

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

THUYẾT MINH
DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN xxxxx:202x
ISO 23405:2022

DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN –
DU LỊCH BỀN VỮNG – NGUYÊN TẮC, TỪ VỰNG VÀ MÔ HÌNH

Đơn vị thực hiện: Trường Đại học Văn hoá Hà Nội

Hà Nội - 2026

**BỘ BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**

**THUYẾT MINH
DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN xxxxx:202x
ISO 23405:2022**

**DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN –
DU LỊCH BỀN VỮNG – NGUYÊN TẮC, TỪ VỰNG VÀ MÔ HÌNH**

Đơn vị thực hiện

Trường Đại học Văn hoá Hà Nội

Trưởng Ban biên soạn

PGS.TS Đặng Hoài Thu

Hà Nội - 2026

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	CHỮ VIẾT ĐẦY ĐỦ
TCVN	Tiêu chuẩn quốc gia Việt Nam
CSLT	Cơ sở lưu trú
ADT	Áp dụng thử
BVMT	Bảo vệ môi trường

1. Ký hiệu và tên gọi tiêu chuẩn

TCVN xxxx:202x: Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình (*Tourism and related services - Sustainable tourism -Principles, vocabulary and model*) [Xây dựng trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022]

2. Thành viên Ban biên soạn

TT	Họ và tên	Đơn vị công tác	Chức danh
1	PGS.TS Đặng Hoài Thu	Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Tổ trưởng
2	TS. Lê Thị Khánh Ly	Trưởng Bộ môn Văn hoá đối ngoại - khoa Văn hoá học, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Thành viên Thư ký
3	ThS. Hà Thị Thu Hà	Trưởng phòng Tổ chức, Tài chính, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Thành viên
4	Ông Vũ Chiến Thắng	Hiệp hội du lịch Việt Nam	Thành viên
5	TS. Nguyễn Anh Cường	Phó trưởng khoa Quản trị du lịch và Ngôn ngữ quốc tế - Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Thành viên
6	TS. Đặng Phương Anh	Khoa Du lịch học, Đại học KHXH & NV, Đại học Quốc gia Hà Nội	Thành viên
7	TS. Lê Quang Đăng	Viện Nghiên cứu phát triển Du lịch, Cục Du lịch quốc gia Việt Nam	Thành viên
8	Ths. Phạm Thị Hải Yến	Trưởng bộ môn Quản trị kinh doanh du lịch - Khoa Quản trị du lịch và Ngôn ngữ quốc tế, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Thành viên
9	TS Triệu Thị Nhất	GV Khoa Quản trị du lịch và Ngôn ngữ quốc tế, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội	Thành viên
10	TS. Vũ Văn Tuyên	Phó Chủ tịch Hiệp hội Du lịch cộng đồng Việt Nam; Giám đốc công ty Du lịch Travelogy	Thành viên
11	Bà Vũ Thị Thùy Linh	Công ty TNHH VP Travel	Thành viên
12	Bà Nông Mi Sa	Giám đốc Công ty TNHH Châu Sa Travel	Thành viên
13	Nguyễn Thị Quỳnh	Chủ tịch Hội đồng thành viên Công ty TNHH Japan Hospitality Management	Thành viên

3. Đặc điểm, tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa ngoài nước, trong nước, lý do và mục đích xây dựng tiêu chuẩn quốc gia

3.1. Đặc điểm, tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa trong và ngoài nước

3.1.1. Tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa trên thế giới

Năm 2015, Đại hội đồng Liên Hợp Quốc đã thông qua Chương trình nghị sự 2030 về Phát triển bền vững và cùng với đó là các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDG – Sustainable Development Goals), một khuôn khổ bao gồm 17 mục tiêu được xác định bởi 169 mục tiêu cụ thể và 232 chỉ tiêu, liên quan đến các vấn đề phổ biến nhất, từ đó đưa ra định hướng cho các cá nhân, doanh nghiệp, chính quyền và các quốc gia biết phải quan tâm tới vấn đề gì và làm thế nào để xóa đói giảm nghèo, bảo vệ trái đất khỏi những tác động sống của chính con người và đảm bảo nâng cao chất lượng cuộc sống mỗi người được hưởng hòa bình và thịnh vượng vào năm 2030. Đối với ngành Du lịch, ông Francesco Frangialli, nguyên Tổng thư kí Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) (nay là Tổ chức Du lịch Liên hợp quốc – UN Tourism) khẳng định: “Du lịch là một trong những ngành phát triển nhanh nhất và đóng góp lớn nhất cho phát triển bền vững và xoá đói giảm nghèo”.

Về bản chất, du lịch bền vững tìm cách duy trì số lượng, chất lượng và năng suất của cả hệ thống tài nguyên thiên nhiên và con người theo thời gian, đồng thời tôn trọng và thích ứng với các động lực của hệ thống đó. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới của Liên hợp quốc, du lịch bền vững là du lịch đáp ứng nhu cầu của khách du lịch hiện tại và các khu vực tiếp nhận đồng thời bảo vệ và nâng cao cơ hội cho tương lai. Mục tiêu là duy trì các lợi thế kinh tế và xã hội khi phát triển du lịch đồng thời giảm thiểu bất kỳ tác động không mong muốn nào đến môi trường tự nhiên, lịch sử, văn hóa xã hội tại địa bàn liên quan. Nguyên tắc phát triển bền vững trong du lịch thiết lập sự cân bằng phù hợp giữa các khía cạnh môi trường, kinh tế và văn hóa xã hội, đóng vai trò quan trọng trong việc bảo tồn đa dạng sinh học. Trong quá trình vận hành, tính bền vững thể hiện ở khía cạnh hướng tới giảm thiểu tác động đối với môi trường và văn hóa địa phương, đồng thời góp phần tạo ra thu nhập, việc làm và bảo tồn các hệ sinh thái tại đó.

Đồng thời, du lịch bền vững cung cấp các động lực kinh tế quan trọng để bảo vệ môi trường sống. Nguồn thu từ du khách thường được chuyển trở lại các chương trình bảo tồn thiên nhiên hoặc nâng cao năng lực cho cộng đồng địa phương để quản lý các khu bảo tồn. Hơn nữa, du lịch có thể là một phương tiện quan trọng trong việc nâng cao nhận thức và thúc đẩy thay đổi hành vi tích cực đối với việc bảo tồn đa

dạng sinh học trong số hàng triệu người đi du lịch trên toàn cầu mỗi năm. Tuy nhiên, xây dựng ngành du lịch bền vững vẫn đang là mục tiêu của nhiều quốc gia, đặc biệt tại các nước đang phát triển nơi mà cấp độ hiện tại chủ yếu là du lịch đại chúng.

Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) cùng với Nhóm các nền kinh tế phát triển và mới nổi hàng đầu thế giới (G20) xây dựng lộ trình đưa du lịch trở thành trụ cột trọng tâm của Chương trình nghị sự 2030 về Phát triển bền vững. Công cụ này góp phần thúc đẩy việc xây dựng và triển khai các chính sách và sáng kiến du lịch hướng tới một tương lai tốt đẹp và bền vững cho tất cả mọi người vào năm 2030. Trong 17 mục tiêu bền vững toàn cầu có thể kể tới: xoá nghèo, xoá đói, chất lượng giáo dục, bình đẳng giới, nước sạch và vệ sinh, năng lượng sạch và bền vững, đảm bảo cuộc sống khoẻ mạnh, công việc tốt và tăng trưởng kinh tế, công nghiệp, đổi mới và cơ sở hạ tầng... Tổng thư ký UNWTO Zurab Pololikashvili nhấn mạnh: “Khi du lịch phục hồi trở lại gần mức trước đại dịch, chúng ta phải đảm bảo rằng quá trình phục hồi diễn ra bền vững, toàn diện và kiên cường”. Ông Pololikashvili nói thêm: “Các quốc gia G20 đại diện cho hơn 70% ngành Du lịch trên toàn thế giới, nên sự lãnh đạo của họ trong việc chuyển đổi lĩnh vực này theo hướng bền vững hơn có ý nghĩa quyết định. Bảng thông tin Du lịch G20 và các Mục tiêu phát triển bền vững là kết quả cụ thể của Nhóm Công tác Du lịch G20 và là công cụ tham khảo cho tất cả mọi người”.

Theo số liệu của Tổ chức Du lịch Liên hợp quốc (UN Tourism), năm 2019, ước tính lượng du khách quốc tế đạt mức gần 1,5 tỷ lượt người, dự đoán rằng con số này sẽ tăng lên 1,8 tỷ du khách vào năm 2030. Để giảm thiểu tác hại tiêu cực của quá trình phát triển này, đã đến lúc nên biến “tính bền vững” từ lời nói thành hành động cụ thể, và đây là đòi hỏi cấp bách với tất cả những người làm du lịch. Các tiêu chuẩn toàn cầu về du lịch bền vững sẽ là điểm tham chiếu cho toàn bộ ngành du lịch và là bước quan trọng trong việc tạo ra tính bền vững, một tiêu chí không thể tách rời trong phát triển du lịch”. Du lịch bền vững (Sustainable Tourism) là khái niệm được nhắc đến lần đầu tiên năm 1992, tại Hội nghị về môi trường và phát triển của Liên hợp quốc tại Rio de Janeiro. Tổ chức Du lịch Liên hợp quốc (UN Tourism) đã đưa ra định nghĩa: “Du lịch bền vững là việc phát triển các hoạt động du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu hiện tại của khách du lịch và người dân bản địa trong khi vẫn quan tâm đến việc bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên cho việc phát triển hoạt động du lịch trong tương lai. Hình thức du lịch này nhằm thoả mãn các nhu cầu về kinh tế, xã hội, thẩm mỹ của con người trong khi đó vẫn duy trì được sự toàn vẹn về văn hoá, đa dạng sinh học, sự phát triển của các hệ sinh thái và các hệ thống hỗ trợ cho cuộc sống con người”.

