



QUẢN LÝ RỦI RO DU LỊCH

Hướng dẫn chính thức để quản lý rủi ro trong ngành du lịch



**Asia-Pacific
Economic Cooperation**

Tháng 12 năm 2006

Báo cáo này được chuẩn bị bởi:

**Trung tâm Quốc tế APEC
về Du lịch bền vững (AICST)**

Doone Robertson, Ian Kean, Stewart Moore

Với sự cộng tác của:



Báo cáo này là một sáng kiến của Trung tâm Quốc tế APEC về Du lịch bền vững (AICST). Sáng kiến này dựa trên một báo cáo trước đây với nhan đề “Quản lý rủi ro du lịch ở Khu vực Châu Á Thái Bình Dương - Hướng dẫn chính thức để quản lý các rủi ro và hiểm họa” phát hành năm 2004.

Đối tác chính của dự án là Tổ chức du lịch thế giới của Liên hợp quốc (viết tắt là UNWTO). Một đối tác khác của dự án là Hiệp hội Lữ hành Châu Á Thái Bình Dương (viết tắt là PATA).

Nhóm xây dựng báo cáo

Nhóm nghiên cứu, biên tập, và xây dựng báo cáo do Tổ chức Dịch vụ du lịch bền vững chủ trì.

Người chấp bút chính là Doone Robertson, một chuyên gia tư vấn đầy kinh nghiệm về quản lý tình trạng khẩn cấp đồng thời là Giám đốc của Trường nghiên cứu hoạt động quản lý tình trạng khẩn cấp của Ôxtrâyliya.

Những tác giả và nghiên cứu viên khác hỗ trợ cho báo cáo này bao gồm:

- Ian Kean, Giám đốc điều hành của AICST, Ôxtrâyliya
- Stewart Moore, Giám đốc quản lý của Tổ chức Dịch vụ Du lịch bền vững, Ôxtrâyliya
- Yetta Gurtner, Nghiên cứu sinh tiến sỹ từ Trung tâm nghiên cứu thảm họa thuộc Đại học James Cook, Ôxtrâyliya
- Cara Holcombe, Giám đốc Dự án Dịch vụ Du lịch bền vững, Ôxtrâyliya
- Tiến sỹ Jeff Wilks, Trung tâm Quản lý Rủi ro và Du lịch tại Đại học Queensland, Ôxtrâyliya

Sử dụng báo cáo và các nội dung của báo cáo

Mục đích của Báo cáo này là để các chính phủ và ngành công nghiệp du lịch trong và ngoài khu vực Châu Á Thái Bình Dương được sử dụng một cách tự do, ngoại trừ sử dụng cho mục đích thương mại. Báo cáo và các nội dung của báo cáo này cần được sử dụng như đã được trình bày và không được sửa đổi dưới bất kỳ một hình thức nào mà không được sự đồng ý bằng văn bản của AICST, là cơ quan sở hữu giấy phép do chính phủ Ôxtrâyliya cấp đối với báo cáo và các nội dung của báo cáo này trên toàn thế giới.

Lời cảm ơn

Chính phủ Ôxtrâyliya - Dự án này chủ yếu do Cơ quan phụ trách về Công nghiệp, Du lịch và nguồn lực của Ôxtrâyliya tài trợ như một dự án Chương trình hỗ trợ APEC của AusAID. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ phát sinh từ dự án này đều thuộc về Chính phủ Ôxtrâyliya.



Australian Government

Ảnh bìa với sự đóng góp của:

Jim Holmes (tổ chức Oxfam), Thư viện ABC và Tạp chí trực tuyến Journal Sentinel Online.

Được phát hành bởi

Diễn đàn Hợp tác kinh tế Châu Á Thái Bình Dương (APEC)

Ban thư ký APEC

35 Heng Mui Keng Terrace, Singapore 119616

Điện thoại: (65) 6775 6012

Fax: (65) 6775 6013

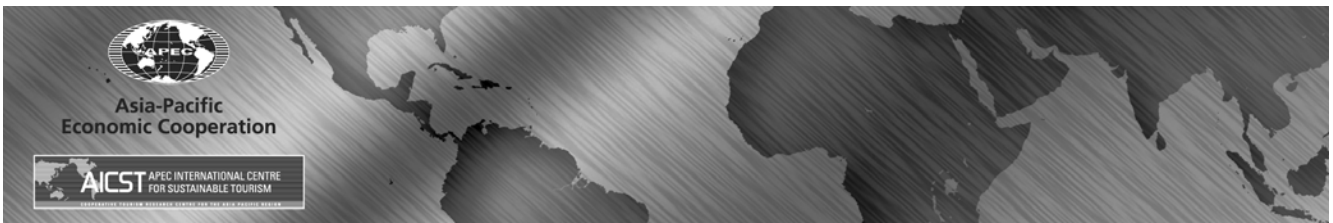
Website: www.apec.org

APEC #206-TO-03.1

ISBN981-05-6732-4

Tuyên bố chung

Báo cáo này đề cập những hoạt động và kinh nghiệm của một số tổ chức và cá nhân. Những hoạt động và tên được cung cấp với mục đích lưu trữ và làm ví dụ, không bao hàm sự chứng thực tự động của AICST hoặc các đối tác dự án. Mặc dù các tác giả đã rất thận trọng kiểm tra và kiểm chứng tất cả các tài liệu trình bày trong báo cáo, nhưng vẫn nên tìm kiếm tư vấn chuyên môn độc lập và/hoặc tư vấn pháp lý trước khi tiến hành bất kỳ một hành động hoặc đưa ra một quyết định nào đối với những thông tin chứa đựng trong báo cáo này. Nội dung của báo cáo này không phản ánh quan điểm của Chính phủ Ôxtrâyliya và không nên dựa vào báo cáo này để đưa ra nhận định về quan điểm của Chính phủ Ôxtrâyliya. Chính phủ Ôxtrâyliya sẽ không có bất kỳ một nghĩa vụ nào đối với những thiệt hại của người khác do việc sử dụng những thông tin chứa đựng trong báo cáo này.



Lời nói đầu

Ngành công nghiệp du lịch và lữ hành thế giới cho tới gần đây mới quay lại mức độ phát triển và ổn định của thời kỳ trước năm 2000 sau một loạt những sự kiện bi thảm làm rung động các nền tảng của ngành công nghiệp này.

Báo cáo APEC thứ hai này đưa ra hướng dẫn thiết yếu cho quá trình liên quan tới việc xây dựng một chiến lược quản lý rủi ro cho các địa điểm và các doanh nghiệp làm du lịch, cũng như làm thế nào để thực hiện và duy trì những kế hoạch này trong tương lai. Điều quan trọng nhất là hướng dẫn này đưa ra một khuôn khổ thực tiễn từ đó các doanh nghiệp và các địa điểm có thể áp dụng các chiến lược quản lý rủi ro hoặc sẵn sàng để phòng chống, ứng phó và phục hồi.

Gói tập huấn hội thảo đi kèm với hướng dẫn này đã được thiết kế để đưa ra một cơ sở nhằm thúc đẩy việc trao đổi thông tin cởi mở và học hỏi lẫn nhau.

Bài học trung tâm hàm chứa trong tất cả các tài liệu về trường hợp điển hình được nêu trong hướng dẫn này là khi xảy ra khủng hoảng người dân và du khách cần được chỉ đạo và hướng dẫn một cách kiên quyết. Trong quá khứ, việc hoạch định cho việc được coi là “bất ngờ” có thể là sự khác biệt giữa một vấn đề được quản lý tốt và một thảm họa về xã hội và kinh tế. Thông qua việc phối hợp giữa các cơ quan quản lý thảm họa hiện nay, các cơ quan chính phủ và những bên liên quan chủ chốt trong ngành du lịch, có thể học hỏi cách giải quyết các vấn đề liên quan tới việc quản lý rủi ro, giảm nhẹ tác động của khủng hoảng và thảm họa lên sự tăng trưởng và khả năng sống còn của ngành kinh tế quan trọng này.

Việc xây dựng một quan hệ hiệu quả với giới truyền thông và chia sẻ thông tin một cách minh bạch là những vấn đề trọng yếu. Báo cáo này dành cả một chương để nói về truyền thông và quản lý thông tin; là những vấn đề rất quan trọng trong thời đại mà sự liên lạc diễn ra gần như đồng thời.

Chúng tôi hy vọng được làm việc với các đối tác chủ chốt để tiếp nhận các đề xuất, kiến nghị và hướng dẫn trong các cẩm nang hội thảo và hướng dẫn này.

Ngài Frank Moore AO
Chủ tịch
Trung tâm quốc tế APEC về Du lịch bền vững (AICST)



MỤC LỤC

LỜI TỰA.....	VI
GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG 1: BẢO VỆ NGÀNH DU LỊCH	4
Mục đích của Chương	4
Vài nét sơ lược về Du lịch thế giới.....	4
Vài nét sơ lược về khu vực Châu Á Thái Bình Dương	5
Tầm quan trọng của du lịch.....	6
Đóng góp của ngành du lịch vào các nền kinh tế thế giới và của APEC	7
Tình hình hoạt động của ngành du lịch thế giới gần đây	9
☰ Tóm tắt Chương	14
Tài liệu Tham khảo.....	14
CHƯƠNG 2: QUẢN LÝ RỦI RO ĐỐI VỚI CÁC KHỦNG HOẢNG VÀ THẢM HỌA DU LỊCH	16
Mục đích của Chương này.....	16
Giới thiệu.....	16
Thảm họa và Du lịch	17
Quản lý khủng hoảng	17
Vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro	17
Các mối nguy hiểm (Nguồn gốc của rủi ro).....	19
Bản chất của thảm họa	21
Thiệt hại do thảm họa trong năm 2005	23
Tiêu chuẩn quản lý rủi ro.....	23
Sửa đổi Tiêu chuẩn quản lý rủi ro để phù hợp với việc quản lý rủi ro thảm họa/khẩn cấp	24
Vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro và Quản lý rủi ro thảm họa.....	24
Quy trình quản lý rủi ro du lịch	24
1. Truyền thông và tham vấn	25
2. Theo dõi và Xem xét	26
<i>Bước 1 – Thiết lập tình huống.....</i>	<i>26</i>
<i>Bước 2 – Xác định rủi ro</i>	<i>27</i>
<i>Bước 3 – Phân tích rủi ro.....</i>	<i>28</i>
<i>Bước 4 – Đánh giá rủi ro.....</i>	<i>30</i>
<i>Bước 5 – Xử lý rủi ro.....</i>	<i>31</i>
Rủi ro tồn dư	33
☰ Tóm tắt Chương	33
Tài liệu tham khảo.....	35
CHƯƠNG 3: TRÁCH NHIỆM QUỐC GIA ĐỐI VỚI VIỆC QUẢN LÝ RỦI RO VÀ THẢM HỌA	37
Mục đích của Chương này.....	37
Quản lý rủi ro ở cấp quốc gia	37
Điều phối và đối tác - Hội đồng du lịch quốc gia	37
Kế hoạch An toàn và an ninh du lịch quốc gia	39
Kế hoạch quốc gia nhằm ứng phó với sự kiện bất ngờ trong ngành du lịch	39
Hướng dẫn tiếp tục duy trì kinh doanh khi xảy ra đại dịch cúm ở người	40
Chống khủng bố và Quản lý hậu quả.....	42
Phòng chống tội phạm có tổ chức	46



Quản lý rủi ro du lịch ở khu vực Thái Bình Dương	47
Thảm họa ở châu Á Thái Bình Dương.....	47
Các thu xếp quản lý thiên tai ở châu Á và Thái Bình Dương.....	49
Trung tâm sẵn sàng ứng phó với thảm họa của châu Á.....	50
Mạng lưới ứng phó thảm họa du lịch	50
☰ Tóm tắt Chương	51
Tài liệu tham khảo.....	51
CHƯƠNG 4: XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC KINH DOANH DU LỊCH VÀ CÁC ĐỊA ĐIỂM DU LỊCH	52
Mục đích.....	52
Giới thiệu.....	52
Bốn Chiến lược xử lý khủng hoảng	53
1. Ngăn ngừa/giảm thiểu.....	53
<i>Sức khoẻ và an toàn nghề nghiệp</i>	<i>53</i>
2. Sẵn sàng	54
<i>Ủy ban kế hoạch</i>	<i>55</i>
<i>Lập kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch.....</i>	<i>55</i>
<i>Tiêu chí đối với nhân viên kiểm soát khủng hoảng.....</i>	<i>56</i>
<i>Tập huấn cho nhân viên</i>	<i>57</i>
<i>Kiểm tra kế hoạch và nhân viên – Bài tập quản lý khủng hoảng (diễn tập khủng hoảng) ...</i>	<i>57</i>
<i>Các lựa chọn bài tập</i>	<i>58</i>
<i>Quá trình lập kế hoạch khủng hoảng du lịch.....</i>	<i>58</i>
3. Ứng phó	60
<i>Trung tâm quản lý khủng hoảng du lịch</i>	<i>63</i>
<i>Quản lý thông tin khủng hoảng</i>	<i>63</i>
<i>Tiếp tục kinh doanh du lịch</i>	<i>64</i>
4. Khôi phục	64
<i>Quá trình khôi phục.....</i>	<i>65</i>
<i>Quy trình phỏng vấn</i>	<i>66</i>
<i>Định dạng chuẩn để phỏng vấn</i>	<i>67</i>
☰ Tóm tắt chương.....	69
Tài liệu Tham khảo.....	69
☞ <i>Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác phòng ngừa.....</i>	<i>70</i>
☞ <i>Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác chuẩn bị</i>	<i>71</i>
☞ <i>Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác ứng phó</i>	<i>72</i>
☞ <i>Danh mục kiểm tra áp dụng cho giai đoạn khôi phục.....</i>	<i>73</i>
CHƯƠNG 5: BÁO CHÍ VÀ THÔNG TIN LIÊN LẠC	74
Mục đích của chương	74
Giới thiệu.....	74
Những hình thức tường thuật về thảm họa	74
Quản lý báo chí	75
Hướng dẫn dành cho doanh nghiệp du lịch.....	75
<i>I. Trước một rủi ro: chuẩn bị cho những điều tồi tệ nhất có thể xảy ra</i>	<i>75</i>
<i>II. Giảm thiểu tác hại</i>	<i>79</i>
<i>III. Lấy lại niềm tin của khách.....</i>	<i>82</i>
Tài liệu tham khảo.....	88
PHỤ LỤC A: CHÚ GIẢI CÁC THUẬT NGỮ.....	90



DANH MỤC CÁC BẢNG

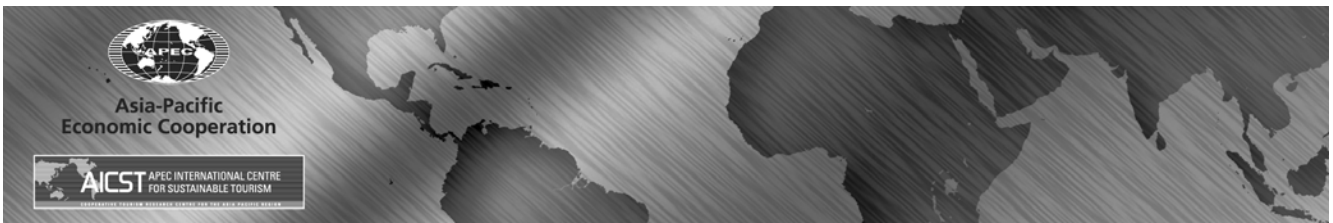
Bảng 1: Dự báo về lữ hành và du lịch thế giới	4
Bảng 2: Dự báo khách du lịch về nước, trên toàn thế giới chia theo khu vực.....	5
Bảng 3: Các chỉ số kinh tế của các thành viên APEC	6
Bảng 4: Lượt du khách quốc tế và Tăng trưởng giai đoạn 2005 - 2006.....	13

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1: Dự báo tầm nhìn du lịch năm 2020	5
Hình 2: Đóng góp của ngành du lịch và lữ hành vào GDP của các nước APEC (%GDP).....	8
Hình 3: So sánh doanh thu và lượng khách du lịch.....	9
Hình 4: Tổng lượt khách du lịch thế giới, 1995-2005	9
Hình 5: Tổng lượt khách du lịch quốc tế tới Phuket	10
Hình 6: Lượt du khách quốc tế theo quốc gia đến năm 2003.....	11
Hình 7: Lượt du khách và doanh thu ở Châu Á Thái Bình Dương.....	12
Hình 8: Quy trình quản lý rủi ro.....	25
Hình 9: Ví dụ về mức độ đe dọa: Bộ An ninh nội địa Hoa Kỳ.....	44

DANH MỤC CÁC NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH

Chương 1	Tác động kinh tế của dịch SARS ở Malaysia
Chương 2	New Orleans và bài học về cơn bão Katrina Sống thân ở Nam Á và sự phục hồi của ngành du lịch ở Andaman
Chương 3	An toàn và an ninh du khách: Kinh nghiệm của Nam Phi PATA và Dự án Phượng hoàng Bali và Khủng bố: học hỏi từ quá khứ Du lịch và bảo vệ trẻ em Tai nạn giao thông
Chương 4	Lập kế hoạch tích cực: Ví dụ về thực tiễn tốt nhất Quản lý rủi ro trong ngành du lịch ở Tropical North Queensland năm 2000 Chiến lược quản lý rủi ro du lịch ở Phuket
Chương 5	Nhóm hành động khủng hoảng của UNWTO Phiến quân ở Philippine Quy định về du lịch an toàn



LỜI TỰA

Thông điệp từ ngài Francesco Frangialli, Tổng thư ký Tổ chức Du lịch thế giới.

Thay mặt Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO), nhân dịp này tôi xin chúc mừng Trung tâm quốc tế APEC về Du lịch bền vững (AICST) và Chính phủ Ôxtrâyliya vì đã thực hiện Dự án Quản lý rủi ro, có cập nhật sáng kiến trước đây về “Quản lý rủi ro du lịch cho khu vực Châu Á Thái Bình Dương” đã được phát hành năm 2004, đồng thời kết hợp thêm những phát hiện từ nhiều nguồn như thảm họa sóng thần năm 2004 và cơn bão Rita.

Tôi rất hài lòng nhận thấy rằng báo cáo này đã được phát hành bằng tiếng Ấn Độ, Thái, Trung Quốc, và tiếng Việt ngoài bản tiếng Anh. UNWTO sẽ bổ sung thêm phiên bản tiếng Tây Ban Nha vào bộ sưu tập này trong thời gian tới. Một điều cũng rất đáng khen ngợi là việc AICST xây dựng các mô đun tập huấn quản lý rủi ro bao gồm tài liệu hướng dẫn cho giảng viên sẽ càng hữu ích đối với dự án này.

UNWTO hy vọng rằng sáng kiến cho khu vực châu Á Thái Bình Dương sẽ là mô hình cho những khu vực còn lại trên thế giới hưởng lợi từ kinh nghiệm và nghiên cứu của dự án này nhằm xây dựng các hệ thống, chiến lược, và kế hoạch của mình. Việc hợp tác hiện nay giữa UNWTO và AICST chính là kết quả trực tiếp của Kế hoạch hành động Phuket, nơi việc quản lý rủi ro được thừa nhận là một trong năm lĩnh vực cần phát triển để hồi phục ngành du lịch sau thảm họa sóng thần.

Cũng nên lưu ý rằng UNWTO, với nhiều kinh nghiệm xử trí khủng hoảng, cả khủng hoảng tự nhiên và do con người gây ra, đã thành lập “Đơn vị Quản lý và Thảm định rủi ro” lớn hơn tại các trụ sở chính nhằm chia sẻ một cách có hệ thống thực tế quản lý khủng hoảng giữa các Quốc gia thành viên, và chắc chắn là bản thân Dự án quản lý rủi ro của AICST cũng sẽ đóng góp vào quá trình này một cách đáng kể. Xin chân thành cảm ơn AICST và chúc Trung tâm thành công.

Francesco Frangialli



GIỚI THIỆU

Mục đích của hướng dẫn này là cung cấp cho các thành viên của ngành du lịch ở trong và ngoài khu vực châu Á, Thái Bình Dương một hướng dẫn chính thức để quản lý rủi ro. Điều quan trọng là quy trình quản lý rủi ro chung đã được điều chỉnh để đáp ứng những nhu cầu cụ thể của ngành du lịch. Hướng dẫn này đưa ra một khuôn khổ thực tiễn trong đó các địa điểm và doanh nghiệp du lịch có thể xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi và xem xét rủi ro trong bối cảnh du lịch. Mặc dù quá trình quản lý rủi ro du lịch đã được xây dựng áp dụng cho các điểm du lịch, những nguyên tắc tương tự cũng được áp dụng cho các doanh nghiệp hoặc tổ chức du lịch và có thể dễ dàng điều chỉnh phù hợp với các mục đích cụ thể.

Trong toàn bộ hướng dẫn này ngành du lịch có hai vai trò cơ bản trong việc quản lý rủi ro: thứ nhất đó chính là một đối tác của chính phủ và các tổ chức cộng đồng trong việc phát triển các kế hoạch, hệ thống, thủ tục và quy trình quản lý thảm họa có tính chất liên ngành và đồng bộ có lồng ghép cả nhu cầu của ngành du lịch; vai trò thứ hai là xây dựng các kế hoạch, thủ tục phù hợp với một địa điểm bao gồm những vai trò, trách nhiệm cụ thể của một tổ chức, đào tạo nhân lực cho các kế hoạch này, thường xuyên kiểm tra kế hoạch, thủ tục và con người để sửa đổi, cập nhật phù hợp.

Mặc dù ngành du lịch không chịu trách nhiệm xây dựng và thực thi các kế hoạch, thu xếp quản lý thảm họa cộng đồng. Hướng dẫn này đề xuất các địa điểm và người hoạt động trong ngành nếu có thể thì nên tham gia vào việc lên kế hoạch quản lý thảm họa và các hoạt động quản lý thông qua các ủy ban phù hợp ở địa phương, khu vực hoặc quốc gia. Việc này sẽ giúp các cơ quan quản lý thảm họa chú ý tới tầm quan trọng của ngành du lịch và thúc đẩy nhu cầu xây dựng các biện pháp phù hợp để bảo vệ du khách trong thời gian xảy ra khủng hoảng. Các trường hợp điển hình như cơn bão Katrina, đánh bom ở Bali cho thấy một thảm họa cộng đồng có thể ảnh hưởng tới sự tin tưởng vào ngành du lịch và việc can thiệp vào khả năng tiếp tục các hoạt động thường nhật của mình.

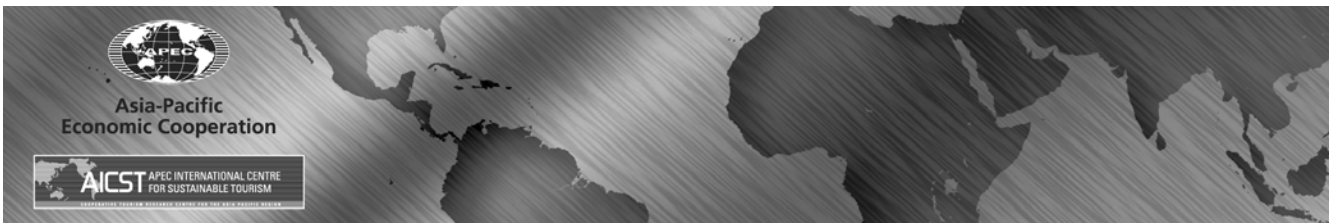
Mặc dù mỗi điểm du lịch đều độc nhất vô nhị và sẽ phải giải quyết các vấn đề khác nhau nhưng vẫn có những nội dung cơ bản về quản lý rủi ro áp dụng chung cho tất cả các điểm du lịch. Rõ ràng nhất là số lượng khách du lịch giảm sút mạnh, có tác động tới toàn bộ nền kinh tế. Mặc dù hướng dẫn này trình bày các trường hợp nghiên cứu điển hình của những sự kiện xảy ra gần đây có tác động lớn tới ngành du lịch, trọng tâm của nó là những giải pháp chứ không chỉ là kể lại những khó khăn trong quá khứ. Hướng dẫn này đưa ra những danh mục cần kiểm tra giúp cho các địa điểm và doanh nghiệp du lịch áp dụng các quá trình quản lý rủi ro.

Hướng dẫn này trình bày những thực tiễn tốt nhất từ hàng loạt nguồn trong và ngoài nhóm APEC. Mục đích của dự án này là áp dụng kiến thức và thực tiễn hiện thời sao cho các cơ quan hàng đầu (UNWTO, PATA, v.v...) có thể sử dụng thông tin từ báo cáo này cho các chương trình đào tạo. Trong khi thừa nhận vai trò quan trọng của các chính phủ trung ương trong việc hỗ trợ và bảo vệ các điểm du lịch, hướng dẫn này cũng tìm cách đưa ra một hướng dẫn chính thức để các chính phủ chứng thực.

Tóm tắt các chương

Để thể hiện được tầm quan trọng của ngành du lịch, Chương 1 bắt đầu bằng việc xem xét tổng quan nhu cầu bảo vệ ngành du lịch, tập trung chủ yếu vào tầm quan trọng về mặt kinh tế của ngành du lịch đối với tất cả các ngành khác. Các nghiên cứu điển hình được lựa chọn nhằm củng cố giá trị của ngành du lịch thông qua việc trình bày những thiệt hại về kinh tế liên quan tới các sự kiện tiêu cực đã xảy ra.

Sau khi đã xác định được tầm quan trọng của ngành du lịch về khía cạnh tạo thu nhập, tạo và ổn định việc làm, khuyến khích đầu tư nước ngoài và hỗ trợ các cơ hội thương mại, Chương 2 xem xét các yếu tố chủ chốt của khủng hoảng và thảm họa cũng như tác động của chúng đối với doanh






ng nghiệp/tổ chức và điểm du lịch đồng thời xác định vai trò của ngành du lịch trong quản lý rủi ro. Chương này đưa ra một khuôn khổ thực tiễn để giúp các địa điểm và doanh nghiệp/tổ chức du lịch có thể xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi, xem xét các rủi ro và xác định vai trò trọng yếu của những người hành nghề du lịch trong việc đóng góp xây dựng, thực hiện các kế hoạch và hệ thống quản lý thảm họa liên ngành.

Chương 3 xác định trách nhiệm của các chính quyền trung ương đối với việc xây dựng, điều phối, thực hiện các chính sách liên quan tới việc quản lý rủi ro và thảm họa, xây dựng những định hướng chiến lược cho quá trình quản lý rủi ro và thảm họa. Nó xác định nhu cầu của các hội đồng du lịch quốc gia, nhấn mạnh lợi ích của một quan hệ đối tác hiệu quả giữa các cơ quan chính phủ và ngành du lịch. Những nhân tố sống còn của một Kế hoạch An toàn và An ninh Du lịch quốc gia và Kế hoạch phản ứng tai nạn du lịch quốc gia được xem xét và nhu cầu cần có các kế hoạch duy trì kinh doanh không gián đoạn cũng được xác định. Các công tác chuẩn bị và đối phó với một sự kiện khủng bố được thảo luận cũng như trình bày tổng quan về các thu xếp quản lý thảm họa quốc gia ở Châu Á Thái Bình Dương.

Các chiến lược quản lý rủi ro nhằm ngăn chặn, giảm thiểu, sẵn sàng ứng phó và phục hồi đối với các điểm du lịch được trình bày trong Chương 4. Chương này đề xuất thành phần và nhiệm vụ của ủy ban lập kế hoạch quản lý khủng hoảng, xác định những yếu tố chủ chốt của một kế hoạch quản lý nhằm ứng phó với khủng hoảng, nghiên cứu nhu cầu đào tạo và thực hành (kiểm nghiệm) của một nhóm quản lý khủng hoảng, nghiên cứu quá trình nhằm tiếp tục duy trì công việc kinh doanh và mô tả quá trình phục hồi sau khủng hoảng gồm cả phỏng vấn. Chương này cũng nhấn mạnh nhu cầu đặt ra đối với các tổ chức và người hoạt động trong ngành du lịch cần phải cộng tác với các cơ quan hữu quan của chính phủ và các tổ chức cộng đồng để xây dựng các quan hệ đối tác hiệu quả để quản lý khủng hoảng.

Chương 5 nghiên cứu vai trò của truyền thông và trao đổi thông tin nói chung (bao gồm vai trò của các Tư vấn lữ hành) trong việc quản lý các tình huống khủng hoảng du lịch. Việc kết cấu một chương riêng về vấn đề truyền thông và thông tin nhằm khẳng định hơn nữa tầm quan trọng của từng yếu tố này trong việc quản lý khủng hoảng và thảm họa.

Các biểu tượng sau đây được sử dụng trong báo cáo để hỗ trợ cho người đọc:

-  Nghiên cứu điển hình: Ví dụ minh họa một khái niệm hoặc hoạt động.
-  Danh mục kiểm tra: Một công cụ tự hỗ trợ để làm rõ những điểm được nêu ra trong phần nội dung chính.
-  Tóm tắt: Tổng hợp các điểm đã nêu trong phần nội dung chính.

Các định nghĩa được nêu ra trong hướng dẫn

Trong hướng dẫn này, một *rủi ro* thể hiện nguồn gốc của một tổn hại tiềm năng đối với một người hoạt động trong ngành du lịch hoặc một địa điểm/cộng đồng du lịch. *Quản lý rủi ro* liên quan tới việc xác định và phân tích các rủi ro (cơ hội mà một điều gì đó sẽ xảy ra) đối với một tổ chức hoặc cộng đồng và quyết định điều gì có thể hoặc cần phải làm để giải quyết những rủi ro này.

Quản lý rủi ro trong bối cảnh du lịch liên quan tới việc lên kế hoạch và thực hiện các quá trình nhằm quản lý các tác động tiêu cực của khủng hoảng và thảm họa đối với du lịch. Nó cũng xác định những cơ hội tiềm năng của ngành du lịch nhằm cải thiện các hệ thống và thủ tục.



Mặc dù quản lý rủi ro có ý nghĩa sống còn về mặt dự đoán và hạn chế rủi ro, các *khủng hoảng* xảy ra khi một sự kiện không lường trước hoặc không thể tránh khỏi *vẫn* xảy ra. Theo PATA (2003) khủng hoảng được định nghĩa là:

‘Bất kỳ một tình trạng nào có khả năng tác động tới lòng tin dài hạn đối với một tổ chức hoặc một sản phẩm, hoặc có thể làm gián đoạn khả năng tiếp tục hoạt động của tổ chức này một cách bình thường’.

Thuật ngữ quản lý khủng hoảng áp dụng đối với các phương tiện mà một doanh nghiệp/tổ chức du lịch hoặc một điểm du lịch chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau khủng hoảng.

Thuật ngữ *thảm họa* liên quan tới sự đổ vỡ nghiêm trọng của một cộng đồng, mà tính chất nghiêm trọng của nó vượt quá khả năng của các tổ chức ứng phó, cơ sở hạ tầng và nguồn lực để trở lại tình trạng bình thường nếu không có sự *hỗ trợ từ bên ngoài*. Chương 2 đưa ra một tổng quan chi tiết về các thảm họa và liên hệ với ngành du lịch.

Chú giải đầy đủ các thuật ngữ được đưa vào Phụ lục A.

CHƯƠNG 1: BẢO VỆ NGÀNH DU LỊCH

Mục đích của Chương

Du lịch đã trở thành một trong những động lực chủ yếu thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội trên thế giới và là một trong những ngành định hướng hàng đầu của thương mại quốc tế. Để giành được sự ủng hộ của những người ra quyết sách chủ chốt trong chính phủ và trong ngành, cần phải xác định rõ ràng giá trị và tầm quan trọng của du lịch đối với từng điểm du lịch. Mục đích của chương này là nhấn mạnh tầm quan trọng của du lịch đối với việc tạo thu nhập, tạo và ổn định công ăn việc làm, khuyến khích đầu tư nước ngoài và hỗ trợ các cơ hội buôn bán đối với từng nền kinh tế trong số 21 quốc gia tham gia vào APEC trong phạm vi khối mậu dịch khu vực cũng như trên toàn thế giới. Nó cũng nhấn mạnh tác động của các sự kiện thế giới đối với các nền kinh tế quốc gia và doanh nghiệp du lịch ở khắp nơi. Chương này chủ yếu nhằm vào các quan chức chính quyền trung ương, Bang/Tỉnh và địa phương, những người có thể chưa hoàn toàn nhận thức được giá trị kinh tế của du lịch đối với địa phương mình, nhưng sự hỗ trợ của họ lại có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với các địa điểm có sẵn các nguồn lực để quản lý rủi ro đối với du lịch.

Vài nét sơ lược về Du lịch thế giới

Lữ hành và du lịch – bao gồm cả chỗ nghỉ, phương tiện đi lại, thức ăn, giải trí, và dịch vụ cho du khách – là một trong những ngành kinh tế và tạo ra công ăn việc làm ưu tiên hàng đầu của thế giới. Trong năm 2006, dự kiến lữ hành và du lịch sẽ mang lại 6.477,2 tỷ đôla từ các hoạt động kinh tế (tổng cầu) và đóng góp trực tiếp 3,6% vào GDP (tương đương 1.754,5 tỷ đôla).

Tổng đóng góp kinh tế trực tiếp và gián tiếp (tỷ trọng) của lữ hành và du lịch ước tính tăng từ 10,3% (4.963,8 tỷ đôla) trong năm 2006 lên 10,9% (8.971,6 tỷ đôla) trong năm 2016, và dự kiến sẽ tạo ra 234.305.000 việc làm, chiếm 8,7% tổng số việc làm trong năm 2006, và cũng trong khoảng thời gian tương tự con số này sẽ tăng lên 279.347.000 việc làm, chiếm 9,0% tổng số việc làm.

Bảng sau cung cấp một vài số liệu cơ bản về giá trị ước tính của ngành du lịch trong nền kinh tế thế giới từ năm 2006 đến 2016:

Bảng 1: Dự báo về lữ hành và du lịch thế giới

Thế giới	2006		Tăng trưởng ¹	2016		Tăng trưởng ²
	tỷ đôla	% tổng		tỷ đôla	% tổng	
Lữ hành và du lịch cá nhân	2,845	9.5	3.7	4,916	9.8	3.4
Đi công tác	672	---	5.9	1,190	---	3.6
Chi tiêu của chính phủ	300	3.8	2.2	481	4.0	2.6
Đầu tư vốn	1,011	9.3	4.9	2,060	9.6	4.6
Xuất khẩu du khách	896	6.4	6.5	1,754	5.5	4.9
Các khoản xuất khẩu khác	750	5.4	5.0	1,715	5.4	6.5
Cầu lữ hành và du lịch	6,477	---	4.6	12,119	---	4.2
GDP của ngành lữ hành và du lịch	1,754	3.6	4.4	2,969	3.6	3.2
GDP của công nghiệp lữ hành và du lịch	4,964	10.3	4.8	8,972	10.9	3.7
Việc làm của ngành lữ hành và du lịch	76,728.7	2.8	3.4	89,484.5	2.9	1.6
Việc làm của ngành kinh tế lữ hành và du lịch	234,304.5	8.7	4.4	279,346.7	9.0	1.8

(Nguồn: Hội đồng Lữ hành và du lịch thế giới, 2006)

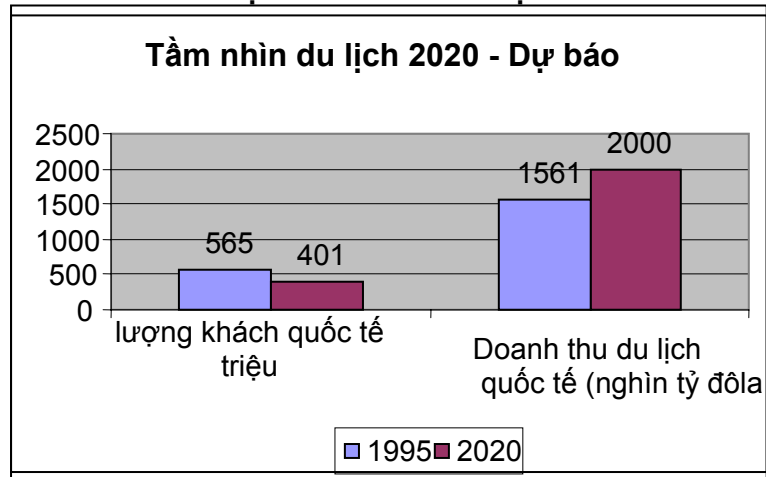
¹ 2006 Tăng trưởng thực được điều chỉnh lạm phát (%)

² 2007-2016 Tăng trưởng thực hàng năm được điều chỉnh lạm phát (%): nghìn việc làm



Tổ chức du lịch thế giới (2001) dự đoán số lượng khách quốc tế toàn thế giới sẽ tăng từ con số 565 triệu người năm 1995 lên gần 1,6 tỷ người năm 2020 và doanh thu từ du lịch quốc tế (trừ vận tải) được dự tính sẽ đạt con số 2 nghìn tỷ đôla.

Hình 1: Dự báo tầm nhìn du lịch năm 2020



Bảng 2 trình bày chi tiết số lượng khách quốc tế theo khu vực:

Bảng 2: Dự báo khách du lịch về nước, trên toàn thế giới chia theo khu vực

Tầm nhìn du lịch năm 2020 của WTO: Dự báo Du lịch về nước, trên toàn thế giới theo khu vực
Số lượng khách quốc tế theo khu vực tiếp nhận (triệu người)

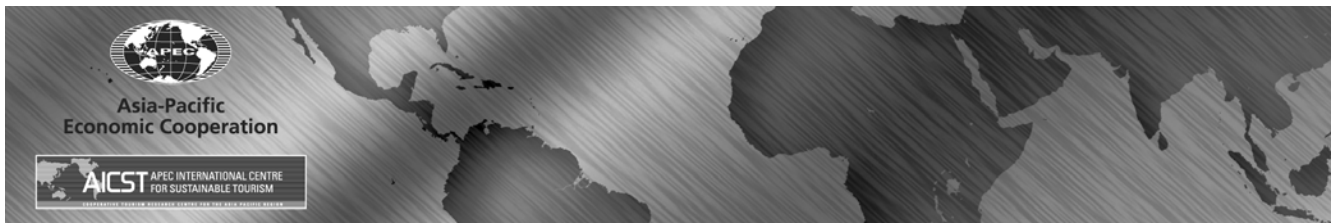
	Năm cơ bản	Dự báo		Tăng trưởng trung bình hàng năm	Thị phần (%)	
		2010	2020		1995-2020	1995
Tổng	1995 565.4	2010 1,006	2020 1,561	4.1	100	100
Châu Phi	20.2	47	77	5.5	3.6	5.0
Châu Mỹ	108.9	190	282	3.9	19.3	18.1
Đông Á/Thái Bình Dương	81.4	195	397	6.5	14.4	25.4
Châu Âu	338.4	527	717	3.0	59.8	45.9
Trung Đông	12.4	36	69	7.1	2.2	4.4
Nam Á	4.2	11	19	6.2	0.7	1.2
Liên khu vực (a)	464.1	791	1,183	3.8	82.1	75.8
Du lịch xuyên lục địa dài ngày (b)	101.3	216	378	5.4	17.9	24.2

Nguồn: Tổ chức du lịch thế giới (WTO) 2001 - (Số liệu thực tế trong cơ sở dữ liệu của WTO vào 7/ 2000)

Những khối lượng khách du lịch này thể hiện tốc độ tăng trưởng trung bình hàng năm trong giai đoạn 1995-2020 là 4,1%, và duy nhất có một giai đoạn mà tốc độ tăng trưởng chững lại là từ năm 1995 đến 2000 do hậu quả của khủng hoảng tài chính châu Á (tốc độ là 3,4%/năm; 2000-2010 là 4,2%/năm; 2010-2020 là 4,5%/năm) (WTO 2001).

Vài nét sơ lược về khu vực Châu Á Thái Bình Dương

Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á Thái Bình Dương (APEC) có 21 thành viên - hay còn gọi là các "nền kinh tế thành viên" - chiếm tới gần 40% dân số thế giới và khoảng 48% thương mại thế giới (APEC 2006). APEC coi du lịch là một khu vực dịch vụ định hướng chính trong tương lai.



Tình hình phát triển kinh tế cũng như tiềm năng phát triển của các nền kinh tế thành viên APEC rất đa dạng. Bảng 3 trình bày tổng quan các chỉ số kinh tế hiện tại của các quốc gia thành viên APEC.

Bảng 3: Các chỉ số kinh tế của các thành viên APEC

Nền kinh tế thành viên và năm gia nhập vào APEC	diện tích (nghìn km ²)	Dân số (triệu người)	GDP (tỷ đôla)	GDP đầu người (US\$)	Xuất khẩu (triệu US\$)	Nhập khẩu (triệu US\$m)
Ôxtrâyli (1989)	7,692	20.2	692.4	33,629	86,551	103,863
Brunei Darussalam (1989)	6	0.4	5.7	15,764	4,713	1,638
Canada (1989)	9,971	32.0	1,084.1	33,648	315,858	271,869
Chile (1994)	757	15.4	105.8	6,807	32,548	24,769
Trung Quốc (1991)	9,561	1,299.8	1,851.2	1,416	593,647	560,811
Hong Kong, TQ (1991)	1	6.9	174.0	25,006	265,763	273,361
Indonesia (1989)	1,905	223.8	280.9	1,237	71,585	46,525
Nhật Bản (1989)	378	127.3	4,694.3	36,841	566,191	455,661
Hàn Quốc (1989)	99	48.2	819.2	16,897	253,845	224,463
Malaysia (1989)	330	25.5	129.4	4,989	125,857	105,297
Mexico (1993)	1,958	105.0	734.9	6,920	177,095	171,714
New Zealand (1989)	271	4.1	108.7	26,373	20,334	21,716
Papua New Guinea (1993)	463	5.9	3.5	585	4,321	1,463
Peru (1998)	1,285	27.5	78.2	2,798	12,111	8,872
Philippines (1989)	300	86.2	95.6	1,088	39,588	40,297
Nga (1998)	17,075	144.0	719.2	5,015	171,431	86,593
Singapore (1989)	1	4.2	116.3	27,180	179,755	163,982
Đài Loan (1991)	36	22.5	335.2	14,857	174,350	168,715
Thái Lan (1989)	513	64.6	178.1	2,736	97,098	95,197
Mỹ (1989)	9,364	293.0	12,365.9	41,815	818,775	1,469,704
Việt Nam (1998)	332	82.6	51.0	610	26,061	32,734

(Diện tích; Số dân; GDP giá hiện hành; GDP hiện hành Nguồn: *Số liệu thực tế về kinh tế*, <http://www.dfat.gov.au/geo/fs>. Xuất nhập khẩu Nguồn: *Thương mại và Đầu tư của khu vực APEC năm 2005*)

Tầm quan trọng của du lịch

Du lịch là một trong những động lực thúc đẩy phát triển kinh tế ở cả các nước công nghiệp, các nước kém phát triển cũng như các nước đang phát triển. Ngành lữ hành và du lịch đóng góp to lớn vào:

- Tăng trưởng kinh tế mạnh mẽ,
- tạo ra việc làm chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp,
- doanh thu xuất khẩu lớn hơn,
- đầu tư nước ngoài và ngoại tệ, và
- kinh tế phồn vinh và ổn định xã hội.

Lữ hành và du lịch là một trong những ngành kinh tế lớn nhất và tạo ra nhiều việc làm nhất thế giới. Ngành du lịch thu hút nhiều lao động và mang lại nhiều cơ hội việc làm, đặc biệt là cho phụ nữ và thanh niên, giúp phá vỡ cái vòng luẩn quẩn của nghèo đói bằng cách tăng cường vốn nhân lực và tạo ra nhiều viễn cảnh mới cho thế hệ tương lai. Các công việc trải khắp các ngành kinh tế với nhiều mức thù lao. Sự phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ tạo ra việc làm cho cả các lao động chưa



có kỹ năng và lao động đã có kỹ năng tại các vùng trung tâm và nông thôn. Chi tiêu của du khách tại một điểm du lịch chảy thẳng vào ngành phục vụ du khách và gián tiếp vào nhiều doanh nghiệp khác cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho những doanh nghiệp du lịch này. Bằng cách này, lợi ích từ chi tiêu của du khách chảy qua nền kinh tế của địa phương, Bang/Tỉnh, của quốc gia và qua các cộng đồng.

Đóng góp của ngành du lịch vào các nền kinh tế thế giới và của APEC

Tốc độ tăng trưởng trong vài thập kỷ vừa qua và quy mô của phong trào du lịch không chỉ tạo ra một ngành kinh tế chủ đạo mà còn tạo ra một khuôn khổ hậu cần rộng khắp bao gồm các mạng lưới giao thông vận tải, cửa ngõ, cơ sở hạ tầng, nơi ở và các dịch vụ có thể di chuyển một số lượng lớn khách du lịch với thời gian chờ đợi tối thiểu và hiệu quả cao.

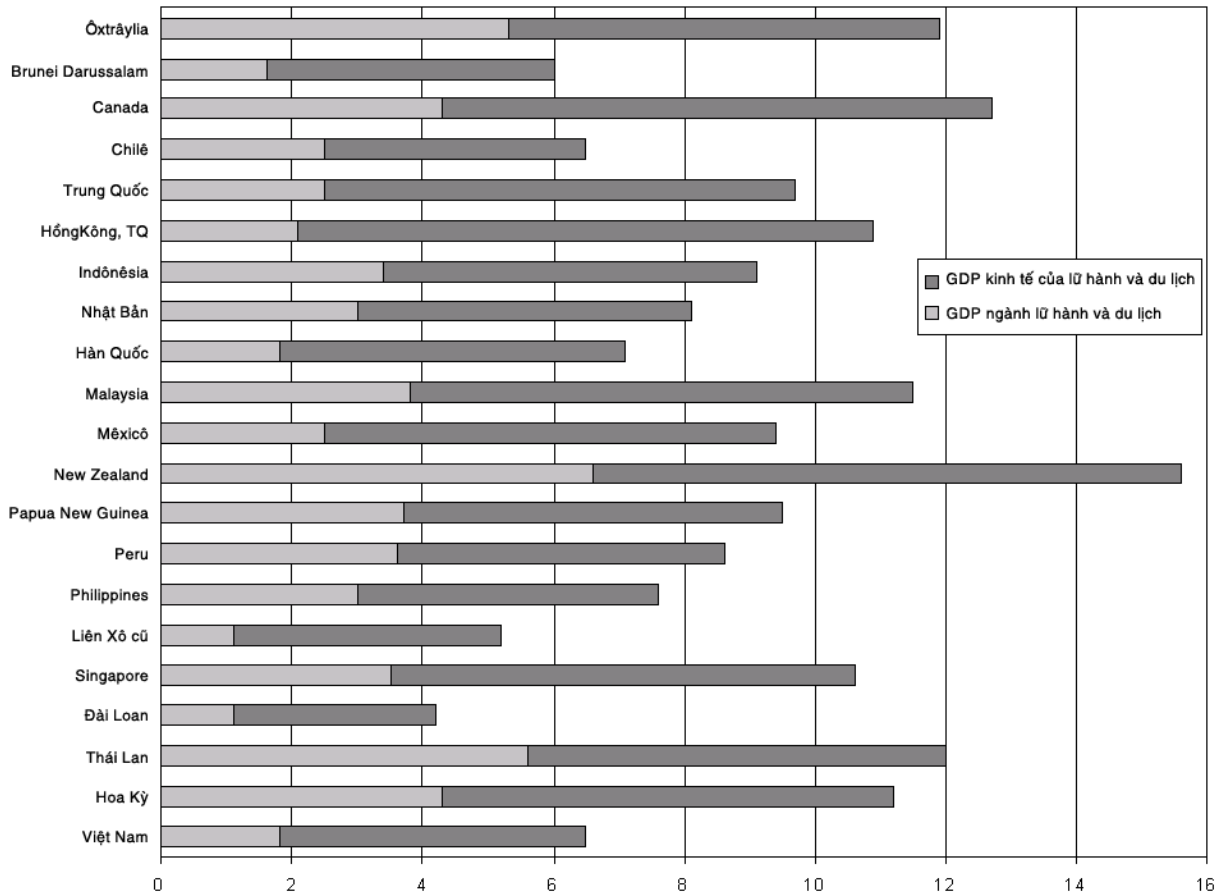
Theo Hội đồng lữ hành và du lịch thế giới (WTTC) du lịch và lữ hành ở khu vực APEC hiện nay chiếm tới:

- Hơn 100 triệu việc làm; tới năm 2010 số lượng việc làm trong ngành lữ hành và du lịch ở khu vực APEC sẽ tăng lên hơn 25% và tạo thêm 30 triệu việc làm mới;
- Hơn 2 nghìn tỷ đôla Mỹ trong nhu cầu liên quan tới lữ hành và du lịch; tổng cầu đối với lữ hành và du lịch vào năm 2010 dự kiến sẽ vượt con số 3 nghìn tỷ đôla mỹ;
- Xấp xỉ 400 tỷ đôla mỹ trong doanh thu xuất khẩu và con số này sẽ tăng lên gần 66% vào năm 2010; và
- Chiếm tới ¼ số lượng du khách quốc tế và hơn 1/3 chi tiêu của du khách quốc tế toàn cầu.

