**PHẦN I: MỞ ĐẦU**

**1. Sự cần thiết của việc xây dựng Đề án**

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt ngày 30/12/2011 tại Quyết định số 2473/QĐ-TTg. Chiến lược đã xác định các quan điểm phát triển và mục tiêu phát triển của Du lịch Việt Nam với 3 nhóm mục tiêu cụ thể: kinh tế, văn hóa và môi trường. Nhằm đạt được các mục tiêu này, Chiến lược xác định kế hoạch hành động với hai khung kế hoạch cho giai đoạn 2011-2015 và 2016-2020. Trong khung kế hoạch giai đoạn 2016 – 2020, hai trong số mười tám nhiệm vụ phải triển khai gồm:

* Có hệ thống kiểm soát chất lượng
* Hoàn chỉnh và thực hiện tốt các loại tiêu chuẩn, quy định.

Để khai thác, phát huy hiệu quả các nguồn lực, tài nguyên du lịch của đất nước, tận dụng cơ hội thuận lợi trong nước và quốc tế, tạo bước phát triển đột phá cho ngành du lịch trong thời kỳ mới, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới. Trong đó, Chính phủ giao *“Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì xây dựng tiêu chí, tổ chức đánh giá, xếp hạng và công bố chỉ số phát triển của các điểm đến du lịch.”*

Trước yêu cầu đặt ra của việc thực hiện “Chiến lược phát triển du lịch giai đoạn 2011-2020, tầm nhìn 2030” cũng như thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới, cần thiết phải triển khai nghiên cứu lý luận và kinh nghiệm thực tế xây dựng tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch trên thế giới nhằm xây dựng được hệ thống tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch Việt Nam.

**2. Cơ sở xây dựng Đề án**

***2.1. Cơ sở pháp lý:***

- 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;

- Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 18/02/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình Hành động quốc gia về Du lịch giai đoạn 2013-2020;

- Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách;

- Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới;

- Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch.

 ***2.2. Cơ sở thực tiễn:***

Thực trạng đầu tư, phát triển các điểm đến du lịch là các khu du lịch, các điểm du lịch trên cả nước, nhu cầu đánh giá, phân loại để có cơ sở khuyến khích đầu tư, tăng cường quản lý có hiệu quả các điểm đến, dần dần định vị thương hiệu điểm đến du lịch Việt Nam.

**3. Mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng đề án**

***3.1. Mục tiêu:*** Xây dựng khung tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch để tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ tại các điểm đến.

3.2. Nhiệm vụ

- Đề án tập trung nghiên cứu lý thuyết, kinh nghiệm của các nước trên thế giới trong việc xây dựng tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, từ đó xác định các tiêu chí khung cho đánh giá điểm đến du lịch Việt Nam;

- Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch là các khu du lịch, các điểm du lịch quốc gia của Việt Nam;

- Đề xuất quy trình đánh giá điểm đến là các khu du lịch, các điểm du lịch quốc gia của Việt Nam theo các tiêu chí đã xác định.

**PHẦN II: NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

1. **TỔNG QUAN VỀ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH**

# Định nghĩa v**ề** điểm đến du lịch

* + 1. ***Định nghĩa***

Hiện tại, tùy vào góc độ nghiên cứu hay quản lý, các nhà khoa học, các nhà quản lý đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau về điểm đến du lịch. Các chuyên gia về quản lý điểm đến của Tổ chức Du lịch thế giới định nghĩa: “Điểm đến du lịch là một không gian vật chất mà du khách lưu trú lại ít nhất một đêm. Nó bao gồm các sản phẩm du lịch như các dịch vụ hỗ trợ, các điểm đến và tuyến điểm du lịch trong thời gian một ngày. Nó có các giới hạn vật chất và quản lý giới hạn hình ảnh, sự quản lý xác định tính cạnh tranh trong thị trường.”

Điểm đến có thể hiểu đơn giản là các khu, điểm du lịch, những đô thị, vùng quê, miền núi... Những nơi này có thể là các điểm đến cho một chuyến đi trong ngày, một kỳ nghỉ ngắn hoặc dài ngày. Ở một khía cạnh khác, các quốc gia, các lục địa cũng được xem xét và chào bán như là các điểm đến du lịch (Ủy ban lữ hành châu Âu (ETC) và Hiệp hội lữ hành khu vực Thái Bình Dương (PATA) có trách nhiệm tiếp thị cho Châu Âu và khu vực Thái Bình Dương như là những điểm đến du lịch.

* + 1. ***Đặc điểm chung của điểm đến:***

- Được thẩm định về mặt văn hóa

- Tính đa dạng

- Tính bổ sung

# Các yếu tố cơ bản của một điểm đến du lịch

Điểm đến bao gồm một số các yếu tố cơ bản thu hút du khách và thỏa mãn những nhu cầu của họ tại điểm đến. Những yếu tố cơ bản có thể chia thành những điểm du lịch (những điều cần xem và những điều cần làm) và những yếu tố khác. Khả năng cung cấp và chất lượng của những yếu tố này sẽ ảnh hưởng đến việc đưa ra quyết định đi du lịch của du khách.

Các yếu tố cơ bản của một điểm đến du lịch được tóm tắt trong bảng dưới đây:

|  |
| --- |
| Sự hấp dẫn và trải nghiệm điểm đến được hình thành bởiGiá cảHình ảnh và đặc điểmNguồn nhân lựcĐiểm du lịchCác tiện nghi công cộng và cá nhânKhả năng tiếp cận |

# Quản lý điểm đến

* + 1. ***Khái niệm quản lý điểm đến***

Là sự cộng tác quản lý của các yếu tố làm nên điểm đến. Thực hiện phương pháp chiến lược để kết nối các yếu tố đôi khi rất tách biệt nhau vì mục đích quản lý tốt hơn. Cùng nhau quản lý tránh khỏi các nỗ lực trùng lặp, hỗ trợ kinh doanh và giúp phát hiện các kẽ hở trong hoạt động quản lý.

* + 1. ***Lợi ích của quản lý điểm đến***

+ Tạo lợi thế cạnh tranh

+ Đảm bảo phát triển bền vững

+ Phân phối lợi ích

+ Nâng cao năng suất du lịch

* 1. **Phân loại và phân hạng điểm đến**
		1. ***Mục đích của việc phân hạng và phân loại điểm đến:***

Từ góc độ phát triển du lịch bền vững có thể thấy, việc phân loại và phân hạng các điểm đến nhằm những mục đích sau:

- Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên du lịch và môi trường du lịch một cách hợp lý và đồng bộ

- Xây dựng và tổ chức tuyên truyền và quảng bá du lịch hiệu quả đúng đối tượng và tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch trong quá trình lựa chọn điểm đến trong mỗi tour du lịch.

- Xây dựng phương án đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch phù hợp với đặc điểm, tính chất đáp ứng nhu cầu quản lý và khách du lịch

* Xây dựng mô hình tổ chức quản lý đồng bộ và hiệu quả tài nguyên du lịch
* Nâng cao chất lượng quản lý và dịch vụ tại các điểm đến

 ***Phân loại điểm đến du lịch:***

Có thể thấy, tất cả các điểm đến đều có những hợp phần cơ bản như: Tài nguyên, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, cơ sở hạ tầng,…, đều có sức hấp dẫn đối với du khách, đầu nhằm mục đích phục vụ nhu cầu du lịch của khách và mang lại lợi nhuận cho các nhà đầu tư, các địa phương và cộng đồng dân cư. Tuy nhiên, mỗi điểm đến du lịch đều có những sự khác biệt và chính sự khác biệt này đã tạo thành sức hấp dẫn riêng và khả năng cạnh tranh giữa chúng. Theo từng tiêu chí phân loại, có thể chia thành nhiều loại điểm đến khác nhau.

Tại Việt Nam, căn cứ vào quy mô lãnh thổ của điểm đến, các điểm đến được phân loại thành vùng du lịch, trung tâm du lịch, điểm du lịch và khu du lịch. Cách phân loại này được thể hiện ở Chiến lược du lịch quốc gia, quy hoạch phát triển du lịch quốc gia.

Căn cứ vào không gian địa lý, các điểm đến được phân loại thành các điểm đến du lịch vùng núi, vùng ven biển, hải đảo, đô thị, nông thôn,… Tuy nhiên, cách phân loại này chỉ được áp dụng về mặt lý thuyết trong các giáo trình giảng dạy đại học chuyên ngành địa lý, du lịch mà chưa có văn bản quy định chính thống.

