

# Bộ Công Cụ Quản lý và Giám sát Du lịch Cộng đồng

Bộ công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng.

Phối hợp xuất bản và phân phối bởi:

Mạng lưới Du lịch Bền vững vì Người Nghèo  
SNV Việt Nam

và

Đại học Tổng hợp Hawaii, Trường Đào tạo Quản lý Du lịch

Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV là một tổ chức phi chính quốc tế có trụ sở chính tại Hà Lan chuyên cung cấp các dịch vụ tư vấn về xây dựng năng lực cho hơn 1.800 khách hàng tại 33 quốc gia thuộc Châu Phi, Châu Á, Châu Mỹ La Tinh và Ban Căng. Tại Châu Á, SNV cung cấp các dịch vụ xây dựng năng lực cho các cơ quan chính phủ, phi chính phủ và tư nhân tại Nê-pan, Việt Nam, Butan, Lào, Cam-pu-chia và Bang-la-đét cũng như một số các tổ chức và mạng lưới trong khu vực. 150 cố vấn của chúng tôi tại Châu Á làm việc với các đối tác địa phương, chủ yếu là ở cấp quốc gia và cấp tỉnh, giúp nâng cao năng lực cho các cơ quan này để có thể thực hiện công tác giảm nghèo và quản lý điều hành một cách hiệu quả.

Trường Đào tạo Quản lý Du lịch (TIM) đóng tại trụ sở Manoa của trường Đại học Tổng hợp Hawaii trên đảo Oahu. Đây là trường đào tạo chuyên môn hàng đầu về phát triển và truyền bá kiến thức về các lĩnh vực thuộc ngành du lịch tại Châu Á-Thái Bình Dương. Trường nổi tiếng với khoa đào tạo đa ngành và được biết đến một cách rộng rãi, trường cũng tích cực tham gia vào các hoạt động nghiên cứu và dịch vụ ngoài công tác đào tạo. Trường tập trung vào khu vực Châu Á-Thái Bình Dương, tuy nhiên sinh viên và giảng viên của trường đến từ khắp nơi trên thế giới.

Bản sao báo cáo này được đăng tải trên trang chủ của trường TIM, Đại học Tổng hợp Hawaii ([www.tim.hawaii.edu](http://www.tim.hawaii.edu)) và của SNV ([www.snvworld.org](http://www.snvworld.org)). Trong một số trường hợp, có thể sẽ thu phí in ấn và cước bưu điện. Xin vui lòng tham khảo các trang web nói trên.

#### **Người biên tập thay mặt cho SNV**

Douglas Hainsworth, SNV, Hà Nội, Việt Nam

#### **Người biên tập thay mặt cho Đại học Tổng hợp Hawaii:**

Walter Jamieson, Steve Noakes & Sheena Day (Úc)

Bản quyền © SNV và Đại học Tổng hợp Hawaii

Mọi quyền đã được bảo vệ. Ngoài các hoạt động cho mục đích học tập, nghiên cứu, phê bình hoặc đánh giá được Luật Bản Quyền của Hoa Kỳ cho phép, không được sao chép bất kỳ phần nào của cuốn sách này dưới bất cứ hình thức nào nếu không được phép bằng văn bản của cơ quan phát hành. Mọi thắc mắc xin được gửi đến Steve Noakes, [steve@pacificasiatourism.org](mailto:steve@pacificasiatourism.org)

Các ảnh do SNV, Sheena Day and Suzanne Noakes cung cấp

## NỘI DUNG

<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....</b>	<b>5</b>
<b>LỜI NÓI ĐẦU .....</b>	<b>6</b>
<b>CƠ SỞ.....</b>	<b>7</b>
<b>CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>GIỚI THIỆU.....</b>	<b>8</b>
MỤC ĐÍCH CỦA BỘ CÔNG CỤ .....	8
CÁC KHÁI NIỆM CHÍNH .....	8
NHỮNG CHỦ ĐỀ CHÍNH TRONG CBT .....	10
<b>CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>GIÁM SÁT TỪNG BƯỚC.....</b>	<b>21</b>
BƯỚC 1: LẬP KẾ HOẠCH GIÁM SÁT .....	21
BƯỚC 2: XÁC ĐỊNH PHẠM VI CÁC VẤN ĐỀ CHÍNH .....	26
BƯỚC 3: XÂY DỰNG CÁC CHỈ TIÊU .....	29
BƯỚC 4: THU THẬP DỮ LIỆU .....	34
BƯỚC 5: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ .....	41
BƯỚC 6: LẬP KẾ HOẠCH ĐỐI PHÓ .....	44
BƯỚC 7: THÔNG TIN VỀ KẾT QUẢ .....	47
BƯỚC 8: KIỂM TRA VÀ ĐIỀU CHỈNH .....	49
KẾT LUẬN .....	51
TÀI BÚT .....	51
<b>CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>53</b>
<b>CÁC VÍ DỤ THỰC TẾ.....</b>	<b>53</b>
HƯỚNG DẪN VỀ VÍ DỤ THỰC TẾ.....	53
VÍ DỤ 1: PHILIPPIN.....	54
VÍ DỤ 2: VIỆT NAM .....	57
VÍ DỤ 3: THÁI LAN .....	59
VÍ DỤ 4: NÊ-PAN .....	61
VÍ DỤ 5: LÀO .....	64
VÍ DỤ 6: IN-ĐÔ-NÊ-XIA .....	66
<b>CHƯƠNG 4 .....</b>	<b>68</b>
<b>CÁC NGUỒN LỰC BỔ SUNG .....</b>	<b>68</b>
Giới Thiệu Về CÁC NGUỒN LỰC BỔ SUNG.....	68
DANH SÁCH CHỈ TIÊU .....	68
<b>DANH MỤC HÌNH VẼ</b>	
<i>Hình 1: Các bước xây dựng một chương trình giám sát.....</i>	<i>19</i>
<i>Hình 2: Lập kế hoạch hoạt động .....</i>	<i>21</i>
<i>Hình 3: Quá trình xác định.....</i>	<i>26</i>
<i>Hình 4: Quy trình xây dựng chỉ tiêu.....</i>	<i>29</i>
<i>Hình 5: Các vấn đề cần cân nhắc khi sàng lọc chỉ tiêu.....</i>	<i>30</i>

Hình 6: Kế hoạch thực hiện ..... 44

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: 8 bước giám sát dự án CBT ..... 19  
 Bảng 2: Ví dụ Mục đích và Mục tiêu Dự án ..... 22  
 Bảng 3: Ví dụ về các mục đích và mục tiêu giám sát ..... 23  
 Bảng 4: Ví dụ về các vấn đề chính ..... 27  
 Bảng 5: Các ví dụ về những vấn đề chính và chỉ tiêu tiềm năng ..... 31  
 Bảng 6: Bảng tổng hợp các kỹ thuật thu thập dữ liệu chỉ tiêu môi trường ..... 35  
 Bảng 7 Ví dụ về tờ chỉ tiêu ..... 39  
 Bảng 8: Diễn giải các chỉ tiêu du lịch bền vững Samoa ..... 42  
 Bảng 9: Ví dụ về các biện pháp đối phó trong quản lý ..... 45

## DANH MỤC HỘP

Hộp 1: Giám sát là gì? ..... 8  
 Hộp 2: Các chỉ tiêu là gì? ..... 8  
 Hộp 3: Nghèo là gì? ..... 9  
 Hộp 4: Du lịch vì Người Nghèo là gì? ..... 9  
 Hộp 5: Du lịch cộng đồng là gì? ..... 9  
 Hộp 6: Các khuyến nghị của UNWTO đối với Du lịch vì Người Nghèo ..... 11  
 Hộp 8 Các loại chỉ tiêu của UNWTO ..... 18  
 Hộp 9: Du lịch kinh doanh và du lịch bền vững ..... 22  
 Hộp 10: Mục đích và mục tiêu cụ thể ..... 22  
 Hộp 11: Ví dụ Tổng quan Dự án ..... 24  
 Hộp 12: Có bao nhiêu Chỉ tiêu? ..... 30  
 Hộp 13: Ví dụ về kế hoạch khảo sát ..... 36  
 Hộp 14: Các loại câu hỏi để sử dụng trong hỏi đáp điều tra ..... 37  
 Hộp 15: Lời khuyên cho việc đặt ngưỡng chuẩn ..... 42  
 Hộp 16: Ví dụ về nghiên cứu các nguyên nhân dẫn đến tình trạng hoạt động kém ..... 44  
 Hộp 17: Các yếu tố ảnh hưởng tới sự thành công của một Chương trình Giám sát ..... 51

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ADB	Ngân hàng Phát triển Châu Á
APEC	Hợp tác Kinh tế Châu Á – Thái Bình Dương
APPA	Lập Kế hoạch và Hành động có Sự Tham gia và Tán thành
CBT	Du lịch Cộng Đồng
CBT M+M	Quản lý và Giám sát Du lịch Cộng đồng
CIDA	Cơ quan Phát triển Quốc tế Canada
CO	Tổ chức Cộng đồng
DDC	Các Ủy ban Phát triển Quận, Huyện
DIFD	Cơ quan Phát triển Quốc tế Anh
DNPWC	Cơ quan Bảo tồn Vườn Quốc gia và Động vật Hoang dã
EIA	Đánh giá Tác động Môi trường
GDP	Tổng Sản Phẩm Quốc Nội
GTZ	Cơ Quan Hỗ trợ Đức
ICRT	Trung tâm Quốc tế về Du lịch Có Trách nhiệm
IUCN	Tổ chức Bảo tồn Thiên Nhiên Quốc tế
M+M	Quản lý và Giám sát
MoCTCA	Bộ Văn hoá, Du lịch và Hàng Không Dân Dụng
MTDP	Dự án Phát triển Du lịch vùng Sông Mê Kông
MSME	Các Doanh nghiệp Siêu nhỏ, Nhỏ và Vừa
NATTA	Hiệp hội các Cơ quan Lữ hành và Du lịch
NATHM	Học viện Quốc gia về Quản lý Du lịch và Dịch vụ Khách sạn Nhà hàng
NGO	Tổ chức Phi Chính Phủ
NMA	Hiệp Hội Leo Núi Nê-pan
NTB	Tổng Cục Du lịch Nê-pan
NZ	Niu-Zilân
ODI	Viện Phát triển Hải Ngoại
OECD	Cơ quan Hợp tác và Phát triển Kinh tế
PIDWWO	Tổ chức Chăm sóc Cá heo và Cá Voi Đảo Pamilacan
PPST	Du lịch Bền vững vì Người Nghèo
PPT	Du lịch vì Người Nghèo
SMART	Cụ thể, có thể đo lường, có thể đạt được, thực tế và có thời hạn
SMEs	Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa
SNV	Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV
STCRC	Trung tâm Hợp tác Nghiên cứu Du lịch Bền vững
STDC	Ủy ban Phát triển Du lịch Bền vững
STDS	Ban Phát triển Du lịch Bền vững
STDU	Phòng Phát triển Du lịch Bền vững
TAAN	Hiệp hội các Cơ quan Lữ hành Nêpal
TEAP	Chương trình Nâng cao Nhận thức về Du lịch và Môi trường
TOMM	Mô hình Quản lý Tối ưu hóa Du lịch
TRAP	Chương trình Du lịch và Giảm nghèo Nông thôn
UN	Liên hiệp Quốc
UNDP	Chương trình Phát triển Liên hiệp Quốc
UNEP	Chương trình Môi trường Liên Hiệp Quốc
UNESCAP	Ủy ban Kinh tế Xã hội Châu Á Thái Bình Dương của Liên Hiệp Quốc
UNESCO	Cơ quan Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hiệp Quốc
USP	Đại học Tổng Hợp Nam Thái Bình Dương
WCPA	Ủy ban Thế giới về các Khu Bảo tồn
VDC	Ban Phát triển Làng

## LỜI NÓI ĐẦU

Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV tích cực tham gia vào cộng tác hỗ trợ phát triển du lịch bền vững từ giữa những năm 1990 và hiện đang là cơ quan hàng đầu trong việc sử dụng du lịch như một công cụ phục vụ phát triển bền vững và xóa đói giảm nghèo. SNV quyết định đưa Du lịch Bền vững thành một lĩnh vực hoạt động toàn cầu nhằm hỗ trợ các dự án du lịch tại 25 trong tổng số 33 quốc gia nơi SNV đang hoạt động. Tại Châu Á, SNV có các chương trình du lịch tại Nê-pan, Bu-tan, Lào, Cam-pu-chia và Việt Nam. SNV cũng thành lập Mạng lưới Du lịch Bền vững vì Người Nghèo nhằm mục đích phát triển kiến thức để phục vụ lĩnh vực hoạt động này của tổ chức. Mạng lưới này đã lựa chọn Bộ Công cụ Giám sát và Đánh giá Du lịch Cộng đồng làm sản phẩm tri thức quan trọng để phát triển.

Tháng 7 năm 2004, mạng lưới PPST đã đề nghị tư vấn xây dựng báo cáo về việc phát triển một bộ công cụ quản lý và theo dõi CBT. Dựa trên công việc được thực hiện năm 2005, Mạng lưới PPST đã giao cho Trường Đào tạo Quản lý Ngành Du lịch (TIM – thuộc Đại học Tổng hợp Hawaii) cùng phối hợp xây dựng một “Bộ Công cụ Quản lý và Giám sát Du lịch Cộng đồng”. Chương trình hợp tác này được xây dựng dựa trên các công việc đã được Mạng lưới PPST của SNV và TIM thực hiện. Bản thảo Bộ Công cụ được soạn xong vào tháng 12 năm 2005 và gửi cho các Cố vấn Du lịch và Đối tác của SNV để lấy ý kiến.

Bộ Công cụ hoàn chỉnh này là kết quả sự nỗ lực của Louise Twining-Ward với sự hỗ trợ thông tin và biên soạn của Walter Jamieson, Đại học Tổng hợp Hawaii, Steve Noakes và Sheena Day, Úc.

Andy Wehkamp

Tháng 12 năm 2007

## Cơ sở

Không có gì đứng yên tại chỗ. Thị trường và các điểm đến du lịch ở trạng thái luôn thay đổi. Việc giám sát từ cấp dự án tới cấp quốc gia là công cụ hết sức cần thiết để đánh giá và quản lý sự thay đổi. Đối với du lịch cộng đồng, công tác giám sát giúp nâng cao hiểu biết về tác động của du lịch đối với cộng đồng, và những đóng góp của du lịch cho mục tiêu phát triển bền vững của cộng đồng. Giám sát cũng giúp phát hiện những lĩnh vực cần được cải thiện và những nơi đang diễn ra sự thay đổi. Theo cách đó, giám sát và quản lý được thể hiện như hai yếu tố vừa liên quan vừa phụ thuộc lẫn nhau.

Du lịch là ngành có tính cạnh tranh cao. Các dự án Du lịch cộng đồng (CBT), như bất kỳ ngành kinh doanh nhỏ nào, đều cần phải có sự kiểm soát cẩn thận về mọi mặt của công việc kinh doanh – nắm bắt và phản hồi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và quản lý các vấn đề tài chính, các hoạt động nội bộ, nguồn nhân lực và mối quan hệ với các nhà cung cấp và các đối tượng liên quan bên ngoài. Trong các trường hợp vấn đề đáng quan tâm nhất là xóa đói giảm nghèo và sự bền vững về môi trường, giám sát có thể giúp các nhà quản lý dự án tìm hiểu xem liệu dự án hiện có được thực hiện như mong muốn hay không, và giúp họ đưa ra những điều chỉnh để cải thiện hoạt động khi cần thiết.

Giám sát gồm lựa chọn kỹ và thử nghiệm các chỉ tiêu, trình bày và thực hiện dựa trên kết quả. Xây dựng một khung giám sát đòi hỏi phải mất thời gian, nhưng có thể giúp một dự án CBT thành công hơn. Những lợi ích chính của việc giám sát CBT bao gồm:

- Đánh giá tình hình hoạt động dự án theo thời gian
- Điều chỉnh các hoạt động dự án dựa trên các bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình giám sát
- Sắp xếp thứ tự ưu tiên các dự án trong tương lai dựa trên các vấn đề cần thiết nhất
- Cải thiện công tác quy hoạch, phát triển và quản lý dự án
- Đảm bảo mọi thành phần xã hội (kể cả người dân tộc thiểu số, thanh niên và phụ nữ) đều có thể hưởng lợi từ CBT
- Cải thiện công tác xây dựng chính sách
- Nâng cao sự tin cậy của các nhà tài trợ
- Nâng cao tính tập trung của hoạt động hỗ trợ
- Nâng cao sự hiểu biết của các thành phần liên quan về du lịch bền vững

Bộ Công cụ này được thiết kế để cung cấp cho độc giả những kiến thức về xây dựng và thực hiện một chương trình giám sát cho một dự án du lịch cộng đồng. Bộ Công cụ này đưa ra hướng dẫn từng bước, được hỗ trợ bằng nhiều ví dụ thực tế, giúp độc giả có thể bắt đầu một dự án giám sát.

Trong quá trình xây dựng Bộ Công cụ này, chúng tôi đã dựa vào các kinh nghiệm quản lý các dự án giám sát du lịch trên khắp thế giới, cũng như các nguồn thông tin được cập nhật về chủ đề này. Trong khi đa số các tài liệu này đều mang tính kỹ thuật, với Bộ Công cụ này chúng tôi cố gắng xây dựng một quy trình đơn giản, thực tế và dễ sử dụng nhất. Bộ Công cụ này gồm 4 phần chính:

Chương 1: Giới thiệu về Giám sát

Chương 2: Giám sát từng bước

Chương 3: Các ví dụ cụ thể

Chương 4: Các nguồn bổ sung

Có thể áp dụng Bộ Công cụ cho bất kỳ đối tượng nào liên quan tới tài trợ, lập kế hoạch hoặc quản lý một dự án du lịch cộng đồng: nhà chức trách địa phương, các nhà hoạch định du lịch, các nhà tư vấn phát triển, cơ quan tài trợ và các nhóm cộng đồng. Nó giới thiệu về công tác giám sát và cơ sở vững chắc cho việc học hỏi dựa trên thực tế về sau này. Bộ Công cụ nhằm mục tiêu tháo gỡ rào cản đối với việc tham gia tích cực của công chúng vào giám sát du lịch, giúp cộng đồng thiết kế và thực hiện các chương trình giám sát du lịch của mình.

Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý độc giả về Bộ Công cụ này và kết quả mà quý vị đạt được qua sử dụng Bộ Công cụ. Nếu quý vị có câu hỏi, nhận xét và ý kiến đóng góp nào, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi tại [steve@pacificasiatourism.org](mailto:steve@pacificasiatourism.org)

Chương 1

## GIỚI THIỆU

### Mục đích của Bộ Công cụ

Mục đích của Bộ Công cụ này là cung cấp các phương tiện và thông tin cần thiết cho độc giả để họ có thể xây dựng các chương trình giám sát du lịch cộng đồng (CBT). Bộ Công cụ cung cấp phương pháp tiếp cận thích hợp về giám sát và quản lý du lịch cộng đồng, trong đó tập trung đặc biệt tới phương thức giám sát tính hiệu quả của các dự án CBT về xóa đói giảm nghèo.

Bộ Công cụ cung cấp các hướng dẫn từng bước, các ví dụ và các bảng xây dựng chỉ tiêu và hướng dẫn cách chuyển đổi từ việc xây dựng chỉ tiêu sang thực hiện một chương trình giám sát hiệu quả. Bộ Công cụ được xây dựng nhằm giúp các nhà chức trách và cộng đồng địa phương:

- Phát triển mới hoặc làm rõ các dự án CBT hiện có và các mục tiêu giám sát
- Xác định các chỉ tiêu để sử dụng để giám sát một dự án CBT
- Đảm bảo các dự án CBT đóng góp cho xóa đói giảm nghèo, đặc biệt đối với người nghèo
- Thu thập thông tin giám sát với độ chính xác khoa học hợp lý
- Sử dụng các kết quả giám sát để nâng cao năng lực thực hiện dự án
- Chia sẻ kết quả giám sát với phương thức minh bạch và có sự tham gia của người dân
- Quản lý và thực hiện một chương trình giám sát một cách thường xuyên

Mục tiêu của phần đầu tiên này của Bộ Công cụ là giới thiệu với độc giả các khái niệm chính và những nội dung cần giám sát để lập kế hoạch giám sát CBT.

### Các khái niệm chính

Một số khái niệm chính được nêu trong Bộ Công cụ này gồm: giám sát, chỉ tiêu, nghèo, chiến lược vì lợi ích người nghèo, bình đẳng giới và du lịch cộng đồng. Các nội dung này được giải thích dưới đây với các thuật ngữ không mang tính kỹ thuật. Để được giải thích một cách kỹ thuật hơn, hãy truy cập vào các trang web được cung cấp dưới đây.

#### Hộp 1: Giám sát là gì?

Giám sát là quá trình đo lường thường xuyên một thứ gì đó, thường là thông qua sử dụng các chỉ số, để hiểu rõ hơn tình hình hiện tại cũng như xu hướng trong quá trình thực hiện.

Ví dụ, giám sát việc tiêu thụ nước hàng tháng cho chúng ta biết lượng nước sử dụng hiện tại, có thể so sánh với khối lượng sử dụng trong các tháng trước đó. Các chỉ số riêng lẻ chỉ cho ta biết các thông tin một phần, nhưng khi kết hợp thành từng nhóm thì các chỉ số có thể cung cấp cho chúng ta rất nhiều thông tin về nhiều tác động của du lịch đến môi trường và xã hội cũng như toàn bộ tình hình hoạt động của một dự án du lịch cộng đồng.

Đường dẫn internet: <http://www.unep.fr/pc/tourism/library/st/%20in%20prot.areas/BP8-11.pdf>  
WCPA Hướng dẫn Lập Kế hoạch và Quản lý các Khu vực Bảo tồn

#### Hộp 2: Các chỉ tiêu là gì?

Chỉ tiêu là một công cụ được dùng trong giám sát và đánh giá. Các chỉ tiêu giúp đơn giản hóa thông tin phức tạp bằng cách lựa chọn và đo lường một yếu tố như sự “biểu thị” tình trạng một vấn đề cụ thể nào đó. Các chỉ tiêu du lịch truyền thống như số lượng khách đến, thời gian lưu trú và khối lượng chi tiêu lâu nay vẫn được sử dụng để giám sát tình hình hoạt động của điểm du lịch. Các chỉ tiêu về du lịch bền vững khác với các chỉ tiêu truyền thống ở mối liên kết giữa du lịch và các vấn đề bền vững trong cộng đồng.

Ví dụ, một chỉ tiêu du lịch truyền thống có thể là “số lượt người ngoài địa phương đến một điểm du lịch hàng năm”. Đây là một chỉ tiêu đơn giản dễ đo lường. Chỉ tiêu này tốt nhưng không cho ta thấy điều gì về việc du khách có thể gây ảnh hưởng tới cộng đồng hoặc thay đổi bản chất của điểm du lịch như thế nào. Một chỉ tiêu du lịch bền vững về cùng một vấn đề như vậy sẽ kết hợp số lượt đến với sự bền vững. Ví dụ, “tỷ lệ du khách tính trên số cư dân vào ngày cao điểm”.

Đường dẫn internet: <http://www.smartcommunities.ncat.org/measuring/mewhat.shtml>  
Cộng đồng sáng suốt đo lường sự phát triển bền vững

### Hộp 3: Nghèo là gì?

Nghèo, trong bối cảnh của Bộ Công cụ này, được định nghĩa là những người không có khả năng tiếp cận những điều kiện sống được xã hội chấp nhận. Thuật ngữ “những điều kiện sống được xã hội chấp nhận” kết hợp giữa các nhu cầu thiết yếu như thu nhập, lương thực, trang phục và nơi ở với các lợi ích về sinh lý và xã hội như y tế, dinh dưỡng, giáo dục và cơ hội việc làm. *Tuyệt đối nghèo* là thiếu khả năng tiếp cận các nhu cầu thiết yếu đối với sự sinh tồn của con người. *Tương đối nghèo* là so sánh giữa điều kiện sống của những người thuộc bộ phận thấp nhất trong dân cư với những người thuộc tầng lớp cao nhất. Các Mục tiêu Thiên niên Kỷ của Liên Hiệp Quốc định nghĩa *cực nghèo* là sinh sống với mức thu nhập ít hơn 1 đô la Mỹ một ngày.

Đường dẫn internet: [http://www.undp.org/poverty/publications/pov\\_red/](http://www.undp.org/poverty/publications/pov_red/)  
SEPED Tuyển tập các khái niệm về nghèo

### Hộp 4: Du lịch vì Người Nghèo là gì?

Du lịch vì Người Nghèo (PPT) là một phương thức tiếp cận mới về lập kế hoạch và quản lý du lịch trong đó những người sống trong điều kiện nghèo được đưa lên vị trí ưu tiên hàng đầu trong chương trình nghị sự. Các chiến lược PPT về giảm thiểu cả tình trạng tuyệt đối nghèo lẫn tương đối nghèo bằng cách tạo ra các cơ hội tạo thu nhập liên quan đến du lịch cho những người có hoàn cảnh khó khăn. Cần tiến hành công tác giám sát để đánh giá xem các chiến lược đó có hiệu quả hay không.

Đường dẫn internet: <http://www.propoortourism.org.uk/>  
Chương trình Hợp tác Du lịch vì Người Nghèo, một sáng kiến nghiên cứu giữa Trung tâm Quốc tế về Du lịch Có trách nhiệm (ICRT), Học viện Môi trường và Phát triển Quốc tế, và Viện Phát triển Hải Ngoại (ODI).

### Hộp 5: Du lịch cộng đồng là gì?

Du lịch cộng đồng (CBT) là mọi loại hình du lịch bền vững thúc đẩy các chiến lược vì người nghèo trong môi trường cộng đồng. Các sáng kiến CBT nhằm vào mục tiêu thu hút sự tham gia của người dân địa phương vào việc vận hành và quản lý các dự án du lịch nhỏ như một phương tiện giảm nghèo và mang lại thu nhập thay thế cho cộng đồng. Các sáng kiến CBT còn khuyến khích tôn trọng các truyền thống và văn hóa địa phương cũng như các di sản thiên nhiên. Có một số mô hình dự án CBT. Một số được thực hiện và quản lý bởi một hoặc nhiều hộ kinh doanh sử dụng lao động là người địa phương, và bằng cách đó phân chia lợi ích kinh tế cho toàn cộng đồng. Các mô hình khác có thể được quản lý và vận hành bởi hợp tác xã hoặc nhóm cộng đồng, có thể với sự hỗ trợ của một cơ quan tài trợ hoặc một tổ chức phi chính phủ (NGO). Thông thường, các dự án CBT phát triển một hệ thống tái phân chia thu nhập từ du lịch cho cộng đồng thông qua các dự án giáo dục hoặc y tế.

Đường dẫn internet <http://www.community-tourism.org/>  
Báo cáo của APEC về đặc điểm của du lịch cộng đồng  
[www.earthisland.org/map/downloads/CBT\\_Handbook.pdf](http://www.earthisland.org/map/downloads/CBT_Handbook.pdf)  
Cẩm nang về Du lịch cộng đồng, Du lịch Sinh thái có trách nhiệm-REST

## Những chủ đề chính trong CBT

Tuy mỗi điểm du lịch hay mỗi dự án đều có những đặc thù riêng, trong du lịch cộng đồng lại có những chủ đề chung cần được kiểm nghiệm trong phần giới thiệu này. Bốn chủ đề đã được lựa chọn để tiếp tục thảo luận ở đây vì chúng phù hợp với mỗi quan tâm chính của SNV tại Khu vực Châu Á. Đó là các vấn đề: bình đẳng giới, giảm nghèo, kinh doanh bền vững, và phát triển năng lực địa phương. Các trang dưới đây sẽ trình bày tổng quan về các chủ đề chính này dựa trên Sách Hướng Dẫn Chi tiêu của Tổ Chức Du lịch Thế giới (2004).

### **CHỦ ĐỀ 1: Giám sát bình đẳng giới và tham gia xã hội**

Du lịch có thể mang lại tác động tích cực đối với đối nghèo nhờ mở rộng các cơ hội tạo thu nhập cho phụ nữ có thu nhập thấp, những người có hoàn cảnh khó khăn như người dân tộc thiểu số và thanh niên không có tay nghề. Phụ nữ, ngay cả trong những xã hội bảo thủ và truyền thống cũng thường được coi là những đối tượng có tiềm năng về cung cấp dịch vụ du lịch. Do phụ nữ thường là những người chăm lo chính trong gia đình, thu nhập từ du lịch có thể tác động trực tiếp tới thu nhập và chất lượng cuộc sống gia đình.

Du lịch đặc biệt thuận lợi đối với phụ nữ, là ngành thường tuyển nhiều phụ nữ hơn nam giới. Tuy nhiên, bình đẳng giới không chỉ đơn giản là việc phụ nữ có được việc làm trong ngành du lịch mà còn về vấn đề đảm nhiệm vị trí cao, các cơ hội đào tạo, tỷ lệ làm việc toàn bộ thời gian hay bán thời gian và khả năng phát triển. Ở những xã hội truyền thống, vấn đề phụ nữ và nam giới có bình đẳng trong việc tiếp cận tín dụng và vay vốn mua đất hay không có thể là một trở ngại chính để phụ nữ trở thành nhà kinh doanh du lịch. Một vấn đề khác cần xem xét là du lịch tác động khác nhau như thế nào đối với đời sống của nam giới và nữ giới. Ví dụ, phụ nữ thường là người đầu tiên cảm nhận được tình trạng thất thoát tài nguyên thiên nhiên, nhưng đồng thời họ cũng có thể là những người đầu tiên được hưởng lợi từ việc cải thiện cơ sở hạ tầng thường đi kèm với việc phát triển du lịch như cấp nước và điện. Một số vấn đề chính cần quan tâm về bình đẳng giới và phát triển du lịch liên quan đến hạnh phúc gia đình, cơ hội việc làm bình đẳng, vai trò của giới trong các xã hội truyền thống, tiếp cận vốn vay và tín dụng, kiểm soát lợi ích ví dụ như thu nhập.

### **Hạnh phúc gia đình**

Đối với nhiều người tại các quốc gia đang phát triển, cả nam giới cũng như phụ nữ, du lịch có thể mang lại cơ hội đầu tiên để có việc làm chính thức. Nhưng đi đôi với lợi ích về kinh tế, việc làm trong ngành du lịch còn mang lại những hậu quả tiêu cực đối với hạnh phúc gia đình, như thời gian làm việc dài và sức ép do nhu cầu làm việc theo ca.

Các lĩnh vực cần xem xét bao gồm:

- Hậu quả của làm việc trong ngành du lịch đối với mối liên kết gia đình, khối lượng công việc của phụ nữ, sức ép và sức khỏe sinh sản
- Những khó khăn mà phụ nữ nuôi con nhỏ gặp phải
- Sự an toàn của phụ nữ đối với các công việc nguy hiểm, quấy rối tình dục, đường đi từ nhà đến nơi làm việc và làm ca.

### **Các cơ hội bình đẳng để có việc làm chính thức**

Thu nhập thường là động cơ quan trọng nhất để phụ nữ cũng như nam giới tham gia vào ngành du lịch, vì du lịch đem lại cơ hội cho những người có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt là ở những vùng nông thôn và đảo nhỏ.

Các lĩnh vực cần kiểm tra gồm:

- Tỷ lệ phụ nữ tham gia lực lượng lao động chính thức và không chính thức trong ngành du lịch; tỷ lệ phụ nữ giữ vị trí cao so với những người đồng nhiệm là nam giới; chế độ lương thưởng cho phụ nữ
- Những người phụ nữ đã phấn đấu trở thành doanh nhân và chủ doanh nghiệp

- Các cơ hội đào tạo cho nhân viên nam/nữ

### Vai trò của giới trong cộng đồng truyền thống

Vai trò của giới trong cộng đồng truyền thống thường mang tính văn hóa và một chương trình giám sát vấn đề giới không nhất thiết phải được thiết kế để tạo nên sự thay đổi. Nhưng nó có thể nâng cao nhận thức về các vấn đề, giúp mọi người có thái độ tôn trọng và chấp nhận hơn đối với những người nam giới và phụ nữ phá bỏ các chuẩn mực và chủ động dẫn thân vào tham gia kinh doanh du lịch.

