tổ Hùng Vương là dịp để mọi người Việt Nam đề cao niềm tự hào dân tộc, tự hào về nguồn gốc con rồng cháu tiên. Ngày giỗ Tổ cũng là dịp để cả gia đình quây quần bên nhau, thương yêu đùm bọc lẫn nhau, đồng thời tạo cơ hội giao lưu, tiếp xúc, trao đổi, sáng tạo và hưởng thụ văn hóa, làm gia tăng tính cố kết cộng đồng.

Có một thực tế rằng trên thế giới hiếm có một dân tộc có tín ngưỡng thờ chung một ông Tổ như nước Việt Nam. Đó là một nét văn hóa đặc sắc của dân tộc Việt Nam. Đền Hùng trở thành biểu tượng của tinh thần, nơi cội nguồn của dân tộc, bốn phương tụ hội, nơi con cháu thờ cúng tổ tiên. Chính bởi vậy, từ năm 2007, ngày giỗ Tổ Hùng Vương được công nhận là ngày Quốc giỗ của Việt Nam. Sau nhiều năm chuẩn bị, hoàn thành hồ sơ, ngày 06 tháng 12 năm 2012 tại kỳ họp lần thứ 7 của Ủy ban liên Chính Phủ Công Ước 2003 về bảo tồn di sản văn hóa phi vật thể UNESCO đã chính thức công nhận hồ sơ “*Tín ngưỡng thờ, cúng Hùng Vương ở Phú Thọ*” là *Di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại*.

Giỗ Tổ Hùng Vương là ngày lễ lớn trong năm, mỗi năm đón hàng triệu lượt khách, bởi vậy các hoạt động kinh tế-văn hóa diễn ra hết sức phong phú như: du

lịch, dịch vụ ăn nghỉ, hoạt động vui chơi giải trí, các hoạt động liên quan đến lễ thức... Dịch vụ là hoạt động nằm trong chuỗi các hoạt động văn hóa diễn ra tại lễ hội cũng có điều kiện để phát triển. Xuất phát từ nhu cầu sinh hoạt thiết yếu như: ăn, ở, đi lại... đến hàng loạt các dịch vụ giải trí như: vui chơi, chụp ảnh... hoạt động dịch vụ ngày đa dạng, phong phú hơn. Quản lý các dịch vụ văn hóa tại Đền Hùng không chỉ đáp ứng nhu cầu của người dân trải nghiệm, mà còn góp phần phát triển các hoạt động dịch vụ lành mạnh, trở thành nét văn hóa đặc sắc của lễ hội.

Tuy nhiên, với hiện tượng “bùng nổ” lễ hội như hiện nay thì công tác quản lý hoạt động dịch vụ tại Đền Hùng vẫn còn nhiều bất cập. Bên cạnh những mặt tích cực, còn kéo theo các mặt trái như: thương mại hóa lễ hội, kinh doanh buôn bán ngay tại trong đền, tệ nạn cờ bạc.... khiến “nhiều lễ hội mở rộng quy mô thái quá, bị biến thành phương tiện, cơ hội cho một số cá nhân hay tổ chức lợi dụng”. Chính bởi vậy, Ban quản lý di tích cần thắt chặt hơn nữa công tác quản lý các dịch vụ một cách khoa học, đưa các hoạt động dịch vụ phát triển theo khuôn khổ, định hướng chung, nhằm xây dựng nên một phần của lễ hội Đền Hùng mang nét riêng-nét văn hóa nơi lễ hội.

Nghiên cứu về Đền Hùng có các công trình nghiên cứu như: PGS.TS Văn Bằng, “Mấy nét sơ lược giới thiệu Đền Hùng” xuất bản năm 1957; PGS.TS Ngô Văn Phú “Hùng Vương và lễ hội Đền Hùng” xuất bản năm 1996, Lê Lựu “Đền Hùng-Nơi hội tụ văn hóa tâm linh” xuất bản năm 2005; T.S Nguyễn Thị Tuyết Hạnh “Đền Hùng và lễ hội Đền Hùng xưa” xuất bản năm 2008 và “Triết lý Đền Hùng và tín niệm về Quốc Tổ” xuất bản năm 2010; Nguyễn Hạnh “Khu di tích Đền Hùng” xuất bản năm 2006; PGS.TS Nguyễn Chí Bền “Tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương” xuất bản năm 2012; GS. Trần Quốc Vượng “Hùng Vương và tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương, các công trình nghiên cứu” xuất bản năm 2012, ngoài ra có rất nhiều các bài đăng trên các tạp chí như: Trần Thị Tuyết Mai “Lễ hội Hùng Vương trong đời sống cộng đồng” (Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, số 5); Lê Hồng Phúc “Đền Hùng-điểm hội tụ văn hóa tâm linh của người Việt” (Tạp chí Toàn cảnh sự kiện, số 164)...

Công tác quản lý có các công trình nghiên cứu, luận văn Tiến sĩ, luận văn Thạc sĩ, khóa luận tốt nghiệp như: Nguyễn Thị Quỳnh Nga “Quản lý lễ hội truyền thống tại Phú Thọ” bảo vệ năm 2013; Bùi Tiến Thành “Quản lý lễ hội Đền Hùng tỉnh Phú Thọ” bảo vệ năm 2013. Bên cạnh đó, cũng có rất nhiều bài đăng trên các trang báo, tạp chí văn hóa khác. Các cơ quan quản lý Nhà nước cũng ban hành một số chỉ thị, quyết định như: Chỉ thị số 814/TTG của Thủ tướng Chính phủ về “Tăng cường hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa, đẩy mạnh bài trừ một số tệ nạn xã hội nghiêm trọng; Nghị định số 31/2001/NĐ-CP về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa; Bộ Văn hóa-Thông tin với Thông tư số 35/2002/TT-BVHTT về “Hướng dẫn bổ sung một số quy định về hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa tại nơi công cộng”. Tuy nhiên chưa có công trình nào đi sâu vào nghiên cứu công tác quản lý dịch vụ tại Đền Hùng. Chính bởi vậy tôi chọn đề tài “**Quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ**” làm đề tài khóa luận để hoàn thành nhiệm vụ học tập của mình.

2. Mục tiêu đề tài

Làm sáng tỏ lý thuyết và thực tiễn về công tác quản lý dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng tỉnh Phú Thọ.

Kiến nghị, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của công tác quản lý dịch vụ tại Đền Hùng tỉnh Phú Thọ.

3. Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu

Quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ.

Quản lý Nhà nước là một hoạt động khá đa dạng, phức hợp gồm nhiều hoạt động như: công tác bảo vệ và tôn tạo di tích, các hoạt động nhằm bảo tồn và phát huy giá trị khu di tích, các hoạt động nhằm bảo tồn các nghệ thuật truyền thống liên quan đến di tích... Tuy nhiên, trong bài khóa luận này tôi xin chỉ tập trung nghiên cứu về thực trạng công tác quản lý dịch vụ tại Đền Hùng, từ đó đưa ra kiến nghị, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý hơn. Còn các khía cạnh, các vấn đề khác tôi xin không được đề cập đến trong bài khóa luận này.

4. Phương pháp nghiên cứu

Dựa trên quan điểm chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử, đường lối quan điểm của Đảng, tư tưởng Hồ Chí Minh về văn hóa làm phương pháp luận. Đồng thời kết hợp sử dụng các phương pháp nghiên cứu chính là: quan sát; điều tra xã hội học; nghiên cứu tài liệu, phân tích, tổng hợp; phương pháp điền dã (ghi âm, chụp ảnh...)

5. Đóng góp của đề tài

Tính khoa học của đề tài: Khóa luận bước đầu nghiên cứu về công tác quản lý dịch vụ tại khu di tích lịch sử Đền Hùng. Về mặt lý thuyết, khóa luận làm sáng tỏ cơ sở lý luận quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội.

Tính thực tiễn của đề tài: Thông tin được những vấn đề thực tiễn sinh động đang diễn ra trong quang cảnh của khu di tích lịch sử Đền Hùng, đồng thời đưa ra những thông điệp vừa là sự hiệu chỉnh cần thiết và cấp thiết trong việc ứng xử có văn hóa tại khu di tích Đền Hùng. Từ đó đưa ra những chuẩn mực đúng đắn nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý tại đây, góp phần phát huy được giá trị của quần thể khu di tích.

6. Bố cục của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về công tác quản lý dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ

Chương 2: Thực tiễn công tác quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ

Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ

1.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI

1.1.1 Khái niệm lễ hội

Trên thế giới mỗi quốc gia đều có loại hình thức sinh hoạt văn hóa riêng, mang đậm bản sắc văn hóa của quốc gia mình, trong đó “lễ hội” là loại hình tiêu biểu nhất. Đây là loại hình văn hóa phản ánh sinh hoạt, niềm tin của người dân, hay phục dựng lại những sự kiện lịch sử. Lễ hội giữ một vai trò quan trọng trong đời sống tinh thần và đời sống xã hội, nó tái dựng và phản ánh nhiều mặt của đời sống như: kinh tế, tôn giáo, tín ngưỡng... Lễ hội ở nước nào cũng có hình thức nghi lễ, diễu hành, vui chơi, nhưng mỗi lễ hội đều có nét riêng.

Lễ hội là một từ ghép, xuất phát từ chính sự đa dạng của nó nên lễ hội có rất nhiều định nghĩa từ các phương diện, khía cạnh khác nhau, dưới đây tác giả xin trích dẫn khái niệm lễ hội từ các nghiên cứu khác nhau:

Ở Việt Nam, theo thư tịch cổ, lễ hội của người Việt xuất phát từ thời Lý (thế kỷ XI), tuy nhiên nhiều ý kiến cho rằng lễ hội ở Việt Nam được hình thành và phát triển cùng với chiều dài lịch sử dân tộc, biểu hiện qua những họa tiết trang trí trên mặt trống đồng Đông Sơn, hình khắc trong các hang động...

Xưa dân gian có từ “Đám” thường đi liền với một danh từ chỉ sự việc nào đó, sẽ chỉ ra việc mọi người tụ hội để làm gì như: đám cưới, đám ma... Khi tụ hội ở đình thì được gọi là “đám đình”. Cùng với cuộc cúng tế, “đám đình” diễn ra vui vẻ náo nhiệt thì gọi chung là “hội hè đình đám”. Cụm từ “lễ hội” ngày xưa sử dụng để diễn giải “hội hè đình đám”.

Sau này, xuất hiện khái niệm “lễ” và “hội”, gốc từ tiếng Hán như: lễ gia tiên, lễ Thành hoàng...; hội chơi trâu, hội Gióng... Về sau hai hình thức sinh hoạt văn hóa này được gắn liền với nhau bao gồm phần lễ thức và hội hè, vui chơi. Theo

cuốn Hán Việt từ điển của Đào Duy Anh thì “lễ” là “cách bày tỏ kính ý hoặc đồ vật để bày tỏ kính ý” [1, Tr. 12-13].

Theo từ điển Bách khoa Việt Nam (2005): “*Lễ* là hệ thống các hành vi, động tác nhằm biểu hiện lòng tôn kính của con người đối với thần linh, phản ánh những ước mơ chính đáng của con người trước cuộc sống mà bản thân họ chưa có khả năng thực hiện. *Hội* là sinh hoạt văn hóa, tôn giáo, nghệ thuật của cộng đồng, xuất phát từ nhu cầu của cuộc sống, từ sự tồn tại và phát triển của cộng đồng, sự bình yên cho từng cá nhân, hạnh phúc cho từng gia đình, sự vững mạnh cho từng dòng họ, sự sinh sôi nảy nở cho gia súc, sự bội thu của mùa màng mà từ bao đời nay quy tụ niềm mơ ước chung vào bốn chữ: “Nhân khang, vật thịnh”. Lễ hội là hoạt động của một tập thể người, liên quan đến tín ngưỡng và tôn giáo. Do nhận thức, người xưa rất tin vào trời đất, sông núi, vì thế ở các làng, xã thường có miếu thờ thiên thần, thổ thần, thủy thần, sơn thần, lễ hội cổ truyền đã phản ánh hiện tượng đó. Tôn giáo có ảnh hưởng đáng kể đối với lễ hội, tôn giáo thông qua lễ hội làm phương tiện phô trương thanh thế, ngược lại lễ hội thông qua tôn giáo để thần linh hóa những gì trần tục [13, Tr. 12].

Một trong những giá trị của lễ hội chính là cộng cảm và cộng mệnh. Ngày lễ hội là thời gian cư dân tụ họp để tưởng nhớ vị thánh của làng. Vì thế, trong cuốn *Trên đường tìm hiểu văn hóa dân gian*, Đinh Gia Khánh có viết: “Lễ hội là một sinh hoạt tập thể long trọng, thường đem lại niềm phấn chấn cho tất cả mọi người, cho mỗi một con người. Những quy cách và nghi thức của lễ hội mà mọi người phải tuân theo, tạo nên niềm cộng cảm của toàn thể cộng đồng, làm cho mỗi người gắn bó chặt chẽ hơn với cộng đồng và do đó thấy mình vươn lên ở tầm vóc cao hơn, với một sức mạnh lớn hơn” [16, Tr. 180-181].

Trong cuốn *Cơ sở văn hóa Việt Nam* có viết: “Lễ hội còn là một bảo tàng văn hóa, một bảo tàng tâm thức lưu giữ các giá trị văn hóa, các sinh hoạt văn hóa. Đó có thể là các trò chơi, các tín ngưỡng, các hình thức diễn xướng dân gian...” [29, Tr. 99].

Trong cuốn Folklore một số thuật ngữ đương đại đã đưa ra định nghĩa về lễ hội: “Lễ hội là một hoạt động kỷ niệm định kỳ biểu thị thế giới qua hành lễ, diễn xướng, nghi lễ và trò chơi truyền thống. Là một hoạt động hết sức phổ biến, lễ hội có thể là sự kiện có tính tượng trưng và tính xã hội phức tạp nhất, tồn tại lâu đời trong truyền thống” [13, Tr. 12].

Định nghĩa theo cách cụ thể, rõ ràng giữa “lễ” và “hội” Gs. Ngô Đức Thịnh đã chỉ ra:

Lễ hội là một hiện tượng tổng thể không phải một thực thể chia đôi (phần lễ và phần hội) một cách tách biệt như một số học giả đã quan niệm mà nó được hình thành trên một cơ sở cốt lõi nghi lễ tín ngưỡng nào đó (thường là tôn thờ một vị thần linh lịch sử hay một vị thần linh nghề nghiệp nào đó) rồi từ đó nảy sinh và tích hợp các hiện tượng sinh hoạt văn hóa, phái sinh để tạo nên một tổng thể lễ hội. Cho nên trong lễ hội, phần lễ là phần gốc rễ, chủ đạo, phần hội là phần phát sinh tích hợp” [25, Tr. 37].

Tuy có nhiều các phát biểu khác nhau, tùy thuộc phương diện tiếp cận, nhưng nhìn chung các nhà nghiên cứu văn hóa đều *đề cập đến hai thành tố là lễ và hội* là một chỉnh thể thống nhất, không thể tách rời. Lễ là phần đạo đức tín ngưỡng, phần tâm linh sâu xa trong mỗi con người. Hội là các trò diễn mang tính nghi thức, gồm các trò chơi dân gian phản ánh cuộc sống thường nhật của người dân và một phần đời sống cá nhân nhằm kỷ niệm một sự kiện quan trọng với cộng đồng. Dưới góc độ quản lý và giới hạn của bài, tác giả lựa chọn định nghĩa *lễ hội là tổ hợp các yếu tố và hoạt động văn hóa đặc trưng của cộng đồng, xoay xung quanh một trục ý nghĩa nào đó, nhằm tôn vinh và quảng bá cho những giá trị nhất định.*

1.1.2 Khái niệm dịch vụ và chức năng của dịch vụ trong đời sống

a) Khái niệm dịch vụ

Trong nền kinh tế sản xuất hàng hóa, các sản phẩm ngày càng được sản xuất ra nhiều đòi hỏi sự ra đời, hỗ trợ của các dịch vụ nhằm thúc đẩy hoạt động mua bán, tiêu thụ sản phẩm. Bởi vậy “dịch vụ” cùng với “công nghiệp” và “nông nghiệp”

đóng vai trò quan trọng cấu thành nên ba thành phần kinh tế. Với xu thế mở cửa hội nhập, tự do trao đổi buôn bán thì tỷ trọng khu vực dịch vụ ngày càng tăng. Theo đà phát triển của lực lượng sản xuất xã hội và sự tiến bộ văn minh nhân loại, lĩnh vực dịch vụ phát triển hết sức phong phú, vì vậy có rất nhiều các công trình nghiên cứu khác nhau nghiên cứu về các khía cạnh của dịch vụ. Do tính đa nghĩa, cũng như sự phong phú đa dạng của các loại hình dịch vụ nên đến nay vẫn chưa có một định nghĩa thống nhất về dịch vụ. Bản thân mỗi quốc gia, cũng có những định nghĩa về dịch vụ riêng dựa trên các loại hình dịch vụ, phương thức kinh doanh của mình.

Vào cuối thế kỷ XX dịch vụ trở thành ngành kinh tế quan trọng của các quốc gia và trở thành đối tượng nghiên cứu của nhiều nhà khoa học:

Dưới góc độ kinh tế học, dịch vụ được hiểu là: “Những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất”.

C. Mác cho rằng : "Dịch vụ là con đẻ của nền kinh tế sản xuất hàng hóa, khi mà kinh tế hàng hóa phát triển mạnh, đòi hỏi một sự lưu thông thông suốt, trôi chảy, liên tục để thoả mãn nhu cầu ngày càng cao đó của con người thì dịch vụ ngày càng phát triển" [20, Tr.1].

C. Mác đã chỉ ra nguồn gốc ra đời và sự phát triển của dịch vụ, kinh tế hàng hóa càng phát triển thì dịch vụ càng phát triển mạnh.

Philip Kotler cho rằng: “Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu là vô hình không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất” [17, Tr. 522].

Tại Việt Nam cũng có rất nhiều quan niệm về dịch vụ được đưa ra, được xem xét từ nhiều góc độ khác nhau tiêu biểu như:

TS. Nguyễn Thị Mơ trong cuốn Lựa chọn bước đi và giải pháp để Việt Nam mở cửa về dịch vụ Thương mại (2005) đã đưa ra ý kiến: “Dịch vụ là các hoạt động

của con người được kết tinh thành các sản phẩm vô hình và không thể cầm nắm được” [18, Tr.11].

PGS.TS Nguyễn Văn Thanh cho rằng: “Dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hoá... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh làm hài lòng cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn” [23, Tr. 1].

Như vậy có thể định nghĩa một cách chung nhất: *Dịch vụ là những hoạt động lao động mang tính xã hội, tạo ra các sản phẩm hàng hóa không tồn tại dưới hình thái vật thể, không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu nhằm thoả mãn kịp thời các nhu cầu sản xuất và đời sống sinh hoạt của con người.*

b) Chức năng của dịch vụ trong đời sống

Dịch vụ cùng công nghiệp và nông nghiệp tạo nên nền cơ cấu kinh tế của quốc gia. Trong xã hội hiện nay thì dịch vụ chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu nền kinh tế. Dịch vụ là một phần của nền kinh tế, tạo điều kiện thúc đẩy kinh tế phát triển, bởi vậy góp phần phát triển xã hội. Vai trò của dịch vụ đối với nền kinh tế phụ thuộc vào tỷ trọng của nó trong tương quan cơ cấu nền kinh tế lớn hay nhỏ. Thông thường, ở các nước phát triển, dịch vụ chiếm ưu thế vượt trội do nó chiếm tỷ trọng cao hơn nông nghiệp và công nghiệp trong GDP quốc gia. Còn ở những nước đang phát triển, tỷ trọng của dịch vụ thường ngang với lĩnh vực công nghiệp và hơn hẳn lĩnh vực nông nghiệp. Ngày nay, dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế vì vậy nó cũng đóng vai trò quan trọng trong phát triển xã hội.

Dịch vụ là lĩnh vực bao gồm rất nhiều các ngành nghề như: dịch vụ văn hóa, dịch vụ giải trí, dịch vụ giáo dục, dịch vụ y tế... Các dịch vụ phát triển tạo điều kiện cho xã hội phát triển, đáp ứng nhu cầu dịch vụ của con người.

Dịch vụ văn hóa đáp ứng những nhu cầu về đời sống tinh thần của con người như nhu cầu về cái đẹp, nhu cầu vui chơi giải trí... góp phần nuôi dưỡng và hoàn thiện đời sống tâm hồn mỗi con người. Bên cạnh đó dịch vụ tạo điều kiện giải quyết

các vấn đề xã hội như xóa đói giảm nghèo, giải quyết việc làm và công bằng xã hội. Do tỷ trọng khu vực dịch vụ ngày càng tăng, đã góp phần tạo việc làm cho nhiều lao động, giảm thiểu tình trạng dư thừa lao động ở các khu vực khác và giải quyết việc làm, tạo thu nhập ổn định. Cũng do đó sẽ giảm thiểu sự chênh lệch giàu nghèo trong xã hội, góp phần đảm bảo công bằng xã hội.

Thông qua dịch vụ phân phối làm mức tiêu thụ, hưởng thụ của cá nhân và doanh nghiệp cũng tăng lên góp phần thúc đẩy sản xuất, mở rộng thị trường lao động và phân công lao động trong xã hội.

Trong xu thế hội nhập quốc tế, thị trường trong nước sẽ liên hệ chặt chẽ với thị trường nước ngoài thông qua hoạt động ngoại thương, điều này chỉ ra nếu dịch vụ phát triển mạnh mẽ, phong phú, đa dạng chắc chắn sẽ mở rộng được thị trường, thu hút các yếu tố đầu vào, đầu ra của thị trường. Chính vì điều này, dịch vụ thực sự là cầu nối gắn kết giữa thị trường trong nước với thị trường ngoài nước, phù hợp với xu thế hội nhập và mở cửa ở nước ta hiện nay.

Dịch vụ luôn thể hiện sự cạnh tranh giữa các chủ thể kinh doanh trên thị trường mua bán hàng hóa dịch vụ. Quan hệ giữa các chủ thể kinh doanh là quan hệ bình đẳng về mặt lý thuyết, đó là thuận mua vừa bán. Cho nên đòi hỏi các chủ thể kinh doanh luôn phải năng động, sáng tạo để không ngừng nâng cao khả năng cạnh tranh hàng hóa dịch vụ trên thị trường, góp phần thúc đẩy lực lượng sản xuất phát triển nhanh chóng. Điều này sẽ làm nền tảng vững chắc giúp các doanh nghiệp tồn tại và phát triển trong sự cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

1.1.3 Khái niệm quản lý và vai trò của quản lý trong sự phát triển

a) Khái niệm quản lý

Khái niệm quản lý theo nghĩa rộng bao gồm nhiều lĩnh vực: quản lý xí nghiệp, trường học, đoàn thể...; quản lý giới vô sinh, quản lý giới sinh vật, và quản lý vật nuôi cây trồng.

Theo quan điểm của điều khiển học “quản lý” là sự tác động có mục đích đến một hệ thống nào đó nhằm biến đổi nó từ trạng thái này sang một trạng thái khác.

Theo quan điểm tiếp cận hệ thống thì ở đâu có con người tham dự thì bất kỳ một tổ chức dù lớn, nhỏ đều quy về một thể thống nhất bao gồm các yếu tố bên trong và ngoài của tác động.

Mặt tâm lý học xã hội cho rằng “quản lý” là điều chỉnh toàn bộ hành vi của con người.