Tại Luật Du lịch 2005, các điểm đến được xác định chính thức gồm 03 loại:

* Điểm du lịch
* Khu du lịch
* Đô thị du lịch

***Phân hạng điểm đến:***

Nếu phân loại điểm đến là việc phân nhóm các điểm đến dựa vào những tính chất, đặc điểm của chúng, thì việc phân hạng điểm đến có thể hiểu là việc dựa vào các tiêu chí như chất lượng dịch vụ, quy mô, sức hấp dẫn đối với khách du lịch… để đánh giá, chấm điểm xếp hạng thành những thứ bậc từ thấp tới cao. Việc này nhằm mục đích: nâng cao chất lượng và dịch vụ tại các điểm đến, tăng khả năng cạnh tranh giữa các điểm đến

Ở Việt Nam, theo Luật Du lịch năm 2005, căn cứ vào quy mô, mức độ thu hút khách du lịch, khả năng cung cấp và chất lượng dịch vụ, khu du lịch và điểm du lịch được xếp hạng ở cấp quốc gia và cấp địa phương.

1. **KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ XẾP HẠNG, ĐÁNH GIÁ ĐIỂM ĐẾN**

Nghiên cứu tình hình xây dựng tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch của một số nước trên thế giới cho thấy:

* Các nước, các tổ chức quan tâm đến đánh giá tính hấp dẫn của điểm đến là chủ yếu;
* Tính hấp dẫn của điểm đến được hình thành từ tính hấp dẫn của tài nguyên du lịch, từ tính hấp dẫn của các sản phẩm du lịch cung cấp cho khách, từ những tiện nghi (cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật) mà du khách được thụ hưởng khi đến với điểm đến;
* Bên cạnh việc đánh giá sự hấp dẫn của điểm đến, việc xây dựng tiêu chí và đánh giá về chất lượng môi trường, về sự phát triển bền vững của một số nhóm điểm đến cũng được quan tâm;
* Các tiêu chí đánh giá điểm đến dù là tính hấp dẫn hay tính bền vững hay chất lượng môi trường thì cũng được xây dựng trên cơ sở một số điểm đến đã được xác định của một số lãnh thổ nhất định, có tính chất, đặc điểm riêng về tự nhiên, kinh tế xã hội. Việc áp dụng triệt để các bộ tiêu chí này cho lãnh thổ khác là không phù hợp mà chỉ có thể tham khảo, kế thừa những tiêu chí đối với những điều kiện mang tính tương đồng giữa vùng lãnh thổ gốc với vùng lãnh thổ tham chiếu.

Đối chiếu với điều kiện của Du lịch Việt Nam, việc xây dựng bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu quả quản lý điểm đến du lịch trong nước cần tập trung xác định các tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch Việt Nam gồm các nhóm sau:

1. Tài nguyên du lịch
2. Sản phẩm và dịch vụ
3. Quản lý điểm đến
4. Cơ sở hạ tầng
5. Sự tham gia của cộng đồng địa phương
6. Mức độ hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến
7. **XÂY DỰNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH**
	1. **Xác định các điểm đến cần đánh giá**
8. ***Căn cứ vào khả năng thu hút khách du lịch:***
* Các khu du lịch:gồm các khu du lịch đã được đầu tư phát triển du lịch, hàng năm đón được từ 500.000 lượt khách du lịch trở lên.
* Các điểm du lịch:gồm các điểm du lịch đã được đầu tư phát triển du lịch, hàng năm đón được từ 50.000 lượt khách du lịch trở lên.
1. ***Căn cứ vào đề xuất của khu, điểm du lịch:***

Khu, điểm du lịch đạt điều kiện về khả năng thu hút khách, có hồ sơ đề nghị đánh giá xếp hạng (bao gồm: bảng điểm tự đánh giá, kết quả điều tra khách du lịch...) gửi Tổng cục Du lịch.

* 1. **Tiêu chí đánh giá điểm đến là các khu du lịch**
		1. ***Xác định tiêu chí đánh giá:***

Dựa trên sáu nhóm tiêu chí lớn để đánh giá điểm đến du lịch gồm: Tài nguyên du lịch, sản phẩm và dịch vụ, quản lý điểm đến, cơ sở hạ tầng, sự tham gia của cộng đồng địa phương, mức độ hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến, các tiêu chí để đánh giá điểm đến là các khu du lịch được xác định gồm 32 tiêu chí (bảng 1 dưới đây)

* + 1. ***Xác định điểm cho các tiêu chí đánh giá***

 Căn cứ vào vai trò của các nhóm tiêu chí và các tiêu chí đánh giá đã xác định, phân bố tỷ lệ điểm đánh giá các khu du lịch, nếu lấy thang điểm 100 cho mỗi khu du lịch thì điểm đánh giá của các tiêu chí đánh giá được thể hiện tại bảng 1.

Mỗi tiêu chí đánh giá sẽ được xem xét, đánh giá bằng cách cho điểm với điểm tối đa mỗi tiêu chí như trình bày tại bảng 1, điểm tối thiểu mỗi tiêu chí là 0 điểm, điểm lẻ tính đến ¼ điểm. Tổng điểm cao nhất của 5 nhóm tiêu chí do chuyên gia chấm điểm là 85 điểm (I).

Riêng về yếu tố đánh giá của khách về khu du lịch thuộc tiêu chí “sự hài lòng của khách”, để định lượng sự hài lòng của du khách đối với khu du lịch, điểm du lịch, cần sử dụng phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp du khách.

Sự hài lòng của khách du lịch đối với khu du lịch, điểm du lịch được tính bằng trị trung bình của 6 nhân tố: Cơ sở vật chất, khả năng tiếp cận, yếu tố môi trường, sự hấp dẫn, năng lực phục vụ và giá cả hàng hóa, dịch vụ.

Đánh giá của khách về khu du lịch ở mức “hoàn toàn hài lòng” được chấm điểm 15, ở mức “hài lòng” chấm điểm 10, ở mức “bình thường” chấm điểm 7, ở mức “không hài lòng” chấm điểm 3 và ở mức “rất không hài lòng” chấm điểm 1. Tổng điểm cao nhất của nhóm tiêu chí “Sự hài lòng của khách du lịch” là 15 điểm (II).

Điểm đánh giá tổng hợp của khu du lịch (TS) bằng tổng điểm đánh giá của chuyên gia cho 31 tiêu chí thuộc 5 nhóm tiêu chí và điểm đánh giá của khách du lịch cho nhóm tiêu chí cuối cùng (TS= I + II). Theo đó, TS cao nhất của một khu du lịch có thể đạt được là 100 điểm.

***Bảng 1: Phân bố điểm đánh giá các khu du lịch***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí** | **Tiêu chí đánh giá** | **Điểm tối đa mỗi tiêu chí** | **Điểm tối đa nhóm tiêu chí** |
| **Tài nguyên du lịch** | Sự đa dạng và tính độc đáo của tài nguyên | ***10*** | **15** |
| Sức chứa của điểm tài nguyên | ***2*** |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên | ***3*** |
| **Sản phẩm và dịch vụ** | Cung cấp thông tin cho khách hàng  | ***1*** | **30** |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch | ***1*** |
| Thuyết minh  | ***2*** |
| Trung tâm thông tin du lịch | ***2*** |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | ***3*** |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | ***2*** |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch | ***3*** |
| Dịch vụ ăn uống | ***2*** |
| Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí | ***2*** |
| Dịch vụ vui chơi, giải trí | ***1*** |
| Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật | ***1*** |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa | ***6*** |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo | ***2*** |
| Dịch vụ mua sắm | ***2*** |
| **Quản lý điểm đến** | Quản lý chung | ***2*** | **15** |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | ***2*** |
| Xử lý rác thải | ***2*** |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | ***2*** |
| Môi trường xã hội  | ***2*** |
| Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự | ***2*** |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách  | ***1*** |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | ***2*** |
| **Cơ sở hạ tầng** | Hệ thống đường giao thông | ***3*** | **15** |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | ***3*** |
| Đường giao thông nội bộ | ***3*** |
| Hệ thống điện | ***3*** |
| Hệ thống cấp, thoát nước | ***3*** |
| **Sự tham gia của cộng đồng địa phương** | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch | ***10*** | **10** |
| **Sự hài lòng của khách du lịch** |  | **15** |

