



HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH Du lịch có trách nhiệm ở Việt Nam

Đơn vị soạn thảo:

Chương trình Phát triển năng lực
du lịch có trách nhiệm với
môi trường và xã hội do Liên minh
châu Âu tài trợ (Dự án EU)



Mục lục

Xuất xứ.....	4
Xây dựng khung chính sách Du lịch có trách nhiệm của Việt Nam	9
Trụ cột 1. Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch.....	11
Trụ cột 2. Nâng cao năng lực cạnh tranh kinh doanh du lịch và các thị trường bền vững	16
Trụ cột 3. Sử dụng du lịch làm động lực để phát triển kinh tế - xã hội	21
Trụ cột 4. Nâng cao nhận thức và hiểu biết về du lịch bền vững	24
Trụ cột 5. Phát triển đội ngũ lao động ngành Du lịch chuyên nghiệp, có kỹ năng với điều kiện làm việc tốt	28
Trụ cột 6. Bảo tồn và phát huy các di sản thiên nhiên và văn hóa một cách thận trọng	32
Vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan	36
Các công cụ của Chính phủ để đạt được chính sách về du lịch có trách nhiệm	38
Các bước tiếp theo.....	40

MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG BẢN HƯỚNG DẪN VỀ CHÍNH SÁCH

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM Ở VIỆT NAM được soạn thảo với mục đích làm tài liệu thực tiễn hỗ trợ quá trình ban hành chính sách, pháp luật cũng như hoạt động trong ngành Du lịch (cả trực tiếp và gián tiếp) nhằm xác định và đề cập tới các chính sách chính, hình thành tính bền vững và hành động có trách nhiệm trong du lịch. Do đó, HƯỚNG DẪN này không được coi là một tài liệu chính sách toàn diện.

GIẢI THÍCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

DCST	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
DMO	Tổ chức quản lý điểm đến
ESRT	Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội
EU	Liên minh châu Âu
GOV	Chính phủ Việt Nam
ITDR	Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch
MCST	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
MNRE	Bộ Tài nguyên và Môi trường
MOLISA	Bộ Lao động Thương binh và Xã hội
NGO	Tổ chức Phi Chính phủ
PPD	Đối thoại công – tư
PPP	Quan hệ đối tác công – tư
TAB	Hội đồng Tư vấn Du lịch
TITC	Trung tâm Thông tin Du lịch
VBF	Diễn đàn Du lịch Việt Nam
VHA	Hiệp hội Khách sạn Việt Nam
VISTA	Hiệp hội Lữ hành Việt Nam
VITA	Hiệp hội Du lịch Việt Nam
VNAT	Tổng cục Du lịch
VTCTB	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam
VTOS	Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam

Xuất xứ

Ngành Du lịch Việt Nam

Trong 12 năm qua, Việt Nam đã đạt được thành tựu đáng kể trong phát triển du lịch, với lượng khách du lịch quốc tế tăng từ 2,1 triệu trong năm 2000 lên 7,5 triệu trong năm 2013 và lượng khách du lịch nội địa tăng từ 11,7 triệu lên 35 triệu khách. Đóng góp của ngành Du lịch vào GDP tăng từ 3,21% trong năm 1995 lên khoảng 6% trong năm 2013. Theo Hội đồng lữ hành và du lịch thế giới, ngành Du lịch tạo ra gần 1,9 triệu việc làm trực tiếp trong năm 2013 và tổng số lao động của ngành bao gồm lao động gián tiếp chiếm khoảng 7,9% lực lượng lao động cả nước.

Sự phát triển nhanh chóng của ngành Du lịch đã góp phần đáng kể vào các lợi ích kinh tế và xã hội, trong đó có giảm nghèo. Do hoạt động du lịch trải dài đến tận các vùng xa xôi, nơi có các điểm tham quan hấp dẫn về văn hóa và phong cảnh tự nhiên, nên du lịch mang lại lợi ích và cơ hội cho nhiều người nghèo sinh sống tại các vùng này. Sự phụ thuộc của du lịch vào nguồn nhân lực và các nhà cung cấp địa phương cũng tạo ra cơ hội cho người dân sinh sống trong hoặc gần các trung tâm du lịch lớn có được thu nhập tốt. Thực tế này đã chứng minh sự đóng góp to lớn của ngành Du lịch vào sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước và cơ hội hỗ trợ người nghèo, các đối tượng chịu thiệt thòi.

LỢI ÍCH TỪ DU LỊCH ĐỐI VỚI QUỐC GIA

- Đóng góp vào ngân sách nhà nước thông qua thuế thu nhập và phí dịch vụ của các hoạt động kinh doanh
- Tạo việc làm cho người dân địa phương thông qua các lĩnh vực nghề đòi hỏi nhiều lao động như khách sạn, nhà hàng và điều hành du lịch
- Khuyến khích cơ sở hạ tầng đầu tư và phát triển
- Đóng góp vào sự phát triển chung của kinh tế địa phương, bao gồm cả nhóm kinh doanh không chính thức như người bán hàng rong, hướng dẫn viên không chuyên, những người chèo đò trong tuyến điểm du lịch
- Khuyến khích phát triển tại các khu vực nông thôn từ việc giảm các nhân tố dịch chuyển lao động từ nông thôn ra thành thị, thông qua việc tạo thêm việc làm và mở rộng hàng hóa, dịch vụ sẵn có của địa phương
- Góp phần bảo vệ, bảo tồn di sản văn hóa, tự nhiên thông qua thu phí, cấp phép tham quan

Bối cảnh khu vực và toàn cầu

Ở mức độ rộng hơn, du lịch phát triển và cạnh tranh đã tăng lên mạnh mẽ trong khu vực Đông Nam Á. Nhiều nước và điểm đến mới đang xuất hiện, nhiều điểm đến đang đặt ra trách nhiệm phải tối đa hóa tăng trưởng, bằng cách nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các sản phẩm du lịch. Xu hướng phát triển quan trọng của ngành Du lịch, bao gồm nhu cầu về chất lượng và các trải nghiệm xác thực của

Thách thức của tăng trưởng bền vững

khách du lịch ngày càng lớn, đặc biệt là khách du lịch quốc tế. Các doanh nghiệp cố gắng thúc đẩy hoạt động để cạnh tranh một cách hiệu quả, đồng thời càng ngày, họ càng nhận ra sự cần thiết phải chú ý hơn nữa đến việc phát triển ngành du lịch một cách bền vững. Nhà nước và người dân địa phương đều đang mong đợi nhiều hơn nữa ở ngành du lịch về các lợi ích xã hội và kinh tế, bảo tồn các nguồn lực quan trọng về văn hóa và môi trường.

Ở cấp độ toàn cầu và tại các điểm đến, Du lịch có trách nhiệm đang ngày càng được công nhận là cách tiếp cận thực tế để đạt được các kết quả trực tiếp cho sự phát triển bền vững. Giữa Du lịch có trách nhiệm và Du lịch bền vững có những nét tương đồng về các mục tiêu và nguyên tắc. Tuy nhiên, đặc điểm khác biệt của Du lịch có trách nhiệm là gắn liền với hành động, gắn kết các bên liên quan với nhau để cùng hành động có trách nhiệm và chịu trách nhiệm cụ thể, giải quyết các vấn đề xã hội, môi trường nhằm cải thiện mức độ bền vững trong phát triển du lịch thông qua các hành động chân thực đem lại kết quả hữu hình.

Thách thức chính đối với các quốc gia là phải đảm bảo tăng trưởng du lịch nhưng không để lại những hậu quả tiêu cực dài hạn cho người dân, văn hóa và môi trường bản địa. Nguyên tắc bền vững trong du lịch đã được biết đến và được hiểu từ nhiều năm (năm 1988 Tổ chức Du lịch Thế giới đã lần đầu tiên đưa ra nguyên tắc này), các quốc gia đã có lịch sử đấu tranh để giữ cân bằng giữa tăng trưởng và bền vững trong du lịch. Đó có thể vì một số lý do như sau:

- Cải thiện phúc lợi kinh tế của người dân thông qua tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm là ưu tiên quốc gia quan trọng hơn so với việc bảo tồn
- Du lịch đại chúng ở quy mô rộng thường được ưa chuộng hơn, bởi nguồn đầu tư trực tiếp nước ngoài và nguồn ngoại hối mang lại
- Du lịch có thể được coi là phương tiện để thu hút sự hỗ trợ nước ngoài phục vụ phát triển cơ sở hạ tầng trên quy mô lớn, nhưng không có nguồn tài chính cho việc bảo dưỡng
- Thiếu các khung phát triển bền vững tầm quốc gia phù hợp với du lịch
- Các khung thể chế yếu kém, thiếu cơ chế kiểm soát
- Thiếu sự hợp tác với các ngành kinh tế khác và hợp tác liên bộ
- Không lập được kế hoạch đồng bộ để đón dòng khách du lịch lớn tới vùng sâu vùng xa, phù hợp với nguồn lực địa phương, khả năng cung cấp điện, nước sinh hoạt
- Du lịch có thể được xem là lựa chọn duy nhất cho phát triển kinh tế, cho dù một số khu vực có thể thiếu điều kiện cần thiết để trở thành một điểm đến khả thi
- Sử dụng môi trường và văn hóa địa phương là cách thức phát triển điểm đến du lịch dễ dàng nhất và nhanh nhất với chi phí thấp, vì vậy chúng được khai thác triệt để
- Thiếu hiểu biết về du lịch và cơ chế hoạt động của du lịch, cũng như những tác động của du lịch, đặc biệt trong phạm vi cộng đồng
- Thiếu cam kết từ phía các công ty lữ hành trong công tác bảo vệ môi trường, văn hóa bản địa, cũng như chia sẻ các lợi ích xã hội chung
- Cộng đồng địa phương có thể không thật sự có quyền hoặc được tiếp cận vào quá trình đưa ra quyết định liên quan tới phát triển du lịch

TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH & QUY HOẠCH DU LỊCH KHÔNG BỀN VỮNG

Tác động của chính sách và quy hoạch không quan tâm tới sự bền vững sẽ tạo ra một điểm đến kém hấp dẫn hoặc kém thú vị đối với cả người sinh sống và du khách tới thăm, hậu quả dẫn đến số lượng khách du lịch sẽ giảm sút. Các tác động cụ thể của chính sách và quy hoạch du lịch được hoạch định kém, không quan tâm tới các sự bền vững bao gồm:

- Tạo ra nhiều thời vụ cao điểm hơn trong du lịch, sẽ dẫn tới việc lợi ích kinh tế bị phụ thuộc các khoảng thời gian nhất định đó. Các dịch vụ y tế, an ninh có thể trở nên đắt đỏ hơn trong mùa cao điểm và tiêu tốn nguồn ngân sách của địa phương.
- Phát triển một số ít “điểm nóng” du lịch, nhưng lại ít lợi ích lan tỏa sang các khu vực lân cận. Hơn nữa, giá bất động sản tại các “điểm nóng” đó có thể bị thổi phồng.
- Giảm sút chất lượng các tiện ích, dịch vụ địa phương như công viên, nhà vệ sinh, đường đi chung, do tình trạng sử dụng quá tải, trong khi nguồn tài chính dành cho công việc duy tu, bảo dưỡng lại hạn hẹp.
- Tăng mức rác thải, sự phá hại và tệ nạn – sẽ trở thành gánh nặng cho cộng đồng.
- Giao thông quá tải, tắc nghẽn làm xáo trộn đời sống của người dân nhiều hơn, so với mức độ cộng đồng chấp nhận được.
- Biến đổi về văn hóa, từ đó làm giảm tính chân thực, ý nghĩa của nền văn hóa và gây xói mòn các giá trị văn hóa.
- Tình trạng mất mát hoặc tàn phá tại các khu di tích lịch sử, những nơi không thể thay thế được.
- Làm ảnh hưởng tới an toàn và an ninh của du khách, từ đó gây ra cảm nhận tiêu cực về quốc gia, phương hại hình ảnh điểm đến an toàn, làm tăng việc truyền miệng tiêu cực và giảm lượt khách quay trở lại, cũng như số lượng khách tiềm năng.
- Phát triển nhanh, phát triển quá mức, quá tải làm biến đổi vĩnh viễn môi trường tự nhiên, hệ sinh thái tại các khu bảo tồn tự nhiên.
- Tăng chất thải, ô nhiễm nước, không khí có thể dẫn tới tình trạng mất môi trường sinh thái hoặc dịch chuyển nơi cư trú và giảm đa dạng sinh học.

Nhu cầu với du lịch có trách nhiệm

Việt Nam không còn là một điểm đến mới nổi, tận hưởng dòng du khách đều đặn bị lôi cuốn bởi vẻ đẹp, lịch sử và cả sự bí ẩn của một quốc gia mới mở cửa trong thời kỳ “Đổi mới”.

Ngành Du lịch Việt Nam đã trưởng thành, mở rộng, đa dạng và trở thành một đối thủ đáng gờm trong khu vực có tính cạnh tranh cao. Để có thể tiếp tục thu được các lợi ích kinh tế - xã hội đáng kể, cũng như các lợi ích khác do du lịch mang lại,

Việt Nam cần phải duy trì tốt năng lực cạnh tranh, đạt được sự bền vững và tiếp tục củng cố các tiềm năng phát triển kinh tế - xã hội to lớn.

