

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC – THỰC PHẨM

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: MÔI TRƯỜNG VÀ AN NINH – AN TOÀN
TRONG DU LỊCH

NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG, TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 17 tháng 8 năm 2017
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm)*

Đà Nẵng, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Môi trường đang là vấn đề bức xúc của toàn cầu. Hiện nay môi trường đang bị suy thoái nghiêm trọng, cụ thể là: không khí bị ô nhiễm, tầng ozon bị cạn kiệt, tính đa dạng sinh học bị đe dọa nghiêm trọng có nguy cơ mất cân bằng sinh thái ảnh hưởng đến lao động sản xuất trong nhiều lĩnh vực và ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống của nhân loại.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến thực trạng này, song nguyên nhân chủ yếu nhất chính là thái độ và ý thức của con người về môi trường chưa đúng mực. Vì vậy để khắc phục thực trạng này đầu tiên cần phải thực hiện là: tăng cường đào tạo giáo dục về môi trường. Điều này được Đảng và Nhà nước xác định trong văn kiện Đại hội Đảng và trong Luật bảo vệ môi trường (1993)

*Song biện pháp giáo dục chỉ phát huy hết tác dụng khi có sự kết hợp giữa các biện pháp như: tăng cường công tác quản lý nhà nước về môi trường; mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế về bảo vệ môi trường và đặc biệt là biện pháp cụ thể của các đơn vị trong quá trình lao động sản xuất xã hội, nhất là đối với các ngành khai thác và sử dụng trực tiếp tài nguyên môi trường như ngành du lịch. Ngành du lịch cần thực hiện những biện pháp cụ thể trong quá trình sản xuất như: biện pháp xử lý rác thải, xử lý nước thải để đảm bảo vệ sinh, an toàn, tăng cường sức khỏe cho du khách, nâng cao hiệu quả kinh doanh và góp phần vào mục tiêu chung bảo vệ môi trường cho nhân loại. Trong bối cảnh đó, **Giáo trình Môi trường và an ninh an toàn trong du lịch** được biên soạn nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường của sinh viên Khoa kinh tế - du lịch của trường Cao đẳng Lương thực – Thực phẩm*

Giáo trình là sản phẩm từ quá trình làm việc nghiêm túc, kết hợp với sự kế thừa, tiếp thu, tham khảo nhiều tài liệu khác nhau, trong nước, ngoài nước, cùng với kinh nghiệm giảng dạy nhiều năm, nhiều chương trình khác nhau, cũng như tham khảo kinh nghiệm thực tế. Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn những tác giả đi trước, bên cạnh đó, chúng tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các đồng nghiệp trong khoa đã tạo điều kiện, hỗ trợ tôi hoàn thành giáo trình.

Quá trình thực hiện giáo trình này, không thể tránh những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp của các bạn đồng nghiệp, để chúng tôi tiếp tục điều chỉnh để hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 6 năm 2017

Tham gia biên soạn

1. Nguyễn Thị Minh Hào (chủ biên)
2. Lê Thị Nguyên Tâm
3. Trần Thị Thu Giang

MỤC LỤC

	TRANG
LỜI GIỚI THIỆU	1
MỤC LỤC	2
CHƯƠNG 1. MÔI TRƯỜNG VÀ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG DU LỊCH .4	
1. MÔI TRƯỜNG VÀ MÔI TRƯỜNG DU LỊCH.....	4
1.1. <i>Môi trường</i>	4
1.2. <i>Môi trường du lịch</i>	5
2. MÔI TRƯỜNG VỚI PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG	6
2.1. <i>Phát triển du lịch bền vững</i>	6
2.2. <i>Vai trò và các ảnh hưởng chủ yếu của môi trường đến phát triển du lịch bền vững</i>	6
2.3. <i>Các ảnh hưởng chủ yếu của hoạt động du lịch đến môi trường</i>	8
3. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH	10
3.1. <i>Vai trò của công tác bảo vệ môi trường</i>	10
3.2. <i>Nguyên tắc cơ bản về quản lý tài nguyên, bảo vệ môi trường</i>	11
3.3. <i>Quản lý năng lượng</i>	12
3.4. <i>Quản lý nước</i>	13
3.5. <i>Quản lý rác thải</i>	14
CHƯƠNG 2. VỆ SINH VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG TRONG DU LỊCH	16
1. VỆ SINH THỰC PHẨM.....	16
1.1. <i>Tầm quan trọng của vệ sinh thực phẩm</i>	16
1.2. <i>Nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm</i>	17
1.3. <i>Ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm</i>	18
1.4. <i>Vệ sinh trong chế biến thực phẩm</i>	19
1.5. <i>Vệ sinh trong bảo quản thực phẩm</i>	20
2. THU DỌN VÀ XỬ LÝ RÁC THẢI	21
2.1. <i>Tầm quan trọng của thu dọn và xử lý rác thải</i>	21
2.2. <i>Phân loại rác thải</i>	21
2.3. <i>Phương pháp thu dọn và xử lý rác thải</i>	22
3. AN TOÀN LAO ĐỘNG	22
3.1. <i>Các loại tai nạn</i>	22
3.2. <i>Nguyên nhân tai nạn</i>	23
3.3. <i>Biện pháp để phòng tai nạn</i>	24
3.4. <i>Cách xử lý sơ cứu ban đầu</i>	25
CHƯƠNG 3. AN NINH TRONG DU LỊCH	29

1. CÁC NỘI DUNG VỀ AN NINH TRONG DU LỊCH.....	29
2. XÁC ĐỊNH VÀ BÁO CÁO CÁC VẤN ĐỀ AN NINH.....	30
3. ĐẢM BẢO AN NINH TRONG DU LỊCH	32
HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔN HỌC	36

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC
MÔI TRƯỜNG VÀ AN NINH- AN TOÀN TRONG DU LỊCH
Mã môn học: 100302; 1714004

CHƯƠNG 1. MÔI TRƯỜNG VÀ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG DU LỊCH

Giới thiệu

Chương này trình bày vấn đề chính sau: Môi trường và môi trường du lịch; Môi trường với phát triển du lịch bền vững; Bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch

Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm môi trường, môi trường du lịch, phát triển du lịch bền vững; vai trò của môi trường; các nguyên tắc cơ bản về bảo vệ tài nguyên và môi trường trong du lịch.
- Phân tích được các ảnh hưởng của môi trường đến du lịch và ngược lại.
- Nhận thức và thực hiện bảo vệ tài nguyên và môi trường.

A. NỘI DUNG

1. MÔI TRƯỜNG VÀ MÔI TRƯỜNG DU LỊCH

1.1. Môi trường

1.1.1. Khái niệm môi trường

Điều 1, Luật bảo vệ môi trường Việt Nam năm 1993, “*Môi trường bao gồm các yếu tố tự nhiên và các yếu tố vật chất nhân tạo có quan hệ mật thiết với nhau, bao quanh con người và có ảnh hưởng tới đời sống, sản xuất, sự tồn tại, phát triển của con người và thiên nhiên*”.

1.1.2. Vai trò của môi trường đối với con người

- Môi trường là không gian sinh sống của con người.
- Môi trường chứa đựng các nguồn tài nguyên cần thiết cho đời sống và sản xuất của con người.
- Môi trường tiếp nhận các chất phế thải do con người tạo ra trong cuộc sống và hoạt động sản xuất.
- Môi trường lưu trữ và cung cấp thông tin cho con người.

1.1.3. Thành phần cơ bản của môi trường.

- **Đất:** là lớp ngoài cùng của thạch quyển bị biến đổi tự nhiên dưới tác động tổng hợp của nước, không khí, sinh vật.

Đất là một tài nguyên vô cùng quý giá mà tự nhiên đã ban tặng cho con người...Đất đóng vai trò quan trọng: là môi trường nuôi dưỡng các loại cây, là nơi đẻ sinh vật sinh sống, là không gian thích hợp để con người xây dựng nhà ở và các công trình khác. Thế nhưng ngày nay, con người đã quá lạm dụng nguồn tài nguyên quý giá

này và đã có nhiều tác động có ảnh hưởng xấu đến đất như: dùng quá nhiều lượng phân bón hóa học và thuốc bảo vệ thực vật, làm cho đất tích trữ 1 lượng lớn kim loại nặng và làm thay đổi tính chất của đất. Dân số ngày càng tăng nhanh cũng là vấn đề đáng lo ngại, rác thải sinh hoạt và vấn đề canh tác, nhu cầu đất sinh sống và khai thác khoáng sản, đã và đang dần biến môi trường đất bị ô nhiễm một cách trầm trọng.

Tài nguyên đất trên thế giới đang bị suy thoái nghiêm trọng do xói mòn, rửa trôi, bạc màu, nhiễm mặn, nhiễm phèn và ô nhiễm đất, biến đổi khí hậu.

- *Nước*: là yếu tố chủ yếu của hệ sinh thái, là yêu cầu cơ bản của mọi sự sống trên trái đất, là môi trường sống của nhiều loài và cần thiết cho hoạt động kinh tế - xã hội của loài người.

Nước vừa là tài nguyên vừa là vật mang năng lượng, là môi trường trung gian di chuyển vật chất dinh dưỡng từ lục địa đến đại dương. Nước rửa sạch và pha loãng các chất thải tự nhiên, nhân tạo và nước nhạy cảm trước những biến động của môi trường, dễ bị ô nhiễm và suy thoái.

- *Không khí*: là dạng vật chất được hình thành do sự thoát hơi nước, các chất khí từ nước và đất. Không khí hầu hết được nằm ở lớp vỏ ngoài của trái đất với ranh giới dưới là bề mặt nước, đất và ranh giới trên là khoảng không giữa các hành tinh.

- *Sinh vật* : là những cơ thể sống bao gồm động vật, thực vật và vi sinh vật. Những cơ thể sống này tồn tại hết sức phong phú và đa dạng về loài, về gen, về hình dạng, về đặc điểm sống... Trong quá trình sống, chúng đều phải trải qua chu trình sống bao gồm: quá trình hô hấp và quang hợp, quá trình tổng hợp năng lượng và sinh khối

1.2. Môi trường du lịch.

Môi trường du lịch bao gồm các nhân tố tự nhiên, kinh tế - xã hội và nhân văn trong đó hoạt động du lịch tồn tại và phát triển.

Hoạt động du lịch có mối quan hệ mật thiết với môi trường, khai thác đặc tính của môi trường để phục vụ mục đích phát triển và tác động trở lại góp phần làm thay đổi các đặc tính của môi trường.

Hoạt động phát triển du lịch luôn gắn liền với việc khai thác các tiềm năng tài nguyên môi trường tự nhiên như cảnh đẹp hùng vĩ của núi, sông, biển..., và các giá trị văn hóa, nhân văn. Trong nhiều trường hợp, hoạt động du lịch tạo nên những môi trường nhân tạo như công viên vui chơi giải trí, nhà bảo tàng, làng văn hóa.. . trên cơ sở của một hoặc tập hợp các đặc tính của môi trường tự nhiên như một hang động, một quả đồi, một khúc sông, một khu rừng.. . hay một đền thờ, một quần thể di tích. . .

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp mà sự tồn tại và phát triển của nó gắn liền với môi trường, nên môi trường du lịch có tác động qua lại với tất cả các yếu tố của môi trường chung. Sự suy giảm của môi trường nói chung ở một khu vực đồng nghĩa với sự đi xuống của hoạt động du lịch cũng như chất lượng của môi trường du lịch ở khu vực đó.

Việc thu hút du khách, tạo nên công ăn việc làm cho người dân, kích thích sự phát triển của các làng nghề thủ công truyền thống, cải thiện đời sống cộng đồng nhân dân địa phương... là hệ quả tích cực của tác động du lịch đến môi trường. Trong quá trình phát triển, mối quan hệ nhân quả giữa môi trường và hoạt động du lịch rất chặt chẽ, vì vậy sự suy giảm chất lượng của môi trường sẽ dẫn đến sự giảm sút sức hút của hoạt động du lịch.

2. MÔI TRƯỜNG VỚI PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

2.1. Phát triển du lịch bền vững.

Thuật ngữ "phát triển bền vững" xuất hiện lần đầu tiên vào năm 1980 trong ấn phẩm Chiến lược bảo tồn Thế giới (công bố bởi Hiệp hội Bảo tồn Thiên nhiên và Tài nguyên Thiên nhiên Quốc tế - IUCN) với nội dung rất đơn giản: "*Sự phát triển của nhân loại không thể chỉ chú trọng tới phát triển kinh tế mà còn phải tôn trọng những nhu cầu tất yếu của xã hội và sự tác động đến môi trường sinh thái học*".

Theo Brundtland: "*Phát triển bền vững là sự phát triển thoả mãn những nhu cầu của hiện tại và không phương hại tới khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai.*" Đó là quá trình phát triển kinh tế dựa vào nguồn tài nguyên được tái tạo tôn trọng những quá trình sinh thái cơ bản, sự đa dạng sinh học và những hệ thống trợ giúp tự nhiên đối với cuộc sống của con người, động vật và thực vật. Qua các bản tuyên bố quan trọng, khái niệm này tiếp tục mở rộng thêm và nội hàm của nó không chỉ dừng lại ở nhân tố sinh thái mà còn đi vào các nhân tố xã hội, con người, nó hàm chứa sự bình đẳng giữa những nước giàu và nghèo, và giữa các thế hệ. Thậm chí nó còn bao hàm sự cần thiết giải trừ quân bị, coi đây là điều kiện tiên quyết nhằm giải phóng nguồn tài chính cần thiết để áp dụng khái niệm phát triển bền vững.

