

An toàn, an ninh trong hoạt động du lịch

14/3/2016

(VTR) - Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng tốt, được đánh giá là điểm đến an toàn, thân thiện nhất trong khu vực và thế giới. Để duy trì và phát triển hình ảnh tốt đẹp của Du lịch Việt Nam đối với du khách quốc tế và nội địa, tiếp tục giữ được đà tăng trưởng cao như hiện nay, bên cạnh việc định hướng khai thác thị trường phù hợp, tăng cường xúc tiến quảng bá, bảo đảm chất lượng sản phẩm, thì việc đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách tại các điểm du lịch trong cả nước, đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

Vai trò của an toàn, an ninh trong hoạt động du lịch

Tất nhiên điểm đến du lịch quốc gia không phải là phép cộng cơ học tất cả các điểm đến du lịch ở toàn bộ các địa phương trong cả nước. Nhưng nếu có một điểm đến nào, không đảm bảo an toàn, an ninh cho khách du lịch thì hình ảnh, thương hiệu của điểm đến quốc gia sẽ bị “tổn thương” và việc khắc phục cũng rất tốn kém, mất thời gian.

Mất an toàn, an ninh trong du lịch không xảy ra thường xuyên nhưng hậu quả biểu hiện rất rõ nét. Sự mất an toàn trong du lịch có thể xuất hiện do sự mất lòng tin về an toàn và tính hấp dẫn của điểm du lịch gây ra. Do cảm nhận, suy đoán như vậy, nên có những ảnh hưởng rất xấu và rất khó khắc phục. Cảm nhận về sự an toàn của du khách là yếu tố hàng đầu, quyết định sự phát triển và tiếp tục tăng trưởng của ngành Du lịch. Do đó, mục tiêu của quản lý an toàn, an ninh trong du lịch là giữ vững lòng tin, tái tạo sự tin tưởng và phục hồi hoạt động du lịch.

Khi xuất hiện mất an toàn, an ninh, thì phương tiện truyền thông trước tiên tập trung phản ánh diễn biến của sự kiện. Cơ quan Du lịch quốc gia chỉ có thể làm cho giới báo chí nhận thức việc đưa tin về các sự kiện xảy ra ảnh hưởng như thế nào đối với du lịch và nên phản ánh ở mức độ nào. Nhưng thực tế thì phải sau một số ngày, các phương tiện thông tin mới, tập trung vào hậu quả của mất an toàn, an ninh, điều chỉnh những thông tin “nóng hổi” trước đây. Đến lúc đó thì thông tin đã phát đi, suy đoán của khách du lịch đã được hình thành, các quyết định hoãn hay thay đổi chuyến đi đã được thực hiện. Tạo lại hình ảnh bình thường của điểm du lịch phải cần một thời gian nhất định.

Nhiệm vụ của cơ quan du lịch quốc gia

Trong việc đối phó và quản lý sự mất an toàn, an ninh du lịch, cơ quan Du lịch quốc gia (ở nước ta là Tổng cục Du lịch) đóng vai trò hết sức quan trọng. Nhiệm vụ của Cơ quan này là thông báo cho dân chúng và khách hàng tiềm năng của mình về

mức độ an toàn, an ninh của điểm du lịch, đảm bảo an toàn cho chuyến đi của họ. Tuy nhiên, dễ nhận thấy là sự mất an toàn, an ninh du lịch nằm ngoài sự kiểm soát của cơ quan Du lịch quốc gia. Nếu có xung đột, chiến tranh, dịch bệnh, thiên tai, phạm tội, tranh chấp kinh tế thì trọng tâm của việc theo dõi, xử lý những mất an toàn, an ninh quốc gia trước tiên không xuất phát từ mục đích phục vụ du lịch, không tập trung cho du lịch. Trung tâm thông tin về an toàn, an ninh không nằm trong cơ quan Du lịch quốc gia.

