

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM
VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ



Bộ công cụ về Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam





© 2013 Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

Bộ công cụ này đã được soạn thảo với sự hỗ trợ của Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ.

Nội dung của bộ công cụ này hoàn toàn thuộc trách nhiệm của Dự án EU và không phản ánh quan điểm của Liên minh Châu Âu.

Dự án EU và Liên minh Châu Âu cho phép in ấn và sao chép tài liệu này cho mục đích cá nhân và phi thương mại với điều kiện có sự thừa nhận bản quyền của Dự án EU và Liên minh Châu Âu. Người sử dụng không được phép bán lại, phân phối lại, hay tạo ra các tác phẩm phái sinh vì mục đích thương mại mà không được Dự án EU hay Liên minh Châu Âu đồng ý bằng văn bản.

Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có Trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84 4) 3734 9357 | Fax: (84 4) 3734 9359 | Email: info@esrt.vn | Website: www.esrt.vn



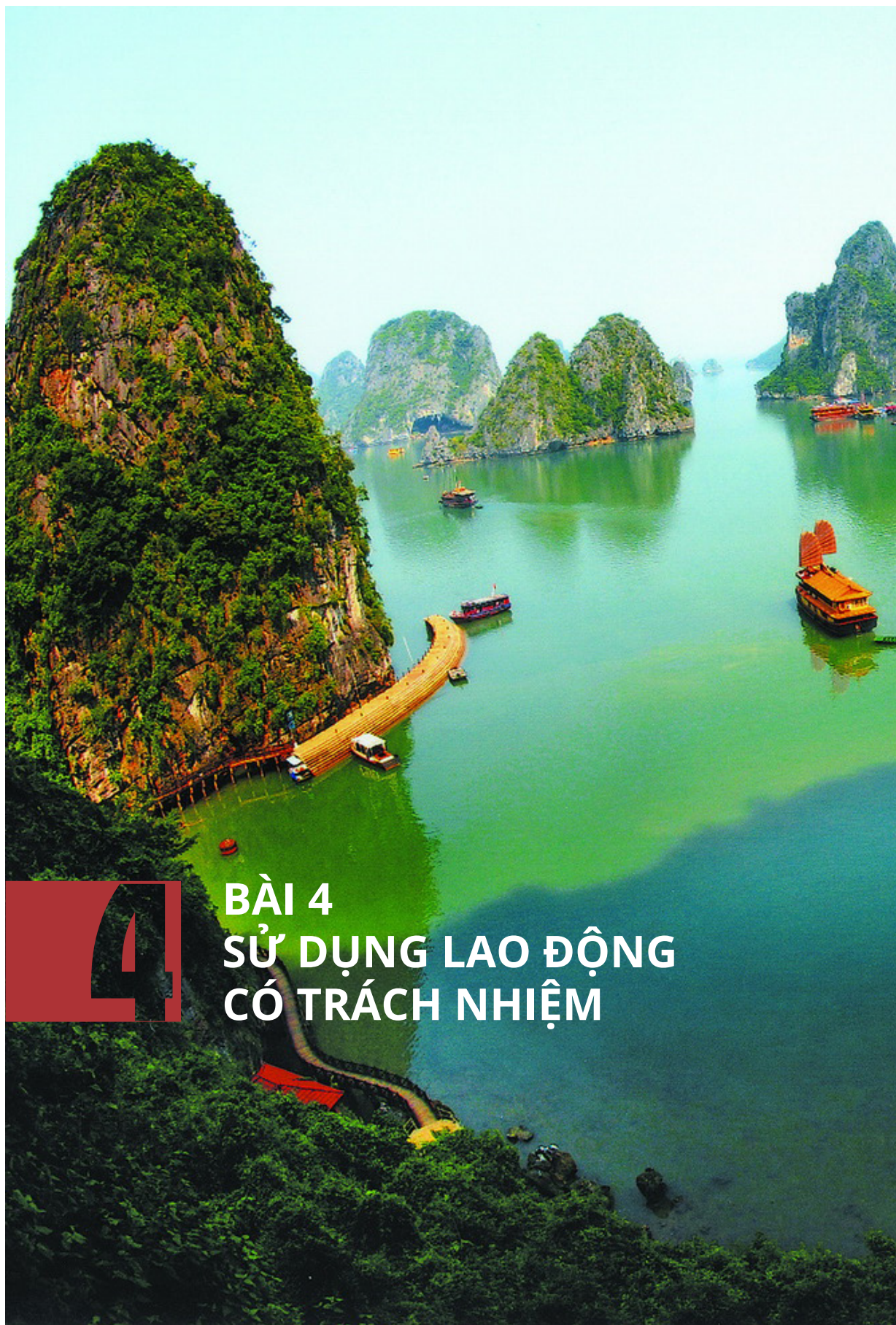
VỀ DỰ ÁN EU & BỘ CÔNG CỤ

Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam được Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ công cụ này là một trong các mục tiêu xây dựng năng lực cho các bên liên quan trong ngành Du lịch Việt Nam để đạt được các lợi ích tổng thể về phát triển kinh tế-xã hội (trong khi vẫn bảo tồn được các nguồn lực về tự nhiên và văn hóa từ du lịch).

Hoạt động của Dự án EU tập trung vào ba nội dung quan trọng gồm: hỗ trợ chính sách và tăng cường thể chế, năng lực cạnh tranh của sản phẩm và đối thoại công-tư, đào tạo và giáo dục nghề.

Bộ công cụ Du lịch có Trách nhiệm tại Việt Nam được soạn thảo với mười ba bài, với các chủ đề đa dạng khác nhau. Các bài và chủ đề trong Bộ công cụ có thể được sử dụng cùng nhau hay độc lập theo từng bài, sử dụng cả bộ hay từng phần, tùy theo nhu cầu đào tạo của học viên và đào tạo viên. Mỗi bài và chủ đề có thể sẽ liên quan đến ba nhóm đối tượng tiềm năng là: cơ quan nhà nước về quản lý Du lịch (khu vực nhà nước), các doanh nghiệp du lịch (khu vực tư nhân), và các cộng đồng tại điểm đến có tham gia vào du lịch.

Các bài và chủ đề được trình bày trong trang kế tiếp.



