

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 13259:2020**

Xuất bản lần 1

**DU LỊCH CỘNG ĐỒNG –  
YÊU CẦU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

*Community based tourism – Requirements for service quality*

**HÀ NỘI – 2020**

## Mục lục

## Trang

Lời nói đầu.....	4
1 Phạm vi áp dụng.....	5
2 Tài liệu viện dẫn.....	5
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	5
4 Yêu cầu về chất lượng dịch vụ.....	7
4.1 Yêu cầu về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng.....	7
4.2 Điểm thông tin du lịch cộng đồng.....	7
4.3 Dịch vụ tham quan.....	8
4.4 Dịch vụ ăn uống.....	9
4.6 Dịch vụ vui chơi, giải trí.....	11
4.7 Hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng.....	12
4.8 Dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương.....	12
5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an ninh, phòng chống cháy nổ.....	13
5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh.....	13
5.2 An ninh, an toàn.....	14
5.3 Phòng chống cháy nổ.....	14
Phụ lục A (quy định) Bộ quy tắc ứng xử dành cho các bên liên quan đến hoạt động du lịch cộng đồng.....	15
Phụ lục B (tham khảo) Mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng.....	19
Thư mục tài liệu tham khảo.....	25

## **Lời nói đầu**

**TCVN 13259:2020** do Trường Đại học Văn hóa Thành phố Hồ Chí Minh biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## Du lịch cộng đồng – Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

*Community based tourism – Requirements for service quality*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định những yêu cầu cơ bản về chất lượng dịch vụ và các sản phẩm du lịch cộng đồng do các bên liên quan cung cấp.

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các dịch vụ thuộc loại hình du lịch khác.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

TCVN 7800:2017, *Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê*.

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

#### 3.1

##### **Cộng đồng** (community)

Một tập hợp những chủ thể văn hóa và những người cùng cư trú ở một khu vực địa lý, có những đặc tính chung về xã hội, cùng nhau giữ gìn những di sản văn hóa mà họ coi đó là bản sắc văn hóa của mình.

#### 3.2

##### **Du lịch cộng đồng** (community based tourism)

Loại hình du lịch được phát triển trên cơ sở các giá trị văn hóa của cộng đồng, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi.

### 3.3

#### **Sản phẩm du lịch** (tourism products)

Tập hợp các dịch vụ trên cơ sở khai thác giá trị tài nguyên du lịch để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

### 3.4

#### **Cơ sở lưu trú du lịch cộng đồng** (community based tourism accommodation)

Nơi cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách du lịch trong khu vực du lịch cộng đồng.

### 3.5

#### **Cơ sở dịch vụ ăn uống du lịch cộng đồng** (community based tourism food and beverage providers)

Nơi cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách du lịch trong khu vực du lịch cộng đồng.

### 3.6

#### **Đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng** (community based tourism business)

Đơn vị có đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành theo qui định của pháp luật, thực hiện việc đưa khách du lịch đến khu vực du lịch cộng đồng và thực hiện 2 chức năng đặc thù sau: (1) bảo vệ sự bền vững về tự nhiên và văn hóa của khu vực du lịch cộng đồng; (2) hỗ trợ sự phát triển kinh tế và xã hội của cộng đồng, địa phương; đã cam kết thực hiện theo Bộ Quy tắc ứng xử dành cho đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng.

### 3.7

#### **Điểm du lịch cộng đồng** (community based tourist sites)

Nơi có tài nguyên du lịch được đầu tư, khai thác phục vụ khách du lịch.

### 3.8

#### **Người hướng dẫn du lịch cộng đồng** (community based tourism guides)

Thành viên của cộng đồng có thể hướng dẫn viên du lịch tại điểm du lịch cộng đồng theo quy định của pháp luật, thực hiện việc cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch.

### 3.9

#### **Trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống** (traditional art performance)

Do thành viên thuộc cộng đồng trình diễn, giới thiệu những nghi lễ, tập tục, nghệ thuật truyền thống với những nét văn hóa đặc trưng phục vụ nhu cầu của khách du lịch trong khu vực du lịch cộng đồng.

### 3.10

#### **Bộ quy tắc ứng xử** (code of conduct)

Các quy định mang tính chuẩn mực nhằm định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách ứng xử văn minh của các bên liên quan trong du lịch cộng đồng.

### **3.11**

#### **Ban quản lý du lịch cộng đồng (board of management of community based tourism)**

Đơn vị quản lý và vận hành du lịch cộng đồng gồm đại diện chính quyền, tổ chức đoàn thể ở địa phương và thành viên cộng đồng; có chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn tổ chức và quản lý hoạt động du lịch tại điểm/các điểm du lịch cộng đồng theo quy định của pháp luật.