Hiện nay có rất nhiều định nghĩa khác nhau về quản lý. Khái niệm quản lý theo nghĩa hẹp là những hoạt động có định hướng, có kế hoạch của chính thể quản lý đến đối tượng quản lý trong tổ chức để vận hành tổ chức nhằm đạt mục đích nhất định.

Theo T.S. Nguyễn Bá Sơn: “Quản lý là tác động có mục đích đến tập thể những con người có tổ chức, và phối hợp hoạt động của họ trong quá trình lao động” [22, Tr.3].

Do ý nghĩa và tầm quan trọng của quản lý cho nên từ thời cổ đại đến hiện đại nhiều bậc trí giả đã đưa ra những học thuyết về quản lý. Thời Xuân Thu: Khổng Tử (551-479 TCN) đưa ra tư tưởng “đức trị”; Hàn Phi Tử (280–233 TCN) sống trong thời Chiến quốc đưa ra tư tưởng “pháp trị” [14 , Nguyễn Thị Doan, Đỗ Minh Cương, Phương Kỳ Sơn (1996), *Các học thuyết quản lý*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội].

Học thuyết “quản lý” chỉ có thể phát triển mạnh mẽ từ giữa thế kỷ XVIII đến nay. Nó gắn liền với sự phát triển của công nghiệp (Jame Watt–phát minh ra động cơ hơi nước). Có thể nêu ra:

Thuyết quản lý khoa học đại diện là Frederids Wims lau Taylor (1856-1915); thuyết quản lý hành chính do Henry Fayol (1841-1925; thuyết quản lý quan hệ con người của Marry Foller (1886-1993); thuyết quản lý theo hành vi của

GB.Watson (1878-1958); học thuyết X của Douglas MC.Gregor; thuyết quản lý tổ chức với đại diện là Chestn Irwing Barward (1886-1962); thuyết văn hóa quản lý với thuyết Z của William Ouchi, vị giáo sư Đại học California [14].

Tuy những khái niệm của các tác giả đưa ra có khác nhau, song chúng có một số dấu hiệu chung:

- Hoạt động quản lý được tiến hành trong một tổ chức hoặc một nhóm xã hội.
- Hoạt động quản lý là những tác động có tính hướng đích.
- Hoạt động quản lý là những tác động phối hợp nỗ lực của các cá nhân nhằm thực hiện mục tiêu của tổ chức.
- Hoạt động quản lý là hoạt động có tính tự giác của các chủ thể và đối tượng quản lý.

b) Vai trò của quản lý trong sự phát triển

Khi xã hội loài người xuất hiện, một loạt các quan hệ như: Quan hệ giữa con người với con người, con người với tự nhiên-xã hội và chính bản thân mình, điều này làm nảy sinh quan hệ quản lý.

Ngày nay, hầu như mọi nhà nghiên cứu đều thừa nhận “quản lý” trở thành một nhân tố của sự phát triển xã hội, diễn ra ở mọi cấp độ từ vi mô đến vĩ mô, liên quan đến mọi người. Các-Mác coi quản lý là một điểm vốn có, bất biến về mặt lịch sử, đời sống xã hội. Ông chỉ rõ “Mọi lao động xã hội trực tiếp hoặc lao động chung thực hiện trên quy mô tương đối lớn, ở mức độ nhiều hay ít đều cần đến quản lý” [10, Tr.23]; “Trong những công việc mà nhiều người hợp tác với nhau thì mối liên hệ chung và sự thống nhất của quá trình tất phải thể hiện ra trong ý chí điều khiển... Cũng giống như trường hợp nhạc trưởng của một dàn nhạc vậy”[10, Tr.80].

Adam Smith, nhà kinh tế lỗi lạc cũng đã nhận xét: “Hiệu quả hoạt động chung của một nhóm người được tổ chức thành một tập thể sẽ lớn hơn hiệu quả của hoạt động riêng lẻ” [14].

Trong những năm sau chiến tranh thế giới thứ II, nhiều đoàn chuyên gia Anh sang nghiên cứu ở Mỹ trong lĩnh vực công nghiệp, họ hiểu ra rằng: “Kinh tế của Anh không lạc hậu so với Mỹ, nhưng năng suất lại rất kém so với Mỹ. Nguyên nhân chính là do trình độ tổ chức quản lý lạc hậu” [14].

Quản lý xã hội là một lĩnh vực rất phức tạp, bao gồm cả quan hệ chính thức và không chính thức (đạo đức, cá nhân, quan hệ xã hội nằm ngoài sự điều chỉnh của pháp luật).

Quản lý không chỉ diễn ra ở từng đơn vị cơ sở, quốc gia mà còn ở phạm vi toàn cầu nhằm giải quyết các vấn đề như y tế, môi trường, chiến tranh, hòa bình.

Từ thực tế lịch sử, kinh tế, xã hội của từng quốc gia và thế giới có thể rút ra luận đề: ngày nay ổn định, phát triển, rối loạn, tăng trưởng, suy giảm... đều tìm thấy nguyên nhân là “quản lý”. Nhiều quốc gia coi: quản lý và khoa học-công nghệ là trụ cột của nền sản xuất hiện đại. Quản lý thuộc phạm trù quan hệ xã hội, trong mối quan hệ sở hữu, quản lý, phân phối thì quản lý giữ vai trò trung tâm.

1.1.4 Khái niệm quản lý văn hóa

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về văn hóa, mỗi định nghĩa phản ánh một cách nhìn nhận và đánh giá khác nhau. Từ sự đa diện và đa dạng của khái niệm văn hóa là nguyên nhân dẫn tới sự đa nghĩa về văn hóa. Chính từ sự đa dạng đó của văn hóa cho nên khái niệm quản lý văn hóa cũng mang tính tương tự.

Hoạt động văn hóa là quá trình thực hành của cá nhân và các thiết chế xã hội trong việc sản xuất, bảo quản, phân phối giao lưu và tiêu dùng những giá trị văn hóa tinh thần, nhằm trao đổi những tư tưởng ý nghĩa, những tác phẩm văn hóa của con người sáng tạo ra và cũng chính là để hoàn thiện chất lượng sống của con người trong xã hội.

Muốn văn hóa phát triển đúng định hướng đòi hỏi phải có một chính sách quản lý, quy trình thực hiện thao tác quản lý cụ thể, bởi vậy khái niệm “quản lý hoạt động văn hóa” trở nên cần thiết.

Như vậy, khái niệm quản lý văn hóa có thể hiểu văn hóa và quản lý văn hóa là những hiện tượng song hành. Nếu văn hóa theo quan niệm ở trên là sự sáng tạo của con người trong tiến trình lịch sử, thì quản lý văn hóa là hoạt động có ý thức nhằm tổ chức bảo tồn, phát huy và sáng tạo ra các giá trị văn hóa trong đời sống để thỏa mãn nhu cầu văn hóa của con người. Do vậy, có thể định nghĩa quản lý văn hóa: *là hoạt động tự giác của chủ thể quản lý đến đối tượng quản lý, nhằm huy động, tổ chức, điều phối, điều chỉnh, giám sát, kiểm tra, đánh giá một cách có hiệu quả các nguồn lực văn hóa (nhân lực, tài lực, vật lực...) phục vụ cho mục tiêu văn hóa.*

1.1.5 Khái niệm quản lý dịch vụ lễ hội

Trong lịch sử phát triển của xã hội loài người từ thời mông muội cho đến nền văn minh hiện đại thì tri thức, sức lao động và quản lý là những yếu tố rõ nét nhất. Trong đó, *quản lý được xem là sự kết hợp giữa tri thức và sức lao động*. Nếu kết hợp tốt hai yếu tố này thì xã hội sẽ phát triển và tiến bộ, còn ngược lại xã hội sẽ trở nên rối ren và chậm phát triển.

Ngay từ khi Nhà nước ra đời, văn hóa đã được các thể chế chính trị quản lý bằng nhiều phương pháp khác nhau. Xuất phát từ vai trò của văn hóa đối với sự phát triển của xã hội, nhất là trong điều kiện nền kinh tế thị trường hiện nay đặt ra vấn đề cần quản lý sự phát triển của văn hóa theo định hướng của Đảng và Nhà nước đã đề ra.

Quản lý văn hóa là một công việc khó khăn, phức tạp và vô cùng nhạy cảm, sự vận động của quản lý biến đổi cùng sự phát triển của văn hóa. Quản lý văn hóa được hiểu là hoạt động quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước từ Trung ương đến địa phương đối với lĩnh vực văn hóa, là hoạt động thực thi các quan điểm đường lối của Đảng, Nhà nước, các văn bản về lĩnh vực này do cơ quan lập pháp ban hành để điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh trong lĩnh vực văn hóa. Đồng thời, bằng việc xây dựng và ban hành các văn bản pháp quy, cơ quan hành chính Nhà nước từ Trung ương đến địa phương tác động có tổ chức và điều chỉnh trên cơ

sở quyền lực của Nhà nước đối với các quá trình xã hội, hành vi hoạt động của con người, nhằm thực hiện chức năng và nhiệm vụ quản lý văn hóa của Nhà nước trong công cuộc xây dựng chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc xã hội chủ nghĩa.

Lễ hội là một mảng của đời sống văn hóa, nó góp phần chăm lo, nuôi dưỡng đời sống tinh thần của nhân dân. Lễ hội lành mạnh thì tinh thần người dân sáng, lễ hội với hủ tục, tệ nạn khiến tâm thức của người dân cũng bị ảnh hưởng. Lễ hội có nhiều loại hình thực hiện như: lễ hội truyền thống, lễ hội lịch sử cách mạng, lễ hội tôn giáo, lễ hội văn nghệ... Bên cạnh những hoạt động nghi lễ chính thức, còn những hoạt động hưởng ứng không trực tiếp phản ánh ý nghĩa và mục tiêu của lễ hội, nhưng nó lại mang tính thiết yếu, điều kiện cho một lễ hội cũng như thỏa mãn nhu cầu tinh thần, vật chất, giải trí thuần túy và các thiết yếu sinh lý khác cho người tham gia lễ hội. Tổng thể các hoạt động đó được gọi chung là các dịch vụ lễ hội.

Dịch vụ lễ hội có thể hiểu là các hoạt động đáp ứng những điều kiện của cả chủ thể (người tổ chức) và khách thể (người tham dự) liên quan tới hoạt động kinh tế của lễ hội. Trước đây, lễ hội thường ở quy mô nhỏ, giới hạn trong lũy tre làng thì những hoạt động này không có giá trị kinh tế đáng kể, đơn thuần chỉ là phục vụ nhu cầu cho người dân tham gia lễ hội. Sản phẩm dịch vụ ban đầu cũng đơn giản, chỉ là sản vật đồng quê, trò chơi dân gian. Ngày nay, ở nhiều lễ hội, nhất là các lễ hội tầm quốc gia và khu vực, hoạt động dịch vụ được coi là mục quan trọng khi tổ chức lễ hội. Quy mô mở rộng, hệ thống dịch vụ cũng đa dạng hơn đáp ứng đầy đủ nhu cầu của du khách, thậm chí nó còn tạo nên màu sắc, không khí cho lễ hội. Bước sang những năm 80 của thế kỷ XX, năm của những lễ hội, kéo theo sự phát triển mạnh mẽ của các dịch vụ tại đây. Hoạt động dịch vụ chiếm vai trò ngày càng lớn, mang lại nhiều lợi ích kinh tế. Tuy nhiên, lợi nhuận nhiều, đồng nghĩa xuất hiện mặt trái với nhiều hệ quả không lường như: thương mại hóa lễ hội, tệ nạn cờ bạc... Đứng trước thực trạng trên, đòi hỏi cần có những định hướng, quy định, quy chế và những giải pháp quản lý, tiến hành thực hiện và kiểm tra các hoạt động dịch vụ tại lễ hội.

Từ các khái niệm về Lễ hội, Quản lý, Dịch vụ được tìm hiểu ở trên, có thể khái quát lại quản lý hoạt động dịch vụ lễ hội là *hoạch định, tổ chức, điều khiển, kiểm tra các nguồn lực và hoạt động mang tính xã hội trong lễ hội. Những hoạt động lao động này tạo ra các sản phẩm hàng hóa không tồn tại dưới hình thái vật thể, không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu mà chỉ nhằm thoả mãn kịp thời các nhu cầu của con người tại lễ hội.*

1.2 QUAN ĐIỂM, CHÍNH SÁCH CỦA ĐẢNG, NHÀ NƯỚC VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI

Lễ hội là loại hình sinh hoạt văn hóa cộng đồng quan trọng trong đời sống, được Đảng, Nhà nước chú trọng và quan tâm. Diễn trình lễ hội thường gắn với một không gian (địa điểm) và thời gian (nhiều ngày hoặc ít ngày) do sự kiện của lễ hội quy ước. Sự quản lý của Nhà nước đối với lễ hội không dừng ở việc bảo tồn, bảo tàng các di tích, mà còn hướng tới mở rộng, phát triển các hoạt động diễn ra trong lễ hội như hoạt động dịch vụ phục vụ lễ hội.

Từ khi đất nước chuyển sang nền kinh tế thị trường, mọi người đều tập trung chú trọng phát triển các hoạt động kinh tế, công tác quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ bị buông lỏng, một số hoạt động dịch vụ bị thương mại hóa, mê tín, tệ nạn cờ bạc... tái diễn. Những hiện tượng này trở thành vấn đề nhức nhối, làm hao mòn các giá trị truyền thống, phá hoại thuần phong mỹ tục, ảnh hưởng xấu tới đời sống tinh thần của người dân. Nhận thấy thực trạng như vậy, Ban chấp hành Trung ương Đảng cộng sản Việt Nam đã ban hành Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 12/01/1998 về việc thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội [4, Tr. 1]. Bộ Chính trị đã quyết định mở cuộc vận động sâu rộng trong toàn Đảng, toàn dân với định hướng:

- Lành mạnh, tiết kiệm, tránh xa hoa lãng phí, phiền nhiễu.
- Chống khuynh hướng kinh doanh, vụ lợi.
- Xoá bỏ hủ tục, bài trừ mê tín dị đoan.

Chỉ thị chỉ rõ các hoạt động lễ hội nói chung, kinh doanh dịch vụ lễ hội nói riêng là hoạt động nhạy cảm, khó kiểm soát, đây không phải là công việc của riêng một cơ quan hay tổ chức nào. Để thực hiện được định hướng, nhiệm vụ trên là công việc của các cấp bộ, ngành. Mọi công tác thanh, kiểm tra phải được triển khai một cách hệ thống, cả về chiều sâu, cũng như chiều rộng trong bộ máy quản lý.

Ngày 22/07/2009 Ban chấp hành Trung ương đã ban hành Kết luận số 51-KL/TW về thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội [5, Tr. 3]. Kết luận chỉ rõ những hạn chế sau nhiều năm thực hiện nếp sống văn minh trong lễ hội, vẫn còn nhiều kẻ lợi dụng, lừa đảo, xuyên tạc, gây rối trật tự. Kết luận cũng đưa ra một số biện pháp, trong đó có hoạt động “Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động thị trường các sản phẩm văn hóa, xử lý nghiêm minh tập thể, cá nhân sản xuất, kinh doanh, phát tán sản phẩm độc hại, phi văn hóa.

Năm 2015 sẽ là năm du lịch, bởi vậy mới đây nhất, trong Chỉ thị số 41-CT/TW, thể hiện rõ sự quan tâm của Đảng trong công tác quản lý dịch vụ [2, Tr.2]. Trong chỉ thị vạch rõ “Tăng cường các biện pháp giữ gìn, bảo vệ di tích, danh lam thắng cảnh; bảo đảm an ninh, trật tự an toàn xã hội, phòng, chống cháy nổ, an toàn giao thông; khắc phục, giải quyết dứt điểm tình trạng ùn tắc giao thông; đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh cảnh quan môi trường tại các lễ hội. Thực hiện nếp sống văn minh trong sinh hoạt văn hoá, tín ngưỡng và lễ hội. Quản lý chặt chẽ các hoạt động dịch vụ, niêm yết công khai giá dịch vụ; kiểm tra, ngăn chặn các hành vi gian lận thương mại về giá, phí dịch vụ, lệ phí, lưu hành ấn phẩm văn hoá trái phép; xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các tổ chức, cá nhân lợi dụng lễ hội để tăng giá, ép giá”. Đảng đặc biệt nhấn mạnh đến các nhiệm vụ trọng tâm, những tồn đọng từ mùa lễ hội trước, yêu cầu các cơ quan quản lý trực tiếp tại các khu di tích, lễ hội có những biện pháp ứng phó để lễ hội ngày càng hoàn thiện hơn, văn minh hơn.

Bên cạnh các công văn, nghị định của Đảng, Nhà nước cũng ban hành nhiều thông tư nhằm tăng cường công tác quản lý dịch vụ lễ hội:

Ngày 22/12/1995 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 87/CP về tăng cường quản lý các hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa, đẩy mạnh bài trừ một số tệ nạn nghiêm trọng [11, Tr. 2]. Tại điều 2 của nghị định chỉ rõ: “Cơ quan Nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang và mọi cá nhân có trách nhiệm chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật về ngăn chặn và phòng chống văn hoá độc hại, tệ nạn xã hội đã được ban hành và quy chế, quy định ban hành kèm theo nghị định này; tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm trong hoạt động văn hoá và dịch vụ văn hoá, phòng chống tệ nạn xã hội phải bị xử lý nghiêm minh theo pháp luật”.

Chỉ thị 09/2000/CT-TTg về tiến hành kiểm tra hoạt động dịch vụ văn hóa và kinh doanh văn hóa phẩm [27, Tr. 1]. Trong chỉ thị có viết: “Giao Bộ Văn hoá-Thông tin chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Bộ Thương mại, Bộ Tài chính, Tổng cục Du lịch và các Bộ, ngành liên quan cùng với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tiến hành đợt kiểm tra, chỉnh đốn các hoạt động dịch vụ văn hoá và kinh doanh văn hoá phẩm trên phạm vi cả nước; đồng thời phát hiện, truy quét, ngăn chặn và triệt phá các tệ nạn xã hội trong lĩnh vực này.”

Trong Công điện số 229/CD-TTg về tăng cường công tác quản lý và tổ chức lễ hội [28, Tr. 2], Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tập trung chỉ đạo thực hiện tốt một số nhiệm vụ trong đó “Nghiêm cấm hoạt động đồi tiền lẻ hưởng phí chênh lệch, đặc biệt là trong khuôn viên di tích và lễ hội”. Dịch vụ đồi tiền lẻ là hoạt động phổ biến tại các khu di tích, quy định về việc cấm đồi tiền lẻ đã được nhắc đến trong rất nhiều chỉ thị, quyết định, nhằm ngăn chặn tình trạng ăn chênh lệch mệnh giá tiền nhỏ; đối với Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch có nhiệm vụ “Tiến hành thanh tra hoạt động quản lý và tổ chức lễ hội”.

Trong nhiều năm qua Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch đã ban hành nhiều quyết định, quy chế hướng dẫn nhằm quy định và cụ thể hóa các hoạt động dịch vụ lễ hội.

Không chỉ chú trọng công tác phát triển các hoạt động, Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch ban hành các thông tư, chỉ thị quy định kinh doanh dịch vụ văn hóa. Ví dụ: Thông tư số 04/2009/TT-BVHTTDL ngày 16/12/2009 [7, Tr.4] ban hành có quy định rõ: “Cấm các hoạt động văn hoá và kinh doanh dịch vụ văn hoá có nội dung kích động bạo lực, truyền bá các hành vi tội ác; cấm những hoạt động có nội dung làm mê hoặc người khác, trái với tự nhiên, gây tác động xấu về nhận thức, bao gồm: cúng khấn trừ tà ma, chữa bệnh bằng phù phép, lên đồng phán truyền, xem bói, xin xăm, xóc thẻ, truyền bá sấm trạng, phù chú, cầu lợi cho mình gây hại cho người khác bằng cách yểm bùa, đốt đồ mã ở nơi công cộng và các hình thức mê tín dị đoan khác”.

Thông tư số 35/2002/TT-BVHTT [6, Tr. 4] quy định về hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa nơi công cộng có nội dung: “Điều 8: Xây dựng nếp sống văn minh trong lễ hội. Yêu cầu không tổ chức, tham gia đánh bạc, giữ gìn vệ sinh môi trường, an ninh trật tự,...”.

Công văn số 556/BVHTTDL-VHCS [8, Tr. 2-3] của Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch cũng đề cập đến công tác quản lý hoạt động dịch vụ:

Điều 4: Tăng cường đảm bảo vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm. Niêm yết công khai giá hàng hoá, phí dịch vụ phục vụ lễ hội, giải quyết triệt để hiện tượng tranh giành đeo bám khách tăng giá, ép khách.

Điều 5: Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, ngăn chặn, xử lý kịp thời các biểu hiện tiêu cực trong hoạt động lễ hội, đặc biệt là hành vi lợi dụng di tích, lễ hội để hoạt động trục lợi, tuyên truyền mê tín dị đoan, cờ bạc trá hình, lưu hành văn hoá phẩm trái phép và các hành vi vi phạm pháp luật”.

Quyết định số 39/2001/QĐ-BVHTT ngày 23/08/2011 [9, Tr. 4] ban hành quy chế tổ chức lễ hội:

Điều 13: Ban tổ chức lễ hội chịu trách nhiệm quản lý, điều hành lễ hội theo đúng chương trình đã báo cáo hoặc xin phép, đảm bảo trật tự, an toàn, an ninh, tổ chức dịch vụ ăn nghỉ, vệ sinh chu đáo, bảo vệ tốt di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh, môi trường và quản lý việc thu, chi trong lễ hội.

Điều 15: Tổ chức dịch vụ trong khuôn viên di tích phải theo quy định của ban tổ chức lễ hội

Cùng với chủ trương của Đảng, sự quan tâm của Nhà nước qua việc ban hành các quy định hoạt động kinh doanh, các chính sách khuyến khích phát triển đã tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh dịch vụ lễ hội có bước tiến triển, đóng góp tích cực cho xã hội, tạo nên màu sắc, không khí cho phần hội. Thực hiện chỉ đạo của Đảng, Nhà nước, các cấp bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ cũng rất quan tâm đến mảng dịch vụ tại lễ hội, đặc biệt là tại lễ hội Đền Hùng.

Tỉnh Phú Thọ dựa trên các công văn, nghị định, thông thư... tiến hành cụ thể hóa, hướng dẫn cơ quan cấp dưới thực hiện và điều chỉnh cho phù hợp thực tế lễ hội tại địa phương mình.

Ngày 29/05/1999 Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ đã công bố Quyết định số 1199/1999QĐ/UB về quản lý, bảo vệ khu di tích lịch sử Đền Hùng [31, Tr. 3-4]:

Chương II Điều 11: Các tổ chức, tập thể và cá nhân làm dịch vụ kinh doanh trong khu vực một và khu vực hai (285 ha), chỉ được làm dịch vụ kinh doanh ở những điểm theo quy hoạch và theo hướng dẫn của ban quản lý khu di tích Đền Hùng. Mọi trường hợp bán hàng rong, tranh giành khách, vi phạm quy hoạch làm mất trật tự nơi công cộng thì ban quản lý khu di tích Đền Hùng phải lập biên bản vi phạm và chuyển giao cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo pháp luật hiện hành.

Người trong tỉnh hành nghề kinh doanh quay phim, chụp ảnh trong khu di tích phải đăng ký và công khai giá dịch vụ quay phim, chụp ảnh, kinh doanh do Sở Văn hóa tỉnh Phú Thọ quy định.