**Bảng 2: Tiêu chí đánh giá khu du lịch**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí đánh giá** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mã tiêu chí đánh giá** | **Yêu cầu** | **Điểm đánh giá tối đa**  |
| Tài nguyên du lịch | Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên | 1.1 | * Có các phong cảnh đẹp hoặc hiện tượng, di tích đặc biệt, trong đó có công trình văn hóa, di tích lịch sử được công nhận cấp quốc gia đặc biệt hoặc di sản thế giới, thắng cảnh quốc gia, khu bảo tồn/vườn quốc gia/khu dự trữ sinh quyển/di sản thiên nhiên thế giới; hoặc có thể khai thác phát triển nhiều hoạt động/sản phẩm du lịch
 | 10 |
| Sức chứa của các điểm tài nguyên | 1.2 | Ít nhất 1400 người/ngày | 2 |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên  | 1.3 | Còn nguyên bản, được bảo vệ tốt, tạo cảnh đẹp, còn giữ được truyền thống văn hóa, có biện pháp bảo vệ, tạo nét hấp dẫn riêng biệt | 3 |
| Sản phẩm và dịch vụ | Cung cấp thông tin cho khách hàng (qua điện thoại, mạng thông tin toàn cầu, ấn phẩm) | 2.1 | - Có dịch vụ cung cấp thông tin cho khách qua điện thoại 24/24- Có dịch vụ cung cấp thông tin qua mạng thông tin toàn cầu (website hoặc mạng xã hội), website, mạng xã hội đăng tải hình ảnh động, video, hỗ trợ download ấn phẩm điện tử của khu du lịch, có mục Hỏi – Đáp, trả lời các câu hỏi thường gặp nhất của khách du lịch, có hỗ trợ tư vấn online, địa chỉ email liên hệ trực tuyến, có đường dẫn tới các website liên quan khác như: hãng lữ hành, hãng vận chuyển…- Có ấn phẩm hướng dẫn thông tin phát cho khách thăm quan, ấn phẩm được thiết kế công phu, hình ảnh ấn tượng, độc đáo, kích cỡ phù hợp để mang theo, thông tin đầy đủ, dễ đọc, sử dụng chất liệu thân thiện với môi trường - Thông tin trên ấn phẩm in, ấn phẩm điện tử, website hoặc mạng xã hội được thể hiện bằng ít nhất 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh  | 1 |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch | 2.2 | - Có bảng nội quy của toàn khu du lịch và bảng nội quy chi tiết tại các khu chức năng.- Sơ đồ chỉ dẫn toàn khu du lịch và các khu chức năng được đặt tại nhiều nơi trong khu du lịch.- Có hệ thống biển chỉ dẫn đến các khu chức năng trong khu du lịch.- Biển chỉ dẫn bằng tiếng Việt và ít nhất 1 ngoại ngữ, được thiết kế với nhiều hình ảnh, ký hiệu thể hiện tính thông tin cao và có sơ đồ thông tin định vị vị trí của du khách. | 1 |
| Thuyết minh (trực tiếp hoặc qua băng ghi âm, qua hình ảnh, bảng thông …) | 2.3 | * Có bảng thông tin thuyết minh về các đối tượng tham quan hoặc có thuyết minh viên chuyên trách phục vụ khách
* Có bảng thông tin điện tử thuyết minh về các đối tượng tham quan
* Thuyết minh viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để thuyết minh cho khách/Có dịch vụ thuyết minh tự động
* Có hỗ trợ khách khiếm thính
 | 2 |
| Trung tâm thông tin du lịch | 2.4 | - Có phòng cung cấp thông tin trang bị máy tính kết nối internet cho khách du lịch tìm kiếm thông tin về khu du lịch- Có nhân viên chuyên trách trực cung cấp thông tin tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của du khách,…- Có thêm các quầy thông tin tại các phân khu chức năng trong khu du lịch (trưng bày những ấn phẩm quảng cáo về khu du lịch dành cho khách du lịch, giá để ấn phẩm thông tin được thiết kế gọn nhẹ, thuận tiện cho việc lấy ấn phẩm..).  | 2 |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | 2.5 | Có cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn từ 3 sao trở lên | 3 |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | 2.6 | - Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Không giới hạn thời gian phục vụ- Nhân viên có kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch  | 2.7 | * Có các nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, có khả năng phục vụ từ 500 khách trở lên, được phân loại thành nhà hàng âu, á,…;
* Hệ thống nhà hàng được phân bố thuận lợi cho khách trong khách sạn và tại các phân khu chức năng
 | 3 |
| Dịch vụ ăn uống | 2.8 | * Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm

- Thực đơn đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Thời gian phục vụ linh hoạt- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí | 2.9 | - Có khu vui chơi giải trí tổng hợp với nhiều loại trò chơi như khu vui chơi ngoài trời, khu vui chơi trong nhà, rạp chiếu phim,… dành cho người lớn và trẻ em- Có chứng nhận khu vui chơi giải trí đẳng cấp quốc tế IAAPA | 2 |
| Dịch vụ vui chơi, giải trí  | 2.10 | - Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch - Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi giải trí đảm bảo đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn của nhà sản xuất- Công khai giá dịch vụ | 1 |
| Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật | 2.11 | Có các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật phục vụ khách với tần suất ≥ 1 lần/ngày | 1 |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa | 2.12 | - Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch - Nhân viên có kiến thức rộng, sâu về các đối tượng tham quan, khám phá tại điểm du lịch, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Chương trình tham quan phong phú, đa dạng và linh hoạt- Có thông tin chính thống về các đối tượng tham quan- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 6 |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo  | 2.13 | - Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Thời gian phục vụ linh hoạt- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Trang thiết bị hiện đại, phong phú phù hợp tính chất của nhiều loại sự kiện khác nhau- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Dịch vụ mua sắm | 2.14 | - Có Trung tâm thương mại phục vụ nhu cầu mua sắm cho khách du lịch hoặc có khu mua sắm tập trung bao gồm các cửa hàng được cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch - Có đa dạng các dịch vụ phục vụ nhu cầu phong phú của khách (mua sắm, làm đẹp, tư vấn thời trang, tư vấn sức khỏe, thuê thiết bị cá nhân,…)- Thời gian phục vụ linh hoạt- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình, có trách nhiệm- Công khai giá dịch vụ- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng | 2 |
| Quản lý điểm đến | Quản lý chung | 3.1 | - Có Ban quản lý khu du lịch với tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng- Ban Quản lý điều hành, xử lý các vấn đề của Khu du lịch một cách suôn sẻ, có trách nhiệm, đảm bảo tăng trưởng đều hàng năm cho toàn khu- Xây dựng, ban hành và kiểm soát thực hiện nội qui, qui tắc ứng xử đói với các đổi tượng liên quan trong phạm vi khu du lịch.  | 2 |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | 3.2 | * Không khí trong lành, không bị ô nhiễm
* Nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước,…) không bị ô nhiễm
* Rác thải không bị vứt bừa bãi dọc đường giao thông, tại các điểm tham quan và các nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước, khu vực biển ven bờ,…)
* Các trang thiết bị trong điểm du lịch như đèn chiếu sáng, biển báo, tượng đài, tiểu cảnh,… được làm sạch

- Các khu vực bán sản vật, quà lưu niệm, các món ẩm thực trong khu du lịch phải đảm bảo vệ sinh môi trường chung - Rác thải được thu gom đúng vị trí quy định- Khu vực đang thi công được che chắn | 2 |
| Xử lý rác thải  | 3.3 | * Có phương án đảm bảo vệ sinh môi trường trong khu du lịch
* Có hệ thống thu gom rác thải lẻ, trung bình có ít nhất 01 thùng rác có nắp đậy trên 300m dọc đường giao thông nội bộ
* Có khu vực tập trung rác thải của cả khu du lịch
* Có hệ thống xử lý rác thải riêng trong khu du lịch hoặc có phương tiện vận chuyển rác thải tới nơi xử lý rác của địa phương với tần suất 1 lần/ngày
* Sử dụng các công cụ hỗ trợ chuyên dụng công nghệ cao (sử dụng hóa chất được cho phép để xử lý ô nhiễm, xử lý rác thải,…) tại những khu vực thích hợp
 | 2 |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | 3.4 | - Có nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch tại các khu chức năng và các điểm tham quan chính - Có các buồng vệ sinh lưu động tại các khu công cộng khác | 2 |
| Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) | 3.5 | - Cộng đồng địa phương không thực hiện các hành vi quấy nhiễu khách du lịch (đeo bám khách để bán hàng, chào mời dịch vụ…)* Giao tiếp, ứng xử thể hiện bản sắc văn hóa và sự văn minh của người dân địa phương
* Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch (hướng dẫn, chỉ đường,….)
* Tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương

Sẵn sàng giới thiệu và hướng dẫn khách du lịch hòa nhập và trải nghiệm phong cách văn hóa mang tính đặc trưng của địa phương | 2 |
| Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự  | 3.6 | Có bộ phận đảm bảo an ninh trật tự, các tổ chuyên trách được bố trí trực tại các điểm và có đội giám sát, tuần tra chuyên trách | 2 |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch  | 3.7 | - Có phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trong điều kiện bình thường với những sự cố đơn giản, thường gặp* Thiết lập đường dây nóng kết nối với ban, ngành chức năng của địa phương để phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch (Hỗ trợ khu du lịch trong việc phối hợp giải quyết các vấn đề vượt quá chức năng của khu du lịch), cử nhân viên trực đường dây nóng 24/7
* Có phương án chủ động sơ tán, ứng cứu khách và tài sản khi có thiên tai, hỏa hoạn và những sự cố nghiêm trọng khác
 | 1 |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | 3.8 | * Có điểm trực an ninh trong khu du lịch và tại mỗi phân khu chức năng

- Lực lượng an ninh được trang bị đồng phục và những thiết bị tối thiểu (găng tay, ống nhòm, còi, dùi cui, đèn pin, ủng, mũ, loa, bộ đàm,…) phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch* Có hệ thống camera hiện đại, góc quay rộng, độ phân giải cao để giám sát an ninh ở các điểm tham quan chính và các khu chức năng
* Trang bị hệ thống báo cháy nổ tự động trong các khu nhà
* Có hệ thống loa phóng thanh để thông báo các sự cố, trường hợp khẩn cấp
* Có hệ thống hàng rào cách ly khu vực nguy hiểm
* Bố trí vòi nước và các bồn chứa nước phục vụ cứu hỏa tại các khu chức năng
* Có xe chuyên dụng phục vụ công tác tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự trong khu du lịch, được trang bị thêm các trang thiết bị để vận chuyển hoặc cứu hộ chuyên dụng như xe đạp, xe mô tô, thang dây, xuồng cứu hộ
 | 2 |
| Cơ sở hạ tầng | Hệ thống đường giao thông  | 4.1 | - Đường vào khu du lịch có thể được kết nối trực tiếp với hệ thống giao thông quốc gia thông qua ít nhất 2 trong 4 loại hình giao thông: đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không (không phải thông qua hệ thống đường giao thông liên huyện hoặc có nhưng khoảng cách ngắn)- Có trên 1 cửa ngõ vào khu du lịch- Các cửa ngõ này được phân bố từ nhiều hướng, nhiều địa phương khác nhau giáp ranh với khu du lịch tạo điều kiện thuận lợi cho các phương tiện giao thông | 2 |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | 4.2 | - Có biển báo chỉ dẫn, tiếp cận khu du lịch- Vị trí đặt biển báo phù hợp (trước các ngã ba, ngã tư)- Số lượng và vị trí đặt các chỉ dẫn phù hợp (có biển báo ở tất cả các ngã ba, ngã tư đường dẫn đến khu du lịch)-Biển báo được thiết kế rõ ràng (kích cỡ biển báo, cỡ chữ, hình ảnh thông tin, màu sắc,…), nội dung thông tin đầy đủ- Biển báo được diễn đạt song ngữ | 2 |
| Đường giao thông nội bộ | 4.3 | * 100% hệ thống đường giao thông nội bộ phủ bê tông/nhựa và rộng đảm bảo an toàn giao thông cho 2 làn đường (2 chiều).
 | 2 |
| Hệ thống điện | 4.4 | - Thiết kế và lắp đặt hệ thống chiếu sáng với những trang thiết bị hiện đại, thân thiện với môi trường, tiết kiệm năng lượng dọc đường giao thông nội bộ, khu lưu trú, các phân khu chức năng và tất cả các điểm tham quan trong khu du lịch* Có hệ thống điện dự phòng
* Có hệ thống chiếu sáng nghệ thuật
 | 2 |
| Hệ thống cấp, thoát nước | 4.5 | - Có hệ thống nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách- Có hệ thống lọc nước sạch theo tiêu chuẩn quốc tế (có thể uống ngay không cần đun sôi) phục vụ nhu cầu của khách du lịch- Có nước và hệ thống đường ống, vòi nước phục vụ công tác chữa cháy- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường - Có hệ thống xử lý nước thải đảm bảo an toàn cho môi trường- Có quy trình xử lý nước thải để tái sử dụng cho các nhu cầu như tưới cây, vệ sinh,… | 2 |
| Sự tham gia của cộng đồng địa phương | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch | 5.1 | - Sử dụng lao động là người dân địa phương (từ 3% tổng lao động toàn khu du lịch trở lên)* Có trích doanh thu của khu du lịch hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương hàng năm
* Có trích doanh thu của khu du lịch hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng của địa phương hàng năm
* Tỷ lệ hộ gia đình của địa phương được tham gia kinh doanh trong khu du lịch đạt từ 5% trở lên
 | 10 |
| **Tổng số điểm đánh giá tối đa của chuyên gia (I):** | **85** |

* 1. **Tiêu chí đánh giá điểm đến là các điểm du lịch**
		1. ***Xác định tiêu chí đánh giá:***

Dựa trên sáu nhóm tiêu chí lớn để đánh giá điểm đến du lịch gồm: Tài nguyên du lịch, sản phẩm và dịch vụ, quản lý điểm đến, cơ sở hạ tầng, sự tham gia của cộng đồng địa phương, mức độ hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến, các tiêu chí để đánh giá điểm đến là các điểm du lịch được xác định tại bảng 3.

* + 1. ***Xác định điểm cho các tiêu chí đánh giá***

Tương tự phương pháp xác định điểm của khu du lịch, căn cứ vào vai trò của các nhóm tiêu chí, các tiêu chí và yếu tố đánh giá, phân bố tỷ lệ điểm đánh giá các điểm du lịch, nếu lấy thang điểm 100 cho mỗi điểm du lịch thì điểm đánh giá của các tiêu chí, các yếu tố đánh giá được thể hiện tại bảng 3.

Mỗi tiêu chí đánh giá sẽ được xem xét, đánh giá bằng cách cho điểm với điểm tối đa mỗi tiêu chí như trình bày tại bảng 3, điểm tối thiểu mỗi tiêu chí là 0 điểm, điểm lẻ tính đến ¼ điểm. Tổng điểm cao nhất của 5 nhóm tiêu chí do chuyên gia chấm điểm là 85 điểm (I)

Tiêu chí đánh giá của khách về điểm du lịch tương tự cách đánh giá, cho điểm đối với khu du lịch.

Đánh giá của khách về điểm du lịch ở mức “hoàn toàn hài lòng” được chấm điểm 15, ở mức “hài lòng” chấm điểm 10, ở mức “bình thường” chấm điểm 7, ở mức “không hài lòng” chấm điểm 3 và ở mức “rất không hài lòng” chấm điểm 1. Tổng điểm cao nhất của nhóm tiêu chí “Sự hài lòng của khách du lịch” là 15 điểm (II).

Điểm đánh giá tổng hợp của điểm du lịch (TS) bằng tổng điểm đánh giá của chuyên gia cho 28 tiêu chí thuộc 5 nhóm tiêu chí và điểm đánh giá của khách du lịch cho nhóm tiêu chí cuối cùng (TS= I + II). Theo đó, TS cao nhất của một điểm du lịch có thể đạt được là 100 điểm.

***Bảng 3: Phân bố điểm đánh giá các điểm du lịch***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí** | **Tiêu chí đánh giá** | **Điểm tối đa mỗi tiêu chí** | **Điểm tối đa nhóm tiêu chí** |
| **Tài nguyên du lịch** | Sự đa dạng của tài nguyên | ***10*** | **15** |
| Sức chứa của điểm tài nguyên | ***2*** |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên | ***3*** |
| **Sản phẩm và dịch vụ** | Cung cấp thông tin cho khách hàng  | ***2*** | **30** |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch | ***2*** |
| Thuyết minh  | ***2*** |
| Quầy thông tin du lịch | ***2*** |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | ***4*** |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | ***2*** |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch | ***4*** |
| Dịch vụ ăn uống | ***2*** |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa | ***6*** |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo | ***2*** |
| Dịch vụ mua sắm | ***2*** |
| **Quản lý điểm đến** | Quản lý chung | ***3*** | **15** |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | ***2*** |
| Xử lý rác thải | ***1*** |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | ***2*** |
| Môi trường xã hội  | ***2*** |
| Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự | ***2*** |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách | ***1*** |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | ***2*** |
| **Cơ sở hạ tầng** | Hệ thống đường giao thông | ***3*** | **15** |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | ***3*** |
| Đường giao thông nội bộ | ***3*** |
| Hệ thống điện | ***3*** |
| Hệ thống cấp, thoát nước | ***3*** |
| **Sự tham gia của cộng đồng địa phương** | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch | ***10*** | **10** |
| **Sự hài lòng của khách du lịch** | ***15*** | **15** |

