

# KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TẠI VIỆT NAM

INTERNATIONAL EXPERIENCES IN RESPONSIBILITY DEVELOPMENT IN VIETNAM

Nguyễn Thị Kim Liên

## TÓM TẮT

Mặc dù du lịch là ngành kinh tế mang lại những lợi ích quan trọng cho sự phát triển của quốc gia, nhưng du lịch Việt Nam cũng đang đối mặt với không ít những vấn đề về tăng trưởng, ô nhiễm môi trường, những ảnh hưởng tiêu cực của phát triển du lịch tới văn hóa, xã hội. Trong bối cảnh đó, phát triển du lịch có trách nhiệm tuy còn mới mẻ nhưng được xem là nguyên tắc mang tính chiến lược và là phương thức cơ bản để đảm bảo các lợi ích dài hạn, bền vững cho ngành du lịch quốc gia. Bài báo trên cơ sở phân tích kinh nghiệm quản lý phát triển du lịch có trách nhiệm của các quốc gia như Nam Phi, Thái Lan, Bhutan để đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển du lịch Việt Nam theo hướng bền vững.

**Từ khóa:** Phát triển du lịch có trách nhiệm; phát triển bền vững.

## ABSTRACT

Although tourism is an economic sector that brings important benefits for the nation's development, Vietnam's tourism is also facing many problems of growth, environmental pollution, impacts. Negative impacts of tourism development on culture and society. In this context, responsible tourism development is still new, it is considered a strategic principle and a basic way to ensure long-term and sustainable benefits for the national tourism industry. The article is based on an analysis of the responsible tourism development experience of countries: South Africa, Thailand, and Bhutan proposing some solutions to develop Vietnam's tourism in a sustainable manner.

**Keywords:** Responsible tourism development; Sustainable Development.

Khoa Quản lý kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Email: nguyenthikimlien@hau.edu.vn

Ngày nhận bài: 18/01/2020

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 23/6/2020

Ngày chấp nhận đăng: 25/4/2021

## 1. GIỚI THIỆU

Du lịch là một trong những ngành phát triển nhanh nhất trên thế giới có ảnh hưởng rộng lớn đến cơ cấu xã hội, kinh tế cũng như về môi trường. Ngành du lịch đem lại 9% GDP, 8% việc làm, 6% xuất khẩu nói chung và 30% xuất khẩu dịch vụ toàn thế giới [26]. Ngoài những đóng góp của du lịch tới sự phát triển kinh tế, vào sự hiểu biết và tôn trọng giữa các cá nhân và xã hội, làm giàu thêm giá trị văn hóa thì phát triển du lịch tiềm ẩn những tác động tiêu cực: làm méo mó cơ cấu kinh tế, làm suy thoái các giá trị văn hóa, hay gây ra ô nhiễm môi trường. Phát triển du lịch có

trách nhiệm (DLCTN) là một cách thức phát triển du lịch nhằm giải quyết những vấn đề phát sinh trong du lịch, hướng tới một ngành du lịch phát triển bền vững.

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam tới năm 2020, tầm nhìn 2030 đã đặt ra một trong năm quan điểm phát triển du lịch Việt Nam đó là phát triển du lịch bền vững, gắn với việc bảo vệ môi trường, bảo tồn và phát huy giá trị văn hóa và an sinh xã hội. Trong đó, phát triển du lịch có trách nhiệm được xác định là một giải pháp hữu hiệu để thực hiện nhiệm vụ chiến lược trên. Thông qua một số dự án nghiên cứu và nâng cao năng lực: dự án nghiên cứu và hỗ trợ của Tây Ban Nha năm 2011 - 2012 về du lịch có trách nhiệm; dự án hỗ trợ của EU 2010 - 2015 về nâng cao du lịch có trách nhiệm thì DLCTN được giới thiệu tới Việt Nam trong thời gian gần đây. Bước đầu, những hiểu biết về DLCTN, quá trình hình thành, vai trò, nguyên tắc và những hướng dẫn về DLCTN đã được xây dựng. Tuy nhiên, việc phát triển du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam mới chỉ trong giai đoạn giới thiệu ban đầu và còn gặp nhiều khó khăn. Điều này đặt ra vấn đề cần học hỏi kinh nghiệm từ những quốc gia điển hình có sự thành công trong quản lý phát triển DLCTN như Nam Phi, Thái Lan, Bhutan để đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển du lịch Việt Nam.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Cơ sở lý luận

#### Khái niệm DLCTN

Khái niệm DLCTN được giới thiệu năm 1989 khi Ban du lịch văn hóa của cộng đồng Châu Âu nhấn mạnh về sự cần thiết của một chính sách du lịch mang tính trách nhiệm và dẫn đi tới thống nhất vào đầu những năm 2000 với nhiều cách thể hiện khái niệm này trong các nghiên cứu sau đó. Năm 2002, trong cẩm nang về du lịch có trách nhiệm Nam Phi Spenceley và cộng sự đưa ra khái niệm như sau: "Du lịch có trách nhiệm hiểu một cách đơn giản là đem lại những trải nghiệm du lịch tốt hơn cho khách du lịch và cơ hội kinh doanh tốt hơn cho các doanh nghiệp du lịch có trách nhiệm cũng liên quan tới việc đảm bảo cho cộng đồng địa phương có chất lượng cuộc sống tốt hơn thông qua việc nâng cao lợi ích kinh tế xã hội và quản lý tài nguyên tự nhiên" [5, 6].

Cũng tại Nam Phi kể từ Tuyên bố Cape Town năm 2002 DLCTN đã được biết đến khá rộng rãi trên thế giới với cách hiểu: "Du lịch có trách nhiệm tìm cách tối ưu hóa các tác động

*tích cực và giảm thiểu các tác động tiêu cực. Việc tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn, luật và quy định quốc tế có liên quan đã được xem là nằm trong các đặc điểm trên. Tính trách nhiệm và lợi thế thị trường có thể đi cùng, là làm nhiều hơn mức tối thiểu có thể”.*

Tuy nhiên phải tới năm 2011, khi Dự án 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-ESRT), triển khai tại Việt Nam, lần đầu tiên các khái niệm đó mới được nhắc đến và trở nên quen thuộc ở Việt Nam. Du lịch có trách nhiệm khi tập trung vào hành vi của các bên liên quan trong quá trình hoạt động du lịch thì Goodwin, cho rằng: *“Khái niệm du lịch có trách nhiệm, về bản chất, đòi hỏi sự nhận trách nhiệm và hành động; người tiêu dùng, nhà cung cấp và chính quyền đều có trách nhiệm trong đó. Du lịch có trách nhiệm nhằm xác định những tác động của du lịch đại chúng, nhằm tăng cường tác động tích cực và giảm thiểu những tác động tiêu cực... du lịch có trách nhiệm liên quan đến việc tất cả mọi người đều phải chịu trách nhiệm trong việc phát triển du lịch một cách bền vững” [9].*

Như vậy, DLCTN tại các điểm đến được hiểu là việc hạn chế tối đa các tác động tiêu cực về kinh tế, môi trường và xã hội; tạo ra lợi ích kinh tế lớn hơn và nâng cao phúc lợi cho người dân địa phương, cải thiện điều kiện làm việc và tham gia vào hoạt động du lịch; khuyến khích người dân địa phương tham gia vào các quyết định có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ; đóng góp tích cực vào việc bảo tồn các di sản thiên nhiên và văn hóa nhằm duy trì một thế giới đa dạng; cung cấp những trải nghiệm thú vị cho du khách thông qua mối liên kết giữa khách du lịch và người dân địa phương, tạo hiểu biết về các vấn đề văn hóa, xã hội và môi trường tại địa phương; tạo cơ hội cho những người khuyết tật và có hoàn cảnh khó khăn; tôn trọng văn hóa địa phương, khuyến khích sự tôn trọng lẫn nhau giữa khách du lịch và người dân địa phương; tạo dựng niềm tin, lòng tự hào dân tộc cho cộng đồng.