Du lịch có trách nhiệm với mục đích tăng cường năng lực cạnh tranh và tạo sự khác biệt cho Việt Nam trên thị trường du lịch khu vực, cũng như quốc tế, như một điểm đến đem lại cho du khách các trải nghiệm du lịch chất lượng cao, bền vững, song song với việc đem lại lợi ích cho người dân địa phương và tôn trọng, bảo vệ nguồn lực quốc gia. Để đạt được những mục tiêu này, đòi hỏi phải có sự chia sẻ trách nhiệm cá nhân, cũng như trách nhiệm tập thể của tất cả các bên liên quan.

Nhóm các bên liên quan và các thành viên, cá nhân trong từng nhóm cần phải phát huy vai trò tích cực nhất trong quá trình cộng tác, để đạt được những mục tiêu này. Do đó, Du lịch có trách nhiệm phụ thuộc vào sự gắn kết các bên liên quan, cơ chế hợp tác hiệu quả, như các mối quan hệ đối tác công - tư và các cơ quan hợp tác như ban quản lý điểm đến.

Áp dụng hướng tiếp cận Du lịch có trách nhiệm mang đến chiến lược toàn diện, bao gồm cách tiếp cận nhằm đạt được sự phát triển du lịch bền vững, thông qua việc nhấn mạnh vai trò quan trọng của các bên liên quan góp phần tạo lập, duy trì một ngành du lịch có năng lực cạnh tranh, năng động, hiệu quả và bền vững, phát huy tối đa khả năng của ngành, nhằm đóng góp cho sự phát triển kinh tế - xã hội chung của quốc gia.

Cơ hội do Du lịch có trách nhiệm mang lại

Nắm chắc các nguyên tắc du lịch bền vững, Du lịch có trách nhiệm đem tới con đường phát triển tiềm năng, hướng tới tương lai bền vững hơn cho các nhà hoạch định chính sách, quy hoạch du lịch, vì:

- Du lịch có trách nhiệm giúp sử dụng tối ưu các tài nguyên văn hóa, tự nhiên, trong khi vẫn bảo tồn và tôn trọng tính xác thực, nguyên vẹn của các tài nguyên đó.
- Du lịch có trách nhiệm đem lại các lợi ích kinh tế lâu dài cho các bên liên quan và các lợi ích đó được phân bổ công bằng hơn.
- Du lịch có trách nhiệm giúp cho điểm đến hấp dẫn hơn về mặt văn hóa và môi trường, thu hút lượng khách ngày càng ổn định hơn và củng cố kinh tế địa phương, tạo nên một xã hội hạnh phúc.
- Du lịch có trách nhiệm đáp ứng nhu cầu thị trường ngày càng tăng cao của du khách đối với điểm đến, sự trải nghiệm và kinh doanh du lịch phải tôn trọng, có sự đồng cảm và ủng hộ lợi ích của người dân địa phương, cũng như môi trường tại điểm đến.

Vai trò của nhà nước trong khuyến khích Du lịch bền vững

Nhà nước tạo nên và tác động tới môi trường, trong đó có hoạt động của các doanh nghiệp du lịch cũng như du khách và các hành vi của họ. Một số vai trò chủ yếu của nhà nước trong việc tạo lập du lịch bền vững bao gồm:¹

- **Điều phối các hoạt động của ngành vì mục tiêu bền vững.** Nhà nước phải điều phối hàng nghìn doanh nghiệp nhỏ thuộc khối tư nhân để giảm thiểu tác động tiêu cực từ các hoạt động của họ tới kinh tế, xã hội và môi trường, đồng thời tối đa hóa các tác động tích cực.
- **Bảo tồn và quản lý hiệu quả tài nguyên văn hóa và tự nhiên.** Các vấn đề trong phát triển bền vững như nước, không khí, di sản tự nhiên và văn hóa, chất lượng cuộc sống vượt ra ngoài trách nhiệm cá nhân của khối tư nhân.

¹ UNEP & WTO 2005, *Để du lịch thêm bền vững: Chỉ dẫn cho các nhà hoạch định chính sách*, UNEP, Pháp
HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM Ở VIỆT NAM

Thông thường, khi nói tới tài nguyên thiên nhiên, trách nhiệm này thuộc về nhà nước. Vai trò đi đầu của nhà nước trong định hướng trách nhiệm khi sử dụng các tài nguyên này là then chốt.

- **Thiết lập tiêu chuẩn chất lượng và xây dựng năng lực trong phát triển bền vững.** Nhiều doanh nghiệp du lịch hạn chế hiểu biết về các tác động rộng lớn đối với nền kinh tế, môi trường và xã hội do hành động của họ gây ra. Nhà nước đóng vai trò chủ chốt trong việc thiết lập tiêu chuẩn, xây dựng ý thức và tăng cường năng lực nhằm đem lại sự thay đổi tích cực, hướng tới việc thực hành tốt hơn.
- **Thực thi pháp luật bảo tồn và phát huy di sản tự nhiên, văn hóa.** Lập kế hoạch sử dụng đất, ban hành các quy định về lao động và môi trường, cung ứng cơ sở vật chất và các dịch vụ liên quan tới xã hội, môi trường là trách nhiệm của nhà nước và có vai trò quan trọng đối với sự phát triển bền vững của du lịch.
- **Thực hiện vai trò lãnh đạo và xúc tiến các hoạt động bền vững.** Nhà nước cần giữ vai trò lãnh đạo trong việc khuyến khích khách du lịch nâng cao nhận thức về các tác động do hoạt động của họ gây ra và quan tâm hơn tới người dân bản địa.

Xây dựng khung chính sách Du lịch có trách nhiệm của Việt Nam

Phương pháp tiếp cận được áp dụng để xây dựng khung chính sách

Dự án Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội do EU tài trợ (Dự án EU) với mục đích đưa du lịch có trách nhiệm làm nền tảng cho quá trình lập quy hoạch, quản lý và hoạt động du lịch. Chính sách du lịch có trách nhiệm được coi là quan trọng để phát triển bền vững và thúc đẩy tối đa sự phát triển kinh tế xã hội của ngành. Dự án EU và Tổng cục Du lịch đã bắt tay vào quá trình xây dựng khung chính sách du lịch có trách nhiệm của Việt Nam.

Khung chính sách du lịch có trách nhiệm cho Việt Nam dự kiến phải có tính toàn diện để đáp ứng nhu cầu của ngành ở cấp quốc gia và có chức năng như một công cụ để hỗ trợ thực hiện các hoạt động, dẫn đến các kết quả cụ thể, biến các mục tiêu du lịch bền vững thành hiện thực.

Để đạt được điều này, Khung chính sách du lịch có trách nhiệm của Việt Nam được thiết kế để phản ánh các mục tiêu và các vấn đề ưu tiên trong Chiến lược phát triển du lịch quốc gia và trong Nghị quyết chính phủ số 92/NQ-CP, cũng như những bài học điển hình quốc tế tốt nhất về các thực hành du lịch có trách nhiệm.

Nội dung chính sách phải phù hợp và được các bên liên quan trong ngành Du lịch hỗ trợ, họ là những đối tượng mà chính sách này tác động đến và cũng là những đối tượng sẽ chịu trách nhiệm đưa chính sách vào hành động. Vì thế, Khung chính sách này được xây dựng với sự tham vấn của các bên liên quan tại các hội thảo, hội nghị và các khuyến nghị từ khối doanh nghiệp, cơ quan ban ngành chuyên môn như Hiệp hội Du lịch Việt Nam, Bộ VHTTDL, Diễn đàn Doanh nghiệp Du lịch, Diễn đàn Doanh nghiệp Việt Nam, Tổ công tác Du lịch/ Hội đồng Du lịch, Nhà hàng và Khách sạn của Eurocham nhằm đảm bảo khung chính sách phản ánh các vấn đề thực tế và các cơ hội, dưới góc độ của tất cả các bên liên quan:

- Hội nghị thường niên về Sự bền vững phát triển Du lịch có trách nhiệm ở Việt Nam 2014 tại TP HCM
- Hội nghị thường niên về chính sách du lịch có trách nhiệm 2013 tại Đà Nẵng
- Hội nghị thường niên về Du lịch có trách nhiệm 2012 tại Hà Nội
- Diễn đàn doanh nghiệp du lịch 2013 (Bộ VHTTDL, TCDL, HHDL Việt Nam và khối doanh nghiệp) tại Hà Nội
- Diễn đàn doanh nghiệp du lịch 2012 (Bộ VHTTDL, TCDL, HHDL Việt Nam và khối doanh nghiệp) tại TP Hồ Chí Minh, Hội An và Hà Nội

Do đó, Khung Chính sách du lịch có trách nhiệm có khả năng đưa ra phương hướng chiến lược cho sự phát triển tổng thể có trách nhiệm của ngành, cũng như các hành động cụ thể mà các bên liên quan trong ngành có thể thực hiện, để tạo ra sự thay đổi thực sự một cách kịp thời.

Cấu trúc và thiết kế của Khung Chính sách Du lịch có trách nhiệm của Việt Nam

Khung Chính sách du lịch có trách nhiệm được xây dựng trên sáu trụ cột chính, phản ánh các vấn đề ưu tiên của chính sách nêu trong Quy hoạch du lịch Tổng thể và các bài học điển hình tốt nhất của quốc tế trong quy hoạch du lịch bền vững và có trách nhiệm. Sáu trụ cột này tạo ra khuôn khổ và phương hướng hành động mà các bên liên quan trong ngành có thể áp dụng, để đảm bảo khả năng cạnh tranh của ngành Du lịch Việt Nam, ngày càng tiến gần đến sự bền vững và tiếp tục mở rộng các đóng góp tiềm năng của ngành vào sự phát triển kinh tế - xã hội.

Đối với mỗi trụ cột, xây dựng các hành động cùng với một loạt các khuyến nghị ở mức độ có thể thực hiện. Các khuyến nghị dựa trên đầu vào từ các bên liên quan và tạo ra khả năng, bao gồm danh sách các sáng kiến mà các bên liên quan có thể theo đuổi, dựa trên các ưu tiên được xác định ở cấp điểm đến hoặc điểm tham quan. Tài liệu có nhiều ứng dụng hiệu quả, bao gồm nguồn lực, công cụ xác định và hoạch định các hoạt động du lịch có trách nhiệm, thúc đẩy các bên liên quan tham gia vào quá trình quy hoạch du lịch có trách nhiệm cũng như nâng cao nhận thức.

SÁU TRỤ CỘT TRONG CHÍNH SÁCH ĐỂ CÓ ĐƯỢC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM Ở VIỆT NAM

Trụ cột 1. Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch

Tạo ra sự năng động và hiệu quả trong ngành Du lịch Việt Nam thông qua việc xây dựng và thực thi các chính sách rõ ràng, toàn diện để định hướng và hỗ trợ điều phối các bên liên quan và để nâng cao khả năng cạnh tranh, tính bền vững và sức mạnh chung của ngành.

Trụ cột 2. Nâng cao năng lực cạnh tranh kinh doanh du lịch và các thị trường bền vững

Tăng cường năng lực cạnh tranh của việc đầu tư du lịch Việt Nam, các hoạt động kinh doanh du lịch, sản phẩm/ dịch vụ du lịch và đảm bảo tăng trưởng bền vững, toàn diện, tạo sự hấp dẫn đối với các nhà đầu tư, doanh nghiệp lữ hành và du khách.

Trụ cột 3. Sử dụng du lịch làm động lực để phát triển kinh tế - xã hội

Tối đa hóa đóng góp của ngành Du lịch Việt Nam vào phát triển kinh tế - xã hội chung và giảm nghèo thông qua các quy hoạch, phát triển và hoạt động mang tính toàn diện.

Trụ cột 4. Nâng cao nhận thức và hiểu biết về du lịch bền vững

Nâng cao nhận thức toàn xã hội về tiềm năng của du lịch góp phần phát triển kinh tế - xã hội ổn định, qua đó đem lại lợi ích và những trải nghiệm tích cực cho cả du khách và người dân.

Trụ cột 5. Phát triển đội ngũ lao động ngành Du lịch có kỹ năng với điều kiện làm việc tốt

Tạo ra đội ngũ lao động được đào tạo, đối xử tốt, có khả năng quản lý, có kiến thức, kỹ năng kinh doanh, đồng thời tạo ra một cộng đồng gắn kết, góp phần mang lại sự hài lòng cho du khách và lợi ích thiết thực cho người dân địa phương.

Trụ cột 6. Bảo tồn và phát huy các di sản tự nhiên, văn hóa một cách thận trọng

Đảm bảo ngành du lịch và tất cả các bên liên quan đóng vai trò tích cực trong việc quản lý bền vững các tài nguyên thiên nhiên, nguồn lực văn hóa Việt Nam, bao gồm việc sử dụng các nguồn lực một cách bền vững trong tất cả các lĩnh vực.

