

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.

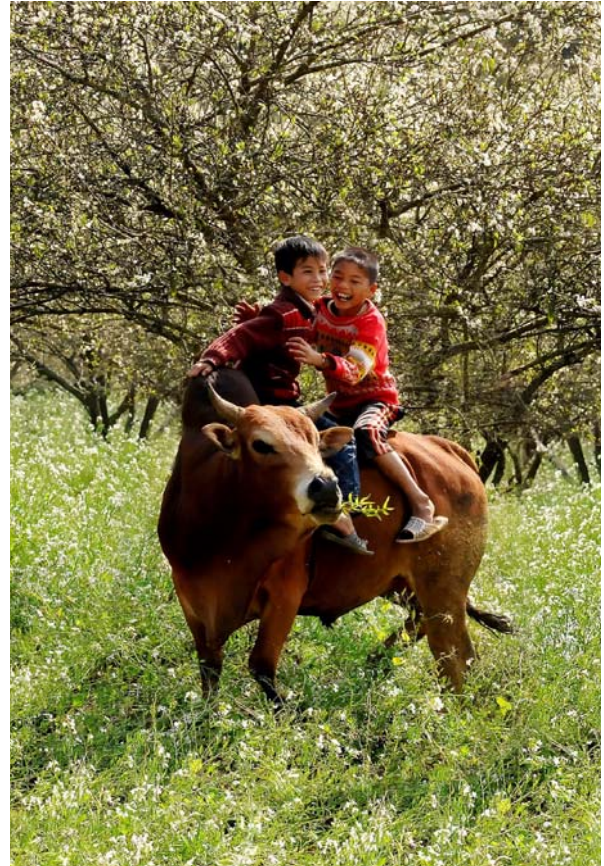
Các bài và chủ đề được trình bày trong trang kế tiếp.



BÀI 7 HỖ TRỢ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

Mục lục

Hỗ trợ điểm đến có trách nhiệm là gì	76
Lồng ghép du lịch có trách nhiệm vào các tác động tới cộng đồng tại điểm đến	76
Xây dựng quy trình tổ chức về các tác động tới cộng đồng tại điểm đến và môi trường tự nhiên	76
Đưa thực tiễn du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác tại điểm đến	77
Xúc tiến và phát triển bền vững tại điểm đến	78
Sự tham gia trực tiếp của các cơ quan chính quyền địa phương và trung ương	78
Hợp tác làm việc cùng các tổ chức có chung mục tiêu	78
Hỗ trợ giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của du lịch bền vững	78
Hỗ trợ vốn cho phát triển xã hội và bảo vệ môi trường tại điểm đến	80
Cung cấp và xúc tiến tổ chức tour du lịch đến các điểm đến di sản	80
Cung cấp thông tin cho khách hàng về các cách hỗ trợ bảo tồn di sản	80
Khuyến khích du khách đóng góp trực tiếp cho các hoạt động môi trường và xã hội	81
Phối hợp, tài trợ và gây quỹ để ủng hộ vì mục đích môi trường và xã hội	81
Hỗ trợ các tổ chức và nhóm cộng đồng của địa phương lập kế hoạch kinh doanh và để án huy động vốn	81
Hỗ trợ lập kế hoạch hành động	81



Kết thúc bài học này học viên có thể:

- Liệt kê và mô tả các phương pháp hợp tác với cộng đồng địa phương tại điểm đến để thực hiện du lịch có trách nhiệm
- Giải thích cách đưa các thực tiễn du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác và đạt được sự đồng thuận từ cộng đồng tại điểm đến
- Mô tả tầm quan trọng trong việc phối hợp với cơ quan địa phương và trung ương
- Giải thích cách giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của quản lý các nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững, bảo tồn các giá trị văn hóa xã hội và phân phối công bằng các lợi ích kinh tế.
- Liệt kê và mô tả các cách huy động nguồn vốn để hỗ trợ điểm đến
- Giải thích cách hỗ trợ các thương nhân địa phương lập kế hoạch kinh doanh và để án huy động vốn
- Giải thích cách kết nối cộng đồng hoặc thương nhân tại địa phương với các cơ quan hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ để được hỗ trợ xây dựng năng lực
- Liệt kê và mô tả các cơ hội tư vấn và hướng dẫn về nhu cầu của du khách

HỖ TRỢ ĐIỂM ĐẾN CÓ TRÁCH NHIỆM LÀ GÌ?