Nguồn: Nhóm công tác về du lịch của APEC 2006

Tác động của khu vực lữ hành và du lịch đối với nền kinh tế của từng quốc gia trong APEC rất đa dạng (Hình 2). Ví dụ, ở New Zealand, du lịch đóng góp 15% vào GDP, trong khi ở Đài Loan, ngành này chỉ đóng góp 4,1% vào GDP.

Hình 2: Đóng góp của ngành du lịch và lữ hành vào GDP của các nước APEC (%GDP)

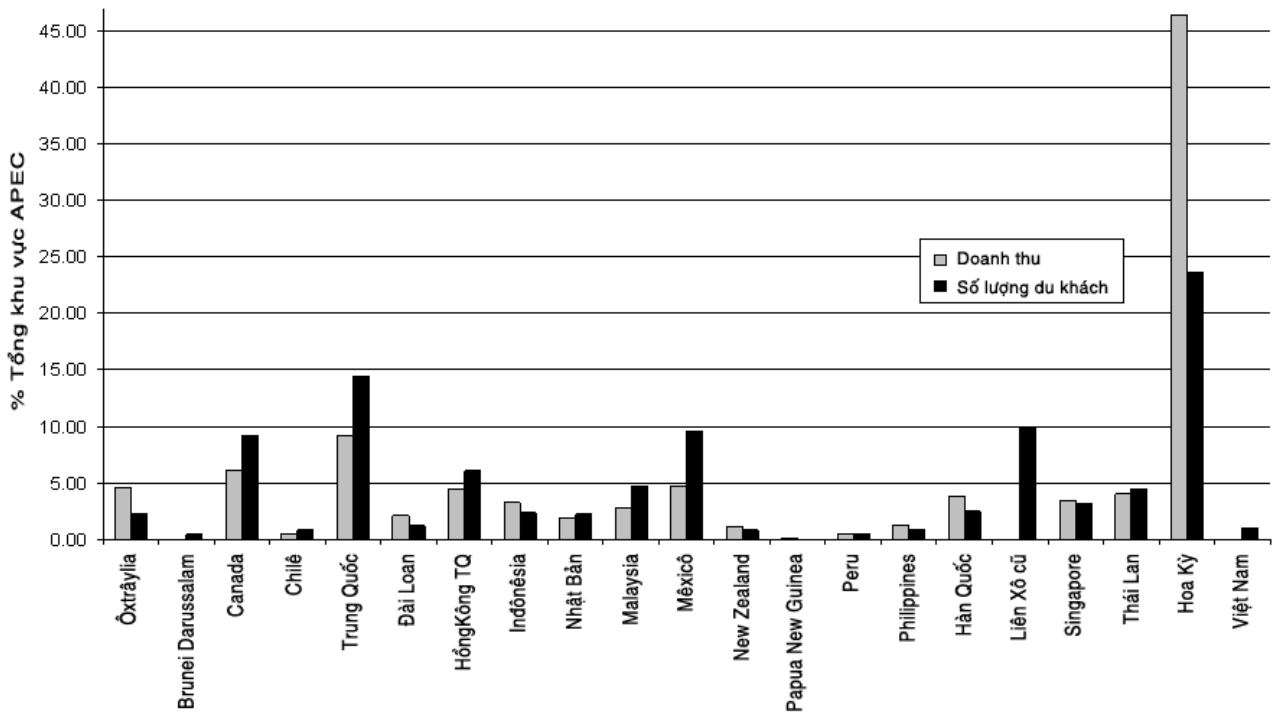


Nguồn: WTTC 2002.

Một chỉ tiêu kinh tế khác cho thấy sự đóng góp của ngành du lịch vào nền kinh tế của một quốc gia là giá trị doanh thu, thể hiện doanh thu từ ngành du lịch. Một quốc gia có thể có giá trị doanh thu cao hơn số lượng khách du khách tới thăm, cho thấy thị trường du lịch của địa điểm này tích lũy được nhiều doanh thu từ du lịch. 10 thành viên của APEC (bao gồm Ôxtrâyli, Đài Loan, Indonesia, New Zealand, Papua New Guinea, Peru, Philippines, Hàn Quốc, Singapore và Mỹ) tạo ra doanh thu tương đối cao hơn so với số lượng khách tới (Hình 3). Những nền kinh tế này tạo ra gần 2/3 doanh thu trong khu vực APEC mà chỉ thu hút 1/3 lượng du khách tới thăm. Sự phân bố không đều này của doanh thu và lượng du khách minh họa cho việc cần phát triển các điểm du lịch sao cho hỗ trợ việc tăng doanh thu từ du lịch.



Hình 3: So sánh doanh thu và lượng khách du lịch

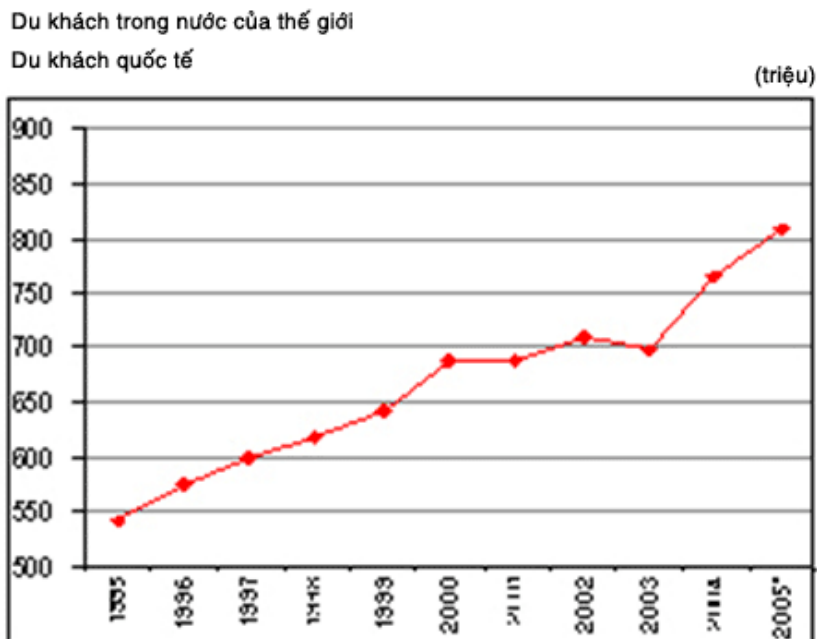


Nguồn: Do APEC chuẩn bị

Tình hình hoạt động của ngành du lịch thế giới gần đây

Tình hình hoạt động kinh tế của ngành du lịch bị ảnh hưởng bởi cùng các chu kỳ kinh tế có tác động lên tất cả quốc gia trên thế giới. Hình 4 biểu diễn tổng số khách quốc tế trong thời kỳ 1995 - 2005.

Hình 4: Tổng lượt khách du lịch thế giới, 1995-2005



Nguồn: Tổ chức Du lịch thế giới



Từ đồ thị trên có thể thấy số lượng du khách quốc tế tăng mạnh trong giai đoạn 1995 - 2000. Sự tăng trưởng này bị chững lại trong năm 2001 và tới năm 2004 mới tiếp tục tăng lại. Trong giai đoạn này ngành du lịch thế giới chịu tổn thất nặng nề do hàng loạt sự kiện quốc tế lớn. Dưới đây là tóm tắt một số sự kiện lớn có tác động tổng hợp tới tình hình hoạt động của ngành du lịch trong khu vực trong 5 năm qua.

- **Sự kiện khủng bố 11/9 ở Mỹ** khiến cho nền kinh tế bị suy giảm và tác động đồng thời tới tất cả các nền kinh tế lớn. Sự kiện này gây ra một sự bất ổn cho cả các doanh nghiệp và người tiêu dùng và dịch chuyển đường cầu. Lượng du khách tới khu vực châu Á Thái Bình Dương sụt giảm trong năm 2001 thể hiện ở các con số như du khách tới Đài Loan giảm 21% và tới Singapore giảm 10% (Tổ công tác về du lịch APEC, 2001). Mặc dù ngành du lịch của khu vực đã bắt đầu phục hồi từ đầu năm 2002, sự phục hồi này diễn ra chậm và không đồng đều trong cả khu vực APEC.
- **Sự bùng phát virus SARS năm 2003** có ảnh hưởng xấu tới tăng trưởng kinh tế sau khi xảy ra tình trạng rất bất ổn trong toàn khu vực. Điều này có liên hệ chặt chẽ với việc lượng du khách giảm tới 12 triệu người (-9%) ở khu vực Châu Á Thái Bình Dương. Theo WTTC (2003), nghiên cứu cho thấy doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam thiệt hại 15% trong năm 2003, Singapore là 43%, Hong Kong là 41% và ở Trung Quốc là 25% do tác động của dịch SARS. Tổng số 2,9 triệu việc làm bị mất đi. Kết quả là trong năm 2003, lượng du khách quốc tế giảm 1,2%, là mức độ sụt giảm năm lớn nhất từng xảy ra.
- **Thảm họa sóng thần ở Ấn Độ Dương vào tháng 12/2004** gây thiệt hại nặng nề cho một số quốc gia Châu Á Thái Bình Dương và ngành du lịch của các quốc gia này. Sự kiện này đã khiến cho lượng khách quốc tế, số lượng đặt phòng khách sạn tại các quốc gia bị ảnh hưởng giảm mạnh. Hình 5 đưa ra một số thông tin về tác động của sự kiện này tới số lượng du khách quốc tế tới Phuket, Thái Lan.

Hình 5: Tổng lượt khách du lịch quốc tế tới Phuket

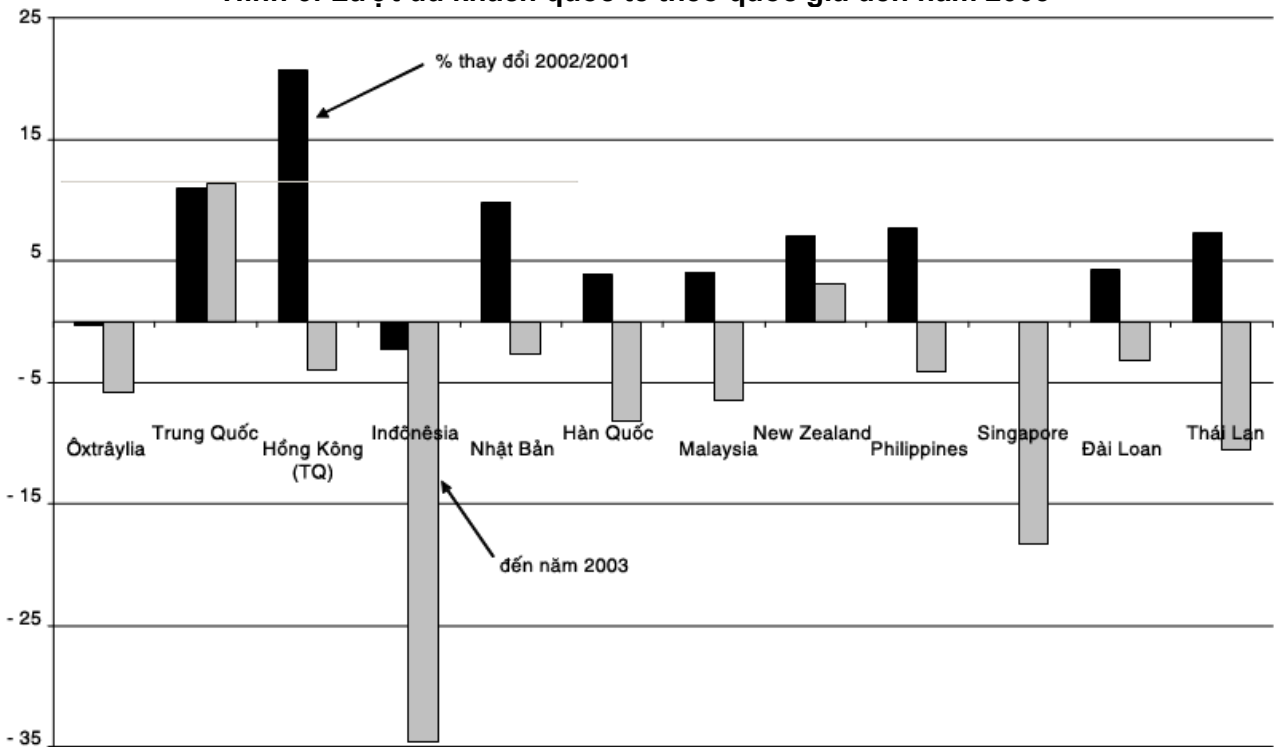
Tổng lượt khách quốc tế tới Phuket (tháng 1-tháng 8)									
	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6	Tháng 7	Tháng 8	Tổng 8 tháng
2005	12.459	35.659	49.839	30.617	28.161	32.258	46.432	59.102	294.527
2004	160.029	94.048	82.034	78.229	73.082	76.380	100.588	118.474	782.864
%	-92,1	-62,1	-39,3	-60,9	-61,5	-57,8	-53,8	-50,1	-62,4

Nguồn: WTO, 2005

Mặc dù hầu hết các nền kinh tế ở khu vực châu Á Thái Bình Dương đều báo cáo lượng du khách tăng trưởng vào tháng 1 và 2 năm 2003, xu hướng này đột ngột gián đoạn sau thời điểm 3/2003 do sự bùng nổ của dịch SARS và xung đột ở Iraq. Tác động của hai sự kiện này lên ngành du lịch trong khu vực là rất phổ biến. Ví dụ như lượt du khách tới Nhật bản, Hàn Quốc, Ôxtrâyliya, Thái Lan, Indonesia và Philippines giảm từ 10-50% mặc dù các nước này không bị ảnh hưởng trực tiếp của các sự kiện nói trên. Những sự kiện này càng làm nổi bật mối quan hệ tương tác tồn tại giữa các khu vực. Ví dụ, nhiều quốc gia phụ thuộc lớn vào đầu mối du khách tới sân bay quốc tế tại Singapore, vốn chịu ảnh hưởng nghiêm trọng của dịch SARS. Hình 6 cho thấy tác động của các sự kiện này đối với một số nền kinh tế trong giai đoạn 2002 - 2003.



Hình 6: Lượt du khách quốc tế theo quốc gia đến năm 2003



Nguồn: WTO, 2003

Nghiên cứu điển hình sau thể hiện tác động kinh tế của dịch SARS ở Malaysia.

Tác động kinh tế của dịch SARS ở Malaysia

Ca nhiễm bệnh đầu tiên có triệu chứng viêm đường hô hấp cấp (SARS) được phát hiện ở thành phố Foshan thuộc tỉnh Quảng Đông, Trung Quốc vào ngày 16/11/2002. SARS là một loại bệnh lây lan nghiêm trọng mới xuất hiện trong thế kỷ 21. Mặc dù người ta chưa hiểu nhiều về bệnh này, SARS tỏ ra có khả năng lây lan nhanh theo con đường du lịch bằng đường hàng không quốc tế. Sự bùng nổ của dịch bệnh này gây ra mối quan ngại lớn nhất tập trung tại các đầu mối giao thông hoặc lây lan nhanh tại các khu vực đông dân cư. Tổ chức Y tế thế giới (WHO) coi mỗi quốc gia có sân bay quốc tế là một rủi ro tiềm năng sẽ bùng phát dịch bệnh. Trên toàn giới đã có 8.100 ca nhiễm bệnh được ghi nhận và 916 người đã bị thiệt mạng vì dịch SARS.

Mặc dù số lượng ca nhiễm bệnh và người chết vì dịch SARS là khá nhỏ trên phạm vi toàn thế giới, SARS có tác động kinh tế rất lớn đối với ngành du lịch thế giới. Hậu quả kinh tế mà dịch SARS gây ra cho Malaysia – một quốc gia chỉ có 5 ca nhiễm bệnh được báo cáo – là rất lớn do quốc gia này phụ thuộc nhiều vào thương mại buôn bán trong khu vực và thu hút lượng du khách lớn từ Đông Á. Ngành du lịch của Malaysia, là ngành kinh tế mang lại thu nhập ngoại tệ lớn thứ hai sau ngành chế tạo, bị ảnh hưởng rất xấu của dịch SARS. Du lịch, vốn đóng góp tới 7,8% GDP trong năm 2002, đã bị ảnh hưởng lớn, thể hiện qua số lượng khách hủy chuyến và đặt phòng khách sạn. Theo Hội đồng hành động kinh tế quốc gia Malaysia, lượng du khách tới nước này giảm 30%, và số lượng sử dụng phòng khách sạn trên cả nước giảm từ 30 ~ 50% hàng năm, cho tới cuối 4/2003 (Trung tâm thông tin phục hồi châu Á, 2003). Trong cùng kỳ, số lượng đặt chỗ đi máy bay giảm đi 40% (Trung tâm thông tin phục hồi châu Á, 2003).

Vào ngày 21/5/2003, Chính phủ Malaysia đưa ra một gói chính sách kinh tế nhằm duy trì tăng trưởng kinh tế với tiêu đề “Chiến lược mới nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế quốc gia”. Nó bao



gồm 13 biện pháp hỗ trợ cho các khu vực kinh tế chịu ảnh hưởng nặng nề nhất của dịch SARS, ví dụ như du lịch và vận tải. Những biện pháp này là một phần trong một gói chính sách toàn diện hơn nhằm đẩy mạnh đầu tư tư nhân và năng lực cạnh tranh quốc tế cũng như tăng cường cầu nội địa. Gói chính sách bao gồm việc phân bổ một khoản ngân sách liên bang trị giá 7,3 tỷ ringit Malaysia (tương đương 1,9 tỷ đôla Mỹ), hay 2% GDP, để tác động vào nền kinh tế thông qua chi tiêu công và giảm thuế.

‘Xúc tiến du lịch’ tập trung vào các thị trường không bị dịch SARS như các quốc gia Tây Á. Một chiến dịch du lịch 6 ngày do Ban xúc tiến du lịch Malaysia (Du lịch Malaysia) đồng tổ chức với Hãng hàng không Malaysia, nhằm vào các du khách tiềm năng từ Kuwait, Bahrain, Qatar và Oman (Husain, 2003). Bộ Văn hóa, Nghệ thuật, và Du lịch dành 900 triệu ringit (237 triệu đôla Mỹ) để thổi một luồng sinh khí mới vào ngành du lịch, vốn bị ảnh hưởng nặng nề của khủng hoảng toàn cầu (Bộ Văn hóa, Nghệ thuật, và Du lịch, 2003). Theo Bộ này, 400 triệu ringit (105 triệu đôla Mỹ) đã được chi cho Quỹ du lịch đặc biệt và 500 triệu ringit (132 triệu đôla Mỹ) đã được chi cho Quỹ hạ tầng du lịch.

Nguồn: AICST, 2004: Dựa trên tài liệu do Trường đại học Hawaii cung cấp

Tổ chức Du lịch thế giới (2005) báo cáo trong năm 2004 ngành du lịch đã hồi phục hoàn toàn ở châu Á Thái Bình Dương. Khu vực này có mức tăng trưởng 28%, tiếp nhận tổng số 153 triệu lượt du khách. Lượng khách quốc tế tới vùng Đông Bắc Á tăng 30% trong đó các địa điểm bị ảnh hưởng nặng nề của dịch SARS đã hoàn toàn hồi phục sau thiệt hại năm 2003 cả về lượng du khách và doanh thu từ du lịch. Hình 7 thể hiện so sánh giữa lượng khách đến và doanh thu ở Khu vực châu Á Thái Bình Dương trong giai đoạn 2003-2004.

Hình 7: Lượt du khách và doanh thu ở Châu Á Thái Bình Dương

Điểm du lịch chính	Loại	Lượng Du khách quốc tế đến					Doanh thu				
		(1000)		Thay đổi (%)		Tỷ trọng %	(Triệu đôla)		Thay đổi (%)		Tỷ trọng %
		2003	2004*	2003/02	2004/03	2004*	2003	2004*	2003/02	2004/03	2004*
Châu Á Thái Bình Dương		119.255	152.543	-9,0	27,9	100	94.855	124.973	-4,3	31,8	100
Úc	TF	4.354	-	-1,5	-	-	10.318	12.952	20,3	25,5	10,4
Trung Quốc	TF	32.970	41.761	-10,4	26,7	27,4	17.406	25.739	-14,6	47,9	20,6
Guam	TF	910	1.160	-14,1	27,5	0,8	-	-	-	-	-
Hồng Kông (TQ)	VF	15.537	21.811	-6,2	40,4	14,3	7.137	9.007	-5,4	26,2	7,2
Ấn Độ	TF	2.726	3.371	14,4	23,6	44,9	3.533	4.769	21,1	35,0	65,0
In-đô-nê-xi-a	TF	4.476	5.321	-11,3	19,1	3,5	4.037	4.798	-23,9	18,8	3,8
Iran	TF	1.546	1.659	-2,5	7,3	22,1	1.033	1.074	-23,9	4,0	14,6
Nhật Bản	TF	5.212	6.138	-0,5	17,8	4,0	8.817	11.202	-	27,1	9,0
Hàn Quốc	VF	4.753	5.818	-11,1	22,4	3,8	5.343	5.697	-9,7	6,6	4,6
Macao (TQ)	TF	6.309	8.324	-3,9	31,9	5,5	5.128	7.452	20,0	45,3	6,0
Malaysia	TF	10.577	15.703	-20,4	48,5	10,3	5.901	8.198	-17,1	38,9	6,6
Niu Zilân	VF	2.104	2.348	2,9	11,6	1,5	3.979	4.951	31,1	24,4	4,0
Philippin	TF	1.907	2.291	-1,3	20,2	1,5	1.545	2.012	0,0	30,2	1,6
Singapore	TF	5.705	-	-18,5	-	-	3.787	5.090	-14,6	34,4	4,1
Đài Loan	VF	2.248	2.950	-24,5	31,2	1,9	2.977	4.040	-35,0	35,7	3,2
Thái Lan	TF	10.004	11.651	-8,0	16,5	7,6	7.828	10.034	-1,0	28,2	8,0

Nguồn: WTO, 2005b

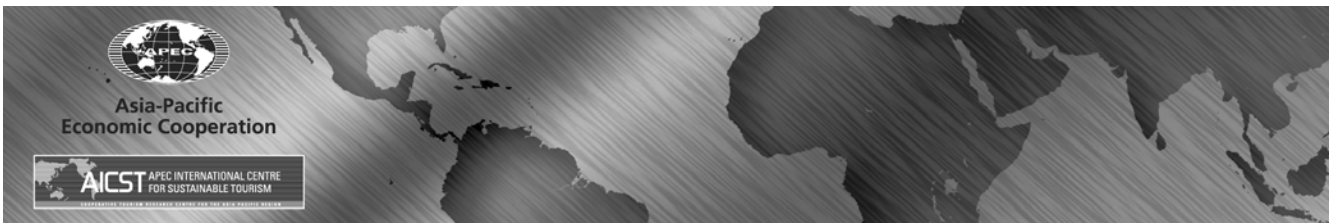
Giai đoạn 2005 và 2006 tiếp tục chứng kiến sự tăng trưởng của nhiều quốc gia châu Á Thái Bình Dương. Lượng du khách tới Indonesia bị giảm đi 10,2% do có mối liên hệ trực tiếp tới vụ đánh bom khủng bố vào tháng 10/2005 (xem nghiên cứu điển hình ở Chương 3). Bảng 4 (PATA, 2006) đưa ra số liệu về lượng du khách và tăng trưởng của 33 quốc gia châu Á Thái Bình Dương trong giai đoạn 2005 - 2006:



Bảng 4: Lượt du khách quốc tế và Tăng trưởng giai đoạn 2005 - 2006

Quốc gia/ địa điểm	Giai đoạn	Năm		% thay đổi
		2005	2006	
Tốp dẫn đầu: tăng trưởng năm hơn 10%				
Maldives	Tháng 1-Tháng 5	138.903	264.613	90,5
Lào	Tháng 1-Tháng 2	158.859	221.743	39,6
Thái Lan (lượng du khách tới sân bay quốc tế Don Muang -BKK)	Tháng 1-Tháng 3	1.981.656	2.564.229	29,4
Sri Lanka	Tháng 1-Tháng 4	167.511	209.312	25,0
Campuchia	Tháng 1-Tháng 4	504.889	600.374	18,9
Khu vực tự trị Macao	Tháng 1-Tháng 3	4.457.022	5.248.018	17,7
Singapore	Tháng 1-Tháng 4	2.728.388	3.128.055	14,6
Ấn Độ	Tháng 1-Tháng 4	1.403.234	1.605.773	14,4
Philippines	Tháng 1-Tháng 4	852.583	965.853	13,3
Hong Kong	Tháng 1-Tháng 4	7.413.380	8.353.504	12,7
Việt Nam	Tháng 1-Tháng 5	1.413.098	1.582.009	12,0
Tổng trung bình: tăng trưởng từ >5%-10%				
Nhật Bản	Tháng 1-Tháng 4	2.177.786	2.378.502	9,2
Nepal	Tháng 1-Tháng 5	92.865	100.151	7,8
Đài Loan	Tháng 1-Tháng 3	799.874	859.884	7,5
Tốp thứ ba: tăng trưởng ở mức từ 0%-5%				
Malaysia	Tháng 1-Tháng 2	2.740.582	2.838.282	3,6
Đảo Cook	Tháng 1-Tháng 4	23.390	24.129	3,2
Guam	Tháng 1-Tháng 4	416.461	427.577	2,7
Hawaii (đường không)	Tháng 1-Tháng 4	2.341.727	2.390.312	2,1
Trung Quốc	Tháng 1-Tháng 3	28.216.763	28.732.813	1,8
New Zealand	Tháng 1-Tháng 4	908.861	921.599	1,4
Mỹ	Tháng 1-Tháng 3	9.008.381	9.049.087	0,5
Tốp thứ tư: tăng trưởng âm				
Ôxtrâyliya	Tháng 1-Tháng 4	1.878.282	1.868.953	-0,5
Hàn Quốc	Tháng 1-Tháng 4	1.966.342	1.935.966	-1,5
Tahiti	Tháng 1-Tháng 3	46.860	45.146	-3,7
Mexico	Tháng 1-Tháng 3	5.795.420	5.520.610	-4,7
Papua New Guinea	Tháng 1-Tháng 3	16.557	15.754	-4,8
New Caledonia	Tháng 1-Tháng 2	15.954	14.916	-6,5
Canada	Tháng 1-Tháng 3	2.723.720	2.544.597	-6,6
Indonesia (13 cửa khẩu nhập cảnh)	Tháng 1-Tháng 4	1.337.310	1.201.344	-10,2
Palau	Tháng 1-Tháng 1	8.581	7.050	-17,8
Bắc Marianas	Tháng 1-Tháng 4	179.093	145.477	-18,8
Đảo Marshall	Tháng 1-Tháng 4	2.068	1.422	-31,2
Kiribati	Tháng 1-Tháng 3	538	334	-37,9

Chúng ta cần đảm bảo rằng ngành du lịch được chuẩn bị tốt nhất để ứng phó với các khủng hoảng và thảm họa trong tương lai nhằm hạn chế tối thiểu tác động tiêu cực lên ngành du lịch và tối đa các cơ hội tăng trưởng du lịch.



Tóm tắt Chương

Chương này thể hiện sự đa dạng của các nền kinh tế APEC và thế giới liên quan tới tình hình hoạt động và tiềm năng của ngành du lịch. Với việc du lịch là ngành xuất khẩu hàng đầu các hàng hóa và dịch vụ của mỗi nền kinh tế, cần phải duy trì điều kiện đúng đắn để hỗ trợ sự tăng trưởng của ngành này trong tương lai.

Giá trị và tầm quan trọng của ngành du lịch được minh họa bằng các con số cụ thể như thu nhập, việc làm, khuyến khích đầu tư nước ngoài và hỗ trợ các cơ hội buôn bán thương mại. Cần phải lưu ý tới sự đóng góp kinh tế to lớn của ngành du lịch nhằm đạt được sự ủng hộ của các nhà ra quyết sách chủ chốt trong chính phủ, những người sẽ giúp đảm bảo sao cho ngành du lịch được bảo vệ khỏi nhiều mối đe dọa khác nhau. Những mối đe dọa tiềm năng này được thảo luận tiếp ở Chương sau.

Mặc dù những năm vừa qua là giai đoạn rất khó khăn đối với nhiều nền kinh tế thế giới, viễn cảnh dài hạn của ngành lữ hành và du lịch là rất tích cực. Một trong những bài học từ 3 năm vừa qua là một số địa điểm đã được chuẩn bị tốt hơn so với những địa điểm khác nhằm ứng phó và điều chỉnh nhanh chóng với những cơn chấn động và đe dọa đối với ngành du lịch. Mục đích của báo cáo này muốn cho thấy tất cả các điểm du lịch đều có thể tự chuẩn bị tốt hơn để quản lý rủi ro đối với ngành du lịch trong tương lai.

Chương 2 sẽ xem xét các yếu tố chủ chốt của thảm họa và tác động của chúng đối với các cộng đồng và đưa ra một khuôn khổ thực tiễn để xem xét toàn bộ quá trình quản lý rủi ro.

Tài liệu Tham khảo

Trung tâm Quốc tế APEC về du lịch bền vững (AICST) 2004, 'Quản lý rủi ro du lịch ở khu vực châu Á Thái Bình Dương' APEC

APEC 2006, 'Về APEC', [trực tuyến] http://www.apec.org/content/apec/about_apec.html truy cập ngày 23/8/2006

APEC 2005, 'Thương mại và đầu tư trong khu vực APEC', Bộ Ngoại giao và thương mại Ôxtrâyliya [trực tuyến] www.dfat.gov.au/publications/stats-pubs/APEC-2005-analysis.pdf truy cập 23/8/2006

Nhóm công tác về du lịch của APEC 2006, 'Nhóm công tác về du lịch' [trực tuyến] http://www.apecsec.org.sg/apec/apec_groups/working_groups/tourism.html truy cập 15/9/2006

Nhóm công tác về du lịch của APEC 2001, 'Tuyên bố về tác động của sự kiện khủng bố 11/9 ở Mỹ lên du lịch', APEC

Trung tâm thông tin phục hồi châu Á. (2003). Malaysia: Đánh giá nhanh về tác động của dịch SARS. Theo dõi SARS [trực tuyến] http://aric.adb.org/infocus/sars/SARSImpact_Malaysia.pdf, truy cập 8/2003.

Husain, S. (2003). Xúc tiến du lịch của Malaysia ở khu vực Tây Á nhằm làm dịu nỗi sợ hãi dịch SARS. Thông tấn xã quốc gia Malaysia.

PATA 2003, 'Khủng hoảng. Nó sẽ không xảy ra đối với chúng ta!', PATA, Bangkok

PATA 2006, 'Thống kê du lịch: thời điểm 14/6/2006', [trực tuyến] <http://www.pata.org/patasite/index.php?id=111> truy cập 23/8/2006

Bộ Văn hóa, Nghệ thuật và Du lịch ngày 2/7/2003, '900 triệu ringit được Bộ dành để thổi một luồng sinh khí mới vào ngành du lịch địa phương' [trực tuyến] <http://www.mocat.gov.my/index.cfm> Truy cập 7/2003



Du lịch Malaysia 30/4/2003, 'Các ca bệnh SARS ở Malaysia' [trực tuyến] <http://www.visitmalaysia.nl/persbericht.htm>, truy cập 6/2003

Tổ chức du lịch thế giới (WTO) 2005, 'Đánh giá lại hậu sóng thần: cầu tăng, cung hạn chế, [trực tuyến] www.world-tourism.org/tsunami/reports/reassessment.pdf truy cập 23/8/2006

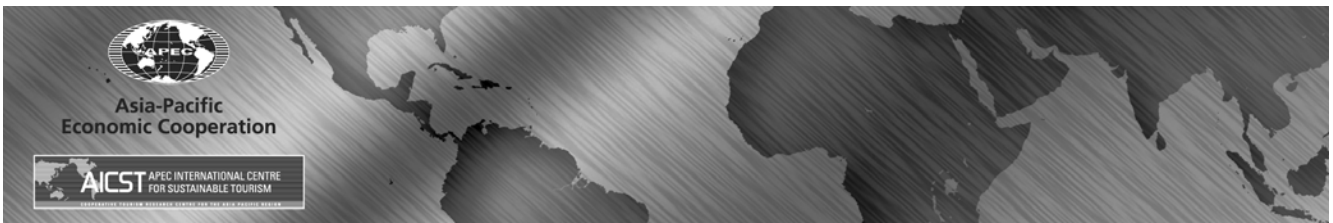
Tổ chức du lịch thế giới 2005b, 'Nét nổi bật của du lịch năm ấn phẩm năm 2005 Edition', [trực tuyến] mục số liệu tại www.world-tourism.org, truy cập 23/8/2006

Tổ chức du lịch thế giới 2003, 'Phong vũ biểu du lịch thế giới - WTO' [trực tuyến] http://www.worldtourism.org/market_research/WTOBarom03_1.pdf, truy cập 30/6/2003

Tổ chức du lịch thế giới 2001, 'Tầm nhìn du lịch 2020: Tập 7: Dự báo toàn cầu và vài nét sơ lược về các phân đoạn thị trường', WTO

Hội đồng lữ hành và du lịch thế giới (WTTC) 2006, 'Lữ hành và du lịch thế giới leo tới một đỉnh cao mới – Nghiên cứu kinh tế lữ hành và du lịch 2006' [trực tuyến] www.wttc.org, truy cập 23/8/2006

WTTC 2002, 'APEC: Tác động của lữ hành và du lịch đối với việc làm và nền kinh tế' [trực tuyến] www.apecsec.org.sg/apec/apec_groups/working_groups/tourism.html truy cập 15/9/2006



CHƯƠNG 2: QUẢN LÝ RỦI RO ĐỐI VỚI CÁC KHỦNG HOẢNG VÀ THẢM HỌA DU LỊCH

Mục đích của Chương này

Mục đích của Chương này giới thiệu một cơ sở gồm các quy trình quản lý thảm họa cũ của chính phủ cho các cộng đồng, để xác định và nghiên cứu vấn đề quản lý rủi ro liên quan tới ngành du lịch và những người điều hành du lịch.

Trong cuốn cẩm nang này, quản lý rủi ro liên quan tới việc xác định và phân tích rủi ro (cơ hội một điều gì đó xảy ra) đối với một tổ chức hoặc cộng đồng và quyết định xem điều gì có thể hoặc cần phải làm để giải quyết những rủi ro này. Một định nghĩa chính thức về quản lý rủi ro là “*văn hóa, các quy trình và cấu trúc được định hướng nhằm xác định các cơ hội tiềm năng mà vấn đề quản lý được các tác động tiêu cực*” (Hiệp hội tiêu chuẩn Ôxtrâyliya / hiệp hội tiêu chuẩn New Zealand 1995).

Quản lý rủi ro trong bối cảnh du lịch liên quan tới việc lập kế hoạch và thực hiện các quy trình nhằm quản lý tác động tiêu cực của khủng hoảng và thảm họa đối với du lịch. Nó cũng xác định những cơ hội tiềm năng của ngành du lịch để cải thiện các hệ thống và thủ tục. Chương này trình bày cách quản lý rủi ro cho các điểm du lịch và các doanh nghiệp du lịch cá nhân cũng như các tổ chức.

Giới thiệu

Trung tâm sẵn sàng ứng phó thảm họa châu Á đặt tại Bangkok định nghĩa thảm họa là “sự đổ vỡ nghiêm trọng hoạt động của xã hội gây ra thiệt hại lớn và rộng khắp về người, vật chất hoặc môi trường vượt quá khả năng đối phó với thảm họa của cộng đồng bị ảnh hưởng bằng nguồn lực sẵn có của mình”. Trong cẩm nang của Carter dành cho những người quản lý thảm họa do Ngân hàng phát triển châu Á tài trợ, thảm họa được định nghĩa là “một sự kiện, tự nhiên hoặc do con người gây ra, xảy ra bất ngờ hoặc liên tục, có tác động nghiêm trọng đến nỗi mà cộng đồng bị ảnh hưởng phải đối phó bằng các biện pháp ngoại lệ” (Carter 1992). Định nghĩa về thảm họa của Tổ chức y tế thế giới là ‘bất kỳ một sự kiện nào gây ra thiệt hại, đổ vỡ về kinh tế, thiệt hại về sinh mạng con người và suy giảm sức khỏe cũng như các dịch vụ y tế trên một quy mô cần tới sự đối phó đặc biệt từ bên ngoài khu vực hoặc cộng đồng bị ảnh hưởng’.

Nguy cơ chung trong những định nghĩa vừa nêu và cả các định nghĩa khác về thảm họa là sẽ có một sự đổ vỡ đối với cộng đồng với một mức độ mà các tổ chức ứng phó, cơ sở hạ tầng và các nguồn lực không đủ khả năng giải quyết và không thể trở về tình trạng bình thường nếu không có sự giúp đỡ từ bên ngoài.

Với mục đích quản lý thảm họa, định nghĩa phù hợp và thực tế là định nghĩa thừa nhận mức độ nghiêm trọng của tác động do thảm họa gây ra, tác động của nó đối với cộng đồng, và mức độ ứng phó cần thiết. Trong thuật ngữ về Quản lý tình trạng khẩn cấp của Ôxtrâyliya (EMA 2006) thảm họa được định nghĩa là “một sự đổ vỡ nghiêm trọng đối với cuộc sống của cộng đồng đe dọa hay gây ra thiệt hại về người và thương vong trong cộng đồng đó và/hoặc thiệt hại về của cải vượt quá khả năng xử lý công việc hàng ngày của cơ quan có thẩm quyền và đòi hỏi phải có sự huy động đặc biệt cũng như tổ chức các nguồn lực ngoài những nguồn lực thông thường sẵn có của các cơ quan nói trên.

Không cần biết sẽ sử dụng định nghĩa nào mà điều quan trọng cần phải lưu ý là thảm họa rất đa dạng về cả tính chất và quy mô so với những trường hợp khẩn cấp xảy ra hàng ngày. Thảm họa không chỉ đơn giản là những sự kiện có quy mô lớn; nó có tác động nghiêm trọng đối với con người và cơ sở vật chất của họ cũng như các nguồn lực của cộng đồng; các thảm họa chắc chắn là nằm ngoài khả năng của cộng đồng và các nguồn lực cũng như phương tiện sẵn có để đưa ra những phản ứng kịp thời, nó gây ra những vấn đề lâu dài đối với việc tái thiết và phục hồi. Thảm họa không kết thúc kể cả khi lũ lụt đã rút đi, khi vết thương đã được chữa trị hay các xác chết đã được dọn dẹp



sạch sẽ. Cộng đồng bị ảnh hưởng cần phải được xây dựng lại và cộng đồng này được hiểu là bao gồm con người, cơ sở hạ tầng và nguồn lực.

Một thảm họa đòi hỏi sự ứng phó của toàn thể cộng đồng. Bằng cách này hay cách khác, tất cả mọi người đều bị ảnh hưởng của một thảm họa và những thay đổi xảy ra do sự kiện này gây ra: cho nền kinh tế, do sự gián đoạn việc làm và kinh doanh; cho cơ sở hạ tầng của cộng đồng do sự phá hủy các nguồn lực mà cộng đồng thường dựa vào; hoặc cho các mạng lưới và cấu trúc xã hội do những thiệt hại và thương vong của con người.

Thảm họa cũng đòi hỏi phải có một hệ thống quản lý thảm họa tổng hợp: một quan hệ đối tác chủ động giữa chính quyền và các cơ quan, ban, ngành tổ chức, và cộng đồng. Mặc dù ngành du lịch ít khi là một đối tác chính thức trong các quy trình này trong quá khứ, nhưng đề nghị nên coi du lịch là một nhân tố quan trọng trong các hệ thống quản lý thảm họa cộng đồng tổng hợp trong tương lai.

Chương này đưa ra một khuôn khổ thực tiễn giúp cho những người hành nghề du lịch và các cơ quan chính phủ có liên quan tới du lịch có thể xác định quy trình quản lý rủi ro cho các doanh nghiệp, tổ chức và điểm du lịch.

Thảm họa và Du lịch

Ngành du lịch không có trách nhiệm phải xây dựng và thực thi các kế hoạch và thu xếp quản lý thảm họa: mà chính là các cơ quan quản lý thảm họa cộng đồng phải có trách nhiệm đối với những việc này. Dù vậy, khi có thể thì ngành du lịch nên tham gia vào việc lập kế hoạch quản lý thảm họa và các hoạt động quản lý thông qua các ủy ban phù hợp ở địa phương, khu vực hoặc quốc gia. Sự tham gia như vậy sẽ giúp các cơ quan quản lý nhận thức được tầm quan trọng của ngành du lịch và xúc tiến nhu cầu áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ du khách.

Bằng cách này, những người hành nghề du lịch và các địa điểm có thể chủ động cũng như giảm được tác động của thảm họa gây ra đối với ngành du lịch. Quan trọng là những nhu cầu cụ thể của ngành du lịch, bao gồm cả du khách và thị trường du khách, có thể được xem xét trong quá trình lập kế hoạch.

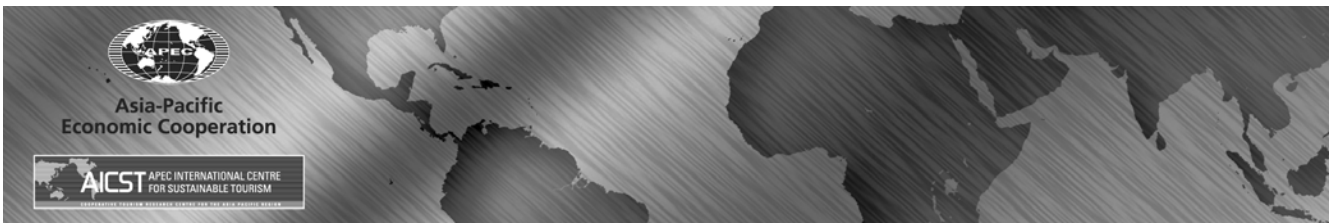
Quản lý khủng hoảng

Khủng hoảng được định nghĩa là: 'bất kỳ một tình trạng nào có khả năng tác động tới lòng tin dài hạn đối với một tổ chức hoặc một sản phẩm, hoặc có thể ảnh hưởng tới khả năng của tổ chức hoặc sản phẩm đó nhằm duy trì hoạt động bình thường'. (PATA 2003) Quản lý khủng hoảng được sử dụng trong tài liệu hướng dẫn này là thuật ngữ được sử dụng cho những biện pháp mà một doanh nghiệp/tổ chức du lịch hoặc một điểm du lịch chuẩn bị cho, đối phó với hoặc phục hồi từ một cuộc khủng hoảng.

Khủng hoảng đối với những người điều hành du lịch và các điểm du lịch có thể nảy sinh từ các nguồn nội bộ (tổ chức) hay từ các sự kiện bên ngoài (các sự kiện cộng đồng như tác động hay nguy cơ của một thảm họa). Một số trường hợp nghiên cứu điển hình trong tài liệu này nhấn mạnh những khủng hoảng mà các doanh nghiệp/tổ chức và điểm du lịch phải đối mặt do thảm họa của cộng đồng như cơn bão Katrina và Đánh bom ở Bali. Trong cả hai trường hợp này, thảm họa cộng đồng tác động tới lòng tin vào ngành du lịch và cản trở khả năng tiếp tục duy trì hoạt động bình thường.

Vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro

Ngành du lịch có hai vai trò chủ yếu trong việc quản lý rủi ro: thứ nhất là đối tác của chính quyền và các tổ chức cộng đồng trong việc xây dựng những kế hoạch, hệ thống, thủ tục và quy trình quản lý thảm họa liên ngành, tổng hợp có lồng ghép nhu cầu của ngành du lịch; thứ hai là xây dựng kế hoạch và thủ tục phù hợp với một địa điểm cụ thể và với vai trò và trách nhiệm cụ thể của một tổ chức, đào tạo nhân lực thực hiện các kế hoạch này, thực hiện kiểm tra kế hoạch, thủ tục và con người thường xuyên để đưa ra những sửa đổi và cập nhật phù hợp.



Không một tổ chức nào tham gia vào việc quản lý thảm họa làm việc một cách tách biệt. Mỗi một người hoạt động du lịch và tổ chức là một bộ phận của cộng đồng quản lý thảm họa và cần phải hoạt động trong một hệ thống đã được định hình, phối hợp và lồng ghép. Việc xây dựng kế hoạch và thủ tục hiệu quả trong bối cảnh quản lý thảm họa phụ thuộc vào:

- thường xuyên họp giao ban giữa các cơ quan, mạng lưới và liên lạc;
- thực hiện quy trình quản lý rủi ro thảm họa;
- xây dựng kế hoạch và thủ tục;
- xây dựng và nuôi dưỡng quan hệ đối tác;
- tham vấn cộng đồng;
- truyền thông hiệu quả;
- đào tạo nhân sự;
- kiểm tra kế hoạch, thủ tục và nhân sự thông qua các bài tập (các hoạt động thảm họa mô phỏng tình huống)
- Xem xét hiệu quả và thủ tục sửa đổi.

Hệ thống quản lý thảm họa ở mỗi quốc gia sẽ có những vai trò và trách nhiệm cụ thể đối với việc quản lý thảm họa. Ngành du lịch không có trách nhiệm phân công những trách nhiệm hay nhiệm vụ này cho các cơ quan quản lý thảm họa. Thực chất họ cần phải làm việc trong một khuôn khổ định sẵn để tăng thêm giá trị cho những kết quả đầu ra chung.

Các khu vực khác nhau của ngành du lịch sẽ có những trách nhiệm khác nhau trong việc quản lý thảm họa, và cần phải liên hệ với các mức độ khác nhau của hệ thống quản lý thảm họa. Ví dụ, các cơ quan quản lý thảm họa ở trung ương hay ở Bang/tỉnh cần phải tham gia vào quy trình quản lý thảm họa rủi ro ở trung ương, bang/tỉnh thông qua tư cách thành viên của một ủy ban phù hợp, đóng góp vào việc xây dựng chính sách và các quy trình lập kế hoạch chiến lược. Một người hoạt động du lịch cá nhân cần phải đóng góp vào các quy trình quản lý thảm họa ở địa phương, thông qua việc tham gia vào một ủy ban phù hợp, bao gồm việc xây dựng các kế hoạch ứng phó và phục hồi cho cộng đồng, và xây dựng các kế hoạch và thủ tục đối với các công trình du lịch (ví dụ như kế hoạch sơ tán nhà ở). Tại tất cả các cấp độ, quản lý thảm họa là một hệ thống liên ngành.

Vai trò cơ bản thứ hai của du lịch trong việc quản lý rủi ro là phải chủ động và xây dựng các chiến lược đối với một địa điểm hoặc một doanh nghiệp/tổ chức du lịch nhằm tối đa hóa tiềm năng tiếp tục việc kinh doanh bình thường và bảo vệ sự an toàn và an ninh cho du khách và nhân viên khi có một thảm họa hoặc khủng hoảng xảy ra.

Việc xây dựng và thực hiện các chiến lược quản lý rủi ro du lịch có xác định một cách toàn diện những rủi ro tiềm năng đối với ngành du lịch hiện đang trở thành một bộ phận không thể thiếu của hoạt động quản lý du lịch tại các điểm du lịch. Những chiến lược quản lý rủi ro này cần phải liên hệ với kế hoạch quản lý thảm họa của cộng đồng và kết hợp hành động mà những người hành nghề và các tổ chức du lịch có thể thực hiện nhằm hỗ trợ cho công việc của các cơ quan chịu trách nhiệm quản lý thảm họa cộng đồng.

Các kế hoạch quản lý rủi ro đối với ngành du lịch cần phải mang lại, nếu phù hợp và ít nhất là:

- sự an toàn của du khách và nhân viên;
- hệ thống an toàn để liên lạc với tất cả mọi người trong tổ chức và trong điểm du lịch;
- an ninh của các tòa nhà, phương tiện và thiết bị khỏi bị ảnh hưởng của thảm họa;



- cung cấp những người đã được đào tạo cho cơ quan quản lý thảm họa trong khi phải ứng phó và phục hồi nếu được yêu cầu;
- cung cấp nguồn lực để hỗ trợ các hoạt động đối phó và phục hồi;
- và các thủ tục để trở lại hoạt động kinh doanh bình thường sau khi đã kết thúc các hoạt động đối phó và phục hồi sau thảm họa.

