

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

-----

**PHẠM THỊ THU THỦY**

**HỢP TÁC GIỮA DOANH NGHIỆP DU LỊCH VỚI  
CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG TRONG PHÁT TRIỂN  
DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM. NGHIÊN CỨU TẠI  
KHU DU LỊCH TAM CỐC - BÍCH ĐỘNG (NINH BÌNH)**

**Chuyên ngành: QTKD DU LỊCH & KHÁCH SẠN  
Mã ngành: 8340101**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS PHẠM TRƯỞNG HOÀNG**

**HÀ NỘI - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

*Hà Nội, ngày    tháng    năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Phạm Thị Thu Thủy**

## LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn PGS.TS Phạm Trương Hoàng đã tận tình hướng dẫn và giúp em các phương pháp tiếp cận khoa học trong quá trình thực hiện luận văn.

Em xin cảm ơn các Thầy giáo, Cô giáo của khoa Du lịch & Khách sạn trường Đại học Kinh tế quốc dân đã cung cấp cho em những kiến thức, phương pháp tiếp cận toàn diện về Du lịch.

Em xin cảm ơn các Giảng viên Viện đào tạo Sau Đại học trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành nhiệm vụ trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi cũng xin trân trọng cảm ơn các Doanh nghiệp du lịch và cá nhân đã giúp đỡ nhiệt tình, trả lời phỏng vấn, phiếu điều tra phục vụ cho mục đích nghiên cứu của luận văn.

Trân trọng!

*Hà Nội, ngày    tháng    năm 2018*

Tác giả luận văn

**Phạm Thị Thu Thủy**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ..... i

MỞ ĐẦU .....1

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ SỰ HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CĐĐP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....8

1.1. Phát triển du lịch với cách tiếp cận du lịch trách nhiệm .....8

1.1.1. Mục tiêu phát triển DLCTN .....8

1.1.2. Nguyên tắc phát triển DLCTN .....9

1.1.3. Lợi ích của DLCTN đối với CĐĐP và DNDL.....10

1.2. Hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN .....13

1.2.1. Các khái niệm.....13

1.2.2. Mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN ....16

1.3. Các nội dung hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương.18

Tóm tắt chương 1 .....25

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CĐĐP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TẠI KDL TAM CỐC - BÍCH ĐỘNG (NINH BÌNH) .....26

2.1. Khái quát về tình hình phát triển du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động ..26

2.1.1. Giới thiệu chung về KDL Tam Cốc - Bích Động .....26

2.1.2. Tình hình phát triển du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động .....27

2.2. Mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc - Bích Động.....29

2.2.1. Đặc điểm dân cư tại KDL Tam Cốc - Bích Động.....29

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2. Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động ...                                                          | 31        |
| 2.2.3. Phương pháp nghiên cứu.....                                                                                                   | 35        |
| 2.2.4. Nội dung hợp tác giữa DNDL và CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động ....                                                           | 39        |
| 2.2.5. Thuận lợi và khó khăn trong hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động.....                 | 59        |
| <b>Tóm tắt chương 2 .....</b>                                                                                                        | <b>62</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG SỰ HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CĐĐP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM .....</b> | <b>63</b> |
| 3.1. Quan điểm đề xuất các giải pháp .....                                                                                           | 63        |
| 3.2. Đề xuất một số giải pháp.....                                                                                                   | 66        |
| 3.2.1. Nâng cao nhận thức của CĐĐP và DNDL về phát triển DLCTN .....                                                                 | 66        |
| 3.2.2. Đưa DLCTN vào các cơ chế hợp tác tại điểm đến.....                                                                            | 68        |
| 3.2.3 Xác định rõ ràng mục tiêu hợp tác, xây dựng mô hình hợp tác tiêu biểu .....                                                    | 70        |
| 3.2.4. Tăng cường sự cam kết giữa DNDL với CĐĐP .....                                                                                | 72        |
| <b>Tóm tắt chương 3 .....</b>                                                                                                        | <b>74</b> |
| <b>KẾT LUẬN.....</b>                                                                                                                 | <b>75</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                      | <b>78</b> |

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Ý nghĩa                |
|-------------|------------------------|
| CĐDP        | Cộng đồng địa phương   |
| CP          | Cổ phần                |
| CSLT        | Cơ sở lưu trú          |
| CTĐ         | Chưa thẩm định         |
| DNDL        | Doanh nghiệp du lịch   |
| DLCTN       | Du lịch có trách nhiệm |
| ĐVT         | Đơn vị tính            |
| KDL         | Khu du lịch            |
| TN          | Tư nhân                |
| TNHH        | Trách nhiệm hữu hạn    |

## DANH MỤC BẢNG

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 1.1: Các hình thức tham gia khác nhau của cộng đồng vào hoạt động kinh doanh du lịch.....                                | 17 |
| Bảng 1.2: Tám nội dung hợp tác giữa DNDL với CĐĐP .....                                                                       | 18 |
| Bảng 2.1: Số lượng khách du lịch đến KDL Tam Cốc - Bích Động giai đoạn 2012 - 2016 .....                                      | 27 |
| Bảng 2.2. Lao động địa phương tham gia các dịch vụ du lịch trong KDL Tam Cốc - Bích Động .....                                | 30 |
| Bảng 2.3. Danh sách CSLT thuộc loại hình doanh nghiệp trên địa bàn 3 xã Ninh Hải, Ninh Xuân, Ninh Thắng.....                  | 32 |
| Bảng 2.4: Cơ cấu doanh nghiệp kinh doanh lưu trú KDL Tam Cốc - Bích Động....                                                  | 33 |
| Bảng 2.5. Nội dung hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch với CĐĐP trong phát triển DLCTN .....                                    | 37 |
| Bảng 2.6: Cơ cấu mẫu khảo sát.....                                                                                            | 39 |
| Bảng 2.7: Vấn đề thiết lập mối quan tâm chung trong mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP .....                               | 40 |
| Bảng 2.8: Thực trạng tương tác mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP .....                                                    | 42 |
| Bảng 2.9: Tiến trình hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển du lịch .....                                                 | 44 |
| Bảng 2.10: Cách thức hợp tác để giải quyết vấn đề theo những cách mới và khác nhau giữa DNDL và CĐĐP theo hướng bền vững..... | 45 |
| Bảng 2.11: Thực trạng trách nhiệm mức độ cam kết của DNDL với CĐĐP .....                                                      | 48 |
| Bảng 2.12: Sự tin cậy và tôn trọng của DNDL với CĐĐP trong hợp tác phát triển du lịch .....                                   | 49 |
| Bảng 2.13: Tiếp cận kinh doanh theo cách chủ động thông qua sự hợp tác giữa DNDL và CĐĐP .....                                | 51 |
| Bảng 2.14: Vấn đề hỗ trợ và tìm kiếm sự giúp đỡ từ các bên liên quan.....                                                     | 54 |
| Bảng 2.15: Đánh giá chung về kết quả hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động .....       | 57 |

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH**

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 2.1. Mức độ tăng trưởng lượt khách đến KDL Tam Cốc - Bích Động giai đoạn 2012 - 2016 .....               | 28 |
| Biểu đồ 2.2: Hành vi trách nhiệm của DNDL thông qua các nội dung hợp tác với CDDP trong phát triển du lịch ..... | 56 |
| Hình 1.1: Mô hình Triple-A trong thực hành du lịch có trách nhiệm.....                                           | 24 |
| Hình 2.1: Khung nghiên cứu luận văn .....                                                                        | 35 |



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

-----

**PHẠM THỊ THU THỦY**

**HỢP TÁC GIỮA DOANH NGHIỆP DU LỊCH VỚI  
CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG TRONG PHÁT TRIỂN  
DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM. NGHIÊN CỨU TẠI  
KHU DU LỊCH TAM CỐC - BÍCH ĐỘNG (NINH BÌNH)**

**Chuyên ngành: QTKD DU LỊCH & KHÁCH SẠN  
Mã ngành: 8340101**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**HÀ NỘI - 2018**

## TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ

Các nghiên cứu khác nhau đã chỉ ra rằng phát triển du lịch có thể mang lại nhiều lợi ích cho CĐDP, bao gồm tăng cơ hội việc làm, thu nhập cho người lao động, nhiều cơ hội đầu tư cho người dân tại điểm đến, thúc đẩy nền kinh tế địa phương, cải thiện cơ sở hạ tầng.... Bên cạnh đó, các nghiên cứu trước đây đã nhấn mạnh nhận thức của người dân về sự tăng trưởng bền vững có ảnh hưởng tích cực đến thái độ và hành vi của họ (Gursoy & Rutherford, 2004, Lee, 2011, Nunkoo & Ramkissoon, 2011a). Ngược lại, các tác động tiêu cực của du lịch như gia tăng ô nhiễm môi trường làm tăng giá đất và tỷ lệ tội phạm gia tăng có thể ảnh hưởng đến nhận thức về lợi ích mà người dân nhận được từ du lịch và có thể dẫn đến việc thiếu sự hỗ trợ cho phát triển du lịch bền vững. Do đó, phát triển du lịch sẽ thành công hơn với sự tham gia của CĐDP vì nhận thức và thái độ của họ rất quan trọng đối với quyết định các doanh nghiệp du lịch để đạt được du lịch bền vững (Eshliki & Kaboudi, 2012).

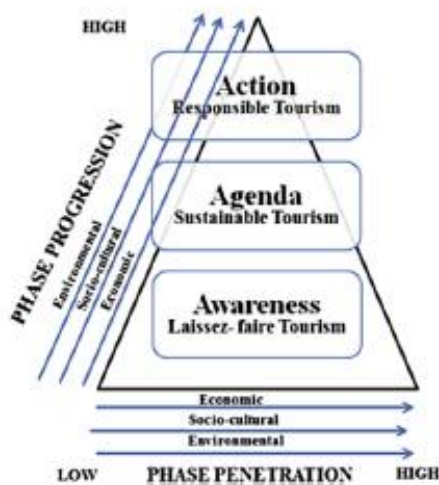
Ở mức độ hợp tác, người dân được phép tranh luận và tự quyết định việc tham gia trong công việc với những người nắm giữ quyền lực (Arnstein, 1969). Hợp tác được định nghĩa là "làm việc với các đối tác để tận dụng các nguồn lực hiện có để cung cấp lợi ích chiến lược tối đa" (Hardy, Phillips, & Lawrence, 2003). Cách thức các DNDL khai thác tài nguyên của điểm đến ảnh hưởng trực tiếp tới kinh tế, xã hội, môi trường của địa phương. Sự hợp tác giữa doanh nghiệp và CĐDP có thể đem lại nhiều lợi ích cho hai bên liên quan đồng thời tránh chi phí giải quyết những mâu thuẫn đối nghịch về lâu dài, các bên liên quan có sự thỏa mãn nhiều hơn do họ ảnh hưởng lớn hơn trong quá trình đưa ra các quyết định chung. Mục tiêu của luận văn là phân tích các vấn đề hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển du lịch có trách nhiệm thông qua việc đánh giá thực trạng chia sẻ nhận thức, kế hoạch, hành động của mỗi doanh nghiệp đối với cộng đồng thông qua 8 yếu tố tạo nên mối quan hệ hợp tác thành công do Julia Wondolleck & Steven Yaffee (2000) đề xuất trong một bối cảnh cụ thể là tại KDL Tam Cốc – Bích Động.

“Trong phát triển du lịch có trách nhiệm, các DNDL đóng vai trò bản lề bởi các doanh nghiệp nằm ở vị trí trung tâm kết nối các bên trong hoạt động du lịch” (Phạm Trương Hoàng, 2015). Thực hành du lịch có trách nhiệm cũng yêu cầu tập trung vào việc khuyến khích các nhóm có liên quan đưa ra được những hành động rõ ràng, khả thi mà các nhóm đó có thể đảm nhận trách nhiệm và cùng làm việc để đạt được kết quả có lợi chung. Sự tương tác giữa DNDL và CĐĐP góp phần thúc đẩy các DNDL thực hiện du lịch có trách nhiệm hướng tới mục tiêu nâng cao hình ảnh của doanh nghiệp trong con mắt của người tiêu dùng. Những mối quan hệ cần nghiên cứu giữa DNDL với CĐĐP cụ thể là:

- Người sử dụng lao động – người lao động
- Người mua hàng hóa, dịch vụ - người cung cấp hàng hóa, dịch vụ
- Chủ đầu tư – người góp vốn, tài sản, người cho thuê đất, địa điểm

Ngoài ra, DNDL địa phương và CĐĐP còn hợp tác với nhau để xử lý các vấn đề chung về môi trường, an ninh xã hội.

Trong nghiên cứu này, mối quan hệ hợp tác giữa DNDL với CĐĐP được xem xét qua ống kính của Julia Wondolleck & Steven Yaffee (2000) tám yếu tố được đề xuất để đạt được thành công trong mối quan hệ hợp tác và mô hình 3 yếu tố của Mihalic (2016) bao gồm nhận thức, kế hoạch và hành động giải thích quá trình từ nhận thức đến hành vi trong thực tiễn du lịch có trách nhiệm.



**Hình 1: Mô hình Triple-A trong thực hành du lịch có trách nhiệm**

Mô hình này cho biết hành vi của cá nhân hay tổ chức có trách nhiệm có nghĩa là họ cũng phải nhận thức được những tiêu cực do phát triển du lịch đại trà mang lại và giảm thiểu nó, đồng thời cũng đòi hỏi phải phát triển một kế hoạch hành động. Vì vậy, du lịch có trách nhiệm có thể ở tất cả các giai đoạn, không chỉ là giai đoạn cuối, như được trình bày trong hình 1.

Các yếu tố Wondolleck và Yaffee (2000) đề cập cung cấp các nguyên tắc con người có thể sử dụng trong việc xây dựng quan hệ hợp tác, giải quyết các vấn đề liên quan và giải quyết các vấn đề thông qua cách hợp tác. Tám yếu tố đó là:

**Bảng 1: Tám yếu tố hợp tác thành công giữa DNDL và CĐDP**

| STT | Các khía cạnh hợp tác                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------|
| 1   | Thiết lập các mối quan tâm chung                                   |
| 2   | Tương tác giữa DNDL và CĐDP                                        |
| 3   | Thiết lập và phát triển quy trình hợp tác                          |
| 4   | Tiếp cận và giải quyết các vấn đề theo những cách mới và khác nhau |
| 5   | Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                                 |
| 6   | Tin cậy và tôn trọng các cá nhân trong tổ chức và đối tác          |
| 7   | Tiếp cận và kinh doanh chủ động                                    |
| 8   | Sẵn sàng giúp đỡ và tìm sự hỗ trợ                                  |

*Nguồn: Tổng hợp từ Wondolleck và Yaffee (2000)*

Dựa trên kết quả nghiên cứu của Wondolleck và Yaffee (2000) và nội hàm 8 yếu tố thành công trong mối quan hệ hợp tác; tổng quan các tài liệu liên quan đến du lịch có trách nhiệm và hợp tác trong phát triển du lịch, tác giả tổng hợp và phát triển các khía cạnh hợp tác hướng tới trách nhiệm xã hội, trách nhiệm môi trường, trách nhiệm kinh tế của các bên liên quan trong mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP theo 23 tiêu chí. Đối với mỗi phiếu, mức độ trách nhiệm trong hành vi của DNDL được đánh giá thông qua các khía cạnh hợp tác với CĐDP với các mức độ: Mức 1: không quan tâm; Mức 2: quan trọng với doanh nghiệp; Mức 3: DN có kế hoạch hành động; Mức 4: Hành động.

Nội dung phỏng vấn sâu tập trung vào cách thức DNDL thực hiện các nội dung hợp tác và các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện các nội dung đó.

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu, người viết tiếp tục thực hiện phỏng vấn 5 người có liên quan đến mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP bao gồm: 3 người dân địa phương; 1 đại diện chính quyền địa phương; 1 đại diện Hiệp hội du lịch Ninh Bình. Mục tiêu của các cuộc phỏng vấn là lấy ý kiến về các yếu tố để hợp tác thành công giữa DNDL và CĐĐP. Bên cạnh đó, mục tiêu của các cuộc phỏng vấn không chỉ là xác định vấn đề mà còn phát triển sự hiểu biết sâu sắc hơn về các quan điểm đối với từng khía cạnh hợp tác.

Qua kết quả phân tích phiếu khảo sát và tìm hiểu về thực tế hợp tác của mỗi DNDL với CĐĐP tại khu du lịch Tam Cốc – Bích Động, đã cho biết một số nội dung hợp tác được nhiều doanh nghiệp thực hiện và thực hiện một cách chủ động. Trong khi đó, nhiều vấn đề trong hợp tác chưa được các doanh nghiệp quan tâm.

**Bảng 2: Đánh giá chung về kết quả hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển du lịch có trách nhiệm tại KDL Tam Cốc – Bích Động**

| <b>Các khía cạnh hợp tác</b>                                          | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Thiết lập các mối quan tâm chung                                   | + Doanh nghiệp quan tâm nhưng chưa chủ động chia sẻ thông tin với CĐĐP<br>+ DNDL và CĐĐP hợp tác chủ yếu hướng tới thực hiện mục tiêu kinh tế                                                                          |
| 2. Tương tác giữa DNDL và CĐĐP                                        | + Chưa có hình thức tương tác giữa DNDL và CĐĐP hiệu quả                                                                                                                                                               |
| 3. Thiết lập và phát triển quy trình hợp tác                          | + Chưa quan tâm đến việc xây dựng quy trình hợp tác, quy định vai trò, trách nhiệm giữa các bên tham gia hợp tác                                                                                                       |
| 4. Tiếp cận và giải quyết các vấn đề theo những cách mới và khác nhau | + DN khai thác các yếu tố văn hóa địa phương và ưu tiên sử dụng các hàng hóa dịch vụ địa phương, chủ động tư vấn cho CĐĐP những hàng hóa mà doanh nghiệp cần để nâng cao tính cạnh tranh cho sản phẩm của doanh nghiệp |

| <b>Các khía cạnh hợp tác</b>                                 | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                        | + Một số DNDL lớn có tuyên bố, sứ mệnh gắn với lợi ích của cộng đồng<br>+ DNDL thực hiện nghiêm chỉnh các cam kết với CĐDP về môi trường                                                                                                   |
| 6. Tin cậy và tôn trọng các cá nhân trong tổ chức và đối tác | + Chưa có cơ sở khẳng định sự tin tưởng của DNDL với CĐDP<br>+ Nội dung hợp tác giữa DNDL và CĐDP không được phổ biến rộng rãi trong tổ chức                                                                                               |
| 7. Tiếp cận và kinh doanh chủ động                           | + DNDL chủ động đối mặt với các vấn đề phát sinh trong quá trình phát triển du lịch tại địa phương với nòng cốt là CĐDP<br>+ DNDL còn thiếu vốn và kinh nghiệm trong việc phối hợp với CĐDP giải quyết các vấn đề liên quan đến môi trường |
| 8. Sẵn sàng giúp đỡ và tìm sự hỗ trợ                         | + DNDL sẵn sàng hỗ trợ về vật chất cho CĐDP nhưng chưa quan tâm đến mục đích của của chương trình hỗ trợ đó<br>+ Các DNDL rất mong muốn nhận được sự hỗ trợ từ CĐDP và các bên liên quan nhưng kết quả rất hạn chế                         |

Thông qua phỏng vấn một số doanh nghiệp và các bên liên quan, đã chỉ ra những thuận lợi và khó khăn trong quá trình hợp tác giữa DNDL với CĐDP trong phát triển du lịch có trách nhiệm:

**Về thuận lợi:**

- Tiềm năng phát triển du lịch của KDL Tam Cốc – Bích Động
- Phương pháp tiếp cận có trách nhiệm trong phát triển du lịch ngày càng có ý nghĩa quan trọng, được thúc đẩy trên thế giới và ở Việt Nam.
- Số lượng DNDL ở Ninh Hải khá lớn so với các KDL khác trong tỉnh và đa số do người dân địa phương làm chủ. Hầu hết các DNDL đều nhận thấy tầm quan trọng của thực hành du lịch có trách nhiệm.
- Người dân có kinh nghiệm trong phát triển du lịch.

### **Về khó khăn:**

- Người dân địa phương còn thiếu chủ động, tích cực trong các mối quan hệ hợp tác với doanh nghiệp, còn trông chờ sự hỗ trợ từ phía doanh nghiệp.

- Về phía doanh nghiệp: Quy mô các doanh nghiệp đa số có quy mô nhỏ dẫn đến hạn chế về nguồn vốn. Để thay đổi từ nhận thức đến hành vi có trách nhiệm của doanh nghiệp cần đến lượng đầu tư ban đầu lớn.

- Chưa xác định mục tiêu hợp tác rõ ràng, thiếu quy trình hợp tác lâu dài dẫn đến các thành viên có ý định tích cực tham gia hợp tác dễ chán nản và từ bỏ khi không đạt được mục tiêu trong từng giai đoạn hợp tác.

- Cả hai bên đối tác đều chưa nỗ lực tăng cường sự cam kết, niềm tin trong mối quan hệ hợp tác. Các DNDL cũng chưa có thói quen chia sẻ thông tin về nhu cầu thị trường, chiến lược và hoạt động của doanh nghiệp cho CĐDP. Đồng thời, CĐDP còn e ngại trong việc đề xuất, kiến nghị.

- Vai trò của chính quyền địa phương cũng như hiệp hội du lịch Ninh Bình chưa phát huy hiệu quả.

- Sự đa dạng trong cộng đồng cũng như các DNDL

Kết quả nghiên cứu khẳng định tầm quan trọng của việc tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển du lịch có trách nhiệm. Để tăng cường năng lực cạnh tranh của DNDL, tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp, tạo ra nhiều giá trị gia tăng cho dịch vụ của mình... các doanh nghiệp cần nhận thức rõ trách nhiệm của mình đối với CĐDP từ đó có các chính sách phù hợp để mối quan hệ hợp tác này được duy trì và ngày càng phát triển. Trong hợp tác với CĐDP, doanh nghiệp phải tôn trọng cộng đồng, thực hiện các hoạt động hỗ trợ, ưu tiên đầu tư cho cơ sở hạ tầng và phát triển cộng đồng, quan tâm đến phụ nữ, trẻ em những đối tượng dễ bị tổn thương; thiết lập và duy trì mối quan hệ với các cơ quan địa phương, hỗ trợ đào tạo nâng cao nhận thức về du lịch bền vững, tạo công ăn việc làm, khắc phục các vấn đề về môi trường, tác động tiêu cực do phát triển du lịch mang lại. Để phát triển du lịch có trách nhiệm thì mỗi người dân cũng như mỗi DNDL tham gia vào hoạt động du lịch phải có hành động cụ thể, không xem đây là

vấn đề của riêng doanh nghiệp hay của chính quyền. CĐĐP là trung tâm của điểm đến, gắn bó lâu dài với sự phát triển của điểm đến rất cần đến nguồn lực về tài chính và kỹ năng quản lý của các doanh nghiệp. Trong thời gian tới, họ cần phải tích cực chủ động thể hiện ý kiến vai trò của mình trong mối quan hệ tương tác với các bên liên quan nói chung và các DNDL nói riêng.

Bên cạnh những nỗ lực của DNDL địa phương, cũng rất cần sự hỗ trợ của chính quyền địa phương, các sở ban ngành liên quan là cầu nối để DNDL và CĐĐP có sự tương tác nhiều hơn; đồng thời hỗ trợ giải quyết những mâu thuẫn còn tồn tại giữa DNDL với CĐĐP. Các DNDL cũng rất cần sự tư vấn của các chuyên gia du lịch để nâng cao năng lực thực hành du lịch có trách nhiệm của doanh nghiệp phù hợp với quy mô và loại hình kinh doanh của họ.

Dựa trên quan điểm phát triển du lịch theo nghị quyết 15/NQ-TU của Tỉnh ủy Ninh Bình (2009), và căn cứ vào quyết định số 230/QĐ – TTg ngày 4/2/2016 về việc phê duyệt quy hoạch chung xây dựng danh thắng Tràng An, trong đó chỉ rõ định hướng phát triển của quần thể danh thắng Tràng An nói chung, KDL Tam Cốc – Bích Động nói riêng, học viên xây dựng các căn cứ đề xuất giải pháp tăng cường hiệu quả hợp tác giữa DNDL với CĐĐP trong phát triển du lịch có trách nhiệm. Từ đó 4 nhóm giải pháp được đề xuất để khắc phục các hạn chế đã chỉ ra trong chương 2 đó là: Nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm tới từng cá nhân trong CĐĐP cũng như trong các DNDL; đưa du lịch có trách nhiệm vào cơ chế hợp tác tại điểm đến, xác định rõ ràng mục tiêu hợp tác, xây dựng mô hình hợp tác tiêu biểu, tăng cường sự cam kết giữa DNDL với CĐĐP.



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

-----

**PHẠM THỊ THU THỦY**

**HỢP TÁC GIỮA DOANH NGHIỆP DU LỊCH VỚI  
CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG TRONG PHÁT TRIỂN  
DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM. NGHIÊN CỨU TẠI  
KHU DU LỊCH TAM CỐC -BÍCH ĐỘNG (NINH BÌNH)**

**Chuyên ngành: QTKD DU LỊCH & KHÁCH SẠN  
Mã ngành: 8340101**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS PHẠM TRƯỞNG HOÀNG**

**HÀ NỘI - 2018**

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Gần đây, thuật ngữ “du lịch có trách nhiệm” và “du lịch bền vững” được xem xét, đề cập rất nhiều trong các nghiên cứu về phát triển du lịch. Nếu như bền vững là mục tiêu của phát triển du lịch thì DLCTN là cách thức thực hiện để đạt được mục tiêu phát triển du lịch bền vững. Hiểu một cách đơn giản, DLCTN là tạo ra một nơi tốt để mọi người sinh sống và cũng là điểm đến hấp dẫn hơn để du khách ghé thăm.

**Về mặt lý luận:** Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng phát triển du lịch có thể mang lại lợi ích cho cư dân cộng đồng, bao gồm tăng cơ hội việc làm, nhiều cơ hội đầu tư cho người dân tại điểm đến, thúc đẩy nền kinh tế địa phương và cải thiện cơ sở hạ tầng (Allen và cộng sự, 1988; Dowling, 1999; Kreag, 2001). Bên cạnh đó, một số học giả cũng nhấn mạnh nhận thức của người dân về sự tăng trưởng bền vững có ảnh hưởng tích cực đến thái độ và hành vi của họ (Gursoy & Rutherford, 2004, Lee, 2011; Nunkoo et al., 2010, Nunkoo & Ramkissoon, 2011a). Trong khi đó, các tác động tiêu cực của du lịch như gia tăng ô nhiễm môi trường làm tăng giá đất và tỷ lệ tội phạm gia tăng có thể ảnh hưởng đến nhận thức của người dân và dẫn đến việc thiếu sự hỗ trợ cho phát triển du lịch bền vững. Phát triển du lịch sẽ thành công hơn với sự tham gia của CĐDP vì sự nhận thức và thái độ của họ rất quan trọng đối với quyết định các DNDL để đạt được du lịch bền vững (Eshliki & Kaboudi, 2012).

Du lịch phát triển không thể thiếu sự tham gia của CĐDP. Ở mức độ hợp tác, người dân được phép tranh luận và tự quyết định việc tham gia trong công việc với những người nắm giữ quyền lực (Arnstein, 1969). Hợp tác được định nghĩa là "làm việc với các đối tác để tận dụng các nguồn lực hiện có để cung cấp lợi ích chiến lược tối đa" (Hardy, Phillips, & Lawrence, 2003). Cách thức các DNDL khai thác tài nguyên của điểm đến ảnh hưởng trực tiếp tới kinh tế, xã hội, môi trường của địa phương. Sự hợp tác giữa doanh nghiệp và CĐDP có thể đem lại nhiều lợi ích cho hai bên liên quan đồng thời tránh chi phí giải quyết những mâu thuẫn đối nghịch về

lâu dài, các bên liên quan có sự thỏa mãn nhiều hơn do họ ảnh hưởng lớn hơn trong quá trình đưa ra các quyết định chung. Kết quả của sự hợp tác đó có khả năng đáp ứng được đồng thời các khía cạnh về DLCTN trong Tuyên bố Cape Town (2002): thứ nhất, phát triển du lịch góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của CĐDP tại các điểm du lịch; thứ hai, du lịch tạo ra cơ hội kinh doanh tốt hơn; và thứ ba, nó mang lại nhiều trải nghiệm cho du khách trong suốt hành trình.

### **Về mặt thực tiễn:**

Hiện nay, trong bối cảnh phát triển du lịch kéo theo những tác động tiêu cực đối với môi trường, xã hội, DLCTN được coi là cách thức tối ưu để đảm bảo các lợi ích dài hạn và bền vững. Tuy nhiên, trong thực tiễn, quá trình xây dựng kế hoạch và thực hiện DLCTN của các DNDL cũng như hoạt động hỗ trợ và thúc đẩy phát triển DLCTN của các bên liên quan tại các điểm đến còn nhiều bất cập. Trong phát triển DLCTN, DNDL có vai trò rất quan trọng tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến hành vi có trách nhiệm của các bên liên quan khác tại điểm đến du lịch. Hiện nay, có nhiều doanh nghiệp khai thác hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch tại KDL Tam Cốc – Bích Động góp phần giải quyết công ăn việc làm, nâng cao đời sống cộng đồng... CĐDP tham gia trực tiếp vào các hoạt động phục vụ du lịch như chụp ảnh, chở đồ, xe ôm, bán hàng, thuyết minh hoặc làm việc tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng... Tuy nhiên, số lượng lao động địa phương tham gia vào các hoạt động phục vụ du lịch chưa đồng đều, tập trung ở một số công việc đơn giản, không cần kỹ năng dẫn đến thu nhập của người dân từ du lịch không cao, ... Sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp cung cấp tại đây khá đơn điệu, thiếu khả năng cạnh tranh so với các điểm đến khác. Khách du lịch đánh giá không cao về các dịch vụ mua sắm, giải trí và các dịch vụ khác tại KDL Tam Cốc – Bích Động, các đánh giá chủ yếu chỉ xếp ở mức độ bình thường, thậm chí còn kém với dịch vụ vui chơi giải trí (Lê Hiệu, 2017). Có thể nói, sự hợp tác giữa DNDL và CĐDP ở KDL Tam Cốc – Bích Động trong phạm vi hẹp và sự cam kết hợp tác yếu, còn tồn tại các xung đột về các vấn đề liên quan đến lợi ích kinh tế, xã hội và môi trường.