#### **Khái niệm quản lý phát triển du lịch có trách nhiệm**

Theo tuyên bố Cape Town, DLCTN đòi hỏi sự tham gia của tất cả các bên có liên quan trong hoạt động du lịch, bao gồm 4 đối tượng chính là cơ quan quản lý nhà nước, cộng đồng địa phương, doanh nghiệp lữ hành, khách du lịch.

- Đối với cơ quan quản lý nhà nước: xây dựng chính sách, chiến lược, quan điểm phát triển rõ ràng; phổ biến, tập huấn, phát tài liệu hướng dẫn, hỗ trợ các doanh nghiệp và cộng đồng địa phương thực hiện theo các nguyên tắc có trách nhiệm; tổ chức các hội thảo, lớp đào tạo để nâng cao nhận thức và trao đổi kinh nghiệm thực tiễn trong quá trình thực hành; tuyên truyền, khuyến khích, tôn vinh các điển hình thực hiện du lịch có trách nhiệm...

- Đối với doanh nghiệp lữ hành: tập trung xây dựng chính sách, chiến lược doanh nghiệp phù hợp với nguyên tắc có trách nhiệm; thu hút và đào tạo nguồn nhân lực; có chế độ khen thưởng đối với cán bộ nhân viên thực hiện các sáng kiến có trách nhiệm; thực hiện các nguyên tắc phát triển du lịch có trách nhiệm; xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm; hướng dẫn du khách thực hiện du lịch có trách nhiệm; khuyến khích các hoạt động du lịch tình nguyện và

các hoạt động mang tính trách nhiệm cao; xây dựng quỹ bảo vệ môi trường, quỹ phát triển cộng đồng...

- Đối với cộng đồng địa phương: cần có thái độ ứng xử thân thiện, tôn trọng và hỗ trợ khách du lịch trong quá trình tham quan, tìm hiểu tại địa phương; hiểu biết về nguồn tài nguyên cộng đồng đang sở hữu để bảo vệ và giới thiệu đến du khách; tham gia các hoạt động du lịch một cách có tổ chức, tránh tình trạng tự phát, gây lộn xộn, thiếu văn minh đô thị...

- Đối với khách du lịch: tìm hiểu và tuân thủ các tập tục địa phương; lựa chọn các doanh nghiệp có quan điểm, tôn chỉ và hoạt động hướng đến sự bền vững và có trách nhiệm; có ý thức tiết kiệm năng lượng; sẵn sàng tham gia các hoạt động môi trường, ủng hộ phát triển kinh tế - xã hội địa phương; có ý thức bảo vệ môi trường, văn hóa bản địa...

**Như vậy,** quản lý phát triển DLCTN là việc cơ quan quản lý nhà nước thực hiện việc phát triển du lịch xuất phát từ trách nhiệm của mình, nhằm tối đa hóa các tác động tích cực và giảm thiểu các tác động tiêu cực về kinh tế, xã hội và môi trường.

Những nội dung cụ thể trong quản lý phát triển DLCTN chính là việc cơ quan quản lý nhà nước: xây dựng chính sách, chiến lược, quan điểm phát triển rõ ràng; phổ biến, tập huấn, phát tài liệu hướng dẫn, hỗ trợ các doanh nghiệp và cộng đồng địa phương thực hiện theo các nguyên tắc có trách nhiệm; tổ chức các hội thảo, lớp đào tạo để nâng cao nhận thức và trao đổi kinh nghiệm thực tiễn trong quá trình thực hành; tuyên truyền, khuyến khích, tôn vinh các điển hình thực hiện du lịch có trách nhiệm.

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính, các dữ liệu thứ cấp liên quan đến vấn đề nghiên cứu được thu thập từ các bài báo, công trình khoa học, báo cáo. Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phỏng vấn sâu các chuyên gia du lịch, doanh nghiệp du lịch về nhận thức, năng lực và hành động DLCTN của cơ quan quản lý nhà nước.

## **3. KẾT QUẢ**

### **3.1. Quản lý phát triển DLCTN tại Nam Phi**

Nam Phi được xem là một trong những quốc gia có nền du lịch phát triển vào bậc nhất của Châu Phi và là điểm đến thu hút khách du lịch quốc tế lớn của khu vực. Báo cáo hàng năm về tác động kinh tế và tầm quan trọng xã hội của ngành Du lịch, do Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới (WTTC) công bố, ngành du lịch Nam Phi tạo ra 1,5 triệu việc làm năm 2018, tương đương 9,2% tổng số việc làm của quốc gia này. Du lịch cũng mang lại nguồn thu khoảng 29,6 tỷ USD, xấp xỉ 8,6% tổng thu nhập quốc dân. Qua việc tổng hợp và so sánh số liệu trong lĩnh vực du lịch và lữ hành từ 185 nước trên thế giới, Chủ tịch WTTC G.Guevara khẳng định, những đóng góp của ngành du lịch Nam Phi cho nền kinh tế quốc gia thuộc hàng cao nhất tại "lục địa đen". Nam Phi được biết đến như một trong những quốc gia điển hình về phát triển DLCTN. Thành công của Nam Phi phần lớn

đến từ vai trò của chính phủ trong việc định hướng chính sách, xây dựng, triển khai và truyền thông có hiệu quả các hướng dẫn thực hành quản lý DLCTN cho tất cả các bên liên quan đến hoạt động du lịch.

Từ năm 1996, nhận định du lịch có khả năng trở thành động lực để nền kinh tế Nam Phi thay đổi theo hướng tích cực và bền vững, chính quyền Nam Phi đã đề xuất các chiến lược, kế hoạch cho sự phát triển lâu dài của ngành kinh tế này. Mục tiêu ngay từ ban đầu được đặt ra đó là phát triển có trách nhiệm và bền vững. Bộ môi trường và Du lịch Nam Phi (Department Of Environmental Affairs And Tourism - DEAT) đã xuất bản Sách trắng về phát triển và xúc tiến du lịch trong đó nhằm mang tới các mục tiêu: (1) Đảm bảo sự tham gia và hưởng lợi từ du lịch của cộng đồng bản địa; (2) Xây dựng thị trường du lịch có trách nhiệm của các bên tham gia; (3) Tôn trọng môi trường tự nhiên, môi trường văn hóa xã hội của địa phương và tôn trọng sự đa dạng văn hóa trong du lịch; (4) Tạo điều kiện, thu hút cộng đồng địa phương lập kế hoạch và ra các quyết định về du lịch của địa phương mình; (5) Sử dụng bền vững các nguồn lực địa phương; (6) Duy trì và thúc đẩy sự đa dạng về tự nhiên, kinh tế, xã hội và văn hóa; (7) Đánh giá tác động môi trường, xã hội và kinh tế trước khi thực hiện quyết định về du lịch.