Trụ cột 1. Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực Du lịch

Nguyên tắc định hướng

Tạo ra sự năng động và hiệu quả trong ngành Du lịch Việt Nam thông qua xây dựng và thực thi các chính sách rõ ràng, toàn diện nhằm để định hướng và hỗ trợ điều phối các bên liên quan và để nâng cao khả năng cạnh tranh, tính bền vững và sức mạnh chung của ngành

Hành động 1.1

Tăng cường sự công nhận du lịch có trách nhiệm trong các chính sách phát triển

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức ở cấp cao (cấp bộ, cấp tỉnh và cấp địa phương)
- Khởi động quy trình tích hợp các vấn đề phát triển du lịch bền vững và cạnh tranh ở cấp độ chính sách
- Tăng cường vai trò của chính quyền trong giám sát thực hiện chính sách
- Thành lập Tổ công tác về Chính sách Du lịch có trách nhiệm trong Bộ VHTTDL/ TCDL/ các Sở VHTTDL. Các Tổ công tác sẽ hợp tác với các tổ chức/ chuyên gia phát triển du lịch quốc tế để:
 - Tổ chức các buổi hội thảo/ tập huấn cho cơ quan quản lý (cấp tỉnh/ huyện/ cộng đồng) để nâng cao nhận thức về Du lịch có trách nhiệm và vai trò của Chính sách Du lịch có trách nhiệm trong sự phát triển của ngành Du lịch
 - Cố vấn cho lãnh đạo rà soát lại luật trong phạm vi của họ để tích hợp những vấn đề về Du lịch có trách nhiệm và giám sát thực hiện

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL/ TCDL và các Sở VHTTDL với sự tư vấn của các hiệp hội Du lịch và các bộ, ban ngành khác

Hoạt động 1.2

Củng cố, làm rõ và phối hợp các chính sách du lịch

Đề xuất

- Nâng cao vai trò và quyền của Tổng cục Du lịch thực sự là cơ quan quản lý về Du lịch
- Khởi động quy trình đồng bộ hóa và tích hợp các chính sách du lịch liên quan
- Tổ công tác về Chính sách của Hội đồng tư vấn du lịch hỗ trợ các vấn đề nêu trên
- Gắn kết cộng đồng doanh nghiệp trong các Diễn đàn doanh nghiệp du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Tăng cường sự tham gia của Hiệp hội Du lịch vào hoạt động này
- Tăng cường hợp tác giữa ngành Du lịch và các ngành kinh tế khác

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ giữ vai trò chủ chốt cùng với sự tham gia của khối doanh nghiệp và sự hỗ trợ có thể có được từ các tổ chức phát triển quốc tế

Bộ VHTTDL/ TCDL phối hợp với Hiệp hội Du lịch tổ chức các Hội thảo tham vấn/ seminar về chủ đề này

Bộ VHTTDL/ TCDL phối hợp với Hiệp hội Du lịch và các bộ, ban ngành trong việc cập nhật và chia sẻ luật Du lịch

Hoạt động 1.3

Củng cố chất lượng thông tin du lịch liên quan tới quy hoạch, chính sách và đầu tư

Đề xuất

- Cải thiện số liệu thống kê du lịch để phục vụ công tác quy hoạch du lịch
- Huy động tối đa thông tin phục vụ quy hoạch du lịch từ các nguồn khác cấp chính phủ, tỉnh/ thành
- Rà soát, cập nhật hệ thống thông tin để có hệ thống số liệu thống kê, quản lý và phân tích toàn diện

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ giữ vai trò chủ chốt cùng với sự tham gia của khối doanh nghiệp và hỗ trợ có thể có được từ các tổ chức phát triển quốc tế

Bộ VHTTDL/ TCDL phổ biến chế độ báo cáo thống kê du lịch cho các Sở VHTTDL địa phương và khối doanh nghiệp

Bộ VHTTDL/ TCDL tổ chức các hội thảo với Sở VHTTDL và khối doanh nghiệp để trình bày kết quả các cuộc điều tra khách du lịch trong nước và quốc tế

Hoạt động 1.4

Tổ chức công tác phối hợp liên ngành, liên bộ

Đề xuất

- Tổ chức rà soát, đưa ra khuyến nghị giúp tăng cường hợp tác hiệu quả trong quy hoạch du lịch
- Thành lập hội đồng liên bộ để thảo luận, đưa ra quyết định đối với các hoạt động ảnh hưởng tới sự phát triển và bền vững của du lịch
- Hiệp hội Du lịch (VITA) đại diện cho tiếng nói của khối doanh nghiệp tham gia vào Ban chỉ đạo quốc gia về Du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ hỗ trợ, Văn phòng Thủ tướng Chính phủ chủ trì, có thể có hỗ trợ từ các đối tác phát triển

Bộ VHTTDL tổ chức hội thảo hợp tác và tham vấn với các bộ, ban ngành khác như đã nêu ra trong Nghị quyết Chính phủ số 92/NQ-CP

Hoạt động 1.5

Củng cố và tăng cường sự đồng bộ, thống nhất trong thực hiện quy hoạch, quy định về du lịch

Đề xuất

- Tăng cường sự tham gia và trách nhiệm của các bên liên quan trong việc thực hiện các quy hoạch tổng thể phát triển du lịch 7 vùng đến năm 2020, tầm nhìn 2030
- Làm rõ trách nhiệm và xây dựng năng lực thực hiện ở các cấp thấp hơn Chính phủ

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ chỉ đạo các bên liên quan khác, với sự hỗ trợ có thể có được từ các tổ chức phát triển

Bộ VHTTDL/ TCDL/ Viện NCPTDL hợp tác với hiệp hội du lịch, khối doanh nghiệp hỗ trợ vùng, tỉnh xây dựng Kế hoạch hành động trên cơ sở quy hoạch tổng thể thông qua hội thảo quy hoạch có sự tham gia tư vấn và quy trình thực hiện

Hoạt động 1.6

Đơn giản hóa, gỡ bỏ rào cản trong cấp thị thực cho khách du lịch

Đề xuất

- Xem xét mở rộng phạm vi miễn thị thực, gia hạn thời gian lưu trú của khách du lịch từ một số thị trường khách du lịch trọng điểm
- Đưa vào thực tế quy trình cấp thị thực tại cửa khẩu không cần công văn, giấy tờ nộp trước
- Đơn giản hóa quy trình xin thị thực quá cảnh và cho phép nhận thị thực quá cảnh không cần tới bên thứ ba
- Áp dụng thủ tục xin thị thực trực tuyến cho doanh nghiệp
- Mở cửa điểm đến/ khu vực vùng biên có tiềm năng du lịch
- Đơn giản hóa thủ tục xuất nhập cảnh

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ hỗ trợ, Văn phòng Thủ tướng Chính phủ chủ trì, hỗ trợ có thể từ các đối tác phát triển

Hội thảo hợp tác, tham vấn. Nghiên cứu, rà soát nội bộ, hội thảo hợp tác và tham vấn các bên liên quan

Tổ công tác về Chính sách của Hội đồng tư vấn du lịch hỗ trợ TCDL dự thảo văn bản đề xuất về chính sách visa để trình lên chính phủ.

Hoạt động 1.7

Tăng cường công nhận du lịch có trách nhiệm trong chính sách thương mại và đầu tư

Đề xuất

- Tiến hành rà soát toàn diện các chính sách thuế và đầu tư du lịch
- Phát triển chính sách đầu tư khuyến khích phát triển du lịch bền vững
- Đưa các vấn đề du lịch có trách nhiệm vào phần quy hoạch phát triển các dự án đầu tư du lịch
- Đảm bảo chính sách về đầu tư trực tiếp nước ngoài mang tính tích cực, đồng thời chấp nhận các nguyên tắc du lịch bền vững với các hành động giảm thiểu rò rỉ kinh tế, tăng cường lợi ích cho người dân địa phương.

Vai trò và trách nhiệm

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch chủ trì với sự hỗ trợ từ khối doanh nghiệp và tư vấn phát triển bằng các bài học điển hình quốc tế tốt nhất

Tham vấn các bên liên quan từ các doanh nghiệp du lịch, cơ quan quản lý du lịch địa phương và các đại diện từ các ngành liên quan (như Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Ngoại giao, An ninh, Quân đội/ Biên phòng, Giao thông), chính sách và cải cách thể chế.

Hoạt động 1.8

Tăng cường hỗ trợ vì sự phát triển bền vững và lợi ích kinh tế - xã hội trong các chính sách, cơ chế đầu tư du lịch

Đề xuất

- Rà soát chính sách phát triển, đầu tư du lịch và gỡ bỏ các rào cản hạn chế phát triển du lịch
- Xác định, khắc phục những tồn tại làm ảnh hưởng tới hoạt động hiệu quả của môi trường kinh doanh
- Rà soát và củng cố các nguồn lực tài chính đầu tư phát triển du lịch bền vững
- Đảm bảo nhu cầu du lịch và tác động giảm nghèo được giải trình trong quy hoạch hạ tầng và kế hoạch tài chính
- Xây dựng chính sách ưu đãi đầu tư nhằm khuyến khích phát triển du lịch bền vững
- Rà soát các quy định về giao đất và thuê sử dụng đất để kiến nghị sửa đổi, nhằm giảm thuế sử dụng đất và tiền thuê đất đối với các dự án đầu tư cơ sở lưu trú và khu du lịch sử dụng nhiều diện tích cho không gian cảnh quan theo Nghị quyết Chính phủ số 92/NQ-CP.

Vai trò và trách nhiệm

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì với sự hỗ trợ của Tổng cục Du lịch, Hiệp hội Du lịch và sự tham gia của các ngành liên quan như Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Ngoại giao, An ninh, Quân đội/ Biên phòng, Nông nghiệp, Ngân hàng và hỗ trợ kỹ thuật từ các tổ chức phi Chính phủ/ tư vấn phát triển.

Bộ VHTTDL chủ trì phối hợp với các bộ liên quan trong việc rà soát và kiến nghị về thuê đất và thuế sử dụng đất

Tham vấn đối tác, nghiên cứu, xây dựng và thông qua chính sách với phê duyệt của các ban ngành liên quan trong Chính phủ, cải cách chính sách và thể chế.

Hoạt động 1.9

Giảm thiểu hạn chế tài chính và quy định có tác động tới sự tăng trưởng và đổi mới trong ngành Du lịch

Đề xuất

- Tạo môi trường tài chính, thể chế hiệu quả để hỗ trợ phát triển du lịch hiệu quả hơn nữa, đồng thời hạn chế các loại hình phát triển ít mong muốn.
- Rà soát các quy định hiện hành hạn chế đầu tư, hoạt động du lịch
- Xây dựng các chính sách, quy định và ưu đãi để thu hút đầu tư, hoạt động du lịch tại khu vực nông thôn, các khu vực chịu thiệt thòi
- Hạ mức đặt cọc an toàn của doanh nghiệp lữ hành
- Áp dụng lãi suất đối với các khoản đặt cọc an toàn của doanh nghiệp lữ hành

Vai trò và nhiệm vụ

Chính phủ chủ trì, có hỗ trợ từ khối doanh nghiệp và tư vấn phát triển bằng các bài học điển hình quốc tế tốt nhất

Rà soát, nghiên cứu, tham vấn các bên liên quan, hội thảo, các biện pháp cải cách về thuế

Hoạt động 1.10

Xây dựng cơ chế thuế tốt hơn để tăng cường phát triển ngành Du lịch

Đề xuất

- Tiến hành rà soát chính sách thuế du lịch và đầu tư
- Cải thiện môi trường kinh doanh mang tính hỗ trợ hơn: phối hợp với các bộ liên quan để ban hành chính sách thuế ưu đãi hơn
- Ban hành các chính sách ưu đãi, miễn thuế, tiếp cận khoản vay lãi suất thấp hỗ trợ phát triển du lịch

Vai trò và nhiệm vụ

Chính phủ chủ trì, có hỗ trợ từ khối doanh nghiệp và tư vấn hỗ trợ phát triển về các bài học điển hình quốc tế tốt nhất

Rà soát, nghiên cứu, tham vấn các bên liên quan, hội thảo, các biện pháp cải cách về thuế

Hoạt động 1.11 Thực hiện cơ chế để hỗ trợ các bên liên quan tham gia vào quá trình quy hoạch và quản lý du lịch cấp quốc gia và cấp điểm đến

Đề xuất

- Tăng cường hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương đến địa phương theo Nghị quyết Chính phủ số 92/NQ-CP
- Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc các bên liên quan tham gia vào quá trình nêu trên và vai trò họ đảm nhiệm
- Thiết lập cơ chế (cơ sở, diễn đàn) để các bên liên quan hợp tác vì mục tiêu phát triển du lịch ở cấp điểm đến, bao gồm sự tham gia của khối tư nhân, đại diện của địa phương/ tổ chức đại chúng và hỗ trợ tư vấn phát triển
- Các bên liên quan (bao gồm các bộ khác) tham gia vì mục tiêu quy hoạch và quản lý hiệu quả ngành du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm quản lý du lịch chủ trì quá trình làm việc với các đại diện của các bên liên quan để xác định cách thức hợp tác hiệu quả

Chính phủ cùng với các đại diện từ khối doanh nghiệp (các hiệp hội du lịch) làm việc với sự hỗ trợ thêm của đại diện các bên liên quan khác và tư vấn phát triển

Ký thỏa thuận về cơ chế hợp tác phù hợp, mục tiêu hợp tác chung và các vấn đề ưu tiên giải quyết trước nhất.

Trụ cột 2. Nâng cao khả năng cạnh tranh kinh doanh du lịch và các thị trường bền vững

Nguyên tắc chủ đạo

Nâng cao khả năng cạnh tranh của các hoạt động đầu tư du lịch tại Việt Nam, các hoạt động kinh doanh du lịch, sản phẩm và dịch vụ du lịch, đảm bảo tăng trưởng bền vững và toàn diện, tạo sức hấp dẫn đối với các nhà đầu tư, các doanh nghiệp lữ hành và khách du lịch.