Như vậy, du lịch bền vững là du lịch giảm thiểu các chi phí và nâng cao tối đa các lợi ích của du lịch cho môi trường tự nhiên và cộng đồng địa phương và có thể được thực hiện lâu dài nhưng không ảnh hưởng xấu đến nguồn lợi mà nó phụ thuộc vào. Tiêu chuẩn này hướng đến áp dụng cho tất cả các khâu/ điểm trong hệ thống dịch vụ du lịch như: các cơ sở lưu trú, công ty lữ hành, nhà hàng, điểm du lịch và các cơ sở khác đã áp dụng các chiến lược, quy trình truyền thông, tiêu chuẩn và chương trình chứng nhận. Sự quan tâm toàn cầu về các chủ đề môi trường và văn hóa xã hội đã làm tăng mong muốn của khách du lịch được trải nghiệm các dịch vụ và sản phẩm bền vững hơn.

Tính bền vững trong du lịch hầu như luôn được giải quyết từ góc độ bảo vệ môi trường, giảm phát thải CO₂ và quan tâm đến việc tiêu thụ năng lượng và nước. Đôi khi cũng có mối quan tâm đến các vấn đề xã hội, liên quan đến cộng đồng địa phương hoặc các khía cạnh kinh tế, về cơ bản liên quan đến khả năng tồn tại của doanh nghiệp. Tuy nhiên, bất chấp sự quan tâm ngày càng tăng này, ngày nay hầu hết các tổ chức đều hiểu tính bền vững theo những cách khác nhau. Các phương pháp tiếp cận khác nhau đã được các tổ chức áp dụng và nền tảng kỹ thuật số giúp truyền bá tất cả các loại thông tin về du lịch bền vững.

Có rất nhiều vấn đề có thể trở thành những thách thức đối với sự phát triển bền vững trong du lịch hiện nay, trong đó có một thách thức rất quan trọng: định nghĩa về những vấn đề chung và thừa nhận các nguyên tắc tối thiểu về du lịch bền vững. Sự thừa nhận những nguyên tắc này là cơ sở quan trọng cho sự phát triển bền vững của du lịch và cần được các bên quan tâm xem xét càng nhiều càng tốt. Trên toàn thế giới người ta thừa nhận có nhiều mô hình phát triển du lịch khác nhau theo luật cung hoặc cầu, và theo sở thích, thị hiếu, sở thích của du khách hoặc chiến lược của các doanh nghiệp/đơn vị. Theo Mô hình Dự báo Du lịch của Công ty hàng đầu thế giới về nghiên cứu chiến lược cho thị trường tiêu dùng Euromonitor International, thiên tai hiện đang tác động rõ ràng và đáng kể đến kinh tế. Cuộc khủng hoảng khí hậu và các hiện tượng thời tiết gần đây là một trong những động lực cấp bách nhất dẫn đến ý tưởng xây dựng lại ngành du lịch tốt hơn. Tuy nhiên, trong khi cuộc thảo luận thường xoay quanh tính bền vững của môi trường, việc xây dựng lại tốt hơn sẽ hàm ý rộng hơn, cụ thể là hệ thống du lịch bền vững hơn, công bằng hơn về mặt kinh tế, có trách nhiệm xã hội hơn và khả năng phục hồi khủng hoảng tốt hơn. Chỉ số Du lịch Bền vững do Euromonitor International cung cấp là các chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công việc (KPI) mang tính bền vững dựa trên điểm đến, trụ cột phát triển

bền vững, nhu cầu du lịch bền vững, đánh giá các lĩnh vực như khả năng phục hồi, du lịch quá tải và tạo ra giá trị. Với 1,1 chuyến đi bình quân đầu người (có nghĩa là nhiều du khách đến hơn so với người dân), Tây Âu cho đến nay là điểm đến phổ biến nhất trong năm 2019 so với bất kỳ khu vực nào trên thế giới.

Tuy nhiên, các quốc gia châu Âu đã gặp phải thách thức bởi những tác động của du lịch đại chúng, phản ứng đặc biệt mạnh mẽ trước đại dịch Covid-19 và hiện nay là các hiện tượng thời tiết cực đoan. Vì những lý do này, trong khi các nước châu Âu liên tục đứng đầu chỉ số tổng thể về phát triển du lịch xanh, một phần do Thỏa thuận Xanh của EU thúc đẩy các quốc gia thành viên đạt được các mục tiêu của Thỏa thuận Paris nhưng những quốc gia này cũng có xu hướng xếp hạng thấp hơn nhiều trong trụ cột phát triển bền vững. Châu Âu có ngành du lịch là ngành kinh tế lớn thứ ba với ước tính số lao động là 17 triệu người và đóng góp gần 10% tổng sản phẩm quốc nội của EU thì cơ quan Môi trường Châu Âu đã tiến hành xây dựng cơ chế báo cáo về mối quan hệ du lịch và môi trường, với hệ thống chỉ số du lịch Châu Âu về quản lý điểm đến bền vững (ETIS), được phát triển như một phần hành động của EU thúc đẩy du lịch bền vững.

Các doanh nghiệp cần thể hiện cam kết của mình không chỉ với môi trường mà còn với sự bền vững trên toàn cầu. Thực hành tốt hướng dẫn doanh nghiệp xác định, đánh giá và giảm thiểu mọi tác động tiêu cực đến môi trường, cơ cấu xã hội và văn hóa địa phương, đồng thời duy trì chất lượng dịch vụ cao và bảo vệ nhân viên của họ cũng như giải quyết nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan. Tính bền vững thường được kết hợp như một trục xuyên suốt trong tất cả các chính sách kinh doanh công hoặc tư, cải thiện sự đổi mới và khả năng cạnh tranh như một chìa khóa để duy trì vị trí dẫn đầu.

Có nhiều hệ thống tiêu chuẩn và cơ quan gắn với mục tiêu phát triển du lịch bền vững trên thế giới. Tiêu biểu nhất là *Tiêu chuẩn Du lịch bền vững Toàn cầu (GSTC)* được thiết lập nhằm cung cấp kiến thức chung về “du lịch bền vững”, và là chuẩn mực tối thiểu mà các doanh nghiệp du lịch cần phải đạt được. Các tiêu chuẩn được xây dựng theo bốn chủ đề chính: kế hoạch cho bền vững hiệu quả, tối đa hóa các lợi ích kinh tế xã hội cho cộng đồng, phát triển di sản văn hóa, và giảm thiểu các tác động có hại tới môi trường. Các tiêu chuẩn này được áp dụng cho toàn bộ ngành công nghiệp du lịch. Tiêu Chuẩn GSTC đã được phát triển và sửa đổi đồng thời cố gắng tuân thủ theo Quy chuẩn Thiết lập bộ Tiêu chuẩn của ISEAL Alliance, là tổ

chức đưa ra những hướng dẫn về chuẩn mực quốc tế cho việc thành lập các bộ tiêu chuẩn cho tất cả các ngành. Tiêu chuẩn GSTC được sửa đổi định kỳ 3 - 5 năm/lần.

Liên quan đến vấn đề phát triển bền vững trong các cơ sở lưu trú, và hoạt động du lịch, tiểu ban ISO/TC 228/WG 13 Du lịch bền vững (Sustainable tourism) thuộc Ban Kỹ thuật tiêu chuẩn ISO/TC 228 Du lịch và các dịch vụ liên quan (Tourism and related services) đã xây dựng và công bố các tiêu chuẩn ISO sau:

(1) ISO/TS 13811:2015 *Tourism and related services - Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments* (Du lịch và các dịch vụ liên quan - Hướng dẫn xây dựng yêu cầu kỹ thuật đối về bảo vệ môi trường đối với cơ sở lưu trú) được phát triển bởi Ban Kỹ thuật tiêu chuẩn ISO/TC 228 Du lịch và các dịch vụ liên quan, có ban thư ký do AENOR và INNORPI nắm giữ, các thành viên ISO ở Tây Ban Nha và Tunisia, ISO/TS 13811, Hướng dẫn phát triển các thông số kỹ thuật môi trường cho các cơ sở lưu trú nhằm giúp bảo tồn môi trường tự nhiên và đa dạng sinh học, có tính đến các đặc điểm cụ thể của địa phương. Đó là kết quả hợp tác của các chuyên gia từ một số cơ quan tiêu chuẩn hóa quốc gia và các đối tác quốc tế như Hội đồng Du lịch Bền vững Toàn cầu và HOTREC. Hướng dẫn nêu ra một số điều mà các cơ sở lưu trú có thể thực hiện để giảm tác động, bao gồm bảo tồn việc sử dụng tài nguyên, giảm ô nhiễm và quản lý chất thải tốt hơn cũng như những cách họ có thể đóng góp tích cực cho khu vực. Điều này bao gồm những việc như khôi phục các khu vực thiên nhiên có cảnh đẹp và giáo dục nhân viên, khách hàng và cộng đồng về vai trò quan trọng mà họ cũng có thể đảm nhận.

(2) ISO 21401:2018 *Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements* (Du lịch và các dịch vụ liên quan - Hệ thống quản lý bền vững cho các cơ sở lưu trú du lịch - Các yêu cầu) phát triển trên cơ sở tiêu chuẩn ABNT NBR 15401, các khía cạnh của ISO 21401:2018 bao gồm đa dạng sinh học, hiệu quả năng lượng, bảo tồn, quản lý chất thải, nước thải, khí thải, sử dụng nước, tài nguyên, điều kiện làm việc, khía cạnh văn hóa và nhu cầu của người dân bản địa. Một hệ thống quản lý bền vững sẽ giúp ngành khách sạn bằng cách tăng cường quản lý và nâng cao uy tín của họ, đồng thời cung cấp dịch vụ chất lượng tốt hơn cho khách hàng và cải thiện mối quan hệ với nhà cung cấp, nhân viên và cộng đồng địa phương, giảm tác động đến môi trường, thúc đẩy trao đổi xã hội và thực hiện đóng góp tích cực cho các nền kinh tế địa phương. Tiêu chuẩn ISO 21401:2018 hiện được áp dụng trong tất cả các tiêu chuẩn quản lý ISO, có thể dễ dàng tích hợp vào tất cả các hệ thống quản lý ISO hiện có. Năm 2018, Viện

Tiêu chuẩn Anh (BS), Tổ chức tiêu chuẩn Đan Mạch (DS), Hiệp hội tiêu chuẩn Tây Ban Nha UNE (năm 2019) và Tổ chức tiêu chuẩn hóa Brazil (năm 2020) đã chấp nhận ISO 21401:2018 phát triển và công bố tiêu chuẩn quốc gia *Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements*.