Đến năm 2002, DEAT ban hành hướng dẫn du lịch có trách nhiệm trong đó đề cập đến các hướng dẫn cụ thể để có thể đạt được các mục tiêu đã đề ra. Các hướng dẫn chi tiết về thực hành du lịch có trách nhiệm được thực hiện cho tất cả các đối tượng có liên quan và khuyến khích các đối tượng này triển khai các hoạt động theo nội dung hướng dẫn. Chính quyền cũng cung cấp chi tiết cho các doanh nghiệp du lịch thông tin về ngành, về thị trường và hỗ trợ các doanh nghiệp bằng những hành động thiết thực như cải thiện quy trình quản lý, tăng hiệu quả hoạt động cho doanh nghiệp và những lợi ích mà họ thu được khi tham gia hoạt động kinh doanh du lịch có trách nhiệm. Nam Phi cũng đã thực hiện xuất bản Cẩm nang du lịch có trách nhiệm và chia sẻ tới tất cả các doanh nghiệp, cá nhân tham gia vào mạng lưới du lịch.

Cũng trong năm 2002, Nam Phi đã tổ chức Hội nghị đầu tiên về DLCTN ở Cape Town, trở thành quốc gia tiên phong kêu gọi phát triển DLCTN ở khu vực châu Phi. Tuyên bố Cape Town (2002) đã được tất cả các đại biểu tham gia cũng đồng tình và trở thành một trong những dấu ấn quan trọng của sự phát triển du lịch có trách nhiệm trên toàn thế giới.

Năm 2009, DEAT đã xây dựng và ban hành thống nhất toàn quốc gia Bộ tiêu chuẩn tối thiểu quốc gia về du lịch có trách nhiệm (National Minimum Standards for Responsible Tourism - NMSRT) và thực hiện xếp hạng các tổ chức, doanh nghiệp du lịch có trách nhiệm trên toàn quốc. Bộ tiêu chuẩn này đã giúp chính quyền thiết lập sự hiểu biết chung về du lịch có trách nhiệm cho tất cả các tổ chức, cá nhân tham gia và là cơ sở để chính quyền kiểm soát sự phát triển của ngành du lịch

Tiếp theo sau hàng loạt các hướng dẫn mang tính quốc gia, chính phủ cho phép các địa phương được chi tiết hóa các hướng dẫn phù hợp với các đặc điểm của địa phương mình và tích hợp các tiêu chuẩn của địa phương vào tiêu chuẩn quốc gia sau khi cần cân đối sự phù hợp. Điển hình như thành phố Cape Town đã xây dựng các tiêu chuẩn du lịch có trách nhiệm cho viên thành phố với mô hình thể điểm ở cả ba yếu tố trách nhiệm với môi trường, trách nhiệm với văn hóa và trách nhiệm với xã hội. Các định hướng du lịch có trách nhiệm được thành phố đồng bộ hóa cho toàn bộ các lĩnh vực hoạt động. Cape Town đã thành lập một Ủy ban chính sách đa ngành đa lĩnh vực (RTAT) với sự tham gia của tất cả các nhà quản lý ở các lĩnh vực có liên quan. Nhiệm vụ của ủy ban này là tư vấn, triển khai và thực thi các chính sách nhằm hỗ trợ tối ưu cho sự phát triển của du lịch trách nhiệm.

Song song với việc định hướng chính sách và xây dựng các hướng dẫn thực hành du lịch có trách nhiệm, chính quyền Nam Phi cũng rất quan tâm tới việc truyền thông để nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực về du lịch cho các bên liên quan. Thông tin và kế hoạch phát triển du lịch có trách nhiệm được truyền thông bằng nhiều công cụ khác nhau ở khắp các địa phương để thay đổi dần những hành vi trong thực tiễn của mỗi cá nhân, tổ chức. Ngành du lịch cũng thường xuyên phối hợp với các lĩnh vực kinh tế khác và thông qua các diễn đàn, tổ chức giáo dục, tổ chức xã hội dân sự... Để phát triển và phổ biến thông tin giúp các bên hiểu và thực hiện các hoạt động góp phần phát triển có trách nhiệm vào các nghiệp vụ công việc hàng ngày.

Nam Phi quản lý phát triển DLCTN trên cơ sở khai thác tốt tiềm năng ngành du lịch và lữ hành để phát triển kinh tế, tạo công ăn việc làm và thúc đẩy phát triển xã hội. Bên cạnh các loại hình du lịch truyền thống, như tham quan các di tích lịch sử, khu bảo tồn động vật hoang dã, trải nghiệm các vườn nho bạt ngàn và các công viên quốc gia, Nam Phi đang chú trọng phát triển du lịch đô thị và văn hóa, với việc tổ chức loạt sự kiện âm nhạc, thời trang cùng các loại hình nghệ thuật khác. Trong Thông điệp quốc gia năm 2019, Tổng thống Nam Phi C.Ramaphosa đặt mục tiêu đến năm 2030 tăng hơn gấp đôi lượng du khách quốc tế và số việc làm trực tiếp trong ngành du lịch.

Kinh nghiệm của Nam Phi cũng đã gợi ý cho Việt Nam một số bài học trong phát triển du lịch có trách nhiệm.

Thứ nhất, Chính phủ và các cơ quan quản lý du lịch phải đóng vai trò chính trong việc định hướng phát triển du lịch có trách nhiệm. Thông qua việc xây dựng các chính sách, mục tiêu cụ thể về kinh tế, môi trường và xã hội cho phát triển du lịch, chính phủ sẽ giúp các cá nhân tổ chức có liên quan hiểu rõ về trách nhiệm, nghĩa vụ và sứ mệnh của mình đối với môi trường kinh tế và xã hội. Bên cạnh việc định hướng và xây dựng các chính sách cụ thể trong phát triển du lịch có trách nhiệm, chính phủ và các cơ quan nhà nước về du lịch thông qua các cơ quan tổ chức ở địa phương để thực hiện các chương trình truyền thông thường xuyên và sâu rộng về du lịch có trách nhiệm với tất

cả các bên liên quan để hiểu để họ hiểu rõ sứ mệnh của mình. Từ đó dần hình thành nhận thức thái độ và hành vi du lịch có trách nhiệm của tất cả các bên có liên quan.

Thứ hai, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần xây dựng và cung cấp các công cụ hướng dẫn thực hành du lịch có trách nhiệm cho tất cả các cá nhân, tổ chức nhằm đảm bảo tất cả các bên tham gia đều có đủ hướng dẫn cơ bản, cùng thống nhất những phương thức chung trong phát triển du lịch có trách nhiệm ở Việt Nam.

Thứ ba, có cơ chế chuyển khuyến khích các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thực hành du lịch có trách nhiệm thông qua các chính sách cụ thể như cấp chứng chỉ, vinh danh, khuyến khích bằng giảm trừ thuế, quảng bá trong tổng thể chung của ngành... Bên cạnh việc khuyến khích, chính quyền cũng tạo điều kiện để các bộ phận chức năng có cơ chế giám sát, quản lý các hoạt động nhằm giảm thiểu các hành vi thiếu trách nhiệm với môi trường văn hóa, xã hội của các tổ chức, cá nhân tham gia vào du lịch.