Các mối nguy hiểm (Nguồn gốc của rủi ro)

Các mối nguy hiểm và rủi ro là hai khái niệm rất khác biệt. Một mối nguy hiểm là nguồn gốc của thiệt hại tiềm năng (đối với một cộng đồng hoặc một tổ chức); mặc dù rủi ro được định nghĩa là một cơ hội mà một điều gì đó có thể xảy ra và có tác động lên đối tượng bị ảnh hưởng. Ví dụ, có thể có một mức độ rủi ro cao trong đó mối nguy hiểm sẽ tác động lên cộng đồng, hoặc một rủi ro thấp (là một cơ hội) sẽ có mối nguy hiểm xảy ra. Các mối nguy hiểm cũng được coi như nguồn gốc của rủi ro.

Cùng với những khu vực khác của thế giới, châu Á Thái Bình Dương, đang đối mặt với hàng loạt thảm họa và khủng hoảng có nguồn gốc từ nhiều mối nguy hiểm bao gồm:

Nguy hiểm tự nhiên	lốc xoáy, bão, lũ lụt, sóng thần, động đất, lở bùn, lở tuyết, núi lửa hoạt động.
Nguy hiểm công nghệ	hệ thống kỹ thuật liên quan tới địa điểm công nghiệp bị hỏng, giao thông, cơ sở hạ tầng.
Nguy hiểm sinh học	Lây lan dịch bệnh ở người hoặc động vật, dịch hại, ô nhiễm.
Nguy hiểm dân sự/chính trị	khủng bố, phá hoại, bạo động dân sự, tình trạng thù địch.

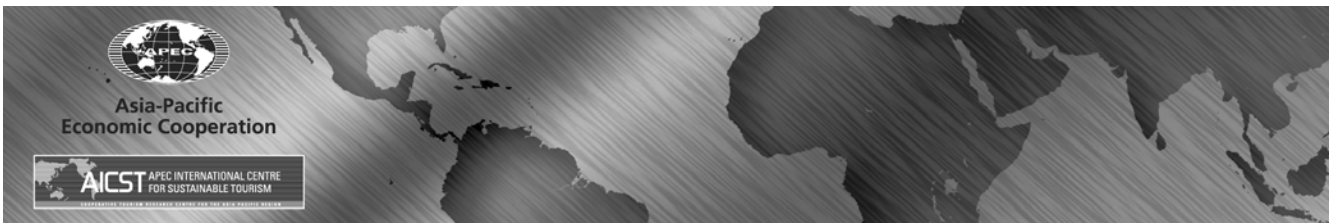
Bản thân mối nguy hiểm không phải là thảm họa. Mỗi một mối nguy hiểm đều có tiềm năng tác động tới một cộng đồng và gây ra thiệt hại hay tổn hại tới cộng đồng hoặc môi trường. Thậm chí tác động của một mối nguy hiểm không nhất thiết sẽ dẫn tới một thảm họa. Ví dụ, nếu một cơn động đất xảy ra ở một khu vực xa xôi và không có dân cư thì sẽ không gây ra tổn hại về người, của cải hoặc công trình, nó sẽ không được coi là một thảm họa.

Tổ chức du lịch thế giới (2003) xác định rủi ro đối với an toàn và an ninh của du khách, cộng đồng tiếp đón và nhân viên du lịch từ bốn nguồn sau:

1. Con người và môi trường thể chế

Những rủi ro này tồn tại khi du khách là nạn nhân của:

- những tội phạm chung (ăn cắp, móc túi, tấn công, cướp giật, gian lận, lừa đảo);
- bạo hành do phân biệt đối xử và có mục đích (ví dụ như hiếp dâm) và quấy rối;
- tội phạm có tổ chức (tống tiền, kinh doanh nô lệ, ép buộc);
- khủng bố và can thiệp trái pháp luật (tấn công các cơ sở của nhà nước và những lợi ích sống còn của nhà nước), không tặc và bắt giữ con tin;
- chiến tranh, xung đột xã hội, bất ổn về chính trị và tôn giáo; và
- thiếu các dịch vụ bảo vệ công cộng và thể chế.



2. Du lịch và các ngành liên quan

Du lịch và các ngành liên quan tới du lịch như vận tải, thể thao, thương mại bán lẻ, có thể gây nguy hiểm cho an ninh cá nhân của du khách, sự toàn vẹn về vật chất và lợi ích kinh tế thể hiện ở:

- tiêu chuẩn an toàn kém tại các cơ sở du lịch (hỏa hoạn, lỗi xây dựng, thiếu các biện pháp bảo vệ chống địa chấn);
- vệ sinh kém và không tôn trọng sự bền vững của môi trường;
- thiếu các biện pháp bảo vệ những hoạt động can thiệp phi pháp, tội phạm và các hành vi nhắm vào các công trình du lịch;
- gian lận trong các giao dịch thương mại;
- không tuân thủ hợp đồng; và
- nhân viên bất hòa (đình công) trong ngành.

3. Những người du lịch cá nhân

Các du khách có thể tự làm tổn hại sự an toàn và an ninh của mình và của những người mà họ tiếp xúc thông qua việc:

- chơi các hoạt động thể thao và giải trí nguy hiểm, lái xe nguy hiểm, và sử dụng các đồ ăn thức uống không an toàn;
- du lịch trong tình trạng sức khỏe kém, mà có thể diễn biến xấu đi trong chuyến đi;
- gây ra xung đột và căng thẳng với người dân địa phương do những hành vi không phù hợp đối với cộng đồng địa phương hoặc do vi phạm pháp luật của địa phương;
- thực hiện các hoạt động trái phép hoặc phạm tội (ví dụ như buôn lậu thuốc cấm);
- thăm các khu vực nguy hiểm; và
- mất tài sản cá nhân, tài liệu, tiền bạc...do bất cẩn.

4. Rủi ro vật chất và môi trường

Thiệt hại vật chất và môi trường có thể xảy ra nếu du khách:

- không nhận thức được các đặc điểm tự nhiên của điểm du lịch, đặc biệt là quần thể động thực vật ở đó;
- không chuẩn bị sức khỏe một cách phù hợp cho chuyến đi (tiêm vắc xin, phòng bệnh);
- không áp dụng những sự đề phòng cần thiết khi sử dụng đồ ăn thức uống hoặc vệ sinh của cá nhân; và
- rơi vào tình trạng nguy hiểm nảy sinh do môi trường vật chất.

Rủi ro vật chất và môi trường phần lớn cũng là các rủi ro cá nhân; kết quả của sự lơ là của chính bản thân du khách hoặc do người này coi nhẹ những rủi ro tiềm năng. Trên thực tế, các du khách quốc tế rất dễ bị thương trong những môi trường xa lạ hoặc khi tham gia vào các hoạt động chưa quen thuộc (Page & Meyer 1997).



Mặc dù đã xác định bốn nguồn rủi ro này, nguy cơ xảy ra đối với an toàn đã trở thành một mối quan ngại chính của du khách kể từ sự kiện 11/9/2001 (Tổ chức du lịch thế giới 2003).

Bản chất của thảm họa

Một số mối nguy hiểm có tính chất mùa vụ (ví dụ như lốc xoáy), nhưng một số khác lại rất khó lường trước và có thể xảy ra ở bất kỳ nơi nào vào bất kỳ thời điểm nào. Các thảm họa có nhiều đặc điểm rất khác biệt, và vì vậy cũng gây ra nhiều tác động khác nhau đối với địa điểm bị ảnh hưởng.

Khi nghiên cứu bản chất của thảm họa, cần phải xem xét các khía cạnh sau đối với từng mối nguy hiểm tiềm năng:

- **Nguyên nhân**

Đây là mối nguy hiểm tự nhiên, công nghệ, hay sinh học...?

- **Tần suất**

Thường xuyên xảy ra hay có tính chất mùa vụ (ví dụ lốc xoáy, lũ lụt) có thể dự báo được?

- **Thời gian**

Thời gian ngắn ví dụ như một vụ nổ hay kéo dài (lũ lụt, dịch bệnh)?

Đối với ngành du lịch, điều này có ý nghĩa quan trọng để quan tâm tới và tình trạng của du khách và nhân viên. Nếu thảm họa kéo dài thì có thể ít nhất là phải có kế hoạch dự phòng để đưa du khách về nhà.

- **Tốc độ ảnh hưởng**

Nó sẽ diễn ra nhanh chóng mà có rất ít hoặc không có thời gian cảnh báo (ví dụ như tai nạn máy bay), hoặc diễn ra từ từ như trong trường hợp lũ lụt (ngoại trừ lũ quét), có thời gian để cảnh báo và thậm chí có thể áp dụng các biện pháp phòng tránh?

Có thời gian để cảnh báo và cung cấp thông tin cũng như biện pháp phòng tránh để bảo vệ con người sẽ tác động tới nhận thức của công chúng về mức độ chuẩn bị sẵn sàng và năng lực ứng phó của các cơ quan quản lý thảm họa tại một điểm du lịch.

- **Quy mô tác động**

Liệu thảm họa này có khả năng tác động một hoặc một vài bộ phận của cộng đồng hay sẽ lan rộng và tác động toàn bộ cộng đồng và gây ra sự đổ vỡ rộng khắp tới hạ tầng cơ sở, dịch vụ và phương tiện?

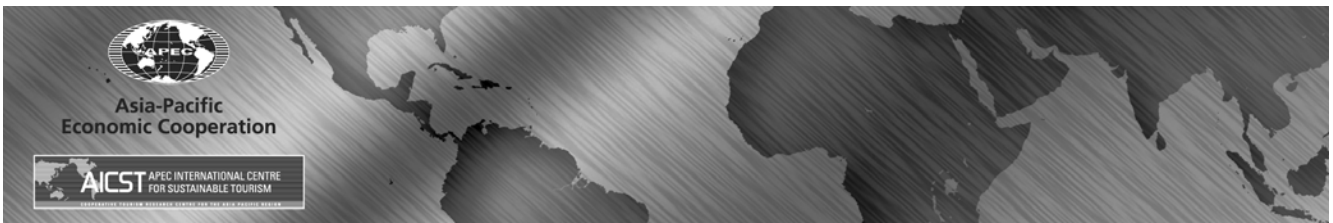
Từ khía cạnh du lịch, liệu thảm họa này có khả năng tác động tới một người hoạt động du lịch hay cả điểm du lịch, hoặc có thể có tác động toàn cầu lên ngành du lịch, ví dụ như sự kiện đánh bom vào Trung tâm thương mại thế giới 11/9/2001?

- **Tiềm năng phá hủy**

Nó chỉ phá hủy một tòa nhà hay tất nhà cửa, hạ tầng cơ sở, các thiết bị công cộng của cả cộng đồng? Loại phá hủy nào (thương vong và/hoặc thiệt hại về tài sản)?

Một mối nguy hiểm có khả năng phá hủy một cộng đồng và cơ sở hạ tầng sẽ đòi hỏi phải có một kế hoạch dự phòng nhằm sơ tán du khách tới một địa điểm an toàn hơn cùng với nhu yếu phẩm, và để đưa họ về nhà.

Mặc dù các cơ quan quản lý thảm họa sẽ cân nhắc từng nhân tố từ quan điểm tác động của nó lên cộng đồng, ngành du lịch cũng cần phải cân nhắc từng nhân tố về khía cạnh tác động tiềm năng của chúng đối với các công trình du lịch, hạ tầng cơ sở và hoạt động. Mặc dù ngành du lịch cần đồng



góp vào quy trình quản lý thảm họa cộng đồng, ở mỗi bước cần phải xác định các tác động cụ thể và ý nghĩa của chúng đối với ngành du lịch và hoạt động của ngành.



New Orleans và Bài học từ Cơ bão Katrina

New Orleans, Louisiana, Hoa Kỳ, là quê hương của Mardi Gras, một nhạc sỹ nhạc jazz, và là một di sản nổi tiếng về nghệ thuật, văn hóa, và thú ẩm thực. Là một địa điểm thu hút khách du lịch trên toàn thế giới, nó thu hút từ 8,5-10 triệu du khách mỗi năm, và tạo ra gần 800.000 việc làm. Du lịch là ngành kinh tế lớn thứ hai trong khu vực.

Vào ngày 29/8/2005, Cơ bão mạnh cấp 5 mang tên Katrina đánh vào New Orleans gây ra thiệt hại nặng nề và san bằng thành phố này. Vì con sông Mississippi đổ vào thành phố nằm ở mực nước thấp hơn, gần 80% diện tích New Orleans bị ngập trong nước. Thông tin truyền thông quốc tế cho toàn thế giới biết về những hình ảnh của chết chóc, phá hủy và tình trạng lộn xộn. Mặc dù đã được cảnh báo, hoạt động sơ tán được lập kế hoạch và điều phối một cách nghèo nàn. Rất nhiều du khách được chuyển sang các nơi trú ẩn hoặc chỉ đơn giản là được khuyên nên thu xếp rời khỏi khu vực đó. Sự hiểu biết và khả năng tiếp cận với phương tiện giao thông bị hạn chế đã khiến cho nhiều người ở lại nhà mình. Những người sơ tán ở phút cuối cùng đã chiếm giữ các đường cao tốc và các cây xăng. Quan chức thành phố có ít khả năng kiểm soát - chỉ một số người dự đoán được mức độ nghiêm trọng này mặc dù đã có một bài học về cách quản lý một thảm họa lớn được tổ chức trước đó 12 tháng, dựa trên bối cảnh với những vấn đề xảy ra tương tự như những diễn biến của cơn bão Katrina một cách lạ lùng.

Những nỗ lực tìm kiếm và cứu hộ ban đầu gặp nhiều trở ngại do mực nước tăng cao và nhiều mảnh vỡ từ các tòa nhà, hạ tầng cơ sở, các thiết bị công cộng/nhà máy gây ra thiệt hại to lớn. Vì thông tin đáng tin cậy bị hạn chế nên giới truyền thông nhấn mạnh vào thảm kịch, sự căng thẳng trong xã hội, cướp bóc và hoàn cảnh tuyệt vọng của New Orleans, tiêu biểu là nỗi khiếp sợ của "Super-dome" (là nơi trú ngụ của người du khách trong số gần 20.000 người sơ tán). Tình trạng của những người sống sót trở nên tồi tệ, và những hoạt động cứu trợ gặp nhiều khó khăn do không tiếp cận được với hiện trường. Vệ sinh và khả năng xảy ra dịch bệnh trở thành những vấn đề rất nghiêm trọng.

Khi các quan chức còn đang tranh cãi nhau về việc ai xứng đáng được tái thiết lại hay xây dựng lại New Orleans, người dân và những người tình nguyện còn đang bắt đầu lo dọn dẹp lại thành phố. Mặc dù một số người hoạt động trong ngành du lịch có thể nhanh chóng phục hồi hay thậm chí duy trì dịch vụ của mình, hỗ trợ cơ sở hạ tầng là rất hạn chế. Các khách sạn, sân bay, viện bảo tàng, các cơ sở giải trí và ăn uống bị thiệt hại nặng nề. Thiếu nhà ở và các cơ hội việc làm trước mắt đã khiến rất nhiều người lao động di cư. Các cuộc họp, hội thảo, festivals đã lên chương trình từ trước bị hoãn lại, dời đi nơi khác hoặc hủy bỏ hoàn toàn.

Đối với các doanh nghiệp du lịch nhỏ, việc phục hồi sau thảm họa tỏ ra đầy khó khăn. Mặc dù Chính phủ đã hỗ trợ xử lý đồng đồ nát, các khoản viện trợ, cấp ngân sách quảng cáo và tiếp thị, xây dựng lại ngành du lịch nhưng rất khó có được một sự am hiểu đúng đắn. Công cuộc 'Tái sinh Louisiana' bị đình trệ nghiêm trọng do đang trong mùa bão hoạt động mạnh và điều này khiến cho khách hàng lo ngại. Cùng với việc mở cửa lại các khách sạn, nhà hàng và các khu công viên, ngành du lịch đang trở lại nhưng chi tiêu của du khách rất hạn chế. Việc tái thiết lại thành phố vẫn còn xa mới kết thúc, và nhiều người dân cũng như doanh nghiệp còn chưa trở lại. Mặc dù New Orleans vẫn là một thành phố hấp dẫn, việc tái thiết thành phố này thành một điểm du lịch quốc gia và quốc tế đòi hỏi phải có lòng tin vào quá trình phục hồi của cộng đồng kết hợp với những biện pháp bảo đảm an toàn và an ninh.

Những bài học quan trọng đối với ngành du lịch từ thảm họa Katrina bao gồm:



- việc lập kế hoạch quản lý rủi ro và khẩn cấp (bao gồm cả bảo hiểm) cần phải là ưu tiên của mỗi doanh nghiệp chứ không chỉ là trách nhiệm của chính phủ;
- cần phải hiểu rõ rằng mức độ dễ bị tổn thương của cộng đồng và môi trường nằm ngoài khả năng của ngành du lịch;
- việc thông tin và điều phối với các cơ quan quản lý tình trạng khẩn cấp có thể giúp bảo vệ sinh mạng và tài sản;
- mặc dù không thể tránh được thiệt hại vật chất, việc xác định các nguồn lực sống còn và lập kế hoạch trước có thể giúp giảm thiểu thiệt hại;
- tất cả các doanh nghiệp cần phải có các quy định về sơ tán, cung cấp thức ăn theo nhu cầu và yêu cầu của du khách và nhân viên;
- việc thông tin về khủng hoảng một cách hiệu quả cần phải được bắt đầu trước khi sự kiện xảy ra và được duy trì một cách kịp thời và với nguồn thông tin đáng tin cậy;
- giới truyền thông và công chúng cần phải được cung cấp thông tin chính xác một cách liên tục;
- việc phục hồi vật chất cần phải bao gồm cả tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn và an ninh; và
- việc phục hồi ngành du lịch phụ thuộc rất lớn vào việc phục hồi cộng đồng thành công.

Nguồn: Thành phố New Orleans 2006 và Hãng thông tấn BBC News 2006

Thiệt hại do thảm họa trong năm 2005

Số liệu của Chiến lược quốc tế nhằm giảm nhẹ thảm họa (UNISDR) ở Geneva và Trung tâm nghiên cứu dịch tễ học do thảm họa (CRED) ở Brussels cho thấy có 360 đợt thiên tai xảy ra trong năm 2005 (tăng lên từ con số 305 đợt thiên tai năm 2004), và tổng số 157 triệu người (tăng lên 7 triệu người so với năm 2004) cần sự giúp đỡ, được sơ tán ra khỏi nhà của mình, bị thương và/hoặc mất sinh kế.

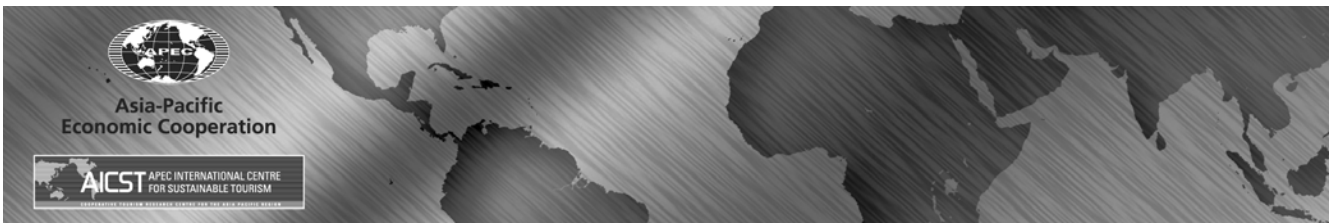
Thảm họa đã gây thiệt hại 159 tỷ đôla mỹ trong năm 2005 (tăng 71% so với năm 2004), mặc dù cần phải lưu ý rằng những thiệt hại do cơn bão Katrina ở Mỹ gây ra đã chiếm tới 125 tỷ đôla trong tổng số nói trên.

May mắn là thiệt hại về người do thảm họa trong năm 2005 lại nhỏ hơn năm trước với tổng số 244.500 người chết do thiên tai. Số lượng người chết đặc biệt cao trong 2 năm vừa qua do thảm họa sóng thần ở Ấn độ dương, chiếm tới 92% tổng số người chết do thảm họa trong năm 2004, và số người thiệt mạng trong vụ động đất ở Nam Á chiếm tới 81% tổng số người chết trong năm 2005.

Những người hành nghề du lịch có thể hiểu rằng thảm họa, hoặc thậm chí là một mối đe dọa thảm họa ví dụ như bệnh dịch, có tiềm năng phá hủy nền kinh tế của một khu vực hoặc một quốc gia. Những người quản lý thảm họa sử dụng thuật ngữ “hiệu ứng thác nước” để mô tả quá trình một thảm họa gây ra hiệu ứng phụ (ví dụ một vụ lở bùn xảy ra sau khi có mưa to và lũ lụt). Nhưng tác động kinh tế xã hội của các thảm họa gây ra cho các cộng đồng, đặc biệt là những quốc gia đang phát triển dễ bị tổn thương nhất, có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng và tiêu cực cho cả một quốc gia hoặc khu vực.

Tiêu chuẩn quản lý rủi ro

Năm 1995, Tiêu chuẩn quản lý rủi ro số 4360-1995 của Ôxtrâyliya/New Zealand được ban hành. Được xây dựng để đưa ra một khuôn khổ chung cho **các tổ chức** nhằm xác định, phân tích, đánh giá, xử lý và theo dõi rủi ro, Tiêu chuẩn này giúp các tổ chức quản lý rủi ro, giảm thiểu thiệt hại và tối đa hóa cơ hội.



Tiêu chuẩn này được xem xét lại năm 1999 và được cập nhật một lần nữa vào năm 2004.

Sửa đổi Tiêu chuẩn quản lý rủi ro để phù hợp với việc quản lý rủi ro thảm họa/khẩn cấp

Mặc dù rõ ràng là Tiêu chuẩn quản lý rủi ro A/NZS 4360-1995 có thể áp dụng ra ngoài khuôn khổ tổ chức, quá trình sửa đổi Tiêu chuẩn này để sử dụng trong bối cảnh quản lý thảm họa cần bao gồm cả việc xác định các vấn đề chủ yếu sau:

- Tiêu chuẩn quản lý rủi ro bao gồm một quy trình được xây dựng cho từng tổ chức và từng ngành, nhưng quản lý thảm họa có liên quan tới nhiều tổ chức cùng hoạt động trong một bối cảnh cộng đồng; và
- Xét về khía cạnh ngành, rủi ro được xem xét dưới góc độ khả năng sẽ xảy ra và hậu quả của một mối nguy hiểm đối với một tổ chức, chứ không phải là một phương pháp tiếp cận có tính chất toán học đặc biệt phù hợp với kiến thức khoa học kỹ thuật; tuy nhiên, quản lý thảm họa lại coi rủi ro là một chức năng của mối nguy hiểm và mức độ dễ bị tổn thương của các cộng đồng, chứ không chỉ là một phương pháp tiếp cận xã hội.

Quy trình Quản lý rủi ro thảm họa ban đầu được Cơ quan quản lý khẩn cấp (EMA) xây dựng ở Ôxtrâyli và kể từ đó đến nay đã tiếp tục được phát triển cho nhiều mục đích khác nhau. Ví dụ, ở Thái Bình Dương, quy trình Quản lý rủi ro thảm họa đã được sửa đổi để đáp ứng nhu cầu địa phương và được gọi là CHARM (Quản lý mối nguy hiểm và rủi ro toàn diện); Trung tâm tình trạng sẵn sàng ứng phó với thảm họa châu Á đặt tại Bangkok xúc tiến việc áp dụng quy trình Quản lý rủi ro thảm họa dựa vào cộng đồng (CBDRM) trên toàn khu vực Đông Nam Á.

Hiệp hội hợp tác khu vực Nam Á (SAARC, bao gồm Bangladesh, Bhutan, Ấn Độ, Maldives, Nepal, Pakistan và Sri Lanka) gần đây đã ký một thỏa thuận thông qua khuôn khổ Chương trình quản lý thảm họa toàn diện, trong đó việc Đánh giá rủi ro cộng đồng (được sửa đổi từ Tiêu chuẩn quản lý rủi ro AS/NZS 4360:2004 và quy trình Quản lý rủi ro thảm họa) là một bộ phận cấu thành.

Vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro và Quản lý rủi ro thảm họa

Một cách hiểu đơn giản thì các quy trình quản lý rủi ro và quản lý rủi ro thảm họa liên quan tới việc xác định và phân tích rủi ro ('cơ hội một điều gì đó sẽ xảy ra có tác động tới một đối tượng') của một tổ chức hoặc cộng đồng, và quyết định có thể và cần phải làm gì đối với rủi ro đó. Chúng là các quy trình giải quyết vấn đề và ra quyết định một cách logic và hệ thống.

Ngành du lịch nên tham gia vào cả quy trình quản lý rủi ro (quy trình tổ chức) và quản lý rủi ro thảm họa (quy trình liên ngành, dựa vào cộng đồng).

Ngành du lịch nên sử dụng quy trình quản lý rủi ro để xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi và xem xét các rủi ro đối với kinh doanh và tổ chức, cũng như điểm du lịch nói chung. Trong bối cảnh quản lý thảm họa người hành nghề du lịch và đại diện ngành du lịch cần đóng góp nhiều, như một bên liên quan trong quá trình, vào quy trình quản lý rủi ro thảm họa, và đóng góp vào việc xây dựng và thực hiện các kế hoạch, hệ thống, chế độ đào tạo và kiểm tra quản lý thảm họa liên quan.

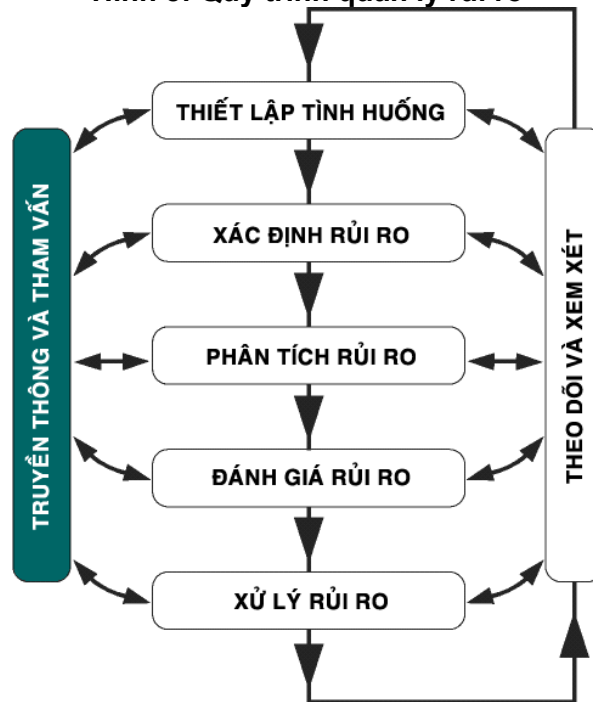
Quy trình quản lý rủi ro du lịch

Trong hướng dẫn này, quy trình quản lý rủi ro chung đã được sửa đổi để đáp ứng nhu cầu cụ thể và bối cảnh của ngành du lịch. Quy trình này được xây dựng cho các điểm du lịch, nhưng cũng cần áp dụng những nguyên tắc tương tự đối với các doanh nghiệp và tổ chức du lịch khi thực hiện quy trình quản lý rủi ro.

Biểu đồ sau đưa ra một tổng quan về quy trình quản lý rủi ro dựa trên hai hoạt động hỗ trợ (*truyền thông và tham vấn*, và *theo dõi và xem xét*), và năm hoạt động chính: hình thành bối cảnh, xác định rủi ro, phân tích rủi ro, đánh giá rủi ro và xử lý rủi ro.



Hình 8: Quy trình quản lý rủi ro



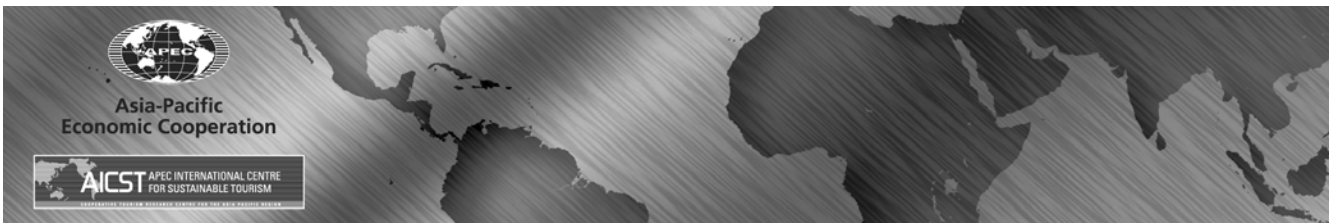
Nguồn: Cơ quan quản lý tình trạng khẩn cấp Ôxtrâyliia 2004.

1. Truyền thông và tham vấn

Truyền thông và tham vấn là hai hoạt động hỗ trợ có tính chất cơ bản đối với việc quản lý rủi ro, và cần phải được thực hiện ở mỗi bước của quy trình. Quy trình hai chiều bao gồm việc truyền thông và tham vấn nội bộ và với bên ngoài cần phải được xây dựng và duy trì giữa những người ra quyết sách và các bên hữu quan, đồng thời xây dựng một kế hoạch truyền thông. Nhu cầu và ý kiến của các bên hữu quan cần phải được tìm hiểu sao cho những quan điểm và lĩnh vực chuyên môn khác nhau được cân nhắc tới, và các bên liên quan hiểu rõ về rủi ro và các biện pháp sẽ áp dụng, như vậy họ sẽ đóng góp vào quá trình ra quyết sách. Việc truyền thông và tham vấn phù hợp và thích hợp sẽ đảm bảo sao cho các bên liên quan có khái niệm về quyền sở hữu đối với và cam kết thực hiện quy trình quản lý rủi ro du lịch. Cần phải ghi biên bản tất cả các cuộc họp và trao đổi với các bên liên quan.

Các bên liên quan trong bối cảnh điềm du lịch bao gồm:

- Các chính trị gia có lợi ích bầu cử hay do đang đảm đương trọng trách;
- dịch vụ khẩn cấp (cảnh sát, cứu hoả, cứu thương và các dịch vụ khác);
- các tổ chức du lịch và hiệp hội ngành - ở cấp khu vực, bang/tỉnh và quốc gia
- quan chức chính phủ;
- nhân viên bệnh viện/y tế;
- các tổ chức phi chính phủ;
- nhân viên phúc lợi xã hội/công tác phục hồi;
- chủ sở hữu/người quản lý của các công trình có rủi ro;



- chuyên gia/tư vấn kỹ thuật;
- đại diện ngành;
- người vận hành sân bay và cảng;
- người vận hành các công trình như khí gaz, điện, nước...
- hành động cộng đồng/nhóm cùng chung lợi ích; và
- giới truyền thông.

2. Theo dõi và Xem xét

Theo dõi và xem xét là các hoạt động hỗ trợ có tính chất thiết yếu để giúp liên tục nâng cao và đảm bảo sự lưu hành và sự phù hợp của quy trình quản lý rủi ro du lịch. Rủi ro không bao giờ ở trạng thái tĩnh, vì vậy điều cốt yếu cần phải hiểu là quy trình quản lý rủi ro du lịch là một quy trình liên tục với sự theo dõi và xem xét một cách thường xuyên các mối nguy hiểm, các nhân tố bị rủi ro, bản thân quy trình, kết quả đầu ra, hiệu quả của các biện pháp xử lý rủi ro. Cần xây dựng và duy trì các hệ thống theo dõi và xem xét có tính hệ thống bằng cách:

- Xây dựng các biện pháp theo dõi, xem xét, và ghi lại rủi ro như một phần công việc của chiến lược quản lý rủi ro du lịch;
- Xây dựng một cơ sở dữ liệu máy tính đăng ký rủi ro;
- thường xuyên nhắc lại chu kỳ quản lý rủi ro;
- Đo lường quy trình và tổng hợp vào việc đo lường kết quả thực hiện việc quản lý và hệ thống báo cáo;
- Đánh giá bài học thu được từ quá trình xem xét và tổng hợp các bài học này vào các kế hoạch; và
- sửa đổi các kế hoạch và thủ tục nếu cần.

Bước 1 – Thiết lập tình huống

Bước đầu tiên này trong quy trình quản lý rủi ro du lịch là việc xây dựng những thông số cơ bản hoặc khuôn khổ trong đó các hoạt động quản lý rủi ro sẽ diễn ra, và xây dựng các chỉ tiêu để dựa vào đó đánh giá các rủi ro. Nó bao gồm việc xác định các chính sách liên quan, các hệ thống, thủ tục, các mối quan hệ trong nội bộ một tổ chức và giữa các tổ chức. Bối cảnh tổ chức bao gồm cả môi trường bên trong và bên ngoài tổ chức.

1. Xây dựng các thông số cơ bản. Xác định:
 - bản chất và quy mô của các vấn đề cần phải được xác định để đảm bảo an toàn của điểm du lịch;
 - các quy định pháp luật, chính sách, và thu xếp quản lý phù hợp với quản lý thảm họa/tình trạng khẩn cấp;
 - các vấn đề về y tế công cộng, các yêu cầu và vấn đề về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp, các nghĩa vụ, và
 - các nhân tố chính trị, xã hội, văn hóa, môi trường hữu quan.
2. Xác định các bên liên quan và các mối quan tâm, nhận thức về rủi ro, và giá trị của họ.



3. Xây dựng cấu trúc và thu xếp cộng đồng phù hợp.

4. Xây dựng các tiêu chí đánh giá rủi ro cho điểm du lịch (tham vấn với tất cả các bên liên quan).

Ví dụ về các tiêu chí rủi ro bao gồm:

- Bất kỳ một thảm họa có khả năng được ngăn ngừa mà gây thiệt hại cho cơ sở hạ tầng hay ảnh hưởng tới việc duy trì việc kinh doanh du lịch thông thường là không thể chấp nhận được.
- Bất kỳ một thảm họa có khả năng được ngăn ngừa mà phá hủy nghiêm trọng đối với các công trình của cộng đồng (điện, nước, nước thải,...) là không thể chấp nhận được.
- Bất kỳ một sự bùng phát dịch bệnh có khả năng được ngăn ngừa mà gây ra bệnh tật hoặc chết chóc trong cộng đồng và du khách là không thể chấp nhận được.
- Bất kỳ một thảm họa có khả năng được ngăn ngừa mà gây ra sự đổ vỡ xã hội lớn và dài hạn đối với điểm du lịch là không chấp nhận được
- Bất kỳ một tai nạn có khả năng được ngăn ngừa mà xảy ra đối với du khách khiến cho người này thiệt mạng là không thể chấp nhận được.
- Bất kỳ một tai nạn có khả năng được ngăn ngừa mà tác động tới sự an toàn và an ninh hay lòng tin của du khách đối với điểm du lịch là không thể chấp nhận được.

Hình thành các mối quan tâm và khái niệm về rủi ro trong nội bộ điểm du lịch có ý nghĩa vô cùng quan trọng để thiết lập tình huống và các tiêu chí đánh giá rủi ro.

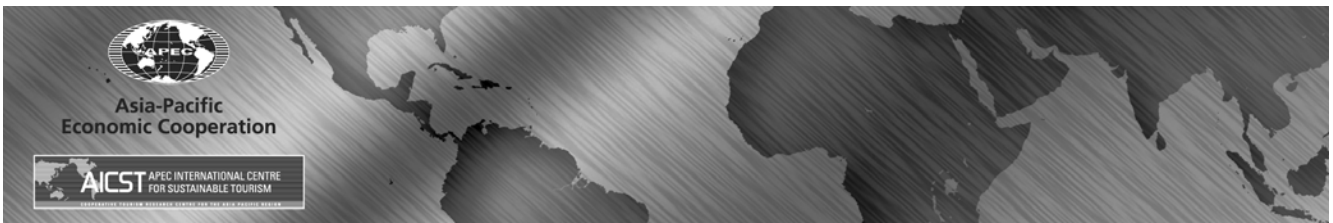
Sau khi đã tham vấn và truyền thông, các bên liên quan cần phải chia sẻ hiểu biết của mình về quy trình thực hiện, mục tiêu và nhiệm vụ, các nhân tố có thể ảnh hưởng tới quy trình. Thông tin chủ chốt, các cuộc gặp gỡ, quyết định, kết quả và các vấn đề liên quan khác cần phải được ghi chép đầy đủ.

Bước 2 – Xác định rủi ro

Bước 2 trong quy trình quản lý rủi ro được thiết kế để xác định các rủi ro cần quản lý. Cần có một quy trình có tính hệ thống để đảm bảo sao cho tất cả các rủi ro sẽ được xác định. Rủi ro sẽ thay đổi, và vì vậy một phần quan trọng của quá trình theo dõi và xem xét là xác định những rủi ro mới sẽ xảy ra đối với một điểm du lịch.

Cũng cần xác định mức độ nhạy cảm (khả năng dễ bị ảnh hưởng của thiệt hại) và khả năng phục hồi (sự đo lường tốc độ hồi phục của một hệ thống sau khi bị hỏng) của điểm du lịch. Một phần của quy trình quản lý rủi ro du lịch là giảm mức độ nhạy cảm và tăng khả năng phục hồi của điểm du lịch.

1. Thu thập thông tin về các mối nguy hiểm (là nguồn gốc của rủi ro) từ các số liệu khoa học, các nguồn quản lý thảm họa, hồ sơ lưu trữ của các sự kiện xảy ra trong quá khứ, tham vấn với các bên liên quan và các chuyên gia. Xây dựng một danh mục tất cả các mối nguy hiểm.
2. Xác định từng loại nguy hiểm theo các chi tiết mô tả (thời gian, quy mô ảnh hưởng... xem phần Bản chất của thảm họa ở phần trên của Chương này).
3. Mô tả các yếu tố sẽ bị rủi ro: ai hoặc điều gì sẽ chịu ảnh hưởng của từng loại nguy hiểm. Những yếu tố này bao gồm:
 - Con người
 - Môi trường



- thiết bị
- Cơ sở hạ tầng
- Các công trình
- Nền kinh tế

Ví dụ về yếu tố sẽ bị rủi ro của một điểm du lịch

Các nguồn rủi ro (các mối nguy hiểm)	Các yếu tố bị rủi ro			
	Con người	Môi trường	Các công trình	Cơ sở hạ tầng
Sóng thần	✓	✓	✓	✓
Dịch truyền nhiễm	✓	x	✓	x
Động đất	✓	✓	✓	✓
Tội phạm xảy ra đối với du khách	✓	x	x	x
Bạo động	✓	x	✓	✓

4. Xác định mối liên hệ rủi ro. Xem xét lại từng loại nguy hiểm và các yếu tố bị rủi ro cũng như xác định xem liệu có mối liên hệ gì giữa các yếu tố này không. Nếu có, hãy tìm ra nguyên nhân của mối liên hệ đó.

Hình thành các bản kê trình bày về rủi ro đối với từng mối liên hệ xác định được. Ví dụ:

- Có rủi ro xảy ra khi lũ lụt làm ngập thành phố cũng sẽ làm ngập X khách sạn.
- Có rủi ro xảy ra khi trong điều kiện thời tiết xấu có thể sẽ xảy ra tai nạn máy bay gây ra nhiều thiệt hại về sinh mạng, kể cả của du khách.

Những bản kê rủi ro này sẽ được sử dụng để phân tích và đánh giá.

Nguồn rủi ro	Yếu tố sẽ bị rủi ro	Mối liên hệ (ví dụ)
Lụt lội	Khách sạn du lịch	Tòa nhà được xây dựng tại địa điểm không thích hợp vì đã biết trước khu vực đó sẽ bị ngập.
Tai nạn máy bay	Con người, cơ sở hạ tầng	Hỗ trợ về hoa tiêu hàng không trong mọi thời tiết tại sân bay không phù hợp

Bước 3 – Phân tích rủi ro

Mục đích phân tích rủi ro là xây dựng nhận thức về rủi ro mà điểm du lịch đang phải đối mặt. Nhận thức này sẽ giúp quá trình ra quyết sách đối với việc xử lý rủi ro và nhằm xác định chiến lược xử lý rủi ro tốt nhất cần áp dụng. Bước này bao gồm việc phân tích khả năng sẽ xảy ra cũng như hậu quả của các rủi ro, đồng thời cả các biện pháp kiểm soát hiện có.

1. Xác định các biện pháp kiểm soát hiện có và đánh giá hiệu quả của các biện pháp này nhằm giảm thiểu khả năng sẽ xảy ra rủi ro cũng như hậu quả của nó.

Ví dụ về các biện pháp kiểm soát hiện hành đối với lũ lụt có thể bao gồm:

- Các hệ thống quản lý địa điểm bị ngập lụt



- kế hoạch sơ tán
- Hệ thống cảnh báo
- Các đơn vị dịch vụ khẩn cấp được huấn luyện và trang bị để thực hiện các nhiệm vụ cứu nạn khi có lũ lụt xảy ra.
- Kế hoạch ứng phó và phục hồi của thành phố
- thực hành (kiểm tra) hàng năm đối với các kế hoạch và nhân sự
- Chương trình giáo dục công cộng

2. Xây dựng các mẫu phân tích định tính và định lượng

- Phân tích định tính – các từ được sử dụng để mô tả mức độ của hậu quả sẽ xảy ra và khả năng mà hậu quả đó sẽ xảy ra.
- Phân tích định lượng – sử dụng các giá trị số đếm để xác định khả năng sẽ xảy ra và hậu quả

Ví dụ: Các biện pháp định tính của hậu quả đối với việc Quản lý rủi ro du lịch

Cấp độ	Mức độ mô tả	Mô tả
1	Không nghiêm trọng	Không có tổn hại đối với điểm du lịch; không ảnh hưởng tới du khách; không bị thiệt hại tài chính; không có thông tin trên truyền thông và quan tâm của công chúng.
2	Nhỏ	Tổn hại tối thiểu đối với điểm du lịch và du khách: thiệt hại hạn chế hoặc không có thiệt hại tài chính; không được giới truyền thông đưa tin hay quan tâm của công chúng.
3	Trung bình	Tổn hại ngắn hạn đối với điểm du lịch và dịch vụ cho du khách; một số thiệt hại tài chính; truyền thông đưa tin hạn chế.
4	Lớn	Tổn hại đối với điểm du lịch và dịch vụ cho du khách kéo dài hơn 24 giờ; thiệt hại tài chính, du khách tức giận và không hài lòng; giới truyền thông đưa tin tiêu cực và công chúng kêu ca về điểm du lịch.
5	Thảm khốc	Không thể đáp ứng yêu cầu của du khách và cung cấp loại cũng như mức độ dịch vụ bình thường; thiệt hại tài chính nặng nề; điểm du lịch bị phê phán rộng rãi; truyền thông quốc tế đưa tin rất tiêu cực; hủy chuyến du lịch một cách phổ biến.

Ví dụ: Đo lường định tính về khả năng sẽ xảy ra

Cấp độ	Mức độ mô tả	Mô tả
A	Hầu như chắc chắn	Dự kiến sẽ xảy ra trong hầu hết các trường hợp
B	Sẽ xảy ra	Hầu như sẽ xảy ra trong đa số trường hợp
C	Có khả năng	Có thể sẽ xảy ra một lúc nào đó
D	Chưa chắc	Có lẽ sẽ xảy ra một lúc nào đó
E	Hiếm khi	Sẽ chỉ xảy ra trong một hoàn cảnh ngoại lệ

Ma trận phân tích rủi ro định lượng – Mức độ rủi ro

Khả năng sẽ xảy ra	Hậu quả				
	Không nghiêm trọng 1	Nhỏ 2	Trung bình 3	Lớn 4	Thảm khốc 5
A (hầu như chắc chắn)	H	H	E	E	E
B (sẽ xảy ra)	M	H	H	E	E
C (trung bình)	L	M	H	E	E
D (chưa chắc)	L	L	M	H	E
E (hiếm khi)	L	L	M	H	H

Chú thích:

E: Cực kỳ rủi ro; cần phải hành động ngay

H: Rủi ro cao; người quản lý cấp cao cần phải lưu ý

M: Rủi ro trung bình; cần phải quy định cụ thể trách nhiệm quản lý

L: Rủi ro thấp; quản lý theo thủ tục thông thường

Bất kỳ một rủi ro nào có khả năng gây ra tác động có tính chất thảm khốc, lớn hoặc trung bình (tiêu cực) đối với một điểm du lịch và hầu như sẽ xảy ra cần phải được coi là vấn đề ưu tiên hành động. Nằm ở cuối cùng trong danh mục ưu tiên sẽ là những rủi ro hiếm khi xảy ra, nếu thực sự có xảy ra, và chỉ có tác động rất ít tới điểm du lịch, nếu có. Không một địa điểm nào có các nguồn lực vô tận để áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro, và vì vậy cần phải nỗ lực tìm hiểu xem cần phải làm gì để bảo vệ địa điểm đó theo thứ tự ưu tiên. Một cách đơn giản mà hiệu quả là chia các biện pháp này vào thành các nhóm như:

1. Cần phải làm
2. Nên làm
3. Có thể làm

Bước 4 – Đánh giá rủi ro

Cần phải quyết định xem loại rủi ro nào cần phải xử lý và theo thứ tự thế nào. Các hoạt động phân tích rủi ro ở phần trên sẽ cung cấp thông tin để đưa ra những quyết định như vậy. Quyết định về nhu cầu xử lý rủi ro và ưu tiên cần phải phù hợp với dự tính, giá trị, và quan điểm của điểm du lịch về rủi ro.

1. Đưa ra nhu cầu và ưu tiên xử lý theo thứ tự giảm dần. Nếu một số rủi ro được xếp hạng như nhau thì ưu tiên cao nhất là bảo vệ mạng sống con người so với bảo vệ của cải, cơ sở hạ tầng, các công trình hoặc môi trường.
2. Quá trình tham vấn các bên liên quan là rất cần thiết.
3. Tài liệu về:
 - Những rủi ro chưa được xử lý
 - Những rủi ro sẽ được xử lý theo thứ tự ưu tiên
 - Các quyết định được đưa ra như thế nào.

Thường xuyên theo dõi và xem xét các rủi ro mà bạn quyết định không xử lý vì ưu tiên và hoàn cảnh có thể thay đổi theo thời gian.



Bước 5 – Xử lý rủi ro

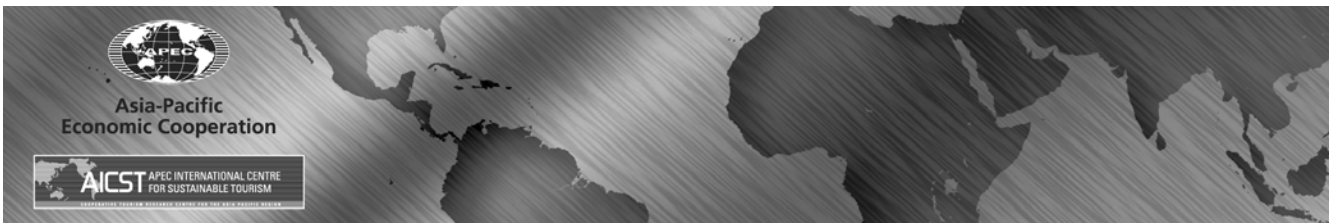
Trước khi rủi ro được xử lý, cần phải xác định các lựa chọn hiện có, để đánh giá mức độ xứng đáng của từng loại, và để lựa chọn cái phù hợp nhất. Sau đó nên xây dựng và thực hiện các kế hoạch xử lý rủi ro.