## **4 Yêu cầu về chất lượng dịch vụ**

### **4.1 Yêu cầu về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng**

#### **4.1.1 Yêu cầu năng lực và kinh nghiệm của người hướng dẫn du lịch cộng đồng**

- Có kiến thức tốt về môi trường, địa lý, văn hóa, xã hội, lịch sử của địa phương.
- Có sức khỏe tốt và thể chất phù hợp với hoạt động hướng dẫn.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt, chuyên nghiệp, thân thiện, tôn trọng và có trách nhiệm.
- Tuân thủ quy định và sự phân công của Ban quản lý du lịch cộng đồng (nếu có).

#### **4.1.2 Yêu cầu nội dung thông tin cung cấp cho khách du lịch**

- Thông tin đầy đủ, chính xác về các đối tượng tham quan trên tuyến/hành trình của khách du lịch tại điểm du lịch cộng đồng và những điều cần lưu ý trong giao tiếp với cộng đồng địa phương để tránh các xung đột về văn hóa (nếu có).
- Thông tin hướng dẫn khách du lịch tuân thủ các quy định của pháp luật, nội quy của điểm du lịch cộng đồng về bảo tồn tự nhiên, bảo tồn văn hóa và bảo vệ môi trường.
- Thông tin chính xác, chân thực về truyền thống và nét đặc sắc văn hóa của địa phương, của cộng đồng dân cư tại điểm du lịch cộng đồng.
- Thông tin về điểm du lịch cộng đồng và các điểm tham quan cần được thống nhất, thể hiện thành các bản thuyết minh cung cấp cho người hướng dẫn du lịch cộng đồng và phổ biến cho cộng đồng.

### **4.2 Điểm thông tin du lịch cộng đồng**

#### **4.2.1 Yêu cầu về vị trí, thiết kế, kiến trúc, trang thiết bị, tiện nghi**

- Vị trí đảm bảo gần hoặc trong điểm du lịch cộng đồng.
- Dễ dàng nhận biết/tìm thấy với khách du lịch.
- Có trang thiết bị cơ bản để phục vụ các hoạt động của điểm thông tin du lịch cộng đồng.
- Xây dựng, thiết kế, trang trí hài hòa với môi trường và văn hóa cộng đồng.
- Trưng bày, sắp xếp các hiện vật/thông tin làm nổi bật đặc trưng văn hóa cộng đồng.

- Có khả năng tiếp cận thuận tiện từ các trục đường chính và các điểm tham quan trong khu vực; có bãi đỗ xe (\*).
- Có không gian đảm bảo các cấu trúc cơ bản bao gồm: Lối vào/sảnh, quầy dịch vụ cung cấp thông tin, khu vực chờ phục vụ của khách, khu vực trưng bày hiện vật/thông tin khu vực hành chính, nhà kho, nhà vệ sinh (\*).
- Đáp ứng khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng khách du lịch, đặc biệt là người già/người khuyết tật(\*).

#### **4.2.2 Yêu cầu quản lý và vận hành của điểm thông tin du lịch**

- Có người quản lý, vận hành điểm thông tin du lịch.
- Cung cấp đúng các thông tin về chất lượng và giá cả dịch vụ tại điểm du lịch cộng đồng.
- Sử dụng nguồn lao động tại địa phương.
- Thông báo với khách du lịch những quy định trong cách ứng xử, giao tiếp, hành vi và trách nhiệm với cộng đồng địa phương.
- Tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, khiếu nại của khách du lịch liên quan đến việc cung cấp thông tin về điểm du lịch cộng đồng cho khách.
- Thiết lập quan hệ chặt chẽ với cộng đồng địa phương và các cơ sở cung ứng dịch vụ.
- Có phương án giải quyết/phối hợp giải quyết các tình huống, vấn đề phát sinh cho khách du lịch (\*).
- Nhân viên của điểm thông tin phải được tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ về du lịch và các vấn đề liên quan đến du lịch cộng đồng (\*).

### **4.3 Dịch vụ tham quan**

#### **4.3.1 Yêu cầu đối với chương trình tham quan du lịch cộng đồng**

- Đảm bảo các mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của du lịch cộng đồng theo quy định trong Phụ lục A.
- Đảm bảo khách du lịch luôn tuân thủ các quy định của hoạt động du lịch cộng đồng.
- Có thông tin về hành trình, dịch vụ, giá cả, rõ ràng.
- Có dữ liệu về khách du lịch, bao gồm cả thời gian khởi hành và kết thúc.
- Có tính đến các rủi ro có thể xảy ra và có các biện pháp phòng ngừa cụ thể.
- Có nội dung/hoạt động nhằm thúc đẩy việc bảo vệ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.
- Có đầy đủ nội dung thuyết minh đúng về các điểm tham quan trong chương trình.