Từ các nội dung nêu trên, học viên lựa chọn đề tài *“hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch với cộng đồng địa phương trong phát triển du lịch có trách nhiệm.*

*Nghiên cứu tại KDL Tam Cốc – Bích Động*”. Đề tài tập trung nghiên cứu nội dung hợp tác giữa các DNDL địa phương và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động; từ đó đề xuất định hướng xây dựng mối quan hệ hợp tác hữu cơ mật thiết vượt qua những rào cản mâu thuẫn về lợi ích giữa hai bên liên quan nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực do phát triển du lịch mang lại.

## **2. Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài**

Năm 2002, khái niệm “du lịch có trách nhiệm” lần đầu tiên được đề cập trong tuyên bố Cape Town tại Nam Phi. Cho đến khi dự án phát triển Năng lực DLCTN với môi trường và xã hội, do liên minh châu Âu tài trợ, triển khai tại Việt Nam năm 2011, thuật ngữ “du lịch có trách nhiệm” được biết đến và nhắc tới thường xuyên hơn. Hiện nay, có nhiều công trình nghiên cứu trong nước và quốc tế về DLCTN với cách tiếp cận các bên liên quan.

### **Ngoài nước:**

David Wayers, Diane Lee & David Newsome (2014) trong “*Khám phá bản chất của sự hợp tác giữa các bên liên quan: Nghiên cứu trường hợp du lịch mùa biển khu vực Ningaloo, Tây Úc*” đã phân tích bản chất của sự cộng tác của các bên liên quan như là một vấn đề thực tế trong trường hợp du lịch mùa ở vùng Ningaloo của Tây Úc. Trong nghiên cứu tình huống này, các bên liên quan chính được xác định bằng cách sử dụng phương pháp snowballing và bản chất của sự hợp tác giữa các bên liên quan đã được điều tra thông qua việc đối thoại hội thảo và nghiên cứu hành vi của các bên liên quan.

Hiroaki Saito, Lisa Ruhanen (2017) trong “*Quyền lực của các bên liên quan trong phát triển du lịch: các loại quyền lực và chủ sở hữu*” khẳng định sự cộng tác của các bên liên quan được thừa nhận là một phần quan trọng của lập kế hoạch và quản lý du lịch. Tuy nhiên, không phải tất cả các bên liên quan đến điểm đến có cùng mức độ quyền lực và ảnh hưởng hoạt động hợp tác hoặc ra quyết định, một số nhóm có khả năng gây ảnh hưởng nhiều hơn trong quá trình hợp tác. Mục đích của nghiên cứu này là để xác định và phân loại các loại quyền lực khác nhau mà trong hợp tác giữa các bên liên quan trong việc hoạch định và quản lý điểm du lịch và xác

định các nhóm liên quan nắm giữ những quyền hạn này.

Mandell, M.P. (1999) trong *“Tác động của các nỗ lực hợp tác: thay đổi bộ mặt của chính sách công thông qua mạng lưới và các cấu trúc mạng”* khẳng định sự phát triển của các nỗ lực hợp tác là mối quan hệ liên tục. Lý thuyết này thừa nhận mức độ hợp tác khác nhau, phối hợp và hợp tác theo thời gian. Hợp tác bắt đầu bằng các mối liên hệ hoặc liên kết không chính thức và trải qua nhiều giai đoạn khác nhau cho đến khi trở thành một cấu trúc lập thể hoặc mạng lưới, cùng sứ mệnh và cùng hành động phụ thuộc lẫn nhau. Mạng lưới đề cập đến sự phát triển của mối liên kết giữa những người tham gia (các tổ chức và cá nhân), nơi mối liên kết trở nên chính thức hóa hơn để duy trì các mối quan tâm lẫn nhau.

Trong cuốn sách *“Làm việc thông qua cộng tác: Bài học từ sự đổi mới trong quản lý tài nguyên thiên nhiên”*, của Julia Wondolleck và Steven Yaffee (2000) đã cung cấp sự cân nhắc và đánh giá cần thiết về vai trò của hợp tác trong các vấn đề về tài nguyên thiên nhiên. Tác giả đã tập trung vào việc tìm hiểu cách thức mọi người đã làm việc cùng nhau thành công để giải quyết các vấn đề chung, giải quyết xung đột và xây dựng quan hệ đối tác hướng tới mục tiêu bền vững hơn. Nghiên cứu đã chỉ ra khung 8 yếu tố quan trọng không thể thiếu để hợp tác thành công: thiết lập mục tiêu chung, tương tác giữa các bên, xây dựng quy trình tương tác hiệu quả, có ý nghĩa, giải quyết vấn đề theo tư duy mới, tiếp cận chủ động, nâng cao sự hiểu biết của người dân, nâng cao tinh thần trách nhiệm và cam kết, nhận sự giúp đỡ và hỗ trợ.

Deidre M. Peroff, Ginger G. Deason, Erin Seekamp, Jennifer Iyengar (2016) trong *“Lồng ghép các khuôn khổ cho việc đánh giá hợp tác du lịch: Một khám phá thành công về vòng đời của sự hợp tác trong phát triển du lịch sinh thái”* đã sử dụng lý thuyết về 8 yếu tố tạo nên thành công trong hợp tác của Wondolleck & Yaffee (2000) trong các giai đoạn của vòng đời hợp tác để nghiên cứu về hoạt động du lịch sinh thái ở vùng quê Tyrrell (North Carolina, Mỹ). Nghiên cứu này chỉ ra rằng các quan hệ đối tác du lịch có thể thành công hơn bằng cách đặc biệt chú ý đến hai yếu tố quan trọng: đảm bảo rằng hàng mục tiêu hợp tác có ý nghĩa, các quy trình hợp tác hiệu quả và lâu dài; và tăng cường trách nhiệm và cam kết.

Tanja Mihalic (2016), “*Bàn luận về trách nhiệm bền vững trong du lịch hướng tới DLCTN*”, đã đề xuất mô hình 3 giai đoạn: Nhận thức (Awareness), Chương trình hành động (Agenda) và Hành động (Action). Mô hình Triple – A Model phân tích những thuật ngữ liên quan đến phát triển bền vững và có trách nhiệm hiện đang được sử dụng cũng như cách sử dụng chúng.

### **Trong nước:**

Tác giả Phạm Trương Hoàng (2015) đã có bài viết “*Du lịch có trách nhiệm: Từ nhận thức tới hành động*”, đã đề cập tới cách tiếp cận thực tiễn về quá trình thực hiện DLCTN tại doanh nghiệp, hỗ trợ các doanh nghiệp xây dựng kế hoạch và thực hiện DLCTN. Bài báo cũng đã gợi ý cho các cơ quan quản lý và các bên liên quan các biện pháp hỗ trợ và thúc đẩy phát triển DLCTN.

Trần Thị Minh Hòa (2013) với bài báo “*Hoàn thiện mối quan hệ giữa các bên liên quan nhằm phát triển hoạt động du lịch tại Việt Nam*” phân tích bản chất các mối liên hệ giữa các bên liên quan trong hoạt động phát triển du lịch nói chung và đề ra một số giải pháp nhằm tăng cường các mối quan hệ hợp tác đó.

Nhìn chung, các tác giả đều nhấn mạnh tầm quan trọng của việc hợp tác giữa các bên liên quan trong phát triển du lịch bền vững, trong đó các bên cần thúc đẩy việc học tập, xây dựng năng lực, thảo luận và chia sẻ lẫn nhau. Tuy nhiên, nghiên cứu về mối quan hệ hợp tác cụ thể giữa CĐĐP với doanh nghiệp trong phát triển DLCTN thì chưa được đề cập nhiều. Luận văn “*hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương trong phát triển du lịch trách nhiệm. Nghiên cứu tại khu du lịch Tam Cốc – Bích Động*” là đề tài mới, có tính thực tiễn cao, góp phần vào nâng cao khả năng cạnh tranh của điểm đến đồng thời tăng cường các hành vi có trách nhiệm của hai bên liên quan.

## **3. Mục tiêu nghiên cứu**

### ***3.1. Mục tiêu chung***

Nghiên cứu các nội dung hợp tác giữa các DNDL địa phương và CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động; nguyên nhân các vấn đề còn tồn tại trong quá trình

hợp tác; từ đó đưa ra các giải pháp nhằm tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa hai bên trong phát triển DLCTN.

### ***3.2. Mục tiêu cụ thể***

- Hệ thống cơ sở lý luận về DLCTN, làm rõ các nội dung hợp tác giữa DNDL với CĐĐP trong phát triển DLCTN.

- Đánh giá mức độ thực hiện DLCTN thông qua hợp tác giữa DNDL và CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động và chỉ ra các nguyên nhân của các vấn đề còn tồn tại trong quá trình hợp tác đó.

- Xác định phương hướng và đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường sự hợp tác giữa DNDL với CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động trong phát triển DLCTN.

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### ***4.1. Đối tượng nghiên cứu***

- Đối tượng nghiên cứu của luận văn là sự hợp tác giữa các DNDL với CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động trong phát triển DLCTN.

### ***4.2. Phạm vi nghiên cứu***

#### ***4.2.1. Phạm vi về nội dung***

Luận văn đề cập đến những nội dung của sự hợp tác giữa DNDL với CĐĐP thể hiện thông qua những hành vi có trách nhiệm giữa hai bên trong phát triển du lịch dưới góc nhìn doanh nghiệp.

#### ***4.2.2. Phạm vi về không gian***

Đề tài tập trung nghiên cứu trong phạm vi KDL Tam Cốc – Bích Động.

#### ***4.2.3. Phạm vi về thời gian***

Số liệu thứ cấp được thu thập và tổng hợp giai đoạn 2013 – 2017.

Số liệu sơ cấp được tổng hợp qua khảo sát, phỏng vấn năm 2018

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

- ***Phương pháp định tính:*** Phỏng vấn sâu

Nội dung phỏng vấn sâu tập trung vào cách thức DNDL thực hiện các nội dung hợp tác và các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện các nội dung đó.

**- Phương pháp định lượng:**

Sử dụng bảng hỏi để đánh giá mức độ thực hiện trách nhiệm của DNDL thông qua các khía cạnh hợp tác với CĐĐP trong phát triển DLCTN, phương pháp thống kê mô tả xử lý số liệu thứ cấp và sử dụng phần mềm excel để xử lý bảng hỏi.

**Nguồn dữ liệu**

+ Nguồn số liệu thứ cấp: Được tìm hiểu từ các tài liệu đã công bố (sách, báo, báo cáo khoa học, các trang web...

+ Nguồn số liệu sơ cấp: Được thu thập từ phiếu điều tra DNDL địa phương và kết quả phỏng vấn sâu.

**6. Kết cấu luận văn:**

**Phần mở đầu**

**Chương 1:** Tổng quan về sự hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN

**Chương 2:** Thực trạng hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động (Ninh Bình)

**Chương 3:** Đề xuất một số giải pháp tăng cường sự hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN.

**Kết luận**



## **CHƯƠNG 1:**

# **TỔNG QUAN VỀ SỰ HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CDDP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM**

### **1.1. Phát triển du lịch với cách tiếp cận du lịch trách nhiệm**

#### ***1.1.1. Mục tiêu phát triển DLCTN***

Ngày nay, khách du lịch bên cạnh mục đích đi du lịch phục hồi về thể chất và tinh thần, họ có yêu cầu ngày càng cao về các sản phẩm dịch vụ du lịch mang lại các trải nghiệm thú vị, mang nhiều màu sắc bản địa và tăng cường sự tương tác với CDDP. Số lượng khách du lịch quan tâm đến các dịch vụ thân thiện với môi trường hay các cơ sở cung cấp dịch vụ theo hướng bền vững ngày càng tăng. Kinh doanh có đạo đức, trách nhiệm trong du lịch ngày càng có ý nghĩa quan trọng và có thể mang lại lợi ích dài hạn và bình đẳng cho tất cả các bên tham gia: trước hết, giúp cho việc quản lý và bảo tồn các nguồn lực văn hóa và tự nhiên, tạo ra điểm đến hấp dẫn cho du khách, mang lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp và việc làm cho CDDP, đồng thời đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương nói riêng và quốc gia nói chung. Tuyên bố Cape Town (2002) cụ thể các mục tiêu trong thực hành DLCTN là:

- Giảm thiểu tác động tiêu cực về kinh tế, môi trường và xã hội;
- Tạo ra lợi ích kinh tế lớn hơn và tăng cường phúc lợi cho CDDP, cải thiện điều kiện làm việc và tiếp cận với ngành công nghiệp; liên quan đến người dân địa phương trong các quyết định ảnh hưởng đến cuộc sống và thay đổi cuộc sống của họ;
- Đóng góp tích cực vào việc bảo tồn di sản thiên nhiên và văn hóa, để duy trì sự đa dạng của thế giới;
- Cung cấp nhiều trải nghiệm thú vị hơn cho khách du lịch thông qua các kết nối có ý nghĩa hơn với CDDP và hiểu biết hơn về các vấn đề văn hóa, xã hội và môi trường địa phương;
- Quan tâm đến lợi ích cho người khuyết tật và người có hoàn cảnh khó khăn; nhạy cảm với văn hóa, tạo sự tôn trọng giữa khách du lịch và chủ nhà, đồng thời xây dựng lòng tự hào và niềm tin của địa phương.

### ***1.1.2. Nguyên tắc phát triển DLCTN***

Tại hội nghị quốc tế lần thứ nhất về DLCTN tại điểm đến diễn ra tại Cape Town, Nam Phi (2002), việc thực hiện DLCTN tại các điểm đến đã được xác định bao gồm:

#### **Nguyên tắc thực hành DLCTN về kinh tế**

+ Đánh giá những tác động kinh tế trước khi phát triển du lịch và ưu tiên phát triển những loại hình phát triển khác mang lại lợi ích cho CDDP và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với sinh kế. Cần xác định rõ, du lịch không nhất thiết là phương thức phát triển kinh tế địa phương tối ưu.

+ Tối đa hóa lợi ích kinh tế địa phương bằng cách gia tăng sự liên kết và giảm thiểu tổn thất, đảm bảo việc tham gia và hưởng lợi của cộng đồng thông qua hoạt động du lịch. Thực thi các giải pháp phát triển du lịch khả thi nhằm giảm nghèo thông qua các chiến lược giảm nghèo bền vững.

+ Phát triển chất lượng sản phẩm du lịch nhằm hoàn thiện và tăng cường vị thế của điểm đến.

+ Thực thi các chiến lược phát triển thị trường, đảm bảo sự toàn vẹn về tự nhiên, văn hóa và xã hội của điểm đến, đồng thời khuyến khích những loại hình du lịch thích hợp.

+ Kiến tạo môi trường kinh doanh công bằng, xây dựng tinh thần hợp tác trên nguyên tắc cùng chia sẻ và giảm thiểu rủi ro, tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực theo chuẩn quốc tế.

+ Cung cấp những hình thức hỗ trợ đầy đủ và thích hợp đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ, đảm bảo cho những doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch phát triển bền vững.

#### **Nguyên tắc thực hành DLCTN về xã hội**

+ Đảm bảo sự tham gia tích cực của CDDP vào việc lập kế hoạch và ra quyết định, thiết lập các thiết chế phù hợp để đảm bảo hiện thực hóa mục tiêu này.

+ Đánh giá những tác động về mặt xã hội đối với quá trình hoạt động du lịch (từ khâu lập dự án đến thực thi dự án theo từng giai đoạn) nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực và tối ưu hóa tác động tích cực.

+ Đảm bảo du lịch là một ngành kinh tế mang tính xã hội toàn diện, tạo điều kiện để tất cả các cộng đồng và cá nhân kể cả những cộng đồng, cá nhân ở những vùng khó khăn và dễ bị tổn thương có thể tham gia vào quá trình phát triển du lịch.

+ Đấu tranh với nạn xâm phạm tình dục đặc biệt là việc bóc lột sức lao động ở trẻ em.

+ Tôn trọng nền văn hóa bản địa, bảo tồn và khuyến khích sự đa dạng về văn hóa và xã hội.

+ Tạo điều kiện để hoạt động du lịch góp phần cải thiện về y tế và giáo dục.

#### **Nguyên tắc thực hành DLCTN về môi trường**

+ Đánh giá những tác động về môi trường qua quá trình thiết lập và vận hành du lịch (từ việc lập kế hoạch đến thực thi dự án theo từng giai đoạn), đảm bảo giảm thiểu tác động tiêu cực và tối ưu hóa tác động tích cực.

+ Khai thác và sử dụng nguồn tài nguyên một cách bền vững, giảm thiểu phát thải rác quá mức.

+ Bảo tồn bền vững đa dạng tự nhiên, có những giải pháp phù hợp để tái tạo tài nguyên, nghiên cứu ứng dụng loại hình du lịch và công suất khai thác phù hợp với sức chứa của môi trường, bảo đảm tính toàn vẹn của những hệ sinh thái và những khu bảo tồn dễ bị tổn thương.

+ Tăng cường chất lượng giáo dục và nâng cao nhận thức về phát triển bền vững cho các bên liên quan.

+ Nâng cao năng lực của các bên liên quan và đảm bảo thực hiện các nguyên tắc tối ưu trên cơ sở tham vấn các chuyên gia môi trường và bảo tồn thiên nhiên.

### ***1.1.3. Lợi ích của DLCTN đối với CDDP và DNDL***

Nhìn chung, lợi ích của DLCTN thể hiện qua việc tạo nên môi trường sạch hơn, trong lành hơn, nền văn hóa mạnh mẽ với ít xung đột văn hóa và lợi ích kinh tế từ hoạt động phát triển du lịch được phân chia rộng rãi cho các bên liên quan.

#### ***1.1.3.1. Lợi ích phát triển du lịch trách nhiệm đối với DNDL***

Nhiều doanh nghiệp đã và đang tiếp cận phương pháp quản lý thực hành DLCTN với các chính sách ứng xử đạo đức, nhân viên được trả lương công bằng, được cung cấp điều kiện làm việc tốt, hòa nhập với văn hóa, và không gây hại cho

môi trường. Với phương pháp tiếp cận này, mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp trong dài hạn, cụ thể:

- Nâng cao giá trị sản phẩm của doanh nghiệp: Khách du lịch sẽ cảm thấy thoải mái, vui vẻ khi họ thấy mình đang góp phần tích cực vào việc bảo vệ môi trường đồng thời tham gia hỗ trợ CĐĐP về cả khía cạnh kinh tế và xã hội. Khách du lịch thực hiện các nguyên tắc DLCTN trong quá trình tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của DNDL sẽ nâng cao danh tiếng của doanh nghiệp giúp doanh nghiệp có lợi thế so với đối thủ cạnh tranh.

- DNDL nhận được sự hỗ trợ từ CĐĐP: Khi DNDL thực hiện các biện pháp thực hành DLCTN góp phần bảo vệ môi trường và lợi ích cho CĐĐP, họ sẽ nhận được sự ủng hộ, giúp đỡ nhiều hơn từ các chính quyền, người dân địa phương, từ đó tạo điều kiện để doanh nghiệp có thể đạt được hiệu quả cao từ hoạt động kinh doanh.

- Bằng cách thực hiện DLCTN, DNDL có thể tạo được những chú ý tích cực từ phía các cơ quan truyền thông. Điều này có thể giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí quảng bá song vẫn tạo ra đòn bẩy thúc đẩy doanh thu và tạo thêm nhiều cơ hội kinh doanh cho doanh nghiệp.

- Doanh nghiệp có thể tiết kiệm chi phí thông qua việc sử dụng nguồn năng lượng hiệu quả. Trong doanh nghiệp thực hiện DLCTN, người lao động làm việc trong điều kiện tốt, năng suất lao động tăng. Cảnh quan tự nhiên các điểm du lịch được bảo vệ ảnh hưởng tích cực đến cảm nhận của du khách, tăng tỉ lệ khách trở lại cũng như tăng hiệu quả của marketing truyền miệng. DNDL có thể tiết kiệm chi phí cho hoạt động xúc tiến, quảng bá.

- Nhân viên các DNDL thực hiện DLCTN trung thành hơn với doanh nghiệp. Tính cạnh tranh và năng lực của các DNDL trong môi trường toàn cầu hóa nhanh chóng này phụ thuộc vào sự tin cậy, tôn trọng lẫn nhau, không phân biệt và quan hệ lao động – quản lý tốt giữa người lao động và sử dụng lao động. Người lao động có năng lực, hài lòng với môi trường làm việc sẽ tạo ra kết quả tốt hơn, cả về mặt thành tích của doanh nghiệp và các vấn đề xã hội - môi trường. Khả năng dài hạn hàm ý rằng ban quản lý của các doanh nghiệp cần phải dựa vào ba trụ cột bền vững

làm cho các doanh nghiệp tạo ra của cải và việc làm ổn định. Các DNDL có các chương trình hoạt động có trách nhiệm không chỉ tác động tích cực tới cảm nhận cho du khách, CDDP mà còn thực hiện các chính sách giữ chân nhân viên. Nhân viên tự hào về các giá trị mà doanh nghiệp tạo ra, từ đó càng thêm gắn kết với doanh nghiệp mà họ làm việc. Tỷ lệ luân chuyển lao động giảm, chi phí phát sinh do thu hút và đào tạo người mới giảm, chất lượng dịch vụ được duy trì và cải thiện.

#### *1.1.3.2. Lợi ích phát triển du lịch trách nhiệm đối với CDDP*

- Tăng cường giá trị của di sản văn hóa và môi trường. Nâng cao nhận thức ngày càng cao về giá trị của môi trường và hệ thống tự nhiên đồng thời tăng cường niềm tự hào, tự tôn văn hóa thông qua việc tăng cường các nghề thủ công và nghệ thuật truyền thống, tri thức truyền thống và thực tiễn. Mặc dù, phát triển du lịch có gây ra ô nhiễm môi trường nhưng tham gia kinh doanh du lịch sẽ mang lại nhiều lợi ích tích cực cho CDDP hơn là những tác động tiêu cực.

- Tạo ra được các nguồn thu cho công tác bảo tồn: Phát triển du lịch là cách thức hiệu quả nhất góp phần phát triển và bảo tồn các giá trị văn hóa cũng như tự nhiên. Bên cạnh đó, nguồn thu từ hoạt động kinh doanh du lịch có thể dành cho các hoạt động đầu tư về con người như tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao nhận thức, kiến thức và kỹ năng giao tiếp, phục vụ khách du lịch cho người dân địa phương để họ có đủ năng lực tham gia vào hoạt động quản lý tài nguyên của chính họ một cách bền vững.

- Cơ sở hạ tầng địa phương được cải thiện: Điều kiện cần thiết để phát triển du lịch nói chung là cơ sở hạ tầng phải đảm bảo để đáp ứng nhu cầu đa dạng và ngày càng cao của khách du lịch (như đường xá, bệnh viện, viễn thông, nguồn nước sạch, v.v). Ngoài ra, yêu cầu về bảo vệ môi trường trong hoạt động xây dựng và tổ chức du lịch cũng khuyến khích các ngành nghề kinh doanh hàng hóa, dịch vụ khác hoạt động thân thiện với môi trường hơn.

- Biến đổi tích cực trong khẳng định vai trò của giới: Du lịch phát triển mang lại nhiều cơ hội việc làm đặc biệt là cho phụ nữ và thanh niên. Đối với các khách sạn, là các doanh nghiệp có nhu cầu về số lượng lao động lớn, nhiều vị trí như nhân viên lễ tân, nhà hàng, phục vụ buồng là những công việc phù hợp với nữ giới và thanh niên.

- Thúc đẩy các ngành nghề kinh tế địa phương phát triển: Do tác động kéo từ hoạt động phát triển du lịch mang lại, tạo ra nhiều cơ hội cho các hoạt động kinh doanh liên quan như nông nghiệp, vận chuyển,... hỗ trợ nền kinh tế địa phương nhiều mặt và góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh địa phương một cách trực tiếp và gián tiếp.

- Mang lại nhiều cơ hội về kinh tế: Du lịch tạo ra các cơ hội trực tiếp và gián tiếp về việc làm, thu nhập cho người dân cũng như các khoản thuế đóng góp cho chính quyền địa phương.

- Phát triển loại hình du lịch cộng đồng: Tạo điều kiện cho các CDDP tham gia một cách tích cực và hưởng lợi từ du lịch cũng như khả năng đóng góp ý kiến vào quá trình phát triển du lịch từ đó trực tiếp giảm nghèo tại địa phương.

Như vậy, lợi ích của phát triển DLCTN là lâu dài, mang tính chia sẻ nhiều hơn, hướng đến sự bền vững. Trong ngắn hạn, chi phí kinh doanh của doanh nghiệp tăng so với thông thường nhưng đây là sự đầu tư tương lai, đáp ứng được nhu cầu của du khách, tạo nên điểm đến hấp dẫn.

## **1.2. Hợp tác giữa DNDL và CDDP trong phát triển DLCTN**

### ***1.2.1. Các khái niệm***

#### ***1.2.1.1. Khái niệm doanh nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương***

##### **Doanh nghiệp du lịch**

Hiện nay, kinh doanh dịch vụ du lịch ngày càng trở thành ngành kinh tế hấp dẫn đối với các nhà đầu tư. Số lượng doanh nghiệp du lịch ngày càng tăng về số lượng và qui mô. Trong phát triển du lịch, các DNDL chính là trung tâm kết nối giữa điểm đến, CDDP với khách du lịch. Họ cũng là trung gian để cung cấp, bán các sản phẩm, dịch vụ du lịch cho khách du lịch. Trong đó, nhiều DNDL tham gia vào đầu tư tạo ra các sản phẩm tại điểm đến mà cộng đồng chưa cung ứng hoặc không có khả năng cung ứng để tạo ra các sản phẩm du lịch trọn gói, đa dạng và chất lượng cho thị trường khách du lịch.

Doanh nghiệp du lịch được hiểu là các doanh nghiệp mà hoạt động kinh doanh liên quan đến du lịch như: các doanh nghiệp kinh doanh lễ hành, các doanh

nghiệp kinh doanh lưu trú, các doanh nghiệp kinh doanh ăn uống, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí...

Các DNDL góp phần tạo ra việc làm và thu nhập cho CĐĐP. Các công việc thường sử dụng lao động địa phương như dọn phòng, nấu ăn, chạy bàn, bảo vệ... Ngoài ra, thông qua việc mua các nguyên liệu đầu vào cho hoạt động của doanh nghiệp như nông phẩm, hàng hóa, doanh nghiệp du lịch đóng góp vào sự tăng trưởng kinh tế tại điểm đến đồng thời tạo ra việc làm gián tiếp cho CĐĐP.

### **Cộng đồng địa phương**

Hiện nay, có nhiều cách hiểu về thuật ngữ “cộng đồng địa phương”. Trong từ điển Bách khoa Việt Nam (2000): “cộng đồng” được hiểu là “một tập đoàn người rộng lớn, có những dấu hiệu chung về thành phần giai cấp, về nghề nghiệp, về địa điểm sinh tụ và cư trú. Cũng có những cộng đồng xã hội bao gồm cả một dòng giống, một sắc tộc, một dân tộc”.

Theo Lê Văn An và cộng sự (2016), cộng đồng được hiểu là “nhóm người sống trong phạm vi thôn, bản, các xã, phường của khu vực nông thôn và thành thị, đặc biệt là các vùng nông thôn vùng sâu, vùng xa. Trong đó, cộng đồng có những điểm giống nhau, có chung các mối quan hệ nhất định và cùng chịu ảnh hưởng bởi một số yếu tố tác động và là đối tượng cần quan tâm trong phát triển kinh tế - xã hội hiện nay.”

Như vậy, cộng đồng địa phương được hiểu là những người dân đang sống trong cùng khu vực địa lý (bao gồm cả những người sinh ra tại địa phương hay những người dân đang sinh sống trong địa bàn, dù sống trong một thời gian có thể chưa dài); trong một tổ chức xã hội (các xã) và chia sẻ những giá trị nhất định.

Trong nghiên cứu này đề cập đến mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP không có nghĩa là tất cả các thành viên cộng đồng có vai trò giống nhau trong quan hệ với doanh nghiệp.

#### **1.2.1.2. Khái niệm về sự hợp tác**

Hợp tác được coi là cách thức để tạo ra giá trị tối ưu cho khách hàng và đem lại lợi ích cho các bên liên quan (chất lượng dịch vụ tăng, chi phí giảm). Theo Barrat và Oliveira (2001), hợp tác được hiểu là sự xây dựng mối quan hệ giữa các

đối tác để cùng đầu tư nguồn lực, chia sẻ thông tin, trách nhiệm và lợi ích thu được nhằm đạt được mục tiêu chung. Wondolleck và Yaffee (2000) định nghĩa về sự hợp tác là "tổng hợp các nguồn lực ví dụ như thông tin, tiền bạc, lao động..., bởi hai hoặc nhiều bên liên quan, để giải quyết một tập các vấn đề mà không thể giải quyết riêng lẻ". Theo quan điểm của Long (1997), hợp tác trong du lịch được định nghĩa là nỗ lực của các bên liên quan từ các tổ chức trong hai hoặc nhiều ngành có lợi ích trong phát triển du lịch, những người tham gia vào quá trình tương tác sử dụng các quy tắc, ở mức độ tổ chức đã thống nhất và trên khu vực địa lý được xác định để hành động hoặc quyết định các vấn đề liên quan đến sự phát triển du lịch.