Quyết định 547/2007/QĐ-UBND [32, Tr. 2] về quản lý hoạt động tại di tích lịch sử Đền Hùng do tỉnh Phú Thọ ban hành. Tại Điều 4 quy định: Các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh, dịch vụ, học tập, nghiên cứu khoa học, hoạt động văn hóa, tham quan, du lịch, thăm viếng, hành lễ... trong di tích lịch sử Đền Hùng phải chấp hành quy định này. Trong trường hợp vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Xuất phát từ thực tiễn khách quan đòi hỏi Đảng, Nhà nước, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, cùng các ban ngành chức năng có thẩm quyền nhanh chóng bổ sung hoàn thiện hệ thống văn bản pháp quy và các quy định điều chỉnh kinh doanh các hoạt động văn hóa.

Để tăng cường công tác quản lý và tổ chức lễ hội, bảo đảm an ninh trật tự, an toàn cho du khách, phát huy giá trị truyền thống văn hóa của các lễ hội trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh vừa ban hành Văn bản số 587/UBND-VX1 về việc tăng cường công tác quản lý lễ hội và tổ chức lễ hội [33, Tr. 2-3] trên địa bàn tỉnh:

Điều 4: Thực hiện đúng quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng, lưu thông tiền tệ, đặc biệt là tại các khu di tích, công trình tín ngưỡng, tôn giáo, nơi tổ chức lễ hội. Quản lý việc đặt tiền lễ, tiền giọt dầu bảo đảm văn minh, tiết kiệm, hợp lý. Nghiêm cấm mọi hoạt động đòi tiền lễ hưởng phí chênh lệch đặc biệt trong khuôn viên di tích và lễ hội

Chủ trương và chính sách của Đảng, Nhà nước đã đáp ứng được những yêu cầu thực tiễn của công tác quản lý trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lễ hội, góp phần làm cho những dịch vụ phức tạp trở nên dễ quản lý, đưa vào khuôn khổ chung. Năm 2015 là năm du lịch sẽ diễn ra nhiều lễ hội lớn, cùng với chương trình hợp tác phát triển du lịch ba tỉnh Lào Cai-Yên Bái-Phú Thọ thì những chủ trương, chỉ đạo mang tính cấp thiết sẽ góp phần tạo đà phát triển các hoạt động dịch vụ, và xây dựng nên không gian lễ hội văn hóa, lành mạnh.

TIỂU KẾT

Chương này tác giả đã tập trung vào tính cấp thiết của việc nghiên cứu: *“Quản lý hoạt động dịch vụ lễ hội Đền Hùng”*.

Bước đầu tác giả đã giới thiệu làm rõ khái niệm “quản lý dịch vụ lễ hội” thông qua giới thiệu khái niệm văn hóa, lễ hội, dịch vụ, quản lý, quản lý văn hóa, vai trò của dịch vụ và quản lý trong xã hội.

Giới thiệu và làm rõ về văn hóa, dịch vụ và sự đa nghĩa của hai khái niệm này đã minh chứng sự đa dạng trong hoạt động của nó, từ đó phân tích vai trò của quản lý đối với hoạt động này. Cũng qua đây thấy được sự cần thiết trong công việc quản lý hoạt động dịch vụ lễ hội. Trên cơ sở lý luận về quản lý văn hóa, những quan điểm của Đảng, Nhà nước làm luận chứng đề lý giải công tác quản lý dịch vụ lễ hội tại Đền Hùng.

Tác giả khóa luận cũng sơ lược một số nội dung nghiên cứu ở trong nước và tình hình vấn đề này được quy định qua một số văn bản pháp quy. Từ đó có thể lấy làm cơ sở nghiên cứu trong công tác quản lý dịch vụ lễ.

Trên đây là cơ sở lý thuyết để nghiên cứu quản lý dịch vụ lễ hội tại Đền Hùng, tỉnh Phú Thọ.

CHƯƠNG 2: THỰC TIỄN CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ

2.1 KHÁI QUÁT VỀ HUYỆN LÂM THAO, TỈNH PHÚ THỌ

2.1.1 Địa lý tự nhiên

Lâm Thao là huyện Đồng bằng-Trung du của tỉnh Phú Thọ với tổng diện tích tự nhiên là: 9769,11ha (diện tích năm 2008), có tọa độ địa lý khoảng 21°12' đến 21°24' vĩ độ Bắc và 105°14' đến 105°21' kinh độ Đông. Trung tâm là thị trấn Lâm Thao, cách thành phố Việt Trì khoảng 10km về phía Tây. Phía Bắc giáp huyện Phù Ninh, phía Đông giáp thành phố Việt Trì, phía Nam giáp huyện Tam Nông, phía Tây giáp thị xã Phú Thọ và huyện Tam Nông.

Huyện Lâm Thao có 14 đơn vị hành chính gồm 12 xã và hai thị trấn (Lâm Thao và Hùng Sơn), trong đó có 03 xã miền núi (Thạch Sơn, Tiên Kiên, Yên Lũng), 11 xã, thị trấn là đồng bằng. Lâm Thao là khu vực có địa hình tương đối đa dạng tiêu biểu của một vùng bán sơn địa: có đồi, đồng ruộng của một số xã phía Bắc và cánh đồng rộng khá bằng phẳng của một số xã phía Nam. Nhìn chung Lâm Thao có địa hình thấp, độ cao trung bình từ 30-40m so với mực nước biển; địa hình thấp dần từ Bắc xuống Nam, từ Đông sang Tây. Nhờ địa hình phong phú đa dạng thuận lợi cho việc sử dụng đất và sản xuất nông lâm nghiệp, thuận lợi cho việc bố trí kế hoạch xây dựng các công trình giao thông thủy lợi, tiểu thủ công nghiệp. Đây cũng là khu vực cửa ngõ giữa miền núi và đồng bằng, giữa nông thôn và thành thị, giao thông tương đối thuận tiện, có nhiều điều kiện mở rộng thị trường tiêu thụ sản phẩm, là địa bàn thuận lợi cho việc sản xuất hàng hóa cung cấp cho các vùng khác. Đặc biệt với địa thế trên, Lâm Thao đóng vai trò rất quan trọng trong việc phân bố các khu công nghiệp, là địa bàn hấp dẫn đối với các dự án đầu tư.

2.1.2 Đặc điểm kinh tế

Năm 2014 vừa qua, tuy vẫn chịu ảnh hưởng một số khó khăn thời tiết, suy thoái kinh tế... nhưng kinh tế của huyện Lâm Thao tiếp tục phát triển, thể hiện khả năng huyện đầu tàu. Giá trị tăng thêm đạt gần 2.470 tỷ đồng, tăng 4,61% so với năm trước. Trong đó giá trị sản xuất khối nông, lâm nghiệp thủy sản tăng 3,12%, khối công nghiệp-xây dựng tăng 4,29%, dịch vụ thương mại tăng 6,63%.

Năm 2014 sản lượng lương thực của huyện đạt gần 44 ngàn tấn, tăng 456 tấn so với năm 2013, dù diện tích gieo trồng có xu hướng giảm. Có được kết quả đó nhờ toàn huyện đẩy mạnh ứng dụng tiến bộ kỹ thuật, đổi mới các hoạt động dịch vụ phục vụ nông nghiệp chuyển dịch dần từ phát triển quy mô chiều rộng sang chiều sâu, lấy năng suất, hiệu quả làm căn bản.

Cùng với đẩy mạnh sản xuất, thời gian qua cũng ghi nhận sự tiến bộ đáng kể của các xã thực hiện chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới. Bằng nhiều biện pháp, kết hợp lồng ghép các chương trình, huy động nhiều nguồn lực đầu tư phát triển nông nghiệp, nông thôn hàng năm huyện huy động hàng trăm tỷ đồng củng cố, xây dựng hệ thống hạ tầng nông thôn, tăng năng lực sản xuất, phát triển và tiệm cận dần các tiêu chí nông thôn mới ở 12 xã. Hết năm 2014 huyện có 06 xã cơ bản đạt tiêu chí xã nông thôn mới, các xã còn lại đều tăng tiêu chí, phấn đấu hết năm 2015, cơ bản toàn huyện hoàn thành mục tiêu xây dựng nông thôn mới.

Qua đẩy mạnh phát triển công nghiệp, dịch vụ cùng với duy trì thế mạnh sản xuất nông nghiệp kinh tế của huyện phát triển ổn định, cơ cấu kinh tế chuyển dịch khá. Năm 2014 tỷ trọng nông, lâm nghiệp còn chiếm 20,32%, công nghiệp-xây dựng đạt 56,47%, dịch vụ 23,21%; thu nhập bình quân đầu người đạt 32 triệu đồng, tỷ lệ hộ nghèo còn 3,57%. Kinh tế phát triển tạo cơ hội để huyện huy động nhiều nguồn lực đầu tư, củng cố hạ tầng. Riêng năm 2014 số vốn huy động đầu tư đạt xấp xỉ 2.667 tỷ đồng, tăng gần 16%, đưa vào sử dụng 05 tuyến giao thông xung yếu, chuẩn bị xây dựng một số tuyến khác, nâng tỷ lệ đường nông thôn kiên cố hóa đạt 82%, có 06 xã cơ bản đạt chuẩn nông thôn mới, nâng cấp 02 thị trấn huyện ngày

càng khang trang, hiện đại, huyện có 05 trường học đạt chuẩn quốc gia, 92% số dân sử dụng nước máy, điều kiện ăn ở nông thôn ngày càng hiện đại, văn minh.

Kết quả trên tạo điều kiện để năm 2015 huyện tiếp tục đẩy mạnh sản xuất, thu hút các dự án đầu tư mới, huy động nhiều nguồn lực đầu tư hạ tầng, góp phần đẩy nhanh tiến trình phát triển văn hóa, xã hội, nâng cao đời sống người dân, giữ vững an ninh quốc phòng, đảm bảo trật tự an toàn xã hội. Mục tiêu năm 2015 phát triển kinh tế duy trì tăng trưởng 4-4,5%, huy động 1.300 tỷ đồng đầu tư phát triển, nâng tỷ lệ lao động qua đào tạo chiếm 51-52%, giải quyết việc làm cho 2.000 lao động, giảm tỷ lệ hộ nghèo còn 3%, các xã cơ bản đạt chuẩn nông thôn mới.

2.1.3 Đặc điểm văn hóa-xã hội và dân tộc học

Dân số huyện Lâm Thao hiện nay ước tính khoảng 109.610 người, mật độ 1.112 người /km² (số liệu năm 2012) gồm các dân tộc: Kinh, Thái, Cao Lan... cùng sinh sống hòa thuận và giúp đỡ nhau làm kinh tế.

Người dân tại huyện Lâm Thao sinh sống bằng làm nông nghiệp, cấy lúa nước, trồng ngô, khoai, sắn và chăn nuôi trâu bò. Là một trong ba trọng điểm phát triển của Phú Thọ (Việt Trì-Lâm Thao-Phù Ninh) với thu nhập bình quân 32 triệu đồng/người/ năm (2014) đời sống người dân tại đây tương đối ổn định, yên tâm sản xuất và làm kinh tế.

Lâm Thao cũng là nơi có rất nhiều các lễ hội như: Hội làng He, hội vật đuổi giải Đình Vĩnh Mộ, lễ hội Trò trám... Tiêu biểu hơn cả là tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương và hát Xoan đã được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể đại diện nhân loại. Cũng giống các địa phương khác, lễ hội tại Lâm Thao bên cạnh phần lễ còn có phần hội với nhiều hoạt động, trò chơi dân gian như: chơi trâu, kéo co, đẩy gậy, cờ người, làm bánh chưng bánh giầy....

Đền Hùng, nơi thờ cúng tổ tiên của con dân nước ta, được Đảng, Nhà nước đặc biệt quan tâm, chính bởi vậy người dân tại Lâm Thao cũng rất coi trọng công tác bảo tồn và phát huy giá trị lễ hội

2.2 GIÁ TRỊ KHU DI TÍCH ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ

Lễ hội Đền Hùng hay còn được gọi là giỗ Tổ Hùng Vương đã từ lâu trở thành Quốc giỗ của dân tộc, nơi con dân cả nước đều hướng về ngày 10 tháng 03 âm lịch để tưởng nhớ và biết ơn công lao lập nước, mở mang bờ cõi của các Vua Hùng, những vị Vua đầu tiên của dân tộc.

2.2.1 Giá trị lịch sử

Giỗ Tổ Hùng Vương-từ rất lâu đã trở thành ngày trọng đại của cả dân tộc, đã in đậm trong cõi tâm linh của mỗi người dân đất Việt. Dù ở phương trời nào, người Việt Nam đều nhớ ngày giỗ Tổ, đều hướng về vùng đất cội nguồn Phú Thọ, nơi đây chính là điểm hội tụ văn hóa tâm linh của dân tộc Việt Nam. Từ ngàn đời nay Đền Hùng là nơi tưởng nhớ, tôn vinh công lao các Vua Hùng, là biểu trưng của khối đại đoàn kết dân tộc Việt Nam.

Giỗ Tổ Hùng Vương-Lễ hội Đền Hùng nhằm giáo dục truyền thống yêu nước “Uống nước nhớ nguồn”, biết ơn sâu sắc các Vua Hùng đã có công dựng nước và các bậc tiền nhân kiên cường chống giặc ngoại xâm giữ nước.

Ngày giỗ Tổ Hùng Vương là ngày hội chung của toàn dân, ngày mà mọi trái tim đều ở muôn nơi vẫn đập chung một nhịp, mọi cặp mắt đều nhìn về cùng một hướng: Đền Hùng.

Cây có gốc. Nước có nguồn. Chim tìm tổ. Người tìm tông. Trở về Đền Hùng, chúng ta như giọt máu trở về tim. Lễ hội Đền Hùng là lễ hội truyền thống của dân tộc Việt Nam, và có một đặc thù riêng là: phần lễ nặng hơn phần hội. Tâm tưởng người về dự hội là hướng về tổ tiên, cội nguồn với sự tôn kính và lòng biết ơn sâu sắc.

Thông qua các hoạt động rước kiệu, từ ngàn xưa, dân bày lễ vật trên các cỗ kiệu, đi kèm có phường bát âm tấu nhạc, cờ quạt, bát bửu, lọng che cùng chiêng trống, những làng ở xa thường phải rước 2-3 ngày mới tới. Nhà nước và nhân dân ta từ đời Lê đến thời Nguyễn luôn luôn quan tâm đến việc tu sửa, tôn tạo khu di tích

lịch sử Đền Hùng và tổ chức giỗ Tổ Hùng Vương vào dịp mùng 10 tháng 03 âm lịch hàng năm. Ngoài việc miễn thuế cho người dân xã Hy Cương (Phú Thọ) để dùng tiền thuế vào việc đền nhang, sắm lễ vật thời cúng, Nhà nước Phong kiến Việt Nam còn chú trọng đến việc giỗ Tổ và lễ hội Đền Hùng hàng năm. Xưa kia, việc cúng Tổ cử hành vào ngày 12 tháng 03 (âm lịch) hằng năm. Thường khi con cháu ở xa về làm giỗ trước một ngày, vào ngày 11 tháng 03 (âm lịch)... Đến thời nhà Nguyễn định lệ 5 năm mở hội lớn một lần (vào các năm thứ 5 và 10 của các thập kỷ), có quan triều đình về cúng tế cùng quan hàng tỉnh và người chủ tế địa phương cúng vào ngày 10 tháng 03 (âm lịch). Do đó ngày giỗ Tổ sau này mới là ngày 10 tháng 03 (âm lịch) hàng năm. Những năm lẻ thì tự địa phương tổ chức lễ giỗ.

Ngày 02-09-1945, nước Việt Nam dân chủ cộng hòa ra đời đánh dấu bước ngoặt lịch sử mới của dân tộc ta. Kế tục truyền thống cao đẹp của cha ông, nhất là đạo đức "Uống nước nhớ nguồn" nên giỗ Tổ Hùng Vương 1946-sau khi Chính phủ mới được thành lập cụ Huỳnh Thúc Kháng, Phó Chủ tịch nước, đã thay mặt Chính phủ Việt Nam dân chủ cộng hòa lên làm lễ dâng hương tại Đền Hùng.

Kháng chiến thắng lợi với thiên sử vàng Điện Biên Phủ (07-05-1954), ngày 19-09-1954, tại Đền Hùng, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã căn dặn cán bộ, chiến sĩ Đại đoàn quân tiên phong trước khi về tiếp quản thủ đô: "Các vua Hùng đã có công dựng nước, Bác cháu ta phải cùng nhau giữ lấy nước". Lời căn dặn cũng là lời hứa quyết tâm ấy của vị đứng đầu đất nước, dân tộc đã được thực hiện vào mùa xuân 1975: Sau 30 năm gian khổ hy sinh, nhân dân ta đã quét sạch bọn xâm lược ra khỏi bờ cõi, giang sơn thống nhất, quy về một mối vẹn toàn. Từ huyền thoại mẹ Âu Cơ đẻ ra trăm trứng, nửa theo cha xuống biển, nửa theo mẹ lên rừng đã khơi dậy ý thức về dân tộc, nghĩa đồng bào và gắn kết chúng ta thành một khối đại đoàn kết. Hai chữ đồng bào là khởi nguồn của yêu thương, đùm bọc, của sức mạnh Việt Nam.

Năm 1995, ngày giỗ Tổ Hùng Vương đã được Ban Bí thư ghi trong thông báo là ngày lễ lớn trong năm. Ngành Văn hóa Thông tin-Thể thao phối hợp với các

ngành chức năng đã tổ chức lễ hội trong thời gian 10 ngày (từ 01/03 đến 10/03 âm lịch) tại Nghị định số 82/2001/NĐ-CP ngày 06/11/2001 về nghi lễ Nhà nước.

Ngày 02/04/2007, Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã phê chuẩn sửa đổi, bổ sung Điều 73 của Luật Lao động cho người lao động được nghỉ làm việc, hưởng nguyên lương ngày giỗ Tổ Hùng Vương (10/03 âm lịch). Kể từ đây, ngày 10/03 âm lịch hàng năm đã trở thành ngày lễ lớn–Quốc lễ mang ý nghĩa bản sắc văn hóa dân tộc.

Mấy nghìn năm trông coi và gìn giữ, đánh giặc và dựng xây, Đền Hùng đã trở thành biểu tượng của tinh thần dân tộc, là cội nguồn của sức mạnh, niềm tin, chói sáng của một nền văn hóa. Từ trong ý thức tâm linh cả dân tộc luôn hướng về: "Nước mở Văn Lang xưa/ Dòng vua đầu viết sử/ Mười tám đời nối nhau/ Ba sông đẹp như vẽ/ Mộ cũ ở lưng đồi/ Đền thờ trên sườn núi/ Muôn dân đến phụng thờ/ Khói hương còn mãi mãi" (Văn học dân gian).

Lịch sử như một dòng chảy liên tục, trải mấy nghìn năm, trước bao biến động thăng trầm, trong tâm thức của cả dân tộc, Đền Hùng vẫn là nơi của bốn phương tụ hội, nơi con cháu phụng thờ công đức tổ tiên.

Không chỉ người Việt chúng ta tự hào về Đền Hùng, đã có rất nhiều trang sách, dòng lưu bút của các vị đại biểu quốc tế và bạn bè khắp năm châu đã từng đến thăm viếng Đền Hùng, thật xúc động khi Đền Hùng, nơi mà cả thế giới phải cúi đầu vị nể ý thức cội nguồn dân tộc của chúng ta, điều đó đã được khẳng định vào năm 2013 UNESCO đã chính thức công nhận tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương là di sản văn hóa phi vật thể của nhân loại.

Đền Hùng là nơi đặt nền móng cho lịch sử Việt Nam. Đền Hùng là một di tích vô giá của nhân dân Việt Nam. Đây là biểu tượng của tổ tiên dân tộc Việt Nam- một dân tộc đã có truyền thống dựng nước và giữ nước hàng nghìn năm.

2.2.2 Giá trị văn hóa

Lễ hội Đền Hùng thuộc về cộng đồng dân tộc là dịp biểu dương sức mạnh của cộng đồng và là chất kết dính tạo nên sự cố kết cộng đồng.

Mỗi cộng đồng hình thành và tồn tại trên cơ sở của những nền tảng gắn kết, như gắn kết do cùng cư trú trên một lãnh thổ (cộng cư), gắn kết về sở hữu tài nguyên và lợi ích kinh tế (công hữu), gắn kết bởi số mệnh chịu sự chi phối của một lực lượng siêu nhiên nào đó (cộng mệnh), gắn kết bởi nhu cầu sự đồng cảm trong các hoạt động sáng tạo và hưởng thụ văn hoá (cộng cảm)... Lễ hội Đền Hùng là môi trường góp phần quan trọng tạo nên niềm cộng mệnh và cộng cảm của sức mạnh cộng đồng.

Ngày nay, trong điều kiện xã hội hiện đại, con người càng ngày càng khẳng định “cái cá nhân”, “cá tính” của mình thì không vì thế cái “cộng đồng” bị phá vỡ, mà nó chỉ biến đổi các sắc thái và phạm vi, con người vẫn phải nương tựa vào cộng đồng, có nhu cầu cố kết cộng đồng. Trong điều kiện như vậy, lễ hội Đền Hùng vẫn giữ nguyên giá trị biểu tượng của sức mạnh cộng đồng và tạo nên sự cố kết cộng đồng ấy.

Đền Hùng là “quê cha đất Tổ”, là nguồn cội, nơi khởi sinh dựng nước, giữ nước của nhân dân ta. Hướng về nguồn đã trở thành tâm thức của con người Việt Nam- “uống nước nhớ nguồn”, “ăn quả nhớ người trồng cây”. Chính vì thế, cứ đến mùng 10 tháng 03 (âm lịch) hàng năm, người dân lại về với lễ hội Đền Hùng, mảnh đất quê hương.

Với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, các truyền thống văn hoá độc đáo đang bị mai một. Chính bởi vậy, hơn bao giờ hết lễ hội Đền Hùng ngày càng khẳng định vai trò, vị trí của mình, là lễ hội giàu bản sắc văn hoá cộng đồng với hàng triệu lượt du khách đến dâng hương. Bên cạnh phần lễ với những nghi lễ truyền thống, lễ hội Đền Hùng còn có các hoạt động văn hóa đặc sắc, nhằm giới thiệu, quảng bá giá trị di sản phi vật thể đã được UNESCO vinh danh.

Với mong muốn khơi dậy những giá trị cội nguồn, sức mạnh tình đoàn kết của người dân Việt Nam, điểm nhấn quan trọng xuyên suốt trong lễ hội Đền Hùng chính là việc tôn vinh các giá trị văn hóa thời đại Hùng Vương. Các chương trình nghệ thuật đặc sắc như “về miền di sản” (năm 2014) diễn ra tại Quảng trường Hùng Vương, thành phố Việt Trì đã giới thiệu, quảng bá hình ảnh thiên nhiên, đất nước, con người và bản sắc văn hóa của tỉnh Phú Thọ-miền đất có hai di sản văn hóa phi vật thể được UNESCO công nhận là “ hát Xoan Phú Thọ” và “ tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương ở Phú Thọ”.

Lễ hội Đền Hùng còn góp phần hướng con người về cái Cao cả, cái Chân-Thiện-Mỹ. Lễ hội Đền Hùng còn làm thỏa mãn nhu cầu về đời sống tâm linh của con người khi tham gia vào phần lễ thức, đó là “cuộc đời thứ hai”, đó là trạng thái “thăng hoa” từ đời sống trần tục, hiện hữu.