---

\* Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Có các hoạt động trải nghiệm để khách du lịch được tham gia vào các hoạt động lao động/sinh hoạt thường ngày/hoạt động công ích của cộng đồng.
- Có nội dung/hoạt động mang tính giáo dục về thiên nhiên, văn hóa bản địa<sup>(\*)</sup>.
- Có yêu cầu/khuyến khích khách du lịch đi bộ hoặc sử dụng các phương tiện thô sơ, truyền thống gắn với đặc trưng tại địa phương để tiếp cận các điểm tham quan<sup>(\*)</sup>.
- Có phương án cung cấp dịch vụ phù hợp cho các thị trường khách chuyên biệt<sup>(\*)</sup>.

#### **4.3.2 Tổ chức chương trình tham quan du lịch**

- Thông báo cho khách du lịch các quy định của Ban quản lý du lịch cộng đồng.
- Đảm bảo khách du lịch được mua bảo hiểm du lịch theo đúng quy định.
- Đảm bảo khách du lịch được tham gia vào những hoạt động tại địa phương.
- Đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin thuyết minh về các điểm tham quan trong chương trình đã bán cho khách du lịch.
- Thực hiện chương trình đúng nội dung đã truyền thông/quảng cáo và cam kết với khách du lịch.
- Nhân viên điều hành và người hướng dẫn du lịch cộng đồng phải đảm bảo các điều kiện hành nghề và phải được tập huấn/bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ liên quan đến công việc điều hành, hướng dẫn khách du lịch.
- Phải đảm bảo quy mô nhóm khách du lịch phù hợp với sức chứa của điểm du lịch cộng đồng.
- Tổ chức các hoạt động nhằm tạo không khí vui vẻ, thúc đẩy tương tác giữa cư dân địa phương và khách du lịch<sup>(\*)</sup>.
- Đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng tổ chức lấy ý kiến của khách du lịch để có các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng. Xem thêm Mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng tại Phụ lục B.

### **4.4 Dịch vụ ăn uống**

#### **4.4.1 Yêu cầu chất lượng về cung cấp dịch vụ ăn uống**

- Hoạt động theo Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống du lịch cộng đồng (xem Phụ lục A).
- Cung cấp, dịch vụ ăn uống theo yêu cầu của khách du lịch/đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng.

---

<sup>(\*)</sup> Tiêu chí khuyến khích áp dụng



- Nhân viên chế biến được đào tạo hoặc tập huấn bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ về quy trình, tiêu chuẩn kỹ thuật nấu ăn, pha chế.
- Thực đơn có niêm yết giá cả và được thể hiện bằng tiếng Việt và ít nhất bằng một ngoại ngữ, khuyến khích sử dụng tiếng Anh.
- Đảm bảo thực đơn của tất cả các bữa ăn đều có ít nhất một món ăn truyền thống địa phương và có món tráng miệng.
- Bữa ăn được cung cấp đúng thời gian thỏa thuận.
- Sử dụng thực phẩm an toàn và các nguyên vật liệu truyền thống của địa phương; không được phép sử dụng động vật hoang dã theo quy định hiện hành.
- Có các món ăn đáp ứng nhu cầu ăn kiêng, ăn chay của khách du lịch<sup>(\*)</sup>.
- Có hoạt động cho khách du lịch trao đổi kiến thức, kinh nghiệm và tham gia trải nghiệm chuẩn bị bữa ăn, học các kỹ thuật nấu ăn truyền thống<sup>(\*)</sup>.
- Kiểm soát chất lượng dịch vụ ăn uống; có các hình thức để khách du lịch phản hồi ý kiến<sup>(\*)</sup> (xem thêm Phụ lục B).

#### **4.4.2 Yêu cầu quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm**

- Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định hiện hành.
- Thức ăn phục vụ khách du lịch phải được che đậy để tránh bụi và côn trùng.
- Khuyến khích sử dụng nguyên liệu tươi, sản vật địa phương trong chế biến thức ăn, đồ uống.
- Khu vực bảo quản, chế biến, ăn uống phải luôn được duy trì sạch sẽ và được cách ly khỏi khu vực nuôi động vật, khu vệ sinh; phải đảm bảo có đủ nước sạch và xà phòng/dung dịch vệ sinh để rửa tay cho nhân viên chế biến và cho khách du lịch.
- Dụng cụ chế biến, ăn uống phải được làm sạch trước và sau khi sử dụng.
- Nhân viên chế biến/phục vụ phải đảm bảo vệ sinh cá nhân thường xuyên trong quá trình làm việc.
- Sử dụng các sản phẩm từ vật liệu tự nhiên, phân hủy sinh học khi chứa đựng và đóng gói thực phẩm, thức ăn.

