

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 9 HOẠCH ĐỊNH VÀ QUẢN LÝ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TẠI CÁC ĐIỂM DI SẢN VĂN HÓA VÀ TỰ NHIÊN

Mục lục

Di sản và Du lịch	91
Những ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của du lịch di sản văn hóa và tự nhiên	91
Quản lý Di sản	92
Các công cụ quản lý di sản	92
Khả năng đón khách	93
Giới hạn thay đổi có thể chấp nhận được	93
Quản lý du khách	94
Thuyết minh di sản	94
Kỹ thuật quản lý môi trường và cơ sở vật chất	95
Xây dựng kế hoạch quản lý du lịch tại điểm Di sản	96
Các nguyên tắc lập kế hoạch	96
Thu hút sự tham gia của công chúng	96
Thực hiện quá trình hoạch định và quản lý di sản	97

Kết thúc bài học này học viên có thể:

- Giải thích tầm quan trọng của di sản văn hóa và tự nhiên và mối quan hệ với du lịch
- Phân biệt và giải thích các công cụ quản lý du lịch tại các điểm du lịch di sản văn hóa và tự nhiên
- Giải thích tầm quan trọng và các nguyên tắc thuyết minh di sản trong việc nâng cao nhận thức về du lịch bền vững
- Xác định các bước chính trong việc xây dựng một kế hoạch quản lý di sản



DI SẢN VÀ DU LỊCH

Di sản là tài nguyên chung của chúng ta bao gồm vốn kiến thức, thắng cảnh và những thực thể được truyền lại cho chúng ta từ thế hệ trước. Về mặt khoa học, di sản có thể được phân chia thành di tích khảo cổ học, công trình kiến trúc lịch sử và các thắng cảnh. Các điểm di sản bao gồm các thắng cảnh tự nhiên, khu bảo tồn thiên nhiên, công trình kiến trúc cổ hoặc điểm khảo cổ học được các cơ quan có thẩm quyền công nhận về tầm quan trọng đối với di sản văn hóa của một cộng đồng. Hoạt động bảo vệ các di sản có thể được thực thi ở nhiều cấp độ từ địa phương tới quốc tế và đôi khi không chỉ liên quan tới một cơ quan.

Trong năm 2013, đã có 981 điểm di sản được công nhận trên toàn thế giới, trong số đó có 759 điểm di sản văn hóa, 193 điểm di sản tự nhiên, và 29 điểm di sản hỗn hợp, ở 160 quốc gia và vùng lãnh thổ. Việt Nam có 7 di sản thế giới được UNESCO công nhận bao gồm 2 di sản tự nhiên (Vịnh Hạ Long và Vườn quốc gia Phong Nha Kẻ Bàng) và 5 di sản văn hóa (Quần thể di tích cố đô Huế, Phố cổ Hội An, Thánh địa Mỹ Sơn, Khu di tích trung tâm Hoàng thành Thăng Long, và Thành Nhà Hồ).

Những ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của du lịch di sản văn hóa và tự nhiên

Bảo vệ di sản là việc rất quan trọng bởi:

- **Tăng lượng ngoại hối:** Du lịch thu hút khách du lịch quốc tế tới và chi tiêu trong nước.
- **Tạo ra công ăn việc làm và đóng góp cho sự phát triển kinh tế:** Người dân địa phương có thể làm việc tại các điểm di sản và các làng nghề có thể bán đồ thủ công đem lại lợi nhuận qua chuỗi cung ứng. Bên cạnh đó, các ngành nghề kinh doanh mới được mở ra, giá đất tăng cao cùng với nhiều khoản thu nhập khác.
- **Nâng cao mức sống của khu vực:** Ngành Du lịch được hoạch định và quản lý tốt sẽ cải thiện chất lượng sống của cư dân địa phương khi họ tận dụng cơ hội mở nhà hàng, khu giải trí và vui chơi xung quanh các điểm di sản.
- **Thúc đẩy sự khám phá và giao lưu văn hóa:** Nhờ có các điểm di sản, khách du lịch và người dân địa phương có thể có được vốn hiểu biết và coi trọng một địa danh khác, con người ở đó và lịch sử của địa danh đó, đồng thời nhận thức rõ hơn về giá trị của di sản và văn hóa truyền thống.
- **Giáo dục về tầm quan trọng của việc bảo vệ di sản văn hóa và tự nhiên:** Các điểm di sản được thuyết minh tốt có thể truyền tải tới du khách thông điệp về tầm quan trọng của bảo tồn di sản. Tiền thu được sẽ được dành cho công tác bảo tồn di sản nhờ đó nâng cao hơn nữa nhận thức của chính phủ và các cơ quan quản lý để tiếp tục các hoạt động bảo tồn.
- **Đóng góp cho quá trình hồi sinh văn hóa truyền thống:** Nhu cầu về các sản phẩm văn hóa truyền thống sẽ giúp vực dậy các làng nghề thủ công truyền thống và các di sản văn hóa phi vật thể như các làn điệu và nghệ thuật dân gian, Quan họ, truyền thống văn hóa và lễ hội.
- **Xây dựng niềm tự hào của cộng đồng:** Di sản giúp xây dựng niềm tự hào và sức mạnh của cộng đồng thông qua việc làm cho mọi người đoàn kết trong phát triển du lịch dựa trên nền tảng chung.