Xã hội hiện đại với nhịp sống công nghiệp, các hoạt động của con người dường như được “chương trình hoá” theo nhịp hoạt động của máy móc, căng thẳng và đơn điệu, tuy có đầy đủ về vật chất nhưng vẫn khô cứng về đời sống tinh thần và tâm linh, làm thui chột những khả năng sáng tạo văn hoá mang tính đại chúng.

Khi đến với lễ hội Đền Hùng con người dường như được tắm mình trong dòng nước mát đầu nguồn của văn hoá dân tộc, tận hưởng những giây phút thiêng liêng, con người có thể phô bày tất cả những gì là tinh túy đẹp đẽ nhất của bản thân qua các cuộc thi tài, qua các hình thức trình diễn nghệ thuật.

Không chỉ được tham gia các hoạt động lễ thức và trò hội, khi đến với Đền Hùng, du khách còn được thưởng ngoạn cảnh sông núi nước non với núi rừng Nghĩa Lĩnh và dòng sông Lô cuộn cuộn chảy. Quả thực giá trị văn hóa của Đền Hùng là bông hoa tươi thắm trong vườn hoa văn hóa của dân tộc.

2.3 THỰC TIỄN CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG

Trải qua hàng ngàn năm dựng nước, giữ nước, Đền Hùng cùng giỗ Tổ Hùng Vương luôn song hành cùng đất nước. Ban đầu lễ hội Đền Hùng chỉ diễn ra với quy

mô nhỏ ở làng, xã, sau đó nhận thấy vai trò, tầm ảnh hưởng của lễ hội này nên nó dần mở rộng quy mô ra cấp vùng, miền và đến năm 2007 được công nhận là di tích Quốc gia đặc biệt. Bên cạnh những mặt tích cực, còn tồn tại nhiều hạn chế về công tác tổ chức, trong đó nổi cộm là các hoạt động dịch vụ tại đây. Để tìm hiểu thực trạng, chúng tôi tiến hành điều tra xã hội học một số hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng trong những năm gần, từ đó đưa ra những đánh giá.

2.3.1 Quản lý các dịch vụ lưu trú

Giỗ Tổ Hùng Vương–Lễ hội Đền Hùng là một trong những lễ hội lớn nhất trong năm. Tính riêng mùa lễ hội năm 2014, Đền Hùng đã hút đến hơn sáu triệu khách. Lượng khách đến đây từ mọi miền của đất nước, cả những kiều bào đang sinh sống tại miền xa xứ cũng về trải hội vào những ngày tháng 3 âm lịch. Lượng khách đông, bởi vậy nhu cầu về việc lưu trú ngày càng lớn, năm 2014 các cơ sở lưu trú đón và phục vụ khoảng 20.000 lượt khách tăng 2% so năm 2013, do đó đòi hỏi về cơ sở vật chất, cũng như chất lượng dịch vụ ngày càng cao.

Hiện nay, quanh khu vực di tích lịch sử Đền Hùng hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú phục vụ khách du lịch khá phát triển. Số lượng cơ sở lưu trú trong thời gian qua tăng lên đáng kể, các dịch vụ cũng được đổi mới, nhiều khách sạn được xây dựng với cơ sở vật chất kỹ thuật được đầu tư nâng cấp thường xuyên đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Thông qua hoạt động xúc tiến, tỉnh Phú Thọ đã khuyến khích các thành phần kinh tế đầu tư xây dựng cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ du khách đến Phú Thọ du lịch nói chung, trọng điểm là du lịch Đền Hùng. Tính đến năm 2012, toàn tỉnh có 241 cơ sở nhà hàng, khách sạn với 3011 phòng (số liệu Sở Văn hóa Thể thao Du lịch, 2012). Bảng 2.1 dưới đây thể hiện sự phát triển của cơ sở lưu trú tỉnh Phú Thọ qua các năm.

Bảng 2. 1 Bảng thống kê cơ sở lưu trú tỉnh Phú Thọ qua các năm.

Chỉ tiêu	Năm 2000	Năm 2006	Năm 2012
Khách sạn, nhà nghỉ	12	60	202

Số phòng	345	1021	2757
----------	-----	------	------

Trong hệ thống cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Thọ đến năm 2014 có 01 khách sạn 4 sao (khách sạn Việt Trì Garden), 02 khách sạn 3 sao (Hồng Ngọc 2, Hương Giang), 14 khách sạn 2 sao, và 03 khách sạn 1 sao. Các cơ sở lưu trú chủ yếu do tư nhân, hoặc hộ gia đình tự đứng ra kinh doanh. Thực tế những năm trước đây, các cơ sở lưu trú chỉ mới đáp ứng nhu cầu về nghỉ ngơi của du khách, nhưng từ thực tế ngày càng có nhiều cơ sở kinh doanh lĩnh vực nhà nghỉ, khách sạn mở ra, sự cạnh tranh giữa các cơ sở này đòi hỏi chất lượng dịch vụ phải được nâng cao.

Để tìm hiểu rõ hơn tình hình thực tế chất lượng dịch vụ lưu trú tại khu vực quanh di tích lịch sử Đền Hùng, tác giả đã tiến hành điều tra du khách thông qua việc lấy thông tin trực tiếp từ bảng hỏi.

Địa điểm tác giả tiến hành điều tra tại khu vực di tích Đền Hùng. Đối tượng điều tra là những du khách đi lễ hội Đền Hùng. Tiến hành phát 50 phiếu hỏi trong ngày (mùng 4 tháng giêng năm Ất Mùi). Kết quả được tổng hợp qua Bảng 2.2

Bảng 2. 2 Bảng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú quanh khu vực di tích Đền Hùng

Mức đánh giá	Kém		Trung bình		Tốt		Rất tốt	
Chỉ tiêu	Số người	%	Số người	%	Số người	%	Số người	%
Chất lượng cơ sở vật chất	13	26	21	42	10	20	6	12
Sự gọn gàng, sạch sẽ	9	18	24	48	12	24	5	10
Thái độ phục vụ của nhân viên	13	26	21	42	13	26	3	6

Trong 50 phiếu điều tra có 17 du khách (34%) đã từng sử dụng lần đầu dịch vụ lưu trú, 26 khách (52%) sử dụng dịch vụ lưu trú nhiều hơn một lần và 07 khách (14%) sử dụng dịch vụ lưu trú hàng năm. Qua điều tra số du khách, có 13 khách (26%) đánh giá chất lượng cơ sở vật chất tại đây kém, chỉ có 10 khách (20%) đánh

giá chất lượng ở đây tốt và 06 khách (12%) đánh giá chất lượng ở đây rất tốt. Đây là chỉ số phản ánh thực trạng hoạt động dịch vụ lưu trú tại khu vực di tích lịch sử Đền Hùng, mặc dù những năm gần đây cơ sở vật chất dịch vụ lưu trú đã được chú trọng đầu tư nhưng mới chỉ dừng lại ở mức khiêm tốn. Bởi vậy, chủ cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú cần chủ động đưa ra những biện pháp để nâng cao chất lượng cơ sở vật chất của mình nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Đánh giá của du khách về sự sạch sẽ, gọn gàng và thái độ phục vụ của nhân viên còn thấp hơn khi chỉ có 12 khách (24%) có thể chấp nhận được về sự gọn gàng, sạch sẽ tại các cơ sở lưu trú, chỉ 05 khách (10%) đánh giá rất tốt, trong khi có tới 24 khách (48%) và 09 khách (18%) cho rằng sự gọn gàng, sạch sẽ chỉ đạt mức trung bình và kém. Điều này có thể thấy chất lượng chuyên môn của đội ngũ nhân viên tại các cơ sở lưu trú tại đây chưa cao, còn có nhiều vấn đề cần khắc phục. Bên cạnh nguyên nhân do lực lượng nhân viên mới chưa có kinh nghiệm tại một số khách sạn, thì phần lớn tại các nhà nghỉ nhân viên là đội ngũ không chuyên nghiệp, không được đào tạo bài bản, chủ yếu chính là những thành viên trong gia đình, hoặc những người dân không có kinh nghiệm khiến khách không hài lòng về chất lượng phục vụ là điều dễ hiểu.

Qua bảng thống kê có thể thấy, không chỉ chất lượng về cơ sở vật chất còn hạn chế, ngay cả chất lượng phục vụ của các nhân viên tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú cũng được du khách đánh giá không cao. Trong đó, chỉ có 03 khách (6%) cảm thấy chất lượng phục vụ rất tốt, và 13 khách (26%) cảm thấy thoải mái và hài lòng với thái độ nhân viên phục vụ tại các cơ sở này. Trong khi đó có tới 21 khách (42%) chỉ đánh giá chất lượng phục vụ đạt mức trung bình và 13 khách (26%) cho rằng thái độ của nhân viên còn kém. Chỉ số này phản ánh thái độ phục vụ của nhân viên đối với du khách là điều đáng được quan tâm, đặt lên hàng. Chất lượng có thể chưa cao nhưng bù lại phải có một thái độ phục vụ chuyên nghiệp, niềm nở, tạo sự thoải mái cho du khách. Thực tế, tại khu du lịch Đền Hùng nhất là vào mùa lễ hội, với lượng khách đông như vậy chủ cũng như nhân viên tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú thường có thái độ bất cần, không giữ và chăm sóc khách.

Họ luôn có quan điểm, trong những ngày lễ hội, các nơi lưu trú thường “cháy” phòng nên khách là người cần họ chứ họ cũng không quan tâm khách hàng nghĩ như thế nào khi sử dụng dịch vụ của họ và có quay lại lần thứ hai hay không. Đây là một suy nghĩ mang tính thiên cận, không bền vững, bởi lượng khách hàng năm, khách “ruột” là cực kỳ quan trọng. Họ có thể nghỉ một hoặc vài lần, nhưng tiềm năng của họ là rất lớn, khi hài lòng với chất lượng họ có thể giới thiệu cho những người bạn bè, chia sẻ những trải nghiệm của bản thân cho người khác khi đến với Đền Hùng.

Các chỉ số thống kê từ bảng kết quả trên có thể thấy thực tế rằng, số lượng du khách đánh giá cơ sở vật chất tại các cơ sở dịch vụ lưu trú không được tốt còn chiếm tỷ lệ cao hơn rất nhiều so với tỷ lệ du khách hài lòng và có thể chấp nhận về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khu vực di tích lịch sử Đền Hùng. Không chỉ riêng cơ sở vật chất, ngay chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên cũng là vấn đề cần phải có hướng khắc phục, nâng cao sự chuyên nghiệp hơn nữa. Cơ sở vật chất tuy là yếu tố quan trọng tạo nên sự thoải mái, hài lòng của du khách khi trải nghiệm dịch vụ của các cơ sở lưu trú, tuy nhiên chất lượng về đội ngũ lao động cũng cần được chú trọng và nâng cao hơn nữa. Có thể thấy rằng, đây là những chỉ số đòi hỏi các chủ cơ sở, nhà quản lý các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú cần lưu tâm để có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng không chỉ bên ngoài mà cần kiện toàn hơn nữa chất lượng của cơ sở mình.

Bên cạnh kết quả điều tra thống kê về cơ sở vật chất, cũng như chất lượng tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú tại khu vực di tích lịch sử Đền Hùng. Khi hỏi về giá thành của các dịch vụ lưu trú thì có tới 31 khách (62%) cho rằng giá thành cao so với những gì khách hàng nhận được, 11 khách (22%) đánh giá có thể chấp nhận được, 07 khách (14%) cho rằng hợp lý, và chỉ có 01 khách (2%) cho rằng giá thấp hơn so với thị trường. Khi được phỏng vấn trực tiếp, phần đông khách hàng đều cho biết chất lượng dịch vụ thấp, giá thành quá cao không hề tương xứng với những gì họ nhận được, họ cảm thấy không thỏa mãn và thất vọng, không đáng đồng tiền bỏ ra. Điều này phản ánh rất đúng thực tế chung tại Đền Hùng mùa lễ hội,

giá thành đội lên cao so với ngày thường. Bản thân du khách sau một chặng đường dài mệt mỏi thì họ buộc lòng chấp nhận bỏ đồng tiền ra, tuy đắt nhưng còn hơn không có chỗ nghỉ ngơi hoặc phải đi khá xa về khu vực thành phố Việt Trì.

Trong những năm gần đây, nhất là từ khi Trung tâm dịch vụ-du lịch Đền Hùng (trực thuộc Ban quản lý di tích lịch sử Đền Hùng) chính thức đi vào hoạt động (tháng 01/2008), chất lượng dịch vụ lưu trú có nhiều chuyển biến tích cực. Sau bốn năm hoạt động, Trung tâm đã tổ chức đón tiếp, thuyết minh, hướng dẫn và bố trí phòng nghỉ cho hơn 200.000 lượt khách, đảm bảo an toàn về người, tài sản và phương tiện. Hiện Trung tâm có khu nhà nghỉ với 20 phòng đầy đủ tiện nghi, đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. Đội ngũ nhân viên phục vụ được tuyển dụng, đào tạo đúng chuyên ngành, có kinh nghiệm trong công tác quản lý và phục vụ.

Tuy vậy, Trung tâm dịch vụ-du lịch Đền Hùng mới chỉ giải quyết một phần nhỏ nhu cầu lưu trú của du khách, thực tế dịch vụ lưu trú còn nhiều tồn tại, khiếm khuyết, đặc biệt chưa tạo được ấn tượng, những hình ảnh đẹp trong lòng du khách gây ảnh hưởng chung đến hình ảnh của khu di tích lịch sử Đền Hùng. Do lượng khách về với Đền Hùng ngày càng đông, vì vậy các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú cần nghiên cứu, đưa ra những phương án khắc phục những tồn tại hiện có, hơn nữa cần tôn trọng khách hàng, ngày càng hoàn thiện chất lượng dịch vụ của mình, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách để khi về họ sẽ có ấn tượng đẹp về vùng đất Tổ đang ngày càng giàu mạnh, đi lên.

2.3.2 Quản lý bến bãi gửi xe và phương tiện đi lại

Khi hàng triệu du khách thập phương đổ về Đền Hùng vào mỗi dịp Tết đến xuân về và các dịp lễ tháng ba âm lịch, đây cũng là dịp hàng loạt các dịch vụ ăn theo vào mùa hái ra tiền, chặt chém khách hết mức có thể. Bên cạnh rất nhiều các hoạt động dịch vụ như ăn, nghỉ... thì dịch vụ gửi xe là một nguồn lợi cho những người dân xung quanh di tích Đền Hùng.

Trong những năm gần đây, nhất là trong dịp đón tết Ất Mùi Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ đã có những chỉ thị giao cho Ban quản lý di tích và Ủy ban nhân dân

các xã quanh khu vực Đền Hùng tổ chức trông giữ các phương tiện giao thông, không cho phép các hộ dân tự ý mở các điểm trông xe tự phát. Tất cả các bãi trông giữ các phương tiện giao thông được chỉ đạo thực hiện niêm yết giá vé theo quy định của tỉnh, công khai và thu tiền theo đúng giá vé đã niêm yết với giá được Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ quy định.

Tuy nhiên trên thực tế, dịch vụ gửi xe vào mùa lễ hội vẫn còn tồn tại nhiều bất cập. Qua tìm hiểu, hiện nay có 08 bãi trông giữ xe tại khu di tích, trong đó 02 bãi rộng nhất là bãi đồi Mui Rùa, bãi giữ xe khu trung tâm, tất cả đều do Ban quản lý khu di tích trực tiếp quản lý. Để nắm rõ được thực trạng hoạt động của các bãi trông giữ xe, tác giả đã tiến hành điều tra xã hội học, kết quả có tới 36 khách (72%) cho rằng chất lượng cơ sở vật chất của các điểm trông giữ xe chỉ đạt mức trung bình, 09 khách (18%) đánh giá đạt mức kém, trong khi chỉ có 05 khách (10%) nhận xét tốt và không ai cho rằng cơ sở của các điểm trông giữ xe rất tốt. Phiếu điều tra đã phản ánh đúng thực tế tâm lý chung của du khách khi đi lễ hội Đền Hùng. Do lượng khách về dâng hương rất đông, nên tại các bãi giữ xe này thường xuyên quá tải, hết chỗ trống, du khách phải tự xoay xở, tìm kiếm chỗ gửi xe. Bởi vậy, các nhà dân xung quanh khu vực Đền Hùng cố tận dụng những khoảng đất trống của gia đình làm điểm trông giữ xe. Xung quanh các khu vực lối vào cổng đền, hàng chục bãi giữ xe của người dân được dựng lên, họ “trung dụng” cả bờ kè ven hồ để làm chỗ trông xe. Khu vực đồi trồng cây lâu năm hai bên đường (ngã ba đồi Vải) cũng biến thành bãi gửi xe. Một vài bãi giữ xe còn tận dụng cả những khoảng trống giữa các cây cổ thụ để dựng xe, thậm chí ngay từ ngoài khu vực đường Quốc Lộ 2, người dân cũng triệt để tận dụng vỉa hè.

Các bãi gửi xe do Ban quản lý di tích trực tiếp quản lý có địa điểm gần sát với khu vực di tích, chính bởi vậy rất thuận tiện cho du khách hành hương về nguồn. Bên cạnh đó giá vé gửi xe chỉ 10.000 đồng/ lượt đối với xe máy và 20.000 đồng/ lượt đối với xe ô tô, các điểm trông giữ xe này đều có bảng niêm yết giá rõ ràng theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ. Ngoài việc niêm yết giá tại các bãi này còn ghi số điện thoại nóng, du khách có thể gọi điện báo khi bị nâng

giá hoặc để trao đổi, phê bình những cán bộ thiếu trách nhiệm, có hành động khiếm nhã...Thực tế, khi du khách đi từ Quốc Lộ 2 vào khu di tích lịch sử Đền Hùng sẽ gặp cảnh khá quen thuộc và phổ biến là những người chủ của các bãi trông xe tự phát còn đứng giữa đường, đeo băng đỏ, cầm gậy, thối còi bắt du khách vào gửi xe giả danh là lực lượng trật tự tại địa phương nhằm đánh lừa khách du lịch.

Ngày hội của du khách cũng là ngày “hội” của người dân nơi đây khi giá vé gửi xe được thổi lên cao gấp nhiều lần so với ngày thường. Giá gửi xe máy lấy ngay dao động từ 20.000 đồng/lượt, qua đêm từ 50.000 đồng/lượt đối với xe máy; từ 50.000 đồng/lượt lấy ngay đến 100.000 đồng/lượt qua đêm đối với ô tô. Thực tế này phản ánh trùng khớp với ý kiến của du khách khi có tới 25 khách (50%) và 17 khách (34%) cho rằng giá gửi xe cao và rất cao, chỉ có 08 khách (16%) nhận định là hợp lý và không ai cho rằng thấp. Để tìm hiểu sâu hơn, tác giả đã tiến hành phỏng vấn trực tiếp 16% du khách cho rằng giá vé như vậy hợp lý, nguyên nhân do họ có kinh nghiệm đi Đền Hùng nên hiểu và biết được đâu là bãi giữ xe của Ban quản lý nên họ không phải chịu giá vé cao hơn của các bãi giữ xe tư nhân.

Một vấn nạn khá phổ biến tại các điểm trông giữ xe là việc lấy cắp mũ bảo hiểm, chủ các điểm giữ xe tư nhân đã tận dụng điều này để chuộc lợi bằng cách không chỉ thu tiền gửi xe, mà còn bắt du khách trả thêm khoản tiền trông mũ với giá từ 5.000 đồng/mũ đến 10.000 đồng/mũ. Một số người dân đã treo hoặc cất mũ trong cốp xe thì bị gây khó dễ, nhận những lời nói khó nghe từ những người chủ giữ xe.

Những ngày diễn ra lễ hội lực lượng Cảnh sát giao thông tuy đã chủ động triển khai các biện pháp tuần tra kiểm soát, chấn chỉnh cũng như xử lý các trường hợp xe taxi, xe khách vi phạm quy định về an toàn giao thông; triển khai các phương án phân luồng để giảm thiểu lượng xe vào khu trung tâm, nhưng trong những ngày, giờ cao điểm thực trạng ùn tắc giao thông vẫn diễn ra khá phổ biến.

Lễ hội Đền Hùng thu hút một lượng rất lớn du khách hành hương về vùng đất Tổ, vì vậy lượng phương tiện tham gia giao thông tại khu di tích Đền Hùng cũng tăng đột biến trong những ngày diễn ra lễ hội. Ngay trong buổi sáng diễn ra lễ

khai hội, cổng chính từ Quốc Lộ 2 dẫn vào di tích Đền Hùng đã đông tắc cục bộ, hàng đoàn xe dài phải xếp hàng chờ lực lượng chức năng giải tỏa, phân làn..

Trong những năm gần đây, thực hiện chỉ đạo giải tỏa quanh khu vực di tích, nên ô tô phải gửi tại các bãi xe cách khu di tích khoảng 1km. Lượng người đi bộ từ bãi gửi xe vào khu vực phía trong Đền là rất ít. Phương tiện duy nhất họ chọn là xe ôm, giá thành từ 10.000 đồng/lượt đến 20.000 đồng/lượt, thậm chí cao hơn một chút cũng không mắc cả bởi đi trầy hội chẳng ai tính chuyện thiệt hơn. Mặc dù lúc cao điểm xe ôm bị cấm tuyệt đối nhưng không thể kiểm soát nổi bởi họ là những người dân bản địa, thông thuộc đường xá, nên tự tìm con đường tắt ngang, tắt dọc riêng. Có những ngày hàng trăm chiếc xe ôm tự do cùng hoạt động gây nên hiện tượng ô nhiễm môi trường cả về không khí và tiếng ồn. Đôi lúc xe ôm ngang nhiên chở 3 đến 4 khách phóng với tốc độ cao, lạng lách để tranh giành khách khiến cho khu vực này lộn xộn. Khách ngồi trên xe phần lớn không đội mũ bảo hiểm nên đã có những tai nạn đáng tiếc xảy ra. Ủy ban nhân dân tỉnh, cũng như Ban quản lý đã ban hành quy định không cho các loại xe đi vào khu vực di tích, tuy nhiên do nhu cầu của người dân nên những ngày bình thường xe ôm vẫn được phép hoạt động nhưng phải đăng ký với Ban quản lý và phân chia theo khu vực đón, trả khách. Lợi dụng vấn đề này nhiều xe ôm “lậu” cũng trà trộn vào hoạt động tự do, có người phải trả cho chủ xe ôm kiểu này hàng trăm nghìn đồng khi đi từ khu vực Quốc Lộ 2 vào cổng chính ước chừng chỉ 2km. Đó chỉ là chuyện giá cả, còn hệ lụy lớn nhất là tình trạng các xe động cơ tự do ra vào Đền Hùng nên tình trạng ô nhiễm môi trường rất nặng, có ngày khói đặc quánh như sương mù còn hơn cả các tuyến đường ở Hà Nội.

Do quần thể di tích khá rộng (13,79 ha) với độ cao trên 175m so với mực nước biển nên để thuận tiện hơn cho khách những năm gần đây, Ban quản lý đã quyết định sử dụng dịch vụ xe điện để phục vụ nhu cầu đi lại của người dân khi về nguồn. Khu vực chân Đền Hùng luôn có sẵn các dịch vụ xe điện với giá 50.000 đồng/khách. Qua quá trình khai thác nó đã cho thấy sự thuận tiện, giúp du khách đỡ đi một phần mệt mỏi sau cả quãng đường dài hành hương về với vùng đất Tổ dưới cái nắng gay gắt giữa tháng 3 âm lịch, vừa giảm ùn tắc trong khu di tích mà không

gây ô nhiễm hay làm mất mỹ quan. Một ưu điểm nổi bật nữa của dịch vụ xe điện, những người lái xe kiêm luôn những hướng dẫn viên chuyên nghiệp, du khách có thể ngồi trên xe điện để di chuyển tại các khu vực dưới chân Đền ngắm cảnh, cũng như ghi lại những khoảng khắc đẹp của đất trời, con người nơi đây.