Các lựa chọn xử lý rủi ro tiêu chuẩn sẵn có bao gồm:

- *Tránh được rủi ro* - lựa chọn không nên có bất kỳ một hành động nào có thể gây ra rủi ro;
- *giảm khả năng hậu quả sẽ xảy ra* bằng cách tác động thay đổi rủi ro;
- *giảm hậu quả của việc xảy ra rủi ro* – bằng cách thay đổi mức độ nhạy cảm (khả năng dễ bị rủi ro bằng cách áp dụng hệ thống thực tiễn tốt nhất: xây dựng kế hoạch sơ tán, hệ thống phun chống cháy và tập huấn cho nhân viên sẽ giảm bớt hậu quả của hỏa hoạn trong một khách sạn tiếp đón du khách) và/hoặc tăng cường khả năng phục hồi (khả năng chịu đựng được thiệt hại);
- *chuyển hóa rủi ro* – nhờ một bên thứ ba chấp nhận hoặc chia sẻ rủi ro (ví dụ, các công ty bảo hiểm - liệu phí bảo hiểm có phải chăng không, biện pháp bảo vệ sẵn có không?);
- *kiểm chế rủi ro* - chấp nhận rủi ro và lập kế hoạch quản lý hậu quả (chỉ trong trường hợp hậu quả có thể quản lý được mà không ảnh hưởng xấu tới điểm du lịch hoặc nhận thức của du khách);
- *phòng chống/giảm nhẹ* – quy định pháp luật, xây dựng các bộ luật, quản lý việc sử dụng đất, di dời người/tài sản (ví dụ khỏi khu vực bị ngập lụt), các chiến lược xây dựng kỹ thuật (ví dụ, sử dụng các phương pháp cấu trúc nhằm giảm nhẹ sự phơi nhiễm đối với các mối nguy hiểm, bao gồm cả đê điều);
- *sẵn sàng ứng phó* – nhận thức và chương trình giáo dục, xây dựng các kế hoạch ứng phó và phục hồi, đào tạo và kiểm tra, xây dựng thông tin về du khách, truyền thông và hệ thống cảnh báo, xây dựng cơ chế hỗ trợ lẫn nhau giữa các điểm du lịch;
- *ứng phó* – thực hiện các kế hoạch và thủ tục vận hành tiêu chuẩn, thu nhận và áp dụng hiệu quả các nguồn lực để thực hiện nhiệm vụ, cung cấp các cảnh báo chính xác và kịp thời và thông điệp thông tin về du khách, các hoạt động tìm kiếm và cứu nạn, thiết bị bảo vệ cá nhân để sử dụng cho các nhân viên ứng phó; và
- *phục hồi* – khôi phục các dịch vụ và thiết bị thiết yếu và hoạt động kinh doanh bình thường tại điểm du lịch, hỗ trợ tài chính và tư vấn tâm lý, cung cấp nhà ở tạm, huy động và phân bổ các quỹ cứu trợ.

Một số tiêu chí đánh giá lựa chọn nào được áp dụng:

- Lựa chọn đó có đủ điều kiện thực hiện không?
- Đó có phải là lựa chọn hiệu quả nhất về mặt chi phí không?
- Chính phủ có ủng hộ không?
- Các bên liên quan, kể cả du khách có chấp nhận không?
- Có khuyến khích các đối tượng khác tiếp tục áp dụng các biện pháp giảm rủi ro không?
- Có quá phức tạp hoặc khó thực hiện không?
- Có mang lại lợi ích dài hạn không?



- Lợi ích có được thừa nhận nhanh chóng không?
- Có tác động xấu nào tới điểm du lịch không?
- Chúng ta có nên tài trợ lựa chọn này không hay liệu sẽ có một cơ quan khác hoặc chính phủ sẽ chia xẻ chi phí?
- Liệu lựa chọn xử lý này có tạo ra nguy cơ mới đối với điểm du lịch hay ngành du lịch không?

Các điểm du lịch cần cân nhắc việc phân tích chi phí - lợi ích đối với các lựa chọn xử lý được đề xuất để đảm bảo là việc xử lý này là thực tế xét về mặt kinh tế. Có thể tiếp cận với một tổ chức du lịch tại điểm du lịch, trong nước, hoặc nước ngoài để có được các nguồn lực nhằm thực hiện kế hoạch xử lý rủi ro. Những nơi mà nền kinh tế địa phương hoặc khu vực phụ thuộc nhiều vào ngành du lịch thì chi phí có thể được chia xẻ giữa cộng đồng hoặc các tổ chức chính phủ.

Kế hoạch xử lý rủi ro:

Cần phải xác định các bước sau trong kế hoạch xử lý rủi ro:

- Phân chia trách nhiệm
- Xác định thời điểm
- Quyết định phương pháp thực hiện
- Xác định các kết quả đầu ra được trông đợi
- Nguồn và phân bổ ngân sách
- Xác định các chỉ số thực hiện chủ chốt và các điểm mốc
- Xây dựng các quy trình theo dõi và xem xét

Xây dựng và duy trì việc theo dõi và xem xét thường xuyên:

- Các quyết định và quy trình ra quyết định
- kỳ vọng và thái độ
- các nguồn rủi ro mới
- xếp hạng rủi ro và ưu tiên của các mối nguy hiểm hiện hành
- chỉ định xếp hạng rủi ro và ưu tiên đối với các mối nguy hiểm mới xác định;
- các yếu tố bị rủi ro
- thực hiện các biện pháp xử lý rủi ro hiện hành
- các biện pháp xử lý rủi ro bổ sung sẽ được thực hiện;
- trách nhiệm thực thi
- thời điểm của từng giai đoạn và kết thúc dự án.

Tiếp tục việc trao đổi và tham vấn với các bên liên quan về tiến độ thực hiện xử lý rủi ro.



Rủi ro tồn dư

Không phải tất cả các khủng hoảng đều có thể tránh được hoặc ngăn ngừa được.

Cho dù các quy trình quản lý rủi ro du lịch hiệu quả đến đâu thì các khủng hoảng và thảm họa vẫn sẽ tác động lên các địa điểm và các công trình du lịch ở đó. Ngành du lịch đã có những bài học đắt giá về việc ngay cả khả năng xảy ra một thảm họa sinh học (đại dịch) cũng có thể gây ra một cuộc khủng hoảng trong ngành. Chính phủ Bang Queensland, Ôxtrâyliya (2002) đã xác định rằng một số sự kiện nhất định có thể khơi ra hoặc khuếch đại các nhân tố khác: ví dụ, tăng chi phí bảo hiểm trách nhiệm công cộng đối với những người hành nghề du lịch chính là kết quả của sự kiện khủng bố 11/9 ở New York.

Rủi ro tồn dư là thuật ngữ để chỉ những rủi ro vẫn còn lại sau khi đã thực hiện các biện pháp xử lý rủi ro. Xử lý rủi ro tồn dư bằng cách xây dựng các kế hoạch đối phó và phục hồi sau các cơn khủng hoảng và thảm họa.

Ngành du lịch cần xây dựng các kế hoạch quản lý rủi ro và đóng góp vào các kế hoạch quản lý thảm họa cộng đồng có tính chất liên ngành.

Tóm tắt Chương

Chương này xem xét các yếu tố chủ chốt của khủng hoảng và thảm họa cũng như tác động của chúng đối với doanh nghiệp/các tổ chức và điểm du lịch, xác định vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro. Chương này cung cấp một khuôn khổ thực tiễn trong đó các địa điểm, doanh nghiệp và tổ chức du lịch có thể xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi và xem xét các rủi ro và xác định vai trò quan trọng của ngành du lịch đóng góp vào việc xây dựng và thực hiện các kế hoạch và hệ thống quản lý thảm họa liên ngành.



Sóng thần ở Nam Á và sự phục hồi của ngành du lịch ở Andaman

Vào ngày 26/12/2004 một cơn địa chấn khổng lồ dưới biển đã đổ bộ vào vùng bờ biển Sumatra tạo ra hàng loạt đợt sóng thần mạnh ập vào khu vực ven biển của 14 quốc gia nằm ven Ấn Độ Dương. Với số lượng người thiệt mạng được ghi nhận là hơn 230.000 người và 1,7 triệu người mất nhà ở; các trường học, bệnh viện, công việc kinh doanh, cơ sở hạ tầng và toàn bộ các khu làng đã bị xóa sổ. Tại Thái Lan, Maldives, Ấn Độ và Sri Lanka, nhiều khu vực bị ảnh hưởng với các điểm du lịch tràn ngập ánh nắng nhiệt đới, lướt sóng, bãi cát trắng trong thời kỳ mùa du lịch cao điểm và nghỉ lễ Giáng sinh. Với số lượng khách du lịch bị thiệt mạng rất lớn, sự tập trung chú ý của giới truyền thông, nhiều đoạn phim và những bức ảnh, thế giới tràn ngập những hình ảnh về sóng thần, cái chết, và sự phá hủy hoàn toàn.

Mặc dù có thể sẽ không bao giờ đánh giá chính xác toàn bộ chi phí kinh tế xã hội của thảm họa này, dựa trên số lượng những địa điểm bị ảnh hưởng, những thiệt hại xảy ra và thời điểm diễn ra sự kiện này, Francesco Frangialli của Tổ chức du lịch thế giới (WTO) đã mô tả trận sóng thần này là "thảm họa lớn nhất xảy ra trong lịch sử của ngành du lịch thế giới" (2006). Vượt ra khỏi những tác động rõ ràng và thiệt hại vật chất trực tiếp, các khu vực bị ảnh hưởng như miền Nam Thái Lan cũng phải đối mặt với thiệt hại thu nhập cơ bản và sinh kế của mình do doanh thu của ngành du lịch mang lại. Trong những nỗ lực tìm kiếm, cứu nạn và tái thiết trực tiếp, các địa điểm này đang phải chịu những thách thức với khó khăn quản lý một cuộc khủng hoảng du lịch nghiêm trọng.

Sự kiện này

Đối với người dân và du khách ở khu vực Phuket và Andaman, dấu hiệu tự nhiên đầu tiên của đợt sóng thần đe dọa họ là những cơn chấn động vào lúc 7:58 sáng Chủ nhật, 26/12/2004 cùng với



hàng loạt cơn địa chấn mạnh dưới biển ở khu vực Sunda Trench. Do không có hệ thống theo dõi và cảnh báo đặt tại địa phương nên các chuyên gia ở các trung tâm nằm cách xa đó đã rất chậm trễ trong việc nhận thức được mối nguy hiểm mà cơn địa chấn này cho biết. Mặc dù kể từ đó tới nay người ta thừa nhận là các quan chức Chính phủ Thái Lan đã được cảnh báo sẽ có sóng thần xảy ra 15 phút trước khi đợt sóng đầu tiên đổ vào vùng bờ biển địa phương nhưng khu vực này đã không nhận thức, hiểu biết và thiếu mạng lưới thông tin để cảnh báo một cách hiệu quả tất cả các khu vực và cộng đồng có nguy cơ. Động thái của các đợt sóng đầu cũng như độ cao của các đợt sóng rất khác nhau do sự khác biệt về mặt địa lý ở các địa phương, tuy nhiên, vì chỉ có một số ít người nhận thức được những dấu hiệu của thiên nhiên, sóng thần tác động vào phần đông dân chúng nhìn chung là không hề nghi ngờ và chưa được chuẩn bị gì. Ngoài những thiệt hại về vật chất và đồng đồ nát, số lượng người chết tại 6 tỉnh bị ảnh hưởng của Thái Lan chính thức được ghi nhận là hơn 8.200 người (con số này bao gồm cả những người được báo là mất tích). Trong số này có 2.436 người nước ngoài đến từ 37 quốc gia, phản ánh mức độ nổi tiếng quốc tế của các điểm du lịch bờ biển và khu du lịch của Thái Lan.

Tác động và phản ứng

Giống như hầu hết các địa điểm bị ảnh hưởng của cơn Sóng thần ở Nam Á, khu vực Andaman nổi tiếng ở miền Nam Thái Lan chứng kiến sự rời bỏ lũ lượt ngay lập tức của du khách. Mặc dù số lượng thực tế có thể khác biệt phụ thuộc vào khoảng cách gần bờ và thiệt hại bị gánh chịu, những gì diễn ra và sự bất ổn của sự kiện này cũng đủ để khiến mọi người lo ngại về an toàn và an ninh cá nhân. Tỷ lệ thuê phòng ở nhiều khu nghỉ ven biển vẫn đang hoạt động nhanh chóng giảm xuống mức một con số. Mặc dù phần lớn các khu nghỉ sang trọng ở Khao Lak, và ven biển phía đông và eo đất của Đảo Phi Phi Don đã bị thiệt hại nghiêm trọng, chỉ trong vòng 48 giờ cơ quan du lịch khu vực đã có thể đưa ra hướng dẫn chính thức cho thấy gần 80% số lượng người cung cấp chỗ nghỉ trong khu vực này bị ảnh hưởng rất ít hoặc không bị thiệt hại vật chất.

Đã có nhiều kinh nghiệm từ các cuộc thảm họa do con người và tự nhiên gây ra, Cơ quan ngăn ngừa và giảm thiểu thảm họa của Thái Lan đã điều phối các nỗ lực ứng phó một cách hiệu quả và nhanh chóng, không kể quy mô và thời gian thảm họa vừa xảy ra. Một trung tâm phản ứng khẩn cấp (EOC) đã được hình thành ở trung tâm của khu vực bị ảnh hưởng đặt tại thành phố Phuket cùng phối hợp với các nỗ lực cứu trợ quốc tế, cứu trợ của cộng đồng và nạn nhân, giới truyền thông, liên lạc, ngành du lịch, dịch vụ y tế, đại diện sứ quán. Mặc dù tất cả các yêu cầu ban đầu đều được gửi về trung tâm điều phối này, các trung tâm nhỏ hơn cũng được thành lập tại các bệnh viện và các tỉnh bị ảnh hưởng. Các tình nguyện viên hỗ trợ tại EOC, các trung tâm y tế và tại các sân bay, đồng thời những người cung cấp chỗ nghỉ và dịch vụ đóng góp thức ăn, nơi trú ẩn và hỗ trợ cho các nạn nhân và những người cứu nạn.

Tại khu nghỉ mát nổi tiếng Patong, hầu hết các thiết bị đã được khôi phục chỉ trong vài ngày và bãi biển được nhanh chóng dọn dẹp sạch sẽ khỏi các mảnh vỡ. Việc sơ tán nhanh chóng và phân bổ ban đầu các nguồn lực, giải quyết vấn đề thức ăn, nước uống, và vệ sinh không bao giờ trở thành mối đe dọa đối với du khách. Và mặc dù vậy những hình ảnh và câu chuyện lặp đi lặp lại về thảm họa tiếp tục tràn ngập các phương tiện truyền thông đã khiến cho cả thế giới đều có ấn tượng rằng toàn bộ hòn đảo Phuket đã bị phá hủy và người ta khuyến cáo không nên tới đây du lịch. Bệnh dịch truyền nhiễm liên quan tới xác người bị ngấm nước và những xác chết chưa được phát hiện được xem như nguy cơ đối với du khách. Mặc dù có sự cung cấp về nhân lực, tài chính, nguồn lực và hỗ trợ y tế từ khắp nơi trên thế giới, rất khó có thể đưa ra thông tin đáng tin cậy. Khi các nỗ lực phục hồi chuyển từ việc tìm kiếm và cứu nạn sang các hoạt động hỗ trợ y tế tiếp theo, việc xác định danh tính nạn nhân, bồi thường, hỗ trợ chấn thương/mất mát và đánh giá thiệt hại ban đầu, một số cơ quan tỏ ra ủng hộ suy đoán phổ biến về việc sẽ có cơn sóng thần tiếp theo.

Nhiều doanh nghiệp địa phương, vốn thiếu bảo hiểm, tự phải suy xét lựa chọn tương lai cho mình và khả năng duy trì công việc kinh doanh. Ở những nơi có điều kiện thì hàng dự trữ được lấy lại, bán giảm giá hoặc khôi phục lại điều kiện cũ. Vì các khách sạn, tòa nhà, khu nghỉ mát bị rào lại để tránh sự dòm ngó của công chúng và cướp bóc, các mảnh vỡ được dọn lại trên phố để chính



phủ và các nhà thầu do các doanh nghiệp tư nhân thuê dọn dẹp. Trong khi phải đối mặt với những mất mát và thiệt hại cá nhân, cộng đồng, tất cả các khu vực doanh nghiệp, các ngành kinh tế, và chính phủ cùng nhau khôi phục năng lực hoạt động và hình ảnh của Patong và các khu nghỉ mát ít bị ảnh hưởng trong khu vực. Chính quyền trung ương hỗ trợ chính thức và đền bù cho tất cả các nạn nhân trực tiếp. Một cuộc hội thảo đã được Tổ chức du lịch thế giới và 6 chuyên gia quốc tế tại Phuket nhằm xây dựng một Kế hoạch hành động Phuket để hỗ trợ và hướng dẫn việc khôi phục ngành du lịch trong toàn bộ khu vực bị ảnh hưởng.

Xây dựng lại và Phục hồi

Với tỷ lệ đặt phòng dưới 40% trong vòng 9 tháng đầu năm sau khi thảm họa sóng thần xảy ra, việc phục hồi tập trung mạnh mẽ vào hỗ trợ về tinh thần, xây dựng lại, bảo đảm an toàn và tính bền vững du lịch cao hơn. Một cơn động đất sau đó (không gây ra sóng thần) vào ngày 28/3/2005 đủ để chứng tỏ nỗi lo sợ vẫn còn duy trì đối với mỗi nguy hiểm này. Theo nghị quyết của Liên hợp quốc nhằm xây dựng một Hệ thống cảnh báo sóng thần ở Ấn Độ Dương, Thái Lan đã bắt tay xây dựng hệ thống cảnh báo công cộng của riêng mình, được hoàn thiện với một dãy các tháp cảnh báo ven biển. Với các cuộc tập huấn sơ tán theo định kỳ, diễn tập và nâng cao nhận thức về mối nguy hiểm ở địa phương, Thái Lan đang nỗ lực để chủ động phổ biến thông điệp rằng nước này coi trọng giá trị mạng sống của cả người dân và du khách.

Các chuyến đi được tổ chức cho các phóng viên và những cuộc viếng thăm của những người nổi tiếng cũng được thu xếp để nhấn mạnh việc quốc gia này đã trở về với tình hình an toàn và an ninh. Các kế hoạch khám phá có phạm vi rộng được thực hiện giữa chính phủ, cộng đồng và ngành du lịch cũng được tìm kiếm nhằm xác định nhiều vấn đề trung và dài hạn liên quan tới cả việc phát triển du lịch và sóng thần như: sự xâm lấn của môi trường, theo dõi chất lượng nước, sử dụng nguồn lực và khoảng cách của các công trình so với đường bờ biển. Mặc dù số lượng du khách quốc tế quay lại 1 năm sau ngày kỷ niệm sự kiện sóng thần (trùng hợp với đỉnh điểm của mùa du lịch truyền thống) là rất đáng khích lệ vì hầu hết đều không có nhận thức khả quan về việc ngành du lịch ở đây đã hoàn toàn phục hồi.

Với quy mô và mức độ nghiêm trọng của thảm họa sóng thần, khu vực Andaman vẫn chưa hoàn toàn phục hồi về mặt kinh tế, nhưng xét về khía cạnh ứng phó và các sáng kiến nhằm lấy lại lòng tin của khách hàng của vùng này cho thấy họ đã khá thành công trong việc quản lý khủng hoảng. Tuy nhiên, nhận thức, giáo dục về mối nguy hiểm ở địa phương và truyền thông đã có thể làm tốt hơn nữa và tất cả các bên liên quan đã chủ động tham gia vào các nỗ lực giảm nhẹ cũng như nỗ lực để biến sản phẩm du lịch và điểm du lịch có khả năng đối phó tốt hơn với hoàn cảnh bất lợi trong tương lai.

Nguồn: Tạp chí Phuket 2006, Wikipedia 2006 và WTO 2006.

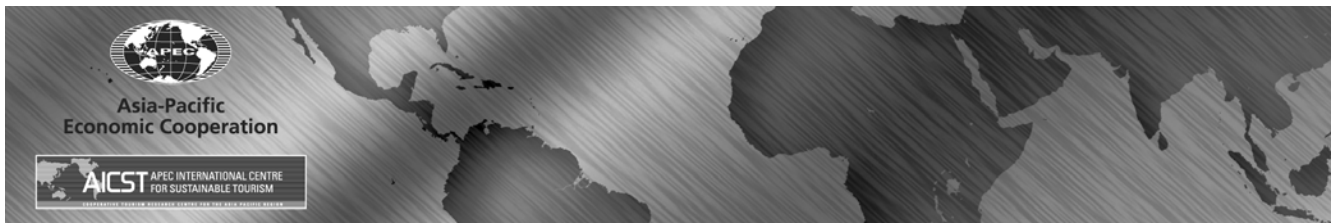
Tài liệu tham khảo

Hiệp hội tiêu chuẩn Ôxtrâyliya/Hiệp hội tiêu chuẩn New Zealand 1995, 'Tiêu chuẩn quản lý rủi ro AS/NZS 4360-1995'

Hãng tin BBC 30/8/2006, 'Cơn bão Katrina. Sâu sắc vấn đề' [trực tuyến] http://news.bbc.co.uk/1/hi/in_depth/americas/2005/hurricane_katrina/default.stm, truy cập 2/9/2006

Carter, N 1992, 'Quản lý thảm họa: Cẩm nang của người quản lý thảm họa', Ngân hàng phát triển châu Á, Manila, Philippines (tài liệu hướng dẫn cho Quản lý thảm họa ở Châu Á Thái Bình Dương 1991).

Thành phố New Orleans 2006, 'Trang chủ' [trực tuyến] <http://www.cityofno.com/portal.aspx?portal=1&tabid=1>, truy cập 2/9/2006



Quản lý tình trạng khẩn cấp Ôxtrâyliia 2006, 'Thuật ngữ Quản lý tình trạng khẩn cấp của Ôxtrâyliia', [trực tuyến] <http://www.ema.gov.au/ema/emadisasters.nsf/webpages/Introduction?OpenDocument>, truy cập 18/9/2006

Hiệp hội lữ hành châu Á Thái Bình Dương(PATA) 2003, 'Khủng hoảng. Nó sẽ không xảy đến với chúng ta! Trong đọi điều bất ngờ, hãy chuẩn bị sẵn sàng' [trực tuyến] www.pata.org/patasite/fileadmin/docs/general/Crisis.pdf truy cập 18/9/2006

Page, S.J. & Meyer, D 1997, 'Thương vong và tai nạn của du khách quốc tế ở Australasia: quy mô, nguyên nhân, và giải pháp'. Trong: Clift, S & Grabowski, P (biên tập), Du lịch và sức khoẻ: Rủi ro, nghiên cứu và ứng phó, 61-79. London: Pinter.

Tạp chí Phuket 2006, 'Tin tức trong tạp chí Phuket' [trực tuyến] <http://www.phuketgazette.com/news/> (nhiều bài trong giai đoạn 2004 – 2006)

Wikipedia 2006, 'Động đất ở Ấn độ Dương năm 2004' [trực tuyến] http://en.wikipedia.org/wiki/2004_Ấn_Đôn_Ocean_earthquake, truy cập 27/8/2006

Tổ chức du lịch thế giới 2003, 'An toàn và an ninh Du lịch: Quan hệ đối tác và hướng dẫn thực tiễn cho các điểm du lịch', Madrid: WTO, báo chí

Tổ chức du lịch thế giới 2005, 'Do ngài Francesco Frangialli, Tổng thư ký của WTO phát biểu tại lễ khai mạc phiên họp khẩn cấp của Hội đồng điều hành WTO' (Phuket, Thái Lan, 1/2/2005), www.world-tourism.org/tsunami/Phuket/DiscoursSG-E.pdf, truy cập 18/9/2006

Tổ chức du lịch thế giới (WTO) 2006, 'Chương trình phục hồi thảm hoạ sóng thần' [trực tuyến] <http://www.world-tourism.org/tsunami/eng.html>, truy cập 24/8/2006.



CHƯƠNG 3: TRÁCH NHIỆM QUỐC GIA ĐỐI VỚI VIỆC QUẢN LÝ RỦI RO VÀ THẢM HOẠ

Mục đích của Chương này

Mục đích của Chương này là nghiên cứu trách nhiệm của chính phủ trung ương trong việc quản lý rủi ro và thảm họa, và xác định cơ cấu và khuôn khổ để những người điều hành và các điểm du lịch có thể tăng cường năng lực của mình nhằm chuẩn bị cho, ứng phó với, và phục hồi sau các cuộc khủng hoảng và thảm họa.

Quản lý rủi ro ở cấp quốc gia

Nhìn chung, các chính phủ trung ương chịu trách nhiệm xây dựng, điều phối và thực hiện các chính sách liên quan tới việc quản lý rủi ro và thảm họa. Chính phủ trung ương đưa ra định hướng chiến lược cho quy trình quản lý rủi ro và thảm họa, và ở hầu hết các quốc gia thì chính phủ trung ương còn cấp vốn cho các hoạt động liên quan. Các chiến lược được các cơ quan hữu quan của chính phủ chủ trì các uỷ ban liên ngành với đại diện của tất cả các bên liên quan xây dựng nên.

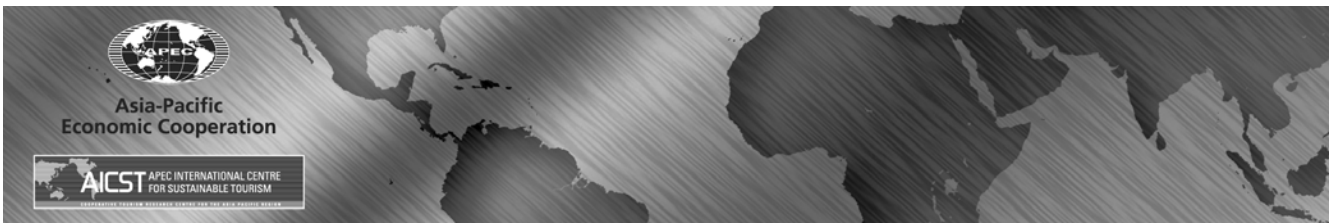
Là một ngành kinh tế quan trọng trên toàn cầu, du lịch đóng góp rất lớn vào nền kinh tế của hầu hết các quốc gia, nhưng nó đặc biệt đóng một vai trò kinh tế chủ chốt tại các quốc gia đang phát triển nơi mà nó có thể cung cấp nguồn ngoại tệ cơ bản và là động lực phát triển kinh tế chủ yếu. Là ngành kinh tế phi chính phủ lớn nhất thế giới, du lịch đặc biệt dễ bị tổn thương bởi tác động của các thảm họa.

Như đã nêu khái quát ở Chương 1, ngành du lịch cần phải thu hút sự quan tâm của các chính quyền trung ương, cơ quan lập pháp, quản lý, và môi trường xã hội nơi ngành du lịch hoạt động, và các hiệu ứng theo sau đối với nền kinh tế khi có bất kỳ một sự cố nào trong các hoạt động du lịch.

Điều phối và đối tác - Hội đồng du lịch quốc gia

Tổ chức du lịch thế giới (UNWTO) là một cơ quan đặc biệt của Liên hợp quốc. Với số thành viên hiện tại là 150 quốc gia, 7 vùng lãnh thổ và hơn 3000 thành viên liên kết đại diện cho khu vực tư nhân, các tổ chức giáo dục, các hiệp hội du lịch và các cơ quan quản lý du lịch ở địa phương. UNWTO đưa ra một diễn đàn toàn cầu để trao đổi các vấn đề chính sách du lịch. UNWTO kiến nghị các quốc gia nên “xây dựng một chính sách quốc gia về an toàn du lịch cùng với việc ngăn ngừa các rủi ro cho du khách”, và hình thành các hội đồng du lịch quốc gia với các uỷ ban điều hành chịu trách nhiệm quản lý rủi ro trong các lĩnh vực chủ chốt, tùy theo nhu cầu của từng điểm du lịch. Các hội đồng liên ngành bao gồm đại diện của chính phủ và của ngành là rất quan trọng vì nhiều hành động cần thiết có thể và nên do khu vực tư nhân thực hiện. Một uỷ ban chủ chốt của hội đồng du lịch quốc gia có thể là uỷ ban an toàn và an ninh quốc gia, chịu trách nhiệm xây dựng và điều phối các biện pháp nhằm bảo vệ ngành du lịch và các khách hàng của ngành du lịch tại mỗi điểm du lịch. Các cơ quan chính phủ và các bộ phận của ngành du lịch cần phải được tham gia vào uỷ ban an toàn và an ninh như sau:

- Quản lý du lịch quốc gia/Ban Du khách
- Cảnh sát
- Cơ quan chống khủng bố/an ninh
- Cơ quan xuất nhập cảnh
- Văn phòng chương lý (Chánh án?)
- Hải quan
- Giao thông vận tải
- Y tế



- Ngoại giao
- Quản lý thảm họa
- Các hiệp hội công ty hàng không và vận tải
- Hiệp hội khách sạn
- Các hiệp hội người điều hành tua du lịch
- Hiệp hội đại lý du lịch
- Các đại diện lữ hành và du lịch khác
- Các nhóm người tiêu dùng
- Các tổ chức bán lẻ
- Trung tâm nghiên cứu và lưu trữ về an toàn và an ninh du lịch

Ví dụ sau đây từ Nam Phi cho thấy mối quan hệ đối tác giữa các cơ quan chính phủ và ngành du lịch:



An toàn và an ninh của du khách: Kinh nghiệm của Nam Phi

Ngành du lịch thành công dựa vào nhiều nhân tố bao gồm cơ sở hạ tầng tốt, sự mở rộng và đa dạng của sản phẩm du lịch, chiến lược marketing và xúc tiến du lịch sống động và dễ thích ứng, hệ thống thông tin và quản lý tốt, giá cả cạnh tranh, một môi trường sạch sẽ, khoẻ mạnh và an toàn. Ở Nam Phi, chính phủ tin tưởng rằng chìa khoá của thành công là các nhà hoạch định chính sách và ra quyết sách có một cách hiểu phù hợp về ngành du lịch. Phương pháp sau đã được áp dụng trên cơ sở phát triển và xúc tiến du lịch. Du lịch là:

- một sản phẩm đặc biệt và cần phải được đối xử một cách đặc biệt;
- tổng hợp tất cả các hoạt động sống của một dân tộc và về bản chất có tính chất liên bộ và liên ngành nên cần phải được lồng ghép vào tất cả các chính sách và nâng lên cấp độ ưu tiên quốc gia;
- về cơ bản là một loại dịch vụ và một ngành hướng về con người, thành công của ngành này phụ thuộc vào việc tham gia một cách dân chủ của tất cả mọi người;
- xây dựng và xúc tiến du lịch chỉ có thể thành công nếu:
 - do chính phủ chủ trì;
 - khu vực tư nhân (lao động và doanh nghiệp) chèo lái; và
 - dựa vào cộng đồng.
- Chỉ thành công khi có một khuôn khổ quản lý với sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong một mối quan hệ đối tác nhằm huy động và sử dụng chung các nguồn lực.

Chính quyền Nam Phi tiếp cận với an toàn và an ninh du khách từ quan điểm quan hệ đối tác. Nhóm công tác an toàn du lịch (TSTG) được hình thành bao gồm đại diện Bộ các vấn đề môi trường và du lịch, Cơ quan cảnh sát Nam Phi (SAPS), Ủy ban du lịch Nam Phi (SATOUR), Hội đồng doanh nghiệp du lịch của Nam Phi (TBCSA), Kinh doanh chống lại tội phạm (BAC), Bộ Ngoại giao, và 9 sở du lịch của các tỉnh.

Nguồn: Trích từ bài diễn văn của Ngài Thứ trưởng Peter R. Mokaba, Nghị sỹ, tại Hội thảo của WTO về An toàn và an ninh du lịch, Addis Ababa, Ethiopia, 25/4/1997.



Kế hoạch An toàn và an ninh du lịch quốc gia

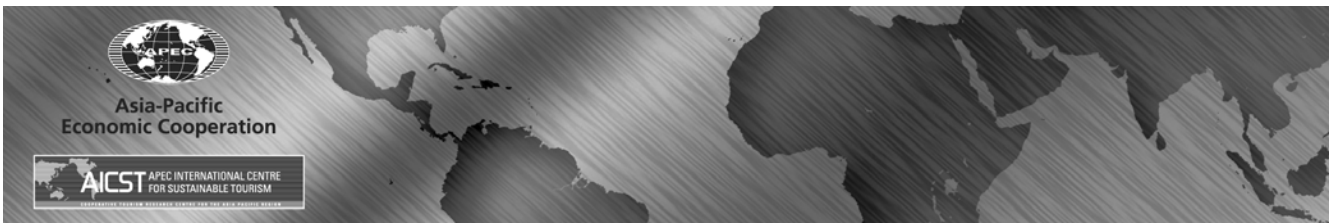
Vì du lịch rất quan trọng đối với các nền kinh tế quốc gia nên cần phải coi việc xây dựng và quản lý ngành này là một vấn đề ưu tiên, và việc xây dựng Kế hoạch an toàn và an ninh du lịch quốc gia được đề xuất như một biện pháp để đạt được điều này. Kế hoạch này cần phải xác định các nội dung chính sau:

- rủi ro tiềm năng đối với du lịch;
- phát hiện và phòng chống các loại tội phạm đối với du khách;
- bảo vệ du khách và người dân không tham gia vào việc buôn bán các chất ma túy trái phép
- bảo vệ các địa điểm và công trình du lịch khỏi sự can thiệp trái phép;
- hướng dẫn cho người vận hành các thiết bị dành cho du khách khi có can thiệp trái phép xảy ra;
- quản lý phương tiện truyền thông;
- thông tin sẽ được cung cấp cho thương mại du lịch quốc tế về các vấn đề an toàn và an ninh;
- quản lý khủng hoảng;
- các tiêu chuẩn và thực tiễn an toàn tại các thiết bị và địa điểm dành cho du khách bao gồm phòng chống hỏa hoạn, trộm cắp, yêu cầu về vệ sinh và y tế;
- xây dựng các quy định về nghĩa vụ tại các cơ sở dành cho du khách;
- các khía cạnh an toàn và an ninh khi cấp giấy phép cho các cơ sở ăn nghỉ, các công ty taxi, và hướng dẫn viên du lịch;
- lưu trữ và thông tin về an toàn của du khách đối với công chúng, áp dụng cả cho du khách đi và đến;
- chính sách quốc gia về sức khỏe của du khách, kể cả hệ thống báo cáo về các vấn đề sức khỏe của du khách;
- bảo hiểm cho du khách và bảo hiểm hỗ trợ du lịch; và
- thống kê nghiên cứu về tội phạm đối với du khách.

Mặc dù tại nhiều quốc gia các trách nhiệm này do các cơ quan quản lý du lịch quốc gia thực hiện, một số cơ quan chính phủ và các nhóm trong ngành du lịch cũng nên được tham gia vì một cuộc khủng hoảng lớn sẽ đòi hỏi nỗ lực chung của tất cả các bên.

Kế hoạch quốc gia nhằm ứng phó với sự kiện bất ngờ trong ngành du lịch

Được xây dựng sau sự kiện 11/9 và được cập nhật vào tháng 4/2005, Kế hoạch quốc gia nhằm ứng phó với sự kiện bất ngờ trong ngành du lịch của Ôxtrâyliya hình thành một khuôn khổ ứng phó và hành động cho các chính quyền trung ương, Bang và vùng lãnh thổ thực hiện cùng với sự cộng tác của ngành du lịch nhằm đảm bảo việc ứng phó nhanh chóng, chi tiết, và có mục tiêu với các sự kiện bất ngờ có tác động ở cấp quốc gia tới ngành du lịch. Kế hoạch này xác định cách thức theo dõi, quản lý, và phục hồi sau sự kiện bất ngờ, và ghi nhận tầm quan trọng của việc hợp tác chặt chẽ giữa chính phủ và ngành du lịch khi phải ứng phó với các sự kiện lớn. Nó đảm bảo là các sự kiện có tác động quốc gia lên ngành du lịch được quản lý một cách tổng hợp toàn chính phủ nhằm giảm thiểu tác động kinh tế tiêu cực lên ngành du lịch. Chính phủ cam kết hợp tác chặt chẽ với ngành du lịch để bảo đảm kết quả tốt nhất cho ngành du lịch Ôxtrâyliya.



Kế hoạch bao gồm những thu xếp để:

- truyền tải thông tin chính xác và kịp thời tới:
 - Chính quyền Bang, Vùng lãnh thổ và chính phủ Ôxtrâyliya và các tổ chức du lịch
 - Ngành du lịch Ôxtrâyliya và quốc tế (bao gồm APEC, PATA và UNWTO)
 - Du khách trong nước và quốc tế
- đảm bảo chính sách ứng phó và biện pháp khắc phục tổng hợp ở mọi cấp chính quyền; và
- điều phối và phổ biến thông tin liên quan tới tác động của các sự kiện bất ngờ đối với ngành du lịch.

Được xây dựng là một kế hoạch đối phó với ‘mọi mối nguy hiểm’, Kế hoạch quốc gia nhằm ứng phó với sự kiện bất ngờ trong ngành du lịch sẽ được thực thi để đối phó với các sự kiện bất ngờ bao gồm cả khủng bố hay chiến tranh, bùng phát bệnh dịch, thiên tai và các sự kiện khác có thể tác động tiêu cực lên ngành du lịch của Ôxtrâyliya. Nó bao gồm những thu xếp ứng phó chung vì các yêu cầu cụ thể sẽ rất đa dạng, tùy vào bản chất và quy mô của sự kiện. Dù vậy, điều quan trọng là nó kiến nghị rằng từng cấp chính quyền chuẩn bị kế hoạch riêng của mình, phù hợp với kế hoạch quốc gia. Kế hoạch này sẽ được Hội đồng bộ trưởng du lịch bao gồm bộ trưởng du lịch của quốc gia, bang và vùng lãnh thổ cho phép.

Hướng dẫn tiếp tục duy trì kinh doanh khi xảy ra đại dịch cúm ở người

Một hỗ trợ thêm từ phía Chính phủ Ôxtrâyliya cho ngành du lịch là việc ban hành gần đây hướng dẫn tiếp tục duy trì kinh doanh và bộ công cụ kinh doanh nhỏ được thiết kế nhằm cung cấp thông tin thực tế và các công cụ lập kế hoạch giúp cho các doanh nghiệp, bao gồm cả người hoạt động du lịch, nhằm chuẩn bị cho một đại dịch cúm ở người. Hướng dẫn, được chuẩn bị cho đại dịch cúm ở người - hướng dẫn tiếp tục duy trì kinh doanh cho các doanh nghiệp Ôxtrâyliya và bộ công cụ, Bộ công cụ cho các doanh nghiệp nhỏ, được Chính phủ Ôxtrâyliya xây dựng cùng với sự tham vấn của các hiệp hội ngành.

Hướng dẫn này khuyến khích các doanh nghiệp cân nhắc lại các chiến lược dự phòng hiện nay để đối phó với các loại đại dịch này và được thiết kế để:

- Khái quát tình hình hiện tại liên quan tới dịch cúm gia cầm và đại dịch cúm và vai trò của Chính phủ;
- Cho phép cân nhắc các tác động tiềm năng của một đại dịch lên các doanh nghiệp ở Ôxtrâyliya; và
- Đưa ra các bước lập kế hoạch tiếp tục duy trì việc kinh doanh nhằm giảm thiểu tác động của một đại dịch, bảo vệ nhân viên, quản lý khách hàng và các bên liên quan.

Bộ công cụ là một công cụ lập kế hoạch toàn diện cho các doanh nghiệp và đưa ra tổng quan chi tiết 10 bước lập kế hoạch nhằm duy trì kinh doanh để đối phó với đại dịch, cũng như các nguồn lực thông tin bổ sung để doanh nghiệp sẵn sàng chuẩn bị.

Cả hai tài liệu này có thể được tải từ trang web của Bộ Công nghiệp, Du lịch và Nguồn lực tại địa chỉ www.industry.gov.au/pandemicbusinesscontinuity.



PATA và Dự án Phục hồi

Dịch SARS - hội chứng suy hô hấp cấp xảy ra đột ngột và có để lại hậu quả tàn phá nghiêm trọng đối với khu vực Châu Á Thái Bình Dương, cướp đi mạng sống của hơn 900 người. Vào thời điểm các cơ quan y tế kiểm soát được bệnh dịch này thì SARS cũng đã gây thiệt hại nặng nề cho các nền kinh tế trong khu vực, đặc biệt là ngành lữ hành và du lịch. Vì sự sợ hãi phải đi lại còn lớn hơn rủi ro thực tế, hàng tỷ đôla và hàng nghìn việc làm đã bị mất đi do người tiêu dùng toàn cầu lựa chọn không đi du lịch, không chỉ không tới các địa điểm bị dịch SARS mà còn cả các quốc gia khác trong toàn khu vực.

Sau vụ tấn công khủng bố ở Bali và xung đột ở Iraq, dịch SARS là khủng hoảng tồi tệ nhất trong lịch sử khá ngắn ngủi của ngành du lịch quốc tế. Các địa điểm ở châu Á Thái Bình Dương gặp cảnh ngộ sụt giảm số lượng du khách gần 14 triệu người trong 6 tháng đầu năm 2003.

Dự án Phục hồi

Khủng hoảng dịch SARS đòi hỏi phải có sự ứng phó mạnh mẽ và hiệu quả nhằm chế ngự được nỗi sợ hãi của du khách quốc tế. Thay mặt cho ngành du lịch, PATA đã xây dựng Dự án Phục hồi Hoàng, một sáng kiến táo bạo nhằm lấy lại lòng tin của khách hàng và doanh nghiệp vào du lịch tới và trong nội bộ khu vực châu Á Thái Bình Dương.

PATA chỉ định một công ty quan hệ công cộng hàng đầu và chuyên gia truyền thông du lịch để quản lý Dự án Phục hồi Hoàng, vốn là một chương trình truyền thông nhằm đưa ra những hình ảnh và thông điệp tích cực về khu vực này thông qua truyền hình, ấn phẩm và truyền thông trực tuyến. Kết quả thu được đã vượt quá cả trông đợi khi Dự án Phục hồi Hoàng giành được sự quan tâm rất lớn của khách hàng chỉ trong vòng chưa đầy 4 tháng. Dự án này có ba mục đích cụ thể nhằm:

1. lấy lại lòng tin của khách hàng vào việc du lịch;
2. xây dựng một tiếng nói chung nhất và nhất quán cho ngành du lịch và lữ hành ở châu Á Thái Bình Dương; và
3. lái việc kinh doanh trở lại các địa điểm ở Châu Á Thái Bình Dương.

Các chiến dịch trên truyền hình

Dự án Phục hồi Hoàng đối mặt với hai thách thức truyền thông chủ yếu: thứ nhất là thuyết phục các du khách đầy sợ hãi và đa nghi rằng đã đến lúc cần đưa khu vực Châu Á Thái Bình Dương trở lại danh sách điểm du lịch của mình; thứ hai là giành được 'giấy mực miễn phí' càng nhiều càng tốt bằng cách lợi dụng mối quan hệ với các công ty truyền thông toàn cầu và các ấn phẩm sáng tạo. Dự án đã thành công cả trên hai mặt trận. Một ví dụ điển hình là chiến dịch 'Chào mừng quay lại' trên kênh CNN, với chi phí thời lượng phát sóng 1 triệu đôla, đã giành được tỷ suất người xem gần 130 triệu hộ gia đình trên toàn thế giới và một quảng cáo trên TV làm xúc động trái tim các du khách ở khắp mọi nơi. Dự án Phục hồi Hoàng cũng xây dựng các chiến dịch quảng bá với kênh BBC World và National Geographic Channel, đồng thời tự sản xuất chiến dịch SMILES của mình.

Quảng cáo trên báo in

Là một phần của chiến dịch Chào mừng quay lại, hai mẫu quảng cáo đã được thay phiên nhau đăng trên tạp chí TIME (bản ở Mỹ và bản quốc tế) và tạp chí Fortune (Bản châu Âu và châu Á). Dự án Phục hồi Hoàng cũng in các tờ quảng cáo của mình trong khuôn khổ chiến dịch SMILES, một nhằm vào khách hàng, một nhằm vào thương mại. Cả hai đều đăng những lời ghi nhận và quảng



Asia-Pacific
Economic Cooperation



bá rộng rãi cho những người đóng góp vào Dự án Phượng Hoàng. Những tờ quảng cáo này được các Tạp chí như National Geographic Traveler, Newsweek, Travel Trade Gazette (TTG Asia), Travel Weekly, Travel Trade Report và STS Times hỗ trợ.

Công chúng

PATA có hai mục tiêu cơ bản khi nhằm vào công chúng. Một là nhằm đạt được càng nhiều sự quan tâm càng tốt, thông qua những nỗ lực của Dự án Phượng Hoàng và chuyên gia tư vấn MDK. Một mục tiêu khác là sử dụng Dự án Phượng Hoàng để xây dựng uy tín và hình ảnh cho PATA trước công chúng, thể hiện với đông đảo các thành viên và ngành du lịch là PATA đang thực hiện các nhiệm vụ chiến lược mới của mình một cách mạnh mẽ để thúc đẩy việc thực hiện các vấn đề chủ chốt có tác động tới khu vực. Dự án Phượng Hoàng đã thành công khi tạo được sự quan tâm tích cực của giới truyền thông nhằm vào khách hàng và ấn phẩm thương mại có trị giá trên 2 triệu đôla.

Xúc tiến du lịch

Một chiến lược khác của Dự án Phượng Hoàng là nhằm khai thác năng lượng sáng tạo và hỗ trợ của 70 chi hội PATA trên toàn thế giới. Ví dụ ở Mỹ, đã có tới 20 chi hội với hơn 3.000 thành viên. Văn phòng khu vực của PATA ở châu Âu, Mỹ và Thái Bình Dương hợp tác chặt chẽ với các chi hội để phổ biến rộng rãi các thông điệp về Châu Á Thái Bình Dương và lấy lại niềm tin vào việc du lịch tới khu vực này.

Hậu Dự án Phượng Hoàng

Vì các chiến dịch và các kênh truyền thông đã được hình thành thông qua Dự án Phượng Hoàng, PATA thu được nhiều bài học quý giá trong quá trình này. PATA, những người đóng góp vào Dự án Phượng Hoàng và ngành du lịch nói chung hiện nay đã được chuẩn bị tốt hơn để xử lý với cuộc khủng hoảng tới sẽ tác động tới khu vực. Thực tế là việc rất nhiều tổ chức du lịch quốc gia và các thành viên của ngành du lịch đã tụ họp nhau lại cùng hợp tác mà chưa từng có tiền lệ nào như vậy chính là một diễn biến rất đáng khích lệ trong bối cảnh nhiều thách thức chờ đợi họ ở phía trước.

Trang Web mới

Một nhân tố quan trọng của Dự án Phượng Hoàng chính là việc xây dựng một trang web mới dành cho khách hàng - travelwithPATA.com. Mục đích chính là cung cấp cho khách hàng những thông tin tin cậy và chính xác về du lịch ở khu vực Châu Á Thái Bình Dương. Cũng như các thông tin, tư vấn, hướng dẫn về điểm du lịch và nhiều thông tin khác. Trang này sẽ là một công cụ quý báu cho PATA trong trường hợp có những sự kiện xảy ra trong tương lai. Trong thời điểm xảy ra khủng hoảng, ví dụ như bùng phát dịch SARS, khách hàng thường hiểu nhầm và tưởng tượng ra các mối nguy hiểm. Nếu không có cách nào tìm được thông tin đáng tin cậy và độc lập thì trang TravelWithPATA.com sẽ đảm bảo rằng khách hàng thế giới sẽ có một bức tranh thực chất khi họ cần nhất.

Nguồn: Trích từ các bài phỏng vấn Ngài Peter De Jong, Chủ tịch Hiệp hội Lữ hành Châu Á – Thái Bình Dương (PATA); và trang web: www.TravelWithPata.com.

Chống khủng bố và Quản lý hậu quả

Các sự kiện xảy ra kể từ ngày 11/9 ở New York đòi hỏi các chính phủ phải xây dựng các biện pháp bảo vệ công dân của mình, cơ sở hạ tầng và cung cấp thiết yếu cho cuộc sống (như điện, nước, chất thải) khỏi sự tấn công khủng bố. Sau vụ đánh bom tàu điện ngầm ở London ngày 7/7/2005, nhiều trọng tâm chống khủng bố quốc tế được tập trung vào các cơ sở hạ tầng giao thông công cộng của các quốc gia dễ bị khủng bố. Vào ngày 11/7/2006, 7 quả bom đã nổ tại các đoàn tàu đông chật hành khách vào buổi tối ở Mumbai, Ấn Độ, giết hại hơn 200 người và làm bị thương hơn 700 người khác.



Các chính phủ trung ương (và cả chính quyền bang/tỉnh nơi thích hợp) đã xử lý rủi ro khủng bố bằng nhiều cách sử dụng hàng loạt cấu trúc tổ chức, nhưng đều có một điểm chung là hậu quả của một sự kiện khủng bố sẽ được quản lý trong một khuôn khổ quản lý thảm họa. Trong những giai đoạn ban đầu của một cuộc tấn công khủng bố (vụ đánh bom tàu điện ngầm ở London là một ví dụ điển hình), các cơ quan thẩm quyền có thể không biết nguồn gốc của sự kiện bất ngờ (ví dụ, có thể người ta sẽ cho rằng đó là một vụ nổ khí gas). Tuy nhiên, các cơ quan quản lý thảm họa vẫn sẽ tiếp tục các thủ tục thông thường của mình, một cách càng thực tế càng tốt, để tiến hành tìm kiếm và cứu nạn, các hoạt động y tế và cứu hỏa. Nói một cách khác, họ vẫn sẽ cần phải quản lý tác động hay hậu quả của sự kiện. Tuy nhiên, một cụm từ mới trong thuật ngữ quản lý thảm họa - quản lý hậu quả - sẽ được áp dụng đối với việc sử dụng các dịch vụ cấp cứu hay hoạt động quản lý thảm họa được tiến hành nhằm ứng phó với một sự kiện khủng bố. Đương nhiên, là việc khẳng định sự tham gia của khủng bố sẽ cần tới sự tham gia thêm của luật pháp và an ninh.