Theo Butler, "*Phát triển du lịch bền vững là du lịch được phát triển và duy trì trong một vùng theo một cách thức và ở một quy mô mà nó vẫn tồn tại vĩnh viễn và không làm suy biến hay thay đổi môi trường mà ở đó đang tồn tại và không làm nguy hại đến sự phát triển hay lợi ích các hoạt động khác*". Du lịch coi môi trường là mối quan tâm đầu tiên và có trách nhiệm bảo tồn môi trường và bảo tồn sự hấp dẫn tự nhiên để mọi người có thể đi du lịch và thưởng thức những di sản thiên nhiên .

2.2. Vai trò và các ảnh hưởng chủ yếu của môi trường đến phát triển du lịch bền vững.

2.2.1. Vai trò của môi trường đến phát triển du lịch bền vững

- Môi trường là địa bàn để phát triển du lịch. Sự sống của du lịch là những di sản thiên nhiên, di sản văn hoá và môi trường trong sạch, nếu chất lượng môi trường tốt sẽ hấp dẫn khách du lịch . Nếu chất lượng môi trường kém sẽ làm giảm đi tính hấp dẫn đối với khách, khách du lịch rất nhạy cảm với ô nhiễm môi trường. Sự ô nhiễm môi trường hiện nay có tính toàn cầu và du lịch là một trong những ngành coi ô nhiễm là mối đe dọa lớn.

Ngược lại du lịch cũng có tác động tích cực hoặc tiêu cực tới môi trường .

- *Tác động tích cực:*

+ Du lịch phát huy được những giá trị của tài nguyên thiên nhiên, môi trường là phương cách để củng cố và làm trong sạch môi trường, nó tạo nên nhu cầu về bảo vệ và cải thiện môi trường, bảo tồn và tôn tạo các tài nguyên như rừng Quốc gia, khu bảo tồn động vật ...

+ Du lịch làm thức tỉnh ý thức bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, đồng thời du lịch tạo ngân sách cho bảo tồn và tôn tạo chúng.

+ Du lịch tạo cơ hội để phát triển tiêu chuẩn sống nói chung, nhờ có du lịch mà đời sống của nhân dân trong vùng được nâng cao về vật chất và tinh thần. Do đó tạo điều kiện phục hồi môi trường

- *Tác động tiêu cực:*

+ Phát triển du lịch làm xói mòn văn hoá truyền thống xuống cấp, gây ô nhiễm môi trường do trong quá trình phát triển du lịch đã coi nhẹ việc bảo vệ cảnh quan thiên nhiên. Cụ thể do phát triển du lịch thiếu các điều kiện chế ngự nhằm bảo vệ môi trường, phát triển du lịch phụ thuộc quá nhiều vào nguồn tài nguyên sẵn có và khả năng thay đổi linh hoạt thấp.

+ Do thiếu quy hoạch và phát triển không đúng hướng và không đúng với khả năng cho phép chưa chấp hành nghiêm chỉnh luật môi trường. Điều đó đã dẫn đến hậu quả môi trường không tốt, phát triển không hợp lý xuống cấp môi trường thiên nhiên, huỷ hoại di tích lịch sử, làm thay đổi cảnh quan theo hướng không có lợi gây ô nhiễm môi trường

+ Sự phát triển du lịch làm tăng thêm lượng di dân tự do, tăng giá đất, tăng giá các sản phẩm, phá huỷ hệ sinh thái động thực vật.

2.2.2. Một số ảnh hưởng chủ yếu của tình trạng môi trường đến phát triển du lịch du lịch bền vững

- *Sự xuống cấp về chất lượng môi trường*

Môi trường ven biển và vùng nước ven biển trực tiếp chịu ảnh hưởng tác động của các hoạt động phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt ở những khu vực có hoạt động công nghiệp, cảng biển, phát triển đô thị tập trung; các vùng cửa sông - nơi các chất thải công nghiệp, nông nghiệp và sinh hoạt ở vùng thượng lưu theo các dòng sông đổ ra biển... là những nguồn gây ô nhiễm, làm xuống cấp chất lượng môi trường, ảnh hưởng đến hoạt động và sự phát triển du lịch biển bền vững.

Kết quả khảo sát môi trường tại các khu vực trọng điểm phát triển du lịch vùng ven biển cho thấy:

+ Ở nhiều khu vực như vùng biển ven bờ cửa Lạch (Quảng Ninh), cảng Thuận An (Thừa Thiên Huế), cảng Đà Nẵng, Nha Trang, Vũng Tàu, dọc tuyến hàng hải Hải Phòng - Đà Nẵng... chỉ số nhiễm đo trong nước đã vượt quá tiêu chuẩn cho phép (TCCP), trong một số trường hợp lên tới 0,2 mg/lít - 0,3mg/lít.

Điều này ảnh hưởng đến chất lượng các bãi tắm, hạn chế khả năng cạnh tranh của sản phẩm du lịch biển Việt Nam.

+ Hàm lượng kim loại nặng ở nhiều khu vực cũng vượt quá giới hạn cho phép. Ví dụ: hàm lượng đồng (Cu) ở khu vực Hạ Long, vùng cửa Nam Triệu và quanh bán đảo Đồ Sơn phổ biến trong khoảng 0,080 – 0,086 mg/lít; ở khu vực Huế, Đà Nẵng ở trong khoảng 0,076 - 0,081 mg/lít, vượt quá giới hạn cho phép là 0,02 mg/lít.

+ Hàm lượng các vật chất lơ lửng do các hoạt động công nghiệp, khai thác than... đặc biệt nổi cộm ở Hạ Long, Hải Phòng, Đà Nẵng... ở Hạ Long, dưới tác động của hoạt động khai thác than, môi trường không khí tại nhiều nơi đã vượt quá xa chỉ tiêu cho phép về nồng độ bụi. Những khu vực gần các mỏ khai thác than từ Hòn Gai đến Cửa Ông nồng độ đạt 3.000 - 6.000 hạt/cm³, vượt quá giới hạn cho phép từ 30 – 500 lần.

- *Tình trạng xói lở bờ biển*

Ảnh hưởng trực tiếp đến sự tồn tại của các khu du lịch ven biển. Nhiều khu du lịch ở miền Trung, điển hình là khu du lịch Thuận An (Thừa Thiên – Huế) khu du lịch Phan Thiết - Mũi Né (Bình Thuận)... và trên một số đảo ven bờ như Phú Quốc... đã và đang chịu ảnh hưởng của tình trạng này. Cá biệt như khu du lịch Thuận An, bãi biển đã bị sạt lở nghiêm trọng ảnh hưởng đến hoạt động tắm biển và xây dựng các công trình du lịch.

- *Tình trạng suy giảm rừng ven biển và trên các đảo*

Trong tình trạng chung về suy giảm rừng ở khu vực ven biển và hải đảo ven bờ Việt Nam, tài nguyên sinh vật trong những năm gần đây cũng giảm sút đáng kể kéo theo sự suy giảm về tính đa dạng sinh học. Một trong những nguyên nhân gây nên tình trạng trên là do đời sống của người dân vùng ven biển còn thấp, vì vậy dẫn đến việc khai thác cạn kiệt tài nguyên sinh vật, ảnh hưởng đến môi trường khu vực. Trong xu thế đó, nhiều hệ sinh thái có giá trị du lịch như hệ sinh thái san hô, cỏ biển; hệ sinh thái rừng ngập mặn; hệ sinh thái đầm phá; hệ sinh thái biển - đảo... bị ảnh hưởng và suy giảm.

Tóm lại, môi trường du lịch vùng biển và ven biển Việt Nam đã có những dấu hiệu đáng lo ngại, đặc biệt ở các khu vực trọng điểm du lịch như Hạ Long - Cát Bà - Đồ Sơn, Huế - Đà Nẵng, Vũng Tàu... ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch biển bền vững ở Việt Nam.

2.3. Các ảnh hưởng chủ yếu của hoạt động du lịch đến môi trường.

Những ảnh hưởng chủ yếu của hoạt động du lịch đến môi trường bao gồm:

- *Tăng áp lực về chất thải sinh hoạt, đặc biệt ở các trung tâm du lịch, góp phần làm tăng nguy cơ ô nhiễm môi trường đất nước.*

Lượng chất thải trung bình từ sinh hoạt của khách du lịch khoảng 0,67 kg chất thải rắn và 100 lít chất thải lỏng/khách/ ngày. Đây được xem là nguồn gây ô nhiễm quan trọng từ hoạt động du lịch đến môi trường. Áp lực này càng lớn đối với những khu vực, nơi năng lực xử lý chất thải còn hạn chế.

Như vậy, cùng với sự gia tăng khách du lịch, áp lực về thải lượng từ hoạt động du lịch ngày một tăng nhanh trên phạm vi toàn quốc, đặc biệt ở các trung tâm du lịch, và thực sự trở thành vấn đề môi trường đáng được quan tâm. Đối với một số đô thị du lịch ven biển như Hạ Long, Huế, Đà Nẵng, Hội An, Nha Trang, Vũng Tàu... áp lực này càng lớn, đặc biệt vào mùa du lịch, hoặc thời điểm tổ chức lễ hội, hay các sự kiện chính trị kinh tế - văn hóa - xã hội.

Điều quan trọng cần nhấn mạnh ở đây là ngay tại các trọng điểm phát triển du lịch, các chất thải sinh hoạt nói chung, chất thải từ hoạt động du lịch nói riêng phần lớn chưa được xử lý, hoặc xử lý bằng phương pháp chôn lấp, không triệt để, vì vậy ảnh hưởng rất lớn đến cảnh quan, môi trường tự nhiên, chất lượng các nguồn nước, kể cả nước biển ven bờ.

- *Tăng mức độ suy thoái và ô nhiễm nguồn nước ngầm, đặc biệt ở khu vực ven biển.*

Cùng với việc tăng số lượng khách, nhu cầu nước cho sinh hoạt của khách du lịch tăng nhanh. Điều này sẽ góp phần làm suy giảm trữ lượng và tăng khả năng ô nhiễm các nguồn nước ngầm, đặc biệt ở khu vực ven biển do phải tăng công suất khai thác để đáp ứng nhu cầu khách du lịch (trung bình tối thiểu khoảng 100-150 lít/ngày đối với khách du lịch nội địa, 200- 250lít/ngày đối với khách quốc tế so với 80lít/ngày đối với nhu cầu sinh hoạt người dân). Vấn đề này sẽ càng trở nên nghiêm trọng đặc biệt vào mùa du lịch ở các trọng điểm phát triển du lịch.

Tuy nhiên nước phục vụ nhu cầu du lịch chủ yếu là nước ngầm và tập trung chủ yếu ở vùng ven biển, nơi có tới trên 70% các điểm du lịch trong toàn quốc. Vì vậy trong điều kiện chưa có khả năng điều tra mở rộng các mỏ nước ngầm mới, việc tăng nhanh nhu cầu nước sinh hoạt cho hoạt động du lịch sẽ làm tăng mức độ suy thoái và ô nhiễm các nguồn nước ngầm hiện đang khai thác, đặc biệt ở vùng ven biển do khả năng xâm nhập mặn cao, khi áp lực các bể chứa giảm mạnh vì bị khai thác quá mức cho phép.

- *Tăng lượng khí thải, góp phần làm tăng nguy cơ ô nhiễm không khí, đặc biệt ở các đô thị du lịch.*

Nếu chỉ tính đến tác động của các thiết bị điều hòa nhiệt độ dùng trong hệ thống khách sạn du lịch, thì lượng khí CFCs (loại khí thải chính ảnh hưởng đến tầng ozon của khí quyển) thải ra cũng có tác động không nhỏ đến môi trường khí.

Vào mùa du lịch, đặc biệt vào các ngày lễ hội, ngày nghỉ cuối tuần, lượng xe du lịch tập trung chuyên chở khách đến các trung tâm đô thị du lịch đã gây ra tình trạng ách tắc giao thông và làm tăng đáng kể lượng khí thải CO₂ vào môi trường không khí.

Hoạt động vận chuyển khách, vui chơi giải trí trên biển bằng các phương tiện động cơ cũng góp phần làm ô nhiễm dầu vùng nước biển ven bờ, tăng khả năng sự cố tràn dầu do va chạm giữa các phương tiện. Kết quả nghiên cứu về ô nhiễm dầu nước biển ở một số khu du lịch biển lớn như Hạ Long, Nha Trang, Vũng Tàu... cho thấy ở

hiều khu vực chỉ số này đã vượt TCCP là 0,03mg/l. Mặc dù hiện nay, nguyên nhân chủ yếu của tình trạng này là do hoạt vận tải biển, khai thác vận chuyển dầu.

