

VỀ ĐẠO ĐỨC TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

ETHICS IN TOURISM

PHAN HUY XU^(*) và VÕ VĂN THÀNH^(**)

TÓM TẮT: Nguyên tắc phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm hướng tới sự cân bằng trong mối quan hệ giữa con người và con người trong môi trường xã hội, giữa con người và môi trường tự nhiên. Con người cần giữ mối quan hệ tốt, hiểu biết và tôn trọng các mối quan hệ thông qua cá nhân và cộng đồng. Để đảm bảo cho các ứng xử đạo đức trong hoạt động du lịch, các bộ quy tắc ứng xử mang tính quốc tế lần lượt ra đời như Bộ quy tắc Đạo đức trong du lịch, Peter Mason & Martin Mowforth, 1995, Bộ quy tắc ứng xử Môi trường cho du lịch, UNEP, 1995, Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch, WTO, 1999. Ở Việt Nam, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã đề ra Bộ quy tắc ứng xử Văn minh du lịch thông qua Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL, ngày 02-3-2017, hướng du lịch đến phát triển bền vững và có trách nhiệm, đưa du lịch Việt Nam trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn.

Từ khóa: Bộ quy tắc ứng xử, đạo đức trong du lịch, hoạt động du lịch.

ABSTRACTS: The principles of developing sustainable and responsible tourism towards the balance of human-human and human - nature relations. Human beings need to maintain good relationships, understand and respect relationships among individuals and communities. In order to ensure ethical conduct in tourism activities, a number of international codes of conduct Codes of Ethics in Tourism (Mason & Mowforth, 1995), Environmental Codes of Conduct for Tourism (UNEP, 1995), Global Code of Ethics for Tourism (WTO, 1999) were introduced. In Vietnam, the Ministry of Culture, Sports and Tourism released The Code of Conduct for civilized behavior in tourism under Decision No. 718/QĐ-BVHTTDL, dated 2nd March 2017 to head Vietnam's tourism towards sustainable and responsible development which will turn tourism into a spearhead economic sector.

Key words: Code of conduct, ethics in tourism, tourism activity.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo số liệu hằng năm của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), du lịch toàn cầu đang tăng trưởng đều đặn và ổn định. Năm 2016, số lượng du khách đi du lịch bên

ngoài lãnh thổ của họ hơn 1.235 triệu lượt người, tăng lên 3,9% (tức tăng khoảng 46 triệu lượt du khách so với năm 2015) và là năm thứ 7 liên tiếp lượng khách liên tục tăng lên từ năm 2009 [10]. Tuy nhiên, du

(*) PGS.TS. GVCC. Trường Đại học Văn Lang, xuphanhuy@gmail.com, Mã số: TCKH10-04-2018

(**) ThS. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, vonhanchi@gmail.com

lịch thế giới đang đối mặt với những vấn đề lớn như xâm hại thiên nhiên, di sản văn hóa, xói mòn đạo đức trong mối quan hệ giữa người và người phát sinh trong quá trình hoạt động du lịch. *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* mà UNWTO đưa ra năm 1999 có vai trò tích cực trong việc giảm thiểu những tác động tiêu cực trong du lịch, xóa đói giảm nghèo, cải thiện chất lượng cuộc sống người dân, đóng góp cho sự phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt là tại các nước đang phát triển và ngành du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc tăng cường hữu nghị, hiểu biết, hòa bình thế giới. Ở Việt Nam, nhận thức được tình hình thực tế trong hoạt động du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đưa ra *Bộ quy tắc ứng xử Văn minh du lịch* (2017) để hướng du lịch đến phát triển bền vững và có trách nhiệm. Trong bài viết này, chúng tôi bàn đến vấn đề đạo đức trong hoạt động du lịch với một vài luận điểm như quan niệm về đạo đức trong du lịch thông qua *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* cũng như *Bộ quy tắc ứng xử Văn minh du lịch* ở Việt Nam.

2. NỘI DUNG

2.1. Quan niệm về đạo đức và đạo đức trong du lịch

Văn hóa được con người sáng tạo ra với các giá trị chân, thiện, mỹ. Muốn vậy, những người sáng tạo ra các giá trị văn hóa đó phải có tài và có đức mà đức là cái gốc, theo quan niệm phương Đông, đứng đầu trong *tam bất hủ* (lập đức, lập công và lập ngôn). *Đức* có được từ sự tích lũy cái thiện mà thành, nếu không tiếp tục làm điều thiện (tích đức) nữa thì sẽ mất đức! “*Tích thiện chi gia, tất hữu dư lương, tích bất*

thiện chi gia, tất hữu dư vương” [Kinh dịch]. Tức là: Nhà làm điều thiện sẽ có dư điều phúc, nhà làm điều bất thiện cũng sẽ có thừa tai vạ. Ở phương Tây, Matthew Arnold cho rằng: Việc thụ đắc văn hóa là phương tiện cho sự hoàn thiện đạo đức và cái tốt trong xã hội [11, tr.41].