Nói chung thì ngành du lịch và người hoạt động trong ngành sẽ không có vai trò trực tiếp hay trách nhiệm xây dựng hoặc thực hiện các kế hoạch chống khủng bố (những trách nhiệm này là của cơ quan thực thi luật pháp, quốc phòng và các cơ quan chuyên nghiệp của chính phủ); tuy nhiên, do tác động của một sự kiện khủng bố đối với cơ sở hạ tầng và điểm du lịch, các đại diện của ngành cần phải liên lạc với các ủy ban chống khủng bố quốc gia và đảm bảo rằng họ nắm vững các thu xếp và yêu cầu chống khủng bố của quốc gia. Họ cũng cần cung cấp tư vấn chuyên môn về những điểm du lịch dễ bị tấn công cho các cơ quan có thẩm quyền. Ở địa phương, những người hành nghề du lịch cần phải liên lạc với cảnh sát để áp dụng các biện pháp phòng chống và xử lý hậu quả.

Một số quốc gia (kể cả Mỹ và Ôxtrâyliya) đã tìm cách kết hợp các cơ quan chống khủng bố và quản lý thảm họa vào một tổ chức để hỗ trợ việc điều phối các hoạt động chống khủng bố và quản lý thảm họa. Ở Mỹ, Bộ an ninh nội địa (DHS) được Tổng thống Bush thành lập vào tháng 6/2002. Với trách nhiệm dự đoán, ngăn ngừa và ngăn chặn các mối đe dọa đối với Hoa Kỳ, có trách nhiệm đánh giá mức độ dễ bị tổn thương của các công trình cơ sở hạ tầng chủ chốt quốc gia và mối đe dọa an ninh mạng, điều phối các cơ quan liên bang, bang, địa phương, và tư nhân nhằm đảm bảo sự phản ứng hiệu quả nhất.

Bộ An ninh nội địa mới thành lập cũng tiếp nhận Cơ quan quản lý tình trạng khẩn cấp liên bang (FEMA) được thành lập năm 1979, vốn là một cơ quan quản lý thảm họa của chính quyền liên bang Hoa Kỳ.

Sau sự kiện tấn công khủng bố vào Trung tâm thương mại thế giới năm 2001, Chính phủ Ôxtrâyliya đã chuyển cơ quan có trách nhiệm chống khủng bố vào Văn phòng chương lý, và cả Cơ quan quản lý tình trạng khẩn cấp Ôxtrâyliya.

Những người hành nghề du lịch, các địa điểm và hiệp hội du lịch quốc gia nên thường xuyên nâng cao nhận thức của họ về các kế hoạch và bố trí chống khủng bố của quốc gia mình. Điều này bao gồm nhận thức về mức độ cảnh báo hiện hành (ví dụ xem mức độ cảnh báo của Bộ an ninh nội địa Mỹ dưới đây), và nắm vững các biện pháp đặc biệt hay bổ sung cần áp dụng để bảo vệ du khách khi mức độ cảnh báo được nâng lên. Mặc dù các chính quyền trung ương có mức độ phụ thuộc khác nhau vào các chiến lược phòng chống khủng bố do cơ quan tình báo chủ trì và tình trạng sẵn sàng, nhận thức của công chúng về mức độ cảnh báo nhằm phát hiện và báo cáo những dấu hiệu sớm của hoạt động khủng bố có tầm quan trọng đặc biệt.

Hình 9: Ví dụ về mức độ đe dọa: Bộ An ninh nội địa Hoa Kỳ



Những người hành nghề du lịch cần phải xây dựng quy chế vận hành tiêu chuẩn (SOPs) của riêng mình trong khuôn khổ kế hoạch quản lý khủng hoảng để xác định các biện pháp sẽ được áp dụng khi mức độ đe dọa tăng lên. Lực lượng cảnh sát và an ninh/quốc phòng quốc gia cần phải được tham vấn để cung cấp tư vấn đặc biệt. Để biết thêm thông tin về việc xây dựng SOPs cho người hành nghề du lịch xin xem thêm Chương 4.



Bali và Khủng bố: Bài học từ quá khứ

Sau các vụ đánh bom ở hộp đêm Kuta ngày 12/10/2002, Chính phủ, ngành du lịch và cộng đồng ở Bali đã buộc phải thực hiện hàng loạt chiến lược phản ứng nhằm đối phó và đương đầu với hậu quả khủng hoảng du lịch. Việc lấy lại niềm tin của khách hàng và doanh thu diễn ra rất chậm chạp, các nỗ lực gian khổ lại tiếp tục bị ảnh hưởng bởi các sự kiện khủng bố lặp đi lặp lại tại thủ đô Jakarta, do dịch SARS, việc đưa ra quy chế cấp visa có thu phí, và hàng loạt vụ buôn lậu ma túy có liên quan tới người nước ngoài rất rùm beng.



Từ kinh nghiệm vụ tấn công vào hộp đêm Kuta, người dân địa phương đã nâng cao nhận thức và hiểu rõ ngành du lịch và sinh kế của họ dễ bị tổn thương ra sao. Trong khi nhiều người đã chuyển đi nơi khác hoặc trở về làng, một số người khác thì tìm kiếm nghề phụ, các ngành học và đào tạo khác. Thị trường xuất khẩu đồ thủ công, đồ gỗ và dệt may được mở rộng. Tuy nhiên, với thu nhập cá nhân hoặc đầu tư nước ngoài hạn chế, các cơ hội đa dạng hóa kinh tế cũng hạn chế. Chính phủ và ngành du lịch đã cùng nỗ lực để cải thiện các biện pháp an ninh hiện có, đảm bảo an toàn và xúc tiến kinh nghiệm về giá trị cho tất cả các du khách. Sử dụng các mạng lưới, kỹ năng, nguồn lực và kiến thức được phát triển sau vụ đánh bom, cộng đồng Bali đã thành công trong việc thực hiện các chiến dịch giáo dục và môi trường và thậm chí đóng góp vào nỗ lực phục hồi sau sự kiện Sóng thần ở Nam Á. Mặc dù không có một kế hoạch quản lý thảm họa chính thức nào được thực hiện ở hòn đảo này, các biện pháp và kiến thức của địa phương đã giúp nâng cao năng lực và quản lý nguồn lực.

Mặc dù vẫn tiếp tục được tư vấn có tính cảnh báo và sự thay đổi về đối tượng khách du lịch, tính tới 9/2005, số lượng du khách đến sân bay quốc tế Bali đã vượt qua mọi kỷ lục trước đó. Vì du khách lại một lần nữa được chứng kiến “kinh nghiệm Bali” vào đêm ngày 1/10/2005, khi một loạt các vụ đánh bom nổ ra bên ngoài các quán ăn thuộc khu vực mua sắm sầm uất của Quảng trường Kuta và gần Vịnh Jimberan. Không phải là một vụ nổ lớn được điều khiển từ xa, những quả bom này nhỏ hơn và chỉ gói gọn trong ba lô du lịch của thủ phạm. Được chất đầy các mảnh vụn, vụ nổ này đã khiến 22 người thiệt mạng (bao gồm cả 3 kẻ đánh bom tự sát) và 123 người bị thương. Mặc dù hầu hết nạn nhân là người Indonesia, những người thiệt mạng bao gồm cả 4 người Ôtstrâyli và một người Nhật Bản.

Với kinh nghiệm đã kinh qua gần đây, việc ứng phó khẩn cấp sau khi sự kiện này xảy ra đã diễn ra khá hiệu quả và đồng bộ. Khi tất cả cộng đồng, ngành du lịch và lãnh đạo quốc tế đều lên án vụ đánh bom, các trung tâm thông tin báo chí và chỉ huy đã được dựng lên để điều phối thông tin và trợ giúp. Trong khi giới truyền thông tập trung chú ý vào thiệt hại và sự phá hủy của vụ đánh bom, phát ngôn viên chính thức, Tướng I Made Mangku Made Pastika, Người đứng đầu ngành cảnh sát của Bali (là cơ quan chịu trách nhiệm điều tra sau vụ đánh bom thứ nhất) đã đưa ra các số liệu thực tế, phác thảo hướng điều tra và nhấn mạnh những nỗ lực của Chính phủ, cộng đồng và ngành du lịch nhằm đáp lại và duy trì các biện pháp an toàn và an ninh. Ông nhấn mạnh thực tế là sự thay đổi trong chiến thuật của bọn khủng bố chuyển sang sử dụng bom nhỏ để cất giấu chính là một chứng cứ cho thấy các biện pháp an ninh đã được thắt chặt hơn, đồng thời kinh nghiệm của cuộc đánh bom tương tự ở London và Madrid cho thấy khủng bố đã trở thành một vấn đề toàn cầu.

Không giống như vụ đánh bom đầu tiên ở Bali, không có các cuộc rời bỏ lớn và giảm đột ngột lượng du khách. Cuộc khủng hoảng du lịch thứ hai ở Bali có tiến bộ hơn và diễn ra từ từ. Rất nhiều bình luận viên lạc quan cho rằng có lẽ du khách đã trở nên bao dung hơn và chấp nhận sự thật về khủng bố; tuy vụ đánh bom thứ hai gây thiệt hại ít hơn và mức độ nhỏ hơn, những sự kiện này đã hình thành nên những ý kiến liên quan tới tính chất thường xuyên của các vụ đánh bom. Khi một lần nữa du khách lại được các chính phủ nước ngoài cảnh báo khi đi du lịch, các tháng tiếp theo cho thấy tin tức cập nhật thường xuyên nhấn mạnh các vụ tấn công khủng bố ‘sẽ xảy ra’ nhằm vào du khách. Các hoạt động xúc tiến du lịch trong nước và trong khu vực được tăng cường nhưng không đủ để bù đắp những sự giảm sút trong hoạt động kinh doanh và thu nhập của địa phương. Có vẻ hài lòng với những ứng phó ban đầu và phản ứng của du khách, có rất ít bằng chứng cho thấy tiền bạc hoặc các nguồn lực được dành cho các sáng kiến phục hồi trung hoặc dài hạn. Mặc dù Bali tiếp tục dành được rất nhiều giải thưởng quốc tế về chất lượng của sản phẩm và dịch vụ nhưng có vẻ như có rất ít hành động của công chúng hoặc hành động hiển nhiên nhằm xử lý những mối lo ngại về rủi ro, an toàn và an ninh.

Số lượng du khách giảm đi khiến dịch vụ hàng không và đường bộ cũng sụt giảm. Hãng hàng không địa phương Air Paradise bị sụp đổ là hậu quả của chi phí kinh doanh tăng cao. Khi cơ sở thị trường truyền thống tiếp tục thay đổi, ngành du lịch đã nỗ lực để phát huy các thị trường mới như du lịch chữa bệnh và những kinh nghiệm dựa nhiều hơn vào văn hóa. Đối với phần đông du khách,



Bali hiện nay đã được liên hệ chặt chẽ hơn với những vấn đề của một nước Indonesia lớn như bất ổn về chính trị và xã hội, khủng bố và thiên tai. Mặc dù ngành du lịch đã hỗ trợ cho các chương trình giáo dục, đào tạo và cấp học bổng ở địa phương, và nỗ lực để cải thiện sự phối hợp và quan hệ cộng đồng, các vấn đề tồn tại liên quan tới việc sử dụng nguồn lực và phá hủy môi trường đã làm suy yếu các nỗ lực hợp tác. Khi người dân Bali chứng tỏ một sức chịu đựng và lòng kiên định rất đáng nể, hòn đảo này vẫn tiếp tục đấu tranh để hồi phục sau khủng hoảng làm suy giảm lòng tin của khách hàng.

Mặc dù doanh thu hay số lượng du khách tới Bali vẫn chưa có được sự hồi sinh, cuộc tấn công khủng bố thứ hai cho thấy giá trị của việc học hỏi từ kinh nghiệm quá khứ. Cho dù đó có phải là hệ quả của việc tăng cường an ninh hay không thì vụ đánh bom và thiệt hại mà nó gây ra đã giảm đi rất đáng kể vào sự kiện 1/10/2005. Kinh nghiệm, các mạng lưới và kỹ năng được hình thành đã giúp:

- điều phối hiệu quả nguồn nhân lực và nguồn lực ứng phó khẩn cấp
- hình thành các hoạt động có thể nhận biết và trung tâm truyền thông
- xác định một người phát ngôn đáng tin cậy để thông báo với giới truyền thông
- tăng cường năng lực truyền thông dựa trên sự thành thật, quyền hạn, và đặt sự kiện xảy ra vào một bối cảnh rộng hơn; và
- kết hợp tốt hơn cộng đồng, ngành du lịch và các chiến lược của chính phủ

Mặc dù Bali vẫn chưa đạt được sự bền vững của du lịch và của ngành du lịch, kinh nghiệm của họ cho thấy giá trị của nhận thức và các quy trình liên quan tới việc quản lý rủi ro và khủng hoảng. Đó phải là một nỗ lực liên tục và hợp tác sao cho tất cả các bên liên quan nỗ lực nhận thức và cải thiện. Tương tự, mặc dù ngành du lịch tỏ ra rất kiên cường, các điểm du lịch và các bên liên quan nên cân nhắc và lập kế hoạch vượt ra ngoài những vấn đề trước mắt.

Nguồn: Bali Discovery 2006, Bali SOS 2006 và PATA 2006.

Phòng chống tội phạm có tổ chức

Ở cấp độ quốc gia, các cơ quan quản lý du lịch có thể hỗ trợ cho hoạt động của cảnh sát và các cơ quan khác nhằm chống lại tội phạm có tổ chức bằng cách hỗ trợ cho các hành động được thiết kế nhằm ngăn ngừa tội phạm và vũ khí được chuyển vào quốc gia mình. Điều này bao gồm ủng hộ việc sử dụng các hệ thống kiểm soát tại sân bay và các cửa khẩu khác.

Một biện pháp khác nhằm ngăn ngừa tội phạm có tổ chức là xác định bản chất của vi phạm hay các hành vi phạm tội và thiết kế các chiến dịch thông tin phù hợp cho du khách và thương mại du lịch nội địa và quốc tế. Tội phạm có tổ chức thường bao giờ cũng có mục đích đặc biệt mặc dù nó có vẻ ngẫu nhiên.

Ví dụ, khi Mexico nhận ra rằng vấn đề tội phạm của nước này liên quan tới du lịch bằng ô tô và xe buýt, nước này đã thành lập dịch vụ cảnh sát hỗ trợ du khách trên đường cao tốc được gọi là 'Thiên thần xanh' (một biệt đội các xe tải được trang bị radio với nhân viên nói được hai thứ tiếng, hoạt động hàng ngày để bảo vệ, hỗ trợ y tế, hỗ trợ cơ khí, và nhu yếu phẩm cơ bản cho du khách), xây dựng và phổ biến các tài liệu thông tin cho du khách về du lịch an toàn bằng xe ô tô và xe buýt ở Mexico.



Du lịch và bảo vệ trẻ em

Mặc dù du lịch từ lâu đã là ngành thu hút nhiều lao động, tạo thu nhập và năng lực tái đầu tư, mặt tối của du lịch cũng cho thấy việc khai thác những đối tượng yếu ớt và dễ bị tổn thương. Du lịch tình dục, buôn lậu, khiêu dâm và tình dục trẻ em là những loại hình tội phạm có tổ chức và không may là rất phổ biến ở nhiều điểm du lịch nổi tiếng, đặc biệt là ở các quốc gia đang phát triển. Mặc dù những hoạt động này nhìn chung bị coi là phạm pháp cả ở thị trường nguồn và cộng đồng tiếp nhận, các nạn nhân hiếm khi có khả năng áp dụng bất kỳ một hành động có ý nghĩa nào.

Công ước của Liên hợp quốc về quyền trẻ em (Điều 34 và 35) nói rằng *tất cả trẻ em* đều phải được bảo vệ khỏi mọi hình thức khai thác và lạm dụng tình dục kể cả việc sử dụng trẻ em vào hoạt động mại dâm, ấn phẩm khiêu dâm và buôn lậu. Dựa trên công ước này, nhiều chính phủ đang áp dụng biện pháp tiếp cận chủ động nhằm nâng cao nhận thức và bảo vệ trẻ em một cách công khai. Là một nỗ lực phối hợp giữa chính phủ, ngành du lịch và các cộng đồng, nhiều chính sách và chiến dịch đã được thực hiện để giảm bạo hành, khai thác và lạm dụng phụ nữ và trẻ em của du khách và người nước ngoài. Được hỗ trợ bởi nhiều đạo luật đa quốc gia và các hiệp định dẫn độ, việc kết tội thành công có thể dẫn tới những hình phạt rất nghiêm trọng.

Những chương trình như Du lịch vì trẻ em hiện đang được thực hiện ở Thái Lan, Indonesia, Campuchia, Philippines, Lào, Việt Nam và Myanmar, giúp giáo dục cho những người hành nghề du lịch và các du khách cách xác định và báo cáo những trường hợp mà trẻ em có thể gặp rủi ro. Bất chấp biên giới quốc tế, quan hệ quốc tế hay sự khác biệt về văn hóa, những chương trình như thế này cho thấy nỗ lực phối hợp trong ngành du lịch có thể thực sự đóng một vai trò sống còn nhằm giảm bớt rủi ro và tính dễ bị tổn thương.



Nguồn: Child Wise 2006

Quản lý rủi ro du lịch ở khu vực Thái Bình Dương

Một nghiên cứu nhằm xem xét các loại rủi ro cần phải được quản lý ở khu vực Oceania (Wilks, 2003) cho thấy nhiều quốc đảo ở Thái Bình Dương đều giống nhau ở một điểm là không quan tâm tới an toàn hay an ninh, một số tội phạm nhỏ, lốc xoáy và hoạt động địa chất, và hàng loạt những loại bệnh truyền nhiễm tiềm năng (chủ yếu là sốt xuất huyết, viêm gan A và sốt thương hàn). Sốt rét được ghi nhận ở Đảo Solomon và Vanuatu, trong khi bệnh viêm não Nhật Bản được ghi nhận ở vùng Bắc Marianas. Báo cáo này kết luận rằng hàng loạt bệnh truyền nhiễm khu trú trong khu vực này cho thấy tất cả các du khách cần phải mua bảo hiểm y tế phù hợp khi đi du lịch, đặc biệt là cả việc sơ tán y tế khẩn cấp. Nhiều địa điểm nhỏ bé và xa xôi không có sẵn chăm sóc y tế phù hợp khi du khách cần được xử lý khẩn cấp.

Thảm họa ở châu Á Thái Bình Dương

Rất nhiều quốc gia châu Á, đặc biệt là ở Đông Nam Á có dân số đông đúc và dễ bị thảm họa với tác động nghiêm trọng và tiêu cực tới nền kinh tế và sự phát triển. Các quốc gia có đường bờ biển dài thường xuyên bị ảnh hưởng của lốc xoáy (bão); lũ lụt là chuyện thường xuyên xảy ra hàng năm trong khu vực và gây thiệt hại về sinh mạng và phá hủy những khu vực rộng lớn ở Ấn Độ, Indonesia



và Bangladesh; lũ quét rất phổ biến ở các vùng đồi núi, hoạt động địa chấn rất phổ biến ở châu Á, và ở Ấn Độ toàn bộ khu vực cận dãy Himalaya là khu vực rất hay xảy ra động đất.

Lở đất ngày càng phổ biến ở các vùng đồi núi gây ra thiệt hại lớn cho đường xá, cầu cống, nhà cửa, đất đai cũng như thiệt hại về sinh mạng con người. Các vụ phun trào núi lửa gần đây đã gây ra thiệt hại nặng nề về người và phá hủy nghiêm trọng. Các điều kiện khí hậu không thuận lợi đã gây ra tình hình hạn hán thường xuyên ở Ấn Độ, Pakistan, Burma và Indonesia, trong khi đó việc lây lan thường xuyên các loại bệnh qua đường tiêu hóa như dịch tả, thương hàn, lây nhiễm qua đường hô hấp, và các bệnh lây nhiễm liên quan tới côn trùng cũng rất phổ biến. Lốc xoáy và lũ lụt là những sự kiện diễn ra theo mùa ở khu vực Thái Bình Dương, trong khi hoạt động núi lửa và động đất là những nguồn rủi ro bổ sung và khá nghiêm trọng đối với các cộng đồng.

Thảm họa ở châu Á Thái Bình Dương cũng có nguyên nhân bắt nguồn từ sự bất ổn trong dân chúng, khủng bố và tai nạn giao thông.



Tai nạn giao thông

Những tai nạn giao thông như đâm xe buýt, trật đường ray tàu hoả và tai nạn đắm phà là những trường hợp khẩn cấp khá thông thường tại những nước phát triển, tuy nhiên khi nếu có một số lượng lớn du khách quốc tế trong số nạn nhân thì nó sẽ thu hút được sự chú ý đáng kể từ giới truyền thông. Mức độ quan tâm của giới truyền thông thường liên quan tới tần số, quy mô và mức độ nghiêm trọng của tai nạn (đặc biệt là số lượng người bị thương và thiệt mạng); tuy nhiên, những sự nổi tiếng này thường tạo ra những hình ảnh và quan niệm tiêu cực về điểm du lịch.

Mặc dù các quan chức phụ trách du lịch và các điểm du lịch thường không phải chịu trách nhiệm trực tiếp đối với các tai nạn này, những trường hợp như vậy thường cho thấy sự lơ là trong việc giám sát các điều kiện và tiêu chuẩn an toàn. Vụ tai nạn xe buýt nổi đình đám gần đây ở Ai Cập (1/2006) có nguyên nhân là do xe đi với tốc độ cao trong khi điều kiện đường xá kém, còn vụ đắm phà chở khách du lịch ở Bahrain làm 44 người bị thiệt mạng vào 3/2006 là do không ổn định và không có giấy phép. Những trường hợp tai nạn tương tự thường là do số lượng hành khách quá đông, thiết bị an toàn không đủ, điều kiện vận hành kém và sao nhãng nói chung. Những tai nạn đắm phà và xe mô tô đã trở nên quá phổ biến ở Thái Lan trong năm 2005 đến nỗi Chính phủ Ôxtrâyliia bắt đầu chính thức cảnh báo du khách về mối nguy hiểm liên quan tới việc sử dụng các phương tiện giao thông này.

Mặc dù nhiều quốc gia đã luật hóa tiêu chuẩn an toàn tối thiểu, việc tuân thủ và duy trì những quy định này thường là trách nhiệm của từng người vận hành. Là một phần của quy trình quản lý rủi ro chủ động, các doanh nghiệp cần phải xem xét và thực hiện các thủ tục an toàn thực tiễn tốt nhất, còn chính phủ và ngành du lịch cần phải ép những người vận hành nguy hiểm tuân thủ thông qua việc áp dụng các quy định về an toàn và các quy định của pháp luật.

Những chiến lược ngăn ngừa chung đối với các doanh nghiệp và người hoạt động du lịch bao gồm:

- thường xuyên kiểm tra độ an toàn của xe cộ/thiết bị/công trình;
- định kỳ thanh tra, bảo dưỡng và sửa chữa;
- đào tạo/cấp chứng chỉ an toàn cho người lao động
- xem xét và tuân thủ các điều kiện vận hành an toàn tối thiểu, ví dụ như công suất tối đa, thiết bị an toàn, thủ tục sơ tán, các điều kiện môi trường; và
- bảo hiểm (yêu cầu tuân thủ an toàn).

Việc tiếp tục vận hành và kinh doanh du lịch sau các vụ tai nạn giao thông lớn thường phụ thuộc nhiều vào mức độ sai sót của người vận hành và hiệu quả của các hoạt động công chúng sau đó.



Việc thông tin về khủng hoảng phải diễn ra kịp thời, thể hiện sự cảm thông/thấu hiểu phù hợp và dựa trên những con số chính xác. Nếu có thể, vụ tai nạn cần phải được đặt vào một bối cảnh cụ thể với giải thích rộng hơn về lịch sử hay hồ sơ về độ an toàn và mức độ hài lòng của du khách. Cần phải hỗ trợ thích hợp cho nạn nhân và gia đình nạn nhân. Việc phục hồi hiệu quả thường đòi hỏi phải thể hiện được khả năng truyền thông và xử lý các mối quan ngại về an toàn của khách hàng tiềm năng.

Nguồn: ABC News 2006, BBC News 2006 và DFAT 2006

Các thu xếp quản lý thiên tai ở châu Á và Thái Bình Dương

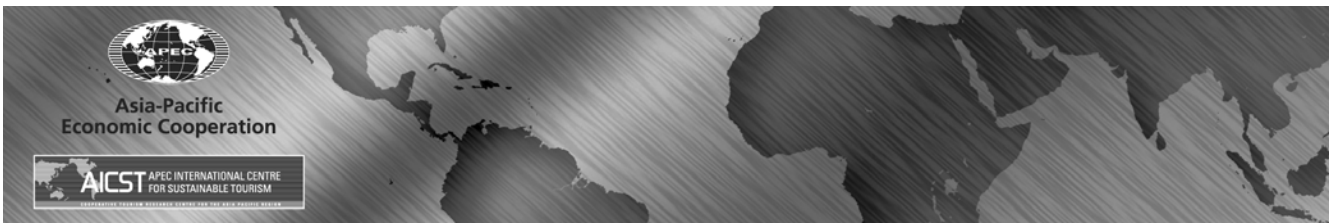
Các Hội đồng quản lý thiên tai tồn tại dưới hình thức này hay hình thức khác tại hầu hết các quốc gia châu Á và Thái Bình Dương, nơi mà thập kỷ vừa qua đã chứng kiến sự chuyển dịch mô hình từ các hoạt động cứu trợ và ứng phó sang một khuôn khổ quản lý rủi ro thảm họa toàn diện. Nói chung, các chiến lược giảm nhẹ rủi ro và quản lý thảm họa thường liên quan tới những xu hướng trong nước và quốc tế bao gồm các chiến lược phát triển kinh tế và giảm nghèo và Các mục tiêu phát triển thiên niên kỷ của Liên hợp quốc.

Các Hội đồng quản lý thiên tai (hoặc các cơ quan tương ứng) tư vấn cho các chính phủ, xây dựng chính sách và định hướng chiến lược nhằm quản lý thảm họa, điều phối hoạt động, và đưa ra khuôn khổ để xây dựng và thực hiện các kế hoạch. Nói chung, trách nhiệm quản lý thảm họa được phân bổ cho chính quyền trung ương, bang/tỉnh, huyện và địa phương. Trách nhiệm chính của chính quyền trung ương là xây dựng và duy trì quy định pháp luật liên quan, giao trách nhiệm, bảo đảm an ninh, ổn định và sự phồn vinh của quốc gia và đưa ra các định hướng chiến lược. Chính quyền huyện và địa phương thường có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ, phương tiện và kiểm soát đối với sức khỏe và hạnh phúc của các cộng đồng.

Các hệ thống quản lý thảm họa ở châu Á cũng áp dụng hình thái chung tương tự nhưng không có một mô hình thống nhất. Tuy nhiên, việc chuyển dịch gần đây và phổ biến từ ứng phó và cứu nạn sang các chương trình quản lý rủi ro thảm họa toàn diện dựa vào cộng đồng bao gồm tập trung vào mối quan hệ đối tác giữa chính quyền trung ương và địa phương và các tổ chức phi chính phủ để thúc đẩy việc giảm nhẹ rủi ro và chuẩn bị sẵn sàng đối phó với thảm họa. Yêu cầu và sự đóng góp của người hoạt động và các hiệp hội du lịch phù hợp với phương pháp đa trọng tâm, dựa vào cộng đồng này để tiếp cận với việc quản lý thảm họa và rủi ro.

Ví dụ về các thu xếp quản lý thiên tai ở khu vực châu Á Thái Bình Dương:

- Hội đồng điều phối thiên tai của Philippine được thành lập theo Sắc lệnh của Tổng thống năm 1978 là cơ quan lập chính sách cao nhất đối với các vấn đề liên quan tới thảm họa. Đồng thời cũng có các hội đồng điều phối ở cấp khu vực và một vài cấp khác.
- Việt Nam cũng hay bị lũ lụt, bão và hạn hán và những thiên tai này được quản lý thông qua Chiến lược quốc gia thứ hai nhằm giảm nhẹ và quản lý thiên tai (2001 – 2010) vốn đưa ra các biện pháp và nguyên tắc giảm nhẹ và nhiệm vụ chủ chốt của Ủy ban quốc gia về giảm nhẹ và quản lý thiên tai.
- Thái Lan có Ủy ban phòng vệ dân sự quốc gia cũng như các kế hoạch quản lý thiên tai ở từng cấp, được sự hỗ trợ từ cấp trung ương. Vào 10/2002, một Vụ mới với tên gọi Chuẩn bị sẵn sàng và giảm nhẹ thiên tai đã được thành lập trong Bộ nội địa đảm nhiệm các chức năng trước kia do một số cơ quan thực hiện.
- Chính phủ Bangladesh có các ủy ban quản lý thiên tai ở cấp trung ương và địa phương và có Văn phòng quản lý thiên tai và Cơ quan quản lý thực phẩm và thiên tai. Chương trình quản lý thảm họa toàn diện của họ (CDMP) dựa trên văn hóa quản lý rủi ro thảm họa với các chương trình bao gồm phát triển quan hệ đối tác, trao quyền cho cộng đồng, tăng cường năng lực, quản lý thông tin nghiên cứu, và quản lý việc ứng phó. CDMP nhằm đảm



bảo việc quản lý thảm họa được lồng ghép vào hoạt động chủ yếu của chính phủ, với sự liên hệ mạnh mẽ với quy hoạch phát triển. Kế hoạch hành động thảm họa địa phương được xây dựng cho 900 cộng đồng.

- Đảo Cook có một Hội đồng quản lý thảm họa quốc gia (NDC) làm nhiệm vụ đầu mối của tất cả các hoạt động quản lý thảm họa cùng với Văn phòng quản lý thảm họa quốc gia - là ban thư ký của NDC. Thư ký của các Đảo bên ngoài và Thị trưởng của Hội đồng Đảo chịu trách nhiệm xây dựng các hoạt động quản lý thảm họa ở đảo của mình. Hệ thống của đảo này được xây dựng trên mô hình hệ thống quốc gia nhằm đảm bảo sự đồng bộ. NDC hỗ trợ các đảo bằng cách hướng dẫn, tư vấn chính sách và cung cấp nguồn lực.

Chương trình quản lý thảm họa toàn diện (CDMP) được UNDP và Cơ quan phát triển quốc tế của Anh đồng tài trợ đã được khởi xướng ở nhiều quốc gia châu Á kể từ 11/2003. Chiến lược quốc tế của Liên hợp quốc nhằm giảm nhẹ thảm họa (UNISDR) là cơ sở để xây dựng các chương trình quản lý thảm họa ở châu Á và Thái Bình Dương.

Trung tâm sẵn sàng ứng phó với thảm họa của châu Á

Đào tạo, tập huấn và hỗ trợ được Trung tâm sẵn sàng ứng phó với thảm họa của châu Á (ADPC) đặt tại Bangkok cung cấp (<http://www.adpc.net>). Được thành lập năm 1986 với hỗ trợ tài chính của UNDP theo đề nghị của Tổ chức cứu nạn thảm họa Liên hợp quốc (hiện nay là Văn phòng điều phối các vấn đề nhân đạo - OCHA), ADPC là một tổ chức phi lợi nhuận hỗ trợ việc thúc đẩy các cộng đồng an toàn hơn và phát triển bền vững thông qua việc thực hiện các chương trình và dự án giảm nhẹ tác động của thảm họa tại các quốc gia và cộng đồng ở châu Á Thái Bình Dương như:

- Xây dựng và đẩy mạnh năng lực, khuôn khổ và cơ chế quản lý rủi ro thảm họa thể chế bền vững, và hỗ trợ việc xây dựng và thực hiện các chính sách của chính phủ;
- hỗ trợ việc phổ biến và trao đổi chuyên môn, kinh nghiệm và thông tin quản lý rủi ro thảm họa; và
- nâng cao nhận thức và củng cố kiến thức và kỹ năng quản lý rủi ro thảm họa.

Trung tâm này có đội ngũ cán bộ là các chuyên gia từ nhiều quốc gia và thu hút chuyên môn và kinh nghiệm của 350 hiệp hội và mạng lưới hơn 4.300 học viên từ 75 quốc gia.

Khu vực địa lý mà Trung tâm quan tâm bao gồm khu vực Đông Nam và Đông Á, cận lục địa Ấn độ và Thái Bình Dương. ADPC làm việc chặt chẽ với các cộng đồng địa phương, các chính quyền địa phương và trung ương, các cơ quan khu vực để nâng cao nhận thức, thúc đẩy các chính sách phù hợp, xây dựng cơ chế thể chế bền vững, tăng cường kiến thức và kỹ năng, hỗ trợ trao đổi kinh nghiệm và chuyên môn về quản lý rủi ro, thảm họa và khủng hoảng. Các chương trình của ADPC rất được áp dụng rất đa dạng, xác định tất cả các mối nguy hiểm, và bao trùm tất cả các khía cạnh của chuỗi quản lý khủng hoảng và rủi ro từ việc ngăn ngừa và giảm nhẹ, chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó, cho tới tái thiết và phục hồi.

Mạng lưới ứng phó thảm họa du lịch

Các nhà lãnh đạo của ngành du lịch khi tham dự Diễn đàn kinh tế thế giới diễn ra vào 1/2005 đều cần nhắc tác động của thảm họa sau cơn Sóng thần ở Nam Á vào 12/2004. Sau đó các nhà lãnh đạo đã xây dựng lực lượng phản ứng liên ngành và thực hiện một nghiên cứu khả thi để giúp phát triển mạng lưới ứng phó thảm họa du lịch. Mục đích của nghiên cứu này là:

- Xây dựng một bản đồ rủi ro toàn cầu, xác định những loại rủi ro có nhiều khả năng sẽ xảy ra và nơi mà các rủi ro này dễ xảy ra;
- Xác định (bản đồ) mạng lưới ứng phó thảm họa du lịch đang hoạt động hiện nay. Nhiệm vụ này cần phải xác định sự trùng lặp trong các nỗ lực và năng lực, cũng như những phần có thiếu trong năng lực ưu tiên;



- Đề xuất và kiến nghị những việc cần làm để xây dựng một mạng lưới ứng phó thảm họa cảnh báo sớm hiệu quả, có thể ứng phó một cách kịp thời đối với hầu hết rủi ro trong tương lai; và
- Gợi ý các bước tiếp theo và nguồn lực cần thiết để thực hiện mạng lưới này.

Điều tra về mạng lưới phục hồi thảm họa hiện có và các nguồn lực sẵn có để giúp ngành du lịch dự đoán, lập kế hoạch, phản ứng và phục hồi sau thảm họa. Cần lưu ý là ngành du lịch nên cải thiện chiến lược truyền thông chủ động với các chính quyền và giới truyền thông vì hiện nay sự hiểu biết về tầm quan trọng của ngành du lịch trong việc hỗ trợ phục hồi sau thảm họa của cộng đồng đang rất hạn chế.

Tóm tắt Chương

Chương này xác định rằng các chính phủ trung ương chịu trách nhiệm xây dựng, điều phối và thực hiện chính sách liên quan tới việc quản lý rủi ro và thảm họa, đề ra định hướng chiến lược đối với quy trình quản lý rủi ro và thảm họa và tài trợ cho các hoạt động hữu quan. Chương này xác định nhu cầu tham gia của các hội đồng du lịch quốc gia vào việc quản lý rủi ro và thảm họa và nhấn mạnh lợi ích của quan hệ đối tác hiệu quả giữa các cơ quan chính phủ và ngành du lịch. Các nhân tố chủ chốt của một Kế hoạch An toàn và An ninh du lịch quốc gia và Kế hoạch quốc gia để ứng phó với sự kiện xảy ra trong ngành du lịch được nghiên cứu và nhu cầu đối với kế hoạch tiếp tục duy trì kinh doanh được xác định. Những thu xếp để chuẩn bị và ứng phó với sự kiện khủng bố được thảo luận, đồng thời cũng khái quát chung về các thu xếp quản lý thảm họa quốc gia ở khu vực châu Á Thái Bình Dương. Chương này kết luận với tổng quan về đề xuất Mạng lưới ứng phó thảm họa du lịch.

Tài liệu tham khảo

Hãng tin ABC News Trực tuyến 12/1/2006, 'Nghỉ ngơi có sự mệt mỏi trong tai nạn xe buýt ở Ai cập' [trực tuyến] <http://www.abc.net.au/news/newsitems/200601/s1546139.htm> truy cập 21/7/2006

Hiệp hội tiêu chuẩn Ôxtrâyliya/ Hiệp hội tiêu chuẩn New Zealand 1995, 'Tiêu chuẩn quản lý rủi ro AS/NZS 4360-1995'

Hãng tin BBC News 31/3/2006, 'Nhiều người chết trong thảm họa đắm tàu ở Bahrain' [trực tuyến] http://news.bbc.co.uk/1/hi/world/middle_east/4862948.stm truy cập 21/7/2006

Bali Discovery 2006, 'Tin tức cập nhật về Bali' <http://www.balidiscovery.com/update/archive.asp> (nhiều bài báo từ 2002- 2006)

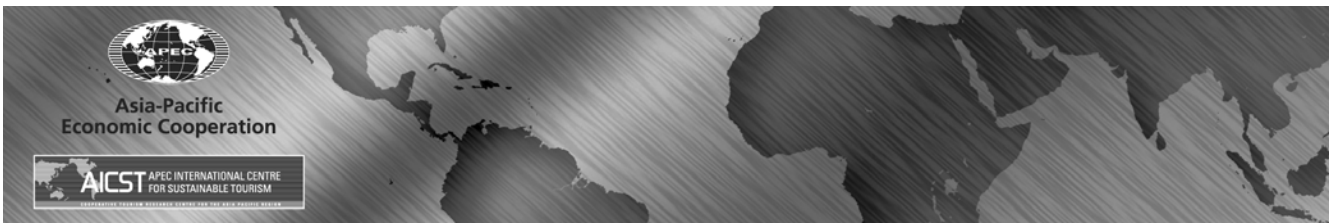
Bali SOS 2006, 'Mạng lưới khẩn cấp Bali' [trực tuyến] <http://www.balisos.com>

Child Wise 2006, [trực tuyến] <http://www.childwise.net/preventing-child-sex-tourism.php> Truy cập 23/8/2006

DFAT. Bộ ngoại giao và thương mại 2006, 'Tư vấn du lịch cho Thái Lan. Chính phủ Ôxtrâyliya' [trực tuyến] http://www.smarttraveller.gov.au/zw-cgi/view/Advice/Thái_Lan truy cập 21/7/2006

Hiệp hội lữ hành châu Á Thái Bình Dương (PATA) 2006, 'Thông tin và cập nhật về Bali', [trực tuyến] <http://www.pata.org/patasite/index.php?id=1300> truy cập 13/6/2006

Wilks, J. 2003, 'Quản lý rủi ro ở các điểm du lịch thuộc Oceania'. Trong tác phẩm: Cooper, C. & Hall, C.M. (biên tập), Cẩm nang du lịch khu vực – Oceania. London: Channel View, ấn phẩm



CHƯƠNG 4: XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC KINH DOANH DU LỊCH VÀ CÁC ĐỊA ĐIỂM DU LỊCH

Mục đích

Mục đích của Chương này là đưa ra các biện pháp để giúp điểm du lịch và cá nhân/doanh nghiệp/tổ chức kinh doanh du lịch sẵn sàng ứng phó và giải quyết các tác động của khủng hoảng.

Chương này tập trung vào việc xây dựng và thực hiện các chiến lược giải quyết khủng hoảng đối với các điểm du lịch, cũng có thể áp dụng các chiến lược này cho các tổ chức/doanh nghiệp kinh doanh du lịch nếu gặp tình huống tương tự.

Giới thiệu

Như đã đề cập trong kết luận tại Chương 2, bất kể hiệu quả của quy trình kiểm soát rủi ro du lịch như thế nào, khủng hoảng vẫn sẽ ảnh hưởng đến các tổ chức kinh doanh du lịch, cũng như các thảm họa vẫn sẽ tác động lên cộng đồng và các cơ sở du lịch trong khu vực bị ảnh hưởng. Rủi ro tồn dư là thuật ngữ áp dụng đối với rủi ro còn lại sau khi các biện pháp xử lý rủi ro đã thực hiện. Một thực tế tất yếu là thảm họa và khủng hoảng vẫn sẽ xuất hiện trở lại và cần có các biện pháp giải quyết chúng.

Phương thức phổ biến để giải quyết rủi ro tồn dư là áp dụng các chiến lược xử lý theo các bước phòng ngừa/giảm nhẹ, sẵn sàng, ứng phó và hồi phục. Cần lưu ý là những biện pháp này không phải là xử lý tách bạch khủng hoảng, mà là các chiến lược xử lý khủng hoảng tổng thể.

Mặc dù thảm họa và khủng hoảng là không tránh khỏi, các tổ chức kinh doanh du lịch và ngành công nghiệp du lịch có thể giảm thiểu thiệt hại và tạo điều kiện cho việc trở lại hoạt động bình thường bằng cách áp dụng đầy đủ các chiến lược xử lý hiệu quả.

Du khách luôn có kỳ vọng cao nhưng hợp lý đối với các biện pháp bảo vệ khách hàng mà các tổ chức kinh doanh du lịch và điểm du lịch áp dụng. Xử lý không tốt khủng hoảng sẽ dẫn đến mất lòng tin, bị chỉ trích công khai trên diện rộng, gây sự chú ý quá mức của báo chí và thậm chí có nguy cơ buộc phải theo đuổi các thủ tục tố tụng tốn kém và kéo dài. Các điểm du lịch và tổ chức hoạt động du lịch sẽ không tránh khỏi phải chịu trách nhiệm đối với du khách về mức độ chuẩn bị và khả năng giải quyết và hồi phục sau một khủng hoảng kinh doanh hoặc sau những tác động của thảm họa công cộng.

Khủng hoảng kinh doanh là những sự việc có thể:

- cản trở hoạt động kinh doanh bình thường, bao gồm việc cung cấp dịch vụ cho du khách;
- gây ra sự mệt mỏi và chán nản cao độ cho du khách, nhân viên và cộng đồng;
- làm giảm danh tiếng của tổ chức kinh doanh du lịch và điểm du lịch;
- tạo ra những khó khăn đáng kể trong việc phối hợp hoạt động;
- gây ra những vấn đề lớn về quản lý thông tin và truyền thông;
- tác động tiêu cực đến nền kinh tế địa phương và quốc gia;
- là những sự kiện có thể kéo dài; và
- gây sự chú ý của báo chí và công chúng.



Bốn Chiến lược xử lý khủng hoảng

Ban đầu được xây dựng bởi Tổ chức khắc phục thảm họa của LHQ (UNDRO) ba mươi năm trước, các chiến lược xử lý khủng hoảng toàn diện bao gồm ngăn ngừa/giảm thiểu, sẵn sàng, ứng phó và hồi phục (PPRR) được áp dụng rộng rãi và giúp các điểm du lịch và các doanh nghiệp/tổ chức kinh doanh du lịch có biện pháp và phương pháp luận có tính liên hoàn để xử lý khủng hoảng. Các chiến lược này đã được kiểm nghiệm bởi thời gian. Mặc dù có nhiều loại hình PPRR được ứng dụng (ví dụ như chiến lược 4R – giảm thiểu, sẵn sàng, ứng phó và hồi phục), về cơ bản các thuật ngữ như ngăn ngừa/giảm thiểu, sẵn sàng, ứng phó và hồi phục được sử dụng khá rộng rãi trong các quy trình xử lý rủi ro hiện nay, và đây là cũng những thuật ngữ được sử dụng trong xử lý khủng hoảng. Vì vậy, việc bản hướng dẫn này sử dụng chiến lược PPRR cũng là phù hợp và nhất quán với thực tiễn hiện nay.

PPRR là các chiến lược chứ không phải các bước xử lý khủng hoảng. Cần lưu ý là ngăn ngừa/giảm thiểu và sẵn sàng là những quy trình nối tiếp nhau, không có điểm kết thúc. Ví dụ khi một kế hoạch xử lý khủng hoảng được xây dựng, nhân viên phải được hướng dẫn về kế hoạch đó; kế hoạch đó phải được thử nghiệm, rút kinh nghiệm và sửa đổi sao cho phù hợp; và nhân viên lại tiếp tục được hướng dẫn và thử nghiệm về kế hoạch được sửa đổi đó: như vậy việc lập kế hoạch là một tiến trình liên tục.

1. Ngăn ngừa/giảm thiểu

Bốn chiến lược xử lý khủng hoảng trên là những biện pháp xử lý đối với rủi ro tồn dư trong quá trình xử lý rủi ro nói chung. Vì vậy, các biện pháp xử lý rủi ro nhằm ngăn ngừa hoặc giảm thiểu (giảm tác động) rủi ro cần phải được xây dựng và thực hiện trước đó (xem Chương 2). Tuy nhiên, là một phần của quá trình theo dõi và giám sát, cần xem xét và đánh giá việc thực hiện những biện pháp này đối với các nguồn mới của rủi ro tác động tới các tổ chức/doanh nghiệp kinh doanh du lịch hoặc điểm du lịch.

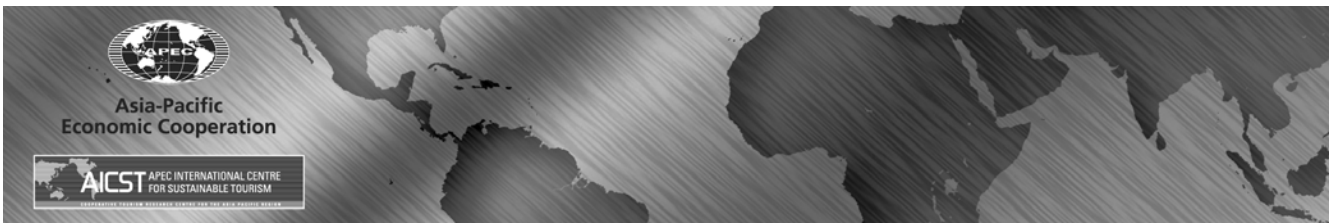
Đối với cả doanh nghiệp/tổ chức và điểm du lịch, một công cụ hỗ trợ trong việc quản lý doanh nghiệp chiến lược là phân tích SWOT (Điểm mạnh, Điểm yếu, Cơ hội, và Nguy cơ), đưa ra một cấu trúc để xác định những điểm mạnh, điểm yếu của nội bộ một tổ chức cũng như cơ hội và thách thức bên ngoài tổ chức đó.

Phân tích SWOT được sử dụng khi xây dựng các kế hoạch và thủ tục đối phó với khủng hoảng cần phải tập trung vào: điểm mạnh, bao gồm các nguồn lực và hỗ trợ sẵn có trong một doanh nghiệp/tổ chức và điểm du lịch để xử lý khủng hoảng; điểm yếu, các nhân tố sẽ tác động tới khả năng của từng đối tượng nhằm đối phó với khủng hoảng và hậu quả của nó; những cơ hội lôi kéo sự tham gia và hỗ trợ của chính phủ và cộng đồng cho ngành du lịch; và những nguy cơ bao gồm các nguồn rủi ro đối với thiết bị và điểm du lịch. (Những điểm này đã được xác định là một phần của quy trình quản lý rủi ro du lịch trong đó việc xác định các mối nguy hiểm, các nguồn của rủi ro, là một bước chủ chốt trong quy trình. Xem Chương 2 để biết thêm chi tiết.)

Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

Một biện pháp ngăn ngừa và giảm nhẹ khủng hoảng rất quan trọng là thiết lập các hệ thống và thủ tục cần thiết để bảo vệ sức khỏe và an toàn cho du khách và nhân viên. Ở nhiều quốc gia, luật pháp quy định cần xây dựng và duy trì các biện pháp bảo đảm sức khỏe và an toàn nghề nghiệp, và các điểm du lịch cần phải xác định các nhu cầu đối với sức khỏe và an toàn để bảo vệ du khách và nhân viên phù hợp với quy định của pháp luật đồng thời tư vấn cho những người điều hành du lịch cách thức xây dựng các kế hoạch và thủ tục phù hợp.