### 3.2. Quản lý phát triển DLCTN tại Thái Lan

Trong quá trình phát triển kinh tế xã hội, chính phủ Thái Lan luôn xem du lịch là một công cụ quan trọng để phục hồi và ổn định nền kinh tế. Từ sau năm 1997, du lịch đã trở thành một nguồn thu lớn của Thái Lan đóng góp trung bình 8% GDP hàng năm. Trong các năm từ 2012 năm 2017, Thái Lan luôn nằm trong số các điểm đến thu hút được nhiều khách du lịch quốc tế và là một trong số những quốc gia có doanh thu từ du lịch cao nhất trên thế giới. Tuy nhiên, sự phát triển quá nhanh chóng của du lịch cũng đã khiến cho Thái Lan gặp phải rất nhiều vấn đề về môi trường tự nhiên, xã hội và sự biến đổi tiêu cực của văn hóa. Sự thay đổi về các hình thức tiêu dùng du lịch cũng khiến cho sản phẩm du lịch Thái Lan có nhiều biểu hiện tiêu cực.

Đứng trước vấn đề này, chính phủ Thái Lan đã phải nhanh chóng đưa các mục tiêu về bảo tồn và phát triển có trách nhiệm song song với mục tiêu về kinh tế trong các kế hoạch phát triển kinh tế xã hội. Mô hình phát triển bền vững được lồng ghép vào các kế hoạch phát triển kinh tế và xã hội quốc gia của Thái Lan. Các kế hoạch đều tuân theo triết lý của Nhà vua về “một nền kinh tế vừa đủ” nhằm tăng cường “sức chống chịu” của nền kinh tế bên cạnh mô hình tăng trưởng thông thường. Trong đó, con người được lấy làm trung tâm của sự phát triển. Cũng theo kế hoạch chung của nền kinh tế, giai đoạn từ năm 2012 - 2016, tôn chỉ của du lịch Thái Lan là “cộng đồng ổn định, thịnh vượng và bền vững”. Phát triển du lịch theo hướng sang quản lý bền vững tài nguyên với sự tham gia của cộng đồng bản địa được xem là một trong những chiến lược cơ bản của du lịch Thái Lan. Trên cơ sở tôn chỉ và chiến lược đã đặt ra, chính quyền Thái Lan đã đề ra những mục tiêu rất cụ thể đối với sự phát triển du lịch của giai đoạn hiện tại:

Một là, quản lý phát triển du lịch bền vững, có trách nhiệm với cộng đồng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đồng thời góp phần phục hồi và nâng cấp các giá trị đặc sắc, đa dạng của sản phẩm, của tài nguyên du lịch của Thái Lan.

Hai là, đặt mục tiêu bền vững và thịnh vượng cho cộng đồng bản địa lên hàng đầu trong phát triển du lịch. Các hoạt động phát triển đều phải xoay quanh mục tiêu vì cộng đồng hướng tới việc gìn giữ, cải thiện và bảo vệ môi trường.

Ba là, thúc đẩy khai thác thị trường du lịch chất lượng cao hướng tới các thị trường có mức tiêu dùng cao và sử dụng các sản phẩm có trách nhiệm với môi trường, kinh tế và xã hội.

Từ những mục tiêu định hướng chính quyền Thái Lan thông qua cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (Tourist Authority of Thai Lan - TAT) đã xây dựng các kế hoạch trong mỗi giai đoạn ngắn hạn. Kế hoạch này được chi tiết hóa rất cụ thể và được triển khai thực hiện ở tất cả các bên liên quan tới hoạt động du lịch.

Trong kế hoạch năm 2014 - 2015 để có thể duy trì các nghề thủ công địa phương, chính phủ ban hành luật miễn thuế VAT cho tất cả các địa điểm bán hàng thủ công địa phương ở Thái Lan. Các công ty lữ hành được thực hiện trách nhiệm với địa phương, sử dụng lao động địa phương sẽ được miễn một phần thuế thu nhập. Thái Lan cũng được đánh giá là một trong những quốc gia có mô hình phát triển du lịch dựa vào cộng đồng rất tốt. Chính quyền khuyến khích các địa phương phát triển các sản phẩm mang tính bản địa thông qua các chương trình như: “mỗi lần một sản phẩm”, “mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch”. Các sản phẩm có lợi cho cộng đồng và môi trường như du lịch nông nghiệp, du lịch “Homestay” và du lịch làng nghề được khuyến khích phát triển. Chính quyền cũng rất quan tâm tới việc nâng cao năng lực làm du lịch cho người dân địa phương. Đến Thái Lan, du khách sẽ có cảm giác toàn dân làm du lịch và mọi giá trị cộng đồng đều có thể trở thành thành sản phẩm du lịch. Ở mỗi địa phương, chính quyền thiết lập các trung tâm hỗ trợ nhân lực cho du lịch. Trung tâm này hoạt động như một trung tâm tư vấn cho các đơn vị, tổ chức địa phương hoạt động trong ngành với mục tiêu tăng cường đồng bộ chất lượng nhân lực ngành du lịch Thái Lan.

Trong giai đoạn 2016 - 2017 kế hoạch phát triển du lịch quốc gia của hoàng gia Thái Lan đã xác định rõ mục tiêu phát triển du lịch phải hướng tới bảo tồn văn hóa, gìn giữ tài nguyên và phát triển bền vững cho cộng đồng bản địa. Các sáng kiến, kinh nghiệm phát triển du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm liên tục được chia sẻ trên các phương tiện thông tin đại chúng để làm bài học cho các bên liên quan. Bên cạnh đó, chính phủ Thái Lan cũng đề ra kế hoạch phát triển và phục hồi các di sản văn hóa nhằm phát triển các điểm du lịch mới thông qua hỗ trợ khối doanh nghiệp và cộng đồng địa phương.

Bên cạnh những chính sách khuyến khích mềm dẻo, chính quyền thời gian cũng đã thực hiện những biện pháp rất cứng rắn và khẩn trương để có thể ngăn chặn kịp thời những hoạt động làm ảnh hưởng đến tính bền vững của du lịch chẳng hạn như: ban hành lệnh hạn chế tối đa cung cấp các dịch vụ lặn biển, ngắm biển... làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến hệ sinh thái biển ở một khu du lịch đảo nổi tiếng

như: Koh Khai Nok, Koh Khai Nui, Koh Khai Nai, Koh Tachai; siết chặt quản lý nhằm hạn chế du lịch tình dục ở Pataya từng bước đưa Thái Lan thoát khỏi thương hiệu điểm đến tình dục, xóa bỏ hoàn toàn việc kinh doanh “tuor 0 đồng” dành cho khách Trung Quốc; mở rộng quảng bá, giới thiệu về các sản phẩm du lịch văn hóa.