- *Ảnh hưởng đến cảnh quan tự nhiên*

Do thiếu cân nhắc trong quy hoạch và thực hiện quy hoạch du lịch, nhiều cảnh quan đặc sắc hệ sinh thái nhạy cảm, đặc biệt ở vùng ven biển, hải đảo và ở các khu bảo tồn thiên nhiên, vườn quốc gia bị thay đổi hoặc suy giảm cùng với việc phát triển các khu du lịch mới. Điều này có thể nhận thấy qua sự phát triển các khu du lịch trên đảo Cát Bà, khu Hùng Thắng, đảo Tuần Châu (Hạ Long)...

- *Đa dạng sinh học bị đe dọa*

Do nhiều loài sinh vật, trong đó có cả những loài sinh vật hoang dã quý hiếm như san hô, đồi mồi... bị săn bắt phục vụ nhu cầu ẩm thực, đồ lưu niệm, buôn bán mẫu vật của khách du lịch. Ngoài ra chu trình sống (di trú, kiếm ăn, mùa giao phối sinh sản) của động vật hoang dã ở các khu bảo tồn thiên nhiên, vườn quốc gia cũng bị tác động do lượng khách tập trung đông.

3. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH

3.1. Vai trò của công tác bảo vệ môi trường.

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp mà sự tồn tại và phát triển của nó gắn liền với môi trường. Sự suy giảm của môi trường đồng nghĩa với sự đi xuống của hoạt động du lịch. Vì vậy, bảo vệ môi trường tự nhiên trong kinh doanh du lịch là điều kiện quyết định sự phát triển của doanh nghiệp và cần sự chung tay của mọi người bằng nhiều giải pháp cụ thể, hữu hiệu chứ không thể phó mặc cho thiên nhiên. Như vậy, công tác bảo vệ môi trường có những vai trò chủ yếu sau

- Bảo vệ môi trường trong các cơ sở kinh doanh du lịch đóng góp đáng kể vào việc bảo vệ môi trường du lịch nói chung

Trong những năm qua, cùng với sự phát triển về kinh tế, xã hội, khoa học kỹ thuật, ngành du lịch Việt Nam đã có bước tăng trưởng vượt bậc, đặc biệt trong giai đoạn hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới của Việt Nam, đời sống kinh tế của đại bộ phận dân chúng đã được nâng cao, nhất là tại các địa phương có du lịch phát triển. Từ đó, các vấn đề về ô nhiễm môi trường tự nhiên, phá vỡ cảnh quan, sinh thái cũng nảy sinh và ngày càng trở nên nghiêm trọng. Ngày nay, gần như mọi quốc gia trên hành tinh dù giàu hay nghèo, nước phát triển, đang phát triển hay kém phát triển - tất cả đều nhận thức rõ được vai trò và tầm quan trọng của việc phòng ngừa ô nhiễm và bảo vệ môi trường đối với sự phát triển bền vững. Việc giải quyết các vấn đề môi trường ngày càng được nhận thức rõ ràng: Ô nhiễm môi trường không phải là vấn đề của riêng một quốc gia hay một nhóm cộng đồng, cá nhân hưởng lợi nào mà là vấn đề của toàn thể nhân loại, đòi hỏi trách nhiệm và sự tham gia của từng cá nhân sinh sống trên trái đất này. Chính vì vậy, việc huy động sự tham gia của cộng đồng trong tất cả các hoạt động bảo vệ môi trường và phát triển bền vững ngày càng được nhiều Chính phủ trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng quan tâm, tăng cường thực hiện.

- Bảo vệ môi trường là một trong những điều kiện kinh doanh đối với cơ sở kinh doanh du lịch

Do hiểu biết về vấn đề môi trường của người dân còn ở nhiều trình độ và cấp độ khác nhau, nên để cộng đồng tham gia tích cực và có khả năng đem lại những hiệu quả rõ rệt nhất thì Cơ quan quản lý nhà nước các ngành, các cấp cần phải tập trung nỗ lực giải quyết vấn đề quan trọng nhất, đó là: Làm thế nào để người dân hiểu biết chính xác và cận kề những vấn đề môi trường diễn ra xung quanh họ và trang bị cho họ những kỹ năng thiết yếu nhất để có thể tham gia hiệu quả trong các chương trình và mục tiêu bảo vệ môi trường chung, lợi ích của việc bảo vệ môi trường đối với cuộc sống thường nhật.

- Bảo vệ môi trường đáp ứng yêu cầu của du khách.
- Bảo vệ môi trường tạo hình ảnh tốt để thu hút khách du lịch
- Bảo vệ môi trường có tác động đến hành vi tiêu dùng của khách du lịch .

3.2. Nguyên tắc cơ bản về quản lý tài nguyên, bảo vệ môi trường.

3.2.1. Quản lý môi trường trên cơ sở pháp lý

- *Hệ thống pháp luật, chính sách:* Để quản lý môi trường có hiệu quả, ngoài việc tổ chức thực hiện nghiêm hệ thống luật, các văn bản dưới luật của Nhà nước, tùy theo điều kiện và trình độ phát triển thành phố phải nghiên cứu cụ thể hoá, bổ sung hoàn chỉnh hệ thống các qui định về bảo vệ môi trường riêng cho những vùng đặc thù, có những quy chế riêng cho từng vùng, khu vực hoặc ngành đặc thù.

- *Thông tin môi trường:* Tổ chức điều tra quan trắc, lưu trữ và thường xuyên cập nhật các thông tin về chất lượng môi trường, phục vụ công tác qui hoạch, kế hoạch và quản lý thành phố, công tác bảo vệ môi trường ở từng ngành. Các thông tin về hiện trạng môi trường của thế giới, khu vực và trong nước cũng cần được quan tâm thu thập để tham khảo. Để có đầy đủ thông tin phục vụ cho công tác quản lý bảo vệ môi trường ở từng khu công nghiệp, khu chế xuất, ở các địa bàn quan trọng có vấn đề suy thoái ô nhiễm phải bố trí mạng lưới quan trắc môi trường nước và không khí trên địa bàn thành phố, tiến tới có một trung tâm kiểm soát môi trường đủ mạnh để theo dõi giám sát mọi thay đổi của môi trường vùng duyên hải.

- *Giáo dục, truyền thông môi trường:* Phổ cập kiến thức nâng cao dân trí qua các hệ thống thông tin đại chúng có vai trò to lớn trong việc huy động thu hút các cộng đồng tham gia vào các phong trào bảo vệ môi trường của địa phương. Sử dụng phương tiện thông tin và sự tham gia của cộng đồng trong công tác quản lý môi trường.

- *Hệ thống tổ chức quản lý môi trường:* Xây dựng và phát triển hệ thống tổ chức quản lý môi trường từ thành phố đến phường xã. Phân công, phân nhiệm rạch ròi, cụ thể và thiết lập cơ chế phối hợp hiệu quả. Đầu tư tăng cường cơ sở vật chất, tài chính, tập huấn đội ngũ cán bộ bảo vệ môi trường của thành phố bảo đảm đủ mạnh.

- *Chiến lược phát triển nguồn lực cho công tác quản lý môi trường:* Cần có chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho công tác bảo vệ môi trường, theo các lĩnh vực sau đây: Lĩnh vực nghiên cứu khoa học, điều tra cơ bản; lĩnh vực công nghệ môi trường,

công nghệ xử lý, công nghệ sạch, thân môi trường; lĩnh vực quan trắc, thông tin môi trường; đánh giá tác động môi trường, đánh giá môi trường chiến lược; nghiệp vụ quản lý, thanh tra môi trường, truyền thông môi trường.

- *Huy động cộng đồng tham gia quản lý về bảo vệ môi trường*: Xây dựng cơ chế để huy động, tập hợp được trí tuệ liên ngành, đoàn kết thu hút sự tham gia tự nguyện của đông đảo cộng đồng, các tư nhân, hình thành một mặt trận mạnh mẽ, giải quyết có kết quả, ngăn chặn ô nhiễm suy thoái môi trường tài nguyên, phục hồi các hệ sinh thái bị xuống cấp. Bên cạnh các tổ chức Nhà nước theo hệ thống chính quyền cần khuyến khích các tổ chức tư nhân, các cộng đồng phường, làng xã hoạt động theo phương thức tự nguyện, có sự hỗ trợ của chính quyền. Mạng lưới cộng tác viên có tổ chức, có trang bị kiến thức, công nghệ chắc chắn sẽ hoạt động tốt, vươn tới những nơi mà tổ chức chính quyền không với tới được.

3.2.2. Quản lý môi trường theo nguyên tắc 3R

Nguyên tắc 3R: (reduce, reuse, and recycle): Giảm sử dụng - tái sử dụng - sử dụng sản phẩm tái chế, hãy đối mặt với thực tế là chúng ta tiêu thụ nhiều hơn cái mà thiên nhiên có thể cung cấp cho chúng ta và mọi thứ đang dần cạn kiệt, kể cả nước! Vì vậy, trước hết hãy giảm thiểu nhu cầu tiêu dùng của bản thân hơn là phải tái sử dụng và tái sử dụng sẽ còn tốt cho môi trường hơn phải tái chế các sản phẩm đã vứt đi.

3.3. Quản lý năng lượng.

3.3.1. Mục tiêu

Doanh nghiệp sẽ có một quy trình quản lý chi phí năng lượng một cách có hệ thống nhằm đạt tiết kiệm chi phí. Giảm chi phí vận hành và bảo trì, nghĩa là giảm được giá thành và tăng khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp. Qua đó sẽ tăng nhận thức của nhân viên về việc sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả, giảm lãng phí. Nâng cao kiến thức của lãnh đạo và nhân viên về quản lý năng lượng. Nhờ vậy doanh nghiệp sẽ có một kế hoạch và mục tiêu rõ ràng về sử dụng năng lượng. Điều quan trọng khác là hệ thống quản lý năng lượng sẽ hỗ trợ tích cực cho những hệ thống quản lý chất lượng khác như ISO 9001, 14001, TQM, v.v...

3.3.2. Biện pháp tiết kiệm năng lượng cụ thể

Các giải pháp tiết kiệm năng lượng điện trong các cơ quan, công sở:

Tiết kiệm nói chung và tiết kiệm điện nói riêng là vấn đề Quốc sách, phải thực hiện lâu dài trong suốt quá trình tiêu thụ điện, chứ không phải chỉ thực hiện vào lúc thiếu điện. Để cho việc thực hiện tiết kiệm điện trong các cơ quan, công sở có hiệu quả lâu dài và ổn định, ta cần tiến hành có bài bản trên 2 giải pháp: giải pháp kỹ thuật và giải pháp hành chính.

a. Giải pháp kỹ thuật:

Ta biết rằng điện sử dụng trong các cơ quan, công sở không phải là điện tiền phí trong sinh hoạt gia đình mà là điện phục vụ cho sự làm việc, công tác của cán bộ công nhân viên trong cơ quan. Vì vậy, giải pháp kỹ thuật về tiết kiệm điện phải vừa

đảm bảo tiết kiệm điện có hiệu quả, lại vừa đảm bảo môi trường làm việc có hiệu quả của nhân viên trong cơ quan, công sở, các bước tiến hành như sau:

- Khi tiến hành tiết kiệm điện việc đầu tiên là phải tổ chức kiểm tra nắm tình hình sử dụng điện trong toàn cơ quan hiện nay.
- Đánh giá tình hình sử dụng điện qua kiểm tra và đề ra giải pháp kỹ thuật tiết kiệm điện.

b. Giải pháp hành chính, quản lý:

Giải pháp hành chính là xây dựng một nội quy sử dụng đèn trong cơ quan, công sở, nhằm buộc nhân viên trong cơ quan phải có ý thức, nhiệm vụ và trách nhiệm tiết kiệm đến, đảm bảo cho việc tiết kiệm điện vào nề nếp, ổn định và lâu dài.

3.4. Quản lý nước.

An ninh tài nguyên nước của Việt Nam trong tương lai sẽ phụ thuộc vào việc giải quyết một loạt những vấn đề quan trọng liên quan đến tình trạng căng thẳng về nước, suy giảm nhanh chất lượng nước, và những rủi ro thiên tai liên quan đến nước. Vì vậy, cần thiết phải thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nước. Mức độ gia tăng nhanh chóng về nhu cầu sử dụng nước sẽ gây ra căng thẳng về nguồn tài nguyên nước vào mùa khô tại 11 trên tổng số 16 lưu vực sông ở Việt Nam. Thêm vào đó, sự cạnh tranh về nhu cầu sử dụng nước ở nhiều ngành khác nhau ngày càng tăng, trong bối cảnh chất lượng nước ngày một kém đi. Bên cạnh đó, tác động biến đổi khí hậu làm cho các thách thức về nước càng trầm trọng hơn và càng đặt ra nhu cầu quản lý tài nguyên nước một cách hiệu quả hơn.

