

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM
VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ



CHƯƠNG TRÌNH ESRT
ESRT PROGRAMME

esrt thông tin ^{Tờ số 4}

Du lịch có trách nhiệm đối với lĩnh vực lưu trú ở Việt Nam





Lĩnh vực lưu trú

Lĩnh vực lưu trú bao gồm tất cả các hình thức về lưu trú, từ các khu nghỉ dưỡng và khách sạn đến ký túc xá, nhà khách và thậm chí cả các cơ sở lưu trú tại nhà dân (homestay). Lĩnh vực lưu trú có đặc trưng chung là chỗ ở trả tiền, thường được kết hợp với phục vụ ăn uống ở các mức độ khác nhau.

Là một lĩnh vực quan trọng của ngành Du lịch, cơ sở lưu trú giúp du khách có thể rời nơi ở thông thường của họ để đi thăm các địa điểm du lịch mới trong nhiều ngày và đêm, thay vì thực hiện các chuyến đi trong ngày đơn giản.

Những lợi ích từ dịch vụ lưu trú qua đêm đối với các điểm đến là thời gian du khách ở lại điểm đến lâu hơn, do đó chi nhiều tiền hơn cho hàng hóa và dịch vụ. Điều này tạo thêm nhiều việc làm và gia tăng thu nhập, không chỉ cho các cơ sở lưu trú – mà cho cả các doanh nghiệp khác trong chuỗi kết nối kinh doanh như các nhà cung cấp vận chuyển, nhà hàng, các điểm danh lam thắng cảnh và các cơ sở bán lẻ.

Giá trị của lĩnh vực lưu trú gắn chặt với sức mạnh tổng thể của ngành Du lịch tại điểm đến. Mặc dù du lịch ở châu Á bị suy thoái lớn (sau vài năm tăng trưởng mạnh) do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu (đặc biệt đối với khách du lịch quốc tế), nhu cầu trong khu vực vẫn lớn với sự gia tăng của khách du lịch từ Trung Quốc. Đây là thị trường được mong đợi để lấp đầy khoảng trống còn lại của thị trường quốc tế.

Một phân tích về lĩnh vực lưu trú của Việt Nam cho thấy: các dịch vụ lưu trú và ăn uống (kết hợp) sử dụng xấp xỉ 4% tổng nguồn lực lao động quốc gia của Việt Nam (2,06 triệu người trên 51,4 triệu người, tổng nguồn lực lao động) và là ngành sử dụng lao động đứng thứ 4 sau nông nghiệp, lâm nghiệp và ngư nghiệp (48,4%), sản xuất chế tạo (13,8%), thương mại bán buôn và bán lẻ (11,6%).⁽¹⁾

Số lượng các cơ sở lưu trú của Việt Nam cũng rất đáng kể, với khoảng 12.000 khách sạn và các đơn vị lưu trú khác, tương đương khoảng 235.000 buồng trong năm 2010. Mức gia tăng bình quân lượng cung ứng buồng là 15,9% trong suốt thập kỷ qua – mức này cao hơn tỷ lệ tăng trưởng khách du lịch cả nội địa và quốc tế.⁽²⁾

Kết quả điều tra các khách sạn từ 3-5 sao gần đây tại Việt Nam cho thấy sự suy thoái toàn cầu của du lịch quốc tế tới Châu Á, dựa trên sự suy giảm chung giữa năm 2012 và 2013 về công suất suất khai thác buồng (60,2%) và giá buồng trung bình (USD 90.40), dẫn đến mức giảm nhẹ 0,8% về doanh thu trên mỗi buồng sẵn có (RevPar).⁽³⁾ Các chỉ số tóm lược cơ bản về khách sạn từ 3-5 sao tại Việt Nam năm 2013, xác định trong cuộc điều tra được thể hiện ở bảng sau đây:

Tổng hợp các khách sạn 3-5 sao tại Việt Nam năm 2013

CHỈ SỐ*	3*	4*	5*
Số lượng buồng trung bình	60	113	243
Công suất khai thác	69%	59%	56%
Giá buồng trung bình (USD)	\$47	\$88	\$124
Tỷ lệ RevPAR trung bình (USD) [#]	\$32	\$52	\$70
EBITDA [^]	27%	29%	34%

Tất cả các số liệu được làm tròn lên đơn vị độ la hoặc tỷ lệ phần trăm gần nhất; #RevPAR= doanh thu trên mỗi phòng sẵn có, ^EBITDA = lợi nhuận trước lãi, thuế, khấu hao.