Giai đoạn 2018 - 2019, chính sách phát triển du lịch của Thái Lan tập trung vào 05 nhóm đối tượng chính bao gồm: bảo tồn tài nguyên du lịch, thu hút khách du lịch có chất lượng và có trách nhiệm, phát triển doanh nghiệp du lịch có chất lượng, hỗ trợ cộng đồng địa phương và các nhà khoa học. Đối với phát triển du lịch bền vững, mục tiêu chiến lược không chỉ tập trung vào số lượng khách du lịch và các giá trị kinh tế và còn cân đối giữa các yếu tố kinh tế xã hội và môi trường.

Với triết lý “nền kinh tế vừa đủ” và sự chuyển hướng nhanh, mạnh bằng những công cụ quyết liệt của chính quyền đã giúp Thái Lan đang dần thoát khỏi những ảnh hưởng nghiêm trọng của “tăng cường du lịch nóng”. Du lịch Thái Lan đang hướng tới sự phát triển có trách nhiệm, bền vững và thân thiện với môi trường và cộng đồng. Những kinh nghiệm của Thái Lan sẽ là bài học rất quan trọng và gần gũi đối với Việt Nam bởi du lịch Thái Lan và du lịch Việt Nam có khá nhiều điểm tương đồng.

Thứ nhất, ngay khi có định hướng chuyển từ mục tiêu chính là kinh tế sang cân bằng các mục tiêu kinh tế - môi trường - văn hóa, chính quyền Thái Lan đã xác định rất rõ cộng đồng bản địa sẽ là trung tâm của sự phát triển du lịch có trách nhiệm. Cộng đồng được hưởng lợi, được tham gia và được phát triển sẽ là cơ sở để du lịch Thái Lan phát triển bền vững và trách nhiệm. Trong mỗi giai đoạn, ngành du lịch Thái Lan đều xây dựng các chính sách chương trình hướng tới mục tiêu phát triển du lịch có trách nhiệm với cộng đồng.

Thứ hai, không chỉ xây dựng các chiến lược phát triển dài hạn, chính quyền Thái Lan còn lập kế hoạch phát triển của mỗi năm du lịch. Việc định hướng mục tiêu trọng tâm và kế hoạch thực hiện trong mỗi giai đoạn ngắn hạn như của ngành du lịch Thái Lan cũng là phong cách phù hợp giúp cho các bên tham gia vào các hoạt động du lịch có thể xác định rõ vai trò, nhiệm vụ và kế hoạch hành động trọng tâm của ngành và của đơn vị mình trong phát triển du lịch có trách nhiệm ở mỗi thời điểm cụ thể.

Thứ ba, bên cạnh việc tuyên truyền, xây dựng ý thức trách nhiệm trong phát triển du lịch, chính quyền cũng cần thực hiện ngăn chặn những hành vi thiếu trách nhiệm bằng các công cụ quyết liệt và nhanh chóng nhằm quản lý tốt các hoạt động có liên quan tới hướng hướng tới mục tiêu phát triển trách nhiệm và bền vững.

### 3.3. Quản lý phát triển DLCTN tại Bhutan

Không giống như nhiều quốc gia khác, ngay từ khi bắt đầu mở cửa phát triển du lịch vào năm 1974, định hướng thị trường đã không phải là mục tiêu chiến lược mà Bhutan hướng tới. Chính phủ Bhutan xác định du lịch không thể là một ngành công nghiệp khai thác mà phải là một hoạt

động đóng góp vào sự phục hồi, bảo tồn thiên nhiên và giữ gìn văn hóa bản địa. Về mặt xã hội, chính quyền Bhutan đã thực hiện thành công trong việc biến quốc gia này trở thành đất nước có chỉ số hạnh phúc cao nhất trên thế giới bằng những chính sách vô cùng đặc biệt.

Khác với các quốc gia trên thế giới, Bhutan không sử dụng chỉ số GDP là một thước đo quan trọng của sự phát triển mà sử dụng các chỉ số về sức khỏe, giáo dục và sự đa dạng sinh thái, khả năng phục hồi của tài nguyên tự nhiên, văn hóa để đo lường tổng thể sự phát triển của quốc gia. Để làm được điều này, chính quyền Bhutan đã không ngừng tuyên truyền, giáo dục người dân ý thức rằng sự an lành, hạnh phúc của con người phụ thuộc vào mức độ an sinh tinh thần hơn là an sinh vật chất. Con người tồn tại như một thực thể gắn với tự nhiên. Do đó các hoạt động kinh tế tổn hại quá lớn đến tự nhiên sẽ không được khuyến khích thực hiện mà thay vào đó bằng các hoạt động thân thiện với môi trường. Chẳng hạn như một khu rừng thay vì được khai thác gỗ để thu lợi ngắn hạn thì chính quyền Bhutan sẽ sử dụng nó vào mục đích phát triển du lịch. Tuy nguồn lợi kinh tế do hoạt động du lịch mang lại ít hơn nhưng sẽ bền vững hơn so với ngành công nghiệp khai thác. Ngay trong ngành du lịch, lợi ích kinh tế sẽ không phải là mục tiêu đầu tiên được quan tâm mà nó phải gắn với an sinh xã hội, an toàn môi trường và văn hóa. Đây có thể được xem là một bài học rất tốt cho sự phát triển du lịch ở các quốc gia. Nếu như có những hướng đi đúng, chúng ta có thể sử dụng du lịch như một công cụ để thay thế cho những ngành công nghiệp khác đang làm tổn hại tới môi trường tự nhiên và văn hóa xã hội.

Bhutan thực hiện kiểm soát rất nghiêm ngặt đối với khách du lịch đến quốc gia này. Chính sách du lịch “Giá trị cao, ảnh hưởng thấp” vô cùng đặc biệt của Bhutan hướng tới một môi trường du lịch trong sạch, bền vững, gắn với bảo vệ và duy trì các giá trị truyền thống, văn hóa tốt đẹp cùng với bảo vệ thiên nhiên. Vào mùa cao điểm, chính phủ cho phép các điểm đến có thể tăng đáng kể các mức phí dành cho khách du lịch. Biện pháp này giúp cho lượng khách đến với điểm đến luôn ổn định. Đồng thời, các chi phí gia tăng sẽ đóng góp cho công việc bảo tồn và phục hồi các giá trị tài nguyên tự nhiên và văn hóa bị tổn hại. Bên cạnh đó, Bhutan cũng thực hiện tuyên truyền tới du khách về những quyền lợi mà họ được hưởng khi tới với một điểm đến có môi trường nguyên sơ, có người dân địa phương chào đón một cách tích cực. Khách du lịch ngoài việc được hưởng các giá trị tinh thần từ các trải nghiệm du lịch, còn được tôn vinh về việc đã hỗ trợ một phần vào việc phục hồi khí hậu, tạo ra phúc lợi xã hội cho cộng đồng địa phương và từ đó giúp bảo tồn văn hóa bản địa. Thực hiện theo cách này, du lịch ở Bhutan đã không còn là một ngành công nghiệp khai thác mà là ngành phục hồi. Rõ ràng, mục tiêu này của chính phủ đã thể hiện một tầm nhìn dài hạn và có tính chiến lược, rất đáng để học hỏi.