Đạo đức là những nguyên tắc, chuẩn mực được xã hội thừa nhận, quy định và điều chỉnh hành vi ứng xử giữa cá nhân với cá nhân, cũng như giữa cá nhân với cộng đồng nhằm duy trì tính nhân bản của xã hội loài người. Dưới góc độ lịch sử, đạo đức thể hiện trình độ phát triển loài người, nhận diện tính nhân bản trong bậc thang giá trị của con người. Đạo đức giúp cho con người phân biệt giữa “ham muốn” và “nhu cầu”, kiểm soát sự tham lam quá độ, dục vọng vô biên của con người. Nhờ đạo đức, con người biết hành động theo nghĩa vụ hoặc tự giác điều chỉnh hành vi của mình cho phù hợp với lợi ích của cộng đồng. Ngoài ra, đạo đức còn là một phạm trù lịch sử phản ánh các quan hệ xã hội, vừa mang tính kế thừa và điều chỉnh dựa trên tình trạng phát triển của xã hội loài người. Chất lượng cuộc sống không chỉ được đo bằng vật chất mà còn bao gồm đạo đức và tinh thần. Trên thực tế, có thể có người giàu có về vật chất nhưng lại nghèo nàn về tâm hồn, đạo đức. Đạo đức có những thước đo mang tính giá trị của riêng nó, những giá trị mà con người hướng đến làm cho cuộc sống của con người nhân bản hơn, văn minh ngày càng được nâng cao. Nói tóm lại, đạo đức làm quan hệ con người với con người mang tính nhân bản hơn. Đối với cá nhân và cộng đồng, đạo đức cũng phải được rèn luyện từ những quy tắc hành xử nhân bản từ bất

buộc đến tự giác. Một số phạm trù cơ bản của đạo đức như: nghĩa vụ, lương tâm, cần rút lương tâm, ý thức trách nhiệm, tự giác, cơ chế xấu hổ, dư luận xã hội,... trong đó, nghĩa vụ và lương tâm là hai phạm trù cần được giải thích và hiểu đúng.

Nghĩa vụ, là trách nhiệm đối với cộng đồng, xã hội khi nhu cầu cá nhân mâu thuẫn với lợi ích xã hội thì cá nhân phải biết hy sinh cái riêng.

Lương tâm, là tiếng nói bên trong đầy uy quyền chỉ dẫn, thôi thúc con người làm điều tốt, ngăn cản điều xấu. Lương tâm được hình thành từ thấp đến cao trong quá trình lao động sản xuất và giao tiếp xã hội.

Đạo đức trong du lịch về cơ bản dựa trên những quy tắc ứng xử trong du lịch mà các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch đồng thuận và thực thi. Các thành phần (hoặc các bên) tham gia vào hoạt động du lịch là du khách, nhà cung ứng dịch vụ du lịch, cộng đồng địa phương, các cơ quan quản lý nhà nước và tài nguyên du lịch đều được UNWTO (1999) đề cập trong *Bộ quy tắc ứng xử đạo đức Toàn cầu trong du lịch* (chúng tôi sẽ phân tích thêm ở mục sau).

Tác giả Trần Thị Minh Hòa (2013), phân tích 6 mối liên hệ cơ bản giữa các bên liên quan vào hoạt động du lịch, cụ thể là: (1) Khách du lịch và nhà cung ứng dịch vụ du lịch; (2) Khách du lịch với cộng đồng dân cư; (3) Khách du lịch với cơ quan quản lý Nhà nước; (4) Nhà cung ứng dịch vụ du lịch với cộng đồng dân cư; (5) Nhà cung ứng dịch vụ du lịch với cơ quan quản lý Nhà nước; và (6) Cơ quan quản lý Nhà nước và cộng đồng dân cư [6, tr.21-24]. Phan Huy Xu & Võ Văn Thành (2016), nêu và phân tích 10 mối liên hệ giữa các thành