#### **4.5 Dịch vụ lưu trú**

- Tuân thủ theo Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú theo quy định trong Phụ lục A.
- Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đảm bảo yêu cầu theo TCVN 7800:2017.

---

\* Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú có kiến thức về môi trường văn hóa địa phương và kinh nghiệm phát triển du lịch bền vững.
- Chủ nhà có hiểu biết về văn hóa truyền thống của địa phương.

## **4.6 Dịch vụ vui chơi, giải trí**

### **4.6.1 Yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí**

- Có đăng ký kinh doanh và đảm bảo các điều kiện kinh doanh theo quy định hiện hành.
- Có niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết.
- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, dễ nhận diện (đồng phục, bảng tên,...).
- Có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí.
- Sử dụng các nguyên vật liệu có sẵn tại địa phương để làm dụng cụ cho hoạt động vui chơi, giải trí.
- Có nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.
- Đa dạng các phương thức thanh toán cho khách du lịch, khuyến khích chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt<sup>(\*)</sup>.
- Có nhân viên hướng dẫn từng loại dịch vụ vui chơi giải trí<sup>(\*)</sup>.
- Cung cấp đầy đủ thông tin cho khách du lịch về nội quy, hoạt động đón tiếp, dịch vụ gửi đồ cá nhân<sup>(\*)</sup>.
- Khuyến khích thiết kế, bày trí không gian, vật dụng thể hiện đặc trưng văn hóa địa phương<sup>(\*)</sup>.
- Khai thác các trò chơi dân gian truyền thống mang đậm bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương<sup>(\*)</sup>.

### **4.6.2 Yêu cầu về an toàn và chất lượng dịch vụ**

- Có bộ dụng cụ sơ cứu và số điện thoại khẩn cấp tại quầy lễ tân.
- Nhân viên tuân thủ các kiến thức về quy định an toàn tại điểm kinh doanh dịch vụ du lịch.
- Có nhân viên cung cấp thông tin, hỗ trợ giải đáp các yêu cầu cho khách du lịch 24/24.
- Có bảng hiển thị hướng dẫn an toàn cụ thể đối với khách du lịch.
- Có bảng hướng dẫn xử lý tình huống nguy cấp.
- Có nhân viên phụ trách vấn đề an toàn khi cần thiết.
- Có nhân viên phụ trách an ninh tại điểm kinh doanh dịch vụ du lịch.

---

<sup>(\*)</sup> Tiêu chí khuyến khích áp dụng

## **4.7 Hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng**

### **4.7.1 Tổ chức hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng**

- Địa điểm trình diễn nằm trong khu vực của cộng đồng.
- Tiết mục trình diễn và thiết kế, trang trí sân khấu phù hợp với bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương.
- Sử dụng trang phục truyền thống dân tộc khi trình diễn.
- Kiểm soát thời gian tổ chức, tiếng ồn theo quy định hiện hành.
- Người trình diễn là thành viên cộng đồng, có kiến thức và kỹ năng trình thành thực, có khả năng thể hiện tiết mục bằng tiếng dân tộc của mình<sup>(\*)</sup>.
- Đội ngũ tổ chức, biểu diễn có thái độ thân thiện, có kỹ năng giao tiếp đa văn hóa<sup>(\*)</sup>.
- Người tổ chức phải có kiến thức chuyên sâu về bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương và chương trình nghệ thuật<sup>(\*)</sup>.
- Người dẫn chương trình phải làm nổi bật được giá trị, ý nghĩa của hoạt động trình diễn<sup>(\*)</sup>.

### **4.7.2 Nội dung chương trình trình diễn văn hóa, nghệ thuật tại cộng đồng**

- Phải làm nổi bật các giá trị đặc trưng, bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương.
- Đảm bảo tính xác thực trong trình diễn các loại hình nghệ thuật truyền thống của cộng đồng.
- Kịch bản được xây dựng hợp lý, trọn vẹn.
- Có sự độc đáo, đặc sắc, hấp dẫn khách du lịch, tạo được ấn tượng tốt đẹp về con người và văn hóa cộng đồng.
- Ưu tiên việc trình diễn di sản văn hóa phi vật thể phản ánh bản sắc văn hóa của cộng đồng do chính cộng đồng sáng tạo gìn giữ.