Chính quyền Bhutan đã đưa vào hiến pháp các chính sách cụ thể về bảo vệ môi trường và tài nguyên. Chẳng hạn như, chính phủ, doanh nghiệp và các cá nhân luôn phải

đảm bảo 60% diện tích của Bhutan được bao phủ bởi rừng. Việc khai thác các tài nguyên tự nhiên và văn hóa được kiểm soát rất nghiêm ngặt. Các báo cáo tài chính luôn phải gồm các báo cáo đánh giá tác động môi trường và các biện pháp kiểm soát tác động có hại. Hàng năm, các ngành kinh tế đều phải có báo cáo thường niên để chính phủ xem xét về mức độ đóng góp và mức độ trách nhiệm của doanh nghiệp với môi trường và xã hội.

Ở Bhutan, du lịch được biết đến như một trong những hoạt động cơ bản tạo ra nguồn lợi kinh tế, xã hội và môi trường cho quốc gia. Bằng việc phát triển du lịch có trách nhiệm, ngành kinh tế này đã thay thế cho những ngành công nghiệp chế biến mà các dịch vụ khác có khả năng làm tổn hại tới môi trường. Chính vì vậy, đây là quốc gia duy nhất trên thế giới chỉ hấp thụ CO<sub>2</sub> mà không xả thải ra môi trường và đảo ngược sự nóng lên toàn cầu. Tuy nhiên, vì là một quốc gia duy nhất hấp thụ CO<sub>2</sub> nên Bhutan vẫn không thể tránh khỏi những ảnh hưởng của ô nhiễm môi trường toàn cầu.

Trường hợp Bhutan là một bài học rất quan trọng đối với sự phát triển của du lịch Việt Nam.

*Thứ nhất*, Bhutan đã lựa chọn phát triển du lịch để thay thế cho những ngành công nghiệp chế biến và xác định rõ du lịch phải là ngành công nghiệp giúp bảo vệ môi trường, phục hồi, giữ gìn tài nguyên chứ không phải là ngành công nghiệp khai thác. Ở tất cả các địa phương, nếu có thể thay thế du lịch cho các ngành kinh tế khác. Bhutan đều lựa chọn phát triển du lịch cho dù những lợi ích kinh tế mà ngành du lịch mang lại có thể sẽ ít hơn. Đây là một bài học rất cơ bản cho Việt Nam khi mà việc lựa chọn các ngành kinh tế chế biến và khai thác, mang lại hiệu quả kinh tế lớn hơn nhưng thiếu bền vững vẫn được xem là mục tiêu của các địa phương. Ngành du lịch ở Việt Nam vẫn phải cạnh tranh với các ngành kinh tế khác. Vì vậy, rất khó khăn để các tổ chức, doanh nghiệp làm du lịch hướng tới sự phát triển bền vững, có trách nhiệm.

*Thứ hai*, an sinh cộng đồng, bảo vệ môi trường và tài nguyên được Bhutan xem là những mục tiêu quan trọng nhất của mọi hành động phát triển. Bằng các chính sách quản lý thông qua các báo cáo đánh giá tác động môi trường của môi dự án, chính quyền Bhutan đã thực hiện thành công mục tiêu kiểm soát hành động của các tổ chức doanh nghiệp trong phát triển có trách nhiệm. Chính phủ thống nhất quản lý để đảm bảo mọi hoạt động, dự án làm tổn hại đến môi trường, tài nguyên đều không được chính quyền cho phép thực hiện. Bên cạnh đó, chính phủ cũng thực hiện nghiêm ngặt các chính sách tài chính liên quan đến việc đóng góp bảo vệ môi trường, bảo tồn tài nguyên. Đây chính là mặt hạn chế của Việt Nam cần nghiên cứu xem xét bởi hiện tại, ở Việt Nam không có cơ quan quản lý thống nhất về đánh giá tác động môi trường cho các dự án phát triển nói chung cũng như các dự án phát triển du lịch. Điều này sẽ gây ra những hạn chế nhất định trong kiểm soát các dự án, chương trình phát triển du lịch không đảm bảo mục tiêu bền vững.

*Thứ ba*, Việt Nam cần lập danh sách các khu vực nhạy cảm với môi trường tự nhiên, môi trường văn hóa và nghiên cứu về các chính sách nhằm kiểm soát số lượng và hành vi của khách và hành vi của khách du lịch ở những khu vực này. Có thể xem xét áp dụng những phương cách mà Bhutan đã thực hiện thành công như thu phí cao đối với khách du lịch để kiểm soát số lượng, đồng thời chia sẻ chi phí cho việc bảo tồn, phục hồi tài nguyên môi trường; tôn vinh và chia sẻ với khách về vai trò, hành vi của khách trong việc tham gia vào việc phục hồi khí hậu, tạo ra phúc lợi xã hội cho cộng đồng địa phương và từ đó giúp bảo tồn văn hóa bản địa. Tuy nhiên trường hợp của Bhutan cũng đã cho chúng ta thấy rõ rằng, du lịch có trách nhiệm không thể chỉ được thực hiện đơn lẻ ở một quốc gia hay một vùng lãnh thổ bởi cho dù có giải quyết thật tốt vấn đề địa phương nhưng nếu con số tổng thể tiếp tục gia tăng thì sớm muộn chúng ta vẫn phải chịu hậu quả nhất là trong bối cảnh mà lượng khách du lịch đang ngày một gia tăng nhanh chóng.

#### 3.4. Quản lý phát triển DLCTN tại Việt Nam

Các cơ quan quản lý đóng vai trò quan trọng trong phát triển du lịch có trách nhiệm. Tại Việt Nam, nhận thức và định hướng của cơ quan quản lý cho phát triển du lịch có trách nhiệm khá rõ ràng ở cấp Trung ương và từng bước hình thành ở cấp địa phương. Tuy vậy, năng lực phát triển du lịch có trách nhiệm thể hiện trong việc xây dựng các chính sách và những hành động cụ thể để phát triển du lịch có trách nhiệm còn khá hạn chế.

*Có thể thấy nhận thức chung về tầm quan trọng của phát triển du lịch có trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước nói chung nhất là ở cấp Trung ương khá rõ ràng. Các định hướng phát triển du lịch có trách nhiệm được xác định tại các nghị quyết của Trung ương Đảng, Luật du lịch cũng như chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Các chính sách về phát triển du lịch có trách nhiệm được ghi dấu thành nhiều văn bản chủ trương liên quan tới phát triển du lịch tại Việt Nam nói chung. Nó thể hiện trong các chương trình kế hoạch chiến lược ngành và đặc biệt là chính phủ rất quan tâm và đã đưa ra nghị quyết 08 của Bộ Chính trị ban hành năm 2017. (Phòng văn chuyên gia du lịch).*

*Hiện nay, Việt Nam không còn là một điểm đến mới nổi nữa. Ngành Du lịch của Việt Nam đã trưởng thành, mở rộng, đa dạng hóa và phát triển mạnh mẽ, trở thành một đối thủ cạnh tranh xứng tầm trong khu vực ASEAN. Để du lịch Việt Nam tiếp tục có những đóng góp đáng kể cho công cuộc phát triển kinh tế xã hội của đất nước và các lợi ích khác, ngành Du lịch phải duy trì được tính cạnh tranh, tính bền vững và tăng cường thúc đẩy tiềm năng phát triển kinh tế xã hội trên diện rộng. Những mục tiêu này có thể thực hiện được thông qua việc phát triển một khung chính sách du lịch có trách nhiệm. (Phòng văn chuyên gia du lịch).*

Tuy nhiên, từ nhận thức định hướng chính sách tới việc xây dựng năng lực và tổ chức thực hiện còn là một khoảng cách. Năng lực của các cơ quan quản lý nhà nước trong phát triển du lịch có trách nhiệm, trước hết thể hiện ở năng

lực phát triển các chính sách và chương trình một cách hệ thống và cụ thể cho phát triển du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam còn chưa tốt.