tổ cấu thành nên văn hóa du lịch. Các mối quan hệ ấy bao gồm: (1) Quản lý Nhà nước với tài nguyên du lịch; (2) Quản lý Nhà nước với cộng đồng dân cư; (3) Quản lý Nhà nước với du khách; (4) Quản lý Nhà nước với nhà cung ứng dịch vụ du lịch; (5) Du khách với tài nguyên du lịch; (6) Du khách với cộng đồng dân cư; (7) Du khách với nhà cung ứng dịch vụ du lịch; (8) Cộng đồng dân cư với tài nguyên du lịch; (9) Cộng đồng dân cư với nhà cung ứng dịch vụ du lịch; (10) Nhà cung ứng dịch vụ du lịch với tài nguyên du lịch [4, tr.71-101]. Thực chất của 6 mối quan hệ cơ bản trong du lịch (Trần Thị Minh Hòa, 2013) hay 10 mối quan hệ ứng xử có tính tương tác (Phan Huy Xu & Võ Văn Thành, 2016) là ứng xử đạo đức đa chiều kích giữa các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch. Giải quyết tốt mối quan hệ giữa các bên tham gia vào hoạt động du lịch cũng chính là ứng xử hài hòa về đạo đức trong hoạt động du lịch.

2.2. Quá trình xây dựng và thông qua Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch trên thế giới

Sau Chiến tranh Thế giới thứ hai, kinh tế thế giới phục hồi, ngành du lịch ngày càng tăng trưởng mạnh và trở thành một nhu cầu không thể thiếu của con người. Những dòng khách du lịch nội địa hoặc du lịch ra nước ngoài, trải nghiệm vẻ đẹp thiên nhiên, những nét hay, mới lạ về văn hóa của các dân tộc,... trở nên phổ biến. Vấn đề *đạo đức trong du lịch* (Ethics in tourism industry) đã được các học giả quan tâm và đặt ra để giải quyết những va chạm giữa du khách với nhà cung ứng dịch vụ du lịch, giữa du khách với cộng đồng địa phương

và thậm chí giữa du khách với chính quyền sở tại cũng như các mối liên hệ đa chiều kích trong hoạt động du lịch.

Từ năm 1992, có hội nghị Thượng đỉnh tại RIO và AIAEST đặt ra cách tiếp cận bền vững hơn với vấn đề đạo đức, đặc biệt từ khi du lịch được định hướng *phát triển bền vững* [2, tr.27]. Mặc dù có những cố gắng của các tổ chức thế giới, giới học giả du lịch học nhiều nơi trên thế giới, tuy nhiên, những thảo luận, đề xuất bộ luật đạo đức cho ngành du lịch gặp trở ngại và không ít lần thất bại. Một cố gắng của Peter Mason và Martin Mowforth (1995) về *Bộ quy tắc Đạo đức trong du lịch* và cùng thời gian này Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNEP, 1995) đề xuất *Bộ quy tắc Ứng xử Môi trường cho du lịch* đã gợi lại vấn đề đạo đức trong du lịch tại Hội nghị Thượng đỉnh Rio (1992). Tổ chức Du lịch Thế giới (WTO, nay là UNWTO) họp các thành viên thuộc các vùng lãnh thổ khác nhau tại Phiên họp Đại hội đồng tại Santiago, Chile ngày 01-10-1999 đã thông qua *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* [7]. Bộ quy tắc đưa ra 10 Điều, gồm 48 Khoản khuyến cáo ứng xử của các bên tham gia vào hoạt động du lịch, khẳng định quyền du lịch và tự do đi lại của du khách, xác định nguyện vọng với mong muốn thúc đẩy trật tự du lịch thế giới hướng tới công bằng, trách nhiệm đối với các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch và hướng đến du lịch bền vững. Bộ quy tắc này được xem là thành tựu rất nổi bật của du lịch thế giới trong một thời gian dài.