Bên cạnh đó, Soonhong và cộng sự (2005), cho thấy rằng việc chia sẻ các thông tin định kỳ chính thức hoặc không chính thức được coi là thành phần thiết yếu cho các đối tác tham gia hợp tác tiếp nhận được các luồng thông tin một cách nhanh chóng và kịp thời. Theo đó, lập kế hoạch chung có liên quan đến việc chia sẻ thông tin là cần thiết để cùng điều chỉnh các quy trình và năng lực của những người tham gia vào các nỗ lực hợp tác. Sự hợp tác đề cập đến mối quan hệ phụ thuộc lẫn nhau, thể hiện qua nguyên tắc đảm bảo lợi ích của các đối tác.

Theo Soosay và cộng sự (2008), trong mối quan hệ hợp tác các bên tham gia cùng nhau chia sẻ thông tin, lập kế hoạch và đưa ra quyết định giải quyết cùng một vấn đề. Trong đó, các bên có trách nhiệm chia sẻ rủi ro và chi phí dựa trên sự cởi mở, tin tưởng lẫn nhau để mang lại lợi ích cho các bên tham gia. Việc xác định đúng nguyên tắc, đúng bản chất và các điều kiện hợp tác sẽ thúc đẩy các bên tham gia xây dựng được mối quan hệ lâu dài, hiệu quả cũng như đảm bảo lợi ích của từng thành viên tham gia hợp tác. Trong quan hệ đó, điều quan trọng là phải tạo ra các hình thức khuyến khích hợp tác, trong đó các bên liên quan có lợi ích chính đáng và thường có xung đột lợi ích trong một khu vực địa phương cần tham gia vào việc trao đổi và xây dựng kế hoạch hợp tác. Healey (1997) nhấn mạnh những ràng buộc có tính hệ thống, những bất bình đẳng giới và các thực tiễn thể chế có thể cản trở sự ảnh hưởng của các bên tham gia đến các thỏa thuận hợp tác, không chỉ đơn giản xem xét ai kiểm soát nguồn lực. Các bên tham gia cần phải có các hình thức đối thoại, học hỏi lẫn nhau và xây dựng sự đồng thuận, lòng tin và sự hiểu biết lẫn nhau



giải quyết các mâu thuẫn giữa các bên liên quan (Friedmann 1992).

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, hợp tác được hiểu là mối quan hệ giữa các đối tác để cùng chia sẻ nguồn lực, trách nhiệm nhằm đạt được mục tiêu chung.

### ***1.2.2. Mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN***

Du lịch là ngành kinh tế năng động, phức tạp mà trong đó các DNDL liên tục phải điều chỉnh để đáp ứng các nhu cầu liên tục thay đổi của khách du lịch và duy trì thị phần. Trong khi đó, người dân trong CĐDP có thể tìm được việc làm và kiếm được nguồn thu từ du lịch, bằng cách làm việc trực tiếp trong các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch, hay trong các ngành và chuỗi cung có liên quan.

Dưới góc độ tiếp cận DLCTN, phát triển du lịch đảm bảo 3 nguyên tắc phát triển kinh tế, đảm bảo công bằng xã hội và toàn vẹn môi trường. Để bổ sung thêm bản sắc độc đáo cho các sản phẩm, hiện nay, các DNDL sử dụng người lao động địa phương trong hoạt động cung cấp dịch vụ trực tiếp cho khách hoặc hợp tác với CĐDP đưa họ tham gia nhiều hơn vào chuỗi giá trị du lịch.

Tài liệu “Bộ công cụ về DLCTN tại Việt Nam”, trong chương trình phát triển năng lực DLCTN với môi trường và xã hội do liên minh châu Âu tài trợ (2013), đã đề cập tới các hoạt động của quá trình hợp tác giữa DNDL và CĐDP, cụ thể:

- Thông qua quá trình phổ biến chia sẻ thông tin về kế hoạch phát triển DLCTN khuyến khích các bên tham gia qua phương thức trình bày các mối quan tâm, e ngại; từ đó thúc đẩy sự cam kết giữa các bên tăng cường sự hợp tác.

- Tổ chức các cuộc thảo luận cởi mở để các bên tham gia hợp tác có thể hiểu biết lẫn nhau từ đó xây dựng sự tin tưởng. Hai bên tham gia nỗ lực tìm kiếm tiếng nói chung để đặt ra mục tiêu chung và cùng nhau tìm cách cộng tác làm việc có hiệu quả.

- Thiết lập và phát triển nhóm điều phối và tìm kiếm người đại diện, đó phải là người có uy tín và nhận được sự tin tưởng của tất cả các bên để lãnh đạo và thực thi các sáng kiến hợp tác.

- Nêu ra các mục tiêu, cách thức hợp tác, đề xuất và phát triển các ý tưởng, cùng đưa ra các quyết định thực hiện DLCTN nhằm đạt được mục tiêu chung.

- Đặt ra yêu cầu và cam kết nhằm đảm bảo các nỗ lực của các bên tham gia được duy trì sau các cuộc gặp cho đến khi các chủ thể liên quan phối hợp thực hiện.

“Trong phát triển DLCTN, các DNDL đóng vai trò bản lề bởi các doanh nghiệp nằm ở vị trí trung tâm kết nối các bên trong hoạt động du lịch. Các doanh nghiệp tác động trực tiếp hoặc gián tiếp qua các đối tượng khác tới việc thực hiện DLCTN tại một điểm đến” (Phạm Trương Hoàng, 2015). Kết quả các hoạt động khai thác giá trị tài nguyên tại điểm đến của các DNDL ảnh hưởng tới kinh tế, xã hội, môi trường của địa phương. Bên cạnh đó, phát triển du lịch không thể tách rời vai trò của CĐĐP. Cộng đồng dân cư đóng vai trò là chủ nguồn tài nguyên du lịch và trực tiếp tham gia hoạt động cung cấp dịch vụ du lịch cho du khách. Văn hóa địa phương, lối sống mỗi cộng đồng chính là những trải nghiệm mà du khách sẽ có được. Nếu cộng đồng điểm đến yêu cầu trách nhiệm cao về môi trường và xã hội thì các DNDL sẽ phải điều chỉnh hoạt động phù hợp với đặc điểm tình hình địa phương đó. Đồng thời, sự tương tác giữa DNDL và CĐĐP góp phần thúc đẩy các DNDL thực hiện DLCTN. Trong mối quan hệ tương tác này, người dân địa phương có thể tham gia với ở nhiều vị trí khác nhau:

**Bảng 1.1: Các hình thức tham gia khác nhau của cộng đồng vào hoạt động kinh doanh du lịch**

| <b>Loại hình doanh nghiệp</b>                           | <b>Bản chất sự tham gia của địa phương</b>                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doanh nghiệp tư nhân bên ngoài                          | + Cung cấp nguồn lao động<br>+ Cung cấp hàng hóa, dịch vụ                                                                                                         |
| Doanh nghiệp vận hành và quản lý bởi cá nhân địa phương | + Sở hữu doanh nghiệp<br>+ Tự làm chủ doanh nghiệp<br>+ Cung cấp hàng hóa, dịch vụ                                                                                |
| Doanh nghiệp cộng đồng                                  | + Sở hữu tập thể<br>+ Tập thể hoặc cá nhân quản lý<br>+ Cung cấp hàng hóa, dịch vụ<br>+ Thuê nhân công hoặc cung cấp nguồn lao động                               |
| Liên doanh giữa cộng đồng và doanh nghiệp tư nhân       | + Hợp đồng cam kết và phân chia quyền sở hữu<br>+ Phân chia doanh thu, lợi nhuận<br>+ Cho thuê, đầu tư nguồn tài nguyên<br>+ Tham gia vào quá trình ra quyết định |

*Nguồn: Viện nghiên cứu và phát triển ngành nghề nông thôn Việt Nam*

Như vậy, giữa DNDL địa phương với CĐDP tồn tại các mối quan hệ lợi ích trực tiếp cụ thể sau:

- Người sử dụng lao động – người lao động
- Người mua hàng hóa, dịch vụ - người cung cấp hàng hóa, dịch vụ
- Chủ đầu tư – người góp vốn, tài sản, người cho thuê đất, địa điểm

Ngoài ra, DNDL tại địa phương và CĐDP còn phối hợp với nhau để xử lý các vấn đề chung về môi trường, an ninh xã hội.

### **1.3. Các nội dung hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch và cộng đồng địa phương**

Trong nghiên cứu này, mối quan hệ hợp tác giữa DNDL với CĐDP được xem xét qua ống kính của Julia Wondolleck & Steven Yaffee (2000) tám khía cạnh hợp tác thành công trong mối quan hệ hợp tác và mô hình 3 giai đoạn của Mihalic (2016) bao gồm nhận thức, kế hoạch và hành động giải thích quá trình từ nhận thức đến hành vi trong thực tiễn DLCTN.

**Bảng 1.2: Tám nội dung hợp tác giữa DNDL với CĐDP**

| STT | Các nội dung hợp tác                                             |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| 1   | Thiết lập các mối quan tâm chung                                 |
| 2   | Tương tác giữa DNDL và CĐDP                                      |
| 3   | Thiết lập và phát triển quy trình hợp tác                        |
| 4   | Tập trung giải quyết các vấn đề theo những cách mới và khác nhau |
| 5   | Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                               |
| 6   | Tin cậy và tôn trọng các cá nhân trong tổ chức và đối tác        |
| 7   | Tiếp cận và kinh doanh chủ động                                  |
| 8   | Sẵn sàng giúp đỡ và tìm sự hỗ trợ                                |

*Nguồn: Tổng hợp từ Wondolleck và Yaffee (2000)*

Trong nghiên cứu của Wondolleck và Yaffee (2000) không trực tiếp giải quyết vấn đề hợp tác trong du lịch, tuy nhiên tám nội dung này được xác định dựa trên một nghiên cứu lâu dài thông qua nghiên cứu khoảng 200 nỗ lực hợp tác trong vòng 20 năm. Tám khía cạnh hợp tác đó là chìa khóa cung cấp các phương pháp tiếp cận thực tế nhằm tăng cường năng lực hợp tác giữa các bên liên quan. Thông

qua đó, Wondolleck và Yaffee (2000) cho rằng, con người có thể sử dụng các nội dung này trong việc xây dựng quan hệ hợp tác, giải quyết các vấn đề liên quan thông qua cách hợp tác.

*Thứ nhất*, sự cần thiết phải bắt đầu bằng những mối quan tâm chung. Sự hiểu biết về mục đích, lợi thế của các bên tham gia là rất quan trọng để thiết lập, xây dựng, duy trì và phát triển mối quan hệ hợp tác. Nó bắt đầu từ việc chia sẻ về các mối quan tâm, những e ngại từ CĐĐP và các DNDL từ đó chỉ ra, tầm nhìn chung, mục đích của sự hợp tác.

Theo Selin và Myers (1998) tính đa dạng của các bên tham gia trong mối quan hệ này như là một yếu tố thể hiện tính hiệu quả của mối quan hệ. Nhóm này có thể bao gồm những người có lợi ích từ du lịch khá đồng nhất và những người có lợi ích không đồng nhất, thường xảy ra với cộng đồng sống ở điểm đến. Một vấn đề quan trọng nữa là doanh nghiệp chỉ tìm kiếm để cộng tác với những người có thể chia sẻ những nguồn lực tương thích và những nguồn lực khác nhau trong khi một số người khác trong cộng đồng có thể bị bỏ qua hoặc bị đẩy ra ngoài lề. Sự tham gia của CĐĐP có thể trên cơ sở sự tham gia của một số ít người không nhất thiết đại diện cho các quan điểm địa phương rộng lớn hơn. Vì vậy, rất khó để đưa ra các mục tiêu chung. Sự thống nhất trong triển khai hợp tác đòi hỏi phải có quá trình thảo luận trong đó hai bên học hỏi, tôn trọng lẫn nhau, xem xét quan điểm của nhau, kết hợp hiểu biết để thảo luận các vấn đề và định hướng chính sách, nhằm đạt được mục tiêu chung. Đây là phương pháp để giúp các bên liên quan hiểu nhau hình thành các mối quan tâm chung và chấp nhận những khác biệt trong cách tiếp cận của họ. Sẽ có những mức độ khác nhau để xây dựng sự đồng thuận thành công. Các bên liên quan tham gia vào hợp tác có thể không đồng ý với tất cả các hướng về chính sách mới và họ có thể phản đối thực tế hơn để đảm bảo rằng mỗi bên sẽ nhận được một số lợi ích từ đó. Dựa trên sự đánh giá về các liên minh hợp tác trong du lịch, Selin và Chavezargue (1995), cho rằng “không có khả năng quan hệ đối tác sẽ thành công nếu họ không nhận thức rằng kết quả của sự hợp tác sẽ mang lại lợi ích cho mỗi đối tác”.

*Thứ hai*, tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhiều nhóm người khác nhau tương tác thông qua các phương thức trao đổi có hiệu quả như qua giao tiếp, tư vấn các hoạt động và tổ chức các chương trình giáo dục hoặc tiếp cận cộng đồng. Mỗi mức độ mà người tham gia chấp nhận sự hợp tác mang lại các kết quả khác nhau. Đa dạng các hình thức và phương thức tiếp cận tác động tích cực giữa những người tham gia, họ dễ dàng chấp nhận các nguyên tắc trong mối quan hệ hợp tác này khiến nó trở nên dễ tiếp thu hơn với những cách nghĩ khác và tạo ra những đề xuất thỏa thuận hợp tác mới.

Bên cạnh đó, việc sử dụng các kỹ thuật trong hoạt động tương tác ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình trao đổi thông tin giữa hai bên. Một số kỹ thuật liên quan đến việc cung cấp thông tin (chẳng hạn như hiển thị hoặc bản tin) hoặc thu thập ý kiến khác (chẳng hạn như phỏng vấn và bảng hỏi). Tuy những kỹ thuật này có giá trị nhưng chúng không cung cấp cho người tham gia cơ hội tranh luận trực tiếp và xây dựng sự đồng thuận với các bên liên quan khác, như có thể xảy ra với các nhóm tập trung và làm việc cùng nhau. Tuy nhiên, những kỹ thuật khác nhau này có thể được tích hợp trong một chiến lược tổng thể cho sự tham gia của các bên liên quan. Bên cạnh đó, để tăng hiệu quả đối thoại, những người tham gia cần thể hiện sự cởi mở, trung thực, khoan dung và tôn trọng tin tưởng lẫn nhau. Những người tham gia trong các cuộc đối thoại có thể là ảnh hưởng lớn đến việc có sự hiểu biết lẫn nhau và học hỏi từ sự khác biệt của các bên liên quan (Friedmann 1992). Những người tham gia có các mối quan tâm khác nhau, khác nhau về sự hiểu biết, hệ thống ý nghĩa, giá trị và thái độ vì thế sự hợp tác có thể được thúc đẩy nếu chúng phát sinh từ hiểu biết chung về điểm đến từ những người tham gia hợp tác (Healey 1997). Nếu không chú ý đến lợi ích, các loại hiểu biết, khung tham khảo, giá trị và thái độ của tất cả những người tham gia, sự hợp tác này quan điểm của những người tham gia mạnh hơn chiếm ưu thế (Arnstein 1969).

*Thứ ba*, cần phát triển và sử dụng các quy trình hợp tác hiệu quả và lâu dài liên quan đến các khía cạnh như quyết định đề xuất người đại diện lãnh đạo quá trình hợp tác hoặc đồng thuận quy trình... Mức độ tham gia của các bên liên quan

sẽ cao hơn khi các bước hợp tác được thiết lập nhằm khuyến khích việc ra quyết định tập thể và xây dựng sự đồng thuận. Người dân có thể hiểu hơn về kế hoạch hợp tác du lịch nếu họ tham gia từ giai đoạn đầu của quá trình lập kế hoạch. Lập kế hoạch và quản lý việc thực hiện du lịch theo hướng bền vững cần tránh sự áp đặt của các thành viên có nhiều nguồn lực hơn. Các cá nhân ở cả hai bên đối tác cần phải có tiếng nói của mình trong việc đóng góp ý kiến xây dựng quy trình thực hiện hiệu quả.

Quan hệ hợp tác thành công là kết quả trực tiếp của việc cải thiện quá trình tương tác giữa các bên tham gia. Mọi người không chỉ quan tâm đến kết quả cuối cùng mà cần chú ý tới quy trình hợp tác hiệu quả. Các quy trình được phát triển bằng cách tôn trọng sự khác biệt của mỗi bên. Trong mỗi quan hệ hợp tác, các bên liên quan quan tâm đến việc xây dựng quy trình này có hiệu quả và hợp pháp bởi vì sự hợp tác diễn ra liên tục và ràng buộc bởi các quy định của pháp luật. Vì thế, các quy trình hợp tác cần duy trì các cam kết và được thúc đẩy bằng cách tạo ra các ưu đãi, tạo ra các nguồn lực thúc đẩy tương tác liên tục. Khi những nỗ lực hợp tác thành công, việc duy trì quá trình trong dài hạn hướng tới cải thiện động lực giữa các cá nhân và có thể dẫn đến việc quản lý tài nguyên thiên nhiên và cộng đồng tốt hơn.

*Thứ tư*, khám phá nhu cầu mới để sẵn sàng tiếp cận giải quyết các vấn đề theo cách sáng tạo và linh hoạt. Các bên tham gia cùng chia sẻ những hiểu biết chung các vấn đề và tình huống trong quá trình phát triển du lịch địa phương, cùng tương tác và tích cực tham gia, hợp tác để giải quyết các vấn đề lớn hơn ở quy mô rộng hơn vượt qua các xung đột lợi ích giữa các bên. Các bên sẵn sàng thử phương pháp tiếp cận mới: thử nghiệm những cách ứng xử mới và những cách tương tác khác nhau, bao gồm các cuộc thảo luận không mang tính đối nghịch, thái độ linh hoạt, tích cực. Những người tham gia cùng học hỏi, chia sẻ những hiểu biết chung về các vấn đề và tình huống phát sinh, sử dụng các thông tin hiện có để phát triển sự hiểu biết chung, ngôn ngữ và các quy trình giúp vượt qua sự khác biệt về tổ chức.

*Thứ năm*, nâng cao ý thức trách nhiệm và sự cam kết giữa những người

tham gia trong quan hệ hợp tác. Những người tham gia phải là những người đáng tin cậy, tuân theo các quyết định và các đánh giá của nhóm, đảm bảo sự phân chia kết quả công bằng. Họ vượt qua ranh giới của tổ chức đã định trước bằng cách phát triển tầm nhìn và mục tiêu chung, công nhận sự phụ thuộc lẫn nhau và duy trì sự tập trung vào vấn đề chung; tăng cường tinh thần trách nhiệm vào quá trình hợp tác.

Nếu như niềm tin là căn cứ để thiết lập mối quan hệ hợp tác hiệu quả thì sự cam kết là yếu tố quan trọng để duy trì mối quan hệ hợp tác hiệu quả và lâu dài. Bên cạnh đó, sự cam kết còn đóng vai trò thúc đẩy mối qua hệ hợp tác. Sự cam kết trong tổ chức chính là sự gắn bó chặt chẽ của cá nhân với tổ chức, thể hiện ở sự nhất trí với mục tiêu giá trị của tổ chức và sự nỗ lực cống hiến của cá nhân đối với tổ chức nhằm đem lại kết quả mà tổ chức mong đợi.

*Thứ sáu*, sự tin cậy, tôn trọng các cá nhân trong tổ chức và đối tác; sự hợp tác được thực hiện bởi những con người trong tổ chức, chứ không phải các tổ chức mà mọi người đại diện. Yếu tố này nhấn mạnh vai trò của sự tin cậy và tôn trọng giữa những cá nhân ở hai bên tham gia trong việc tạo ra hi vọng về quá trình hợp tác thành công. Niềm tin được coi là một cơ chế quản lý để hạn chế mâu thuẫn và hành vi cơ hội, đồng thời thúc đẩy hợp tác để đạt được lợi ích chung. Niềm tin là cơ sở của mối quan hệ hợp tác thành công bởi vì nó có thể khuyến khích các đối tác tham gia vào các hoạt động hợp tác hạn chế mâu thuẫn và các hành vi cơ hội để thực hiện các mục tiêu chung. Niềm tin có thể là mức độ tin tưởng giữa cá nhân hay một nhóm người của doanh nghiệp với cá nhân hay nhóm người trong CDDP, cũng có thể hiểu là mức độ các thành viên của doanh nghiệp hay của cộng đồng đặt niềm tin vào đối tác của mình. Khi các đối tác đã có niềm tin, họ sẵn sàng hi sinh những lợi ích trong ngắn hạn để cùng nhau đạt được những mục tiêu trong dài hạn.

*Thứ bảy*, vai trò của việc tiếp cận và kinh doanh một cách chủ động. Quan hệ hợp tác thành công nếu xuất hiện các cá nhân sẵn sàng chấp nhận mạo hiểm để chủ động thay đổi, kịp thời nắm bắt các cơ hội hiện có. Đây thường là chủ thể năng động, chủ động không chỉ phản ứng với những khủng hoảng mà còn sẵn sàng chấp nhận mạo hiểm để chủ động thay đổi, nắm bắt các cơ hội hiện có, luôn

tìm cách để đạt được các thành công bắt đầu từ việc đặt được các kết quả nhỏ và tiến tới các mục tiêu lớn hơn, luôn dành thời gian, công sức cần thiết và sẵn sàng học hỏi từ thất bại.

*Thứ tám*, các thành viên tham gia hợp tác tìm kiếm và hỗ trợ cho những nỗ lực của họ từ nhiều nguồn khác nhau: Xác định và khai thác các nguồn lực ở giới hạn cho phép; tranh thủ sự hỗ trợ của cộng đồng cũng như chính quyền địa phương; tìm cách hỗ trợ từ những người không tham gia trực tiếp trong quá trình hợp tác. Cho dù bất cứ quan hệ hợp tác nào, ít nhất phải có một bên liên quan bắt đầu và tạo thuận lợi cho việc cộng tác, họ tham gia và tổ chức các cuộc họp. Người hỗ trợ này có thể bên ngoài tổ chức, đôi khi nhận được rất ít lợi ích (Friedmann 1992). Người hỗ trợ có thể khuyến khích sự tham gia của tất cả các bên liên quan, nhưng cũng có khi đại diện cho tiếng nói của bên có ít nguồn lực hơn để đảm bảo sự cân bằng trong mối quan hệ.

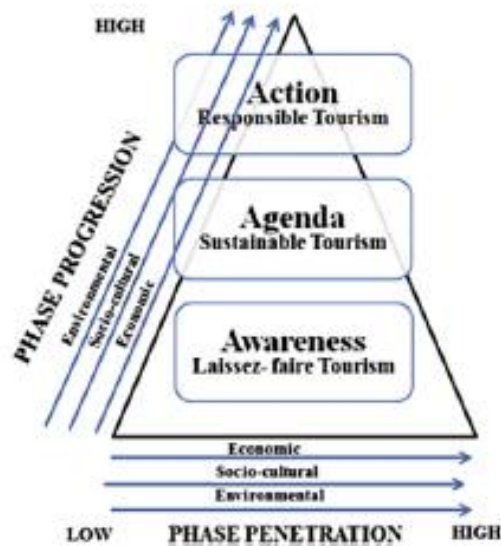
Tám nội dung tạo nên sự hợp tác thành công do *Wondolleck và Yaffee (2000)* đề nghị được sử dụng trong nhiều lĩnh vực. Một trong số các ứng dụng lý thuyết trên đó là nghiên cứu của Deidre M. Peroff và cộng sự (2016) trong lĩnh vực du lịch về sự biến đổi rất đa dạng trong các giai đoạn khác nhau của mô hình vòng đời hợp tác du lịch trong phát triển du lịch sinh thái. Kết quả nghiên cứu đã xác định các khía cạnh của tất cả tám nội dung có mặt trong quá trình hợp tác giữa các bên; tuy nhiên, một số nội dung được thể hiện mạnh mẽ hơn hoặc trong từng giai đoạn cụ thể. Nghiên cứu cũng chỉ ra thách thức của mỗi sự hợp tác chính là thiếu phát triển tổ chức hiệu quả, bao gồm cả việc không xác định được mục tiêu rõ ràng và không có quy trình hợp tác cụ thể, thống nhất.

Tám nội dung trên cũng phù hợp với quan điểm của một số học giả cho rằng các yếu tố thành công chính của các doanh nghiệp dựa vào cộng đồng là: sự gắn kết và hội tụ các lợi ích; sự liên kết và phù hợp giữa các mục tiêu doanh nghiệp với văn hoá truyền thống, định mức và giá trị của cộng đồng; việc sử dụng sự tham gia, các phương pháp thảo luận nhằm tạo thuận lợi cho sự tương tác giữa các thành viên và dựa trên sự đồng thuận lãnh đạo (Armstrong, 2012; Lucchetti and Font, 2013; Pierre



và cộng sự, 2014).

Theo Leslie (2012), DLCTN cần được diễn giải như một đặc điểm hành vi, đó là hành vi có trách nhiệm đối với hậu quả của quá trình sản xuất và tiêu dùng du lịch. Thực hành DLCTN là cả một quá trình thay đổi từ nhận thức cho tới cách thức hành động cụ thể của cộng đồng, cách thức tổ chức kinh doanh của doanh nghiệp, các chính sách của Nhà nước. Bản chất của hành vi là quá trình ra quyết định. Đặc biệt, hành vi bên ngoài về cơ bản là quá trình ra quyết định, trong đó thông tin đầu vào ảnh hưởng đáng kể tới bước ra quyết định dẫn đến thực hiện hành vi cuối cùng.



**Hình 1.1: Mô hình Triple-A trong thực hành DLCTN**

Mô hình này gồm 3 giai đoạn: Nhận thức (Awareness), Chương trình hành động (Agenda) và Hành động (Action). Mihalic (2016) nhận định rằng nếu như đích đến của thực hành có trách nhiệm là hành vi thì chủ thể thực hiện cũng phải nhận thức được những tiêu cực do phát triển du lịch đại trà mang lại và giảm thiểu nó, đồng thời cũng đòi hỏi phải phát triển một kế hoạch hành động. Vì vậy, DLCTN có thể ở tất cả các giai đoạn, không chỉ là giai đoạn cuối, như được trình bày trong hình 1.

Trong thực hành DLCTN, các chủ thể liên quan được khuyến khích thể hiện để đạt được kết quả có lợi chung thông qua các hành động cụ thể, rõ ràng. Việc tập trung vào việc hợp tác là rất quan trọng trong các quan hệ đối tác du lịch khi các

bên liên quan được hưởng lợi khi các nguồn lực, kiến thức và kỹ năng đa dạng được chia sẻ (Bramwell & Lane, 2000). Tuy nhiên, sự hợp tác thành công mang lại những lợi ích bổ sung như xây dựng sự hiểu biết và hỗ trợ cho các quyết định. Như Wondolleck và Yaffee (2000) giải thích, "ngay cả khi các quyết định cuối cùng đều giống nhau, mọi người cần có cơ hội tham gia vào quá trình ra quyết định để họ lấy quyền chủ động". Như vậy, sự hợp tác giữa DNDL và CĐĐP tác động tới quá trình ra quyết định của hai bên trong phát triển du lịch từ đó điều chỉnh thái độ, hành vi của họ.

## **Tóm tắt chương 1**

Chương 1 đã chỉ ra mục tiêu và những nguyên tắc trong phát triển DLCTN. Với cách tiếp cận phát triển DLCTN, cả DNDL và CĐĐP không chỉ đạt được nhiều lợi ích về kinh tế mà còn đóng góp tích cực vào vấn đề bảo vệ, cải thiện môi trường tự nhiên - xã hội. Bản chất của hợp tác giữa DNDL và CĐĐP là chia sẻ các nguồn lực của mỗi bên để đạt được các mục tiêu chung. Mô hình Triple –A đã chỉ ra rằng DLCTN có thể ở bất cứ giai đoạn nào từ nhận thức -> kế hoạch hành động -> hành động. Với mỗi khía cạnh hợp tác thuộc 8 nội dung tạo nên sự thành công của Wondolleck và Yaffee (2000) trong mối quan hệ giữa DNDL và CĐĐP sẽ ở vị trí nhất định trong các giai đoạn đó.

## **CHƯƠNG 2:**

### **THỰC TRẠNG HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CDDP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TẠI KDL TAM CỐC - BÍCH ĐỘNG (NINH BÌNH)**

#### **2.1. Khái quát về tình hình phát triển du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động**

##### ***2.1.1. Giới thiệu chung về KDL Tam Cốc - Bích Động***

KDL Tam Cốc - Bích Động nằm trong quần thể danh thắng Tràng An được UNESCO công nhận là di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới năm 2014. Đây là di sản hỗn hợp thứ 11 của khu vực châu Á - Thái Bình Dương, là di sản hỗn hợp đầu tiên ở khu vực Đông Nam Á.

Tam Cốc - Bích Động có vị trí giao thông thuận lợi, nằm gần quốc lộ 1A - trục giao thông đường bộ, đường sắt của cả nước, gần đường quốc lộ 10, đường 247, đường 21, cách thành phố Ninh Bình 7 km, cách thủ đô Hà Nội gần 100 km, thuận tiện tới các thành phố du lịch khác như Quảng Ninh, Hải Phòng, Thanh Hóa...