4

BÀI 4 SỬ DỤNG LAO ĐỘNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Mục lục

Sử dụng lao động có trách nhiệm là gì?	42
Lợi ích của việc tuân theo các điều kiện sử dụng lao động tốt	43
Áp dụng các điều kiện sử dụng lao động có trách nhiệm	43
Hiểu được pháp luật Việt Nam về quản lý sử dụng lao động	43
Hợp đồng sử dụng lao động	43
Mức lương tối thiểu hay cao hơn	44
Các mức lợi ích sử dụng lao động theo thỏa thuận của Ngành	44
Tiền thưởng và ưu đãi	45
Không gian làm việc	45
Thúc đẩy sử dụng chính sách về bình đẳng giới và cơ hội công việc bình đẳng	46
Không phân biệt đối xử	46
Bình đẳng giới	46
Tuân thủ các cách thức tuyển dụng có trách nhiệm	47
Cung cấp chương trình đào tạo kỹ năng phù hợp	48
Hỗ trợ sử dụng lao động địa phương	49
Phát triển sự cam kết và hợp tác nhóm có trách nhiệm	50
Xây dựng và tuyên truyền rõ ràng các kế hoạch và mục tiêu du lịch có trách nhiệm	50
Xây dựng bản kế hoạch du lịch có trách nhiệm	50
Tuyên truyền rõ ràng các kế hoạch, mục tiêu, vai trò và trách nhiệm trong du lịch có trách nhiệm	50



Kết thúc bài học này học viên có thể:

- Liệt kê và mô tả các yêu cầu của tổ chức và chính phủ về sử dụng tốt lao động và các điều kiện làm việc
- Giải thích cách tuyển dụng và sử dụng lao động một cách minh bạch
- Mô tả cách thức tạo ra một lực lượng nhân sự đa dạng về giới, dân tộc, độ tuổi và người khuyết tật
- Giải thích tầm quan trọng của cách thức quảng cáo các vị trí tuyển dụng
- Liệt kê và mô tả các tiêu chí tuyển chọn nhân viên mới và các chính sách nhân sự trong tổ chức
- Giải thích tầm quan trọng của cam kết nhóm
- Mô tả cách phát triển kế hoạch và mục tiêu du lịch có trách nhiệm
- Liệt kê và mô tả các nguyên tắc làm việc nhóm, bao gồm các đặc điểm về nhóm làm việc hiệu quả, vai trò và đặc trưng các thành viên, tổ chức bên trong nhóm, các vấn đề tiềm tàng và lợi ích của nhóm làm việc hiệu quả
- Giải thích vai trò và lý thuyết về động lực và ứng dụng vào các bối cảnh nơi làm việc khác nhau

SỬ DỤNG LAO ĐỘNG CÓ TRÁCH NHIỆM LÀ GÌ?

Dựa trên các nguyên tắc của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) về lao động quốc tế, sử dụng lao động có trách nhiệm liên quan tới việc thực hiện các tiêu chuẩn lao động nhằm tạo các cơ hội cho cả nam và nữ có thể có được công việc tốt và hiệu quả trong điều kiện tự do, bình đẳng, an toàn và tự trọng; một yếu tố quan trọng trong khung quốc tế để đảm bảo sự phát triển của nền kinh tế toàn cầu sẽ tạo lợi ích cho tất cả mọi người.¹ Sử dụng lao động có trách nhiệm nhằm tạo ra sự cân bằng giữa lợi ích cùng lúc cho cả người sử dụng lao động lẫn người lao động.

Bộ công cụ ILO về giảm nghèo thông qua du lịch

Bộ công cụ của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) về Giảm nghèo đã được soạn thảo và dịch sang tiếng Việt với sự hỗ trợ của chương trình ESRT do EU tài trợ, như một phần nỗ lực thúc đẩy sử dụng lao động có trách nhiệm trong ngành Du lịch Việt Nam. Với mục đích thúc đẩy các việc làm bền vững trong bối cảnh giảm nghèo, bộ công cụ đưa ra nền tảng cho các cách tiếp cận giảm nghèo và cách Tổ chức ILO có thể tham gia trong bối cảnh việc làm bền vững và Mục tiêu Phát triển Thiên niên kỷ của Liên Hợp Quốc. Trong đó cũng tóm tắt quá trình phát triển gần đây của ngành Du lịch và tầm nhìn cho một ngành Du lịch công bằng và vì người nghèo. Bộ công cụ được chia thành 5 chương mô-đun: ngành Du lịch và giảm nghèo – cái nhìn tổng quan, nguồn nhân lực, việc làm bền vững và đối thoại xã hội, quảng bá và marketing trong du lịch, thị trường du lịch, và kinh doanh du lịch. Bộ công cụ của Tổ chức ILO về Giảm nghèo thông qua Du lịch có bản trực tuyến trên trang thông tin mạng của Tổ chức ILO tại địa chỉ: www.ilo.org.



¹ ILO 2009, *Các Quy tắc trong quan hệ lao động: Giới thiệu chung về các tiêu chuẩn lao động quốc tế*, ILO, Geneva, Thụy Sĩ

LỢI ÍCH CỦA VIỆC TUÂN THEO CÁC ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG LAO ĐỘNG TỐT

Việc thực hiện các điều kiện sử dụng lao động tốt xuất phát từ luật lao động trong nước và hướng tới các tiêu chuẩn lao động quốc tế có thể đưa tới các lợi ích cho người sử dụng lao động cũng như người lao động như:

- Cải thiện hiệu suất làm việc và cách thức làm việc tiết kiệm khi đạt chuẩn
- Nhân viên tốt hơn và hài lòng hơn, tỉ lệ nghỉ việc thấp hơn do lương cao hơn cùng chuẩn thời gian làm việc, và tôn trọng sự công bằng
- Nguồn nhân lực được đào tạo tốt hơn, mức độ sử dụng lao động cao hơn do có đầu tư vào đào tạo nghề
- Giảm các tai nạn hay các chi phí sức khỏe tốn kém nhờ áp dụng các chuẩn về an toàn

- Nâng cao sự đổi mới từ nhân viên nhờ có quy định bảo vệ nhân viên
- Nâng cao tính linh động của thị trường lao động nhờ có quy định bảo hộ xã hội như các chương trình bảo hiểm hỗ trợ thất nghiệp và các chính sách tích cực về thị trường lao động

Bên cạnh những lợi ích trực tiếp kể trên, các tiêu chuẩn lao động như chất lượng lao động và sự ổn định xã hội và chính trị thường được các nhà đầu tư nước ngoài xem xét như là các tiêu chí chọn quốc gia để đầu tư, và thường đánh giá cao các yếu tố này hơn so với yếu tố giá lao động. Cũng có những bằng chứng cho thấy các quốc gia tôn trọng các tiêu chuẩn lao động thì thường có vị trí cạnh tranh hơn trong nền kinh tế toàn cầu.²

ÁP DỤNG CÁC ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG LAO ĐỘNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Việc áp dụng các điều kiện sử dụng lao động có trách nhiệm yêu cầu phải có sự hiểu biết về các luật Việt Nam về quản lý sử dụng lao động, áp dụng các hợp đồng lao động, trả lương tối thiểu hay cao hơn, cung cấp các phúc lợi lao động thỏa thuận trong Ngành, tặng tiền thưởng và quà khuyến khích, tạo môi trường làm việc thích hợp.