Các khuyến nghị nhằm cải thiện việc quản trị, quản lý, và cơ chế tài chính cho tài nguyên nước, bao gồm việc tăng cường năng lực cho các cơ quan chịu trách nhiệm hoạch định và thực thi các quy định về quản lý nước. Áp dụng cách tiếp cận tổng hợp ở quy mô lưu vực sông, đồng thời xây dựng cơ chế khuyến khích việc giảm thiểu ô nhiễm và sử dụng nước hiệu quả hơn. Hơn nữa, cần có cải thiện trong công tác ứng phó với thiên tai và đảm bảo khả năng chống chịu trước các hiện tượng lũ lụt gia tăng, xói lở bờ sông bờ biển với tốc độ nhanh hơn, tình trạng nước biển dâng và sụt lún đất. Bên cạnh đó, cải thiện chất lượng chi tiêu công và khuyến khích huy động nguồn vốn tư nhân là một việc cần thiết phải làm, để mở rộng nguồn tài chính cho cải thiện công tác quản lý tài nguyên nước.

Nghiên cứu đã xác định tình trạng ô nhiễm là mối đe dọa lớn nhất – có thể gây tổn thất cho Việt Nam ước tính tới 3,5% GDP mỗi năm tính đến năm 2035. Phát triển đô thị, xả nước thải công nghiệp chưa xử lý, sử dụng phân bón và thuốc trừ sâu dùng trong nông nghiệp hiện đang gây ra những áp lực không ngừng đối với các lưu vực sông. Theo số liệu của Bộ Xây dựng, chỉ có 46% hộ gia đình ở đô thị được đấu nối với các hệ thống thoát nước và chỉ có 12,5% nước thải sinh hoạt được xử lý, chưa kể đến lượng nước thải không qua xử lý từ các nhà máy nằm ngoài các khu công nghiệp. Điều này gây tổn hại lớn tới chất lượng nước và hệ sinh thái liên quan.

Các chuyên gia lĩnh vực tài nguyên nước đề nghị Bộ Tài nguyên và môi trường sớm hoàn thành hệ thống theo dõi, giám sát việc khai thác sử dụng và xả nước thải vào nguồn nước trên phạm vi toàn quốc; theo dõi, đánh giá, dự báo tình hình suy thoái, cạn kiệt, xâm nhập mặn nguồn nước; thực hiện các giải pháp phòng, chống khô hạn, xâm nhập mặn, ứng phó với biến đổi khí hậu, nước biển dâng, trước mắt ưu tiên những vùng bị ảnh hưởng nặng; xây dựng, hoàn thiện mạng lưới quan trắc môi trường nước quốc gia bảo đảm việc quan trắc và cảnh báo chất lượng môi trường nước đồng bộ, thống nhất từ trung ương đến địa phương. Đồng thời, tăng hiệu quả sử dụng nước, giải quyết các vấn đề ô nhiễm tài nguyên nước trên các lưu vực sông; bảo đảm sử dụng nước bền vững, đáp ứng các nhu cầu sử dụng nước cho phát triển kinh tế - xã hội, thích ứng với biến đổi khí hậu. Cần đẩy mạnh các hoạt động hợp tác quốc tế nhằm bảo đảm số lượng và chất lượng nguồn nước cho các mục đích sử dụng; tham gia tích cực và thực thi các điều ước quốc tế có liên quan đến tài nguyên nước trên cơ sở hợp tác, phối hợp, đấu tranh để nâng cao hiệu quả sử dụng, bảo tồn tài nguyên nước, trên nguyên tắc bảo đảm công bằng, hợp lý và bảo đảm chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ và lợi ích quốc gia.

3.5. Quản lý rác thải.

Có một số khái niệm về quản lý rác thải khác nhau giữa các quốc gia hoặc khu vực. Một cách chung nhất, khái niệm sử dụng rộng rãi bao gồm:

- *Hệ thống phân cấp Xử lý chất thải* - Các hệ thống phân cấp chất thải dùng để chỉ giảm chất thải, tái sử dụng và tái chế, chiến lược quản lý chất thải theo mong muốn là giảm thiểu chất thải. Hệ thống phân cấp chất thải vẫn là nền tảng của hầu hết các chiến lược giảm thiểu chất thải. Mục đích của hệ thống phân cấp chất thải là để trích xuất các lợi ích thiết thực nhất từ các sản phẩm và để tạo ra số tối thiểu chất thải, phục hồi tài nguyên. Các hệ thống phân cấp chất thải được biểu diễn như là một kim tự tháp. Tiền đề cơ bản là chính sách phải hành động đầu tiên là ngăn chặn tạo ra chất thải. Bước tiếp theo là để giảm phát sinh chất thải tức là bằng cách tái sử dụng. Tiếp theo là tái chế sẽ bao gồm ủ. Sau bước này là phục hồi nguyên liệu và chất thải thành năng lượng. Năng lượng có thể được phục hồi từ quá trình đốt bãi rác. Hành động cuối cùng là xử lý, trong các bãi chôn lấp hoặc đốt mà không cần phục hồi năng lượng. Các hệ thống phân cấp chất thải đại diện cho sự tiến triển của một sản phẩm hoặc các tài liệu thông qua các giai đoạn tuần tự của kim tự tháp của quản lý chất thải. Từ trên đỉnh xuống dưới chân kim tự tháp theo thứ tự là những giải pháp tối ưu đến ít tối ưu.

- Vòng đời của một sản phẩm: Các chu kỳ sản phẩm bắt đầu với thiết kế, sau đó tiến hành quá trình sản xuất, phân phối, sử dụng và sau đó qua các giai đoạn sau hệ thống phân cấp chất thải của tái sử dụng, thu hồi, tái chế và xử lý. Mỗi giai đoạn trên của chu kỳ sản phẩm tạo cơ hội cho chính sách can thiệp, phải suy nghĩ sự cần thiết cho các sản phẩm, thiết kế để giảm thiểu khả năng lãng phí, để mở rộng việc sử dụng nó. Điều quan trọng sau vòng đời của một sản phẩm là tối ưu hóa việc sử dụng lại nó và hạn chế chất thải không cần thiết.

- Sử dụng hiệu quả Tài nguyên: tăng trưởng, phát triển kinh tế toàn cầu hiện tại không thể được duy trì với các mô hình sản xuất và tiêu thụ hiện nay. Trên toàn cầu, chiết xuất thêm nguồn lực để sản xuất hàng hóa. Hiệu quả là giảm tác động môi trường từ sản xuất và tiêu thụ của các mặt hàng, từ khai thác nguyên liệu cuối cùng để sử dụng và xử lý.

- Nguyên tắc Gây ô nhiễm phải trả tiền - những người gây ô nhiễm phải trả tiền cho các hoạt động phục hồi môi trường, quản lý rác thải.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Môi trường là gì ? Em hãy trình bày các thành phần cơ bản của môi trường?
2. Thực trạng môi trường ở Việt Nam hiện nay như thế nào?
3. Em hãy trình bày thực trạng môi trường du lịch Việt Nam?
4. Thế nào là phát triển du lịch bền vững? Trình bày ảnh hưởng của du lịch đến môi trường?
5. Trình bày nguyên tắc cơ bản về quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường?

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong chương này người học cần ghi nhớ:

- Môi trường và môi trường du lịch;
- Môi trường với phát triển du lịch bền vững;
- Bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch

CHƯƠNG 2. VỆ SINH VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG TRONG DU LỊCH

Giới thiệu

Chương này trình bày vấn đề chính sau: Vệ sinh thực phẩm; Thu dọn và xử lý rác thải; an toàn lao động. .

Mục tiêu:

- Trình bày được các nguyên nhân gây và biện pháp ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm, các loại và nguyên nhân tai nạn lao động.
- Thực hiện vệ sinh trong chế biến và bảo quản thực phẩm.
- Nhận thức và thực hiện đúng về vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động trong du lịch.
- Phân loại, thu dọn và xử lý rác thải đúng phương pháp.
- Thực hiện đúng các biện pháp an toàn lao động và có thể xử lý sơ cứu ban đầu khi có tai nạn.

A. NỘI DUNG

1. VỆ SINH THỰC PHẨM

1.1. Tầm quan trọng của vệ sinh thực phẩm.

Vệ sinh an toàn thực phẩm có tầm quan trọng lớn đối với sức khỏe, bệnh tật. Trước mắt, thực phẩm là nguồn cung cấp chất dinh dưỡng cho sự phát triển của cơ thể, đảm bảo sức khỏe con người nhưng đồng thời cũng là nguồn có thể gây bệnh nếu không đảm bảo vệ sinh. Không có thực phẩm nào được coi là có giá trị dinh dưỡng nếu nó không đảm bảo vệ sinh. Về lâu dài thực phẩm không những có tác động thường xuyên đối với sức khỏe mỗi con người mà còn ảnh hưởng lâu dài đến nòi giống của dân tộc. Sử dụng các thực phẩm không đảm bảo vệ sinh trước mắt có thể bị ngộ độc cấp tính với các triệu chứng ồ ạt, dễ nhận thấy, nhưng vấn đề nguy hiểm hơn nữa là sự tích lũy dần các chất độc hại ở một số cơ quan trong cơ thể sau một thời gian mới phát bệnh hoặc có thể gây các dị tật, dị dạng cho thế hệ mai sau.

Vệ sinh an toàn thực phẩm có tác động đến kinh tế và xã hội. Đối với nước ta cũng như nhiều nước đang phát triển, lương thực thực phẩm là một loại sản phẩm chiến lược, ngoài ý nghĩa kinh tế còn có ý nghĩa chính trị, xã hội rất quan trọng. Vệ sinh an toàn thực phẩm nhằm tăng lợi thế cạnh tranh trên thị trường quốc tế. Để cạnh tranh trên thị trường quốc tế, thực phẩm không những cần được sản xuất, chế biến, bảo quản phòng tránh ô nhiễm các loại vi sinh vật mà còn không được chứa các chất hóa học tổng hợp hay tự nhiên vượt quá mức quy định cho phép của tiêu chuẩn quốc tế hoặc quốc gia, gây ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng.

Chính vì vậy chúng ta cần thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm để giữ gìn sức khỏe gia đình. Thực phẩm là nguồn cung cấp các chất dinh dưỡng cho cơ thể nhưng nếu thực phẩm không đảm bảo vệ sinh an toàn thì lại có thể là nguồn gây bệnh. Thực phẩm có thể gây bệnh ở nhiều khâu từ sản xuất đến vận chuyển, bảo quản, chế biến,

nấu ăn và cách ăn. Đại bộ phận thực phẩm dùng trong bữa ăn hàng ngày ở nước ta đều sản xuất ở nông thôn: gạo, ngô, khoai, thịt, cá, trứng, đậu, lạc, vừng, rau, củ, quả... Gần đây một phần do cơ chế thị trường, nhiều người chạy theo lợi nhuận, lợi dụng tình hình công tác kiểm tra còn lỏng lẻo hoặc cũng có thể do thiếu thông tin, thiếu hiểu biết, do "điếc không sợ súng", do thói quen làm bừa làm ẩu nên nhiều người đã không chấp hành những quy định về sử dụng hoá chất trừ sâu, sử dụng các chất kích thích tăng trưởng, các hoá chất bảo quản thực phẩm, các phụ gia cho thêm vào thực phẩm để tăng thêm màu sắc, mùi vị hấp dẫn của các món ăn. Các hoá chất này hoặc là các chất độc không được phép sử dụng hoặc dùng quá liều lượng cho phép nên đã gây ngộ độc cấp tính, gây đau bụng đi lỏng, có trường hợp tử vong hoặc mỗi ngày tích lũy lại một ít ở trong cơ thể gây ngộ độc kéo dài, gây ung thư.

Món ăn đã được nấu nướng ngon lành, sạch sẽ, an toàn đưa đến người ăn. Người ăn phải đảm bảo không gây bệnh nơi bàn tay bẩn, bát đĩa ăn không sạch, ăn uống vô độ, ăn quá nhiều gây bội thực, uống rượu bia quá nhiều gây cảnh say rượu nói bậy, nôn mửa mất vệ sinh và thiếu văn hoá. Bữa ăn hợp lý, đảm bảo vệ sinh an toàn, mọi người trong gia đình chú ý thực hiện các điều đơn giản về vệ sinh an toàn thực phẩm nói trên để bữa ăn không là nguồn gây bệnh mà sẽ là nguồn sức khỏe, nguồn vui và hạnh phúc hàng ngày ở các gia đình.

1.2. Nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm.

Ngộ độc thực phẩm là bệnh cấp tính xảy ra do ăn phải thức ăn bị nhiễm khuẩn, độc tố của vi khuẩn hay thức ăn có chứa các chất có tính chất độc hại với người ăn. Bệnh thường xảy ra có tính chất đột ngột, nhiều người cùng mắc phải do ăn cùng một loại thức ăn, có những triệu chứng biểu hiện của một loại bệnh cấp tính như: nôn mửa, ỉa chảy, ... kèm theo các triệu chứng khác tùy từng loại ngộ độc.

Nguyên nhân chính của việc ngộ độc thực phẩm là do ăn, uống thực phẩm đã bị nhiễm khuẩn hoặc bị ô nhiễm hóa học (kim loại nặng, độc tố vi nấm...). Theo các chuyên gia về an toàn vệ sinh thực phẩm thì ngộ độc thực phẩm mùa hè thường do thức ăn nhiễm vi sinh vật (vi khuẩn, ký sinh trùng), vì mùa hè nhiệt độ cao thuận lợi cho vi sinh vật sinh sôi và phát triển. Đặc biệt thực phẩm có nguồn gốc từ động vật như thịt, trứng, cá, sữa là các chất giàu đạm, rất dễ trở thành môi trường tốt cho các vi sinh vật, nhất là vi khuẩn gây bệnh phát triển, và khi đó thức ăn đã biến thành chất độc.