Các lĩnh vực cần kiểm tra gồm:

- Vai trò của nam giới và nữ giới trong cộng đồng truyền thống cung cấp các dịch vụ du lịch
- Tỷ lệ phụ nữ tham gia quá trình ra quyết định về du lịch
- Cơ cấu lương/thưởng cho nam giới/phụ nữ làm việc trong các doanh nghiệp du lịch cộng đồng

### Tiếp cận và quản lý đất, tín dụng và các nguồn lực khác

Do đất là nguồn lực chủ yếu đối với du lịch, việc quản lý đất và tiếp cận tín dụng hoặc vốn vay để phát triển đất xác định ai là người đóng vai trò chủ đạo trong phát triển du lịch.

Các vấn đề chính cần xem xét bao gồm:

- Ai có thể tiếp cận và quản lý đất ở những khu vực có tiềm năng phát triển du lịch
- Những trở ngại đối với cả nam giới và phụ nữ trong việc tiếp cận tín dụng và vốn vay để phát triển du lịch.

Công nhận sự cần thiết của bình đẳng giới trong giám sát du lịch có thể chỉ đơn giản như việc quan tâm tới vấn đề giới khi thu thập dữ liệu bằng cách phân tách các câu trả lời của nam và nữ giới. Ví dụ khi kiểm tra mức độ hài lòng của địa phương về du lịch, hãy ghi chú câu trả lời của nam giới hay nữ giới. Các bảng dưới đây cho ví dụ về các chỉ tiêu về giới có thể sử dụng trong CBT.

Nguồn: lấy từ Twining-Ward 2004 tại UNWTO (2004)

### CHỦ ĐỀ 2: Giảm nghèo

Du lịch, khi được phát triển một cách thận trọng, có thể tạo ảnh hưởng tích cực đến xóa đói giảm nghèo. Du lịch cộng đồng thường có hiệu quả cao hơn về giảm nghèo so với phát triển quy mô lớn vì nó đòi hỏi ít đầu tư, ít kỹ năng kinh doanh và ít hàng hóa nhập khẩu hơn so với các dự án du lịch quy mô lớn. Do đó, tác động trực tiếp và gián tiếp từ các hoạt động phục vụ kinh doanh có thể vừa rộng và sâu. Hơn nữa, cộng đồng nghèo tại các địa phương vùng nông thôn hẻo lánh thường có lợi thế so sánh về phát triển du lịch vì họ thường có di sản thiên nhiên và văn hóa phong phú.

Tuy nhiên, vẫn còn có một số trở ngại để bộ phận nghèo nhất của cộng đồng có thể tham gia vào phát triển du lịch. Điều kiện dinh dưỡng và trình độ giáo dục kém làm giảm năng suất và động cơ làm việc của người lao động. Thiếu kinh nghiệm và hiểu biết về du lịch và du khách dẫn đến những quan niệm sai lệch và sự hoài nghi.

Giám sát tác động của phát triển du lịch về xóa đói giảm nghèo trong một cộng đồng có thể hỗ trợ các nhà quản lý dự án tích cực nhận biết và tháo gỡ những trở ngại để mọi thành phần tham gia hoàn toàn vào du lịch. Ấn phẩm của UNWTO “Du lịch và xóa đói giảm nghèo: Các khuyến nghị hành động” xác định 7 cách để giúp người nghèo hưởng lợi trực tiếp hoặc gián tiếp từ du lịch.

#### Hộp 6: Các khuyến nghị của UNWTO đối với Du lịch vì Người Nghèo

1. Tuyển người nghèo làm việc cho các doanh nghiệp du lịch;
2. Cung cấp cho các cơ sở kinh doanh du lịch hàng hóa và dịch vụ từ người nghèo hoặc các doanh nghiệp sử dụng lao động nghèo;
3. Bán trực tiếp hàng hóa và dịch vụ của người nghèo (khu vực kinh tế không chính thống) cho du khách;
4. Cho người nghèo thành lập và vận hành các doanh nghiệp du lịch siêu nhỏ, nhỏ và vừa (MSMEs) hoặc các doanh nghiệp cộng đồng (khu vực kinh tế không chính thống);

5. Đánh thuế thu nhập hay lợi nhuận từ du lịch và phân chia tiền thuế thu được cho người nghèo;
6. Tự nguyện cho tặng/hỗ trợ từ doanh nghiệp du lịch hoặc du khách;
7. Đầu tư vào cơ sở hạ tầng xuất phát từ nhu cầu du lịch cũng mang lại lợi ích cho người nghèo tại địa phương, một cách trực tiếp hay thông qua hỗ trợ các ngành khác.

LINK <http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1349-1>

Nguồn: UNWTO (2004)

Các lĩnh vực cần đánh giá về xóa đói giảm nghèo là thu nhập, việc làm, doanh nghiệp và chất lượng cuộc sống.

### Lợi ích việc làm

Các lĩnh vực liên quan đến xóa đói giảm nghèo và việc làm cần kiểm tra bao gồm:

- Số lượng việc làm trực tiếp và gián tiếp do CBT tạo ra
- Tỷ lệ người địa phương so với người ngoài địa phương tham gia vào du lịch trong cộng đồng
- Tỷ lệ cơ hội việc làm truyền thống so với cơ hội việc làm trong ngành du lịch
- Tỷ lệ người địa phương làm du lịch có thu nhập thấp, trung bình, cao từ du lịch
- Số lượng cơ hội kinh doanh trong cung cấp do du lịch mang lại

### Các lợi ích kinh tế

Thu nhập cần được xem xét không chỉ ở góc độ tổng thu nhập cho cộng đồng, mà còn qua việc thu nhập đó được phân phối như thế nào cho các thành viên của cộng đồng.

Các vấn đề chính cần xem xét bao gồm:

- Thu nhập trực tiếp và gián tiếp từ du lịch trong cộng đồng
- Số lượng và loại hình kinh doanh đang hoạt động trong cộng đồng
- Tỷ lệ doanh nghiệp nhỏ cung cấp dịch vụ du lịch
- Tỷ lệ các hộ thu nhập thấp được hưởng lợi ích kinh tế từ du lịch
- Tỷ lệ thu nhập từ du lịch của cư dân có thu nhập thấp, trung bình và cao

### Chất lượng cuộc sống

Các hộ nghèo nhất thường không có khả năng tham gia trực tiếp vào các hoạt động du lịch nhưng vẫn có thể hưởng lợi từ du lịch nhờ cơ sở hạ tầng và các dịch vụ cộng đồng được cải thiện. Các lĩnh vực cần quan tâm gồm có:

- Các hộ đã cải thiện kết cấu nhà ở trong năm vừa qua
- Các hộ được cải thiện điều kiện cung cấp tiện ích sinh hoạt

Giám sát tác động của các hoạt động du lịch đối với xóa đói giảm nghèo không chỉ giúp xác định những nơi đang diễn ra thay đổi tích cực mà còn giúp xác định các cơ hội cải thiện. Phần 4 sẽ đưa ra những ví dụ về các chỉ tiêu tập trung vào vấn đề nghèo có thể sử dụng trong CBT.

### **CHỦ ĐỀ 3: Tính bền vững của công việc kinh doanh**

Sự bền vững của công việc kinh doanh hết sức quan trọng để một dự án CBT có thể đóng góp vào xóa đói giảm nghèo cho cộng đồng. Một trong những trở ngại đối với sự thành công của một doanh nghiệp CBT chính là xu hướng chung của các dự án CBT là quá chạy theo cung. Các *doanh nghiệp định hướng cung* được thiết kế xoay quanh nhu cầu của cộng đồng, các sản phẩm và nguồn lực mà điểm du lịch hoặc cộng đồng có sẵn. Về nguyên tắc thì điều này có vẻ tốt, nhưng nó lại bỏ qua một thực tế là sự thành công trong kinh doanh du lịch cũng dựa vào khả năng đáp ứng nhu cầu của du khách một cách cạnh tranh và thường xuyên.

Rõ ràng là có cần phải có sự cân bằng giữa cung và cầu trong công tác giám sát và quản lý CBT.

Trong Bộ Công cụ này, chúng tôi đưa ra khuyến nghị giám sát hoạt động tình hình hoạt động kinh doanh nội bộ và sự bền vững của cộng đồng bên ngoài. Điều đó sẽ giúp cân bằng các mục tiêu cả về kinh doanh thành công cũng như sự bền vững của cộng đồng.

Giám sát doanh nghiệp kinh doanh đòi hỏi cân nhắc rất nhiều vấn đề. Những vấn đề cần nhấn mạnh ở đây bao gồm khả năng hoạt động của doanh nghiệp, tính cạnh tranh, sự hài lòng của du khách và tiếp thị.

### **Khả năng hoạt động của doanh nghiệp**

Một hoặc nhiều doanh nghiệp du lịch thành công là cốt lõi của bất kỳ dự án CBT nào. Đo năng lực của doanh nghiệp và tính bền vững của ngành sẽ cho ta thấy sự bền vững của dự án CBT. Các vấn đề chính cần kiểm tra bao gồm:

- Số doanh nghiệp du lịch khởi nghiệp
- Tuổi thọ của các doanh nghiệp du lịch
- Tỷ lệ thay đổi nhân viên
- Tăng trưởng về doanh thu
- Trị giá đầu tư và cải tạo

### **Tính cạnh tranh**

Không như nhiều vấn đề về du lịch bền vững khác, tính cạnh tranh là một chỉ tiêu đo lường có tính tương đối. Nó xác định xem một điểm du lịch làm tốt như thế nào so với các điểm khác. Nếu du lịch là bền vững thì không chỉ mang lại lợi ích kinh tế mà nó còn phải cạnh tranh thành công với các điểm du lịch khác ở địa phương, trong nước và ở khu vực về giá, tính cạnh tranh của chiến lược sản phẩm và tiếp thị. Các lĩnh vực cần kiểm tra về tính cạnh tranh bao gồm:

- Tỷ lệ chi phí/giá lưu trú, các điểm tham quan, các gói tour so với mức chuẩn của ngành hoặc tỷ lệ các sản phẩm tương tự ở các điểm du lịch khác.
- Các điểm độc đáo của điểm du lịch
- Đánh giá của du khách về giá trị/giá
- Lai lịch du khách và thời gian lưu trú so với các điểm khác

### **Sự hài lòng của du khách**

Sự hài lòng của du khách là một yếu tố quan trọng đối với sự bền vững của doanh nghiệp. Các khách hàng hài lòng sẽ lưu lại lâu hơn, chi tiêu nhiều hơn và khi trở về nhà họ sẽ giới thiệu điểm du lịch cho bạn bè của mình. Sự hài lòng của du khách là kết quả của sự kết hợp phức tạp giữa các yếu tố bao gồm kinh nghiệm có từ trước và kỳ vọng, cũng như kinh nghiệm thực tế hiện có. Tuy nhiên, những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của du khách có thể giám sát trong dự án CBT bao gồm:

- Mức độ hài lòng chung của du khách tính theo quốc tịch và mục đích chuyến thăm
- Cảm giác của du khách về giá trị đồng tiền họ bỏ ra có xứng đáng hay không
- Đánh giá của du khách về mức độ hấp dẫn chung của điểm du lịch
- Thay đổi về số lượng du khách quay trở lại điểm du lịch
- Số du khách có lý do chính đến thăm điểm du lịch là được “bạn bè hoặc người thân giới thiệu”

### **Tiếp thị**

Tiếp thị có vai trò quan trọng đối với sự bền vững của doanh nghiệp vì nó có trách nhiệm chính trong việc tạo dựng hình ảnh của điểm du lịch và thu hút du khách tới dự án CBT. Sức mạnh của hình ảnh tiếp thị có thể ảnh hưởng mạnh mẽ đến năng lực hoạt động của điểm du lịch. Các lĩnh vực cần quan tâm trong giám sát tính hiệu quả của các hoạt động marketing bao gồm:

- Chi phí tiếp thị quy cho một du khách tính trên điểm du lịch và trên toàn doanh nghiệp
- Chi phí tiếp thị cho các dự án hợp tác
- Ngân sách của chính quyền chi cho công tác tiếp thị điểm du lịch
- Du khách “đọc về điểm du lịch trong tài liệu quảng cáo hoặc trang web”

Phần 4 đưa ra các ví dụ về chỉ tiêu kinh doanh du lịch khác có thể sử dụng trong công tác giám sát tính bền vững của hoạt động của doanh nghiệp.

#### **CHỦ ĐỀ 4: Phát triển Năng lực Địa phương**

Một trong những khác biệt chủ yếu giữa du lịch cộng đồng và các loại hình du lịch khác là sự tập trung vào việc trao cho cộng đồng địa phương quyền thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch của riêng mình. Phát triển năng lực địa phương thông qua nâng cao nhận thức, tổ chức các chương trình giáo dục và đào tạo du lịch và hỗ trợ tư vấn kinh doanh có thể giúp nâng cao tính tự tin, kiến thức và năng lực của cộng đồng địa phương trong việc kiểm soát và quản lý quá trình phát triển của mình. Từ đó, dần dần nâng cao tính tự tôn của người dân, tăng cường hợp tác giữa các thành viên cộng đồng và cải thiện năng lực quản lý và điều hành của địa phương.

Việc phát triển năng lực địa phương trong việc quản lý và giám sát các dự án CBT thường là một quá trình dài và chậm chạp, bắt đầu từ trường học và tiếp tục suốt cuộc đời học tập của người dân cộng đồng. Các lĩnh vực chính cần quan tâm là nhận thức về du lịch, đào tạo kinh doanh du lịch, địa phương kiểm soát các hoạt động du lịch, và sự tham gia vào quản lý và điều hành ở địa phương.

##### **Du lịch**

Nhận thức về du lịch là bước đầu tiên trong quá trình nâng cao năng lực địa phương tham gia vào CBT. Nó bao gồm phát triển các chương trình nhằm vào các nhóm mục tiêu cụ thể như học sinh phổ thông, người dân cộng đồng, các quan chức địa phương và doanh nghiệp. Các chương trình nâng cao nhận thức thường gồm có giải thích du lịch là gì, chi phí và lợi ích của việc phát triển du lịch đối với cộng đồng so với các loại hình kinh doanh khác. Để đưa mục tiêu vào các chương trình nhận thức trước hết cần tiến hành một nghiên cứu nhỏ về các vấn đề sau:

- Quan niệm của người dân về du lịch và tại sao lại có du lịch
- Những quan niệm sai lệch chung về du lịch

Cần giám sát các vấn đề sau:

- Học sinh phổ thông tham gia vào các chương trình nhận thức du lịch
- Các hộ gia đình có một hoặc nhiều thành viên tham gia chương trình nâng cao nhận thức
- Mức độ hài lòng của những người tham gia chương trình nâng cao nhận thức

##### **Đào tạo kinh doanh du lịch**

Đào tạo kinh doanh du lịch có thể tiến hành ở các cấp khác nhau: chủ doanh nghiệp, cấp giám sát và nhân viên. Đối với các chủ doanh nghiệp, các lĩnh vực có thể có nhu cầu đào tạo cao nhất là các lĩnh vực kinh doanh liên quan cụ thể tới du lịch như marketing, dịch vụ đặt trước, liên lạc với các doanh nghiệp và chiến lược giá. Đối với cấp giám sát, hỗ trợ đào tạo nhân viên và quản lý khách hàng có thể là những lĩnh vực đào tạo thích hợp. Đối với nhân viên làm công, đào tạo kỹ năng là bổ ích nhất, có thể là về hướng dẫn du lịch, chuẩn bị đồ ăn thức uống hoặc về đạo đức nghề nghiệp. Các vấn đề cần giám sát bao gồm:

- Số lượng doanh nghiệp đã thực hiện đào tạo
- Số chủ doanh nghiệp được tư vấn trực tiếp về kinh doanh
- Số doanh nghiệp đã gửi nhân viên tham dự các khóa đào tạo
- Nhân viên du lịch có thể tiếp cận các cơ hội đào tạo
- Các đối tượng tham gia đào tạo (nam, nữ, thanh niên, người dân tộc, v.v..)

##### **Quản lý của địa phương**

Kết quả chính của sự phát triển năng lực địa phương thành công là khả năng địa phương quản lý được các hoạt động du lịch. Có thể giám sát những vấn đề sau:

- Tỷ lệ người địa phương tham gia các doanh nghiệp bên ngoài
- Số tiền đầu tư do địa phương đóng góp so với các nguồn từ bên ngoài
- Tỷ lệ doanh nghiệp do người địa phương quản lý
- Tỷ lệ nhân viên làm trong ngành du lịch là người địa phương

### Quản lý và điều hành

Ngoài các hoạt động kinh doanh thành công, năng lực địa phương được nâng cao có thể được thể hiện ở sự tham gia vào công tác quản lý và điều hành cộng đồng, khả năng và quá trình ra quyết định của địa phương. Một số lĩnh vực có thể theo dõi bao gồm:

- Sự đa dạng của các thành phần tham gia các cơ quan quản lý du lịch
- Có kế hoạch du lịch hay không
- Đóng góp của địa phương vào quá trình lập kế hoạch du lịch
- Các thành viên cộng đồng hài lòng với các nhà đại diện ngành du lịch địa phương
- Các thành viên cộng đồng có cảm tưởng rằng cộng đồng mình có tiếng nói quan trọng trong công tác quản lý và điều hành ở địa phương.

Phần 4 cho ví dụ về các chỉ tiêu khác có thể sử dụng trong công tác giám sát quá trình phát triển năng lực địa phương với tiêu đề “các chỉ tiêu xã hội và văn hóa” và “quản lý du lịch”.

### Các vấn đề chính về giám sát

Trước khi kiểm tra các bước thực tế trong quá trình xây dựng và thực hiện một chương trình giám sát, chúng tôi sẽ giới thiệu sơ bộ về các vấn đề chính cần giám sát như sau:

- Kiểm tra lý do vì sao phải giám sát
- Quyết định xem ai cần tiến hành giám sát
- Thảo luận xem cần giám sát những gì
- Cân nhắc về loại chỉ tiêu cần sử dụng
- Xem xét lại nguồn nhân lực và tài chính có sẵn dành cho giám sát
- Cân nhắc phương pháp thông báo về kết quả giám sát cho các bên liên quan

### Kiểm tra lý do tiến hành giám sát

Xây dựng và thực hiện một chương trình giám sát có thể mất thời gian và nhiều khi còn tốn kém nữa. Giám sát hiệu quả đòi hỏi phải có sự cam kết thường xuyên từ tất cả các thành phần tham gia. Cần hiểu rõ tầm quan trọng của giám sát và giá trị của thông tin đối với các nhóm cụ thể trước khi bắt đầu, nếu chương trình cần sự ủng hộ của các bên để đạt được thành công. Có một số lý do mà các thành phần liên quan khác có thể hỗ trợ dự án CBT:

- Thành viên cộng đồng với đóng góp tài chính cho dự án sẽ muốn biết dự án hoạt động như thế nào và có thể làm gì để cải thiện hoạt động.
- Các nhà tài trợ cho dự án có thể quan tâm đặc biệt đến tác động của dự án lên tới tượng mục tiêu
- Các tổ chức phi chính phủ có thể quan tâm đến tác động của dự án đối với khu vực cụ thể nào đó, ví dụ như tình trạng biết chữ của người lớn, tái tạo đất ướt hay bảo vệ cây được
- Chính quyền địa phương sẽ muốn biết dự án được thực hiện như thế nào và có thể làm gì để thành công hơn nữa và tránh được thất bại ở những nơi khác.
- Chính quyền địa phương có thể quan tâm đến việc nêu gương điển hình về du lịch cộng đồng thành công, thông qua các giải thưởng và công nhận quốc tế.

Nhìn chung, việc xác định xem một dự án hiện có được thực hiện như kỳ vọng hay không, và nó hoạt động tốt hơn hoặc kém hơn mong đợi ở những lĩnh vực nào sẽ giúp các thành phần liên quan đến dự án, giúp giải trình về việc cấp thêm tài trợ và giúp đưa ra những thay đổi một cách hiệu quả. Tiếp cận được các thông tin cập nhật cho phép các nhà quản lý dự án điều chỉnh công tác quản lý của mình cho phù hợp với hoàn cảnh đang thay đổi, thí điểm các phương pháp tiếp cận mới và rút ra bài học kinh nghiệm từ kết quả đạt được. Khi mọi việc tiến triển kém đi, giám sát có thể cung cấp hệ thống cảnh báo sớm, cho phép các nhà quản lý sửa chữa sai sót ở những khu vực cụ thể trước khi quá muộn. Do vậy, giám sát các dự án CBT rất quan trọng đối với sự thành công lâu dài.

### Quyết định xem ai thực hiện công tác giám sát

*“các yêu cầu quan trọng nhất đối với tạo dựng một cộng đồng bền vững là huy động được sự tham gia của mọi thành viên của cộng đồng vào quá trình này. Những ý tưởng lớn nhất trên thế giới sẽ không thành công nếu chỉ một phần nhỏ cộng đồng được đại diện.” Hart (1999: 130)*

Có nhiều cơ hội để các bên tham gia vào mỗi công đoạn của chu kỳ phát triển và thực hiện giám sát. Sự tham gia của các bên càng đa dạng thì càng có nhiều kết quả để học hỏi:

- Trong giai đoạn lập kế hoạch, các thành phần tham gia chính có thể là quan chức địa phương, các nhà hoạch định chính sách, tư vấn phát triển và các cơ quan tài trợ làm việc chặt chẽ với các nhóm cộng đồng.
- Trong giai đoạn phát triển, có nhiều cơ hội để cộng đồng tham gia rộng rãi hơn khi các vấn đề cốt yếu được đánh giá và các chỉ tiêu đã được lựa chọn.
- Trong giai đoạn thu thập dữ liệu, các thành viên cộng đồng và đại diện ngành du lịch có thể được đào tạo về thu thập dữ liệu (như số lượng và các loại chim gặp trên đường đi và sự hài lòng của du khách)
- Trong giai đoạn thực hiện, nên thành lập nhóm công tác nhỏ bao gồm các bên liên quan để bao quát công tác giám sát và phân tích kết quả. Việc đó sẽ tạo ra sự độc lập - ở mức độ nào đó- đối với nhà chức trách và giúp tránh được tình trạng mâu thuẫn lợi ích và diễn giải kết quả một cách không thống nhất.

Bước 1 đưa ra thảo luận thêm về vai trò của các bên liên quan. Hộp 7 cho danh sách các thành phần tham gia có thể cân nhắc

#### Hộp 7: Giám sát các bên tham gia

##### Khối nhà nước

- Nhà chức trách thành phố
- Nhà chức trách khu vực
- Các cơ quan quốc gia, bang, tỉnh và các bộ ngành phụ trách du lịch
- Các bộ và cơ quan khác trong các khu vực ảnh hưởng đến du lịch (VD: môi trường, sức khỏe)
- Các cơ quan quan tâm đến quy hoạch hoặc duy tu các điểm thu hút du lịch cụ thể

##### Khối tư nhân

- Các chủ doanh nghiệp và người lao động tư nhân
- Các công ty du lịch và lữ hành
- Các cơ sở lưu trú, nhà hàng và các điểm du lịch, các cơ sở vui chơi giải trí
- Các dịch vụ vận tải hàng không, đường bộ, đường sông và đường biển
- Hướng dẫn viên du lịch, phiên dịch, các nhà cung cấp thông tin và cung cấp trang thiết bị
- Các nhà cung cấp cho ngành
- Các tổ chức du lịch và thương mại
- Các tổ chức phát triển kinh doanh

##### Các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức khác

- Các nhóm môi trường và bảo tồn
- Các nhóm sở thích khác (đi săn, câu cá, và các hiệp hội du lịch/mạo hiểm)
- Các cộng đồng và nhóm cộng đồng địa phương
- Các nhóm bản địa và văn hóa
- Các nhà lãnh đạo theo truyền thống
- Du khách và các tổ chức đại diện cho du khách ở nước xuất xứ
- Các cơ quan du lịch quốc tế

*Nguồn: trích từ Miller và Twining-Ward (2004)*

#### Thảo luận về những vấn đề cần giám sát

Không thể giám sát từng nội dung trong một dự án CBT, và trong một số trường hợp, có quá nhiều thông tin cũng không tốt như chẳng có thông tin nào. Do vậy, xác định được các nội dung cần giám sát là một phần quan trọng trong quá trình xây dựng một chương trình giám sát. Bộ Công cụ này thảo luận về 2 phương pháp tiếp cận.

Phương pháp tiếp cận thứ nhất là “phương pháp tiếp cận năng lực hoạt động kinh doanh”. Nó bao gồm quá trình giám sát trên cơ sở các mục tiêu kinh doanh CBT. Đây là những mục tiêu sẽ được phát triển từ khi khởi đầu, ví dụ sẽ thu được US\$5000 doanh thu cho một dự án cộng đồng hoặc tạo được 10 việc làm chính thức.

Phương pháp thứ hai là “phương pháp tiếp cận năng lực hoạt động bền vững”. Nó bao gồm quá trình giám sát trong bối cảnh các vấn đề chính về phát triển bền vững hoặc liên quan đến nghèo mà cộng đồng đang phải đối phó. Đó có thể là các vấn đề như nâng cao khả năng tiếp cận nước sạch, tăng tỷ lệ hộ gia đình có một hoặc nhiều thành viên có việc làm chính thức, hoặc tăng số hộ thu gom rác. Công việc của các chỉ tiêu du lịch bền vững là cho thấy tác động của du lịch đối với các mục tiêu phát triển bền vững của cộng đồng.

Các tổ chức khác nhau có thể ưa thích phương thức này hơn phương thức kia. Các nhà quản lý dự án có thể ưa chuộng phương thức tiếp cận kinh doanh hơn, để kiểm tra xem các cơ sở kinh doanh hoạt động như thế nào so với mức chuẩn. Các tổ chức Phi Chính phủ có thể ưa thích phương thức tiếp cận các vấn đề chính, để họ có thể nắm bắt tổng quan đóng góp của dự án cho sự phát triển bền vững của cộng đồng. Cả hai đều quan trọng đối với sự bền vững và sẽ được thảo luận tiếp trong Bước 4.

### **Cần nhắc về loại chỉ tiêu cần sử dụng**

Có 3 loại chỉ tiêu chính: định tính, định lượng và quy chuẩn.

- Các chỉ tiêu định tính phụ thuộc vào các đánh giá dựa vào giá trị (người ta nghĩ thế nào) của tình trạng một vấn đề cụ thể nào đó như quan điểm của người dân về du lịch, mức độ hài lòng của du khách, hoặc sự mô tả của chuyên gia về tình trạng của hệ thống sinh thái cụ thể.
- Các chỉ tiêu định lượng tập trung vào các sự kiện cụ thể và đo lường được. Nó bao gồm đếm các sự kiện cụ thể một cách khoa học. Công việc này thông thường được thể hiện bằng tỷ lệ phần trăm (20% số hướng dẫn viên du lịch có chứng chỉ), tỷ lệ (VD: Tỷ lệ số dân so với số du khách), hoặc là dữ liệu thô (VD: 900 lít nước sử dụng bởi mỗi du khách mỗi đêm).
- Các chỉ tiêu quy chuẩn được dùng để đo sự tồn tại hoặc không tồn tại của một số một số yếu tố, ví dụ như kế hoạch du lịch hoặc chính sách môi trường. Những chỉ tiêu này không có tác dụng lớn về góc độ bền vững, trừ phi chúng được gắn với các chỉ tiêu khác để đo xem các kế hoạch hoặc chính sách này hiệu quả như thế nào.

Ngoài những nội dung này, UNWTO đã nhấn mạnh các loại chỉ tiêu sau:

### **Hộp 8 Các loại chỉ tiêu của UNWTO**

- Chỉ tiêu cảnh báo sớm (VD: giảm số lượng du khách quay trở lại)
- Chỉ tiêu về sức ép hệ thống (VD: thiếu nước, tỷ lệ tội phạm)
- Đo tình trạng hiện tại của ngành (VD: tỷ lệ nghề nghiệp, số nhân viên)
- Đo tác động của phát triển du lịch đối với môi trường sinh lý và kinh tế-xã hội (VD: mức độ ô nhiễm, ùn tắc giao thông, mất di sản văn hóa, thu nhập của cộng đồng địa phương)
- Đo khả năng đáp ứng của cấp quản lý (VD: số lượng chương trình nâng cao nhận thức du lịch đã thực hiện, số lượng hướng dẫn viên du lịch được đào tạo, các điểm văn hoá được khôi phục)

*Nguồn: Trích từ UNWTO (2004)*

Quyết định về loại chỉ tiêu cần sử dụng được tác động bởi phạm vi dự án sẽ được giám sát, nhu cầu của các bên tham gia và nguồn nhân lực và tài chính dành cho dự án.

### **Xem xét lại nguồn nhân lực và tài chính dành cho giám sát**

Việc thu thập dữ liệu có thể tốn kém và mất thời gian. Nên cân nhắc kỹ nguồn lực cần thiết để thực hiện giám sát trước khi bắt tay vào quá trình thiết kế. Điều đó sẽ giúp khuyến khích các giải pháp giám sát thực tế và hiệu quả. Cần lưu ý rằng các chỉ tiêu để đo lường không phải lúc nào cũng là những chỉ tiêu dễ hiểu nhất. Trong mỗi dự án giám sát, cần tạo mối cân bằng giữa nhu cầu giám sát

chất lượng cao, sự tham gia của các thành phần khác nhau, và nhu cầu tạo ra các chỉ tiêu hiệu quả về chi phí và có thể đạt được trong một khoảng thời gian hợp lý.

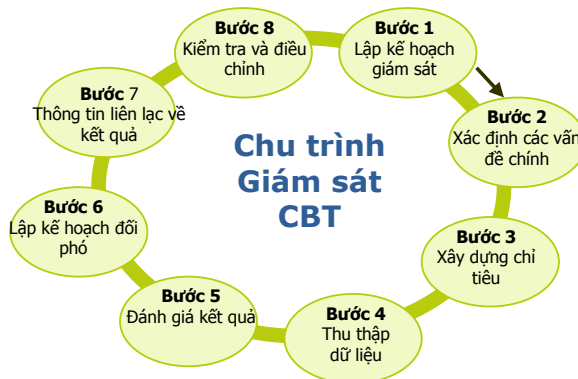
Chi phí của một dự án giám sát sẽ liên quan tới quy mô của dự án hoặc địa điểm mà dự án cần giám sát. Một nguyên tắc đơn giản là 2-3% chi phí dự án cần được dành cho công tác giám sát ngay từ khi bắt đầu dự án. Theo cách đó, dự án du lịch càng lớn và càng phức tạp thì quá trình giám sát càng có phạm vi rộng và tốn kém. Một chương trình trị giá US\$100,000 cần dành khoảng US\$2-3000 mỗi năm cho công tác giám sát. Người ta thường ngại chi tiền cho việc giám sát, vì việc đó có vẻ như đem tiền ra khỏi các hoạt động của chương trình. Đây là một cách nhìn nhận không đúng đắn bởi vì giám sát có giá trị to lớn trong việc mang lại hiệu quả cho các hoạt động dự án.

Nguồn nhân lực cần thiết cho giám sát phụ thuộc vào quy mô chương trình và tần suất thu thập dữ liệu. Thiết lập một chương trình giám sát là một quá trình cần nhiều nhân công và có thể cần hai hoặc nhiều người hơn nữa trong vài tháng, tuy nhiên khi chương trình đã đầu vào đó, thì một người có thể đảm đương việc thu thập thông tin trong thời gian một tháng với tần suất một hoặc hai lần mỗi năm.

### Quy trình xây dựng một chương trình giám sát

Có rất nhiều quy trình có thể sử dụng để phát triển một chương trình giám sát. Bộ Công cụ này giải thích quy trình giám sát theo 3 giai đoạn: i) lập kế hoạch và phát triển (Bước 1-3) ii) giám sát và phân tích (4-5) và iii) thực hiện và kiểm tra (bước 6-8). Có thể áp dụng quy trình này cho hầu hết các điểm du lịch và có thể điều chỉnh nó cho phù hợp với điều kiện địa phương.

Trong giai đoạn lập kế hoạch và phát triển, cần đưa ra các quyết định chính về các mục tiêu của chương trình: ai sẽ thực hiện giám sát, ranh giới khu vực giám sát là gì, và đâu là khung thời gian mà chương trình phải thực hiện theo. Giai đoạn giám sát và đánh giá gồm thu thập các tài liệu giám sát, phân tích kết quả và xây dựng các ngưỡng chỉ tiêu. Giai đoạn thực hiện và kiểm tra bao gồm quyết định các hành động cần thiết để điều chỉnh những việc làm chưa tốt, thông tin liên lạc với các bên liên quan, kiểm tra và cải thiện chương trình giám sát trước khi giám sát lại. Bộ Công cụ này kiểm tra cả 3 giai đoạn được chia làm 8 bước nêu trong Hình 1 dưới đây. Mỗi bước được giải thích chi tiết trong Phần 2 của Bộ Công cụ.