(3) ISO 20611:2018 *Adventure tourism - Good practices for sustainability - Requirements and recommendations* (Du lịch mạo hiểm - Thực hành tốt về phát triển bền vững - Các yêu cầu và khuyến nghị) đã đề cập đến cách các tổ chức du lịch mạo hiểm xây dựng hoạt động của tổ chức mình theo hướng phát triển bền vững, với mục tiêu: 1/ Thúc đẩy thực hành cho cả người tham gia và cộng đồng địa phương liên quan đến bền vững môi trường như lập kế hoạch cẩn thận và đánh giá rủi ro, bằng cách sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo, có nhận thức về các quy định về chất thải. 2/ Thể hiện cách giao tiếp giữa người dẫn chương trình, người tham gia và các cộng đồng địa phương có thể được sử dụng để nâng cao nhận thức về các thực hành bền vững như tái chế, cũng như thông báo cho cộng đồng địa phương về lợi ích do loại hình du lịch mạo hiểm mang lại. Tiêu chuẩn ISO 20611:2018 *Adventure tourism - Good practices for sustainability - Requirements and recommendations* đã được một số cơ quan và tổ chức công nhận như: Cơ quan Tiêu chuẩn Quốc gia (NSB) của Anh, Tập đoàn quốc tế Afnor Group (AFNOR) của Pháp, Tổ chức tiêu chuẩn Đan Mạch (DS) (năm 2018); Hiệp hội Tiêu chuẩn Kỹ thuật Brazil (ABNT) năm 2019... Đây là một trong những cơ sở tham khảo quan trọng cho việc đề xuất những tiêu chí cần thiết để xây dựng tiêu chuẩn quốc gia về du lịch bền vững.

(4) ISO 23405:2022 *Tourism and related services - Sustainable tourism - Principles, vocabulary and model* (Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình) do tiểu ban ISO/TC 228/WG 13 Du lịch bền vững (Sustainable tourism) xây dựng và công bố. ISO23405:2022 cung cấp cơ sở chung và vững chắc về nguyên tắc, từ vựng và mô hình cho quá trình phát triển bền vững cho tất cả các bên quan tâm và tăng cường lợi ích tiềm năng dự kiến cho ngành du lịch. Tiêu chuẩn này quy định các khái niệm và nguyên tắc cơ bản, cũng như mô hình cho du lịch bền vững. Tài liệu này áp dụng cho các tổ chức, các điểm đến tư nhân và công cộng với bất kể quy mô và vị trí của chúng, cùng với các bên quan tâm khác tham gia vào phát triển du lịch bền vững.

(5) Tiêu chuẩn ISO 21621:2021 *Tourism and related services - Traditional restaurants - Visual aspects, decoration and services* (Du lịch và các dịch vụ liên

quan – Nhà hàng truyền thống – Các khía cạnh trực quan, trang trí và dịch vụ) thiết lập yêu cầu và khuyến nghị nhằm cung cấp trải nghiệm ẩm thực xứng đáng với tên gọi. Tiêu chuẩn này bao gồm mọi khía cạnh, từ phong cách nhà hàng đến cách bố trí bàn, nhân viên và yêu cầu về thực đơn để chứng minh rằng một nhà hàng phản ánh thực sự khu vực và nền văn hóa của địa phương đó. Trên quan điểm hướng tới xây dựng một nền kinh tế du lịch bền vững, việc đánh giá và phát huy vai trò của các giá trị/dịch vụ văn hoá truyền thống để tạo ra các hoạt động du lịch đảm bảo tính bền vững là hoàn toàn cần thiết. Vì vậy, ISO 21621:2021 sẽ là một tiêu chuẩn cần được tham khảo khi xây dựng tiêu chuẩn này.

3.1.2. Tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa ở Việt Nam

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, sự phát triển của du lịch phụ thuộc rất nhiều vào tài nguyên và môi trường; sự phát triển du lịch và sự phát triển bền vững chung của xã hội có sự tác động biện chứng lẫn nhau. Vì vậy, khái niệm phát triển du lịch bền vững không tách rời khái niệm phát triển bền vững. Theo Luật Du lịch 2017, phát triển du lịch bền vững là “sự phát triển du lịch đáp ứng đồng thời các yêu cầu về kinh tế - xã hội và môi trường, bảo đảm hài hòa lợi ích các chủ thể tham gia hoạt động du lịch, không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch trong tương lai”. Hiểu một cách đơn giản nhất thì du lịch bền vững là hướng đến việc giảm thiểu tối đa các chi phí, nâng cao lợi ích du lịch cho khách thập phương và người dân bản địa. Nói cách khác, mục tiêu của du lịch bền vững là duy trì các lợi thế kinh tế và xã hội từ việc phát triển du lịch, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường tự nhiên, lịch sử, văn hóa và xã hội. Đây cũng là hướng đi bền vững, lâu dài, không làm ảnh hưởng xấu đến nguồn sinh thái.

Trong những năm qua, hoạt động du lịch tại Việt Nam đã tập trung phát triển theo hướng du lịch bền vững, với nhiều khu nghỉ dưỡng được nhận các chứng chỉ xanh quốc tế như EarthCheck và Green Growth 2050. Có thể kể tới một số điểm lưu trú tại Việt Nam đạt các chứng chỉ xanh trong những năm qua gồm: khu nghỉ dưỡng Banyan Tree Lăng Cô, Khách sạn Caravelle Saigon; Angsana Lăng Cô (đạt Chứng nhận Vàng của EarthCheck); Khu nghỉ dưỡng Avani Quy Nhơn, Anantara Mui Ne Resort and Spa, khách sạn Harbour View Hải Phòng, Anantara Hoi An Resort (đạt chứng nhận Vàng của Green Growth 2050). Gần 100% du khách Việt Nam mong muốn được nghỉ dưỡng ở những địa điểm lưu trú sinh thái và bền vững với môi trường ít nhất một lần. Đây là kết quả khảo sát được Công ty du lịch kỹ thuật số Booking.com thực hiện trực tuyến trong tháng 3-2021 nhân Ngày Trái đất (20 đến

22-4). Cuộc khảo sát của Booking.com thực hiện với 29.349 người tham gia từ 30 thị trường du lịch cho kết quả là 81% khách du lịch toàn cầu khát khao được nghỉ ở địa điểm lưu trú sinh thái và bền vững với môi trường ít nhất một lần. Trong đó, hầu hết 1.005 du khách Việt Nam từ 18 tuổi trở lên tham gia khảo sát đều bày tỏ mong muốn được tới các điểm lưu trú sinh thái bền vững với môi trường. Trong khi đó, con số này tại Thái Lan là 98%, Singapore là 90% và Hàn Quốc là 81%. Báo cáo Du lịch bền vững 2023 của Booking.com cho thấy, trong số những du khách Việt tham gia khảo sát, 79% sẽ thấy hài lòng hơn khi ở tại một cơ sở lưu trú được chứng nhận bền vững, đồng thời 79% sẽ ưu tiên những nơi có chứng nhận bền vững hơn khi chọn lựa đặt phòng.

Bên cạnh những nỗ lực, cố gắng và thành quả thì những thách thức, áp lực đặt ra cho du lịch Việt Nam là rất lớn, trong đó, nổi bật là thách thức về phát triển bền vững trong đó phát triển du lịch song song với bảo vệ môi trường nhất là quản lý bền vững đối với cơ sở lưu trú du lịch (CSLTDL). Bên cạnh CSLTDL đã có ý thức sử dụng sản phẩm, công nghệ thân thiện với môi trường... vẫn còn nhiều đơn vị chưa tiếp cận hoặc chưa biết cách sử dụng hợp lý, chưa có quy trình quản lý xanh, chưa tiết kiệm năng lượng, nguyên vật liệu, chưa xử lý chất thải đúng quy định... Trong thời gian tới các cơ sở cần kiểm soát chặt chẽ và giảm thiểu tiêu thụ năng lượng, nguyên vật liệu, áp dụng các công cụ thiết thực để bảo vệ môi trường, kinh nghiệm cần được cập nhật, chia sẻ rộng rãi.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến nội dung phát triển du lịch bền vững cơ sở lưu trú du lịch gồm có:

+ *Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011* của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Trên quan điểm phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; du lịch chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực thúc đẩy phát triển. Chiến lược đưa ra mục tiêu đến năm 2020, ngành du lịch phải có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh được với các nước trong khu vực và thế giới. Quyết định số 2734/QĐ-TTg đề ra 7 nhóm nhiệm vụ quan trọng, trong đó chú trọng phát triển hệ thống sản phẩm du lịch nâng cao về chất lượng, đặc sắc, đa dạng và đồng bộ, có giá trị gia tăng cao, đảm bảo đáp ứng nhu cầu của khách du lịch nội địa và quốc tế; phát triển sản phẩm du lịch xanh, tôn trọng yếu tố tự nhiên và văn hóa địa phương; đầu tư phát triển du lịch theo

các vùng, miền; bố trí, đào tạo đội ngũ cán bộ làm du lịch chuyên nghiệp, văn minh, hiện đại phù hợp với nhu cầu hội nhập về du lịch...