Về đầu tư, lĩnh vực lưu trú đóng vai trò ngày càng quan trọng ở nhiều nước đang phát triển, vì lĩnh vực này thu hút đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) nhiều hơn so với các lĩnh vực khác liên quan trong ngành Du lịch, như lữ hành, hệ thống đặt giữ chỗ, hàng không, dịch vụ văn hóa, thể thao và các dịch vụ vui chơi giải trí.⁽⁴⁾

(1) Tổng cục Thống kê năm 2012, Báo cáo Việt Nam năm 2011 Điều tra Lực lượng Lao động, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Việt Nam

(2) Dự án EU 2013, Chiến lược marketing du lịch Việt Nam đến 2020 & Kế hoạch Hành động 2013-2015 Bản tóm tắt chính đề xuất

(3) Grant Thornton 2013, Điều tra khách sạn ngành lưu trú Việt Nam 2013, Grant Thornton, Vietnam

(4) Hội nghị Liên Hiệp Quốc về thương mại và phát triển (UNCETD) 2007, Đầu tư trực tiếp nước ngoài vào du lịch: Quy mô phát triển (FDI in Tourism: The Development Dimension, United Nations, New York, USA and Geneva, Switzerland)

Thách thức và cơ hội

Lĩnh vực lưu trú là bộ phận quan trọng của ngành Du lịch và có khả năng mang lại các lợi nhuận to lớn, như việc làm và thu nhập cho người dân địa phương, các khoản thu ngoại tệ cho Chính phủ. Nếu các đơn vị cung cấp lưu trú không hành động một cách bền vững thì sẽ xảy ra hàng loạt các tác động tiêu cực.

Các tác động tiêu cực tiềm ẩn bao gồm:

- Góp phần gây ra ô nhiễm không khí và nóng lên trên toàn cầu, do sử dụng nhiều năng lượng từ việc đốt nhiên liệu hóa thạch của các nhà cung cấp.
- Góp phần gây ra thiếu nước do sử dụng nước quá mức tại các điểm đến có các nguồn nước hạn chế và số lượng khách du lịch lớn.
- Làm ô nhiễm, nhiễm độc đất và mặt nước, suy giảm tài nguyên biển, như các dải san hô ngầm và tiềm ẩn các mối đe dọa đến sức khỏe con người từ các nguồn nước thải không được xử lý, sự yếu kém trong việc quản lý rác thải rắn và sử dụng, tích trữ hoặc vứt bỏ các hóa chất độc hại

như thuốc trừ sâu và các dung dịch tẩy rửa không đúng cách.

- Làm suy giảm kinh tế và một phần làm cho địa phương nghèo hơn khi sử dụng các nhà cung cấp hàng hóa và dịch vụ không phải của địa phương.
- Phá hủy hệ sinh thái mong manh và hệ thống phòng vệ tự nhiên, vốn bảo vệ con người khỏi các mối đe dọa như lốc xoáy và sóng thần, do việc phá bỏ rừng cây ngập mặn ven biển, các cồn cát hoặc các khu rừng để xây dựng trên quy mô lớn. Việc tiếp cận của cộng đồng địa phương tới các nguồn lực tự nhiên như đất canh tác, nước và rừng cũng có thể bị hạn chế hơn.
- Hạn chế phát triển kinh tế xã hội do ít việc làm và điều kiện làm việc không tốt, như phân biệt đối xử, lương dưới mức tối thiểu, giờ làm việc quá dài, sử dụng lao động trẻ em và thực hành an toàn lao động yếu kém.



Con đường du lịch có trách nhiệm

Du lịch có trách nhiệm chỉ ra cho các nhà kinh doanh cơ sở lưu trú một con đường khả thi phía trước, nhờ mục tiêu phát triển bền vững, cụ thể, phát triển đáp ứng các nhu cầu hiện tại nhưng không làm ảnh hưởng đến khả năng của các thế hệ tương lai khi đáp ứng nhu cầu riêng của họ. Vì thế, các trụ cột của du lịch có trách nhiệm và du lịch bền vững là như nhau:⁽⁵⁾

1. Sử dụng tối ưu các nguồn lực tự nhiên trong khi vẫn bảo tồn di sản thiên nhiên và sự đa dạng sinh học.

2. Tôn trọng và bảo tồn tính chân thực của văn hóa xã hội, bao gồm các di sản văn hóa và giá trị truyền thống của quá khứ và hiện tại.