## **4.8 Dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương**

### **4.8.1 Yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương**

- Có đăng ký kinh doanh và đảm bảo các điều kiện kinh doanh theo quy định hiện hành (không áp dụng đối với các cá nhân, hộ gia đình trực tiếp bán sản phẩm do mình làm ra).
- Bán các sản phẩm có nguồn gốc xuất xứ, sản phẩm truyền thống tại địa phương.
- Có niêm yết giá trên mỗi sản phẩm và bán đúng giá niêm yết.
- Thời gian hoạt động phải phù hợp với thời gian sinh hoạt của cộng đồng và có tính đến thời gian hoạt động của khách du lịch.

---

\* Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, dễ nhận diện (đồng phục, bảng tên,...) và có thể tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm.
- Thiết kế, bày trí không gian, sản phẩm sạch đẹp, ấn tượng, thể hiện nét đặc trưng văn hóa cộng đồng<sup>(\*)</sup>.
- Có nhân viên biết ít nhất một ngoại ngữ là tiếng Anh để giao tiếp với khách hàng<sup>(\*)</sup>.
- Đa dạng các phương thức thanh toán cho khách du lịch, khuyến khích chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt<sup>(\*)</sup>.

#### **4.8.2 Yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm địa phương**

Yêu cầu về chất lượng sản phẩm địa phương theo quy định hiện hành và ít nhất những nội dung sau:

- Thông tin rõ ràng về nguồn gốc, thành phần và chất lượng hàng hóa.
- Có hướng dẫn cách sử dụng và bảo quản sản phẩm cụ thể.
- Mẫu mã các loại hàng hóa xuất xứ từ địa phương phải được thiết kế mạng đậm nét văn hóa bản địa. Khuyến khích các sản phẩm thủ công<sup>(\*)</sup>.
- Khuyến khích sử dụng nguyên vật liệu và nhân lực của địa phương để sản xuất hàng hóa<sup>(\*)</sup>.
- Sản phẩm được bao gói, trưng bày và bảo quản sạch đẹp, phù hợp<sup>(\*)</sup>.
- Hình thành thông điệp gây ấn tượng về việc thiết kế/chế biến/sáng tạo/thực hiện ra đặc sản bày bán<sup>(\*)</sup>.

### **5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an ninh, phòng chống cháy nổ**

#### **5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh**

- Có qui định và quản lý tốt việc áp dụng các qui định về hạn chế gây tiếng ồn, hạn chế khí thải, thu gom và xử lý rác thải, nước thải.
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, ăn uống, cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạng nhện.
- Đảm bảo không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi.
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt, sạch sẽ, được thông gió, đủ ánh sáng và không có mùi hôi.
- Có biện pháp tiết kiệm điện, tiết kiệm nước hiệu quả.
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên tại các khu vực<sup>(\*)</sup>.

---

<sup>(\*)</sup> Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Thực hiện đúng các nguyên tắc quản lý rác thải, nước thải, sử dụng bao bì phân hủy sinh học<sup>(\*)</sup>.

## **5.2 An ninh, an toàn**

- Đảm bảo đầy đủ, chính xác thông tin về chương trình du lịch, mức độ khó khăn, các nguy cơ có thể xảy ra, các biện pháp phòng ngừa an toàn, dịch vụ và các quyền, lợi ích hợp pháp đối với khách du lịch.
- Khách du lịch được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở.
- Cung cấp dịch vụ vận chuyển an toàn, đảm bảo an ninh, tiết kiệm chi phí.
- Với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương.
- Cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt, phao áo cứu sinh....
- Khuyến cáo khách du lịch về những rủi ro có thể xảy ra.

## **5.3 Phòng chống cháy nổ**

Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ. Có bố trí hệ thống phòng cháy, chữa cháy đầy đủ theo đúng quy định.

---

(\*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

## **Phụ lục A**

(quy định)

### **Bộ quy tắc ứng xử dành cho các bên liên quan đến hoạt động du lịch cộng đồng**

#### **A.1 Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương**

Cộng đồng địa phương cần tuân thủ đúng nội dung quy tắc ứng xử theo quy định đó là:

- Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
- Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ khách du lịch khi có yêu cầu.
- Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
- Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
- Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp.
- Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng, hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
- Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
- Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
- Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
- Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
- Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.
- Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
- Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
- Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.
- Không bán cho khách du lịch sản phẩm tự động, thực vật hoang dã trong danh mục bị cấm.
- Cộng đồng địa phương cần có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ các giá trị văn hóa cộng đồng.
- Cộng đồng ngăn chặn các hành vi như: mua bán mại dâm, buôn bán ma túy và các chất gây nghiện khác, lao động trẻ em, buôn bán người.
- Cộng đồng ủng hộ các nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