Hỗ trợ điểm đến có trách nhiệm là việc các tổ chức không chỉ đơn thuần khai thác điểm đến vì các lợi ích kinh tế của họ mà còn đóng vai trò tích cực trong việc nâng cao các giá trị văn hóa xã hội, bảo vệ môi trường địa phương, mang đến các lợi ích kinh tế được phân phối công bằng tới cộng đồng địa phương. Hỗ trợ điểm đến có trách nhiệm bao gồm:

- Đảm bảo du khách và doanh nghiệp hành động có cân nhắc tới tính nhạy cảm về môi trường và văn hóa xã hội
- Đảm bảo các nhà cung cấp địa phương được chi trả thích đáng cho hàng hóa và dịch vụ mà họ cung cấp
- Quảng bá các hoạt động tích cực của doanh nghiệp với cơ quan, tổ chức và cộng đồng địa phương trong chuỗi cung ứng của họ để thúc đẩy các kết quả du lịch bền vững
- Khuyến khích các doanh nghiệp hỗ trợ tạo nguồn vốn cho quản lý phát triển bền vững
- Xúc tiến chia sẻ thông tin với các nhà sản xuất và cung cấp dịch vụ tại địa phương nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm của họ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách

LỒNG GHÉP DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀO CÁC TÁC ĐỘNG TỚI CỘNG ĐỒNG TẠI ĐIỂM ĐẾN

Xây dựng quy trình tổ chức về các tác động tới cộng đồng tại điểm đến và môi trường tự nhiên

Việc xây dựng quy trình tổ chức về các tác động tới cộng đồng và môi trường địa phương thường được thực hiện qua Thảo luận Quy Tắc Ứng Xử trong đó nêu ra trách nhiệm và mong đợi giữa các nhà điều hành du lịch và điểm đến – bao gồm cả cộng đồng địa phương, các khu di sản văn hóa và các khu bảo tồn. Các quy tắc ứng xử nội bộ này nhằm mục đích nâng cao ý thức và kiến thức về hậu quả của các hành vi không phù hợp và yêu cầu du khách thực hiện các hành vi giảm thiểu tác động và/hoặc tham gia các hoạt động du lịch bền vững. Các bước chính trong quá trình xây dựng nguyên tắc ứng xử cho du khách bao gồm:

- **Huy động sự hỗ trợ và tham gia của các bên liên quan:** Việc thiết lập nguyên tắc ứng xử cần có sự thảo luận và hỗ trợ từ các bên liên quan. Các bên liên quan có thể bao gồm: du khách, các doanh nghiệp, các tổ chức/nhóm về xã hội và môi trường, chính phủ và ban quản lý các điểm du lịch.
- **Xác định các vấn đề và mục tiêu bền vững chính:** Qua các cuộc họp hoặc hội thảo với các bên liên quan, các vấn đề chính của phát triển bền vững tại điểm đến cũng như nhu cầu và mong muốn của cộng đồng, các khía cạnh kinh tế và môi trường cần được xem xét. Các quy định luật pháp của Nhà nước cần được phân tích. Các mục tiêu đề ra cần bao quát các lĩnh vực kinh tế, xã hội và môi trường.
- **Xác định vai trò và nghĩa vụ:** Nguyên tắc ứng xử được thành lập dựa trên các mục tiêu vai trò và trách nhiệm. Vai trò và trách nhiệm của cộng đồng địa phương, các doanh nghiệp du lịch và du khách cần được tách biệt.
- **Dự thảo Quy tắc ứng xử:** Các vấn đề cần cân nhắc trong dự thảo quy tắc ứng xử bao gồm:¹
 1. **Các khía cạnh sinh thái:** Xử lý chất thải; các hành vi đi bộ, lái xe, chèo thuyền; bảo vệ thực vật, san hô, các loài có nguy cơ tuyệt chủng; khoảng cách thích hợp để xem và chụp ảnh động vật hoang dã; cho ăn hoặc chạm vào động vật, kiểm soát vật nuôi, bảo tồn nước sạch; giảm thiểu mức độ tiếng ồn của du khách, tác động trực tiếp từ du khách đến du khách; qui mô nhóm khách; dọn dẹp cây cối, côn trùng, vỏ sò, đá; các đồ lưu niệm bị luật thương mại quốc tế cấm.
 2. **Các khía cạnh xã hội:** Các phong tục tập quán tại địa phương; xin phép khi chụp ảnh; trang phục; ngôn ngữ; tính riêng tư; phản ứng với người ăn xin; sử dụng các thiết bị công nghệ; trao đổi hàng hóa và thương lượng giá; quyền của người dân địa phương; vai trò của phụ nữ trong xã hội địa phương; tôn giáo và các nghi lễ địa phương; các quan chức địa phương, các khu vực cấm.
 3. **Các khía cạnh kinh tế:** Tiêu chuẩn sinh hoạt địa phương; các hoạt động kinh tế chính của địa phương và vùng; các sản phẩm địa phương; các dịch vụ địa phương.