Hoạt động 2.1

Thúc đẩy sự cạnh tranh bền vững hơn nữa trong ngành Du lịch

Đề xuất

- Tăng cường năng lực của các hiệp hội du lịch trong việc xây dựng các mối quan hệ hợp tác và đại diện cho khu vực doanh nghiệp để góp phần vào các vấn đề quan trọng của ngành Du lịch
- Rà soát, hoàn chỉnh và củng cố các yêu cầu pháp lý và cấp phép, gắn liền với các bài học điển hình kinh doanh tốt trong ngành Du lịch
- Tạo cơ chế hỗ trợ để giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và quản lý rác thải, từ đó tiết kiệm chi phí thông qua nâng cao hiệu suất, nâng cao khả năng phục hồi trước tác động của biến đổi khí hậu, thu hút khách hàng mới và chuẩn bị cho các doanh nghiệp về các quy định “xanh”
- Khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư vào các công nghệ “xanh”
- Nâng cao nhận thức của khu vực doanh nghiệp về năng lực cạnh tranh, du lịch có trách nhiệm và các bài học điển hình kinh doanh bền vững
- Xây dựng tài liệu và phổ biến các điển hình tốt về thực hành du lịch có trách nhiệm
- Hỗ trợ xây dựng các tiêu chí, giải thưởng, công nhận và khuyến khích “Thực hành Kinh doanh có Trách nhiệm” (nhãn du lịch có trách nhiệm cho các khách sạn, công ty lữ hành/ du lịch)

Vai trò và trách nhiệm

TCDL, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các cơ quan du lịch địa phương

TCDL/ các Vụ chức năng (Khách sạn, Lữ hành, Thị trường du lịch...) hỗ trợ Sở VH TTDL địa phương và khối doanh nghiệp trong việc tổ chức các hội thảo và seminar về Du lịch có trách nhiệm/ kinh doanh xanh/ công nghệ năng lượng xanh/ các nhãn xanh

Thiết lập cơ chế thông tin và truyền thông để chia sẻ các tin tức có liên quan và cập nhật với các đối tác, các bên liên quan có sự quan tâm

Các chiến dịch nâng cao nhận thức, hội thảo tham vấn, các cuộc họp đối thoại ngành, xây dựng và thực hiện các khóa đào tạo

Hoạt động 2.2

Nâng cao hoạt động kinh doanh du lịch (giấy phép) – trải nghiệm của khách hàng

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức cho khu vực doanh nghiệp về thực hành kinh doanh công bằng và tầm quan trọng của việc làm khách hàng hài lòng
- Cải thiện quản lý hiệu quả hơn trong việc cấp phép kinh doanh du lịch, quá trình cấp phép các dịch vụ liên quan đến khách du lịch, cuối cùng sẽ dẫn đến các tiêu chuẩn dịch vụ tốt hơn, từ đó thu hút khách du lịch, kể cả khách du lịch quay trở lại.
- Chỉ cấp giấy phép thực hiện các dịch vụ liên quan đến khách du lịch cho các nhân sự đã được đào tạo tốt, với chương trình giáo dục hoặc bằng cấp chính thức liên quan đến ngành dịch vụ
- Cải thiện các biện pháp thực thi kỷ luật và chế tài đối với các vi phạm
- Chế tài đối với các hoạt động lữ hành phạm pháp; siết chặt đánh giá các cơ sở lưu trú
- Bãi bỏ các hạn chế bổ sung đối với người nước ngoài làm điều hành du lịch trong ngành Du lịch
- Đưa ra các phần thưởng khuyến khích cho “các điểm hình tốt nhất”
- Làm cho khách du lịch nhận thức được các quyền của họ đã xác định trong Luật Du lịch và những quy định rõ ràng đối với các cơ quan và cá nhân phải chịu trách nhiệm bảo vệ các quyền của khách du lịch, kể cả giải quyết các khiếu nại của khách du lịch, đặc biệt tại các điểm đến nổi tiếng.

Vai trò và trách nhiệm

TCDL, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các cơ quan du lịch địa phương

Các cuộc điều tra, thông tin phản hồi của khách hàng, nghiên cứu trên mạng internet, nâng cao nhận thức của các bên liên quan, tham vấn, hội thảo, các cuộc họp đối thoại, các khóa tập huấn

TCDL/ Sở VH-TTDL tỉnh phối hợp với các Hiệp hội du lịch thường xuyên tổ chức các cuộc điều tra khách du lịch để thu thập thông tin về sự hài lòng của khách và phát triển du lịch

Hoạt động 2.3

Đảm bảo đối xử công bằng và an toàn cho khách du lịch tại các điểm đến

Đề xuất

- Điều tra các vấn đề chính liên quan đến đối xử không công bằng với khách du lịch
- Xây dựng “chương trình hành động tức khắc” để giải quyết các đối xử không công bằng với khách du lịch
- Thực hiện Chỉ thị số 18/CT-TTg về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch và đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch
- Thiết lập chương trình quản lý rủi ro du lịch tại mỗi điểm đến để đấu tranh với tội phạm liên quan đến du lịch, các vấn đề y tế và an toàn
- Thiết lập lực lượng “Cảnh sát Du lịch” có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh ở các điểm đến
- Mở các đường dây nóng cho khách du lịch để báo cáo về các vấn đề bất cập
- Giám sát sự hài lòng của khách du lịch tại các điểm đến
- Sửa đổi Luật Du lịch để quy định rõ ràng trách nhiệm và đại diện bảo vệ quyền lợi của khách du lịch, các cơ quan và cá nhân nào phải chịu trách nhiệm bảo vệ quyền của khách du lịch, kể cả giải quyết các khiếu nại của khách du lịch, đặc biệt tại các điểm đến nổi tiếng.

Vai trò và trách nhiệm

TCDL, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các cơ quan du lịch địa phương và công an

Các chiến dịch nâng cao nhận thức, tham vấn, hội thảo, các cuộc họp đối thoại ngành, các khóa tập huấn, các cuộc điều tra, thông tin phản hồi của khách hàng, nghiên cứu trên mạng internet, thiết lập các cơ chế và quy trình quản lý, quy định và thực thi phù hợp tại mỗi điểm đến.

Thành lập các trung tâm hỗ trợ khách du lịch tại các điểm đến/ điểm tham quan như đã được đề cập trong Nghị quyết Chính phủ số 92/NQ-CP. UBND/ Sở VHNTDL địa phương hỗ trợ và giám sát hoạt động của các Trung tâm/ đội hỗ trợ khách

Hoạt động 2.4

Nâng cao sự đa dạng và khác biệt đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch

Đề xuất

- Xây dựng và phổ biến các hướng dẫn/ định hướng, quy hoạch và quy định, các cơ chế hỗ trợ đầu tư, để thúc đẩy sự đa dạng của các sản phẩm và dịch vụ đặc trưng cần có.
- Xây dựng các sản phẩm du lịch vùng mạnh hơn, phản ánh rõ ràng sức hấp dẫn của các điểm đến và của Việt Nam; Xây dựng liên kết giữa các vùng trong việc phát triển sản phẩm du lịch
- Thực hiện các “Hội thảo Phát triển sản phẩm Du lịch” và xây dựng năng lực phát triển du lịch bền vững
- Hòa hợp với sáng kiến của ban quản lý điểm đến về các hoạt động quảng bá xúc tiến du lịch giữa các tổ chức quốc gia và địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân thông qua các hiệp hội (Hiệp hội Lữ hành Việt Nam, Hiệp hội Du lịch Việt Nam), Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến.

Tại các điểm đến, Ban/ hội đồng chỉ đạo Du lịch tỉnh phối hợp với khối doanh nghiệp trong sự đồng thuận của các tổ công tác về thị trường và sản phẩm để đánh giá và xây dựng sản phẩm du lịch. Đề xuất hình thành sự phối hợp trong nội bộ tỉnh.

Sở VHNTDL địa phương phối hợp với các Hiệp hội du lịch tổ chức các hội thảo nâng cao nhận thức của các bên liên quan, hội thảo giữa các doanh nghiệp du lịch và các cơ quan quản lý du lịch địa phương, tuyển dụng chuyên gia, các khóa tập huấn

Hoạt động 2.5

Cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ du lịch

Đề xuất

- Tăng cường phát triển sản phẩm du lịch có trách nhiệm, khả thi về thương mại, thu hút sự hỗ trợ của các bên liên quan và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng một cách tốt hơn và có ít hơn tác động tiêu cực đến môi trường và văn hóa
- Xây dựng các hướng dẫn thực hành để đảm bảo chất lượng hoạt động du lịch tại điểm đến
- Thiết lập các hệ thống hiệu quả đối với việc xây dựng, kiểm tra và báo cáo các tiêu chuẩn về chất lượng kết hợp với nâng cao nhận thức
- Đào tạo và khuyến khích nâng cao các tiêu chuẩn về chất lượng

Vai trò và trách nhiệm

Xem phần trên

Hoạt động 2.6

Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm địa phương để tăng tính đa dạng, sự khác biệt và lợi ích cho địa phương

Đề xuất

- Tăng cường các chuỗi cung ứng có trách nhiệm, đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động và tính bền vững, mở rộng vòng đời sản phẩm và tạo ra uy tín/ thương hiệu tốt hơn cho các đơn vị
- Cung cấp hỗ trợ mục tiêu để phát triển doanh nghiệp nhỏ như tư vấn kinh doanh, đào tạo và cung cấp các dịch vụ cải thiện các sản phẩm và dịch vụ địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Các hiệp hội du lịch cấp tỉnh hướng dẫn với sự hỗ trợ của các doanh nghiệp thành viên và các tổ chức phi chính phủ có thể có hoạt động trong vùng.

Đào tạo các kỹ năng thực hành dựa trên hoạt động kinh doanh thực tế của học viên

Hoạt động 2.7

Thúc đẩy việc đưa các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thương hiệu du lịch Việt Nam

Đề xuất

- Thực hiện nghiên cứu để xác định các phương tiện mang tính chiến lược để lồng ghép du lịch có trách nhiệm vào các chiến lược marketing và các chiến dịch xúc tiến ở cấp điểm đến một cách hiệu quả hơn
- Tăng cường hợp tác công tư về xúc tiến và marketing ở cấp điểm đến để hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm, nêu bật các nội dung này trong “hình ảnh” điểm đến
- Áp dụng các chương trình marketing và xúc tiến có trách nhiệm để tạo ra lợi thế cạnh tranh, nâng cao giá trị và nhu cầu, mức độ trung thành và hài lòng của khách hàng và thúc đẩy tương tác một cách tôn trọng hơn tại các điểm đến

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân thông qua các hiệp hội (Hiệp hội Lữ hành Việt Nam, Hiệp hội Du lịch Việt Nam), Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến

Nghiên cứu, các hội thảo tham vấn các bên liên quan, hội thảo giữa các doanh nghiệp du lịch và các cơ quan quản lý du lịch địa phương, đào tạo và huy động các chiến dịch marketing phối hợp ở cấp điểm đến

Vụ Thị trường du lịch – TCDL hợp tác trong việc quản lý và triển khai thương hiệu, phối hợp với Sở VH-TTDL, các hiệp hội du lịch tỉnh và khối doanh nghiệp. Tổ công tác về Thị trường của Hội đồng tư vấn du lịch giám sát và hướng dẫn việc thực hiện quản lý thương hiệu

Hoạt động 2.8

Hướng đến các thị trường du lịch có lợi nhuận cao hơn để tạo ra tác động kinh tế lớn hơn đến cộng đồng và người nghèo

Đề xuất

- Mở rộng thị trường du lịch quốc tế, giảm sự phụ thuộc vào một số thị trường lớn
- Tăng cường sự thu hút đối với du khách quốc tế đến Việt Nam lưu trú dài ngày hơn và chi tiêu nhiều hơn, có chính sách phù hợp khuyến khích thị trường du lịch nội địa phát triển, phát động và thực hiện tốt cuộc vận động "Người Việt Nam ưu tiên du lịch Việt"

Nam" theo Nghị quyết Chính phủ số 92/ NQ-CP

- Nghiên cứu thị trường tốt hơn, chiến lược marketing (mục tiêu) kết nối với du lịch có trách nhiệm
- Xây dựng chương trình marketing và xúc tiến chiến lược hướng đến các thị trường có lợi nhuận cao, tập trung vào khách du lịch quan tâm đến du lịch có trách nhiệm
- Xây dựng các chiến lược sản phẩm, dịch vụ và marketing để thu hút các phân đoạn thị trường mục tiêu này
- Làm việc với khu vực tư nhân để thúc đẩy sản phẩm, dịch vụ và các ưu đãi nhằm thu hút thị trường chính
- Nâng cao hiểu biết về lợi ích của cộng đồng để cân bằng một cách tốt hơn thu nhập từ du lịch và tác động của du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân thông qua các hiệp hội (Hiệp hội Lữ hành Việt Nam, Hiệp hội Du lịch Việt Nam), Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến

Nghiên cứu, các hội thảo tham vấn các bên liên quan, hội thảo giữa các doanh nghiệp du lịch và các cơ quan quản lý du lịch địa phương, các khóa tập huấn

Sở VHTTDL/ Hiệp hội du lịch tỉnh hỗ trợ để xây dựng sự kết nối giữa các doanh nghiệp với những cộng đồng có nhiều thiệt thòi để họ tham gia vào các hoạt động du lịch

Hoạt động 2.9

Tăng cường số lượng khách du lịch quay trở lại, thời gian chuyển đi và mức chi tiêu

Đề xuất

- Cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- Xây dựng chiến dịch marketing có trách nhiệm để thu hút khách du lịch quay trở lại
- Phát triển các sản phẩm vùng mạnh hơn với bản sắc rõ ràng và quảng bá các sản phẩm này như sự hấp dẫn độc đáo của điểm đến tại các thị trường mục tiêu

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân do các chi hội du lịch cấp tỉnh chủ trì với sự hỗ trợ của Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến

Các buổi tham vấn và làm việc của tổ công tác, huy động ngân quỹ, phân công trách nhiệm, cam kết hành động, trách nhiệm giải trình

Hoạt động 2.10

Xác định và tạo dựng các cơ hội để nâng cao ngân quỹ cho các hoạt động marketing và xúc tiến du lịch hiệu quả, có trách nhiệm

Đề xuất

- Xác định các cơ hội kinh doanh và cung cấp thông tin về những chương trình xúc tiến quốc gia và cách thức khối doanh nghiệp có thể hợp tác với Du lịch Việt Nam và lợi ích của họ trong việc phát triển chiến lược thị trường ngành Du lịch
- Thành lập “Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch” như Nghị quyết Chính phủ số 92/NQ-CP đã chỉ ra

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân thông qua các hiệp hội (Hiệp hội Lữ hành Việt Nam, Hiệp hội Du lịch Việt Nam), Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến

Nghiên cứu khả thi/ sự sẵn lòng đóng góp cho các hoạt động xúc tiến.