Tóm lại, tuy Ban quản lý đã thắt chặt công tác thanh, kiểm tra, cũng như ban hành các quy định về dịch vụ bến bãi, các loại phương tiện di chuyển, nhưng thực tế vẫn còn nhiều tồn tại đòi hỏi Ban quản lý khu di tích lịch sử Đền Hùng có những biện pháp đồng bộ hơn nữa, phối hợp với các lực lượng chức năng như lực lượng Công an để đưa ra những giải pháp khắc phục những tồn đọng hiện có.

2.3.3 Quản lý các cơ sở kinh doanh dịch vụ và an toàn thực phẩm

Từ xưa trong lễ hội truyền thống không thể thiếu việc mua bán các sản phẩm độc đáo và truyền thống của địa phương. Hoạt động này vừa mang ý nghĩa văn hóa, phong tục vừa góp phần quảng bá những sản phẩm đặc trưng của vùng. Tuy nhiên, các hoạt động này đang dần bị thương mại hóa chỉ nhằm mục đích thu lợi nhuận.

Khi về trải hội Đền Hùng một hình ảnh đặc trưng và quen thuộc là hình ảnh của các gian hàng kinh doanh. Mặt hàng kinh doanh tại đây vô cùng phong phú đa dạng từ những đồ lưu niệm như vòng tay, vòng cổ, hoa tai, nhấn đến các đặc sản của miền quê Phú Thọ như bánh củ mài, chè lam, các loại thuốc nam... Tuy hoạt động dưới sự quản lý của Ban quản lý di tích nhưng hiện tượng các gian hàng kinh doanh tràn lan, lấn chiếm lòng đường là không hiếm thấy, hàng loạt các gian hàng tự ý mở ra gây mất mỹ quan khu di tích.

Đặc biệt, các gian hàng được phép bán trong khuôn viên lễ hội Đền Hùng còn khiến khách tham quan không khỏi bức xúc bởi hình thức quảng cáo bằng loa đài với đủ kích cỡ, công suất với giọng đọc đủ loại cung bậc được. Tất cả những âm thanh được phát ra tại các gian hàng khiến khu vực trung tâm lễ hội tạo thành một thứ âm thanh hỗn tạp ầm ĩ, những từ ngữ quảng cáo như: “Ăn thoải mái, ném tiền miên mà không phải trả tiền...” hay “Cu đơ, bánh đậu xanh... thích thì mua, không thích thì thôi... Lễ hội Đền Hùng dường như biến thành cuộc đọ sức của những

chiếc loa công suất lớn. Tuy Ban quản lý di tích chỉ đạo thực hiện “năm không” tại lễ hội Đền Hùng từ năm 2014 (không ùn tắc, không chèo kéo khách, không bán hàng giả, không ép giá, không ô nhiễm và không ăn xin, ăn mày) nhưng chỉ hạn chế phần nào sự hỗn tạp trong việc mua bán của các cơ sở kinh doanh trong khu vực di tích.

Bên cạnh những mặt hàng lưu niệm đủ loại được bày bán dọc hai bên các tuyến đường, nhiều các mặt hàng như thuốc, các loại rễ cây bán tràn lan mà không có nhãn mác kiểm định, không rõ chất lượng rất có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe người tiêu dùng.

Từ khi Trung tâm dịch vụ-du lịch được thành lập, các hoạt động dịch vụ kinh doanh tại khu di tích được cải thiện đáng kể. Để đảm bảo tính đặc sắc, chất lượng và giá cả phải chăng của hàng tiêu dùng, hàng lưu niệm, trung tâm đã dày công tìm hiểu thị hiếu của du khách, từ đó liên kết với một số cơ sở, doanh nghiệp sản xuất nhiều mặt hàng được khách hàng ưa chuộng, đặc biệt là các mặt hàng của miền quê đất Tổ như: chè xanh đất Tổ, bánh củ mài, chè lam, chuối sấy... Ngoài ra, Trung tâm còn sản xuất những đồ lưu niệm khai thác hình biểu tượng của thời Hùng Vương như trống đồng, các loại tranh đá về các đền, đài thờ tự Hùng Vương... Năm nay, trung tâm mở thêm một số quầy hàng tại những địa điểm tập trung đông khách, tạo điều kiện thuận lợi cho đồng bào và du khách trong việc mua sắm hàng hóa.

Vệ sinh an toàn thực phẩm là vấn đề luôn được các cơ quan quản lý tại các điểm lễ hội, khu du lịch quan tâm hàng đầu. Đây là vấn đề không chỉ ảnh hưởng đến mỹ quan khu di tích mà nó còn gây ảnh hưởng trực tiếp tới sức khỏe của người dân. Tại khu di tích Đền Hùng năm 2014 tuy Chi cục vệ sinh an toàn thực phẩm đã thành lập 2 đoàn kiểm tra an toàn thực phẩm và tiến hành kiểm tra một số cơ sở dịch vụ ăn uống trong khu di tích Đền Hùng và các vùng phụ cận, tuy nhiên tại đây vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề nổi cộm về mất vệ sinh, nhất là các mặt hàng thực phẩm.

Dọc hai bên khu vực lên Đền và phía đi ra khu vực hồ, nhiều quầy hàng rong kinh doanh mặt hàng nước giải khát: nước mía, me đá, kem, sữa chua, xoài dầm,

thịt nướng, xúc xích...Thực tế các cơ sở này rất mất vệ sinh: bã mía quay xong được bỏ ngay tại chỗ khiến ruồi nhặng bầu kín đen, bàn ghế ngồi chủ yếu là bàn ghế nhựa, mang tính chất “lưu động”, tạm bợ, khách đến đông sẽ được bày ngay khu vực lòng đường đi, hay vỉa hè, cốc chén tại đây cũng được rửa qua loa. Ngoài ra tại các cửa hàng ăn uống thịt thú rừng được treo bày bán và xẻo thịt công khai gây phản cảm.Theo phản ánh của du khách, khá nhiều trường hợp đã từng ngộ độc vì những thực phẩm này. Kết quả từ phiếu điều tra cũng phản ánh đúng thực trạng như vậy khi có tới 26 khách (52%) và 17 khách (34%) cho rằng an toàn thực phẩm tại đây chỉ đạt mức kém và trung bình, chỉ có 05 khách (10%) cho rằng tốt, 02 khách (4%) nhận định rất tốt.

2.3.4 Quản lý hoạt động văn hóa thông tin (nhiếp ảnh, ghi âm...)

Mỗi dịp đầu xuân và lễ hội, đồng bào cả nước lại về Đền Hùng để tưởng nhớ đến tổ tiên, về nơi mộ Tổ. Bản thân mỗi cá nhân đều có nhu cầu ghi lại những kỷ niệm, lưu giữ lại ấn tượng về Đền Hùng. Xuất phát từ nhu cầu đó, các dịch vụ văn hóa thông tin như: chụp ảnh, văn hóa phẩm, đồ lưu niệm... có cơ hội phát triển.

Ban đầu các dịch vụ này do tư nhân tự mở ra, bên cạnh mặt tích cực còn nảy sinh nhiều hoạt động kinh doanh vượt quá ngưỡng, khiến người dân và du khách không khỏi phiền lòng. Từ năm 1999 để quản lý tốt hoạt động chụp ảnh của tư nhân trong khu vực di tích, Ban quản lý di tích Đền Hùng đã phối hợp cùng với phòng quản lý báo chí xuất bản Sở Văn hoá-Thông tin và Thể thao tỉnh Phú Thọ tiến hành kiểm tra thẩm định tay nghề chụp ảnh cả về lý thuyết lẫn thực hành cho gần 60 người đăng ký chụp ảnh dịch vụ để chọn ra 24 người đủ tiêu chuẩn biên chế thành hai tổ chụp ảnh dịch vụ tại khu vực di tích Đền Hùng. Những thợ ảnh tư nhân muốn hoạt động trong khu vực di tích cần phải qua thẩm định tay nghề, Sở Văn hoá-Thông tin và Thể thao cấp giấy phép cũng như có thẻ giấy phép hoạt động của Ban quản lý di tích Đền Hùng kèm theo số hiệu hành nghề nhất định đối với mỗi thợ ảnh để cho tiện việc quản lý.

Trên thực tế, tuy đã tiến hành kiểm tra, rà soát đối với các thợ chụp ảnh trong khu vực di tích nhưng do khu vực di tích rộng khiến công tác quản lý gặp phải nhiều khó khăn nên vẫn còn những thợ ảnh tư nhân không có giấy phép hoạt động, chèn ép giá cả khách du lịch, hoặc có những hành động không đúng như quy định do Ban quản lý di tích Đền Hùng ban hành.

Đây là một trong những hoạt động dịch vụ khá sôi nổi, và phổ biến tại lễ hội Đền Hùng, hoạt động này không chỉ tạo công ăn việc làm cho người dân, bên cạnh đó, sâu xa hơn, họ vô hình chung đã giúp quảng bá hình ảnh lễ hội Đền Hùng thông qua những tấm hình theo du khách đi khắp mọi miền cả nước, theo chân những kiều bào vượt ra khỏi biên giới nước nhà. Bởi vậy, cần đưa ra những biện pháp hữu hiệu, mang tính văn hóa để tổ chức lại các hoạt động dịch vụ nói chung cũng như hoạt động dịch vụ chụp ảnh nói riêng, tạo tâm lý an tâm đối với du khách khi về dâng hương tỏ lòng thành kính tại Đền Hùng.

Bên cạnh việc quản lý, kiểm soát các hoạt động chụp ảnh trong khu vực di tích, những năm gần đây, nhất là khi Trung tâm dịch vụ-du lịch được thành lập năm 2007 thì công tác sưu tầm, hoạch định, sắp xếp các ấn phẩm văn hóa, các tài liệu viết về Đền Hùng ở trong và ngoài nước được đặc biệt quan tâm, chú trọng. Ấn phẩm văn hóa phổ biến ở hầu hết các điểm du lịch, di tích, nó chứa đựng những nét riêng, thể hiện một phần của di tích, của lễ hội. Tại khu di tích lịch sử Đền Hùng, các loại hình ấn phẩm văn hóa khá đa dạng, phong phú với nhiều kiểu dáng, mẫu mã, hình thức thể hiện như: cuốn sách, những tập ảnh, tranh, tượng, lịch, bưu thiếp, trống, đĩa... Bản thân những loại hình ấn phẩm này đã thể hiện, biểu trưng một phần di tích Đền Hùng, những nghi lễ, lễ thức trong giỗ Tổ Hùng Vương... Mỗi năm tại Đền Hùng đón từ sáu triệu đến bảy triệu lượt khách, du khách từ mọi miền xa xôi của đất nước cũng tranh thủ chút thời gian về dâng hương lên Vua Hùng. Du khách, nhất là những người từ nơi xa đến luôn chọn cho mình những vật phẩm lưu niệm nhỏ mang về làm quà. Qua tìm hiểu, có thể thấy rằng, nhu cầu mua những ấn phẩm văn hóa lưu niệm là rất lớn, đòi hỏi cần có một hệ thống dịch vụ đáp ứng và thỏa mãn những nhu cầu trên. Để đáp ứng nhu cầu trên, trong những năm gần đây

các kiot bày bán các ấn phẩm văn hóa lưu niệm được mở ra ngày càng nhiều với nhiều các loại sách báo, ấn phẩm, đồ lưu niệm... Theo báo cáo tổng kết, nhìn chung những năm gần đây tại khu di tích lịch sử Đền Hùng, việc sắp xếp các kiot được thực hiện khá tốt, các quầy sạch, đẹp, gọn gàng, nhất là các kiot bán đồ lưu niệm đều được dựng theo một mẫu chung thống nhất. Ngoài ra tại tầng một, ngay khu vực cửa ra vào của bảo tàng, du khách cũng có thể chọn mua cho mình rất nhiều loại đồ lưu niệm như: trống đồng, mặt trống đồng, đĩa in hình Đền Hùng, sách báo về Đền Hùng... và rất nhiều các loại mặt hàng văn hóa, đồ lưu niệm khác nhau với đầy đủ thể loại, kích thước. Giá cả các mặt hàng lưu niệm, ấn phẩm bày bán trong khu vực bảo tàng đều được niêm yết giá với giá dao động từ 10.000 đồng đến 5.000.0000 đồng. Công tác tuyên truyền có nhiều chuyển biến tích cực như năm 2014 đã tổ chức họp báo với sự tham gia của hơn 40 cơ quan báo chí tại Hà Nội, biên tập 500 cuốn Đặc san Văn hóa Thể thao Du lịch Phú Thọ chuyên đề giỗ Tổ Hùng Vương-Lễ hội Đền Hùng năm 2014... Những chuyển biến trong công tác tuyên truyền cũng được thể hiện qua phiếu điều tra với 25 khách (50%), 11 khách (22%) nhận thấy công tác tuyên truyền đạt mức tốt và rất tốt, 12 khách (24%), 02 khách (4%) cho rằng mới đạt mức trung bình và kém. Việc 28% khách đánh giá công tác thông tin, tuyên truyền chưa cao do còn nhiều vấn đề tồn đọng nguyên nhân mang tính khách quan và chủ quan.

Ban quản lý đã ban hành quy định không cho tư nhân bán sách ngoài luồng, các loại băng đĩa nhạc cấm lưu hành, nhưng sách báo, băng đĩa lậu vẫn xuất hiện tại các kiot. Các đồ lưu niệm như đĩa Đền Hùng, trống đồng... được bán với giá trên trời. Công tác tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện nội quy, quy chế lễ hội, gìn giữ tôn nghiêm nơi thờ tự...chưa thường xuyên chỉ diễn ra trong dịp lễ hội.

2.3.5 Quản lý dịch vụ vệ sinh môi trường

Thực trạng vấn đề môi trường hiện nay gây quan ngại đối với các cấp quản lý cũng như dư luận xã hội, ô nhiễm môi trường không chỉ ảnh hưởng đến bản thân khu vực đó mà sâu xa nó còn để lại ấn tượng không đẹp trong lòng du khách.

Để đảm bảo công tác vệ sinh môi trường tại khu di tích lịch sử Đền Hùng trước, trong và sau thời gian tổ chức lễ hội, Sở Tài nguyên và Môi trường đã có hướng dẫn triển khai công tác vệ sinh môi trường trong dịp giỗ Tổ Hùng Vương năm 2015 hết sức cụ thể đối với các đơn vị, các hộ kinh doanh và cá nhân.

Theo Chỉ thị của Sở, dọc các đường lên đền, các thùng rác cũng như các nhà vệ sinh di động về cơ bản đã được đặt một cách hợp lý, hợp vệ sinh và đảm bảo mỹ quan. Từ 2013 trở lại đây, Ban quản lý di tích đã quán triệt và phá bỏ các nhà vệ sinh tự phát, thay vào đó xây dựng các nhà vệ sinh công cộng do Ban quản lý di tích quản lý. Tại các nhà vệ sinh công cộng, nhân viên được bố trí để quản lý, thu phí với mức 2.000 đồng/lượt, các khoản thu đều được sử dụng để trang trải một phần chi phí. Kết quả thăm dò ý kiến người dân cho thấy, có 07 khách (14%) đánh giá rất tốt, 10 khách (20%) cho rằng tốt, 21 khách (41%) cho rằng vệ sinh đạt mức kém, 12 khách (24%) cho rằng kém. Kết quả như vậy là cao hơn so với những năm trước rất nhiều, những tồn đọng còn lại, tác giả khái quát do một số nguyên nhân sau:

Hiện nay, tại khu di tích Đền Hùng chỉ có 12 nhà vệ sinh do Ban quản lý di tích xây dựng, như vậy là quá ít để đáp ứng nhu cầu cho người dân nhất là vào những ngày cao điểm. Mới được xây dựng nhưng tình trạng hệ thống nhà vệ sinh này đã có dấu hiệu xuống cấp, sập sệ, mất vệ sinh.

Chỉ thị Sở Tài nguyên và Môi trường đã đưa ra, nhưng thực tế mới chỉ được triệt để thực hiện trên khu vực các đền, còn những vùng phụ cận xung quanh như khu vực tổ chức hội chợ, ven hồ vẫn còn nhiều nhà vệ sinh tự phát do người dân dựng lên một cách tạm bợ. Nhiều nhà vệ sinh được dựng lên chỉ nhờ vài tấm bạt, các loại bao bì xi măng, thức ăn gia súc... với bốn cọc gỗ bốn góc, có thể chỉ cách đường đi vài bước chân gần như che cho có hình thức, còn thực tế trông rất hờ hênh, mất thẩm mỹ. Không cửa, không mái che, không nước xả và chỗ thoát nước, giá phí của các nhà vệ sinh loại này cũng “tự nhân” mỗi nơi một giá khác nhau dao động từ 5.000 đồng/lượt đến 10.000 đồng/lượt.

Hiện tượng rác thải tràn lan là hình ảnh đã quen thuộc tại di tích nhất là sau khi kết thúc lễ hội. Tại Đền Hùng, nhất là tại các điểm trông giữ xe (đặc biệt là bãi đỗ xe đồi Mui Rùa) do ý thức du khách chưa tốt nên rác thải ở đây tràn lan, đủ loại. Mặc dù Ban quản lý đã bố trí thêm rất nhiều thùng rác lưu động song thực tế với lượng khách về với hội Đền Hùng quá đông thì hệ thống thùng chứa rác thải như vậy vẫn còn quá ít, bên cạnh đó tồn tại những người ý thức kém tiện đâu vứt đấy, dù thùng rác chỉ cách vài bước chân. Không chỉ vậy, ngay trong khu vực di tích, nhiều người dân không có ý thức cũng tiện tay xả rác ngay xuống chân hoặc hai bên đường. Hiện tượng du khách trèo đường tắt, hái lá, bẻ cành, dẫm nát hoa cỏ là khá phổ biến. Khi kết thúc hội, quang cảnh khu di tích rơi vào tình trạng xơ xác, khu rừng Nghĩa Lĩnh và khu vực đền cây cối xơ trụi, dần mất khả năng tự phục hồi.

Tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ trong khu vực di tích rác thải cũng không để đúng nơi quy định. Nước thải, đồ thừa, vỏ thực phẩm không được thu gom cẩn thận. Để khắc phục tình trạng trên tuy tại các nhà hàng, nhà nghỉ các thùng rác cũng được đặt ở nơi thuận tiện để khách có thể bỏ rác dễ dàng tuy nhiên cũng chỉ giảm thiểu phần nào mà chưa mang tính triệt để. Nước thải từ nhà hàng phần lớn được đưa thẳng ra hệ thống mương máng, ao hồ xung quanh mà không được qua xử lý. Số lượng nhân viên, phương tiện để thu gom toàn bộ lượng chất thải rắn, chất thải sinh hoạt phát sinh trong quá trình diễn ra lễ hội chưa đáp ứng công tác phục vụ lễ hội Đền Hùng năm Ất Mùi.

Bên cạnh các nguyên nhân mang tính khách quan, còn tồn tại nhiều nguyên nhân mang tính chủ quan khiến môi trường tại đây dần bị ô nhiễm là thời gian tổ chức lễ hội thường ngắn, chỉ diễn ra từ 5 đến 10 ngày bởi vậy, công tác bảo vệ môi trường gặp khó khăn về nguồn nhân lực và tài chính. Tại đây, lực lượng nhân viên vệ sinh chuyên trách, túc trực rất hạn chế, vào những ngày hội thường phải huy động tăng cường lực lượng vệ sinh nơi khác đến, nhiều khu vực trong khu di tích không thấy sự có mặt của nhân viên vệ sinh. Nguyên nhân khác là do khu di tích Đền Hùng được xây dựng từ lâu nên hệ thống vệ sinh, xử lý nước thải không có sẵn, cho nên phải tiến hành đầu tư mới và chưa thể đáp ứng được nhu cầu hiện tại.

Từ thực tế vấn đề vệ sinh môi trường đang diễn ra tại di tích Ban quản lý cần chuẩn bị những phương án dự phòng về phương tiện và các điều kiện cần thiết để ứng phó với các sự cố môi trường có thể xảy ra trong thời gian diễn ra lễ hội, tìm ra biện pháp thực hiện cụ thể nhằm góp phần bảo vệ môi trường tại đây

2.3.6 Quản lý dịch vụ khác

Dịch vụ là một lĩnh vực rất nhạy cảm và có tác động nhanh chóng, trực tiếp tới tâm lý du khách khi đến thăm quan. Với vị thế là di tích Quốc gia đặc biệt, quy mô quần thể di tích lớn, được sự quan tâm đầu tư của các cấp chính quyền cho nên hoạt động dịch vụ tại di tích Đền Hùng vô cùng đa dạng. Bên cạnh các dịch vụ chính như: trông giữ xe, lưu trú, nhà hàng... Tại Đền Hùng còn rất nhiều các loại hình dịch vụ khác có thể kể đến như: vui chơi giải trí, đổi tiền lẻ, dịch vụ gánh lễ... Tuy công tác quản lý được thắt chặt, nhưng diễn biến của các hoạt động này vẫn còn nhiều tồn tại phức tạp.

Bên cạnh các trò chơi truyền thống như: đánh đu, chọi gà, đẩy gậy đến các hoạt động thể thao như: tennis, bóng chuyền... tại Đền Hùng còn rất nhiều hoạt động vui chơi phong phú như: câu cá, ném bóng, ném vòng, bắn súng, đập vịt... Nhiều hoạt động vui chơi tại đây dần biến tướng thành những trò cờ bạc, đổ đen với hàng loạt quầy trưng bày “có thưởng” rải khắp khu vực này. Thậm chí có quầy hàng trưng bày công ty này, công ty khác quảng bá sản phẩm để đánh lừa du khách. Các quầy hàng sử dụng loa với công suất lớn kèm một người dẫn đóng vai trò hoạt náo nhằm thu hút khách đi qua, khuấy động không khí, tạo sự hào hứng, sôi nổi. Các ki-ốt liên kè đua nhau chèo kéo khách với mức âm lượng lớn đã tạo nên sự ồn ào, gây mất trật tự và làm mất đi vẻ tôn nghiêm của di tích.

Nhiều chủ cơ sở khôn khéo sử dụng chiêu trò, thủ đoạn như dùng “thị hiếu đám đông” để đánh vào tâm lý khách, hay “gài người” giả làm du khách tham gia các trò chơi trúng những giải thưởng lớn. Để tạo lòng tin cho người chơi, các ki-ốt này đều bố trí “người đóng thế” tới bốc thăm, hay tham gia chơi và trúng thưởng ngay một phần quà có giá trị. Thực tế, đa phần người tham gia trò chơi đều bị mất

tiền oan, chỉ may có vài người trúng được giải thưởng cũng bằng số tiền mình vừa bỏ ra.