Việc tham vấn giữa điểm du lịch và các cơ quan hữu quan của chính phủ cũng như dịch vụ khẩn cấp sẽ đảm bảo những biện pháp phù hợp theo quy định của pháp luật có thể được xây dựng và duy trì. Sự hợp tác liên cơ quan như vậy cũng sẽ thúc đẩy một phương pháp tiếp cận tổng hợp với sức khỏe và an toàn trong ngành du lịch, củng cố nhu cầu cần sự hỗ trợ của chính phủ và các cơ quan công cộng cho các hoạt động và sáng kiến du lịch.



Mặc dù luật pháp liên quan tới sức khỏe và an toàn nghề nghiệp rất khác nhau giữa các quốc gia với nhau, những yếu tố chung nhất bao gồm:

- Nghĩa vụ (chịu trách nhiệm pháp lý đối với hành vi và hoạt động) có tính hai chiều, trong đó cả người sử dụng lao động và người lao động phải chịu trách nhiệm đối với hành vi của mình;
- nhiệm vụ của người lao động và người sử dụng lao động và chế tài phạt nếu không tuân thủ;
- cung cấp một môi trường làm việc an toàn và không có rủi ro đối với sức khỏe;
- cung cấp các thiết bị phù hợp;
- duy trì các biện pháp tiếp cận và ra vào an toàn;
- đảm bảo sẽ không có rủi ro liên quan tới việc xử lý thực vật và các chất;
- xây dựng thủ tục khi có tình trạng khẩn cấp trong công trình hoặc nơi làm việc;
- tập huấn phù hợp cho nhân viên và kiểm tra các kế hoạch và thủ tục; và
- cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ phù hợp.

Các điểm du lịch cần tư vấn cho các doanh nghiệp/tổ chức du lịch ít nhất là xây dựng các Thủ tục vận hành tiêu chuẩn đối với các thiết bị để giải quyết vấn đề:

- Sơ tán
- hoả hoạn trong nhà
- các nguy cơ đánh bom, hoá chất, sinh học, phóng xạ
- nghi ngờ có bom thư
- bạo động/chiếm đóng bất hợp pháp
- xâm nhập có vũ trang hoặc nguy hiểm
- tràn các chất gây độc hại
- rò khí gaz hoặc các chất độc hại khác
- sập nhà
- cấp cứu
- trường hợp khẩn cấp từ bên ngoài – bão, lụt, động đất, sóng thần, sạt lở đất...

Một lần nữa nhân viên dịch vụ khẩn cấp của khu vực và địa phương có thể cung cấp những tư vấn chuyên môn về việc xây dựng những thủ tục này và đó chính là một cơ hội quan trọng để hình thành quan hệ đối tác hiệu quả giữa du lịch và các cơ quan công cộng.

2. Sẵn sàng

Chiến lược này bao gồm việc xây dựng các kế hoạch và chương trình, hệ thống và thủ tục, đào tạo và kiểm tra để đảm bảo rằng khi khủng hoảng xảy ra, có thể huy động và sử dụng tốt nhất các nguồn lực (nhân viên và thiết bị) nhằm giảm nhẹ tác động của khủng hoảng và hỗ trợ việc khôi phục hoạt động du lịch bình thường.



Một phần quan trọng của việc sẵn sàng ứng phó với khủng hoảng đối với các điểm du lịch là xây dựng mạng lưới và liên lạc với các cơ quan của chính phủ và cộng đồng. Như Chương 2 đã xác định rằng mỗi một người hoạt động và điểm du lịch đều là một phần của cộng đồng quản lý thảm họa, nên mỗi điểm du lịch cần phải xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác hiệu quả với những cơ quan, ban, ngành nói trên trong khi xảy ra khủng hoảng, để những cơ quan, ban, ngành này tư vấn và hỗ trợ cho quá trình ứng phó và hồi phục sau khủng hoảng của ngành du lịch.

Ủy ban kế hoạch

Bước đầu tiên để chuẩn bị sẵn sàng là hình thành một ủy ban lập kế hoạch xử lý khủng hoảng du lịch. Một ủy ban với thành viên gồm những người điều hành du lịch lý tưởng nhất là bao gồm đại diện của từng loại hình tổ chức, ủy ban kế hoạch của một điểm du lịch nên bao gồm đại diện của tất cả các tổ chức liên quan chủ chốt vì từng tổ chức này sẽ có những quan điểm, kiến thức và kỹ năng khác nhau để đóng góp cho ủy ban. Điểm du lịch cũng nên mời các cơ quan chính phủ và cộng đồng tham gia vào để củng cố nhu cầu đối với những quy trình ứng phó và phục hồi khủng hoảng tổng hợp cho du lịch của khu vực. Những ủy ban này sẽ là nòng cốt của các nhóm quản lý khủng hoảng về sau.

Quy trình lập kế hoạch sẽ dựa trên các nguồn rủi ro đối với điểm du lịch được xác định là một phần của quy trình quản lý rủi ro (xem Chương 2). Một ủy ban kế hoạch nên họp thường kỳ (nếu có thể thì cứ ba tháng một lần) và sẽ chịu trách nhiệm:

- Xây dựng, sản xuất, phổ biến, và xem xét các kế hoạch và thủ tục quản lý khủng hoảng du lịch
- Phân bổ vai trò và trách nhiệm quản lý khủng hoảng;
- Xác định nhu cầu đào tạo;
- tổ chức các chương trình đào tạo, bao gồm cả các chương trình giới thiệu cho nhân viên mới;
- xây dựng và thực hiện các bài tập (diễn tập) ít nhất là hàng năm;
- thực hiện các bài tập tiếp theo và kích hoạt kế hoạch khủng hoảng; và
- theo dõi, đánh giá và sửa đổi các kế hoạch và thủ tục.

Lập kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch

Không có hai cuộc khủng hoảng nào giống nhau. Mỗi một cuộc khủng hoảng sẽ có một cuộc đời riêng và sẽ tạo ra những vấn đề khác biệt đòi hỏi những giải pháp khác biệt. Do đó, điều cần thiết là một kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch chung: một kế hoạch bao gồm từng loại thu xếp quản lý khủng hoảng áp dụng cho tất cả các khủng hoảng có thể sẽ tác động tới một điểm du lịch hoặc doanh nghiệp/tổ chức du lịch.

Tuy nhiên, một kế hoạch khủng hoảng thực tế nhất sẽ chỉ là một xuất phát điểm: khả năng mà một địa điểm hay người hoạt động du lịch quản lý được khủng hoảng sẽ luôn luôn phụ thuộc vào kiến thức và kỹ năng của những người chịu trách nhiệm thực thi kế hoạch; và khả năng cũng như sự linh hoạt của họ để đáp ứng những nhu cầu và tình huống thay đổi do khủng hoảng gây ra.

Một kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch nên:

- Mô tả thủ tục kích hoạt - biện pháp để cảnh báo nhân viên và kích hoạt hệ thống quản lý khủng hoảng;



- Phân bổ vai trò và trách nhiệm quản lý khủng hoảng;
- Xác định các thu xếp kiểm soát và điều phối, bao gồm cả các công trình (trung tâm chỉ huy) và cấu trúc để quản lý khủng hoảng;
- kết hợp các thủ tục tiêu chuẩn để ứng phó và phục hồi sau khủng hoảng;
- xác định yêu cầu quản lý thông tin hoạt động, bao gồm việc đánh giá tác động của khủng hoảng đối với công trình, nhân viên, và hoạt động;
- xây dựng phương pháp liên lạc - một hệ thống dự phòng để đưa ra khuyến cáo và thông tin cho du khách và nhân viên, và để liên lạc với các tổ chức du lịch và cơ quan dịch vụ khẩn cấp khu vực; và
- mô tả quan hệ công cộng và thu xếp quản lý truyền thông (để biết thêm chi tiết xem Chương 5).

Thu xếp quản lý khủng hoảng cần đảm bảo:

- sự an toàn của tất cả mọi người sống, làm việc, hoặc đến thăm một công trình hoặc điểm du lịch;
- gián đoạn tối thiểu đối với hoạt động du lịch khu vực, du khách, nhân viên và cộng đồng xung quanh;
- phù hợp với pháp luật, quy định và hướng dẫn liên quan.

Ủy ban kế hoạch cần phải tính tới thực tế là một khủng hoảng có thể bị kéo dài, và nhân viên cần phải đảm nhận vai trò và trách nhiệm quản lý khủng hoảng trong nhiều ngày. Liệu có đủ nhân viên được đào tạo đầy đủ không? Nếu không có đủ trong nội bộ địa điểm hay tổ chức du lịch thì có lựa chọn nào nữa không?

Cơ sở của việc lên kế hoạch quản lý khủng hoảng là hàng loạt câu hỏi “*cái gì sẽ xảy ra*” mà ủy ban kế hoạch phải trả lời:

- *Cái gì sẽ xảy ra?*
- *điều này có nghĩa là gì đối với một địa điểm hay một người hoạt động du lịch?*
- *Ý nghĩa đối với hoạt động khu vực của chúng ta và đối với thái độ và cư xử của du khách là gì?*
- *Chúng ta cần phải làm gì để bảo vệ mọi người và việc kinh doanh của chúng ta, và để khôi phục và duy trì lòng tin vào hoạt động và các thiết bị của chúng ta?*

Tiêu chí đối với nhân viên kiểm soát khủng hoảng

Ủy ban kế hoạch có thể tham khảo những tiêu chí chung sau đây khi lựa chọn nhân viên đảm nhiệm vai trò quan trọng trong nhóm quản lý khủng hoảng:

- *liệu người này có bình tĩnh, suy nghĩ sáng suốt, và đưa ra quyết định hợp lý trong khi bị áp lực của khủng hoảng không?*
- *liệu người này có sẵn sàng chấp nhận trách nhiệm không?*
- *liệu người này có sẵn lòng trải qua tập huấn và tham gia và các bài tập thường kỳ không?*



- *liệu người này có hiểu biết về hạn chế của chính mình không?*
- *liệu người này có thể đáp ứng nhanh chóng và thoả mãn đòi hỏi của một tình huống thay đổi không?*

Tập huấn cho nhân viên

Chắc chắn các cuộc khủng hoảng sẽ đòi hỏi nhân viên phải bước ra khỏi vai trò và trách nhiệm bình thường hàng ngày của họ và thực hiện các nhiệm vụ chẳng giống gì lắm. Lại càng thêm khó khăn khi không chỉ một mà rất nhiều nhiệm vụ khác biệt mà còn phải thực hiện các nhiệm vụ đó trong một môi trường bị áp lực cao mà khủng hoảng gây ra. Vì những lý do này, điều quan trọng là nhân viên được đào tạo và thường xuyên kiểm tra trong việc thực hiện nhiệm vụ quản lý khủng hoảng. Nhân viên cũng cần cơ hội để thực hành nhiệm vụ của mình vì kỹ năng sẽ bị giảm sút nhanh chóng ngay cả khi được đào tạo tốt nhất nên không thường xuyên thực hành.

Ủy ban kế hoạch nên xác định nhu cầu tập huấn quản lý khủng hoảng cụ thể của nhân viên và đảm bảo rằng những khoá tập huấn ban đầu và liên tục sẽ được thực hiện một cách thích hợp. Điều này cần phải bao gồm cả các chương trình giới thiệu cho nhân viên mới.

Kiểm tra kế hoạch và nhân viên – Bài tập quản lý khủng hoảng (diễn tập khủng hoảng)

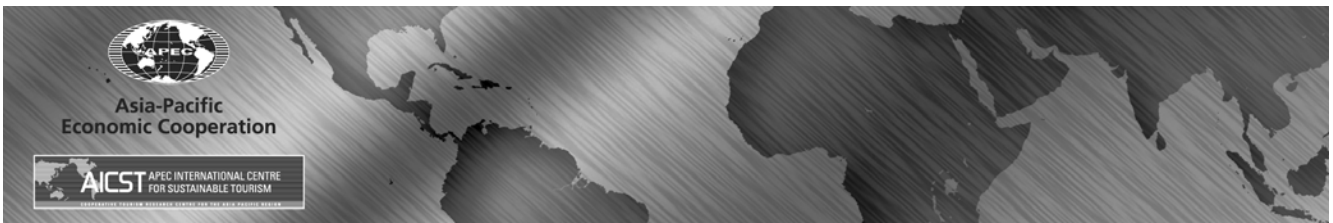
Mục tiêu cơ bản của việc đào tạo và luyện tập là nâng cao năng lực đáp ứng hiệu quả và kết quả trong thời gian khủng hoảng. Các bài tập quản lý khủng hoảng có thể:

- tiết lộ điểm yếu của kế hoạch;
- cho thấy thiếu sót về nguồn lực;
- làm rõ vai trò và trách nhiệm
- cải thiện kết quả hoạt động của cá nhân;
- xây dựng lòng tin;
- phát triển sự thành thạo;
- kiểm tra kế hoạch, hệ thống, và thủ tục; và
- bồi dưỡng sự phối hợp giữa người hoạt động và các điểm du lịch.

Quan trọng hơn cả là mặc dù các bài tập không thể mô tả hoàn toàn chính xác những sự căng thẳng mà khủng hoảng gây ra, nó cũng tạo cơ hội để đánh giá khả năng của nhân viên hoạt động trong các điều kiện căng thẳng. Một bài tập cũng sẽ giúp xác định xem nếu không có kế hoạch, hệ thống, và thủ tục thì có thể chịu đựng được áp lực khủng hoảng tương tự hay không.

Đó chính là điều bạn cần biết. Quản lý khủng hoảng không phải là việc có thể hoạt động trong bối cảnh hay hoàn cảnh bình thường. Mà là hoạt động hiệu quả dưới áp lực khủng hoảng, trong các hoàn cảnh và bối cảnh bất thường – và không phải ai hay hệ thống nào cũng có thể làm được điều này.

Các bài tập tạo cơ hội cho nhân viên từ những vùng du lịch cùng làm việc và xây dựng một sự hiểu biết chung về cách vận hành, ưu tiên và hệ thống của người khác, và để xây dựng một mối quan hệ làm việc hiệu quả.



Các lựa chọn bài tập

Xuất phát điểm của quản lý bài tập là xác định chính xác xem đó có phải là nội dung bạn muốn kiểm tra hay không và cách tốt nhất để làm việc này là gì. Các điểm du lịch có thể lựa chọn đánh giá kỹ năng của nhân viên trong việc phát triển và quản lý bài tập để tối đa hoá lợi ích. Có các loại bài tập sau:

• Bài tập thảo luận

Một bài tập thảo luận sẽ đưa ra tình huống và vấn đề quản lý khủng hoảng để người tham gia xử lý. Nó sẽ phụ thuộc vào người hỗ trợ có kỹ năng cao và phương pháp rất hiệu quả và tiết kiệm chi phí để kiểm tra các kế hoạch, thủ tục, và nhân viên. Mặc dù nó không tạo ra tất cả các áp lực của điều kiện khủng hoảng, những người tham gia cũng được yêu cầu phải suy nghĩ và phản ứng với một số áp lực nào đó.

• Bài tập chức năng

Đây là những bài tập cho phép người tham gia thực hành việc xử lý thông tin, quản lý nguồn lực và kỹ năng ra quyết định trong môi trường trung tâm chỉ huy khủng hoảng. Những bài tập này kiểm tra việc quản lý sự kiện và đặt thành viên của các nhóm quản lý khủng hoảng vào áp lực đáng kể, và nó rất quan trọng để phát triển mức độ sẵn sàng cao nhằm ứng phó với khủng hoảng.

Mặc dù vậy, quan trọng là bài tập không nên chỉ là thủ tục chính thức đòi hỏi phải lập kế hoạch, xây dựng và sử dụng những người hỗ trợ có kỹ năng. Các điểm du lịch có thể sử dụng những khủng hoảng mà các địa điểm khác đã trải qua để cân nhắc mức độ sẵn sàng của mình. Những bài tập không chính thức này dựa trên việc trao đổi cá nhân về những câu hỏi đơn giản sau đối với một tình huống nhất định:

- *Chúng ta sẽ làm gì nếu điều này xảy ra ở khu vực chúng ta?*
- *Tác động của khủng hoảng như vậy đối với hoạt động kinh doanh của chúng ta là gì?*
- *Nó tác động thế nào tới du khách và những người sẽ du lịch trong tương lai?*
- *Chúng ta phải làm gì?*
- *Chúng ta sẽ phải đối mặt với những vấn đề nào ?*
- *Các vấn đề truyền thông và quan hệ công cộng sẽ được quản lý ra sao ?*
- *Chúng ta có cần tập huấn, thiết bị hay các nguồn lực khác bổ xung để quản lý khủng hoảng như vậy không?*
- *Ngành du lịch ở đây sẽ bị ảnh hưởng thế nào nếu nó xảy ra ở một địa điểm gần đó?*

Đào tạo và luyện tập phải diễn ra thường xuyên liên tục nếu bạn muốn xây dựng và duy trì mức độ sẵn sàng cao để ứng phó hiệu quả và kết quả với khủng hoảng. Điều này ít nhất là phụ thuộc một phần vào việc xây dựng một thái độ phù hợp: thái độ xác định nhu cầu đối với hoạt động sẵn sàng ứng phó khủng hoảng để trở thành một phần công việc kinh doanh thường lệ chứ không phải là biện pháp tách biệt hoặc đôi khi được áp dụng nhằm thoả mãn quy định.

Quá trình lập kế hoạch khủng hoảng du lịch

Lập kế hoạch khủng hoảng là một QUÁ TRÌNH. Một kế hoạch được chấp bút chỉ là kết quả đầu ra của một quá trình đang xây ra, chứ không phải là điểm cuối cùng. Ủy ban kế hoạch không thể ngồi trên vòng nguyệt quế của mình một khi kế hoạch đã được xây dựng xong. Nhân viên cần phải được đào tạo và kiểm tra; kế hoạch cần phải được kiểm tra, đánh giá và cập nhật thường xuyên.



Các địa điểm cần phải học hỏi từ khủng hoảng mà các địa điểm khác trải qua và kết hợp các bài học này vào các hoạt động sẵn sàng của mình.

Một kế hoạch quản lý khủng hoảng sẽ giúp bạn khởi đầu khi có khủng hoảng. Lập kế hoạch cần phải tiếp tục ngay cả trong khi ứng phó và phục hồi sau khủng hoảng, khi nhóm quản lý khủng hoảng phải xây dựng các kế hoạch ngắn hạn cho vài giờ đồng hồ (thường được gọi là kế hoạch chiến thuật) và kế hoạch dài hạn cho khoảng thời gian 24-48 tiếng sau khi khủng hoảng xảy ra (kế hoạch chiến lược). Khi nhóm quản lý đánh giá hoàn cảnh và quyết định những nhiệm vụ và ưu tiên thiết yếu để ứng phó và phục hồi, cần phải xây dựng kế hoạch để thực hiện những nhiệm vụ đó. Đây không phải là một quá trình phức tạp mà là một phương pháp tiếp cận kinh doanh thông thường khi một nhóm quản lý đã chắc chắn cần phải làm gì và họ sẽ làm như thế nào để đạt được điều đó.



Lập kế hoạch chủ động: Ví dụ về thực tiễn tốt nhất

Mặc dù hầu hết ngành du lịch đều đã biết tới những trường hợp quản lý rủi ro nghèo nàn hoặc không phù hợp, thường thì rất khó để tìm ra ví dụ về việc lập kế hoạch quản lý khủng hoảng tốt. Trên thực tế, quản lý khủng hoảng hiệu quả ngăn chặn hoặc giảm thiểu khủng hoảng tiềm năng với ít tác động xấu tới công chúng hay nhận thức của khách hàng. Điều này có nghĩa là các biện pháp giảm nhẹ, chuẩn bị và liên lạc phù hợp. Biện pháp tiếp cận lý tưởng hay 'thực tiễn tốt nhất' đối với quản lý rủi ro và khủng hoảng là chủ động, chiến lược, có lý luận, và được thiết kế để điều phối và quản lý hàng loạt các bên liên quan trong ngành du lịch.

Cốt lõi để đạt được một phương pháp như vậy là dựa trên kiến thức, hiểu biết và sự quen thuộc. Một chiến lược có giá trị và hữu ích đối với bất kỳ một quá trình lập kế hoạch nào là học hỏi từ bài học và kinh nghiệm quá khứ, cả ở địa phương và quốc tế. Trong bài "*Một nghiên cứu điển hình về thực tiễn tốt nhất - sự ứng phó được chuẩn bị trước của VisitScotland đối với đại dịch cúm gia cầm*, Page, Yeoman, Munro, Connell và Walker (2005) trình bày cách thức mà VisitScotland, Tổ chức du lịch quốc gia của Scotland sử dụng bài tập lập kế hoạch cho sự kiện bệnh dịch lở mồm long móng để xây dựng kế hoạch dự phòng chủ động và chiến lược ứng phó cho vấn đề dịch cúm gia cầm.

Học hỏi từ bệnh lở mồm long móng

Cho dù được mô tả là một khủng hoảng trong nông nghiệp, trồng trọt hay y tế thì sự bùng phát bệnh lở mồm long móng ở Anh đã có tác động lớn tới ngành du lịch. Sự lo lắng và bất an của khách hàng đã khiến du khách hoãn đi nghỉ, các chuyến đi hoặc lựa chọn địa điểm khác. Hình ảnh trên báo chí của những vật nuôi bị mắc bệnh, cảnh báo ở địa phương và cảnh báo du lịch nghiêm khắc đã khiến số lượng du khách và doanh thu liên quan giảm sút. Tác động của bệnh lở mồm long móng đối với ngành du lịch của Scotland là rất lớn, và theo bài này thì 'chắc chắn Visit Scotland đã học được nhiều từ kinh nghiệm này cho khủng hoảng trong tương lai (trang 374).

Đại dịch cúm tiềm năng

Cùng với sự lưu ý và nhận thức ngày càng tăng của giới truyền thông đối với việc lây lan của dịch cúm gia cầm vào cuối năm 2005, báo cáo này đã chỉ ra cách thức mà sự đột biến tiềm năng của dịch cúm gia cầm toàn cầu được xác định như một vấn đề nghiêm trọng hay rủi ro môi trường bên ngoài sẽ tác động tới ngành du lịch Scotland. Cùng với quá trình quản lý rủi ro có hệ thống thì bản chất, quy mô và phạm vi tiềm năng của vấn đề đã được nghiên cứu (song song với Bộ Y tế của Scotland) để đánh giá mức độ ưu tiên của rủi ro. Sau khi đã xác định một vấn đề được ưu tiên cao, các bài tập lập kế hoạch tình huống sẽ được thay đổi và phát triển 'nhằm thấu hiểu được các thách thức đối với kế hoạch liên quan tới loại hành động cần chuẩn bị cho khủng hoảng (trang 362)'

Lập kế hoạch tình huống

Dựa trên nhiều tình huống thật liên quan tới mức độ nghiêm trọng và thời gian, việc lập kế hoạch này sử dụng một phép đặt tam giác các phương pháp mô hình hóa những tác động đa dạng của



dịch cúm gia cầm, bao gồm lượng hóa những sự đổ vỡ và thay đổi dự kiến đối với hành vi của khách hàng. Sử dụng phương pháp luận đã xây dựng, các tình huống được phát triển trong những giai đoạn tiếp sau việc tham vấn các bên liên quan và lặp đi lặp lại. Sau đó các hội thảo của ngành sẽ tiếp tục xác định các chủ đề và vấn đề tổng hợp để thấy được kết quả đầu ra của các tình huống này.

Kết quả đầu ra cơ bản phác thảo những tác động đối với du lịch Scotland liên quan tới các vấn đề như: phản ứng và thay đổi của thị trường, giao thông vận tải, thay đổi du lịch, nguồn lực, việc làm và nhân viên, đổ vỡ của dịch vụ và bạo động dân sự. Từ những vấn đề này, một số nội dung chủ chốt đã được xác định để giúp mô hình hóa luồng thông tin tương lai, trách nhiệm và những bên liên quan. Được xây dựng thành hướng dẫn của 'phương pháp tiếp cận và hành động cơ bản' khi bùng phát bệnh dịch toàn cầu, bài tập này đã giúp lập kế hoạch dự phòng, kế hoạch tiếp tục duy trì kinh doanh, và cân nhắc các chiến lược ứng phó phù hợp cho ngành du lịch Scotland.

Thực tiễn tốt nhất

Mặc dù đại dịch cúm gia cầm toàn cầu như vậy vẫn chưa xảy ra thì ví dụ về việc quản lý khủng hoảng chủ động như vậy là phù hợp với các biện pháp thực tiễn tốt nhất, Sử dụng kinh nghiệm, kiến thức của doanh nghiệp và một phương pháp phối hợp, việc thay đổi lập kế hoạch tình huống này đã giúp ngành du lịch và doanh nghiệp của Scotland nhận thức, chuẩn bị tốt hơn và tự tin hơn khi có một cuộc khủng hoảng như vậy xảy ra. Nghiên cứu điển hình này nhấn mạnh tiềm năng áp dụng việc này trong hoạt động và quản lý của bất kỳ một điểm du lịch nào.

Nguồn: Page và các tác giả khác, 2006

3. Ứng phó

Chiến lược ứng phó khủng hoảng bao gồm các hành động trước và ngay sau khi có tác động của một khủng hoảng để giảm thiểu ảnh hưởng của nó và quản lý hậu quả. Những nhiệm vụ phải thực hiện phụ thuộc vào bản chất và phạm vi của khủng hoảng, nhưng nếu một địa điểm đang trải qua khủng hoảng do thảm họa xảy ra tác động lên cộng đồng thì trách nhiệm quản lý liên quan tới việc bảo vệ sinh mạng và tài sản sẽ thuộc về cơ quan quản lý thảm họa. Điểm du lịch sẽ liên hệ với các cơ quan này và là một phần trong công việc ứng phó tổng hợp và lồng ghép đối với thảm họa. Điều quan trọng là các địa điểm và người hành nghề du lịch không thực hiện những nhiệm vụ vốn là trách nhiệm của các cơ quan dịch vụ khẩn cấp và quản lý thảm họa.

Ở những nơi mà điểm du lịch đang phải xử lý khủng hoảng kinh doanh hay tổ chức, cần phải xác định các mục tiêu và chiến lược tiếp tục duy trì kinh doanh và quản lý việc thực hiện kế hoạch quản lý khủng hoảng. Để du khách duy trì lòng tin vào điểm du lịch, điều quan trọng là các hoạt động và dịch vụ kinh doanh bình thường không bị lơ là mà phải được tiếp tục với càng ít sự đổ vỡ càng tốt. Việc quản lý ứng phó khủng hoảng hiệu quả phụ thuộc vào những người được đào tạo và có kinh nghiệm, có năng lực và sự linh hoạt để đối phó với bất kỳ tình huống khủng hoảng nào.

Một điều quan trọng là nhóm quản lý khủng hoảng của điểm du lịch cần có một bức tranh chính xác về tác động của khủng hoảng lên con người, công trình, cơ sở hạ tầng và hoạt động để đưa ra quyết định cũng như xác định ưu tiên. Có thể cần phải giao trách nhiệm cho cán bộ tiến hành điều tra và đánh giá để có thông tin cụ thể phục vụ cho mục đích ra quyết định, như:

- tác động của khủng hoảng lên du khách;
- thiệt hại tài sản và cơ sở hạ tầng;
- gián đoạn dịch vụ;
- hậu quả của khủng hoảng đối với ngành du lịch trong khu vực và cộng đồng xung quanh; và



- nhân lực, thiết bị và các biện pháp cần thiết để xử lý khủng hoảng.

Tùy theo bản chất của khủng hoảng, điểm du lịch có thể phải hình thành và duy trì liên lạc với lãnh đạo chủ chốt của chính phủ và cộng đồng. Nếu có thể thì những người này phải được mời tham gia vào các bài tập quản lý khủng hoảng để thực hành liên lạc và truyền thông với họ.



Quản lý khủng hoảng du lịch ở vùng Tropical North Queensland năm 2000

Giải thích về lốc xoáy

Các cơn lốc xoáy nhiệt đới (bão nhiệt đới ở vùng bán cầu bắc) là một khối áp thấp mạnh trong đó gió xoáy theo chiều kim đồng hồ xung quanh một khu vực mắt bão rất nhỏ và bình lặng. Có năm cấp độ lốc xoáy, phụ thuộc vào tốc độ gió từ 63km/h tới trên 280 km/h.

Tropical North Queensland (TNQ) là vùng nhiệt đới chính của Ôxtrâyliya và bao gồm góc đông bắc của Ôxtrâyliya, là những khu vực nội địa rộng lớn và Cape York. TNQ nằm trong vùng vành đai lốc xoáy của bán cầu nam và trong mùa lốc xoáy, giữa tháng 11 và tháng 5, các cơn gió xoáy có thể phá hủy cây trồng và tài sản trong khi các cơn bão có thể gây lụt lội ở những vùng trũng dẫn tới xói mòn và ngập lụt.

Bối cảnh

Khi một cơn bão nhiệt đới hình thành ở ngoài bờ biển TNQ nó sẽ được các cơ quan khí tượng của chính phủ và giới truyền thông theo dõi sát sao. Các đài truyền hình ở vùng Nam Ôxtrâyliya, là điểm du lịch chủ yếu của TNQ, thường sử dụng các cảnh phim cũ và có tính phá hủy của các cơn lốc xoáy làm bối cảnh cho các câu chuyện khi có một cơn lốc xoáy mới hình thành; thậm chí ngay cả khi cơn lốc xoáy mới còn ở ngoài biển và cách đất liền đến hàng trăm kilômét và chưa có bất kỳ một ảnh hưởng nào. Điều này có thể khiến du khách tiềm năng lo ngại và giảm số lượng du khách nội địa tới TNQ. Rất nhiều lốc xoáy hình thành ở khu vực Thái Bình Dương hàng năm thậm chí còn không vào tới bờ biển Queensland.

Du lịch Tropical North Queensland (TTNQ) là Tổ chức du lịch khu vực của TNQ và chịu trách nhiệm tiếp thị cho địa điểm này cũng như quản lý du lịch trong khu vực. Năm 1999, TTNQ xây dựng một kế hoạch quản lý khủng hoảng, chủ yếu là nhằm vào các cơn lốc xoáy. Hoạt động tham vấn được mở rộng với các cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm sẵn sàng ứng phó và quản lý thảm họa như Cơ quan dịch vụ khẩn cấp của Bang, Phòng thời tiết Queensland, Hội đồng thành phố Cairns, cùng với các nhóm doanh nghiệp như Phòng thương mại và Hội đồng phát triển kinh tế của Cairns và khu vực. Mục đích của kế hoạch này không phải là sao chép hay tác động tới vai trò và trách nhiệm của cơ quan quản lý chính thức mà để xác định các yếu tố bổ sung, đặc biệt là thông tin với các thị trường du lịch ở Ôxtrâyliya và nước ngoài về tình hình lốc xoáy. Một mục tiêu khác là giúp các cơ quan và tổ chức phụ trách truyền thông báo cáo một cách nhất quán và chính xác về tác động đối với ngành du lịch về bất kỳ một thảm họa nào trong khu vực.

Kế hoạch này, sau khi đã được tất cả các bên liên quan nhất trí, bao gồm việc liên lạc giữa giới doanh nghiệp và cá nhân với đại diện chủ chốt của tất cả các cơ quan và tổ chức để thực hiện ngay việc thông tin và những hành động đã nhất trí khi một sự kiện xảy ra.

Các bên cũng nhất trí là trong một sự kiện có khả năng làm ảnh hưởng tới các kênh liên lạc thông thường, một đại diện của du lịch sẽ tham gia cùng với các cơ quan chính phủ vào trung tâm chỉ huy (được thành lập khi một tình trạng đòi hỏi cơ quan dịch vụ khẩn cấp của Bang phải nắm quyền kiểm soát từ trung tâm, có năng lượng và kênh liên lạc dự phòng thay thế). Vì vậy mà việc liên lạc này có thể được duy trì với giới truyền thông và ngành du lịch ở Ôxtrâyliya và nước ngoài, đồng thời cung cấp các báo cáo chính xác.



Cơn bão Steve

Ngày 26/2/2000, Cơn bão nhiệt đới Steve đã được xác định nằm ngoài bờ biển Cairns. Nó di chuyển nhanh chóng vào bờ biển phía bắc Queensland với sức mạnh gió ngày càng lớn. Vào 1 h chiều ngày hôm sau nó được xếp vào mức độ số 2 với tốc độ gió lên tới 170 km/h. Cảnh báo về lốc xoáy được đưa ra hàng giờ trên phương tiện truyền thông ở địa phương, những người điều hành du lịch và khách sạn nhà nghỉ ngay lập tức thực hiện các thủ tục khẩn cấp vì an toàn của du khách và nhân viên. Cộng đồng nói chung cũng được tư vấn nên áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn cho tài sản và nhà cửa, và lưu ý đối với an toàn của cá nhân.

Thực hiện Chiến lược khủng hoảng du lịch

Kế hoạch quản lý khủng hoảng đã được thực hiện và vào cuối buổi chiều ngày 27/2, một quản lý cấp cao của TTNQ đã tham gia vào đội ngũ nhân viên quản lý khẩn cấp tại trung tâm chỉ huy được thành lập ở Văn phòng Hội đồng thành phố Cairns và được tiếp cận với các đường fax và email.

Cơn lốc xoáy Steve đã vượt qua bờ biển phía bắc của Cairns vào 7h tối ngày 27/2 gây ra một số thiệt hại cho cây trồng nhưng không gây ra thiệt hại đáng kể cho nhà cửa. Ngay sau khi dứt bão, đã có thể điều phối thông tin liên lạc từ trung tâm chỉ huy với những người điều hành du lịch trong khu vực để theo dõi tình hình và tác động của cơn lốc đối với hoạt động của địa phương. Thông cáo báo chí được gửi tới Chính phủ Ôxtrâyliya và các nguồn quốc tế vào lúc 10h tối thông báo ngành du lịch không bị ảnh hưởng và có thể 'kinh doanh bình thường' tại khu vực bờ biển chính vào buổi sáng.

Ngày hôm sau, cán bộ của Tổ chức du lịch Bang, Du lịch Queensland, đã điều phối hàng loạt cuộc phỏng vấn tin tức trên sóng phát thanh với TTNQ để truyền tải tới những thị trường chính ở Ôxtrâyliya, tái khẳng định với các du khách tiềm năng về việc không có thiệt hại xảy ra và hoạt động du lịch vẫn diễn ra bình thường. Những cuộc phỏng vấn này được thực hiện tại văn phòng TTNQ vì đường liên lạc bình thường không bị ảnh hưởng. Tuy nhiên, nếu đường liên lạc bị ảnh hưởng thì các cuộc phỏng vấn có thể được tiến hành từ trung tâm chỉ huy.

Tóm tắt

Kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch TTNQ đã được xây dựng và nhất trí, và khi được thực thi trong trường hợp khẩn cấp thì nó đã có tác dụng. Đại diện của ngành du lịch có thể tiếp cận với trung tâm chỉ huy khẩn cấp, vốn là một phần chủ chốt của kế hoạch, vì đã xây dựng được mối quan hệ với nhiều cơ quan chính phủ và các tổ chức doanh nghiệp trong giai đoạn lập kế hoạch.

Điểm mấu chốt là nhận thức của cơ quan và tổ chức về tầm quan trọng của ngành du lịch đối với nền kinh tế ở địa phương. Ngoài kế hoạch, cũng có chiến lược quan hệ công cộng do TTNQ tiến hành để giúp người dân và cộng đồng doanh nghiệp hiểu về sự đóng góp của ngành du lịch vào nền kinh tế và những cơ hội việc làm trực tiếp và gián tiếp mà ngành này tạo ra cho người dân địa phương.

Mặc dù đã chủ động liên lạc với các thị trường lớn, cũng nên đưa ra những thông điệp chính xác và kịp thời của riêng mình về điều kiện du lịch ở TNQ những thiết bị và dịch vụ của vùng này chứ không chỉ dựa vào những tin tức cảm tính và những hình ảnh cũ do các đài truyền hình sử dụng.

Sự kiện này đã nhấn mạnh tầm quan trọng của một điểm du lịch nổi tiếng xây dựng mối quan hệ và kế hoạch hợp tác, và chịu trách nhiệm thông tin về du lịch khi khủng hoảng xảy ra.

Nguồn: Kean, I: Trung tâm Quốc tế APEC về Du lịch bền vững, 2006.



Trung tâm quản lý khủng hoảng du lịch

Nhóm quản lý khủng hoảng sẽ chịu trách nhiệm thông báo định kỳ và quản lý những nhân viên thực hiện các nhiệm vụ quản lý khủng hoảng, xử lý thông tin liên quan tới mục đích của trung tâm (thu thập, so sánh đối chiếu và đánh giá), ra quyết định, lập kế hoạch chiến lược và chiến thuật. (Các kế hoạch chiến lược giải quyết các vấn đề quản lý khủng hoảng có quy mô rộng và dài hạn còn kế hoạch chiến thuật tập trung vào các hoạt động có tính ngắn hạn trong khoảng 2-4 giờ sau khi xảy ra khủng hoảng). Một nhóm quản lý khủng hoảng phải lưu tất cả hồ sơ về thông tin, hành động và quyết định quan trọng. Điều này là cần thiết để các quyết định và hành động được thực hiện trong thời gian khủng hoảng có thể được xem xét lại khi cần.

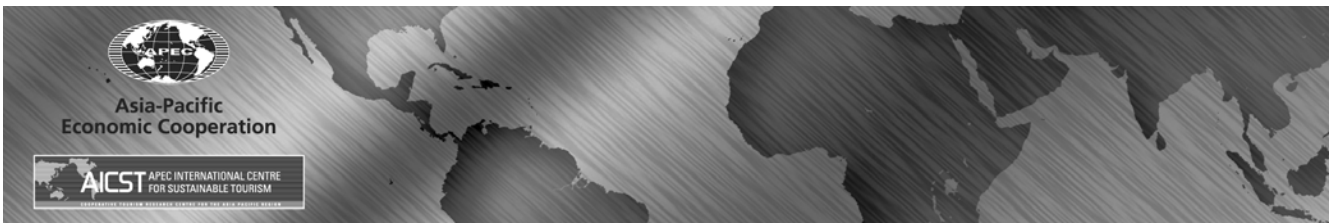
Một trung tâm quản lý khủng hoảng du lịch sẽ cung cấp các phương tiện để thực hiện và tăng cường các chức năng quản lý ứng phó thiết yếu. Nếu có thể, điểm du lịch cần xác định một phòng hay một khu vực sẽ được sử dụng làm trung tâm quản lý khủng hoảng và cung cấp các thiết bị và phương tiện tối thiểu sau:

- khu làm việc chính có diện tích, chiếu sáng, và cách âm hợp lý;
- khu vực để họp và giao ban với nhân viên
- điểm kiểm soát tiếp cận;
- phòng họp với báo chí riêng;
- khu nghỉ ngơi và giải lao;
- máy pha trà, cà phê
- treo bảng để trình bày, dưới dạng tóm tắt, thông tin về khủng hoảng và các hoạt động ứng phó đang được tiến hành;
- điện thoại;
- máy fax
- máy tính;
- TV và đài (để theo dõi tin tức truyền thông);
- Máy photo;
- Bàn ghế;
- Văn phòng phẩm;
- Máy phát điện dự phòng;
- thiết bị cấp cứu.

Quản lý thông tin khủng hoảng

Một khía cạnh của khủng hoảng rất khó để mọi người thấu hiểu là cần phải đưa ra một khối lượng rất lớn các quyết định trong khi ứng phó với khủng hoảng. Một trong những nguyên nhân vì sao một điểm du lịch cần một nhóm quản lý khủng hoảng là vì rất phi thực tế nếu trông đợi một người nào đó phải đương đầu một mình với những nhu cầu do một sự kiện khủng hoảng đặt ra, hoặc chỉ có một người có kiến thức chuyên môn cần thiết để đưa ra tất cả các quyết định.

Để nhóm quản lý khủng hoảng đưa ra những quyết sách tốt, thông tin hoạt động cần phải được xử lý – thu thập, đối chiếu, so sánh và đánh giá - để chuyển dữ liệu thô sang một công cụ ra quyết sách thực tiễn. Đây là vấn đề sàng lọc và lựa chọn nhằm phân biệt những thông tin liên quan trong số



những thông tin không liên quan và sự thật từ những điều hư cấu. Các câu hỏi cốt lõi cần phải được đặt ra thường xuyên là ‘*điều này có nghĩa gì đối với chúng ta*’ và ‘*chúng ta cần làm gì đối với việc này?*’

Sẽ có nhiều nguồn thông tin như từ những người điều hành du lịch trong vùng, các tổ chức, các cơ quan và công chúng. Nhưng nhóm quản lý khủng hoảng không thể tự động dựa vào những thông tin cần thiết như được cung cấp, họ cần phải xác định xem họ cần thông tin nào và nguồn thông tin đó như thế nào – và điều này sẽ thay đổi khi hoạt động ứng phó thảm họa tiếp tục diễn biến. Xuất phát điểm để thu thập thông tin là trả lời câu hỏi, *chúng ta cần biết điều gì?*, sau đó là *chúng ta cần biết điều gì bây giờ?* Sẽ dễ dàng hơn khi xác định nhu cầu thông tin bạn cần vì sẽ có nhiều thông tin về khủng hoảng được tập hợp và các vấn đề sẽ trở nên rõ ràng hơn.

Sau đó thông tin sẽ được tập hợp lại, kiểm tra, và được các điểm du lịch đánh giá để xem tính thích hợp và độ tin cậy; xác định những thông tin còn thiếu và thông tin bổ xung. Đây là loại thông tin cần có phục vụ cho việc ra quyết định: *đây là điều chúng ta biết, bây giờ chúng ta cần phải làm gì với nó?*

Một khi đã quyết định thì cần phải thông báo cho tất cả những người cần biết như du khách, chính quyền, các cơ quan của cộng đồng, và công chúng thông qua phương tiện truyền thông.

Tiếp tục kinh doanh du lịch

Tiếp tục kinh doanh là một vấn đề quản lý ứng phó với khủng hoảng và một điểm du lịch cần phải có mục đích, càng thực tiễn càng tốt, để duy trì dịch vụ bình thường cho du khách và người hoạt động trong ngành du lịch nếu có thể. Vấn đề tiếp tục kinh doanh sẽ được nhóm quản lý khủng hoảng cân nhắc bao gồm:

- xác định nhu cầu của du khách và việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ thiết yếu;
- ưu tiên khôi phục các thiết bị, dịch vụ và hạ tầng;
- yêu cầu về nguồn lực và ngân sách;
- các vấn đề kinh doanh có tính chiến thuật (ngắn hạn) và chiến lược (dài hạn);
- quản lý truyền thông;
- các vấn đề và thu xếp quan hệ công cộng;
- tham vấn với chính phủ/các chính trị gia/lãnh đạo cộng đồng;
- vấn đề quản lý môi trường; và
- các phương tiện và địa điểm hoạt động thay thế.

4. Khôi phục

Quá trình khôi phục của chiến lược quản lý rủi ro tập trung vào vấn đề khôi phục và phục hồi hoạt động du lịch trong khu vực và đưa chúng trở lại hoạt động bình thường. Sự liên tục trong các hoạt động bắt đầu từ việc ứng phó với khủng hoảng, tức là tận dụng cơ hội sớm nhất để xác định và xử lý những vấn đề sẽ làm gián đoạn hoạt động du lịch trong khu vực; và đạt được sự hợp tác, giúp đỡ của lãnh đạo các cơ quan chính quyền và tổ chức cộng đồng trong quá trình ứng phó và khôi phục.

Chắc chắn vì lợi ích kinh tế lớn nhất của cộng đồng, các doanh nghiệp hoạt động du lịch và địa điểm cần phải được hỗ trợ khôi phục các hoạt động trở lại bình thường như nó vốn có trước khi diễn ra khủng hoảng



Một số ví dụ về thảm họa 11 tháng 9 được nêu trong Phụ lục. Nhiều quốc gia Châu Á Thái Bình Dương cũng đã đưa ra nhiều hình thức khuyến khích để bảo vệ lợi ích của ngành du lịch khi xảy ra đại dịch SARS. Ví dụ, chính phủ Thái Lan đã bố trí:

- các món vay lãi xuất đặc biệt ưu đãi cùng với các điều kiện vay linh hoạt dành cho các hãng lữ hành, khách sạn và doanh nghiệp du lịch thông qua Ngân hàng phát triển các doanh nghiệp nhỏ và vừa Thái Lan mới thành lập, và Tập đoàn tài chính công nghiệp Thái Lan (IFCT);
- các chương trình đào tạo đặc biệt cho nhân viên ngành du lịch, được đồng tổ chức bởi Bộ du lịch và Thể thao Thái Lan, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, với sự phối hợp của Ủy ban du lịch Thái Lan.

(Nguồn: bài phát biểu của Thứ trưởng du lịch và thể thao, ông Krirk-Krai Jirapaet, tại Hội nghị bộ trưởng các nước Châu Á Thái Bình Dương - Quản lý khủng hoảng, Manila, 18 tháng 6 năm 2003)

Quá trình khôi phục

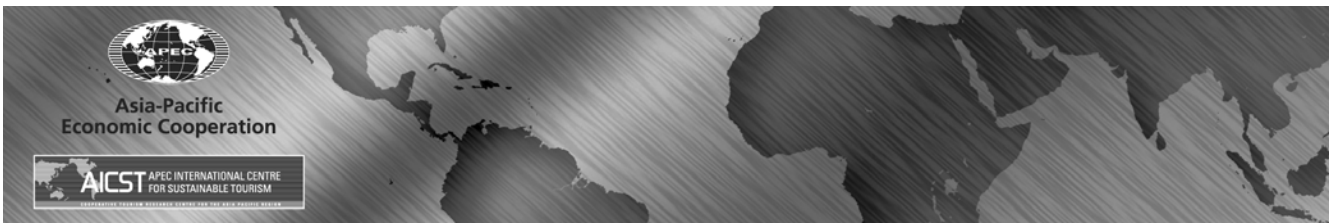
Mỗi khủng hoảng đều có đặc điểm riêng mà không trường hợp nào giống trường hợp nào, và mỗi khủng hoảng sẽ gây ra những ảnh hưởng khác nhau đòi hỏi phải có kiến thức, kỹ năng, và quan trọng hơn cả là sự sẵn sàng và khả năng thích ứng với những hoàn cảnh thay đổi do khủng hoảng gây ra. Ngay khi khủng hoảng kết thúc, nhất thiết bạn phải lập nên kế hoạch giải quyết những vấn đề còn lưu lại: nó tác động như thế nào đến doanh nghiệp du lịch; và cần phải làm gì để đưa các hoạt động trở lại bình thường? Tổ quản lý rủi ro cần phải gồm các thành viên trong nhóm khôi phục, và đại diện các cơ quan chính phủ liên quan và lãnh đạo của các tổ chức cộng đồng.

Quá trình ra quyết định liên quan đến vấn đề khôi phục sẽ phụ thuộc vào thông tin và kết quả đánh giá chính xác về:

- ảnh hưởng còn lại của khủng hoảng đối với du lịch;
- thiệt hại hiện nay đối với tài sản và cơ sở hạ tầng;
- nguyên nhân gây gián đoạn tiếp theo các hoạt; và
- nguồn nhân lực, trang thiết bị và biện pháp cần thiết cho hoạt động phục hồi.

Nhiệm vụ kiểm soát quá trình khôi phục gồm:

- xác lập các mục tiêu khôi phục;
- xác định thứ tự ưu tiên của các hoạt động;
- xác định nhu cầu hiện tại, tương lai và các nguồn hỗ trợ;
- liên hệ với những người hoạt động trong ngành du lịch ở khu vực;
- thiết lập mối quan hệ hợp tác với các cơ quan liên quan, các tổ chức phi chính phủ và lãnh đạo của cộng đồng;
- thông tin cho các cơ quan thông tấn về các hoạt động khôi phục;
- giám sát quá trình khôi phục các hoạt động;
- lập kế hoạch chiến thuật và chiến lược cho các hoạt động liên tục
- ra quyết định.



Tổ công tác cần phải tiến hành giám sát và đánh giá mức độ nhận thức và các hoạt động ứng phó của cộng đồng đối với rủi ro để từ đó hiểu và giải quyết những mối lo ngại của cộng đồng. Công chúng có thể hiểu sai về những hoạt động được triển khai, hoặc có thể không hài lòng với các hoạt động mà hãng du lịch hoặc tổ chức quản lý địa điểm đang tiến hành. Trong trường hợp như vậy, mọi quan niệm không đúng từ cộng đồng cần phải được giải quyết triệt để vì nó có thể gây ảnh hưởng không tốt đến sự giúp đỡ từ cộng đồng và khó khăn cho quá trình khôi phục.