Bộ VHTTDL giữ vai trò chủ đạo và phối hợp với quỹ hỗ trợ tài chính để xây dựng quỹ này.

Trụ cột 3. Sử dụng du lịch làm động lực để phát triển kinh tế - xã hội

Nguyên tắc chủ đạo

Phát huy tối đa đóng góp của ngành Du lịch Việt Nam vào phát triển kinh tế - xã hội chung và giảm nghèo thông qua quy hoạch, phát triển và các hoạt động mang tính toàn diện.

Hoạt động 3.1

Mở rộng các lợi ích liên quan đến du lịch cho tất cả mọi người – đặc biệt cho những đối tượng có hoàn cảnh khó khăn

Đề xuất

- Xây dựng chính sách vì lợi ích của tất cả các bên liên quan, ưu tiên các vùng có hoàn cảnh khó khăn (vùng sâu vùng xa, các nhóm phụ nữ/ trẻ em, người tàn tật, vv...)
- Xây dựng chính sách mục tiêu để khuyến khích sự tham gia trực tiếp nhiều hơn của người dân địa phương vào kinh tế du lịch
- Xác định và xây dựng chương trình hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và hợp tác xã địa phương để phát huy tối đa các tác động kinh tế duy trì được ở cộng đồng địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Theo sự điều phối của các cơ quan nhà nước liên quan, khu vực doanh nghiệp và tư vấn phát triển.

Sở VHTTDL phối hợp với các hiệp hội du lịch tỉnh/ khối doanh nghiệp tiến hành việc nghiên cứu, đánh giá, xây dựng tài liệu và phổ biến các điển hình tốt nhất, hội thảo tham vấn các bên liên quan.

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh tham vấn các bên liên quan và khối doanh nghiệp trong việc xây dựng các chính sách thông qua các hội thảo/ seminar

Hoạt động 3.2

Đẩy mạnh sự tham gia của mọi đối tượng vào quá trình quy hoạch du lịch và đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa của người dân địa phương

Đề xuất

- Đẩy mạnh quá trình tham vấn, các phương pháp ra quyết định của địa phương, quản lý lợi ích (ngân quỹ) cộng đồng, đàm phán với các doanh nghiệp du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Theo sự điều phối của các cơ quan nhà nước liên quan với sự hỗ trợ của các tổ chức đại chúng địa phương, khu vực doanh nghiệp và tư vấn phát triển

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ tổ chức các hội thảo tham vấn, tham gia vào quy hoạch và quá trình thực hiện với sự hợp tác của các hiệp hội du lịch địa phương, khối doanh nghiệp và lãnh đạo cộng đồng

Hoạt động 3.3

Tăng thêm cơ hội cho những người có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận được các cơ hội tìm kiếm thu nhập dựa vào du lịch

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức trong toàn ngành về các khía cạnh tích cực của việc đưa người

tàn tật tham gia vào du lịch

- Xây dựng và cung cấp các khóa đào tạo kỹ năng mục tiêu cho nhóm mục tiêu

Vai trò và trách nhiệm

Theo sự điều phối chung của các cơ quan nhà nước liên quan làm việc với các doanh nghiệp và các hiệp hội với sự hỗ trợ có thể của các tổ chức đại chúng, xã hội dân sự và tư vấn phát triển

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ tổ chức các hội thảo, các khóa đào tạo với sự hợp tác của các hiệp hội du lịch địa phương, khối doanh nghiệp và lãnh đạo cộng đồng

Hoạt động 3.4

Hỗ trợ phát triển cho các doanh nghiệp du lịch vi mô

Đề xuất

- Xây dựng và thực hiện các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ địa phương, thúc đẩy và khuyến khích các sản phẩm và dịch vụ mang lại lợi ích cho người dân địa phương
- Nâng cao nhận thức về các hoạt động xúc tiến đối với các doanh nghiệp nhỏ và hỗ trợ họ trong việc xúc tiến sản phẩm du lịch vùng/ tỉnh
- Hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ nâng cao kỹ năng nghề

Vai trò và trách nhiệm

Theo sự điều phối chung của các cơ quan nhà nước liên quan làm việc với các doanh nghiệp và các hiệp hội với sự hỗ trợ có thể của các tổ chức đại chúng, xã hội dân sự và tư vấn phát triển

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ đánh giá và nghiên cứu các điển hình tốt nhất ở Việt Nam; các hội thảo tham vấn, xây dựng các tài liệu đào tạo và xúc tiến, thực hiện các chương trình đào tạo và xúc tiến với sự hợp tác của các hiệp hội du lịch địa phương, khối doanh nghiệp

Hoạt động 3.5

Cải thiện sự gắn kết giữa quy hoạch và chính sách phát triển du lịch với giảm nghèo

Đề xuất

- Lồng ghép giảm nghèo vào các quy hoạch và chính sách du lịch một cách sâu hơn và rõ ràng hơn
- Phát huy các tiềm năng và các cơ hội du lịch hiện tại để góp phần giảm nghèo
- Xây dựng chính sách cụ thể về giảm nghèo thông qua du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Các Bộ/ ngành liên quan của Chính phủ (Bộ VHTTDL, Bộ LĐTBXH, vv...) cùng phối hợp làm việc và tư vấn đối tác phát triển

Đánh giá và nghiên cứu, tham vấn, các hội thảo xúc tiến, điều chỉnh chính sách

Hoạt động 3.6

Hỗ trợ phát triển du lịch ở các vùng nông thôn và miền núi nơi có nhiều người nghèo sinh sống

Đề xuất

- Xác định các dự án có ý nghĩa đối với thị trường dành cho các vùng nông thôn và vùng có nhiều thiệt thòi
- Xây dựng các chương trình mục tiêu và động lực để khuyến khích phát triển du lịch khả thi hơn tại các vùng nông thôn và các vùng có hoàn cảnh khó khăn
- Hỗ trợ người lao động tại các vùng nông thôn và miền núi nâng cao kỹ năng nghề

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ làm việc với các cơ quan quản lý, khu vực doanh nghiệp, và cộng đồng địa phương

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ đánh giá và nghiên cứu, tham vấn, các hội thảo đào tạo, các hội thảo tham vấn với tổ chức quốc tế có thể cung cấp sự hỗ trợ, các hiệp hội du lịch địa phương, khối doanh nghiệp

Hoạt động 3.7

Loại bỏ các rào cản, hạn chế những người có hoàn cảnh khó khăn tham gia vào du lịch và các doanh nghiệp sử dụng những người lao động có hoàn cảnh khó khăn

Đề xuất

- Xây dựng chính sách nâng cao năng lực và nhận thức, đào tạo cho các cộng đồng địa phương cách thức kinh doanh du lịch và tiếp cận các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
- Xây dựng các chương trình hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ địa phương và thúc đẩy các sản phẩm và dịch vụ bền vững của địa phương
- Nâng cao nhận thức, đưa ra các khuyến khích và quy định cho các doanh nghiệp du lịch sử dụng lao động nghèo ở địa phương và các nguồn cung cấp, các đầu vào khác thông qua chuỗi cung ứng vì người nghèo
- Hỗ trợ các doanh nghiệp nâng cao kỹ năng nghề cho người dân có hoàn cảnh khó khăn

Vai trò và trách nhiệm

Chính phủ/ Cơ quan quản lý du lịch tỉnh, các hiệp hội du lịch chủ trì và điều phối khu vực tư nhân và các bên liên quan khác của địa phương với sự hỗ trợ có thể của các tổ chức phát triển

Chính phủ/ Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ thực hiện việc nghiên cứu thị trường, các hội thảo tham vấn, quá trình quy hoạch với sự tham gia của nhiều người, các hội thảo điều phối đa thành phần và quá trình xúc tiến với sự phối hợp của các tổ chức quốc tế có thể cung cấp sự hỗ trợ

Trụ cột 4. Nâng cao nhận thức và hiểu biết về du lịch bền vững

Nguyên tắc chủ đạo

Nâng cao nhận thức toàn xã hội về tiềm năng của du lịch góp phần phát triển kinh tế - xã hội ổn định, qua đó đem lại lợi ích và những trải nghiệm tích cực cho cả du khách và người dân.

Hoạt động 4.1

Thúc đẩy hiểu biết cao hơn ở cấp quốc gia về tiềm năng du lịch và các yêu cầu đối với du lịch như một công cụ để phát triển kinh tế-xã hội một cách rộng rãi và nâng cao cam kết và điều phối về phát triển du lịch

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức ở cấp Bộ trong Bộ VHTTDL/TCDL và các Bộ liên quan khác – Triển khai quá trình đưa các du lịch bền vững và các vấn đề cạnh tranh vào cấp chính sách quốc gia
- Thành lập Vụ Phát triển Du lịch Bền vững ở TCDL
- Xây dựng và điều hành quá trình phổ biến và chia sẻ kiến thức một cách tốt hơn tới các bên liên quan
- Xây dựng tiêu chí, tổ chức đánh giá, xếp hạng và công bố chỉ số phát triển của các điểm đến du lịch theo Nghị quyết Chính phủ số 92/ NQ-CP

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL/ TCDL chủ trì với sự hỗ trợ của các tổ chức phát triển quốc tế có thể cung cấp sự hỗ trợ và hợp tác với các bên liên quan

Bộ VHTTDL chủ trì việc xây dựng các chỉ số của điểm đến du lịch

Tham vấn với các bên liên quan, hội thảo nâng cao nhận thức, xây dựng tài liệu và phổ biến các điển hình tốt nhất, các chuyển nghiên cứu khảo sát với sự tham gia nhiều thành phần của các bên liên quan

Hoạt động 4.2

Ở cấp quốc gia nâng cao hiểu biết hơn nữa về sự cần thiết phải quan tâm đến chất lượng hơn số lượng và tầm quan trọng của du lịch lợi nhuận cao – tác động thấp

Đề xuất

- Phân tích, so sánh các tác động và doanh thu của du lịch lợi nhuận cao, so với du lịch lợi nhuận thấp
- Nâng cao nhận thức về thị trường, sản phẩm và sự khác biệt về mức chi tiêu của các phân đoạn thị trường khác nhau gắn với phát triển sản phẩm, marketing và các nội dung phát triển kinh tế - xã hội

Vai trò và trách nhiệm

Xem phần trước

Bộ VHTTDL/ TCDL giữ vai trò chỉ đạo với sự hỗ trợ của các tổ chức phát triển quốc tế có thể cung cấp sự hỗ trợ và hợp tác với khối doanh nghiệp để xây dựng dữ liệu để cập nhật việc phân tích thị trường

Hoạt động 4.3

Nâng cao sự công nhận về tầm quan trọng của du lịch bền vững ở cấp tỉnh/ địa phương và phương thức các bên liên quan có thể tham gia vào quy hoạch và quản lý có trách nhiệm

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm như một phương pháp tiếp cận quy hoạch du lịch tổng thể
- Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của quản lý ngành hiệu quả và sự tham gia của các bên liên quan để hoạt động ngành hiệu quả, bao gồm vai trò của các bên liên quan, các cấu trúc và cơ chế tham gia của các bên liên quan
- Thành lập Phòng Phát triển Du lịch Bền vững ở các Sở VH-TT-DL

Vai trò và trách nhiệm

Sở VH-TT-DL tỉnh phối hợp với các cơ sở đào tạo cấp quốc gia/ cấp tỉnh cùng với các hiệp hội du lịch của tỉnh và các doanh nghiệp, với sự hỗ trợ có thể từ các cơ quan phát triển.