Mới đây, tại Phiên họp cấp cao lần thứ 22 của Đại hội đồng UNWTO đặt lại

vấn đề đạo đức trong du lịch, ngài Pascal Lamy, Chủ tịch Ủy ban Thế giới về Đạo đức trong du lịch (WCTE-The World Committee on Tourism Ethics) đã phát biểu: *“Trong một thế giới kết nối, nơi khối lượng kinh doanh du lịch bằng hoặc thậm chí vượt quá lượng xuất khẩu dầu thô, thực phẩm hoặc xe ô tô, thì điều quan trọng là phải đưa ra một khuôn khổ pháp lý để đảm bảo tăng trưởng được giải quyết một cách có trách nhiệm và có thể duy trì được du lịch theo thời gian”* [8]. Phiên họp này đã phê chuẩn *Nghị định khung của UNWTO về Đạo đức Du lịch* và được xem là *“Một bước đi quan trọng để đảm bảo phát triển du lịch được thực hiện với sự tôn trọng đầy đủ về phát triển bền vững, các vấn đề xã hội, phát triển cộng đồng địa phương, nâng cao hiểu biết giữa các nền văn hóa và giải quyết các vấn đề về lao động”* [9]. Ngài Tổng thư ký UNWTO, Taleb Rifai cho rằng: *“Đây là một khoảnh khắc lịch sử đối với UNWTO,... Một dấu hiệu mạnh mẽ rằng các nước cam kết tạo ra một động lực du lịch cho một tương lai tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người”* [8].

Tóm tắt 10 điều trong *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* (1999) như sau: *Đóng góp cho sự hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau giữa các dân tộc và xã hội loài người* (Điều 1); *Như là một phương tiện cho sự hoàn thiện cá nhân và cộng đồng* (Điều 2); *Một nhân tố của sự phát triển bền vững* (Điều 3); *Sử dụng di sản văn hóa của nhân loại và sự đóng góp đối với di sản* (Điều 4); *Một hoạt động có lợi cho các quốc gia và cộng đồng của nước sở tại* (Điều 5); *Nghĩa vụ của các*

thành phần tham gia trong hoạt động du lịch (Điều 6); Quyền lợi cho du lịch (Điều 7); Quyền tự do đi lại của du khách (Điều 8); Quyền lợi của người làm việc và chủ doanh nghiệp trong ngành du lịch (Điều 9); Thực thi bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch (Điều 10). Có thể nói rằng, *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* là triết lý của ngành du lịch thế giới mà các quốc gia thành viên UNWTO đồng thuận, vận dụng.

Phân tích một số điều trong *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* [4, tr.279-290].

Điều 1: Du lịch đóng góp vào sự hiểu biết và tôn trọng giữa con người và con người trong xã hội, gồm 6 Khoản có thể tóm tắt những ý chính như sau: Hiểu biết và xúc tiến các giá trị đạo đức thông thường đến nhân loại, giá trị truyền thống, văn hóa, xã hội của con người kể cả các dân tộc ít người; Tôn trọng pháp luật, việc làm và phong tục các vùng và quốc gia; Tôn trọng và mến du khách; Chính quyền địa phương bảo vệ du khách và quan tâm đến sự an toàn cho họ và người làm du lịch. Kết án những ai phá hủy tiện nghi du lịch và các di sản văn hóa hoặc tự nhiên; Du khách không được vi phạm pháp luật nước sở tại, hành động phạm tội nơi quốc gia, vùng họ đến du lịch; Du khách có trách nhiệm làm quen với chính họ. Trong thế giới phẳng ngày nay, con người có xu hướng tránh xung đột, đối đầu mà tìm cách học hỏi, chấp nhận những khác biệt của nhau để tồn tại và phát triển. Đó cũng là nội dung quan trọng của nhiều tổ chức thế giới, ví dụ Hội nghị Thượng đỉnh Á-Âu lần thứ 5 (ASEM 5) tại Hà Nội (2004) tuyên bố rằng:

“Đa dạng văn hóa là di sản chung của nhân loại, là nguồn sáng tạo, cổ vũ và là động lực quan trọng của phát triển kinh tế và tiến bộ của xã hội loài người. Đa dạng văn hóa là cơ hội to lớn để xây dựng một thế giới hòa bình và ổn định hơn bởi đa dạng văn hóa không loại bỏ mà đem lại sự hòa hợp, khoan dung, đối thoại và hợp tác” (Trích).

Điều 2: Du lịch là phương tiện để hoàn thiện cá nhân và cộng đồng, gồm có 5 Khoản với những ý nghĩa cốt lõi như: Du lịch nâng cao việc tự giáo dục, tha thứ lẫn nhau, học hỏi lẫn nhau; Du lịch tôn trọng tính cộng đồng, bình đẳng giới, cải thiện quyền con người nhất là các nhóm người dễ bị tổn thương: trẻ em, người già, người tàn tật, người thiểu số và người bản địa; Du lịch tình dục đi ngược lại mục tiêu cơ bản của du lịch và pháp luật quốc tế và quốc gia cần lên án, có biện pháp chế tài và trừng trị; Cần khuyến khích du lịch có mục đích tôn giáo, giáo dục và văn hóa và trao đổi ngôn ngữ; Đưa vào chương trình giảng dạy những giá trị của du lịch về mặt lợi ích kinh tế, xã hội và văn hóa và cũng như là những rủi ro của nó.