Hiểu được pháp luật Việt Nam về quản lý sử dụng lao động

Bộ Luật Lao động Việt Nam áp dụng cho tất cả các cá nhân làm việc cho các tổ chức đóng tại Việt Nam hay cho các cá nhân người Việt Nam, không phân biệt quốc tịch; cũng như các công ty Việt Nam đưa lao động ra nước ngoài (theo Luật về Đưa Lao động Việt Nam ra làm việc ở nước ngoài). Các nguồn chính cho luật sử dụng lao động ở Việt Nam là:

- Luật Lao động (được Quốc hội Việt Nam thông qua ngày 23/6/1994, sửa đổi ngày 2/4/2002, 29/11/2006, và 2/4/2007)
- Luật Đưa lao động Việt Nam ra làm việc ở nước ngoài (được Quốc hội Việt Nam thông qua ngày 29/11/2006)
- Nghị định của Chính phủ, Thông tư và quyết định của Bộ, Quyết định và các hướng dẫn của tỉnh
- Thỏa ước lao động tập thể, nội quy của công ty, hợp đồng cá nhân
- Tóm tắt và hướng dẫn thực hiện hàng năm của Tòa án Nhân dân Tối cao

Hợp đồng sử dụng lao động

Hợp đồng sử dụng lao động (hay hợp đồng lao động) là thỏa thuận giữa người lao động và người sử dụng lao động về công việc có trả lương, điều kiện làm việc và các quyền và nghĩa vụ của

mỗi bên. Hợp đồng sử dụng lao động đảm bảo an toàn lớn hơn cho người lao động và người sử dụng lao động bằng cách cụ thể hóa đầy đủ các điều kiện sử dụng lao động và vai trò cũng như trách nhiệm của mỗi người. Hợp đồng lao động phải được ký đối với tất cả các công việc kéo dài hơn 3 tháng (trừ công việc giúp việc nội trợ). Ở Việt Nam, có các loại hợp đồng lao động khác nhau, mỗi loại được thiết kế cho các giai đoạn sử dụng lao động khác nhau:

1. Hợp đồng lao động không xác định thời hạn: không có thời hạn cụ thể
2. Hợp đồng lao động có thời hạn: 12 đến 36 tháng
3. Hợp đồng lao động cho các công việc cụ thể hay thời vụ: dưới 12 tháng

Các thuật ngữ cần được xác định rõ trong hợp đồng lao động theo Luật Lao động Việt Nam bao gồm:

- **Công việc sẽ thực hiện:** Mô tả các hoạt động hằng ngày và các quyết định cần thiết. Các hoạt động này phải tuân thủ pháp luật.
- **Thời gian làm việc:** Thời gian làm việc tối đa là 8 giờ một ngày hoặc 48 giờ một tuần. Phải đảm bảo thời gian nghỉ tối thiểu là 24 giờ liên tục mỗi tuần. Người lao động được phép nghỉ ít nhất 30 phút trong giờ làm việc nếu làm liên tục 8 giờ (nếu làm ca đêm thì nghỉ ít nhất 45 phút).
- **Tiền lương:** Người lao động được hưởng mức lương không được thấp hơn mức lương tối thiểu, mức lương này được rà soát thường xuyên. Các mức lương tối thiểu có khác nhau tùy theo địa điểm nơi làm việc.

² Như trên

- **Nơi làm việc/địa điểm:** Nơi làm việc của người lao động. Cần chỉ ra các yêu cầu về phương tiện di chuyển đến nơi làm việc. Người sử dụng lao động cần trả chi phí đi lại khi có lý do hợp lý.
- **Thời hạn hợp đồng:** Theo thời hạn của ba loại hợp đồng đã định nghĩa ở trên (hợp đồng lao động không xác định thời hạn, hợp đồng lao động có thời hạn, hay hợp đồng lao động cho công việc cụ thể hay mùa vụ).
- **Điều kiện về vệ sinh và an toàn lao động:** Tuyên bố về các điều kiện người sử dụng lao động cần cung cấp để đảm bảo an toàn và vệ sinh lao động và cải thiện điều kiện làm việc tại nơi làm việc cũng như các nghĩa vụ có liên quan đối với người lao động.

Mức lương tối thiểu hay cao hơn

Người lao động phải nhận được mức lương không được thấp hơn mức lương tối thiểu theo quy định của Liên đoàn Lao động Việt Nam. Mức tối thiểu tùy thuộc vào mức phát triển kinh tế xã hội ở các vùng khác nhau:

VÙNG	ĐỊA ĐIỂM	MỨC TỐI THIỂU*
Vùng I	Nội thành Hà Nội và TP HCM	2.350.000 VND/tháng
Vùng II	Ngoại thành Hà Nội và TP HCM, Cần Thơ, Đà Nẵng, Hải Phòng	2.100.000 VND/Tháng
Vùng III	Các thành phố trực thuộc tỉnh và các quận huyện ở Bắc Ninh, Bắc Giang, Hải Dương, và Vĩnh Phúc	1.800.000 VND/Tháng
Vùng IV	Các địa bàn còn lại	1,650,000 VND/Tháng

* Thời điểm hiện hành 1/1/2013

Tuy nhiên nếu có thể người sử dụng lao động cần hướng tới để trả lương cao hơn mức lương tối thiểu. Các lợi ích của việc trả lương cao hơn sẽ bao gồm:

- **Tăng tinh thần làm việc:** Nhân viên nhận mức lương cao hơn mức trung bình sẽ cảm thấy được sự đánh giá cao hơn và nhờ đó sẽ nâng cao tinh thần làm việc của họ.
- **Giảm số lượng nghỉ việc:** Người lao động nhận mức lương tương xứng sẽ không thấy cần phải tìm kiếm các cơ hội công việc khác với mức lương có thể tốt hơn.
- **Coi trọng chất lượng:** Trả lương cao hơn mức tối thiểu sẽ khuyến khích số lượng và chất lượng đơn xin việc cho vị trí trống/đang tuyển dụng.
- **Tạo động lực:** Người lao động nhận mức lương cao hơn mức trung bình sẽ cảm thấy có động lực thực hiện các công việc hàng ngày tốt hơn.