Mặc dù có nhiều lợi ích nhưng nếu sự hoạch định và quản lý du lịch yếu kém cũng có thể đe dọa di sản văn hóa và tự nhiên trong quá trình du khách tới tham quan và khám phá. Các ảnh hưởng tiêu cực bao gồm:

- Gây tổn thất và/hoặc phá hủy tài nguyên do sự hoạch định và quản lý yếu kém các tác động tiêu cực khi du khách tới tham quan.
- Sự thương mại hóa các giá trị văn hóa và truyền thống nhằm thỏa mãn thị hiếu của khách du lịch dẫn đến việc đánh mất ý nghĩa và tính nguyên gốc khi di sản bị coi là mặt hàng kinh doanh.
- Ngoại lai hóa và đánh mất bản sắc văn hóa và sự xói mòn các vai trò, tập tục, và sinh kế truyền thống do các ảnh hưởng văn hóa xã hội từ bên ngoài thâm nhập vào cũng như sự tham gia vào các nghề du lịch dẫn đến dần dần tới sự triệt tiêu các kiến thức, kỹ năng và thực hành truyền thống.
- Gia tăng sự phân chia lợi nhuận khi những người sở hữu đất hay sống gần các điểm di sản sẽ được hưởng nhiều lợi nhuận nhất.
- Xung đột về quyền sở hữu đất đai và tiếp cận các tài nguyên do sự bố trí mới có chọn lọc các giá trị tại các điểm di sản văn hóa, và kéo theo các giá trị kinh tế tiềm năng.
- Sự mất dần tính nguyên gốc và tính chính xác của lịch sử do hoạt động quảng bá và tiếp thị di sản văn hóa kém phát triển, thiếu chính xác, nồng nặc hoặc mang nặng thành kiến.





QUẢN LÝ DI SẢN

Chức năng của quản lý di sản bao gồm các thành tố chính sau đây:

- Sự bảo tồn các nguồn tài nguyên văn hóa và tự nhiên có giá trị thông qua việc đặt ra pháp luật, chính sách và thông điệp chỉ rõ hạn định của tất cả các quyết định về hoạch định và quản lý di sản.
- Xây dựng các trải nghiệm có tính nguyên gốc và có chất lượng dựa trên nghiên cứu thị trường.
- Quản lý tác động của du khách thông qua chu trình hoạt động, bảo tồn và giám sát liên tục điểm di sản và cộng đồng cư dân địa phương sống xung quanh.
- Tạo ra lợi nhuận và hợp tác hỗ trợ chính phủ trong việc quản lý di sản cũng như mang lại lợi ích cho cộng đồng địa phương.

Các công cụ quản lý di sản

Phân khu

Công cụ phân khu dựa trên nguyên tắc các thành tố khác nhau của di sản văn hóa và các khu vực bảo tồn có những giá trị bảo tồn khác nhau, do đó có khả năng đáp ứng khác nhau đối với mức độ tác động của con người, hoặc cung cấp các trải nghiệm vui chơi giải trí khác nhau của du khách. Việc phân khu được thực hiện theo ba tiêu chí chính sau:

- **Tiêu chí vật lý:** Tự nhiên (mức độ tiếp xúc của con người), khoảng cách (khu vực cách hệ thống giao thông bao xa) và quy mô (lớn cỡ nào)
- **Tiêu chí xã hội:** Số lần tiếp xúc với con người, càng ít thì càng hoang sơ
- **Tiêu chí quản lý:** Sự hạn chế về tham quan các khu vực khác nhau có những tài nguyên dễ bị ảnh hưởng hoặc nguy hiểm

Cơ quan Dịch vụ Lâm nghiệp của Mỹ đã đưa ra một phương pháp hữu hiệu gọi là Danh mục cơ hội tái tạo để phân chia khu vực dựa trên 2 nhóm chính: Vùng trước mặt và Vùng sau lưng:¹

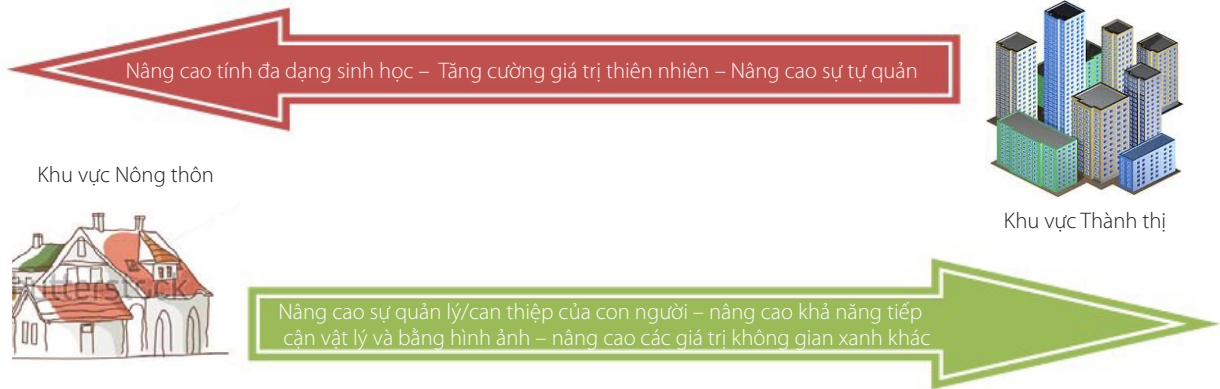
Vùng trước mặt:

- **Khu vực dịch vụ:** Những nơi gần khu vực đông dân cư. Khu vực này được đô thị hóa với các dịch vụ cho du khách.
- **Khu vực chuyển tiếp:** Nơi có mức độ chuyển đổi cao nhưng cách xa đô thị.
- **Khu vực thiên nhiên:** Chủ yếu có tính chất tự nhiên với sự xuất hiện tương đối nhiều của con người, có sự kết hợp hài hòa với tự nhiên.

Vùng sau lưng:

- **Khu vực dễ tiếp cận:** Có tính tự nhiên cao với sự có mặt hạn chế của con người, thường ở các nơi tương đối rộng, chủ yếu tiếp cận bằng các phương tiện giao thông có động cơ.
- **Khu vực khó tiếp cận:** Gần như là tự nhiên với rất ít sự tiếp cận của con người. Không thể tiếp cận bằng các phương tiện có động cơ.
- **Khu vực thiên nhiên hoang dã:** Chủ yếu là những khu vực thiên nhiên còn nguyên sơ với quy mô rộng lớn. Sự có mặt của con người rất nhỏ.

¹ Kohl, J. 2007, *Quy hoạch vùng vì sự sống: Tài liệu hướng dẫn dành cho các điều phối viên sử dụng rộng rãi*, UNESCO/Trung tâm Di sản Thế giới, Paris, Pháp



Khả năng đón khách

Khả năng đón khách đánh giá mức độ có thể tiếp đón du khách mà không làm ảnh hưởng về lâu dài tới di sản văn hóa hoặc thiên nhiên. Do vậy công cụ này, nhằm xác định ngưỡng thay đổi và giới hạn số lượng du khách. Tuy nhiên, có khá nhiều ý kiến chỉ trích công cụ quản lý này bởi nó không tính đến sự phức tạp của động cơ đi du lịch và sự đa dạng về hành vi con người. Do vậy, khi sử dụng công cụ này cần phải xem xét:

- Tính thẩm mỹ, sự duy trì các hệ thống xã hội và khả năng hỗ trợ quá trình khai thác di sản vì mỗi hệ thống có cách phân hồi riêng với mức độ sử dụng khác nhau.
- Mức độ ảnh hưởng từ các hoạt động của con người là lâu dài và tới các yếu tố khác nhau của hệ thống ở những mức độ khác nhau. Một số chức năng môi trường khá nhạy cảm với ảnh hưởng của con người trong khi các chức năng khác dần dần xuống cấp do các mức độ sử dụng khác nhau.
- Môi trường phục vụ nhiều mục đích khác nhau và sự nhạy cảm của nó với mức độ sử dụng khác nhau tùy thuộc vào giá trị của người sử dụng.

Giới hạn thay đổi có thể chấp nhận được

Công cụ giới hạn thay đổi có thể chấp nhận (gọi tắt là LAC) tập trung vào những tài nguyên cần sự bảo vệ, không bao gồm du khách tới di sản (như đối với công cụ khả năng đón khách) và xác định nhu cầu về một loạt những sự thay đổi có tính chủ quan về tài nguyên di sản văn hóa hay tự nhiên và chỉ ra những hạn chế mà theo đó sự tác động hoặc sử dụng tài nguyên có thể chấp nhận được. Khi điều kiện của tài nguyên gần hoặc sắp cạn kiệt, cần có sự can thiệp nhằm tránh hoặc giảm nhẹ thiệt hại.

Cơ chế thực hiện công cụ LAC này được thực hiện qua 9 bước sau:²

Các bước cơ bản để thực hiện LAC:

- Bước 1: Xác định những lĩnh vực và vấn đề liên quan
- Bước 2: Xác định và mô tả những mục tiêu quản lý
- Bước 3: Lựa chọn những chỉ số về nguồn tài nguyên và điều kiện xã hội
- Bước 4: Đánh giá nguồn tài nguyên hiện có và điều kiện xã hội
- Bước 5: Xác định tiêu chuẩn tài nguyên và chỉ số về xã hội
- Bước 6: Xác định các phương án
- Bước 7: Xác định hành động quản lý cho mỗi phương án
- Bước 8: Đánh giá và lựa chọn một giải pháp
- Bước 9: Thực thi hành động và giám sát các điều kiện

²Stradas, W. 2002, *Tài liệu đào tạo về Du lịch sinh thái cho quản lý các khu bảo tồn*, Tổ chức Phát triển Quốc tế của Đức (DSE) & Trung tâm Lương thực, Phát triển nông thôn và Môi trường (ZEL), Zschortau, Đức