Hình 1: Các bước xây dựng một chương trình giám sát

Bảng 1: 8 bước giám sát dự án CBT

BƯỚC	QUY TRÌNH
1. Lập kế hoạch giám sát	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thảo luận và lập kế hoạch giám sát sơ bộ với cộng đồng</li> <li>• Lập mục tiêu giám sát</li> <li>• Thảo luận các vấn đề thực thể chung như ai sẽ tham gia, ranh giới khu vực</li> </ul>

## Công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng

	nghiên cứu, các nguồn lực cần thiết và thời gian dành cho giám sát
2. Xác định phạm vi các vấn đề chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nghiên cứu các vấn đề chính mà ngành kinh doanh CBT và cộng đồng đang đối phó</li> <li>Tổ chức cuộc họp cộng đồng để rà soát và sắp xếp thứ tự ưu tiên các vấn đề</li> <li>Lấy ý kiến đóng góp từ nhóm công tác giám sát để hoàn tất danh sách</li> </ul>
3. Xây dựng các chỉ tiêu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rà soát danh sách dài các chỉ tiêu hiện có cho phù hợp với các vấn đề chính</li> <li>Thảo luận theo từng nhóm nhỏ để tìm ra các chỉ tiêu mới phù hợp với các vấn đề</li> <li>Sàng lọc các chỉ tiêu tiềm năng với các câu hỏi nhanh đơn giản</li> <li>Kết hợp hài hòa các chỉ tiêu với chuyên môn kỹ thuật khi cần thiết</li> </ul>
4. Thu thập dữ liệu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xác định nguồn dữ liệu</li> <li>Thiết kế phương pháp thu thập dữ liệu như khảo sát và câu hỏi</li> <li>Thiết kế một cơ sở dữ liệu để giữ kết quả</li> </ul>
5. Đánh giá kết quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thiết lập các điểm mốc năm đầu tiên</li> <li>Xác định các ngưỡng thích hợp để đưa ra biện pháp đối phó về quản lý</li> </ul>
6. Lập kế hoạch đối phó	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xác định những lĩnh vực thực hiện chưa tốt</li> <li>Nghiên cứu những nguyên nhân có thể dẫn đến tình trạng thực hiện kém</li> <li>Quyết định về biện pháp đối phó trong quản lý</li> <li>Vạch kế hoạch hành động</li> </ul>
7. Thông báo về kết quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thiết kế các biện pháp thông tin liên lạc cho các nhóm liên quan khác nhau</li> <li>Xuất bản các kết quả đạt được và cập nhật thường xuyên</li> </ul>
8. Rà soát và điều chỉnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rà soát lại các mục tiêu và vấn đề chính</li> <li>Rà soát lại các chỉ tiêu và thu thập thông tin</li> <li>Rà soát biện pháp đối phó về quản lý</li> </ul>

### Các tài liệu đọc thêm:

<http://www.gtz.de/de/dokumente/en-tourism-tc-guide.pdf>

Hướng dẫn về phát triển vùng nông thôn và bảo vệ thiên nhiên - GTZ

<http://www.snvworld.org/cds/rgTUR/documents/GTZ%20docs/csd%207%20GTZ.pdf>

Du lịch bền vững như một lựa chọn phát triển. Hướng dẫn thực tế cho các nhà quy hoạch địa phương, các chuyên gia phát triển và nhà chức trách – SNV

[http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-](http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf)

[DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf](http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf)

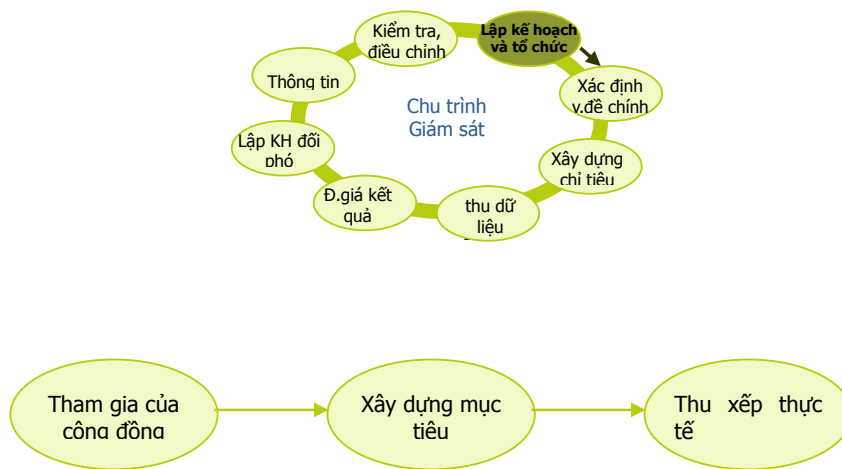
các chỉ tiêu giám sát kết quả cộng đồng: Phương pháp và Quy trình phát triển các chỉ tiêu - Canterbury (NZ)

Chương 2

## GIÁM SÁT TỪNG BƯỚC

### BƯỚC 1: Lập kế hoạch giám sát

Lập kế hoạch là bước quan trọng đầu tiên trong việc phát triển bất kỳ một chương trình giám sát nào. Nó bao gồm ý tưởng giám sát với cộng đồng, xây dựng mục tiêu giám sát, và giải quyết các vấn đề thực tế chung như ai sẽ tham gia, đâu là ranh giới khu vực giám sát, cần có những nguồn lực gì và khung thời gian dành cho giám sát là gì.



Hình 2: Lập kế hoạch hoạt động

#### Huy động hỗ trợ từ cộng đồng

Ý tưởng về giám sát cần được thảo luận với các thành viên cộng đồng ngay từ sớm khi dự án còn đang ở giai đoạn lập kế hoạch và cần được thể hiện như một phần quan trọng trong kinh doanh CBT.

Một trong những cách thức tốt nhất để thu hút sự tham gia của các bên liên quan vào quá trình lập kế hoạch là tổ chức một cuộc họp cộng đồng để thảo luận chương trình giám sát. Điều quan trọng là phải đảm bảo rằng cộng đồng có đầy đủ đại diện, ví dụ như bà con dân tộc thiểu số, phụ nữ và các thành phần xã hội khác được mời và có thể tham gia. Cuộc họp có thể ôn lại các khái niệm chính về giám sát đã được giải thích trong phần trước: tại sao giám sát lại quan trọng, ai có thể tham gia vào công tác giám sát, ranh giới của khu vực giám sát là gì, nguồn nhân lực và tài chính dành cho dự án là gì. Điều đó sẽ mang lại cho các thành phần liên quan cơ hội tác động đến đường hướng của chương trình ngay từ ban đầu và sẽ mang lại cho họ cảm giác có quyền chủ động – một yếu tố quan trọng đối với sự thành công lâu dài của dự án. Có hai lý do chính để giám sát dự án du lịch cộng đồng và các lý do này cần được giải thích rõ cho các thành phần liên quan ngay từ ban đầu:

- Thứ nhất, để đánh giá khả năng hoạt động kinh doanh của một dự án dựa trên các mục tiêu kinh doanh cụ thể.
- Thứ hai, để đánh giá sự đóng góp của dự án cho các mục tiêu phát triển và bền vững của cộng đồng.

Tùy thuộc vào việc ai là người khởi xướng dự án giám sát, khía cạnh này hoặc khía cạnh kia như nêu ở trên sẽ chiếm ưu thế. Đối với các thành viên của cộng đồng, năng lực thực hiện kinh doanh có thể là mối quan tâm hàng đầu. Các nhà tài trợ và các cơ quan phi chính phủ liên quan đến dự án có thể tập trung hơn vào năng lực thực hiện có tính bền vững. Trong cả hai trường hợp, thông tin được cung cấp có thể giúp cải thiện dự án, làm cho người dân địa phương nhận thức về cách thức dự án vận hành như

thể nào, và giúp các vấn đề được phát hiện kịp thời trước khi chúng trở nên quá trầm trọng. Hộp dưới đây giải thích về sự khác nhau giữa các mục tiêu bền vững và các mục tiêu thực hiện kinh doanh.

**Hộp 9: Du lịch kinh doanh và du lịch bền vững**

**Năng lực thực hiện kinh doanh**

Các mục tiêu thực hiện công việc kinh doanh phụ thuộc vào loại hình kinh doanh đang được phát triển. Đối với một nhà trọ sinh thái thì mục tiêu có thể bao gồm ước tính số lượng khách nghỉ tại đó hàng năm, tổng doanh thu và mức độ hài lòng của du khách. Cần xác định các mục tiêu này ngay tại giai đoạn lập kế hoạch và phát triển dự án CBT. Nếu chưa được xác định hoặc cần phải đổi mới thì nên tổ chức một cuộc họp với tất cả các thành phần tham gia chính của dự án CBT để rà soát lại dự án và làm rõ các mục tiêu tổng thể và cụ thể của dự án.

**Năng lực thực hiện bền vững**

Các mục đích và mục tiêu bền vững có phạm vi rộng hơn và khó xây dựng hơn. Chúng xác định tầm nhìn của cộng đồng về sự bền vững và những đóng góp mà du lịch dự kiến có thể mang lại. Các mục tiêu này có thể liên quan tới nhu cầu tạo một số lượng việc làm nhất định, mang lại lợi ích kinh tế và xã hội khác cho cộng đồng, hoặc giải quyết các vấn đề cụ thể về môi trường. Xác định các mục tiêu và mục đích của du lịch bền vững mang lại cho các thành phần tham gia một cơ hội để xác định xem kỳ vọng của họ từ du lịch là gì, và cân nhắc xem làm thế nào để đạt được những kỳ vọng đó. Tốt nhất là nên xác định mục đích và mục tiêu thông qua một hội thảo cộng đồng hoặc nhiều cuộc họp tại làng.

**Đặt mục tiêu**

Sau khi thảo luận với cộng đồng về lý do giám sát và sự khác biệt giữa hoạt động kinh doanh với hoạt động bền vững, cần xem lại mục đích của dự án và đặt ra các mục tiêu giám sát cụ thể. Các mục tiêu quan trọng vì chúng giúp xác định mục đích và phạm vi chương trình giám sát. Hộp dưới đây sẽ làm rõ mục đích và mục tiêu cụ thể là như thế nào.

**Hộp 10: Mục đích và mục tiêu cụ thể**

*Mục đích* xác định trên phạm vi rộng những gì mà dự án hy vọng sẽ đạt được, VD: “góp phần xóa đói giảm nghèo tại làng Ma-lin”, hoặc “nâng cao lợi ích kinh tế từ khu bảo tồn sinh thái Lam Sơn”. Một dự án CBT chỉ cần từ hai đến năm mục đích là đủ.

*Mục tiêu* cụ thể hơn mục đích. Chúng giải đáp câu hỏi: “làm thế nào?”. Ví dụ, “làm thế nào dự án có thể góp phần xóa đói giảm nghèo?”, “làm thế nào để nâng cao lợi ích kinh tế từ khu bảo tồn sinh thái?”. Trong trường hợp này các mục tiêu có thể là “giảm tỷ lệ dân cư sống dưới mức nghèo”, hoặc “tăng doanh thu tính trên mỗi du khách từ Khu Bảo tồn Sinh thái”. Có khoảng từ sáu đến mười hai mục tiêu cụ thể cho bất kỳ dự án nào. Một số dự án sẽ tập trung vào vấn đề kinh doanh và một số khác lại tập trung vào vấn đề bền vững.

Hầu hết các dự án CBT sẽ có sẵn mục đích và mục tiêu xác định rõ những gì mà dự án cần đạt được. Chúng sẽ được xây dựng ngay từ khi khởi đầu dự án nhưng có thể không được kiểm tra từ khi đó. Xây dựng một dự án giám sát tạo cơ hội tốt để kiểm nghiệm các mục đích CBT, đảm bảo rằng chúng vẫn còn hiệu lực, và làm việc với các bên liên quan để cải thiện các mục đích này nếu chưa rõ ràng. Bảng dưới đây đưa ra một số ví dụ về mục đích và mục tiêu dự án. Hai mục đích đầu tiên tập trung vào kinh doanh và ba mục tiêu sau liên quan đến các vấn đề cộng đồng.

**Bảng 2: Ví dụ Mục đích và Mục tiêu Dự án**

Loại	Mục đích	Mục tiêu
HOẠT KINH DOANH	Phát triển các cơ sở lưu trú du lịch sinh thái ở Làng Ma-lin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có ít nhất 5 cơ sở lưu trú khai trương kinh doanh vào năm thứ hai</li> <li>Ít nhất 4 người được đào tạo về quản gia và hai người về quản lý vào năm thứ hai</li> </ul>
	Cơ sở lưu trú hoạt động tốt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có ít nhất 50% số phòng trọ được cho thuê vào năm thứ ba</li> <li>Đạt tỷ lệ 75% du khách hài lòng vào năm thứ tư</li> <li>Hoạt động vượt công suất vào năm thứ năm</li> </ul>

## Công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng

<b>HOẠT ĐỘNG BỀN VỮNG</b>	Góp phần vào xóa đói giảm nghèo tại làng Ma-lin	• Giảm tỷ lệ người dân sống dưới mức nghèo xuống dưới 10% vào năm thứ năm
		• Tăng 25% số người được tuyển dụng vào ngành du lịch vào cuối năm thứ ba
		• Đảm bảo 100% số hộ gia đình có khả năng tiếp cận nguồn nước chảy vào năm thứ hai
	Khuyến khích sự tham gia rộng rãi của người dân địa phương vào du lịch cộng đồng	• Tăng số lượng vào thành phần cộng đồng tham gia vào các cuộc họp lập kế hoạch
		• Tăng cơ hội để các bên liên quan được tham gia vào quá trình lập kế hoạch CBT
	Nâng cao vị thế của phụ nữ ở làng Ma-lin	• Tăng tỷ lệ phụ nữ tham gia vào quy hoạch du lịch lên tới 50% hoặc hơn số dân địa phương tham gia
		• Tăng số doanh nghiệp nữ làm việc trong ngành du lịch
		• Tăng tỷ lệ phụ nữ nắm giữ các vị trí giám sát lên đến 25% hoặc hơn

Ngoài các mục đích của dự án, cũng cần làm rõ các mục đích và mục tiêu giám sát. Chúng cho biết giám sát cần đạt được những gì và làm thế nào để thực hiện được được việc đó.

**Bảng 3: Ví dụ về các mục đích và mục tiêu giám sát**

Mục đích	Mục tiêu
Giám sát năng lực thực hiện dự án CBT Ma-lin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng 10-20 chỉ tiêu giám sát</li> <li>• Giám sát các chỉ tiêu một năm hai lần</li> </ul>
Đánh giá sự đóng góp của du lịch vào các mục tiêu bền vững của cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá các kết quả giám sát dựa trên các mục tiêu cộng đồng bền vững</li> </ul>
Chia sẻ các thông tin giám sát với các bên liên quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Công bố kết quả giám sát một năm hai lần</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tổ chức cuộc họp cộng đồng hàng năm để thảo luận các kết quả giám sát</li> </ul>
Sử dụng các kết quả giám sát để nâng cao khả năng thực hiện dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng các biện pháp đối phó và thực hiện kế hoạch hành động dự án</li> </ul>

Nên lưu ý rằng hầu hết tất cả các mục tiêu ở bảng trên đều là mục tiêu SMART, có nghĩa là Cụ thể (Specific), Có thể Đo lường (Measurable), Thực tế (Realistic) và có Thời hạn (Time-bound). Nếu dự án ở ngay năm đầu hoạt động thì khó có thể xác định các mục tiêu thực tế ngay từ đầu. Nếu như vậy, việc tăng các tỷ lệ cụ thể có thể tạm bỏ ra ngoài và đưa vào sau này, dựa trên kết quả của đợt giám sát đầu tiên.

### Thu hút sự tham gia của cộng đồng

Mỗi dự án đều khác biệt và, như đã giải thích từ trước, các giai đoạn khác nhau trong quá trình giám sát tạo nhiều cơ hội để các nhóm liên quan khác nhau có thể tham gia. Các nhóm liên quan thông thường có thể gồm:

- Các nhà tổ chức
- Người tham gia
- Cán bộ trong ngành
- Người quan sát

Vai trò tổ chức giám sát du lịch thường do một cơ quan tài trợ hay một tổ chức phi chính phủ bố trí. Đôi khi chuyên gia tư vấn cũng được đề nghị thực hiện giám sát hoặc đánh giá năng lực hoạt động của một dự án cộng đồng. Các dự án thường được tổ chức bởi một nhóm công tác nhỏ bao gồm các đại

diện của cộng đồng và các tổ chức liên quan. Đây có thể là một đơn vị nằm dưới ban dự án có từ trước.

Mọi thành viên khác của cộng đồng đều có thể đảm nhận vai trò người tham gia. Các đối tượng quan tâm nên tham gia ngay từ đầu giai đoạn lập kế hoạch và thảo luận các vấn đề chính, và sau này có thể hỗ trợ công tác thu thập dữ liệu. Một số thành viên sẽ có kiến thức chuyên môn trong những lĩnh vực cụ thể như hướng dẫn du lịch hay quản lý nước và có thể hỗ trợ xây dựng chỉ tiêu và phân tích kết quả.

Các cán bộ ngành du lịch thường là những người ở vị trí thích hợp nhất trong việc lấy ý kiến phản hồi của du khách và cũng có thể tham gia vào các hoạt động thu thập dữ liệu. Các công ty lữ hành và công ty vận tải đưa du khách đến điểm du lịch CBT có thể có cơ hội tốt để giám sát sự hài lòng của du khách, và những nhà cung cấp dịch vụ lưu trú cũng như vậy. Hướng dẫn viên du lịch có thể giúp đếm động vật hoang dã và đánh giá sự tham gia của cộng đồng vào các chuyên du lịch. Giữ liên lạc với hiệp hội ngành du lịch địa phương hoặc vùng có thể giúp tổ chức sự tham gia của ngành.

Những người đóng vai trò của người quan sát có thể là quan chức địa phương, các nhà nghiên cứu, cộng đồng lân cận, du khách hoặc bất cứ ai khác quan tâm đến kết quả dự án. Các nhà quan sát được duy trì mỗi quan tâm thông qua thông tin liên lạc thường xuyên về tiến độ và kết quả dự án.

### Giám sát ranh giới

Trong một số dự án việc giám sát ranh giới sẽ rõ ràng như rìa làng, đảo hay bán đảo. Đối với các dự án khác, đặc biệt là các dự án quy mô lớn, cần xác định một số “khu vực mẫu” là những nơi có hoạt động giám sát. Ví dụ, nếu dự án gồm 27 làng trong một vùng thì có thể giám sát khoảng 6 làng. Khi quyết định nên chọn làng nào, cần lưu ý:

- Lấy mẫu địa lý rộng của khu vực (VD: bờ biển, sông, đất ướt, núi);
- Bất kỳ khu vực ưu tiên nào trong vùng cần quan tâm đặc biệt; và
- Một loạt các khu vực có mật độ du lịch cao và mật độ thấp/không có du lịch

### Thời gian dự án

Lý tưởng nhất là nên bắt đầu hoạt động giám sát ngay từ đầu dự án du lịch. Tuy nhiên, nếu dự án đã được triển khai thì nên bắt đầu chương trình giám sát càng sớm càng tốt. Các hoạt động giám sát cần diễn ra thường xuyên, tùy vào khả năng tham gia của các cán bộ giám sát. Thu thập dữ liệu hàng tháng hoặc thậm chí hàng tuần có thể thực hiện được đối với các dự án nhỏ, trong khi đối với các dự án lớn thì giám sát một năm hai lần có lẽ thích hợp hơn.

### Khả năng cung cấp các nguồn lực

Cộng đồng nên kiểm tra xem các trang thiết bị và nguồn nhân lực nào đã có sẵn cho dự án và có thể sử dụng cho công tác giám sát dự án được không. Nếu nhân sự hiện có đã làm việc hết công suất thì có thể cần phải tuyển thêm nhân viên làm việc vài ngày mỗi tháng, và cần có kinh phí để trang trải các chi phí cần thiết (xem thảo luận thêm trong phần giới thiệu).

Hộp dưới đây cho ví dụ về các vấn đề về giám sát cần giải quyết vào cuối Bước 1.

### Hộp 11: Ví dụ Tổng quan Dự án

**Tên:**

Dự án Du lịch Sinh thái làng Ma-lin

**Lý do giám sát:**

- Đánh giá khả năng thực hiện dự án dựa trên mục đích đã đặt ra
- Đưa ra những biện pháp cải thiện dự án dựa trên kết quả
- Trình bày tác động của dự án đối với kinh tế làng để giải trình cho việc cấp kinh phí tiếp theo

**Ai sẽ tham gia?**

Nhân viên, nhà tài trợ, hội đồng làng, các thành viên hiệp hội ngành du lịch, khách mời, nhóm phụ nữ, thành viên cộng đồng. Trách nhiệm cuối cùng sẽ thuộc về Hội đồng làng Ma-lin.

**Ranh giới giám sát:**

Ranh giới địa lý của cộng đồng

**Thời gian:**

Giám sát mỗi năm hai lần và báo cáo cho cộng đồng

**Nguồn lực có sẵn dành cho giám sát:**

Hai ngày công mỗi tháng, máy vi tính, tài liệu, máy in, phòng họp. US\$500 kinh phí mỗi năm.

**Các tài liệu đọc thêm:**

<http://www.gtz.de/de/dokumente/en-tourism-tc-guide.pdf>

Hướng dẫn của GTZ về phát triển nông thôn và bảo tồn thiên nhiên trong khu vực

<http://www.snvworld.org/cds/rgTUR/documents/GTZ%20docs/csd%207%20GTZ.pdf>

Du lịch bền vững – một phương án phát triển. Hướng dẫn thực tế cho các nhà quy hoạch, nhà phát triển và chức trách địa phương

[http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-](http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf)

[DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf](http://www.stats.govt.nz/NR/rdonlyres/BEC0F235-570B-4CE3-B121-DF2319136D11/0/canterburyregionoutcomeindicators180705.pdf)

Các chỉ tiêu dành cho kết quả giám sát cộng đồng: Phương pháp và Quy trình xây dựng các chỉ tiêu - Canterbury (NZ)

Thủ công mỹ nghệ địa phương

## BƯỚC 2: Xác định phạm vi các vấn đề chính

Xác định phạm vi các vấn đề chính có lẽ là bước quan trọng nhất trong quá trình phát triển một chương trình giám sát. *Xác định phạm vi* là một quá trình phát hiện một số các vấn đề ưu tiên (tốt nhất là dưới 20 hạng mục) để tập trung trong số rất nhiều lĩnh vực tiềm năng đã được xác định trong mục tiêu dự án. *Các vấn đề chính* là những vấn đề mà cộng đồng quan tâm nhất liên quan đến sự phồn thịnh của mình về mặt xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế. Giống như các mục tiêu khác, các vấn đề chính có thể liên quan đến năng lực hoạt động kinh doanh cũng như bền vững.

Các vấn đề chính được xây dựng một cách tốt nhất thông qua sử dụng một số chiến lược: nghiên cứu, họp cộng đồng và ý kiến đóng góp của nhóm công tác.



Xác định phạm vi các vấn đề chính có lẽ là bước quan trọng nhất trong quá trình phát triển một chương trình giám sát. *Xác định phạm vi* là một quá trình phát hiện một số các vấn đề ưu tiên (tốt nhất là dưới 20 hạng mục) để tập trung trong số rất nhiều lĩnh vực tiềm năng đã được xác định trong mục tiêu dự án. *Các vấn đề chính* là những vấn đề mà cộng đồng quan tâm nhất liên quan đến hạnh phúc của mình về mặt xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế. Giống như các mục tiêu khác, các vấn đề chính có thể liên quan đến năng lực hoạt động kinh doanh cũng như bền vững.

Các vấn đề chính được xây dựng một cách tốt nhất thông qua sử dụng một số chiến lược: nghiên cứu, họp cộng đồng và ý kiến đóng góp của nhóm công tác.



Hình 3: Quá trình xác định

### Nghiên cứu các vấn đề chính

Nhà tổ chức dự án và nhóm công tác cần khởi xướng việc nghiên cứu các vấn đề chính bằng cách khảo sát các mục đích dự án trước đó, thực hiện phỏng vấn không chính thức các hộ gia đình và gặp gỡ các thành phần tham gia dự án như nhân viên, cán bộ quản lý và các thành phần liên quan. Trong các cuộc họp này cần lập danh sách các vấn đề về xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế được đưa ra thảo luận.

Các vấn đề chính về sáng kiến du lịch bền vững có thể bao gồm:

- Tăng cơ hội tạo việc làm và thu nhập cho người nghèo
- Cung cấp các chương trình đào tạo và xây dựng năng lực
- Cải thiện vấn đề bình đẳng giới và tham gia xã hội cho người bản địa và dân tộc thiểu số (xem phần 4 thảo luận rộng về các vấn đề giới)
- Nâng cao nhận thức của bên liên quan chính để hỗ trợ du lịch vì người nghèo
- Cung cấp cơ sở hạ tầng cơ bản và cơ sở vật chất du lịch để hỗ trợ phát triển du lịch ở địa phương
- Mở rộng cơ hội tạo thu nhập cho phụ nữ nghèo và các bộ phận ngoài lề xã hội như người dân tộc thiểu số và thanh niên không có tay nghề

- Giới thiệu các chương trình tín dụng nhỏ
- Nâng cao khả năng tiếp cận các dự án du lịch

### Tổ chức các cuộc họp cộng đồng

Một khi đã có danh sách sơ bộ, có thể tổ chức một cuộc họp cộng đồng để xem xét lại các vấn đề được liệt kê trong danh sách, bổ sung thêm những vấn đề mới, loại bỏ những nội dung khác và chọn 5 vấn đề ưu tiên hàng đầu được cho là quan trọng nhất trong từng lĩnh vực.

- Nếu có 12 thành viên hoặc nhiều hơn thế, cần chia ra thành các nhóm nhỏ để mỗi nhóm có thể thảo luận được một trong các vấn đề.
- Đối với các nhóm có thành phần xã hội đa dạng, cũng có thể chia ra thành từng nhóm nhỏ để tất cả mọi người đều có thể tham gia tối đa.
- Mỗi nhóm nên chỉ định một người phát ngôn là người có thể trình bày trước toàn thể nhóm vào cuối buổi họp.
- Trong quá trình thảo luận toàn thể nhóm, các thành viên khác có thể muốn đưa ra ý kiến nhận xét về các lĩnh vực mà họ chưa thảo luận.
- Vào cuối buổi họp, cần đi đến một sự thống nhất ý kiến về 5 vấn đề trong mỗi lĩnh vực.

Có thể sử dụng Bảng ghi chép công việc 1 trong Phần 4 để hỗ trợ quá trình này.

### Hợp nhóm công tác

Việc lựa chọn và sắp xếp thứ tự ưu tiên cuối cùng cho các vấn đề chính cần được thực hiện bởi nhóm chuyên trách về chỉ tiêu hoặc các nhóm nhỏ gồm những người tổ chức giám sát. Có thể đối phó với các vấn đề nhỏ dễ hơn các vấn đề lớn. Khi có thể, cần sắp xếp thứ tự ưu tiên và kết hợp các vấn đề chính.

Bảng sau đưa ra một vài ví dụ về các vấn đề chính dưới 4 chủ đề khác nhau. Đây chưa phải là một danh sách hoàn chỉnh vì các vấn đề chính ở đây đặc trưng cho các dự án và điểm du lịch cụ thể. Trong khi môi trường, xã hội, văn hóa và kinh tế liên quan đến các mục đích bên ngoài của dự án, việc quản lý CBT lại liên quan đến năng lực thực hiện kinh doanh của dự án.

**Bảng 4: Ví dụ về các vấn đề chính**

Loại	Lĩnh vực	Các vấn đề chính
NĂNG LỰC THỰC HIỆN KINH DOANH	Năng lực thực hiện CBT	Lợi ích của kinh doanh CBT
		Đầu tư để cải thiện
		Sự hài lòng của du khách về trải nghiệm CBT
		Luồng du khách và nhu cầu về CBT
		Mức độ đào tạo du lịch trong số nhân viên du lịch
		Tiếp thị dự án CBT
		Sự tham gia của cộng đồng vào lập kế hoạch và quản lý du lịch
NĂNG LỰC THỰC HIỆN	Môi trường	Quản lý và xử lý chất thải rắn
		Nâng cao chất lượng cung cấp nước theo đường ống
		Thảo luận về các khu vực thiên nhiên như công viên, khu bảo tồn
		Tăng cường phòng chống lũ lụt và lở đất
		Thay đổi khả năng cung cấp đất nông nghiệp
		Thay đổi diện tích rừng nguyên sinh
		Nhận thức của người dân cộng đồng về môi trường
BỀN VỮNG	Kinh tế	Lợi nhuận kinh tế từ du khách
		Cải thiện điều kiện cung cấp điện
		Nâng cao thu nhập gia đình, tách riêng thu nhập nam giới/phụ nữ và các nhóm có hoàn cảnh khó khăn
		Tăng số lượng các doanh nghiệp địa phương
		Các công ty tư hành sử dụng các sản phẩm địa phương
Tăng cơ hội cho phụ nữ tham gia vào kinh doanh		

## Công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng

Xã hội và văn hóa	Mức tăng giá hàng hóa và dịch vụ trong cộng đồng
	Số lượng việc làm mới được tạo thêm trong cộng đồng
	Tỷ lệ tội phạm
	Phát triển và quản lý các điểm di tích văn hóa
	Khối lượng công việc của nam giới và phụ nữ
	Thay đổi về truyền thống, văn hóa hay trang phục
	Thay đổi về chất lượng trình diễn nghệ thuật và thủ công mỹ nghệ
	Cải thiện điều kiện dịch vụ y tế
	Nâng cao cơ hội giáo dục sau phổ thông
	Theo dõi sát nhận thức của người dân về du lịch
	Số thanh niên rời bỏ cộng đồng
	Các cơ hội cho các nhóm ngoài lề xã hội được tham gia vào du lịch

**GỢI Ý NHỎ:** *Hãy cố gắng tạo ra các vấn đề có tính chất trung tính. Nên tránh các từ tiêu cực như “thiếu” hoặc “lập kế hoạch kém”. Tập trung vào vấn đề chứ KHÔNG vào khó khăn.. Một vấn đề có thể là một lĩnh vực quan tâm, một thách thức hay một nhu cầu. Ngoài ra, hãy cố gắng đi vào cụ thể. Ví dụ, “Cải thiện điều kiện cung cấp điện ” tốt hơn là “cải thiện cơ sở hạ tầng như đường xá, điện v.v...”*

### Tài liệu đọc thêm:

<http://www.iisd.org/measure/compendium/>

Học viện Quốc tế về Phát triển Bền vững

<http://ag.arizona.edu/pubs/marketing/az1113/>

Các chiến lược Giám sát Du lịch trong kinh tế cộng đồng của bạn, Đại học Tổng hợp Arizona

<http://www.odi.org.uk/publications/wp128.pdf>

Tác động của du lịch về sinh kế nông thôn tại Namibia, Viện Phát triển Hải Ngoại

### BUỚC 3: Xây dựng các chỉ tiêu

Sau khi đã xác định và sắp xếp thứ tự ưu tiên cho các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững và kinh doanh trong cộng đồng của bạn và chuyển các vấn đề đó thành những mục tiêu sơ bộ, bạn đã sẵn sàng xây dựng các chỉ tiêu để theo dõi việc thực hiện các mục tiêu này.

Các chỉ tiêu là công cụ mà bạn có thể sử dụng để theo dõi sự thay đổi. Ví dụ, nếu dự định là để tạo cơ hội cho phụ nữ trẻ trong cộng đồng thì chỉ tiêu cần phải cho ta thấy liệu số lượng các cơ hội cho phụ nữ trẻ tăng lên hay giảm xuống và với tốc độ như thế nào.

Mặc dù có một số phương pháp xây dựng chỉ tiêu, quy trình đơn giản gồm 4 bước được mô tả ở đây: rà soát lại các chỉ tiêu hiện có, nghĩ ra các chỉ tiêu mới, sàng lọc chỉ tiêu, và cuối cùng, kết hợp hài hòa các chỉ tiêu.