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh sẽ tổ chức các hội thảo đào tạo, các buổi tham vấn các bên liên quan và làm việc của tổ công tác, các chuyến khảo sát với sự tham gia nhiều thành phần của các bên liên quan

Hoạt động 4.4

Nâng cao nhận thức của các cán bộ quản lý khu vực doanh nghiệp du lịch về tầm quan trọng của du lịch bền vững

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về các nguyên tắc và lợi ích của hoạt động kinh doanh bền vững
- Nâng cao nhận thức về việc xây dựng, phát triển sản phẩm bền vững và khả thi tại cấp điểm tham quan và điểm đến.
- Nâng cao nhận thức về việc xác định cơ hội hỗ trợ nền kinh tế địa phương, thiết kế các sản phẩm du lịch có trách nhiệm

Vai trò và trách nhiệm

Phối hợp giữa khu vực nhà nước và tư nhân thông qua các hiệp hội (Hiệp hội Lữ hành Việt Nam, Hiệp hội Du lịch Việt Nam), Hội đồng Tư vấn Du lịch và Ban quản lý điểm đến

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh/ Hiệp hội du lịch hợp tác với các bên liên quan tổ chức Nâng cao nhận thức của các bên liên quan, tham vấn, các hội thảo, gặp gỡ đối thoại, các chiến dịch truyền thông về nâng cao nhận thức

Hoạt động 4.5

Nâng cao nhận thức về thực hành/ hoạt động kinh doanh và cung cấp dịch vụ bền vững và có trách nhiệm trong đội ngũ nhân viên ngành Du lịch

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức cơ bản về các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm
- Nâng cao nhận thức về đào tạo thực hành tại nơi làm việc đối với việc thực hiện dịch vụ có trách nhiệm
- Tăng cường sử dụng nhân viên và nguồn lực địa phương từ các nhà cung ứng địa phương (ở những nơi có thể)

Vai trò và trách nhiệm

Các hiệp hội du lịch (Hiệp hội Du lịch Việt Nam, Hiệp hội Lữ hành Việt Nam), Hội đồng Tư

vấn Du lịch, Ban quản lý điểm đến và hỗ trợ có thể của các tổ chức phát triển

Các hiệp hội du lịch phối hợp với khối doanh nghiệp tổ chức các khóa tập huấn nâng cao nhận thức và các khóa đào tạo với sự hỗ trợ của Sở VH-TT-DL

Hoạt động 4.6 **Nâng cao năng lực nhân viên du lịch trong quản lý tương tác giữa khách du lịch và cộng đồng địa phương**

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về các mong đợi, vai trò và trách nhiệm của cả khách du lịch và người dân địa phương
- Tập huấn cho nhân viên du lịch về du lịch cộng đồng và kỹ năng tương tác với cộng đồng địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Xem phần trên

Hoạt động 4.7 **Thúc đẩy ứng xử tốt hơn của khách du lịch tại các điểm tham quan**

Đề xuất

- Vận động “Nên và Không nên làm”
- Nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường và văn hóa đối với khách du lịch nội địa, quy định ứng xử, khách du lịch Việt Nam như những đại sứ du lịch của nước chủ nhà

Vai trò và trách nhiệm

TCDL/ Sở VH-TT-DL tỉnh, cơ quan du lịch địa phương, các hiệp hội du lịch, khối doanh nghiệp và cộng đồng địa phương,

TCDL/ Sở VH-TT-DL tỉnh tổ chức chiến dịch truyền thông nâng cao nhận thức, các doanh nghiệp, các cơ quan địa phương và các cán bộ quản lý điểm đến du lịch thông báo trực tiếp cho khách du lịch

Hoạt động 4.8 **Nâng cao nhận thức của khách du lịch về cách thức họ có thể hỗ trợ sự phát triển của địa phương**

Đề xuất

- Thúc đẩy khách du lịch sử dụng các sản phẩm địa phương và đảm bảo hành vi của khách du lịch không phương hại và vi phạm các phong tục địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Xem phần trên

Hoạt động 4.9 **Nâng cao chất lượng thông tin về văn hóa và phong tục của cộng đồng địa phương cung cấp cho khách du lịch**

Đề xuất

- Cung cấp nhiều hơn thông tin về các phong tục địa phương và lời khuyên nên “ứng xử như thế nào” trong các tài liệu quảng bá bán hàng và các tài liệu giới thiệu ngắn.
- Tăng cường vai trò của Trung tâm thông tin du lịch địa phương trong việc cung cấp thông tin về địa phương cho khách du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Sở VH TTDL tỉnh hướng dẫn và hỗ trợ các công ty du lịch và cộng đồng địa phương cùng phối hợp với nhau

Xây dựng các gói thông tin cho khách du lịch

Hoạt động 4.10 **Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm trong dân chúng và trong các cộng đồng địa phương**

Đề xuất

- Cần nâng cao nhận thức cho dân chúng về vai trò quan trọng của du lịch như một ngành kinh tế chủ chốt góp phần phát triển đất nước, tạo ra việc làm, khuyến khích tăng trưởng kinh tế, đẩy mạnh giao lưu văn hóa, tăng thu nhập, phát triển cơ sở hạ tầng một cách hiệu quả và hội nhập quốc tế.
- Xây dựng và thực hiện chiến dịch nâng cao nhận thức một cách rộng rãi về tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm và các vai trò của cộng đồng địa phương trong việc hỗ trợ và tham gia vào ngành Du lịch một cách có trách nhiệm và hành động như các “đại sứ du lịch” cho cộng đồng của mình và cho toàn xã hội.
- Nâng cao nhận thức một cách rộng rãi về tầm quan trọng của du lịch và các vai trò cộng đồng địa phương trong việc hỗ trợ và tham gia vào ngành Du lịch và hậu quả của việc tạo ra các ấn tượng, trải nghiệm tiêu cực.

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VH TTDL/ TCDL/ Sở VH TTDL tỉnh phối hợp với các hiệp hội, các tổ chức xã hội và các phương tiện thông tin đại chúng

Bộ VH TTDL/ TCDL/ Sở VH TTDL tỉnh tổ chức các chiến dịch nâng cao nhận thức công chúng cấp độ quốc gia và vùng cùng với sự hợp tác của hiệp hội du lịch, các tổ chức xã hội và cơ quan truyền thông đại chúng

Trụ cột 5. Phát triển đội ngũ lao động ngành Du lịch chuyên nghiệp, có kỹ năng với điều kiện làm việc tốt

Nguyên tắc chủ đạo

Tạo ra đội ngũ lao động được đào tạo, đối xử tốt, có khả năng quản lý, có kiến thức, kỹ năng kinh doanh, đồng thời tạo ra một cộng đồng gắn kết, góp phần mang lại sự hài lòng cho du khách và lợi ích thiết thực cho người dân địa phương.

Hoạt động 5.1

Nâng cao kỹ năng du lịch cho các cán bộ cao cấp nhà nước ở cấp quốc gia

Đề xuất

- Thực hiện các khóa đào tạo, bao gồm các kỹ năng cần thiết cho quy hoạch phát triển du lịch bền vững
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: chiến lược quy hoạch, quy hoạch tích hợp, quy trình quy hoạch có nhiều thành phần các bên liên quan, thúc đẩy các quá trình tham gia nhiều thành phần của các bên tham gia, các phương pháp và công cụ thu thập thông tin, phân tích thông tin, áp dụng việc phân tích thông tin du lịch vào các mục đích quy hoạch, quản lý và chia sẻ thông tin du lịch và phân tích, đánh giá và phân tích thị trường, xây dựng chiến lược marketing và quảng bá, thúc đẩy quá trình xây dựng chiến lược du lịch có trách nhiệm với sự tham gia của nhiều bên liên quan

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL và TCDL chủ trì với sự hỗ trợ/ tư vấn từ Hiệp hội Du lịch Việt Nam/ Hiệp hội Lữ hành Việt Nam và các tổ chức phát triển quốc tế và nội địa có khả năng cung cấp sự hỗ trợ

Bộ VHTTDL và TCDL tổ chức các khóa đào tạo thiết kế riêng, các hội thảo tham vấn

Hoạt động 5.2

Nâng cao kỹ năng du lịch cho các cán bộ nhà nước ở cấp tỉnh

Đề xuất

- Thực hiện các khóa đào tạo để phát triển đầy đủ kỹ năng, nhằm hỗ trợ phát triển du lịch có trách nhiệm và bền vững một cách phù hợp
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: quy hoạch, điều phối và thực hiện phát triển du lịch bền vững, hỗ trợ các mục tiêu phát triển của tỉnh và các cơ hội thị trường, đặc biệt chiến lược quy hoạch, quy hoạch tích hợp, thúc đẩy quá trình xây dựng chiến lược du lịch có trách nhiệm với sự tham gia của nhiều bên liên quan, phát triển sản phẩm du lịch có trách nhiệm, các hoạt động có trách nhiệm của ngành

Vai trò và trách nhiệm

TCDL/ Sở VHTTDL tỉnh chủ trì với sự hỗ trợ của các hiệp hội du lịch cấp tỉnh, các doanh nghiệp và các tổ chức phát triển quốc tế và nội địa có khả năng cung cấp sự hỗ trợ

TCDL/ Sở VHTTDL tỉnh tổ chức các khóa đào tạo thiết kế riêng, các hội thảo có sự tham gia nhiều thành phần của các bên liên quan

Hoạt động 5.3

Nâng cao kỹ năng du lịch cho các cán bộ nhà nước cấp địa phương ở các điểm đến

Đề xuất

- Thực hiện đào tạo để phát triển đầy đủ kỹ năng, nhằm hỗ trợ phát triển du lịch một cách phù hợp
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: hỗ trợ quản lý du lịch địa phương và các hoạt động hỗ trợ các mục tiêu phát triển của địa phương và sự phát triển bền vững bằng việc đối xử công bằng với các bên liên quan và khách du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh với sự tư vấn của các hiệp hội du lịch, các cơ quan địa phương và các doanh nghiệp du lịch

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh tổ chức các khóa đào tạo địa phương

Hoạt động 5.4

Nâng cao kỹ năng cho các cán bộ quản lý kinh doanh du lịch để điều hành doanh nghiệp hiệu quả và đóng góp kết quả tốt vào du lịch có trách nhiệm

Đề xuất

- Xây dựng và thực hiện khóa tập huấn theo các nhóm chủ đề cụ thể, cần thiết tại từng điểm đến hoặc trong từng hoàn cảnh
- Cung cấp các khóa đào tạo Bộ tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS với nội dung/ chương trình về Du lịch có trách nhiệm
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: hoạt động kinh doanh nhỏ (kế toán cơ bản, quản lý dòng tiền,...) xác định các cơ hội phát triển sản phẩm, phối hợp với đối tác để phát triển sản phẩm, đánh giá và phân tích thị trường, xây dựng chiến lược marketing và quảng bá, marketing du lịch có trách nhiệm, xác định các cơ hội hỗ trợ kinh tế địa phương, thiết kế các sản phẩm du lịch có trách nhiệm

Vai trò và trách nhiệm

Sở VHNTDL và các hiệp hội du lịch của tỉnh với sự hỗ trợ có thể của các cơ quan phát triển

Hiệp hội du lịch tỉnh phối hợp với Sở VHNTDL tổ chức các khóa tập huấn thiết kế riêng, các buổi tham vấn và hội thảo

Hoạt động 5.5

Nâng cao kỹ năng của các nhân viên ngành du lịch về hành động bền vững và có trách nhiệm

Đề xuất

- Giới thiệu cơ chế cấp chứng chỉ du lịch quốc gia (ví dụ các Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - VTOS) để đảm bảo công ty du lịch và các nhân viên của công ty đáp ứng các tiêu chuẩn cơ bản của ngành.
- Hỗ trợ về giáo trình, cơ sở vật chất và nhân viên để phát triển giáo dục và đào tạo về du lịch, có khả năng cạnh tranh quốc tế
- Cập nhật giáo trình phù hợp với các Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS
- Giám sát các tác động và xu hướng thay đổi trên thị trường lao động ASEAN và Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về các nghề du lịch (MRA) đối với ngành Du lịch
- Xây dựng và thực hiện các khóa tập huấn theo các nhóm chủ đề cụ thể, cần thiết tại từng điểm đến hoặc trong từng hoàn cảnh
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: các vấn đề cơ bản của du lịch bền vững và có trách

nhiệm, tầm quan trọng của du lịch bền vững và có trách nhiệm và cách thức các nghề khác nhau có thể hỗ trợ các hoạt động và thực hành kinh doanh có trách nhiệm

Vai trò và trách nhiệm

Các hiệp hội du lịch với sự hỗ trợ có thể của các cơ sở đào tạo địa phương/ và các tổ chức phát triển quốc tế và nội địa có khả năng cung cấp sự hỗ trợ. Các hiệp hội du lịch tỉnh phối hợp với Sở VH-TT-DL tổ chức các khóa tập huấn thiết kế riêng, các buổi tham vấn và hội thảo

Hoạt động 5.6

Nâng cao kỹ năng nghề du lịch cho người dân sinh sống tại hoặc gần các điểm du lịch

Đề xuất

- Xây dựng và thực hiện các khóa tập huấn theo các nhóm chủ đề cụ thể, cần thiết tại từng điểm đến hoặc trong từng hoàn cảnh
- Các kỹ năng cụ thể cần thiết: xây dựng các quy trình phát triển sản phẩm địa phương, các kỹ năng quản lý và lưu hành sản phẩm địa phương

Vai trò và trách nhiệm

Các cấp chính quyền địa phương và cơ quan quản lý làm việc với hiệp hội du lịch và các doanh nghiệp du lịch

Các cấp chính quyền địa phương phối hợp với hiệp hội du lịch và khối doanh nghiệp để tổ chức các khóa tập huấn thiết kế riêng, các buổi tham vấn và làm việc

Hoạt động 5.7

Nâng cao tiêu chuẩn về điều kiện làm việc cho nhân viên trong các doanh nghiệp du lịch

Đề xuất

- Tăng cường trách nhiệm trong việc sử dụng lao động của các doanh nghiệp du lịch để nâng cao năng suất và hiệu quả kinh tế, để có nhiều người lao động hài lòng hơn và giảm mức độ nhân viên nghỉ việc, tạo ra đội ngũ lao động được đào tạo tốt hơn và có trình độ chuyên môn cao hơn, giảm các tai nạn gây tổn kém và chi phí chăm sóc y tế
- Áp dụng chính sách việc làm có đạo đức và có trách nhiệm với xã hội trong điều kiện nơi làm việc và mức lương xác định
- Cải thiện các chính sách rõ ràng và các chiến lược hoạt động để hỗ trợ phát triển kỹ năng cho các nhân viên hiện tại và tương lai và thúc đẩy mối quan hệ đối tác với các cơ sở giáo dục/ đào tạo
- Thực hiện đào tạo và nâng cao nhận thức về các quy định và trách nhiệm cơ bản
- Nâng cao nhận thức về bảo vệ trẻ em và việc làm, hướng đến xóa bỏ mọi hình thức khai thác tình dục trong du lịch
- Thiết lập và thực thi các quy định để xây dựng và thực hiện các điều kiện lao động an toàn và bình đẳng.