Hiện nay, tuyến du lịch đang được doanh nghiệp khai thác bao gồm:

*Tuyến tham quan bằng thuyền*

+ Tuyến bên đò Đình Các – sông Ngô Đồng – Tam Cốc do doanh nghiệp xây dựng Xuân Trường khai thác. Khách du lịch sẽ mua vé từ bến đò Đình Các, trải nghiệm ngồi thuyền dọc theo dòng sông Ngô Đồng, ngắm cảnh đồng lúa, núi non sông nước, đi qua hang Cả, hang Hai, hang Ba và quay lại bến đò trung tâm, thời gian khoảng 2 giờ, giá vé 120,000đ/khách/lượt, vé đò 150,000đ (4 khách Việt hoặc 2 khách nước ngoài).

+ Tuyến Thạch Bích – Thung Nắng do công ty TNHH dịch vụ du lịch Bích Động khai thác. Khách du lịch mua vé tại bến thuyền Thung Nắng, trải nghiệm ngồi thuyền ngắm cảnh núi non, sông nước hoang sơ, hùng vĩ và quay lại bến đò. Thời gian tuyến khoảng 1.5 giờ, giá vé thắng cảnh 15,000đ/khách/lượt, vé đò 60,000đ/đò (4 khách Việt hoặc 2 khách nước ngoài).

Ngoài các tuyến tham quan do các doanh nghiệp khai thác trên, khách theo tour hoặc khách lẻ cũng thường xuyên kết hợp các điểm tham quan khác tại KDL Tam Cốc - Bích Động thành các tuyến như:

- + Tuyến bên đò Đình Các - Cổ Viên Lầu - Bến Thánh - đền Thái Vi
- + Tuyến bên đò Đình Các - chùa Bích Động

### **2.1.2. Tình hình phát triển du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động**

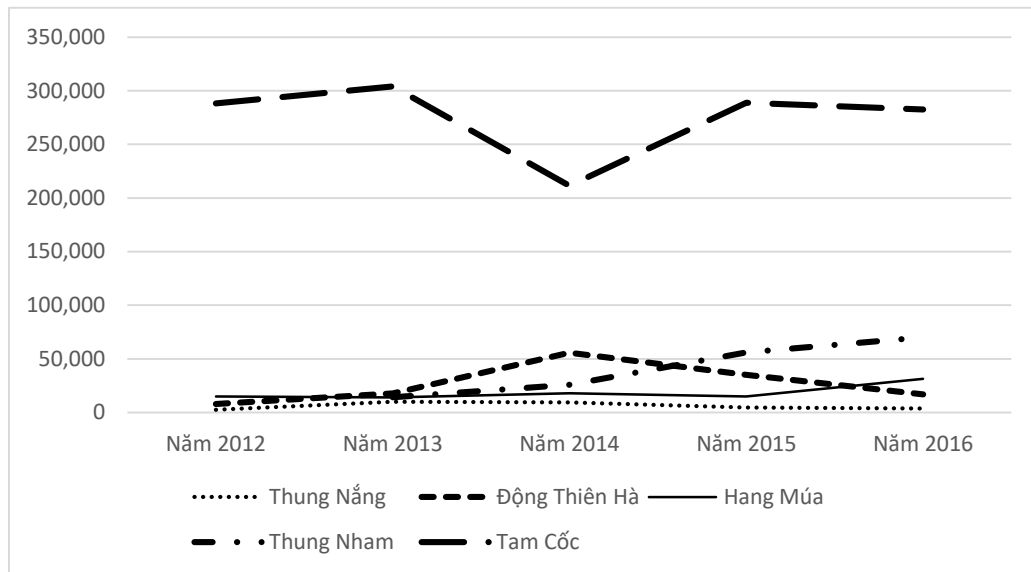
KDL Tam Cốc – Bích Động với giá trị tài nguyên tự nhiên và văn hóa nổi trội mang tính đặc trưng riêng; giao thông thuận tiện, số lượng các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch ngày càng gia tăng về số lượng và được nâng cao về chất lượng vì thế, số lượng khách du lịch không ngừng tăng qua các năm.

**Bảng 2.1: Số lượng khách du lịch đến KDL Tam Cốc - Bích Động  
giai đoạn 2012 - 2016**

*DVT: Lượt khách*

| STT | Điểm du lịch            | Năm     |         |         |         |         |
|-----|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
|     |                         | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    |
| 1   | Thạch Bích - Thung Nắng | 2,476   | 10,111  | 9,320   | 4,751   | 3,663   |
|     | Trong đó: Quốc tế       | 2,412   | 8,423   | 7,553   | 3,908   | 2,798   |
| 2   | Động Thiên Hà           | 7,976   | 17,836  | 55,728  | 35,224  | 16,913  |
|     | Trong đó: Quốc tế       | 506     | 9,054   | 26,421  | 15,162  | 3,828   |
| 3   | Hang Múa                | 14,964  | 14,022  | 18,022  | 14,847  | 31,364  |
|     | Trong đó: Quốc tế       | 10,307  | 9,390   | 15,529  | 11,589  | 23,683  |
| 4   | Thung Nham              |         | 14,275  | 25,900  | 55,892  | 69,912  |
|     | Trong đó: Quốc tế       |         | 4,094   | 3,147   | 5,893   | 4,353   |
| 5   | Tam Cốc - Bích Động     | 288,278 | 304,075 | 211,391 | 288,873 | 282,466 |
|     | Trong đó: Quốc tế       | 188,985 | 170,680 | 148,016 | 189,559 | 204,062 |

*Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình, 2016*



**Biểu đồ 2.1. Mức độ tăng trưởng lượt khách đến KDL Tam Cốc - Bích Động giai đoạn 2012 - 2016**

Tuyến du lịch Đình Các - Tam Cốc là tuyến du lịch nổi tiếng được khai thác sớm nhất, thông tin được ghi trong sách hướng dẫn du lịch Lonely Planet (được khách du lịch quốc tế sử dụng rất nhiều). Nhìn vào bảng trên, có thể thấy số lượng khách du lịch qua các năm tăng trưởng không đều, trong năm 2014 sụt giảm mạnh, số lượng khách nội địa cũng giảm theo các năm. Một trong những nguyên nhân quan trọng do giá vé tuyến Đình Các - Tam Cốc tăng nhanh, vé thắng cảnh từ 40,000đ/khách lên 80,000đ/khách, vé đò từ 80,000đ/đò tăng 150,000đ/đò. Ngoài ra, sự xuất hiện của các điểm tham quan mới cũng tạo nên tính cạnh tranh trong việc thu hút khách du lịch. Tuy nhiên, ban quản lý KDL Tam Cốc - Bích Động cho biết, số lượng khách năm 2017, 2018 tuyến Đình Các - Tam Cốc đều trên 300,000 lượt mỗi năm.

Số lượng khách du lịch tăng theo các năm là một kết quả đáng mừng của KDL Tam Cốc - Bích Động. Tuy nhiên sự tăng giảm thất thường cũng tiềm ẩn sự phát triển không bền vững. Có một thực trạng dễ nhận thấy, do đặc điểm tài nguyên, các sản phẩm du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động chủ yếu khai thác tuyến đường sông, hoạt động của khách du lịch chỉ là tham quan ngắm cảnh, chụp ảnh đơn thuần. Do đó, khách du lịch thường lựa chọn một tuyến tham quan

bằng thuyền và bỏ qua các tuyến còn lại do sự trùng lặp, tương đồng về trải nghiệm giữa các tuyến.

## **2.2. Môi quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc - Bích Động.**

### **2.2.1. Đặc điểm dân cư tại KDL Tam Cốc - Bích Động**

KDL Tam Cốc – Bích Động nằm chủ yếu trên địa phận xã Ninh Hải, huyện Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình. Ninh Hải là xã miền núi nằm ở phía nam huyện Hoa Lư, cách trung tâm huyện Hoa Lư 14 km, cách thành phố Ninh Bình 8km: Phía đông giáp xã Ninh Thắng; phía tây giáp xã Gia Sinh huyện Gia Viễn, xã Sơn Lai huyện Nho Quan; phía nam giáp xã Ninh Vân, xã Yên Sơn, thành phố Tam Điệp; phía bắc giáp xã Trường Yên, huyện Hoa Lư. Ninh Hải là xã có qui mô tương đối lớn, địa bàn rộng với 5 thôn; dân số có 2,115 hộ tương đương với 6,520 khẩu. Theo báo cáo đặc điểm tình hình kinh tế, xã hội năm 2017 xã Ninh Hải, tổng số người trong độ tuổi lao động trên địa bàn xã là 3,785 lao động, trong đó số người có khả năng lao động là 3,435 người, lao động có việc làm thường xuyên là 3,285 người, số lao động qua đào tạo là 2,978 lao động. Thu nhập bình quân đầu người tính đến hết năm 2017 là 31.5 triệu/người, tăng 19.1 triệu đồng/người so với năm 2010; tỷ lệ hộ nghèo đến tháng 9 năm 2015 còn 61 hộ trong tổng số 2,115 hộ chiếm 2.88%. Cơ cấu kinh tế của xã những năm gần đây có sự chuyển dịch mạnh theo hướng tỷ trọng ngành nông nghiệp giảm, ngành thủy sản, công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và dịch vụ du lịch tăng nhanh; năm 2014, cơ cấu kinh tế nông nghiệp chiếm khoảng 15 - 20%; thủy sản, công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và dịch vụ du lịch chiếm khoảng từ 80 - 85%.

Theo ông Đinh Văn Tập – cán bộ địa chính xã “*Ninh Hải là địa phương có bề dày lịch sử, giàu truyền thống cách mạng, có làng nghề thủ công truyền thống, đặc biệt nơi đây được thiên nhiên ưu đãi có nhiều cảnh quan và di tích lịch sử văn hoá, như Tam Cốc – Bích Động, Thạch Bích, Thung Nắng, Hang Chứa, Hang Bụt, Thung Nham nằm trong Quần thể danh thắng Tràng An đã được UNESCO công nhận là di sản văn hoá, thiên nhiên thế giới. Người dân địa phương ở đây nhìn*

*chung đều thân thiện, cởi mở với khách du lịch nhưng đa số còn thiếu kỹ năng và kiến thức trong hoạt động du lịch. Nếu như được đầu tư về tài chính, cung cấp những kiến thức, kỹ năng phục vụ du khách cho cộng đồng, thì cộng đồng địa phương sẽ trở thành trọng tâm hoạt động phát triển du lịch.”*

Năm 2015, theo thống kê, của Phòng Tài nguyên và môi trường, Ban quản lý quần thể danh thắng Tràng An, số lượng lao động địa phương tham gia phục vụ du lịch trong KDL Tam Cốc – Bích Động rất đông.

**Bảng 2.2. Lao động địa phương tham gia các dịch vụ du lịch  
trong KDL Tam Cốc - Bích Động**

*(ĐVT: Người lao động)*

| STT | Điểm du lịch            | Chụp ảnh   | Bán hàng  | Chở đồ       | Thuyết minh |
|-----|-------------------------|------------|-----------|--------------|-------------|
| 1   | Tam Cốc                 | 267        | 33        | 1,216        | 0           |
| 2   | Thạch Bích - Thung Nắng | 10         | 0         | 560          | 0           |
| 3   | Hang Chùa - Hang Ghé    | 0          | 0         | 120          | 0           |
| 4   | Thung Nham              | 0          | 03        | 130          | 10          |
| 5   | Hang Múa                | 0          | 0         | 0            | 0           |
| 6   | Động Thiên Hà           | 0          | 1         | 60           | 05          |
|     | <b>Tổng</b>             | <b>277</b> | <b>37</b> | <b>2,086</b> | <b>15</b>   |

*Nguồn: Ban quản lý Quần thể danh thắng Tràng An, 2015*

Mặc dù, các doanh nghiệp đang khai thác du lịch tại KDL Tam Cốc – Bích Động tự bố trí cơ cấu lao động. Bên cạnh đội ngũ quản lý riêng, doanh nghiệp ưu tiên sử dụng CĐDP, tuy nhiên còn thiếu phối hợp chặt chẽ với chính quyền, các sở ban ngành trong việc kiểm soát về số lượng lao động. Từ năm 2016 đến nay, chưa có báo cáo tổng hợp chính thức nào về số lượng người dân tham gia vào hoạt động du lịch. Tuy nhiên, theo chính quyền địa phương, số lượng du khách năm 2018 lên tới gần 1,500 du khách giải quyết việc làm cho lượng lớn phụ nữ và thanh niên trên địa bàn. Bên cạnh đó, du lịch phát triển kéo theo một bộ phận người dân tham gia các hoạt động gián tiếp phục vụ khách du lịch, cung cấp các yếu tố đầu vào khác cho các cơ sở kinh doanh du lịch.

### ***2.2.2. Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại KDL Tam Cốc - Bích Động***

Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại KDL Tam Cốc – Bích Động khá đa dạng, bao gồm: các cơ sở khai thác khu, điểm du lịch; các cơ sở lưu trú; các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và vui chơi giải trí...

#### *Về các doanh nghiệp khai thác khu, điểm du lịch*

Hiện nay, UBND tỉnh Ninh Bình giao quyền khai thác các điểm du lịch trong KDL Tam Cốc – Bích Động cho các doanh nghiệp, cụ thể như sau: Doanh nghiệp xây dựng Xuân Trường khai thác tuyến Đình Các - Tam Cốc theo quyết định số 350/QĐ - UBND ngày 18/5/2012; Công ty cổ phần dịch vụ và thương mại du lịch Doanh Sinh khai thác điểm du lịch Thung Nham; Doanh nghiệp tư nhân Ngôi Sao khai thác điểm du lịch động Thiên Hà; Công ty trách nhiệm hữu hạn dịch vụ du lịch Bích Động khai thác tuyến Thạch Bích - Thung Nắng và tuyến hang Chùa - hang Ghé; Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên thương mại, du lịch Lạc Hồng khai thác Hang Múa. Những doanh nghiệp này thu hút sự tham gia đông đảo của người dân địa phương như chụp ảnh, bán hàng, xe ôm, chở đồ, thuyết minh... Trong đó, hoạt động chở đồ tạo công ăn việc làm nhiều nhất với tổng số 2,086 người. Để quản lý lao động địa phương, các doanh nghiệp chia lao động thành các tổ như tổ hướng dẫn, tổ chụp ảnh, tổ chở đồ (các đồ được đánh theo số thứ tự và chở khách luân phiên), lao động được phân chia theo các khu vực, thứ tự được sắp xếp hợp lý.

#### *Về các cơ sở kinh doanh lưu trú*

Tính đến cuối năm 2017, tính trên địa bàn 3 xã Ninh Hải, Ninh Thắng và Ninh Xuân có 40 cơ sở lưu trú với 667 buồng sử dụng hơn 600 lao động (Sở Du lịch Ninh Bình, 2017). Tuy nhiên, chỉ có 15/40 cơ sở thành lập doanh nghiệp, các cơ sở còn lại thuộc loại hình kinh doanh cá thể. Số cơ sở lưu trú, nhà hàng chủ yếu tập trung trên địa bàn xã Ninh Hải.



**Bảng 2.3. Danh sách CSLT thuộc loại hình doanh nghiệp  
trên địa bàn 3 xã Ninh Hải, Ninh Xuân, Ninh Thăng**

| STT | Tên cơ sở lưu trú     | Loại CSLT | Loại hình DN | Hạng C.S. lưu trú | T.số buồng | T.số lao động |
|-----|-----------------------|-----------|--------------|-------------------|------------|---------------|
| 1   | Nhà nghỉ Đức Tuấn     | Nhà Nghỉ  | TN           | Tối thiểu         | 12         | 6             |
| 2   | KS Thiên Trường An    | KS        | TN           | Tối thiểu         | 8          | 4             |
| 3   | Làng Việt Cổ          | Nhà Nghỉ  | TNHH         | CTĐ               | 10         | 5             |
| 4   | Tam Coc Eco - Lodge   | KS        | TN           | CTĐ               | 49         | 18            |
| 5   | KS Hidden Charm       | KS        | TNHH         | CTĐ               | 100        | 60            |
| 6   | Tam Coc homestay      | Nhà ở     | TNHH         | CTĐ               | 7          | 4             |
| 7   | Tam Coc Rice Fields   | Nhà ở     | TN           | CTĐ               | 10         | 8             |
| 8   | Tam Coc Mountain view | Nhà ở     | TN           | CTĐ               | 3          | 2             |
| 9   | KS Yến Nhi            | KS        | TN           | 3 sao             | 102        | 50            |
| 10  | KS Tam Cốc            | KS        | CTCP         | 2 sao             | 20         | 15            |
| 11  | KS Thế Long           | KS        | TN           | 2 sao             | 37         | 40            |
| 12  | KS Nam Hoa            | KS        | TN           | 2 sao             | 24         | 10            |
| 13  | Thung Nham resort     | KS        | CTCP         | 2 sao             | 26         | 32            |
| 14  | KS Anh Dzũng          | KS        | TN           | 1 sao             | 10         | 13            |
| 15  | Tam Coc Garden resort | KS        | TN           | 1 sao             | 16         | 24            |
|     | <b>Tổng</b>           |           |              |                   | <b>469</b> | <b>298</b>    |

*Nguồn: Sở Du lịch Ninh Bình, 2017*

Về quy mô, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú ở KDL Tam Cốc - Bích Động quy mô khá nhỏ, có 8/15 doanh nghiệp có qui mô nhỏ hơn 20 buồng với 66 lao động; các doanh nghiệp quy mô trung bình từ 20 đến dưới 100 buồng chiếm 33.3% sử dụng 115 lao động thường xuyên. Số lượng các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú có quy mô trên 100 buồng chỉ chiếm 13.33% nhưng sử dụng 110 lao động chiếm 37.8% tổng số lao động khối cơ sở kinh doanh lưu trú tại KDL Tam Cốc – Bích Động. Với lượng khách du lịch khoảng 300,000 lượt khách mỗi năm ngoài 15 doanh nghiệp kể trên còn 25 hộ kinh doanh cá thể với trên 100 buồng đáp

ứng nhu cầu lưu trú của du khách. Số lượng cơ sở lưu trú ngày càng tăng cùng với qui mô các cơ sở ngày càng mở rộng tạo ra nhu cầu lao động lớn, góp phần giải quyết vấn đề việc làm cho thanh niên và phụ nữ địa phương.

Về loại hình doanh nghiệp và loại CSLT: Số lượng doanh nghiệp tư nhân chiếm tỷ trọng lớn; đa số các cơ sở lưu trú là khách sạn, cụ thể:

**Bảng 2.4: Cơ cấu doanh nghiệp kinh doanh lưu trú KDL Tam Cốc - Bích Động**

| Cơ cấu doanh nghiệp    |                      | Số lượng | Tỷ lệ % |
|------------------------|----------------------|----------|---------|
| Loại hình doanh nghiệp | Công ty cổ phần      | 2        | 13.3%   |
|                        | Doanh nghiệp tư nhân | 10       | 66.7%   |
|                        | Công ty TNHH         | 3        | 20%     |
| Loại cơ sở lưu trú     | Khách sạn            | 10       | 66.7%   |
|                        | Nhà nghỉ             | 2        | 13.3%   |
|                        | Nhà ở                | 3        | 20%     |

*Nguồn: Tổng hợp*

Xu hướng khách du lịch ngày càng đánh giá cao các cơ sở kinh doanh dịch vụ thân thiện với môi trường. Vì thế, hiện nay các cơ sở lưu trú ở KDL Tam Cốc - Bích Động ngoài việc nỗ lực cung cấp dịch vụ nghỉ ngơi tốt nhất cho du khách, họ cũng bắt đầu quan tâm đến việc giảm thiểu lượng rác thải, tiêu tốn nhiên liệu, giữ gìn vệ sinh môi trường xanh, sạch đẹp.

#### *Về cơ sở kinh doanh ăn uống*

Lĩnh vực kinh doanh dịch vụ ăn uống là một phần quan trọng của bộ sản phẩm tại điểm đến và đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. So với các lĩnh vực kinh doanh khác, đây loại hình kinh doanh sử dụng nhiều lao động. Đây cũng là lĩnh vực kinh doanh tạo ra đáng kể số lượng việc làm cho phụ nữ và thanh niên địa phương.

Số lượng các nhà hàng phục vụ ăn uống tại KDL Tam Cốc – Bích Động tăng hàng năm. Với vốn đầu tư ban đầu thấp hơn nhiều so với kinh doanh dịch vụ lưu trú, nhiều người dân lựa chọn đây là sinh kế cho cả gia đình. Nếu như năm 2007 là 11 nhà hàng, năm 2011 là 22 nhà hàng thì đến cuối năm 2017 đã tăng lên 35 nhà hàng. Tuy nhiên, trong đó loại hình doanh nghiệp kinh doanh ăn uống độc

lập là rất ít, đa số là các hộ kinh doanh cá thể. Các khách sạn ở KDL Tam Cốc – Bích Động đều có nhà hàng có khả năng phục vụ số lượng khách lớn.

Qua khảo sát, thực đơn các nhà hàng phong phú, đa dạng với nhiều món ăn đặc sản, trong đó nguồn nguyên liệu chủ yếu của các nhà hàng sử dụng từ nguồn nguyên liệu địa phương. Đây là một trong các cách thức, các đơn vị kinh doanh ăn uống hỗ trợ người dân địa phương đồng thời nguồn nguyên liệu địa phương cũng có giá rẻ hơn, thuận tiện hơn trong quá trình vận chuyển. Tuy nhiên, những nhà hàng quy mô lớn lựa chọn các cơ sở cung cấp thực phẩm chuyên nghiệp trong tỉnh hoặc các tỉnh lân cận do nguồn cung tại địa phương còn hạn chế. Hiện nay, tại các cơ sở kinh doanh ăn uống, vấn đề về quy trình chế biến và chứng minh nguồn gốc nguyên liệu chưa được quan tâm. Lượng rác thải lớn từ các nhà hàng cũng là vấn đề lớn cần được giải quyết.

*Về cơ sở kinh doanh lữ hành:*

Tính đến năm 2018, ngoài một số cơ sở kinh doanh lưu trú có chức năng đại lý du lịch, trên địa bàn xã Ninh Hải chỉ có duy nhất một công ty lữ hành quốc tế. Chooki's travel thành lập từ 2012 lĩnh vực kinh doanh nhà hàng nhưng đến năm 2018 mới đăng ký mảng kinh doanh lữ hành quốc tế. Ngoài văn phòng du lịch đặt ở KDL Tam Cốc – Bích Động, doanh nghiệp còn có nhà hàng fastfood - café tại trung tâm thành phố Ninh Bình và một cơ sở tại Hà Nội. Số lượng lao động thường xuyên ở cơ sở tại KDL Tam Cốc - Bích Động khoảng 10 người.

*Về cơ sở kinh doanh hàng lưu niệm:*

Trước đây, người dân làng Văn Lâm chuyên thuê các sản phẩm phục vụ nghi thức, nghi lễ trong đời sống văn hóa tâm linh, đặc biệt là trong lễ hội: quần, áo, mũ của đội tế; tàn, lọng, y môn trong các ngôi đình. Ngày nay, từ chỗ chỉ thuê các đồ thờ trong các cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo, các nghệ nhân Văn Lâm đã đổi mới, sáng tạo thêm các loại sản phẩm mới: thuê những sản phẩm được sử dụng trong đời sống hằng ngày của các tầng lớp xã hội như rèm, khăn trải bàn, khăn ăn, vỏ chăn ga, gối, quần áo thời trang... Hình thức các công ty hay các doanh nghiệp kinh doanh hàng thuê ren mới xuất hiện ở Văn Lâm. Với gần 10 doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá thể đứng ra làm chủ thầu thuê công nhân làm việc trong các xưởng hoặc

thu mua hàng do các hộ gia đình và các xưởng khác sản xuất ra. Một số doanh nghiệp lớn ở Văn Lâm là: Công ty TNHH Thêu ren Mặt Trời Xanh; Pateco, Minh Trang, An Lộc... Mỗi cơ sở tạo công ăn việc làm cho hàng chục lao động tại địa phương. Hiện nay, du khách đến tham quan tại các xưởng thêu của các doanh nghiệp lớn trong làng là chính, việc tìm hiểu và tham quan tại các hộ gia đình chưa phổ biến.

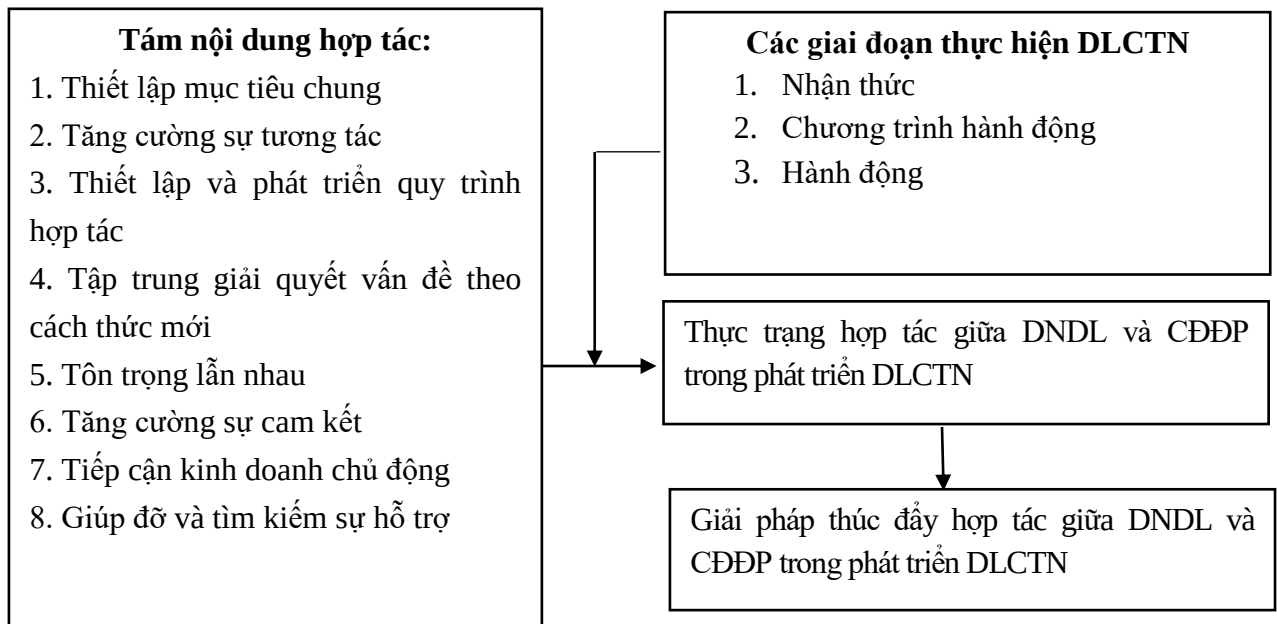
#### *Các cơ sở kinh doanh dịch vụ khác*

Các hoạt động vui chơi giải trí tại đây rất ít, ngoài các hoạt động tham quan, ngắm cảnh đơn thuần, khách du lịch khó khăn trong việc tìm kiếm các hoạt động vui chơi, trải nghiệm khác. Về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, mới chỉ có 01 cơ sở massage tuy nhiên chất lượng dịch vụ có phần hạn chế.

Dịch vụ vận chuyển: Hằng ngày, đều có các chuyến bus chuyên khách từ Ninh Bình đi Cát Bà của khách sạn của doanh nghiệp tư nhân Thế Long, Đức Tuấn. Việc đặt vé xe đi từ Ninh Bình đến các điểm du lịch ở các tỉnh lân cận khá thuận tiện.

### **2.2.3. Phương pháp nghiên cứu**

#### **Khung nghiên cứu:**



**Hình 2.1: Khung nghiên cứu luận văn**

**Quy trình nghiên cứu:** Để đạt được các mục tiêu của luận văn, học viên tiến hành các bước nghiên cứu cụ thể như sau:

Bước 1: Nghiên cứu mô hình 8 yếu tố thành công của Wondolleck và Yaffee (2000) và mô hình ra quyết định Triple – A của Mihalic (2016) trong DLCTN, từ đó xác định khung lý thuyết nghiên cứu sự hợp tác của DNDL với CĐĐP trong phát triển DLCTN.

Bước 2: Làm rõ các khía cạnh của 8 nội dung hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN: Có khía cạnh hướng tới trách nhiệm môi trường, có khía cạnh hướng tới trách nhiệm về xã hội và có các khía cạnh hướng tới trách nhiệm kinh tế.

Bước 3: Thiết kế phiếu điều tra và bộ câu hỏi phỏng vấn

Phiếu điều tra nhằm đánh giá thực trạng thực hiện DLCTN của DNDL và CĐĐP dựa trên mối quan hệ hợp tác.

Ở mẫu phiếu số 1 dành cho DNDL:

- Câu 2 đến câu 9, đánh giá mức độ trách nhiệm trong hành vi của DNDL thông qua các khía cạnh hợp tác với CĐĐP với các mức độ: Mức 1: không quan tâm; Mức 2: quan trọng với doanh nghiệp; Mức 3: DN có kế hoạch hành động; Mức 4: Hành động

Bước 4: Khảo sát và phỏng vấn:

- Phiếu điều tra gửi tới 17 doanh nghiệp du lịch trên địa bàn xã Ninh Hải, Ninh Xuân ở các ngành kinh doanh dịch vụ du lịch: kinh doanh khai thác khu du lịch, kinh doanh lưu trú, ăn uống, vận chuyển, hàng lưu niệm kết hợp với phỏng vấn sâu. Nội dung phỏng vấn sâu tập trung vào cách thức và nguyên nhân các doanh nghiệp thực hiện các nội dung trong mối quan hệ hợp tác với CĐĐP.