Hình 4: Quy trình xây dựng chỉ tiêu

#### Xem xét lại các chỉ tiêu hiện có

Thay vì phát minh thêm quy trình mới, nên xem lại danh sách dài các chỉ tiêu từ các nguồn thông tin thứ cấp. Các nguồn thông tin hữu ích gồm có Sách hướng dẫn Tiêu chí của Tổ chức Du lịch Thế giới, Sức ép OECD, Trạng thái, Chỉ tiêu đáp ứng, Chỉ tiêu môi trường của UNEP, và Chỉ tiêu về quản lý nguồn lực của IUCN. Để đơn giản hóa các vấn đề, chúng tôi đã lập một danh sách các chỉ tiêu môi trường, xã hội, văn hóa, kinh tế và du lịch có thể có sử dụng. Danh sách này có thể tìm thấy tại phần 4 của Bộ Công cụ. Bằng cách so sánh các chỉ tiêu này với các vấn đề chính của mình, bạn có thể tìm thấy các chỉ tiêu để “thử và kiểm chứng” phù hợp với nhu cầu của bạn.

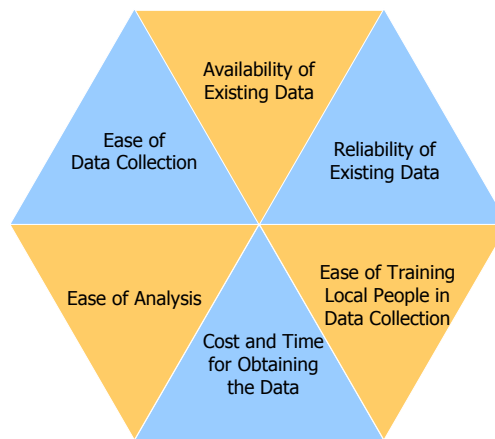
#### Nghĩ ra các chỉ tiêu mới

Đối với các lĩnh vực mà bạn không thể tìm được các chỉ tiêu phù hợp, bạn cần phải nghĩ ra những chỉ tiêu hoàn toàn mới. *Suy nghĩ* bao gồm tổ chức một cuộc họp nhóm nhỏ để các thành viên được khuyến khích đưa ra càng nhiều ý tưởng càng tốt về một chủ đề cụ thể. Danh sách các vấn đề chính là điểm khởi đầu để nghĩ ra các chỉ tiêu. Ví dụ, nếu vấn đề chính là “Tỷ lệ tội phạm” thì chỉ tiêu của bạn có thể là “số lượng các vụ phạm tội được báo cáo hàng tháng” hoặc “Tỷ lệ công an so với dân số”. Ở giai đoạn này, nên có nhiều chỉ tiêu, do vậy bạn đừng lo nếu cuối cùng bạn có ba hoặc bốn phương án lựa chọn để giám sát cùng một vấn đề. Chúng sẽ được sàng lọc vào giai đoạn tiếp theo. Một số các vấn đề chính cần quan tâm trong việc phát triển các chỉ tiêu được trình bày trong biểu dưới đây.

### Hộp 12: Có bao nhiêu Chỉ tiêu?

Rõ ràng là không có số lượng chỉ tiêu lý tưởng nào. Nếu chỉ cố gắng bao quát mọi khía cạnh của du lịch bền vững với một vài chỉ tiêu thôi thì sẽ không thực tế, một danh sách với hơn 100 chỉ tiêu thì sẽ vừa không thực tế vừa làm giảm tầm quan trọng của từng chỉ tiêu. Thách thức ở đây là phải đối phó được tất cả các vấn đề cốt yếu mà điểm du lịch đang phải đối mặt với một lượng chỉ tiêu ít nhất. Nếu chỉ lựa chọn các chỉ tiêu kinh tế thì các chỉ tiêu xã hội và môi trường có thể bị bỏ qua. Nếu chỉ tiêu lại chủ yếu là về môi trường thì các vấn đề mặt xã hội và kinh tế lại có thể ít được quan tâm. Số chỉ tiêu sẽ tùy thuộc vào quy mô của điểm du lịch, số lượng các vấn đề then chốt, sự quan tâm của nhóm người sử dụng và các nguồn lực có sẵn để theo dõi và báo cáo về chỉ tiêu. Tuy nhiên, hầu hết các nhà hoạt động đều nhất trí rằng 12 đến 24 chỉ tiêu là tối ưu, và khó khăn chủ yếu trong quá trình xây dựng chỉ tiêu là đạt được sự thống nhất về danh sách ngắn này mà không có sự chênh lệch quá lớn.

Nguồn: trích từ Twining-Ward (2004)



Hình 5: Các vấn đề cần cân nhắc khi sàng lọc chỉ tiêu

### Sàng lọc chỉ tiêu

Một khi bạn có danh sách dài về các khả năng có thể xảy ra thì đó là thời điểm để bạn sàng lọc chỉ tiêu. Sàng lọc chỉ tiêu cơ bản không đòi hỏi phải được đào tạo đặc biệt về giám sát. Công việc này có thể thực hiện bởi một nhóm lớn các thành viên cộng đồng hoặc nhóm công tác giám sát nhỏ. Nếu bạn có một số lượng lớn chỉ tiêu tiềm năng và nhiều thành viên tham gia thì có thể chia các thành viên thành các nhóm nhỏ and tập trung vào từ 5 đến 10 chỉ tiêu mỗi nhóm. Ví dụ:

- Nhóm 1 sàng lọc các chỉ tiêu môi trường,
- Nhóm 2 các chỉ tiêu văn hóa xã hội,
- Nhóm 3 các chỉ tiêu kinh tế,
- Nhóm 4 các chỉ tiêu dự án CBT

Trưởng nhóm cần đọc lần lượt từng chỉ tiêu và đặt các câu hỏi sau cho từng nhóm:

- Chỉ tiêu có phù hợp với vấn đề chính và mục tiêu mà nó cần theo dõi hay không?
- Chỉ tiêu có dễ đo lường với nguồn nhân lực và tài chính sẵn có của cộng đồng hay không? Đôi lúc cần tuyển chuyên gia từ bên ngoài để đánh giá.
- Chỉ tiêu có đơn giản và dễ hiểu không?

- Có rõ về định hướng kết quả nào được mong muốn hay không? (ví dụ, có rõ về việc giảm số nhà được xây dựng theo kiểu truyền thống làm ảnh hưởng tốt hay xấu đối với sự bền vững của cộng đồng hay không?)
- Chỉ tiêu có thể trở thành phổ biến đối với người dân cộng đồng hay không? Chỉ tiêu mà mọi người có thể liên quan tới sẽ giúp đem lại thành công cho dự án.

Nếu câu trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào trong số này là “không” thì nhóm có thể thử điều chỉnh và hoàn thiện chỉ tiêu. Nếu câu trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào trong số này là “?” thì có thể cần khảo sát thêm chỉ tiêu trước khi nó được xếp hạng. Những chỉ tiêu có câu trả lời đồng loạt là “có” thì cần được xếp theo thứ tự ưu tiên. Vào cuối buổi họp tất cả mọi chỉ tiêu cần phải được rà soát lại và xếp theo thứ tự ưu tiên nếu có thể được. Sau đó những người tổ chức cuộc họp phải lên danh sách “sạch” trong đó chỉ bao gồm hai chỉ tiêu hàng đầu đối với mỗi vấn đề chính. Danh sách ngắn không nên vượt quá 25 chỉ tiêu vào thời điểm này. Trong phần 4 bạn sẽ thấy Bảng ghi chép số 2 mà bạn có thể sử dụng làm mẫu để sàng lọc chỉ tiêu.

Bảng dưới đây cho thấy mối liên quan giữa các vấn đề chính và các chỉ tiêu tiềm năng, trong đó sử dụng chỉ tiêu mẫu về môi trường, văn hóa xã hội, kinh tế và kinh doanh du lịch. Bảng này được thiết kế để có thể đưa ra ý tưởng về việc làm thế nào để sàng lọc chỉ tiêu với 5 câu hỏi nêu trên. Ví dụ, tất cả chỉ tiêu kinh tế đều có vẻ phù hợp, khả thi và dễ hiểu nhưng xu hướng thì có thể lại không rõ ràng.

**Bảng 5: Các ví dụ về những vấn đề chính và chỉ tiêu tiềm năng**

Vấn đề chính	Chỉ tiêu tiềm năng	Phù hợp	Khả thi	Dễ hiểu	Xu hướng rõ ràng	Lựa chọn của người dân
NƯỚC THẢI	• % cơ sở du lịch được kết nối với hệ thống xử lý hiệu quả (cấp hai/cấp ba)/tổng số cơ sở du lịch.	✓	✓	✗	✓	✗
	• % cơ sở kinh doanh du lịch được thanh tra hàng năm về xử lý nước đúng quy cách trong toàn bộ doanh nghiệp du lịch	✓	✗	✓	✓	✗
	• % hộ gia đình có nhà vệ sinh	✓	✓	✓	✓	✓
CHẤT THẢI RẮN	• Lượng rác thải tính trên mỗi du khách/rác thải địa phương	✓	✗	✓	✓	✓
	• Lượng rác thải phát sinh hàng năm, tính theo đầu du khách và theo loại rác	✓	✗	✓	✓	✗
	• Số khách sạn phân loại phân trộn/tái chế 25% hoặc hơn lượng rác thải	✓	✓	✓	✓	✗
QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DU LỊCH	• Sự hài lòng của người dân địa phương về du lịch (khảo sát ý kiến của người dân)	✓	✓	✓	✓	✓
	• % người dân địa phương muốn số lượng du lịch ít đi	✓	✓	✓	✓	✓
	• % người dân địa phương tin rằng du lịch đã giúp cải thiện điều kiện dịch vụ và cơ sở hạ tầng	✓	✓	✗	✓	✓
	• Tỷ lệ du khách/cơ sở lưu trú, trung bình/ngày cao điểm	✓	✓	✗	✗	✗
	• % người dân địa phương hài lòng với mức độ tham gia vào các cuộc thảo luận kế hoạch du lịch	✓	✓	✓	✓	✓

Vấn đề chính	Chỉ tiêu tiềm năng	Phù hợp	Khả thi	Dễ hiểu	Xu hướng rõ ràng	Lựa chọn của người dân
VĂN HÓA TRUYỀN THỐNG ĐỊA PHƯƠNG	• Thay đổi về chất lượng hàng thủ công mỹ nghệ địa phương theo quan điểm của những người lãnh đạo cộng đồng	✓	✓	✓	✓	✓
	• Thay đổi hành vi của thanh niên theo quan điểm của những người lãnh đạo cộng đồng	✓	✓	✗	✓	✓
	• % thể hệ mới so với thể hệ trước ở lại cộng đồng sau khi học xong phổ thông	✓	✓	✓	✓	✓
	• % nhà được xây dựng theo kiểu truyền thống	✓	✓	✓	✗	✗
XÓA ĐÓI GIẢM NGHÈO	• % người thất nghiệp trong cộng đồng	✓	✗	✓	✓	✓
	• % hộ có thu nhập thấp tham gia vào các cuộc họp xây dựng kế hoạch du lịch	✓	✓	✓	✓	✓
	• % hộ có thu nhập thấp có một hoặc nhiều thành viên tham gia vào du lịch	✓	✓	✓	✓	✗
	• Số lượng các doanh nghiệp liên quan đến du lịch do các hộ có thu nhập thấp điều hành	✓	✓	✓	✓	✗
BÌNH ĐẲNG GIỚI VÀ THAM GIA XÃ HỘI	• % nhân viên du lịch là phụ nữ	✓	✓	✓	✓	✓
	- Làm việc toàn bộ thời gian hay bán thời gian	✓	✓	✓	✗	✗
	- các vị trí quản lý	✓	✓	✓	✓	✗
	• % nhân viên du lịch thuộc các nhóm có hoàn cảnh khó khăn hoặc sống ngoài lề xã hội	✓	✓	✓	✓	✓
- Làm việc toàn bộ hoặc bán thời gian	✓	✓	✓	✗	✗	
- các vị trí quản lý	✓	✓	✓	✓	✗	
TẠO DOANH THU	• Chi phí hàng ngày tính theo loại du khách	✓	✓	✓	✓	✓
	• Chi phí trung bình tính trên số khách nghỉ đêm và theo loại du khách	✓	✓	✓	✓	✗
	• Tỷ lệ phòng được thuê ở các cơ sở lưu trú có giấy phép mỗi tháng	✓	✓	✓	✓	✓
	• Sự gia tăng số khách lưu đêm tại các cơ sở lưu trú thương mại	✓	✓	✓	✗	✗
NĂNG LỰC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	• Chi phí tiếp thị trên mỗi du khách	✓	✓	✓	✗	✗
	• % tổng doanh thu chi cho công tác cải thiện và nâng cấp	✓	✓	✓	✓	✓
	• % tăng tổng doanh thu hàng năm	✓	✓	✓	✗	✓
	• % thay đổi số lượng việc làm cả ngày	✓	✓	✓	✓	✓

### Phối hợp các chỉ tiêu

Dù một quy trình sàng lọc có kỹ lưỡng tới đâu, vẫn có thể phát sinh những chỉ tiêu chưa chuẩn về mặt kỹ thuật. Điều đó đặc biệt đúng với các chỉ tiêu môi trường và kinh tế bởi vì về kỹ thuật, chúng thường phức tạp hơn các chỉ tiêu khác.

Do đó, cần yêu cầu ai đó có kiến thức chuyên môn về môi trường kiểm tra lại các chỉ tiêu môi trường để xem có hợp lý về kỹ thuật và có khả thi hay không. Đó có thể là một cán bộ môi trường địa phương, một nhà quản lý công viên hoặc một chuyên gia tư vấn. Những người mà bạn có thể hỗ trợ bao gồm:

- Cơ quan quản lý nước
- Cơ quan quản lý y tế cộng đồng
- Sở giáo dục
- Sở Công an
- Hiệp hội khách sạn hoặc du lịch
- Trường đào tạo khách sạn
- Cán bộ quản lý hiện trường (rừng, điểm du lịch)
- Ngư dân, người đi săn, cán bộ lâm nghiệp địa phương
- Khách du lịch và khách tham quan địa phương

Các loại câu hỏi mà bạn có thể cần sử dụng để hỏi những đối tượng trên gồm:

- Những biến số nào có thể đo được?
- Những thông tin / dữ liệu nào đã có trong các biến số này?
- Dữ liệu sẽ được lấy từ đâu?
- Ai là người hiểu rõ nhất về dữ liệu này?
- Họ cho rằng làm thế nào để thu thập dữ liệu một cách tốt nhất?
- Mô tả kỹ thuật chính xác nhất của dữ liệu này là gì?
- Tất cả các thuật ngữ trong mô tả chỉ tiêu thực ra có nghĩa gì?
- Câu chữ về chỉ tiêu có đủ rõ để không bị hiểu sai đi không?

Định nghĩa thuật ngữ sử dụng trong các chỉ tiêu là phần quan trọng của khâu “phối hợp” cuối cùng này. Ví dụ, Nếu chỉ tiêu đề ra liên quan đến “% khách sạn xử lý nước thải trước khi xả”, thì từ “xử lý” cần được định nghĩa một cách rõ ràng để nó có thể được diễn giải đúng mỗi khi chỉ tiêu được theo dõi. Thậm chí từ “khách sạn” có thể cũng cần phải định nghĩa một cách rõ ràng là bao gồm tất cả mọi cơ sở lưu trú hay chỉ những cơ sở đạt tiêu chuẩn khách sạn hay không.

Sàng lọc kỹ thuật và kết hợp có thể là một quá trình lâu dài với mỗi chỉ tiêu trở thành một dự án nghiên cứu nhỏ. Thời gian và sự kiên trì trong giai đoạn này có thể sẽ được đền đáp bằng những chỉ tiêu hữu ích hơn về sau này. Vào cuối giai đoạn kết hợp, cần thu thập rất nhiều thông tin cơ sở hữu ích về từng chỉ tiêu. Các thông tin này cần được ghi chép thành tài liệu một cách cẩn thận để hỗ trợ quá trình thu thập dữ liệu. Bảng tính 3 trong Phần 4 có thể hỗ trợ bạn trong việc xây dựng tài liệu này.

**GỢI Ý:** *Bạn hãy động càng nhiều người tham gia trong giai đoạn này thì kết quả học tập trong quá trình giám sát càng cao, và càng dễ thu thập dữ liệu.*

**Các tài liệu đọc thêm:**

<http://www.crefa.ecn.ulaval.ca/develop/Poverty.pdf>

Khung khái niệm để đo kết quả giảm nghèo, Trung tâm Nghiên cứu Quốc tế Canada

[http://siteresources.worldbank.org/INTPAME/Resources/Selective-Evaluations/Noteindicator\\_eng\\_Apr04\\_doc.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPAME/Resources/Selective-Evaluations/Noteindicator_eng_Apr04_doc.pdf)

Lựa chọn Chỉ tiêu, Ngân hàng Thế giới

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTPOVERTY/EXTPAME/0,,contentMDK:20191410~menuPK:435489~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:384263,00.html>

Lựa chọn Chỉ tiêu, Mạng lưới Nghèo Ngân hàng Thế giới

[http://siteresources.worldbank.org/INTPAME/Resources/Selective-Evaluations/Noteindicator\\_eng\\_Apr04\\_doc.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPAME/Resources/Selective-Evaluations/Noteindicator_eng_Apr04_doc.pdf)

Hướng dẫn giám sát chỉ tiêu nghèo, Ngân hàng Thế giới

## BUỚC 4: Thu thập dữ liệu

Một khi chỉ tiêu được đưa vào danh sách ngắn, bạn đã sẵn sàng thu thập lượt dữ liệu đầu tiên. Thu thập dữ liệu ban đầu có thể tăng gấp đôi như một quá trình thí điểm cho các chỉ tiêu mới của bạn. Dù cho việc sàng lọc của bạn có tốt đến đâu chăng nữa, sẽ luôn có một số chỉ tiêu không thể sử dụng được hoặc quá tốn thời gian trong thực tế. Nếu một chỉ tiêu chắc chắn không thể dùng được, hãy xây dựng lại và thay thế nó bằng một chỉ tiêu khác có trong danh sách dài ban đầu của bạn.



Các vấn đề chính cần lưu ý trong bước thu thập dữ liệu bao gồm:

- Xác định dữ liệu nào cần thiết cho mỗi chỉ tiêu
- Tìm hiểu xem lấy dữ liệu này ở đâu
- Thu xếp người thu thập dữ liệu
- Thiết kế các phương pháp thu thập dữ liệu
- Xây dựng phương thức quản lý dữ liệu

### Yêu cầu về dữ liệu

Bạn nên có sẵn ý tưởng về loại dữ liệu nào mà bạn cần cho mỗi chỉ tiêu sau khi xong quá trình kết hợp. Trong nhiều trường hợp, bạn sẽ cần nhiều hơn một loại dữ liệu cho mỗi chỉ tiêu. Ví dụ, để đo mức độ nhận thức của người dân về du lịch, bạn sẽ cần phải tìm ra “% thành viên cộng đồng nhìn nhận về du lịch một cách tích cực”, cũng như “tổng số người dân cộng đồng”. Để đánh giá sự bình đẳng giới trong ngành du lịch bạn sẽ cần phải biết “tổng số người được tuyển dụng vào làm việc trong ngành du lịch tính theo loại công việc (làm việc toàn bộ hay bán thời gian)” cũng như “bao nhiêu trong số này là phụ nữ”.

Trong giai đoạn này, hãy coi mỗi chỉ tiêu là một dự án riêng lẻ. Hãy tạo một hồ sơ (giấy hoặc điện tử) cho mỗi chỉ tiêu và sử dụng nó để lưu giữ và sắp xếp thông tin mà bạn thu thập được.

### Các nguồn dữ liệu

Các nguồn dữ liệu thứ cấp (báo cáo và thông tin hiện có) hầu như luôn được ưa chuộng hơn các nguồn dữ liệu sơ cấp và không đòi hỏi nghiên cứu mới. Các nguồn thứ cấp cần quan tâm ở đây gồm các kết quả khảo sát của chính quyền địa phương (các sở y tế, nước và giáo dục), hoặc dữ liệu do các khu bảo tồn hay công viên cung cấp.

Khảo sát sơ cấp nói chung tốn kém hơn và mất nhiều thời gian hơn so với khảo sát thứ cấp. Do đó, nên tận dụng hết các nguồn thông tin thứ cấp trước khi tiến hành khảo sát thứ cấp. Một cách nâng cao hiệu

quả thu thập dữ liệu là kết hợp một số khảo sát sơ cấp vào thành một. Ví dụ, nếu cần tiến hành một câu hỏi điều tra du khách cho một chỉ tiêu nào đó như mức độ hài lòng của du khách, bạn cũng có thể sử dụng câu hỏi này để thu thập thông tin về đánh giá của du khách về mức độ dịch vụ trong các khách sạn.

Nếu bạn thu thập thông tin cho mỗi chỉ tiêu, hãy chắc chắn rằng bạn lưu thông tin này một cách cẩn thận vào đúng hồ sơ dành cho chỉ tiêu đó. Bảng tổng hợp có thể là một phương tiện hữu hiệu cho công việc giám sát quá trình thu thập dữ liệu. Dưới đây là một ví dụ:

**Bảng 6: Bảng tổng hợp các kỹ thuật thu thập dữ liệu chỉ tiêu môi trường**

VẤN ĐỀ CHÍNH	CHỈ TIÊU MÔI TRƯỜNG	DỮ LIỆU	PHƯƠNG PHÁP	LIÊN HỆ
<b>CHẤT THẢI RẮN</b>	Lượng chất thải phát sinh mỗi năm/công suất còn lại của bãi san lấp rác	Lượng rác phát sinh hàng năm. Công suất còn lại của bãi san lấp rác	Thứ cấp	Y tế công cộng
	Số lượng xe chở rác vào mùa du lịch / Số lượng xe chở rác vào trái mùa du lịch	Số liệu về xe tải hàng tháng	Thứ cấp	Y tế công cộng
<b>CHẤT THẢI LỎNG</b>	% hộ gia đình dựa vào hố phân tự hoại	Số hộ Số hộ có hố xí tự hoại	Thứ cấp	Cơ quan quản lý nước
	Số lượng cơ sở du lịch có thể tiếp cận xử lý chất thải cấp ba/tất cả các cơ sở	Số cơ sở du lịch Số cơ sở du lịch kết nối với nhà máy cấp ba	Thứ cấp	Cơ quan quản lý nước
<b>CHẤT LƯỢNG NƯỚC VEN BIỂN</b>	% cơ sở thử nước ven biển có nồng độ vi khuẩn cao hơn mức quy định	Số cơ sở Số cơ sở không có phương tiện thử vi khuẩn	Thứ cấp	Cơ quan quản lý nước
<b>DẢI NGẦM SAN HỒ</b>	% cơ sở giám sát đá ngầm có hơn 50% tảo che phủ	Số trạm Mức tảo che phủ tại mỗi trạm	Thứ cấp	Cơ quan phụ trách đá ngầm
	% người địa phương nhận thấy sự suy giảm chất lượng đá san hồ ngầm trong các năm qua	Số cơ sở cung cấp dịch vụ lặn Số cơ sở nhận thấy sự suy giảm chất lượng	Thứ cấp	Cơ quan phụ trách đá ngầm
<b>ĐƯỜNG MÒN RỪNG</b>	Số người mỗi giờ và quy mô nhóm trung bình trên đường mòn phổ biến nhất/sức tải đường mòn mỗi giờ	Số người mỗi giờ Sức tải mỗi giờ	Sơ cấp- khảo sát đường mòn có người dẫn	Sở Môi trường
	Số người đến thăm thác Argyll mỗi ngày	Số khách mỗi ngày	Thứ cấp	Sở Du lịch

*Nguồn: Dự án Tobago SMART, Twining-Ward (2006)*

### Người thu thập dữ liệu

Trong khi thiết kế một chương trình giám sát đánh giá, điều quan trọng là phải xác định xem ai sẽ thu thập số liệu:

- Các thành viên của cộng đồng có định hướng và lời khuyên từ cán bộ nhà nước hoặc chuyên gia tư vấn
- Quan chức chính phủ
- Cán bộ ngành du lịch
- Các giáo sư và sinh viên các trường đại học và cao đẳng lân cận

- Tại một số cộng đồng, học sinh phổ thông cũng có thể giám sát một số yếu tố như chất lượng nước sau khi các em và các thầy cô giáo được chuyên gia đào tạo. Điều đó giúp các em học sinh có cơ hội học hỏi về các vấn đề môi trường và về sự tham gia vào cộng đồng, đồng thời cung cấp cho các em những kỹ năng quý giá
- Tất cả những thành phần nêu trên.

Khi có thể, các thành viên cộng đồng nên tham gia xây dựng các công cụ thu thập dữ liệu và giám sát các chỉ tiêu. Tuy nhiên, cũng cần đảm bảo việc lựa chọn các chỉ tiêu và thu thập số liệu chỉ tiêu được thực hiện bởi các cá nhân và nhóm được coi là hợp pháp, không thiên vị và có kinh nghiệm. Độ tin cậy của các số liệu thu thập được sẽ phụ thuộc rất nhiều vào việc ai thu thập và thực hiện việc đó như thế nào.

Ví dụ, khu Bảo tồn Rừng Tự nhiên Iguazu ở Braxin sử dụng các hướng dẫn viên du lịch để nhận biết hoạt động của động vật và các chỉ tiêu khác về tình trạng của động thực vật. Một khi hướng dẫn viên du lịch được đào tạo thì lợi ích rất rõ ràng, thể hiện qua việc họ có thể cung cấp nhiều thông tin hơn cho du lịch và khuyến khích du khách có thái độ tốt hơn. Tương tự như vậy, để các chủ khách sạn tham gia công tác giám sát việc thải rác và các vấn đề quan trọng khác có thể giúp nâng cao nhận thức về các vấn đề bền vững.

### Thiết kế các phương pháp thu thập dữ liệu

Khi quyết định sử dụng phương pháp nào để thu thập dữ liệu, nên quan tâm tới các vấn đề sau:

- Dễ sử dụng: một người không chuyên có thể sử dụng kỹ thuật này để thu thập dữ liệu hay không?
- Tính tin cậy: kỹ thuật này có mang lại các kết quả như dự kiến hay không?
- Chi phí: để thu thập số liệu này thường xuyên thì chi phí là bao nhiêu?
- Thời gian: để thu thập số liệu bằng kỹ thuật này thì mất bao nhiêu lâu?

Về các số liệu sơ cấp, cần thiết lập các đầu mối liên lạc. Nếu thông tin mang tính nhạy cảm (ví dụ số liệu doanh thu nội địa, đăng ký công ty, hoặc mức lương trung bình), đôi khi sẽ cần xây dựng một “liên minh dữ liệu”. Đây là sự thống nhất giữa cơ quan giám sát và những người cung cấp thông tin để bảo mật và đôi khi vì các lợi ích khác đối với việc chia sẻ thông tin.

Một số kỹ thuật thu thập dữ liệu sơ cấp là: sử dụng các cuộc khảo sát cộng đồng của địa phương, các cuộc họp nhóm tập trung, phỏng vấn nhân viên du lịch, phỏng vấn trực tiếp các cơ sở lưu hành, khảo sát hiện trường, chụp ảnh trên không, lấy mẫu nước và giám sát đá ngầm san hô. Việc sử dụng một cuốn sách cho du khách và điều tra ý kiến du khách bằng các câu hỏi mở được thấy là khá hiệu quả trong việc đánh giá mức độ hài lòng độc lập hoặc bổ sung cho công tác khảo sát hiện tại.

Đối với mỗi cuộc khảo sát sơ cấp, cần xây dựng kế hoạch khảo sát. Dưới đây là tóm tắt một kế hoạch khảo sát du lịch nội địa.

### Hộp 13: Ví dụ về kế hoạch khảo sát

**Tên cuộc khảo sát:**

Khảo sát du lịch trong nước

**Mục tiêu:**

Tìm hiểu thêm về các loại chi phí và thái độ của du khách trong nước

**Phương pháp:**

Đơn giản, câu hỏi cấu trúc tự hoàn chỉnh do các nhân viên thống kê Sở Du lịch thực hiện tại sân bay hoặc bến phà

**Thời gian:**

4 đến 5 tháng

**Kế hoạch:**

Đầu tháng 6

**Thu thập dữ liệu:**

6 tuần (2 tuần vào mỗi tháng 6, tháng 7 và tháng 8)

**Phân tích dữ liệu:**

Tháng 7 và tháng 8

**Tiến độ cho đến nay:**

802 câu hỏi đã được điền

Đang thực hiện phân tích

Ở cấp cộng đồng các kỹ thuật thu thập dữ liệu cần đơn giản dễ hiểu và khả thi về kinh tế trong việc sử dụng nguồn lực. Các phương pháp kỹ thuật sau đây được xem xét: các câu hỏi điều tra và phỏng vấn, sổ ghi chép cho du khách, quan sát và các cuộc họp nhóm tập trung.

**Câu hỏi điều tra/phỏng vấn**

Câu hỏi điều tra và phỏng vấn là các phương pháp kỹ thuật hữu ích nhất để nắm được thông tin chi tiết về ý kiến và hành động của con người. Chúng đặc biệt hữu ích trong cộng đồng có trình độ học vấn và tỷ lệ biết chữ cao và là nơi người dân đã có kinh nghiệm tham gia các dự án phát triển.

Ở các cộng đồng có tỷ lệ biết chữ thấp, câu hỏi điều tra cần phải được thực hiện bởi các cán bộ dự án hoặc sẽ phải sử dụng một phương pháp phỏng vấn. Có một số phương pháp tiếp cận khác nhau trong xây dựng câu hỏi và khảo sát. Cán bộ nhà nước và/hoặc chuyên gia tư vấn sẽ hướng dẫn cộng đồng thiết kế đúng loại công cụ cần thiết.

Trong một số trường hợp, có thể lấy mẫu toàn bộ dân cư. Trong những trường hợp khác lại phải sử dụng khung lấy mẫu. Mẫu cần đại diện cho toàn thể dân cư càng nhiều càng tốt về các vấn đề như giới, tình hình thu nhập, nhóm dân tộc và hoạt động. Các thành viên tham gia có thể được lựa chọn hoặc ngẫu nhiên (ví dụ, mỗi hộ thứ 3 năm dọc đường) hoặc dựa trên đặc điểm của họ (ví dụ, tất cả phụ nữ làm việc tại một khách sạn cụ thể nào đó). Để đạt được kết quả có giá trị về mặt thống kê, cần có một người nào đó có chuyên môn về nghiên cứu tham gia vào việc xây dựng mẫu.

Dù câu hỏi điều tra và khảo sát có tính chất thế nào đi chăng nữa, cần lưu ý những vấn đề sau:

- Các câu hỏi phải đơn giản để tất cả đối tượng được phỏng vấn và điều tra đều hiểu câu hỏi như nhau
- Có 3 loại câu trả lời chính: i) có/không là câu trả lời gần như dễ phân tích nhất, ii) câu trả lời gợi mở là loại khó phân tích nhưng có thể cho thông tin rất quan trọng; và iii) câu trả lời theo mức độ yêu cầu người đáp phải xếp loại câu trả lời của mình theo cấp độ, ví dụ 1=xuất sắc 5=kém.

Ví dụ về 3 loại câu hỏi này được trình bày dưới đây.

**Hộp 14: Các loại câu hỏi để sử dụng trong điều tra**

Loại	Câu hỏi mẫu	Câu trả lời
KHÔNG/ CÓ	Bạn có kinh nghiệm làm việc với khách du lịch bao giờ chưa?	Có/không
MỞ	Bạn nghĩ gì về tác động của du lịch đối với cộng đồng của bạn?	Hãy giải thích
Xếp hạng	Bạn đánh giá sự tham gia của bạn vào công tác lập kế hoạch du lịch trong cộng đồng của mình như thế nào?	Cho điểm từ 1-3 1 = Thấp 2 = Trung bình 3 = Cao

Dưới đây là một số gợi ý về tiến hành điều tra bằng câu hỏi

- Hãy cẩn thận đừng dẫn dắt người trả lời. Ví dụ, “Bạn có muốn thấy nhiều du khách đến cộng đồng mình không?” Câu hỏi này sẽ khuyến khích người được hỏi trả lời “có” bằng cách thêm từ “nhiều

hơn”. Và hãy chú ý tránh dùng các câu hỏi mập mờ. Ví dụ, “Bạn muốn thấy nhiều hay ít du khách đến cộng đồng mình hơn? KHÔNG/CÓ”

- Thử nghiệm câu hỏi điều tra thường là một ý tưởng tốt. Hãy thử câu hỏi với các thành phần xã hội khác nhau. Thử nghiệm câu hỏi cho phép các cán bộ điều tra phát hiện và cải thiện các câu hỏi không được hiểu đúng hoặc không đem lại những thông tin cần thiết. Nó cũng giúp hiểu xem trên thực tế cần bao nhiêu thời gian để trả lời các câu hỏi.
- Một khi các câu hỏi đã sẵn sàng, có thể phân phát chúng bằng đường bưu điện hoặc chuyển tay đến nhà hoặc cơ quan của người được hỏi hoặc phát tại các cuộc họp hay tụ tập nhóm.