- Vi khuẩn: là một trong những nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm nhiều nhất. Tại nước Anh, trong 2000 ca bị ngộ độc thực phẩm riêng lẻ do vi khuẩn thì *Campylobacter jejuni* chiếm 77,3%, *Salmonella* 20,9%, *Escherichia coli* O157:H7 1,4%, các vi khuẩn còn lại gây ra ít hơn 0,1% số ca.[11] Triệu chứng ngộ độc thực phẩm do vi khuẩn thường chỉ xuất hiện sau 12–72 giờ hoặc hơn nữa sau khi ăn thức ăn bị nhiễm khuẩn.

- Ngoại độc tố: Ngoại độc tố của vi khuẩn có thể gây ngộ độc ngay cả khi tế bào vi khuẩn đã bị tiêu diệt. Biểu hiện ngộ độc thường xuất hiện sau 24h tùy thuộc vào lượng ăn vào.

- Độc tố vi nấm
- Virus
- Ký sinh trùng
- Độc tố tự nhiên
- Các tác nhân gây độc khác: Nhiều nguyên nhân khác gây ô nhiễm thực phẩm ở rất nhiều khâu trong chuỗi dây chuyền sản xuất, bảo quản, chế biến thực phẩm như các dụng cụ dùng (dao, thớt, rổ, nồi niêu xoong chảo, đôi bàn tay, nước rửa...). Ở thành phố Hồ Chí Minh, hơn 26% cơ sở cung cấp suất ăn sẵn, gần 20% bếp ăn tập thể, gần 52% cơ sở nước đá, gần 27% cơ sở nước uống trong tổng số cơ sở được kiểm tra không đạt tiêu chuẩn. So với năm 2011, số cơ sở vi phạm tăng hơn 36%.Ngộ độc do chất bảo quản, Sử dụng chất ép trái cây chín nhanh, thuốc bảo vệ thực vật, hóa chất, phụ gia....

1.3. Ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm.

Việc phòng tránh ngộ độc thực phẩm là cả một quá trình từ việc chọn thực phẩm đảm bảo, bảo quản thực phẩm chưa chế biến (đông lạnh, ướp muối...) hoặc đã chế biến (đậy, đần, hâm, ướp lạnh...) đến quá trình giữ vệ sinh trong khâu chế biến, khi ăn uống cho đến các biện pháp phòng ngừa khi ăn ở ngoài. Trong đó phương châm cần lưu ý là "ăn chín, uống sôi" (ăn, uống thực phẩm đã chín kỹ).

- Cách hiệu quả hàng đầu để phòng tránh ngộ độc thực phẩm là nên chú ý khi mua thực phẩm cần chọn các thực phẩm tươi sống, tránh dùng thực phẩm kém chất lượng (ôi thiu, ươn...) không dùng thực phẩm đã hết hạn sử dụng (hết date). Nếu thực phẩm có mùi hôi, nên loại bỏ chúng trước thời hạn.
- Bảo quản kỹ lưỡng những thực phẩm chưa chế biến.
- Bảo quản thực phẩm trong tủ lạnh đúng cách: Các loại vi khuẩn gây hại tiềm ẩn trong thực phẩm sẽ phát tán rất nhanh nếu không được bảo quản trong điều kiện nhiệt độ thích hợp. Thực phẩm sau khi mua khoảng 2 giờ tại các cửa hàng hay siêu thị cần được bảo quản lạnh. Còn nếu ở điều kiện nhiệt độ phòng (khoảng 32°C), trong vòng 1 giờ thì các loại thịt nên được bảo quản trong tủ lạnh.
- Đối với các loại thực phẩm như thịt, cá, hải sản có thể dự trữ trong ngăn đá của tủ lạnh khoảng 2 ngày, còn đối với thịt bò, thịt bê, thịt cừu thì có thể 3 - 5 ngày.
- Làm chín thức ăn ở nhiệt độ thích hợp: Các loại thực phẩm cần được nấu chín trước khi ăn để loại trừ nguy cơ bị ngộ độc. Chỉ ăn, uống thực phẩm đã chín kỹ. Muốn khẳng định chắc chắn xem thực phẩm đó có được nấu chín ở nhiệt độ an toàn hay không, bạn có thể sử dụng nhiệt kế đo độ để kiểm tra. Lời khuyên hữu hiệu là nên ăn ngay sau khi thức ăn được nấu chín.
- Rửa tay trước khi tiếp xúc với thực phẩm và thường xuyên giữ sạch tay trong quá trình chế biến, rửa tay sau khi đi vệ sinh. Đây là một biện pháp hữu hiệu để phòng tránh ngộ độc thực phẩm. Công đoạn rửa tay nên được tiến hành trước và sau khi chuẩn bị món ăn, đặc biệt là đối với những loại thực phẩm tươi sống như thịt, cá, trứng

và các loại hải sản. Việc này có khả năng ngăn ngừa sự lây lan các vi khuẩn có hại qua đường ăn uống.

- Đối với dụng cụ chế biến cần rửa lần đầu bằng xà phòng với nước ấm 45 °C-50 °C, rửa lại lần hai bằng nước ấm.

- Khi đi ăn ở ngoài (ăn quán, cơm bụi, hàng rong, qua vặt, ăn chè, sinh tố...ở các quán cóc ven đường) cần chú ý không ăn ở những quán quá ẩm thấp, bụi bặm, bàn ghế, bát đĩa không sạch sẽ. Khi vào quán nên quan sát khu bếp, khu chế biến và nơi bảo quản thực phẩm có đảm bảo vệ sinh, an toàn. Nếu muốn thử một món lạ, nên hỏi rõ thành phần của món ăn, tránh những thứ có thể gây ngộ độc, chọn các món còn nóng. Hãy yêu cầu đổi nếu bạn nhận thấy thức ăn cũ hay nguội. Không nên gọi món sống hoặc tái, các món rau trộn khi đi ăn ở bên ngoài. Dùng đồ uống của các nhà sản xuất có uy tín, nhớ xem kỹ hạn sử dụng trước khi dùng. Nên cảnh giác với các loại rượu dân tộc, rượu ngâm, đồ uống tự chế, không đảm bảo vệ sinh và dễ gây hại cho sức khỏe.

1.4. Vệ sinh trong chế biến thực phẩm.

- Rửa tay bằng nước ấm và xà phòng trong thời gian ít nhất 20 phút trước khi chế biến thức ăn và sau khi tiếp xúc thịt, cá tươi. Nếu trong khi đang chế biến phải tạm ngừng để làm việc khác thì trước khi quay trở lại công việc chế biến cũng phải rửa tay lại.

- Tóc dài thì cần đeo mũ trùm đầu. Băng kín tất cả các vết thương trên bàn tay. Nếu bàn tay có mụn hoặc có các vết thương bị nhiễm trùng thì bạn không nên vào bếp.

- Giữ khu vực chế biến thức ăn gọn và sạch sẽ. Rửa bàn chế biến thức ăn bằng dung dịch chloramine hoặc các dung dịch tẩy rửa bếp khác.

- Thường xuyên rửa sạch khăn rửa bát bằng máy giặt với nước nóng và xà phòng. Loại khăn này thường trong trạng thái ẩm ướt là môi trường tốt để vi trùng ẩn náu và phát triển.

- Vệ sinh bồn rửa định kỳ bằng cách rót một lượng dung dịch chloramine hoặc loại dung dịch tẩy rửa bếp vào bồn rửa vì đây cũng là môi trường tốt để vi trùng phát triển.

- Rửa thớt bằng nước nóng và xà phòng bằng bàn chải sau đó cọ rửa bằng dung dịch chloramine. Luôn vệ sinh thớt sau khi chế biến thịt, cá, hải sản tươi và trước khi chuẩn bị các thực phẩm có thể ăn ngay. Nên dùng một thớt để chế biến thực phẩm tươi và thớt khác cho các thực phẩm có thể ăn ngay.

Bên cạnh đó:

- Luôn làm sạch các dụng cụ chế biến như dao, thìa,...sau khi dùng từng loại thực phẩm.

- Không để lẫn thực phẩm chín với thực phẩm sống hoặc ôi thiu. Không để thịt cá đã nấu chín lên các bát đĩa chưa được rửa hoặc đã chứa đựng thịt, cá tươi.

- Không để các động vật (như ruồi, nhặng, chuột, chó, mèo hoặc các động vật khác) tiếp xúc với thực phẩm. Động vật thường chứa các vi trùng gây bệnh qua thực phẩm. Tốt nhất bạn nên bảo quản thực phẩm trong các vật chứa được đóng kín.

- Sử dụng nước sạch. Nước sạch là yếu tố quan trọng với việc chế biến thực phẩm và để uống. Nếu không có nguồn nước sạch, bạn có thể đun sôi nước để làm nguồn nước cho việc chế biến thực phẩm hoặc làm nước đá cho các đồ uống. Cần thận với bất kỳ loại nguồn nước nào dùng để chế biến thức ăn cho trẻ em.

- Rửa rau quả tươi kỹ, rửa kỹ dưới vòi nước chảy. Không dùng xà phòng hoặc các chất tẩy để rửa rau quả. Có thể dùng bàn chải nhỏ để cọ rửa các chất bẩn trên bề mặt rau quả.

Giữ cho thực phẩm nóng được nóng và thực phẩm lạnh được lạnh.

- Sử dụng nhiệt kế dùng riêng cho thực phẩm để đánh giá xem thực phẩm được nấu chín kỹ hay không bằng cách đặt nhiệt kế vào phần giữa của thực phẩm và đợi ít nhất 30 giây mới đọc kết quả.

- Sau khi nấu xong thức ăn, cần ăn ngay, không để nhiễm bẩn giữa các thực phẩm với nhau.

- Không nên để các thực phẩm đã được nấu chín ở bên ngoài quá 2 giờ. Các vi khuẩn gây bệnh phát triển ở nhiệt độ từ 5 đến 60 độ C. Nếu quá thời gian này không nên ăn thực phẩm đó vì các vi khuẩn có thể phát triển trên thực phẩm và gây bệnh.

- Nếu các thực phẩm cần được ăn nóng thì ăn càng sớm càng tốt sau khi nấu, nếu phải nấu lại thì cần nấu kỹ. Các thực phẩm lạnh cần được bảo quản lạnh (trong tủ lạnh hoặc trong nước đá) cho tới khi ăn. Vấn đề này cần được đặc biệt quan tâm khi thời tiết nóng.

- Các thực phẩm còn thừa sau ăn cần được bảo quản ngay trong tủ lạnh. Các miếng thịt to cần được cắt thành các miếng mỏng và đựng trong các vật dụng chứa đựng nông. Các thực phẩm có kích cỡ lớn nếu có thể thì tách ra thành các phần nhỏ hơn và bảo quản riêng rẽ trong tủ lạnh.

- Các thức ăn thừa được bảo quản chỉ nên sử dụng trong vòng 3 ngày.

1.5. Vệ sinh trong bảo quản thực phẩm.

Mỗi loại thực phẩm có cách bảo quản riêng biệt, nhưng để có món ăn ngon và không hao hụt các chất dinh dưỡng, cần rút ngắn thời gian từ lúc thu hoạch, vận chuyển, mua thực phẩm, bảo quản, cho đến chế biến thực phẩm.

Ở nhiệt độ bình thường, thực phẩm dễ dàng bị ôi thiu, bởi vậy khi không có tủ lạnh thì không nên tích trữ đồ ăn. Việc tích trữ đồ ăn cần có cách bảo quản phù hợp với từng nhóm thực phẩm, điều này sẽ giúp cho việc giữ các chất dinh dưỡng của thực phẩm, đồng thời đảm bảo độ tươi, ngon khi chế biến món ăn.

- Đối với nhóm thịt, cá, hải sản, nếu chưa chế biến ngay, cần bảo quản trong tủ đông lạnh. Khi mua về nên rửa sạch, để ráo nước hoặc dùng khăn, giấy sạch thấm khô, chia ra từng phần nhỏ với lượng vừa đủ dùng cho mỗi bữa ăn. Cá, tôm, cua, mực sau

khi rửa sạch, để ráo nước, nên thêm ít muối rồi mới cho vào hộp nhựa, thủy tinh. Sau đó, để hộp nhựa hoặc hộp thủy tinh có nắp đậy kín, bảo quản ở ngăn đá tủ lạnh, ăn đến đâu, lấy đến đó. Không nên dùng túi nilon đựng thực phẩm vì độc hại. Thực phẩm có thể bảo quản trong tủ lạnh từ 14-30 ngày.

- Đối với rau, quả thì cần bảo quản ở ngăn mát tủ lạnh. Khi mua về không cần rửa mà lấy giấy bảo quản, gói lại và đặt trong khay đựng rau. Không lấy bao nilon để buộc lại, vì túi kín, nước đọng lại làm cho rau quả dễ bị héo và thối. Có thể bảo quản trong tủ lạnh từ 3-4 ngày, nhưng tốt nhất mua ngày nào dùng ngày đấy để tránh bị hao hụt các vitamin, nhất là vitamin C trong thời gian tích trữ.