¹ Blangy, S. & Wood, M. 1992, 'Xây dựng và thực thi các nguyên tắc du lịch sinh thái tại các khu vực hoang dã và cộng đồng địa phương' trong cuốn *Du lịch sinh thái: Hướng dẫn cho các nhà quy hoạch và quản lý*, viết bởi Lindberg, K. & Hawkins, D., NXB Hiệp hội DLST

Nguyên tắc chủ đạo xây dựng quy tắc ứng xử

- **Bền vững:** Các vai trò và nghĩa vụ cần tập trung vào việc nâng cao nhận thức và hiểu biết về hậu quả của các hành vi tiêu cực và tích cực tới con người và môi trường, và tăng cường cam kết từ các bên trong việc thực hiện phát triển bền vững.
- **Công bằng:** Quy tắc ứng xử cần phản ánh quyền lợi của tất cả các bên liên quan bao gồm du khách, doanh nghiệp, các tổ chức môi trường và xã hội, chính phủ và ban quản lý di tích.
- **Hiệu suất:** Quy tắc ứng xử cần thực tế, thực hiện với chi phí hiệu quả qua đó doanh nghiệp và điểm đến có thể thực hiện các vai trò và trách nhiệm đề ra với mức chi phí có thể chấp nhận được.
- **Hiệu quả:** Quy tắc ứng xử nên nêu bật được các vấn đề cụ thể của phát triển bền vững, trong đó hành vi của du khách được quản lý hiệu quả và giảm thiểu ảnh hưởng của họ tới điểm đến. Các bên liên quan của điểm đến cần có nghĩa vụ hỗ trợ hiệu quả các mục tiêu bền vững.
- **Tính phù hợp:** Mục tiêu của quy tắc ứng xử cần hỗ trợ thực hiện các mục tiêu bền vững của các kế hoạch và chiến lược quản lý điểm đến.

Đưa thực tiễn du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác tại điểm đến

Ngay khi quy tắc ứng xử được hoàn thiện và xác định vai trò, trách nhiệm cụ thể của các bên liên quan, những bên liên quan chính cần thể hiện cam kết thực hiện các hành vi du lịch bền vững, thành lập và cập nhật chính sách và quy trình của tổ chức và điểm đến, một cam kết đối tác chính thức hoặc hợp đồng liên kết cần lập ra giữa tổ chức và các bên liên quan của điểm đến. Các quy tắc ứng xử cần được truyền đạt và phổ biến.