### **Sổ ghi chép cho du khách**

Đặt một cuốn sổ và một cây bút cho du khách ở cửa ra khu du lịch hoặc tại tiền sảnh của một khách sạn có thể là phương pháp hữu ích và tiết kiệm để thu thập số liệu về du khách và kinh nghiệm của họ. Hãy cân nhắc cẩn thận thông tin mà bạn cần từ du khách và lập một bảng gồm các cột yêu cầu điền thông tin. Hãy làm cuốn sổ thật hấp dẫn để du khách sẵn sàng mở nó ra. Bạn có thể đưa vài cột thông tin sau:

- Tên du khách
- Nước cư trú
- Số đêm nghỉ tại làng/khu vực
- Cho điểm tổng số về kinh nghiệm có được từ chuyến đi (1-5, 5 là điểm cao nhất)
- Chúng tôi đã làm gì tốt nhất?
- Những lĩnh vực nào chúng tôi có thể cải thiện hơn nữa?

### **Quan sát**

Đối với một số chỉ tiêu thì các kỹ thuật quan sát đơn giản có thể cũng đủ để thu được những thông tin rất tốt để đánh giá được thành công hay thất bại. Quan sát có thể là một công cụ nhanh và dễ dàng để có thể bao quát được tình hình.

Các ví dụ về bối cảnh có thể áp dụng phương pháp quan sát như một lựa chọn hữu ích là các chỉ tiêu liên quan tới sự cải thiện rõ nét về mức sống. Nó có thể gồm quan sát sự nâng cấp nhà cửa, cải thiện cơ sở hạ tầng nói chung hoặc quan sát các phương tiện giao thông (VD: ô tô, xe máy). Có thể thực hiện phương pháp này một cách chính thức với nhiều bức ảnh “trước và sau” hoặc chỉ đơn giản sử dụng việc quan sát không chính thức. Các kết quả thu được cần được trình bày cho các thành viên tham gia và đồng đạo cộng đồng để xác nhận tính chính xác.

Khi sử dụng quan sát như một phương pháp thu thập số liệu:

- Điều quan trọng là phải có một người nắm được những gì cần quan sát
- Cần có một kế hoạch để ghi chép các hành vi và mô hình khác nhau.
- Người quan sát cần làm theo kế hoạch, ghi chép và báo cáo về những gì quan sát được

### **Các cuộc họp nhóm tập trung**

Trong một số trường hợp, đặc biệt là trong các cộng đồng nhỏ, các cuộc họp nhóm tập trung có thể rất hiệu quả trong việc thu thập thông tin phản hồi về điều kiện chung và tác động của du lịch. Hãy cố gắng duy trì hình thức cuộc họp càng đơn giản và đi thẳng vào đề càng tốt. Cộng đồng thường rất hay có các cơ chế riêng để thu thập thông tin phản hồi. Để đảm bảo đại diện bình đẳng và sự tham gia cởi mở vào các cuộc họp này, nên tổ chức các cuộc họp riêng cho các nhóm riêng lẻ trong cộng đồng. Cần tổ chức các cuộc họp này sao cho có thể tạo ra một môi trường an toàn cho việc thảo luận và đưa thông tin phản hồi.

### **Quản lý dữ liệu**

Giám sát chỉ tiêu du lịch bền vững giúp tích lũy được một khối lượng lớn thông tin theo thời gian. Do đó, quan tâm chu đáo đến công tác quản lý dữ liệu cũng là một việc quan trọng trong giai đoạn đầu thu thập dữ liệu. Một cơ sở dữ liệu đơn giản được vi tính hoá hoặc một bảng tính thường là phương pháp hiệu quả

và dễ tiếp cận nhất trong việc lưu trữ và phân tích số liệu. Hệ thống càng đơn giản thì càng dễ tiếp cận đối với nhiều bên liên quan. Một hệ thống đơn giản tiết kiệm chi phí vào số liệu và cập nhật số liệu để phản ánh các thay đổi và cải thiện theo thời gian.

Các loại thông tin có thể đưa vào cơ sở dữ liệu gồm:

- Chỉ tiêu
- Định nghĩa các khái niệm dùng trong chỉ tiêu
- Các yêu cầu về dữ liệu
- Nguồn dữ liệu
- Các kỹ thuật thu thập dữ liệu
- Kết quả

Bảng dưới đây là ví dụ về mẫu có thể sử dụng trong cơ sở dữ liệu vi tính hóa. Ví dụ này lấy từ dự án giám sát du lịch bền vững Samoa và được xây dựng trên phần mềm Microsoft Excel. Mỗi chỉ tiêu được cấp một “tờ” trong cơ sở dữ liệu để đơn giản hóa bố cục.

**Bảng 7 Ví dụ về tờ chỉ tiêu**

TÊN CHỈ TIÊU	Tỷ lệ cơ sở lưu trú du lịch có sử dụng hệ thống xử lý nước thải được chấp nhận							
ĐỊNH NGHĨA	<p><u>Các cơ sở lưu trú</u>: các cơ sở cung cấp dịch vụ nghỉ qua đêm cho du khách</p> <p><u>Hệ thống xử lý nước thải được chấp nhận</u>: là các cơ sở được xếp là cơ sở xử lý cấp hai và cấp ba</p> <p><u>Xử lý cấp hai</u>: giảm thiểu về sinh học lượng chất thải sử dụng vi sinh vật khí và kỵ khí. VD: nhà vệ sinh com-pô</p> <p><u>Xử lý cấp ba</u>: sử dụng các công nghệ tiên tiến có thể làm phân hủy các thành phần của nước thải và bùn nhờ sử dụng bộ lọc và/hoặc lớp UV</p>							
YÊU CẦU VỀ DỮ LIỆU	<p>1. Danh sách các cơ sở lưu trú du lịch</p> <p>2. số liệu về loại hệ thống nước thải mỗi cơ sở lưu trú sử dụng</p>							
NGUỒN DỮ LIỆU	SVB có thể cập nhật danh sách cơ sở lưu trú du lịch. Liên hệ Giám đốc Kế hoạch và Phát triển Sở Du lịch							
CÁC KỸ THUẬT THU THẬP DỮ LIỆU	<p>1. Gửi thư đến tất cả các cơ sở lưu trú vào đầu tháng 11 và gọi điện để thu xếp phỏng vấn</p> <p>2. Tiến hành phỏng vấn, sử dụng các câu hỏi chuẩn trong Sách hướng dẫn về chỉ tiêu</p> <p>3. Đưa kết quả vào Cơ sở Dữ liệu Chỉ tiêu và đánh giá trên cơ sở dữ liệu từ các năm trước ghi chép những thay đổi về dân số hoặc quy mô chuẩn</p>							
KẾT QUẢ	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	
	5%	7%	10%	10%	15%	15%	18%	
BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ QUA CÁC GIAI ĐOẠN, SO VỚI NGƯỠNG CHUẨN								

**Gợi ý:** Mỗi tình huống giám sát đều có sự khác biệt. Phương pháp tốt nhất cho dự án của bạn sẽ phụ thuộc vào các nguồn lực, thời gian và các điều kiện địa phương khác.

**Tài liệu đọc thêm:**

[http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTSOCIALDEVELOPMENT/EXTPCENG/0,,  
menuPK:410312~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:410306,00.html](http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTSOCIALDEVELOPMENT/EXTPCENG/0,,menuPK:410312~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:410306,00.html)

*Giám sát và đánh giá có sự tham gia, Ngân hàng Thế giới*

[http://www.rprogress.org/newpubs/1999/CI\\_CaseStudy1.pdf](http://www.rprogress.org/newpubs/1999/CI_CaseStudy1.pdf)

*Mạng lưới chỉ tiêu cộng đồng, quá trình định nghĩa lại*

[http://www.ecotourismlaos.com/directory/publications/nam\\_ha\\_ecotourism\\_project\\_monitoring\\_manual.pdf](http://www.ecotourismlaos.com/directory/publications/nam_ha_ecotourism_project_monitoring_manual.pdf)

*Giám sát thành công và tác động của du lịch sinh thái dựa trên cộng đồng: Cẩm nang dành cho hướng dẫn viên và các nhà quản lý du lịch sinh thái, UNESCO*

## BƯỚC 5: Đánh giá kết quả

Dữ liệu đã thu thập cần được đánh giá và phân tích. Quá trình này bao gồm đánh giá kết quả mỗi chỉ tiêu và xác định xem nó đại diện cho một kết quả xuất sắc, tốt hay kém. Ví dụ, nếu chỉ tiêu chất thải cho thấy 76% các cơ sở lưu trú được lấy mẫu tái chế rác vi sinh, làm thế nào chúng ta có thể quyết định rằng đây là một kết quả xuất sắc, tốt hay kém? Có hai công cụ chính có thể sử dụng để hỗ trợ nhóm giám sát phân tích kết quả giám sát: tạo mốc chuẩn và ngưỡng chuẩn.



### Tạo mốc chuẩn

Tạo mốc chuẩn là dùng các kết quả giám sát năm đầu tiên làm điểm tham khảo để phân tích các kết quả về sau này. Ví dụ, nếu 15% số hộ có nước đường ống trong năm đầu và 25% có nước đường ống trong năm thứ hai thì tỷ lệ tăng 10% cần được ghi nhận.

Đây là một quá trình phân tích rất đơn giản, cung cấp các số liệu để sử dụng để lập đồ thị và dễ hiểu đối với cộng đồng. Trong trường hợp ví dụ trên, vì năm thứ hai cho thấy xu thế thay đổi tích cực, chỉ tiêu sẽ được xếp loại tốt và không đòi hỏi phải có hành động nào ngay lập tức trừ phi tỷ lệ đột ngột giảm xuống dưới 15% mốc chuẩn.

Vấn đề trong việc sử dụng dấu mốc là các kết quả của năm đầu có chấp nhận được hay không, hoặc tình hình đã đòi hỏi phải có hành động gì hay chưa. Để giải quyết vấn đề này, cần có điểm tham khảo thứ hai.

### Ngưỡng chuẩn

*Ngưỡng chuẩn* là một điểm cắt mà một số loại hậu quả nghiêm trọng nào đó có thể xảy ra bên ngoài điểm đó. Ví dụ, điểm mà ở đó mức độ ô nhiễm của một con suối dẫn tới tình trạng cá chết hoặc điểm được đặt ra khi tranh cãi trong đó người sử dụng buộc phải thừa kiện.

Mặc dù rất khó xác định trước ngưỡng chuẩn một cách chắc chắn, việc đưa ra hướng dẫn sơ bộ về ngưỡng chuẩn cho mỗi chỉ tiêu sẽ cho phép nhóm giám sát có một điểm tham khảo thứ hai. Khi kết quả chỉ tiêu xuống quá xa so với điểm ngưỡng thì cần phải có hành động đối phó.

Để xây dựng ngưỡng chỉ tiêu cần phải có kiến thức chuyên môn nhất định. Ví dụ, để có chỉ tiêu môi trường, nên liên hệ với một chuyên gia môi trường trong khu vực, thảo luận lần một về các kết quả chỉ tiêu, và xác định xem các kết quả đó có chấp nhận được hay có thực tế không. Khi đó có thể đặt ra ngưỡng cho hành động dựa trên kết quả phân tích này.

- Đối với một số chỉ tiêu, ví dụ như cung cấp nước đường ống cho các hộ trong cộng đồng, bất cứ kết quả nào thấp hơn 100% đều cần phải có biện pháp. Trong những trường hợp khác, ví dụ số lượng rừng phòng hộ trong số toàn bộ rừng ở cộng đồng, 40% có thể là mức có thể chấp nhận, tùy thuộc vào mốc chuẩn của năm đầu.
- Đối với các chỉ tiêu xã hội, một cuộc họp cộng đồng có thể là một diễn đàn thích hợp để thảo luận đầu là mức “chấp nhận được” của du lịch hoặc mức độ thay đổi có thể diễn ra trong cộng đồng nhờ du lịch.

- Đối với chỉ tiêu kinh tế, các ngưỡng có thể dựa trên sự cân bằng giữa kỳ vọng và mục tiêu thực tế về thu nhập và việc làm từ du lịch.

Ngưỡng chuẩn đòi hỏi phải có nhiều ý kiến đánh giá về giá trị và những đối tượng khác nhau chắc chắn phải nhìn nhận cùng một kết quả với con mắt khác nhau. Dưới đây là danh mục những vấn đề cần lưu ý khi xây dựng các ngưỡng chỉ tiêu.

**Hộp 15: Lời khuyên cho việc đặt ngưỡng chuẩn**

- Nếu ngưỡng chuẩn được đặt quá thấp, viễn cảnh quá tươi đẹp, và điều đó đưa ra tín hiệu “kinh doanh như mọi khi” tới cộng đồng và có thể dẫn đến tình trạng là một số vấn đề không được phát hiện kịp thời.
- Nếu ngưỡng chuẩn được đặt quá cao, quá nhiều chỉ tiêu không đạt được và tình hình có thể thoái chí đến mức không có việc gì được thực hiện cả.
- Có một số chỉ tiêu mơ hồ về xu thế. Ví dụ, khi đóng góp của du lịch cho GDP giảm xuống dưới 10% so với dải tỷ lệ cho phép là từ 15% đến 20% có thể được coi là “kém” thì điều đó lại có thể diễn giải một cách đơn giản là các lĩnh vực khác của nền kinh tế hoạt động tốt và chính điều này không phải là nguyên nhân gây lo ngại. Hãy suy nghĩ xem, giả dụ việc tăng số lượng cán bộ công an có nói lên sự tăng hay giảm tình trạng an ninh hay không.
- Đối với các chỉ tiêu môi trường, Có thể có cơ sở khoa học tương đối khách quan để xây dựng ngưỡng chuẩn (VD: mức độ ô nhiễm không khí được chứng minh là nguyên nhân gây ra các bệnh về đường hô hấp)
- Các hạn định về kinh tế và xã hội thì mang tính giá trị nhiều hơn và chỉ tiêu phải phù hợp với tầm nhìn và kỳ vọng của từng cộng đồng
- Các ngưỡng chuẩn cần phải được cập nhật ngay mỗi khi xuất hiện nguy cơ đe dọa hoặc sự kiện không mong đợi nào đó xảy ra. Những gì được coi là “chấp nhận được” hôm nay có thể đột nhiên trở nên không phải như vậy ngày mai.

Bảng dưới đây đưa ra ví dụ về các dải cho phép được xây dựng cho chương trình giám sát du lịch ở Samoa.

**Bảng 8: Diễn giải các chỉ tiêu du lịch bền vững Samoa**

LOẠI HÌNH	CHỈ TIÊU DU LỊCH BỀN VỮNG	KẾT QUẢ	NGƯỠNG	NĂNG LỰC THỰC HIỆN
MÔI TRƯỜNG	% khách sạn mới thực hiện đánh giá tác động môi trường	33%	90-100%	Rất kém <input type="checkbox"/>
	% khách sạn sử dụng hệ thống xử lý cấp hai hoặc cấp ba	8%	30-50%	Rất kém <input type="checkbox"/>
	% số du khách tham gia vào du lịch thiên nhiên	8%	20-40%	Rất kém <input type="checkbox"/>
	% số điểm du lịch qua kiểm tra chất lượng nước	50%	70-90%	Kém <input type="checkbox"/>
	% khách sạn trộn rác vi sinh	76%	60-80%	Chấp nhận được <input type="checkbox"/>
	Lượng nước sử dụng tính trên mỗi khách một đêm nghỉ khách sạn (lít)	928	500-1000	Chấp nhận được <input type="checkbox"/>
KINH TẾ	Đóng góp từ các doanh nghiệp du lịch cho GDP	4%	10-20%	Kém <input type="checkbox"/>
	Tỷ lệ các doanh nghiệp mới tập trung vào du lịch	4%	10-20%	Kém <input type="checkbox"/>
	Tỷ lệ việc làm trong ngành du lịch ở các vùng nông thôn	48%	40-60%	Chấp nhận được <input type="checkbox"/>

XÃ HỘI VÀ VĂN HÓA	Nhân viên khách sạn tham gia vào các khóa đào tạo	27%	25-50%	Chấp nhận được	<input checked="" type="checkbox"/>
	Các làng được đưa vào chương trình nâng cao nhận thức về du lịch	28%	25-50%	Chấp nhận được	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tỷ lệ các sự kiện truyền thống trong các Liên hoan Du lịch	50%	50-70%	Chấp nhận được	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tỷ lệ các cửa hàng thủ công mỹ nghệ so với tất cả các cửa hàng trên thị trường	21%	20-40%	Chấp nhận được	<input checked="" type="checkbox"/>
	Các công ty du lịch thông báo cho du khách về nghi thức của làng	72%	50-70%	Tốt	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

**Tài liệu đọc thêm:**

[http://www.tourism.govt.nz/touris,-Tool kit/tkt-monitor -performance/index.html](http://www.tourism.govt.nz/touris,-Tool%20kit/tkt-monitor-performance/index.html)

Chỉ số so sánh năng lực thực hiện Giám sát Du lịch, Chính phủ Niu-Di-lân

<http://www.unep.fr/pc/tourisk/library/st%20in%20prot.areas/BP8-11.pdf>

Giám sát du lịch tại các khu bảo tồn, UNEP

<http://www.tomm.info/results/internal.php%BFpageid=3.html>

Cẩm nang giám sát Đảo Kangaroo

## BƯỚC 6: Lập kế hoạch đối phó

*“Giám sát chỉ là một công việc trống rỗng, dù được nhận thức tốt đến đâu, nếu nó không gắn với quá trình xây dựng chính sách hoặc quản lý”  
Busch và Trexler (2003: 10)*

Nên xem kết quả chỉ tiêu hoặc giám sát như là sự kết thúc. Nếu khung giám sát thành công thì việc phân tích kết quả cần được kết nối với hệ thống đối phó của cấp quản lý. Một *hệ thống đối phó về quản lý* là một quá trình xây dựng kế hoạch hành động mà nhờ đó các lĩnh vực có kết quả chỉ tiêu không thể đạt đến “ngưỡng” thì sẽ được đưa ra điều chỉnh. Quy trình sau đây được khuyến nghị cho công tác xây dựng các biện pháp đối phó về quản lý.



Hình 6: Kế hoạch thực hiện

### Phát hiện những đơn vị hoạt động yếu kém

Trước hết hãy xác định, trên cơ sở các ngưỡng mới được xây dựng, những chỉ tiêu cho kết quả “kém”.

### Điều tra các nguyên nhân có thể xảy ra

Điều tra từng đơn vị hoạt động kém để cố gắng tìm ra nguyên nhân dẫn đến hoạt động kém. Ví dụ, bạn có thể cần kiểm tra những vấn đề sau:

- Số liệu có được thu thập đúng cách không?
- Có sự thay đổi lớn nào trong bộ số liệu mẫu không?
- Các yếu tố ngoại cảnh có thể tác động đến kết quả không?

Một số yếu tố nhân quả tương đối dễ phát hiện nhưng một số khác sẽ không dễ phát hiện được nguyên nhân.

### Hộp 16: Ví dụ về nghiên cứu các nguyên nhân dẫn đến tình trạng hoạt động kém

Trong trường hợp một chỉ tiêu về tỷ lệ khách sạn xử lý chất thải cho kết quả thấp hơn nhiều so với ngưỡng chuẩn, cần xem xét một số câu hỏi như sau:

- Các lý do chính của tình trạng các khách sạn không xử lý chất thải là gì?
- Làm thế nào để có thể thay đổi tình trạng này?

Để giúp trả lời các câu hỏi này, cả chủ khách sạn và chuyên gia nước thải đều phải được tham khảo ý kiến và cần đề ra các biện pháp đối phó để nhóm công tác chỉ tiêu cân nhắc và sắp xếp thứ tự ưu tiên.

Các biện pháp tương đối đơn giản có thể bao gồm:

- Thực hiện chương trình nâng cao nhận thức về môi trường cho các chủ khách sạn
- Tổ chức cuộc thi cho các khách sạn thân thiện với môi trường
- Miễn giảm thuế nhập khẩu công nghệ cấp hai và cấp ba
- Tư vấn kỹ thuật miễn phí về cải thiện hệ thống thải

Các biện pháp tốn chi phí và nhân lực hơn có thể gồm:

- Cấm lấp đặt hố xí một ngăn tại một số khu vực
- Đưa ra các quy định về xử lý nước thải

### Quyết định biện pháp đối phó

Dựa trên các kết quả điều tra, hãy quyết định xem bạn có thể làm gì để cải thiện kết quả chỉ tiêu. Có thể thực hiện hoạt động này một cách tốt nhất với nhóm nhỏ gồm các thành phần liên quan chủ chốt, các nhà tổ chức giám sát hoặc nhóm công tác. Hãy đảm bảo rằng sẽ có đại diện của cộng đồng tham gia. Một số công việc khá dễ đánh giá, trong khi những hoạt động khác lại đòi hỏi kiến thức chuyên môn từ bên ngoài.

Ví dụ, nếu một chỉ tiêu cho thấy du khách thể hiện mức độ hài lòng thấp đối với hướng dẫn viên du lịch, hành động đối phó phù hợp có thể là tổ chức một khóa đào tạo hướng dẫn du lịch hoặc một cuộc hội thảo để các hướng dẫn viên du lịch có thể nâng cao kỹ năng của mình.

Khi đã có danh mục hành động cho mỗi kết quả chỉ tiêu “kém”, hãy xem xét lại danh sách và quyết định những lĩnh vực ưu tiên hàng đầu và những biện pháp hành động phù hợp nhất. Các câu hỏi chính cần đặt ra với các hành động dự kiến là:

- Vấn đề này cần xử lý khẩn cấp đến mức nào?
- Hành động này có trực tiếp cải thiện vấn đề hay không?
- Có đủ chi phí để thực hiện biện pháp này với ngân sách hiện có không?
- Chúng ta có đủ nhân lực để thực hiện hành động này hay chưa?

### Xây dựng kế hoạch hành động

Mọi ý tưởng dự án cần được sắp xếp lại với nhau dưới hình thức một kế hoạch hành động. Giống như các kế hoạch hành động khác, việc này xác định lĩnh vực cần quan tâm, hành động dự kiến, thời gian, cá nhân hoặc nhóm có trách nhiệm hoàn thành nhiệm vụ, và chi phí dự trù cho các hoạt động này.

Trong một số trường hợp, một hành động có thể đáp ứng vài chỉ tiêu. Trong những trường hợp khác, các hành động có thể đã được xác định nhưng bị trì hoãn trong khi huy động kinh phí. Bảng dưới đây đưa ra một số ví dụ về các dự án hành động liên quan tới chỉ tiêu cụ thể.

**Bảng 9: Ví dụ về các biện pháp đối phó trong quản lý**

LĨNH VỰC	CHỈ TIÊU VỚI KẾT QUẢ KÉM	HÀNH ĐỘNG ĐỀ XUẤT
QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI DÂN ĐỊA PHƯƠNG	Tỷ lệ người dân muốn lượng du khách giảm đi	Điều tra nguyên nhân dẫn đến thái độ tiêu cực của người dân đối với du lịch. Thảo luận các phương thức theo dõi và kiểm soát số du khách hàng ngày/tuần. Thực hiện hành động.
	Tỷ lệ người dân hài lòng với mức độ tham gia thảo luận về lập kế hoạch du	Tim hiểu xem có cơ hội nào để tham gia và những người dân nào muốn tham gia. Sau đó

VỀ DU LỊCH	lịch	hãy tiến hành thay đổi cơ cấu hành chính.
VĂN HÓA VÀ TRUYỀN THỐNG ĐỊA PHƯƠNG	Thay đổi về chất lượng thủ công mỹ nghệ địa theo nhận định của những người lãnh đạo cộng đồng	Tìm hiểu xem ngành thủ công mỹ nghệ nào đang chịu ảnh hưởng. Hãy cân nhắc sử dụng tiền thu được từ du lịch để xây dựng một chương trình dạy nghề thủ công mỹ nghệ truyền thống
	Tỷ lệ thế hệ mới so với thế hệ cũ ở lại cộng đồng sau khi học hết phổ thông	Điều tra các nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng thanh niên rời địa phương. Xem xét các phương thức đối phó ví dụ như cơ chế tín dụng nhỏ để khởi nghiệp và các chế độ ưu đãi đối với những học sinh sinh viên tốt nghiệp trở về địa phương.
GIÁM NGHEO	Tỷ lệ người thất nghiệp trong cộng đồng	Nghiên cứu các biện pháp tăng cơ hội việc làm trong ngành du lịch một cách gián tiếp, thông qua cung cấp hàng hóa cho các cơ sở du lịch
	Tỷ lệ các hộ thu nhập thấp có một hoặc nhiều thành viên được tuyển vào làm việc trong ngành du lịch	Xem xét các cách đa dạng hóa sản phẩm nhằm mang lại nhiều cơ hội việc làm hơn.
	Số doanh nghiệp liên quan đến du lịch được điều hành bởi các hộ có thu nhập thấp	Cung cấp ưu đãi cho các nhóm có thu nhập thấp để họ có thể tham gia các khóa đào tạo và có thể tiếp cận dịch vụ tư vấn kinh doanh và tín dụng

**Tài liệu đọc thêm:**

<http://www.tomm.info/results/internal.php%BFpageid=68.html>

Kết quả Kanagaroo Island

<http://www.worldbank.org/html/opr/pmi/pmi.pdf>

Cẩm nang giám sát năng lực hoạt động, Ngân hàng Thế giới

<http://www.macaulay.ac.uk/publications/FrameworkReport.pdf>

Khung xây dựng chỉ tiêu du lịch bền vững, Viện Macaulay và Vườn quốc gia Cairngorms

[http://www.baltic21.org/attachments/report\\_no\\_13\\_98\\_indicator.pdf](http://www.baltic21.org/attachments/report_no_13_98_indicator.pdf)

Chỉ tiêu phát triển bền vững tại vùng biển Ban-tíc, Baltic 21

## BUỚC 7: Thông tin về kết quả

Thông tin liên lạc thường bị bỏ qua trong các chương trình giám sát. Để tạo được sự khác biệt, các kết quả chỉ tiêu cần được thông báo cho các bên liên quan một cách dễ hiểu và công khai minh bạch. Quá trình này cho phép cộng đồng học hỏi các kinh nghiệm đã qua và do đó cải thiện du lịch cộng đồng. Ngoài ra, nó còn giúp đảm bảo du lịch mang lại lợi ích cho người nghèo. Do đó, mỗi một chương trình giám sát cần có kế hoạch rõ ràng về cách thức thông báo kết quả cho các bên liên quan.



Có thể để danh mục dài gồm toàn các con số trong cơ sở dữ liệu chỉ tiêu, nhưng các kết quả trình bày với các bên liên quan cần phải có tính sáng tạo, sử dụng các mẫu và khái niệm mà cộng đồng có thể hiểu một cách dễ dàng. Thay vì bảng biểu với các tỷ lệ, có thể thử dùng các màu và biểu tượng để hiển thị các chỉ tiêu xuất sắc, tốt hoặc kém. Có thể sử dụng cả bản đồ như một phương tiện hiệu quả để báo cáo kết quả chỉ tiêu, đặc biệt là ở những nơi có “điểm nóng” được địa phương hóa ví dụ như các khu vực có mức sử dụng nước cao.

Mẫu trình bày sử dụng sẽ phụ thuộc vào người sử dụng, trình độ đọc viết và mức độ quan tâm của họ đối với dự án.

- Ví dụ, Dự án Chỉ tiêu Du lịch Bền vững Samoa được thử nghiệm, trong đó sử dụng bộ đèn giao thông, nhưng cuối cùng lại lựa chọn đánh dấu (tick) và gạch chéo để giải quyết vấn đề thiếu phương tiện copy màu.
- Dự án Kangaroo Island TOMM tại Úc sử dụng các hình vuông, tam giác và hình tròn để biểu thị các kết quả “đạt” “không đạt”.
- Các dự án chỉ tiêu khác tại Châu Âu sử dụng hình ảnh 3 chiều phức tạp để biểu thị kết quả theo hình thức chỉ số so sánh về bền vững.

Đối với hầu hết các dự án giám sát CBT, một bài trình bày sinh động với các hình ảnh quen thuộc với các bên liên quan sẽ rất phù hợp. Dưới đây là một số ý tưởng về chia sẻ thông tin.

### Họp cộng đồng

Nhiều cộng đồng ưa chuộng sử dụng thông tin liên lạc truyền miệng hơn là viết. Hội đồng giám sát có thể tổ chức các cuộc họp hàng năm hoặc hai lần một năm để chia sẻ và thảo luận các kết quả giám sát với cộng đồng. Điều đó có nghĩa là việc trao đổi thông tin mang tính chất cá nhân hơn và có lợi thế là thông tin hai chiều, cho phép các thành viên tham gia có cơ hội đưa ra ý kiến nhận xét về chương trình. Hãy chắc chắn rằng mọi thành phần xã hội của cộng đồng đều được đại diện tốt và hãy khuyến khích sự tham gia của họ (thông báo thời gian, địa điểm và cách thức tổ chức cuộc họp).

### Bản tin/tờ rơi

Bản tin hay tờ rơi có thể là cách thức dễ dàng và thú vị để cập nhật thông tin cho các bên liên quan chính về kết quả chỉ tiêu. Có thể làm một bản tin gồm 2 hoặc 3 trang cho các nhà tài trợ, chính quyền địa phương, và các nhà hỗ trợ hàng năm hoặc mỗi năm hai lần, gửi bản tin bằng giấy hoặc điện tử. Cũng có thể làm một tờ rơi đơn giản dưới hình thức một bản tóm tắt sinh động các kết quả giám sát để cung cấp

cho nhiều đối tượng khác nữa.

### **Website**

Nếu trình độ công nghệ của dự án cho phép, website có thể là một phương tiện khá rẻ và hiệu quả để thông tin về kết quả chương trình giám sát. Việc thiết kế và quản lý các trang web chuyên dẫn từ lĩnh vực của các chuyên gia vì tính đến công chúng biết sử dụng vì tính, khiến việc thiết kế một trang web đơn giản trở nên dễ dàng và do đó cũng dễ cập nhật mà không cần nhiều kinh phí.

Dù sử dụng bất cứ thì phương tiện nào để truyền đạt kết quả cho các bên tham gia, điều quan trọng là phải tạo cơ hội để họ đưa ra ý kiến phản hồi. Các thành viên cộng đồng cần biết họ có thể nói chuyện về dự án với ai và lấy thông tin ở đâu. Bản tin cần có địa chỉ liên lạc, số điện thoại và địa chỉ email. Trang web cần có “đường dẫn liên lạc”.

#### **Tài liệu đọc thêm:**

<http://www.tomm.info/results/internal.php%BFpageid=33.html>

Dự án Kangaroo Island

<http://www.tzonline.org/pdf/povertygiám sátmasterplan.pdf>

Kế hoạch tổng thể về giám sát Master Plan, Tanzania

<http://www.worldbank.org/html/opr/pmi/pmi.pdf>

Chỉ tiêu giám sát năng lực hoạt động: Cẩm nang dành cho các nhà quản lý, Ngân hàng Thế giới

## BUỚC 8: Kiểm tra và điều chỉnh

Khung giám sát CBT của bạn có thể sẽ chưa hoàn hảo ngay từ lần đầu tiên. Tình thế thay đổi và sẽ có thêm các số liệu mới, các ngưỡng có vẻ phù hợp lúc đầu nhưng sau này có thể lại trở nên không chấp nhận được đối với cộng đồng. Sau mỗi năm giám sát, cần tổ chức công tác kiểm tra. Dựa trên các kết quả rà soát, cần đưa ra thay đổi và cải thiện đối với khung giám sát. Đây là một quá trình quản lý có khả năng thích nghi. *Quản lý thích nghi* là học hỏi để đối phó với sự thay đổi bằng cách giám sát, thử nghiệm và học hỏi.