Cơ quan Du lịch quốc gia có thể dựa vào các ngành liên quan để ngăn cản ảnh hưởng xấu của mất an toàn, an ninh lên các hoạt động du lịch. Nhưng trong thực tế, rất ít có khả năng kiểm soát sự mất an toàn, an ninh và những gì mà sự mất an toàn, an ninh gây ra sau khi phương tiện thông tin đại chúng thổi phồng sự kiện đó. Chỉ sau khi sự việc đã lắng xuống, mới thấy được rõ ảnh hưởng tiêu cực của nó đến du lịch. Vì vậy, nhiệm vụ của cơ quan Du lịch quốc gia bao gồm:

Trước khi xảy ra mất an toàn, an ninh, do rất khó biết được lúc nào và loại mất an toàn, an ninh nào sẽ xảy ra, nên phải có những thỏa thuận với các ngành liên quan trực tiếp đến việc xử lý mất an toàn, an ninh, như các đội cứu hộ, lực lượng công an, bộ đội, cơ quan y tế..., trong việc cung cấp thông tin về mất an toàn, an ninh, cách phát ngôn có lợi cho du lịch đối với các phương tiện thông tin đại chúng.

Cần thống nhất với họ nội dung các thông tin được phát tiếp theo; phối hợp và đề nghị được tham gia kế hoạch phục hồi. Tất cả những dự kiến của ngành Du lịch nếu được là một phần của quá trình phục hồi toàn quốc sẽ có hiệu lực rất cao. Du lịch cần tham gia với các cơ quan giải quyết hậu quả và thực hiện kế hoạch hồi phục chung ngay từ khi khởi sự. Sử dụng thời gian này để thể hiện hành động ủng hộ các cơ quan giải quyết sự mất an toàn, an ninh và thông qua họ để đến được và thuyết phục được cơ quan truyền thông tập trung vào việc xây dựng cho tương lai hơn là chỉ chú trọng vào phản ánh ảnh hưởng tiêu cực và hậu quả của sự mất an toàn, an ninh.

Sau khi xảy ra mất an toàn, an ninh, cần chuẩn bị phương án hành động ban đầu, liên tục theo dõi tình hình và cần có những phản ứng kịp thời tới trung tâm cung cấp thông tin về an toàn, an ninh. Tìm mọi cách để có được những thông tin cập nhật, tập trung làm cơ sở cho việc chuẩn bị lên kế hoạch phục hồi tình hình.

Theo diễn biến tâm lý thì du khách sẽ còn nghi ngờ một thời gian sau khi xảy ra sự cố mất an toàn, an ninh. Trong thời đại ngày nay, du khách rất tinh tường, biết chất lọc, đánh giá các thông tin và họ có rất nhiều nguồn thông tin khác nhau. Lòng tin là một yếu tố quan trọng đối với quá trình khôi phục sau sự cố mất an toàn, an ninh. Đưa ra khả năng xử lý một cách có hiệu quả, tôn trọng dư luận là điều đặc biệt

quan trọng vì trong những thời điểm này, doanh nghiệp hoặc điểm đến du lịch liên quan đến sự mất an toàn, an ninh trở thành tiêu điểm của công luận. Thông thường, kế hoạch, phương pháp giải quyết sự mất an toàn, an ninh sẽ trở thành nhân tố quan trọng hàng đầu. Tùy thuộc vào mức độ của sự mất an toàn, an ninh để quyết định thời gian bắt đầu cho kế hoạch phục hồi.

Giải pháp khắc phục sự mất an toàn, an ninh trong du lịch

Đối với cơ quan quản lý Nhà nước: Để khắc phục được sự mất an toàn, an ninh, ngoài việc Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có kế hoạch và chỉ thị chung, có chương trình hành động cụ thể để lập lại kỷ cương ở tất cả các điểm đến của đất nước, thì các ngành và chính quyền địa phương các cấp có điểm đến được gọi là có sự mất an toàn, an ninh cũng rất cần và phải vào cuộc theo quy định phân cấp trong Luật Du lịch. Các Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch là cơ quan tham mưu cho UBND cấp tỉnh quản lý nhà nước về du lịch cần khẩn trương chỉ đạo, phối hợp và triển khai thực hiện tốt một số việc trong thẩm quyền và khả năng của mình.

Các Sở cần xây dựng kế hoạch, báo cáo UBND cấp tỉnh phê duyệt và phối hợp với các cơ quan chức năng tại địa phương thực hiện tốt và tăng cường kiểm tra, thanh tra công tác giữ gìn trật tự, an ninh, vệ sinh môi trường tại các điểm tham quan du lịch; lập lại trật tự, vệ sinh, an ninh, an toàn; phòng và chống các tệ nạn xã hội; xóa bỏ các hành động “chặt chém”, ăn xin, chèo kéo khách ở các điểm du lịch. UBND địa phương tiếp tục ra tay chỉ đạo có biện pháp xử lý nghiêm các hành động gây phiền hà, làm mất an toàn cho người và tài sản của khách du lịch.