Để biến các chủ trương thành những hành động cụ thể của các bên và tạo ra hiệu quả cụ thể cho phát triển du lịch có trách nhiệm cần các kế hoạch hành động và chính sách cụ thể điều này còn đang thiếu tại Việt Nam. Ví dụ như chính sách phát triển du lịch có trách nhiệm không chỉ dừng lại ở việc cung cấp nhận thức mà cần có những biện pháp chính sách cụ thể hơn, nhưng Việt Nam chưa làm được điều này. Kỷ luật xã hội đầu tiên là bắt buộc của luật pháp dân nhận thức các nước phát triển đều đi qua quá trình đó đầu tiên là bắt buộc. Nhưng nếu như có kỷ luật xã hội thì dần dần sẽ tự chuyển biến trong nhận thức. Các nước châu Âu đều trải qua giai đoạn đó, tôi hi vọng cái đấy được đưa vào các doanh nghiệp là bắt buộc. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

Từ góc độ quản lý nhà nước có thể phát triển nhiều công cụ khác nhau nhằm hỗ trợ và thúc đẩy các doanh nghiệp thực hiện du lịch có trách nhiệm. Vì nếu doanh nghiệp đóng vai trò bản lề trong việc phát triển du lịch có trách nhiệm thì nhà nước có vai trò là chất xúc tác. Tuy nhiên, tại Việt Nam chưa phát triển nhiều công cụ nhằm hỗ trợ và thúc đẩy các doanh nghiệp thực hiện du lịch có trách nhiệm. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

Ở cấp địa phương cũng ghi nhận những thay đổi tích cực về nhận thức cho phát triển du lịch có trách nhiệm với nhiều hoạt động cụ thể.

Có một số địa phương tôi được biết là sau khi có sự giúp đỡ của dự án EU thì một số địa phương triển khai được khá tốt. Bây giờ tất cả các địa phương rất quan tâm cái đấy mà có rất nhiều phong trào gọi là đưa vào những hành động cụ thể như là dọn rác. Đặc biệt tại những khu du lịch có rất nhiều những chương trình sản phẩm về văn hóa của chúng ta như là du lịch nông nghiệp, cuộc sống ở nông thôn, rồi Homestay, du lịch cộng đồng. Tất cả những cái đấy là mang tính chất bảo tồn phát huy giá trị văn hóa di sản. Đó là khái niệm trách nhiệm của xã hội phát triển du lịch, nó phải giữ được nét truyền thống và duy trì xã hội tốt đẹp. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

Tuy vậy, kể cả ở cấp địa phương, nhận thức và năng lực du lịch có trách nhiệm chưa được hình thành chính xác trong đội ngũ cán bộ quản lý. Việc tiếp cận du lịch có trách nhiệm thiếu tính hệ thống liên tục trong chính sách nói chung cũng như với các cán bộ quản lý nói riêng.

Trong giai đoạn vừa qua, kể từ khi du lịch có trách nhiệm được xác định như là một định hướng cho phát triển du lịch Việt Nam. Và đặc biệt trong giai đoạn gần đây, khi du lịch mở rộng phát triển trên phạm vi cả nước, nhận thức được sự quan tâm của xã hội đã bắt đầu có những hành động chương trình cho phát triển du lịch có trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước. Tuy vậy, các hoạt động này còn ít, chưa được xây dựng một cách hệ thống; chưa có tác động rộng lớn và lan tỏa trong xã hội, trong phát triển du lịch có trách nhiệm. Trong khi đó, các chương trình cụ thể cho phát triển du lịch có trách nhiệm còn ít. Những chương trình như "bông sen xanh" cho

các khách sạn để đáp ứng các yêu cầu về môi trường và xã hội còn chưa nhiều và chưa được phổ biến rộng rãi. Các doanh nghiệp cần hơn nữa những sáng kiến và chính sách cụ thể của nhà nước để thúc đẩy hành động phát triển du lịch có trách nhiệm. Theo tôi, đầu tiên là pháp luật và thực thi pháp luật thật nghiêm. Thứ hai, là phạt rồi khuyến khích bằng vật chất hoặc tinh thần hoặc biểu dương để tạo điều kiện kinh doanh thuận lợi hơn. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

Để phát triển du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam, vai trò của cơ quan quản lý được mong đợi là mạnh mẽ hơn nữa để tạo ra tính định hướng trong phát triển du lịch chung của đất nước; cũng như ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của các doanh nghiệp và các bên tham gia phát triển du lịch. Nhưng vai trò này của nhà nước chưa rõ ràng.

Tôi nghĩ rằng du lịch có trách nhiệm nghe nó hơi to tát nhưng mình nghĩ cái này nó là trách nhiệm chung của toàn cộng đồng với các di sản văn hóa từ các sản phẩm du lịch. Còn đối với cơ quan quản lý nhà nước phải làm thế nào để tăng nguồn thu tạo công ăn việc làm giữ được bản sắc văn hóa rồi định hướng phát triển. Các hành động chính sách phát triển du lịch có trách nhiệm đòi hỏi cần cụ thể và mạnh mẽ hơn nữa thay vì kêu gọi, tuyên truyền. Có lẽ hiện nay đối với các doanh nghiệp để kêu gọi ý thức tự giác thuận tụy thì chỉ có thể tác động chút nào đó thôi, nếu tiếp tục theo hướng này thì khó mà cần đưa ra một quy chế. Khu vực tư nhân, người ta chỉ quan tâm nhiều đến lợi nhuận thôi. Và thậm chí người ta còn lơ cả du lịch có trách nhiệm đi, mặc dù người ta hiểu người ta biết, nhưng người ta vẫn lo đi kiếm lợi nhuận. Còn cơ quan quản lý nhà nước hay không bị phụ thuộc vào lợi nhuận, nghĩ cho xã hội nhiều hơn và phải hi sinh lợi ích của toàn ngành của thế hệ mai sau nên có rất nhiều quyền trong khi doanh nghiệp không có quyền. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

Tôi cho rằng các cơ quan quản lý nhà nước cần mạnh tay hơn, có trách nhiệm hơn ở lập kế hoạch và quản lý du lịch trong phạm vi thẩm quyền của mình, có thể là ở cấp tỉnh, huyện, xã và thôn bản. Vì vai trò chung của Nhà nước trong phát triển du lịch là đảm bảo cho ngành du lịch hoạt động hiệu quả, phù hợp với mục tiêu phát triển chung. Trong vai trò này, Nhà nước cần có trách nhiệm lập kế hoạch và quản lý ngành, hỗ trợ thu hút sự tham gia của các bên liên quan một cách hiệu quả, thu thập và quản lý thông tin du lịch, và tham gia tiếp thị marketing điểm đến. (Phòng vấn chuyên gia du lịch).