### Rà soát mục tiêu và các vấn đề chính

Thứ nhất, hãy xem lại dự án và các mục tiêu giám sát và hãy đánh giá xem những mục tiêu này đã đạt được hay chưa và ở mức độ nào. Dựa trên kinh nghiệm giám sát, các mục tiêu thường có thể được cải thiện và làm cho cụ thể và thực tế hơn. Một khi mục tiêu đã được rà soát lại, hãy xem xét lại các vấn đề chính. Có thể thực hiện việc đó trong cuộc họp cộng đồng hoặc trong nhóm nhỏ gồm các thành phần tham gia chính. Các cán bộ kiểm tra cần xem xét xem liệu có vấn đề chính nào hiện giờ đã trở thành ít quan trọng hơn trước, hay có vấn đề nào mới nổi lên trong năm vừa qua hay không. Nếu đã phát sinh các vấn đề mới, cần xây dựng chỉ tiêu để đánh giá các vấn đề này với cùng một quy trình như đã thảo luận tại Bước 3.

### Rà soát chỉ tiêu và thu thập dữ liệu

Thứ hai, nên đảm bảo chắc chắn rằng chỉ tiêu và quá trình thu thập dữ liệu phù hợp với bất kỳ sự thay đổi nào được đưa ra cho các vấn đề chính. Tương tự như vậy, bất cứ chỉ tiêu nào được chứng minh là không thể kiểm soát được hoặc quá mất thời gian đều cần phải thay đổi. Nếu một câu hỏi điều tra có tỷ lệ trả lời ít, cần thảo luận về nguyên nhân dẫn đến tình trạng đó cũng như các chiến lược thay thế có thể thực hiện.

### Rà soát các biện pháp đối phó quản lý

Thứ ba, phải kiểm tra sát sao các hành động đối phó về quản lý để đánh giá xem chúng giải quyết các vấn đề được phát hiện tốt đến đâu. Điều quan trọng là các nhà quản lý phải hiểu được rằng họ có thể chưa đưa ra biện pháp đúng đắn ngay từ lần đầu. Do vậy, nên dùng các phương pháp tiếp cận mới, và dần dần học hỏi và cải thiện thêm.

Sau khi hoàn thành công tác rà soát, quá trình giám sát CBT đã sẵn sàng cho đợt giám sát thứ hai.

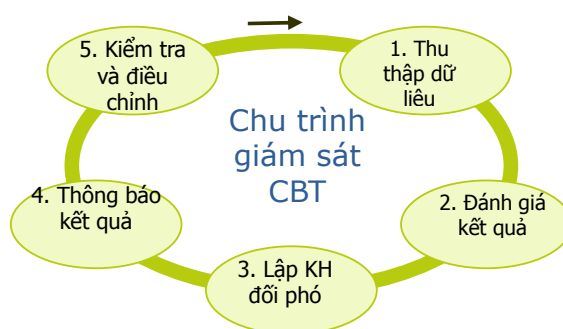
### Quá trình giám sát lại

Sau khi đợt giám sát và kiểm tra ban đầu đã hoàn thành, cần có một chiến lược để đảm bảo rằng giám sát sẽ trở thành một vấn đề chung và là một quá trình được mọi người mong đợi và tin cậy. Nếu không duy trì được công tác giám sát, tác động lâu dài của quá trình xây dựng chỉ tiêu sẽ rất ít. Dưới đây là một số ý tưởng giúp duy trì công tác này:

- Thể chế hóa quá trình giám sát. Nó cần trở thành một phần chương trình quản lý CBT, chứ không chỉ đơn thuần là một “sự kiện giám sát” bổ sung hoặc chỉ xảy ra một lần.
- Cố gắng tạo ra nhu cầu chính thức về kết quả ví dụ như hệ thống báo cáo năm

- Xây dựng một hệ thống, trong đó các quyết định về chính sách hoặc phân bổ ngân sách cho các dự án hành động phụ thuộc vào số liệu chỉ tiêu.
- Tạo các cơ hội đào tạo cho những người tham gia, xây dựng ý thức tự hào về các kết quả đáng tin cậy và kịp thời.
- Có thời gian biểu rõ ràng cho các hoạt động giám sát, và có thể đưa các hoạt động này vào quy trình thu thập dữ liệu đã có sẵn. Điều này có thể hỗ trợ thể chế hóa chu trình giám sát. Kế hoạch giám sát sẽ phụ thuộc vào mục đích của chương trình chỉ tiêu cụ thể. Nhóm công tác sẽ cần phải quyết định xem đây sẽ là chu trình hàng năm (trùng với các yêu cầu báo cáo khác của doanh nghiệp, tổ chức hay cộng đồng) hay hai năm một lần.

Trong đợt giám sát thứ hai, chu trình sẽ ngắn hơn và dễ dàng hơn. Thay vì 8 bước, sẽ chỉ có 5 bước. Hình dưới đây cho thấy chu trình giám sát liên tục.



Hình 7 Chu trình giám sát liên tục

**Tài liệu đọc thêm:**

[http://www.ecotourismlaos.com/directory/publications/nam\\_ha\\_ecotourism\\_project\\_monitoring\\_manual.pdf](http://www.ecotourismlaos.com/directory/publications/nam_ha_ecotourism_project_monitoring_manual.pdf)

Giám sát thành công và tác động của du lịch sinh thái cộng đồng: Cẩm nang dành cho các hướng dẫn viên và các nhà quản lý du lịch sinh thái, UNESCO

[http://www.usp.ac.fj/jica/ict\\_research/documents/pdf\\_files/report\\_gis.pdf](http://www.usp.ac.fj/jica/ict_research/documents/pdf_files/report_gis.pdf)

Phát triển du lịch kết hợp với cộng đồng tại Nam Thái Bình Dương, Stephen Doorne (USP)

<http://www.sustainableseattle.org/Programs/Regionalindicator/1998indicatorRpt.pdf>

<http://www.sustainableseattle.org/confolder/confolder/ChantalStevensPresentation.ppt#31>

Chỉ tiêu cộng đồng bền vững, Seattle bền vững

## Kết luận

Bộ Công Cụ này được soạn thảo để giúp các bên tham gia CBT thiết lập một chương trình giám sát đơn giản và hiệu quả cho hoạt động du lịch cộng đồng. Không nên coi giám sát là một hoạt động chỉ diễn ra một lần hoặc một gánh nặng bổ sung đối với các nhà quản lý CBT vốn đã phải làm việc quá căng thẳng, mà là một công cụ rất quan trọng đối với sự thành công của CBT. Giám sát cho phép các dự án CBT tập trung vào mục tiêu và theo kịp sự thay đổi.

Một số khái niệm giám sát cơ bản đã được giới thiệu và quá trình xây dựng và thực hiện chương trình giám sát CBT đã được rà soát kỹ lưỡng. Nhiều ví dụ và nguồn lực bổ sung đã được đưa ra để giúp độc giả hiểu quá trình và trở thành các nhà quản lý giám sát thành công. Hãy chắc chắn rằng bạn đã xem kỹ Phần 3 và 4 là những phần đưa ra cho bạn thêm nhiều ý tưởng hơn nữa về thiết kế chương trình giám sát của mình.

Mặc dù Bộ Công Cụ này cung cấp một quy trình giám sát CBT tiêu chuẩn, nhưng nên luôn nhớ rằng mỗi dự án đều có đặc thù riêng. Mỗi một kế hoạch giám sát cần phải là một tài liệu sống có thể điều chỉnh và cập nhật bất cứ lúc nào. Không phải tất cả các dự án CBT đều đòi hỏi một mức độ và loại hình giám sát như nhau. Chúng cũng sẽ không đối mặt với những vấn đề giống nhau hay sử dụng cùng chỉ tiêu. Tuy nhiên có thể sử dụng các bước tương tự như nhau để xây dựng một chương trình giám sát, bất kể địa điểm và quy mô dự án như thế nào.

Đến đây, chắc các bạn đã thấy rõ rằng giám sát có ý nghĩa hơn nhiều so với việc đơn thuần chạy theo các con số. Đó là một quá trình tạo dựng một *môi trường học hỏi thích nghi* cho tất cả các bên liên quan. Quá trình này tạo nên những nhà quản lý hiểu biết sâu sắc, họ sẽ giám sát xu thế và xem xét các vấn đề trước khi chúng trở nên quá nghiêm trọng. Đây cũng là một quá trình tạo nên văn hóa quản lý không e ngại thử nghiệm các phương pháp tiếp cận mới và sẵn sàng đối phó với những thách thức phía trước. Nếu ghi nhớ được những nguyên tắc cơ bản này, cộng đồng sẽ vững bước trên con đường tiến tới sự bền vững.

Du lịch cộng đồng ở quần đảo Nam Andaman Thái Lan

## Tái bút

Hộp dưới đây đưa ra một số gợi ý để có được một chương trình giám sát thành công, dựa trên các bài học kinh nghiệm từ Mô hình Quản lý Tối ưu hóa Du lịch Đảo Kanagroo, một hệ thống lập kế hoạch và giám sát du lịch cộng đồng thành công tại Úc.

### Hộp 17: Các yếu tố ảnh hưởng tới sự thành công của một Chương trình Giám sát

#### Chỉ tiêu

- Đảm bảo số liệu được thu thập đúng cách và thống nhất. Dữ liệu chỉ có giá trị khi chúng được ứng dụng và sử dụng bởi các đối tượng khác nữa.
- Rà soát lại hệ thống thu thập dữ liệu để xem có thể áp dụng chúng như thế nào. Không nên tạo ra quy trình mới.
- Thường xuyên kiểm tra lại các chỉ tiêu cho phù hợp với địa điểm và nhu cầu của đối tượng.
- Đưa số liệu giám sát vào hệ thống thông tin hiện có.
- Sắp xếp các chỉ tiêu và quy trình thu thập dữ liệu cho phù hợp với các mô hình khác khi có thể để việc nghiên cứu toàn cầu có thể thực hiện được.
- Đảm bảo việc xây dựng chỉ tiêu đáp ứng được nhu cầu lâu dài của cộng đồng, chứ không chỉ riêng

các cơ quan tài trợ.

#### **Sự tham gia của các bên liên quan**

- Thông báo về các kết quả nghiên cứu theo hình thức và ngôn ngữ mà tất cả các đối tượng liên quan đều có thể hiểu.
- Lập ngân sách tiếp thị để đảm bảo việc xây dựng các công cụ quảng bá như trang web, áp phích, tờ rơi, các bài báo và tài liệu hội thảo.
- Không nên huy động mọi người cùng tham gia một lúc. Hãy xác định thị trường mục tiêu và cố gắng thu hút toàn thể cộng đồng cùng tham gia về lâu dài.
- Hãy làm việc trên tinh thần hợp tác với các cơ quan nhà nước và tư nhân cũng như các nhóm cộng đồng để đảm bảo các bên tham gia đều có lợi.
- Hãy chứng minh xem làm thế nào mà mọi người có thể tham gia vào quá trình; nêu cụ thể những gì họ có thể làm để hỗ trợ.

#### **Nhân sự**

- Nhận biết các dấu hiệu quá tải của những cán bộ chủ chốt của dự án; hỗ trợ họ
- Đảm bảo tính liên tục của các cá nhân chủ chốt, đặc biệt là ban quản lý, để duy trì bộ nhớ của dự án từ đó đảm bảo mọi việc đi theo đúng quy trình.
- Chỉ định cán bộ, cố vấn và các thành viên ban quản lý có nhiệt huyết, quan tâm và sẵn sàng đầu tư thời gian để mang lại thành công cho dự án.

#### **Quản lý và điều hành**

- Sự độc lập của ban quản lý là rất quan trọng để họ có thể đưa ra các ý kiến nhận xét về tình hình du lịch.
- Các cơ quan/đối tác cần tin tưởng vào một quá trình lâu dài và nên truyền bá niềm tin đó trong toàn thể cộng đồng.
- Mọi người sẽ luôn hỏi liệu quy trình có hoạt động hay không. Các nhà quản lý dự án cần phải chứng minh rằng quá trình đi theo một chu kỳ sống tự nhiên. Hãy thuyết phục các bên liên quan đừng nên mất niềm tin khi công việc bị đình trệ.
- Để tạo nên sự thay đổi về văn hóa giữa các cơ quan nhà nước, cộng đồng và cá nhân đòi hỏi phải có thời gian. Đừng lo lắng nếu sự hòa nhập trong công tác quản lý chưa xảy ra ngay. Hãy nhớ rằng đây là một quá trình lâu dài.
- Hãy lập kế hoạch hoạt động để mọi đối tượng liên quan đều có thể tham gia.

#### **Kinh phí**

- Có thể phải mất nhiều thời gian và công sức để có đủ nguồn lực để thực hiện các chương trình hành động.
- Hãy cùng nhau cân nhắc một cách sáng tạo và theo định hướng thương mại về thu xếp kinh phí để đảm bảo việc thực hiện các hoạt động dự án. Các nguồn kinh phí truyền thống có thể sẽ không đủ để duy trì các chi phí hoạt động về lâu dài.
- Xây dựng một kế hoạch kinh doanh và phác thảo kế hoạch ngân sách.
- Khuyến khích các cơ quan nhà nước phân bổ khi phí cho công tác giám sát như một chi phí hoạt động thông thường thay vì thông qua các đợt cấp vốn hàng năm.

*Nguồn: chỉnh sửa từ Miller và Twining-Ward (2005)*

*Chương 3*

## **CÁC VÍ DỤ THỰC TẾ**

### **Hướng dẫn về ví dụ thực tế**

Một số trong các ví dụ thực tế sau đây đã được trình bày tại hội thảo UNESCAP như một phần của sáng kiến UNESCAP về giám sát đánh giá tại khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Các ví dụ này đã chỉnh sửa và bổ sung một số chỉ tiêu và nhận xét khuyến nghị thêm nhằm đưa ra các ví dụ thực tế về giám sát CBT.

Một số dự án được mô tả đầy đủ hơn các dự án khác. Một số có mối liên kết tốt hơn giữa mục tiêu, hoạt động và kết quả so với các dự án khác. Hãy sử dụng phần này như một bài tập đánh giá. Hãy rà soát lại và nhận xét về dự án. Hãy suy ngẫm các vấn đề sau:

- Ví dụ thực tế nào đã thực hiện tốt nhất để đạt được mục đích đề ra?
- Các vấn đề chính nào thường xuyên bị bỏ qua?
- Những hạng mục nào dự án có vẻ được thực hiện tốt?
- Những hạng mục nào dự án thực hiện chưa tốt?
- Nếu bạn có thể bổ sung thêm một phạm trù nữa trong các ví dụ thực tế, thì đó sẽ là phạm trù gì?
- Thông tin có thể được trao đổi tốt hơn như thế nào?
- Chúng ta có thể so sánh các dự án khác nhau như thế nào?

## Ví dụ 1: Philipin

### Tên dự án:

Xem cá heo ở đảo Pamilacan/Du lịch sinh vật biển

### Cơ quan phụ trách:

Sở Du lịch và Sở Môi trường và Tài nguyên Thiên nhiên

### Các cơ quan hợp tác:

- Cơ quan Phát triển Quốc tế Niu-Zi-lân
- Phòng Du lịch tỉnh Bohol
- Chính quyền thành phố Baclayon

### Địa điểm dự án:

Đảo Pamilacan, thành phố Baclayon, tỉnh Bohol, Philipin

### Thời gian dự án:

Tháng 7/2002 – tháng 6/ 2003

### Mục đích và mục tiêu dự án:

Dự án Xem Cá heo ở đảo Pamilacan/ Du lịch Sinh vật Biển nhằm mục đích đẩy mạnh hoạt động du lịch Xem Cá heo và Cá Voi ở Đảo Pamilacan bằng cách thiết lập một hợp tác xã kinh doanh và xây dựng kế hoạch kinh doanh cho hoạt động du lịch, quản lý hành chính, tài chính và tiếp thị.

Mục tiêu của chương trình bao gồm:

- Chuyên nghiệp hóa tour du lịch;
- Bổ sung các tiết mục giải trí, cũng như giáo dục và an toàn;
- Tạo thu nhập và lợi ích mới cho cộng đồng; và
- Đóng góp cho công tác bảo tồn tài nguyên biển

### Quá trình:

Nhiều cuộc họp/tham vấn do Sở Du lịch thực hiện cùng với chính quyền Tỉnh Bohol, chính quyền thành phố, khối kinh tế tư nhân, thành viên các Tổ chức Xem Cá heo và Cá voi trên đảo Pamilacan. Xác nhận chương trình du lịch và kiểm tra hiện trường đã được tiến hành để xác định tính khả thi của dự án.

### Các hoạt động chính của dự án:

- *Thuyết minh sản phẩm*
  - Ngư dân được đào tạo về tiếp đón du khách và thuyết minh sản phẩm
  - Một hướng dẫn viên du lịch địa phương được thuê theo hợp đồng để thực hiện các buổi tập huấn cho hướng dẫn viên tiềm năng của PIDWWO
  - Các bản thuyết minh được viết và tư liệu thông tin khác về sinh vật biển được tìm thấy ở khu bảo tồn động vật hoang dã và các câu chuyện kể/lịch sử về đảo được cấp cho cơ quan
- *An toàn*
  - Các thiết bị an toàn được lắp đặt trên thuyền và việc tiếp đón du khách đã được cải thiện
  - Các quy trình chuẩn được xây dựng để có thể làm theo trong trường hợp khẩn cấp
  - Áo phao cứu sinh được cấp cho thủy thủ đoàn và du khách
  - Mọi thành viên của nhóm thủy thủ trên du thuyền đều đã qua khóa tập huấn về sơ cứu và an toàn nước
- *Trang thiết bị*

- Các thuyền được nâng cấp tiện nghi hơn cho du khách và có các trang thiết bị cần thiết cho các chuyến du lịch
- Các khu vệ sinh trên đảo được nâng cấp về kết cấu và tiện nghi cho người sử dụng
- *Củng cố tour và các chương trình giải trí*
  - Hành trình Du lịch Sinh vật Biển được xây dựng và thử nghiệm
  - Lặn với ống thở được đưa vào như một sản phẩm thứ cấp ở khu bảo tồn biển
- *Chuẩn bị kế hoạch kinh doanh*
  - Một kế hoạch kinh doanh được xây dựng với các chiến lược chi phí và giá để hỗ trợ bán sản phẩm
- *Marketing*
  - Logo chương trình xem các heo trên đảo Pamilacan đã được thiết kế như một nhãn hiệu của bất kỳ sản phẩm nào do PIDWWO cung cấp
  - Các tài liệu và biển quảng cáo được chuẩn bị để hỗ trợ bán và quảng cáo sản phẩm
  - PIDWWO liên kết với một công ty lữ hành địa phương để công ty này làm đại lý đặt chỗ và bán hàng cho mình

**Các chỉ tiêu khuyến nghị:**

- *Kế hoạch kinh doanh:*
  - Có một kế hoạch kinh doanh tích cực
  - Số hoạt động được đánh dấu để thực hiện trong kế hoạch kinh doanh được hoàn thành đúng thời hạn
  - Số thành viên cộng đồng tham gia vào quá trình lập kế hoạch kinh doanh
  - Sự hài lòng của các nhân viên Xem Cá Heo và Sinh vật Biển
- *Marketing:*
  - Số tour du lịch đặt chỗ trước
  - Số du khách cho biết họ đã nhìn thấy logo hoặc các tài liệu quảng cáo
- *Sự an toàn*
  - Tỷ lệ thuyền đạt tiêu chuẩn an toàn nước quốc tế
  - Số lượng tai nạn liên quan tới an toàn trong năm
  - Tỷ lệ thủy thủ đoàn được tập huấn về sơ cứu và an toàn nước
  - Số lần thiết bị an toàn trên thuyền được kiểm tra trong năm
- *Sự hài lòng của du khách*
  - Sự thay đổi hàng tháng về tỷ lệ du khách cho biết họ rất hài lòng với chuyến đi
  - Sự thay đổi về tỷ lệ du khách cho biết chuyến đi thú vị
  - Tỷ lệ du khách giới thiệu về chuyến đi cho bạn bè
- *Các lợi ích kinh tế*
  - Thay đổi về tổng thu nhập từ chương trình Xem Cá heo trong năm
  - Số việc làm toàn bộ và bán thời gian do chương trình du lịch này mang lại
  - Thay đổi về khối lượng chi tiêu cho hàng hóa và dịch vụ địa phương cung cấp
- *Bảo tồn*
  - Tỷ lệ các cơ sở du lịch thực hiện quy tắc hành nghề xem cá voi
  - Số vụ quấy rối động vật biển có vú được báo cáo
  - Thay đổi số lượng nhóm cá voi và cá heo nhìn thấy ở địa phương
  - Thay đổi các kiểu hành vi của cá voi

**Kết quả:**

- Từ khi bắt đầu chương trình du lịch Xem Cá Heo ở Đảo Pamilacan/Sinh vật Biển vào tháng 4 năm 2003 đến tháng 4 năm 2004, tổ chức đã thực hiện 196 chuyến đi so với 80 chuyến trước khi khai

trương

- Tổng doanh thu trong giai đoạn 2003-04 là 588,000 pê-sô (\$US 11,000). Các thành viên của tổ chức/thủy thủ đoàn thu được 367,000 pê-sô tiền cho thuê tàu, 75,900 pê-sô cho hướng dẫn viên và hoa tiêu, 196,000 pê-sô phí sử dụng và 30,000 pê-sô cung cấp thực phẩm.
- Cho tới nay, PIDWWO đã mua thiết bị năng lượng mặt trời để cấp điện trên đảo, và thực hiện chương trình sinh kế cho cộng đồng.

Map credit: <http://bohol.ph/article16.html>

## VÍ DỤ 2: VIỆT NAM

### Tên dự án:

Bảo tồn văn hóa và xóa đói giảm nghèo tại huyện Nam Đông

### Cơ quan phụ trách:

Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế và Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV

### Cơ quan hợp tác:

Đoàn Thanh niên, Ủy Ban Nhân dân huyện Nam Đông, Trường Trung cấp Du lịch Huế, Công ty Du lịch Đông Kinh

### Mục đích và mục tiêu dự án:

Đối với Sở Du lịch tỉnh, các mục tiêu chính của chương trình này là xây dựng năng lực và kiện toàn tổ chức.

Đối với những người dân nghèo nông thôn ở thôn Kazan và xã Thượng Lộ, các mục tiêu chính bao gồm:

- Tăng cơ hội tạo thu nhập địa phương cho người nghèo ở nông thôn
- Khôi phục văn hóa
- Nâng cao nhận thức về các vấn đề bền vững liên quan tới phát triển du lịch
- Củng cố năng lực quản lý và điều hành của địa phương

### Các hoạt động chính của dự án:

- *Nhận thức*
  - Công tác nâng cao nhận thức đã được thực hiện thông qua các cuộc hội thảo ở cộng đồng và các chuyến tham quan học tập/trao đổi kinh nghiệm với các cộng đồng khác tham gia vào du lịch.
  - Các hoạt động phát triển sản phẩm bao gồm cả việc tổ chức quản lý và làm vệ sinh khu vực thác nước
- *Quản lý và điều hành*
  - APPA (Lập kế hoạch và hành động có sự tham gia và hưởng ứng) đã được tiến hành để xác định tiềm năng và sự quan tâm đến phát triển du lịch cộng đồng, và để xây dựng các kế hoạch hành động nhằm thực hiện các tiềm năng này
  - Các hoạt động tổ chức cộng đồng đã được thực hiện nhằm thành lập 3 Nhóm Dịch vụ Du lịch và một Ban Quản lý Du lịch Cộng đồng
  - Xây dựng quan hệ hợp tác với kết quả là sự hợp tác giữa UBND Huyện, Trường Trung cấp Du lịch Huế và Công ty Du lịch Đông Kinh.
- *Khôi phục văn hóa*
  - Các Hoạt động Khởi đầu được thực hiện nhằm tập trung sự tham gia của cộng đồng và khởi động xây dựng sản phẩm. Các hoạt động này bao gồm nhóm biểu diễn văn hóa với trang phục và nhạc cụ dân tộc, tổ chức xây dựng nhà cộng đồng truyền thống
  - Tổ chức đào tạo về lập kế hoạch ở cấp cộng đồng, về biểu diễn múa truyền thống, chuẩn bị đồ ăn, kỹ năng tiếp đón khách và các kỹ năng cơ bản về kế toán và quản lý.
  - Trình diễn văn hóa được xây dựng cùng với Nhà Văn hóa Cộng đồng.

### Các chỉ tiêu khuyến nghị:

- *Tác động đối với cộng đồng*
  - Thu nhập hàng tháng từ các hoạt động du lịch
  - Tỷ lệ các hộ được tăng thu nhập do các hoạt động du lịch mang lại
  - Số lượng việc làm cả ngày và bán thời gian trong du lịch so với tổng số việc làm chính thức
  - Tỷ lệ người dân tin rằng khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ sở hạ tầng và/hoặc tiện ích của họ đã

được cải thiện nhờ phát triển du lịch

- *Quản lý điều hành*
  - Tỷ lệ người dân địa phương cảm thấy họ đã tham gia vào quá trình lập kế hoạch du lịch
  - Có một kế hoạch du lịch khu vực mà các lãnh đạo cộng đồng đã thống nhất
- *Xây dựng năng lực*
  - Số người được đào tạo về cung cấp dịch vụ du lịch trong năm
  - Tỷ lệ hộ có một hoặc nhiều thành viên tham gia chương trình nhận thức về du lịch
  - Tỷ lệ trường học địa phương được tham quan theo các chương trình nhận thức du lịch
  - Tỷ lệ cán bộ địa phương được đào tạo về du lịch
- *Bền vững về văn hóa*
  - Tỷ lệ người dân địa phương ủng hộ việc tiếp tục phát triển các hoạt động du lịch trong khu vực
  - Tỷ lệ người dân tin rằng du lịch đã góp phần khôi phục nền văn hóa
  - Tỷ lệ người dân tin rằng du lịch đã mang lại sự thay đổi về truyền thống, trang phục và thái độ của người dân địa phương
  - Tỷ lệ người dân cảm thấy giờ đây họ tự hào hơn về cộng đồng của mình hơn 5 năm trước đây.
- *Năng lực thực hiện kinh doanh*
  - Thay đổi về đa dạng sản phẩm du lịch
  - Thay đổi về mức độ hài lòng của du khách
  - Thay đổi về tỷ lệ du khách sẽ giới thiệu điểm du lịch cho bạn bè
  - Tỷ lệ du khách cảm thấy đồng tiền họ bỏ ra là xứng đáng

**Kết quả dự án:**

- Mang lại cơ hội việc làm trực tiếp cho 39 người
- Tăng thị trường cho các sản phẩm địa phương, bao gồm sản xuất mật ong và nông sản
- Ca múa nhạc dân tộc được trình diễn ở cộng đồng lần đầu tiên trong vòng gần 10 năm. Số người cao tuổi tham gia biểu diễn, thường là với trang phục dân tộc, ngày càng tăng. Hiện giờ đã có hai nhóm biểu diễn văn hóa thiếu niên.
- Các hệ thống truyền thống của chính quyền địa phương đang hợp nhất với cơ cấu quản lý được thiết kế nhằm thúc đẩy sự phân chia bình đẳng lợi ích từ du lịch. Hiện đang xem xét xây dựng một quy trình ra quyết định cởi mở hơn và có sự tham gia nhiều hơn của các thành phần liên quan.

Giao lưu văn hóa

### VÍ DỤ 3: Thái Lan

**Tên dự án:**

Du lịch cộng đồng, Cộng đồng Klong Khwang, tỉnh Nakhon Ratchasima, Thái Lan

**Cơ quan phụ trách:**

Tổ hợp các trường Đại học Canada, Dự án Quản lý Môi trường Đô thị tại Viện Công nghệ Châu Á do Cơ quan Phát triển Quốc tế Canada (CIDA) tài trợ.

**Cơ quan hợp tác:**

Tổng cục Du lịch Thái Lan, Cơ quan quản lý dưới cấp huyện và chính quyền địa phương

**Địa điểm dự án:**

Klong Khwang nằm trong tỉnh Nakhon Ratchasima (Korat) thuộc vùng Bắc Thái Lan. Làng này thuộc Sema Tambon (dưới cấp huyện), gồm 13 làng và huyện Amphoe thuộc Sung Noen với dân số 75,000 người.

**Mục đích và mục tiêu dự án:**

Nền kinh tế của Klong Khwang dựa vào nông nghiệp với cây trồng chủ đạo là lúa gạo. Để tạo thêm thu nhập, cộng đồng đã nhận thấy du lịch là nguồn tiềm năng để phát triển kinh tế. Làng thường tiếp đón các nhóm du khách nhỏ tới thăm quan Tượng Phật Tọa, Bánh xe đá Thamma, và một khu di tích khảo cổ gần cộng đồng. Các địa điểm này được coi là các điểm thu hút du lịch chính của Klong Khwang.

Mục tiêu của dự án là nhằm đem lại lợi ích từ du lịch như một nguồn thu nhập thêm để xóa đói giảm nghèo tại làng Klong Khwang. Cụ thể, dự án nhằm vào các mục tiêu sau:

- Tăng thu nhập
- Tạo thêm việc làm trong làng
- Khuyến khích người dân làng hợp tác với nhau nhiều hơn

**Các hoạt động chính của dự án:**

- *Lập kế hoạch và tham gia*
  - Hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn về phát triển kế hoạch du lịch cộng đồng cho Klong Khwang
  - Hỗ trợ kỹ thuật để giúp cộng đồng sẵn sàng tiếp nhận du lịch
  - Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào quá trình lập kế hoạch
- *Marketing*
  - Làm các tài liệu quảng cáo, bao gồm tờ rơi và bưu thiếp
- *Quản lý tác động*
  - Đánh giá năng lực tiếp nhận khách của làng bằng cách tổ chức tour thử
  - Giám sát tác động của dự án đối với cộng đồng

**Các chỉ tiêu khuyến nghị:**

- *Lập kế hoạch*
  - Số nhóm đối tượng tham gia xây dựng kế hoạch du lịch
  - Đại diện lợi ích của các đối tượng khác nhau trong cơ quan quản lý du lịch
  - Tỷ lệ hộ hài lòng với vai trò của mình trong phát triển du lịch tại làng

- *Marketing*

- Thay đổi số lượng du khách tại làng hàng năm
- Thay đổi về mức độ hài lòng của du khách
- Tỷ lệ du khách cho rằng điem du lịch quá đông đúc
- Thay đổi về số nhóm đến thăm làng như một phần của tour du lịch được tổ chức sẵn

- *Tác động*

- Số ngày tiếp đón khách tăng lên
- Tỷ lệ các cơ sở lưu trú du lịch được tiếp cận xử lý nước thải
- Tỷ lệ các cơ sở lưu trú du lịch cố gắng giảm và tái chế rác
- Tỷ lệ người dân địa phương cảm thấy có quá nhiều du khách
- Tỷ lệ người dân địa phương cảm thấy du lịch tác động xấu đến văn hóa và lối sống địa phương

**Kết quả dự án:**

- Dựa trên các số liệu mà người dân địa phương thu thập được, số lượng du khách đã tăng từ 1.100 lượt du khách/tháng vào năm 1999 lên 3.000/lượt du khách vào năm 2000, kèm theo đó là thu nhập của người dân địa phương cũng tăng lên
- Cho tới nay, chưa có tác động tiêu cực nào được nhận thấy từ việc loại bỏ chất thải rắn hoặc xử lý nước thải, nếu mức độ du lịch tăng thì cần phải đưa ra các sáng kiến về cơ sở hạ tầng
- Trường làng rất tích cực vận động dân làng tái sử dụng hoặc tái chế nguyên liệu để giảm khối lượng rác thải phát sinh từ cộng đồng và để có thêm thu nhập từ việc bán sản phẩm tái chế
- Có sự gia tăng về tỷ lệ người dân cộng đồng có thái độ tích cực đối với du lịch
- Các mẫu trang phục được thay đổi; người dân mặc quần áo Thái nhiều hơn trước kia
- Dân làng hợp tác với nhau nhiều hơn, dựa vào loại quy trình lập kế hoạch du lịch đã được thu xếp trong cộng đồng.