Tiền lương phải được rà soát lại hàng năm và tăng theo số năm người lao động đã làm ở vị trí hiện tại, mức trách nhiệm, và kinh nghiệm. Hàng năm cũng phải xem xét mức lạm phát và đưa yếu tố này vào khi xem xét tiền lương của năm.

Các phúc lợi lao động được thỏa thuận trong Ngành:

Theo Bộ Luật Lao động Việt Nam, người sử dụng lao động phải cung cấp các Phúc lợi sau cho người lao động:



- **Bảo hiểm xã hội và nghỉ phép:** Người sử dụng lao động phải nộp bảo hiểm xã hội bắt buộc cho người lao động có hợp đồng lao động không xác định thời hạn hay có thời hạn 3 tháng trở lên. Nguồn quỹ bảo hiểm xã hội sẽ trả trợ cấp cho nghỉ ốm, nghỉ thai sản, các tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, và hưu trí.
- **Nghỉ hàng năm và nghỉ lễ:** Mỗi người lao động làm việc 12 tháng đầy đủ sẽ được hưởng 12 ngày nghỉ hàng năm vẫn được trả đủ lương theo điều kiện trong hợp đồng lao động trong điều kiện làm việc thông thường. Người lao động cũng được hưởng các ngày nghỉ lễ trả đủ lương (vd: Tết âm lịch, Ngày Giải phóng miền Nam, Quốc tế Lao động).
- **Nghỉ ốm:** Người lao động bị ốm đau và/hoặc có khuyết tật hay nghỉ theo yêu cầu của bác sỹ có thể nhận khoản trợ cấp do quỹ bảo hiểm xã hội trả theo mức lương của người lao động với thời gian tối đa là 30-60 ngày mỗi năm tùy theo thời gian người lao động đã đóng góp vào quỹ bảo hiểm xã hội.
- **Nghỉ thai sản:** Người lao động nữ được quyền nghỉ 2 tháng thai sản trong khoảng thời gian 6 tháng trước hoặc sau khi sinh, và có thể nhận mức trợ cấp thai sản từ quỹ bảo hiểm xã hội trong thời gian nghỉ.
- **Tai nạn lao động:** Phải được xử lý ngay lập tức, người sử dụng lao động phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về sự việc xảy ra. Người sử dụng lao động phải trả tiền lương đầy đủ kèm các khoản phí chữa trị cho toàn bộ khoảng thời gian nghỉ việc. Người lao động còn được hưởng trợ cấp bảo hiểm xã hội trả một lần hay trả theo tháng từ quỹ bảo hiểm xã hội.
- **Lương hưu:** Cả người sử dụng lao động và người lao động đều phải đóng góp vào quỹ bảo hiểm xã hội để trả lương hưu cho người lao động khi họ nghỉ hưu.
- **Nghỉ để thực hiện nghĩa vụ quân sự hoặc nghĩa vụ cộng đồng:** Người lao động có quyền tạm ngưng thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng lao động nếu họ được yêu cầu thực hiện nghĩa vụ quân sự hay các nghĩa vụ công dân khác. Người sử dụng lao động phải sử dụng lại lao động này sau khi họ đã kết thúc đợt nghĩa vụ.



Tiền thưởng và ưu đãi

Mục đích của tiền thưởng và ưu đãi là để cải thiện hiệu quả kinh doanh bằng cách thưởng người lao động, ví dụ như khi mức bán hàng có tăng trưởng, và cũng là cách tạo động lực công việc. Các ví dụ về tiền thưởng và ưu đãi bao gồm:

- **Nhân viên nghỉ ngơi:** Người lao động được thưởng cho thành tích làm việc của mình bằng một bữa ăn tối hoặc một chuyến đi dã ngoại do người sử dụng lao động chi trả chi phí. Chuyến đi như vậy thường có kèm các hoạt động xây dựng tinh thần làm việc nhóm.
- **Kỳ nghỉ có trả lương:** Người lao động được nghỉ vẫn được người sử dụng lao động trả lương. Trong du lịch những chuyến đi như vậy thường dưới dạng **Tiền trạm**, người lao động được đưa đến điểm đến họ phải bán cho khách hàng để giúp cho người lao động hiểu biết hơn về các đặc điểm của nơi này, nhờ vậy sẽ bán được tốt hơn.
- **Tiền thưởng:** Số tiền với mức thưởng cố định ngoài mức lương chuẩn cho công việc được hoàn thành tốt, ví dụ nếu nhân viên bán hàng vượt quá được quota trong một khoảng thời gian nhất định.

Không gian làm việc

Người sử dụng lao động phải đảm bảo đầy đủ điều kiện làm việc vệ sinh và an toàn trong khi đó người lao động phải tuân theo tất cả các chính sách và quy trình về an toàn và vệ sinh. Các nghĩa vụ quan trọng liên quan tới an toàn và vệ sinh lao động là bắt buộc đối với người lao động cũng như người sử dụng lao động:

- **Nghĩa vụ của người sử dụng lao động:** Đảm bảo nơi làm việc đạt yêu cầu cơ bản về không gian (đồ đạc phù hợp, đủ sáng cũng như tiếp cận được thông tin và công nghệ thông tin phù hợp, vv.) Đủ điều kiện thông gió và đảm bảo tiếng ồn, sức nóng và các yếu tố có hại khác ở mức thấp nhất. Các đợt kiểm tra định kỳ và bảo trì máy móc và thiết bị và đảm bảo các yêu cầu về an toàn và vệ sinh lao động có liên quan, thông tin được cung cấp tại nơi nhân viên có thể dễ dàng nhìn thấy. Kiểm tra và đánh giá các yếu tố nguy hiểm và có hại để thực hiện các phương thức giảm thiểu các rủi ro và cải thiện điều kiện làm việc cũng như chăm sóc sức khỏe cho người lao động.
- **Nghĩa vụ của người lao động:** Tuân theo các quy định, quy trình và nội quy về an toàn và vệ sinh liên quan tới công việc và nhiệm vụ được giao. Sử dụng và duy trì các thiết bị để bảo vệ bản thân. Báo cáo kịp thời tới người có trách nhiệm trong trường hợp có khả năng xảy ra tai nạn hay có tai nạn nghề, các bệnh, các sự việc nguy hiểm hay độc hại và hỗ trợ khắc phục hiệu quả nếu có thể.