**Bảng 4: Tiêu chí đánh giá điểm du lịch**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí đánh giá** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mã tiêu chí đánh giá** | **Yêu cầu** | **Điểm đánh giá tối đa**  |
| Tài nguyên du lịch | Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên du lịch | 1.1 | Có các phong cảnh đẹp hoặc hiện tượng, di tích đặc biệt, trong đó có công trình văn hóa, di tích lịch sử được công nhận cấp quốc gia đặc biệt hoặc di sản thế giới, thắng cảnh quốc gia, khu bảo tồn/vườn quốc gia/khu dự trữ sinh quyển/di sản thiên nhiên thế giới; hoặc có thể khai thác phát triển nhiều hoạt động/sản phẩm du lịch  | 10 |
| Sức chứa của điểm tài nguyên | 1.2 | Trên 150 người/ngày | 2 |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên | 1.3 | Còn nguyên bản, được bảo vệ tốt, tạo cảnh đẹp Còn giữ được truyền thống văn hóa, có biện pháp bảo vệ, tạo nét hấp dẫn riêng biệt | 3 |
| Sản phẩm và dịch vụ | Cung cấp thông tin cho khách hàng (qua điện thoại, mạng thông tin toàn cầu, ấn phẩm) | 2.1 | - Có dịch vụ cung cấp thông tin cho khách qua điện thoại 24/24- Có dịch vụ cung cấp thông tin qua mạng thông tin toàn cầu (website hoặc mạng xã hội), website, mạng xã hội đăng tải hình ảnh động, video, hỗ trợ download ấn phẩm điện tử của điểm du lịch, có mục Hỏi – Đáp, trả lời các câu hỏi thường gặp nhất của khách du lịch, có hỗ trợ tư vấn online, địa chỉ email liên hệ trực tuyến, có đường dẫn tới các website liên quan khác như: hãng lữ hành, hãng vận chuyển…- Có ấn phẩm hướng dẫn thông tin phát cho khách thăm quan, ấn phẩm được thiết kế công phu, hình ảnh ấn tượng, độc đáo, kích cỡ phù hợp để mang theo, thông tin đầy đủ, dễ đọc, sử dụng chất liệu thân thiện với môi trường - Thông tin trên ấn phẩm in, ấn phẩm điện tử, website hoặc mạng xã hội được thể hiện bằng ít nhất 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh | 2 |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch | 2.2 | - Có bảng nội quy chung của toàn điểm du lịch và bảng nội quy chi tiết tại các khu chức năng.- Có sơ đồ chỉ dẫn chung của toàn điểm du lịch được đặt tại nhiều nơi trong điểm du lịch được thiết kế bằng tiếng Việt và ít nhất 1 ngoại ngữ - Biển chỉ dẫn có sơ đồ thông tin định vị vị trí của du khách, được thiết kế với nhiều hình ảnh, ký hiệu thể hiện tính thông tin cao | 2 |
| Thuyết minh (trực tiếp hoặc qua băng ghi âm, qua hình ảnh, bảng thông …) | 2.3 | * Có bảng thông tin thuyết minh điện tử về các đối tượng tham quan hoặc có thuyết minh viên chuyên trách phục vụ khách
* Thuyết minh viên có khả năng sử dụng ít nhất 02 ngoại ngữ để thuyết minh cho khách
* Có dịch vụ thuyết minh tự động
* Có hỗ trợ khách khiếm thính
 | 2 |
| Quầy thông tin du lịch | 2.4 | - Có quầy thông tin trưng bày những ấn phẩm quảng cáo về điểm du lịch dành cho khách du lịch, giá để ấn phẩm thông tin được thiết kế gọn nhẹ, thuận tiện cho việc lấy ấn phẩm- Có nhân viên chuyên trách trực cung cấp thông tin- Có trang bị máy tính kết nối internet cho khách du lịch tìm kiếm thông tin về điểm du lịch- Có bố trí bàn ghế cho khách tìm hiểu thông tin về điểm du lịch- Có từ 2 quầy thông tin trong điểm du lịch trở lên | 2 |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | 2.5 | Có khách sạn từ 3 sao - 5 sao trong bán kính 5 km | 4 |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | 2.6 | - Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Không giới hạn thời gian phục vụ- Nhân viên có kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch  | 2.7 | Có nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; | 4 |
| Dịch vụ ăn uống | 2.8 | - Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và đáp ứng các điều kiện sau:- Thực đơn đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Thời gian phục vụ linh hoạt- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa | 2.9 | -Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch - Nhân viên có kiến thức rộng, sâu về các đối tượng tham quan, khám phá tại điểm du lịch, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Chương trình tham quan phong phú, đa dạng và linh hoạt- Có thông tin chính thống về các đối tượng tham quan- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 6 |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo  | 2.10 | - Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng- Thời gian phục vụ linh hoạt- Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình- Trang thiết bị hiện đại, phong phú phù hợp tính chất của nhiều loại sự kiện khác nhau- Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng- Công khai giá dịch vụ | 2 |
| Dịch vụ mua sắm | 2.11 | - Có điểm mua sắm đồ lưu niệm và đặc sản địa phương phục vụ khách du lịch, sử dụng nguyên liệu và nhân lực của địa phương, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch + Có đa dạng các dịch vụ phục vụ nhu cầu phong phú của khách (mua sắm, làm đẹp, tư vấn thời trang, tư vấn sức khỏe, thuê thiết bị cá nhân,…)+ Thời gian phục vụ linh hoạt+ Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình, có trách nhiệm+ Công khai giá dịch vụ+ Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng | 2 |
| Quản lý điểm đến | Quản lý chung | 3.1 | - Có Ban quản lý khu du lịch với tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng- Ban Quản lý điều hành, xử lý các vấn đề của Khu du lịch một cách suôn sẻ, có trách nhiệm, đảm bảo tăng trưởng đều hàng năm cho toàn điểm du lịch- Xây dựng, ban hành và kiểm soát thực hiện nội qui, qui tắc ứng xử đói với các đổi tượng liên quan trong phạm vi điểm du lịch. | 3 |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | 3.2 | * Không khí trong lành, không bị ô nhiễm
* Nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước, khu vực biển ven bờ,…) không bị ô nhiễm
* Rác thải không bị vứt bừa bãi dọc đường giao thông, tại các điểm tham quan và các nguồn nước mặt
* Các trang thiết bị trong điểm du lịch như đèn chiếu sáng, biển báo, tượng đài, tiểu cảnh,… được làm sạch