Điều 3: Du lịch, một nhân tố của phát triển bền vững, gồm 5 Khoản với những ý nghĩa cốt lõi như: Tất cả các thành phần tham gia vào du lịch nên bảo vệ môi trường tự nhiên, phát triển kinh tế liên tục và bền vững cho hiện tại và tương lai; Phát triển du lịch cần giữ gìn nguồn lợi quý, hiếm, nước và năng lượng, tránh sản sinh chất thải; Giám áp lực các hoạt động du lịch đối với môi trường và làm lợi cho kinh tế địa phương; Cần bảo vệ di sản tự nhiên, hệ sinh thái và đa dạng sinh học, bảo tồn các loài có nguy cơ tuyệt chủng.

Giới hạn các hoạt động ở vùng nhạy cảm: sa mạc, núi cao, ven biển, rừng nhiệt đới, đất ngập nước,...; Du lịch tự nhiên và sinh thái như một thực thể có ích, làm giàu và bền vững cho du lịch. tôn trọng di sản tự nhiên, cộng đồng địa phương và giữ lấy sức tài của khu vực.

Điều 4: Du lịch, hoạt động khai thác những di sản văn hóa của nhân loại và đóng góp để hoàn thiện và phát triển chúng, gồm 4 Khoản với ý nghĩa cốt lõi như sau: Những đối tượng khai thác của du lịch đều thuộc về những di sản chung của nhân loại và cộng đồng sống trong các khu vực có các di sản này có quyền lợi và nghĩa vụ đối gắn liền với chúng; Các chính sách và hoạt động du lịch cần tôn trọng các giá trị về thẩm mỹ, khảo cổ và văn hóa của các di sản, phải được bảo vệ và truyền bá lại cho thế hệ tương lai, phải bảo tồn và nâng cấp các di sản; Nguồn thu từ hoạt động tham quan di sản nên trích ra ít nhất một phần để bảo tồn, bảo vệ và phát triển di sản; Du lịch lập kế hoạch giúp sản phẩm truyền thống, sản phẩm thủ công mỹ nghệ, các phong tục dân gian được bảo tồn và phát huy tránh tình trạng làm mai một chúng.

Điều 5: Du lịch, hoạt động có lợi nhuận cho quốc gia và cộng đồng sở tại, gồm có 4 Khoản với những ý nghĩa cơ bản như: Cộng đồng địa phương nên tham gia với cả hoạt động du lịch và chia sẻ quyền bình đẳng trong lợi ích kinh tế, xã hội và văn hóa khác; Các chính sách du lịch cần ứng dụng theo nhiều cách để giúp đỡ, làm tăng mức sống của cộng đồng sở tại; Chú ý đặc biệt khu vực dễ bị tổn hại và ít có cơ hội phát triển; Cần có những công bố về

quy hoạch du lịch với cư dân địa phương cùng với những tác động tích cực và tiêu cực của nó và tiến hành đối thoại với cộng đồng địa phương.

Điều 6: Nghĩa vụ của những thành phần tham gia vào phát triển du lịch, gồm 6 Khoản với những nội dung cơ bản như: Các nhà làm du lịch có nghĩa vụ cung cấp cho du khách mục tiêu và các thông tin chân thật về các điểm đến của họ, đảm bảo các điều khoản trong hợp đồng về điều kiện tự nhiên, giá cả và chất lượng dịch vụ mà họ đã cam kết; Các nhà làm du lịch cần hợp tác với chính quyền địa phương về an ninh, an toàn, ngăn ngừa tai nạn, bảo vệ sức khỏe và an toàn thực phẩm. Nếu thiệt hại, phải có nghĩa vụ đền bù thỏa đáng theo giao kèo; Các nhà làm dịch vụ nên đóng góp vào việc đáp ứng văn hóa và tinh thần cho du khách; Giúp đỡ du khách hồi hương trong những sự cố hoặc tình huống đặc biệt; Chính phủ có công dân đi du lịch cần thông báo, khuyến cáo những tình huống nguy hiểm đến những nơi mà họ đến; Cần cung cấp những thông tin chân thật, công bằng về các sự kiện và tình trạng hoạt động du lịch và cần lên án du lịch với mục đích tình dục.