Quản lý du khách

Công cụ quản lý du khách chủ yếu nhằm ngăn ngừa hoặc giải quyết vấn đề lượng khách tham quan vượt quá khả năng lưu trú của địa điểm có di sản và nhằm quản lý hành vi không phù hợp của khách thông qua việc thực thi các biện pháp “cứng” và “mềm” (Strasdas, 2002):

- Quản lý số lượng khách:
 - **Biện pháp cứng:** Thiết lập giới hạn cho nhóm khách tham quan và kiểm soát vào cửa (địa điểm và thời gian). Biện pháp này đòi hỏi việc cung cấp thông tin rõ ràng cho du khách về lý do của sự hạn chế này đồng thời có các giải pháp thay thế.
 - **Giải pháp mềm:** Giảm bớt lượng khách tham quan bằng việc áp dụng các mức phí vào cửa khác nhau (địa điểm và thời gian) để khuyến khích du lịch mùa thấp điểm và tham quan những khu vực vắng khách.
- Quản lý hành vi của khách:
 - **Biện pháp cứng:** Thiết lập hệ thống luật định cho các hoạt động của du khách bao gồm các quy tắc ứng xử, việc sử dụng hướng dẫn viên khi cần thiết và sự có mặt của lực lượng nhân viên ở những địa điểm quan trọng để giám sát hành vi của khách.
 - **Biện pháp mềm:** Cung cấp thông tin cho du khách về các quy định vào khu di sản và tuyên truyền thông tin về hành vi ứng xử qua hệ thống biển báo, tờ rơi, mạng internet ... hoặc thông qua hướng dẫn viên. Gián tiếp ảnh hưởng tới hành vi của khách thông qua việc bố trí phù hợp (hoặc bỏ bớt) nơi đỗ xe, đường vào và các cơ sở hạ tầng khác.

Thuyết minh di sản

Thuyết minh di sản là truyền đạt thông tin về di sản, giá trị, ý nghĩa và tầm quan trọng của di sản cho du khách với mục đích thay đổi thái độ và hành vi thông qua khuyến khích và truyền cảm hứng cho du khách và khiến thông tin ý nghĩa và thú vị hơn. Thuyết minh cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao nhận thức của công chúng về tầm quan trọng của di sản và việc bảo vệ di sản, điều này hiệu quả hơn rất nhiều so với việc cung cấp thông tin đơn thuần bởi du khách sẽ đón nhận thông tin thuyết minh một cách tích cực hơn, họ sẽ hiểu rõ giá trị của việc bảo vệ di sản văn hóa và tự nhiên.³

Thuyết minh có thể thực hiện qua thuyết minh của hướng dẫn viên cho nhóm khách, buổi nói chuyện, buổi biểu diễn hoặc thông qua áp phích, biển báo, sách hướng dẫn, tập gấp, phim ảnh hoặc triển lãm.

Thuyết minh cho nhóm khách du lịch thường có tác động sâu rộng nhất với du khách về sự trải nghiệm, sự hiểu biết về sự độc đáo của di sản bởi giao tiếp có tính trực tiếp và có sự tương tác cao.



³ Jamieson, W 2001, “Thuyết minh và Du lịch”, *Nguyên tắc và thực tiễn Quản lý Điểm đến Du lịch cộng đồng*, Walter Jamieson (ed.), Hiệp hội các trường đại học Canada, Dự án Quản lý môi trường đô thị

Hội đồng Quốc tế các Di chỉ và Di tích đưa ra các nguyên tắc sau về thuyết minh di sản văn hóa một cách hiệu quả, cũng có thể áp dụng cho thuyết minh di sản tự nhiên:⁴

- **Sự tiếp cận và hiểu biết:** Đảm bảo thuyết minh trợ giúp sự tiếp cận của công chúng về mặt lý tính và tri thức, có sự cân nhắc thị hiếu, nhu cầu thị trường mục tiêu, đồng thời hướng tới việc nâng cao sự tôn trọng, hiểu biết và quan tâm tới ý nghĩa và giá trị di sản.
- **Các nguồn thông tin:** Đảm bảo thuyết minh dựa trên các bằng chứng khoa học cũng như các giá trị truyền thống cũng như truyền thống sinh hoạt, bao gồm thông tin được trình bày dưới dạng viết và truyền miệng, cổ vật và ý nghĩa của các tài sản, di sản văn hóa.
- **Điều kiện ngoại cảnh:** Đảm bảo thuyết minh liên hệ tới các yếu tố ngoại cảnh bao gồm xã hội, văn hóa, lịch sử và tự nhiên đến thời điểm hay giai đoạn hiện tại, cân nhắc sự ảnh hưởng của tất cả các yếu tố này tới ý nghĩa văn hóa và lịch sử của di sản, bao gồm các thành tố phi vật thể (ví dụ như các giá trị tâm linh truyền thống, sự tích, ca múa nhạc) và thuyết minh các đặc điểm địa lý xung quanh.
- **Tính nguyên gốc:** Đảm bảo các chức năng xã hội truyền thống, tập tục văn hóa và chân giá trị của cộng đồng địa phương được coi trọng, phù hợp với đặc điểm của môi trường tự nhiên, tránh sự lược giản và thương mại hóa di sản.
- **Tính bền vững:** Thực thi việc hoạch định tài chính có hiệu quả và/hoặc khuyến khích các hoạt động kinh tế khác nhằm hỗ trợ công tác bảo tồn, nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng bản địa, đảm bảo sự bền vững dài hạn cũng như nâng cao cơ sở hạ tầng cho công tác thuyết minh di sản.
- **Tính tổng thể:** Đảm bảo sự tham gia có hiệu quả của tất cả các nhà đầu tư và tổ chức liên quan trong sự phát triển và thực thi các chương trình thuyết minh và xác định quyền sở hữu hợp pháp hình ảnh, văn bản và các tài liệu thuyết minh khác.
- **Nghiên cứu, đào tạo và đánh giá:** Thực thi các tiêu chuẩn nghề nghiệp và kĩ thuật trong công tác thuyết minh di sản, bao gồm áp dụng công nghệ, nghiên cứu, đào tạo và khuyến khích công tác sửa đổi nội dung liên tục.