- **Xây dựng và cập nhật chính sách và các thủ tục của điểm đến và của tổ chức:** Phân tích các doanh nghiệp hiện tại và các thói quen điều hành điểm đến so với quy tắc ứng xử bền vững và phát triển các chính sách/thủ tục cần để phù hợp quy tắc ứng xử của chính sách phát triển có trách nhiệm của tổ chức cũng như quá trình xây dựng năng lực của tổ chức (xem thêm tại Bài 5).
- **Xây dựng thỏa thuận hợp tác và liên kết đối tác:** Nên chính thức hóa các quy tắc ứng xử thành các hợp đồng hợp tác và đối tác giữa các doanh nghiệp du lịch và điểm đến (các nhóm đại diện cho cộng đồng địa phương, cơ quan quản lý khu di sản). Các thỏa thuận hợp tác này thường không có tính ràng buộc pháp lý mà chỉ đóng vai trò nâng cao mức độ cam kết của các bên. Hợp đồng hợp tác nên gắn các yếu tố của quy tắc ứng xử vào dạng văn bản viết và được ký bởi các bên liên quan. Chứng thực của thỏa thuận phải được thực hiện bởi các nhà quản lý cấp cao của phía điểm đến và từ người đứng đầu của tổ chức phía doanh nghiệp và chính thức hóa với chữ ký (và đóng dấu) của cả hai bên.
- **Tuyên truyền và phổ biến:** Các quy tắc ứng xử cần được tuyên truyền đến du khách qua tờ rơi, trang thông tin điện tử, hướng dẫn viên trước khi bắt đầu tour, hay qua các đoạn phim video trình chiếu trên phương tiện vận chuyển (như xe ô tô, thuyền, máy bay). Các điểm đến cần phối hợp cùng các nhà điều hành du lịch để tuyên truyền quy tắc ứng xử tới các điểm du lịch, ví dụ, trên biển chỉ dẫn, qua hướng dẫn viên địa phương. Ngoài ra cần kết hợp đào tạo nhân viên và thực hiện các hoạt động nâng cao nhận thức cộng đồng.

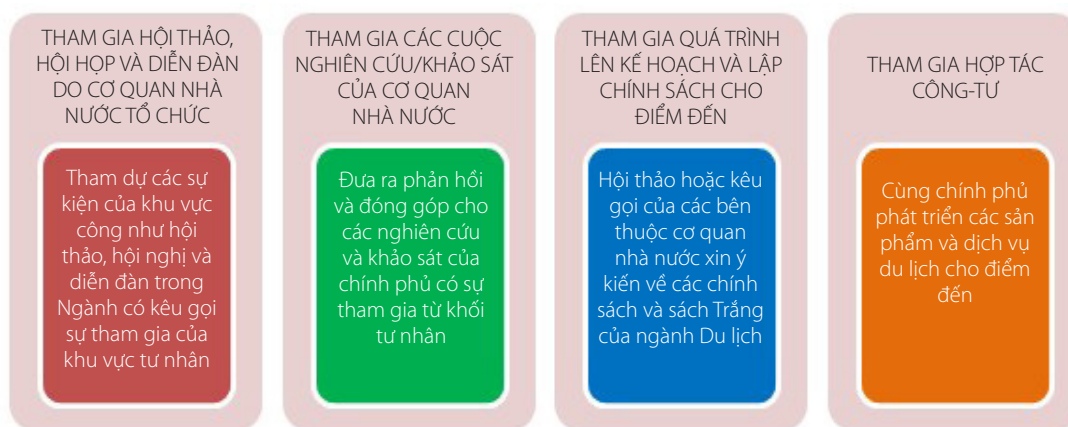


XÚC TIẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI ĐIỂM ĐẾN

Là các nhà cung cấp chính các hàng hóa và dịch vụ có thể tiếp thị, xúc tiến, vận chuyển, cung cấp dịch vụ lưu trú, giải trí và ăn uống cho du khách, và cũng là nhà cung cấp thu nhập và việc làm hỗ trợ kinh tế địa phương, các nhà điều hành du lịch có thể gây ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của điểm đến, không chỉ từ chính hoạt động kinh doanh của họ mà còn qua mối liên hệ mật thiết giữa họ và các cơ quan địa phương và toàn quốc tại điểm đến, các cơ quan phi chính phủ và các tổ chức du lịch trách nhiệm khác và các chương trình xây dựng năng lực du lịch bền vững cho cộng đồng.