Những Điều, Khoản của Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch phản ánh tính đạo đức trong du lịch của các bên có liên quan, từ du khách, cộng đồng địa phương, chính quyền sở tại, nhà đầu tư, chính phủ có công dân đi du lịch cho đến các phương tiện thông tin đại chúng. Mọi khuyến cáo đều hướng đến ứng xử đạo đức mang lại lợi ích cho tất cả các bên tham gia vào hoạt động du lịch. Bộ quy tắc trên không khuyến khích du lịch vì mục đích

tình dục và xem đó là hình thức du lịch đi ngược lại mục tiêu của UNWTO và các tổ chức khác trên thế giới.

Có thể thấy rằng, tinh thần của *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* là một nỗ lực lớn của UNWTO và các quốc gia thành viên nhằm hướng đến những ứng xử văn minh, đạo đức, chuẩn mực có tính phổ quát toàn cầu mà các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch được khuyến cáo thực thi. Sau Bộ quy tắc này của UNWTO, nhiều quốc gia trên thế giới cũng đề ra các nguyên tắc ứng xử trong du lịch chẳng hạn như Code of Conduct-tourism Australia, Code of ethics for travellers, Code of Ethics for Travellers and Tour operators, Formulating Shariah compliant Ethical code for Tourists in Malaysia,...

2.3. Bộ quy tắc ứng xử trong du lịch ở Việt Nam

Thực trạng du lịch Việt Nam hiện nay nghèo nàn về sản phẩm du lịch, chất lượng phục vụ chưa tốt, sự cạnh tranh không lành mạnh trong kinh doanh, tệ nạn chèo kéo khách, quy hoạch kém hiệu quả và phát triển thiếu đồng bộ, sự ô nhiễm môi trường đáng báo động tại các điểm du lịch, sự xuống cấp nhanh của nhiều tài nguyên du lịch (tự nhiên và nhân văn), tình hình an toàn và an ninh cho du khách chưa được đảm bảo, công tác quản lý nhà nước về du lịch còn nhiều lỏng lẻo,... Chúng tôi cho rằng, nhiều vấn nạn về du lịch trên có liên quan đến đạo đức trong du lịch. Do đó, một trọng tâm của hoạt động du lịch là tôn trọng sự bình đẳng trong quan hệ giữa người và người, cải tạo và xây dựng một xã hội (thế giới) tốt đẹp, hữu nghị,... Đạo đức trong du

lịch phản ánh trình độ phát triển du lịch của một quốc gia, cộng đồng địa phương.

Tại Việt Nam, một số địa phương đã triển khai bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch như *Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng* (03-7-2015) [5]; Thành phố Hồ Chí Minh với *Bộ quy tắc ứng xử cho khách du lịch* (05-01-2017). Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch đã ban hành *Bộ Quy tắc ứng xử Văn minh du lịch* (Code of Conduct for Tourism civilization, 2017) (02-3-2017, Quyết định số 718 - 2017). Đây là những bộ quy tắc ứng xử mà các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch mong đợi, góp phần “chuẩn hóa” hoạt động du lịch ở Việt Nam. Có thể nói, *Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch* của Bộ ban hành kịp thời và quan tâm đúng mức góp phần tích cực nâng tầm phát triển của du lịch Việt Nam, hòa chung vào những tiêu chuẩn dịch vụ du lịch trong thời kỳ hội nhập quốc tế, thể hiện quy tắc ứng xử từ điều 3 đến 11. Những điều, khoản cơ bản của bộ quy tắc này:

Điều 3: *Những điều cần là đối với du khách, với thông điệp: văn minh, tự trọng, trách nhiệm*; Điều 4: *Những điều cần làm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, với thông điệp: chuyên nghiệp, thương hiệu, chất lượng*; Điều 5: *Những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành với thông điệp: Chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng*; Điều 6: *Những điều cần làm đối với hướng dẫn viên du lịch, với thông điệp: Chuyên nghiệp, thân thiện, yêu nghề*; Điều 7: *Những điều cần làm đối với cơ sở lưu trú du lịch với thông điệp: Sạch sẽ, thân thiện, đồng bộ, chuyên nghiệp*; Điều 8: *Những điều cần làm đối với đơn vị vận chuyển*

khách du lịch với thông điệp: *An toàn, chuyên nghiệp, thân thiện*; Điều 9: *Những điều cần làm đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống* với thông điệp: *Vệ sinh, an toàn, văn minh, chuyên nghiệp*; Điều 10: *Những điều cần làm đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch* với thông điệp: *Uy tín, chất lượng, thân thiện*; Điều 10: *Những điều cần làm đối với điểm tham quan, điểm du lịch* với các thông điệp: *Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện*; Điều 11: *Những điều cần làm đối với cộng đồng dân cư*, với thông điệp: *Hiếu khách, thân thiện, văn minh*.