Quy trình phỏng vấn

Việc phỏng vấn nên được tiến hành tiếp theo các hoạt động ứng phó với rủi ro nhằm đánh giá các hoạt động kiểm soát và thu thập thông tin phục vụ việc cải tiến kế hoạch, các nguyên tắc và chương trình đào tạo cho tốt hơn. Phỏng vấn sẽ xác định ra các bài học để các tổ chức /doanh nghiệp du lịch học tập theo, để đảm bảo năng lực kiểm soát rủi ro được liên tục nâng cao, và những bài học này cần được chia sẻ với các tổ chức và doanh nghiệp du lịch khác trong khu vực và hiệp hội du lịch quốc tế vì lợi ích rộng hơn của ngành du lịch của các quốc gia.

Mục đích quan trọng tiếp theo của việc phỏng vấn là công nhận những nỗ lực của cá nhân trong quá trình xử lý khủng hoảng.

Phỏng vấn cần phải tuân theo những định dạng chuẩn để đảm bảo mọi vấn đề được giải quyết thỏa đáng. Học viên có thể xử dụng định dạng sau là một công cụ để phỏng vấn.



Định dạng chuẩn để phỏng vấn

- **Đã xảy ra chuyện gì?**
 - biết sự kiện hoặc chuỗi sự kiện gây ra khủng hoảng
- **Chúng ta đã làm gì?**
 - Chuỗi các hoạt động mà tổ công tác tiến hành để ứng phó khủng hoảng
- **Những hoạt động đó diễn ra như thế nào?**
 - hoạt động nào đã triển khai và hoạt động nào chưa, tại sao?
- **Biết những cái cần biết, vậy chúng ta có thể làm tốt hơn không?**
 - các kế hoạch của chúng ta có thể được cải tiến tốt hơn không?
 - có cần diễn tập và đào tạo khác không?
 - có cần thiết lập mối quan hệ hợp tác tốt hơn nữa với các cơ quan chính quyền và tổ chức cộng đồng không?
 - công tác kiểm soát thông tin báo chí có hiệu quả không?
 - đã xác định nhu cầu của du khách và đáp ứng được những yêu cầu đó chưa?
 - có cần đến những hình thức thông tin liên lạc khác hoặc thông tin liên lạc tốt hơn không?
 - có cần điều chỉnh hệ thống kiểm soát rủi ro không hoặc cần hệ thống khác không?
 - quy trình quản lý rủi ro của chúng ta đã hiệu quả chưa?

Sau khi phỏng vấn, Ban kế hoạch hoá cần phải:

- *phân tích nội dung thảo luận phỏng vấn và kết quả;*
- *xác định nhu cầu của việc lên kế hoạch, đào tạo và hoạt động;*
- *xác định thời gian biểu và phân công trách nhiệm;*
- *điều chỉnh và cập nhật kế hoạch xử lý rủi ro, nếu được yêu cầu;*
- *tổ chức đào tạo bổ sung cho nhân viên nếu cần thiết; và*
- *kiểm tra, đánh giá kế hoạch, nguyên tắc và nhân sự đã được điều chỉnh.*

Nếu có thể, nên tiến hành phỏng vấn trong thời gian một vài tuần diễn ra khủng hoảng, vì lúc đó ký ức về sự việc xảy ra vẫn còn rõ ràng trong trí nhớ của mọi người.



Chiến lược quản lý rủi ro trong du lịch của Phuket

Năm 2004 thảm họa sóng thần đã tàn phá nhiều vùng bờ biển của tỉnh Phuket thuộc Thái lan. Toàn



bộ các hoạt động đều chịu ảnh hưởng. Du lịch là hoạt động kinh tế chủ yếu của Phuket và bị suy sụp nghiêm trọng bởi tin tức và các hình ảnh minh họa về thảm họa được chuyển tải khắp nơi trên thế giới chỉ trong vài giờ đồng hồ khi thảm họa xảy ra.

Bộ du lịch và thể thao của chính phủ Thái lan, thông qua Cơ quan phát triển du lịch đã quyết định trang bị cho Phuket và một số vùng du lịch khác của Thái lan để giúp những nơi này xử lý tốt hơn những thảm họa và khủng hoảng trong tương lai có thể gây ảnh hưởng đến ngành du lịch và nền kinh tế quốc gia. Với sự giúp đỡ của Trung tâm quốc tế APEC về du lịch bền vững (AICST) họ triển khai một dự án xây dựng và triển khai chiến lược quản lý rủi ro trong lĩnh vực du lịch áp dụng cho Phuket, và dự án này sẽ là mô hình cho việc xây dựng các chiến lược tương tự áp dụng cho các vùng du lịch khác của quốc gia này.

Mục tiêu của dự án là nâng cao kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm cho cán bộ chính quyền và đại diện các doanh nghiệp tại địa phương để họ có thể nhân rộng công việc ra các vùng khác. Dự án này được thiết kế để nâng cao năng lực và xây dựng một chiến lược quản lý rủi ro trong lĩnh vực du lịch.

Dự án bắt đầu vào tháng 3 năm 2006 cùng với sự ra đời của Tổ công tác Thái Lan (TOT) với nhiệm vụ xây dựng và triển khai chiến lược. TOT gồm đại diện của các cơ quan chính phủ, doanh nghiệp tư nhân và các tổ chức khác có liên quan đến du lịch như Cảnh sát, Y tế, Giáo dục, Quốc phòng, Khí tượng và các cơ quan chính phủ cấp quốc gia, cùng với các cơ quan chính quyền địa phương Phuket, đại diện các doanh nghiệp/tổ chức du lịch địa phương. Dự án sẽ kết thúc vào tháng 2 năm 2007.

AICST ký hợp đồng với Trung tâm châu Á chuyên trách về vấn đề chuẩn bị sẵn sàng với thảm họa (ADPC) tại Bangkok để hỗ trợ quản lý dự án. Vai trò của AICST và ADPC là cung cấp thông tin, quy trình và hướng dẫn cho Cơ quan phát triển du lịch và TOT thực hiện công việc của mình.

Hội thảo được triển khai tại những nơi mà TOT xác định có nguy cơ rủi ro với du lịch. Những nguy cơ này bao gồm rủi ro gây ra bởi con người và thiên nhiên. Nguy cơ rủi ro được phân tích và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên tuân theo quy trình quản lý rủi ro đã được soạn thảo trong tài liệu hướng dẫn này và các hoạt động được đưa ra để xử lý những nguy cơ.

Khi hoàn thành, Chiến lược quản lý rủi ro trong lĩnh vực du lịch của Phuket sẽ bao gồm danh sách tổng hợp những nguy cơ rủi ro, các tổ chức chính phủ có trách nhiệm xử lý rủi ro và các hoạt động hỗ trợ mà doanh nghiệp du lịch có thể áp dụng để đảm bảo an ninh và an toàn cho du khách và cho người lao động tại doanh nghiệp. Chiến lược này cũng mang lại mối liên kết thực tế giữa các tổ chức chính phủ và các hoạt động của doanh nghiệp, và củng cố năng lực của Phuket trong việc chuẩn bị xử lý những khủng hoảng gây ảnh hưởng đến du lịch trong tương lai.

Đây là trường hợp đầu tiên được xác định trong khu vực có một địa điểm đã áp dụng cách tiếp cận cổ điển về quản lý rủi ro (như đã được phác thảo trong tài liệu hướng dẫn này) để xây dựng chiến lược quản lý rủi ro xử dụng nhiều nhóm đối tác. Nó đề cập đến những thách thức, các vấn đề phải đương đầu và những bài học giá trị.

Nhu cầu thông tin và báo cáo tóm tắt với tất cả các nhóm đối tác một cách toàn diện và với từng nhóm một trước khi dự án triển khai đã bị đánh giá không đúng mức. Việc này nhanh chóng bộc lộ một thực tế là các tổ chức và cơ quan khác nhau có cách hiểu và đánh giá khác nhau về quản lý rủi ro, và không hiểu đúng mục đích của dự án. Vấn đề này đã được giải quyết tại hội thảo đầu tiên, tuy nhiên trong tương lai, vấn đề này cần phải được giải quyết trước khi triển khai hoạt động. Điều quan trọng là mỗi đối tác tham gia không những hiểu mục đích của dự án mà còn có khả năng cân nhắc những hệ lụy, đặc điểm và lợi ích mà chiến lược mang lại cho tổ chức/doanh nghiệp của họ.

Việc đạt được cam kết và quyền sở hữu của các tổ chức du lịch thuộc lĩnh vực tư nhân đã không



được quan tâm đúng mức trong thời gian đầu. Vấn đề này, sau đó, cũng đã được giải quyết. Tuy nhiên, quá trình này đã có thể nhanh hơn nếu ngay từ đầu các tổ chức du lịch thuộc lĩnh vực tư nhân được quan tâm đúng mức.

Cho đến khi dự án triển khai thì mới có một thực tế là rất nhiều tổ chức thuộc chính phủ quản lý đã xây dựng riêng cho họ chiến lược quản lý thảm họa sau khi xảy ra sóng thần tsunami; khủng bố, tội phạm, dịch bệnh v.v... Mỗi chiến lược có những khả năng tác động đến điểm du lịch hoặc công ty du lịch và các hoạt động đi kèm khác, tuy nhiên các doanh nghiệp du lịch sẽ gặp khó khăn khi ứng phó với những hệ lụy của từng chiến lược riêng lẻ. Cần thiết phải tập trung thông tin của từng chiến lược này thành một khối, và cuối cùng, người ta cũng đi đến quyết định phải có sự tham gia của ngành du lịch trong chiến lược, và đó là Chiến lược mới về quản lý rủi ro trong du lịch.

Chiến lược quản lý rủi ro trong du lịch của Phuket là một sáng kiến mới của doanh nghiệp du lịch Phuket cùng phối hợp với các cơ quan thuộc chính quyền. Nó đã chứng tỏ rằng nhiều mục tiêu trong chiến lược có thể đạt được nếu có sự phối kết hợp tốt. Doanh nghiệp/tổ chức du lịch sẽ xây dựng một chiến lược tập trung vào xử lý mọi khả năng rủi ro. Nó đưa ra yêu cầu về trách nhiệm và nghĩa vụ của từng doanh nghiệp/tổ chức du lịch phải tiến hành. Sẽ cần phải có thời gian vài năm để các doanh nghiệp du lịch có thể triển khai trọn vẹn các hoạt động cần thiết để thực hiện chiến lược. Sự hỗ trợ về tài chính và chính sách của chính phủ trong việc triển khai một số hoạt động nhất định, ví dụ như đào tạo nhân viên là rất cần thiết.

Đây là một công việc đang trong quá trình xây dựng nhưng là một điểm bắt đầu rất quan trọng đối với Phuket và ngành du lịch Thái Lan để tiến tới giải quyết những vấn đề liên quan đến nguy cơ rủi ro mang tầm chiến lược quan trọng. Với nhận thức và kiến thức được nâng cao hơn, khả năng sẵn sàng và năng lực quản lý rủi ro tốt hơn, các doanh nghiệp du lịch sẽ trở nên vững vàng hơn, bảo đảm an toàn và an ninh cho khách hơn và khả năng cạnh tranh cao hơn trên thị trường du lịch thế giới.

Nguồn: Kean, I: Trung tâm Quốc tế APEC về Du lịch bền vững, 2006.

Tóm tắt chương

Chương này nghiên cứu các chiến lược quản lý rủi ro, bao gồm công tác phòng ngừa/giảm nhẹ, chuẩn bị, ứng phó và khôi phục, áp dụng cho các doanh nghiệp/tổ chức hoạt động du lịch. Nó đưa ra gợi ý về thành phần và nhiệm vụ của ban kế hoạch xử lý rủi ro thuộc doanh nghiệp/tổ chức hoạt động du lịch, xác định những thành tố cơ bản cấu thành nên kế hoạch ứng phó, nghiên cứu quá trình tiếp diễn liên tục của các hoạt động du lịch, và mô tả quá trình khôi phục trong đó gồm hoạt động phỏng vấn. Chương này cũng nhấn mạnh sự cần thiết là các doanh nghiệp và tổ chức hoạt động du lịch thiết lập và duy trì mối quan hệ hợp tác trong quản lý rủi ro.

Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác phòng ngừa, chuẩn bị, ứng phó và khôi phục được nêu trong những trang sau

Tài liệu Tham khảo

Trang, S., Yeoman, I., Munro, C., Connell, J. and Walker, L. (2006) Nghiên cứu cụ thể về mô hình thực hành tiên tiến – Thăm Scotland, ứng phó dịch cúm; Quản lý du lịch. 27 trang 361 đến 393.



Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác phòng ngừa

	Có	Chưa
1. Bạn đã áp dụng quy trình quản lý rủi ro trong du lịch, gồm xác định, phân tích, đánh giá và xử lý rủi ro xảy ra tại doanh nghiệp của bạn chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bạn đang tiếp tục giám sát và đánh giá những nguồn mới có thể gây hiểm họa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bạn có giám sát và đánh giá quá trình tiến hành các biện pháp xử lý rủi ro không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bạn có áp dụng phương pháp phân tích SWOT không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bạn có tham gia các cuộc họp liên ngành về quản lý rủi ro trong du lịch hoặc duy trì thông tin về các hoạt động hiện nay của những tổ chức đó không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bạn đã thiết lập mối quan hệ hợp tác với các cơ quan quốc gia và khu vực chuyên trách về quản lý rủi ro chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Bạn đã thiết lập mối quan hệ hợp tác với lãnh đạo các cơ quan chính quyền, cộng đồng và doanh nghiệp chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bạn đã thiết lập mối quan hệ hợp tác với cơ quan thông tấn báo chí chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



➤ **Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác chuẩn bị**

	Có	Chưa
1. Bạn đã thành lập uỷ ban kế hoạch xử lý khủng hoảng trong du lịch chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Uỷ ban đã xây dựng kế hoạch quản lý rủi ro du lịch chưa? gồm:		
• thủ tục hoạt động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• phân công vai trò và trách nhiệm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• xác định công tác điều phối và kiểm soát	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• các quy định hoạt động theo tiêu chuẩn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• những yêu cầu về quản lý thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• phương thức thông tin liên lạc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quan hệ công chúng và quản lý thông tin báo chí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ứng phó, khôi phục và kế hoạch hoạt động liên tục.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Uỷ ban đã xác định nhu cầu đào tạo chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Đã xây dựng và tổ chức các khoá tập huấn thường xuyên, bao gồm cả tập huấn cho nhân viên mới để làm quen với các hoạt động đối phó rủi ro chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Uỷ ban có kế hoạch/triển khai diễn tập thường xuyên các bài tập tình huống mẫu không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Diễn tập không chính thức (thảo luận, bài tập) có được uỷ ban đưa vào nội dung các cuộc họp thông thường không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

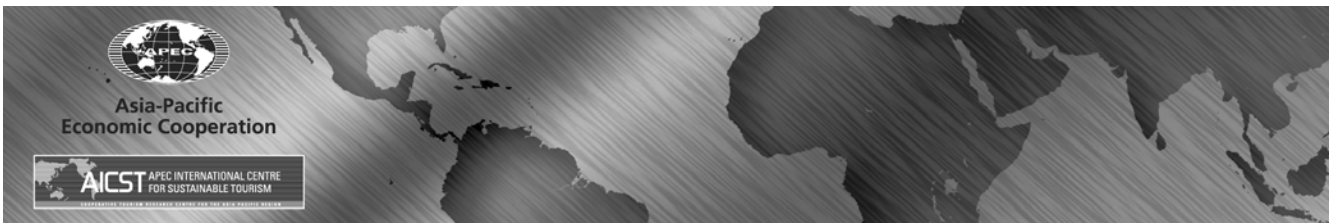
➤ **Danh mục kiểm tra áp dụng cho công tác ứng phó**

	Có	Chưa
1. Tổ công tác quản lý khủng hoảng và trung tâm quản lý khủng hoảng đã đi vào hoạt động chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tổ công tác đã tiến hành xác định các thông tin và nguồn lực cần thiết chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bạn đã đánh giá những vấn đề sau chưa:		
• ảnh hưởng của khủng hoảng đối với địa điểm của bạn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• nguy hại đối với tài sản và cơ sở hạ tầng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• các hoạt động bị ngưng trệ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• hậu quả của khủng hoảng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• nhân lực, trang thiết bị và các biện pháp cần thiết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tổ công tác đã xác định các vấn đề hoạt động liên tục và thứ tự ưu tiên chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Đã xây dựng kế hoạch mang tính chiến thuật và chiến lược chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bạn đã thành lập trung tâm thông tấn và chỉ định người phát ngôn chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Bạn đã xác định yêu cầu của du khách và đáp ứng những nhu cầu đó chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bạn đã hình thành quan hệ hợp tác với lãnh đạo chính phủ, cộng đồng và các tổ chức khẩn cấp chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Những thông tin đưa lên báo chí có được giám sát để đảm bảo tính chính xác không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



➤ **Danh mục kiểm tra áp dụng cho giai đoạn khôi phục**

	Có	Chưa
1. Tổ công tác chuyên trách về vấn đề khôi phục sau thảm họa du lịch đã đi vào hoạt động chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tổ công tác có đại diện từ các doanh nghiệp liên quan, lãnh đạo chính quyền và cộng đồng không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ủy ban đã xử lý những vấn đề sau chưa::		
• ảnh hưởng còn lại của khủng hoảng đối với du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• thiệt hại hiện nay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• nguyên nhân gián đoạn các hoạt động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• hậu quả của khủng hoảng đối với điểm du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• cần nhân lực, trang thiết bị và phương thức khôi phục	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ủy ban đã xác định những vấn đề sau chưa:		
• các mục tiêu khôi phục	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• các hoạt động ưu tiên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• các nhu cầu hiện tại và tương lai và các nguồn hỗ trợ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• lãnh đạo các cơ quan chính phủ, tổ chức phi chính phủ và cộng đồng;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• các kế hoạch hoạt động liên tục tầm chiến thuật và chiến lược ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ủy ban có bỏ qua việc giám sát liên tục các mối quan hệ công chúng và báo chí không ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Đã xác định và đáp ứng các nhu cầu về vật chất và tình cảm của nhân viên và du khách chưa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Nhận thức của cộng đồng và thông tin báo chí có được giám sát không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Đã tổ chức quy trình phỏng vấn chưa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CHƯƠNG 5: BÁO CHÍ VÀ THÔNG TIN LIÊN LẠC

Mục đích của chương

Mục đích của chương này là diễn giải vai trò của báo chí và thông tin liên lạc (bao gồm cả vai trò của Tổ chức tư vấn lữ hành thuộc chính phủ) trong các tình huống khủng hoảng du lịch. Nó xác định vai trò quan trọng của báo chí và việc đưa thông tin đến với cộng đồng nói chung và du khách nói riêng. Chương này cũng đưa ra một phương pháp làm việc có tính hệ thống, giúp nhà quản lý doanh nghiệp hay lãnh đạo tổ chức du lịch phối hợp với cơ quan thông tấn.

Giới thiệu

Tin về các loại thảm họa hoặc rủi ro chiếm 25% lượng thông tin. Không có gì khó hiểu khi đề tài về thảm họa/ rủi ro thu hút sự quan tâm của nhiều hãng thông tấn bởi đó là những thông tin giật gân, mang tính hành động, nó phản ánh những nỗi thống khổ của con người cùng với những kỳ tích đạt được. Những thông tin này, thông qua báo giới, sẽ dễ dàng đến được với người đọc, cũng có nghĩa là báo của họ được bán ra với số lượng lớn hơn. Thông tin về thảm họa hay rủi ro chứng thực một sự kết hợp giữa một bên là sức hấp dẫn không cưỡng lại nổi với báo chí, và bên kia là sự hào hứng đón đọc tin bài của độc giả.

Tin tức sẽ được tường thuật ngay khi sự kiện xuất hiện, bất kể thông tin ban đầu không xác thực như thế nào, hay nguồn thông tin đó không chính xác ra sao. Công nghệ thông tin hiện đại ngày nay cho phép tin bài và ảnh về sự kiện có thể được truyền khắp nơi trên thế giới chỉ trong vài phút đồng hồ. Thậm chí ngay cả khi hãng thông tấn chưa có mặt tại hiện trường vào những thời khắc đầu tiên của thảm họa thì những người dân bình thường, với máy quay camera hoặc điện thoại di động trong tay, đã có thể quay và chụp cảnh tượng đó, và rồi những bức ảnh của họ sẽ được báo giới đón nhận và truyền tải. Vụ đánh bom Tàu điện ngầm ở London tháng 7 năm 2005 là một ví dụ, hình ảnh hành khách trong toa xe đổ nát hay trong toa cứu thương được truyền đi khắp nơi.

Phóng viên thường ít am hiểu về sự kiện xảy ra, và trong hoàn cảnh hỗn loạn sau thảm họa, thông tin có thể hay thậm chí không thể lấy được. Điều này tạo cho họ sự nghi ngờ rằng có thể nhà chức trách đang giấu thông tin, trong khi sự thật đơn giản chỉ là thông tin chưa có.

Các nhà báo thường có kiến thức rất chung, không cụ thể. Có nghĩa là họ không có sự hiểu biết sâu rộng về các sự kiện thảm họa hay khủng hoảng, nguyên nhân, tác động hay quá trình ứng phó hoặc khôi phục cần thiết. Do vậy, họ có thể dễ dàng hiểu sai những cái mà họ nhìn thấy hoặc nghe thấy.

Với tình huống khủng hoảng du lịch, điều quan trọng là các doanh nghiệp/tổ chức hoạt động du lịch của địa phương chỉ đưa ra những bình luận liên quan đến phạm vi trách nhiệm của mình, tránh đưa ra bất kỳ thông tin gì về các hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm của các tổ chức khẩn cấp hay quản lý rủi ro.

Những hình thức tường thuật về thảm họa

Có những hình thức tường thuật rất rõ ràng mà báo giới thường sử dụng để đưa tin về thảm họa, vì vậy doanh nghiệp phải có khả năng xác định được những thông tin nào mà báo chí sẽ tập trung tìm hiểu:

- Ở mức độ ban đầu, báo chí sẽ tường thuật về mức độ và tác hại của thảm họa, tập trung vào những tình huống thực tế.
- Tiếp theo (có thể 1 hoặc 2 ngày sau đó) họ sẽ tập trung vào những khía cạnh được con người quan tâm, cụ thể là người hùng của sự kiện, và những tình huống khó khăn của nạn nhân



- Bước thứ ba là xác định nguyên nhân để quy trách nhiệm: xảy ra như thế nào, ai đã không làm đúng nhiệm vụ để ngăn chặn tình trạng xảy ra hoặc để làm giảm mức độ ảnh hưởng, và sau cùng là làm thế nào để ngăn chặn sự tái diễn?

Quản lý báo chí

Luôn hợp tác với báo chí, không phản đối công việc của họ, có nghĩa là báo chí nên được quản lý chứ không phải là kiểm soát họ; tinh thần hợp tác luôn được ưa chuộng hơn thái độ đối đầu; và điều quan trọng nhất cần phải nhớ: báo chí là phương tiện thông tin liên lạc trung gian nối doanh nghiệp du lịch với cộng đồng và với du khách tiềm năng. Báo chí là một nhân tố trong chiến lược quản lý rủi ro của địa điểm/doanh nghiệp du lịch.

Hướng dẫn dành cho doanh nghiệp du lịch

Chiến lược quản lý rủi ro rất quan trọng giúp duy trì được lòng tin của du khách và của doanh nghiệp du lịch, đồng thời giảm thiểu tác động của khủng hoảng tới doanh nghiệp hoạt động du lịch.

Bất kể khủng hoảng gì xảy ra đi nữa thì phương tiện kỹ thuật xử lý đều tương tự nhau. Thông tin liên lạc hiệu quả dựa trên nguyên tắc trung thực và minh bạch là chìa khoá cho sự thành công trong việc quản lý rủi ro du lịch, nhưng cũng có một số khía cạnh liên quan đến lịch vực du lịch cũng cần phải được bao gồm, cụ thể là

- Xúc tiến;
- An ninh và an toàn; và
- Nghiên cứu thị trường.

Phần hướng dẫn trong chương này được soạn thảo chủ yếu dựa trên báo cáo tuyệt vời của Tổ chức du lịch thế giới thuộc Liên hiệp quốc (UNWTO) có tựa đề, *Hướng dẫn quản lý rủi ro dành cho doanh nghiệp du lịch*, Deborah Lührman do chấp bút. Công trình này đã được phát cho những đại biểu tham dự Cuộc họp thượng đỉnh bộ trưởng các quốc gia Châu Á Thái Bình Dương về Quản lý rủi ro tại Manila, 18/06/2003.

Mục đích là để du khách quay trở lại điểm du lịch từng bị ảnh hưởng bởi thảm hoạ trong thời gian sớm nhất có thể. Các biện pháp quản lý báo chí hiệu quả có thể thúc đẩy nhanh quá trình này.

Thông thường, tổ chức du lịch của địa phương hoặc của vùng sẽ có trách nhiệm xây dựng chiến lược thông tin liên lạc cho địa điểm bởi vì họ có thể có các nguồn lực và kinh nghiệm làm việc với hãng thông tấn và liên lạc với những đối tác là doanh nghiệp chủ chốt và du khách tiềm năng tại các thị trường.

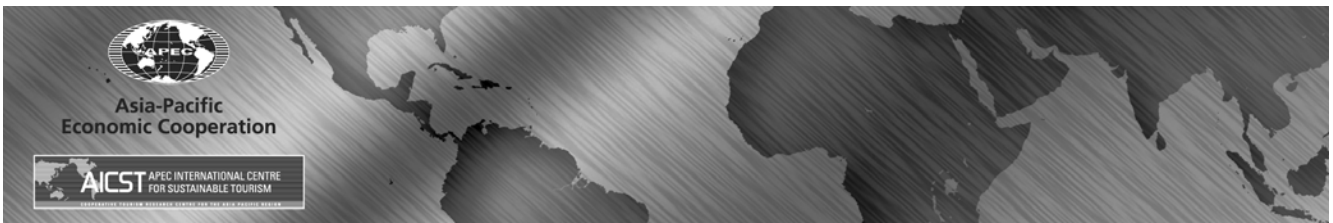
I. Trước một rủi ro: chuẩn bị cho những điều tồi tệ nhất có thể xảy ra

Không bao giờ được phép đánh giá thấp nguy hại tiềm tàng của khủng hoảng đối với du lịch. Cách tốt nhất để giảm thiểu ảnh hưởng của nó là chuẩn bị thật tốt để ứng phó và khôi phục.

A) Đưa chiến lược thông tin vào vị trí:

• Chuẩn bị kế hoạch quản lý thông tin

Khủng hoảng có thể diễn ra với nhiều hình thức, vì vậy quá trình lập kế hoạch phải dựa trên hoạt cảnh thực tế tồi tệ nhất có thể xảy ra. Hãy đánh giá các nguồn lực có sẵn để xử lý rủi ro. Xác định vai trò và trách nhiệm và thành lập một uỷ ban chui trách nhiệm ra quyết định. Thu thập thông tin và duy trì danh sách những mối liên hệ chủ chốt. Thu hút sự tham gia của các đơn vị dịch vụ công cộng và



công ty hoạt động du lịch tự nhân trong quá trình xây dựng kế hoạch - một trong những cách thức quản lý thông tin liên lạc hiệu quả là mối quan hệ hợp tác giữa các cơ quan và tổ chức. Thử nghiệm những kế hoạch, nguyên tắc và nhân sự thông qua các bài diễn tập hàng năm, sau đó đánh giá và điều chỉnh kế hoạch và chương trình đào tạo.

- **Chỉ định người phát ngôn**

Thông tin cho báo giới phải được cung cấp từ nguồn được uỷ quyền. Người phát ngôn được chỉ định phải là cán bộ cấp cao, đã được đào tạo, và là đại diện tin cậy của địa điểm/doanh nghiệp du lịch. Ngoài ra, cần phải chỉ định thêm một vài phát ngôn viên đã được đào tạo khác, bởi vì khủng hoảng có thể kéo dài nhiều ngày. Những người này cần phải được đào tạo về báo chí, và thường xuyên thực hành tại các hội nghị báo chí.

- **Thành lập ban thông tin liên lạc và báo chí**

Mỗi điểm du lịch đều nên thành lập một ban thông tin liên lạc. Ban này thông thường sẽ được bố trí trong phạm vi khu vực hoặc văn phòng của tổ chức du lịch và nên bao gồm nhân viên là những người đã được đào tạo để làm việc với báo chí, danh sách các hãng thông tấn, máy điện thoại, fax, email và thông tin cơ bản về doanh nghiệp du lịch, kể cả bản đồ, ảnh lưu trữ, số liệu thống kê và những thông số thực tế về những khủng hoảng trước kia. Nếu có thể, những thông tin về bối cảnh của doanh nghiệp nên có sẵn tại phần thông tin báo chí trên trang web của địa điểm.

- **Thông tin liên lạc thường xuyên với báo chí**

Các mối quan hệ hợp tác nói chung cần có thời gian để phát triển và củng cố, vì vậy việc thông tin liên lạc thường xuyên với báo chí, kể cả lúc có thông tin tốt hay xấu, là rất quan trọng. Chính sách để thông tin liên lạc là trung thực và minh bạch. Bạn có thể tạo nên mối tin cậy và quan hệ hợp tác hiệu quả với báo giới thông qua việc cung cấp thông tin mới của doanh nghiệp bạn; phúc đáp các câu hỏi của họ ngay, và mời phóng viên đi thăm thực tế.

- **Quan tâm đến báo chí địa phương**

Báo chí, truyền hình và đài phát thanh địa phương là nguồn cung cấp thông tin đầu tiên cho các hãng thông tấn quốc tế. Trong khủng hoảng, tin bài của báo địa phương có thể truyền đi khắp thế giới chỉ trong vài phút. Vì vậy cho dù mục tiêu hàng đầu của là báo chí của các thị trường chính, thì doanh nghiệp cũng không được phép bỏ qua những cơ quan thông tấn địa phương. Báo chí địa phương sẽ tiếp tục phản ánh về tình trạng phục hồi sau khủng hoảng rất lâu sau khi các hãng thông tấn quốc tế đã đi khỏi.

- **Đào tạo người phát ngôn những vấn đề liên quan đến an toàn và an ninh**

Thông tin liên lạc về những vấn đề an ninh nên đi theo những tình huống khủng hoảng mà nó có liên quan hơn là đi tiên phong. Khi khủng hoảng xảy ra, người phát ngôn phải có khả năng thông tin những cái được phép chính thức, nhưng phải luôn cân bằng giữa việc cung cấp đầy đủ thông tin và cung cấp những chi tiết không cần thiết và nhấn mạnh vấn đề an ninh. Một vị bộ trưởng đã từng có kinh nghiệm trong lĩnh vực này cho biết: “nếu anh làm an ninh, anh không nói về nó”

B) Lập kế hoạch xúc tiến

- **Xây dựng cơ sở dữ liệu về đối tác trong lĩnh vực lữ hành**

Nên xây dựng một cơ sở dữ liệu về các doanh nghiệp điều hành tour gửi khách đến địa điểm của bạn, về những đại lý lữ hành, công ty vận tải tại những thị trường trọng điểm, các tổ chức điều hành tour tiềm năng cũng như các khách sạn và công ty vận tải địa phương, các tổ chức xúc tiến và hiệp hội du lịch địa phương.



- **Xây dựng hệ thống truyền thông qua fax và email**

Hệ thống thông tin với các đối tác trong cơ sở dữ liệu phải luôn sẵn sàng phục vụ thông tin trong trường hợp có rủi ro. Nhưng hãy bắt đầu hành trình thông tin về những tin tức về địa điểm của bạn cho đối tác trước khi xảy ra khủng hoảng. Nếu bạn chỉ thông tin liên lạc trong thời gian khủng hoảng thì hình ảnh được truyền đi sẽ không có ý nghĩa tích cực.

- **Trung thực và đúng nguyên tắc đạo đức trong công tác xúc tiến**

Cúng giống như thông tin liên lạc, việc hình thành và duy trì sự tín nhiệm là nền tảng cho hoạt động xúc tiến. Tránh việc quá cường điệu hoặc xuyên tạc địa điểm của bạn, và hãy tuân theo nguyên tắc xử thế trong hoạt động quảng bá xúc tiến, nếu không tự doanh nghiệp đã tạo cho chính mình rủi ro. Bahamas, là một ví dụ, đã bị chỉ trích gay gắt trong giới truyền thông quốc tế vì đã sử dụng những ảnh chụp tại Hawaii, Seychelles và Florida cho mục đích quảng cáo của mình.

- **Lập ngân sách dự phòng cho trường hợp khẩn cấp**

Quá trình phục hồi đòi hỏi phải có ngân sách dành cho các hoạt động truyền thông và xúc tiến bổ trợ. Sẽ là sáng suốt nếu tổ chức/cơ quan quản lý rủi ro lập ra quỹ dự phòng để sử dụng trong khủng hoảng và xây dựng các phương thức hiệu quả để tiếp cận những quỹ này khi có yêu cầu.

- **Đứng ngoài cuộc Chiến tranh tư vấn lữ hành**

Lý tưởng nhất là tài liệu Tư vấn lữ hành do Chính phủ ban hành nên được xây dựng phù hợp với Mục 6 Luật pháp quốc tế về Nguyên tắc đạo đức du lịch, trong đó nêu rõ:

“...chính phủ nên ban hành những thông tin không gây tổn hại đến ngành du lịch của các nước chủ nhà và quyền lợi của các công ty du lịch lữ hành của chính quốc gia đó”

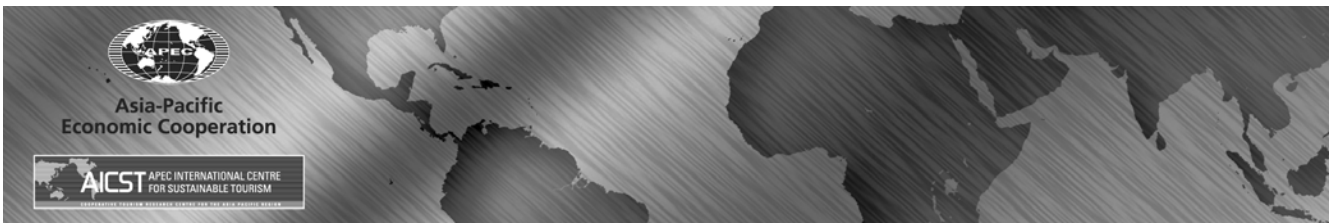
Mục đích của tài liệu tư vấn lữ hành là đảm bảo du khách được thông tin đầy đủ và được chuẩn bị sẵn sàng cho những chuyến du lịch nước ngoài, đồng thời giúp họ tránh được mọi nguy hiểm và khó khăn tiềm ẩn. Tài liệu này cung cấp thông tin cập nhật về môi trường an ninh tại một quốc gia cụ thể, gồm cả thông tin về đe dọa khủng bố hoặc những vấn đề về an ninh trật tự. Nó cũng đưa ra một loạt tư vấn về những thông lệ như yêu cầu về visa, y tế và sức khỏe, khác biệt văn hoá và tôn giáo v.v... Tài liệu tư vấn nên được đánh giá và cập nhật cho phù hợp thực tế.

- **Nâng cao chất lượng truyền thông về những vấn đề an ninh với du khách**

Thông tin về tình trạng khẩn cấp và an toàn cho du khách nên có sẵn trên trang web của doanh nghiệp/tổ chức du lịch. Những thông tin quan trọng nên bao gồm trên trang web này là: số điện thoại khẩn cấp, tỷ giá ngoại tệ, loại tiền, nguyên tắc ứng xử thông thường, những điểm không nên du lịch, những điểm an toàn có thể gửi hành lý, giá cả trung bình đối với những đồ tiêu dùng và hàng hoá thông thường, trình báo tội phạm trước khi du khách ra về, và vấn đề quan trọng của việc lưu giữ chứng từ liên quan đến chuyến đi. Ví dụ, trang web của Tổ chức du lịch Thái lan (TAT) đưa lên thông tin về những quy định luật pháp nghiêm khắc nhằm chấm dứt tình trạng mại dâm trẻ em và khuyến khích du khách báo cáo về những vụ việc liên quan.

- **Khuyến khích du khách thực hành an toàn thực phẩm**

Tổ chức y tế thế giới (WHO) đã soạn thảo cuốn sách nhỏ nhan đề “an toàn thực phẩm cho du khách”. Điều chỉnh thông tin này sao cho du khách có thể tránh được bệnh khi du lịch, sử dụng tài liệu xúc tiến, cụ thể trên trang web của doanh nghiệp hoặc cấp đường dẫn tới trang web của WHO : www.who.int/fsf/Documents/brochure/travellers.PDF.



C) Đánh giá lại hệ thống an ninh

- **Duy trì mối quan hệ hợp tác với các cơ quan thuộc chính phủ chuyên trách về vấn đề an ninh và an toàn**

Những quyết định của các cơ quan thuộc chính phủ như: cảnh sát, tổ chức khẩn cấp, y tế, tòa án, ngoại giao, quốc phòng toàn dân đều có tác động đến quá trình quản lý rủi ro. Thành lập một Tổ công tác an ninh du lịch thường xuyên họp để bàn thảo các vấn đề du lịch. Ví dụ, tại Châu Phi, Tổ công tác an ninh du lịch bao gồm Bộ môi trường và du lịch, cảnh sát quốc gia, tổ chức du lịch (SATOUR), Hội đồng doanh nghiệp du lịch, Bộ ngoại giao và 9 Sở du lịch tỉnh (xem nghiên cứu điển hình chương 3)

- **Tham gia vào việc xác định nguyên tắc an ninh**

Cơ quan quản lý du lịch cần phải nhận thức được tất cả biện pháp an ninh được triển khai có tác động tới ngành du lịch. Xem xét lại toàn bộ dây chuyền du lịch – hàng không, đường bộ, khách sạn, nhà hàng, khu vực mua sắm và tất cả các điểm du lịch. Cân nhắc nhu cầu tăng cường an ninh tại tất cả khu vực, bao gồm những khu vực bờ biển và giải trí. Mục tiêu là đưa ra một môi trường an toàn với những nguyên tắc/quy định càng vô hình càng tốt và không làm hạn chế du khách

- **Duy trì thông tin về an ninh và an toàn cho du khách**

Những tổ chức du lịch cấp quốc gia, tỉnh/thành phố và địa phương nên liên hệ với các tổ chức của chính phủ phụ trách lĩnh vực du lịch về những vấn đề liên quan đến an ninh và an toàn. Họ cũng nên lưu giữ những thông tin cơ bản về an ninh du lịch, ví dụ như các nguyên tắc và quy định, xác định rủi ro, thống kê về an toàn và các sự việc. Bên cạnh đó, thông tin cũng nên được chia sẻ với các tổ chức đối tác khác trên thế giới.

- **Đào tạo nhân viên về vấn đề an ninh và an toàn**

Tổ chức chính phủ và doanh nghiệp du lịch có thể chủ động trong việc nâng cao chất lượng an ninh và an toàn thông qua việc bảo trợ các hội thảo về vấn đề an toàn cho nhân viên du lịch địa phương, bao gồm cảnh sát địa phương, nhân viên an ninh khách sạn địa phương. Ngoài ra, những tổ chức này cũng nên triển khai những chương trình nâng cao nhận thức cộng đồng để qua đó giúp người dân trong khu vực hiểu được giá trị của du lịch đối với cộng đồng. Họ có thể giúp tạo môi trường an toàn hơn cho khu khách thông qua việc báo cáo nhà chức trách những hoạt động nghi vấn.

- **Hình thành trung tâm cảnh sát du lịch và điện thoại khẩn cấp**

Lực lượng cảnh sát du lịch đặc biệt, như tại Úc-hen-ti-na, Ôxtrâyli-a, Cộng hoà Đô-mi-ních, Ai cập, Thổ Nhĩ Kỳ và Ma-lai-xia, được đào tạo để giúp đỡ du khách với nhiều ngôn ngữ. Lực lượng Thiên thần xanh của Mê-hi-co tuần tra đường cao tốc với hai nhóm (xem nghiên cứu điển hình trong chương 3). Các quốc gia khác có trung tâm điện thoại với nhân viên tổng đài nói được nhiều thứ tiếng để xử lý những tình huống khẩn cấp liên quan đến du khách. Thông tin để có thể liên hệ với những tổ chức khẩn cấp như vậy cần phải được thông báo rõ ràng cho du khách khi họ vừa tới nơi.

D) Nghiên cứu quá trình chuẩn bị

- **Củng cố hệ thống trao đổi thông tin với các tổ chức du lịch lớn**

Hình thành mối quan hệ hợp tác với khách sạn địa phương, hàng không, công ty điều hành tour để cung cấp dữ liệu cập nhật về lưu trú qua đêm, lưu trú dài ngày, giá cả v.v... Xây dựng đường cáp cho hệ thống fax và email để tiếp nhận những dữ liệu này từ những đối tác chính.

- **Giám sát tình trạng nhập viện của du khách**

Thông tin về tình trạng nhập viện do không phải vì khủng hoảng có thể được sử dụng như là một điểm đối chiếu để nhận định những rủi ro tiềm ẩn trong tương lai.



- **Giám sát tội phạm**

Thống kê tội phạm xảy ra với du khách có thể giúp chuyên gia tìm ra những thiếu hụt trong công tác an ninh, để nâng cao chất lượng của địa điểm và giúp tránh những vấn đề tội phạm trong tương lai. Thống kê tội phạm cũng có thể được sử dụng như là thông tin về bối cảnh, nó cung cấp thông tin cho truyền thông khủng hoảng và là điểm tham khảo để triển khai việc khôi phục các hoạt động.

II. Giảm thiểu tác hại

24 giờ đầu của khủng hoảng là thời gian khó khăn nhất. Những ứng phó không chuyên nghiệp và không hiệu quả sẽ càng tăng thêm tác động xấu đến doanh nghiệp, nhưng với những quản lý thích hợp sẽ có thể thúc đẩy nhanh quá trình khôi phục.

A) Thông tin liên lạc từ tuyến đầu

- **Trung thực và minh bạch**

Để bảo vệ uy tín của doanh nghiệp, hãy áp dụng chính sách công khai những gì được biết và những gì chưa biết. Cung cấp thông tin thực tế với thái độ công tâm, không nên che giấu khuyết điểm, làm sai lệch thông tin hoặc giấu thông tin mấu chốt. Báo chí sẽ tìm ra sự thật và bạn được mọi người biết đến là một kẻ không trung thực. Vì độc giả không phải là chuyên gia trong lĩnh vực du lịch, hãy giao tiếp bằng phong cách và ngôn ngữ đơn giản để ai cũng có thể hiểu được.

- **Tránh việc im thông tin**

Không cung cấp thông tin cho báo chí không những sẽ làm mất đi cơ hội để bạn nói lên quan điểm của mình, mà còn buộc họ phải tìm những nguồn thông tin khác có thể không chính xác, điều đó sẽ gây thiệt hại cho doanh nghiệp của bạn.

- **Thành lập trung tâm báo chí**

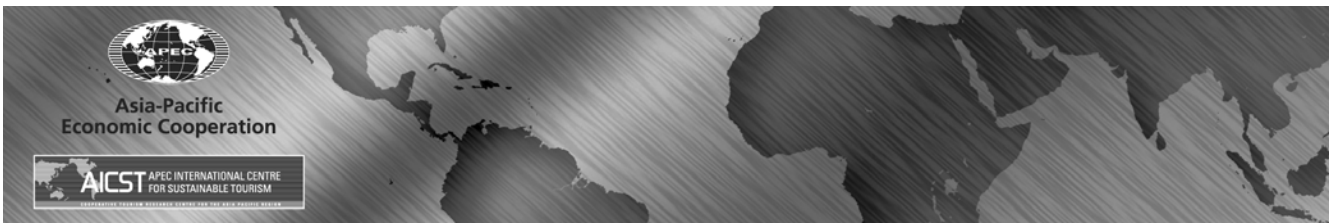
Báo chí sẽ tìm đến một tổ chức có thẩm quyền để được giúp đỡ và được thông tin ngay lập tức, vì vậy hãy dành riêng cho họ một khu vực làm việc, gồm bàn ghế, điện thoại, đường truyền số liệu. Sử dụng nó là phòng tác nghiệp báo chí. Nếu khủng hoảng xảy ra tại khu vực hẻo lánh hay vùng xa, hãy thành lập một trung tâm báo chí thứ hai tại đó cùng với phát ngôn viên thứ hai, nhân viên này sẽ liên lạc thường xuyên với trung tâm. Phối hợp với các tổ chức khẩn cấp và an ninh để hỗ trợ những nhóm phóng viên ảnh và camera tác nghiệp.

- **Phản ứng nhanh**

Tin tức được chuyển tải khắp nơi trên thế giới chỉ trong vài giây. Để làm việc hiệu quả với báo chí, bạn cần phải phản ứng càng nhanh càng tốt. Bắt đầu với việc sẵn sàng cung cấp thông tin với 5 câu hỏi: ai, cái gì, khi nào, ở đâu và tại sao? khi chưa có thông tin, hãy thông báo đúng như tình trạng vốn có, và hứa sẽ cung cấp thông tin cho phóng viên. Sắp xếp thời gian làm việc với báo chí. Cung cấp thông tin về bối cảnh của doanh nghiệp.

- **Tường nhớ nạn nhân**

Truyền thông đầu tiên về khủng hoảng cần phải đưa tin về những hoạt động đang được triển khai để hỗ trợ nạn nhân. Những tin tức liên quan đến những mất mát kinh tế của doanh nghiệp du lịch sẽ là không đúng lúc khi mà người ta quan tâm đến những thông tin về thiệt hại người và số thương vong. Du lịch là một ngành nhân văn và cần phải có thái độ thương xót, cảm thông với nạn nhân gặp rủi ro. Ví dụ tại bãi biển Miami, khi hai khách du lịch người Pháp đang tắm nắng bị thương trong khi cảnh sát rượt đuổi tội phạm, giám đốc khu du lịch đã ngay lập tức bay đến gia đình người bị nạn, gặp gỡ riêng với gia đình nạn nhân tại sân bay và ở lại bệnh viện với họ tối hôm đó. Việc làm này, thay vì làm ngơ như cảnh sát, đã trở thành tâm điểm của câu chuyện được các báo đưa tin ngày hôm sau.



- **Tránh sự suy đoán và khẳng định tuyệt đối về vấn đề không liên quan**

Sự suy đoán về nguyên nhân khủng hoảng hay ai là người gây ra không phải là trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch. Làm như vậy thì không những gây ra tác hại đối với mối quan hệ với các tổ chức quản lý rủi ro, mà còn làm giảm đi mối quan hệ hợp tác với báo chí, tạo ra sự nghi ngờ về tính hiệu quả của các hoạt động ứng phó và khôi phục. Rõ ràng là không nên đưa ra bất kỳ thông tin hay bình luận gì về các hoạt động ứng phó hay khôi phục rủi ro mà nó không thuộc phạm vi trách nhiệm của ngành du lịch

- **Đặt rủi ro vào bối cảnh cụ thể**

Dùng bản đồ và thống kê để biểu thị rằng khủng hoảng bị giới hạn trong một khu vực nhất định mà nó tác động tới doanh nghiệp. Khi công bố rộng rãi về vấn đề liên quan đến sức khoẻ của khách du lịch Anh đến Cộng hoà Đô- mi-ních gây ra khủng hoảng năm 1997, một phần của chiến lược khôi phục là chứng minh qua số thống kê rằng chưa đến 1% của 2 triệu khách du lịch Anh trong năm trước bị ốm.

- **Xử lý những tuyên bố không đúng**

Giám sát các bản tin báo chí và đính chính những thông tin sai lệch trước khi các tờ báo khác đăng lại tin. Sẵn sàng với sự thật và tham gia phỏng vấn hoặc cung cấp hình thức hỗ trợ khác.

- **Dùng báo chí để nêu bật những khía cạnh tích cực**

Trong giai đoạn khủng hoảng, bạn có cơ hội tốt để thông báo cho phóng viên biết cụ thể về doanh nghiệp của bạn. Đưa những thông tin có nội dung tích cực vào thông cáo báo chí, ví dụ những hoạt động mới về phát triển du lịch, thống kê tăng trưởng, hoặc vai trò quan trọng của ngành du lịch với cộng đồng. Xác định những câu chuyện mà mọi người quan tâm, ví dụ như người dân địa phương giúp đỡ nạn nhân.

- **Đưa thông tin về khủng hoảng lên trang web**

Internet cho phép các đơn vị sử dụng dịch vụ, gồm cả doanh nghiệp/tổ chức du lịch có thể trở thành những kênh thông tin của chính họ. Giao tiếp với khách hàng tiềm năng thông qua website của doanh nghiệp, nhấn mạnh những vùng bị ảnh hưởng của rủi ro và những vùng không bị ảnh hưởng, đồng thời mô tả hoạt động đang được tiến hành để khôi phục hoạt động trở lại bình thường.