Sự tham gia trực tiếp của các cơ quan chính quyền địa phương và trung ương

Đối thoại và hợp tác giữa khu vực tư nhân và các cơ quan nhà nước trong Du lịch có thể làm nâng cao chất lượng và loại hình các dịch vụ du lịch, các trải nghiệm kỳ nghỉ và đem lại lợi ích cho cư dân địa phương. Khu vực tư nhân rất cần hợp tác với các cơ quan địa phương và trung ương để tham gia giải quyết các vấn đề lớn hơn của phát triển bền vững ngoài hoạt động sản xuất kinh doanh thông thường của họ. Đối thoại giữa cộng đồng và doanh nghiệp cũng đem lại niềm tin giữa khu vực tư nhân và cá nhân tại điểm đến từ đó tạo cơ hội cho một mối quan hệ lâu dài hơn. Phương pháp chính để khu vực tư nhân có thể hợp tác trực tiếp với cơ quan chính quyền địa phương và trung ương về phát triển bền vững được minh họa dưới đây:



Phương pháp tham gia với chính quyền các quốc gia và địa phương

Hợp tác làm việc cùng các tổ chức có chung mục tiêu

Ngoài việc làm việc trực tiếp với chính quyền địa phương, các nhà điều hành du lịch có thể hợp tác cùng các doanh nghiệp tương đồng hay các tổ chức phi chính phủ để cùng hiệp lực tạo ảnh hưởng gián tiếp tới cộng đồng. Hai loại hình liên kết có thể bao gồm:

- **Hợp tác cùng các doanh nghiệp tương đồng:** Tham gia các nhóm hoặc hiệp hội trong Ngành. Các nhóm hoặc hiệp hội này có thể trong các lĩnh vực khác nhau của ngành Du lịch (ví dụ lưu trú, tour, nhà hàng), cùng khu vực địa lý (hiệp hội du lịch tại điểm đến), các nhóm quan tâm đến du lịch có trách nhiệm. Các nhóm này có vai trò như tiếng nói của Ngành có thể có cơ hội phát triển và thực hiện một số hành động du lịch bền vững tại điểm đến.
- **Làm việc cùng các tổ chức phi chính phủ (NGOs):** Các NGOs ngày càng đóng vai trò trung gian kết nối chính phủ, khối doanh nghiệp và cộng đồng. Hợp tác với các NGOs để cùng tham gia các dự án du lịch bền vững giúp công ty đạt được những thay đổi tích cực.

Hỗ trợ giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của du lịch bền vững

Các công ty lữ hành có thể góp phần và phát triển bền vững điểm đến qua việc hỗ trợ giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của quản lý tài nguyên thiên nhiên bền vững, tính nhạy cảm về văn hóa và xã hội, phân bổ lợi ích kinh tế công bằng. Các cách chính để thực hiện bao gồm:

- **Diễn thuyết tại các trường đại học và cao đẳng/trung cấp:** Phổ biến nhu cầu tăng cao về phát triển bền vững tại các điểm đến cho sinh viên, cũng như các bước tổ chức cần làm để đạt được điều đó.
- **Tham gia các hội thảo và hội nghị:** Nắm bắt các cơ hội tham gia các hội thảo và hội nghị liên quan đến khu vực tư nhân và phát triển du lịch bền vững.
- **Đưa ra các chương trình học bổng giáo dục hoặc từ thiện:** Thành lập quỹ học bổng cho trẻ em và thanh niên để giúp đỡ họ đến trường. Các học bổng có thể ưu tiên các ngành học liên quan đến du lịch bền vững, quản lý môi trường hay văn hóa địa phương. Đóng góp cho các trường phổ thông và đại học qua hình thức cung cấp tư liệu giáo dục như sách về du lịch bền vững qua đó giáo dục cộng đồng về tầm quan trọng của du lịch bền vững.
- **Tham gia xây dựng chương trình học:** Có thể tích cực tham gia quá trình xây dựng chương trình học của các trường có liên quan đến du lịch bền vững.