- Các khu vực bán sản vật, quà lưu niệm, các món ẩm thực trong khu du lịch phải đảm bảo vệ sinh môi trường chung - Rác thải được thu gom đúng vị trí quy định- Khu vực đang thi công được che chắn | 2 |
| Xử lý rác thải  | 3.3 | * Có phương án đảm bảo vệ sinh môi trường trong điểm du lịch
* Có khu vực tập trung rác thải của cả điểm du lịch
* Có hệ thống thu gom rác thải lẻ
* Trung bình có ít nhất 01 thùng rác có nắp đậy trên 200m dọc đường giao thông nội bộ
 | 1 |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | 3.4 | Có khu vệ sinh công cộng đạt chuẩn dành cho khách du lịch tại trụ sở điều hành và các điểm dừng tham quan chính | 2 |
| Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) | 3.5 | * Cộng đồng địa phương không thực hiện các hành vi quấy nhiễu khách du lịch
* Giao tiếp, ứng xử thể hiện bản sắc văn hóa và sự văn minh của người dân địa phương
* Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch (hướng dẫn, chỉ đường,….)
* Tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương
* Sẵn sàng giới thiệu và hướng dẫn khách du lịch hòa nhập và trải nghiệm phong cách văn hóa mang tính đặc trưng của địa phương
 | 2 |
|  | Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự  | 3.6 | * Có bộ phận đảm bảo an ninh trật tự, các tổ chuyên trách được bố trí trực tại các điểm và có đội giám sát, tuần tra chuyên trách
 | 2 |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch  | 3.7 | * Có phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trong điều kiện bình thường với những sự cố đơn giản, thường gặp
* Thiết lập đường dây nóng kết nối với ban, ngành chức năng của địa phương để phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch, cử nhân viên trực đường dây nóng 24/7
* Có phương án chủ động sơ tán, ứng cứu khách và tài sản khi có thiên tai, hỏa hoạn và những sự cố nghiêm trọng khác
 | 1 |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | 3.8 | * Có điểm trực an ninh trong điểm du lịch
* Lực lượng an ninh được trang bị đồng phục và những thiết bị cần thiết (găng tay, ống nhòm, còi, dùi cui, đèn pin, ủng, mũ, bộ đàm, loa cá nhân,…) phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch
* Có trang bị hệ thống bộ đàm phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn
* Có hệ thống hàng rào cách ly khu vực nguy hiểm
* Bố trí vòi nước và các bồn chứa nước phục vụ cứu hỏa tại các khu chức năng
* Có hệ thống camera giám sát an ninh ở các khu dịch vụ và các điểm dừng tham quan
* Được trang bị thêm các trang thiết bị để vận chuyển hoặc cứu hộ chuyên dụng như xe đạp, xe mô tô, thang dây, xuồng cứu hộ
* Có xe chuyên dụng phục vụ công tác tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự trong điểm du lịch
 | 2 |
| Cơ sở hạ tầng  | Hệ thống đường giao thông  | 4.1 | Đường vào điểm du lịch có thể được kết nối trực tiếp với hệ thống giao thông quốc gia thông qua ít nhất 2 trong 4 loại hình giao thông: đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không (không phải thông qua hệ thống đường giao thông liên huyện hoặc có nhưng khoảng cách ngắn)* Có trên 1 cửa ngõ vào điểm du lịch, các cửa ngõ này được phân bố từ các nhiều hướng, nhiều địa phương khác nhau giáp ranh với điểm du lịch tạo điều kiện thuận lợi cho các phương tiện giao thông
 | 2 |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | 4.2 | - Có biển báo chỉ dẫn, tiếp cận điểm du lịch được thiết kế rõ ràng bằng 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh, nội dung thông tin đầy đủ, số lượng và vị trí đặt biển báo phù hợp (có biển báo ở tất cả các ngã ba, ngã tư đường dẫn đến điểm du lịch) | 2 |
| Đường giao thông nội bộ | 4.3 | * Có hệ thống giao thông nội bộ kết nối tới các điểm tham quan, đáp ứng nhu cầu vận chuyển bằng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, xích lô, xe đạp, xe điện)
* Có hệ thống giao thông chuyên dụng như cáp treo, thang máy, trượt máng
 | 2 |
| Hệ thống điện | 4.4 | * Thiết kế và lắp đặt hệ thống điện sinh hoạt và chiếu sáng với những trang thiết bị phù hợp dọc đường giao thông nội bộ, tại các điểm dừng tham quan và các khu dịch vụ liên quan
* Sử dụng các trang thiết bị tiết kiệm năng lượng
* Có hệ thống điện dự phòng
* Có hệ thống chiếu sáng nghệ thuật (trang trí, tiểu cảnh, đài phun nước,…)
* Sử dụng hệ thống cung cấp năng lượng và các trang thiết bị sử dụng năng lượng thân thiện với môi trường
 | 2 |
| Hệ thống cấp, thoát nước | 4.5 | * Có hệ thống nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách
* Có hệ thống lọc nước sạch theo tiêu chuẩn quốc tế (có thể uống ngay không cần đun sôi) phục vụ nhu cầu của khách du lịch
* Có nước và hệ thống đường ống, vòi nước phục vụ công tác chữa cháy
* Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường
* Có hệ thống xử lý nước thải đảm bảo an toàn cho môi trường
* Có quy trình xử lý nước thải để tái sử dụng cho các nhu cầu như tưới cây, vệ sinh,…
 | 2 |
| Sự tham gia của cộng đồng địa phương  | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch | 5.1 | - Sử dụng lao động là người dân địa phương (từ 3 - 10% tổng lao động toàn điểm du lịch)* Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương hàng năm
* Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng của địa phương hàng năm
* Tỷ lệ hộ gia đình của địa phương được tham gia kinh doanh trong điểm du lịch đạt từ 5 – 10%
 | 10 |
| **Tổng điểm đánh giá tối đa của chuyên gia (I):** | **85** |

* 1. **Tổng hợp đánh giá**

Việc tổng hợp, đánh giá xếp hạng hoặc tôn vinh các điểm đến không chỉ căn cứ vào tổng điểm (TS) mà còn căn cứ vào điểm từng tiêu chí/nhóm tiêu chí hoặc điểm tiêu chí/nhóm tiêu chí được cho là quan trọng theo mục đích đánh giá.

+ Nếu để xếp hạng điểm đến thì căn cứ vào số hạng điểm đến, cơ quan quản lý có thể qui định số điểm TS tối thiểu cho mỗi hạng, đồng thời quy định điểm tối thiểu của một tiêu chí/nhóm tiêu chí quan trọng hơn.

+ Nếu để tôn vinh các điểm đến thì có thể quy định số điểm TS tối thiểu và số điểm tố thiểu của tiêu chí/nhóm tiêu chí có ý nghĩa quan trọng với mục đích tôn vinh để được xem xét.

|  |
| --- |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **QUY TRÌNH VÀ TẦN SUẤT ĐÁNH GIÁ ĐIỂM ĐẾN**
	1. **Quy trình đánh giá điểm đến**

Việc đánh giá điểm đến cần được triển khai theo quy trình gồm các nội dung cơ bản theo sơ đồ dưới đây:

**Sơ đồ qui trình đánh giá:**

.**4.2. Tần suất đánh giá điểm đến**

Tùy mục đích của Ban tổ chức đánh giá điểm đến mà tần suất đánh giá có thể thay đổi.

 Nếu để tôn vinh các điểm đến, tạo động lực cho các điểm đến phấn đấu, duy trì chất lượng dịch vụ, chất lượng môi trường và tính hấp dẫn của điểm đến, cần tiến hành đánh giá định kỳ: 1 năm 1 lần. Chuỗi kết quả đánh giá qua các năm có thể cho thấy một khu/điểm du lịch có thể trở nên hấp dẫn hơn nếu đầu tư và quản lý tốt hoặc mất đi sự hấp dẫn nếu không bảo tồn, đầu tư và phát triển; góp phần củng cố các yếu tố cần thiết trong các tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch.

Nếu để phân hạng điểm đến phục vụ cho công tác quản lý thì có thể đánh giá định kỳ với tần suất 3 năm/1 lần.ên gia

1. **TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**
	1. **Tổng cục Du lịch:**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức phổ biến rộng rãi Bộ tiêu chí đến các địa phương, các ban quản lý điểm đến là các khu du lịch quốc gia, các điểm du lịch; hướng dẫn các địa phương triển khai thực hiện việc đánh giá điểm đến phù hợp với từng mục đích cụ thể;

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan áp dụng Bộ tiêu chí, triển khai đánh giá, tổ chức tôn vinh các khu du lịch, các điểm du lịch được đánh giá cao về quản lý, về chất lượng dịch vụ, về đảm bảo môi trường, về tính hấp dẫn...;

- Tiếp tục nghiên cứu, phát triển Bộ tiêu chí, xây dựng tiêu chuẩn quốc gia về quản lý điểm đến.

* 1. **Sở Du lịch, Sở Văn hóa, thể thao và du lịch**

- Tổ chức phổ biến Bộ tiêu chí đến các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn để định hướng công tác đầu tư, phát triển dịch vụ, quản lý... đảm bảo tính chuyên nghiệp;

- Căn cứ vào nhu cầu của địa phương, áp dụng Bộ tiêu chí, tổ chức đánh giá, tôn vinh các khu du lịch, các điểm du lịch trên địa bàn.

* 1. **Hiệp Hội Du lịch**
* Phối hợp với Tổng cục Du lịch, với Sở Du lịch/Sở Văn hóa, thể thao và du lịch các địa phươngphổ biến Bộ tiêu chí đến các thành viên để áp dụng trong quản lý, đầu tư và hoạt động nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của các điểm đến là thành viên của Hiệp hội.
* Phối hợp với Tổng cục Du lịch, với Sở Du lịch/Sở Văn hóa, thể thao và du lịch các địa phương tổ chức đánh giá và tôn vinh các điểm đến.
	1. **Ban quản lý khu du lịch, điểm du lịch**
* Nghiên cứu, áp dụng Bộ tiêu chí trong quá trình đầu tư phát triển khu du lịch, điểm du lịch, trong tổ chức và quản lý các hoạt động của khu du lịch, điểm du lịch;
* Hưởng ứng các hoạt động do Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch/Sở Văn hóa, thể thao và du lịch, Hiệp hội du lịch các cấp tổ chức nhằm đánh giá, tôn vinh các điểm đến, góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, hình ảnh du lịch Việt Nam đối với du khách.

**PHẦN III: KẾT LUẬN**

Để có cơ sở xếp hạng điểm đến, đánh giá, khẳng định và tôn vinh thương hiệu điểm đến du lịch, cần phải xây dựng tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, tổ chức đánh giá theo các tiêu chí đã xác định. Hiện nay, trên thế giới đã có một số quốc gia xây dựng tiêu chí đánh giá điểm đến của mình với các nhóm tiêu chí khác nhau, phù hợp với điều kiện địa lý, xã hội và đặc biệt là trình độ quản lý của nước đó. Bên cạnh đó, một số tổ chức đã xác định tiêu chí đánh giá điểm đến một cách độc lập, có thể áp dụng cho các điểm đến cùng tính chất trên phạm vi toàn cầu (bãi biển, di sản, trượt tuyết, MICE…).