+ *Quyết định số 1355/QĐ-BVHTTDL ngày 12/4/2012* của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Bộ tiêu chí Nhân Du lịch bền vững Bông sen xanh. Nội dung phát triển du lịch bền vững đã được nhắc đến trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật. Bộ tiêu chí Nhân Bông sen xanh gồm 81 tiêu chí với tổng số 154 điểm và 25 điểm thưởng, chia làm 3 cấp: cấp cơ sở: 30 tiêu chí; cấp khuyến khích: 29 tiêu chí; cấp cao: 22 tiêu chí, hướng đến các mục tiêu như quản lý bền vững; tối đa hóa lợi ích kinh tế và xã hội cho cộng đồng địa phương; giảm thiểu các tác động tiêu cực tới di sản văn hóa, di sản thiên nhiên; giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường. Tuy nhiên, những vấn đề đa dạng sinh học, hiệu quả năng lượng, điều kiện làm việc, khía cạnh văn hóa và nhu cầu của người dân bản địa chưa được đề cập đến trong Bộ tiêu chí này.

+ *Nghị quyết số 19-2018/NQ-CP ngày 15/5/2018* của Chính phủ về việc tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo Chính phủ đã chỉ đạo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Nghiên cứu, phát triển sản phẩm du lịch chủ đạo như du lịch biển, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái; định vị điểm đến nghỉ dưỡng biển có sức hấp dẫn cao. Mở rộng phát triển các sản phẩm du lịch mới, có tiềm năng như du lịch công vụ, du lịch cộng đồng, du lịch mạo hiểm, du lịch chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe; du lịch golf; du lịch vui chơi giải trí, công viên chuyên đề, tham dự sự kiện, trình diễn nghệ thuật. Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, gồm nhân lực quản lý, quản trị và lao động nghề: Tăng cường năng lực đào tạo của hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch trên cả nước. Phát triển đội ngũ giáo viên, giảng viên và đào tạo viên du lịch; xây dựng chính sách khuyến khích các doanh nghiệp tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Khuyến khích việc đào tạo tại doanh nghiệp du lịch, các cơ sở đào tạo ngoài công lập và các cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài; tăng cường hợp tác quốc tế về phát triển nguồn nhân lực du lịch, tiếp thu trình độ công nghệ tiên tiến quốc tế. Bên cạnh đó, phối hợp với các Bộ: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Giao thông vận tải và các cơ quan liên quan nghiên cứu, đề xuất các chính sách ưu đãi đầu tư đối với phát triển hạ tầng du lịch; Thu hút đầu tư phát triển sản phẩm du lịch quy mô lớn, chất lượng cao tại các địa bàn trọng điểm và khu vực động lực phát triển du lịch, trước mắt là tại các khu vực có định hướng phát triển trở thành đặc khu kinh tế của cả nước; tiêu chuẩn hóa và kiểm soát chất lượng sản phẩm,

dịch vụ và các điều kiện, tiện nghi phục vụ du lịch, bảo đảm an toàn, an ninh, vệ sinh môi trường và phát triển bền vững; tiếp tục rà soát, xây dựng hệ thống nhà vệ sinh, trạm dừng nghỉ, nhà hàng, cơ sở mua sắm bảo đảm yêu cầu phục vụ khách du lịch; tăng cường tính kết nối và đảm bảo sự đồng bộ về chất lượng trong chuỗi cung ứng sản phẩm du lịch.

+ *Quyết định số 147-QĐ/TTg ngày 22/1/2020* của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030” đã xác định 04 quan điểm, trong đó “Phát triển du lịch bền vững và bao trùm, trên nền tảng tăng trưởng xanh, tối đa hóa sự đóng góp của du lịch cho các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc; quản lý, sử dụng hiệu quả tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu, bảo đảm quốc phòng, an ninh”. Về giải pháp, liên quan đến nội dung phát triển bền vững nội dung Quyết định đã nêu “Nâng cao ý thức người dân, doanh nghiệp, cộng đồng trong ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch và bảo vệ hình ảnh, môi trường, góp phần phát triển bền vững, không ngừng nâng cao uy tín, thương hiệu và sức thu hút của du lịch Việt Nam Thúc đẩy quan hệ hợp tác công - tư và các mô hình quản trị tích hợp các khu vực công và tư nhân, doanh nhân và cộng đồng địa phương trong phát triển du lịch bền vững; thiết lập các điều kiện tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, kích thích đổi mới, khởi nghiệp sáng tạo, phát triển lực lượng doanh nghiệp, hình thành nhiều doanh nghiệp du lịch có thương hiệu mạnh; hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các hộ kinh doanh du lịch tiếp thu công nghệ mới, kỹ năng số và tiếp cận tài chính”.

+ *Luật Bảo vệ môi trường số 72/2020/QH14 ngày 17/11/2020, hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2022* được thông qua tại Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XIV, lần đầu tiên xác định cộng đồng dân cư là một chủ thể trong công tác bảo vệ môi trường. Mục tiêu xuyên suốt, trọng tâm của Luật là bảo vệ môi trường, bảo vệ sức khỏe người dân và thay đổi phương thức quản lý, cắt giảm thủ tục hành chính... Theo đó, Luật Bảo vệ môi trường (BVMT) gồm 16 chương 171 điều, quy định về hoạt động BVMT; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cộng đồng dân cư, hộ gia đình và cá nhân trong hoạt động BVMT. Áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cộng đồng dân cư, hộ gia đình và cá nhân trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm đất liền, hải đảo, vùng biển, lòng đất và vùng trời.

Cùng với đó, Luật này đã quy định cụ thể 14 hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động BVMT, bao gồm: Vận chuyển, chôn, lấp, đổ, thải, đốt chất thải rắn, chất thải nguy hại không đúng quy trình kỹ thuật, quy định của pháp luật về BVMT. Xả

nước thải, xả khí thải chưa được xử lý đạt quy chuẩn kỹ thuật môi trường ra môi trường. Phát tán, thải ra môi trường chất độc hại, vi rút độc hại có khả năng lây nhiễm cho con người, động vật, vi sinh vật chưa được kiểm định, xác súc vật chết do dịch bệnh và tác nhân độc hại khác đối với sức khỏe con người, sinh vật và tự nhiên.

+ *Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 18/5/2023* về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy nhanh phục hồi tăng tốc phát triển du lịch hiệu quả, bền vững. Nội dung của Nghị quyết xác định các nhiệm vụ trọng tâm trong giai đoạn 2023 - 2025 để phát triển du lịch hiệu quả, bền vững, phù hợp với tình hình thực tiễn. Tạo sự đồng thuận, nhất trí cao trong nhận thức và hành động của toàn ngành du lịch, các ngành liên quan, địa phương, doanh nghiệp và người dân để du lịch phát triển trọng tâm, trọng điểm, với phương châm "Sản phẩm đặc sắc - Dịch vụ chuyên nghiệp - Thủ tục thuận tiện, đơn giản - Giá cả cạnh tranh - Môi trường vệ sinh sạch, đẹp - Điểm đến an toàn, văn minh, thân thiện", thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới.

+ *Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm* Liên minh Châu Âu tài trợ giới thiệu nhằm nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm. Dự án EU đã soạn thảo cho Việt Nam nhằm giúp các đối tác (trong đó có đối tượng là các cơ sở lưu trú) có hiểu biết sâu sắc hơn về các tác động đối với xã hội và môi trường của du lịch, các cách thức và công cụ để có hạn chế các tác động tiêu cực, gia tăng các tác động tích cực, về dài hạn tạo ra một ngành du lịch bền vững hơn. Mục tiêu *Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm* hướng tới đóng góp cho việc ứng dụng thêm nhiều các phương pháp tiếp cận bền vững cho nhà cung cấp dịch vụ, và gián tiếp là các khách hàng. *Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm* sẽ cung cấp cho các đào tạo viên và học viên những tài liệu để Dự án EU có thể tổ chức các hội thảo về du lịch có trách nhiệm trong phạm vi hoạt động lớn hơn về nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm và tăng cường năng lực. Nội dung Bộ công cụ bao gồm cập tài liệu có các đơn vị bài học về du lịch có trách nhiệm (tài liệu dành cho người học) được hỗ trợ trực tiếp bởi tài liệu dành cho giảng viên. Các đơn vị bài học của bộ công cụ được xây dựng để hướng tới ba nhóm chủ thể chính: các cơ quan quản lý du lịch, các doanh nghiệp du lịch và các cộng đồng ở điểm đến. Bộ công cụ mang đến tính linh hoạt cho Dự án EU trong việc tổ chức hội thảo vì các đơn vị bài học có thể được lấy ra để hình thành cơ sở cho giáo án phù hợp với nhu cầu của các bên hưởng lợi. Đối tượng mục tiêu là cơ quan quản lý du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan quản lý du lịch ở cấp huyện, các cơ quan quản lý du lịch thuộc chính phủ); các

doanh nghiệp du lịch (các đơn vị điều hành tour, các cơ sở lưu trú, các cơ sở kinh doanh ăn uống, các điểm du lịch tự nhiên và di sản văn hóa, các đơn vị điều hành du lịch cộng đồng); các cộng đồng du lịch địa phương (cộng đồng, các tổ chức quản lý cộng đồng tại địa phương).

- Hệ thống tiêu chuẩn quốc gia đã công bố, ban hành liên quan đến nội dung Du lịch bền vững, gồm:

+ *TCVN 13259:2020 Du lịch cộng đồng - Yêu cầu về chất lượng dịch vụ* (Community based tourism - Requirements for service quality). Tiêu chuẩn này được biên soạn và ban hành theo đề nghị của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trong đó quy định những yêu cầu cơ bản về chất lượng dịch vụ và các sản phẩm du lịch cộng đồng do các bên liên quan cung cấp, như yêu cầu về chất lượng dịch vụ đối với hướng dẫn du lịch cộng đồng, điểm thông tin du lịch cộng đồng, dịch vụ tham quan, dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú; dịch vụ vui chơi giải trí, hoạt động trình diễn văn hóa nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng và dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương. Văn bản của Bộ Khoa học và Công nghệ cũng nêu các quy định về bảo vệ môi trường, vệ sinh, an ninh, phòng chống cháy nổ; bộ quy tắc ứng xử dành cho các bên liên quan đến hoạt động du lịch cộng đồng, mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng.