Nghiên cứu tình huống: Hội đồng Tư vấn Du lịch Việt Nam kết nối khu vực công và tư nhân trên tầm quốc gia

Trong tháng 11 năm 2012, Hội đồng Tư vấn Du lịch Việt Nam (TAB) được chính thức thành lập dưới sự hỗ trợ của chương trình ESRT do Liên minh Châu Âu tài trợ. TAB trực tiếp báo cáo lên Tổng cục Du lịch Việt Nam, tạo ra một cơ chế chính thức để đối thoại trực tiếp và hợp tác giữa khu vực tư nhân và khu vực công trong ngành Du lịch Việt Nam.

Với mục tiêu thúc đẩy đối thoại, thông tin và chia sẻ kiến thức, TAB có vai trò chủ động trong việc tư vấn cho chính phủ trên các lĩnh vực như thúc đẩy tăng trưởng, quảng bá năng lực cạnh tranh ngành Du lịch và quản lý phát triển du lịch bền vững.

Một đặc điểm chính của TAB là thúc đẩy phối hợp giữa khu vực tư nhân và khu vực công trong quảng bá du lịch.

Mô hình Hội đồng Tư vấn Du lịch cung cấp những lợi ích chung trong việc thiết lập quan hệ đối tác công-tư nhằm hỗ trợ Tổng cục Du lịch đặc biệt ở chức năng là một Hội đồng Xúc tiến Du lịch, đồng góp xây dựng Chính sách và đảm bảo chất lượng dịch vụ và nguồn nhân lực cho ngành Du lịch.

Thông qua khuôn khổ quan hệ đối tác công-tư, có thể thấy một ví dụ làm minh chứng cho cách Hội đồng tạo điều kiện cho sự hợp tác công-tư trong ngành Du lịch, các nhà lãnh đạo Hội đồng Tư vấn Du lịch và các cán bộ quản lý nhà nước đều có thể tận dụng nguồn lực của các đối tác, tăng cường lợi thế cạnh tranh của Việt Nam như một điểm đến du lịch và thúc đẩy thực hành bền vững trong Ngành.

Nhằm tiếp tục hỗ trợ cho các nhu cầu quan trọng của Tổng cục Du lịch, ba Tổ công tác của Hội đồng Tư vấn Du lịch được thành lập nhằm tăng cường năng lực cho ngành Du lịch Việt Nam. Lĩnh vực trọng tâm đối với Hội đồng là thúc đẩy các nỗ lực tiếp thị du lịch Việt Nam, hoàn thiện kỹ năng của nguồn nhân lực, cũng như tư vấn cho Tổng cục Du lịch về các vấn đề liên quan tới chính sách du lịch. Các tổ công tác được thành lập về các lĩnh vực Tiếp thị Du lịch, Quản lý chất lượng và Nguồn nhân lực và Chính sách Du lịch đưa ra một cơ chế nhằm thúc đẩy quan hệ đối tác công-tư trong Ngành.





HỖ TRỢ VỐN CHO PHÁT TRIỂN XÃ HỘI VÀ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TẠI ĐIỂM ĐẾN

Cung cấp và xúc tiến tổ chức tour du lịch đến các điểm đến di sản

Trong các bản phân tích thị trường du khách trong và ngoài nước, động lực du lịch chính của du khách thường tập trung vào thiên nhiên và văn hóa. Vì vậy các điểm di sản có cơ hội tăng cường nguồn thu để hỗ trợ việc bảo tồn và duy tu di sản. Các đơn vị lữ hành có thể dễ dàng kết hợp các di sản văn hóa và thiên nhiên vào các gói tour hiện có của họ. Ngoài ra các doanh nghiệp du lịch như khách sạn và nhà hàng có thể gợi ý cho du khách đi tham quan các điểm di sản nếu khách hàng hỏi tư vấn của họ về ý tưởng tham quan. Bằng cách đưa ra và quảng bá các điểm di sản, các doanh nghiệp qua đó nâng cao tầm quan trọng của môi trường và đa dạng sinh thái, cũng như khuyến khích hiểu biết về văn hóa giữa con người cũng như tầm quan trọng của việc duy trì các truyền thống văn hóa.