Nghĩa vụ của người lao động và người sử dụng lao động về việc cung cấp môi trường lao động tốt

THỨC ĐẨY SỬ DỤNG CHÍNH SÁCH VỀ BÌNH ĐẲNG GIỚI VÀ CƠ HỘI CÔNG VIỆC BÌNH ĐẲNG

Không phân biệt đối xử

Theo Bộ Luật Lao động Việt Nam, người lao động có quyền làm việc mà không bị phân biệt đối xử trên cơ sở giới tính, chủng tộc, tầng lớp xã hội, tình trạng hôn nhân, tín ngưỡng và tôn giáo. Người sử dụng lao động cũng bị cấm phân biệt đối xử đối với người khuyết tật, hay chống lại việc thiết lập, gia nhập hay tham gia vào các hoạt động của công đoàn. Ngoài ra, người sử dụng lao động phải thực hiện các nguyên tắc về bình đẳng giới đối với các vấn đề về tuyển dụng, sử dụng lao động, tiền lương, và tăng lương.

Các điều bị cấm khác bao gồm:

- Ngược đãi người lao động, quấy rối tình dục tại nơi làm việc.
- Cường chế lao động.
- Lạm dụng việc dạy nghề, học nghề để tạo lợi nhuận; lợi dụng lao động hoặc lôi kéo, cưỡng chế học viên nghề, người học nghề vào làm những công việc trái pháp luật.
- Sử dụng người lao động chưa được đào tạo hay không có chứng chỉ nghề quốc gia để làm những công việc có yêu cầu người lao động đã qua đào tạo hoặc người lao động có chứng chỉ nghề quốc gia.
- Quảng cáo hay lôi kéo theo cách giả dối để có thể lừa gạt người lao động hoặc khai thác các dịch vụ việc làm để ký hợp đồng gửi lao động ra nước ngoài để thực hiện các hành vi trái pháp luật.
- Sử dụng trái pháp luật lao động chưa đủ tuổi.

Bình đẳng giới

Bình đẳng giới có được khi mọi người có thể tiếp cận và hưởng phần thưởng, nguồn lực và cơ hội như nhau, bất kể họ là phụ nữ hay nam giới. Bình đẳng giới bao gồm các lĩnh vực quan trọng như cung cấp khoản thù lao công bằng, gỡ bỏ rào cản ngăn phụ nữ được tham gia làm việc đầy đủ và công bằng, tiếp cận công bằng và thực sự vào tất cả các loại hình nghề nghiệp và ngành, bao gồm cả các vị trí lãnh đạo, và xóa bỏ phân biệt đối xử về giới đặc biệt là về trách nhiệm chăm sóc và gia đình.

Bình đẳng giới không chỉ quan trọng trong việc tạo nên người sử dụng lao động công bằng, mà nó còn quan trọng đối với doanh nghiệp trong việc tạo ra lợi nhuận và hiệu suất. Các lợi ích quan trọng khác của bình đẳng giới tại nơi làm việc bao gồm:

- **Bình đẳng giới thu hút nhân tài hàng đầu:** Nơi làm việc có thể thu hút cả nam lẫn nữ sẽ có thể thu hút những nhân tài tốt nhất.
- **Bình đẳng giới làm giảm chi phí:** Cả nam và nữ nhân viên sẽ có khả năng ở lại với công ty họ đang làm việc khi họ thấy được đối xử công bằng, do đó giảm được số người nghỉ việc và giảm chi phí phải tuyển dụng người mới.

Các công ty áp dụng bình đẳng giới hoạt động tốt hơn:

Sự đa dạng tại nơi làm việc gồm sự đại diện lớn hơn của phụ nữ có thể đưa ra những quan điểm đa dạng hơn, phân tích đầy đủ toàn diện hơn và khuyến khích được nỗ lực lớn hơn, dẫn tới cải thiện chất lượng của việc ra quyết định.

Bình đẳng giới nâng cao hiệu suất và tính cạnh tranh quốc gia:

Trao quyền cho phụ nữ sẽ tạo ra hiệu suất cao trong sử dụng nhân tài của quốc gia. Giảm sự phân biệt về giới sẽ làm tăng hiệu suất và tăng trưởng kinh tế, nhờ đó tăng được sức cạnh tranh của quốc gia.

Bất bình đẳng giới gây ra phí phạm nguồn lực:

Đầu tư giáo dục cho các bé gái và phụ nữ sẽ bị lãng phí và các cơ hội kinh tế sẽ mất đi khi phụ nữ không được tham gia đầy đủ vào lực lượng lao động và đóng góp vào năng suất lao động quốc gia.

Bảo vệ trẻ em trong du lịch

Một nghiên cứu do Tổ chức Lao động Quốc tế ILO thực hiện đã ước tính có khoảng 13-19 triệu trẻ em dưới 18 tuổi đang phải làm công việc có liên quan tới du lịch, tương đương 10-15% tổng số lao động trong ngành Du lịch toàn cầu.³

Các doanh nghiệp nhỏ với bản chất công việc không chính thức trong ngành Du lịch đang tạo ra môi trường thuận lợi cho việc khai thác lao động trẻ em, do đó ngành phải có nghĩa vụ đạo đức để bảo vệ trẻ em khỏi nguy hiểm.

Thường xảy ra nhiều trong các nhà hàng và khách sạn, trẻ em có thể phải tiếp xúc với các mối nguy hiểm về thể chất và đạo đức có thể gây hại cho phần đời còn lại của các em, lý do là việc các doanh nghiệp này sử dụng các chất có cồn, hay liên quan tới công nghiệp tình dục, bạo lực và ma túy bất hợp pháp.