- Phỏng vấn 5 người có liên quan đến mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP bao gồm: 3 người dân địa phương; 1 đại diện chính quyền địa phương; 1 đại diện Hiệp hội du lịch.

Mục tiêu của các cuộc phỏng vấn là lấy ý kiến về các yếu tố để hợp tác thành công giữa DNDL và CĐĐP. Bên cạnh đó, mục tiêu của các cuộc phỏng vấn không chỉ là xác định vấn đề mà còn phát triển sự hiểu biết sâu sắc hơn về các quan điểm đối với từng khía cạnh hợp tác.

Bước 5: Xử lý số liệu: Số liệu thu được từ các phiếu điều tra được tổng hợp bằng phần mềm Excel để đánh giá mức độ thực hiện trách nhiệm của các DNDL dựa trên mối quan hệ hợp tác với CĐĐP. Căn cứ vào ý kiến của DNDL và CĐĐP qua các cuộc phỏng vấn để giải thích các kết quả đó.

Bước 6: Dựa trên quan điểm phát triển du lịch của Nhà nước nói chung, của tỉnh Ninh Bình nói riêng và thực trạng mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP, học viên gợi ý đề xuất một số giải pháp tăng cường hiệu quả hợp tác đó trong phát triển DLCTN.

**Nội dung nghiên cứu:** mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN cần hướng tới hài hòa ba mục tiêu lợi ích về kinh tế, xã hội và môi trường. Dựa trên kết quả nghiên cứu của Wondolleck và Yaffee (2000) và nội hàm 8 nội dung hệ hợp tác; tổng quan các tài liệu liên quan đến DLCTN và hợp tác trong phát triển du lịch, học viên tổng hợp và phát triển các khía cạnh hợp tác hướng tới trách nhiệm xã hội, trách nhiệm môi trường, trách nhiệm kinh tế của các bên liên quan trong mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐĐP theo bảng dưới đây:

**Bảng 2.5. Nội dung hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch với CĐĐP trong phát triển DLCTN**

| <b>Khía cạnh của sự hợp tác</b>                                 | <b>Nguyên tắc thực hiện DLCTN</b>                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | <b>Trách nhiệm xã hội</b>                                                                                                          |
| 1. Thiết lập các mối quan tâm chung                             | 1.1. DNDL chủ động chia sẻ thông tin về doanh nghiệp tới CĐĐP                                                                      |
| 2. Sự tương tác giữa DNDL và CĐĐP                               | 2.1. DNDL đối thoại với CĐĐP qua các cuộc họp<br>2.2. DNDL nỗ lực tiếp cận CĐĐP bằng nhiều hình thức khác nhau                     |
| 3. Thiết lập và phát triển quy trình hợp tác                    | 3.1. CĐĐP và DNDL cùng tham gia vào việc xây dựng kế hoạch hợp tác<br>3.2. Quy định cụ thể vai trò và trách nhiệm của DNDL và CĐĐP |
| 4. Tập trung giải quyết vấn đề theo những cách mới và khác nhau | 4.1. DNDL hợp tác với CĐĐP khai thác các yếu tố văn hóa địa phương                                                                 |
| 5. Nâng cao trách nhiệm                                         | 5.1. DNDL quan tâm đến lợi ích của CĐĐP như lợi ích của                                                                            |

| <b>Khía cạnh của sự hợp tác</b>                                 | <b>Nguyên tắc thực hiện DLCTN</b>                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | <b><i>Trách nhiệm xã hội</i></b>                                                                                                                                                                                                         |
| và sự cam kết                                                   | chính doanh nghiệp<br>5.2. DNDL nỗ lực tìm kiếm cách thức để tăng cường mức độ cam kết hợp tác với CĐDP                                                                                                                                  |
| 6. Sự tôn trọng, tin cậy các cá nhân trong tổ chức và đối tác   | 6.1. DNDL tăng cường sự gắn kết với CĐDP<br>6.2. CĐDP và nhân viên của các DNDL đều được phổ biến về kế hoạch hợp tác<br>6.3. Tất cả các cá nhân trong doanh nghiệp đều nỗ lực giải quyết các vấn đề phát sinh trong mối quan hệ hợp tác |
| 7. Tiếp cận kinh doanh chủ động                                 | 7.1. Doanh nghiệp tạo ra việc làm cho phụ nữ, thanh niên địa phương                                                                                                                                                                      |
| 8. Sẵn sàng giúp đỡ và tìm kiếm sự hỗ trợ                       | 8.1. DNDL tìm kiếm sự giúp đỡ của các bên liên quan trong quá trình hợp tác với CĐDP<br>8.2. DNDL hỗ trợ địa phương trong xây dựng các công trình phúc lợi<br>8.3. DNDL hỗ trợ cho trẻ em, thanh niên địa phương                         |
|                                                                 | <b><i>Trách nhiệm môi trường</i></b>                                                                                                                                                                                                     |
| 1. Thiết lập các mối quan tâm chung                             | 1.2. DNDL chia sẻ những e ngại về các vấn đề về môi trường với CĐDP                                                                                                                                                                      |
| 5. Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                           | 5.3. DNDL tuân theo quy định về môi trường tại điểm đến                                                                                                                                                                                  |
| 7. Tiếp cận kinh doanh theo cách chủ động                       | 7.2. DNDL chủ động hướng dẫn cho người dân cách thức giảm thiểu và xử lý rác thải, biến đổi khí hậu                                                                                                                                      |
|                                                                 | <b><i>Trách nhiệm kinh tế</i></b>                                                                                                                                                                                                        |
| 1. Thiết lập các mối quan tâm chung                             | 1.3. DNDL và CĐDP hợp tác để phát triển sản phẩm mới<br>1.4. DNDL và CĐDP hợp tác để tăng nguồn thu từ du lịch                                                                                                                           |
| 4. Tập trung giải quyết vấn đề theo những cách mới và khác nhau | 4.2. DNDL ưu tiên sử dụng các sản phẩm, của CĐDP<br>4.3. DNDL chủ động tư vấn cho CĐDP những dịch vụ mà doanh nghiệp cần                                                                                                                 |
| 7. Tiếp cận kinh doanh theo cách chủ động                       | 7.3. DNDL chủ động giải quyết những khó khăn của DN với sự tham gia của CĐDP                                                                                                                                                             |

*Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2018*

#### **2.2.4. Nội dung hợp tác giữa DNDL và CĐDP tại KDL Tam Cốc – Bích Động**

Mục tiêu chung của DLCTN là thúc đẩy và bảo vệ các giá trị tài nguyên thiên nhiên rộng lớn thông qua du lịch, theo cách có lợi cho nền kinh tế địa phương và tôn vinh di sản văn hóa phong phú của điểm đến. DNDL và người dân đều hy vọng việc khai thác tài nguyên thiên nhiên và văn hóa của địa phương ngoài phát triển du lịch đem lại nguồn thu doanh nghiệp còn có thể bảo tồn và phát huy những giá trị điểm đến đồng thời nâng cao mức sống, gia tăng việc làm cho người dân địa phương. Chính vì vậy, nghiên cứu các nội dung của mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP tại KDL Tam Cốc – Bích Động là việc làm cần thiết để từ đó định hướng các giải pháp cụ thể nhằm thúc đẩy hiệu quả của mối quan hệ này trong phát triển du lịch theo hướng bền vững.

##### **2.2.4.1. Mẫu khảo sát**

Để đánh giá thực trạng hợp tác giữa DNDL và CĐDP, học viên tiến hành gửi phiếu điều tra tới các DNDL trên địa bàn KDL Tam Cốc – Bích Động kết hợp phỏng vấn CĐDP để đối chiếu kết quả thu được từ phiếu điều tra. Có 18 doanh nghiệp trả lời, tuy nhiên có 1 doanh nghiệp đã chuyển đổi loại hình doanh nghiệp từ công ty tư nhân sang hình thức kinh doanh cá thể, nên số phiếu hợp lệ là 17 phiếu.

**Bảng 2.6: Cơ cấu mẫu khảo sát**

| <b>Cơ cấu doanh nghiệp</b>  |                             | <b>Số lượng</b> | <b>Tỷ lệ</b> |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------|
| Loại hình doanh nghiệp      | TNHH                        | 5               | 29.4%        |
|                             | Tư nhân                     | 10              | 58.8%        |
|                             | Cổ phần                     | 2               | 11.8%        |
| Quy mô lao động             | >50 người                   | 2               | 11.8%        |
|                             | 20 – 50                     | 6               | 35.3%        |
|                             | <20                         | 9               | 52.9%        |
| Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu | Lữ hành                     | 1               | 5.9%         |
|                             | Khai thác khu, điểm du lịch | 1               | 5.9%         |
|                             | Lưu trú                     | 11              | 64.6%        |
|                             | Nhà hàng                    | 2               | 11.8%        |
|                             | Thủ công mỹ nghệ            | 2               | 11.8%        |

*Nguồn: Tổng hợp*



Đáng chú ý, chỉ có 3/17 doanh nghiệp chủ cơ sở không phải là người địa phương có nghĩa là 14 doanh nghiệp tương đương 83.4% số doanh nghiệp được khảo sát được chính người dân địa phương thành lập. Đây là một trong những lý do khiến cho mối quan hệ giữa DNDL với CĐDP tại KDL Tam Cốc – Bích Động có những đặc thù khác với các điểm du lịch khác trong tỉnh.

#### 2.2.4.2. Phân tích kết quả khảo sát

##### - Nội dung 1: Thiết lập mối quan tâm chung

Mức độ thành công của mối quan hệ hợp tác phụ thuộc rất nhiều về sự hiểu biết lẫn nhau giữa hai bên tham gia. Khi được hỏi về nhận thức về phát triển DLCTN, 100% ý kiến cho rằng “*Du lịch đại trà mang lại những tác động tiêu cực đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường trong tương lai*”, chỉ có phát triển du lịch với những hành vi có trách nhiệm mới mang lại lợi ích bền vững cho người dân.

Mối quan hệ hợp tác giữa hai bên xuất phát từ lý do tận dụng các nguồn lực bị hạn chế và các bên tham gia chia sẻ một mục tiêu chung. Wondolleck và Yaffee (2000) mô tả để sự hợp tác thành công thì điều quan trọng là mối quan hệ đó phải dựa trên sự tự nguyện. Sự tự nguyện ở đây bắt đầu khi cả hai bên tham gia đều nhận thấy được những lợi thế và bất lợi của họ khi cùng hướng tới mục tiêu chung.

**Bảng 2.7: Vấn đề thiết lập mối quan tâm chung  
trong mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP**

| TT | Chủ đề                                                              | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                     | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 1.1. DNDL chủ động chia sẻ thông tin về doanh nghiệp tới CĐDP       | 10            | 58.8% | 7                           | 41.2% | 1                     | 5.9%  | 1         | 5.9%  |
| 2  | 1.2. DNDL chia sẻ những e ngại về các vấn đề về môi trường với CĐDP | 0             | 0.0%  | 17                          | 100%  | 5                     | 29.4% | 4         | 23.5% |
| 3  | 1.3. DNDL và CĐDP hợp tác để phát triển sản phẩm mới                | 7             | 41.2% | 10                          | 58.8% | 7                     | 41.2% | 2         | 11.8% |
| 4  | 1.4. DNDL và CĐDP hợp tác để tăng nguồn thu từ du lịch              | 0             | 0.0%  | 17                          | 100%  | 17                    | 100%  | 17        | 100%  |

Nguồn: Khảo sát (2018)

Nhìn vào bảng kết quả điều tra, có 58.8% doanh nghiệp chưa quan tâm đến việc chia sẻ thông tin của doanh nghiệp với CĐDP. Mặc dù, cũng có một số DNDL nhận thức được tầm quan trọng của nội dung này nhưng thực tế thông tin về hoạt động của doanh nghiệp tới CĐDP chưa được doanh nghiệp chủ động thực hiện. Khi phỏng vấn người dân địa phương ngay gần khu bến thuyền Đình Các, họ cũng chỉ biết tên một số doanh nghiệp gần đó, chủ của doanh nghiệp là ai. Các doanh nghiệp mới thành lập hay mở rộng lĩnh vực kinh doanh họ cũng chưa quan tâm và không có nhu cầu tìm hiểu thông tin. Vấn đề họ quan tâm nhất là thu nhập ở doanh nghiệp nào cao hơn. Song thông tin của họ chủ yếu từ những người thân, người quen mà không phải thông tin chính thức từ phía doanh nghiệp.

Đối với các vấn đề thực hiện trách nhiệm về môi trường, 100% doanh nghiệp đều cho rằng chia sẻ những e ngại và hợp tác với CĐDP nhằm bảo vệ, gìn giữ môi trường là vấn đề quan trọng với doanh nghiệp. Tại KDL Tam Cốc – Bích Động hiện nay, một số đoạn đường tới các cơ sở kinh doanh lưu trú hay từ bến đò Đình Các tới đền Thái Vi khá bụi, rất bẩn khi trời mưa. Có 5 doanh nghiệp cho biết họ đã lên tiếng phản hồi với địa phương, tuy nhiên sau thời gian dài vấn đề đó vẫn chưa được giải quyết. Điều này ảnh hưởng đến động lực của DNDL chủ động hợp tác với cộng đồng vì thiếu sự tương tác và không đạt được kết quả.

Có tới 41.2% doanh nghiệp chưa quan tâm tới việc hợp tác với CĐDP trong phát triển sản phẩm mới. Các DNDL này đa số là các doanh nghiệp nhỏ, kinh doanh một loại hình dịch vụ. Họ cho rằng vào thời điểm hiện tại họ chỉ nên tập trung vào dịch vụ chính của doanh nghiệp và làm tốt là được. 58.8% doanh nghiệp còn lại cho rằng điều này quan trọng với doanh nghiệp nhưng chỉ có 2 doanh nghiệp đã có hành động cụ thể như đưa dịch vụ đi xe bò của người dân vào chương trình du lịch hay phổ biến các mẫu thêu mới, kỹ thuật thêu mới tới người dân tham gia vào quy trình sản xuất hàng thủ công thêu ren đáp ứng được sự đa dạng và các nhu cầu thay đổi của khách du lịch.

100% các DNDL được khảo sát đều khẳng định rằng họ và CĐDP có chung mục tiêu là tăng lợi ích kinh tế từ du lịch. Các mối quan hệ lợi ích chủ yếu giữa

DNDL và CDDP ở KDL Tam Cốc – Bích Động hiện nay tồn tại dưới 3 hình thức: Giữa người cho thuê, bán đất – người thuê, người mua đất với mục đích kinh doanh; Giữa người sử dụng lao động và người lao động; Giữa người cung cấp hàng hóa, dịch vụ và tổ chức mua hàng hóa, dịch vụ tạo ra sản phẩm, dịch vụ du lịch.

Như vậy, mặc dù cả CDDP và các DNDL địa phương đều hướng tới mục tiêu phát triển du lịch tại KDL Tam Cốc – Bích Động, nhưng mối quan tâm chung chủ yếu vẫn là lợi ích kinh tế. Các mục tiêu về môi trường và xã hội mặc dù nhiều doanh nghiệp nhận thức rằng quan trọng với doanh nghiệp nhưng việc thực hiện mới chỉ dừng lại ở mức tuân theo đúng quy định của chính quyền địa phương và quy chế về vệ sinh môi trường đối với các cơ sở kinh doanh du lịch.

*Nội dung 2: Sự tương tác giữa DNDL và CDDP*

Các phương thức tương tác là công cụ tác động đến các giai đoạn từ nhận thức đến hành động có trách nhiệm của các bên tham gia. Mức độ tương tác càng lớn, các hình thức trao đổi thông tin càng đa dạng thì nhận thức của DNDL và CDDP càng đầy đủ, các xung đột được giải quyết sớm và kịp thời điều chỉnh các vấn đề phát sinh trong quá trình hành động.

**Bảng 2.8: Thực trạng tương tác mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CDDP**

| TT | Chủ đề                                                        | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|---------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                               | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 2.1. DNDL đối thoại với CDDP qua các cuộc họp                 | 14            | 82.3% | 3                           | 17.7% | 1                     | 5.9%  | 1         | 5.9%  |
| 2  | 2.2. DNDL nỗ lực tiếp cận CDDP bằng nhiều hình thức khác nhau | 5             | 29.4% | 12                          | 70.6% | 6                     | 35.3% | 5         | 29.4% |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Kết quả khảo sát thực tế cho biết rằng, có tới 82.3% doanh nghiệp chưa quan tâm tới việc tiến hành đối thoại với người dân một cách chính thức. Các cuộc gặp

gỡ này đa số được tổ chức bởi hội phụ nữ, chính quyền địa phương hoặc Sở du lịch, hiệp hội du lịch Ninh Bình thông qua các họp, hội nghị tổng kết, triển khai hoạt động về phát triển du lịch. Một doanh nghiệp cho biết rằng, chỉ các cuộc họp có sự chủ trì của lãnh đạo Sở và cấp cao hơn mới thu hút được sự tham gia của chủ doanh nghiệp trong địa bàn. Đối với các sự kiện như vậy, đa số các doanh nghiệp chỉ cử đại diện cơ sở tham gia và trong nhiều trường hợp đó không phải là quản lý của doanh nghiệp. Hầu hết, những người tham gia phỏng vấn đã nhận thấy sự thiếu hụt cụ thể về tổ chức và cơ cấu trong các cuộc họp. Khi mà một trong các bên cảm thấy không đạt được mục tiêu của mình thì các buổi họp giữa các bên sẽ chỉ là nơi chia sẻ ý tưởng và nói cho mọi người biết biết họ có gì nhiều hơn là các hành động hay dự án cụ thể. Vì thế, hình thức tương tác này chưa phát huy được hiệu quả thay đổi hành vi của DNDL và CĐDP trong phát triển du lịch bền vững. Đối với doanh nghiệp cho rằng mình đã có hành động cụ thể để thiết lập sự tương tác với CĐDP thì nội dung của hoạt động này chủ yếu tập trung vào vấn đề liên quan đến phát triển sản phẩm mới của doanh nghiệp có sự tham gia của cộng đồng. Tuy nhiên, doanh nghiệp cũng cho biết không có biên bản ghi nhớ hay một kế hoạch giải quyết xung đột xảy ra (nếu có).

Mặc dù, các hình thức đối thoại chính thức với CĐDP tỏ ra kém hiệu quả thì thực tế 70.6% doanh nghiệp vẫn cho biết họ rất nỗ lực trong việc tiếp cận CĐDP qua các hình thức khác nhau. Từ đặc thù của các DNDL tại KDL Tam Cốc – Bích Động có trên 80% các cơ sở có chủ doanh nghiệp là người địa phương, việc tiếp cận, nắm bắt thông tin theo cách chủ động và thụ động từ cộng đồng rất thuận lợi, nhanh chóng qua kênh người thân, người làng, người quen trên địa bàn. Đây là kênh thông tin không chính thức nhưng được các doanh nghiệp sử dụng rất hiệu quả để giải quyết các xung đột về môi trường, tranh chấp về lợi ích hay thông tin đến người dân về nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp.

*Nội dung 3: Thiết lập tiến trình hợp tác có ý nghĩa, hiệu quả, bền vững*

Mặc dù, tiến trình hợp tác có ý nghĩa rất lớn đối với kết quả của bất kỳ kế hoạch hợp tác nào nhưng chưa được các DNDL quan tâm.

**Bảng 2.9: Tiến trình hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển du lịch**

| TT | Chủ đề                                                                     | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                            | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 3.1. CĐDP và doanh nghiệp cùng tham gia vào việc xây dựng kế hoạch hợp tác | 14            | 82.4% | 3                           | 17.6% | 0                     | 0%    | 0         | 0%    |
| 2  | 3.2. Quy định cụ thể vai trò và trách nhiệm của DNDL và CĐDP               | 8             | 47.1% | 9                           | 52.9% | 0                     | 0%    | 0         | 0%    |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP đa số đều mang tính chất thời điểm khi mà hai bên đáp ứng được yêu cầu của nhau. Có tới 82.4% doanh nghiệp chưa quan tâm tới vấn đề phối hợp với CĐDP để lập kế hoạch hợp tác. Thực tế, cơ cấu DNDL địa phương tại KDL Tam Cốc – Bích Động đa số là nhỏ và rất nhỏ. Các hoạt động triển khai tại các doanh nghiệp chủ yếu là chỉ đạo trực tiếp từ chủ doanh nghiệp, công tác lập kế hoạch không được quan tâm.

52.9% doanh nghiệp cho rằng quy định rõ vai trò và trách nhiệm của mỗi bên trong quá trình hợp tác có ý nghĩa rất quan trọng. Một số doanh nghiệp cho biết trong mối quan hệ với người địa phương về việc sử dụng lao động, mua bán nguyên liệu hay thuê, mua đất đa số đều được cụ thể bằng hợp đồng trong đó nội dung hợp đồng tuân theo đúng quy định của Nhà nước.

Bất kỳ sự hợp tác nào muốn thành công thì sự thống nhất, đồng thuận đối với quy trình hợp tác là vô cùng quan trọng. Tuy nhiên, việc thiết lập quy trình hợp tác lâu dài chưa được quan tâm đúng mức, đây có thể là lý do, nhiều cá nhân trong CĐDP cũng như nhiều doanh nghiệp chưa tự nguyện tham gia vào quá trình hợp tác.

*Nội dung 4: Tập trung giải quyết vấn đề theo những cách mới và khác nhau*

Một số vấn đề các DNDL địa phương ở KDL Tam Cốc – Bích Động đang phải đối mặt: Đầu tiên, đó là những tác động tiêu cực do phát triển đại trà đem lại

như số cơ sở kinh doanh dịch vụ tăng lên nhanh chóng không kiểm soát được chất lượng; các vấn đề về môi trường, biến đổi khí hậu...; thứ hai, nhiều khu, điểm du lịch trong tỉnh và các tỉnh lân cận cũng được đầu tư phát triển làm tăng tính cạnh tranh; thứ ba, nhu cầu của khách du lịch thay đổi từ chỗ chỉ nhằm mục đích tham quan ngắm cảnh sang mong muốn được trải nghiệm nhiều hơn trong chuyến đi. Trước những vấn đề đặt ra, mỗi DNDL cần có những cách làm dựa trên lợi thế của mình để giảm thiểu tác động tiêu cực của các yếu tố đó.

**Bảng 2.10: Cách thức hợp tác để giải quyết vấn đề theo những cách mới và khác nhau giữa DNDL và CĐDP theo hướng bền vững**

| TT | Chủ đề                                                               | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|----------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                      | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 4.1. DNDL hợp tác với CĐDP khai thác các yếu tố văn hóa địa phương   | 3             | 17.6% | 14                          | 82.4% | 9                     | 53%   | 4         | 23.5% |
| 2  | 4.2. DNDL ưu tiên sử dụng các sản phẩm, của CĐDP                     | 0             | 0%    | 17                          | 100%  | 7                     | 41.2% | 5         | 29.4% |
| 3  | 4.3. DNDL chủ động tư vấn cho CĐDP những dịch vụ mà doanh nghiệp cần | 4             | 23.5% | 13                          | 76.5% | 2                     | 11.8% | 2         | 11.8% |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Kết quả phỏng vấn cho biết, các doanh nghiệp đều ưu tiên sử dụng sản phẩm, dịch vụ của người địa phương, nhiều doanh nghiệp mua thực phẩm từ các nhà cung cấp địa phương. Tuy nhiên, Ninh Hải là một xã nhỏ, một bộ phận lớn người dân tham gia trực tiếp vào các hoạt động phục vụ du lịch, số lượng người dân làm nông nghiệp không nhiều. Hạn chế về chủng loại và số lượng là nguyên nhân chính mà nhiều cơ sở kinh doanh ăn uống và các khách sạn không có những kế hoạch hợp tác

lâu dài với những người cung cấp trong CĐDP. Đa số các doanh nghiệp chủ yếu sử dụng nguyên liệu địa phương là các doanh nghiệp nhỏ, nhu cầu về nguyên liệu, thực phẩm không lớn và thường xuyên. Các doanh nghiệp lớn họ buộc phải tìm các nguồn cung cấp ổn định và đúng về số lượng, chất lượng theo yêu cầu của doanh nghiệp. Trước thực tế đó, mặc dù có doanh nghiệp đã chủ động tư vấn cho CĐDP về những hàng hóa mà doanh nghiệp cần. Tuy nhiên, nhóm CĐDP liên quan đến khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ đó họ không quan tâm. Lý giải cho điều này, một doanh nghiệp cho biết cách KDL Tam Cốc – Bích Động khoảng hơn 1km là 2 khu công nghiệp thu hút một lượng lớn số lượng lao động địa phương. Những người dân không tham gia trực tiếp vào hoạt động kinh doanh du lịch thì làm việc ở khu công nghiệp, những người dân cung cấp hàng hóa dịch vụ cho các DNDL không nhiều và không đủ khả năng để mở rộng sản xuất.

Các yếu tố văn hóa như hoạt động thường ngày của cộng đồng, ẩm thực địa phương, đồ lưu niệm của làng nghề hay các lễ hội văn hóa tại địa phương hiện được rất nhiều doanh nghiệp quan tâm đưa vào sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Khách du lịch đặc biệt là khách du lịch nước ngoài rất quan tâm đến các sản phẩm và dịch vụ mang tính trải nghiệm và đặc thù của địa phương. Nhưng cách khai thác các yếu tố văn hóa của địa phương của mỗi doanh nghiệp theo những cách và mức độ khác nhau. Một số doanh nghiệp xây dựng chương trình du lịch cho khách được tìm hiểu các hoạt động hằng ngày của người dân như quy trình nấu rượu, quy trình thêu ren, hay một số hoạt động nhà nông như cấy lúa, thu hoạch, cày ruộng, bắt cá... Một số các hoạt động này là do doanh nghiệp tự tổ chức (dàn dựng) không có sự tham gia của người dân do đó sự chia sẻ lợi ích giữa DNDL và CĐDP rất ít. Chỉ có 1 số ít doanh nghiệp lựa chọn điểm dừng chân tại cộng đồng để khách du lịch có thể tự tìm hiểu về cuộc sống người dân. Đồng thời, họ hướng dẫn cho người dân cách bán sản phẩm mình làm ra cho khách du lịch và tư vấn cho người dân về việc tạo ra sản phẩm đúng với nhu cầu của khách chứ họ không phải trả phí dịch vụ cho người dân. Chẳng hạn, đối với nghề nấu rượu, họ chỉ ra cho các hộ dân có thể đóng thành các chai nhỏ để du khách mua như những món quà lưu niệm mà người dân

vẫn bán được với mức giá cao. Họ cũng tư vấn cho người dân nâng cao trình độ giao tiếp bằng tiếng Anh để trong quá trình phục vụ khách của doanh nghiệp, họ có thể tự kiếm được tiền từ sự hài lòng của du khách. Trong trường hợp này, doanh nghiệp đã có cả sự chia sẻ trong nhận thức, chia sẻ cả về hành động với người dân. Điều này cũng mang lại cho sản phẩm của doanh nghiệp tính cạnh tranh, tính trải nghiệm cao đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch.

*Nội dung 5: Nâng cao tinh thần trách nhiệm và cam kết*

Những người phỏng vấn đã thể hiện quan điểm đa dạng về mức độ cam kết và chia sẻ trách nhiệm giữa DNDL với CĐDP. Đa số người được hỏi đều cho biết các đối tác có liên quan như nhau và tinh thần trách nhiệm, sự cam kết phải xuất phát từ việc đáp ứng đúng và đủ các yêu cầu của cả hai bên. Các doanh nghiệp tuân theo đúng quy luật của cơ chế thị trường, lựa chọn những nhà cung cấp từ cộng đồng cũng phải dựa trên lợi ích mà họ mang lại cho doanh nghiệp. Nếu nhà cung cấp từ cộng đồng không đáp ứng được cũng không có sự cam kết của doanh nghiệp.

Mặc dù nhận thức về sự cần thiết xây dựng và duy trì mối quan hệ giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN đã được cải thiện, tuy nhiên sự chia sẻ trách nhiệm giữa hai bên còn rất hạn chế.

Ngoài ra, một số người thừa nhận rằng họ không muốn tham gia và họ không chắc chắn về hiệu quả của sự hợp tác. Một đại diện của DNDL lâu năm ở KDL Tam Cốc – Bích Động đã nói:

*“Người dân địa phương ở Văn Lâm rất khó hợp tác. Họ được tiếp xúc nhiều với khách du lịch, làm du lịch nhiều năm rồi nên biết cách tự kiếm tiền từ du lịch nhưng vẫn mang tư duy tiểu nông. Ngay cả người trong cùng làng họ cũng hay xảy ra mâu thuẫn về lợi ích kinh tế.”*

*Nguồn: Phỏng vấn (2018)*

Mối quan hệ giữa DNDL địa phương và CĐDP là mối quan hệ mật thiết không thể tách rời. Giữa hai bên không chỉ dừng lại mối quan hệ về lợi ích kinh tế mà còn phải phối hợp các vấn đề chung về quảng bá điểm đến, môi trường, an ninh... Vì thế, hai bên cần hướng tới tầm nhìn chung, công nhận sự phụ thuộc vào nhau, duy trì sự tập trung giải quyết các vấn đề đó.