Các hoạt động hoặc các điểm thu hút tham quan di sản rất phong phú và có thể bao gồm các hoạt động như đi bộ đường dài, đi xe đạp, quan sát động vật hoang dã, chèo thuyền, lưu trú tại nhà dân, thưởng thức nghệ thuật và hàng thủ công truyền thống, tham quan di tích lịch sử, xem các buổi biểu diễn văn hóa, quan sát kiến trúc, và truyền thống tôn giáo.

Các lưu ý khi lựa chọn điểm đến văn hóa và thiên nhiên dưới góc độ bền vững bao gồm:

- Mức độ tổn hại và năng lực quản lý của các ban quản lý khu di tích
- Mức độ tác động hiện tại của khách
- Có khả năng ký hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ địa phương tại điểm đến
- Xác định trạng thái bảo tồn chính thức (di sản hoặc khu vực được bảo vệ)
- Các vấn đề phổ biến của xã hội và môi trường có thể bị ảnh hưởng xấu thêm từ du lịch
- Cơ sở vật chất phù hợp để hỗ trợ du lịch (ví dụ: giao thông, xử lý rác và nước thải, tái chế, nguồn điện và xăng dầu) và có kế hoạch cải tiến
- Thực hiện các kế hoạch bảo tồn và bảo vệ
- Nhận thức xã hội về di sản thiên nhiên và văn hóa của cộng đồng địa phương

Cung cấp thông tin cho khách hàng về các cách hỗ trợ bảo tồn di sản

Các du khách khi tới thăm một điểm đến thường muốn góp sức bảo tồn các di sản thiên nhiên và văn hóa khi họ có ý thức về tầm quan trọng của di sản và các thách thức trong việc bảo tồn di sản. Tuy nhiên họ không biết cách nào hoặc không có cơ hội nào để hỗ trợ việc bảo tồn. Bằng cách cung cấp thông tin cho du khách về hỗ trợ bảo tồn di sản, các doanh nghiệp đóng vai

trò trung gian trong việc kết nối các điểm di sản tới sự hỗ trợ từ du khách. Các hình thức hỗ trợ có thể bao gồm đóng góp, tình nguyện làm việc cho các dự án bảo tồn, hay thể hiện sự ủng hộ tích cực (kể với bạn bè về địa điểm và ý nghĩa môi trường và văn hóa của di sản). Các chiến lược truyền thông phổ biến được mô tả trong hình ở trang bên.

Khuyến khích du khách đóng góp trực tiếp cho các hoạt động môi trường và xã hội

Các doanh nghiệp du lịch có thể góp sức trong công cuộc phát triển bền vững tại điểm đến bằng cách khuyến khích các du khách đóng góp trực tiếp tới các tổ chức hay nhóm hoạt động vì sự phát triển xã hội và môi trường. Việc du khách có thể đóng góp giúp họ cảm giác mình đang trực tiếp góp phần cải thiện tình hình. Để khuyến khích đóng góp, các doanh nghiệp có thể công bố các quỹ từ thiện họ đang ủng hộ, cho phép du khách tham quan các điểm trong dự án để hiểu hơn về mục đích dự án và đưa ra lựa chọn đóng góp trực tiếp tiền mặt hay các chương trình từ thiện cung cấp lợi ích thành viên cơ bản (ví dụ bản tin, hàng hóa, giảm giá v.v.). Các doanh nghiệp cũng có thể khuyến khích du khách đóng góp cho các dự án tại điểm đến bằng cách:

- Đặt hòm từ thiện cho việc quyên góp trực tiếp với mục đích xã hội và môi trường
- Tặng một phần giá của kỳ nghỉ
- Thêm chi phí hoặc tiền quyên góp vào hóa đơn của khách tại thời điểm đặt dịch vụ, trong lúc sử dụng hoặc sau khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp
- Từ thiện dưới dạng trích phần trăm từ lợi nhuận của doanh nghiệp