Tại các ki-ốt bắn súng thu hút khá đông thanh, thiếu niên. Với một khẩu súng gỗ, ba đến năm viên đạn, người chơi phải nộp từ 10.000 đồng/lượt đến 20.000 đồng/lượt và bắn vào quả bóng bàn trên miệng chai nước giải khát dạng lon, chai... với quy định phải đổ mới trúng thưởng. Giải thưởng có giá trị từ móc chìa khóa, lon nước ngọt, thú nhồi bông, đến các vật phẩm giá trị lớn như đầu kỹ thuật số, TV... Qua tìm hiểu, chủ các ki-ốt này sử dụng chiêu trò, mảnh khoe như: làm cho đầu ngắm cong khiến người bắn tuy có ngắm nhưng bắn vẫn trượt, hoặc treo súng vào các sợi xích ngăn gây khó khăn cho việc bắn.

Một số ki-ốt tuy đăng ký kinh doanh dịch vụ giải trí, nhưng thực chất kinh doanh hoạt động cờ bạc, đồ đen trá hình. Thậm chí, các gian hàng có trò chơi đồ đen trá hình còn niêm yết công khai cả giá các lần chơi và mức giải thưởng.

Để hạn chế tiếng ồn, trong những năm qua Ban quản lý đã bố trí khu vực kinh doanh dịch vụ vui chơi nằm phía cuối của khu di tích (ven hồ) xa khu vực trung tâm. Xuất phát từ sự cho phép này, nên các hoạt động vui chơi bị biến tướng thành trò cờ bạc vẫn ngang nhiên tồn tại mà không bị phạt hay xử lý.

Trong mùa lễ hội 2014, tỉnh Phú Thọ đã bố trí hơn 1000 cán bộ nhằm tăng cường hoạt động giữ an ninh, trật tự, kiểm tra các hoạt động tại khu di tích Đền Hùng. Tuy nhiên, kết quả đạt được còn hạn chế bởi lực lượng này còn quá mỏng so với hơn sáu triệu người trải hội.

Hoạt động có thể thấy ở bất kỳ một lễ hội nào đó là dịch vụ đổi tiền lẻ. Có cung thì có cầu. Khi du khách có nhu cầu nào, thì ngay lập tức dịch vụ đó sẽ được nảy sinh. Tâm lý chung của người dân đến đền, chùa cầu an, cầu mong cho một năm mới tốt lành. Việc đặt tiền công đức, "giọt dầu" là một nét đẹp văn hóa từ nhiều đời nay với ý nghĩa đóng góp vào việc tu bổ tôn tạo di tích hoặc thực hiện các hoạt động từ thiện. Xuất phát từ thực tế đó, dịch vụ “đổi tiền lẻ” được hình thành. Tại một số khu di tích như Chùa Hương, Chùa Bái Đính, Đền Trần... hoạt động này

cũng diễn ra. Giá trị quy đổi theo ngôn ngữ của “dân đổi tiền” là “một ăn bảy”, hoặc “một ăn tám” tùy vào từng người chủ. Sau khi tìm hiểu, thực chất giá trị quy đổi tương đương 100.000 đồng tiền chẵn đổi lấy 70.000 đồng hoặc 80.000 đồng tiền lẻ. Hoạt động này diễn ra vô cùng sôi động và “đắt khách” khi mỗi năm có hàng triệu lượt du khách hành hương về với lễ hội Đền Hùng.

Nhiều năm nay, nét văn hóa đặt tiền công đức tại các điểm lễ hội có nhiều biến tướng dẫn đến vấn nạn đặt tiền lễ tràn lan, phản cảm, ảnh hưởng đến sự tôn nghiêm của chốn tâm linh.

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, để in được một tờ tiền mệnh giá 500 đồng, Nhà nước phải chi phí tới 2.000 đồng. Trong khi đó, những đồng tiền mệnh giá nhỏ này đang bị sử dụng hoàn toàn sai chức năng, thay vì để thanh toán ngoài thị trường, những đồng tiền này đang phục vụ cho việc lễ bái phản văn hóa.

Tuy đã có Công văn cấm đổi tiền lễ ăn chệnh lệch do Bộ Văn hóa ban hành, nhưng trong mùa lễ hội 2014, tại lễ hội Đền Hùng hoạt động này vẫn ngang nhiên diễn ra, phớt lờ lệnh cấm mà không phải chịu sự quản lý của lực lượng chức năng. Năm 2014, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cùng với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có văn bản gửi các địa phương về việc tăng cường quản lý và chấn chỉnh việc lưu thông, sử dụng đồng tiền Việt Nam có mệnh giá nhỏ trên địa bàn, đặc biệt là tại các công trình tín ngưỡng, lễ hội. Do quy chế mới ban hành, nên công tác thanh tra mới chỉ dừng ở mức nhắc nhở, tịch thu cọc tiền có mệnh giá nhỏ mà chưa có biện pháp xử lý mạnh tay. Do đây là nhu cầu, sự thành kính của người dân khi muốn dâng lòng thành lên Vua Hùng, nên cần phải thay đổi thói quen suy nghĩ dùng tiền lễ của người dân, nhưng phải dần dần, chứ không thể ngày một ngày hai được.

Ngoài ra, do Đền Thượng nằm khá cao trên núi Nghĩa Lĩnh, nhiều người đi hội sắm lễ “mâm cao cỗ đầy”, hiện tượng lễ lạc linh kinh là chuyện xưa nay không hiếm. Bởi vậy, dịch vụ bê lễ có cơ hội được ăn theo. Tuy nhiên, hiện tượng chặt chém du khách, hét giá tiền công trên trời là chuyện phổ biến. Từ năm 2012, Ban

quản lý di tích có quy định công khai giá dịch vụ gánh lễ, Giám đốc khu di tích cũng yêu cầu phòng quản lý dịch vụ cấp phát thẻ kiểm soát người gánh lễ lên Đền. Đây cũng là một nét mới trong công tác quản lý, nhưng hiện tượng xin thêm, đòi thêm tiền của khách khác với thỏa thuận ban đầu vẫn còn diễn ra. Các cơ quan, lực lượng chức năng vẫn chưa kiểm tra, rà soát, trực chốt tại các điểm được phân công.

Có thể thấy, hoạt động dịch vụ đang phát triển một cách mạnh mẽ, “mỗi một mét đất” là một loại hình dịch vụ khác nhau. Bên cạnh những lợi ích do hoạt động này mang lại, vẫn còn rất nhiều tồn đọng, vấn đề cần giải quyết. Thực tế đòi hỏi các cơ quan, những người có thẩm quyền phải phát huy vai trò của mình trong công tác quản lý. Lễ hội có văn minh, có đẹp hay không là do trách nhiệm của người làm công tác quản lý, ý thức của người kinh doanh, và du khách về trải nghiệm Đền Hùng.

2.4 NHỮNG ƯU ĐIỂM VÀ HẠN CHẾ CỦA CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG

2.4.1 Ưu điểm

Thành công của lễ hội Đền Hùng hằng năm là sự tổng hòa, sự cố gắng của nhiều thành tố.

Bản thân Đền Hùng, với vị trí đặc địa có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển: tuyến đường 32C và Quốc Lộ 2 chạy qua; ngay giáp trung tâm thành phố Việt Trì; nơi có hai di sản được thế giới công nhận di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại: tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương và hát Xoan; tập trung nhiều lễ hội lớn như: Trò Trám, hội He, chơi trâu...Phú Thọ cũng nhiều sản phẩm truyền thống như: bưởi Đoan Hùng, xôi cộ, thịt chua Thanh Sơn...; nằm cách Đền Mẫu Âu Cơ không xa, trong vòng bán kính 40 km: cách suối khoáng Thanh Thủy, vườn Quốc gia Tân Sơn, tượng đài chiến thắng sông Lô-Đoan Hùng... Là một trong 3 tỉnh nằm trong chương trình hợp tác lễ hội cội nguồn Lào Cai-Yên Bái-Phú Thọ. Có thể nhận thấy rõ vai trò, vị trí của lễ hội Đền Hùng-cầu nối các tour du lịch trong và ngoài tỉnh.

Những năm gần đây, nhất là khi được công nhận là di tích Quốc gia đặc biệt, Đền Hùng nhận được rất nhiều sự quan tâm của các cấp, ngành, cũng như của các đoàn thể nhân dân. Với qui mô, ý nghĩa, vai trò của lễ hội nên Đảng bộ, chính quyền đã có những chỉ đạo, quán triệt tạo đà cho hoạt động dịch vụ phát triển hơn nữa. Hệ thống Ban quản lý di tích ngày càng kiện toàn, ổn định về cơ cấu tổ chức nhân sự, đảm bảo được nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực trẻ năng động phù hợp với đặc thù công việc. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ quản lý ngày càng được nâng cao, thể hiện rõ ở số lượng cán bộ có bằng Đại học với các chuyên ngành Lịch sử, Văn hóa, Dân tộc... ngày càng chiếm tỷ lệ cao. Ban quản lý cũng quan tâm tới việc thường xuyên mở các lớp tập huấn ngắn hạn và dài hạn cho đội ngũ cán bộ quản lý dịch vụ. Phòng quản lý dịch vụ-du lịch đã điều hành, kiểm soát các hoạt động dịch vụ tại đây đi đúng hướng chương trình do tỉnh chỉ đạo, đảm bảo văn minh, an ninh trật tự, nhưng không làm giảm đi sự náo nhiệt, sôi động của những ngày lễ hội.

Dựa trên hệ thống văn bản pháp quy, phòng quản lý dịch vụ thường xuyên tiến hành công tác thanh, kiểm tra kịp thời điều chỉnh các dịch vụ theo định hướng của Nhà nước. Cụ thể năm 2014:

- Tổ chức kiểm tra 108 cơ sở hoạt động văn hoá, kinh doanh dịch vụ văn hoá, thể thao và du lịch tại khu di tích lịch sử Đền Hùng và thành phố Việt Trì. Kết quả thu giữ 2170 đĩa nhạc, đĩa hình không tem nhãn chưa rõ nội dung, 518 văn hóa phẩm không được phép lưu hành, 148 bộ cờ thể, 01 máy ảnh, 12 bảng phi tiêu, 03 giấy phép chụp ảnh, 02 loa thùng dùng quảng cáo bán sản phẩm bánh kẹo và vui chơi có thưởng...
- Lập biên bản 11 cơ sở vi phạm các quy định của Nhà nước, nhắc nhở và chấn chỉnh 31 cơ sở .
- Tổ chức cho 15 cơ sở bán bánh kẹo ký cam kết không dùng loa phóng thanh quảng cáo sản phẩm gây mất trật tự công cộng, 02 cơ sở lưu trú du lịch

không tăng giá trong thời gian tổ chức lễ hội, 10 cơ sở vui chơi có thưởng không tổ chức vui chơi trả hình có tính cờ bạc.

- Phối hợp với khu di tích lịch sử Đền Hùng cấp 68 giấy phép trong đó: 42 giấy phép chụp ảnh, 26 giấy phép vui chơi (báo cáo tổng kết giỗ Tổ 2014).

Bên cạnh văn bản pháp quy, các dự án đầu tư tại Đền Hùng đã tạo ra diện mạo ngày càng bề thế cho lễ hội. Sự ra đời Trung tâm dịch vụ-du lịch Đền Hùng- đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban quản lý khu di tích lịch sử Đền Hùng đã đóng góp rất lớn vào tổ chức hoạt động kinh doanh dịch vụ tại đây. Trung tâm cung cấp dịch vụ vận chuyển khách bằng xe điện, dịch vụ lưu trú, ăn uống, bán hàng lưu niệm, tour du lịch và hướng dẫn khách tham quan... tạo sự thuận tiện cho du khách khi đến tham dự lễ hội, khẳng định sự chuyên nghiệp trong công tác tổ chức các loại hình dịch vụ. Trung tâm dịch vụ đã xây dựng rất nhiều nhà nghỉ, nhà hàng... làm cho cơ sở vật chất tại đây ngày càng được nâng cấp, đáp ứng được nhu cầu của du khách.

Phòng quản lý dịch vụ-du lịch đã chủ động công tác chuẩn bị, xây dựng kế hoạch, phương án quản lý bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội, đảm bảo an toàn tuyệt đối, hạn chế tiêu cực xảy ra trong những ngày tổ chức lễ hội. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền trước, trong và sau thời gian tổ chức lễ hội được quan tâm, chú trọng. Công tác đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn và phân luồng giao thông, công tác thanh, kiểm tra và xử lý các vi phạm, đảm bảo hậu cần, cơ sở vật chất, lễ tân và các hoạt động khác được đánh giá cao. Những năm qua, nạn chèo kéo khách tại khu vực giữ xe, khu dịch vụ ăn uống... các hành vi đánh bạc trá hình dưới hình thức vui chơi, nạn chèo kéo khách, bán hàng rong, kinh doanh những mặt hàng không có giấy phép... đã giảm đáng kể, nhất là trong mùa lễ hội Giáp Ngọ 2014 vừa qua. Công tác thanh, kiểm tra hoạt động dịch vụ được tăng cường với hai đội thanh tra liên ngành thường xuyên kiểm tra các cơ sở, đảm bảo vấn đề an toàn thực phẩm, bởi vậy các hiện tượng tiêu cực đã giảm xuống so với mùa lễ hội những năm trước.

Được sự ủng hộ của người dân địa phương, người dân cả nước và những kiều bào xa xứ, lễ hội Đền Hùng ngày càng nâng tầm, khẳng định vị trí của mình. Lượng khách đến đông, kéo theo các loại hình dịch vụ được mở rộng, ngày càng có nhiều người dân địa phương tham gia vào các hoạt động dịch vụ, góp phần tạo việc làm, thu nhập. Các hoạt động dịch vụ là một phần không thể thiếu trong lễ hội Đền Hùng, hoạt động dịch vụ ngày càng kiện toàn, thì lễ hội ngày càng hoàn thiện hơn. Bản thân người dân ngày càng nhận thức được trách nhiệm của mình thông qua các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, từ đó chung tay với các cơ quan có thẩm quyền xây dựng nên lễ hội văn minh, giàu giá trị truyền thống.

Nhìn chung, các hoạt động dịch vụ trong dịp giỗ Tổ Hùng Vương-lễ hội Đền Hùng năm Giáp Ngọ 2014 nhận được sự phản ánh tốt của các cơ quan thông tấn báo chí, có những nét đặc sắc mới, từng bước hướng đến một lễ hội mẫu mực, an toàn, văn minh. Thông qua việc phát triển dịch vụ đã tạo điều kiện hoàn thiện, tạo sự đa dạng nhiều màu sắc cho lễ hội.

2.4.2 Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác quản lý dịch vụ lễ hội còn nhiều tồn tại, hạn chế:

Đội ngũ cán bộ trình độ chuyên môn còn yếu. Chương trình tập huấn ngắn hạn nên chưa mang lại hiệu quả, số lượng cán bộ trong phòng quản lý dịch vụ còn mỏng, khó có thể kiểm soát được mọi hoạt động diễn ra trong ngày lễ.

Công tác tuyên truyền, giáo dục tổ chức trước những dịp lễ hội đối với người dân địa phương và du khách về nội dung lẫn hình thức còn đơn giản, thiếu sâu sắc, cụ thể, do đó người dân khó có thể nắm bắt được các quy định trong kinh doanh dịch vụ. Do kinh doanh dịch vụ trong những ngày diễn ra lễ hội chủ yếu là người dân địa phương, chính vì vậy đôi khi công tác kiểm tra vẫn còn nong nhẹ, hay chỉ dừng ở mức nhắc nhở, chưa có sự rắn đe nhất định.

Cơ sở vật chất các dịch vụ còn nhiều hạn chế nhất là các dịch vụ lưu trú. Nhiều cơ sở không đăng ký kinh doanh gây khó khăn trong công tác quản lý. Tại

các điểm giữ xe, tuy Ban quản lý đã thắt chặt công tác kiểm tra, tháo dỡ bãi giữ xe tự phát, nhưng do lực lượng còn hạn chế nên nhiều bãi giữ xe tự phát, thu phí cao vẫn còn tồn tại.

Công tác quản lý vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm tại khu vực lễ hội đã được chú trọng song vẫn còn nhiều thiếu sót do các cơ sở kinh doanh nhiều, lượng khách về đông, không gian quần thể diễn ra lễ hội lại rộng nên rác thải xuất hiện ở mọi nơi, mọi lúc. Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm vẫn còn là một tồn tại hiện hữu cần được giải quyết.

Các hoạt động vui chơi trá hình như: cờ bạc, các trò chơi gian lận... hoạt động tập trung quanh khu vực di tích nên cơ quan quản lý gặp rất nhiều khó khăn trong công tác kiểm tra, triệt phá.

Hoạt động dịch vụ là một phần không thể thiếu trong tất cả các lễ hội. Sự phát triển nhanh của dịch vụ khiến không ít lễ hội bị thương mại hóa. Bởi vậy, nâng cao hiệu lực của các cơ quan có thẩm quyền vẫn còn là một bài toán cần giải trong chiến lược phát triển lành mạnh của lễ hội nói chung và lễ hội Đền Hùng nói riêng.

TIỂU KẾT

Trong chương này, khóa luận giới thiệu sơ lược về huyện Lâm Thao, tỉnh Phú Thọ; giá trị khu di tích lịch sử Đền Hùng.

Giới thiệu thực tiễn các hoạt động dịch vụ và công tác quản lý dịch vụ của Ban quản lý di tích, tác giả đã phỏng vấn trực tiếp nhiều đối tượng bao gồm du khách và cán bộ quản lý. Kết hợp quan sát, tìm hiểu thực tế, tác giả đưa ra những nhận xét về ưu điểm, đồng thời cũng nêu ra những hạn chế, khó khăn của công tác quản lý dịch vụ cần được tiếp tục nghiên cứu và giải quyết.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI LỄ HỘI ĐỀN HÙNG, TỈNH PHÚ THỌ

Xuất phát từ cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ lễ hội, quá trình khảo sát thực tế và điều tra xã hội học về hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, có thể thấy rõ trước yêu cầu đổi mới đòi hỏi quản lý dịch vụ lễ hội cần có những chuyển biến phù hợp với xu hướng vận động, phát triển của hoạt động và quản lý dịch vụ lễ hội. Khóa luận đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý dịch vụ, nhằm xây dựng một lễ hội Đền Hùng văn minh, giàu bản sắc văn hóa của dân tộc Việt Nam.

3.1 ĐÀO TẠO CÁN BỘ VÀ HOÀN THIỆN CƠ CHẾ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

3.1.1 Giải pháp đào tạo cán bộ

Dịch vụ là một trong ba thành tố cấu thành nên nền kinh tế của nước ta. Hiện nay Nhà nước ưu tiên phát triển các ngành kinh tế dịch vụ, dần chuyển dịch tăng tỷ trọng lĩnh vực dịch vụ. Đây là xu thế phù hợp với guồng quay phát triển của thị trường. Để đưa lĩnh vực dịch vụ nói chung, dịch vụ văn hóa nói riêng phát triển theo đúng định hướng của Đảng và Nhà nước cần chú trọng đến hai vấn đề then chốt là: con người và cơ chế quản lý. Khi bước vào một nền kinh tế tri thức, để thích nghi với sự thay đổi, những biến động của thị trường đòi hỏi những người hoạt động trong lĩnh vực này cần có sự nhạy bén, điều quan trọng hơn cả là kiến thức, năng lực chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp. Tại Đền Hùng, mọi hoạt động dịch vụ do phòng quản lý dịch vụ-du lịch và Trung tâm dịch vụ-du lịch trực tiếp quản lý. Năm 2008, Trung tâm dịch vụ-du lịch chính thức đi vào hoạt động đã phối hợp với các phòng ban của Ban quản lý khu di tích nâng cao hiệu quả công tác quản lý, loại bỏ dần những yếu kém, hạn chế trong quá trình tổ chức lễ hội. Nhìn chung, đội ngũ nhân viên trực thuộc Ban quản lý khu di tích có trình độ chuyên môn chưa được

cao, với 76 cán bộ (số liệu 2014) như vậy là chưa đáp ứng được với nhu cầu thực tế. Với lượng khách tăng dần đều hàng năm (năm 2014 đón hơn sáu triệu lượt khách) thì đội ngũ nhân viên hiện nay còn quá mỏng. Khi các hoạt động dịch vụ tại khu di tích Đền Hùng ngày càng mở rộng cả về quy mô cũng như số lượng như hiện nay, đội ngũ nhân viên, cán bộ quản lý phải nâng cao cả số lượng và chất lượng. Bởi vậy, trong thời gian tới, cần thiết phải bổ sung nguồn nhân lực có trình độ Đại học, trọng tâm là các cán bộ hoạt động trong ngành du lịch–dịch vụ, quản lý văn hóa. Đào tạo cán bộ quản lý lễ hội nên chú ý tới các cán bộ chuyên môn có tính đa ngành, tuyển chọn nguồn nhân lực có đức, có tài, những người trẻ có đam mê với nghề, ưu tiên các cán bộ có trình độ chuyên môn ngoại ngữ bởi đây là đây là điểm du lịch hút lượng khách nước ngoài rất lớn.

Ngoài ra, thường xuyên tổ chức các chuyến tham quan, tìm hiểu công tác quản lý lễ hội trong và ngoài nước nhằm học hỏi kinh nghiệm để góp phần nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn, mở các lớp đào tạo, tập huấn ngắn hạn về quản lý văn hóa, quản lý lễ hội.

Đối với bản thân mỗi cán bộ quản lý tại khu di tích, cần có những hiểu biết nhất định về công việc mình đang làm, nắm bắt được xu thế vận động, tốc độ phát triển, mở rộng của các hoạt động dịch vụ trong khu vực di tích. Mỗi cán bộ cũng tự ý thức trách nhiệm trong công tác chuyên môn, phát huy sự năng động, sáng tạo đây là những điều cần có, cũng là điểm mạnh của những người hoạt động trong lĩnh vực văn hóa. Những cán bộ vi phạm cần có những biện pháp xử lý nghiêm khắc, kiên quyết loại bỏ những hành vi tiêu cực như hối lộ, làm sai quy định...

Bên cạnh tạo nguồn cán bộ quản lý tại khu di tích đòi hỏi tỉnh Phú Thọ cần quan tâm tới xây dựng cơ sở hạ tầng, thường xuyên cập nhập thông tin, chỉ thị, đào tạo lại đội ngũ cán bộ phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Với đội ngũ cán bộ quản lý có trình độ chuyên môn cao, năng động, khéo léo, luôn trau dồi kinh nghiệm, kỹ năng mềm chắc chắn sẽ tạo đà cho hoạt động dịch vụ phát triển đúng hướng, xây dựng nên một lễ hội văn minh, giàu bản sắc.

3.1.2 Hoàn thiện cơ chế quản lý Nhà nước về các hoạt động dịch vụ

Trong những năm gần đây, Đảng và Nhà nước ta có sự quan tâm đặc biệt trong lĩnh vực văn hóa với hệ thống văn bản, quy phạm từ Trung ương xuống địa phương. Hệ thống văn bản này giúp cho các cơ quan quản lý thực thi quyền hạn và nghĩa vụ của mình, hơn nữa, người dân cũng nhận thức được hành vi nào đúng, hành vi nào sai, nắm bắt được các quy định tại khu di tích.

Khu di tích lịch sử Đền Hùng được Nhà nước xếp hạng di tích Quốc gia đặc biệt, là di sản văn hóa phi vật thể của nhân loại nên công tác quản lý cần được Nhà nước quan tâm. Với lượng khách đông, các loại hình dịch vụ ngày càng phong phú, đòi hỏi có phương pháp quản lý khoa học, thắt chặt hoạt động thanh, kiểm tra, hệ thống văn bản pháp quy cũng cần được hoàn thiện hơn nữa. Bộ máy quản lý di tích được thiết kế chủ yếu trên cơ sở mục tiêu, nội dung hoạt động, kế hoạch và tổ chức, điều khiển, kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh trong hoạt động quản lý. Những vấn đề này được quan sát, điều tra, sưu tầm, tổng kết, thực nghiệm và thử nghiệm.