Đối với doanh nghiệp: Các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh du lịch trên địa bàn phải quan tâm hơn nữa đến an toàn, an ninh cho du khách và doanh nghiệp. Có phương án phòng chống thiên tai, hỏa hoạn và các sự cố môi trường khác, giảm tới mức thấp nhất hậu quả. Các cơ sở lưu trú, ăn uống, vận chuyển và vui chơi giải trí phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về an toàn, vệ sinh, phòng chống cháy nổ và phòng ngừa tai nạn, tệ nạn xã hội, đảm bảo cho du khách được hưởng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Các địa phương cần nắm tốt định hướng thị trường của Tổng cục Du lịch và quan tâm hơn đến việc tự nghiên cứu thị trường khách du lịch của mình. Cần tập trung khai thác các thị trường gần, có nguồn khách lớn như Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, khu vực ASEAN, bên cạnh đó tiếp tục đẩy mạnh khai thác một số thị trường trọng điểm là tại châu Âu và Bắc Mỹ có nguồn khách đến Việt Nam ổn định như Nga, Mỹ, các nước Bắc Âu, Tây Âu và Đông Âu... Quan tâm thỏa đáng đến thị trường du lịch nội địa. Đồng thời phải tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến, quảng bá tại các thị trường trọng điểm (cả nội địa và quốc tế) để giới thiệu, thu hút khách du lịch và củng cố niềm tin của khách về vấn đề an toàn, an ninh du lịch. Phải

quảng bá cho mỗi địa phương và cả Việt Nam có sự ổn định về chính trị, công tác an ninh, an toàn cho khách du lịch đang được duy trì là một lợi thế rất lớn so với nhiều nước trong khu vực để đẩy mạnh phát triển du lịch. Cần coi đây là một điểm mấu chốt để tuyên truyền, quảng bá du lịch.

Công tác giáo dục cũng cần được tăng cường và có biện pháp phù hợp để mọi cán bộ, công nhân viên trong mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cộng đồng cư dân tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm tinh thần và vật chất đảm bảo uy tín, chất lượng dịch vụ lâu dài, phát triển du lịch bền vững, không chạy theo lợi ích cục bộ trước mắt, tạo ấn tượng tốt đẹp cho các đối tác và du khách quốc tế đã đến du lịch Việt Nam và khách du lịch nội địa đã đi du lịch trong nước trở thành người quảng bá tích cực cho các điểm đến của Việt Nam mà họ đã tới.

Rất nên phát động các phong trào thi đua đảm bảo an toàn, an ninh du lịch để lực lượng tự vệ, thanh niên tình nguyện, quần chúng nhân dân và các tổ chức đoàn thể xã hội tham gia tích cực và chủ động vào các hoạt động giữ gìn vệ sinh, an ninh, an toàn, phòng chống cháy, nổ tại các khách sạn, các khu du lịch, các điểm tham quan du lịch, phát hiện và tố cáo các hành vi “gian lận du lịch” nhằm tạo môi trường an toàn, văn minh, lịch sự cho du lịch phát triển.

Tổng cục Du lịch cũng cần có một bộ phận theo dõi về sự an toàn, an ninh du lịch (chuyên nghiệp hay kiêm nhiệm). Bộ phận này có nhiệm vụ thu nhận, phân tích những thông tin, xem xét những xu thế tốt và xấu, chuẩn bị phòng tránh mất an toàn, an ninh ở những nơi dự báo có thể xảy ra. Làm được như vậy, sẽ có thể có nhiều khả năng kiểm soát được sự mất an toàn, an ninh ở chừng mực nào đó ngay từ ban đầu, góp phần đảm bảo an toàn, an ninh để xây dựng được nhiều điểm đến du lịch an toàn, thân thiện và hấp dẫn khách du lịch quốc tế và nội địa.

TS. Nguyễn Văn Lưu

(Nguồn: Tạp chí Du lịch)