Nghiên cứu *Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch*, chúng tôi thấy các điều, mục, khoản ứng xử trên thực chất đề cập đến vấn đề đạo đức trong du lịch. Chẳng hạn, Điều 3 (Những điều cần làm đối với khách du lịch), Mục 1 (Nội dung quy tắc ứng xử) có đến 20 Khoản, quy định những ứng xử của du khách khi du lịch ở Việt Nam. Trong thời gian qua, những ứng xử chưa văn minh khi du khách đến Việt Nam như không tuân thủ pháp luật, về sử dụng trang phục chưa lịch sự, thiếu tôn trọng văn hóa, tín ngưỡng, phong tục tập quán địa phương, chen lấn, xô đẩy, vứt rác bừa bãi, vẽ bậy lên di tích, di sản tự nhiên và văn hóa, chọc phá vật nuôi, bẻ hoa, bẻ cây cảnh,... rất phổ biến, thậm chí dẫn đến xung đột giữa du khách với cộng đồng địa phương ở điểm tham quan, khu du lịch,... Xin đơn cử thêm Điều 5 (Những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành), Mục 1 có đến 16 Khoản, quy định ứng xử của doanh nghiệp đối với du khách, cơ quan quản lý Nhà nước, cộng đồng địa phương, tài nguyên du lịch, với đối tác. Chúng ta thấy các phương tiện

truyền thông đăng tin một số doanh nghiệp lữ hành chưa có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế nhưng ngang nhiên tổ chức đưa khách Việt Nam ra nước ngoài, thậm chí có một số hãng lữ hành đưa khách qua Thái Lan rồi bỏ mặc như Công ty Travel Life (701 khách), công ty EPAC ở Cần Thơ. Đây là hành vi thiếu đạo đức trong kinh doanh, không cam kết dịch vụ du lịch với du khách và có dấu hiệu lừa đảo.

Gần đây, bà Lynne Ryan người Úc và một số bạn du lịch đến Việt Nam, mua tour của Đại lý du lịch Mùa xuân (Spring Travel Agency). Đại lý du lịch này quảng cáo trải nghiệm tour Hạ Long với dịch vụ cao cấp nhưng trên thực tế lại giao cho tàu Hoàng Phương 16 với chất lượng thấp thực hiện tour cho nhóm khách trên. Nhóm du khách Úc rất thất vọng với chuyến đi và bày tỏ sự bất bình trên mạng xã hội, họ xem đó là “một lời nói dối trắng trợn”. Nhà cung ứng dịch vụ du lịch địa phương, cụ thể là Spring Travel Agency không cam kết chất lượng chuyến đi cho khách, ảnh hưởng đến uy tín và hình ảnh du lịch Việt Nam, khiến Tổng cục Du lịch Việt Nam phải lên tiếng xin lỗi. Trên thực tế, hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay có không ít các nhà cung cấp dịch vụ du lịch chưa quan tâm đến đạo đức kinh doanh khiến du khách thất vọng mà Spring Travel Agency là một trường hợp.

Theo Hiệp hội Du lịch Châu Á Thái Bình Dương – PATA, lượng khách du lịch quốc tế trở lại Việt Nam chỉ 6%. Yếu tố quan trọng là tôn trọng du khách, không nói dối, nâng cao chất lượng,... Ở Thái Lan du khách quốc tế trở lại là 87% (VTV1, 18h10 ngày 13/6/2018).

Ngoài ra, cộng đồng địa phương với văn hóa du lịch chưa cao, các điểm kinh doanh du lịch như nhà hàng, khách sạn, điểm tham quan du lịch, hướng dẫn viên du lịch,... ứng xử thiếu tôn trọng du khách, thậm chí là thiếu đạo đức nghề nghiệp, đạo đức kinh doanh mà các phương tiện truyền thông đưa tin như taxi, xích lô trấn lột du khách, tình trạng nói thách trong kinh doanh, doanh nghiệp lừa hành bỏ khách, không cam kết dịch vụ như đã thỏa thuận. Những hệ quả xấu trong ứng xử trên khiến khách nước ngoài thất vọng và ít quay trở lại Việt Nam dù nước ta có tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa rất đa dạng, phong phú.