Trong khi công tác thuyết minh di sản có thể bao gồm rất nhiều chủ điểm khác nhau như nhận dạng các loại động vật, hành vi của chúng, chức năng của hệ sinh thái trong các khu vực bảo tồn, hoặc giải thích các sự kiện lịch sử, các vĩ nhân, và ngành nghề thủ công mỹ nghệ tại các khu di sản văn hóa, có một số các quy tắc cho việc thuyết minh tốt:⁵

- Rõ ràng về đối tượng khách tham quan, mức độ quan tâm của họ, ngôn ngữ họ sử dụng
- Sử dụng ngôn ngữ hàng ngày – phần lớn du khách không phải là các chuyên gia
- Lựa chọn nội dung nói và biết dẫn dắt câu chuyện tốt

- Thuyết minh sống động – kể chuyện và trích dẫn, để cập người thật việc thật
- Sử dụng các phương tiện truyền thông và thông điệp lôi cuốn du khách
- Đảm bảo hướng dẫn viên có kĩ năng tốt điều chỉnh chuyến du lịch phù hợp với nhu cầu của đoàn khách và có mối quan hệ tốt với du khách, có kĩ năng quản lý tốt đoàn khách
- Đảm bảo các tài liệu in ấn và minh họa thuyết minh đơn giản có màu sắc phù hợp với quy định quản lý chung của khu di sản
- Đảm bảo tờ rơi, áp phích và đồ trưng bày dễ đọc – sử dụng các tiêu đề, chữ, tranh minh họa, sơ đồ và tranh vẽ cỡ nhỏ
- Cung cấp biển chỉ dẫn rõ ràng trên các tuyến đường

Kỹ thuật quản lý môi trường và cơ sở vật chất

Đối với các khu di sản gần đô thị, cần thực thi các kĩ năng hoạch định sau đây:

- Giám sát thiết kế và phát triển
- Thiết kế và quản lý có tính bền vững hệ thống cơ sở hạ tầng và dịch vụ công cộng như đường xá, nước, nước thải và giao thông
- Quy định và hướng dẫn khu vực tư nhân trong việc lựa chọn địa điểm, thiết kế xây dựng và hoạt động

Cần sử dụng các công cụ quản lý xã hội và môi trường như Đánh giá tác động môi trường và đánh giá tác động xã hội để định hướng quá trình quyết định đầu tư và quản lý các tác động có thể có với môi trường và cộng đồng bản địa.

Bài 12 về Chính sách và quy hoạch có trách nhiệm dành cho các cơ quan quản lý du lịch cung cấp các thông tin thêm về thẩm quyền của các cơ quan này trong việc giảm thiểu tác động kinh tế, môi trường và xã hội với sự phát triển, bao gồm tác động đối với khu di sản.

Khái quát các công cụ cơ bản nhằm quản lý tốt hoạt động của du khách, cơ sở hạ tầng và dịch vụ tại khu di sản:⁶

CÁC THÀNH TỐ DU LỊCH	NHÓM MỤC TIÊU	CÔNG CỤ QUẢN LÝ
Hoạt động của du khách	Du khách	Quản lý du khách
Cơ sở hạ tầng du lịch	Cơ quan quản lý khu bảo tồn hoặc chủ tư nhân	Phân khu, đánh giá tác động môi trường, kĩ thuật môi trường, chứng nhận nhân sinh thái
Dịch vụ	Công ty lữ hành, hướng dẫn viên, lái xe, cửa hàng	Quy tắc ứng xử, chứng nhận nhân sinh thái

⁴ Hội đồng quốc tế các Di chỉ và Di tích (ICOMOS) 2008, *Chương Thuyết minh và Giới thiệu các điểm Di sản Văn hóa*, ICOMOS, Québec, Canada

⁵ Stradas, W. 2002, *Tài liệu đào tạo du lịch sinh thái dành cho cấp quản lý các khu bảo tồn*, Tổ chức Phát triển Quốc tế của Đức (DSE) và Trung tâm Lương thực, Phát triển nông thôn và Môi trường (ZEL), Zschortau, Đức

⁶ Xem ở trên



XÂY DỰNG KẾ HOẠCH QUẢN LÝ DU LỊCH TẠI ĐIỂM DI SẢN

Các nguyên tắc lập kế hoạch

Mục đích của một kế hoạch quản lý du lịch tại điểm di sản là hướng dẫn hoạt động hàng ngày và công tác thuyết minh một cách liên tục. Các kế hoạch quản lý du lịch tại điểm di sản nói chung nhằm cân bằng việc duy trì và nâng cao tính toàn vẹn của di sản đáp ứng lượng khách tham quan phù hợp đáp ứng yêu cầu lợi nhuận.