Các tiêu chí đánh giá điểm đến được xác định trong đề án này là hệ thống tiêu chí đánh giá lần đầu tiên được xây dựng ở Việt Nam với các tiêu chí xây dựng cho hai nhóm điểm đến là các khu du lịch quốc gia và các điểm du lịch quốc gia. Hệ thống tiêu chí này xác định 6 nhóm tiêu chí lớn cho mỗi loại điểm đến, trong đó có 32 tiêu chí đánh giá điểm đến là khu du lịch và 29 tiêu chí đánh giá điểm đến là điểm du lịch.

Diễn giải nội dung các tiêu chí và điểm đánh giá cho mỗi tiêu chí trên tổng điểm đánh giá toàn khu/điểm là cơ sở để đối chiếu, đánh giá, cho điểm các điểm đến. Đồng thời, là chỉ dẫn để các nhà quản lý các điểm đến đầu tư phát triển và quản lý điểm đến đúng cách, chuyên nghiệp và hiệu quả.

Hệ thống tiêu chí này cần được áp dụng thử nghiệm một thời gian và rút kinh nghiệm, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế.

Trên cơ sở hệ thống tiêu chí này, với mỗi đối tượng sử dụng khác nhau với mục đích đánh giá khác nhau có thể rút gọn, cơ cấu lại các tiêu chí, xác định lại quy trình đánh giá cho phù hợp.

Việc xây dựng và áp dụng thành công hệ thống tiêu chí này sẽ là tiền đề cho việc xây dựng tiêu chuẩn quốc gia về đầu tư và quản lý điểm đến du lịch Việt Nam (TCVN)./.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**Tiếng Việt**

1. Ths. Trần Nữ Ngọc Anh, Ths. Vũ Hương Giang, 2013. Hệ thống tiêu chí đánh giá mức độ hấp dẫn điểm du lịch quốc gia. *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, Số 11/2013, trang 42-44.
2. Ths. Trần Nữ Ngọc Anh, Ths. Vũ Hương Giang, 2013. Hệ thống tiêu chí đánh giá mức độ hấp dẫn điểm du lịch quốc gia. *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, Số 12/2013, trang 36-37.
3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2012, “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”, Hà Nội.
4. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2011, “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”, Hà Nội.
5. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2014, “Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới”, Hà Nội.
6. Lưu Thanh Đức Hải và Nguyễn Hồng Giang, 2001, “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Kiên Giang”, *Tạp chí Khoa học 2011:19b 85-96*, Trường Đại học Cần Thơ.
7. Marek Nowacki, “Các yếu tố quyết định sự hài lòng của khách du lịch đối với các điểm hấp dẫn khách du lịch”.
8. Nguyễn Thanh Nga, 2012, “Nghiên cứu sự hài lòng của khách du lịch Đức tại Saigontourist Hà Nội”, *Luận văn thạc sỹ 2012*, Viện Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
9. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2005, “Luật Du lịch”, Hà Nội.
10. Suthathip Suanmali, “Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách: nghiên cứu điển hình tại miền Bắc Thái Lan”, Trường Công nghệ quản lý, Viện Công nghệ quốc tế Sirindhorn, Đại học Thammasat, Pathumthani 12000, Thái Lan.
11. Võ Lê Hạnh Thi, 2010, “Ứng dụng mô hình Holsat để đánh giá sự hài lòng của khách du lịch quốc tế tại một điểm đến: trường hợp TP. Đà Nẵng”, *Tuyển tập Báo cáo Hội nghị Sinh viên nghiên cứu khoa học lần thứ 7 năm 2010*, Đại học Đà Nẵng.
12. Lê Thị Tuyết và các tác giả, “Nghiên cứu sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm”, *Tạp chí Khoa học và Phát triển*, tập 12, số 4: 620-634, [www.hua.edu.vn](http://www.hua.edu.vn).

**Tiếng Anh**

1. Chandra Bhat, Susan Handy, Kara Kockelman, Hani Mahmassani, Qinglin Chen và Lisa Weston (9/2000), *Accessability Measures: Formulation Considerations and Current Applications*, Center for Transportation research Bureau of Engineering Research, The University of Texas at Austin.
2. Couch, Geoffrey I., and J.R Brent Ritchie (2003), *The Destination: A sustaination Tourism Perspective,* CABI Publishing
3. Crouch G Ian (2007), *Modelling Destination Competitiveness: A survey and analysis of the impact of competitiveness attributes*, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd, Australia.
4. Davis, G., Yoo, M., and Baker, W., 2003, “The small world of the American corporate elite, 1982-2001” *Strategic Organization,* Vol, 1 No. 3 pp. 301-326.
5. Gillian Dale, Malcolm Jefferies, Alan Marvell, Helen Oliver, “Travel and Tourism”.
6. Mill, R., & Morrison, A. (2002). The tourist system (4th ed.). Dubuque, IA: Kendall/Hunt.
7. Oliver, R., 1980, “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions”*Journal of Marketing Research,* Vol. 17, pp. 460-469.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1985, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 No.4, pp. 41-50.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1988, “SERVQUAL – a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
10. Solomon, M. R. (1996). Consumer behavior (3rd ed.). Engle-wood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
11. University of Ljubljana, Slovenia (3/2007), *Destination competitiveness - Applying different models, the case of Slovenia*.
12. UNWTO, 2004, *“Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*”, Madrit, Spain.
13. UNWTO, 2007, *“A practical guide to tourism destination management”*, Madrit, Spain.

**PHỤ LỤC**

**PHIẾU ĐIỀU TRA SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH**

**ĐỐI VỚI KHU DU LỊCH**

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách của khu du lịch, đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến vào bảng hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu ✓ vào ô tương ứng với đánh giá của Ông/Bà về sự đầu tư, phục vụ của khu du lịch.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Rất không hài lòng | Không hài lòng  | Bình thường  | Hài lòng  | Hoàn toàn hài lòng  |
| **I** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về điều kiện giao thông đến và tại khu du lịch** |  |  |  |  |  |
| 1 | Chất lượng đường giao thông đến khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 2 | Chất lượng đường giao thông nội bộ khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 3 | Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn giao thông đến khu du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển …) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 4 | Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn trong nội bộ khu du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển …) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 5 | Sự thuận lợi trong việc tiếp cận khu du lịch (tiếp cận bằng nhiều loại phương tiện giao thông) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 6 | Sự thuận lợi, vị trí và qui mô khu vực để xe cho khách của khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **II** | **Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc đảm bảo vệ sinh môi trường của khu du lịch** |  |  |  |  |  |
| 7 | Chất lượng nước sạch sử dụng | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 8 | Sự bố trí và phục vụ tại các nhà vệ sinh trong khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 9 | Sự trong lành của môi trường không khí trong khu du lịch  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 10 | Sự kiểm soát tiếng ồn trong khu du lịch  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 11 | Sự bố trí hệ thống thùng rác và công tác thu gom rác thải từ các thùng rác  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 12 | An ninh, an toàn trong khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **III** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về cảnh quan của khu du lịch** |   |   |   |   |   |
| 13 | Sự hấp dẫn của quang cảnh thiên nhiên  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 14 | Sự bố trí hệ thống điện chiếu sáng, điện sinh hoạt  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 15 | Sự bố trí các công trình kiến trúc và không gian tổng thể của khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **IV** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan trong khu du lịch** |   |   |   |   |   |
| 16 | Sự đa dạng của các điểm tham quan và sự đa dạng của các chương trình tham quan | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 17 | Sự phong phú của các điểm mua sắm hàng hóa và đồ lưu niệm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 18 | Sự phong phú của các hoạt động vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **V** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về dịch vụ lưu trú và ăn uống trong khu du lịch** |   |   |   |   |   |
| 19 | Các dịch vụ trong cơ sở lưu trú của khu du lịch (khách sạn, nhà nghỉ...) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 20 | Các dịch vụ phục vụ ăn uống trong các nhà hàng của khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 21 | Món ăn ngon, hấp dẫn | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VI** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về nhân viên phục vụ trong khu du lịch** |  |  |  |  |  |
| 22 | Nhân viên bảo vệ  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 23 | Nhân viên tại nhà hàng  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 24 | Nhân viên tại khách sạn | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 25 | Nhân viên tại các điểm vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 26 | Nhân viên tại các điểm mua sắm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 27 | Nhân viên tại quầy thông tin | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 28 | Nhân viên phòng hướng dẫn, thuyết minh | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VII** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về các chính sách phục vụ của khu du lịch** |  |  |  |  |  |
| 29 | Thời gian phục vụ  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 30 | Quy trình tiếp nhận và xử lý việc đặt/hủy dịch vụ | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 31 | Các chương trình khuyến mại | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 32 | Việc áp dụng các hình thức thanh toán | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VIII** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về giá dịch vụ của khu du lịch** |  |  |  |  |  |
| 33 | Giá vé tham quan  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 34 | Giá dịch vụ vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 35 | Giá đồ ăn uống | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 36 | Giá dịch vụ lưu trú | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 37 | Giá dịch vụ vận chuyển tại khu du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 38 | Giá hàng hóa và đồ lưu niệm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