3. KẾT LUẬN

Tổ chức Du lịch Thế giới ngay từ năm 1999 đã đưa ra *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch*, trong đó chỉ ra các nguyên tắc cơ bản để hướng dẫn phát triển du lịch và được xem như một khung tham chiếu cho các bên có liên quan trong hoạt động du lịch với mục tiêu giảm thiểu các tác động tiêu cực của du lịch đối với môi trường, con người và di sản (thiên nhiên và văn hóa) trong khi vẫn tối đa hóa lợi ích của du lịch trong việc thúc đẩy phát triển du lịch bền vững, xóa đói giảm nghèo cũng như tăng cường mối quan hệ hữu nghị và hiểu biết giữa các quốc gia, dân tộc và tôn giáo. *Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch* hướng tới mục tiêu tăng trưởng kinh tế, tạo công ăn việc làm và phúc lợi cho cộng đồng, hướng tới phát triển du lịch có trách nhiệm.

Bộ quy tắc ứng xử toàn cầu về Đạo đức trong du lịch của UNWTO được xem

như những triết lý phát triển du lịch mà chúng ta cần đặc biệt quan tâm, rất cần cho ngành du lịch ở bất cứ quốc gia nào. Thêm vào đó, *Bộ quy tắc ứng xử Văn minh du lịch* của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định những ứng xử cụ thể của các nhóm đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch sẽ là nền tảng cơ bản phát huy các giá trị đạo đức trong thực tiễn hoạt động du lịch tại Việt Nam. Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở tính định hướng hành vi, tác dụng của *Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch* sẽ không thực sự đi vào cuộc sống mà cần phải tuyên truyền mạnh hơn nữa. Hai bộ quy tắc ứng xử trên đây vẫn chưa được lan tỏa và thấm nhuần trong bộ phận những người tham gia hoạt động du lịch ở nước ta. Cần phổ biến sâu rộng nội dung hai bộ quy tắc ứng xử này và kết hợp với việc kiểm tra, kiểm soát thường xuyên những hành vi ứng xử của các bên tham gia hoạt động du lịch. Đồng thời cần có biện pháp chế tài nghiêm các vi phạm đạo đức trong du lịch. Có như vậy, du lịch Việt Nam mới phát triển nhanh, bền vững và có trách nhiệm. Tổng cục du lịch cùng với các cơ quan chức năng nhanh chóng triển khai *Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch* trong hoạt động du lịch và cần sự hỗ trợ rất nhiều từ các cơ quan chức năng có liên quan, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng địa phương và du khách. Du lịch Việt Nam ngày càng thể hiện thế mạnh không những về mặt kinh tế vốn được định hướng là ngành kinh tế mũi nhọn (đóng góp GDP ngày càng cao) mà còn hiệu quả về mặt quảng bá thiên nhiên, đất nước, con người và văn hóa Việt Nam ra thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2017), *Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch*.
- [2] David A. Fennel & David C. Malloy (2007), *Codes of Ethics in Tourism: Practise, Theory, Synthesis*, Channel view publications, UK.
- [3] Người đưa tin UNESCO (2016), *Những vấn đề xuyên thế kỷ - Phỏng vấn các nhà hoạt động hoa học, giáo dục, văn hóa nghệ thuật hàng đầu thế giới*, Nxb Thế giới.
- [4] Phan Huy Xu & Võ Văn Thành (2016), *Bàn về văn hóa du lịch Việt Nam*, Nxb Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.
- [5] Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Đà Nẵng (2015), *Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng*.
- [6] Trần Thị Minh Hòa (2013), *Hoàn thiện mối quan hệ giữa các bên liên quan nhằm triển khai hoạt động du lịch tại Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Khoa học Xã hội và Nhân văn, tập 29, số 3.
- [7] UNWTO (1999), *Global Code of Ethics for Tourism*, pdf. file.
- [8] UNWTO (2017a), *22nd UNWTO General Assembly in China: a week of important achievements*, <http://media.unwto.org/ar/node/48824>, search on 25th May 2018.
- [9] UNWTO (2017b), *Historical decision: approval of the UNWTO Framework Convention on Tourism Ethics*, <http://media.unwto.org/press-release/2017-09-15/historical-decision-approval-unwto-framework-convention-tourism-ethics>, search on 25th May 2018.
- [10] UNWTO Barometer (2017), *Volume 15*, January 2017.
- [11] Lý Tùng Hiếu 2018: *Giao lưu tiếp biến văn hóa và sự biến đổi văn hóa Việt Nam*, bản thảo (tác giả cung cấp).

Ngày nhận bài: 04-6-2018. Ngày biên tập xong: 13-6-2018. Duyệt đăng: 23-7-2018