Trong khi vấn đề cơ bản nhất vẫn là nghèo đói, thiếu cơ hội học tập và sức ép kinh tế ngày càng tăng do toàn cầu hóa, vẫn còn nhiều điều ngành Du lịch có thể làm để bảo vệ sức khỏe của trẻ em khỏi bị tổn hại. Một số gợi ý hành động để xóa bỏ lạm dụng trẻ em ở các mức độ khác nhau bao gồm:

Quốc tế

- Các Công ước quốc tế (C182, C138, CRC)
- Hướng dẫn và quy định đạo đức toàn cầu của Tổ chức Du lịch thế giới
- Quy định thực hiện trong ngành Du lịch

Quốc gia

- Phê chuẩn công ước quốc tế
- Thực thi pháp luật
- Cung cấp giáo dục bắt buộc miễn phí cho tất cả mọi người
- Cung cấp thông tin cho khách du lịch
- Cung cấp bảo trợ xã hội cho các hộ nghèo

³ Black, M. 1999, *Trong vùng tranh tối tranh sáng: Lao động trẻ em trong ngành khách sạn, du lịch và phục vụ*, Tổ chức Lao động Quốc tế, Geneva, Thụy Sĩ

Vùng

- Thực hiện các dự án phi chính phủ/địa phương về các nhóm tự lực
- Thực hiện vận động hành lang, nâng cao nhận thức
- Cho phép thành lập tổ chức công đoàn của người lao động

Khác

- Tăng cường giám sát của cộng đồng đối với trẻ em
- Thúc đẩy thiết lập mạng lưới, sự phối hợp giữa các tổ chức phi chính phủ
- Thực hiện các nghiên cứu địa phương để hiểu các vấn đề của địa phương và tạo sự đồng thuận

1. Xây dựng bản mô tả vị trí công việc rõ ràng và chính xác

2. Sử dụng kênh đăng thông tin tuyển dụng minh bạch và công bằng

3. Áp dụng các tiêu chí rõ ràng và phù hợp khi tuyển chọn

Các yếu tố quan trọng của tuyển dụng lao động có trách nhiệm

TUÂN THỦ CÁC CÁCH THỨC TUYỂN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Tuyển dụng có trách nhiệm liên quan tới việc xây dựng bản mô tả công việc chính xác và rõ ràng cho các ngành nghề, áp dụng quảng cáo minh bạch và công bằng đối với các vị trí trống, và áp dụng các tiêu chí rõ ràng và có liên quan khi tuyển chọn nhân viên mới. Khi các tổ chức hay công ty có các quy trình và chính sách sẵn có về tuyển dụng, thì phải tuân theo những quy trình chính sách này. Dưới đây là một số lời khuyên khi áp dụng tuyển dụng có trách nhiệm:

- **Xây dựng bản mô tả vị trí công việc rõ ràng và chính xác:** Đảm bảo có bản mô tả công việc ("vị trí") cho vị trí cần người. Bản mô tả công việc cần bao gồm các chi tiết như chức danh, chế độ bảo cáo, lương (kèm phúc lợi), giờ làm việc, địa điểm, mục đích công việc, các trách nhiệm và nhiệm vụ chính (bao gồm cả năng lực cần có), bằng cấp học thuật hay nghề nghiệp, kinh nghiệm và các kỹ năng làm việc cần thiết.
- **Sử dụng kênh đăng thông tin tuyển dụng minh bạch và công bằng:** Các quảng cáo công việc phải chỉ ra các lợi ích của vị trí trống, triển vọng của tổ chức, cơ hội cho các ứng viên trúng tuyển và hướng dẫn cách lấy thêm thông tin hay đặt câu hỏi. Thông tin trên quảng cáo công việc phải trùng hợp với các tiêu chí lựa chọn và không sử dụng ngôn ngữ phân biệt đối xử hay rập khuôn hay các yêu cầu phân biệt đối xử (ví dụ, "bán hàng nam", "tuổi từ 30-45"). Khi đăng thông tin tuyển dụng phải xem xét cách thức để tiếp cận đối tượng mục tiêu hiệu quả nhất, đặc biệt là các đối tượng sống tại địa phương đó (vd: đăng tin trên báo địa phương, bảng tin, trang mạng, vv). Khoảng thời gian giữa lúc đăng quảng cáo và thời điểm tuyển dụng phải đủ để các ứng viên nhận biết được có vị trí trống và chuẩn bị và nộp hồ sơ xin việc (ví dụ: 3-4 tuần).
- **Áp dụng các tiêu chí rõ ràng và phù hợp trong tuyển chọn:** Các tiêu chí tuyển chọn bao gồm các kỹ năng cần thiết, kiến thức, bằng cấp, phẩm chất, và kinh nghiệm cần có để có thể thực hiện các nhiệm vụ của vị trí đó và phải hình thành cơ sở cho danh mục các câu hỏi phỏng vấn, đánh giá ứng viên và đưa vào danh sách rút gọn. Tiêu chí tuyển chọn phải phản ánh nội dung trong bản mô tả vị trí và nhu cầu của tổ chức. Quyết định các tiêu chí thiết yếu phải được thực hiện trước khi rà soát các hồ sơ xin việc. Tầm quan trọng của từng tiêu chí phải được nhất trí (và cân nhắc) để giúp cho việc lựa chọn giữa các ứng viên dễ dàng hơn. Khi tuyển chọn ứng viên, sử dụng tổng hợp các tiêu chí sẽ có lợi hơn là xác định một ứng viên với bằng cấp danh giá nhất, hay có nhiều ấn phẩm nhất, hay có thâm niên cao nhất.



CUNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO KỸ NĂNG PHÙ HỢP

Các chương trình đào tạo nhân viên cung cấp cho nhân viên thông tin và kỹ năng họ cần có để thực hiện công việc hiệu quả, theo các tiêu chuẩn/yêu cầu đã đề ra, tác động ít nhất tới an toàn và sức khỏe của nhân viên. Đào tạo là việc quan trọng vì nó giúp chỉ ra các điểm yếu của nhân viên và nhờ đó xây dựng nguồn nhân lực có kiến thức và kỹ năng chung, có thể làm việc nhóm hay làm việc độc lập, cải thiện hiệu quả công việc và sự tự tin của nhân viên, đảm bảo tốt hơn tính đồng nhất trong kết quả và quá trình làm việc, tạo ra sự hài lòng hơn cho nhân viên và thể hiện được sự coi trọng nhân viên. Đào tạo phải được thực hiện ngay sau khi tuyển dụng và tiếp diễn trong suốt thời gian sử dụng lao động. Các nguyên tắc cần xem xét khi lên kế hoạch, thực hiện chương trình đào tạo kỹ năng có trách nhiệm bao gồm:

- **Đào tạo ban đầu:** Giúp nhân viên mới nhanh chóng và vui vẻ ổn định với vị trí công việc. Đào tạo giới thiệu công việc thông thường sẽ cung cấp thông tin tổng quan về công việc với cách thức, thời gian, và mong muốn rõ ràng. Ngoài ra, đào tạo ban đầu cũng bao gồm tổng quan về nơi làm việc (vị trí của bếp và nhà vệ sinh), giới thiệu với các nhân viên (vai trò và trách nhiệm của họ), tổng quan về các công việc và quy trình làm việc (vd: giờ làm việc, ngày nghỉ, viết báo cáo số giờ làm việc, trang phục, các nội quy lệ về an toàn và sức khỏe). Đào tạo ban đầu cũng là lúc tốt nhất để giới thiệu cho nhân viên mới sứ mệnh, mục tiêu, giá trị và triết lý kinh doanh của tổ chức. Về khía cạnh du lịch có trách nhiệm, cũng trong buổi đào tạo ban đầu này nhân viên sẽ được giới thiệu nền tảng rõ ràng và những mong đợi của tổ chức bao gồm các giá trị đạo đức, nhân cách, và trách nhiệm xã hội nhân viên phải hoàn thành. Các chủ đề tiềm năng cần bao quát bao gồm các chính sách, nội quy và quy định bao gồm:

- Không phân biệt đối xử
- Quấy rối tình dục
- Đạo đức trong kinh doanh
- Đa dạng
- Xử lý xung đột
- Kỹ năng dịch vụ khách hàng
- An toàn nơi làm việc
- Các nguyên tắc thân thiện với môi trường và xã hội và các hoạt động trong tổ chức

- **Đào tạo kỹ năng thường xuyên:** Nhân viên phải được đào tạo năng lực kỹ năng chính thức phù hợp với nghề và theo nhu cầu của nhân viên. Đào tạo kỹ năng phải nằm

trong kế hoạch đào tạo chính thức của tổ chức xác định rõ: (i) yêu cầu đào tạo từ phía tổ chức, (ii) kỹ năng hiện tại của nhân viên và nhu cầu trong tương lai, (iii) các nguồn lực có sẵn phục vụ đào tạo, (iv) các cách tiếp cận đào tạo phù hợp, và (v) các cơ hội đào tạo. Các yếu tố cần cân nhắc khi xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng thường xuyên bao gồm:

- **Phân tích nhu cầu đào tạo:** Tại sao lại cần đào tạo? Đào tạo với hình thức nào? Cần đào tạo ở đâu và khi nào? Ai cần được đào tạo và ai sẽ thực hiện đào tạo? Việc đào tạo sẽ thực hiện như thế nào?
- **Thiết kế chương trình đào tạo:** Sử dụng bản mô tả công việc hiện tại, có thể xây dựng một danh mục đầy đủ các tiêu chuẩn và quy trình theo từng trách nhiệm ghi trong bản mô tả công việc. Cũng nên xây dựng các mục tiêu học tập có thể đo lường được, cách thức đào tạo và tổng quan về các chủ đề và mô-đun chương trình đào tạo bằng cách sử dụng phương pháp tiếp cận lô-gíc từng bước một.
- **Xây dựng chương trình đào tạo:** Sử dụng các mục tiêu và thông tin soạn ra từ bước thiết kế để xây dựng chương trình đào tạo bao gồm các tài liệu cho đào tạo viên và học viên và các hoạt động đánh giá khả thi.
- **Thực hiện chương trình đào tạo:** Giảng dạy chương trình đào tạo cho nhân viên theo các chi tiết có trong bản thiết kế chương trình đào tạo.
- **Đánh giá chương trình đào tạo:** Học viên đã tiếp thu được các kiến thức, kỹ năng hay thái độ được xác định trong bước phân tích chưa? Có thể cần có những điều chỉnh trong thiết kế, phát triển, hay thực hiện chương trình đào tạo sau khi thực hiện giảng thử lúc ban đầu.



HỖ TRỢ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG ĐỊA PHƯƠNG

Với hầu hết mọi người, cách quan trọng để tránh đói nghèo là có việc làm. Tuy nhiên, hỗ trợ sử dụng lao động địa phương không chỉ củng cố nền kinh tế địa phương bằng cách tạo việc làm và thu nhập, mà nó còn tạo ra sự hỗ trợ lớn hơn cho tổ chức từ phía cộng đồng do đã tuyển chọn lao động địa phương. Một số cách thức tăng cường thúc đẩy sử dụng lao động địa phương bao gồm:

- Đưa kiến thức địa phương và việc sinh sống tại địa phương như yếu tố ưu tiên vào bảng mô tả công việc và trên quảng cáo.
- Đảm bảo các tiêu chí tuyển chọn chính cho các vị trí không bỏ qua các mức độ kỹ năng và học vấn thông thường của nguồn nhân lực địa phương.
- Nếu kỹ năng và kiến thức của nguồn nhân lực địa phương ít có sức cạnh tranh thì nên bù lại bằng cách đưa ra các chương trình tập huấn toàn diện tại nơi làm việc.
- Nếu kỹ năng và kiến thức của nguồn nhân lực địa phương ít có sức cạnh tranh thì đưa lao động sinh sống tại địa phương vào làm các vị trí cơ bản ở mức khởi đầu và làm việc để phát triển kỹ năng theo thời gian.

PHÁT TRIỂN SỰ CAM KẾT VÀ HỢP TÁC NHÓM CÓ TRÁCH NHIỆM

Sử dụng lao động có trách nhiệm đi đôi với việc phát triển cam kết và phối hợp làm việc nhóm thông qua việc thực hiện các chính sách và nguyên tắc ứng xử mang tính xây dựng trong tổ chức.