Tham khảo ý kiến cộng đồng, cộng đồng Hội giáo người Thái

Các sản phẩm địa phương

## VÍ DỤ 4: Nê-pan

### Tên dự án:

Chương trình du lịch xóa đói giảm nghèo nông thôn (TRPAP) NEP/99/013

### Cơ quan phụ trách:

Bộ Văn hóa, Du lịch và Hàng Không (MoCTCA)  
Hỗ trợ tài chính và kỹ thuật từ UNDP, DFID và SNV-Nê-pan

### Cơ quan hợp tác:

Bộ Phát triển Địa phương và Hội đồng Phát triển Huyện (DDCs); Tổng cục Du lịch Nê-pan (NTB)  
Cục Quản lý Vườn Quốc gia và Bảo vệ Động vật Hoang dã (DNPWC)  
Hiệp hội các Cơ sở Trekking Nê-pan (TAAN)  
Học viện Quản lý Du lịch Quốc gia (NATHM)  
Hiệp hội Leo núi Nê-pan (NMA)  
Hiệp hội Các Cơ sở lữ hành Nê-pan (NATTA)

### Địa điểm dự án:

6 khu vực có các điểm du lịch chính tại Nê-pan là taplejung (vùng Kenchenjungha), Solukhumbu (vùng Mt Everest), Rasuwa (vùng Langtang), Dolpa, Rupandehi (vùng Lumbini) và Chitwan.

### Mục đích và mục tiêu dự án:

- Trình bày các mô hình phát triển du lịch bền vững thành công
- Phát triển các cơ chế tổ chức để cải thiện việc quản lý du lịch tại Nê-pan
- Hỗ trợ chính phủ rà soát và xây dựng các chính sách và chiến lược phát triển du lịch bền vững và lồng ghép chúng vào các mục tiêu bảo tồn lớn hơn

### Các hoạt động chính của dự án:

- *Huy động xã hội*
  - Các tổ chức cộng đồng được thành lập và APPA (Lập Kế hoạch và Hành động có Sự Tham gia và Tân thành) được tiến hành.
  - Ban Phát triển Du lịch Bền vững (STDU) được thành lập trong khuôn khổ Tổng Cục Du lịch Nê-pan (NTB)
  - Các Ủy Ban Phát triển Du lịch Bền vững được thành lập tại làng để quản lý du lịch nông thôn thông qua các tổ chức cộng đồng.
  - Mỗi ban du lịch được thành lập trong văn phòng Vườn Quốc gia
  - Các ủy ban quản lý vùng đệm được tăng cường năng lực về quản lý du lịch trong phạm vi vườn quốc gia và vùng đệm
- *Phát triển nguồn nhân lực*
  - Các cơ quan du lịch trung ương được hỗ trợ xây dựng năng lực phát hiện các cơ hội du lịch nông thôn và xây dựng các kế hoạch du lịch
  - Người dân địa phương tại các Tổ chức Cộng đồng và các Nhóm Chức năng đã được đào tạo về các lĩnh vực liên quan đến du lịch và doanh nghiệp như quản lý khách sạn và các nhà trọ nhỏ, quản lý nghỉ tại nhà dân, hướng dẫn trekking, trông rọt theo phương pháp hữu cơ
  - Các Chương trình Du lịch và Nhận thức (TEAP) được thực hiện với các thành viên Tổ chức Cộng đồng, các Nhóm Chức năng và sinh viên.
- *Phát triển cơ sở hạ tầng du lịch*
  - Duy tu và xây dựng nhiều cơ sở hạ tầng du lịch gồm đường đi, cầu, trung tâm thông tin, chỗ nghỉ; phục hồi các tạo tác tôn giáo, chỉnh sửa bảng thông tin tín hiệu, thùng rác; xây dựng bãi đổ rác, lò đốt, lò đun cải tiến, nhà vệ sinh công cộng và tư nhân.
- *Doanh nghiệp*

- Quỹ vốn kinh doanh được thành lập để cung cấp vốn vay ưu đãi từ **quỹ luân chuyển** tại làng cho thành viên các tổ chức Cộng đồng, các Nhóm Chức năng để họ có thể khởi sự doanh nghiệp hoặc nâng cấp công việc kinh doanh hiện tại.
- Nỗ lực quảng cáo và tiếp thị các sản phẩm du lịch mới được phát triển thông qua ấn phẩm và truyền thông điện tử, tham dự các hội trợ quốc tế như Berlin, và tổ chức các chuyến tham quan học hỏi cho các công ty lữ hành, chủ khách sạn, các cơ sở trekking và phóng viên du lịch.
- *Lập kế hoạch và quản lý*
  - Chiến lược du lịch quốc gia và kế hoạch marketing du lịch cho Nê-pan được xây dựng dưới sự hợp tác với các thành phần liên quan gồm chính phủ, khối tư nhân và các đại diện cộng đồng địa phương
  - 5 kế hoạch du lịch huyện được xây dựng (Taplejung, Rasuwa, Dolpa, Chitwan và Rupandehi).
  - Một kế hoạch quản lý du lịch tại Vườn Quốc gia Sagamatha đã được xây dựng để hỗ trợ quản lý du lịch trong phạm vi vườn quốc gia một cách bền vững.

#### **Các chỉ tiêu khuyến nghị:**

- *Các hoạt động/dịch vụ du lịch*
  - Tỷ lệ hướng dẫn viên du lịch là người địa phương ở những khu vực mà họ hướng dẫn
  - Tỷ lệ người địa phương/bên ngoài điều hành khách sạn, nhà nghỉ và nhà trọ
- *Doanh nghiệp*
  - Tỷ lệ thực phẩm mà các cơ sở lưu trú du lịch tiêu thụ có thể cung cấp tại địa phương
  - Số người dân địa phương tận dụng các cơ chế tín dụng nhỏ
  - Thay đổi số lượng cơ sở kinh doanh nông nghiệp nhỏ cung ứng cho ngành du lịch
  - Thay đổi số người địa phương tham gia bán sản phẩm thủ công mỹ nghệ
- *Văn hóa*
  - Thay đổi tần suất và số lượng người địa phương tham gia hoặc xem biểu diễn văn nghệ dân tộc
- *Sức khỏe và vệ sinh*
  - Tỷ lệ hộ thu gom rác thường xuyên
  - Tỷ lệ hộ có có hệ thống năng lượng sạch
  - Tỷ lệ hộ tiếp cận được nguồn nước sạch
- *Tăng cường thể chế*
  - Tỷ lệ hộ cảm thấy được tham gia vào quá trình ra quyết định về du lịch
  - Đa dạng thành phần tham gia tại các cuộc họp của các Tổ chức Cộng đồng
  - Số lượng Tổ chức Cộng đồng có cơ chế mọi thành phần tham gia
  - Số dân địa phương đã tham dự các buổi hội thảo APPA
  - Số học sinh đã tham gia các chương trình nâng cao nhận thức

#### **Kết quả dự án:**

- 30 Ủy Ban Phát triển Làng – VDC - (trong tổng số 48) đã thành lập Ban Phát triển Du lịch Bền vững (STDC)
- Hơn 635 CO hiện có thể quản lý các cơ sở của mình và thực hiện các chức năng thông thường như kế toán và thông tin liên lạc, cũng như ra quyết định trên cơ sở các bên cùng tham gia
- **Một mạng lưới gồm hơn 2800 chủ doanh nghiệp địa phương được thành lập**
- Hơn 360 hội thảo APPA đã được thực hiện tại các khu vực chương trình
- Hơn 24.000 đối tượng liên quan ở địa phương, kể cả học sinh phổ thông, được giác ngộ về các vấn đề môi trường
- Hơn 7.400 người (các bên liên quan ở địa phương như VDC, STDC, STDS, DDC và CO) được đào tạo về cung cấp các dịch vụ du lịch
- Hơn 470 doanh nghiệp nhỏ được khởi sự và nâng cấp với vốn vay ưu đãi do chương trình tại cấp huyện cung cấp
- Các tài liệu quảng cáo như bro-chiep, tờ rơi, áp-phích và tài liệu đã được sản xuất và phân phát cho các thành phần thuộc khối tư nhân.



## VÍ DỤ 5: Lào

### Tên dự án:

Du lịch cộng đồng, Cộng đồng Muangngoi, Tỉnh Luang Prabang, CHDCND Lào

### Cơ quan phụ trách:

Tổng cục Du lịch Lào, Dự án Phát triển Du lịch Mêkông (vốn vay ADB) dịch vụ tư vấn do Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV hỗ trợ.

### Cơ quan hợp tác:

Phòng Du lịch tỉnh, Cơ quan Quản lý và Cộng đồng Địa phương.

### Địa điểm dự án:

Làng Muangngoi nằm tại tỉnh Luang Prabang (Địa điểm Di sản Thế giới) thuộc khu vực Đông Bắc, Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào. Đây là địa điểm quen thuộc đối với du khách nhờ cảnh quan và lối sinh hoạt truyền thống của các bộ tộc sống trên đồi.

### Mục đích và mục tiêu dự án:

Đem lại lợi ích từ du lịch như một nguồn thu nhập thêm nhằm xóa đói giảm nghèo tại làng Muangngoi và các làng khác tại khu vực này. Dự kiến dự án sẽ đem lại những lợi ích như sau:

- Tăng thu nhập
- Tạo thêm việc làm cho làng
- Tăng cường hợp tác giữa người dân làng
- Nâng cao nhận thức về du lịch bền vững cũng như du lịch sinh thái
- Giảm nghèo cho khu vực

### Các hoạt động chính của dự án:

- *Lập Kế hoạch*
  - Khuyến khích sự tham gia của chính quyền và cộng đồng địa phương vào quá trình lập kế hoạch và tăng cường hợp tác với khối tư nhân.
  - Hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn về xây dựng kế hoạch du lịch cộng đồng cho Muangngoi.
  - Hỗ trợ kỹ thuật thành lập ủy ban du lịch địa phương và giúp cộng đồng sẵn sàng đón nhận du lịch.
- *Phát triển sản phẩm*
  - Thành lập trung tâm thông tin và nơi đậu thuyền tại Nong Khaiw và Muangngoi
  - Cấp kinh phí xây dựng một số cơ sở hạ tầng cần thiết như: bến đậu thuyền, nhà vệ sinh, Sala (nhà nghỉ)
  - Xây dựng tài liệu quảng cáo gồm tờ rơi và các phương tiện truyền thông nội bộ và đối ngoại như tạp chí, báo và internet.
- *Giám sát*
  - Đánh giá công suất đón khách du lịch của làng
  - Giám sát tác động của dự án đối với cộng đồng địa phương

### Các chỉ tiêu khuyến nghị:

- *Lập kế hoạch*
  - Có kế hoạch du lịch
  - Tỷ lệ các hoạt động trong kế hoạch du lịch được hoàn thành đúng thời hạn
  - Tính đa dạng và mức độ tham gia của các bên liên quan vào quá trình lập kế hoạch
- *Tạo thu nhập*
  - Thu nhập hàng năm do cộng đồng tạo ra
  - Tỷ lệ thu nhập từ du lịch so với các hoạt động tạo thu nhập truyền thống
  - Tổng số DNNVV hoạt động trong cộng đồng
  - Đóng góp tài chính hàng năm từ du lịch cho các dự án cộng đồng
- *Giảm nghèo*
  - Tỷ lệ thu nhập từ du lịch so với các hoạt động tạo thu nhập truyền thống
  - Tỷ lệ thời gian dành cho du lịch so với các hoạt động tạo thu nhập truyền thống
  - Tỷ lệ người địa phương làm việc trong ngành du lịch được trả lương cao nhất và thấp nhất
- *Phát triển sản phẩm*
  - Mức độ hài lòng của du khách đến thăm làng
  - Mức độ sử dụng các trung tâm thông tin mới
  - Thay đổi về số lượng các hoạt động dành cho du khách thông qua trung tâm thông tin

**Kết quả dự án:**

Khoảng một năm sau, chuyên gia dự án MTDP đến cộng đồng và thảo luận về công tác giám sát tác động của du lịch tại Muangngoi với trường làng, du khách và các bên tham gia.

- *Số lượng*
  - Dựa trên các số liệu người dân địa phương thu thập được, số lượng du khách đã tăng từ 1.000 đến 3.000 du khách hàng tháng năm 2000.
- *Tác động vật chất*
  - Hiện tại có một vài tác động tiêu cực về vật chất từ phát triển du lịch nhưng cần phải giám sát thêm nữa
- *Tác động xã hội*
  - Du khách được chào đón nhiều hơn trước
  - Người dân hợp tác với nhau hơn
  - Kiểu mẫu trang phục có xu hướng thay đổi

## VÍ DỤ 6: In-đô-nê-xia

### Tên dự án:

Phát triển Du lịch Cộng đồng, Miền Trung Java

### Cơ quan phụ trách:

Tổ chức Du lịch Thế giới Liên hiệp Quốc (UNWTO)

### Các cơ quan hợp tác:

Bộ Văn hóa và Du lịch, Cộng hòa In-đô-nê-xia

### Địa điểm dự án:

Candi Rejo Borobudur, Miền Trung Java và Banten In-đô-nê-xia cũ

### Mục đích và mục tiêu dự án:

Mục đích chính của dự án như sau:

- Xóa đói giảm nghèo, khôi phục kinh tế, bình đẳng, quản lý và điều hành tốt, công bằng xã hội; và
- Phát triển bền vững môi trường thiên nhiên và di sản văn hóa để bị tổn hại ở cấp cộng đồng

Dự án nhằm vào các mục tiêu cụ thể sau:

- Tăng mức thu nhập địa phương từ các hoạt động và kinh doanh du lịch
- Củng cố việc trao quyền cho cộng đồng thông qua sự tham gia của người dân địa phương vào quá trình lập kế hoạch, phát triển, quản lý và giám sát
- Đào tạo và giáo dục người dân địa phương nhằm trang bị cho họ các kỹ năng để có thể tham gia vào quá trình lập kế hoạch và phát triển cũng như cung cấp các dịch vụ du lịch liên quan đến kinh doanh
- Nâng cao sức khỏe của cộng đồng địa phương thông qua phát triển hệ thống vệ sinh và rác thải
- Cải thiện chất lượng môi trường vật chất thông qua phát triển các tiện ích và cơ sở hạ tầng công cộng của làng như đường, hệ thống cấp nước, mạng lưới điện và thông tin liên lạc.

### Các hoạt động chính của dự án:

- Cơ hội phát triển du lịch cộng đồng được đánh giá
- Nhu cầu cộng đồng bền vững ở cấp huyện và cộng đồng địa phương được tiến hành phân tích
- Khung hay bản thảo chính sách quốc gia gồm các mục tiêu và chiến lược phát triển du lịch cộng đồng bền vững được xây dựng
- Các hướng dẫn và tiêu chuẩn cụ thể để hướng dẫn huyện và cộng đồng địa phương phát triển du lịch cộng đồng bền vững được xây dựng
- Tiêu chí lựa chọn mô hình du lịch cộng đồng được thống nhất
- Các khuyến nghị về cơ cấu hỗ trợ để giúp chính quyền huyện và cộng đồng địa phương củng cố năng lực phát triển du lịch cộng đồng bền vững được đưa ra.

### Các chỉ tiêu khuyến nghị:

- *Lập kế hoạch*
  - Có kế hoạch du lịch vùng và quốc gia
  - Số làng đã xây dựng được kế hoạch du lịch
  - Mức độ tham gia vào việc ra quyết định du lịch
- *Đào tạo và giáo dục*
  - Số người dân địa phương tham gia các khóa hội thảo nâng cao nhận thức về du lịch
  - Số người dân địa phương đã được tập huấn về cung cấp hàng hóa và dịch vụ du lịch
- *Sức khỏe và vệ sinh môi trường*
  - Thay đổi về tỷ lệ hộ gia đình có thể tiếp cận nguồn nước sạch

- Thay đổi về tỷ lệ hộ gia đình được kết nối với hệ thống xử lý chất thải địa phương
- Số lượng du khách và người dân địa phương báo cáo về các vụ ngộ độc thức ăn và các bệnh phát sinh từ nguồn nước
- *Tạo thu nhập*
  - Thay đổi về số người dân được tuyển vào làm việc trong ngành du lịch
  - Tỷ lệ thu nhập địa phương từ các hoạt động kinh doanh du lịch
  - Số cơ sở kinh doanh du lịch mới được thành lập hàng năm

**Kết quả dự án:**

- Từ khi chương trình được thực hiện, hoạt động du lịch tại làng đã phát triển thêm
- Năm 2003, làng đã đón 55 du khách quốc tế (từ Bỉ, Pháp, Hà lan và Nhật Bản), và 1047 du khách trong nước. Thời gian trung bình mà du khách lưu lại là 3 ngày.
- Số cơ sở lưu trú nhà dân tăng từ 10 trong năm 2002 lên 20 trong năm 2003; năm 2004 số cơ sở lưu trú nhà dân tăng lên 22.
- Đầu tư mới vào nhà hàng địa phương (warung) do cộng đồng địa phương quản lý (6 warung).
- Chất lượng cơ sở hạ tầng của làng, VD: đường công cộng, đèn chiếu sáng, viễn thông, hệ thống cống thải và các tiện ích công cộng khác đã được nâng cấp.
- Phát triển làng thành một khu du lịch đã giúp cải thiện đáng kể mức thu nhập của người dân địa phương: từ 1,6 triệu rupi/đầu người (2001) lên 1,8 triệu rupi/đầu người (2003).
- Bản thân cộng đồng cũng có có thêm nguồn thu nhập từ việc tiếp đón du khách, và thu nhập đó được sử dụng để phát triển cộng đồng. Thu nhập của cộng đồng đạt 25 triệu rupi năm 2004. Trước khi làng được xây dựng thành địa điểm du lịch thì cộng đồng không có khoản thu nhập nào.
- Các cơ hội kinh doanh và việc làm cho người địa phương tăng trong các lĩnh vực như hướng dẫn du lịch, nghỉ tại nhà dân, vận tải địa phương, quà lưu niệm, nhà hàng và sản xuất phân phối thực phẩm địa phương.

Chương 4

## CÁC NGUỒN LỰC BỔ SUNG

### Giới thiệu về các nguồn lực bổ sung

Trong phần này, các bạn sẽ thấy hai công cụ bổ sung giúp các bạn xây dựng một chương trình giám sát CBT.

Thứ nhất là danh sách dài gồm 302 chỉ tiêu được đưa ra để hỗ trợ các bạn xây dựng một danh mục chỉ tiêu ban đầu. Danh sách dài này cần được đối chiếu với các vấn đề chính của cộng đồng để đánh giá xem có thể áp dụng các chỉ tiêu này cho một dự án cụ thể hay không.

Thứ hai là ba tờ mẫu ghi chép công việc để sử dụng trong các cuộc hội thảo về chỉ tiêu. Ba tờ này gồm tờ ghi chép vấn đề chính, tờ sàng lọc chỉ tiêu và tờ kết hợp các chỉ tiêu và thu thập dữ liệu.

### Danh sách Chỉ tiêu

#### Các Chỉ tiêu Môi trường

- *Bảo tồn*

Vấn đề	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
BẢO VỆ RỪNG	1.	Tỷ lệ rừng nằm trong chương trình sử dụng bền vững
	2.	Phạm vi rừng phòng hộ tính theo km <sup>2</sup>
	3.	Mức độ suy thoái ở các khu vực được cho là nghiêm trọng đối với hệ sinh thái
	4.	Thay đổi tình trạng tài nguyên rừng tại các khu vực mẫu
	5.	Tỷ lệ thay đổi độ che phủ rừng nguyên sinh
	6.	Sự có mặt của các loài chính
	7.	Số loài được biết là đang suy giảm
	8.	Số loài bị đe dọa hoặc đã tuyệt chủng tính theo tỷ lệ tất cả các loài được biết đến
DU LỊCH VÀ THIÊN NHIÊN	9.	Giá trị của các loài chính đối với du lịch
	10.	Giá trị của tài nguyên rừng đối với du lịch
	11.	Số ngày du khách dành cho các hoạt động du lịch thiên nhiên so với tổng số ngày
	12.	Số ngày du khách thăm các điểm được chỉ định mỗi tháng
	13.	Thu nhập từ du lịch tại các khu bảo tồn và vườn quốc gia
	14.	Số cơ quan tài trợ hỗ trợ các dự án du lịch sinh thái
	15.	Tỷ lệ các nhà quản lý các khu bảo hộ dự tính rằng du lịch mang lại 50% hoặc nhiều hơn tổng thu nhập cho toàn khu vực
	16.	Số làng có quy định về quản lý thận trọng tài nguyên rừng
	17.	Số hoạt động du lịch sinh thái tại các khu vực bảo tồn mẫu
CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH	18.	Số khách sạn có chính sách về môi trường
	19.	Số công ty lữ hành đã tiến hành các bước nhằm giải quyết tác động môi trường từ các hoạt động của mình
	20.	Tỷ lệ đánh giá tác động môi trường sau khi thực hiện các nghiên cứu

• *Môi trường biển*

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
BẢO VỆ BIỂN	21.	Tỷ lệ đá ngầm vẫn ở điều kiện nguyên khai
	22.	Thay đổi trạng thái san hô ở những khu vực mẫu
	23.	Thay đổi trữ lượng các loài sinh vật dưới biển
	24.	Nỗ lực cần thiết để đánh cá
	25.	Các vùng phòng hộ ven biển tính theo tỷ lệ vùng ven biển
	26.	Số loài sinh vật biển đang bị đe dọa
	27.	Số quy định ban hành nhằm bảo vệ vùng bờ biển và ven biển khỏi bị ảnh hưởng bởi phát triển bất lợi
	28.	Tỷ lệ thay đổi về lượng đá ngầm/được được bảo vệ bởi luật của làng hoặc quốc gia
	29.	Luật cấm khai thác cát ở những khu vực đặc biệt quan trọng
	30.	Tỷ lệ môi trường biển và bờ biển được bảo vệ khỏi các hoạt động không thích hợp
DU LỊCH VÀ CUỘC SỐNG Ở BIỂN	31.	Giá trị của khu vực duyên hải đối với du lịch
	32.	Lượng câu cá giải trí hàng năm
	33.	Lượng đá ngầm được bảo vệ trên tỷ lệ toàn bộ đá ngầm
	34.	Tỷ lệ hệ thống đá ngầm được cho là bị suy thoái
	35.	Số địa điểm lặn được cho là đã suy giảm chất lượng
	36.	Tỷ lệ các địa điểm thử nước ven biển > mức khuyến nghị đối với trực khuẩn ruột
	37.	Nhóm trực khuẩn ruột/100 ml.
	38.	Tỷ lệ các cơ sở dịch vụ lặn/du lịch biển áp dụng nguyên tắc hành nghề
	39.	Tỷ lệ thời gian du khách lưu lại vùng ven biển /tổng số thời gian
	40.	Thu nhập từ du lịch tại các địa điểm bảo tồn biển
	41.	Thu nhập từ du lịch biển (lặn/lướt sóng/trò chơi câu cá)
	42.	Số lượng du khách sử dụng các địa điểm phòng hộ hàng hải
	43.	Kế hoạch áp dụng luật bảo vệ vùng ven biển và bãi biển khỏi tác động từ phát triển du lịch không có lợi
	44.	Tỷ lệ hướng dẫn viên du lịch xem rùa được đào tạo
	45.	Nhận thức của du khách về ô nhiễm tiếng ồn
	46.	Số lượng bãi biển có chính sách quản lý tiếng ồn
	47.	Số rùa được phát hiện bị câu trộm mỗi năm
	48.	Số cửa hàng bán san hô, vỏ sò ốc và sinh vật biển
	49.	Tỷ lệ du khách đến khu vực chỉ để tham gia du lịch biển (lặn/lướt sóng/câu cá)
	50.	Số công ty lữ hành hàng hải được phát hiện thường xuyên thả neo vào khu vực đá ngầm
	51.	Các cơ chế đã được thiết lập để bảo vệ khỏi việc thu hái các sinh vật biển được bảo tồn để làm quà lưu niệm đem bán
	52.	Tỷ lệ các làng nằm tại các điểm du lịch chính có các khu bảo tồn biển
	53.	Tỷ lệ các khu bảo tồn biển quảng bá các hoạt động du lịch

• *Rác thải*

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG	
RÁC THẢI TOÀN QUỐC	54.	Cường độ phát sinh rác thải tính trên đầu người hoặc trên đơn vị GDP	
	55.	Rác độc hại tính theo đơn vị GDP	
	56.	Tỷ lệ các làng có thùng rác công cộng	
	57.	Thay đổi về mức độ ngăn nắp sạch sẽ của làng theo báo cáo của ủy ban thanh tra mỹ quan	
	58.	Tỷ lệ các hộ nuôi lợn ở nơi rào kín	
	59.	Đã có luật quy định về quản lý chất thải từ người	
	60.	Thay đổi về chỉ tiêu quốc gia cho thu gom rác tính theo đầu người	
	61.	Các chiến dịch nâng cao nhận thức về môi trường đã được thực hiện	
	62.	Số các cửa hàng tích cực cố gắng giảm sử dụng đồng gói ni-lông	
	63.	Số lượng hố xí ngăn được sử dụng ở các khu đầm phá	
	64.	Số hoạt động của các tổ chức phi chính phủ tập trung vào việc giảm lượng rác thải	
	65.	Số làng có quy định/ủy ban giữ cho làng sạch rác	
	DU LỊCH & RÁC THẢI	66.	Thay đổi về lượng rác được phát sinh tại các điểm du lịch có tổ chức
		67.	Thay đổi về tỷ lệ công nhân thải từ các cơ sở du lịch được xử lý
		68.	Số nhà vệ sinh tự hoại được sử dụng trong ngành du lịch
69.		Số nhà khách phân loại rác	
70.		Nhận thức của du khách về các vấn đề rác thải	
71.		Số lượng rác vứt ra nơi công cộng (tổng lượng rác đếm được)	
72.		Lượng trực khuẩn ruột trên các bãi tắm	
73.		Số nhà khách có chính sách quản lý chất thải	
74.		Số cơ sở lữ hành tích cực khuyến khích du khách mang rác không thể tiêu hủy về nhà	
75.		Số lần làm vệ sinh bãi biển hàng tuần tại các điểm du lịch có tổ chức	
76.		Số nhà khách (phân loại) ủ phân trộn hoặc tái chế 25% hoặc nhiều hơn các loại rác thải phát sinh từ cơ sở của mình	
77.		Số vụ gây mất vệ sinh được báo cáo hàng năm có liên quan đến phát triển du lịch	
78.		Chi phí của nhà khách cho việc xử lý chất thải	
79.		Thay đổi về đánh giá công tác quản lý chất thải cho các điểm được lựa chọn trong quá trình thanh tra hiện trường	
		80.	Số các điểm du lịch là mục tiêu của các chiến dịch nâng cao nhận thức về môi trường

Bánh xe tái chế để quản lý rác thải tại khu an dưỡng – một loại hình kinh doanh ở làng

• *Nước*

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
CHẤT LƯỢNG NƯỚC	81.	Tỷ lệ cung/cầu về nước
	82.	Chất lượng nước sông tính theo khối lượng Ôxy và Nitơ trong nước
	83.	Lượng nước sinh hoạt được tiêu thụ tính theo đầu người
	84.	Giá nước tính theo mét khối

	85.	Cường độ sử dụng các nguồn nước (lượng nước lấy hàng năm/nguồn nước có thể cung cấp)	
	86.	Lượng trực khuẩn ruột và kim loại nặng trong nước cấp	
	87.	Tần suất các bệnh phát sinh từ nước: số/tỷ lệ báo cáo	
	88.	Tỷ lệ sử dụng nước không tái chế và có thể tái chế được	
	89.	Lượng nước ngầm và nước mặt đất được lấy hàng năm	
	90.	Số báo cáo về rò rỉ nước hàng năm	
	91.	Chi tiêu cho việc sửa chữa và nâng cấp ống dẫn nước	
	92.	Tỷ lệ dân cư được cấp nước tái chế	
	93.	Lượng nước có thể cung cấp tính theo đầu người	
	94.	Tiết kiệm nước (% giảm, lấy lại hoặc tái chế)	
	95.	Tỷ lệ người sử dụng nước thương mại có đồng hồ đo mức sử dụng nước	
	CUNG CẤP NƯỚC	96.	Tiếp cận nước sạch
		97.	Số vụ phát triển xâm nhập vào các khu vực lấy nước được báo cáo
		98.	Số lần lấy nước được sử dụng cho gia súc
		99.	Tỷ lệ các địa điểm lấy nước được bảo vệ để tránh tình trạng sử dụng sai mục đích
100.		Số nhà khách nằm trong các khu vực lấy nước	
101.		Các chiến dịch nâng cao nhận thức về giữ gìn vệ sinh các điểm lấy nước đã được thực hiện	
102.		Số trường học đưa tầm quan trọng của các địa điểm lấy nước vào chương trình học	
103.		Thay đổi về số hộ có nuôi gia súc tại các điểm lấy nước	
104.		Số làng có quy định về bảo vệ các điểm lấy nước	
105.		Số hoạt động sai trái tại các điểm lấy nước	
SỬ DỤNG NƯỚC	106.	Số nhà khách có ô hai ngăn	
	107.	Số nhà khách có đồng hồ đo nước	
	108.	Số dự án phát triển du lịch tại các điểm lấy nước	
	109.	Số biện pháp để sử dụng nước hiệu quả được áp dụng tại các cơ sở du lịch	
	110.	Thay đổi về tỷ lệ khối lượng nước do du khách sử dụng so với người dân sử dụng tính trên đầu người	
SỬ DỤNG ĐIỆN	111.	Tiêu thụ năng lượng từ tất cả các nguồn tính trên đầu người	
	112.	Sử dụng điện tính trên mỗi du khách mỗi ngày	
	113.	Sử dụng điện tính trên mỗi du khách mỗi ngày theo loại hình và/hoặc phạm trù kinh doanh du lịch	
	114.	Tỷ lệ các doanh nghiệp tham gia vào các chương trình bảo tồn năng lượng	
	115.	Tỷ lệ tiêu thụ năng lượng từ các nguồn có thể tái tạo	

**Các chỉ tiêu kinh tế**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
THU NHẬP TỪ DU LỊCH	116.	Các mức lương trung bình từ việc làm trong ngành du lịch nông thôn/thành thị
	117.	Số người địa phương được tuyển vào làm trong ngành du lịch (nam giới và phụ nữ)
	118.	Thu nhập từ du lịch tính theo tỷ lệ so với tổng thu nhập của cộng đồng
	119.	Tỷ lệ du khách lưu lại qua đêm tại các cơ sở lưu trú du lịch
	120.	Chỉ tiêu hàng năm của các cửa hàng lưu niệm cho các sản phẩm do làng sản xuất ra
	121.	Thu nhập từ du lịch tại các làng được xác định là điểm du lịch
	122.	Số doanh nghiệp du lịch do cộng đồng điều hành
	123.	Số nhóm làng tại các nơi được xác định tham gia trực tiếp hay gián tiếp vào du lịch
	124.	Trị giá cả năm của các sản phẩm quốc gia được ngành du lịch tiêu thụ/tổng mức tiêu thụ của ngành
	125.	Số người dân nông thôn được tuyển dụng vào các cơ sở lưu trú
126.	Số người dân nông thôn (tính theo giới) được tuyển dụng trực tiếp vào ngành du lịch	
CUNG CẤP CHO DU LỊCH	127.	Số người dân nông thôn tham gia cung cấp hàng hóa cho du khách hoặc các cơ sở du lịch
	128.	Tỷ lệ hàng hóa và dịch vụ được du khách tiêu thụ là do địa phương cung cấp
	129.	Tuổi thọ của doanh nghiệp du lịch (tỷ lệ thay thế)
	130.	Sức mạnh của các thành viên hiệp hội du lịch địa phương
	131.	Tỷ lệ nhà khách khách sạn tuyển dụng nhân viên chủ yếu là người địa phương
	132.	Tỷ lệ đồ lưu niệm tại các cửa hàng có xuất xứ ngoài địa phương
	133.	Số khách sạn được người nước ngoài quản lý
NATIONAL DU LỊCH EARNINGS	134.	Tỷ lệ việc làm do du lịch mang lại
	135.	Tăng trưởng trung bình hàng năm từ việc làm trực tiếp từ du lịch
	136.	Thu nhập tính theo giờ trung bình (nam giới/nữ giới/bán thời gian) trong du lịch so với mức thu nhập trung bình toàn quốc
	137.	Mức tăng trung bình trong tổng chi tiêu của ngành du lịch tính trên mỗi du khách
	138.	Tổng chi tiêu tính trên mỗi du khách mỗi ngày
	139.	Tỷ lệ GDP do du lịch đóng góp
	140.	Thay đổi về số lượng lượt du khách đến
	141.	Thời gian lưu lại trung bình của du khách
	142.	Đầu tư hàng năm dành cho ngành du lịch tính theo tỷ lệ tổng thu nhập
	143.	Các cơ sở kinh doanh du lịch mới tính theo phần trăm của tất cả các doanh nghiệp mới
THU NHẬP CỦA ĐỊA PHƯƠNG TỪ DU LỊCH	144.	Tỷ lệ thay đổi số phòng khách sạn trong các cơ sở hiện có
	145.	Tỷ lệ thất thoát Percentage of exchange leakage from du lịch revenues
	146.	Thuế nhập khẩu thu được từ các nguồn du lịch
	147.	Hỗ trợ/viện trợ dành cho ngành du lịch tính theo tỷ lệ phần trăm của tổng thu nhập
	148.	Đóng góp từ du lịch cho kinh tế địa phương (đo mức độ phụ thuộc)
	149.	Tỷ lệ các đối tác nước ngoài so với trong nước tại các khách sạn
	150.	Tỷ lệ các cơ sở kinh doanh du lịch được đăng ký cho các chủ hữu thuộc cộng đồng địa phương
	151.	Sự phụ thuộc của ngành du lịch vào hỗ trợ và viện trợ nước ngoài
	152.	Tỷ lệ các cơ sở kinh doanh du lịch có cán bộ quản lý là người địa phương