**Bảng 2.11: Thực trạng trách nhiệm mức độ cam kết của DNDL với CĐDP**

| TT | Chủ đề                                                                            | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                                   | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 5.1. DNDL quan tâm đến lợi ích của CĐDP như lợi ích của chính doanh nghiệp        | 10            | 58.8% | 7                           | 41.2% | 2                     | 11.8% | 2         | 11.8% |
| 2  | 5.2. DNDL nỗ lực tìm kiếm cách thức để tăng cường mức độ cam kết hợp tác với CĐDP | 5             | 29.4% | 12                          | 70.6% | 0                     | 0%    | 0         | 0%    |
| 3  | 5.3. DNDL tuân theo quy định về môi trường tại điểm đến                           | 0             | 0%    | 17                          | 100%  | 17                    | 100%  | 17        | 100%  |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Theo kết quả khảo sát, có tới 58.8% doanh nghiệp chưa thể hiện sự quan tâm đến lợi ích của CĐDP. Nhiều doanh nghiệp hoạt động còn mang tính tự phát, chưa bài bản xuất phát từ các hộ kinh doanh nhỏ lẻ chủ yếu khai thác cảnh quan thiên nhiên sẵn có, hoạt động du lịch mới chỉ mang ý nghĩa tham quan. Mặc dù có 41.2% doanh nghiệp cho rằng tôn trọng lợi ích của CĐDP như chính lợi ích của doanh nghiệp có ý nghĩa quan trọng đối với doanh nghiệp. Tuy nhiên, chỉ có 11.8% doanh nghiệp đưa ra tuyên ngôn về sứ mệnh có đề cập đến trách nhiệm của doanh nghiệp với CĐDP. Công ty TNHH thôn Minh Trang là một điển hình của doanh nghiệp mà sứ mệnh phát triển gắn liền với lợi ích của cộng đồng. Giám đốc doanh nghiệp là nghệ nhân Hồng Yến người luôn tâm niệm giữ được nghề truyền thống của làng. Sau hơn 20 năm hoạt động, doanh nghiệp đã tạo công ăn việc làm thường xuyên cho hàng chục người lao động địa phương đồng thời luôn nỗ lực cố gắng đưa làng nghề phát triển gắn với phát triển du lịch. Có 70.6% doanh nghiệp đồng ý rằng họ muốn tăng cường cam kết với CĐDP nếu như hình thành mối quan hệ đối tác giữa họ với cộng đồng.

Theo kết quả khảo sát 100% doanh nghiệp tuân thủ các quy định về vấn đề môi trường tại điểm đến. Tất cả các doanh nghiệp đều chủ động trong việc giữ gìn vệ sinh khu vực hoạt động của doanh nghiệp bởi lẽ đây là vấn đề ảnh hưởng trực tiếp ảnh hưởng đến cảm nhận của du khách trong quá trình sử dụng dịch vụ tại doanh nghiệp. Các doanh nghiệp đều đóng phí vệ sinh môi trường đầy đủ. Thậm chí, có doanh nghiệp còn chủ động thuê thêm nhân công người địa phương làm công việc này vì đội dọn vệ sinh môi trường của xã chỉ dọn 1 tuần/1 lần. Có doanh nghiệp quy định rõ trong kế hoạch hoạt động hằng năm có 1-2 ngày toàn bộ nhân viên của họ sẽ tham gia dọn dẹp vệ sinh môi trường các khu vực công cộng trên địa bàn xã.

*Nội dung 6: Sự tin cậy, tôn trọng giữa các cá nhân trong cộng đồng, doanh nghiệp và giữa các cá nhân hai bên trong mối quan hệ đối tác*

Tôn trọng lẫn nhau là yếu tố quan trọng nhất trong giai đoạn đầu của quá trình hợp tác. Theo Wondolleck và Yaffee (2000) “Những hợp tác thành công cần thiết phải có sự nỗ lực của tất cả mọi người”.

**Bảng 2.12: Sự tin cậy và tôn trọng của DNDL với CĐDP trong hợp tác phát triển du lịch**

| TT | Chủ đề                                                                                                          | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |        | Hành động |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|--------|-----------|-------|
|    |                                                                                                                 | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ  | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 6.1. DNDL tăng cường sự gắn kết với CĐDP                                                                        | 3             | 17.6% | 14                          | 82.4% | 6                     | 35.3 % | 2         | 11.8% |
| 2  | 6.2. CĐDP và nhân viên của các DNDL đều được phổ biến về kế hoạch hợp tác                                       | 15            | 88.2% | 2                           | 11.8% | 1                     | 5.9%   | 1         | 5.9%  |
| 3  | 6.3. Tất cả các cá nhân trong doanh nghiệp đều nỗ lực giải quyết các vấn đề phát sinh trong mối quan hệ hợp tác | 6             | 35.3% | 11                          | 64.7% | 6                     | 35.3 % | 1         | 5.9%  |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Mặc dù, kết quả của sự cộng tác giữa DNDL và CĐĐP hầu như không được cụ thể và lưu giữ bằng văn bản, tuy nhiên theo kết quả khảo sát quá trình hoạt động của doanh nghiệp, các DNDL đều nỗ lực tuân theo các quy định của địa phương các vấn đề về môi trường, an ninh hay trật tự xã hội. Các hoạt động do đoàn thể, chính quyền địa phương tổ chức đều được DNDL hưởng ứng và hỗ trợ. Về phía cộng đồng dân cư xã Ninh Hải, họ nhận thức sâu sắc vai trò của mỗi DNDL với sự phát triển của khu du lịch. Người dân địa phương cũng bày tỏ sự hài lòng về kết quả cuối cùng (ví dụ, mức lương, điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ, ...) và những kết quả này góp phần thúc đẩy họ đồng thuận hơn với DNDL trong giai đoạn hành động thực hiện DLCTN.

Tuy nhiên, rất ít doanh nghiệp phổ biến kế hoạch hợp tác với CĐĐP tới tất cả nhân viên. Đa số các doanh nghiệp (88.2%) chưa quan tâm đến vấn đề này. Và thực tế, doanh nghiệp có định hướng phát triển gắn với cộng đồng là những doanh nghiệp lớn, họ khẳng định điều này thông qua tuyên bố, sứ mệnh của doanh nghiệp và các kế hoạch hằng năm. Tuy nhiên, ngoài những ưu tiên trong tuyển dụng lao động thì các chương trình hợp tác với CĐĐP không được phổ biến rộng rãi trong doanh nghiệp. Chính vì vậy, các cá nhân lao động trong doanh nghiệp chưa phát huy được vai trò của mình trong mối quan hệ hợp tác.

*“Chúng tôi chỉ có thể tìm quản lý của doanh nghiệp nếu xảy ra vấn đề gì vì nhân viên nói đó không phải là trách nhiệm của họ”- ý kiến của một người dân*

*Nguồn: Phỏng vấn (2018)*

Những nỗ lực để hợp tác thành công nên bao gồm phát triển sự hiểu biết lẫn nhau, tăng cường sự quan tâm giữa các cá nhân trong tổ chức và giữa các cá nhân trong tổ chức với các cá nhân ở phía đối tác. Ví dụ, khi được hỏi liệu trách nhiệm có được chia sẻ giữa DNDL và CĐĐP hay không, một người tham gia đã nêu:

*“Tôi không muốn nói vì mọi người tham gia không thể tin được.”*

*Nguồn: Phỏng vấn (2018)*

Như vậy, cả về phía DNDL và CĐĐP chưa có những cơ sở chắc chắn để khẳng định sự tin cậy lẫn nhau trong mối quan hệ hợp tác.

*Nội dung 7:* Nỗ lực trong phương pháp tiếp cận và kinh doanh một cách chủ động

Phương pháp tiếp cận có trách nhiệm trong phát triển du lịch ngày càng có ý nghĩa quan trọng. Một doanh nghiệp du lịch hoạt động theo hướng có trách nhiệm là phù hợp với nhu cầu của xã hội và chính sách của Nhà nước cũng như xu thế của thế giới.

**Bảng 2.13: Tiếp cận kinh doanh theo cách chủ động thông qua sự hợp tác giữa DNDL và CĐDP**

| TT | Chủ đề                                                                                              | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                                                     | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 7.1. Doanh nghiệp tạo ra việc làm cho phụ nữ, thanh niên địa phương                                 | 0             | 0%    | 17                          | 100%  | 12                    | 70.6% | 12        | 70.6% |
| 2  | 7.2. DNDL chủ động hướng dẫn cho người dân cách thức giảm thiểu và xử lý rác thải, biến đổi khí hậu | 17            | 100%  | 0                           | 0%    | 0                     | 0%    | 0         | 0%    |
| 3  | 7.3. DNDL chủ động giải quyết những khó khăn của DN với sự tham gia của CĐDP                        | 11            | 64.7% | 6                           | 35.3% | 3                     | 17.6% | 3         | 17.6% |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

Trước những thay đổi của thị trường du lịch, những vấn đề về môi trường xã hội, mỗi doanh nghiệp có những cách thức khác nhau để xử lý các vấn đề khó khăn của doanh nghiệp. Đa số các doanh nghiệp nhỏ cho rằng nếu như họ không tự giải quyết được vấn đề của mình dù có nhận được sự hỗ trợ bên ngoài cũng không thể phát triển được. Tuy nhiên, có 35.3% doanh nghiệp được hỏi cho biết họ quan tâm tới giải pháp hợp tác với cộng đồng dân cư tạo ra các sản phẩm khác biệt mang tính cạnh tranh cao. Có những doanh nghiệp có cách làm khá hay huy động được sức

mạnh từ người dân giải quyết vấn đề về chất lượng và sản phẩm của doanh nghiệp. Chẳng hạn, các doanh nghiệp thêu tại địa phương nắm bắt được sự thay đổi nhu cầu của du khách và nhạy cảm với xu hướng thị trường, ngoài việc lưu giữ những kỹ thuật thêu truyền thống còn học hỏi và phát triển kỹ thuật thêu màu. Hiện nay, trước sự biến đổi của thị trường, các doanh nghiệp thêu ren ngày càng chú trọng hơn đến vấn đề đa dạng sản phẩm, mẫu mã mang tính ứng dụng cao với nhiều hình ảnh đẹp của Ninh Bình. Hướng đi này không chỉ phù hợp với xu hướng phát triển của các doanh nghiệp thủ công mỹ nghệ mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển du lịch gắn với làng nghề. Cũng theo các doanh nghiệp thêu ren, đối với các mẫu mới tùy thuộc vào nhóm lao động trong cộng đồng nhiều hay ít khi triển khai các mẫu mới, doanh nghiệp sẽ lựa chọn một trong hai hình thức đào tạo, chuyển giao kỹ thuật: Hoặc là trưởng các nhóm thêu ở mỗi làng được hướng dẫn mẫu mới tại doanh nghiệp sau đó về họ là những người triển khai cho nhóm phụ trách hoặc nếu như nhóm lao động ở cộng đồng lớn, doanh nghiệp sẽ cử nhân viên kỹ thuật về chuyển giao ngay tại địa phương. Đây là hoạt động được DNDL duy trì thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng về sản phẩm của doanh nghiệp đồng thời tạo sự gắn kết chặt chẽ giữa doanh nghiệp với cộng đồng. Bên cạnh đó, để thể hiện trách nhiệm với cộng đồng, cũng như tạo ra điểm nhấn về văn hóa cho điểm đến, hằng năm nhiều DNDL vẫn thường xuyên phối hợp với CĐDP để tổ chức các ngày giỗ tổ nghề, lễ hội đình làng, tôn vinh các nghệ nhân, các doanh nghiệp hoạt động trong nghề thêu.... Trước thực tế, nghề thêu nổi tiếng của Văn Lâm đang dần bị mai một, một số doanh nghiệp thêu ren cũng đang triển khai xây dựng các khu trưng bày hàng lưu niệm địa phương và cho du khách tham quan trực tiếp quy trình tạo ra một sản phẩm thêu ren hoàn thiện. Một nghệ nhân thêu, là chủ của một homestay tại KDL Tam Cốc – Bích Động, còn có sáng kiến soạn thảo tài liệu dạy thêu cho du khách có phiên bản tiếng Việt và tiếng Anh. Mỗi du khách sử dụng dịch vụ tại homestay có thể tìm hiểu thêm về thêu ren Văn Lâm và được hóa thân thành nghệ nhân thêu.

Đối với kinh doanh dịch vụ lưu trú: Sự tăng trưởng nhanh chóng cả về số lượng và quy mô các cơ sở kinh doanh lưu trú, lực lượng lao động lĩnh vực khách

sạn, nhà hàng thiếu trầm trọng và chất lượng không đảm bảo. Khách sạn Hidden Charm resort Ninh Bình là khách sạn tiêu chuẩn 5 sao duy nhất tại KDL Tam Cốc – Bích Động, hiện đang triển khai dự án về đào tạo nguồn nhân lực có tay nghề cho ngành du lịch của tỉnh. Dự án thành công sẽ mang lại cơ hội nghề nghiệp cho đông đảo phụ nữ, thanh niên địa phương đồng thời tạo ra lực lượng lao động có kỹ năng tốt cung cấp cho các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn toàn tỉnh. Điểm chú ý của dự án này, ngoài đội ngũ giảng viên có kinh nghiệm được mời giảng dạy, khách sạn đã dành một khoảng thời gian dài đào tạo đội ngũ hướng dẫn từ nội bộ công ty. Dự án xuất phát từ nhu cầu của chính doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh cùng với sự nghiêm túc thực hiện cam kết trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp nên đang thu hút sự quan tâm của cộng đồng và các cơ quan chức năng.

Thêm vào đó, kết quả khảo sát cho thấy các DNDL đã góp phần quan trọng vào vấn đề tạo công ăn việc làm cho CĐDP với 70,6 % doanh nghiệp có các hành động cụ thể nhằm tạo ra việc làm cho phụ nữ và thanh niên địa phương.

*“Trong thông tin tuyển dụng của chúng tôi mặc dù không ghi rõ ưu tiên người có hộ khẩu địa phương nhưng có những tiêu chí như hiểu về văn hóa địa phương trong mô tả công việc”. – Ý kiến của đại diện một DNDL*

*Nguồn: Phỏng vấn (2018)*

Đối với vấn đề về giảm thiểu và xử lý rác thải đối phó với biến đổi khí hậu, nhiều doanh nghiệp có những cách làm riêng dựa trên năng lực của doanh nghiệp. Các cơ sở mới thành lập gần đây họ ưu tiên sử dụng trang thiết bị tiết kiệm năng lượng, thân thiện với môi trường hay sử dụng hệ thống xử lý rác thải tiên tiến. Đối với các doanh nghiệp đã hoạt động thời gian dài, họ cũng có dự kiến thay thế các thiết bị cũ trong những lần bảo dưỡng cơ sở vật chất trong thời gian tới. Tuy nhiên, về vấn đề hợp tác với CĐDP trong giảm thiểu và xử lý rác thải, mặc dù ý thức được đây là hoạt động quan trọng, tuy nhiên, hiện nay đa số (70.6% số doanh nghiệp trả lời) chưa quan tâm đến nội dung này.

*Nội dung 8: Tìm kiếm sự hỗ trợ từ nhiều nguồn khác nhau và nỗ lực cho mối quan hệ hợp tác đó*

DNDL được coi là đối tượng định hình sản phẩm, dẫn dắt nhu cầu của du khách. CDDP vừa là người tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ vừa là một phần cấu thành nên giá trị của chương trình du lịch. Bên cạnh sự nỗ lực từ góc độ doanh nghiệp và cộng đồng, để thúc đẩy mối quan hệ hợp tác rất cần sự hỗ trợ từ các bên liên quan.

**Bảng 2.14: Vấn đề hỗ trợ và tìm kiếm sự giúp đỡ từ các bên liên quan**

| TT | Chủ đề                                                                               | Chưa quan tâm |       | Quan trọng với doanh nghiệp |       | Có kế hoạch hành động |       | Hành động |       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------|-------|
|    |                                                                                      | Số ý kiến     | Tỷ lệ | Số ý kiến                   | Tỷ lệ | Số ý kiến             | Tỷ lệ | Số ý kiến | Tỷ lệ |
| 1  | 8.1. DNDL tìm kiếm sự giúp đỡ của các bên liên quan trong quá trình hợp tác với CDDP | 5             | 29.4% | 12                          | 70.6% | 5                     | 29.4% | 1         | 5.9%  |
| 2  | 8.2. DNDL hỗ trợ địa phương trong xây dựng các công trình phúc lợi                   | 2             | 11.8% | 15                          | 88.2% | 13                    | 76.4% | 13        | 76.4% |
| 3  | 8.3. DNDL hỗ trợ cho trẻ em, thanh niên địa phương                                   | 0             | 0%    | 17                          | 100%  | 5                     | 29.4% | 4         | 23.5% |

*Nguồn: Khảo sát (2018)*

100% doanh nghiệp cho rằng sự hỗ trợ của các bên liên quan rất quan trọng trong việc tăng cường mối hợp tác giữa DNDL địa phương và CDDP. Hằng năm, dưới sự chủ trì của Sở du lịch hoặc hiệp hội du lịch Ninh Bình đều có bản kiến nghị chung về các vấn đề khó khăn mà doanh nghiệp đang gặp phải trong đó có những nội dung liên quan đến hợp tác với CDDP như vấn đề về thái độ của người dân tại bên bờ Đỉnh Các, vấn đề liên quan tới việc người dân tăng giá thuê mặt bằng, vấn đề về dịch vụ môi trường... Tuy nhiên, Sở du lịch tỉnh Ninh Bình cũng như chính quyền địa phương không có những phản hồi với doanh nghiệp về cách thức hỗ trợ. Sự tham gia của các bên liên quan này mới chỉ dừng lại ở việc góp phần tạo ra một

diễn đàn đối thoại giữa DNDL và CĐĐP. Tuy nhiên, cách thức tổ chức chưa đem lại sự hiểu biết, chia sẻ lẫn nhau giữa các bên tham gia. Một số doanh nghiệp không còn dự định tìm sự hỗ trợ từ chính quyền địa phương. Họ cho rằng thứ nhất chính quyền địa phương không có chuyên gia am hiểu về du lịch để giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến phát triển du lịch, thứ hai chính quyền địa phương cũng không đủ thẩm quyền để xử lý các vấn đề đó.

Kết quả phỏng vấn cho biết, các DNDL đã có những nỗ lực thông qua các hành động cụ thể để hỗ trợ cộng đồng như đóng góp cho các công trình phúc lợi, tham gia vào quỹ học bổng cho trẻ em, thanh niên địa phương. Dù vậy, những đóng góp của các DNDL trên địa bàn chưa thực sự rõ nét, chưa phát huy vai trò của doanh nghiệp trong các hoạt động của cộng đồng.

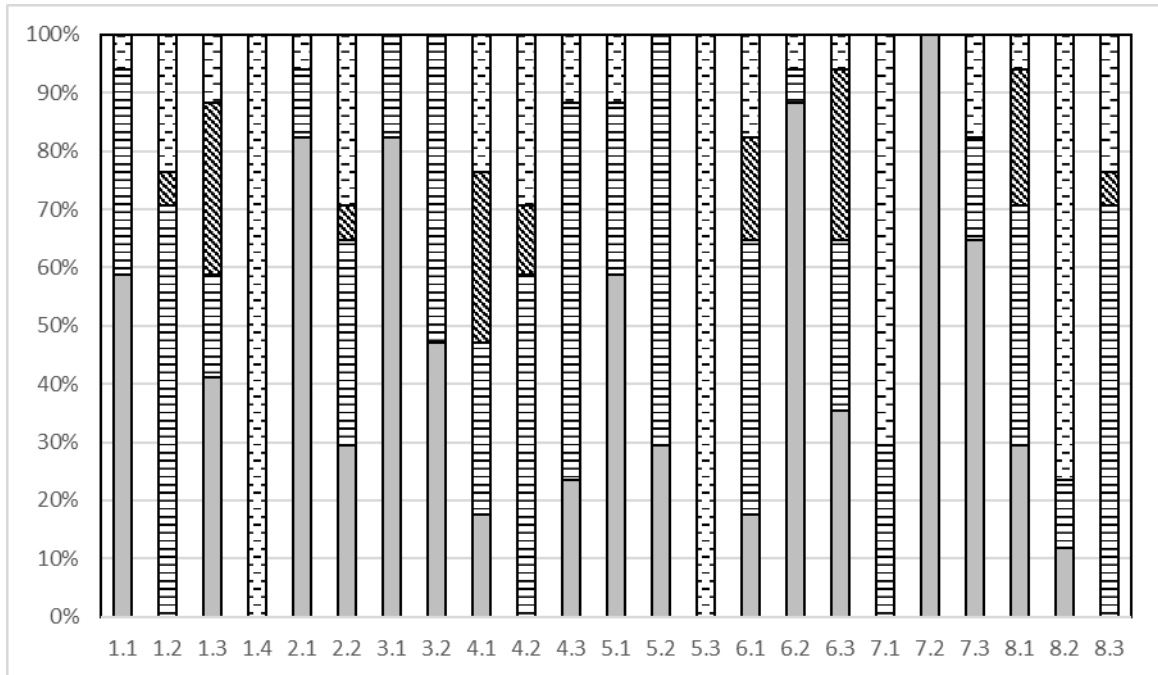
*“Trên địa bàn xã có rất nhiều cơ sở kinh doanh du lịch, cũng có đóng góp vào hoạt động của địa phương. Tuy nhiên, thực tế các hoạt động hỗ trợ địa phương chỉ mang tính hình thức, doanh nghiệp chưa chủ động trong các hoạt động hỗ trợ này, chỉ tham gia khi chính quyền địa phương phát động.” – Ý kiến của một cán bộ xã Ninh Hải*

*Nguồn: Phỏng vấn (2018)*

Các DNDL cho biết khi chính quyền địa phương hoặc ban ngành trong xã phát động ủng hộ thì họ cũng sẵn sàng đóng góp với mong muốn chính quyền địa phương tạo điều kiện trong việc thực hiện một số thủ tục liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp. Thực tế, các doanh nghiệp họ cũng chưa quan tâm đến mục đích của các chương trình đó. Đáng chú ý, có doanh nghiệp còn cho rằng họ muốn đóng góp cho cộng đồng không phải bằng hình thức vật chất như hiện nay mà mong muốn thực hiện các dự án thay đổi tư duy của người dân về du lịch. Họ cho rằng đó mới là cách hỗ trợ bền vững nhất. Tại KDL Tam Cốc – Bích Động, đã có DNDL tổ chức lớp học tiếng Anh cho trẻ em và thanh niên địa phương, cũng có doanh nghiệp đã có kế hoạch đào tạo nghề cho những người có mong muốn làm trong lĩnh vực du lịch một cách bài bản chuyên nghiệp cung cấp lực lượng lao động du lịch chất lượng cao tại địa phương và trong toàn tỉnh. Có thể thấy, sự đi đầu của các doanh nghiệp này đang mang lại những cơ hội hợp tác bền vững giữa DNDL và CĐĐP trong tương lai.



Như vậy, kết quả khảo sát đã xác định khả năng thực hiện DLCTN ở mỗi khía cạnh của mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CDDP. Những ràng buộc về pháp lý, yêu cầu từ CDDP và sự thay đổi nhu cầu của thị trường khách tác động trực tiếp đến mối quan hệ giữa DNDL và CDDP trong phát triển DLCTN.

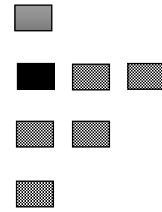


*Chưa quan tâm:*

*Quan trọng với DNDL bao gồm:*

*Có kế hoạch hành động bao gồm:*

*Hành động:*



**Biểu đồ 2.2: Hành vi trách nhiệm của DNDL thông qua các nội dung hợp tác với CDDP trong phát triển du lịch**

Thực tế, hành vi có trách nhiệm trong du lịch xuất hiện ở giai đoạn thứ ba của mô hình Triple – A. Nếu như nhận thức về các nội dung hợp tác trong DLCTN là bước khởi đầu rất quan trọng đối với các bên tham gia hợp tác thì kết quả của mối quan hệ này trong phát triển DLCTN phải thể hiện qua sự thay đổi trong hành động của họ. Biểu đồ 2.2 cho biết, tất cả các mối quan hệ hợp tác giữa DNDL với CDDP hướng tới mục tiêu tăng nguồn thu từ du lịch. Hầu hết, các doanh nghiệp thực hiện nghĩa vụ về vệ sinh môi trường, tạo việc làm cho phụ nữ và thanh niên địa phương,

tham gia đóng góp ủng hộ các công trình, chương trình phúc lợi do địa phương phát động. Chỉ có một số ít các doanh nghiệp, chủ yếu là các doanh nghiệp có quy mô lớn tại KDL Tam Cốc - Bích Động đã quan tâm tới việc hợp tác với CĐĐP nhằm tạo sự khác biệt, tính cạnh tranh cho sản phẩm giải quyết các vấn đề khó khăn của doanh nghiệp đồng thời phù hợp với xu thế phát triển của du lịch thế giới.

Bên cạnh đó, trong hợp tác với CĐĐP, doanh nghiệp chưa quan tâm đến các nội dung, cụ thể:

- Các DNDL chưa quan tâm đến việc chia sẻ thông tin về chiến lược, kế hoạch triển khai các hoạt động cho doanh nghiệp.
- Sự tương tác giữa DNDL và CĐĐP còn hạn chế và ít hiệu quả.
- Vai trò của DNDL và CĐĐP chưa được quy định cụ thể rõ ràng.
- Tiến trình hợp tác chưa được thiết lập ảnh hưởng tới niềm tin của hai bên tham gia vào mối quan hệ hợp tác.
- Một số vấn đề DNDL không thể cùng CĐĐP giải quyết được do không đủ khả năng và kinh phí. Ví dụ như cách thức xử lý rác thải, biến đổi khí hậu.

**Bảng 2.15: Đánh giá chung về kết quả hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động**

| Các nội dung hợp tác                         | Kết quả thực hiện                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Thiết lập các mối quan tâm chung          | + Doanh nghiệp quan tâm nhưng chưa chủ động chia sẻ thông tin với CĐĐP<br>+ DNDL và CĐĐP hợp tác chủ yếu hướng tới thực hiện mục tiêu kinh tế |
| 2. Tương tác giữa DNDL và CĐĐP               | + Chưa có hình thức tương tác giữa DNDL và CĐĐP hiệu quả                                                                                      |
| 3. Thiết lập và phát triển quy trình hợp tác | + Chưa quan tâm đến việc xây dựng quy trình hợp tác, quy định vai trò, trách nhiệm giữa các bên tham gia hợp tác                              |
| 4. Tiếp cận và giải quyết các vấn đề theo    | + DNDL khai thác các yếu tố văn hóa địa phương và ưu tiên sử dụng các hàng hóa dịch vụ địa phương, chủ                                        |

| <b>Các nội dung hợp tác</b>                                  | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| những cách mới và khác nhau                                  | động tư vấn cho CĐDP những hàng hóa mà doanh nghiệp cần để nâng cao tính cạnh tranh cho sản phẩm của doanh nghiệp                                                                                                                          |
| 5. Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                        | + Một số DNDL lớn có tuyên bố, sứ mệnh gắn với lợi ích của cộng đồng<br>+ DNDL thực hiện nghiêm chỉnh các cam kết với CĐDP về môi trường                                                                                                   |
| 6. Tin cậy và tôn trọng các cá nhân trong tổ chức và đối tác | + Chưa có cơ sở khẳng định sự tin tưởng của DNDL với CĐDP<br>+ Nội dung hợp tác giữa DNDL và CĐDP không được phổ biến rộng rãi trong tổ chức                                                                                               |
| 7. Tiếp cận và kinh doanh chủ động                           | + DNDL chủ động đối mặt với các vấn đề phát sinh trong quá trình phát triển du lịch tại địa phương với nòng cốt là CĐDP<br>+ DNDL còn thiếu vốn và kinh nghiệm trong việc phối hợp với CĐDP giải quyết các vấn đề liên quan đến môi trường |
| 8. Sẵn sàng giúp đỡ và tìm sự hỗ trợ                         | + DNDL sẵn sàng hỗ trợ về vật chất cho CĐDP nhưng chưa quan tâm đến mục đích của của chương trình hỗ trợ đó<br>+ Các DNDL rất mong muốn nhận được sự hỗ trợ từ CĐDP và các bên liên quan nhưng kết quả rất hạn chế                         |

Có nhiều yếu tố bên trong và bên ngoài tác động đến mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN. Trong giai đoạn này, ở KDL Tam Cốc – Bích Động việc xây dựng nhận thức về phát triển DLCTN là việc làm cần thiết.

### ***2.2.5. Thuận lợi và khó khăn trong hợp tác giữa DNDL và CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động***

#### **Thuận lợi:**

- KDL Tam Cốc – Bích Động là một trong các KDL phát triển du lịch từ khá sớm. Chính vì vậy, người dân cũng như chính quyền địa phương ở đây có nhận thức sâu sắc về vai trò của phát triển kinh tế du lịch theo hướng bền vững đối với địa phương. Bên cạnh đó, KDL Tam Cốc – Bích Động là điểm du lịch hấp dẫn đối với du khách cả về cảnh quan thiên nhiên và các giá trị lịch sử, văn hóa.

- Phương pháp tiếp cận có trách nhiệm trong phát triển du lịch ngày càng có ý nghĩa quan trọng, được thúc đẩy trên thế giới và ở Việt Nam. Thực hành DLCTN mang lại lợi ích cho tất cả các bên: doanh nghiệp có lợi nhuận, người dân có việc làm, thu nhập cải thiện, đồng thời đây là cách thức hiệu quả để bảo tồn và phát huy các nguồn lực tài nguyên văn hóa và tự nhiên, tăng mức độ hài lòng cho du khách và nguồn thu cho địa phương.