+ *TCVN ISO 20121:2012 Hệ thống quản lý sự kiện bền vững - Các yêu cầu* (Event sustainability management systems - Requirements with guidance for use) do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố. TCVN ISO 20121:2015 quy định các yêu cầu về hệ thống quản lý sự kiện bền vững để nâng cao tính bền vững của các sự kiện. Tiêu chuẩn này được áp dụng cho tất cả các tổ chức có loại hình và quy mô khác nhau tham gia vào việc thiết kế và cung cấp các sự kiện và bảo đảm các điều kiện địa lý, văn hóa và xã hội đa dạng và khác biệt. Đồng thời, tiêu chuẩn này đòi hỏi các tổ chức phải ghi nhận mối quan hệ cũng như các tác động của mình đối với xã hội và kỳ vọng của xã hội về các sự kiện.

+ *TCVN 12595:2018 Hệ thống quản lý sự kiện bền vững – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 20121:2015 trong tổ chức sự kiện du lịch* (Event sustainability management systems - Guidance for the application TCVN ISO 20121:2015 in tourism event organization). Tiêu chuẩn này đưa ra các hướng dẫn cho việc áp dụng hệ thống quản lý sự kiện bền vững theo TCVN ISO 20121:2015 (ISO 20121:2012)

trong tổ chức sự kiện du lịch. Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho bất cứ tổ chức nào ở mọi loại hình, quy mô với mong muốn thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý sự kiện du lịch bền vững. Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho các tổ chức là nhà tổ chức sự kiện, tham gia vào quá trình tổ chức sự kiện du lịch, các tổ chức cung cấp sản phẩm, dịch vụ phục vụ việc tổ chức sự kiện du lịch. Tiêu chuẩn này không sử dụng cho mục đích chứng nhận mà để hướng dẫn các tổ chức mong muốn chứng nhận sự phù hợp với TCVN ISO 20121:2015 (ISO 20121:2012).

+ *TCVN 37120:2018 Phát triển bền vững cho cộng đồng – Các chỉ số về dịch vụ và chất lượng sống đô thị* (Sustainable development in communities – Indicators for city services and quality of life) là tiêu chuẩn do Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố dựa trên tiêu chuẩn quốc tế ISO 37120:2014, về bộ chỉ số đô thị thông minh. Tiêu chuẩn này được phát triển để đo lường hiệu quả và đánh giá sự phát triển bền vững của các thành phố và khu vực đô thị. TCVN 37120:2018 xác định các chỉ số đo lường phục vụ việc đánh giá thực trạng và tiến độ phát triển của một đô thị thông minh. Tiêu chuẩn này giúp các thành phố và khu vực đô thị đo lường và so sánh với nhau để nâng cao chất lượng cuộc sống cho cư dân, đồng thời tạo ra môi trường bền vững và thông minh. Nó cũng hỗ trợ việc thu thập dữ liệu và thông tin đáng tin cậy để đưa ra quyết định và quản lý hiệu quả các hoạt động đô thị.

+ *TCVN 13259:2020 Du lịch cộng đồng - Yêu cầu về chất lượng dịch vụ* (Community based tourism – Requirements for service quality) được Bộ Khoa học Công nghệ ban hành theo Quyết định số 3941/QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2020. Tiêu chuẩn nêu rõ quy định những yêu cầu cơ bản về chất lượng dịch vụ và các sản phẩm du lịch cộng đồng do các bên liên quan cung cấp, như: Về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng (gồm: yêu cầu năng lực và kinh nghiệm của người hướng dẫn du lịch cộng đồng; yêu cầu nội dung thông tin cung cấp cho khách du lịch); điểm thông tin du lịch cộng đồng (gồm: yêu cầu về vị trí, thiết kế, kiến trúc, trang thiết bị, tiện nghi; yêu cầu quản lý và vận hành của điểm thông tin du lịch); dịch vụ tham quan (gồm: yêu cầu đối với chương trình tham quan du lịch cộng đồng; tổ chức chương trình tham quan du lịch); dịch vụ ăn uống (gồm: yêu cầu chất lượng về cung cấp dịch vụ ăn uống; yêu cầu quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm); dịch vụ lưu trú; dịch vụ vui chơi, giải trí (gồm: yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí; yêu cầu về an toàn và chất lượng dịch vụ); hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng (gồm các quy định về tổ chức hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng; nội dung chương trình trình diễn văn

hóa, nghệ thuật tại cộng đồng); dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương (gồm: yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương; yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm địa phương). Đồng thời Tiêu chuẩn cũng nêu rõ các quy định về bảo vệ môi trường, vệ sinh, an ninh, phòng chống cháy nổ; bộ quy tắc ứng xử dành cho các bên liên quan đến hoạt động du lịch cộng đồng; mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng.

3.2. Lý do, mục đích xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia

3.2.1. Lý do của việc xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia

Hệ thống quản lý bền vững là một hệ thống quản trị quy định các yêu cầu về môi trường, xã hội và kinh tế. Việc thực hiện nó cho phép các cơ sở lưu trú du lịch đưa ra các quyết định chiến lược của họ dựa trên thông tin và dữ liệu liên quan đến các tác động tích cực và tiêu cực của các khía cạnh môi trường, xã hội và kinh tế. Việc áp dụng hình thức quản lý này củng cố các quyết định được đưa ra, đóng góp vào mục tiêu kinh doanh, giảm chi phí, cải thiện mối quan hệ giữa nhà cung cấp và cộng đồng, tối đa hóa trải nghiệm và sự hài lòng của khách, đồng thời cải thiện hình ảnh và danh tiếng của doanh nghiệp.

Thực tế, Việt Nam là quốc gia có nhiều lợi thế để phát triển du lịch bền vững. Tại Việt Nam, hệ thống 09 khu dự trữ sinh quyển thế giới được UNESCO công nhận và hơn 30 vườn quốc gia, trong đó có sáu vườn di sản ASEAN còn giữ gần như nguyên vẹn về hệ sinh thái, đa dạng và giá trị nổi bật quần thể. Đặc biệt, tài nguyên 400 nguồn nước nóng từ 40-150 độ, đứng thứ 27 trong số 156 quốc gia có biển trên thế giới với 125 bãi tắm biển, hầu hết là các bãi tắm đẹp và là 1/12 quốc gia có vịnh đẹp nhất thế giới là vịnh Hạ Long và vịnh Nha Trang. Việt Nam cũng là một trong những số ít quốc gia trên thế giới được UNESCO công nhận nhiều di sản, gồm: Di tích Hoàng thành Thăng Long, phố cổ Hội An, quần thể danh thắng Tràng An, cố đô Huế, thành nhà Hồ, thánh địa Mỹ Sơn, vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng, vịnh Hạ Long. Đây là một trong những tiềm năng du lịch Việt Nam thu hút khách quốc tế. Hơn nữa, trên toàn lãnh thổ Việt Nam có khoảng 117 bảo tàng - nơi lưu giữ quá trình lịch sử của dân tộc với những dấu ấn hào hùng có sức lôi cuốn du khách tìm hiểu về lịch sử Việt Nam.

Trong những năm gần đây, ngành Du lịch Việt Nam phát triển nhanh, kéo theo sự gia tăng lượng khách du lịch... xu hướng này vẫn còn tiếp tục ra tăng trong thời gian tới khi quy mô về cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ du lịch, hệ thống hạ tầng, lưu

trú, vận chuyển, giải trí... được mở rộng. Tuy nhiên, bên cạnh những tiềm năng thuận lợi cho phát triển du lịch, ngành Du lịch Việt Nam vẫn còn một số hạn chế dẫn đến việc chưa khai thác được tiềm năng sẵn có, đồng thời có nguy cơ làm ảnh hưởng đến tính bền vững của ngành. Tại nhiều khu vực ven biển hiện nay, do hoạt động du lịch phát triển đã vượt năng lực quản lý, hoặc do nhận thức của những người có trách nhiệm và điều hành còn hạn chế nên các hoạt động du lịch đã vượt khả năng đáp ứng của tài nguyên thiên nhiên và môi trường, gây tình trạng ô nhiễm cục bộ và nguy cơ suy thoái môi trường.

Bên cạnh đó, việc quản lý, khai thác tài nguyên du lịch chưa được thực hiện hiệu quả. Hiện nay, Việt Nam chưa thực hiện được việc thống kê nguồn tài nguyên du lịch một cách đầy đủ, việc đánh giá, phân loại và xếp hạng để quản lý khai thác một cách bền vững chưa được thực hiện, dẫn tới tài nguyên du lịch thì nhiều, nhưng chưa khai thác hết được giá trị của tài nguyên. Công tác quản lý, phân cấp hạn chế dẫn đến sự xung đột về lợi ích kinh tế giữa các chủ thể kinh tế và các ngành dẫn tới một số tài nguyên du lịch bị tàn phá, sử dụng sai mục đích... tác động tiêu cực tới phát triển du lịch bền vững. Ngoài ra, lượng khách du lịch tăng cao kéo theo sự phát sinh chất thải trong khi số lượng được thu gom, xử lý còn có những hạn chế nhất định, hầu hết các khu du lịch, tỷ lệ thu gom chất thải rắn hiện đạt chỉ đạt khoảng 70 - 80%, vào mùa du lịch cao điểm, tỷ lệ này còn thấp hơn. Tại nhiều khu du lịch biển đang phải đối mặt với tình trạng ô nhiễm môi trường do rác thải, đặc biệt là rác thải nhựa. Thời gian qua, tình trạng mất vệ sinh, an ninh, trật tự tại các điểm du lịch vẫn thường xuyên xảy ra, Việc quản lý, khai thác tài nguyên du lịch chưa được thực hiện hiệu quả. Bên cạnh đó chất lượng nguồn nhân lực ngành Du lịch còn hạn chế. Lực lượng lao động du lịch tuy đông đảo nhưng tỷ lệ được đào tạo bài bản chuyên nghiệp du lịch thấp; chất lượng đào tạo du lịch còn nhiều hạn chế, chưa thích ứng kịp với xu hướng hội nhập, cạnh tranh toàn cầu.