2. THU DỌN VÀ XỬ LÝ RÁC THẢI

2.1. Tầm quan trọng của thu dọn và xử lý rác thải.

- Lấy đi nhiều mùi xú uế ,
- Ngăn cản ruồi muỗi sinh sản và tránh các loài gặm nhấm và cũng vì lý do thẩm mỹ.

2.2. Phân loại rác thải.

2.2.1. Rác hữu cơ

a. Khái niệm

Rác hữu cơ là loại rác dễ phân hủy và có thể đưa vào tái chế để đưa vào sử dụng cho việc chăm bón và làm thức ăn cho động vật.

b. Nguồn gốc

- Phần bỏ đi của thực phẩm sau khi lấy đi phần chế biến được thức ăn cho con người.
- Phần thực phẩm thừa hoặc hư hỏng không thể sử dụng cho con người.
- Các loại hoa, lá cây, cỏ không được con người sử dụng sẽ trở thành rác thải trong môi trường

2.2.2. Rác vô cơ

a. Khái niệm

Rác vô cơ là những loại rác không thể sử dụng được nữa cũng không thể tái chế được mà chỉ có thể xử lý bằng cách mang ra các khu chôn lấp rác thải

b. Nguồn gốc

- Các loại vật liệu xây dựng không thể sử dụng hoặc đã qua sử dụng và được bỏ đi.
- Các loại bao bì bọc bên ngoài hộp/ chai thực phẩm.
- Các loại túi nilong được bỏ đi sau khi con người dùng đựng thực phẩm
- Một số loại vật dụng/ thiết bị trong đời sống hàng ngày của con người.

2.2.3. Rác tái chế

a. Khái niệm

Rác tái chế là loại rác khó phân hủy nhưng có thể đưa vào tái chế để sử dụng nhằm mục đích phục vụ cho con người.

b. Nguồn gốc

- Các loại giấy thải
- Các loại hộp/ chai/ vỏ lon thực phẩm bỏ đi

2.3. Phương pháp thu dọn và xử lý rác thải.

- Thu gom rác thải

+ Phân loại rác và để riêng từng loại rác, rác thuộc loại mềm có thể phân hủy cần để trong thùng rác riêng. Rác thuộc loại rắn không thể phân hủy bỏ trong thùng rác riêng để quá trình xử lý được dễ dàng, thuận tiện.

+ Sau khi quét dọn, rác được bỏ vào thùng rác đúng quy cách. Thùng rác làm bằng chất dẻo hoặc kim loại có phủ sơn chống thấm nước, có nắp đậy kín và có túi nhựa lót trong.

+ Thùng rác nên đặt đúng nơi quy định, tốt nhất cách xa lối thoát hiểm, xa khu vực chuẩn bị hay hành lang và nên đặt ở góc có nhiệt độ thấp nhưng không ẩm ướt để phòng ngừa, hạn chế nhanh sự phát triển của vi sinh vật.

- Xử lý rác thải

+ Với những loại rác thải như giấy, nhựa, vỏ kim loại, đồ hộp... phát sinh từ các hoạt động của chúng ta có thể thu gom và mang đi bán cũng kiếm được một khoản tiền nho nhỏ.... Điều này góp phần vào công tác phân loại, tái sử dụng, tái chế chất thải góp phần bảo vệ môi trường trở nên trong sạch hơn.

+ Những loại rác thải không bán được, không tái chế được, không tái sử dụng được như rác thực phẩm (thức ăn thừa, vỏ hoa quả, cọng rau...) chúng ta lại tận dụng để ủ làm phân bón làm phân hữu cơ trồng rau sạch phục vụ bữa ăn trong gia đình.

+ Đối với rác vô cơ: thu gom vào dụng cụ chứa rác và đưa đến điểm tập kết để xe chuyên dụng đến vận chuyển, đưa đi xử lý tại các khu xử lý rác thải tập trung theo quy định.

3. AN TOÀN LAO ĐỘNG

3.1. Các loại tai nạn.

3.1.1. Khái niệm

Tai nạn lao động là sự việc không may xảy ra trong quá trình lao động dưới tác động đột ngột của các yếu tố của môi trường: nhiệt, điện, cơ, lý, hoá, sinh... làm mất khả năng lao động tạm thời hay vĩnh viễn.

Tai nạn lao động còn được phân : tử vong, chấn thương, nhiễm độc nghề nghiệp và bệnh nghề nghiệp

- Chấn thương : là tai nạn mà kết quả gây nên những vết thương hay huỷ hoại một phần cơ thể người lao động làm tổn thương tạm thời hay hay mất khả năng lao động vĩnh viễn hay thậm chí gây nên tử vong. Chấn thương có tác động đột ngột.

- Bệnh nghề nghiệp: là sự huỷ hoại sức khoẻ do tác động của các chất độc xâm nhập vào cơ thể người lao động trong điều kiện sản xuất .

- Nhiễm độc nghề nghiệp

Tại khách sạn do không thực hiện tốt công tác an toàn, nên đã để xảy ra những tai nạn lao động như: người lao động bị ngã, bị thương, bị bỏng... và nặng hơn còn xảy ra các sự cố đáng tiếc như bị cháy, nổ... gây thiệt hại nghiêm trọng về tài sản cũng như sức khỏe, tính mạng con người. Ngoài ra, trong quá trình làm việc do nhân viên không tuân thủ các quy định về an toàn lao động và quy trình làm việc nên chất lượng vệ sinh không đảm bảo, hậu quả là khách hàng phải chịu ảnh hưởng do phải ở buồng không đảm bảo vệ sinh hay ăn thức ăn không đảm bảo vệ sinh. Khi khách hàng nhìn thấy điều này sẽ có tâm lý e ngại cho việc tiếp tục tiêu dùng sản phẩm của khách sạn.

3.1.2. Một số nội dung cơ bản về an toàn trong khách sạn và du lịch

- *An toàn chung*: Nhiều khách sạn có phòng an ninh riêng để ngăn chặn tội phạm và bảo vệ khách hàng cũng như nhân viên khỏi các mối đe dọa về trộm cắp, hỏa hoạn hay các cuộc tấn công hành hung khác. Tuy nhiên, tất cả các nhân viên trong khách sạn cần phải nỗ lực cảnh giác để giữ cho khách sạn được an toàn và đảm bảo môi trường an toàn cho mọi người. An toàn tài sản của khách sạn có thể được duy trì thông qua các hệ thống như: hệ thống kiểm soát đồ vải, nguyên liệu, thiết bị dự trữ và các tài sản bị mất mát.

- *Dịch bệnh*: Ban điều hành khách sạn phải có một kế hoạch dự phòng để xử lý các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của họ và chưa ảnh hưởng đến việc kinh doanh, khách hàng và nhân viên. Khi có dịch bệnh xảy ra, khách sạn phải đưa ra một quy trình nghiêm ngặt về vệ sinh cá nhân và nơi làm việc để đảm bảo rằng không có nguồn lây nhiễm nào có thể có giữa nhân viên và khách hàng.

- *Các tình huống không đe dọa đến tính mạng*: Cũng có những trường hợp khách hàng và nhân viên không phải ra khỏi tòa nhà trong những tình huống không phải là khẩn cấp. Mặc dù việc ra khỏi tòa nhà là cần thiết nhưng việc sơ tán đó cũng không khẩn cấp như trường hợp hỏa hoạn. Ví dụ: khi một tòa nhà bên cạnh bị cháy, sự rò rỉ khí đốt và chập điện là có thể xảy ra, hệ thống thông tin khẩn cấp phải sẵn sàng để đảm bảo việc sơ tán có hiệu quả.

- *Hỏa hoạn*: Hỏa hoạn thường hay xảy ra với các khách sạn, mặc dù hầu hết các đám cháy nhỏ, và có thể trong trường hợp có hỏa hoạn trong bếp, chỉ cần dùng chăn dập lửa là dập tắt đám cháy

3.2. Nguyên nhân tai nạn.

- *Nguyên nhân kỹ thuật*

- + Thiết bị làm việc không tốt .

- + Quy trình công nghệ có yếu tố gây nguy hiểm

- + Không thực hiện đúng quy tắc an toàn lao động.
- + Dụng cụ phòng hộ cá nhân không phù hợp.
- + Thiếu hệ thống tín hiệu , cơ cấu an toàn.
- *Nguyên nhân tổ chức*
 - + Bố trí lao động không phù hợp .
 - + Sắp xếp máy móc thiết bị không phù hợp.
 - + Không trang bị phòng hộ cá nhân.
 - + Tổ chức, tuyên truyền giáo dục công tác phòng hộ lao động kém.
- *Nguyên nhân vệ sinh công nghiệp.*
 - + Thiết kế xây dựng nhà hàng khách sạn vi phạm về vệ sinh công nghiệp
 - + Điều kiện vi khí hậu không đúng tiêu chuẩn
 - + Chiếu sáng không hợp lý.
 - + Không thực hiện yêu cầu vệ sinh công nghiệp .
 - + Chiếu sáng không hợp lý .
 - + Rung động tiếng ồn.
 - + Phòng hộ cá nhân không tốt .
 - + Không thực hiện yêu cầu về vệ sinh cá nhân .

3.3. Biện pháp đề phòng tai nạn.

- *Đối với cơ quan quản lý Nhà nước:* Để khắc phục được sự mất an toàn ngoài việc Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có kế hoạch và chỉ thị chung, có chương trình hành động cụ thể để lập lại kỷ cương ở tất cả các điểm đến của đất nước, thì các ngành và chính quyền địa phương các cấp có điểm đến được gọi là có sự mất an toàn, an ninh cũng rất cần và phải vào cuộc theo quy định phân cấp trong Luật Du lịch.

Chủ động nắm tình hình, kịp thời phát hiện, đấu tranh, ngăn chặn âm mưu, hoạt động của các thế lực thù địch, phản động, tội phạm, tệ nạn xã hội lợi dụng du lịch chống phá, vi phạm pháp luật. Nâng cao chất lượng các mặt công tác nghiệp vụ, nắm chắc tình hình đấu tranh có hiệu quả với tội phạm hình sự, như cướp, cướp giật, trộm cắp, lừa đảo chiếm đoạt tài sản... khách du lịch; không để hình thành băng, ổ nhóm tội phạm hoạt động theo kiểu “xã hội đen”, tụ điểm tệ nạn ma túy, cờ bạc, mại dâm; mở các cao điểm tấn công trấn áp tội phạm trên các tuyến, địa bàn trọng điểm. Thực hiện nghiêm túc chế độ trực, cập nhật, thống kê tình hình, số liệu, báo cáo; duy trì lực lượng thường xuyên tiếp nhận, xử lý kịp thời tin báo, tố giác tội phạm, thông tin vụ việc về ANTT liên quan du lịch.

Tăng cường công tác quản lý xuất, nhập cảnh, người nước ngoài, tạm trú, tạm vắng, đầu tư ngành nghề kinh doanh có điều kiện về ANTT, quản lý vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, phòng chống cháy, nổ, đảm bảo trật tự công cộng, trật tự, an toàn giao thông.

Phối hợp tổ chức tuần tra, canh gác, bảo vệ các địa bàn, mục tiêu trọng điểm, nơi diễn ra các sự kiện văn hóa lớn, trung tâm du lịch; thanh kiểm tra, chấn chỉnh, xử lý nghiêm minh việc dừng đỗ, đón trả khách, hàng hóa không đúng nơi quy định, lấn chiếm vỉa hè, lòng đường; điều kiện cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ chưa đảm bảo; “cò mồi”, “đeo bám”, “chèo kéo”, ép buộc khách, gian lận, tăng giá tùy tiện.

- *Đối với doanh nghiệp:* Các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh du lịch trên địa bàn phải quan tâm hơn nữa đến an toàn, an ninh cho du khách và doanh nghiệp. Có phương án phòng chống thiên tai, hỏa hoạn và các sự cố môi trường khác, giảm tới mức thấp nhất hậu quả. Các cơ sở lưu trú, ăn uống, vận chuyển và vui chơi giải trí phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về an toàn, vệ sinh, phòng chống cháy nổ và phòng ngừa tai nạn, tệ nạn xã hội, đảm bảo cho du khách được hưởng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Công tác giáo dục cũng cần được tăng cường và có biện pháp phù hợp để mọi cán bộ, công nhân viên trong mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cộng đồng cư dân tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm tinh thần và vật chất đảm bảo uy tín, chất lượng dịch vụ lâu dài, phát triển du lịch bền vững, không chạy theo lợi ích cục bộ trước mắt, tạo ấn tượng tốt đẹp cho các đối tác và du khách quốc tế đã đến du lịch Việt Nam và khách du lịch nội địa đã đi du lịch trong nước trở thành người quảng bá tích cực cho các điểm đến của Việt Nam mà họ đã tới.