- Quá trình hợp tác giữa DNDL và CĐĐP bước đầu đã nhận được sự hỗ trợ về chính sách của chính quyền, sự chia sẻ thông tin, kiến thức về phát triển du lịch bền vững của cơ quan chuyên môn như Sở du lịch, Hiệp hội du lịch Ninh Bình. Các tổ chức, đoàn thể này cũng chính là cầu nối tăng mức độ cam kết cũng như niềm tin giữa hai bên trong quá trình hợp tác thực hành DLCTN.

- Đối với các DNDL tại địa phương:

+ Số lượng các DNDL ở Ninh Hải khá lớn so với các khu, điểm du lịch khác ở Ninh Bình. Đa số các doanh nghiệp có thời gian hoạt động khá dài ở địa phương hoặc do người dân địa phương làm chủ. Do đó, các DNDL và CĐĐP có những hiểu biết nhất định về vai trò và đặc điểm tình hình của nhau.

+ Từ số liệu phỏng vấn nhận thấy, hầu hết các DNDL đều nhận thấy tầm quan trọng của thực hành DLCTN. Kết quả này là cơ sở thúc đẩy các DNDL xây dựng chương trình hành động hài hòa các lợi ích kinh tế - môi trường - xã hội của tổ chức mình.

+ Quy mô của các doanh nghiệp đa số vừa và nhỏ thuận lợi để triển khai các kế

hoạch thực hiện DLCTN đến toàn bộ nhân viên trong doanh nghiệp.

+ Trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động, có những cá nhân, doanh nghiệp điển hình đi đầu trong việc thực hiện DLCTN để CĐĐP nói chung và các DNDL học tập.

- Đối với CĐĐP xã Ninh Hải: Ninh Hải là địa phương có hoạt động phát triển du lịch từ khá sớm vì thế CĐĐP có nhiều kinh nghiệm trong hoạt động phục vụ du lịch. Hằng năm, người dân thường xuyên được tham gia các lớp nâng cao nhận thức, kỹ năng trong kinh doanh du lịch do Sở du lịch phối hợp với chính quyền địa phương tổ chức.

### **Khó khăn**

Thực tế, DNDL đã hợp tác với CĐĐP tại KDL Tam Cốc – Bích Động trong phát triển DLCTN. Tuy nhiên, các kết quả đạt được còn dừng lại ở mức độ nhận thức được tầm quan trọng, thiếu các kế hoạch hành động cụ thể, rất ít các DNDL có sự chuyển biến về hành vi hoặc chỉ thay đổi ở một số khía cạnh. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến kết quả này, trong đó:

- Từ phía CĐĐP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động, cộng đồng ít phát huy được những điểm mạnh của mình, vai trò chịu trách nhiệm của cộng đồng rất ít. Người dân địa phương còn thiếu chủ động, tích cực trong các mối quan hệ hợp tác với doanh nghiệp, còn trông chờ sự hỗ trợ từ phía doanh nghiệp. Vấn đề đặt ra là cần phát huy tính chủ động, sáng tạo và trách nhiệm của các cá nhân trong cộng đồng, huy động và gắn kết các thành viên trong cộng đồng.

- Về phía các doanh nghiệp du lịch: Hầu hết, các doanh nghiệp vẫn ưu tiên mục đích kinh tế trong kế hoạch triển khai các hoạt động của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, quy mô các doanh nghiệp đa số có quy mô nhỏ dẫn đến hạn chế về nguồn vốn. Để thay đổi từ nhận thức đến hành vi có trách nhiệm của doanh nghiệp cần đến lượng đầu tư ban đầu lớn. Đây cũng là khó khăn đối với các DNDL để thúc đẩy các hoạt động hợp tác CĐĐP. Vì vậy, phát triển DLCTN mới chỉ dừng lại ở định hướng, tầm nhìn, kế hoạch của doanh nghiệp mà chưa được cụ thể hóa, thực hiện triệt để ở từng cấp hoạt động chức năng của doanh nghiệp, dẫn đến hiệu quả các

hoạt động hướng tới CDDP chưa cao.

- Chưa xác định mục tiêu hợp tác rõ ràng, thiếu quy trình hợp tác lâu dài dẫn đến các thành viên có ý định tích cực tham gia hợp tác dễ chán nản và từ bỏ khi không đạt được mục tiêu trong từng giai đoạn hợp tác. Một số người tham gia thường có mặt trong giai đoạn đầu hợp tác, sau đó từ bỏ không tiếp tục hợp tác vì một số lý do. Điều này được khẳng định thông qua số liệu là phần lớn các nhận xét tiêu cực đến từ các thành viên tích cực tham gia vào quá trình hợp tác. Kết quả của các lần hợp tác trước không được ghi lại và công khai, không tạo động lực khuyến khích cho những người mới trong CDDP hay những doanh nghiệp mới tham gia vào quá trình hợp tác.

- Cả hai bên đối tác đều chưa nỗ lực tăng cường sự cam kết, niềm tin trong mối quan hệ hợp tác. Các DNDL cũng chưa có thói quen chia sẻ thông tin về nhu cầu thị trường, chiến lược và hoạt động của doanh nghiệp cho CDDP. Đồng thời, CDDP còn e ngại trong việc đề xuất, kiến nghị. Và khi hai bên đối tác chưa hiểu rõ về nhau thì mức độ tín nhiệm trong quá trình hợp tác không cao, họ khó có thể sẵn sàng hợp tác khi được đề nghị.

- Vai trò của chính quyền địa phương cũng như hiệp hội du lịch Ninh Bình chưa phát huy hiệu quả. Sự hỗ trợ về chuyên môn cũng như uy tín của Hiệp hội du lịch Ninh Bình hay chính quyền địa phương sẽ định hình cấu trúc tổ chức hợp tác chặt chẽ trong các hoạt động có trách nhiệm từ hai phía.

- Sự đa dạng trong cộng đồng cũng như các DNDL dẫn đến khó khăn để đạt được sự nhất trí trong việc lập kế hoạch, triển khai các dự án trong DLCTN.

Như vậy, để tăng cường sự hợp tác giữa DNDL và CDDP trong phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động cần khắc phục những tồn tại trên đồng thời cần sự hỗ trợ của chính quyền địa phương, cơ quan chuyên môn làm cầu nối vững chắc cho các bên tham gia.

## **Tóm tắt chương 2**

Chương 2 đã khái quát tình hình phát triển kinh doanh du lịch tại KDL Tam Cốc – Bích Động trong thời gian gần đây, cho thấy số lượng khách du lịch đến KDL Tam Cốc – Bích Động ngày càng tăng trong đó số lượng khách du lịch quốc tế chiếm tỷ trọng lớn. CĐDP và các DNDL đang nỗ lực cùng nhau đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về sản phẩm dịch vụ DLCTN. Tuy nhiên, trong quá trình hợp tác, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề cần giải quyết để cải thiện. Bản chất của hành vi là quá trình ra quyết định. Sự hợp tác giữa DNDL và CĐDP góp phần tác động đến quyết định của cả DNDL và CĐDP. Trong giai đoạn đầu của quá trình hợp tác, vấn đề tương tác để tăng cường hiểu biết nhau giữa hai bên là rất quan trọng để thay đổi nhận thức của các bên tham gia về nhau, chia sẻ các vấn đề về e ngại, các mối quan tâm chung. Trong giai đoạn sau, để xây dựng kế hoạch triển khai hoạt động các dự án hợp tác cần thiết lập quy trình tổ chức hiệu quả, với cách tiếp cận chủ động trong kinh doanh, đề xuất phương án giải quyết các vấn đề chung một cách sáng tạo, hiệu quả, mang lại nhiều giá trị gia tăng hơn cả về kinh tế, môi trường và xã hội. Tăng cường niềm tin và cam kết là yếu tố đảm bảo để quá trình hợp tác có thể được duy trì và phát triển.

## **CHƯƠNG 3:**

### **ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG SỰ HỢP TÁC GIỮA DNDL VÀ CĐDP TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM**

#### **3.1. Quan điểm đề xuất các giải pháp**

Trong những năm qua, Ninh Bình luôn quan tâm tới sự phát triển của ngành du lịch. Ngày 17/7/2009, tỉnh ủy Ninh Bình đã ra quyết định số 15-NQ/TU về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 chỉ rõ: “Xác định du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp. Phát triển du lịch là trách nhiệm của các cấp, các ngành và của mỗi người dân. Phát triển du lịch bền vững, từng bước đưa du lịch sớm trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, thúc đẩy nhiều ngành, nhiều lĩnh vực cùng phát triển.”

Trong quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025 định hướng đến năm 2030, ngày 30 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh Ninh Bình đã xác định “Phát triển du lịch Ninh Bình cần quan tâm đến lợi ích của cộng đồng dân cư; đảm bảo cho cộng đồng được tham gia và hưởng lợi từ hoạt động cung cấp dịch vụ du lịch, từ đó nâng cao trách nhiệm của cộng đồng trong việc bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch”.

Dựa trên quan điểm phát triển chung của tỉnh, KDL Tam Cốc – Bích Động cũng có những định hướng phát triển cụ thể. Căn cứ vào quyết định số 230/QĐ – TTg ngày 4/2/2016 về việc phê duyệt quy hoạch chung xây dựng danh thắng Tràng An, trong đó chỉ rõ định hướng phát triển của quần thể danh thắng Tràng An nói chung, KDL Tam Cốc – Bích Động nói riêng, bao gồm các định hướng về phát triển không gian, phát triển hạ tầng kỹ thuật và các chương trình dự án ưu tiên đầu tư.

*Về định hướng phát triển không gian:* KDL Tam Cốc – Bích Động thuộc quần thể danh thắng Tràng An, không gian KDL bao gồm cả vùng cấm, vùng hạn chế xây dựng và vùng đệm.

+ Đối với khu dân cư: Giữ nguyên hiện trạng các khu dân cư tập trung, không mở rộng diện tích đất ở. Giữ gìn cấu trúc làng xóm hiện có, giữ gìn và tôn



tạo các công trình kiến trúc có giá trị và hạ tầng kinh tế xã hội của làng, phục hồi các công trình công cộng dân gian truyền thống. Cấm xây dựng các công trình hiện đại, không phù hợp với hình ảnh làng xóm truyền thống.

+ Đối với khu vực dịch vụ du lịch: Phát triển du lịch tham quan, sinh thái và văn hóa. Xây dựng cơ sở hạ tầng, tu bổ, hoàn chỉnh hệ thống kiến trúc nhỏ, tiểu cảnh trang trí, vườn dạo...). Xây dựng mạng lưới các công trình dịch vụ du lịch theo mô hình sinh thái, hình thức đơn giản, hình khối hợp lý, có khối tích và chiều cao hạn chế, mật độ xây dựng thấp để hài hòa với cảnh quan thiên nhiên. Khu trung tâm dịch vụ nằm trong vùng Tam Cốc – Bích Động được phép xây dựng công trình như bãi đỗ xe, điểm đỗ xe du lịch nội bộ được bố trí cạnh nhau, nhà đón tiếp, hướng dẫn du lịch. Sát bến thuyền Tam Cốc bố trí công viên cây xanh, ki ốt dịch vụ, khu dân cư hiện hữu được giữ ổn định, không tiến hành mở rộng thêm, dân cư trong khu vực sẽ tham gia vào các hoạt động dịch vụ: bán hàng lưu niệm, đặc sản địa phương, dịch vụ ăn uống giải khát, dịch vụ chèo thuyền....

+ Đối với cảnh quan tự nhiên: Gìn giữ khu vực sinh thái nông nghiệp, trồng rừng phục hồi để thu hút động vật, tăng độ che phủ.

- Vùng đệm là vùng được phép xây dựng bao gồm khu Trường Yên – Ninh Hòa (phía bắc), khu Ninh Nhất – Ninh Tiến (phía bắc), khu Ninh Nhất – Ninh Tiến (phía đông), khu Ninh Thắng – Ninh Hải (phía nam)

*Về định hướng phát triển hệ thống hạ tầng kỹ thuật:*

- Giao thông: Tuyến nối từ Bích Động đến Cổ đô Hoa Lư, tổng chiều dài 11.6 km, quy mô mặt cắt từ 7.5 -15 m. Tuyến nối quốc lộ 1A vào khu Tam Cốc – Bích Động, chiều dài 5.6 m, quy mô mặt cắt 13 m. Hệ thống giao thông nội bộ được tổ chức, thiết kế bám sát địa hình, tạo hình thái giao thông hòa nhập với thiên nhiên. Sử dụng hệ thống xe điện du lịch để chuyên chở khách đến các điểm tham quan.

- Hệ thống cấp nước: Khu vực Tam Cốc - Bích Động (Ninh Xuân, Ninh Thắng, Ninh Hải, Ninh Vân), cải tạo công suất trạm cấp nước Ngô Đồng đến năm 2020 đạt 3,000 m<sup>3</sup>/ngày, về dài hạn khu vực này sẽ được bổ sung cấp nước từ hệ thống tập trung của thành phố.

- Hệ thống thoát nước thải: Khu vực Trảng An, Tam Cốc - Bích Động và khu dân cư nông thôn xây dựng hệ thống thoát nước cửa riêng. Tại các khu vực công trình công cộng, khu đón tiếp và dịch vụ thương mại... xây dựng nhà vệ sinh công cộng với hình thức cố định hoặc di động. Nước thải xử lý bằng các bể tự hoại hợp quy cách trong từng công trình hoặc nhóm công trình có đường cống thoát nước ra hệ thống cống bên ngoài.

*Về định hướng các chương trình dự án ưu tiên đầu tư:*

- Các dự án bảo tồn, tôn tạo hệ thống cảnh quan di sản tự nhiên, di sản văn hóa. Hoàn chỉnh hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ du lịch. Xây dựng các công trình trọng yếu như: bãi xe, bến thuyền, nhà điều hành và các công trình phụ trợ. Đầu tư vào các điểm du lịch sinh thái là sản phẩm đặc thù, dự án cải tạo một số tuyến giao thông đường thủy, dự án nâng cấp tuyến đờng từ quốc lộ 12B, đầu tư xây dựng các khu trung tâm đón tiếp, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch tại các điểm du lịch trọng yếu trên các tuyến du lịch.

Trong bộ công cụ về DLCTN tại Việt Nam thuộc chương trình phát triển năng lực có trách nhiệm với môi trường và xã hội (2013) do liên minh EU tài trợ cũng đã nhận định: DNDL tham gia hỗ trợ điểm đến có trách nhiệm nghĩa là không chỉ khai thác tài nguyên điểm đến vì các lợi ích kinh tế của họ mà họ còn đóng vai trò tích cực trong việc giữ gìn, phát huy các giá trị tự nhiên, văn hóa, xã hội, đồng thời bảo vệ môi trường địa phương, mang đến các lợi ích kinh tế, phân phối công bằng tới CĐDP.

Căn cứ vào quan điểm phát triển du lịch của tỉnh và định hướng phát triển KDL Tam Cốc – Bích Động, các giải pháp tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP cần đảm bảo các mục tiêu:

- Kết quả của sự hợp tác đảm bảo doanh nghiệp và khách du lịch hành động có cân nhắc tới tính nhạy cảm về văn hóa, xã hội và môi trường.

- Quan tâm tới lợi ích của các nhà cung cấp địa phương, đảm bảo họ nhận được chi trả thích đáng cho các dịch vụ, hàng hóa cung cấp cho doanh nghiệp và du khách.

- Các mối quan hệ hợp tác hướng tới mục tiêu quảng bá các hoạt động tích cực của doanh nghiệp với các bên liên quan như cơ quan, tổ chức và CĐDP trong chuỗi cung ứng của họ để thúc đẩy kết quả du lịch bền vững.

- Khuyến khích các doanh nghiệp hỗ trợ tạo nguồn vốn cho quản lý phát triển bền vững và hỗ trợ cộng đồng.

- Tăng cường chia sẻ thông tin giữa các bên giữa DNDL với các nhà sản xuất và cung cấp dịch vụ tại địa phương nhằm nâng cao tính cạnh tranh sản phẩm của họ nhằm đáp ứng tốt hơn, phù hợp với nhu cầu của khách du lịch.

### **3.2. Đề xuất một số giải pháp**

#### ***3.2.1. Nâng cao nhận thức của CĐDP và DNDL về phát triển DLCTN***

Thực hành DLCTN chỉ có thể trở thành hiện thực nếu các thành viên của cộng đồng và của DNDL tiếp cận DLCTN theo đúng cách và hiểu rõ mục tiêu, hoạt động của các kế hoạch hợp tác trong phát triển DLCTN, đồng thời nhận được sự tham gia và cam kết của họ khi thực hiện DLCTN. Bên cạnh đó, nhiều nghiên cứu cho thấy tầm quan trọng, yếu tố cơ bản của vấn đề xây dựng năng lực cộng đồng tiến hành trước khi hình thành các mối quan hệ hợp tác. Giáo dục không chỉ góp phần nâng cao hiểu biết của người dân mà còn giúp CĐDP thể hiện thái độ lịch sự, văn minh, thân thiện đối với du khách. Sự mến khách, văn minh của CĐDP góp phần tạo ra cảm giác gần gũi, an toàn và tăng sự hài lòng của khách du lịch trong mỗi chuyến đi. Do đó, DNDL có thể phối hợp với chính quyền địa phương, Sở Du lịch có chính sách giáo dục, tuyên truyền về tầm quan trọng của DLCTN đối với người dân địa phương. Khi tiến hành các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức du lịch và nâng cao nhận thức về vai trò của DLCTN cho CĐDP cần lưu ý: các nội dung liên quan đến nâng cao nhận thức của người dân về DLCTN có thể được đưa đến người dân thông qua các buổi họp thôn/xã. Các DNDL có thể tham gia diễn thuyết trong các buổi họp này với các vấn đề liên quan tới nhu cầu tăng cao về phát triển bền vững và tầm quan trọng của thực hành DLCTN. Qua các buổi đối thoại, sự hiểu biết giữa DNDL và CĐDP được tăng cường.

Hiện nay, người dân ở KDL Tam Cốc – Bích Động đa số còn thiếu rất nhiều kỹ năng làm du lịch. Nhiều người dân muốn tham gia vào hoạt động du lịch nhưng

không biết phải làm như thế nào. Từ trước đến nay, các khóa học về kỹ năng kinh doanh, nghiệp vụ hướng dẫn, thái độ phục vụ khách.... phần lớn được thực hiện bởi các chương trình phát triển du lịch của Sở Du lịch Ninh Bình, chính quyền địa phương hay các dự án. Các khóa học tổ chức trong thời gian ngắn, đối tượng tham gia học chưa ý thức được tầm quan trọng của các khóa học và mục tiêu cần đạt được sau mỗi khóa học. Đối với dân cư tại điểm đến cần có những đánh giá kết quả sau những khóa tập huấn tuyên truyền, từ đó có những thay đổi trong nội dung và hình thức giảng dạy phù hợp. Đa số người dân, họ tham gia các khóa học này để lấy được chứng nhận đảm bảo điều kiện cho công việc của họ mà chưa tự giác trong quá trình tham gia khóa học. Nếu các DNDL phối hợp đào tạo để người dân có thể dễ dàng hình dung được nhu cầu của doanh nghiệp cũng như tiếp cận được với khách du lịch một cách trực tiếp như vậy, người dân địa phương vừa có thể học kiến thức về du lịch, vừa có thể thực hành. Các khóa học đó không chỉ nâng cao kỹ năng du lịch của người dân địa phương mà còn tác động đến nhận thức và hành vi của họ.

Tiếp tục nâng cao nhận thức của CĐDP thông qua nhiều kênh khác nhau như: tuyên truyền trên hệ thống phát thanh của thôn xóm, vẽ các pano, áp phích tại các nơi tập trung đông dân cư, tổ chức các buổi sinh hoạt định kỳ thôn xóm, phát các tài liệu tờ rơi về quy tắc ứng xử du lịch, nội dung bảo vệ môi trường tự nhiên, xã hội... Các nội dung tuyên truyền cần đơn giản, dễ nhớ, góp phần nâng cao nhận thức và huy động CĐDP tham gia vào phát triển du lịch. Bên cạnh đó, tạo điều kiện cho những người có uy tín, tiếng nói trong các tổ chức cộng đồng như hội trưởng hội phụ nữ, hội cựu chiến binh, đoàn thanh niên đi tham quan học hỏi kinh nghiệm ở các địa phương thành công trong mô hình làng du lịch, có sự gắn kết hiệu quả giữa doanh nghiệp và cộng đồng địa phương. Một số mô hình tiêu biểu như mô hình làng du lịch Bản Lác (Hòa Bình), làng gốm Bát Tràng (Hà Nội), làng rau Trà Quế (Quảng Nam) ...

Các doanh nghiệp lữ hành có vai trò quan trọng trong vấn đề hỗ trợ thông tin tới CĐDP về ý nghĩa của thực hành DLCTN trong hoạt động quản lý sử dụng tài nguyên hiệu quả, phân phối lợi ích công bằng cho tất cả các bên liên quan đảm bảo mục tiêu phát triển du lịch bền vững. Các DNDL chủ động đề xuất, xây dựng các đề

án học bổng giáo dục hoặc từ thiện hướng tới các đối tượng yếu thế trong cộng đồng như trẻ em, phụ nữ, thanh niên... Đây là đối tượng dễ tiếp cận để thay đổi nhận thức đồng thời cũng là lực lượng ảnh hưởng tới hoạt động phát triển du lịch trong dài hạn.

Đối với các doanh nghiệp, cần triển khai rõ ràng các kế hoạch, mục tiêu, vai trò và trách nhiệm trong DLCTN đến từng nhân viên. Bất cứ doanh nghiệp nào cũng có thể trách nhiệm hơn thông qua các hoạt động bên ngoài CĐĐP. Nếu mục tiêu, vai trò của các kế hoạch hợp tác không được tuyên truyền rõ ràng và được nhân viên hiểu rõ thì khả năng DNDL có thể đạt được mục tiêu và mục đích là khá nhỏ. DNDL có thể có được sự ủng hộ, tham gia và cam kết của nhân viên trong các hoạt động hợp tác DLCTN cần thiết một quá trình tác động thường xuyên và lâu dài. Các hoạt động tuyên truyền phổ biến yêu cầu thực hiện thường xuyên để nội dung đó được củng cố, gắn sâu vào tiềm thức mỗi người lao động trong doanh nghiệp. Thêm vào đó, DNDL tăng cường niềm tự hào của nhân viên trong doanh nghiệp thông qua việc chỉ ra các giá trị mà doanh nghiệp mang tới cho khách hàng, cho cộng đồng, nhờ đó, nhân viên sẽ thường xuyên truyền sự tự hào, hài lòng tới du khách và CĐĐP về giá trị của DLCTN và các hoạt động có trách nhiệm của doanh nghiệp. Bằng cách đó vừa góp phần tạo dựng danh tiếng của doanh nghiệp vừa giúp nâng cao nhận thức và giáo dục mọi người về chính vấn đề này đồng thời thu hút nhiều hơn sự hỗ trợ tích cực từ cộng đồng.

### ***3.2.2. Đưa DLCTN vào các cơ chế hợp tác tại điểm đến***

Ngày càng có nhiều người nhận ra, chất lượng sản phẩm du lịch được tạo ra bên cạnh vẻ đẹp tự nhiên có sẵn của KDL Tam Cốc – Bích Động, phụ thuộc rất nhiều vào nỗ lực và hiệu quả hợp tác giữa DNDL và CĐĐP. Số lượng khách tăng dần qua các năm, trong đó số lượng khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn. Theo kết quả phân tích thị trường khách du lịch nội địa và quốc tế, động cơ du lịch chính của du khách thường xuất phát từ yếu tố thiên nhiên và văn hóa. Đặc biệt, với du khách nước ngoài yếu tố trải nghiệm trong chương trình du lịch luôn được đánh giá cao. Mặc dù, không thể đo lường chính xác, hợp tác giữa DNDL và CĐĐP có làm tăng

hiệu quả các trải nghiệm của khách du lịch, thay đổi hành vi để họ thực hiện tiêu dùng DLCTN hay không, tuy nhiên việc cung cấp các thông tin và kỹ năng về DLCTN thông qua quan hệ đối tác du lịch rất quan trọng để thúc đẩy phát triển du lịch tại điểm đến.

Số lượng người dân tham gia vào hoạt động phục vụ trực tiếp khách du lịch chiếm tỷ trọng lớn. Đây là căn cứ thuận lợi để các doanh nghiệp phát triển các mối quan hệ tương tác với cộng đồng để có thể quảng bá về sản phẩm du lịch của địa phương tới du khách và tăng chất lượng trải nghiệm của họ nâng cao hình ảnh của DNDL. Bên cạnh đó, CĐDP cần thiết sự hỗ trợ từ phía các DNDL để góp phần cải thiện cơ sở vật chất hạ tầng, xây dựng môi trường sống chất lượng hơn, hạnh phúc hơn, giàu văn hóa, vệ sinh môi trường được đảm bảo; từ đó tạo nên một điểm đến du lịch hấp dẫn hơn đối với khách du lịch.

Tại KDL Tam Cốc – Bích Động, số lượng các hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn chiếm tỷ lệ lớn. Chủ các cơ sở này cũng như những người lao động tại đó hầu hết là người dân địa phương. Đây là các tổ chức và nhóm CĐDP rất cần các DNDL hỗ trợ để họ phát triển bền vững trong dài hạn bằng cách hướng dẫn họ cách lập kế hoạch kinh doanh và đề án huy động vốn. Bằng cách này, họ có thể có những kiến thức, kỹ năng cơ bản về mô hình kinh doanh, thiết lập các mục tiêu, chiến lược, những hạn chế và kế hoạch hành động cụ thể từ đó xây dựng tổ chức mạnh hơn và bền vững hơn. Bằng công cụ kế hoạch này giúp cho các hộ kinh doanh cá thể tham gia nhiều hơn, hiệu quả hơn vào chuỗi giá trị du lịch, tạo ra nhiều giá trị hơn trong sản phẩm du lịch. Bản kế hoạch kinh doanh cũng là căn cứ để các DNDL yên tâm hơn khi họ giao dịch với các nhà cung cấp dịch vụ tại địa phương.

Thêm vào đó, các DNDL có thể tham gia trực tiếp vào quá trình xây dựng điểm đến bền vững hơn về xã hội và môi trường thông qua các hình thức hỗ trợ như:

- Tham gia vào các hoạt động thúc đẩy phát triển xã hội và môi trường cùng các nhóm, tổ chức phi chính phủ hoặc tổ chức cộng đồng như xây dựng cơ sở hạ tầng cho các thôn, xóm, ví dụ như trường học, đường xá, trung tâm y tế, nhà văn hóa...

- Tích cực tham gia vào các hoạt động huy động vốn cho các dự án phát triển môi trường và xã hội ở địa phương..

- Tham gia, đóng góp vào các quỹ tài trợ dành cho thanh niên, giới trẻ của địa phương và tạo ra cơ hội đào tạo kỹ năng và cơ hội việc làm.

- Có hình thức khen thưởng cho những cá nhân tham gia vào hoạt động phát triển DLCTN tại các sự kiện gây quỹ từ thiện bằng chính các sản phẩm của doanh nghiệp (ví dụ chương trình du lịch miễn phí, phòng nghỉ miễn phí...)

- Cho phép nhân viên nghỉ làm để họ tham gia các hoạt động tình nguyện tại địa phương vào một số dịp trong năm như ngày môi trường, dịp cuối năm...

### ***3.2.3 Xác định rõ ràng mục tiêu hợp tác, xây dựng mô hình hợp tác tiêu biểu***

Theo Wondolleck và Yaffee (2000), một yếu tố quan trọng của hợp tác thành công là tạo ra một quy trình hiệu quả, bao gồm việc phát triển các cấu trúc tổ chức hiệu quả. Quan hệ đối tác là do tính chất tạm thời. Do đó, quan hệ đó sẽ kết thúc cho dù đó là sớm hay muộn. Tuy nhiên, kết quả của mối quan hệ đối tác cũng có thể coi là thất bại nếu nhiều mục tiêu có thể đạt được nhưng sẽ có lợi hơn nhiều khi lập kế hoạch để dẫn tới kết thúc tích cực cho quan hệ đối tác. Do đó, không có mục tiêu rõ ràng sẽ dẫn đến khó khăn để đo lường tiến độ đồng thời rất khó để xác định sự thành công chung của quan hệ đối tác.

Việc xây dựng quy trình tổ chức về các tác động tới cộng đồng và môi trường địa phương cần được thực hiện qua các buổi thảo luận trong đó nêu ra trách nhiệm và mong đợi giữa các nhà điều hành du lịch và điểm đến, bao gồm cả CĐĐP, đại diện quản lý du lịch tại điểm đến. Mục tiêu hợp tác cần xác định các vấn đề và mục tiêu bền vững chủ yếu: Thông qua sự tương tác giữa DNDL và CĐĐP từ các cuộc họp, hội thảo do các bên tự tổ chức hay các cuộc đối thoại giữa các bên liên quan có sự tham gia của hai chủ thể trên, tìm ra các mục tiêu chính về phát triển điểm đến theo hướng bền vững. Dựa trên những hiểu biết về các quy định luật pháp của Nhà nước, các mục tiêu đề ra cần bao quát các lĩnh vực kinh tế, xã hội và môi trường.

- Chỉ rõ vai trò và nghĩa vụ của các bên tham gia: Nguyên tắc ứng xử được

thành lập dựa trên các mục tiêu, vai trò và trách nhiệm. Vai trò và trách nhiệm của CĐDP, các DNDL cần được tách biệt.

Các vấn đề cần cân nhắc khi xác định các mục tiêu của hợp tác giữa DNDL và CĐDP bao gồm:

- Các khía cạnh về kinh tế như tiêu chí về thu nhập bình quân của người dân, các dịch vụ cung cấp tại địa phương, các hoạt động kinh tế của địa phương, sản vật địa phương, mức sống của người dân địa phương... Đòn bẩy kinh tế thường xuyên có hiệu quả làm thay đổi nhận thức và hành vi của người dân, trong trường hợp này đó là thái độ, hành vi có trách nhiệm trong phát triển du lịch của CĐDP.