Xây dựng và tuyên truyền rõ ràng các kế hoạch và mục tiêu du lịch có trách nhiệm

Sự có trách nhiệm trong du lịch chỉ thành hiện thực nếu tổ chức xây dựng và thực hiện các hoạt động, thực hành và cách tiếp cận du lịch có trách nhiệm theo đúng cách và nhận được sự tham gia và cam kết của nhân viên khi thực hiện công việc du lịch có trách nhiệm. Ngoài ra, nếu mục tiêu, hoạt động, và cách thực hiện trong bản kế hoạch du lịch có trách nhiệm của tổ chức không được tuyên truyền rõ ràng và được nhân viên hiểu rõ thì khả năng tổ chức đó có thể đạt được các mục tiêu và mục đích thành công là rất nhỏ.

Xây dựng bản kế hoạch du lịch có trách nhiệm

Bất cứ doanh nghiệp nào cũng có thể có trách nhiệm hơn – có thể là trong chính các hoạt động nội bộ của mình, hay thay vào đó, thông qua các hoạt động bên ngoài tại cộng đồng địa phương hay với môi trường. Nhằm xác định và phát triển các kế hoạch du lịch có trách nhiệm các doanh nghiệp nên:

- Phân tích các tình huống kinh tế và môi trường cả bên trong lẫn bên ngoài và xác định các thách thức và mối đe dọa liên quan tới du lịch (vd: tình hình sử dụng năng lượng hay nước trong khách sạn còn cao, quản lý rác thải tại địa phương còn yếu kém gây ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách, trẻ em bị giới hạn cơ hội được đi học chính thức, v.v). Thu thập được thông tin phản hồi của khách sẽ là cách tốt để giúp tìm ra được các vấn đề, hoặc có thể đối thoại với các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch địa phương. Đảm bảo nhân viên phải được tham gia vào quá trình xác định này.
- Phân tích các vấn đề đã được xác định theo mức độ vấn đề, mức độ nguồn lực cần thiết từ tổ chức, mức độ liên quan tới mục tiêu của tổ chức, và mức độ tác động tích cực tiềm năng khi có biện pháp can thiệp.
- Xếp hạng các vấn đề theo các tiêu chí quy định (áp dụng hệ thống cho điểm và xếp thứ tự) và phát triển thành danh sách các biện pháp can thiệp khả thi.
- Xây dựng kế hoạch hoạt động du lịch có trách nhiệm để can thiệp. Ví dụ, “giảm tiêu thụ điện năng” có thể bao gồm từng bước loại bỏ các bóng đèn cũ có hiệu quả năng lượng kém, lắp đặt quạt trần và tránh dùng điều hòa nhiệt độ, lắp đặt tấm nước nóng năng lượng mặt trời, v.v. Cần phải xác định cho từng hoạt động du lịch có trách nhiệm các hoạt động, mục đích, mục tiêu, thời gian, trách nhiệm và nguồn lực theo yêu cầu và mục tiêu có thể đo đếm được để đánh giá mức độ thành công (bao gồm cả các mức ranh giới khởi đầu).
- Thực hiện các hoạt động theo kế hoạch du lịch có trách nhiệm và thường xuyên giám sát và đánh giá và chỉnh sửa để đảm bảo thành công hơn.

- Tất cả nhân viên đều phải tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch du lịch có trách nhiệm bao gồm thiết lập ra mục tiêu và các hoạt động nhằm khuyến khích tinh thần trách nhiệm cao hơn. Phân công và gọi nhân viên là các ‘nhân viên xuất sắc’ hay các lãnh đạo trong việc thực hiện các hoạt động hay dự án có thể giúp nhân viên nhận thức tốt hơn và cam kết nhiều hơn

Tuyên truyền rõ ràng các kế hoạch, mục tiêu, vai trò và trách nhiệm trong du lịch có trách nhiệm

Có được sự ủng hộ, tham gia và cam kết của nhân viên trong các hoạt động du lịch có trách nhiệm là quá trình thường xuyên lâu dài và yêu cầu phải tuyên truyền thường xuyên để đảm bảo củng cố việc thực hiện các hoạt động này vào tiềm thức của nhân viên. Ngoài ra, việc tuyên truyền cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể tạo ra niềm tự hào của nhân viên trong tổ chức, nhờ đó nhân viên sẽ thường xuyên tuyên truyền với khách và người dân trong cộng đồng về các hoạt động du lịch có trách nhiệm của tổ chức. Điều này không chỉ ảnh hưởng tốt tới danh tiếng của tổ chức mà còn giúp nâng cao nhận thức và đào tạo mọi người về chính vấn đề này, dẫn đến việc hiểu vấn đề rộng hơn và hỗ trợ các hành động tích cực. Nhằm tuyên truyền các kế hoạch, mục tiêu, vai trò và trách nhiệm của du lịch có trách nhiệm, cấp quản lý cần:

- Xây dựng các bản mô tả công việc cá nhân cho từng hoạt động du lịch có trách nhiệm đối với nhân viên phụ trách dự án bao gồm công việc cần thực hiện, số giờ làm việc, nơi làm việc/địa điểm, thời điểm thực hiện, các yêu cầu về báo cáo, và điều kiện về an toàn và vệ sinh lao động.
- Cung cấp thông tin cho nhân viên về các tình trạng môi trường, kinh tế hay xã hội và các hoạt động hay dự án tổ chức đang thực hiện ngay trong buổi đào tạo giới thiệu công việc ban đầu.
- Hướng dẫn nhân viên về các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong buổi đào tạo giới thiệu công việc bao gồm cả lịch sử của hoạt động, các thành tựu đã đạt được cho tới nay, và các nhiệm vụ nhân viên cần làm và kì vọng của hoạt động quản lý.
- Xây dựng bộ nguyên tắc ứng xử cho nhân viên bao quát các vấn đề như tính chuyên nghiệp, quản lý phàn nàn, cung cấp thông tin chính xác, quản lý các tương tác của khách với cộng đồng và môi trường tại địa phương, v.v.
- Cập nhật thường xuyên với nhân viên về tiến độ các hoạt động có trách nhiệm trên bảng tin của nhân viên, qua thư điện tử và trong các buổi họp nhân viên.
- Kết hợp báo cáo các thành tựu của các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong bản báo cáo cuối năm và cho phép nhân viên và những người khác dễ dàng tiếp cận tài liệu này trên trang mạng của tổ chức hay qua thư điện tử.