Phối hợp, tài trợ và gây quỹ để ủng hộ vì mục đích môi trường và xã hội

Các doanh nghiệp có thể tham gia trực tiếp vào quá trình xây dựng điểm đến bền vững hơn về xã hội và môi trường, để đem lại lợi ích cho cả cộng đồng địa phương và du khách, từ đó đem lại lợi ích cho cả doanh nghiệp. Các hình thức hỗ trợ doanh nghiệp có thể bao gồm:

- Tham gia cùng các Tổ chức phi chính phủ hoặc tổ chức cộng đồng trong các hoạt động thúc đẩy phát triển xã hội và môi trường như xây dựng cơ sở hạ tầng cho các làng bản (ví dụ trường học, trung tâm cộng đồng, cầu v.v.)
- Cung cấp các thiết bị như sách báo, quần áo và các thiết bị hỗ trợ kêu gọi vốn cho các dự án phát triển xã hội và môi trường.

- Tài trợ thực tập cho thanh niên giới trẻ của địa phương và cung cấp cơ hội đào tạo kỹ năng và cơ hội việc làm
- Phát phiếu thưởng hoặc trao giải thưởng cho các sản phẩm và dịch vụ của công ty tại các sự kiện gây quỹ từ thiện (ví dụ miễn phí phòng khách sạn, bữa ăn cho hai người, miễn phí tour du lịch)
- Cho phép nhân viên nghỉ làm để họ tham gia các hoạt động tình nguyện như ngày môi trường

Hỗ trợ các tổ chức và nhóm cộng đồng của địa phương lập kế hoạch kinh doanh và đề án huy động vốn

Các tổ chức và nhóm cộng đồng địa phương hoạt động trong các lĩnh vực hỗ trợ bảo tồn di sản văn hóa và môi trường cũng như tích cực tham gia các hoạt động phát triển cộng đồng cần được hỗ trợ trong khối doanh nghiệp tư nhân để góp phần xây dựng điểm đến hạnh phúc hơn, tốt hơn về văn hóa, môi trường và kinh tế, từ đó giúp điểm đến trở nên hấp dẫn hơn với du khách. Các doanh nghiệp du lịch có thể hỗ trợ các tổ chức và nhóm cộng đồng địa phương để họ phát triển bền vững trong dài hạn bằng cách giúp họ lập các kế hoạch kinh doanh và đề án huy động vốn.

Hỗ trợ lập kế hoạch kinh doanh

Bản kế hoạch kinh doanh giúp các tổ chức hiểu rõ mô hình kinh doanh, thiết lập các mục tiêu, đường lối, những hạn chế và kế hoạch hành động cụ thể, từ đó xây dựng doanh nghiệp mạnh hơn và bền vững hơn. Kế hoạch kinh doanh tăng cường ổn định tài chính bởi nó:

- Giúp xác định môi trường và các cơ hội từ môi trường
- Ưu tiên ngân sách và các quyết định tuyển dụng
- Phát triển sản phẩm cốt lõi, chiến lược quảng bá và chiến lược giá cùng các cơ hội tài chính
- Cung cấp các tài liệu cần thiết cho khách hàng, các nhà đầu tư hay các bên liên quan để họ yên tâm hơn khi giao dịch cùng tổ chức

TÀI LIỆU IN	TUYÊN TRUYỀN QUA KỸ THUẬT SỐ	ĐỀ XUẤT CÁ NHÂN
Bao gồm thông tin về cách hỗ trợ bảo tồn di sản trong các tờ rơi hay các tài liệu quảng cáo kinh doanh để kèm trong các tài liệu du lịch cung cấp cho khách du lịch.	Tuyên truyền các cách hỗ trợ bảo tồn di sản trên các trang mạng của các doanh nghiệp, thông qua thư điện tử (vd: để cập tới chiến dịch hỗ trợ dưới phần chữ ký của thư điện tử), hoặc thông qua các video chiếu cho khách xem trong các phương tiện đưa khách tới điểm di sản.	Thông báo cho nhân viên (vd hướng dẫn viên hay nhân viên lễ tân) về cách thức du khách có thể hỗ trợ các nỗ lực bảo tồn di sản và khuyến khích các nhân viên tuyên truyền điều này cho khách khi có cơ hội.