- **Lập mạng lưới hoạt động với các nguồn tin khác**

Những tổ chức cung cấp thông tin về khủng hoảng cho báo chí như cảnh sát, đội cứu trợ, hàng không, hiệp hội khách sạn, công ty điều hành tour và các tổ chức quốc tế như Tổ chức du lịch thế giới, Hiệp hội lữ hành châu Á thái bình dương (PATA) cần phải được thông tin về những hoạt động phục hồi của doanh nghiệp bạn. Hướng dẫn và tạo điều kiện để họ tiếp xúc với phát ngôn viên của doanh nghiệp bạn để họ có thể lấy thông tin hoặc đính chính thông tin nếu thông tin sai. Phát ngôn viên của doanh nghiệp nên thường xuyên liên hệ với người có trách nhiệm về báo chí của các tổ chức khác.

B) Quyết định cứng rắn về xúc tiến

- **Giao tiếp trực tiếp với công ty lữ hành**

Tránh để đối tác chính của bạn hoàn toàn tin vào thông tin về khủng hoảng mà báo chí đưa tin. Cung cấp thông tin chi tiết về mức độ thiệt hại và tình trạng gián đoạn các hoạt động, các hoạt động giúp đỡ nạn nhân, và những hoạt động ngăn chặn không để khủng hoảng tương tự xảy ra trong tương lai. Các công ty điều hành tour của Anh đã sử dụng rất thành công cuộc gọi cầu truyền hình trong các tình huống khủng hoảng để kết nối các tổ chức có trách nhiệm về an ninh, xúc tiến và chính sách du lịch, do vậy tất cả mọi người đều có thông tin giống nhau trong cùng một thời gian. Những chuyến thăm khảo sát thực tế cho công ty điều hành tour trong hoặc ngay sau khi khủng hoảng là cách tốt nhất để giúp họ tự đánh giá được tình hình.



- **Thay đổi thông điệp xúc tiến hướng đến đề cập đến những lo ngại về an ninh**

Thay vì trì hoãn hoạt động xúc tiến, hãy thay đổi ngay lập tức thông điệp để phản ánh tình hình hiện nay và đề cập đến những mối lo ngại về an ninh của địa điểm. Quảng cáo nên bày tỏ mối cảm thông với nạn nhân và cung cấp thông tin về những hoạt động đang được triển khai để khôi phục hoạt động trở lại bình thường. Sử dụng quảng cáo để hướng dẫn du khách tiềm năng đến đường dây nóng hoặc trang web để có thêm thông tin. Ví dụ, sau khi tàu chở dầu Prestige bị chìm ở vùng biển Tây ban nha, với sự tài trợ của ngành du lịch địa phương, rất nhiều bảng thông cáo được dựng lên cảm ơn người dân Madrid đã cùng chia sẻ mối quan tâm tới tình hình rủi ro.

- **Thúc đẩy những sự kiện quảng bá xúc tiến và hội chợ thương mại**

Công ty lữ hành cần phải hiểu rằng doanh nghiệp của bạn đang hoạt động vững vàng và sẽ không bị khủng hoảng làm cho biến mất trên thị trường. Cách tốt nhất để làm việc đó là thúc đẩy những sự kiện quảng bá xúc tiến ở những nơi có thể và với phương thức phù hợp. Chắc chắn khủng hoảng tại địa điểm sẽ tạo nhiều mối quan tâm tại hội chợ thương mại và đưa ra nhiều cơ hội để trao đổi thông tin về những phát triển tích cực, đồng thời cung cấp thông tin cập nhật.

- **Tim kiếm khả năng tăng ngân sách xúc tiến**

Ngành du lịch thường được chính phủ quan tâm nhiều hơn trong khủng hoảng, so với sự quan tâm mà ngành nhận được trong điều kiện bình thường. Xử dụng cơ hội để tăng ngân sách xúc tiến, nó có thể sẽ hỗ trợ rất nhiều cho hoạt động khôi phục và khuyến khích du khách trở lại địa điểm.

- **Hỗ trợ tài chính và/hoặc biện pháp tài chính cho các doanh nghiệp du lịch**

Cơ quan chính phủ cần làm việc chặt chẽ với doanh nghiệp trong lúc khó khăn để giúp họ không bị khủng hoảng làm mất đi sản phẩm, do đó làm ảnh hưởng tới quá trình khôi phục. Chính sách ưu đãi thuế tạm thời, phụ cấp, giảm cước máy bay và miễn visa là một trong những biện pháp được tiến hành để khuyến khích các công ty điều hành tour, hãng hàng không, hãng tàu thủy có thể tiếp tục hoạt động ngay sau khủng hoảng.

- **Hình thành đường dây nóng**

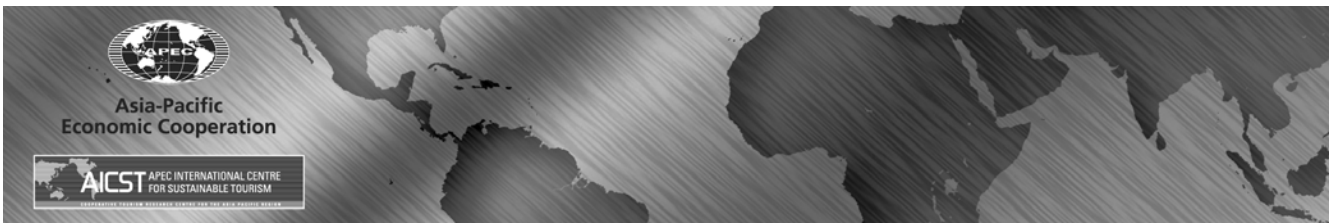
Cần phải có đường dây nóng dành cho du khách tại trung tâm điện thoại khẩn cấp. Nếu không có trung tâm này, thì cần thiết phải xây dựng một trung tâm với những nhân viên tổng đài có thể nói được nhiều ngôn ngữ và có kiến thức về an ninh. Bảng câu hỏi mẫu cho đường dây nóng được trình bày trong Sổ tay hướng dẫn của Tổ chức du lịch thế giới về Giảm nhẹ tác hại của thiên tai với khu vực du lịch. Giới thiệu về đường dây nóng tại các cuộc họp báo và trên trang web của địa điểm.

- **Giám sát các hoạt động đang được triển khai để tăng cường an ninh và an toàn**

Tham gia các cuộc họp liên ngành để thông báo cho các đại biểu về nhiệm vụ và tình hình hiện nay của doanh nghiệp và để xác định quá trình cho các hoạt động ứng phó và phục hồi; thông tin đầy đủ cho doanh nghiệp /tổ chức của bạn và ngành du lịch về những hoạt động quản lý rủi ro đang được tiến hành để giải quyết vấn đề và tăng cường an toàn.

- **Phối hợp với các tổ chức quản lý rủi ro để bố trí cho báo chí tiếp cận**

Nếu có thể được, cố gắng hỗ trợ tổ chức để báo chí tiếp cận được với khu vực bị ảnh hưởng thông qua các tổ chức quản lý rủi ro. Vài năm trước, một quốc gia vùng Ca-ri-bê đã giới hạn khu vực bị ảnh hưởng của bão, không cho tiếp cận, hãng CNN đã thuê một trực thăng đến vùng đó và chụp những hình ảnh 'đặc biệt' về sự tàn phá. Những hình ảnh này càng trở nên có sức mạnh bởi vì bị nhà chức trách "nghiêm cấm".



- **Thông tin liên lạc trong nội bộ**

Trong khủng hoảng, vấn đề thông tin liên lạc trong nội bộ thường bị bỏ qua. Nhưng rất quan trọng là nhân viên ngành du lịch phải được thông tin cập nhật về những hoạt động đang được tiến hành để chấm dứt khủng hoảng. Điều này không những củng cố tinh thần làm việc đồng đội trong ngành du lịch mà còn ngăn chặn được sự phát tán những thông tin không chính xác.

C) Cách nghiên cứu nhanh

- **Nắm vững về khách hàng của doanh nghiệp mình**

Cử nhóm khảo sát tìm hiểu ai đang đi du lịch trong khi có khủng hoảng, họ từ đâu đến và tại sao, sau đó gửi lại thông tin phản hồi cho bộ phận xúc tiến.

- **Giám sát tin bài báo chí**

Theo dõi những tin tức gì đang được phát hành và công bố về địa điểm của bạn và gửi thông tin đó về bộ phận truyền thông và xúc tiến. Nếu việc giám sát báo chí thường là trách nhiệm của bộ phận thông tin, nhưng trong khủng hoảng họ bị dàn mỏng lực lượng và rất cần sự hỗ trợ.

III. Lấy lại niềm tin của khách

Khi mà mỗi quan tâm báo chí chuyển hướng rất nhanh để làm mới nội dung tin bài, thì những tác hại của khủng hoảng có thể vẫn còn lại rõ nét trong tâm trí du khách tiềm năng một thời gian dài. Việc khôi phục lòng tin của khách đòi hỏi phải nỗ lực gấp đôi, đặc biệt là về phương diện thông tin liên lạc và xúc tiến.

A) Hình ảnh xây dựng truyền thông

- **Chủ động trong vấn đề thông tin liên lạc**

Thúc đẩy những hoạt động mà doanh nghiệp đang làm để khôi phục hoạt động trở lại bình thường. Tóm tắt cho phóng viên các hãng thông tấn về kế hoạch khôi phục và thời gian cần triển khai một cách hiệu quả. Cung cấp đầy đủ thông tin, gồm bản sao những bài phát biểu, bài xã luận, bản đồ và ảnh chụp. Việc khôi phục đòi hỏi phải có ngân sách và nguồn nhân lực bổ sung phân bổ cho hoạt động thông tin liên lạc.

- **Tìm kiếm những thông tin mang tính tích cực**

Hướng các mục tin tức để phục vụ việc phản ánh những hoạt động thông thường của du lịch, ví dụ, chuyến đến của các nhóm du lịch mục đích đặc biệt hoặc khai trương của những điểm du lịch mới. Mục tiêu là để phô diễn “hoạt động như thường lệ” tại địa điểm của bạn. Ví dụ, Ai - cập đã rất thành công trong việc xúc tiến những khám phá về các khu vực khảo cổ, và xúc tiến là một phần của chiến lược khôi phục. Quảng bá những tin tức không liên quan trực tiếp đến du lịch như các sự kiện văn hoá, khám phá khoa học, thành tựu quan trọng, phim ảnh, và xu hướng mua sắm.

- **Tăng cường các chuyến thăm thực tế cho phóng viên**

Mời hãng thông tấn trở lại khu vực bị ảnh hưởng để cho họ thấy tận mắt những sự đổi thay. Chú trọng đến chủ đề của những chuyến thực địa để đề cập đến những vấn đề cụ thể và đảm bảo trong chuyến đi có nhiều mối tiếp xúc giữa phóng viên với người dân địa phương. Chú trọng đến những tin tức truyền hình mang tính tích cực, qua đó khôi phục hình ảnh xấu tác động bởi khủng hoảng vẫn còn in dấu trong tâm trí du khách. Điều quan trọng mà những chuyến thăm thực tế này mang lại là mối quan hệ hợp tác với các phóng viên/nhà báo có mối quan tâm đặc biệt đối với đất nước của bạn trong thời gian tới.



- **Nhớ các lễ kỷ niệm**

Một khu vực đã từng bị ảnh hưởng của khủng hoảng lớn hay thảm họa sẽ thường được cánh nhà báo/phóng viên trở lại thăm vào những dịp kỷ niệm lớn như 100 ngày, sáu tháng, một năm, hai năm, mười năm sau khủng hoảng. Đây là những cơ hội để đưa tin về các hoạt động trong quá trình khôi phục hoạt động du lịch.

- **Dự đoán các hành động mang tính luật pháp**

Những người bị ảnh hưởng bởi những sự việc rủi ro quốc tế sẽ vận động cho các cuộc điều tra, khiếu nại và kiện cáo. Nếu báo chí đưa tin không chính xác về doanh nghiệp của bạn, hãy viết thư cho tổng biên tập để sửa lại vấn đề cho đúng. Nếu có ai đó kiện bạn ra tòa, tin tức không chính xác của báo được đưa ra để làm bằng chứng, bạn sẽ cần phải có bằng chứng về việc bạn đã sửa bài đó vào thời gian cụ thể đó.

- **Tạo mục thông tin mới trên trang web của doanh nghiệp**

Tạo mục thông tin mới trên trang web của doanh nghiệp bạn. Hãy làm cho trang web của bạn mới mẻ với những thông tin càng mới càng tốt, tận dụng những diện tích nhỏ bé trên trang web để cung cấp thông tin. Để thể hiện là trang web của bạn cung cấp thông tin cập nhật, cần phải điền ngày tháng vào vị trí thích hợp của tin bài. Cũng cần phải cập nhật thông tin phản ánh quá trình khôi phục các hoạt động.

B) Linh hoạt trong công tác xúc tiến

- **Tạo sản phẩm mới trên thị trường**

Những gói sản phẩm nên được hướng đến những phân đoạn thị trường quan trọng như đánh golf, trượt tuyết, sự kiện thể thao, văn hoá, du lịch trăng mật.

- **Hướng trọng tâm vào du khách có kinh nghiệm và mối quan tâm đặc biệt**

Những du khách có kinh nghiệm và khách quen thuộc với địa điểm thường hiếm khi bị nhụt chí bởi khủng hoảng. Những du khách đi lẻ có những sở thích đặc biệt như lặn biển, trèo núi, khảo cổ, sẽ tự quyết định đi đến những nơi họ cần để thưởng thức những thứ mà họ thích.

- **Xây dựng chào giá đặc biệt**

Không chỉ tham gia vào cuộc chiến giá cả trong vùng bị tác động, hoặc giảm giá trên diện rộng, hãy xây dựng những đợt chào giá đặc biệt. Ma-lay-xia và Sri-lan-ka xây dựng những bản chào giá đặc biệt xung quanh những ngày nghỉ cuối tuần và lễ hội. Mục đích không nhất thiết là đưa ra giá cả thấp nhất, mà thực ra là vì giá trị của đồng tiền.

- **Nhanh chóng chuyển hoạt động xúc tiến tới những thị trường tiềm năng nhất**

Sẵn sàng để chuyển chiến dịch xúc tiến sang thị trường hứa hẹn nhiều tiềm năng nhất. Thông thường đó là những thị trường gần kề nhất bởi du khách ở đó thân quen với địa điểm của bạn hơn. Nhưng cần phải lưu ý tới hoạt động nghiên cứu và thận trọng tránh việc tốn kém tiền bạc cho thị trường mà chưa sẵn sàng. Một chiến dịch quảng cáo của Ca-ri-bê gần đây đã triển khai để thu hút du khách Mỹ nhưng thu được kết quả rất khiêm tốn vì người Mỹ vẫn rất thận trọng đề phòng rủi ro khi du lịch nước ngoài.

- **Thúc đẩy hoạt động xúc tiến tới thị trường nội địa**

Tại những quốc gia lớn hơn, du lịch nội địa có thể bù đắp phần thiếu hụt của nhu cầu du lịch nước ngoài trong quá trình khôi phục. Do ảnh hưởng của vụ đánh bom khủng bố, Tổ chức du lịch Bali bắt đầu xúc tiến quảng bá tới thị trường du lịch nội địa với mục đích duy trì hoạt động của các khách sạn. Khách du lịch từ Vùng Vịnh đi du lịch tới những quốc gia gần hơn và duy trì các khách sạn ở Dubai, Barhain và các quốc gia Ả rập hoạt động sau vụ tấn công 11/9.



- **Tăng cường các chuyến thăm thực tế cho công ty điều hành tour và những sự kiện đặc biệt**

Trong điều kiện hoàn cảnh cho phép trong thời gian sớm nhất, hãy mời các hãng điều hành tour và đại lý lữ hành đến thực tế tại doanh nghiệp đến của bạn để họ thấy những gì đã được tiến hành để khôi phục địa điểm. Tổ chức những sự kiện đặc biệt và họp để tạo cơ hội cung cấp thông tin cho đối tác hoạt động trong lĩnh vực du lịch và cho cộng đồng quốc tế.

- **Áp dụng tư vấn lữ hành một cách nghiêm túc**

Xây dựng mối liên hệ với những chính phủ đã ban hành tư vấn lữ hành cho địa điểm. Cung cấp thông tin về khủng hoảng, gồm chi tiết về vị trí chính xác xảy ra rủi ro, những hoạt động đang được triển khai để an ninh của khu vực đó tốt hơn và ở đâu, khi nào thì an toàn cho khách đi du lịch. Bắt đầu vận động những chính phủ liên quan và mời đại diện đến thực tế để họ tận mắt chứng kiến.

- **Hợp tác chặt chẽ**

Khủng hoảng làm cho mọi người xích lại gần nhau hơn với tinh thần đoàn kết và hợp tác, đó là vấn đề cốt lõi thúc đẩy quá trình phục hồi. Tăng cường hợp tác giữa các tổ chức xúc tiến du lịch trong cả nước và hợp tác giữa lĩnh vực tư nhân và nhà nước trong chiến dịch tiếp thị. Đồng thời khai thác khả năng xúc tiến trong khu vực với sự tham gia của nhiều quốc gia và khai thác sản phẩm

C) An ninh trong tương lai

- **Đánh giá những nguyên tắc an ninh**

Sau khi khủng hoảng, cần phải đánh giá lại hệ thống an ninh để đảm bảo hệ thống đó phù hợp thực tế. An ninh càng kín đáo càng tốt và không được ngăn cản du lịch trở lại hoạt động. Dùng những biện pháp an ninh mới để tái khẳng định với du khách về mức độ an ninh và an toàn mà bạn sẽ đảm bảo cho họ

- **Thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ và cơ sở vật chất**

Khuyến khích nâng cao chất lượng thông qua ý kiến phản hồi của kết quả khảo sát về nhận thức của du khách, qua việc khen thưởng những hoạt động xuất sắc nhất, và qua việc xây dựng các dịch vụ xử lý khiếu nại của du khách. Tổ chức Dịch vụ bảo vệ khách hàng của Peru (SPT), trực thuộc sự quản lý của Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng quốc gia, cung cấp dịch vụ này thông qua xử lý khiếu nại của khách, thông tin cho du khách và phân tích dữ liệu về bản chất của những khiếu nại để từ đó xác định ra những lĩnh vực cần phải cải tiến

D) Xử dụng nghiên cứu một cách hiệu quả

- **Khảo sát tạo ra thị trường cho sự nhận thức đối với địa điểm của bạn**

Nghiên cứu khách du lịch tiềm năng và khảo sát đối tác lữ hành của bạn trong những thị trường nguồn cơ bản để sẵn sàng du lịch và để có thông tin về nhận thức của họ / hay sự hiểu biết của họ về thị trường của bạn. Cung cấp những thông tin này cho cán bộ xúc tiến sẽ giúp họ xây dựng được các chiến dịch để khắc phục những ấn tượng không đúng về thiệt hại do rủi ro gây ra. Để thay đổi được nhận thức, điều quan trọng là phải biết bạn đang ở đâu.



Đội phản ứng khủng hoảng của UNWTO

Phản ứng nhanh với rủi ro trong du lịch đòi hỏi sự đoàn kết, linh hoạt và thành thạo nghiệp vụ. Tổ chức du lịch thế giới đã tập hợp Đội phản ứng khủng hoảng gồm 11 chuyên gia hàng đầu của thế giới trong lĩnh vực thông tin liên lạc, tiếp thị và xúc tiến, an ninh và an toàn. Những chuyên gia này



đã thống nhất sẽ luôn sẵn sàng giúp đỡ các nước thành viên bị khủng hoảng và hưởng ứng yêu cầu hỗ trợ khẩn cấp của Tổng thư ký. Hình thức giúp đỡ sẽ theo sự cân nhắc của Tổng thư ký và tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, nhưng có thể bao gồm những dịch vụ như kiểm toán đánh giá quá trình chuẩn bị rủi ro, xây dựng kế hoạch quản lý rủi ro, hội thảo đào tạo thông tin liên lạc, tư vấn qua điện thoại hoặc email, hoặc hỗ trợ tại chỗ có khủng hoảng.

Nguồn: Kean, I: Trung tâm Quốc tế APEC về Du lịch bền vững, 2006

• Tư vấn lữ hành của Chính phủ

Trong số nhiều nguồn thông tin xác định rủi ro đối với du khách chính là Tư vấn lữ hành của Chính Phủ do nhiều chính phủ trên toàn thế giới ban hành. Ví dụ, Bộ Ngoại giao và thương mại của Ôxtrâyliya (DFAT) theo dõi các hoạt động hiện hành tại hơn 140 điểm du lịch ở nước ngoài và tư vấn cho du khách thông qua trang web thông tin du lịch: <http://www.dfat.gov.au/travel/index.html>. Việc tư vấn này bao quát hàng loạt các vấn đề về y tế và an toàn như tình hình tội phạm, các loại bệnh truyền nhiễm, các hoạt động địa chấn và xu hướng thời tiết. Dịch vụ tương tự như vậy cũng được Văn phòng hải ngoại và thịnh vượng chung của Anh (<http://193.114.50.10/travel/>); Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ (http://travel.state.gov/travel_warnings.html) và Bộ Ngoại giao và thương mại quốc tế Canada (http://voyage.dfait-maeci.gc.ca/destinations/menu_e.htm) cung cấp cho các du khách của mình.

Việc theo dõi của chính phủ nước ngoài có lẽ là phong vũ biểu chung tốt nhất đối với các rủi ro thực tế và tiềm năng đe dọa tới điểm du lịch. Ví dụ, vào ngày 29/6/2006, Bộ Ngoại Giao Hoa Kỳ đã đưa ra Cảnh báo du lịch tới 29 quốc gia. Một Cảnh báo du lịch sẽ được đưa ra khi họ quyết định, dựa trên những thông tin hữu quan, kiến nghị các công dân Mỹ không nên du lịch tới một quốc gia nào đó. Bộ Ngoại giao và thương mại của Ôxtrâyliya đưa ra cảnh báo du lịch cho đối với 6 quốc gia trong cùng ngày hôm đó, và cũng kiến nghị với các du khách nên cân nhắc lại nhu cầu du lịch của mình tới 14 quốc gia khác nữa.

Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ cũng liệt kê các Thông báo công khai, chính là các phương tiện để phổ biến thông tin về nguy cơ khủng bố và các điều kiện có thể hàm chứa những rủi ro lớn mang tính ngắn hạn và hoặc xuyên quốc gia đối với an ninh của các du khách người Mỹ. Những thông báo này sẽ được đưa ra trong thời điểm có nguy cơ tiềm năng mà du khách người Mỹ thường là các nhóm dễ bị nhắm làm mục tiêu. Trong quá khứ, các Thông báo công khai đã được ban bố để xử lý tình hình bạo loạn ngắn hạn, đe dọa đánh bom trên máy bay, bạo lực do khủng bố, và những ngày kỷ niệm các sự kiện khủng bố cụ thể.

Mặc dù có một chút khác biệt nhỏ về hình thức, Bộ Ngoại giao và thương mại của Ôxtrâyliya cũng đưa ra những thông tin tương tự như của Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ mặc dù cần lưu ý là tại bất kỳ một thời điểm nào cũng sẽ có một số điểm du lịch có tên trong danh sách cảnh báo của một quốc gia này nhưng lại không có tên trong danh sách cảnh báo của một quốc gia khác.



Bạo động ở Philippine

Khủng bố ở Philippine đã gây ra nhiều phiến toái cho quốc gia này trong vòng ít nhất là 3 thập kỷ vừa qua và do nhiều bên tiến hành với những chương trình hành động riêng. Một số là hành động của cá nhân và các nhóm phiến quân để đòi tiền chuộc và giải quyết xung đột, một số khác lại do các nhóm cực đoan thực hiện. Các nhóm này bao gồm Quân đội nhân dân mới, nhóm Abu Sayyaf, và các nhóm ly khai từ các tổ chức Hồi giáo đòi tách ra khỏi Philipine, người ta tin rằng một số nhóm này có quan hệ với các tổ chức khủng bố quốc tế như Jemaah Islamiah (Văn phòng hải ngoại và thịnh vượng chung, 2003).



Tư vấn du lịch

Do nguy cơ bắt cóc, đánh bom và các sự kiện bạo động khác là luôn luôn thường trực, nhiều quốc gia như Hàn Quốc, Canada, New Zealand, Anh và Mỹ đã khuyến cáo công dân của mình tránh đi du lịch tới miền Nam Philippine, nơi có nhiều nhóm phiến quân hoạt động. Ôxtrâyliya, Liên minh châu Âu và Canada đã tạm thời đóng cửa sứ quán của mình Manila vì các nguy cơ khủng bố.

Thống kê du lịch

Trong 3 năm bạo động chính trị, số lượng du khách quốc tế tới Philippines đã giảm mạnh. Trong năm 2000, tổng lượt du khách quốc tế là 1,99 triệu người, giảm 8,2% so với 2,17 triệu lượt du khách trong năm 1999. Năm 2001, số lượng du khách giảm xuống còn 1,8 triệu người, tức là giảm 9,8% so với năm 2000. Xét về doanh thu từ du lịch quốc tế, con số này đã giảm đi 15,7% và 19,3% (2001) (Ấn phẩm ngành du lịch, 2002). Việc sụt giảm này là do số lượng du khách từ các thị trường lớn như Mỹ và Nhật giảm. Các vụ bắt cóc và những lo ngại về an ninh hàng không sau sự kiện 11/9 là những lý do chính.

Mặc dù việc sụt giảm này tiếp tục diễn ra trong bốn tháng đầu năm 2002 (ngoại trừ tháng 2 là tháng có tỷ lệ tăng tương đối là 3,7%), trong những tháng còn lại của năm tình hình đã sáng sủa hơn mặc dù một số quốc gia vẫn đưa ra những khuyến cáo không nên du lịch tới Philippine. Số lượng khách tới vào tháng 5, 6, 7 tăng hơn 10% cả năm. Lượng du khách tới vào tháng 8 và 9 tăng 5,7% và 15,2% (khuyết danh, 2002a). Số lượng du khách tới Philippine vào tháng 10 đông hơn mặc dù có một vài vụ đánh bom. Số lượng du khách tăng 36,7% so với tháng 10/2001 (khuyết danh, 2002b). Tốc độ tăng trưởng cao trong 6 tháng cuối năm này xảy ra lần đầu tiên sau 4 năm sụt giảm.

Ngành khách sạn

Một tuần sau vụ bắt cóc lớn xảy ra vào tháng 4/2000, các đại lý du lịch và khách sạn bắt đầu nhận lệnh hủy. Tình hình tương tự xảy ra sau khủng hoảng Mindanao. Mặc dù an ninh đã được thắt chặt tại các điểm du lịch, quản lý các khu nghỉ mát báo cáo hàng loạt lệnh hủy chỗ. Khu nghỉ mát El Nido ở phía bắc Palawan có mức hủy chỗ là 15% (Hookway, 2001). Khu nghỉ mát đảo Dos Palmas, nơi phiến quân Abu Sayyaf bắt cóc 20 người vào tháng 5/2001, đã bị đóng cửa trong vòng gần 1 năm.

Các chiến dịch Marketing

Ngành du lịch là một trong những ngành đi đầu trong thời kỳ lãnh đạo của Tổng thống Philippine Gloria Macapagal-Arroyo. Hàng loạt các chiến dịch marketing đã được phát động để thu hút nhiều du khách tới Philippine.

Do sự bất ổn và những khuyến cáo không nên du lịch tới khu vực miền nam Philippines, Tổng thống Arroyo đã phác thảo một chiến lược khả thi để chuyển đổi khu vực miền Bắc Philippines và tỉnh Aurora thành những địa điểm ưu tiên đầu tư và du lịch tiếp theo của đất nước. Một chiến dịch marketing với tiêu đề "WOW Philippines!" đã được Bộ Du lịch khởi xướng. WOW là chữ viết tắt của Những điều kỳ diệu bất tận, phản ánh những chương trình đa dạng mà quốc gia này dành cho để thu hút khách du lịch (Bộ Du lịch). Chiến dịch xúc tiến du lịch được tổ chức tại ba lục địa, bao gồm Bắc Mỹ, Châu Á và Châu Âu. Bộ trưởng Du lịch Richard Gordon dẫn đầu một nhóm hơn 50 công ty tham gia vào từng chặng của chuyến đi xúc tiến. Nhóm này bao gồm các quan chức chính quyền địa phương, những tổ chức kinh doanh du lịch và các nhà tài trợ chính như Hãng hàng không Philippine Airlines, Singapore và WG&A Super Ferry. Chuyến đi này cũng như các mục tiêu quảng bá du lịch nhằm củng cố thêm những nỗ lực để giành được thị trường mục tiêu lớn của quốc gia và, đặc biệt là khởi xướng chiến dịch "Du lịch Philippines 2003", được Tổ chức Du lịch thế giới hoàn toàn ủng hộ (Paez, đã dẫn).

Với mục tiêu thu hút 3 triệu du khách, Du lịch Philippines 2003, muốn quảng bá Philippines là một điểm du lịch và kinh doanh độc đáo và đa dạng. Nó cũng muốn hướng tới mục đích làm cho mỗi người Philippine thấm nhuần ý thức tự hào quốc gia và dân tộc (Umali, đã dẫn).



Kết quả hoạt động của ngành du lịch Philippine đã đạt được những tiến bộ đáng kể từ năm 2002 mặc dù nhiều quốc gia khuyến cáo không nên đi du lịch tới Philippine và nguy cơ khủng bố thường trực. Một lý do của sự thành công này là Tổng thống Arroyo đã xử lý nguy cơ khủng bố ở Philippine. Một lý do then chốt khác chính là hoạt động marketing và xúc tiến du lịch mạnh mẽ đã thúc đẩy ngành du lịch tăng trưởng. Nó cho thấy mặc dù phạm vi của khủng hoảng là khá lớn, lòng tin của du khách có thể được xây dựng lại nhờ nỗ lực của chính phủ để giải quyết vấn đề và nhờ chiến dịch marketing hiệu quả.

Tăng cường an ninh

Sau sự kiện bắt cóc của Abu Sayyaf's vào tháng 5/2001, cảnh sát đã tăng cường an ninh xung quanh các khu nghỉ mát nổi tiếng trong nỗ lực của chính phủ nhằm vớt vớt hình ảnh một điểm du lịch không an toàn của bán đảo này. Bộ trưởng du lịch Richard Gordon cũng cam kết tuyển dụng thêm 1.000 cảnh sát làm việc tại các điểm du lịch chủ chốt (Coleman, 2002). Sau sự kiện nhà ngoại giao người Hàn Quốc bị giết vào tháng 6/2002, cảnh sát đã thành lập một lực lượng đặc biệt gồm 1.700 người nhằm bảo vệ các đại sứ quán và các tổ chức nước ngoài chủ chốt khác ở Manila (Madhur, 2002). Cả chính phủ và tư nhân ở Philippine đều thắt chặt các biện pháp an ninh để bảo vệ du khách. Ví dụ, Khu nghỉ mát đảo Dos Palmas, nơi đã xảy ra vụ bắt cóc tập thể vào 5/2001, đã lắp đặt bổ sung mạng lưới an ninh để kiểm soát việc thâm nhập vào khu nghỉ mát từ đường biển. Chính phủ Philippine cũng mở rộng các biện pháp an ninh tại các sân bay và cảng biển lớn để đảm bảo an toàn cho người nước ngoài ở quốc gia này.

Chính sách của chính phủ và hành động chống lại các nhóm khủng bố

Chính sách của chính phủ Philippine đối với việc bắt cóc là sẽ không có bất kỳ một sự thương lượng nào để đổi tiền chuộc. Tuy nhiên, chính phủ cho phép gia đình con tin được trả tiền chuộc.

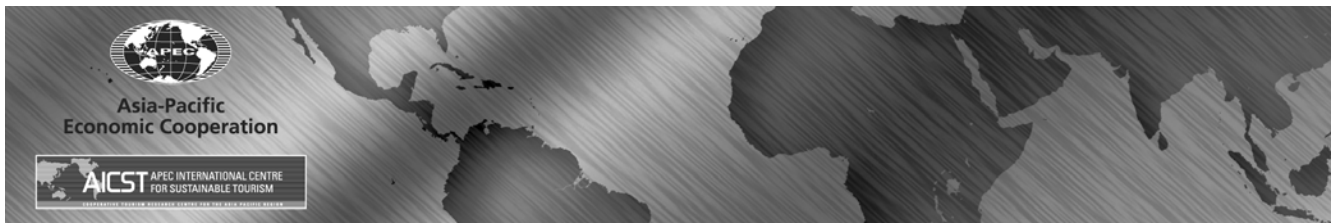
Các áp lực quân sự liên tục nhằm vào lực lượng phiến quân Abu Sayyaf kể từ tháng 8/2000. Tháng 9, Tổng thống Estrada ra lệnh cho quân đội Philippines (AFP) đưa hơn 1.500 lính tới Jolo để tiến hành các chiến dịch truy quét các đơn vị Abu Sayyaf đã bắt cóc con tin nước ngoài tại Malaysia. Trong năm tiếp theo, Tổng thống Arroyo đã yêu cầu AFP gửi 4.500 quân tới Basilan sau sự kiện bắt cóc con tin ở Palawan. Chính phủ Philippine cũng đã hứa thưởng 2 triệu đôla cho bất kỳ ai cung cấp thông tin về thủ lĩnh và phiến quân của lực lượng Abu Sayyaf tham gia vào vụ bắt cóc con tin (Hookway, 2001). Các chiến dịch của AFP rõ ràng đã hạn chế được sức mạnh của Abu Sayyaf từ mức trên 1000 thành viên vào đầu năm 2000 xuống dưới 100 thành viên ở Basilan và 500 thành viên ở Jolo tính tới 12/2001 (Niksich, 2003).

Sự tham gia của Mỹ vào cuộc chiến chống khủng bố

Bắt đầu từ 10/2001, Mỹ gửi các nhóm quan sát viên quân sự tới Mindanao để đánh giá các chiến dịch của AFP chống Abu Sayyaf, cố vấn và đánh giá nhu cầu thiết bị của AFP. Tổng thống Bush đã cung cấp 93 triệu đôla viện trợ cho Philippines khi Tổng thống Arroyo thăm Washington năm 2001. Tuy nhiên, Tổng thống Arroyo khẳng định chỉ muốn Mỹ đóng vai trò cố vấn quân sự và AFP hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các hoạt động của mình. Vào cuối tháng 12/2001, AFP ở Mindanao bắt đầu nhận được hàng viện trợ thiết bị quân sự của Mỹ (Niksich, 2003). Mặc dù khủng bố vẫn tiếp tục hoạt động sau đó nhưng Tổng thống Arroyo tái khẳng định rằng quân đội Mỹ sẽ không được tham gia chống lại quân phiến loạn người hồi giáo ở miền nam Philippines (khuyết danh, 2003).

Nguồn: Dựa trên tài liệu do Đại học Bách khoa Hong Kong cung cấp

Các khuyến cáo về du lịch của Chính phủ rõ ràng có ý nghĩa quan trọng hơn khi du khách và các chuyên gia về du lịch đưa ra quyết định về tính bền vững của các điểm du lịch. Vì vậy, ngày càng có nhiều yêu cầu đặt ra là thông tin và các lời cảnh báo phải đáng tin cậy, có trách nhiệm, và dựa trên việc đánh giá sáng suốt các rủi ro an ninh, và chúng càng ít mang tính chính trị hay văn hóa càng tốt.



Từ đầu năm 2003 ngành du lịch Ôxtrâyliya bắt đầu tìm kiếm và thực hiện đối thoại rộng rãi hơn với Bộ Ngoại giao và thương mại để đảm bảo rằng quan điểm của ngành du lịch được cân nhắc đầy đủ khi Bộ đưa ra các khuyến cáo du lịch. DFAT có tiếng là chịu khó lắng nghe đề nghị của ngành du lịch. Kết quả của các cuộc thương lượng mở rộng do đại diện của các công ty và hiệp hội du lịch Ôxtrâyliya với sự ủng hộ của Liên hiệp các đại lý du lịch của Ôxtrâyliya (AFTA), ngành du lịch Ôxtrâyliya và DFAT (2003b) đã đưa ra Quy tắc về Du lịch an toàn vào tháng 6/2003.



Quy tắc về du lịch an toàn

Quy tắc này cam kết rằng ngành du lịch Ôxtrâyliya sẽ phổ biến các khuyến cáo du lịch của Chính phủ Ôxtrâyliya tới các du khách nhưng cũng cam kết rằng chính phủ Ôxtrâyliya sẽ duy trì tham vấn với ngành du lịch và coi các đại lý, hãng hàng không và những người điều hành tour du lịch là những nguồn tham khảo khi xác định mức độ an toàn của các điểm du lịch. Quy tắc du lịch an toàn của Ôxtrâyliya là một mô hình mà ngành du lịch ở nhiều quốc gia có thể áp dụng. Nó có khả năng sẽ trở thành tiền thân đối với ngành du lịch để đóng vai trò toàn cầu giúp đỡ cho tất cả các chính phủ xác định các khuyến cáo du lịch của mình. Các bên đối tác tham gia nhận được chứng nhận thể hiện cam kết của mình đối với các nguyên tắc của Quy tắc.

Nguồn: Do Bộ Ngoại giao và thương mại (DFAT) của Ôxtrâyliya cung cấp

Tài liệu tham khảo

Khuyết danh 2002a, 3/28, 'Khuyến cáo du lịch – Philippines', Travelpress, [trực tuyến] <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 14/8/2003

Khuyết danh 2002b, '8/11, Du lịch ở Philippines tăng lên trong tháng 10 mặc dù đã có các vụ đánh bom xảy ra', Hãng tin Reuters. [trực tuyến] <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 14/8/2003

Khuyết danh 5/3/2003, 'Cảnh sát Philippine phỏng vấn 5 người sau vụ đánh bom ở sân bay; Vai trò của Mỹ bị khước từ', Thông tấn Canada. [trực tuyến] <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 14/8/2003

Coleman, Z. (6/2/2002). Ngành du lịch ở Philippines đối mặt với thời kỳ khó khăn. Tạp chí Asian Wall Street. [trực tuyến] <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 9/7/2003

Bộ Du lịch. (đã dẫn). 'WTO hỗ trợ kế hoạch RP cho Visit Philippines 2003', [trực tuyến] www.wowphilippines.com.ph, truy cập ngày 30/8/2003

Văn phòng hải ngoại và thịnh vượng chung. 20/8/2003, 'Tư vấn quốc gia – Philippines' [trực tuyến] www.fco.gov.uk truy cập ngày 26/8/2003

Hookway, J. 29/5/2001, 'Sâu khấu bắt cóc lại tái công diễn – Nhóm phiến quân ở Philippine cho biết các con tin bị giữ ở đảo Sulu'. Tạp chí Asian Wall Street. [trực tuyến] <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 14/8/2003

Madhur, S. (20/7/2002). Chống lại một hình ảnh bạo lực. Tờ tin Townsville, [Trực tuyến]: <http://global.factiva.com>, truy cập ngày 9/7/2003

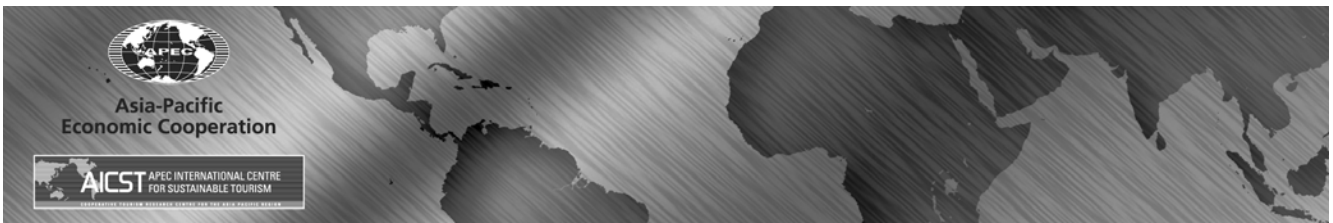
Niksch, L. 2003, 'Abu Sayyaf: Mục tiêu của hợp tác chống khủng bố Philippine-Mỹ'. Trong tác phẩm do H.S. Calit (biên tập). Philippines: Các vấn đề hiện tại và bối cảnh lịch sử (trang 3-10). New York: NXB Nova Science.



Paez, P.A.V. (đã dẫn). Bộ trưởng Gordon với chiến dịch "Visit Philippines 2003" 'Roadshow; Các điểm đối với xu hướng khuyến khích du lịch tới Philippine mới nhất', [trực tuyến] www.wowphilippines.com.ph, truy cập ngày 30/8/2003

Ấn phẩm ngành du lịch 2002, 'Sách du lịch thế giới – Bức tranh lớn'. New York: Công ty phát hành du lịch.

Umali, T.G. (đã dẫn). 'Hỗ trợ mạnh mẽ cho TRICON ở Khu vực I và CAR', [trực tuyến] www.wowphilippines.com.ph, truy cập ngày 28/8/2003



PHỤ LỤC A: CHÚ GIẢI CÁC THUẬT NGỮ

Các định nghĩa sau đây được sử dụng trong tài liệu hướng dẫn này từ Tiêu chuẩn Quản lý rủi ro AS/NZS 4360:2004 và Hướng dẫn áp dụng quản lý rủi ro khẩn cấp của Cơ quan quản lý khẩn cấp Ôxtrâyliya, Tái bản lần thứ 2, 2004.

Cộng đồng

Là một nhóm người có điểm tương đồng về hiệp hội và được xác định chung bởi các yếu tố như địa điểm, kinh nghiệm, hay chức năng.

Hậu quả

Kết quả hay tác động của một sự kiện.

Kiểm soát

Một quá trình đang tồn tại, một chính sách, thực tiễn hay hành động khác nhằm giảm thiểu rủi ro tiêu cực để tăng cường các cơ hội tích cực.

Các yếu tố sẽ bị rủi ro

Dân cư, nhà cửa và các công trình xây dựng dân sinh, các hoạt động kinh tế, dịch vụ công cộng và cơ sở hạ tầng... bị phơi nhiễm với các nguồn rủi ro.

Khẩn cấp

Một sự kiện, xảy ra thực tế hay sắp xảy ra, gây nguy hiểm hoặc đe dọa sẽ gây nguy hiểm cho sinh mạng, tài sản hay môi trường và đòi hỏi phải có phản ứng thích đáng và tổng hợp.

Quản lý rủi ro khẩn cấp

Một quy trình có tính hệ thống đưa ra hàng loạt các biện pháp đóng góp vì sự sống còn và phồn vinh của các cộng đồng và môi trường.

Môi trường

Các điều kiện hay ảnh hưởng bao gồm các yếu tố cấu thành, vật chất, và xã hội bao xung quanh hay tương tác với cộng đồng.

Mối nguy hiểm

Là nguồn gây ra tác hại tiềm năng.

Đường cung cấp các dịch vụ thiết yếu

Một hệ thống hay mạng lưới cung cấp các dịch vụ làm cơ sở cho cuộc sống và sự tồn tại của cộng đồng.

Khả năng có thể xảy ra

Được sử dụng như một định nghĩa chung để mô tả khả năng hay tần suất.

Theo dõi

Kiểm tra, giám sát, quan sát một cách có chủ đích hay ghi lại tiến trình một hoạt động, hành động hay hệ thống trên cơ sở thường xuyên nhằm xác định thay đổi trong mức độ biểu hiện cần phải hay được trông đợi phải đạt tới.

Tính sẵn sàng

Những thu xếp để đảm bảo rằng khi một trường hợp khẩn cấp xảy ra, tất cả các nguồn lực và dịch vụ cần thiết để đối phó với tác động có thể được huy động và sử dụng hiệu quả



Ngăn ngừa

Các biện pháp quản lý hay vật chất để đảm bảo các trường hợp khẩn cấp được triệt tiêu hay tác động của nó sẽ được giảm nhẹ.

Phục hồi

Quá trình tổng hợp để hỗ trợ các cộng đồng bị trường hợp khẩn cấp tác động nhằm tái thiết cơ sở hạ tầng vật chất và khôi phục lại tình trạng tình cảm, xã hội, kinh tế và thể chất.

Rủi ro tồn dư

Rủi ro còn lại sau khi đã áp dụng biện pháp xử lý rủi ro.

Ứng phó

Các hành động được áp dụng để dự báo, trong và ngay sau khi một sự kiện khẩn cấp xảy ra để đảm bảo giảm nhẹ tác động của nó và sao cho những người bị ảnh hưởng được cứu trợ và cứu nạn ngay lập tức.

Rủi ro

Cơ hội mà một điều gì đó xảy ra có tác động lên các đối tượng

Phân tích rủi ro

Quá trình có tính hệ thống để hiểu được bản chất và giảm nhẹ mức độ rủi ro.

Thẩm định rủi ro

Quá trình nói chung được dùng để xác định, phân tích, và đánh giá rủi ro.

Đánh giá rủi ro

Quá trình so sánh mức độ rủi ro so với tiêu chí rủi ro.

Tiêu chí rủi ro

Các điều khoản tham chiếu để thẩm định mức độ nghiêm trọng của rủi ro.

Quản lý rủi ro

Văn hóa, quy trình, và các cấu trúc hướng tới việc thừa nhận các cơ hội tiềm năng trong khi quản lý tác động tiêu cực.

Quá trình quản lý rủi ro

Việc áp dụng một cách có hệ thống các chính sách, thủ tục và thực tiễn quản lý đối với các nhiệm vụ truyền thông, xây dựng bối cảnh, xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi, và rà soát lại rủi ro.

Đăng ký rủi ro

Một danh sách các rủi ro mô tả nguồn rủi ro và các yếu tố bị rủi ro với các hậu quả, khả năng và mức độ rủi ro nhất định.

Xử lý rủi ro

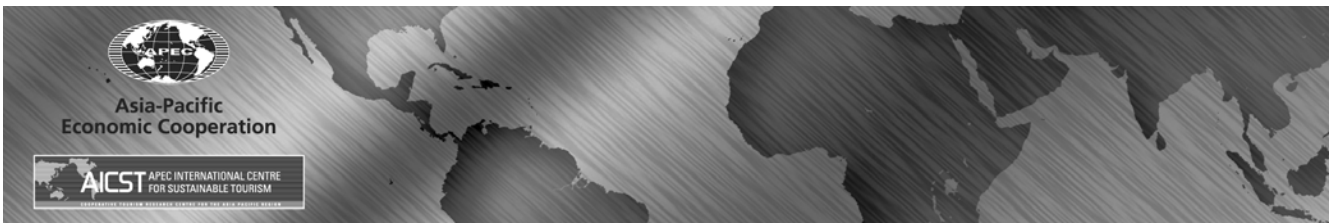
Quá trình lựa chọn và thực hiện các biện pháp để giảm nhẹ rủi ro.

Các lựa chọn xử lý rủi ro

Các biện pháp nhằm thay đổi đặc tính của các mối nguy hiểm, cộng đồng hay môi trường.

Các nguồn rủi ro

Các nguồn gây ra tác hại tiềm năng



Các bên liên quan

Là những người và tổ chức có thể ảnh hưởng, bị ảnh hưởng bởi hay nhận thức sẽ bị ảnh hưởng bởi một quyết định, hành động hay rủi ro.

Khả năng dễ bị ảnh hưởng

Khả năng sẽ bị ảnh hưởng bởi mất mát.



Asia-Pacific Economic Cooperation

Các thành viên APEC

Ôxtrâyli
Brunei Darussalam
Canada
Chile
Đài Loan
Trung Quốc
Hồng Công

Indonesia
Nhật Bản
Hàn Quốc
Malaysia
Mexico
New Zealand
Papua New Guinea

Peru
Philippine
Nga
Singapore
Thái Lan
Mỹ
Việt Nam



AICST được Nhóm công tác Du lịch APEC và các Bộ trưởng du lịch của 21 nền kinh tế thành viên APEC thành lập nhằm cung cấp thông tin và hỗ trợ cho các nền kinh tế thành viên APEC và các điểm du lịch để tăng cường tính bền vững của du lịch trong toàn khu vực.

AICST có mục đích:

- Đóng góp để cải thiện việc lập kế hoạch và quản lý du lịch
- Hỗ trợ các chính phủ xây dựng chính sách tốt hơn
- Nâng cao khả năng và năng lực
- Đẩy mạnh giáo dục và đào tạo du lịch.

Do Trung tâm quốc tế APEC về du lịch bền vững chuẩn bị
PO Box 1430, Toowong, Queensland, Australia 4066 Email: info@aicst.org

Ban thư ký APEC, 35 Heng Mui Keng Terrace Singapore 119616
Tel: (65) 6775 6012 Fax: (65) 6775 6013 Email: info@apec.org Website: www.apec.org



Australian Government