Theo Báo cáo Năng lực cạnh tranh du lịch toàn cầu năm 2017, nhiều chỉ số liên quan đến môi trường của Việt Nam đạt mức thấp như mức độ bền vững về môi trường xếp hạng 129/136, mức độ chất thải hạng 128/136, tình trạng phá rừng hạng 103/136, hạn chế về xử lý nước thải hạng 107/136,...)¹. Năm 2021, Việt Nam đang triển khai nhiều mô hình, sáng kiến nhằm nâng cao nhận thức về công tác bảo vệ môi trường trong hoạt động du lịch. Trong đó, bước đổi mới quan trọng là gắn trách nhiệm của chính quyền địa phương trong cải thiện môi trường du lịch; xây dựng chương

¹ Vietnamtourism (2020), *Tốc độ tăng trưởng khách cao, đóng góp quan trọng vào phát triển kinh tế – xã hội*

trình tuyên truyền, giáo dục văn hóa ứng xử của cộng đồng dân cư đối với khách du lịch và bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch; ứng dụng công nghệ xanh, công nghệ sạch trong các khách sạn, khu du lịch.

Qua kinh nghiệm phát triển du lịch có trách nhiệm của một số quốc gia trên thế giới cho thấy, du lịch có trách nhiệm là chìa khóa cho phát triển bền vững. Du lịch có trách nhiệm là một cách tiếp cận quản lý du lịch nhằm tối đa hóa lợi ích kinh tế, xã hội, môi trường và giảm thiểu chi phí tới các điểm đến. Bản chất của loại hình du lịch này là điều chỉnh tất cả các loại hình du lịch khác nhằm hướng đến mục tiêu phát triển hài hòa ngành du lịch, đem lại bình đẳng cho tất cả chủ thể tham gia vào quá trình phát triển du lịch đồng thời góp phần đáng kể trong việc hỗ trợ tạo dựng một môi trường lành mạnh. Du lịch có trách nhiệm được hiểu là trách nhiệm của các tổ chức và du khách về kinh tế, xã hội và môi trường trong tất cả các lĩnh vực hoạt động du lịch, từ hoạch định chính sách đến quy hoạch, khai thác tài nguyên, phát triển sản phẩm, tổ chức kinh doanh và phục vụ khách du lịch.

Xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ của số lượng khách du lịch, đặc biệt là khách quốc tế, những đòi hỏi về tiêu chuẩn dịch vụ và tính chuyên nghiệp của ngành du lịch ngày càng cao. Sự tăng trưởng cao của lượng khách du lịch cùng với xu hướng du lịch đại trà và tính thời vụ của hoạt động du lịch tại Việt Nam giai đoạn vừa qua đã ảnh hưởng không nhỏ tới sự phát triển bền vững của du lịch Việt Nam nói chung và hình ảnh của du lịch Việt Nam trong mắt khách du lịch quốc tế. Trong Chương trình Nghị sự 2030 về Phát triển Bền vững, mục tiêu 8.9 của SDG, nhằm “đến năm 2030, đề ra và thực hiện các chính sách thúc đẩy du lịch bền vững, tạo việc làm và quảng bá văn hóa và sản phẩm địa phương”. Du lịch bền vững là du lịch giảm thiểu các chi phí và nâng cao tối đa các lợi ích của du lịch cho môi trường thiên nhiên và cộng đồng địa phương, và có thể được thực hiện lâu dài nhưng không ảnh hưởng xấu đến nguồn sinh thái mà du lịch phụ thuộc vào. Trong bối cảnh du lịch là hoạt động nhạy cảm, luôn bị ảnh hưởng bởi các điều kiện khách quan, phát triển du lịch bền vững được đặt ra như một nhu cầu cần thiết để phù hợp với xu thế phát triển chung của thế giới.

Để đảm bảo phát triển du lịch bền vững, cần phải xác định được các tiêu chí để đánh giá về sự phát triển bền vững của du lịch. Tuy nhiên, cho đến nay, vẫn chưa có một bộ tiêu chí thống nhất để đánh giá về phát triển bền vững du lịch; cũng chưa có bộ tiêu chí nào đề ra đầy đủ các giá trị cụ thể cần đạt được trong mỗi nhóm tiêu chí. Các bộ tiêu chí đã được công bố có ưu điểm là đề cập toàn diện các mặt hoạt

động của du lịch bền vững, nhưng có trở ngại lớn trong áp dụng vì có quá nhiều chỉ tiêu, trong khi đó khả năng đo lường và đánh giá của các tiêu chí rất khó xác định. Đặc biệt, chưa có một tiêu chí/tiêu chuẩn nào xác định chính xác và cụ thể về vấn đề “Nguyên tắc, từ vựng và mô hình” cho Du lịch bền vững. Chính vì vậy, Trường Đại học Văn hoá Hà Nội đề xuất được thực hiện dự án xây dựng TCVN: *Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình* (Tourism and related services - Sustainable tourism -Principles, vocabulary and model) [*Xây dựng trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022*]. Việc xây dựng TCVN này có ý nghĩa định hình các vấn đề cơ bản về phát triển du lịch bền vững ở các khía cạnh về nhận thức lý luận (xác định các từ vựng liên quan) và thực tiễn (xác định nguyên tắc và mô hình phát triển du lịch bền vững). Sau khi hoàn thành, tiêu chuẩn này hoàn toàn có thể sử dụng trong các tổ chức và điểm đến du lịch (tư nhân và công cộng) ở các quy mô (lớn - vừa - nhỏ), các khu vực (miền núi - đồng bằng - ven biển - hải đảo) hoặc làm tài liệu tham khảo cho các bên liên quan khi tham gia phát triển du lịch bền vững như: nhà quản lý hành chính các cấp, nhà quản lý doanh nghiệp, hướng dẫn viên du lịch, khách du lịch... Có thể nói, việc xây dựng TCVN này giúp chuẩn hóa các hoạt động, dịch vụ du lịch, đây là là nội dung quan trọng trong quản lý và thực tiễn du lịch ở Việt Nam hiện nay.

3.2.2. Mục đích xây dựng TCVN

Mục đích cốt lõi của việc xây dựng TCVN về Du lịch bền vững (trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022) là nhằm chuẩn hóa và định hình khung pháp lý kỹ thuật cho ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh mới. Việc thiết lập tiêu chuẩn này hướng tới hai mục tiêu khoa học và thực tiễn mang tính cấp bách:

Về mặt lý luận và nhận thức: TCVN này giúp thống nhất hệ thống từ vựng, định hình các nguyên tắc cơ bản làm cơ sở khoa học để đồng bộ hóa tư duy quản lý từ trung ương đến địa phương. Điều này giải quyết triệt để tình trạng thiếu một bộ tiêu chí thống nhất và khó đo lường hiện nay.

Về mặt thực tiễn và hành động: Tiêu chuẩn cung cấp một mô hình quản lý bền vững rõ ràng giúp các doanh nghiệp, cơ sở lưu trú và điểm đến tối ưu hóa lợi ích kinh tế - xã hội, bảo tồn hệ sinh thái, giảm thiểu rác thải nhựa và nâng cao năng lực cạnh tranh toàn cầu của du lịch Việt Nam (vốn đang xếp hạng thấp về các chỉ số môi trường).

Việc chuẩn hóa này không chỉ giúp giảm thiểu xung đột lợi ích, bảo vệ tài nguyên quốc gia mà còn là công cụ pháp lý quan trọng để Việt Nam hiện thực hóa

Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDG 8.9) của Liên Hợp Quốc. Tiêu chuẩn sau khi ban hành sẽ là cẩm nang áp dụng rộng rãi cho mọi quy mô doanh nghiệp và các cấp quản lý hành chính, bảo đảm sự phát triển hài hòa và bền vững.

Xét dưới góc độ quản lý nhà nước về tiêu chuẩn đo lường chất lượng, việc xây dựng TCVN này đáp ứng toàn diện các mục tiêu cốt lõi của Tiêu chuẩn quốc gia. Đầu tiên, tiêu chuẩn thiết lập sự thông tin, thông hiểu và thống nhất hóa thông qua việc chuẩn hóa hệ thống thuật ngữ và mô hình quản lý, giúp các bên liên quan có chung một tiếng nói. Về mặt vận hành, TCVN đảm bảo chức năng, công dụng, chất lượng của dịch vụ, đồng thời hướng tới mục tiêu tiết kiệm chi phí và bảo vệ an toàn sức khỏe, môi trường trước áp lực của rác thải và suy thoái sinh thái. Đặc biệt, được xây dựng trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022, tiêu chuẩn này hoàn toàn thỏa mãn yêu cầu hài hòa tiêu chuẩn quốc tế, tạo nền tảng pháp lý vững chắc phục vụ công tác chứng nhận chất lượng dịch vụ du lịch bền vững tại Việt Nam trong giai đoạn mới.

Đồng thời, Tiêu chuẩn này cũng có giá trị như một tài liệu tham khảo có thể được sử dụng trong giảng dạy và nghiên cứu của các Trường Đại học, Cao đẳng có ngành đào tạo về Du lịch, Quản trị Khách sạn, Quản trị du lịch như Đại học Văn hóa Hà Nội, Đại học Văn hóa Tp. Hồ Chí Minh, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Tp. Hồ Chí Minh, Đại học Hoa Sen, Đại học Văn Lang, Đại học Kinh tế - Tài chính, Đại học Vinh, Đại học Huế, Đại học Đà Nẵng, Đại học Quy Nhơn, Đại học Đà Lạt...