3. Đảm bảo các lợi ích kinh tế lâu dài, bền vững cho tất cả các đối tác, bao gồm phân chia quyền lợi công bằng.

Tuy nhiên, du lịch có trách nhiệm còn đi xa hơn nữa trong việc đòi hỏi các cá nhân, các tổ chức và các doanh nghiệp chấp nhận việc tự chịu trách nhiệm về hành động và ảnh hưởng từ hành động của mình để đạt được các mục tiêu phát triển bền vững.

(5) Trích từ UNEP & WTO 2005, Phát triển du lịch bền vững hơn: định hướng cho các nhà hoạch định chính sách (*Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*, UNEP, Paris, France)

Các lợi ích của du lịch có trách nhiệm

Các nhà quản lý khách sạn trên khắp thế giới đều thừa nhận rằng, thực hành có trách nhiệm với môi trường và xã hội chuyển thành các lợi ích cho doanh nghiệp, cho môi trường và cộng đồng:

- Đầu tư vào các thiết bị sử dụng năng lượng hiệu quả và thực hành tiết kiệm năng lượng, như năng lượng mặt trời, đèn điện áp thấp và vật dụng cách điện... có thể dẫn đến việc giảm đáng kể chi phí hoạt động và hóa đơn năng lượng.
- Thực hiện quản lý tốt nguồn nhân lực nội bộ trong công việc và điều kiện làm việc, tạo ra nơi làm việc an toàn, từ đó có thể giảm thuyên chuyển nhân viên, giảm bớt thiệt hại về thời gian làm việc do thương vong hay bệnh tật và giảm các rủi ro về trách nhiệm pháp lý.

Một số minh chứng thuyết phục

Các cuộc khảo sát do các doanh nghiệp thương mại du lịch và các nhà phân tích nghiên cứu độc lập cho thấy, hiện nay có nhu cầu lớn về lưu trú thân thiện với môi trường sinh thái.

Ví dụ: khảo sát của tạp chí Conde Naste Traveller về khách du lịch nghỉ dưỡng đã chỉ ra:⁽⁶⁾

- **87%** khách du lịch tin rằng, khách sạn thân thiện với môi trường là quan trọng.
- **75%** khách du lịch chịu ảnh hưởng của chính sách về môi trường của khách sạn, khi quyết định lựa chọn khách sạn.

Mặt khác, một khảo sát do Công ty tư vấn Deloitte Consulting về khách du lịch thương nhân cho thấy:⁽⁷⁾

- **90%** khách du lịch thương nhân tìm kiếm khách sạn xanh khi họ đi công tác.
- **38%** khách du lịch thương nhân có các bước để quyết định xem một khách sạn có xanh hay không.
- **40%** khách du lịch thương nhân sẵn sàng chi trả cao hơn cho cơ sở lưu trú xanh.

- Việc thực hiện các thực hành xanh sẽ làm giảm sự ô nhiễm không khí, nước và đất của địa phương, từ đó tạo ra môi trường lành mạnh hơn, đảm bảo sự đa dạng sinh học và các quá trình sinh học quan trọng. Các nguồn lực địa phương, mà cộng đồng và các cơ sở lưu trú phụ thuộc, cũng được bảo vệ tốt hơn, từ đó chất lượng chung của điểm đến và trải nghiệm của khách du lịch được duy trì một cách tốt hơn, tạo ra sự gia tăng số lượng khách quay lại và sự truyền miệng tích cực.

- Việc tuân thủ các thực hành hữu ích đối với môi trường và xã hội, như mua hàng hóa và dịch vụ của địa phương, thực hiện các thực hành tốt tại nơi làm việc và chăm sóc môi trường, thể hiện sự lãnh đạo mang tính bền vững và nâng cao uy tín cho các cơ sở lưu trú trong con mắt của người tiêu dùng, cải thiện mối quan hệ với cộng đồng địa phương, tạo ra lợi thế đáng kể trong cạnh tranh với những đối tượng không thực hiện các hành động bền vững.