Ban quản lý di tích Đền Hùng là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ, trực tiếp quản lý các hoạt động chung tại Đền Hùng. Hiện nay Ban quản lý di tích Đền Hùng hiện nay có 01 Ban lãnh đạo và 08 phòng ban chuyên môn:

Ban lãnh đạo:

1. Giám đốc: Nguyễn Xuân Các
2. Phó Giám đốc:
 - Nguyễn Thế Hùng
 - Tạ Thị Kim Nhung
 - Lưu Quang Huy

Các phòng ban chuyên môn:

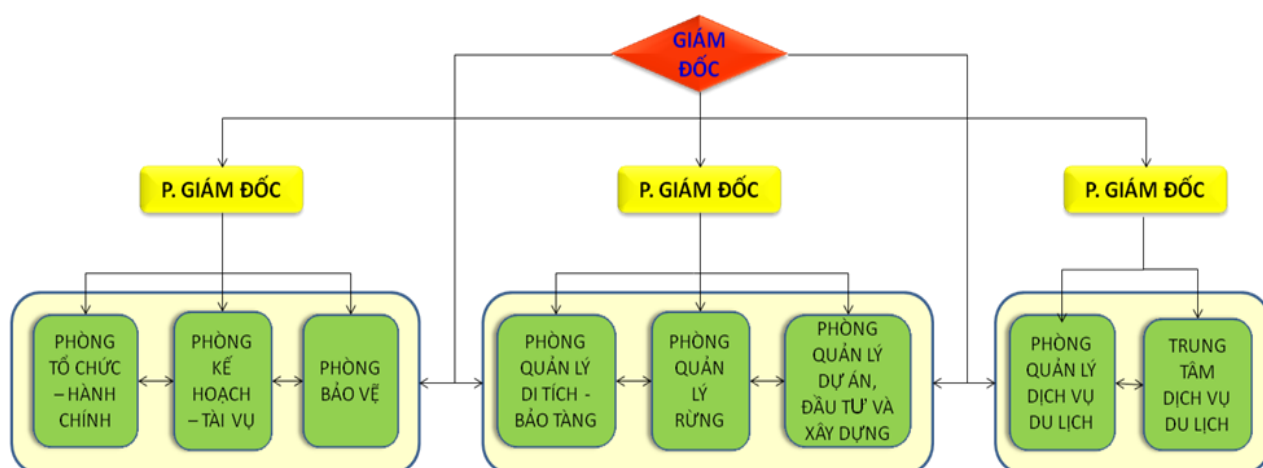
1. Phòng Tổ chức-Hành chính
2. Phòng Kế hoạch-Tài vụ

3. Phòng Quản lý Di tích-Bảo tàng
4. Phòng Quản lý Dịch vụ-Du lịch
5. Phòng Quản lý rừng
6. Phòng Bảo vệ
7. Ban Quản lý Dự án đầu tư và Xây dựng
8. Trung dịch vụ-du lịch

Giám đốc phụ trách chung, mỗi phòng có chức năng, nhiệm vụ riêng. Trên thực tế, sự phối hợp, phân công nhiệm vụ trong quy trình quản lý còn nhiều chồng chéo, hiệu lực không cao. Do vậy đổi mới và hoàn thiện cơ chế quản lý hoạt động dịch vụ phù hợp với sự vận động của cơ chế thị trường là một tất yếu. Bởi lẽ, sự vận hành cơ chế của Ban quản lý di tích còn theo một “nếp cũ”, với phương pháp quản lý hành chính của thời bao cấp vốn đã bộc lộ nhiều hạn chế.

Bởi vậy , đổi mới cơ chế hoạt động của Ban quản lý di tích là cần thiết. “Cơ chế là cách thức, theo đó một quá trình thực hiện”. (Theo Từ điển Tiếng Việt của Viện Ngôn ngữ học). Có thể hiểu cơ chế là muốn đạt kết quả của một quá trình, một công việc nào đó, người ta lập ra một hình thức tổ chức phù hợp, định ra một phương cách thực hiện quá trình công việc đó. Trên thực tế cơ chế bao hàm nghĩa rộng hơn. Đó là một hình thức tổ chức (nói gọn là bộ máy) kèm theo đó là chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của cả bộ máy, của từng bộ phận và từng cá nhân trong bộ máy đó để vận hành, tất nhiên trong đó có cả vai trò điều hành, quản lý, thực hiện... tiến tới đạt được mục đích đề ra cho bộ máy đó.

Dựa trên lý thuyết về khoa học quản lý, tác giả khóa luận giới thiệu mô hình quản lý kết hợp giữa kiểu quản lý trực tuyến và chức năng.



Hình 3.1 Sơ đồ bộ máy ban quản lý di tích Đền Hùng

Mô hình này cho phép Ban quản lý giải quyết những vấn đề chức năng theo các phòng ban dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Phó Giám đốc. Giám đốc Ban quản lý có thể quản lý một cách toàn diện theo chức năng, kết hợp với sự chỉ đạo trực tiếp, những nhiệm vụ cấp bách, những vấn đề mang tính cấp thiết. Phó Giám đốc phụ trách theo chức năng, phát huy tối đa khả năng chuyên môn của các phòng ban, và có sự phối hợp với các phòng ban khác tùy theo chức năng, nhiệm vụ của từng phòng ban mà tổ chức bộ máy, phân công quyền hạn theo nhiệm vụ được quy định trong cơ chế.

Trung tâm dịch vụ-du lịch Đền Hùng là một đơn vị tuy mới được thành lập từ năm 2007 bao gồm các hoạt động từ nhà hàng, khách sạn, hướng dẫn viên, sắm lễ, ... Hoạt động của trung tâm mang tính chất mùa vụ, nhân viên chủ yếu là cộng tác viên, hợp đồng ngắn hạn nên tính ổn định, chuyên sâu thường không rõ ràng. Chất lượng đội ngũ cán bộ tùy thuộc sự thay đổi nhân viên theo từng năm. Do vậy, cần xây dựng một cơ chế mềm dẻo, linh hoạt vừa đảm bảo sự ổn định lâu dài, vừa đảm bảo nhu cầu trước mắt, nhưng vẫn đảm bảo phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ trong các hoạt động dịch vụ từ nhà hàng, khách sạn đến dịch vụ hướng dẫn viên... Số lượng cộng tác viên cần đảm bảo theo hình thức dài, ngắn hạn và có chế độ đãi ngộ thỏa đáng.

3.2 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

3.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú

Như đã phân tích ở chương II, dịch vụ lưu trú tại khu di tích Đền Hùng cho đến nay vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, vì vậy để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại đây, tác giả đưa ra một số giải pháp cụ thể như sau:

- *Đáp ứng nhu cầu lưu trú:* Mùa lễ hội, thực trạng chung là sốt phòng, tuy nhiên không vì vậy mà đua nhau xây dựng các nhà nghỉ, khách sạn một cách tràn lan, không có quy hoạch. Ban quản lý cũng như chủ các cơ sở này cần có biện pháp như hình thức “homestay” (hình thức nghỉ cùng dân) để đáp ứng nhu cầu nghỉ của khách khi lượng khách tăng đột biến. Đây là biện pháp khá phổ biến mà nhiều khu du lịch đã thực hiện như: Sa Pa, Mộc Châu...
- *Cơ sở vật chất:* Nâng cấp cơ sở vật chất dịch vụ lưu trú hiện có, trong đó chú trọng chất lượng buồng phòng. Các cơ sở hoạt động lưu trú cần phải có giấy phép đăng ký kinh doanh và đảm bảo các yêu cầu về cơ sở vật chất theo đúng tiêu chuẩn được cấp phép hoạt động.
- *Quản lý giá dịch vụ:* Thực tế cho thấy, cùng một phòng sẽ có nhiều mức giá khác nhau vào các mùa khác nhau (mùa du lịch, nghỉ dưỡng...) thậm chí giá phòng cũng có thể thay đổi giữa các ngày trong tuần. Đây là tình trạng phổ biến không chỉ ở Đền Hùng mà ở tất cả các địa điểm du lịch nghỉ dưỡng trong và ngoài nước. Do đó, vấn đề đặt ra là phải quản lý giá dịch vụ lưu trú thay vì áp đặt khung giá cố định. Để làm được điều này cần có sự tham gia quản lý của các cơ quan Nhà nước mà cụ thể là Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ để đưa ra một chế tài linh động về giá dịch vụ lưu trú. Cùng với đó tổ chức đội ngũ thanh, kiểm tra liên ngành phát huy vai trò của mình trong công tác thực hiện vấn đề này tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú.
- *An ninh lưu trú:* Yêu cầu các cơ sở lưu trú đảm bảo vấn đề an ninh trật tự, quản lý theo quy định của pháp luật khi nghỉ tại cơ sở...

- *Bồi dưỡng nghiệp vụ:* Tỉnh Phú Thọ cần mở các lớp tập huấn đào tạo về công tác quản lý dịch vụ lưu trú cho các cơ sở tư nhân nhằm hoàn thiện hệ thống lưu trú cho khách tham quan lễ hội Đền Hùng. Trong năm 2014, tỉnh Phú Thọ đã khai giảng lớp bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý kinh doanh dịch vụ lưu trú tại nhà dân tỉnh Phú Thọ. Bản thân các nhân viên buồng phòng và bộ phận lễ tân cũng cần chủ động trong công việc của mình.

3.2.2 Tăng cường công tác quản lý tại các điểm giữ xe và phương tiện đi lại

Nhận thấy thực trạng ùn tắc và những vấn đề bất cập phát sinh mùa lễ hội chỉ mang tính cục bộ, hay nói cách khác những tình trạng này chỉ diễn ra trong khoảng thời gian nhất định trong năm. Do đó, cần đưa ra những giải pháp mang tính linh động vào khoảng thời gian này nhằm giảm thiểu tối ưu những chi phí.

- *Tại các điểm giữ xe:*

Thống nhất giữ nguyên 8 bãi đỗ xe do Ban quản lý di tích trực tiếp quản lý. Bên cạnh đó, quản lý chặt hoạt động của các bến bãi tư nhân theo quy định chung.

Không nên mở thêm các bãi gửi xe bởi, thực chất nếu mở thêm sẽ đáp ứng nhu cầu gửi xe của người dân vào dịp lễ hội. Còn trong những ngày thường, không vào dịp lễ sẽ gây thừa thãi, lãng phí kinh phí đầu tư cũng như quản lý của các cơ quan quản lý. Tiến hành tổ chức lại, tận dụng bãi đất trống chưa được khai thác hình thành nên các điểm trông giữ lưu động khi cần thiết.

Nâng cao sự chuyên nghiệp ngay việc trông giữ xe thông qua việc kiểm soát vé. Có lực lượng nhân viên nhận và trả xe. Hạn chế cho du khách khách tự ý vào bến bãi, tránh những trường hợp lợi dụng sự sơ hở không ai để ý mà chuộc lợi.

Đảm bảo trật tự ngay tại khu vực giữ xe, không để xảy ra các trường hợp mất mũ, tư trang khi để ở xe. Ngăn chặn việc tranh giành khách, gây nhốn nháo mất trật tự, cản trở giao thông.

Thông qua kiểm soát số lượng cường vé tiến hành báo cáo, thống kê lưu lượng xe tại các bãi, để có phương án cho năm sau như: mở rộng quy mô các bãi giữ xe, mở thêm các bãi đỗ xe lưu động...

Các địa điểm bãi giữ xe cần được sắp xếp bố trí hợp lý, đảm bảo thuận tiện cho du khách. Tại các điểm do Ban quản lý trực tiếp quản lý hoặc tổ chức cho tư nhân đầu giá nhưng phải cam kết thực hiện đúng quy định không tăng giá, không chèn ép khách,...

Đưa ra những chế tài xử phạt đối với trường hợp vi phạm. Phát huy hơn nữa vai trò của đường dây nóng.

- *Đối với thực trạng ùn tắc giao thông cần đưa ra một số giải pháp sau:*

Sở Giao thông vận tải chủ động phối hợp với Cục đường bộ Việt Nam và Sở Giao thông vận tải các tỉnh lân cận thực hiện phân luồng, tuyến rõ ràng, khu vực nào chỉ được đi bộ, đi xe công cộng, phạm vi nào được phép lưu thông ô tô cá nhân.

Đặt các biển báo, chỉ dẫn tại các nút giao thông trọng yếu. Tăng cường lực lượng tuần tra, kiểm soát tại các tuyến. Xây dựng chốt giao thông có lực lượng chỉ đường cho du khách.

Phân luồng các loại ô tô, xe máy hợp lý, với hệ thống riêng. Các bãi đỗ xe ô tô bố trí xa cách khu vực di tích nhằm hạn chế nhất tình trạng tắc nghẽn.

Tổ chức kết hợp các hình thức dịch vụ đi lại tại bãi gửi xe đến dịch vụ xe ôm, xe điện, đi bộ tạo thành một lộ trình hợp lý. Ví dụ: Các bãi giữ xe ô tô thường được đặt xa khu vực di tích. Vì vậy, có thể tổ chức dịch vụ xe bus, xe điện đưa du khách vào khu vực trong đền.

- *Đối với công tác quản lý các dịch vụ đi lại:*

Kiểm soát chặt chẽ dịch vụ xe ôm về số lượng, và giá vé. Cần có những quy định riêng về trang phục, đồng hồ đo km... nhằm khắc phục tình trạng trà trộn của những xe ôm không được cấp giấy phép hoạt động và hạn chế tình trạng chèn ép khác.

Cần tăng cường hơn số lượng xe điện hiện có, như vậy mới đủ đáp ứng nhu cầu di chuyển của du khách. Chú trọng điều chỉnh các tuyến di chuyển của xe điện tránh hiện tượng tắc nghẽn ngay trong khu vực di tích do những ngày lễ chính lượng người và xe đi lại rất đông.

Đa dạng thêm các loại hình như xe đạp đôi, xích lô... Đây là loại dịch vụ giá rẻ, không gây ô nhiễm môi trường. Mặt khác, du khách vẫn có thể tham quan cảnh vật tại đây và chủ động hơn trong chuyến hành trình khám phá của mình.

3.2.3 Tăng cường quản lý các cơ sở kinh doanh và an toàn thực phẩm

Để thực hiện tốt công tác quản lý tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ cần có sự kết hợp chặt chẽ giữa các lực lượng chức năng như: Công an, Tài Chính, Y tế, Quản lý thị trường...

Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Nghị định số 11/2006/NĐ-CP. Quy định về các mặt hàng, và loại hình dịch vụ được phép kinh doanh trong khu vực di tích. Dựa trên Nghị định Ban quản lý đưa ra những quy chế hoạt động cho các cơ sở. Tăng cường hoạt động kiểm tra để ngăn chặn việc vi phạm quy định của các cơ sở kinh doanh.

Thực hiện chỉ thị về vệ sinh an toàn thực phẩm phục vụ lễ hội của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ, các ngành chức năng thường xuyên tổ chức các đoàn kiểm tra giám sát tại các cơ sở chế biến thực phẩm, các nhà hàng, khách sạn, nhà máy... Yêu cầu các cơ sở kinh doanh đã kí và cam kết về an toàn vệ sinh thực phẩm cần thực hiện đúng theo quy định.

Mở các lớp tập huấn, tuyên truyền về vệ sinh an toàn thực phẩm tập huấn về nghiệp vụ, các cán bộ cũng như chủ các cơ sở kinh doanh; thông tin về đường dây điện thoại nóng, chuẩn bị thường trực các phương tiện di chuyển người bệnh khi có sự cố xảy ra.

Chi cục quản lý thị trường tăng cường kiểm tra, kiểm soát nhằm phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong hoạt động sản xuất kinh doanh như: Buôn

lậu, hàng cấm, hàng giả, gian lận thương mại, tăng giá bất hợp lý và các hành vi sản xuất, kinh doanh trái pháp luật khác, góp phần giữ vững ổn định thị trường trong thời gian diễn ra giỗ Tổ Hùng Vương-Lễ hội Đền Hùng và hội chợ Hùng Vương cũng như các lễ hội khác trên địa bàn nhằm tạo dựng niềm tin, hình ảnh tốt đẹp cho nhà đầu tư và nhân dân, du khách thập phương về dự lễ hội.

Khu vực dưới chân Đền, liền cận với khu vực di tích cần xây dựng thêm hệ thống nhà hàng ăn uống giải khát, có thể đáp ứng hàng trăm người cùng một thời điểm. Cùng với đó, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn cần được đẩy mạnh hơn nữa thông qua việc treo băngzôn, dán tờ rơi tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, góp phần giáo dục nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của người kinh doanh.

Ban tổ chức cần kiên quyết hơn nữa trong việc xử lý các trường hợp bán hàng rong, bán hàng không đúng nơi quy định trong khu vực di tích. Ngăn chặn người bán hàng rong ép giá khách trong khu vực Đền Hùng. Phòng quản lý dịch vụ di tích tổ chức quản lý chặt chẽ các hoạt động của cá nhân, tập thể kinh doanh tại khu di tích. Thường xuyên kiểm tra hoạt động của các cơ sở kinh doanh, niêm yết giá cả, đảm bảo vấn đề an toàn thực phẩm cho du khách đến với Đền Hùng. Phòng quản lý dịch vụ và Trung tâm dịch vụ cần phối kết hợp nhuần nhuyễn trong công tác kiểm tra hàng quán về việc lấn chiếm vỉa hè, lều bạt dựng không gọn gàng, thiếu mỹ quan.

Để lễ hội được diễn ra an toàn, lành mạnh thì các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất kinh doanh thương mại và dịch vụ quanh khu vực Đền Hùng, hội chợ Hùng Vương, các loại hình kinh doanh dịch vụ phục vụ lễ hội trên các địa bàn phụ cận phải có đầy đủ giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn thực phẩm, chứng chỉ hành nghề, hóa đơn, chứng từ, xuất xứ sản phẩm, cấm bán những loại đồ chơi bạo lực gây phản cảm... và phải thực hiện các quy định về niêm yết giá. Những trường hợp vi phạm tùy theo mức độ sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

3.2.4 Tăng cường hiệu quả hoạt động văn hóa thông tin

Ban quản lý di tích cần thường xuyên tổ chức hoạt động văn hóa thông tin về lễ hội bằng các hình thức tuyên truyền, cổ động qua loa đài, báo chí, tờ rơi, biểu ngữ, triển lãm nhỏ, tranh cổ động...

Xây dựng các chương trình nghệ thuật tổng hợp, chương trình nghệ thuật chuyên đề, khai thác làn điệu dân ca Xoan, Ghẹo, giới thiệu văn hóa Đền Hùng.

Tổ chức các hội diễn, hội thi nghệ thuật, chương trình giao lưu các đoàn nghệ thuật chuyên nghiệp và không chuyên giữa các tỉnh vùng đồng bằng Bắc Bộ và cả nước trong dịp lễ hội.

Tổ chức chương trình thông tin lưu động bằng các phương pháp cổ động miệng, trực quan và nghệ thuật ca ngợi vẻ đẹp của văn hóa truyền thống, con người đất Tổ.

Xây dựng các sân chơi giải trí để khai thác các trò chơi, giải đấu dân gian như: Vật dân tộc, bắn nỏ, cờ tướng...

Tổ chức thi nghệ thuật ẩm thực như: Gói, nấu bánh chưng, giã bánh giày nhằm giới thiệu truyền thống văn hóa của Phú Thọ. Tổ chức nghiên cứu, sưu tầm, phục dựng các hoạt động văn hóa dân gian, in ấn văn hóa phẩm, băng đĩa có chất lượng cao để giới thiệu lịch sử, con người Phú Thọ và di tích lịch sử Đền Hùng.

Tổ chức các cuộc thi giao tiếp, ứng xử cho thanh thiếu niên trong và ngoài tỉnh về tham dự ngày giỗ Tổ nhằm truyền tụng, ca ngợi truyền thống lịch sử, truyền thống văn hóa dân tộc và xây dựng nếp sống văn hóa, văn minh lịch sử, gìn giữ những giá trị thuần phong mỹ tục tại đây.

3.2.5 Tăng cường quản lý vệ sinh môi trường

Vệ sinh môi trường có thể coi là nhiệm vụ trọng tâm đối với Ban tổ chức lễ hội hàng năm, bởi sinh thái là một trong những sự sống còn của các khu di tích. Quán triệt Chỉ thị số 28/CT-UBND do Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ ban hành ngày 05/12/2012 về tăng cường công tác quản lý và bảo vệ môi trường trên địa bàn

tỉnh Phú Thọ, đội vệ sinh môi trường của Ban quản lý di tích cần tăng cường phối hợp cùng thành phố Việt Trì làm tốt công tác thu gom rác thải tại Đền Hùng, các khu công cộng. Ban quản lý lễ hội cần đẩy mạnh hơn nữa hệ thống loa truyền thanh, hệ thống băngzôn, khẩu hiệu, biển báo tại các nơi công cộng với nội dung giữ gìn vệ sinh, nghiêm cấm các hình thức xả rác, bẻ cành, hái lá gây mất cảnh quan khu di tích. Cần tuyên truyền, nâng cao ý thức cộng đồng về bảo vệ môi trường.

Tiến hành xây dựng và đào tạo chuyên môn đội ngũ chuyên trách về công tác môi trường có đủ năng lực và quyền hạn để thực hiện nhiệm vụ. Phối kết hợp có hiệu quả giữa các ngành, các tổ chức liên quan của địa phương và có chương trình hành động cụ thể trong công tác bảo vệ môi trường tại khu di tích.

Xử lý các yếu tố gây hại cho môi trường như việc xử lý các vấn đề về rác thải thông qua việc tăng cường bố trí hệ thống thùng đựng rác trong khu vực hành lễ, khu vực tổ chức hội, và khu vực hội chợ. Các thùng đựng rác phải đặt ở những nơi thuận tiện, dễ nhìn trên các tuyến đường đi lại, gần các điểm hàng quán, vị trí nghỉ ngơi của du khách. Đưa công tác bảo vệ môi trường vào một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong công tác chuẩn bị lễ hội, tổ chức đánh giá các tác động đến môi trường một cách định kì.

Tăng cường hơn nữa lực lượng chuyên trách đi thu gom rác thải và thùng đựng rác về các điểm tập kết tại chân Đền Hùng (phía QL32C). Cần tiến hành phân loại rác thải góp phần giảm thiểu ô nhiễm môi trường. Bên cạnh đó còn làm giảm chi phí trong công tác thu gom, vận chuyển, xử lý rác, giảm diện tích đất chôn lấp; giảm thiểu ô nhiễm môi trường và tiết kiệm cho ngân sách của tỉnh. Đối với các đơn vị xử lý môi trường, việc phân loại chất thải rắn tại nguồn sẽ tách riêng rác hữu cơ và vô cơ, trên cơ sở đó các đơn vị có nhiều giải pháp xử lý chất thải hơn như sản xuất phân compost; công nghệ tái sinh, tái chế, sản xuất những sản phẩm xanh thân thiện với môi trường.

Các nhà vệ sinh công cộng cũng cần được hoàn thiện. Bên cạnh việc xây dựng các nhà vệ sinh cố định, có thể xây dựng các nhà vệ sinh không lưu động để

đáp ứng nhu cầu thiết yếu này của du khách vừa đảm bảo tính thẩm mỹ của cảnh quan và nhu cầu tất yếu của du khách.