- Cộng đồng cam kết sử dụng các sản phẩm của địa phương.
- Cộng đồng luôn củng cố, nâng cao bản sắc và lòng tự hào về văn hóa địa phương.
- Cộng đồng tuân thủ những quy tắc, quy định và luật pháp bảo vệ văn hóa và di sản.
- Luôn tham gia các chương trình tập huấn về nâng cao nhận thức về môi trường, xử lý rác thải tại địa phương.
- Giới thiệu các thông tin về văn hóa địa phương cho khách du lịch.
- Đảm bảo thực hiện việc an toàn, an ninh cho khách du lịch khi tham quan cộng đồng.
- Luôn tham gia các chương trình tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp và giao tiếp đa văn hóa.

## **A.2 Bộ quy tắc về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch**

- Hỗ trợ cộng đồng: Doanh nghiệp tích cực hỗ trợ các sáng kiến phát triển cơ sở hạ tầng địa phương và cộng đồng. Chẳng hạn như giáo dục, đào tạo, y tế và vệ sinh, và các dự án giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu.
- Sử dụng lao động địa phương: Cư dân địa phương phải có các cơ hội bình đẳng về việc làm và phát triển nghề nghiệp, bao gồm cả các vị trí quản lý.
- Thu mua địa phương: Khi thu mua cũng như cung cấp hàng hóa và dịch vụ, doanh nghiệp cần phải ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương/tham gia thương mại bình đẳng khi họ có sẵn và đủ số lượng hàng hóa.
- Cơ sở kinh doanh địa phương: Doanh nghiệp cần hỗ trợ các cơ sở kinh doanh địa phương trong việc phát triển và bán các sản phẩm và dịch vụ bền vững dựa trên đặc điểm tự nhiên, lịch sử và văn hóa khu vực.
- Khai thác và lạm dụng: Doanh nghiệp thực hiện chính sách chống việc khai thác hay lạm dụng thương mại, tình dục hay các hình thức khác, đặc biệt đối với trẻ em, thiếu niên, phụ nữ, người dân tộc thiểu số hoặc các nhóm dễ bị tổn thương khác.
- Cơ hội bình đẳng: Doanh nghiệp đưa ra các cơ hội việc làm, bao gồm cả cấp quản lý, mà không có sự phân biệt về giới tính, chủng tộc, tôn giáo, sự tàn tật hay các hình thức khác.
- Việc làm: Luật lao động được tôn trọng, một môi trường làm việc đảm bảo an toàn, người lao động/nhân viên được đối xử công bằng và được trả ít nhất bằng mức lương tối thiểu theo quy định của pháp luật. Người lao động/nhân viên được đào tạo thường xuyên, có cơ hội được phát triển nghề nghiệp.
- Dịch vụ cộng đồng: Hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng sự cung cấp các dịch vụ cơ bản chẳng hạn thức ăn, nước, năng lượng, chăm sóc sức khỏe và vệ sinh, cho các cộng đồng lân cận.

- Sinh kế dân địa phương: Các hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng xấu đến đời sống của người dân địa phương, bao gồm việc sử dụng tài nguyên đất và nước, giao thông và nhà ở.

### **A.3 Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống**

- Tuân thủ các điều kiện đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định hiện hành.
- Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương.
- Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch.
- Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng dịch vụ thực phẩm và đồ uống.
- Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch.
- Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết.
- Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách du lịch.
- Không kinh doanh các loại thực phẩm và đồ uống nằm trong danh mục cấm.
- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.
- Thực hiện việc quản lý chất thải bằng cách thu gom rác và áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế,...

### **A.4 Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú**

- Tuân thủ theo quy định hiện hành.
- Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương.
- Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch.
- Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cơ sở lưu trú.
- Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch.
- Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết.
- Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách du lịch.
- Nếu cung cấp thực phẩm và bữa ăn thì tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống.



- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.
- Tôn trọng văn hóa và sự riêng tư của khách du lịch.
- Sẵn sàng chia sẻ thông tin và trải nghiệm về phong tục tập quán, các điểm tham quan trong cộng đồng, địa phương với khách du lịch.
- Thực hiện việc quản lý chất thải bằng cách thu gom rác và áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế,...

#### **A.5 Bộ quy tắc ứng xử dành cho đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng**

- Tuân thủ theo quy định hiện hành.
- Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương.
- Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch
- Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng chương trình du lịch.
- Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch.
- Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các chương trình du lịch đã quảng cáo và bán cho khách du lịch.
- Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết.
- Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch và cộng đồng, địa phương.
- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- Đảm bảo cung cấp thông tin chính xác, chân thực về lịch sử, văn hóa, kinh tế, xã hội của cộng đồng, địa phương.
- Không tiếp tay cho bên thứ ba thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, gây tổn hại đến cộng đồng, địa phương.
- Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.