Thực hiện du lịch có trách nhiệm trong lĩnh vực lưu trú của Việt Nam

Nhãn Bông Sen Xanh là chương trình quốc gia đã được phê duyệt, để thúc đẩy sự bền vững trong lĩnh vực lưu trú ở Việt Nam. Được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Tổng cục Du lịch xây dựng, nhãn Bông Sen Xanh có 5 yêu cầu:

1. Đáp ứng các tiêu chuẩn về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững.
2. Thực hiện các nỗ lực để bảo vệ môi trường.
3. Sử dụng các nguồn lực tự nhiên và năng lượng một cách hiệu quả.

4. Đóng góp vào bảo tồn di sản và phát triển kinh tế, văn hóa và xã hội địa phương.
5. Thực hiện phát triển du lịch bền vững.

Dựa trên các mức tiêu chí, các cơ sở lưu trú có thể đạt được từ một đến năm biểu tượng Bông sen xanh, đánh giá mức độ hoạt động mà các đơn vị này thực hiện để bảo vệ môi trường và phát triển du lịch bền vững.

Để ủng hộ và phù hợp với nhãn Bông Sen Xanh của Việt Nam, các cơ sở lưu trú được khuyến nghị thực hiện các hành động sau để đạt được trách nhiệm cao hơn trong

(6) Slye, J. 2009, 'Hotels: What's Keeping You From Going Green?', TriplePundit, Có thể tham khảo trang: <http://www.triplepundit.com/2009/11/hotels-whats-keeping-you-from-going-green> (Accessed May 2013)

(7) Weissenberg, A., Redington, N. & Kutyla, D. 2008, *Sức mạnh của sự bền vững: Cân bằng cơ hội và rủi ro trong ngành khách sạn*, Deloitte LLP



du lịch trên cơ sở quản lý bền vững, nhằm hỗ trợ ba trụ cột chính là tối đa hóa các lợi ích kinh tế xã hội cho địa phương, giảm thiểu các tác động có hại đến di sản văn hóa và thiên nhiên, giảm thiểu các tác động tiêu cực đến môi trường:

Nền tảng: quản lý bền vững

- ✎ Xây dựng và thực hiện các kế hoạch phát triển bền vững, bao gồm các quy định về bảo vệ môi trường và xã hội.
- ✎ Trưng bày các thông báo chính sách của doanh nghiệp về bảo vệ môi trường, các hoạt động văn hóa và xã hội ở những nơi dễ nhận thấy (như hành lang, khu vực nhân viên). Các chính sách có thể bao gồm, như tuyển dụng lao động địa phương, sử dụng hàng hóa và dịch vụ do địa phương cung cấp và tham gia vào các hoạt động giảm tác động tiêu cực đến di sản văn hóa và thiên nhiên của địa phương.

Lĩnh vực lưu trú du lịch Việt Nam đang ngày càng trở nên thân thiện với môi trường

Một khảo sát gần đây của lĩnh vực lưu trú du lịch Việt Nam cho thấy các dấu hiệu tiến bộ đáng khích lệ trong nhận thức và quản lý môi trường và các tiêu chuẩn chất lượng trong hoạt động. Các kết quả cơ bản của khảo sát năm 2013 đối với 57 khách sạn từ 3 đến 5 sao trên khắp Việt Nam bao gồm:⁽⁸⁾

- **55%** khách sạn thay đổi chỉ số chính của nhận thức trong nội bộ về các vấn đề môi trường và xã hội trong 3 năm qua

- **82%** khách sạn đã xây dựng kế hoạch môi trường, với hơn 65% chỉ số cho thấy, họ đang áp dụng các biện pháp mạnh mẽ để cải thiện hiệu suất năng lượng, giảm rác thải và ô nhiễm
- **66%** khách sạn cho thấy họ đang đặt mục tiêu đạt được nhãn Bông Sen Xanh của Tổng cục Du lịch về bền vững môi trường và xã hội