4. Căn cứ xây dựng các yêu cầu kỹ thuật

4.1. Tổng hợp, phân tích các tiêu chuẩn quốc tế, tài liệu kỹ thuật, các kết quả nghiên cứu liên quan tới đối tượng tiêu chuẩn hoá

ISO 23405:2022 Tourism and related services - Sustainable tourism - Principles, vocabulary and model (*Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình*)

4.2. Thực hiện khảo sát điều tra thực trạng các vấn đề trong Tiêu chuẩn quốc tế trong bối cảnh Việt Nam hiện nay

4.2.1. Thực hiện khảo sát điều tra

4.2.1.1. Phương án thực hiện điều tra, khảo sát

**** Mục đích, ý nghĩa của cuộc điều tra***

- Khảo sát, đánh giá khách quan nhận thức và nhu cầu thực tiễn của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch đối với phát triển du lịch bền vững tại Việt Nam hiện nay.

- Phân tích thực trạng kinh doanh và quản lý của các bên liên quan theo định hướng bền vững, nhằm xác lập căn cứ khoa học cho việc đánh giá mức độ tương thích giữa thực tế tại Việt Nam và nội dung dự thảo TCVN.

- Đánh giá khả năng thích ứng và áp dụng mô hình bền vững theo tiêu chuẩn ISO 23405:2022 của các cơ sở kinh doanh du lịch trong nước.

- Cung cấp dữ liệu thực chứng làm cơ sở đề xuất, tham mưu với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong việc ban hành và áp dụng tiêu chuẩn.

** Đối tượng và Khách thể điều tra*

Nghiên cứu tập trung vào 04 nhóm đối tượng trọng tâm, đại diện cho các mắt xích trong chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch:

- Nhóm 1: Cán bộ quản lý tại các cơ sở kinh doanh và điểm đến du lịch.
- Nhóm 2: Nhân viên trực tiếp vận hành tại các điểm đến và cơ sở kinh doanh.
- Nhóm 3: Hướng dẫn viên du lịch (phân theo các mô hình hoạt động đặc thù).
- Nhóm 4: Khách du lịch nội địa và quốc tế.

** Nội dung và phương pháp điều tra*

Nội dung điều tra

- Khảo sát mức độ am hiểu về các thuật ngữ, nguyên tắc cốt lõi của du lịch bền vững theo khung ISO 23405:2022.
- Đánh giá thực trạng triển khai các mô hình kinh doanh bền vững hiện hữu (từ quy mô cá nhân, cộng đồng đến doanh nghiệp lớn).
- Xác định các rào cản và thuận lợi trong việc áp dụng bộ tiêu chuẩn vào điều kiện thực tế của Việt Nam.

Phương pháp thực hiện

Sử dụng phương pháp trưng cầu ý kiến thông qua bảng hỏi (Survey Questionnaire). Tổ biên soạn thiết kế 04 bộ công cụ đo lường biệt hóa cho từng nhóm đối tượng để đảm bảo tính chuyên sâu.

** Phạm vi điều tra và thời gian thực hiện*

Địa bàn điều tra

Cuộc khảo sát được triển khai tại 09 đơn vị hành chính trọng điểm, đảm bảo tính đại diện cho các vùng miền và địa hình sinh thái:

- Khu vực miền Bắc: Tuyên Quang (Vùng núi), Hà Nội, Quảng Ninh (Đồng bằng)
- Khu vực miền Trung: Nghệ An, Huế, Đà Nẵng.

- Khu vực miền Nam: TP. Hồ Chí Minh (Đô thị), Cần Thơ (Sông nước), đảo Phú Quốc (Biển đảo).

* *Thời gian thực hiện*: triển khai từ tháng 09/2025 đến hết tháng 01/2026.

* ***Cấu trúc mẫu điều tra***

Mẫu khảo sát được cơ cấu nhằm đảm bảo tính khái quát về các mô hình hoạt động du lịch bền vững hiện nay:

- Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và cơ sở lưu trú đã đạt chứng nhận bền vững quốc tế hoặc khu vực.
- Các mô hình du lịch cộng đồng, hộ kinh doanh cá thể chưa có chứng chỉ nhưng đang vận hành theo định hướng bền vững.
- Các đơn vị đa dạng về quy mô (Lớn – Vừa – Nhỏ).

4.2.1.2. *Kết quả áp dụng thử TCVN:*

Nhận thức và sự đồng thuận về đạo đức kinh doanh

Kết quả nghiên cứu cho thấy một sự thống nhất tuyệt đối ở tất cả các nhóm đối tượng khảo sát về mặt tư tưởng nền tảng:

- *Sự đồng thuận 100%*: Toàn bộ CBQL, HDV, Nhân viên và Khách du lịch đều đồng ý rằng các bên liên quan phải thiết lập và thúc đẩy các quy trình kinh doanh có đạo đức.

- *Trách nhiệm doanh nghiệp*: 100% đối tượng được hỏi khẳng định cần thúc đẩy trách nhiệm doanh nghiệp trên cả ba phương diện: xã hội, kinh tế và môi trường.

- *Duy trì tính bền vững*: Nhóm CBQL và HDV đạt tỷ lệ 100% đồng ý về việc duy trì các sản phẩm tăng cường cam kết đối với tính bền vững.

Mức độ thực thi tại các doanh nghiệp và điểm đến

Mặc dù nhận thức rất cao, nhưng mức độ thực hiện thực tế có sự phân hóa rõ rệt giữa các nhóm đối tượng:

- *Nhóm Quản lý*: Có cái nhìn lạc quan nhất khi 80% CBQL cho rằng đơn vị đã thiết lập quy trình kinh doanh đạo đức ở mức độ liên tục (trên 80%). Đặc biệt, 100% CBQL khẳng định đơn vị có thực hiện việc đánh giá và quản lý những nhân tố ảnh hưởng đến tính bền vững ở mức liên tục.

- *Nhóm Hướng dẫn viên*: Có cái nhìn thực tế hơn, chỉ có 47.62% HDV đánh giá doanh nghiệp thực hiện liên tục việc nâng cao phẩm giá người lao động và phúc lợi cộng đồng. Khoảng 28.57% HDV cho rằng doanh nghiệp hoàn toàn không thực hiện các cơ chế trách nhiệm về môi trường.

- *Nhóm Nhân viên*: Đánh giá mức độ thực hiện thường xuyên (60-80%) chiếm ưu thế, ví dụ như thiết lập quy trình kinh doanh đạo đức đạt 76.7%.

Bảo tồn văn hóa và môi trường tự nhiên

Đây là mảng được đánh giá cao nhất trong thực tế triển khai:

- *Bảo tồn các giá trị văn hóa*: 100% HDV, NV và 90% CBQL khẳng định đơn vị chú trọng tôn trọng di sản văn hóa và giá trị bản địa. Khách du lịch cũng ghi nhận việc công nhận và tôn trọng di sản lịch sử là hoạt động đạt mức độ thực hiện liên tục cao nhất (110/239 phiếu).

- *Bảo vệ môi trường*: Các biện pháp duy trì cảnh quan thiên nhiên được khách du lịch đánh giá đạt mức thường xuyên và liên tục chiếm tỷ lệ lớn (tổng cộng trên 62%).

** Cơ hội và thách thức trong phát triển du lịch bền vững*

Cơ hội

- *Sự sẵn sàng của thị trường*: Khách du lịch hiện nay rất quan tâm đến các vấn đề thực chất. 100% khách du lịch yêu cầu lập kế hoạch cho việc quản lý rác thải, bảo vệ động vật hoang dã và nâng cao nhận thức giáo dục.

- *Hỗ trợ từ cộng đồng địa phương*: Các bên liên quan đều nhận thức được tầm quan trọng của cộng đồng. 100% CBQL quan tâm đến việc nâng cao tay nghề và khuyến khích chuỗi cung ứng địa phương.

- *Sự đồng bộ trong định hướng quản trị*: CBQL thể hiện sự quyết tâm khi 100% lựa chọn tập trung vào tất cả các nội dung quản lý bền vững, từ di sản đến giảm khí thải nhà kính.

Thách thức

- *Sự chênh lệch về nguồn lực*: Khách du lịch chỉ ra rào cản lớn nhất là kinh phí thực hiện và cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế. Một số ý kiến cho rằng "Việt Nam chưa có nhiều kinh phí để thực hiện".

- *Vấn đề an toàn và tiêu chuẩn kỹ thuật*: Mảng an toàn thực phẩm và quản lý ô nhiễm tiếng ồn, ánh sáng vẫn là điểm yếu. Chỉ có 28.45% khách du lịch đánh giá an toàn thực phẩm đạt mức liên tục.

- *Mối quan tâm "lệch pha"*: Trong khi CBQL quan tâm đến tất cả các mục tiêu SDGs, khách du lịch lại hoàn toàn không để ý (0%) đến các vấn đề như bình đẳng giới, năng lượng sạch hay giảm bất bình đẳng trong bối cảnh du lịch.

So sánh ý kiến giữa các đối tượng khảo sát

<i>Chỉ số so sánh</i>	<i>Cán bộ Quản lý</i>	<i>Nhân viên & HDV</i>	<i>Khách du lịch (KDL)</i>
<i>Góc nhìn về thực trạng</i>	Rất lạc quan (80-100% mức liên tục).	Trung dung (chủ yếu mức thường xuyên).	Khất khe (ghi nhận nhiều sai sót về hạ tầng/vệ sinh).
<i>Ưu tiên mục tiêu</i>	Toàn diện (17 mục tiêu SDGs).	Chú trọng giáo dục và hạ tầng.	Chú trọng việc làm, vệ sinh và sức khỏe.
<i>Tính khả thi</i>	90% đồng ý đáp ứng được.	100% đồng ý đáp ứng được.	93.72% đồng ý là phù hợp.