Ngành kinh doanh khách sạn – du lịch là ngành khai thác các yếu tố của môi trường tự nhiên để phục vụ con người. Vì vậy các vấn đề đảm bảo an toàn tính mạng và tăng cường sức khỏe cho du khách càng phải được quan tâm. Trong mỗi khách sạn, nhà hàng cần phải thực hiện rất nhiều các biện pháp cụ thể trong quá trình sản xuất nhằm giữ sự an toàn và tăng cường sức khỏe cho du khách; từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.

3.4. Cách xử lý sơ cứu ban đầu.

3.4.1. Xử lý tình huống khi có hỏa hoạn

- Ấn chuông báo động, thông báo cho quản lý, nhân viên và khách một cách nhanh chóng.

- Gọi bộ phận chữa cháy bằng đèn báo động, điện thoại hay thông qua lễ tân gọi trực ban.

- Giúp khách sơ tán, không được dùng thang máy, không được qua vôi vàng, không dừng lại thu nhặt đồ cá nhân.

- Kiểm tra, đảm bảo tất cả mọi người thoát khỏi nhà hàng. Mọi người phải tập trung tại một nơi an toàn, dễ tập hợp.

- Đóng cửa ra vào và cửa sổ thật chặt.

- Dập lửa bằng phương tiện thích hợp, tùy vào loại phương tiện cháy mà chọn phương pháp dập lửa. Cụ thể là:

+ Thiết bị phun nước: phù hợp với đám cháy từ gỗ, vải, giấy....Hướng tia phóng vào gốc của đám cháy có gỗ, giấy; giữ nó chuyển động dọc theo khu vực có

đám cháy. Sau khi đám cháy chính đã bị dập tắt, phun lại các chỗ còn nóng tránh hiện tượng cháy âm ỉ, khó phát hiện. Nếu đám cháy bốc thẳng, tấn công đám cháy ở điểm thấp nhất sau đó bám đứng lên. Không sử dụng thiết bị phun nước để dập lửa khi đám cháy từ điện hoặc dầu mỡ.

+ Thiết bị dập lửa bằng CO₂ : phù hợp với các đám cháy có chất lỏng dễ cháy (dầu, mỡ,...). Hướng phễu vào gốc của đám cháy, giữ tia phóng chuyển động dọc theo khu vực cháy; không đung vào phễu phóng vì sẽ bị bỏng lạnh. Thông gió khu vực ngay khi đám cháy bị dập tắt.

+ Thiết bị phun bọt: phù hợp với các đám cháy có giấy, gỗ, vải. Đứng cách phía sau và quét tia phóng từ bên này sang bên kia. Đối với các đám cháy trong xe hàng, hướng tia phóng vào gờ bên trong, không hướng bọt trực tiếp vào chất lỏng đang cháy, tránh trường hợp nó làm chất lỏng lan xa hơn.

+ Thiết bị dập lửa bằng bột: phù hợp với chất lỏng dễ cháy (dầu, mỡ,...). Hướng vào gốc của đám cháy, chuyển động dọc theo khu vực cháy cho đến khi đám cháy tắt. Nếu đám cháy là do thiết bị điện, cần ngắt thiết bị điện ra khỏi mạng điện và hướng tia phóng vào dập lửa.

+ Chắn chống cháy: phù hợp khi dập đám cháy nhỏ có chất lỏng như chảo rán hoặc quần áo đang cháy. Chùm chắn lên đám cháy, không để ngọn lửa hướng về phía có người. Nếu đám cháy là quần áo thì trùm chắn xung quanh khu vực cháy nhưng không trùm lên mũi của nạn nhân, lăn nạn nhân trên sàn.

+ Vòi cứu hỏa: phù hợp với đám cháy từ gỗ, giấy, vải. Tháo cơ cấu khóa trên cuộn vòi, mở van để cho nước vào vòi, lấy độ dài cần thiết từ vòi đến đám cháy. Hướng tia nước tới gốc của đám cháy và di chuyển dọc qua đám cháy.

3.4.2. Xử tình huống bị điện giật

- Cắt nguồn điện, nếu không ngắt được nguồn điện thì dùng găng tay cao su, ủng cao su, tắt vải khô hoặc đứng lên ván gỗ khô, dùng gậy tách nạn nhân ra khỏi dây điện.
- Đưa nạn nhân vào nơi an toàn, kiểm tra độ tỉnh táo.
- Để nạn nhân ngồi nghỉ ở trạng thái an toàn khi nạn nhân còn tỉnh.
- Hô hấp nhân tạo nếu nạn nhân không còn thở.
- Kết hợp hô hấp và ép tim ngoài lồng ngực nếu mạch ngừng đập.
- Đưa đi bác sĩ nếu cần thiết.

3.4.3. Xử lý tai nạn đứt tay và những vết xước nhỏ

- Rửa sạch vết đứt, vết xước và băng bó lại. (Chú ý không buộc quá chặt).
- Nếu sau khi băng bó vẫn còn chảy máu dai dẳng, hãy dùng một loại băng gạc sạch buộc vết thương chặt hơn, nếu không đỡ có thể dùng nẹp buộc chặt.
- Nếu nghi ngờ vết thương thì nên đi khám bác sĩ.

3.4.4. Xử lý tai nạn là những vết bỏng nhẹ

- Đưa chỗ bị bỏng vào vòi nước đang chảy chậm hoặc ngâm trong nước lạnh, nước đá.
- Nhẹ nhàng tháo các vật dụng cá nhân (nhẫn, đồng hồ, thắt lưng, dây,...) ở chỗ bị bỏng trước khi nó sưng lên. Nếu bỏng nặng khi đang mặc quần áo thì không cởi quần áo mà làm lạnh trên quần áo sau đó dùng gạc băng bó vết thương.
- Khi bị bỏng không nên dùng băng dính bó.
- Không dùng mỡ, thuốc mỡ, thuốc ngứa hoặc thoa kem vào vết bỏng.
- Sau khi bị bỏng một thời gian, vết bỏng sẽ rộp lên. Khi đó không được làm vỡ chỗ rộp lên đó nếu không sẽ dễ gây ra nhiễm trùng.
- Nếu vùng bỏng lớn, cần chuyển ngay bệnh nhân đi bệnh viện.

3.4.5. Xử lý tai nạn nghẹn thức ăn, hóc xương

Khi khách ăn bị nghẹn thức ăn không thể ho, không thể nói và khó thở thì nhân viên cần nhanh chóng gọi cho đội cứu thương, trong lúc chờ đợi đội cứu thương thì có thể chữa trị cho khách như sau:

- Ấn liên tục 4 lần nhanh và mạnh về phía sau lưng của nạn nhân, sử dụng cùi tay thuận đánh thật nhanh, đủ mạnh và chính xác vào giữa hai xương bả vai, đồng thời một tay đỡ ngực nạn nhân.
- Nếu cách đó không thành công thì tiếp tục ấn 4 lần thật mạnh vào bụng, hướng vào phía trong bụng nạn nhân: đứng đằng sau nạn nhân, choàng hai tay ôm eo nạn nhân; hai tay nắm chặt lấy nhau và để phần cuối ngón cái gần cổ tay ở giữa eo và khung xương sườn, sau đó ấn mạnh nhanh 4 lần liên tiếp hướng lên trên vào trong bụng.
- Đối với nạn nhân quá béo và phụ nữ mang thai thì ấn mạnh vào ngực về phía sau bằng cách đứng đằng sau, quàng hai tay dưới nách nạn nhân, nắm chặt hai tay và để phần cuối ngón cái gần cổ tay để giữa xương ngực rồi ấn nhanh mạnh hướng về phía sau.
- Nạn nhân là trẻ con đang ăn bị hóc và ngừng thở thì khẩn trương úp mặt nạn nhân xuống qua hai đầu gối rồi ấn mạnh, nhanh vào lưng, ở giữa hai xương bả vai.
- Kiên trì làm các động tác như vậy trong lúc chờ đợi cứu thương.

3.4.6. Xử lý tình huống bị bong gân

- Để cho chỗ bị bong gân vào vị trí thoải mái, chắc chắn.
- Dùng gạc để băng bó khớp xương.
- Nếu bong gân ở mắt cá chân thì dùng băng gạc băng bó toàn bộ bàn chân và đưa đi cấp cứu.

3.4.7. Xử lý tình huống khách bị ngất, choáng

- Khách bị choáng hãy cho khách ngồi xuống, ngã đầu về phía trước giữa hai đầu gối và yêu cầu nạn nhân hít thở thật sâu.

- Nếu nạn nhân bất tỉnh nhưng vẫn thở bình thường thì cho nạn nhân nằm xuống và giơ hai chân nạn nhân lên. Sau đó tháo bỏ quần áo nịt chặt ở ngực, eo, cổ,... để giúp cho việc lưu thông máu và giúp cho nạn nhân có thể thở được một cách dễ dàng. Động viên an ủi nạn nhân khi tỉnh lại và từ từ đỡ nạn nhân ngồi dần lên.

- Không cho nạn nhân ăn gì cho đến khi nạn nhân hoàn toàn tỉnh, khi nạn nhân tỉnh cho uống nước lạnh từ từ từng hớp một. Không được cho nạn nhân uống rượu.

- Nếu thấy nạn nhân không đỡ thì nên đưa nạn nhân đến bác sĩ.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Tại sao phải giữ vệ sinh thực phẩm?

2. Em hãy trình bày các nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm? Để ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm chúng ta phải làm gì?

3. Em hãy nêu tầm quan trọng của thu dọn và xử lý rác thải? Rác thải được phân thành những loại nào? Có những phương pháp thu dọn rác thải nào?

4. Em hãy trình bày các loại tai nạn lao động và nguyên nhân? Để phòng tránh tai nạn thì chúng ta phải làm gì?

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong chương này người học cần ghi nhớ:

- Vệ sinh thực phẩm;
- Thu dọn và xử lý rác thải;
- An toàn lao động. .

CHƯƠNG 3. AN NINH TRONG DU LỊCH

Giới thiệu

Chương này trình bày vấn đề chính sau: Các nội dung về an ninh trong du lịch; Xác định và báo cáo các vấn đề về an ninh; đảm bảo an ninh trong du lịch.

Mục tiêu:

- Trình bày được các nội dung và biện pháp đảm bảo an ninh trong du lịch.
- Thực hiện đúng các biện pháp đảm bảo an ninh trong du lịch.
- Nhận thức tích cực về công tác bảo vệ an ninh trong du lịch.

A. NỘI DUNG

1. CÁC NỘI DUNG VỀ AN NINH TRONG DU LỊCH

Thời gian qua, mặc dù tình hình kinh tế trong nước và thế giới gặp nhiều khó khăn nhưng dưới sự lãnh đạo của Đảng, Nhà nước, sự ủng hộ của toàn xã hội và nỗ lực của các địa phương, tổ chức, doanh nghiệp, du lịch Việt Nam vẫn có bước phát triển và đạt được những kết quả đáng khích lệ. Sau hơn 25 năm mở cửa, đổi mới và hội nhập, tính từ năm 1995 đến 2012: Lượng khách du lịch quốc tế và nội địa đều tăng hơn 5 lần (khách du lịch quốc tế tăng từ 1,35 triệu lượt lên gần 7 triệu lượt; khách du lịch nội địa tăng từ gần 7 triệu lượt lên gần 33 triệu lượt), tổng thu từ khách du lịch tăng gần 20 lần, đạt 160 nghìn tỷ đồng; đóng góp của ngành Du lịch vào GDP cả nước tăng từ 3% lên khoảng 6,0%. Cơ sở hạ tầng và hệ thống quản lý nhà nước về du lịch được đổi mới và tăng cường, tạo ra diện mạo mới cho du lịch Việt Nam. Du lịch được đánh giá là một trong những điểm sáng về kinh tế, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng của lượng khách quốc tế đến Việt Nam có xu hướng giảm. Trong 6 tháng đầu năm 2013, tổng lượt khách quốc tế đến Việt Nam đạt hơn 3,5 triệu lượt khách, chỉ tăng 2,6% so cùng kỳ năm 2012 và thấp hơn rất nhiều so với mức tăng của 6 tháng đầu năm 2012 (tăng 13,9% so với cùng kỳ năm 2011) và của 6 tháng đầu năm 2011 (tăng 18,1% so với cùng kỳ năm 2010). Một trong những nguyên nhân của sự giảm sút trên là do hiện tượng lừa đảo, gian lận, ép giá, chèo kéo, đeo bám, xâm hại tài sản, tính mạng khách du lịch chưa được kiểm soát và có chiều hướng gia tăng, nhất là tại các địa bàn du lịch trọng điểm như thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Sầm Sơn (Thanh Hóa), Hạ Long (Quảng Ninh), Vũng Tàu (Bà Rịa - Vũng Tàu), Nha Trang (Khánh Hòa), Đà Lạt (Lâm Đồng)... Những hiện tượng tiêu cực này đã, đang tác động xấu đến hình ảnh du lịch của địa phương và du lịch của cả nước, ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam.