- Các khía cạnh về xã hội như phong tục tập quán địa phương, cách ứng xử với khách du lịch, vai trò của phụ nữ, người cao tuổi thanh niên trong cộng đồng, khả năng sử dụng thiết bị công nghệ, ....

- Các khía cạnh sinh thái: mức độ xử lý nguồn chất thải, ảnh hưởng của các hoạt động vận chuyển tới môi trường, qui mô nhóm khách...

DNDL hợp tác với CĐDP trong việc xây dựng các chương trình du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch sáng tạo. Trong thiết kế chương trình, sử dụng xe trâu, xe đạp, thuyền không động cơ, các chương trình trải nghiệm nghề thủ, homestay, ... Các chương trình du lịch trải nghiệm trong hoạt động làng nghề lấy điểm tham quan chính là làng thủ ren Văn Lâm, có thể liên kết với các làng nghề khác trên địa bàn tỉnh Ninh Bình như chiếu cói Kim Sơn, chạm khắc đá Ninh Vân... Mục đích của tour du lịch nhằm khai thác các giá trị văn hóa truyền thống, tăng sự trải nghiệm, thực tế cho khách thông qua việc tìm hiểu về nguồn gốc, lịch sử làng nghề, đến thăm các gia đình nghề thủ, tự tay làm tạo nên các sản phẩm thủ ren theo ý thích để tặng người thân.

Với đặc điểm KDL nằm xen lẫn với khu dân cư đó là một thuận lợi trong phát triển du lịch homestay. Loại hình du lịch này nhấn đến sự trải nghiệm của du khách về văn hóa, phong tục khi sống cùng với người dân bản địa. Do đó, khuyến khích các hộ gia đình có vị trí cảnh quan đẹp, đủ điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật, giữ gìn được các giá trị văn hóa truyền thống (như kiến trúc nhà xưa, lưu giữ



nghề thêu ren, nhà gần đất nông nghiệp nơi trồng rau, cấy lúa...). Khách du lịch khi tham gia chương trình này sẽ được trải nghiệm thực tế trong việc sinh hoạt tại nhà dân, mặc trang phục quần áo nâu của người nông dân bắc bộ xưa, tham gia chuẩn bị và học cách nấu các món ăn đặc trưng của Ninh Bình như thịt rang mắm tép, thịt dê, cơm cháy..., tham gia các hoạt động sản xuất như thêu ren, cấy lúa, trồng rau, thả đóm, cắt tép, soi cá đêm...)

### ***3.2.4. Tăng cường sự cam kết giữa DNDL với CĐDP***

Cả hai bên tham gia hợp tác đều phải ý thức được trách nhiệm thực hiện, giải quyết các vấn đề chung trong quá trình hợp tác. Tuy nhiên, trong giai đoạn cuối của quá trình hợp tác, khi một bên không còn có khả năng tạo điều kiện cho quan hệ đối tác, quá trình hợp tác bị đình trệ. Theo Wondolleck và Yaffee (2000), việc tăng cường niềm tin và sự cam kết giữa các thành viên giúp duy trì hợp tác.

Theo nghiên cứu, ở KDL Tam Cốc – Bích Động quan hệ đối tác dựa trên những mục tiêu được xác định rõ ràng. Tuy nhiên, quá trình hợp tác không có bản ghi nhớ hoặc thỏa thuận được tạo ra để chính thức hóa các cam kết và mục tiêu, và trách nhiệm không bao giờ được chính thức hóa trong các tài liệu hợp danh khác. Vì vậy, thiết nghĩ nên chính thức hóa các mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP thành các hợp đồng hợp tác và đối tác qua đó nâng cao mức độ cam kết giữa các bên liên quan. Những thỏa thuận này thường không mang tính ràng buộc về pháp lý nhưng gắn liền với các yếu tố của quy tắc ứng xử của mỗi bên liên quan. Những thỏa thuận này nên được chứng thực bởi cả người có uy tín đại diện cho CĐDP và từ đại diện phía DNDL có chữ ký hoặc đóng dấu của cả hai bên để chính thức hóa văn bản.

Bên cạnh đó, chính quyền địa phương cần thể hiện vai trò của mình thông qua sự tham gia trực tiếp vào các hoạt động đối thoại và hợp tác giữa DNDL và CĐDP. Điều này, rất có ý nghĩa trong việc đem lại lợi ích cho cư dân địa phương, đối tượng cần quan tâm nhất trong hoạt động phát triển kinh tế, xã hội. Các doanh nghiệp cần quan tâm hơn tới vấn đề hợp tác với các cơ quan địa phương và trung ương để tham gia giải quyết các vấn đề lớn hơn của phát triển bền vững ngoài các

hoạt động sản xuất kinh doanh thông thường của họ.

Đối thoại giữa DNDL với CĐĐP cũng đem lại niềm tin giữa khu vực tư nhân và cá nhân tại điểm đến từ đó tạo cơ hội cho một mối quan hệ lâu dài hơn. Những cuộc đối thoại cần hướng tới mục tiêu xác định người đại diện cho lợi ích chung của cả hai bên tham gia hợp tác. Chính người hỗ trợ này đóng vai trò thúc đẩy DNDL cũng như CĐĐP tin tưởng vào các cam kết của đối phương từ đó duy trì và phát triển mối quan hệ hợp tác trong phát triển DLCTN.

### **Tóm tắt chương 3**

Dựa trên quan điểm phát triển du lịch theo nghị quyết 15/NQ-TU của Tỉnh ủy Ninh Bình (2009), căn cứ vào quyết định số 230/QĐ –TTg ngày 4/2/2016 về việc phê duyệt quy hoạch chung xây dựng danh thắng Tràng An, trong đó chỉ rõ định hướng phát triển của quần thể danh thắng Tràng An nói chung, KDL Tam Cốc – Bích Động nói riêng, học viên xây dựng các căn cứ đề xuất giải pháp tăng cường hiệu quả hợp tác giữa DNDL với CDDP trong phát triển DLCTN. Từ đó 4 nhóm giải pháp được đề xuất để khắc phục các hạn chế đã chỉ ra trong chương 2 đó là: Nâng cao nhận thức về DLCTN tới từng cá nhân trong CDDP cũng như trong các DNDL; đưa DLCTN vào cơ chế hợp tác tại điểm đến, xác định rõ ràng mục tiêu hợp tác, xây dựng mô hình hợp tác tiêu biểu, tăng cường sự cam kết giữa DNDL với CDDP.

## KẾT LUẬN

Luận văn kết hợp vận dụng lý thuyết về sự hợp tác thành công của Wondolleck & Yaffee (2000) và nguyên tắc thực hành DLCTN, để tiến hành phân tích 8 nhóm yếu tố với 23 tiêu chí cấu thành hiệu quả của sự hợp tác giữa DNDL với CĐDP trong phát triển DLCTN. Trên cơ sở đó, tác giả dựa vào mô hình Triple-A của Mihalic để thiết kế thang đo đánh giá vị trí của mỗi khía cạnh hợp tác trong quá trình thực hiện DLCTN.

Trong nhiều năm qua, KDL Tam Cốc – Bích Động là một trong những điểm sáng phát triển du lịch của tỉnh Ninh Bình. Số lượng khách du lịch quốc tế đông, sự gia tăng của các cơ sở lưu trú đặt ra vấn đề phải giữ chân khách ở lại lâu hơn và tạo ra các sản phẩm có tính trải nghiệm cao hơn cho du khách. Các định hướng, chính sách phát triển du lịch của Nhà nước và địa phương cũng hướng tới vấn đề tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan trong phát triển du lịch bền vững.

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, có nhiều yếu tố tác động đến mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN. Những khía cạnh liên quan đến những ràng buộc về pháp lý hay sức ép từ chính quyền hầu hết các DNDL đều thực hiện. Chỉ có một số ít DNDL có năng lực chủ động hợp tác với CĐDP ở một vài khía cạnh để giải quyết những vấn đề về kinh tế, xã hội và môi trường mà doanh nghiệp cũng như địa phương đang phải đối mặt như nhu cầu của khách du lịch thay đổi, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, chất lượng của sản phẩm, dịch vụ chưa cao. Tuy nhiên, nội dung hợp tác giữa DNDL với CĐDP trong giải quyết các vấn đề chung như các khía cạnh về môi trường chưa được sự quan tâm đúng mức của các doanh nghiệp. Hầu hết, trong tầm nhìn, sứ mệnh của các doanh nghiệp chưa đề cập đến trách nhiệm của họ đối với CĐDP. Số ít các DNDL có thực hiện nội dung này cũng chưa quan tâm đến việc chia sẻ thông tin tới toàn bộ lao động trong doanh nghiệp cũng như CĐDP.

Kết quả nghiên cứu khẳng định tầm quan trọng của việc tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa DNDL và CĐDP trong phát triển DLCTN. Để tăng cường năng lực cạnh tranh của DNDL, tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp, tạo ra nhiều giá

trị gia tăng cho dịch vụ của mình... các doanh nghiệp cần nhận thức rõ trách nhiệm của mình đối với CĐDP từ đó có các chính sách phù hợp để mối quan hệ hợp tác này được duy trì và ngày càng phát triển. Trong hợp tác với CĐDP doanh nghiệp phải tôn trọng cộng đồng, thực hiện các hoạt động hỗ trợ, ưu tiên đầu tư cho cơ sở hạ tầng và phát triển cộng đồng, quan tâm đến phụ nữ, trẻ em những đối tượng dễ bị tổn thương; thiết lập và duy trì mối quan hệ với các cơ quan địa phương, hỗ trợ đào tạo nâng cao nhận thức về du lịch bền vững, tạo công ăn việc làm, khắc phục các vấn đề về môi trường, tác động tiêu cực do phát triển du lịch mang lại. Để phát triển du lịch bền vững, có trách nhiệm thì mỗi người dân, DNDL tham gia vào hoạt động du lịch phải có hành động cụ thể, không xem đây là vấn đề của riêng doanh nghiệp hay của chính quyền. CĐDP là trung tâm của điểm đến, gắn bó lâu dài với sự phát triển của điểm đến rất cần đến nguồn lực về tài chính và kỹ năng quản lý của các doanh nghiệp. Trong thời gian tới, họ cần phải tích cực chủ động thể hiện ý kiến vai trò của mình trong mối quan hệ tương tác với các bên liên quan nói chung và các DNDL nói riêng.

Trên cơ sở phân tích hiện trạng hợp tác giữa DNDL với CĐDP tại KDL Tam Cốc – Bích Động, định hướng phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình nói chung và KDL Tam Cốc – Bích Động nói riêng, luận văn đề cập tới 4 giải pháp nhằm tăng cường mối quan hệ này, cụ thể: thứ nhất, nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về du lịch trách nhiệm. Trong giai đoạn phát triển DLCTN tại KDL Tam Cốc – Bích Động, nhận thức về du lịch trách nhiệm của doanh nghiệp là rất quan trọng để xây dựng tầm nhìn. Thứ hai, giải pháp về đưa du lịch trách nhiệm vào cơ chế hợp tác tại điểm đến; thứ ba xác định rõ ràng mục tiêu hợp tác, xây dựng mô hình hợp tác tiêu biểu; thứ tư là tăng cường sự cam kết giữa DNDL và CĐDP.

Bên cạnh những nỗ lực của DNDL địa phương, cũng rất cần sự hỗ trợ của chính quyền địa phương, các sở ban ngành liên quan là cầu nối để DNDL và CĐDP có sự tương tác nhiều hơn; đồng thời hỗ trợ giải quyết những mâu thuẫn chưa được giải quyết giữa DNDL với CĐDP. Các DNDL cũng rất cần sự tư vấn của các

chuyên gia du lịch để nâng cao năng lực thực hành DLCTN của doanh nghiệp phù hợp với quy mô và loại hình kinh doanh của họ.

Mặc dù, mô hình 8 nhóm yếu tố là phù hợp để xây dựng các tiêu chí đánh giá mức độ hợp tác của DNDL và CĐĐP. Tuy nhiên, luận văn mới chỉ phân tích nội dung hợp tác giữa DNDL với CĐĐP trong phát triển DLCTN dựa trên 23 tiêu chí hướng tới trách nhiệm về môi trường, kinh tế, xã hội; cần nghiên cứu, bổ sung thêm các tiêu chí khác để có kết quả phân tích chính xác và đầy đủ hơn. Hạn chế của luận văn chưa phân tích được mối quan hệ của tất cả các DNDL trên địa bàn xã với CĐĐP.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Allen et al (1988), “The impact of tourism development on resident’s perception of community life”, *Journal of Travel Research*, 27(1): 16-21
2. Armstrong, R., (2012), *An Analysis of the Conditions for Success of Community Based Tourism Enterprises*, International Centre for Responsible Tourism Paper OP 21
3. Arnstein, S.R (1969), “A Ladder of Citizen Participation”, *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.
4. Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Ninh Bình (2017), *Nghị quyết số 15-NQ/TU về phát triển du lịch Ninh Bình đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*
5. Barrat, M.A & Oliveira, A. (2001), “Exploring the experiences of collaborative planning: the enablers inhibitors”, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(2), 266-289).
6. Benveniste, G. (1989), *Mastering the Politics of Planning: Crafting Credible Plans and Policies that Make a Difference*, San Francisco: Jossey-Bass.
7. Bill Bramwell And Angela Sharman (1999), *Collaboration in local tourism policy making*, *Annals of Tourism Research*, Vol. 26, No. 2, pp. 392- 415
8. Bramwell, B., and G. Broom (1989), *Tourism Development Action Programmes: An Approach to Local Tourism Initiatives*, *Insights* A6:11-17.
9. Chương trình phát triển năng lực có trách nhiệm với môi trường và xã hội (2013), *Bộ công cụ về Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam*, Liên minh châu Âu tài trợ
10. Creswell, J.W., Clark, V.L.P. (2007), *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, Sage, Thousand Oak.
11. Dowling, R.K. (1999), *Tourism and sustainability: principles to practice*, *Tourism Management* 20(3): 379-381
12. Eshliki & Kaboudi (2012), *Community Perception of Tourism Impacts and Their participation in Tourism Planning: A Case Study of Ramsar, Iran*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 36 (2012) 333 – 341

13. Friedmann, J. (1992), *Empowerment: The Politics of Alternative Development*, Oxford, Blackwell.
14. Getz, D., & T.B. Jamal (1994), "The Environment-Community Symbiosis: A Case for Collaborative Tourism Planning", *Journal of Sustainable Tourism*, 2:152-173.
15. Gray, B. (1989), *Collaborating: Finding Common Ground for Multi-Party Problems*, San Francisco: Jossey-Bass.
16. Gursoy, D., & Rutherford, D. G. (2004), *Host attitude toward tourism: An improved structural model*, *Annals of Tourism Research*, 31, 495–516.
17. Hardy, C., Phillips, N., & Lawrence, T. B. (2003), *Resources, knowledge and influence: The organizational effects of interorganizational collaboration*, *Journal of Management Studies*, 40(2), 321-347
18. Healey, P (1997), *Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies*, London, Macmillan.
19. Healey, P (1998), *Collaborative Planning in a Stakeholder Society*, *Town Planning Review*, 69,1- 21.
20. Hội đồng quốc gia, Từ điển Bách khoa Việt Nam (2000), tập 1, Nhà Xuất bản Khoa học và kỹ thuật, 2000, tr.601
21. Jamal, T.B., and D. Getz (1995), *Collaboration Theory and Community Tourism Planning*, *Annals of Tourism Research*, 22:186-204.
22. Jamal, T.B., and D. Getz (1997), *Visioning for Sustainable Tourism Development: Community-Based Collaborations*, In *Quality Management in Urban Tourism*, P.E. Murphy, ed., pp. 199-220. Chichester: Wiley.
23. Kreag, G (2001), *The impacts of tourism*, Minnesota Sea Grant Program, US
24. Lê Thị Hiệu (2017), *Nghiên cứu công tác quản lý điểm đến du lịch tại khu du lịch Tam Cốc - Bích Động*, Luận văn Thạc sỹ, ĐH KHXH & NV.
25. Lê Văn An và cộng sự (2016), *Sổ tay hướng dẫn phát triển cộng đồng*, NXB Thanh Niên, Hà Nội.
26. Lee, T. H. (2011). *How recreation involvement, place attachment and*



- conservation commitment affect environmentally responsible behavior*, *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 895–915.
27. Leslie, D. (2012), *Responsible tourism: Concepts, theory and practice*, CABI Publishing, UK
  28. Long, P.E. (1997), *Researching Tourism Partnership Organizations: From Practice to Theory to Methodology*, In *Quality Management in Urban Tourism*, P.E. Murphy, ed., pp. 235-251. Chichester: Wiley.
  29. Lucchetti, V.G., Font, X., 2013. *Community Based Tourism: Critical Success Factors*, ICRT Occasional Paper n. 27
  30. Mihalic, T. (2016), *Sustainable-responsible tourism discourse e Towards 'responsustable'*, *Journal of Cleaner Production* xxx 1-10
  31. Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2011a). *Developing a community support model for tourism*, *Annals of Tourism Research*, 38(3), 964–988.
  32. Oliver, P., Jupp, V. (2006) *Purposive sampling*. In: Jupp, V. (Ed.), *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*. Sage, London, pp. 244–245.
  33. Phạm Trương Hoàng (2015), “Du lịch có trách nhiệm: Từ nhận thức tới hành động”, *Tạp chí du lịch Việt Nam*, 1/2015, tr.42-43, 52.
  34. Pierre, A., von Friedrichs, Y., Wincent, J., 2014. *Entrepreneurship in society: A review and definition of community-based entrepreneurship research*. In: Lundström,
  35. Roberts, N.C., and R.T. Bradley (1991), “Stakeholder Collaboration and Innovation: A Study of Public Policy Initiation at the State Level”, *Journal of Applied Behavioral Science*, 27, 209-227.
  36. Selin, S., and D. Chavez (1995), *Developing an Evolutionary Tourism Partnership Model*, *Annals of Tourism Research*, 22, 844-856.
  37. Selin, S., and K. Beason (1991), *Interorganizational Relations in Tourism*, *Annals of Tourism Research*, 18, 639-652.
  38. Selin, S., and N.A. Myers (1998), “Tourism Marketing Alliances: Member Satisfaction and Effectiveness Attributes of a Regional Initiative”, *Journal of*

*Travel and Tourism Marketing*, 7, 79-94

39. Sở Du lịch Ninh Bình (2016), *Thống kê số lượng khách du lịch Ninh Bình*.
40. Sở Du lịch Ninh Bình (2017), *Thống kê về cơ sở lưu trú, ăn uống của tỉnh Ninh Bình đến năm 2017*.
41. Soonhong et al (2005), “*Supply Chain Collaboration: What’s Happening*”, *The International Journal of Logistics Management*, 16(2), 237-56.
42. Soosay et l (2008), “*Supply Chain Collaboration: Capabilities For Continuous Innovation*”, *Supply chain management: An International Journal*, 13(2), 160-169.
43. Susskind, L. and M. Elliot, eds (1983), *Paternalism, Conflict and Co-Production: Learning from Citizen Action and Citizen Participation in Western Europe*, New York, Plenum.
44. Thủ tướng chính phủ (2016), *Quyết định số 230/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 phê duyệt quy hoạch chung xây dựng Quần thể danh thắng Tràng An, tỉnh Ninh Bình*.
45. UBND tỉnh Ninh Bình (2006), *Quyết định quy hoạch điều chỉnh, bổ sung khu du lịch Tam Cốc – Bích Động, định hướng đến năm 2020*
46. UBND tỉnh Ninh Bình (2018), *Quyết định phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*.
47. UBND xã Ninh Hải (2017), *Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2017*.
48. Wondolleck, J. và Yaffee, S. (2000), *Making collaboration work: Lessons from innovation in natural resource management*, Island Press, Washington, DC

**Phụ lục 1:**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**VỀ HOẠT ĐỘNG HỢP TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN GIỮA DNDL VÀ CĐĐP**

***Xin chào Anh (chị)!***

Trong khuôn khổ nghiên cứu đề tài về “*hợp tác giữa doanh nghiệp du lịch với cộng đồng địa phương trong phát triển du lịch có trách nhiệm*”, kính mong Anh (chị) cho biết ý kiến về các nội dung trong bảng hỏi dưới đây!

**Câu 1:** Quan điểm của Anh (chị) như thế nào với phát biểu sau đây: “*Du lịch đại trà mang lại những tác động tiêu cực đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường trong tương lai*”

A. Đồng ý

B. Không đồng ý

**Câu 2:** Xin cho biết ý kiến của Anh (chị) về các phát biểu sau đây liên quan tới mối quan hệ hợp tác giữa DNDL với CĐĐP?

| TT | Chủ đề                                                                     | Ý kiến của Anh (chị) |                             |                       |           |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------|
|    |                                                                            | Không quan tâm       | Quan trọng với doanh nghiệp | Có kế hoạch hành động | Hành động |
| 1  | 1.1. DNDL chủ động chia sẻ thông tin về doanh nghiệp tới CĐĐP              |                      |                             |                       |           |
| 2  | 1.2. DNDL chia sẻ những e ngại về các vấn đề về môi trường với CĐĐP        |                      |                             |                       |           |
| 3  | 1.3. DNDL và CĐĐP hợp tác để phát triển sản phẩm mới                       |                      |                             |                       |           |
| 4  | 1.4. DNDL và CĐĐP hợp tác để tăng nguồn thu từ du lịch                     |                      |                             |                       |           |
| 5  | 2.1. DNDL đối thoại với CĐĐP qua các cuộc họp                              |                      |                             |                       |           |
| 6  | 2.2. DNDL nỗ lực tiếp cận CĐĐP bằng nhiều hình thức khác nhau              |                      |                             |                       |           |
| 7  | 3.1. CĐĐP và doanh nghiệp cùng tham gia vào việc xây dựng kế hoạch hợp tác |                      |                             |                       |           |

| TT | Chủ đề                                                                                                          | Ý kiến của Anh (chị) |                             |                       |           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------|
|    |                                                                                                                 | Không quan tâm       | Quan trọng với doanh nghiệp | Có kế hoạch hành động | Hành động |
| 8  | 3.2. Quy định cụ thể vai trò và trách nhiệm của DNDL và CĐDP                                                    |                      |                             |                       |           |
| 9  | 4.1. DNDL ưu tiên sử dụng các sản phẩm, của CĐDP                                                                |                      |                             |                       |           |
| 10 | 4.2. DNDL hợp tác với CĐDP khai thác các yếu tố văn hóa địa phương                                              |                      |                             |                       |           |
| 11 | 4.3. DNDL chủ động tư vấn cho CĐDP những dịch vụ mà doanh nghiệp cần                                            |                      |                             |                       |           |
| 12 | 5.1. DNDL quan tâm đến lợi ích của CĐDP như lợi ích của chính doanh nghiệp                                      |                      |                             |                       |           |
| 13 | 5.2. DNDL nỗ lực tìm kiếm cách thức để tăng cường mức độ cam kết hợp tác với CĐDP                               |                      |                             |                       |           |
| 14 | 5.3. DNDL tuân theo quy định về môi trường tại điểm đến                                                         |                      |                             |                       |           |
| 15 | 6.1. DNDL tăng cường sự gắn kết với CĐDP                                                                        |                      |                             |                       |           |
| 16 | 6.2. CĐDP và nhân viên của các DNDL đều được phổ biến về kế hoạch hợp tác                                       |                      |                             |                       |           |
| 17 | 6.3. Tất cả các cá nhân trong doanh nghiệp đều nỗ lực giải quyết các vấn đề phát sinh trong mối quan hệ hợp tác |                      |                             |                       |           |
| 18 | 7.1. DNDL chủ động giải quyết những khó khăn của DN với sự tham gia của CĐDP                                    |                      |                             |                       |           |
| 19 | 7.2. DNDL chủ động hướng dẫn cho người dân cách thức giảm thiểu và xử lý rác thải, biến đổi khí hậu             |                      |                             |                       |           |

| TT | Chủ đề                                                                               | Ý kiến của Anh (chị) |                             |                       |           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------|
|    |                                                                                      | Không quan tâm       | Quan trọng với doanh nghiệp | Có kế hoạch hành động | Hành động |
| 20 | 7.3. Doanh nghiệp tạo ra việc làm cho phụ nữ, thanh niên địa phương                  |                      |                             |                       |           |
| 21 | 8.1. DNDL tìm kiếm sự giúp đỡ của các bên liên quan trong quá trình hợp tác với CDDP |                      |                             |                       |           |
| 22 | 8.2. DNDL hỗ trợ địa phương trong xây dựng các công trình phúc lợi                   |                      |                             |                       |           |
| 23 | 8.3. DNDL hỗ trợ cho trẻ em, thanh niên địa phương                                   |                      |                             |                       |           |

***Xin vui lòng cho biết thêm một số thông tin về doanh nghiệp:***

|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. Tên doanh nghiệp               |                  |
| 2. Loại hình doanh nghiệp         |                  |
| 3. Số lượng nhân viên             |                  |
| 4. Lĩnh vực kinh doanh/ hoạt động |                  |
| 5. Chủ DN là người dân địa phương | A. Đúng B. Không |

***Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Anh (chị)!***

**Phụ lục 2**  
**NỘI DUNG PHÒNG VẤN**

| <b>Câu hỏi phỏng vấn</b>                                          | <b>Gợi ý</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Phản hồi</b> |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm khi hợp tác với CĐDP     | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lợi ích về kinh tế</li> <li>+ Tăng giá trị sản phẩm?</li> <li>+ Nhận được sự ủng hộ của cộng đồng địa phương, chính quyền?</li> </ul>                                                                                    |                 |
| 2. DNDL có những tương tác gì với CĐDP                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tổ chức các lớp bồi dưỡng nhận thức cho người dân?</li> <li>+ Đối thoại với người dân</li> <li>+ Quy định về cơ chế phối hợp với người dân</li> </ul>                                                                    |                 |
| 3. DNDL có tham gia xây dựng quy trình hợp tác với CĐDP hay không | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tầm nhìn của DN có đề cập tới trách nhiệm với CĐDP không?</li> <li>- Vai trò của doanh nghiệp là gì trong quá trình hợp tác</li> <li>- Có sự đồng thuận về quy trình hay không</li> </ul>                                |                 |
| 4. DN có các cách thức mới tiếp cận với cộng đồng                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Học hỏi từ chính cộng đồng</li> <li>+ Chấp nhận những ý kiến đối nghịch từ cộng đồng</li> <li>+ Cùng với cộng đồng giải quyết các vấn đề chung</li> </ul>                                                                |                 |
| 5. Nâng cao trách nhiệm và sự cam kết                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ DNDL rất quan tâm đến lợi ích của CĐDP trong hoạch định chính sách phát triển DN</li> <li>+ DNDL thực hiện đúng các cam kết với CĐDP về môi trường</li> <li>+ Hình thức thể hiện trách nhiệm và sự cam kết đó</li> </ul> |                 |

| Câu hỏi phỏng vấn                                                                       | Gợi ý                                                                                                                                                                                                    | Phản hồi |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 6. Mối quan hệ giữa các cá nhân trong DN với các cá nhân trong CĐ ĐP                    | + DN phổ biến tới từng nhân viên về chính sách, hay hoạt động với CĐĐP qua những dịp nào<br>+ Nhân viên họ có nỗ lực ntn trong việc thể hiện trách nhiệm của mình trong mqh hợp tác (có ủng hộ k) Vì sao |          |
| 7. DN có những sáng kiến gì có sự tham gia của người dân trong phát triển DL?           | + Về xử lý rác thải, môi trường<br>+ Về sử dụng nguồn lao động địa phương                                                                                                                                |          |
| 8. DN có hoạt động nào hỗ trợ địa phương? Địa phương hỗ trợ DN trong các hoạt động nào? | + Đầu tư đường xá, công trình (có chịu sức ép nào ko)?<br>+ Có học bổng cho học sinh, sinh viên?<br>+ Thực hiện thường xuyên hay ko thường xuyên?<br>+ Chính quyền địa phương hỗ trợ gì?                 |          |

**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông (bà)!**

**Phụ lục 3**  
**DANH SÁCH DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT**

| <b>STT</b> | <b>Tên doanh nghiệp</b> | <b>Loại hình DN</b> | <b>T.số lao động</b> |
|------------|-------------------------|---------------------|----------------------|
| 1          | Nhà nghỉ Đức Tuấn       | TN                  | 6                    |
| 2          | KS Thiên Trường An      | TN                  | 4                    |
| 3          | Thung Nham Resort       | CTCP                | 32                   |
| 4          | KS Hidden Charm         | TNHH                | 60                   |
| 5          | Tam Coc Homestay        | TNHH                | 4                    |
| 6          | Tam Coc Rice Fields     | TN                  | 8                    |
| 7          | Tam Coc Mountain view   | TN                  | 2                    |
| 8          | KS Yên Nhi              | TN                  | 50                   |
| 9          | KS Tam Cốc              | CTCP                | 15                   |
| 10         | KS Thế Long             | TN                  | 40                   |
| 11         | KS Nam Hoa              | TN                  | 10                   |
| 12         | Tam coc Garden resort   | TN                  | 24                   |
| 13         | Thêu Minh Trang         | TNHH                | 55                   |
| 14         | Thêu ren Mặt trời Xanh  | TNHH                | 50                   |
| 15         | Chooki's travel         | TNHH                | 10                   |
| 16         | Nhà hàng Đức Linh       | TN                  | 12                   |
| 17         | Nhà hàng Anh Zững       | TN                  | 21                   |