**Các chỉ tiêu về bình đẳng giới và tham gia xã hội**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
CĂNG THẲNG	153.	% người làm việc trong ngành du lịch (nam giới/phụ nữ) bị mệt mỏi và căng thẳng do công việc
CHĂM SÓC CON CÁI	154.	% các cơ sở du lịch cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ ban ngày và các lợi ích khác cho nhân viên có con nhỏ
SỨC KHỎE VÀ SỰ AN TOÀN	155.	% các cơ sở du lịch có quy định/cam kết về các cơ hội bình đẳng giới % các cơ sở du lịch tích cực nâng cao nhận thức cho nhân viên về sức khỏe, an toàn nghề nghiệp và các vấn đề ảnh hưởng tới lao động nữ
ĐI LẠI	156.	% các cơ sở du lịch bố trí phương tiện đi lại cho lao động nữ về nhà sau ca đêm
CƠ HỘI CHO PHỤ NỮ	157.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới so với tổng số người lao động trong ngành du lịch
	158.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới so với tổng số người lao động chính thức trong ngành du lịch
	159.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới so với tổng số người lao động không chính thức trong ngành du lịch
	160.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới làm việc bán thời gian
CẤP BẬC	161.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới trong các phạm trù thu nhập khác nhau từ du lịch
	162.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới làm các công việc lao động phổ thông, bán phổ thông và chuyên môn trong ngành
DOANH NGHIỆP	163.	Tỷ lệ các doanh nghiệp du lịch do phụ nữ/nam giới điều hành
	164.	Tỷ lệ các doanh nghiệp du lịch được đăng ký dưới tên phụ nữ/nam giới
ĐÀO TẠO	165.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới làm việc trong ngành du lịch được đào tạo chính quy về du lịch
	166.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới làm việc trong ngành du lịch được cử đi tham dự các chương trình đào tạo
DU LỊCH CỘNG ĐỒNG	167.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới tham gia trực tiếp (cung cấp dịch vụ) vào các dự án du lịch của làng
	168.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới tham gia gián tiếp vào du lịch (cung cấp hàng hóa) vào các dự án du lịch của làng
QUYỀN SỞ HỮU	169.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới sở hữu/quản lý các cơ sở kinh doanh du lịch
LƯƠNG THƯỜNG	170.	Thu nhập bình quân cho phụ nữ/nam giới làm việc trong các doanh nghiệp du lịch địa phương
	171.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới tham gia du lịch tại địa phương hài lòng với công việc và tiền lương
SỞ HỮU ĐẤT	172.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới có quyền về đất trong các khu vực phát triển du lịch
	173.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới có quyền cho thuê du lịch
VỐN VAY	174.	Tỷ lệ các khoản vay ngân hàng cấp cho phụ nữ/nam giới để kinh doanh du lịch
	175.	Tỷ lệ phụ nữ/nam giới không trả được vốn vay ngân hàng
	176.	Tỷ lệ viện trợ của các nhà tài trợ được cấp cho phụ nữ/nam giới để kinh doanh du lịch

**Các chỉ tiêu nghèo**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
THU NHẬP CỘNG ĐỒNG	177.	Thu nhập hàng năm của cộng đồng
	178.	Tỷ lệ thu nhập từ du lịch so với các hoạt động tạo thu nhập truyền thống khác
	179.	Tỷ lệ thời gian dành cho du lịch so với các hoạt động tạo thu nhập truyền thống khác
	180.	Tỷ lệ thời gian dành cho du lịch so với thu nhập từ du lịch
	181.	Đóng góp tài chính hàng năm từ du lịch cho các dự án của cộng đồng
	182.	Tổng số doanh nghiệp nhỏ và vừa hoạt động trong cộng đồng
DOANH NGHIỆP SIÊU NHỎ	183.	Các chế độ ưu đãi cho DNNVV trong cộng đồng
	184.	Khảo sát cộng đồng về lợi ích và sự thành công của các chương trình phát triển
	185.	Số lượng và loại chương trình phát triển đã có (giáo dục, đào tạo)
CƠ HỘI VIỆC LÀM ĐỊA PHƯƠNG	186.	Tỷ lệ người lao động trong cộng đồng được tuyển trực tiếp vào làm việc trong ngành du lịch, (% làm việc cả ngày, % làm việc bán thời gian)
	187.	Tỷ lệ người làm việc trong ngành du lịch được trả lương cao nhất so với người được trả thấp nhất
	188.	Kiểm toán hàng năm về đóng góp của các hoạt động cho nhu cầu của các hộ gia đình
	189.	Tỷ lệ người bản xứ được tuyển làm việc trực tiếp trong ngành du lịch
	190.	Tỷ lệ người địa phương so với “người bên ngoài” làm việc trong ngành du lịch

Di sản Thế giới Ăng-ko-vát, Cam-pu-chia.

**Các chỉ tiêu xã hội và văn hóa**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
NHẬN THỨC TOÀN QUỐC	191.	Tỷ lệ các cá nhân tham gia vào các chương trình nhận thức về du lịch
	192.	Số lượng chương trình chính thức về nâng cao nhận thức về du lịch cung cấp cho người dân các thông tin về những gì du lịch có thể mang lại và làm thế nào để tương tác với du lịch
	193.	Số lượng các chương trình ngắn trên truyền hình và đài phát thanh về nâng cao nhận thức đúng đắn về du lịch
	194.	Số lượng tin trên phương tiện thông tin đại chúng tập trung vào các vấn đề du lịch trong khoảng thời gian chọn thí điểm
	195.	Số lượng thư gửi tới ban biên tập báo địa phương phản ánh về các vấn đề du lịch
KHẢ NĂNG ĐÀO TẠO	196.	Kinh phí SVB chi cho đào tạo du lịch
	197.	Tỷ lệ người lao động trong ngành du lịch được đào tạo du lịch chính quy
	198.	Tỷ lệ đào tạo du lịch được thực hiện ở các vùng nông thôn
	199.	Số người (theo tuổi/giới tính và nơi ở nông thôn/thành thị) hoàn thành các khóa đào tạo về du lịch theo quy định hàng năm
	200.	Số chỗ dành cho người học trong các khóa đào tạo du lịch chính quy và không chính quy
NỘI DUNG KHÓA HỌC	201.	Số thành viên hiệp hội ngành du lịch được đào tạo du lịch chính quy
	202.	Số khóa đào tạo về du lịch đưa giáo dục môi trường vào chương trình giảng dạy
	203.	Tỷ lệ các khóa du lịch đưa giáo dục văn hóa ở một mức độ nào đó vào chương trình giảng dạy
	204.	Tỷ lệ thay đổi khối lượng tập trung vào các khía cạnh cụ thể của du lịch bền vững trong giảng dạy về du lịch
	205.	Mức độ nhận thức về các vấn đề du lịch bền vững của các học viên tốt nghiệp các khóa đào tạo du lịch
HỌC HỎI CỦA DU KHÁCH	206.	Tỷ lệ du khách rời điểm du lịch với một chút hiểu biết về văn hóa địa phương
	207.	Tỷ lệ du khách mua tour
	208.	Tỷ lệ du khách chọn các tour văn hóa thay vì chọn các tour văn cảnh
	209.	Tỷ lệ du khách tham gia tìm hiểu sâu về văn hóa hoặc trợ tại nhà dân
	210.	Số gia đình cung cấp dịch vụ trợ tại nhà dân
	211.	Số làng tổ chức các chương trình văn hóa phục vụ du lịch
	212.	Số lượng sáng kiến giáo dục du khách về hành vi đúng đắn tại làng
	213.	Tỷ lệ tài liệu tiếp thị được các công ty hành hương cung cấp, cho du khách các thông tin về hành vi và trang phục thích hợp
	214.	Số khách sạn cung cấp cho du khách các thông tin về quy định của làng
MẪU THUẦN GIỮA NGƯỜI DÂN	215.	Số lượng du khách phàn nàn về thái độ của người địa phương
	216.	Số vụ phạm tội liên quan đến du khách được báo cáo
	217.	Sự hài lòng của người địa phương đối với du lịch
	218.	Số làng nơi các vấn đề liên quan đến du lịch được giải quyết
	219.	Sự hài lòng về du lịch ở các làng có/không có các hoạt động du lịch
TỘI PHẠM	220.	Số vụ phạm tội được du khách báo cáo tại điểm du lịch / tổng số du khách mỗi năm
	221.	Tỷ lệ du khách cho rằng điểm du lịch an toàn
	222.	Số bãi biển có tuần tra an ninh/bãi biển
	223.	Số du khách phạm tội
	224.	Số vụ phạm tội được du khách báo cáo tại điểm du lịch/tổng số du khách mỗi năm
	225.	Số vụ mại dâm trẻ em bị phát hiện/tổng số du khách
	226.	Đánh giá chất lượng đồ lưu niệm được bán tại các cửa hàng lưu niệm chính

CÁC SẢN PHẨM THỦ CÔNG	227.	Sự hài lòng của du khách về chất lượng đồ lưu niệm
	228.	Thay đổi về chất lượng đồ thủ công mỹ nghệ phục vụ du lịch tại các làng cung cấp chính
	229.	Số lượng thợ chạm khắc phục vụ kinh doanh đồ lưu niệm
	230.	Tỷ lệ các làng mẫu sử dụng nhà hội họp truyền thống
	231.	Số nhà mới được xây theo kiểu truyền thống tại các làng mẫu
	232.	Thu nhập từ buôn bán đồ lưu niệm
BIỂU DIỄN VĂN NGHỆ	233.	Tình xác thực của các bài hát và điệu múa trong các lễ hội du lịch
	234.	Đánh giá mức độ tham gia, biểu đạt văn hóa tại điểm du lịch (âm thực, trình diễn thiết kế, giải trí, thủ công mỹ nghệ)
	235.	Thay đổi chất lượng các buổi biểu diễn ca múa cụ thể
	236.	Số chương trình đào tạo về biểu diễn nghệ thuật
	237.	Số cuộc thi biểu diễn múa truyền thống
	238.	Số sự kiện có bao gồm biểu diễn múa truyền thống hàng năm
	239.	Thu nhập từ các đêm hội múa tại các khách sạn được lựa chọn
	240.	Chỉ tiêu của du khách mỗi ngày trong lễ hội so với các thời điểm khác

**Chỉ tiêu quản lý du lịch**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
CÁC ĐIỂM HẤP DẪN	241.	Chỉ tiêu cho các di tích văn hóa lịch sử
	242.	Số cán bộ quản lý điểm thu hút du lịch được đào tạo về du lịch
	243.	Số điểm du lịch có biển hiệu chỉ dẫn và bảng phiên dịch
	244.	Số điểm lịch sử văn hóa được bảo vệ bởi luật quốc gia hoặc địa phương
	245.	Số khách sạn cũ cán bộ đi tập huấn
CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ DỊCH VỤ	246.	Tỷ lệ nhân viên SVB đã tham dự các khóa đào tạo du lịch
	247.	Sự hài lòng của du khách với cơ sở vật chất và dịch vụ của địa điểm
	248.	Tỷ lệ du khách nước ngoài đến thăm lại địa điểm
	249.	Thay đổi về đánh giá chất lượng của các cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch được chỉ định
	250.	Số khách sạn thực hiện điều tra mức độ hài lòng của khách
PHÁT TRIỂN DU LỊCH	251.	Tỷ lệ các dự án phát triển mới sử dụng kiến trúc địa phương
	252.	Có quy trình lập kế hoạch sử dụng hoặc phát triển đất
	253.	Tỷ lệ diện tích cần kiểm soát về tình hình phát triển
	254.	Tỷ lệ các dự án phát triển mới sử dụng công trình thấp tầng hòa hợp với cảnh quan xung quanh
	255.	Có quy trình đánh giá môi trường cho việc phát triển địa điểm
	256.	Tỷ lệ các dự án phát triển du lịch mới được kiểm tra
	257.	Số dự án phát triển du lịch không tuân thủ quy hoạch du lịch
	258.	Số dự án phát triển du lịch bị yêu cầu thay đổi quy mô hoặc hình thức sau khi được kiểm tra
	259.	Tỷ lệ mức độ khác nhau giữa tăng trưởng du lịch dự kiến và thực tế trong năm điều tra
CẢNH QUAN	260.	Tỷ lệ diện tích đất được bảo tồn so với toàn bộ đất
	261.	Quy định pháp lý về quy hoạch tại các khu vực trọng điểm
	262.	Tỷ lệ các cảnh quan du lịch quan trọng được bảo vệ bởi luật quốc gia và địa phương
	263.	Hiện trạng cảnh quan thiên nhiên và lịch sử
	264.	Số dự án phát triển sai quy định tại những nơi có cảnh đẹp chính đối với du lịch
	265.	Tỷ lệ diện tích đất được bảo tồn so với tổng diện tích đất
	266.	Quy định pháp luật về quy hoạch phát triển tại các địa điểm quan trọng
VAI TRÒ CÁC BÊN LIÊN QUAN	267.	Số cộng đồng hài lòng với vai trò của mình trong phát triển du lịch tại địa phương
	268.	Mức độ tham gia của các bên liên quan vào công tác xây dựng kế hoạch du lịch
	269.	Tỷ lệ các thành phần tham gia ngành cho rằng họ được tham vấn đầy đủ/thường xuyên về lập kế hoạch và xây dựng chính sách du lịch
	270.	Số nhóm đối tượng tham gia chuẩn bị các tài liệu lập kế hoạch chính tính theo mức độ được tham vấn
	271.	Đại diện lợi ích của các bên liên quan trong các cơ quan chịu trách nhiệm về du lịch
	272.	Số làng trong phạm vi khu vực phát triển du lịch được lựa chọn đã nhận được một số thông tin về nhận thức về phát triển du lịch
	273.	Số làng đã xây dựng kế hoạch du lịch
	274.	Tỷ lệ chủ sở hữu đất cho các nhà đầu tư du lịch thuê đất hài lòng với hợp đồng thuê
	275.	Mức độ tham vấn giữa nhà đầu tư và chủ sở hữu đất ở làng
	276.	Số hội đồng ở làng có hợp đồng thuê đất du lịch hài lòng với thỏa thuận
CƯỜNG ĐỘ SỬ DỤNG	277.	Số du khách tính trên mét vuông điểm du lịch và trên km vuông của khu du lịch
	278.	Tỷ lệ người địa phương so với du khách vào những ngày cao điểm

**Các chỉ tiêu kinh doanh du lịch**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
LUỒNG DU KHÁCH	279.	Chỉ tiêu trung bình/thời gian lưu lại = chỉ tiêu trung bình của mỗi du khách tính theo loại hình du lịch
		Tỷ lệ khách thuê hàng tháng ở các cơ sở lưu trú có đăng ký
		Tổng số lượt du khách (các giai đoạn trung bình, hàng tháng, cao điểm)
SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH	280.	Thay đổi về số lượng khách nghỉ đêm tại các cơ sở lưu trú thương mại
	281.	Mức độ hài lòng của du khách
	282.	Tỷ lệ du khách trở lại
TÁC ĐỘNG CỦA MARKETING	283.	Nhận thức về giá trị đồng tiền mình bỏ ra
	284.	Tỷ lệ khách đến từ thị trường lớn nhất
	285.	Số tiền chi cho công tác marketing tính trên mỗi du khách
NĂNG LỰC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	286.	Thay đổi số lượng truy cập website quảng cáo
	287.	Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch tính theo % tất cả các cơ sở kinh doanh
	288.	Trị giá đơn xin xây dựng khách sạn của người nước ngoài và địa phương hàng năm
	289.	Tuổi thọ của cơ sở kinh doanh du lịch (tốc độ thay thế)
	290.	Tỷ lệ chi phí/giá của cơ sở lưu trú, điểm thu hút du lịch, tour du lịch trọn gói so với ngành/đối thủ cạnh tranh

**Các chỉ tiêu thực hiện cơ chế giám sát**

VẤN ĐỀ	Stt	CHỈ TIÊU TIỀM NĂNG
CÁC MỤC TIÊU DU LỊCH BỀN VỮNG	291.	Hiểu biết của các công ty lữ hành về mục tiêu du lịch bền vững
	292.	Hiểu biết của Bộ trưởng Du lịch và Ban Quản trị về mục tiêu du lịch bền vững
	293.	Số lượng ấn phẩm của Bộ Du lịch có đưa thông tin về các mục tiêu du lịch bền vững
	294.	Mức độ hỗ trợ các mục tiêu này từ cán bộ Sở Du lịch
	295.	Mức độ hài lòng của các thành viên Nhóm Giám sát với tác dụng của mục tiêu
SỬ DỤNG CHỈ TIÊU	296.	Số lần công bố kết quả chỉ tiêu
	297.	Hiểu biết của các nhóm liên quan chính về chương trình giám sát
	298.	Sự hài lòng của Nhóm Chỉ tiêu về việc đo chỉ tiêu
	299.	Số dự án được khởi xướng do kết quả chỉ tiêu
	300.	Số hoạt động do Sở Du lịch tiến hành trong năm, trong đó tập trung vào một hoặc nhiều khía cạnh bền vững (như xác định trong các mục tiêu)
	301.	Số lần chỉ tiêu được giám sát
	302.	Số lần kiểm tra lại danh mục chỉ tiêu

**Bảng ghi chép công việc 1: Xác định các vấn đề chính**

- Đọc lại Bước 2 của Bộ Công cụ
- Chia ra làm 2 nhóm nhỏ theo lĩnh vực chi tiết
- Thảo luận và ghi chép các vấn đề chính mà cộng đồng đang phải đối mặt trong lĩnh vực chính của mình
- Sắp xếp thứ tự ưu tiên các vấn đề từ 1-5 sao (\* = ít quan trọng nhất, \*\*\*\*\* = quan trọng nhất)
- Rà soát, sửa đổi và hoàn tất danh sách trong các nhóm

Lĩnh vực	Các vấn đề chính	Xếp loại theo số sao
Các vấn đề môi trường	VD: Quản lý và xử lý chất thải rắn	VD: *****
Các vấn đề kinh tế	VD: Lợi ích kinh tế từ du lịch	
Các vấn đề nghèo	VD: Lợi ích mang lại cho các nhóm thiệt thòi	

Công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng

Các vấn đề xã hội	VD: Tỷ lệ tội phạm		
Các vấn đề bình đẳng giới và tham gia xã hội	VD: Phụ nữ trong vai trò chủ doanh nghiệp		
Các vấn đề văn hóa	VD: Cải tạo các khu di tích		
Các vấn đề quản lý du lịch	VD: Tình trạng băng hiệu đường đi		
Các vấn đề thực hiện kinh doanh	VD: tỷ lệ phòng có khách trọ		



Công cụ quản lý và giám sát du lịch cộng đồng

Lĩnh vực	Chỉ tiêu có thể thực hiện	Chọn chỉ tiêu							QUYẾT ĐỊNH CUỐI
		Có phù hợp với văn đề chính không?	Có thể theo dõi được hay không?	Có dễ hiểu không?	Có đem lại kết quả rõ ràng hay không?	Có dễ dàng giải không?	Có thể trở thành quen thuộc với người dân không?		
Xã hội									
Văn hóa									
Quản lý Du lịch									
Các vấn đề về năng lực quản lý kinh doanh									

**Bảng ghi chép công việc 3: kết hợp hài hòa các chỉ tiêu**

- Đọc lại Bước 4
- Tiến hành nghiên cứu từng chỉ tiêu được lựa chọn để quyết định các phương pháp giám sát

<b>(Các) chỉ tiêu được lựa chọn</b>	<b>Cơ quan chịu trách nhiệm giám sát</b>	<b>Nguồn thông tin</b>	<b>Phương pháp cung cấp số liệu</b>	<b>Tần suất thu thập dữ liệu</b>
Số người địa phương được tuyển làm hướng dẫn viên du lịch trong tổng số hướng dẫn viên du lịch	Cơ quan phụ trách của các vườn bảo tồn	Số liệu ban đầu	Khảo sát hướng dẫn viên du lịch	6 tháng một lần

## CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ames, S. (2003) Làm thế nào để thiết kế, thực hiện và quản lý một quá trình xây dựng chiến lược cho cộng đồng. *Hội thảo tập huấn cho xây dựng chiến lược cho cộng đồng: Lập kế hoạch cho tương lai của cộng đồng địa phương*, 23 tháng 4, Perth.
- Ngân hàng Phát triển Châu Á (2001) Đánh giá Nghèo có Sự tham gia: Cam-pu-chia. [http://www.adb.org/Documents/Books/Participatory\\_Poverty/default.asp](http://www.adb.org/Documents/Books/Participatory_Poverty/default.asp)
- Busch, D. E. and Trexler, J. C. (2002) (ed.) *Giám sát hệ thống sinh thái: Các phương thức tiếp cận đa ngành cho đánh giá các sáng kiến vùng sinh thái*. Island Press, Washington DC.
- Denman, R. (2001) Hướng dẫn phát triển Du lịch cộng đồng, Quỹ Động vật Hoang dã (WWF)
- Gallopin, G.C. (1997) Chỉ tiêu và sử dụng chỉ tiêu: Thông tin dành cho các cấp điều hành. Trong: Moldan, B. and Bilharz, S. (ed.) *Chỉ tiêu Bền vững: Báo cáo dự án về chỉ tiêu phát triển bền vững*. Wiley & Sons, Chichester, tr.13-27.
- Hammond, A., Adriaanse A., Rodenburg, E., Bryant, D. and Woodward, R. (1995) *Chỉ tiêu môi trường: Tiếp cận một cách có hệ thống về đo lường và báo cáo về năng lực thực hiện chính sách môi trường trong bối cảnh phát triển bền vững*. Viện Dữ liệu Thế giới, Washington DC.
- Hart, M. (1999) Hướng dẫn về chỉ tiêu cộng đồng (bản thứ 2). North Andover: Các số liệu môi trường Hart. [www.sustainablemeasures.com](http://www.sustainablemeasures.com)
- Hatton, M. (2002) Du lịch Cộng đồng Hợp tác Kinh tế Châu Á Thái Bình Dương và Cơ quan Phát triển Quốc tế Canada. [http://www.công\\_đồng-du\\_lich.org/](http://www.công_đồng-du_lich.org/)
- Holling, C. S. (1995) Trờ ngại nào, cầu nối nào? trong: Gunderson, L.H., Holling, C.S. và Light, S.S. (ed.) *trở ngại và cầu nối tới sự đổi mới hệ thống sinh thái và các cơ quan*. Columbia University Press, New York, tr.3-34.
- Jamieson, W. (2006) Quản lý các điểm du lịch cộng đồng trong các nền kinh tế đang phát triển, Haworth Press.
- Jamieson, W., (2003) Xóa đói giảm nghèo thông qua phát triển du lịch bền vững, ESCAP Liên Hiệp Quốc, ST/ESCAP/2265.
- MacGillivray, A. và Zadek, S. (không có thời gian) *Tín hiệu thành công*. Quỹ Động Vật Hoang dã và quỹ tài trợ kinh tế mới, London.
- Manidis Roberts Consultants (1997) *Phát triển một mô hình quản lý du lịch tối ưu*. Manidis Roberts Consultants, Surrey Hills.
- Manning, E.W. (1999) Chỉ tiêu Du lịch Bền vững. *Quản lý Du lịch*, 20, 179-181.
- Meadows, D. H. (1998) *Chỉ tiêu và hệ thống thông tin cho phát triển bền vững: Báo cáo cho nhóm Balaton*. Học viện Bền vững, Hartland.
- Miller, G. and Twining-Ward L. (2005) Giám giáat cho thời kỳ quá độ du lịch bền vững: khó khăn trong việc xây dựng và sử dụng chỉ tiêu, Cabi Publishing.
- Nyberg, B. (1999) *Hướng dẫn sơ bộ về quản lý thích nghi: dành cho các nhà quản lý và người tham gia dự án*. Dịch vụ lâm nghiệp BC, Victoria.
- OECD (1993) *Bộ Chỉ tiêu cơ bản để đánh giá thực hiện các vấn đề môi trường*. OECD, Paris.
- OECD, (1998) *Tiến tới phát triển bền vững: Chỉ tiêu môi trường*. OECD, Paris.
- Ricardo, F. (2005) Nghèo, Phát triển vì người nghèo và đẩy mạnh việc giảm sự bất bình đẳng. Báo cáo phát triển nhân lực của Liên Hiệp quốc, tài liệu đặc biệt, 2005/11.
- Sirakaya, E., Jamal, T. B. and Choi, H. S. (2001) Xây dựng chỉ tiêu cho sự bền vững của điểm du lịch. trong: Weaver, D. B. (ed.) *Bách khoa toàn thư về du lịch sinh thái*. CAB International, Oxford, tr.411-431.

- SNV/Nê-pan, (2004) “Bộ Công cụ cho các cán bộ phát triển chuyên về phát triển cộng đồng bền vững”, Trung tâm Quốc tế về Phát triển Miền núi Tổng hợp, Kathmandu.
- Sprecher, D. and Jamieson, D. (2000). Cẩm nang về giám sát phát triển du lịch cộng đồng. Tổ hợp các trường đại học Canada, Thái Lan.
- Suansi, P. (2003) Sổ tay Du lịch cộng đồng, Tour-REST sinh thái có trách nhiệm, Thái Lan. [http://www.earthisland.org/map/downloads/CBT\\_Handbook.pdf](http://www.earthisland.org/map/downloads/CBT_Handbook.pdf)
- Viện Miền núi (2000) Du lịch cộng đồng vì sự bảo tồn và phát triển: Bộ Dữ liệu. <http://www.mountain.org/docs/CBT-Kit-final-2003.pdf>
- Twining-Ward L. and Butler, R. (2002) Thực hiện STD trên đảo nhỏ: Xây dựng và sử dụng các chỉ tiêu phát triển du lịch bền vững tại Samoa. *Tap chí Du lịch Bền vững*, 10, 5, 363-387.
- Twining-Ward, L. (2003) *Sổ tay Chỉ tiêu: Hướng dẫn xây dựng và sử dụng chỉ tiêu du lịch bền vững của Samoa*. SPREP và NZODA, Apia.
- Twining-Ward, L. (2004) Bình đẳng giới. trong UNWTO, *Chỉ tiêu phát triển bền vững cho các điểm di du lịch*. Tổ chức Du lịch Thế giới, Madrid, tr. 68-71.
- Twining-Ward, L. (2006) Chương trình SMART Tobago. [www.smarttourism.com](http://www.smarttourism.com)
- UN (1996) *Chỉ tiêu Khuôn khổ và Phương pháp Phát triển Bền vững*. Ban Thông tin Công chúng của Liên Hiệp Quốc, New York.
- UNEP (1997) Các khuyến nghị về Bộ chỉ tiêu cơ bản về đa dạng sinh học. Nhóm Liên lạc về các chỉ tiêu đa dạng sinh học (ed.) *Cuộc họp thứ ba của cơ quan phụ thuộc vào tiên bộ khoa học, kỹ thuật và công nghệ*, UNEP/CBD/SBSTTS/3/Inf.13, 1-5 tháng 9, Montreal.
- UNESCAP, (2003) Xóa đói giảm nghèo thông qua phát triển du lịch bền vững, Ủy ban Kinh tế Xã hội Châu Á Thái Bình Dương của Liên Hiệp quốc, New York.
- UNESCO, (2001) Giám sát thành công và tác động của du lịch sinh thái dựa trên cộng đồng, Du lịch Sinh thái Nam Hà, Luang Namtha, Lào.
- UNWTO (1993) *Chỉ tiêu về Quản lý Du lịch Bền vững*. Viện Phát triển Bền vững Quốc tế, Winnipeg, Canada.
- UNWTO (1996) *Các nhà quản lý Du lịch cần biết những gì: Hướng dẫn thực tế về xây dựng và sử dụng các chỉ tiêu du lịch bền vững*. UNWTO, Madrid.
- UNWTO (2004b) *biển chỉ đường cho du lịch bền vững: sách hướng dẫn về xây dựng và sử dụng chỉ tiêu phát triển các điểm du lịch*. Bản thảo tháng 3 năm 2004. UNWTO, Madrid.
- UNWTO, (2004) Sách hướng dẫn về chỉ tiêu phát triển bền vững cho các điểm du lịch, Madrid, Tây Ban Nha: Tổ chức Du lịch Thế giới.
- Walters, C. J. (1986) *Quản lý Điều chỉnh các nguồn lực có thể tái tạo*. Macmillan, New York.
- Wight, P.A. (1998) Công cụ phân tích bền vững trong công tác lập kế hoạch và quản lý du lịch và giải trí tại điểm du lịch. Trong: Hall, C. M. và Lew, A. (ed.) *Du lịch Bền vững: góc độ địa lý*. Addison Wesley Longman, New York, tr.75-91.
- WTTC, UNWTO và Earth Council (1997) *Chương trình Nghị sự cho ngành du lịch và lữ hành: Tiến tới phát triển bền vững về môi trường*. UNWTO, Madrid.

**Các trang web hữu ích:**

[www.blueflag.org](http://www.blueflag.org)

Chiến dịch lá cờ xanh

[www.consecol.org](http://www.consecol.org)

Môi trường sinh thái và xã hội

[www.developmentgoals.org](http://www.developmentgoals.org)

Các mục tiêu phát triển thiên niên kỷ Liên hiệp Quốc

[www.for.gov.bc.ca/hfp/amhome/amdefs.htm](http://www.for.gov.bc.ca/hfp/amhome/amdefs.htm)

Các định nghĩa về quản lý điều chỉnh

[www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com)

Trái đất xanh

[www.iisd.org/cgsdi/intro\\_dashboard.htm](http://www.iisd.org/cgsdi/intro_dashboard.htm)

Bảng đo bền vững của Viện phát triển bền vững quốc tế

[www.iisd.org/measure/](http://www.iisd.org/measure/)

Đo lường và chương trình chỉ tiêu của Viện phát triển bền vững quốc tế

[www.iisd.org/measure/principles/progress/bellagio\\_full.asp](http://www.iisd.org/measure/principles/progress/bellagio_full.asp)

Các nguyên tắc Bellagio

[www.millenniumassessment.org](http://www.millenniumassessment.org)

Các phương pháp đánh giá hệ thống sinh thái Thiên niên kỷ

[www.oecd.org/env/](http://www.oecd.org/env/)

Chỉ tiêu môi trường của OECD: xây dựng, đo lường và sử dụng

[www.PATA.org](http://www.PATA.org)

Phản về du lịch bền vững

[www.snvworld.org](http://www.snvworld.org)

trang chủ của SNV

[www.snvworld.org/cds/rgTUR/documents/snv%20docs/SNVsusta%20background%20paper.pdf](http://www.snvworld.org/cds/rgTUR/documents/snv%20docs/SNVsusta%20background%20paper.pdf)

SNV và du lịch bền vững

[www.sustainableseattle.org](http://www.sustainableseattle.org)

Chỉ tiêu về cộng đồng bền vững, Seattle bền vững

[www.tomm.info](http://www.tomm.info)

Mô hình quản lý du lịch tối ưu, Đảo Kangaroo

[www.unep.fr/pc/tourism/policy/principles.htm](http://www.unep.fr/pc/tourism/policy/principles.htm)

Các nguyên tắc UNEP về thực hiện du lịch bền vững

[www.um.edu.mt/intoff/si-mo/firstpg.html](http://www.um.edu.mt/intoff/si-mo/firstpg.html)

Chỉ tiêu bền vững, Malta

[www.world-tourism.org/sustainable/publications.htm](http://www.world-tourism.org/sustainable/publications.htm)

Các ấn phẩm về du lịch bền vững của Tổ chức Du lịch Thế giới

[www.tourismgender.com](http://www.tourismgender.com)

Các dữ liệu liên quan đến MDG3