Tăng cường hiệu lực quản lý Nhà nước về môi trường của khu di tích theo hướng mở rộng quá trình xã hội hóa, thu hút sự tham gia rộng rãi và nâng cao năng lực của cộng đồng trong việc bảo vệ môi trường. Nghiên cứu các cơ chế chính sách về bảo vệ môi trường di sản, từ đó bổ sung những phần còn thiếu, điều chỉnh những vấn đề còn bất cập của hệ thống chính sách bảo vệ môi trường tại khu vực di tích mà vẫn đảm bảo hài hòa giữa bảo tồn giá trị lịch sử, văn hóa, bảo vệ môi trường và phát triển kinh tế xã hội.

3.2.6 Giải pháp khu vực dịch vụ khác

Dịch vụ lễ hội là một hệ thống bao gồm rất nhiều các loại hình khác nhau, liên quan đến nhiều ban ngành, do vậy cần phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các ngành, đặc biệt là vai trò của chính quyền địa phương. Mùa lễ hội 2015, Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch đã ban hành bộ tiêu chí đánh giá về công tác quản lý và tổ chức lễ hội ở địa phương. Trong đó, có quy định những thang điểm cơ bản về các hoạt động để chấn chỉnh lễ hội. Cục văn hóa cơ sở cũng đã tham mưu cho lãnh đạo Bộ và đề nghị các địa phương tiếp tục thực hiện quán triệt tinh thần của Chỉ thị 41 và Công điện 229 vừa mới ban hành. Kiểm soát các dịch vụ hoạt động đảm bảo không lấn chiếm di tích lễ hội hoặc các cơ sở kinh doanh. Đồng thời cũng giao trách nhiệm cho các địa phương tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các sai phạm trong hoạt động lễ hội, đặc biệt là có hành vi lợi dụng di tích để trục lợi, tuyên truyền mê tín dị đoan, lưu hành các văn hóa phẩm trái phép và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Để thực hiện chỉ đạo của Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch, Ban quản lý di tích Đền Hùng cần tổ chức thực hiện kiểm tra và điều chỉnh một cách kịp thời trong tiến trình của lễ hội, phù hợp với thực tế mang tính khả thi và hiệu quả. Đặc biệt đối với các dịch vụ đối tiền lễ, gánh lễ cần phải kiểm tra và có chế tài nhất định. Cần

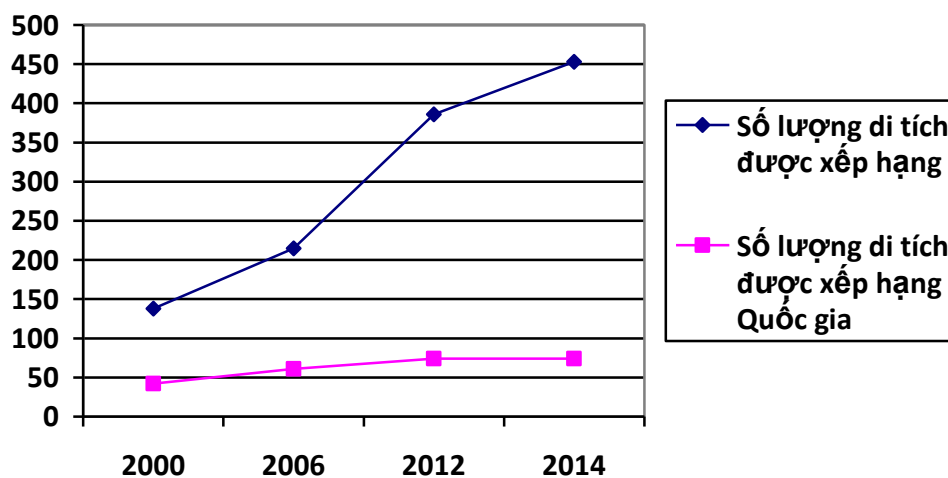
tuyên truyền, giáo dục cho người dân thực hiện các dịch vụ này một cách có văn hóa, nghiêm cấm đổi tiền lẻ và có chế tài xử lý nghiêm.

3.3 PHÁT TRIỂN DU LỊCH

Khu di tích lịch sử Đền Hùng có tiềm năng du lịch vô cùng lớn. Nằm gần trung tâm tỉnh Phú Thọ, giao thông thuận tiện, cầu nối giữa khu vực miền núi phía Bắc và vùng đồng bằng. Ngoài hai di sản được công nhận di sản văn hóa phi vật thể đại diện cho nhân loại là “hát Xoan” và “tín ngưỡng thờ cúng Hùng Vương”, Phú Thọ được biết đến là một tỉnh có rất nhiều điểm du lịch, di sản. Là di tích có thể mạnh cả về văn hóa vật thể và phi vật thể, di tích Đền Hùng là điểm đến lý tưởng cho du khách trong và ngoài nước. Đến với Đền Hùng, du khách được tìm hiểu về lịch sử, nét văn hóa đặc sắc của con người Việt Nam. Nằm trong quần thể di tích quý khách được tham quan, khám phá về xã hội xưa kia với rìu đá, thuổng, trống đồng... trong bảo tàng Hùng Vương. Ngoài ra, quý khách còn được trải nghiệm du lịch sinh thái tại khu vực rừng Nghĩa Lĩnh với hệ sinh thái vô cùng phong phú.

Tỉnh Phú Thọ và Ban quản lý di tích Đền Hùng cần phối hợp với Tổng cục du lịch liên kết với các địa phương hình thành các tour. Để xây dựng một điểm du lịch hấp dẫn, Ban quản lý di tích Đền Hùng cần khai thác triệt để các đặc sắc về tự nhiên, về cảnh quan di tích.

Quy hoạch các điểm di tích xung quanh khu vực Đền Hùng, thành quần thể di tích, xây dựng hệ thống tour du lịch tới di tích trong và ngoài tỉnh.



Hình 3.2 Biểu đồ thống kê di tích tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2000-2014.

Một số tour du lịch trong tỉnh:

- Đền Hùng - Đền Mẫu Âu Cơ - suối nước nóng Thanh Thủy.
- Đền Hùng - suối nước nóng Thanh Thủy - Đầm Ao Châu Hạ Hòa - rừng Xuân Sơn.

Một số tour du lịch kết hợp các tỉnh khác:

- Hà Nội - Đền Hùng.
- Đền Hùng - Tam Đảo - Tây Thiên.
- Đền Hùng - Thành phố Sơn La - Thủy điện Sơn La - Nhà tù Sơn La - Mộc Châu (Sơn La)
- Trẩy hội Đền Hùng - Khu du lịch hồ Thác Bà (Yên Bái) - Đền Bảo Hà (Lào Cai) - Bắc Hà (Lào Cai).

Phát triển thêm các loại hình du lịch sinh thái, văn hóa. Nếu phát triển tốt các loại hình du lịch, chúng sẽ góp phần thúc đẩy, bảo vệ, tôn tạo và phát triển di tích tại lễ hội Đền Hùng trong mối quan hệ tương tác giữa con người, lịch sử, tự nhiên của dân tộc Việt, góp phần phát triển kinh tế-xã hội của đất nước, xây dựng nền văn hóa tiên tiến đậm đà bản sắc dân tộc.

3.4 XÃ HỘI HÓA QUẢN LÝ DỊCH VỤ LỄ HỘI

Xã hội hóa văn hóa vừa là nhu cầu tất yếu của sự phát triển văn hóa lại vừa là nhu cầu của sự phát triển xã hội.

Xã hội hóa văn hóa là nhằm huy động các nguồn lực xã hội vào hoạt động văn hóa đáp ứng nhu cầu hưởng thụ và sáng tạo ngày càng cao của nhân dân, đồng hành cùng sự phát triển văn hóa-xã hội, hội nhập của đất nước.

Xã hội hóa quản lý các dịch vụ lễ hội là một vấn đề không mới nhưng thực chất vừa qua, quản lý xã hội chủ yếu do Nhà nước đảm nhiệm. Đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động sẽ góp phần thúc đẩy các hoạt động tại lễ hội phát triển mạnh mẽ. Khảo sát các dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng cho thấy:

- Cần tăng cường xã hội hóa quản lý bằng cách huy động tổng hợp các đoàn thể chính trị-xã hội như: Mặt trận Tổ quốc, hội Cựu chiến binh, Đoàn Thanh niên, thiếu niên Tiền phong, hội phụ nữ, hội Chữ thập đỏ... và người dân tham gia vào quá trình quản lý từ việc xây dựng kế hoạch, tổ chức, điều hành, kiểm tra, giám sát các dịch vụ trong đó vai trò quản lý của Nhà nước giữ vị trí nòng cốt, dẫn dắt, phối hợp bởi vì dù muốn hay không bộ máy quản lý của Nhà nước không thể phổ quát được tất cả những hoạt động diễn ra tại lễ hội.
- Cần xây dựng một cơ chế phối hợp mang tính chất tự nguyện của tất cả các lực lượng xã hội, vừa không tăng thêm bộ máy mang tính hành chính vừa đảm bảo hiệu quả trong quá trình tổ chức quản lý. Cần có chế độ và tài chính từ giá trị thặng dư của hoạt động dịch vụ tại lễ hội để đảm bảo sự thường xuyên quản lý của xã hội đối với các dịch vụ.
- Cần tăng cường, đẩy mạnh thực hiện phương châm “Nhà nước và công dân cùng làm”.
- Khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia kinh doanh tại Đền Hùng như: Đấu thầu các điểm trông giữ xe, thuê ki-ốt kinh doanh...

- Tìm kiếm các nhà đầu tư, tài trợ, tham gia hoạt động giỗ Tổ, đồng thời cạnh tranh thủ các chương trình, dự án để đầu tư các hoạt động dịch vụ.

TIỂU KẾT

Trong xã hội hiện đại, các hoạt động dịch vụ tại lễ hội mang tính tất yếu nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu cũng như nhu cầu giải trí của du khách. Sự phát triển nhanh, mở rộng đa dạng về số lượng, quy mô của các hoạt động dịch vụ đặt ra đòi hỏi về sự quản lý.

Chương này, từ những ưu điểm và hạn chế của thực trạng hoạt động quản lý dịch vụ đang diễn ra tại lễ hội Đền Hùng tác giả đưa ra một số kiến nghị, và 05 giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý, đó là:

- Đào tạo cán bộ và hoàn thiện cơ chế quản lý Nhà nước về hoạt động dịch vụ.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Tăng cường quản lý vệ sinh môi trường.
- Phát triển du lịch.
- Xã hội hóa quản lý.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa, dịch vụ chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu nền kinh tế cũng như trong đời sống văn hóa, hoạt động văn hóa, quản lý văn hóa, quản lý lễ hội. Trước sự phát triển nhanh chóng của hoạt động dịch vụ nói chung, dịch vụ lễ hội tại Đền Hùng nói riêng, bên cạnh những mặt tích cực còn kéo theo những tiêu cực để lại kết quả không như mong muốn. Tuy nhiên không thể phủ nhận được vai trò của hoạt động này trong đời sống xã hội hiện nay, nó góp phần không nhỏ trong việc xây dựng lễ hội giàu bản sắc văn hóa, đáp ứng nhiều cơ tầng tâm lý xã hội của người dân. Trong thời gian tới, hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng có nhiều cơ hội phát triển: “Di tích Đền Hùng” được Bộ Văn hóa Thông tin công nhận là di tích Quốc gia đặc biệt, “Tín ngưỡng thờ, cúng Hùng Vương ở Phú Thọ” được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể đại diện cho nhân loại; chuỗi chương trình du lịch liên kết giữa vùng quanh khu di tích như Lào Cai - Yên Bái - Phú Thọ; hoạt động du lịch thường niên “Về miền di sản”, số lượng du khách và tần suất du khách về giỗ Tổ ngày càng tăng... Để kiểm soát, đẩy mạnh hoạt động dịch vụ lễ hội tại di tích Đền Hùng thì công tác quản lý tại đây đóng vai trò vô cùng quan trọng.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc quản lý hoạt động dịch vụ trước, trong và sau quá trình tổ chức lễ hội, cán bộ các cấp, ngành và nhân dân tỉnh Phú Thọ đã thực hiện sự chỉ đạo từ Trung ương và đạt được những kết quả to lớn. Song, do nhiều nguyên nhân mang tính khách quan và chủ quan nên công tác quản lý hoạt động dịch vụ tại đây còn gặp nhiều khó khăn và những yếu kém trong quá trình thực hiện. Nguyên nhân của thực trạng trên chủ yếu do ý thức của người kinh doanh, người dân khi tham gia lễ hội, và sự chưa năng động của Ban quản lý di tích, vì thế cần có các giải pháp đồng bộ về cơ chế quản lý đến các biện pháp tuyên truyền, xã hội hóa quản lý để nâng cao ý thức trách nhiệm đóng góp của cộng đồng vào tiến trình lễ hội.

Hoạt động dịch vụ phát triển mang lại nhiều tích cực, đáp ứng nhu cầu cơ bản nhất của con người trong hoạt động văn hóa. Có thể thấy, hoạt động dịch vụ vừa tạo ra những cơ hội, song cũng tiềm tàng những thách thức lớn đòi hỏi sự quản lý phải vừa mang tính khoa học, vừa mang tính nghệ thuật.

Quản lý hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng là công việc mang tính tất yếu khách quan trong công tác quản lý nói chung. Để xây dựng lễ hội Đền Hùng trở thành điểm sáng của lễ hội các dân tộc thì cần có sự quan tâm hơn nữa của các cấp, các ngành, địa phương và nhân dân cả nước, có như vậy hoạt động quản lý dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng mới phát huy được hiệu quả, góp phần xây dựng lễ hội Đền Hùng văn minh, lành mạnh xứng tầm Quốc giỗ của dân tộc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đào Duy Anh (1932), *Hán Việt từ điển*, Nxb Khoa học xã hội nhân văn, Hà Nội.
2. Ban Bí Thư (2015), *Chỉ thị số 41-CT/TW ngày 05/02/2015 về tăng cường các biện pháp giữ gìn, bảo vệ di tích, danh lam thắng cảnh; bảo đảm an ninh, trật tự an toàn xã hội, phòng, chống cháy nổ, an toàn giao thông; khắc phục, giải quyết dứt điểm tình trạng ùn tắc giao thông; đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh cảnh quan môi trường tại các lễ hội*, Hà Nội.
3. Ban Bí thư (2015), *Chỉ thị số 42-CT/TW, ngày 24/03/2015 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giáo dục lý tưởng cách mạng, đạo đức, lối sống văn hóa cho thế hệ trẻ giai đoạn 2015-2030*, Hà Nội.
4. Ban chấp hành Trung ương Đảng (1998), *Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 12/01/1998 về việc thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội*, Hà Nội.
5. Ban chấp hành Trung ương Đảng (2009), *Kết luận số 51-KL/TW ngày 12/05/2009 về thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội*, Hà Nội.
6. Bộ Thông tin và truyền thông (2002), *Thông tư 35/2002/TT –BVHTT ngày 20/2/2002 hướng dẫn bổ sung một số quy định về hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa nơi công cộng tại quy chế ban hành theo Nghị định 87/CP ngày 12/12/1995*, Hà Nội.
7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2009), *Thông tư 04/2009/TT-BVHTTDL ngày 16/12/2009 về quy định chi tiết một số quy định tại quy chế hoạt động văn hóa và kinh doanh dịch vụ văn hóa công cộng ban hành kèm theo Nghị định số 103/2009/NĐ-CP ngày 06/11/2009 của Chính Phủ*, Hà Nội.
8. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2015), *Công văn số 556/BVHTTDL-VHCS ngày 12/02/2015 về việc tăng cường chỉ đạo, lãnh đạo công tác quản lý và tổ chức lễ hội*, Hà Nội.

9. Bộ Văn hóa - Thông tin (2001), *Quyết định số 39/2001/QĐ-BVHTT ngày 23/08/2011 về việc ban hành quy chế tổ chức lễ hội*, Hà Nội.
10. Các Mác - Ăngghen toàn tập (1993), Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội
11. Chính phủ (1995), *Nghị định số 87/CP ngày 22/12/1995 về tăng cường quản lý các hoạt động văn hóa và dịch vụ văn hóa, đẩy mạnh bài trừ một số tệ nạn nghiêm trọng*, Hà Nội.
12. Chính phủ (2001), *Nghị định số 31/2001/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực Văn hóa-Thông tin*, Hà Nội.
13. Trần Thị Diên (2013), *Đề cương chi tiết môn học Quản lý Nhà nước về văn hóa*, Hà Nội.
14. Nguyễn Thị Doan, Đỗ Minh Cương, Phương Kỳ Sơn (1996), *Các học thuyết quản lý*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
15. Cao Đức Hải chủ biên (2013), *Quản lý lễ hội và sự kiện*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
16. Đinh Gia Khánh (1989), *Trên đường tìm hiểu văn hóa dân gian*, Nxb Văn hóa xã hội, Hà Nội
17. Philip Kotler (2003), *Quản trị Marketing*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
18. Nguyễn Thị Mơ (2005), *Lựa chọn bước đi và giải pháp để Việt Nam mở cửa về dịch vụ Thương mại*, Nxb Lý luận chính trị, Hà Nội.
19. Nguyễn Thị Quỳnh Nga (2013), *Quản lý lễ hội truyền thống tại Phú Thọ*, Hà Nội.
20. Cao Minh Nghĩa (2011), *Tổng quan lý thuyết về ngành kinh tế dịch vụ (Phần 1)*, Tp HCM.
21. Trần Văn Quang (2004), *Nét mới trong tổ chức lễ hội Đền Hùng*, tạp chí Thương Mại, số 15.
22. Nguyễn Bá Sơn (2000), *Một số vấn đề cơ bản của khoa học quản lý*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

23. Nguyễn Văn Thanh (2008), *Bài giảng Marketing dịch vụ*, Đại học Bách Khoa.
24. Bùi Tiến Thành (2013), *Quản lý lễ hội Đền Hùng tỉnh Phú Thọ*, Hà Nội.
25. Ngô Đức Thịnh chủ biên (2006), *Văn hóa vùng và phân vùng văn hóa ở Việt Nam*, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.
26. Thủ tướng Chính phủ (1998), *Chỉ thị số 14/1998/CT-TTg ngày 28/03/1998 thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và lễ hội*, Hà Nội.
27. Thủ tướng Chính phủ (2004), *Chỉ thị 09/2000/CT-TTg ngày 20/04/2004 về tiến hành kiểm tra hoạt động dịch vụ văn hóa và kinh doanh văn hóa phẩm*, Hà Nội.
28. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Công điện số 229/CĐ-TTg ngày 12/02/2015 về tăng cường công tác quản lý và tổ chức lễ hội*, Hà Nội.
29. Trần Quốc Vượng, Tô Ngọc Thanh (1998), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, Nxb Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
30. Phan Văn Tú (1999), *Đại cương về khoa học quản lý*, Nxb Văn hóa-Thông tin, Hà Nội.
31. Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ (1999), *Quyết định 1199/1999/QĐ/UB ngày 29/05/1999 về quản lý, bảo vệ khu di tích lịch sử Đền Hùng*, Việt Trì.
32. Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ (2007), *Quyết định 547/2007/QĐ-UBND ngày 13/03/2007 về quản lý hoạt động tại di tích lịch sử Đền Hùng*, Việt Trì.
33. Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ (2015), *số 587/UBND-VXI ngày 14/02/2015 về việc tăng cường công tác quản lý lễ hội và tổ chức lễ hội trên địa bàn tỉnh*, Việt Trì.

Website

34. <http://www.moj.gov.vn>
35. <http://www.phutho.gov.vn>
36. <http://www.lamthao.gov.vn>
37. <http://tailieuso.udn.vn>

PHỤ LỤC HÌNH ẢNH MINH HỌA



Hình 1: Sơ đồ vị trí khu di tích lịch sử Đền Hùng (Sưu tầm).



Hình 2: Cổng lên Đền Thượng (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 3: Bảng xếp hạng di tích Quốc gia đặc biệt (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 4: Lễ hội Đền Hùng 2014 (Ảnh : Suu tầm)



Hình 5: Điểm giữ xe ô tô tại di tích Đền Hùng. (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 6: Dịch vụ xe điện (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 7: Gian hàng của Trung tâm dịch vụ-du lịch (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 8: Gian hàng lưu niệm (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 9: Dịch vụ chụp ảnh (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 10: Đồ lưu niệm bán tại Bảo tàng Hùng Vương (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 11: Ngựa phục vụ dịch vụ chụp ảnh (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 12: Dịch vụ vui chơi tại Đền Hùng (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 13: Công tác tuyên truyền giữ vệ sinh môi trường (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).



Hình 14: Rác thải xuất hiện mọi nơi (Ảnh: Nguyễn Văn Anh).

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Khoa Quản lý Văn hóa – Nghệ thuật

Phú Thọ, ngày ... tháng ... năm 2014

Ban quản lý di tích lịch sử Đền Hùng

-----***-----

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN

Nhằm mục đích tìm hiểu thực tiễn hoạt động dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng, để đưa ra những biện pháp có hiệu quả trong công tác quản lý dịch vụ lễ hội, xin ông (bà) vui lòng dành chút thời gian trả lời các câu hỏi dưới đây. (Tác giả không sử dụng ý kiến của ông (bà) vào mục đích khác).

Rất mong sự hợp tác của ông (bà)!

Phần I: Thông tin chung

Họ và tên: _____ ☐ Nam ☐ Nữ; Tuổi: _____
Trình độ học vấn: ☐ Trung học ☐ Đại học ☐ Sau đại học
Nghề nghiệp: _____
Nơi cư trú: _____

Phần II: Nội dung chi tiết

Câu 1: Về dịch vụ lưu trú

- Ông (bà) đã từng sử dụng dịch vụ lưu trú bao nhiêu lần?
☐ Lần đầu tiên. ☐ Hơn một lần. ☐ Thường xuyên.
- Nhận xét của ông (bà) về chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị cơ sở lưu trú?
☐ Kém. ☐ Trung bình. ☐ Tốt. ☐ Rất tốt.
- Nhận xét của ông (bà) về sự gọn gàng, sạch sẽ phòng nghỉ?
☐ Thấp. ☐ Hợp lý. ☐ Chấp nhận được. ☐ Cao.

- Nhận xét của ông (bà) về thái độ phục vụ của nhân viên?

☐ Kém. ☐ Trung bình. ☐ Tốt. ☐ Rất tốt.

- Nhận xét của ông bà (bà) về hệ thống giá dịch vụ lưu trú?

☐ Thấp. ☐ Hợp lý. ☐ Chấp nhận được. ☐ Cao.

Câu 2: Về dịch vụ trông giữ xe

- Nhận xét của ông (bà) về chất lượng cơ sở vật chất dịch vụ trông giữ xe?

☐ Kém. ☐ Trung bình. ☐ Tốt. ☐ Rất tốt.

- Nhận xét của ông (bà) về giá vé gửi xe?

☐ Thấp. ☐ Hợp lý. ☐ Cao. ☐ Rất cao.

Câu 3: Ý kiến của ông (bà) đối với các dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng?

STT	Chất lượng dịch vụ	Đánh giá			
		Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	An toàn thực phẩm				
2	Công tác thông tin tuyên truyền				
3	Vệ sinh môi trường				

Câu 4: Ông (bà) vui lòng cho ý kiến , nhận xét khác về dịch vụ và quản lý dịch vụ tại lễ hội Đền Hùng:

Xin chân thành cảm ơn!