Các mục tiêu điển hình của một kế hoạch quản lý du lịch tại điểm di sản bao gồm: hỗ trợ duy trì sự hài hòa và toàn vẹn của điểm di sản; giữ gìn giá trị văn hóa; xác định những vấn đề về quản lý; thúc đẩy vai trò của tất cả các nhà đầu tư và xây dựng chiến lược quản lý cho phép điểm di sản ứng phó một cách hiệu quả với nhiều thách thức.

Khi lồng ghép phương pháp tiếp cận Du lịch có trách nhiệm vào quá trình hoạch định và quản lý, sự nguyên gốc và chất lượng của sản phẩm, năng lực tài chính và sự tham gia của các nhà đầu tư trở thành các thành tố quan trọng của quá trình đảm bảo sự bền vững cao hơn được thể hiện qua sự giảm thiểu các ảnh hưởng tiêu cực, tăng cường các ảnh hưởng tích cực về kinh tế, xã hội và môi trường.

Các thành tố chính cần thiết cho việc hoạch định và quản lý có trách nhiệm tại điểm di sản bao gồm:

Thu hút sự tham gia của cộng chúng

Thách thức chủ yếu đối với hoạt động hoạch định và quản lý du lịch khu di sản là cân bằng các mục tiêu khác nhau, đôi khi có tính xung đột lẫn nhau và quyền lợi của các chủ thể. Lập kế hoạch và quản lý tốt do vậy có vai trò rất quan trọng nhằm đạt được sự bền vững tại các khu di sản. Để có được sự tham gia tích cực của cộng chúng trong việc lập kế hoạch và quản lý khu di sản, cần cân nhắc các vấn đề sau đây:

- Lôi kéo sự tham gia của cộng đồng:** Ngay từ giai đoạn đầu quá trình hoạch định phải giành được sự tham gia của tất cả các nhóm nhà đầu tư, những người ít nhiều sẽ bị ảnh hưởng bởi hoạt động của điểm di sản. Sự tham gia này cần thiết trong tất cả các giai đoạn, nhưng đặc biệt trong giai đoạn hoạch định ban đầu nhằm đảm bảo hoạt động của điểm di sản sẽ ưu tiên lợi ích của cộng đồng bản địa hơn lợi ích của các chủ thể khách.
- Khuyến khích sự hợp tác của cộng chúng:** Cần thiết lập một ban chỉ đạo điểm di sản và hoạt động ở cấp quốc gia và khu vực bao gồm đại diện của các cơ quan nhà nước, khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội. Trách nhiệm chính của ban chỉ đạo là khuyến khích sự tham gia của cộng chúng
- trong việc hoạch định và quản lý điểm di sản. Điều này có thể thực hiện được thông qua các cuộc trưng cầu dân ý, hội thảo, hoặc yêu cầu sự chỉ đạo hoặc các yếu tố đầu vào cho việc xây dựng hoặc xem xét kế hoạch quản lý du lịch.
- Liên tục giáo dục, trao đổi thông tin và tư vấn:** Cần khuyến khích người dân địa phương và các doanh nghiệp hiểu rõ tầm quan trọng và giá trị của di sản thông qua chương trình nâng cao nhận thức. Chương trình này cũng nên cung cấp cho cộng đồng bản địa sự hiểu biết về bản chất của du lịch bao gồm các mặt tích cực và tiêu cực của du lịch, giải thích lý do và cách thức họ nên trở thành những người chủ nhà tốt.

BỀN VỮNG	Bền vững về văn hóa, xã hội, sinh thái và kinh tế
TOÀN DIỆN	Giải quyết tất cả các vấn đề liên quan về quản lý và phát triển du lịch di sản
LIÊN NGÀNH	Kết hợp du lịch với các lĩnh vực liên quan như cơ sở hạ tầng, giáo dục, lao động và tài nguyên thiên nhiên
THAM GIA	Có sự tham gia của tất cả các chủ thể liên quan với sự cân nhắc về cộng đồng bản địa và người nghèo. Chia sẻ các lợi ích kinh tế một cách công bằng.
QUÁ TRÌNH	Liên tục, linh hoạt và có sự phản hồi định kỳ
KHẢ THI	Thực tế, khả thi về mặt tài chính và phương hướng triển khai

Những lĩnh vực mà cộng đồng địa phương có thể tham gia vào quá trình lập kế hoạch và quản lý điểm di sản bao gồm:

- Giúp xác định những lợi ích cộng đồng muốn có được từ du lịch.
- Giúp xác định loại hình du lịch phù hợp với lối sống của người dân địa phương dựa trên thái độ, lợi ích và giá trị truyền thống của cộng đồng bản địa.
- Giúp thúc đẩy quá trình thực thi thông qua việc xác định các chủ thể chủ chốt và không chủ chốt và nhóm các nhà đầu tư, và thành lập một tổ chức du lịch cộng đồng có thể xác định các lợi ích của cộng đồng và tuyên truyền thông tin về cơ hội đầu tư cho doanh nghiệp địa phương.
- Chứng tỏ khả năng quản lý điểm di sản nhằm tối ưu hóa các tác động tích cực và tránh các tác động tiêu cực thông qua quá trình học hỏi. Cộng đồng muốn nâng cao ngành Du lịch tại địa phương của mình đầu tiên phải đánh giá bản sắc văn hóa của họ, lối sống và môi trường, nhận thức được và làm phong phú hơn nữa vốn tài sản văn hóa và tự nhiên của họ. Để làm được điều này, các tổ chức xúc tiến được chỉ định cần xác định các vấn đề chủ chốt của cộng đồng liên quan tới du lịch và xây dựng một kế hoạch và quá trình làm việc một cách tổng thể.
- Thiết lập sự hợp tác giữa các cộng đồng và chuyên gia để xây dựng khả năng tổ chức và giúp gây dựng nhận thức của cộng đồng và thực hiện các chương trình trao đổi thông tin thông qua các chính sách giao tiếp phù hợp.

Trong quá trình làm việc với cộng đồng, cần thực hiện việc điều tra định kỳ thái độ và sự thỏa mãn của họ để giải quyết những vấn đề nếu có bằng các giải pháp phù hợp. Cần cung cấp các chương trình giáo dục liên tục nhằm khuyến khích cộng đồng nhận thức rõ và gìn giữ các giá trị văn hóa và tự nhiên của họ.

Hội đồng tư vấn du lịch

Việc thành lập một hội đồng tư vấn du lịch trợ giúp điều phối quá trình tham gia là rất quan trọng. Thông thường hội đồng tư vấn du lịch bao gồm các đại diện của:

- Tổ chức quản lý di sản
- Người dân địa phương
- Cơ quan quản lý du lịch địa phương
- Khu vực doanh nghiệp du lịch
- Tổ chức bảo tồn

Thực hiện quá trình hoạch định và quản lý di sản

Phần lớn các phương pháp về hoạch định và quản lý di sản áp dụng cách tiếp cận bao gồm các bước cơ bản được trình bày ở trang sau.⁷

⁷ Jamieson, W. 2001, *Nguyên tắc và thực tiễn Quản lý Điểm đến Du lịch cộng đồng*, Walter Jamieson (ed.), Hiệp hội các trường đại học Canada, Dự án Quản lý môi trường đô thị, Canada

Một cách tiếp cận khác về lập kế hoạch di sản được Trung tâm Di sản Thế giới khuyến nghị là Phương pháp hoạch định sử dụng rộng rãi (PUP). Phương pháp này sử dụng một quá trình tham vấn có sự tham gia tích cực của các chủ thể liên quan bao gồm các cơ quan chuyên trách, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng và khách du lịch. Do nhấn mạnh tới sự tham gia của các chủ thể, PUP đòi hỏi sự hỗ trợ của các chuyên gia với kiến thức và kỹ năng chuyên sâu về kỹ thuật quản lý. Phương pháp PUP bao gồm 3 giai đoạn và các bước sau đây:⁸

Giai đoạn 1. Chuẩn bị lập kế hoạch

- 1.1. *Thuyết trình và phỏng vấn ban đầu đối với các chủ thể: Nhằm giành được sự quan tâm của các chủ thể liên quan về các vấn đề hoạch định du lịch di sản*
- 1.2. *Tự phân tích tổ chức: Phân tích tình hình hiện tại của các nguồn tài nguyên di sản, quản lý và phát triển du lịch*
- 1.3. *Khung hoạch định: Xem xét khung chính sách hiện tại về lập kế hoạch và phát triển di sản*
- 1.4. *Các điều khoản tham chiếu: Xác định mục đích và mục tiêu cụ thể và phạm vi của quản lý hoạch định du lịch tại điểm. Xác định những người tham gia vào quá trình lập kế hoạch và thực thi công việc*
- 1.5. *Chuẩn bị hậu cần cho các hoạt động lập kế hoạch sắp tới*