#### 4. KHUYẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN

Từ bài học của Bhutan với những chính sách phát triển du lịch gắn liền với bảo vệ môi trường, giữ gìn tài nguyên, an sinh xã hội. Bài học của Thái Lan với sự chuyển mình từ phát triển du lịch với mục tiêu chính là tăng trưởng kinh tế sang phát triển DLCTN với ba mục tiêu cân bằng về kinh tế - môi trường - xã hội bằng những công cụ quản lý quyết liệt và nhanh chóng. Hay bài học của Nam Phi, về việc định hướng xây dựng các hướng dẫn chi tiết cụ thể và truyền thông tích cực, thường xuyên tới tất cả các đối tượng có liên quan về thực hành DLCTN, có thể thấy rằng, du lịch có trách nhiệm có thể thành công được ở các quốc gia đòi hỏi phải có sự nỗ lực không ngừng nghỉ của các bên liên quan

đặc biệt là vai trò của chính phủ. Đối với Việt Nam, được phát triển DLCTN đòi hỏi phải có sự tham gia của tất cả các thành phần tham gia vào du lịch. Trong đó, một số đề xuất với ngành du lịch Việt Nam đó là:

*Thứ nhất*, Chính phủ và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần xác định rõ tầm quan trọng của phát triển du lịch có trách nhiệm từ đó định hướng chiến lược cho sự phát triển của toàn ngành và toàn xã hội. Trên cơ sở định hướng chung, cần xây dựng các kế hoạch, mục tiêu cụ thể trong mỗi giai đoạn ngắn hạn để các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có thể cùng hướng tới thực hiện một mục tiêu chung được đề ra. Bên cạnh việc định hướng và xây dựng các chính sách cụ thể trong phát triển du lịch có trách nhiệm, chính phủ và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, thông qua các cơ quan, tổ chức ở địa phương để thực hiện các chương trình truyền thông thường xuyên và sâu rộng về du lịch có trách nhiệm tới tất cả các bên liên quan để họ hiểu rõ sứ mệnh của mình. Từ đó sẽ hình thành nhận thức, thái độ và hành vi DLCTN của tất cả các bên có liên quan.

*Thứ hai*, Chính phủ và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần sớm xây dựng và triển khai các chính sách và quy định cụ thể về phát triển du lịch có trách nhiệm để đảm bảo cân bằng các mục tiêu kinh tế - môi trường - xã hội, trong đó các bên tham gia được đều được hưởng lợi từ việc thực hành du lịch có trách nhiệm. Cho phép lập và sử dụng các công cụ quản lý mạnh mẽ của nhà nước nhằm hạn chế các hành động ảnh hưởng tiêu cực tới môi trường, tài nguyên và cộng đồng. Xây dựng cơ chế khuyến khích các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thực hành du lịch có trách nhiệm thông qua các chính sách cụ thể như cấp chứng chỉ, kinh doanh, khuyến khích bằng giảm trừ thuế quảng bá trong tổng thể chung của ngành... bên cạnh việc khuyến khích, chính quyền cũng tạo điều kiện để các bộ phận chức năng có cơ chế giám sát, quản lý các hoạt động nhằm giảm thiểu các hành vi thiếu trách nhiệm với môi trường, văn hóa, xã hội của các tổ chức, cá nhân tham gia vào du lịch.

*Thứ ba*, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch chủ trì phối hợp với các tổ chức trong và ngoài nước để xây dựng và cung cấp các công cụ hướng dẫn thực hành du lịch có trách nhiệm cho tất cả các cá nhân, tổ chức nhằm đảm bảo tất cả các bên tham gia đều có sự hướng dẫn cơ bản cùng thống nhất những phương thức chung trong phát triển du lịch có trách nhiệm của Việt Nam.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Anita P., 2012. *The Politics of tourism and Poverty Reduction*. In D. Leslie (Ed), *Responsible Tourism: concepts, theory and practice*, UK: CABl.
- [2]. APEC&PATA., 2001. *Code of Sustainable Tourism*. Kaula Lumpur, Malaysia: 50<sup>th</sup> PATA Annual Conference.
- [3]. Asker S., Boronyak L., Carrad N., Paddon M., 2010. *Effective community based tourism: A good practice manual*. Parkwood, Qld: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd
- [4]. Carroll A, B., 1991. *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 34(4), 39-48

- [5]. Department for Environmental Affairs and Tourism of South Africa, 2002. *Responsible Tourism Manual for South Africa*.
- [6]. Department for Environmental Affairs and Tourism of South Africa, 2002. *National Responsible Tourism Development Guidelines for South Africa*.
- [7]. Donald G., 2009. *Policy for sustainable and responsible festivals and events: institutionalization of a new paradigm*. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 1(1), 61-78.
- [8]. George R., Frey N., 2010. *Creating change in responsible tourism management through social marketing*. *South Africa Journal of Business and Management*, 41(1), 11-23.
- [9]. Goodwin H., Francis J., 2003. *Ethical and responsible tourism: Consumer trends in the UK*. *Journal of Vacation Marketing*, 9(3), 271-284.
- [10]. Ministry of Environmental Affairs and Tourism of South Africa (MEAT), 2003. *Responsible Tourism Handbook: A guide to good practice for tourism operators*.
- [11]. National Assembly, the Socialist Republic of Vietnam, 2005. *Law on Tourism*.
- [12]. Prime Minister of the Socialist Republic of Viet Nam, 2011. *Decision No. 2473/QĐ-TTg dated December 30, 2011 of the Prime Minister approving the strategy for development of vietnam's tourism through 2020, with a vision toward 2030*.
- [13]. Tosun C., 2001. *Challenges of sustainable tourism development in the developing world: the case of Turkey*. *Tourism management*, 22(3), 289-303.
- [14]. UNDP, 2011. *Tourism and Poverty Reduction Strategies in the Integrated*.
- [15]. *Framework for Least Developed Countries*.
- [16]. UNEP & UNWTO. *Québec Declaration on Ecotourism*.
- [17]. UNWTO, UNEP, WMO, WEF, 2007. *Davos Declaration on Climate Change*.
- [18]. UNWTO, UNESCAP, UNESCO, 1997. *The Berlin Declaration on biological diversity and sustainable tourism*. International Conference on Biodiversity and Tourism.
- [19]. UNWTO, 1995. *Charter for Sustainable Tourism*. World Conference on Sustainable Tourism.
- [20]. UNWTO, 2000. *Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism*
- [21]. UNWTO, 2001. *Global Code of Ethics for Tourism*.
- [22]. UNWTO, 2001. *The Nanda Devi Biodiversity Conservation and Eco Tourism Declaration*.
- [23]. UNWTO, 2002. *Cape Town Declaration on Responsible Tourism*.
- [24]. UNWTO, 2002. *Cape Town Declaration*. Paper presented at the Cape Town Conference on Responsible Tourism in Destinations Cape Town.
- [25]. UNWTO, 2005. *Harnessing Tourism for the Millennium Development Goals*.
- [26]. UNWTO, 2019. *Sustainable Tourism for Development Guidebook Enriching capacities for Sustainable Tourism for development in developing countries*.

#### AUTHOR INFORMATION

**Nguyen Thi Kim Lien**

Faculty of Business Administration, Hanoi University of Industry