- ✎ Xây dựng và lập kế hoạch hàng năm để thực hiện của đơn vị, bao gồm chi tiết về các hoạt động môi trường, xã hội và văn hóa. Đánh giá và báo cáo về việc thực hiện bảo vệ môi trường, các hoạt động văn hóa và xã hội trong báo cáo hàng năm và báo cáo này cũng được tiếp cận dễ dàng.
- ✎ Chỉ định và đào tạo nhân viên về quản lý môi trường để lãnh đạo trong điều phối quản lý môi trường và các hoạt động bảo vệ.
- ✎ Đào tạo nhân viên về tầm quan trọng và giải pháp để bảo vệ môi trường, các vấn đề văn hóa, xã hội và y tế.
- ✎ Hỗ trợ, khuyến khích khách du lịch và nhân viên tham gia bảo vệ môi trường, thu thập ý kiến của du khách về các vấn đề môi trường, xã hội và dịch vụ do các cơ sở lưu trú cung cấp, thông qua các cuốn sách hoặc các phiếu thăm dò ý kiến (điều chỉnh các hoạt động một cách phù hợp), yêu cầu các nhà cung cấp hỗ trợ việc thiết lập mục tiêu bền vững trong các hoạt động của họ. Thường xuyên thông báo cho khách và nhân viên về các hoạt động được thực hiện.

⁽⁸⁾ Grant Thornton 2013, *Điều tra các doanh nghiệp lưu trú của Việt Nam năm 2013*, Grant Thornton, Vietnam



Trụ cột 1: Tối đa hóa các lợi ích kinh tế - xã hội cho địa phương

- Đóng góp vào các hoạt động phát triển địa phương bằng tài chính, sức lao động hoặc vật tư. Đảm bảo các hoạt động cộng đồng được xác định trong các kế hoạch hàng năm và được báo cáo lại.
- Xây dựng và thực hiện các chính sách nguồn nhân lực bao gồm:
 - Ưu tiên tuyển dụng người dân địa phương, cũng như người dân ở vùng hẻo lánh hoặc kinh tế kém phát triển và đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống trong địa phương.
 - Đào tạo tại nơi làm việc để ưu tiên xây dựng năng lực cho người dân địa phương.
 - Bình đẳng giới trong sử dụng nhân viên.
 - Hỗ trợ lao động nữ (như nghỉ sinh, đào tạo, tư vấn về sức khỏe sinh sản...).
 - Không sử dụng lao động trẻ em.
- Thực hiện các chính sách mua sắm ưu đãi đối với các sản phẩm sản xuất tại địa phương, nguyên liệu của địa phương hoặc dịch vụ của địa phương. Đảm bảo việc mua sắm các sản phẩm và nguyên liệu địa phương không gây tác động đáng kể đến việc làm cạn kiệt các nguồn lực tự nhiên của địa phương.
- Phối hợp với các doanh nghiệp địa phương để phát triển các sản phẩm đặc thù của địa phương (để trưng bày hoặc bán trong các cơ sở lưu trú du lịch) và giới thiệu với khách các sản phẩm đặc thù của địa phương thông qua các chương trình du lịch hoặc các lĩnh vực tương tác khác.

Trụ cột 2: Giảm thiểu các tác động có hại đến các di sản văn hóa và thiên nhiên

- Không thực hiện buôn bán trái phép, trao đổi và vận chuyển các di vật quốc gia, các đồ quý giá và đồ cổ, các di vật văn hóa và đảm bảo tất cả nhân viên nhận thức được rằng, quốc gia là chủ sở hữu hoặc bảo vệ các di vật, đồ vật và đồ cổ.
- Sử dụng các gia vị địa phương trong việc chế biến món ăn, sử dụng phong cách nấu ăn truyền thống và trình bày ẩm thực.
- Phản ánh văn hóa địa phương trong kiến trúc và trang trí của cơ sở lưu trú.
- Sử dụng các đội biểu diễn hoặc các hoạt động văn hóa địa phương.

- Cung cấp thông tin cho khách về di sản thiên nhiên và văn hóa địa phương và thông báo cho khách du lịch về quy tắc ứng xử mong muốn.
- Không bắt động vật hoang dã (trừ khi được phép vì mục đích bảo tồn) hoặc bán hàng lưu niệm làm từ động vật và thực vật hoang dã được pháp luật hoặc các điều ước quốc tế bảo vệ.
- Xây dựng và thực hiện các chính sách hoặc đào tạo

nâng cao nhận thức cho nhân viên về pháp luật và các quy định về việc khai thác hoặc buôn bán động vật hoang dã. Đưa thông tin về các chính sách theo cách dễ tiếp cận với khách (như đưa lên bảng thông báo).

- Xây dựng và thực hiện các chính sách hoặc chương trình đào tạo về bảo tồn sự đa dạng sinh học, hệ sinh thái và cảnh quan cho nhân viên.