Vai trò và trách nhiệm

Chính quyền địa phương phối hợp với các hiệp hội du lịch, khối doanh nghiệp và các tổ chức phát triển quốc tế và nội địa có khả năng cung cấp sự hỗ trợ để tổ chức các khóa tập huấn nâng cao nhận thức và các buổi tham vấn nội bộ

Hoạt động 5.8

Nâng cao mức độ và tính toàn diện của bảo hiểm y tế và lao động cho nhân viên trong các doanh nghiệp du lịch

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về cung cấp bảo hiểm y tế và lao động
- Xây dựng và thực hiện các chính sách và chương trình nhằm thúc đẩy cung cấp bảo hiểm y tế và lao động

Vai trò và trách nhiệm

Chính quyền địa phương phối hợp với các hiệp hội du lịch, khối doanh nghiệp để tổ chức các khóa tập huấn về nâng cao nhận thức và các hội thảo tham vấn, xây dựng chính sách

Trụ cột 6. Bảo tồn và phát huy các di sản thiên nhiên và văn hóa một cách thận trọng

Nguyên tắc chủ đạo

Đảm bảo ngành du lịch và tất cả các bên liên quan đóng vai trò tích cực trong việc quản lý bền vững các tài nguyên thiên nhiên, nguồn lực văn hóa Việt Nam, bao gồm việc sử dụng các nguồn lực một cách bền vững trong tất cả các lĩnh vực.

Hoạt động 6.1

Cải thiện năng lực quản lý để quy hoạch và quản lý hiệu quả lượng khách du lịch và các tác động liên quan tại các điểm di sản

Đề xuất

- Xây dựng cách quản lý năng lực vận tải và các kế hoạch quản lý tính du lịch mùa vụ cho các điểm đến
- Đánh giá các cơ hội để thu hút khách du lịch trong mùa thấp điểm như:
 - Làm việc với các doanh nghiệp du lịch nhằm xác định các sản phẩm được giới thiệu để kích thích nhu cầu trong mùa thấp điểm
 - Sử dụng marketing có tính đổi mới, marketing trên mạng để quảng bá các sản phẩm này nhằm thu hút khách du lịch

Vai trò và trách nhiệm

TCDL và Sở VHTTDL làm việc với các cơ quan địa phương, các hiệp hội và doanh nghiệp du lịch và các cán bộ quản lý điểm du lịch

TCDL và Sở VHTTDL thực hiện các cuộc điều tra, đánh giá các điểm hình tốt nhất, tổ chức hội thảo chia sẻ thông tin, tham vấn với các bên liên quan và các hội thảo xúc tiến

Hoạt động 6.2

Cải thiện năng lực quản lý để quy hoạch và quản lý có hiệu quả hành vi của khách du lịch và các tác động liên quan tại các điểm di sản

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường và văn hóa (đặc biệt hướng đến khách du lịch nội địa)
- Xây dựng các quy định ứng xử, “nên và không nên làm”, các video, tờ rơi, các chiến dịch truyền thông quảng bá
- Thiết kế và thực hiện các quy định và chế tài
- Giám sát các tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên và văn hóa và tìm kiếm các giải pháp để không ngừng cải thiện

Vai trò và trách nhiệm

Các cơ quan nhà nước có liên quan và các hiệp hội du lịch hướng dẫn các doanh nghiệp, các cán bộ quản lý điểm đến và các cơ quan địa phương

TCDL và Sở VHTTDL tỉnh tổ chức nghiên cứu, xây dựng và phổ biến các tài liệu, quy định và chế tài, giám sát quy trình và hợp tác với các hiệp hội du lịch trong việc tổ chức các chiến dịch truyền thông

Hoạt động 6.3

Cải thiện các tác động của kinh doanh du lịch đến các nguồn lực di sản

Đề xuất

- Xây dựng các chiến dịch nâng cao nhận thức, các tài liệu quảng bá
- Thiết lập hệ thống các chỉ số bền vững và thúc đẩy sử dụng chứng chỉ bền vững trong ngành Du lịch (kể cả nhãn Bông Sen xanh, nhưng cho các hình thức kinh doanh du lịch khác)

Vai trò và trách nhiệm

Các cơ quan nhà nước có liên quan và các hiệp hội du lịch hướng dẫn các doanh nghiệp, các cán bộ quản lý điểm đến và các cơ quan địa phương

TCDL và Sở VHTTDL tỉnh thực hiện việc nghiên cứu, xây dựng các chỉ số và các điển hình tốt nhất và phối hợp với hiệp hội du lịch tổ chức việc nâng cao nhận thức thông qua các chiến dịch truyền thông và hội thảo với các bên liên quan

Hoạt động 6.4

Giảm thương mại hóa dẫn đến sự phá hủy và xuống cấp các nguồn lực di sản

Đề xuất

- Nâng cao nhận thức về sự cần thiết và các lợi ích của việc bảo vệ và hỗ trợ các sản phẩm có chất lượng, không gây ảnh hưởng tiêu cực đến sự bền vững của các tài nguyên địa phương
- Đào tạo và hỗ trợ xây dựng các sản phẩm du lịch địa phương trên cơ sở sử dụng bền vững các nguồn lực địa phương

Vai trò và trách nhiệm

TCDL/ Sở VHTTDL tỉnh chủ trì hoạt động trong việc phối hợp với các doanh nghiệp và các hiệp hội. Nâng cao nhận thức, các hội thảo tập huấn và các chiến dịch truyền thông

TCDL/ Sở VHTTDL tỉnh tổ chức các khóa tập huấn cụ thể cho người dân địa phương về các sản phẩm du lịch bền vững (quà lưu niệm)

Hoạt động 6.5

Giảm các tác động tiêu cực của các ngành kinh tế khác đến các nguồn lực di sản

Đề xuất

- Thiết lập sự điều phối tốt hơn giữa các cơ quan nhà nước và các ngành kinh doanh liên quan, trong việc quy hoạch và hoạt động, cùng chia sẻ trách nhiệm và quyền lợi đến các nguồn lực này

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL/TCDL chủ trì các cơ quan nhà nước có liên quan và các hiệp hội doanh nghiệp

TCDL/ Sở VHTTDL tỉnh tổ chức các hội thảo tham vấn các bên liên quan và xúc tiến để cải thiện sự phối hợp trong quy hoạch, thực hành nghiêm túc và tập huấn nâng cao nhận thức cho các doanh nghiệp

Hoạt động 6.6

Tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan của địa phương tại các điểm tham quan văn hóa và môi trường

Đề xuất

- Thúc đẩy sự tham gia của người dân, xã hội và các doanh nghiệp du lịch vào quy hoạch du lịch và bảo vệ môi trường văn hóa và thiên nhiên
- Nâng cao năng lực các bên liên quan tại địa phương để tham gia vào quản lý và điều hành các điểm di sản thiên nhiên và văn hóa

Vai trò và trách nhiệm

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh/ chính quyền địa phương chủ trì với sự hỗ trợ của các cán bộ quản lý điểm du lịch, các doanh nghiệp du lịch và có thể các tổ chức hỗ trợ phát triển

Cơ quan quản lý du lịch tỉnh/ chính quyền địa phương tổ chức các hội thảo tham vấn các bên liên quan và xúc tiến, các khóa tập huấn

Hoạt động 6.7

Tăng cường chính sách hỗ trợ cho việc bảo tồn các nguồn lực văn hóa và môi trường vào trong chính sách và quy hoạch du lịch

Đề xuất

- Xây dựng khung chính sách lồng ghép các nguồn lực văn hóa và tự nhiên vào phát triển du lịch
- Tạo ra các chính sách và hành động hiệu quả để bảo tồn và phát huy các di sản văn hóa và thiên nhiên
- Xây dựng các chính sách và chiến lược du lịch sinh thái và du lịch văn hóa
- Tăng cường việc đưa các di sản tự nhiên và văn hóa vào trong chính sách và chiến lược/ quy hoạch tổng thể về du lịch quốc gia và vào trong các sản phẩm du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL, TCDL, Viện NCPTDL và Bộ Tài nguyên Môi trường

Bộ VHTTDL, TCDL tổ chức nghiên cứu, các hội thảo tham vấn và xúc tiến, tham vấn với các bên liên quan

Hoạt động 6.8

Tăng cường cải thiện hoạt động của các doanh nghiệp du lịch theo hướng bền vững về môi trường

Đề xuất

- Hỗ trợ Chương trình Nhãn Du lịch bền vững Bông Sen xanh
- Hỗ trợ các Hệ thống Quản lý Môi trường như quản lý rác thải, tái chế, các sáng kiến bảo toàn nước và tiết kiệm năng lượng cho các doanh nghiệp du lịch
- Nghiên cứu, phát triển và thực hiện các công nghệ xanh mới cho các doanh nghiệp trong ngành Du lịch

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL/TCDL đồng chủ trì cùng với Hiệp hội Du lịch Việt Nam và Hiệp hội Lữ hành Việt Nam điều phối các hoạt động sẽ được các Sở VHTTDL, các hiệp hội du lịch của tỉnh thực hiện tại cấp điểm đến và với sự hỗ trợ có thể của các tổ chức phát triển

Bộ VHTTDL, TCDL cùng các đối tác chia sẻ trách nhiệm nghiên cứu, thực hiện tham vấn, xây dựng các tài liệu, chương trình, công nghệ phù hợp và phổ biến

Hoạt động 6.9

Nâng cao nhận thức, chính sách và chiến lược của ngành Du lịch để giảm các tác động do biến đổi khí hậu

Đề xuất

- Thiết lập các chương trình xây dựng năng lực về ứng phó và giảm thiểu biến đổi khí hậu

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL, TCDL, Hiệp hội Du lịch Việt Nam và Bộ Tài nguyên Môi trường chủ trì hoạt động trong việc phối hợp với các hiệp hội doanh nghiệp và hỗ trợ của các tổ chức hỗ trợ phát triển

Bộ VHTTDL, TCDL tổ chức nghiên cứu, các hội thảo tham vấn và xúc tiến, các khóa đào tạo, các chiến dịch truyền thông nâng cao nhận thức

Hoạt động 6.10

Thúc đẩy hợp tác mạnh mẽ hơn giữa các cơ quan chịu trách nhiệm bảo tồn di sản văn hóa và xúc tiến/ phát triển du lịch

Đề xuất

- Tăng cường hợp tác giữa du lịch, di sản, bảo tồn, nghệ thuật và kinh doanh về quản lý các điểm di sản

Vai trò và trách nhiệm

Bộ VHTTDL và các Vụ, phòng ban trực thuộc/ TCDL

Bộ VHTTDL, TCDL nâng cao đối thoại và phối hợp quy hoạch và quản lý

Vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan

Nhà nước

Khu vực công (cơ quan nhà nước) có trách nhiệm lập quy hoạch và quản lý du lịch trong phạm vi quyền hạn của mình, kể cả cấp tỉnh, huyện, xã và làng. Vai trò tổng thể của khu vực công trong phát triển du lịch là nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thống nhất các chức năng ngành với mục tiêu phát triển chung – thường được xem là “tạo môi trường tích cực và khuyến khích phát triển”.

Như vậy, nhà nước có trách nhiệm quy hoạch và quản lý ngành, hỗ trợ các bên liên quan tham gia, thu thập và quản lý thông tin du lịch cũng như tiếp thị điểm đến. Phát triển du lịch có trách nhiệm nên được xem là một ưu tiên, vì ngành Du lịch cần được quản lý để góp phần vào phát triển kinh tế - xã hội chung, nhưng vẫn phải đảm bảo năng lực cạnh tranh trong kinh doanh.