* *Đánh giá tính khả thi khi áp dụng ISO 23405:2022 tại Việt Nam*

Dựa trên số liệu thực tế, việc áp dụng ISO 23405:2022 (xây dựng TCVN tương đương) là **rất khả thi** nhưng cần có lộ trình cụ thể:

Thuận lợi:

Dựa trên kết quả khảo sát thực nghiệm, việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 23405:2022 vào điều kiện Việt Nam hiện nay đang sở hữu những tiền đề khách quan vô cùng thuận lợi. Điểm tựa vững chắc nhất cho tiến trình này chính là sự đồng thuận mang tính tuyệt đối từ các nhóm chủ thể then chốt trong hệ sinh thái du lịch. Dữ liệu thống kê cho thấy một sự thống nhất cao độ trong tư duy quản trị và thực thi hành nghề, khi tỷ lệ ủng hộ việc chuyển hóa các chỉ dẫn bền vững thành quy định quản lý chính thức đạt ngưỡng từ 90% - 100% đối với cả đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và hướng dẫn viên du lịch. Sự nhất trí này không chỉ dừng lại ở mặt nhận thức về đạo đức kinh doanh hay trách nhiệm xã hội mà còn chuyển hóa thành sự tự tin về năng lực vận hành.

Cụ thể, có khoảng 90% - 100% các doanh nghiệp và đơn vị quản lý điềm đến khẳng định hoàn toàn có khả năng đáp ứng và hiện thực hóa các nội dung khất khe của bộ tiêu chuẩn mới trong điều kiện thực tế của đơn vị. Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam đang nỗ lực tái cấu trúc theo hướng xanh hóa và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc tế, mức độ sẵn sàng cao từ nội lực ngành này chính là cơ hội vàng để chuẩn hóa quy trình dịch vụ, tạo ra sự đột phá về chất lượng và định vị thương hiệu du lịch bền vững trên bản đồ toàn cầu. Việc thực thi đồng bộ các chính sách bảo tồn di sản và đa dạng sinh học không còn là áp lực từ bên ngoài mà đã trở thành nhu cầu tự thân của các doanh nghiệp trong hành trình chinh phục những phân khúc khách hàng đòi hỏi tiêu chuẩn cao.

Khó khăn cần khắc phục

Bên cạnh những thuận lợi căn bản, tiến trình thực thi các tiêu chuẩn du lịch bền vững tại Việt Nam vẫn đang đối diện với những rào cản mang tính hệ thống cần được tháo gỡ bằng các giải pháp mang tính chiến lược. Một trong những thách thức hàng đầu là sự tồn tại của nhóm ý kiến chưa đồng thuận, bao gồm khoảng 10% cán bộ quản lý và một bộ phận khách du lịch còn hoài nghi về tính tương thích của các tiêu chuẩn quốc tế đối với đặc thù kinh tế - xã hội địa phương. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc nâng cao năng lực quản trị, đổi mới công tác truyền thông nhằm thay đổi tư duy từ thụ động tuân thủ sang chủ động kiến tạo giá trị bền vững.

Song song với rào cản về nhận thức, "bài toán" về nguồn lực tài chính và hạ tầng kỹ thuật vẫn là điểm nghẽn lớn nhất ngăn cản sự chuyển dịch từ mức độ thực hiện "Thường xuyên" sang "Liên tục". Thực tế khảo sát cho thấy, mặc dù các chỉ số về bảo tồn di sản và cảnh quan đang có xu hướng tích cực, nhưng các hạ tầng hỗ trợ như hệ thống quản lý rác thải rắn, xử lý nước thải và giao thông sinh thái vẫn chưa được đầu tư đồng bộ, đòi hỏi nguồn kinh phí khổng lồ và lộ trình dài hạn. Trong bối cảnh du lịch Việt Nam đang chuyển mình mạnh mẽ sau đại dịch, việc huy động các nguồn lực đầu tư công - tư và tối ưu hóa chi phí vận hành gắn liền với các quy định bảo vệ môi trường là chìa khóa để hiện thực hóa các cam kết bền vững. Để tiệm cận với chuẩn mực ISO 23405:2022, Việt Nam cần một cơ chế chính sách đủ mạnh nhằm hỗ trợ các điểm đến vượt qua áp lực chi phí đầu tư ban đầu, tạo đà cho sự phát triển bền bỉ và toàn diện của toàn ngành.

Du lịch bền vững tại Việt Nam đang có một "nền móng" vững chắc về mặt nhận thức từ cả phía cung (doanh nghiệp) và phía cầu (du khách). Việc áp dụng ISO 23405:2022 không chỉ là xu thế mà còn là mong muốn của đại đa số những người tham gia khảo sát. Nếu giải quyết được các rào cản về hạ tầng và cơ chế hỗ trợ tài chính, Việt Nam hoàn toàn có thể chuẩn hóa ngành du lịch theo các tiêu chuẩn cao nhất của quốc tế.

4.3. Thông qua lấy ý kiến đồng thuận

- Gửi dự thảo và Thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 1 đi trưng cầu ý kiến của các cơ quan, tổ chức và các cá nhân có liên quan (60 ngày) bao gồm 51 cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Việc chọn các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân cần phải lấy ý kiến góp ý cho dự thảo TCVN, nhằm mục đích tạo sự đồng thuận cao trong việc đưa những vấn đề quy định trong TCVN trên cơ sở chấp nhận ISO 23405:2022 Tourism and related services - Sustainable tourism -Principles, vocabulary and

model (*Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình*).

- Hội đồng Biên soạn hoàn thiện dự thảo và Thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 1 sau khi nhận được các ý kiến góp ý của các bên có liên quan (2 buổi).

- Tổ chức 02 Hội nghị chuyên đề với sự tham gia của các bên có liên quan để thảo luận góp ý cho dự thảo và Thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 2:

✓ *Hội nghị chuyên đề 1:*

+ Địa điểm: Hà Nội

+ Đại biểu tham dự: 50 người

+ Nội dung: Tổ chức Hội nghị chuyên đề với sự tham gia của các bên liên quan ở khu vực miền Bắc Trung Bộ và miền Bắc để thảo luận, góp ý và thống nhất nội dung tại các điều trong dự thảo TCVN, giúp Tổ Biên soạn bổ sung, điều chỉnh để hoàn thiện dự thảo và thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 2, giải quyết những vấn đề chưa thống nhất.

✓ *Hội nghị chuyên đề 2:*

+ Địa điểm: Thành phố Hồ Chí Minh

+ Đại biểu tham dự: 32 người

+ Nội dung: Tổ chức Hội nghị chuyên đề với sự tham gia của các bên liên quan ở khu vực miền Nam Trung Bộ và miền Nam để tiếp tục thảo luận, góp ý và thống nhất nội dung tại các điều trong dự thảo TCVN, giúp Tổ Biên soạn bổ sung, điều chỉnh để hoàn thiện dự thảo và thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 2, giải quyết những vấn đề chưa thống nhất.

- Hội đồng hoàn thiện dự thảo và thuyết minh dự thảo TCVN phiên bản/lần 2 sau Hội nghị chuyên đề (4 buổi).

- Xây dựng báo cáo quá trình xây dựng TCVN.

- Hội đồng đánh giá chất lượng hệ thống sản phẩm của dự án (2 buổi)

5. Nội dung tiêu chuẩn

TCVN xxxx:202x: *và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình* (Tourism and related services - Sustainable tourism -Principles, vocabulary and model) [*Xây dựng trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022*].

Bố cục, nội dung các phần chính của TCVN (dự kiến)

Lời nói đầu

Lời giới thiệu

1. Phạm vi áp dụng
2. Tài liệu viện dẫn
3. Thuật ngữ và định nghĩa
4. Nguyên tắc của du lịch bền vững
5. Mô hình du lịch bền vững

Phụ lục A

Tài liệu tham khảo

6. Bảng đối chiếu nội dung tiêu chuẩn quốc gia với ISO 23405:2022

Nội dung TCVN	Tài liệu ISO/TS 13811:2015	Phương thức thực hiện
Tên tiêu chuẩn	Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch bền vững - Nguyên tắc, từ vựng và mô hình (Tourism and related services - Sustainable tourism - Principles, vocabulary and model) [Xây dựng trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO 23405:2022]	Chấp nhận tương đương
Lời giới thiệu		Chấp nhận tương đương
1. Phạm vi áp dụng	Tiêu chuẩn này quy định các khái niệm và nguyên tắc cơ bản, cũng như đưa ra một mô hình cho du lịch bền vững. Tiêu chuẩn này áp dụng cho các tổ chức tư nhân, tổ chức công lập và các điểm đến du lịch, không phân biệt quy mô hay vị trí địa lý, cũng như các bên liên quan khác tham gia vào quá trình phát triển du lịch bền vững.	Chấp nhận tương đương
2. Tài liệu viện dẫn	Không có tài liệu viện dẫn nào trong tiêu chuẩn này.	

3 Thuật ngữ và định nghĩa	- 26 định nghĩa và thuật ngữ được sử dụng trong tài liệu	Chấp nhận tương đương
4. Các nguyên tắc của du lịch bền vững	- 6 nguyên tắc	Chấp nhận tương đương
5. Mô hình du lịch bền vững	- Tổng quan - Mô hình du lịch bền vững	Chấp nhận tương đương
Phụ lục A	- A.1 Du lịch và các mục tiêu phát triển bền vững - A.2 Mối liên hệ giữa các nguyên tắc du lịch bền vững và các mục tiêu phát triển bền vững	Chấp nhận tương đương
Thư mục tài liệu tham khảo	12 tài liệu tham khảo	Chấp nhận tương đương

7. Khuyến nghị áp dụng tiêu chuẩn quốc gia

7.1. Tiêu chuẩn này sau khi được thẩm định và công bố, đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch giao nhiệm vụ cho Cục Du lịch quốc gia tuyên truyền, phổ biến và tổ chức áp dụng tiêu chuẩn này cho các tổ chức tư nhân, tổ chức công lập và các điểm đến du lịch, không phân biệt quy mô hay vị trí địa lý, cũng như các bên liên quan khác tham gia vào quá trình phát triển du lịch bền vững..

7.2. Tổ chức tuyên truyền sâu rộng về nội dung của tiêu chuẩn này trên các xuất bản phẩm của ngành Du lịch, Cổng thông tin điện tử Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trang tin điện tử của Cục Du lịch Quốc gia./.

TRƯỞNG BAN BIÊN SOẠN

PGS.TS Đặng Hoài Thu