Trụ cột 3: Giảm thiểu các tác động tiêu cực đến môi trường

- Mua sản phẩm số lượng lớn/mua sỉ để giảm bớt việc đóng gói và rác thải.
- Trưng bày các bảng thông báo/áp phích để nhắc nhở nhân viên về việc bảo tồn nguồn lực/năng lượng và vật liệu.
- Đảm bảo hệ thống nước nóng cho các buồng của khách được đặt từ 50-70 °C và 70 °C đối với phòng giặt là.
- Giữ điều hòa nhiệt độ trong các buồng của khách từ 24-26 °C vào mùa hè và 20-21 °C vào mùa đông, khi hệ thống thông gió tự nhiên không hoạt động.
- Duy trì sử dụng năng lượng bằng việc dùng các chìa khóa buồng điện tử để tắt các thiết bị khi khách rời khỏi buồng.
- Đảm bảo tất cả các thiết bị được bảo dưỡng thường xuyên để chắc chắn vận hành tốt và hiệu quả.
- Lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước trong nhà tắm và bếp, như vòi nước và đầu vòi hoa sen lưu lượng thấp hoặc toilet có hệ thống xối nước kép.
- Ghi chép lại tất cả các tiêu thụ điện và nước. Giám sát để phát hiện các tiêu thụ cao bất thường, điều tra và theo dõi theo yêu cầu.
- Tránh sử dụng các vật liệu phát thải khí nhà kính, như tủ lạnh chạy bằng hóa chất CFC.

- Tái sử dụng giấy vệ sinh, xà phòng còn thừa từ các buồng của khách và ga trải giường, đồ vải cũ cho các mục đích khác.
- Lắp đặt các thiết bị tách dầu mỡ và các hệ thống xử lý nước thải theo quy định của Chính phủ để giảm thiểu ô nhiễm vào các nguồn nước địa phương.
- Khuyến khích nhân viên đọc tài liệu trên màn hình thay cho in ấn tài liệu, nếu có thể. Đảm bảo các máy vi tính văn phòng cài đặt mặc định in hai mặt.
- Phân loại rác thải thành rác tái chế để bán, rác hữu cơ để chăn nuôi hoặc làm phân hữu cơ và rác độc hại, để xử lý cụ thể và hủy bỏ một cách phù hợp.
- Tái chế các chai dầu gội đầu, dầu xả, sữa tắm và xà phòng đã qua sử dụng.
- Tham gia các chiến dịch môi trường như Giờ Trái đất và các dự án trồng cây.
- Thu lại nước đã sử dụng (như nước từ bồn rửa nhà bếp và phòng tắm của khách) và chuyển sang dùng trong sân vườn.
- Sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường như những sản phẩm làm từ vật liệu tái chế hoặc hữu cơ.
- Đóng gói các thức ăn còn thừa hoặc không sử dụng cho người chủ, nhân viên, người nghèo hoặc các nhóm từ thiện.



Văn phòng Ban Quản lý Dự án

Địa chỉ: Phòng 402, tầng 4, Tòa nhà Vinaplast – Tài Tâm,
39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84 4) 3734 9357

Fax: (84 4) 3734 9359

E-mail: info@esrt.vn

Trang web: www.esrt.vn



<https://www.facebook.com/dulichcotrachnhiem>



<http://www.youtube.com/user/esrtprogramme/videos>



<http://www.slideshare.net/duanesrt>



Tải bản mềm (Việt - Anh) tại địa chỉ:

<http://factsheet4vn.esrt.vn>

<http://factsheet4en.esrt.vn>

© 2013 Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU)

Tài liệu này được Dự án EU do Liên minh châu Âu (EU) tài trợ thực hiện. Nội dung của tài liệu này chỉ do Dự án EU chịu trách nhiệm và không được dùng để phản ánh quan điểm của Liên minh châu Âu.

Dự án khuyến khích việc in ấn và sao chép tài liệu này phục vụ mục đích cá nhân và phi thương mại với sự cho phép của Liên minh châu Âu và các tác giả. Người sử dụng không được phép bán lại, tái phân phối hoặc xây dựng các tác phẩm phái sinh phục vụ mục đích thương mại mà không có sự đồng thuận, cho phép bằng văn bản của Dự án EU và liên minh châu Âu.

Dự án EU do liên minh châu Âu (EU) tài trợ hướng tới mục đích nâng cao năng lực thể chế và nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch nhằm xây dựng một tương lai du lịch bền vững hơn cho Việt Nam.