Giai đoạn 2. Lập kế hoạch cho điểm di sản

- 2.1 *Xây dựng khuôn khổ thuyết minh: Xác định tầm quan trọng và thông điệp thuyết minh của di sản*
- 2.2 *Tổng hợp các điểm thu hút du khách: Xác định các điểm du lịch/tài nguyên du lịch phản ánh một cách tốt nhất giá trị di sản và có tiềm năng lớn để phát triển sản phẩm du lịch*
- 2.3 *Phân khu, các lĩnh vực du lịch và hồ sơ du khách: Xác định các chiến lược quản lý thông qua việc phân khu và các lĩnh vực du lịch. Xác định các phân khúc khách phù hợp với tài nguyên du lịch của di sản*
- 2.4 *Sản phẩm du lịch: Xác định sản phẩm và dịch vụ du lịch nào mà điểm di sản có thể cung cấp và những yêu cầu về phát triển và quản lý. Nghiên cứu sự tham gia của khu vực tư nhân và cộng đồng bản địa trong phát triển và cung ứng sản phẩm du lịch.*
- 2.5 *Giám sát: Sử dụng cách tiếp cận LAC để xây dựng kế hoạch giám sát tác động du lịch*
- 2.6 *Quy định: Xác định những quy định về hoạt động du lịch của du khách và doanh nghiệp*
- 2.7 *Lịch hoạt động: Xây dựng chương trình hoạt động từ 3 tới 5 năm với các hoạt động cụ thể, phương thức thực hiện, kết quả và trách nhiệm của nhà đầu tư nhằm thực hiện kế hoạch quản lý du lịch*
- 2.8 *Kế hoạch tài chính: Xây dựng kế hoạch tài chính bao gồm đầu tư và tính toán chi phí phục hồi*

Giai đoạn 3. Xây dựng kế hoạch quản lý du lịch

Sử dụng kết quả của mỗi bước trên, có thể soạn thảo dự thảo kế hoạch di sản cuối cùng và trình bày trước các chủ thể chủ chốt nhằm ghi nhận những nhận xét và phản hồi để đưa vào kế hoạch hoàn chỉnh.



⁸ Kohl, J. 2007, *Quy hoạch vùng vì sự sống: Tài liệu hướng dẫn dành cho các điều phối viên sử dụng rộng rãi*, UNESCO/Tổng tâm Di sản Thế giới, Paris, Pháp



Các bước chính trong thực hiện quá trình hoạch định và quản lý di sản*

Bước 1. Chuẩn bị

Xác định cách tiếp cận của tổ chức bao gồm việc xác định một điều phối viên chính, xây dựng các điều khoản nền tảng về ra quyết định và giải quyết xung đột, xây dựng thời gian biểu thực tế, và xác định thành viên tham gia. Ở giai đoạn này, các chủ điểm chính bao gồm: mức độ nhận thức hiện tại về nhu cầu bảo tồn di sản, xem xét các thành công trước đây và thách thức trong lập kế hoạch và quản lý khu di sản, nhận rõ các ưu tiên bảo tồn, điểm mạnh và điểm yếu của di sản, cơ hội và thách thức của khu di sản.

Bước 2. Chuẩn bị bản tuyên bố về tầm nhìn

Tuyên bố về tầm nhìn đưa ra định hướng phát triển lý tưởng trong tương lai của khu di sản. Tuyên bố này tập trung vào những tiềm năng cụ thể trong tương lai của khu di sản. Các chủ đề quan trọng được cân nhắc trong tuyên bố triển vọng phát triển bao gồm: đặc điểm của khu di sản, mô tả hiện tại của khu di sản, chỉ rõ các vấn đề đối mặt với sự phát triển, xác định giá trị của di sản cần được giữ gìn, đặc điểm của tình hình hiện tại và triển vọng phát triển trong tương lai.

Bước 3. Xác định mục tiêu và mục đích

Mục đích cần có để đạt được triển vọng, và cần có mục tiêu với những hành động cụ thể nhằm đạt mục đích theo một khung thời gian cụ thể với trách nhiệm được giao phó.

Bước 4. Xác định vấn đề

Tham vấn các chủ thể có liên quan giúp quyết định những vấn đề và cơ hội trong kế hoạch quản lý khu di sản.

Bước 5. Xây dựng kế hoạch và giải pháp thay thế

Tìm ra các chiến lược thay thế để giải quyết vấn đề có thể là quá trình tốn nhiều thời gian đòi hỏi sự phân tích kỹ lưỡng mối quan hệ lợi nhuận - chi phí để có những quyết định về sử dụng hiệu quả tài nguyên.

Bước 6. Xây dựng kế hoạch quản lý

Hoạt động chủ yếu xây dựng kế hoạch quản lý khu di sản cần bao gồm các bình diện sau: quyết định các hành động cụ thể, thời gian và sự ưu tiên, mô tả quá trình thực hiện, dự tính phương thức để đưa kế hoạch vào các hoạt động cộng đồng và ở mức độ khu vực, ngân sách dành cho hoạt động của khu di sản, tổ chức nhân sự và quản lý tình nguyện viên, cung cấp nguyên liệu. Kế hoạch phải thực tế và mục tiêu phải khả thi trong khuôn khổ thời gian hợp lý.

Bước 7. Đánh giá và giám sát thường xuyên

Các nguồn lực giám sát sự thành công hay thất bại của chiến lược quản lý phải được ưu tiên hàng đầu.

**Dựa theo Jamieson, W. 2001, Nguyên tắc và Thực tế Quản lý Điểm đến Du lịch Cộng đồng, Hiệp Hội các trường Đại học Canada, Dự án Quản lý Môi trường Đô thị, Canada*