Doanh nghiệp

Các doanh nghiệp du lịch có chức năng quan trọng trong phát triển, quảng bá và cung cấp sản phẩm du lịch có trách nhiệm tới người tiêu dùng. Họ tương tác trực tiếp với khách du lịch và cộng đồng địa phương, trong khi phải tuân thủ các quy định do nhà nước đề ra. Như vậy các doanh nghiệp là một kết nối cơ bản trong nhóm các bên liên quan và chịu nhiều trách nhiệm.

Tăng cường trình độ hiểu biết và tính hiệu quả của khối doanh nghiệp sẽ hỗ trợ họ thực hiện vai trò quan trọng là “nhà cung cấp” du lịch có trách nhiệm và góp phần vào quá trình phát triển chung của ngành Du lịch, chất lượng sản phẩm du lịch quốc gia và xây dựng hình ảnh Việt Nam là một điểm đến du lịch có trách nhiệm.

Cộng đồng địa phương và công chúng

Các thành viên trong cộng đồng địa phương và công chúng nói chung đóng vai trò quan trọng là nhà cung cấp và đối tượng hướng tới của du lịch. Bản thân cộng đồng địa phương là những người bảo vệ chính nguồn tài nguyên du lịch, như phong tục văn hóa, lễ lối sinh hoạt và tài nguyên thiên nhiên gần khu vực họ sinh sống. Tới thăm làng bản truyền thống và giao lưu với người dân địa phương là những hoạt động chính khi trải nghiệm du lịch hiện đại. Do đó, mỗi công dân đều có vai trò tiềm năng là một “đại sứ du lịch” và có trách nhiệm thể hiện những nét tốt đẹp nhất của dân tộc mình cho khách du lịch thấy, để đảm bảo họ rời Việt Nam với những kỷ ức tốt đẹp và có hiểu biết đúng đắn về sự giàu đẹp của đất nước.

Khách du lịch

Khách du lịch không chỉ là trọng tâm cơ bản của ngành Du lịch, mà còn là bên liên quan tích cực. Du khách ngày càng nâng cao nhận thức và quan tâm tới tác động của hoạt động du lịch đối với môi trường và cộng đồng nơi họ tới thăm. Du khách cũng ngày càng tìm kiếm các trải nghiệm và dịch vụ chân thực hơn, có trách nhiệm hơn. Nhận thức của du khách ngày càng được nâng cao và họ cũng có trách nhiệm hơn để đảm bảo hoạt động du lịch của mình không chỉ thỏa mãn ý thích cá nhân, mà còn tạo nên những trải nghiệm và tác động tích cực cho điểm đến. Nhu cầu đối với du lịch sẽ thúc đẩy sự phát triển của ngành và ảnh hưởng lớn tới sản phẩm, dịch vụ được cung cấp. Thông qua hành động và lựa chọn tiêu dùng của mình, khách du lịch có thể tạo ra những tác động mạnh mẽ đến lợi ích cộng đồng địa phương và bảo vệ nguồn tài nguyên.

Hỗ trợ phát triển

Các nhà tài trợ quốc tế, tổ chức phi Chính phủ và cộng đồng địa phương có thể đóng vai trò hỗ trợ trong việc tăng cường du lịch có trách nhiệm, thông qua nhiều chương trình và dự án họ thực hiện. Đặc tính bao trùm và đan xen của ngành Du lịch có thể đưa vào hoạt động không chỉ các chương trình đặt trọng tâm vào phát

triển du lịch, mà còn cả các sáng kiến có ảnh hưởng sâu rộng như y tế, giáo dục, cơ sở hạ tầng khu vực nông thôn, đào tạo nghề, quản lý tài nguyên, doanh nghiệp vi mô và phát triển doanh nghiệp... Dù là theo hướng liên kết nào, cần đảm bảo sự hỗ trợ là thiết thực, đem lại kết quả và phục vụ phát triển du lịch có trách nhiệm, bền vững và lấy thị trường làm trọng tâm. Thông thường, các tổ chức này có thể đóng vai trò thúc đẩy hoặc điều phối, rất cần để hỗ trợ sự hợp tác giữa các bên liên quan, cũng như tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật về các vấn đề trong phạm vi chuyên môn cụ thể của họ.

Các công cụ của nhà nước để đạt được chính sách du lịch có trách nhiệm

Nhà nước có thể sử dụng một loạt các công cụ cơ bản để thúc đẩy các mục tiêu du lịch có trách nhiệm đã được giới thiệu trong phần trước. Vai trò và tầm quan trọng của các công cụ này trong việc đạt được du lịch có trách nhiệm được tóm tắt dưới đây.

Các chỉ số bền vững và công tác giám sát

Các chỉ số bền vững và công tác giám sát là các công cụ quan trọng để đạt được các mục tiêu du lịch bền vững, vì chúng cho phép xác định được điều kiện để làm cơ sở so sánh với tình hình hiện tại về tính bền vững xã hội/ kinh tế/ môi trường, đề ra mục tiêu về chính sách và hành động để đạt được các mục đích bền vững, đưa vào các đánh giá và ước lượng về hành động đã được triển khai, chuẩn bị để thực hiện các thay đổi, nhằm thúc đẩy sự cải thiện một cách liên tục.

Các giới hạn thay đổi

Việc thiết lập các giới hạn thay đổi về kinh tế, môi trường và xã hội có thể chấp nhận được, có thể được áp dụng để quản lý các mức độ tác động không mong muốn.

Luật Du lịch quốc gia

Đề ra trách nhiệm của Chính phủ và các cơ quan nhà nước đối với du lịch. Các nguyên tắc du lịch bền vững có thể được đưa vào trong lời nói đầu và nội dung của các điều luật để đảm bảo sự hài hòa. Việc điều chỉnh Luật Du lịch phải được thực hiện một cách nghiêm túc và dưới cơ chế giám sát hiệu quả.

Các quy định

Có thể liên quan đến tương tác của doanh nghiệp và khách du lịch với môi trường và cộng đồng địa phương, cũng như các loại hoạt động có thể được thực hiện dưới bất kỳ hình thức nào (kể cả cách thức tiếp cận các địa điểm, mức độ sử dụng, trình độ và tiêu chuẩn). Các quy định phát triển có thể hỗ trợ việc bắt buộc phải tuân thủ những quy định như tiêu chuẩn xây dựng, vị trí tòa nhà, độ cao tòa nhà, vật tư được sử dụng, thiết kế và các khía cạnh y tế, an toàn.

Kiểm soát việc quy hoạch và phát triển sử dụng đất

Tác động đến sự phát triển du lịch và các hình thức phát triển khác bằng việc chi phối loại hình, vị trí phát triển du lịch và các hoạt động du lịch. Du lịch bền vững có thể được đưa vào việc kiểm soát quy hoạch và phát triển sử dụng đất, bằng việc ưu tiên các vùng và các địa điểm bảo tồn cho các hoạt động du lịch. Việc sử dụng các công cụ như phân vùng trong các khu vực được bảo vệ cũng có thể đảm bảo sử dụng đất một cách bền vững.

Đánh giá tác động

Có thể tăng cường tính bền vững trong phát triển du lịch bằng việc yêu cầu các nhà phát triển thực hiện việc đánh giá tác động môi trường, xã hội và kinh tế như một phần trong đề xuất phát triển của họ. Các đánh giá này có thể giúp đảm bảo sự bền vững bằng việc xác định các chi phí và lợi ích về mặt kinh tế, xã hội và môi

trường.

Thuế và phí

Các loại thuế như thuế doanh nghiệp và thuế đối với khách du lịch có thể được áp dụng để tác động đến các doanh nghiệp và hành vi của người tiêu dùng thông qua tác động đến giá cả, chi phí và thu nhập, đồng thời phí sử dụng các nguồn lực, các phương tiện vui chơi giải trí và cơ sở hạ tầng có thể được áp dụng để kiểm soát số lượng khách du lịch. Để thúc đẩy tính bền vững, doanh thu thu được từ thuế và phí có thể được sử dụng cho các mục đích quản lý, để bảo tồn các điểm di sản thiên nhiên hoặc văn hóa hoặc để hỗ trợ các dự án phát triển cộng đồng địa phương v.v...

Các ưu đãi tài chính và thỏa thuận

Có thể tác động đến hành vi của các doanh nghiệp bằng việc đưa ra các lợi ích tài chính cụ thể của việc hành động theo cách thức nhất định. Có thể sử dụng các ưu đãi để tạo ra sự bền vững, bằng việc yêu cầu các doanh nghiệp hoạt động theo cách thức cụ thể, có tính nhạy cảm đối với môi trường, xã hội hoặc kinh tế, hỗ trợ các loại hình đặc biệt của hoạt động du lịch bền vững (như du lịch cộng đồng) và định hướng việc đầu tư của Chính phủ vào các dự án du lịch bền vững.

Cơ chế tự nguyện

Có thể sử dụng các quy định ứng xử không bị ràng buộc pháp lý và các hướng dẫn cho khách du lịch và doanh nghiệp để thiết lập các mong đợi hoặc yêu cầu về cách thức ứng xử của một cá nhân hoặc doanh nghiệp, ví dụ yêu cầu khách du lịch không vứt rác trong các khu vực được bảo vệ hoặc yêu cầu khách du lịch không sờ vào các hiện vật văn hóa dễ vỡ v.v... Những chứng nhận như nhãn Du lịch bền vững Bông Sen xanh cũng có thể thúc đẩy việc cải thiện các tiêu chuẩn, kèm theo lợi ích cho các đơn vị được cấp chứng nhận, qua đó có thể được sử dụng để thúc đẩy việc kinh doanh của họ.

Các công cụ hỗ trợ

Việc cung cấp cơ sở hạ tầng và các dịch vụ tiện ích như nước, nước thải, điện, viễn thông và vận chuyển có thể áp dụng để thúc đẩy phát triển du lịch và tác động đến địa điểm và thời gian diễn ra sự phát triển. Cơ sở hạ tầng này không chỉ là lợi ích của các doanh nghiệp du lịch mà còn của cả cộng đồng. Một công cụ hỗ trợ khác là xây dựng năng lực, công cụ này cũng phục vụ hai mục đích là đáp ứng nhu cầu về lực lượng lao động có kỹ năng, đồng thời nâng cao việc làm, thu nhập cho địa phương. Cuối cùng, nhà nước có thể cung cấp các dịch vụ thông tin và nghiên cứu thị trường để hỗ trợ các công cụ kinh tế, các chỉ dẫn và chứng nhận, cũng như tạo điều kiện tiếp cận thị trường, thúc đẩy các hình thức du lịch hoặc sản phẩm cụ thể và tác động đến hành vi của khách du lịch. Tính bền vững có thể được đưa vào bằng cách hướng đến các thị trường du lịch cụ thể, thực hiện các chiến dịch nhằm giảm tác động của tính mùa vụ trong du lịch và quảng bá các điểm đến cụ thể để mở rộng lợi ích.

Các bước tiếp theo

Chúng ta đang tiến lên phía trước và mong đợi rằng các vấn đề và đề xuất của “Hướng dẫn Xây dựng Chính sách du lịch có trách nhiệm ở Việt Nam” sẽ được đưa vào trong quá trình xây dựng Luật Du lịch mới để Chính phủ thông qua. Mong rằng Hướng dẫn về Chính sách này sẽ được dùng làm tài liệu tham khảo để xây dựng Luật Du lịch, được Chính phủ và các tổ chức đại diện cho nhóm các bên liên quan quan trọng khác thông qua.

Chúng ta đang tìm kiếm sự phê duyệt và hỗ trợ của Chính phủ thông qua các buổi thảo luận với Bộ VHTTDL và TCDL để đạt được phê duyệt chính thức của Chính phủ, sự hỗ trợ và thông qua Hướng dẫn về Chính sách, sự nhất trí hợp tác và tham gia trong quá trình xây dựng và phê duyệt chính sách.

Chính phủ và các bên liên quan của du lịch được khuyến khích thông qua Hướng dẫn và khuyến nghị về Chính sách du lịch có trách nhiệm, điều này sẽ giúp tạo ra lợi thế cạnh tranh cần thiết để ngành Du lịch Việt Nam trưởng thành và thịnh vượng, tiếp tục góp phần vào sự phát triển kinh tế xã hội rộng rãi trong tương lai.

Ngoài ra, nội dung của Hướng dẫn về Chính sách có thể được thảo luận và chia sẻ ở cấp quốc gia và cấp điểm đến. Điều này sẽ giúp đảm bảo rằng chính sách này có thể thực hiện được, sát thực và có thể dẫn đến các kết quả cụ thể. Các cơ quan và doanh nghiệp ở cấp vùng/ điểm đến được khuyến khích sử dụng nội dung của Hướng dẫn xây dựng Chính sách du lịch có trách nhiệm như một “bản danh sách dài” các cơ hội từ đó họ có thể xác định một loạt các hoạt động chủ chốt phù hợp với các vấn đề và thực tiễn của mỗi điểm đến.

Trong khi công tác soạn thảo và chính thức hóa chính sách du lịch có trách nhiệm cần tiếp tục thực hiện, chính sách tóm tắt hiện nay có thể được áp dụng theo một số cách thức xây dựng, kể cả làm công cụ để quy hoạch du lịch, làm tài liệu tham khảo để xây dựng Luật Du lịch và thúc đẩy quá trình phối hợp giữa các đối tác cũng như nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm ở Việt Nam.