**PHIẾU ĐIỀU TRA SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH**

**ĐỐI VỚI ĐIỂM DU LỊCH**

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách của điểm du lịch, đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến vào bảng hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu ✓ vào ô tương ứng với đánh giá của Ông/Bà về sự đầu tư, phục vụ của điểm du lịch.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Rất không hài lòng | Không hài lòng  | Bình thường  | Hài lòng  | Hoàn toàn hài lòng  |
| **I** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về điều kiện giao thông đến và tại điểm du lịch** |  |  |  |  |  |
| 1 | Chất lượng đường giao thông đến điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 2 | Chất lượng đường giao thông nội bộ điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 3 | Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn giao thông đến điểm du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển …) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 4 | Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn trong nội bộ điểm du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển …) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 5 | Sự thuận lợi trong việc tiếp cận điểm du lịch (tiếp cận bằng nhiều loại phương tiện giao thông) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 6 | Sự thuận lợi, vị trí và qui mô khu vực để xe cho khách của điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **II** | **Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc đảm bảo vệ sinh môi trường của điểm du lịch** |  |  |  |  |  |
| 7 | Chất lượng nước sạch sử dụng | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 8 | Sự bố trí và phục vụ tại các nhà vệ sinh trong điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 9 | Sự trong lành của môi trường không khí trong điểm du lịch  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 10 | Sự kiểm soát tiếng ồn trong điểm du lịch  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 11 | Sự bố trí hệ thống thùng rác và công tác thu gom rác thải từ các thùng rác  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 12 | An ninh, an toàn trong điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **III** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về cảnh quan của điểm du lịch** |   |   |   |   |   |
| 13 | Sự hấp dẫn của quang cảnh thiên nhiên  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 14 | Sự bố trí hệ thống điện chiếu sáng, điện sinh hoạt  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 15 | Sự bố trí các công trình kiến trúc và không gian tổng thể của điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **IV** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan trong điểm du lịch** |   |   |   |   |   |
| 16 | Sự đa dạng của các điểm tham quan và sự đa dạng của các chương trình tham quan | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 17 | Sự phong phú của các điểm mua sắm hàng hóa và đồ lưu niệm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 18 | Sự phong phú của các hoạt động vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **V** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về dịch vụ lưu trú và ăn uống trong điểm du lịch** |   |   |   |   |   |
| 19 | Các dịch vụ trong cơ sở lưu trú của điểm du lịch (khách sạn, nhà nghỉ...) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 20 | Các dịch vụ phục vụ ăn uống trong các nhà hàng của điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 21 | Món ăn ngon, hấp dẫn | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VI** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về nhân viên phục vụ trong điểm du lịch** |  |  |  |  |  |
| 22 | Nhân viên bảo vệ  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 23 | Nhân viên tại nhà hàng  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 24 | Nhân viên tại khách sạn | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 25 | Nhân viên tại các điểm vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 26 | Nhân viên tại các điểm mua sắm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 27 | Nhân viên tại quầy thông tin | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 28 | Nhân viên phòng hướng dẫn, thuyết minh | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VII** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về các chính sách phục vụ của điểm du lịch** |  |  |  |  |  |
| 29 | Thời gian phục vụ  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 30 | Quy trình tiếp nhận và xử lý việc đặt/hủy dịch vụ | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 31 | Các chương trình khuyến mại | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 32 | Việc áp dụng các hình thức thanh toán | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| **VIII** | **Ông/Bà đánh giá thế nào về giá dịch vụ của điểm du lịch** |  |  |  |  |  |
| 33 | Giá vé tham quan  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 34 | Giá dịch vụ vui chơi giải trí | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 35 | Giá đồ ăn uống | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 36 | Giá dịch vụ lưu trú | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 37 | Giá dịch vụ vận chuyển tại điểm du lịch | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| 38 | Giá hàng hóa và đồ lưu niệm | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

***Mẫu phiếu chấm điểm đánh giá khu du lịch***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí đánh giá** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mã tiêu chí đánh giá** | **Điểm tối đa của tiêu chí** | **Điểm chấm của chuyên gia** |
| Tài nguyên du lịch | Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên | 1.1 | 10 |  |
| Sức chứa của các điểm tài nguyên | 1.2 | 2 |  |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên  | 1.3 | 3 |  |
| Sản phẩm và dịch vụ | Cung cấp thông tin cho khách hàng  | 2.1 | 1 |  |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn KDL | 2.2 | 1 |  |
| Thuyết minh  | 2.3 | 2 |  |
| Trung tâm thông tin du lịch | 2.4 | 2 |  |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | 2.5 | 3 |  |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | 2.6 | 2 |  |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách  | 2.7 | 3 |  |
| Dịch vụ ăn uống | 2.8 | 2 |  |
| Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí | 2.9 | 2 |  |
| Dịch vụ vui chơi, giải trí  | 2.10 | 1 |  |
| Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật | 2.11 | 1 |  |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị tự nhiên, văn hóa | 2.12 | 6 |  |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo  | 2.13 | 2 |  |
| Dịch vụ mua sắm | 2.14 | 2 |  |
| Quản lý điểm đến | Quản lý chung | 3.1 | 2 |  |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | 3.2 | 2 |  |
| Xử lý rác thải  | 3.3 | 2 |  |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | 3.4 | 2 |  |
| Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) | 3.5 | 2 |  |
| Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự  | 3.6 | 2 |  |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch  | 3.7 | 1 |  |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | 3.8 | 2 |  |
| Cơ sở hạ tầng | Hệ thống đường giao thông  | 4.1 | 2 |  |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | 4.2 | 2 |  |
| Đường giao thông nội bộ | 4.3 | 2 |  |
| Hệ thống điện | 4.4 | 2 |  |
| Hệ thống cấp, thoát nước | 4.5 | 2 |  |
| Sự tham gia của CĐĐP | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch | 5.1 | 10 |  |

***Mẫu phiếu chấm điểm đánh giá điểm du lịch***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm tiêu chí đánh giá** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mã tiêu chí đánh giá** | **Điểm tối đa của tiêu chí** | **Điểm chấm của chuyên gia** |
| Tài nguyên du lịch | Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên du lịch | 1.1 | 10 |  |
| Sức chứa của điểm tài nguyên | 1.2 | 2 |  |
| Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên | 1.3 | 3 |  |
| Sản phẩm và dịch vụ | Cung cấp thông tin cho khách hàng  | 2.1 | 2 |  |
| Chỉ dẫn thông tin trong toàn điểm DL | 2.2 | 2 |  |
| Thuyết minh  | 2.3 | 2 |  |
| Quầy thông tin du lịch | 2.4 | 2 |  |
| Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch | 2.5 | 4 |  |
| Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú | 2.6 | 2 |  |
| Hệ thống nhà hàng phục vụ khách  | 2.7 | 4 |  |
| Dịch vụ ăn uống | 2.8 | 2 |  |
| Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị tự nhiên, văn hóa | 2.9 | 6 |  |
| Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo  | 2.10 | 2 |  |
| Dịch vụ mua sắm | 2.11 | 2 |  |
| Quản lý điểm đến | Quản lý chung | 3.1 | 3 |  |
| Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung | 3.2 | 2 |  |
| Xử lý rác thải  | 3.3 | 1 |  |
| Hệ thống nhà vệ sinh công cộng | 3.4 | 2 |  |
| Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) | 3.5 | 2 |  |
|  | Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự  | 3.6 | 2 |  |
| Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch  | 3.7 | 1 |  |
| Cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch | 3.8 | 2 |  |
| Cơ sở hạ tầng  | Hệ thống đường giao thông  | 4.1 | 2 |  |
| Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy | 4.2 | 2 |  |
| Đường giao thông nội bộ | 4.3 | 2 |  |
| Hệ thống điện | 4.4 | 2 |  |
| Hệ thống cấp, thoát nước | 4.5 | 2 |  |
| Sự tham gia của cộng đồng địa phương  | Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch | 5.1 | 10 |  |