## Phụ lục B

(tham khảo)

### Mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng, quý khách vui lòng cho ý kiến vào bảng hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu X vào ô tương ứng với đánh giá của quý khách về sự đầu tư, phục vụ của điểm, khu du lịch cộng đồng.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý khách.

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
<b>I Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng</b>						
1	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có sức khỏe, tác phong đảm bảo công tác hướng dẫn					
2	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương.					
3	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có kiến thức chuyên sâu về môi trường sinh thái, văn hóa bản địa tại địa phương, đặc điểm tâm lý, kỹ năng giao tiếp ứng xử với cộng đồng dân cư địa phương đang hướng dẫn.					
4	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng đặt sự an toàn và an ninh của khách du lịch lên hàng đầu.					
5	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có lưu ý về các vấn đề môi trường, xã hội và văn hóa tại địa phương cho khách du lịch để nhằm bảo vệ các tài nguyên và giá trị tự nhiên và văn hóa.					

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
6	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng mang đủ vật dụng hướng dẫn: Micro, bút chỉ dẫn, bộ sơ cấp cứu, bộ đàm, điện thoại di động; vật dụng giới thiệu, quảng bá sản phẩm địa phương.					
7	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng thực hiện nguyên tắc quản lý chất thải tại điểm du lịch cộng đồng.					

**II Quý khách đánh giá thế nào về điểm thông tin du lịch cộng đồng tại điểm, khu du lịch cộng đồng**

8	Có vị trí dễ tiếp cận và thuận tiện trong khuôn viên của điểm, khu du lịch cộng đồng tại địa phương.					
9	Thiết kế bên ngoài của điểm thông tin du lịch làm nổi bật đặc trưng văn hóa cộng đồng.					
10	Cơ sở vật chất và trang thiết bị đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của du khách.					
11	Khu vực trưng bày có các bảng thông tin thuyết minh, có mô hình và đồ tạo tác (trưng bày sản phẩm truyền thống của cộng đồng địa phương).					
12	Nhân viên làm việc tại điểm thông tin đáp ứng yêu cầu về tác phong, thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và chuyên môn nghiệp vụ.					

**III Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ ăn uống tại điểm, khu du lịch cộng đồng**

13	Thực đơn có sẵn thông tin về giá cả thực phẩm ăn uống.					
14	Các bữa ăn cung cấp đảm bảo đúng thời gian.					

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
15	Sử dụng thực phẩm an toàn và các nguyên vật liệu truyền thống của địa phương; không được phép sử dụng động vật hoang dã theo quy định hiện hành.					
16	Khu vực chuẩn bị thực phẩm và ăn uống luôn được duy trì sạch sẽ.					
17	Động vật (vật nuôi và dịch hại) được cách ly bên ngoài kho bảo quản, khu vực nấu ăn và khu vực ăn uống.					
18	Tổ chức cho khách du lịch tham gia chuẩn bị bữa ăn và học các kỹ thuật nấu ăn truyền thống.					
19	Thường xuyên kiểm soát và cải tiến chất lượng, nhận đóng góp và phản hồi của khách du lịch về trải nghiệm ăn uống, khuyến khích khách du lịch tích cực tham gia vào quá trình phản hồi.					
20	Đáp ứng nhu cầu ăn kiêng, ăn chay của khách du lịch.					
21	Sử dụng tối đa các sản phẩm phân hủy sinh học tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm.					
<b>IV Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ lưu trú tại điểm, khu du lịch cộng đồng</b>						
22	Cung cấp nơi lưu trú an toàn và sạch sẽ cho khách du lịch, đảm bảo trải nghiệm cuộc sống cộng đồng.					
23	Khi đến lưu trú, khách du lịch được thông báo các yêu cầu về an toàn, an ninh và hành vi ứng xử.					
24	Phòng tắm và nhà vệ sinh có sự riêng tư và thông gió đầy đủ, sẵn sàng cho khách du lịch sử dụng.					

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
25	Không có động vật ở trang trại vào các công trình lưu trú của khách du lịch.					
26	Chủ cơ sở lưu trú cần có nhiều kinh nghiệm về văn hóa truyền thống của địa phương và có sự trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và khách du lịch.					
27	Tất cả các khu vực lưu trú và công trình cho khách du lịch sử dụng đều có hướng dẫn về phòng cháy chữa cháy và thủ tục khẩn cấp, hiển thị ở vị trí nổi bật.					
28	Khuyến khích và tiếp thu phản hồi của khách du lịch về chỗ ở.					
<b>V Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ vui chơi, giải trí tại điểm, khu du lịch cộng đồng</b>						
29	Nội quy rõ ràng, có nơi đón tiếp khách du lịch, gửi đồ dùng cá nhân.					
30	Người hướng dẫn/nhân viên phục vụ phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí; thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.					
31	Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ do ngân hàng phát hành.					
32	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.					
33	Giữ nguyên bản các trò chơi dân gian truyền thống mang đậm bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương.					
34	Sử dụng các nguyên vật liệu có sẵn tại địa phương để làm dụng cụ trò chơi.					
35	Quà tặng sử dụng các sản phẩm có nguồn gốc từ địa phương.					

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
36	Hệ thống phòng cháy, chữa cháy và những quy định an toàn cụ thể đối với khách du lịch.					
<b>VI Quý khách đánh giá thế nào về hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại điểm, khu du lịch cộng đồng</b>						
37	Biểu diễn nghệ thuật tại nhà sàn/nhà ở theo kiến trúc truyền thống của cộng đồng dân tộc.					
38	Người trình diễn là thành viên cộng đồng, có kiến thức và kỹ năng trình thành thực, có khả năng thể hiện tiết mục bằng tiếng dân tộc của mình.					
39	Đội ngũ tổ chức, biểu diễn có thái độ thân thiện, kỹ năng giao tiếp đa văn hóa.					
40	Sử dụng trang phục truyền thống dân tộc khi trình diễn.					
41	Tiết mục trình diễn và thiết kế, trang trí sân khấu phù hợp với bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương.					
42	Người dẫn chương trình phải làm nổi bật giá trị, ý nghĩa của hoạt động trình diễn.					
43	Khả năng biểu diễn các tiết mục văn nghệ của người dân địa phương đảm bảo yêu cầu về chất lượng trình diễn, thu hút khách du lịch, tạo được ấn tượng tốt đẹp.					
<b>VI Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương tại điểm, khu du lịch cộng đồng</b>						
44	Cung cấp thông tin rõ ràng về nguồn gốc, thành phần và chất lượng hàng hóa.					
45	Niềm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.					

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
46	Có quy định rõ ràng về điều kiện đổi, trả, tiêu chuẩn khi sử dụng sản phẩm.					
47	Cảnh quan khu mua sắm sản phẩm địa phương sạch, đẹp, ấn tượng cho khách du lịch đến tham quan mua sắm.					
48	Mẫu mã các loại hàng hóa xuất xứ từ địa phương phải được thiết kế mạng đậm nét văn hóa bản địa. Khuyến khích các sản phẩm thủ công.					
49	Sử dụng nguyên liệu và nhân lực của địa phương, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch.					
50	Hình thành thông điệp gây ấn tượng về việc thiết kế/chế biến/sáng tạo/thực hiện ra sản phẩm bày bán, giúp khách du lịch cảm nhận sự độc đáo, ấn tượng, khác biệt với các sản phẩm mua sắm ở địa phương khác.					

## Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] ASEAN Community Based Tourism Standard (Tiêu chuẩn ASEAN về du lịch dựa vào cộng đồng) - 2016.
- [2] Bộ công cụ Hướng dẫn giảm nghèo thông qua Du lịch, Tổ chức lao động Quốc tế (ILO), Bản tiếng Việt, ISBN 798 – 604 – 0469 – 6, Hà Nội – 2012.
- [3] Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch, số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 03 năm 2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- [4] Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, số 4640/QĐ-BVHTTDL ngày 28 tháng 12 năm 2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- [5] Thông tư quy định chi tiết một số điều của Luật du lịch số 6/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017.
- [6] Tiêu chuẩn Du lịch Bền vững GSTC, Hội đồng Du lịch Bền vững Toàn cầu, Phiên bản thứ 3, ngày 21 tháng 12 năm 2006.
- [7] Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam, Hướng dẫn du lịch VTOS, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hà Nội – 2015.
- [8] Tài liệu hướng dẫn vận hành Trung tâm thông tin du lịch Việt Nam, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ, Hà Nội.
- [9] Tài liệu hướng dẫn phát triển du lịch cộng đồng, Viện Nghiên cứu và phát triển Ngành nghề nông thôn Việt Nam, Hà Nội – 2012.
- [10] Luật Du lịch số 09/2017/QH14.
- [11] Nghị định số 79/2012/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định về biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; thi người đẹp và người mẫu; lưu hành, kinh doanh bản ghi âm, ghi hình ca múa nhạc, sân khấu.
-