Nguyên nhân của tình trạng trên chủ yếu là do công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch còn nhiều bất cập: Ở Trung ương, sự phối hợp liên ngành giữa các Bộ, ngành còn yếu, thể hiện ở nhiều lĩnh vực nhất là vấn đề bảo đảm an ninh, an toàn, chất lượng dịch vụ vận chuyển khách du lịch bằng ô tô, tàu hỏa và các phương tiện giao thông đường thủy; thiếu lực lượng chuyên trách bảo đảm an

ninh, an toàn, trật tự xã hội liên quan đến khách du lịch; thiếu sự phối hợp chặt chẽ trong việc hạn chế các vụ việc xâm hại tính mạng, tài sản của khách du lịch có yếu tố nước ngoài; hạn chế trong việc bảo đảm vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm phục vụ khách du lịch; thiếu quy định, chế tài xử phạt, chế tài xử phạt chưa đủ tính răn đe đối với các hành vi đeo bám, ép giá, lừa đảo khách du lịch, các vấn đề bảo vệ thương hiệu, kinh doanh đa cấp, kinh doanh qua mạng trong lĩnh vực du lịch; thiếu các ưu đãi đầu tư về tài chính, thuế cho một số hoạt động kinh doanh du lịch như cửa hàng kinh doanh dịch vụ đạt chuẩn, đầu tư kinh doanh vận chuyển khách du lịch, đầu tư hệ thống nhà vệ sinh đạt chuẩn, hệ thống cung cấp nước sạch... làm ảnh hưởng đến công tác quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

Ở địa phương, công tác quản lý môi trường du lịch còn bộc lộ nhiều yếu kém, chưa thể hiện đúng mức vai trò và trách nhiệm trực tiếp của chính quyền địa phương trong việc bảo đảm môi trường, văn minh du lịch, an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại các khu, điểm du lịch. Sự phối hợp trong công tác chỉ đạo, điều hành giữa Trung ương và địa phương chưa tạo được hiệu quả tích cực nhằm xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện cho du khách, thiếu sự điều tiết tổng thể; chưa xây dựng được các trung tâm du lịch có vai trò thu hút khách có chất lượng dịch vụ uy tín và khả năng cạnh tranh cao. Hiệu lực công tác chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch và Ban Chỉ đạo phát triển du lịch các địa phương đối với cộng đồng địa phương và các bên tham gia hoạt động kinh doanh du lịch còn yếu và chưa phát huy hiệu quả.

Bên cạnh đó, một số vấn đề xã hội hiện nay như nếp sống văn minh, ý thức pháp luật chưa nghiêm, đạo đức nghề nghiệp và các vấn đề an sinh xã hội, giải quyết việc làm cho người lao động, quy hoạch đô thị cũng ảnh hưởng sâu sắc đến chất lượng môi trường du lịch.

2. XÁC ĐỊNH VÀ BÁO CÁO CÁC VẤN ĐỀ AN NINH

Mất an toàn, an ninh trong du lịch không xảy ra thường xuyên nhưng hậu quả biểu hiện rất rõ nét. Sự mất an toàn trong du lịch có thể xuất hiện do sự mất lòng tin về an toàn và tính hấp dẫn của điểm du lịch gây ra. Do cảm nhận, suy đoán như vậy, nên có những ảnh hưởng rất xấu và rất khó khắc phục. Cảm nhận về sự an toàn của du khách là yếu tố hàng đầu, quyết định sự phát triển và tiếp tục tăng trưởng của ngành Du lịch. Do đó, mục tiêu của quản lý an toàn, an ninh trong du lịch là giữ vững lòng tin, tái tạo sự tin tưởng và phục hồi hoạt động du lịch.

Khi xuất hiện mất an toàn, an ninh, thì phương tiện truyền thông trước tiên tập trung phản ánh diễn biến của sự kiện. Cơ quan Du lịch quốc gia chỉ có thể làm cho giới báo chí nhận thức việc đưa tin về các sự kiện xảy ra ảnh hưởng như thế nào đối với du lịch và nên phản ánh ở mức độ nào. Nhưng thực tế thì phải sau một số ngày, các phương tiện thông tin mới, tập trung vào hậu quả của mất an toàn, an ninh, điều chỉnh những thông tin “nóng hổi” trước đây. Đến lúc đó thì thông tin đã phát đi, suy đoán của khách du lịch đã được hình thành, các quyết định hoãn hay thay đổi chuyến đi đã được thực hiện. Tạo lại hình ảnh bình thường của điểm du lịch phải cần một thời gian nhất định.

Trong việc đối phó và quản lý sự mất an toàn, an ninh du lịch, cơ quan Du lịch quốc gia (ở nước ta là Tổng cục Du lịch) đóng vai trò hết sức quan trọng. Nhiệm vụ của Cơ quan này là thông báo cho dân chúng và khách hàng tiềm năng của mình về mức độ an toàn, an ninh của điểm du lịch, đảm bảo an toàn cho chuyến đi của họ. Tuy nhiên, dễ nhận thấy là sự mất an toàn, an ninh du lịch nằm ngoài sự kiểm soát của cơ quan Du lịch quốc gia vì vậy việc xác định và báo cáo các vấn đề an ninh trong du lịch một cách kịp thời có vai trò hết sức quan trọng đối với phát triển du lịch.

Để xác định các vấn đề liên quan đến an ninh du lịch cần có sự phối hợp của bộ công an và ngành du lịch. Hai bên cần có những giải pháp để nâng cao hiệu quả phối hợp, nhằm bảo đảm trật tự an toàn xã hội và an ninh cho du khách. Hai ngành cần phối hợp hiệu quả trong công tác tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tinh thần cảnh giác cho những người tham gia hoạt động du lịch trên các địa bàn, tuyến điểm du lịch trọng điểm, đồng thời có biện pháp phòng ngừa, chống các thế lực xấu lợi dụng lôi kéo, xâm phạm an ninh quốc gia qua đường du lịch.

Mỗi địa bàn, tuyến, điểm du lịch đều có đặc thù riêng. Do đó, công tác phối hợp giữa hai ngành phải căn cứ vào tình hình thực tế để đề ra nội dung, biện pháp phối hợp cho phù hợp nội dung có thể được bổ sung, sửa đổi theo từng thời kỳ. Việc tham mưu, đề xuất xây dựng nội dung quy chế và tổ chức triển khai thực hiện do cơ quan công an chủ động và chủ trì, chú trọng công tác chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn mối quan hệ phối hợp giữa hai ngành trong bảo đảm an ninh trật tự trên các địa bàn, tuyến, điểm du lịch trọng điểm. Ngành du lịch cần tăng cường cùng các cơ quan chức năng tích cực kiểm tra, xử lý các doanh nghiệp lợi dụng tư cách pháp nhân cho người nước ngoài núp bóng để hoạt động kinh doanh du lịch trái phép, trốn thuế, gây thất thu cho Nhà nước, ảnh hưởng xấu đến môi trường phát triển du lịch. Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch của những nước có đông công dân sang Việt Nam du lịch để nắm tình hình và có biện pháp xử lý các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch và hướng dẫn viên du lịch trái phép ở Việt Nam.

Hiện tại, nước ta đã ký với hơn 50 nước Hiệp định song phương miễn thị thực đối với công dân mang hộ chiếu ngoại giao, công vụ hoặc hộ chiếu phổ thông và đơn phương miễn thị thực cho công dân nhiều nước, do đó cần tính toán chưa nên tiếp tục mở rộng đơn phương miễn thị thực cho công dân các nước khác; việc mở rộng miễn thị thực nên thực hiện theo nguyên tắc song phương, áp dụng có đi có lại. Bên cạnh đó, ngành cần quan tâm đúng mức công tác quản lý, bảo vệ nội bộ đối với hoạt động đưa người Việt Nam đi du lịch nước ngoài, để tránh phát sinh những vấn đề phức tạp như trốn ở lại nước ngoài, có hành vi phát ngôn, tuyên truyền không đúng, ảnh hưởng xấu đến hình ảnh đất nước.

Mối quan hệ mật thiết giữa hai ngành công an và du lịch có vai trò quan trọng, bảo đảm an ninh cho du khách và trật tự, an toàn xã hội trong thời kỳ mở rộng hội nhập quốc tế. Công tác phối hợp giữa hai ngành được phát huy mới tạo ra được sự đồng thuận và an ninh du lịch sẽ được giữ vững, góp phần tích cực bảo đảm lợi ích quốc gia về kinh tế, chính trị, an ninh đối ngoại trong các hoạt động du lịch.

3. ĐẢM BẢO AN NINH TRONG DU LỊCH

Để đảm bảo an ninh trong du lịch, Thủ tướng Chính phủ chỉ thị:

*** Đối với các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:**

- Chỉ đạo thực hiện quyết liệt và áp dụng các biện pháp cụ thể, đồng bộ, hiệu quả để tạo ra chuyển biến cơ bản trong công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch, coi đây vừa là nhiệm vụ cấp bách trước mắt, vừa là công việc thường xuyên, lâu dài nhằm xây dựng Việt Nam trở thành điểm đến du lịch an toàn, thân thiện;

- Giao cho một đơn vị trong ngành ở Trung ương và địa phương thực hiện nhiệm vụ đầu mối tham mưu, chỉ đạo, hướng dẫn, chịu trách nhiệm nếu để tình trạng mất an ninh, an toàn, chèo kéo, theo bám, chèn ép khách du lịch.

- Tạo điều kiện, hỗ trợ các hiệp hội, tổ chức, doanh nghiệp tham gia đầu tư, xây dựng, quản lý các trung tâm mua sắm cao cấp, khu vui chơi giải trí hiện đại, cửa hàng lưu niệm tiện nghi, thân thiện, hấp dẫn để thu hút khách du lịch;

- Chú trọng công tác tuyên truyền giáo dục, phát động sự tham gia của cộng đồng dân cư trong việc đấu tranh, phòng ngừa các hành vi tiêu cực ảnh hưởng đến môi trường du lịch;

- Tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra thường xuyên, đột xuất việc thực thi các quy định của pháp luật về môi trường du lịch, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

*** Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm:**

- Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan và các địa phương nghiên cứu, đề xuất các cơ chế, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật nhằm tăng cường vai trò quản lý nhà nước, bảo đảm an ninh, an toàn, vệ sinh tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; đề xuất, xây dựng thống nhất mô hình cơ quan quản lý các điểm, khu du lịch;

- Hướng dẫn các địa phương và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch triển khai các giải pháp nhằm bảo vệ an toàn cho du khách, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch; chỉ đạo thực hiện việc công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn đối với các cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch;

- Đề xuất bổ sung hành vi, chế tài xử lý các hành vi xâm hại môi trường và an toàn của khách du lịch theo hướng tăng mức xử phạt;

- Chỉ đạo, tổ chức các Đoàn công tác liên ngành, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các địa phương vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, tập trung tại các nhà ga, bến cảng, khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch;

- Tăng cường áp dụng hệ thống các tiêu chuẩn ngành; hình thành hệ thống kiểm định, đánh giá và quản lý chất lượng ngành du lịch tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong ngành du lịch;
- Thực hiện điều phối liên kết phát triển sản phẩm, dịch vụ du lịch, phát huy lợi thế của các vùng du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch phục vụ khách;
- Phát động, chỉ đạo, hướng dẫn, tổ chức triển khai các chương trình, chiến dịch cải thiện môi trường du lịch.

*** Các Bộ, ngành liên quan**

- Bộ Công an có trách nhiệm:
 - + Xây dựng kế hoạch hướng dẫn công an các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự an toàn tại các khu, điểm du lịch;
 - + Chỉ đạo công an các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi xâm hại đến tính mạng, tài sản của khách du lịch; phối hợp với Viện kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân các cấp tổ chức các phiên tòa lưu động đối với những vụ án điểm nhằm giáo dục ý thức pháp luật, răn đe tội phạm và phát động phong trào quần chúng phòng, chống tội phạm xâm hại đến tính mạng, tài sản của khách du lịch; xử lý nghiêm các trường hợp người nước ngoài lợi dụng du lịch nhập cảnh Việt Nam hoạt động trái pháp luật, lừa đảo, thao túng, ép giá, gây mất an ninh trật tự làm ảnh hưởng đến môi trường du lịch Việt Nam;
 - + Nghiên cứu, đề xuất xây dựng Đề án thành lập lực lượng Cảnh sát du lịch, trước mắt tập trung chỉ đạo các lực lượng có liên quan tăng cường công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch;
 - + Tăng cường triển khai lực lượng hình sự đặc nhiệm tuần tra, kiểm soát tại các tuyến đường trung tâm, các khu, điểm du lịch và bố trí tăng cường lực lượng Cảnh sát, ưu tiên các chiến sĩ cảnh sát có trình độ ngoại ngữ, tác phong thân thiện tại các khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch, có nguy cơ xảy ra mất an toàn đối với du khách;
 - + Chỉ đạo công an cửa khẩu phát động phong trào ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch, tổ chức các lớp tập huấn “nụ cười thân thiện”.
- Bộ Giao thông vận tải có trách nhiệm:
 - + Chỉ đạo giải quyết dứt điểm tình trạng taxi, xích lô hoạt động không phép lừa đảo, tăng giá, ép khách. Hướng dẫn cơ quan quản lý giao thông các địa phương có phương án lắp đặt thiết bị giám sát hành trình và thiết bị in hóa đơn tiền cước cho hành khách nhằm quản lý hiệu quả xe taxi tham gia đón, tiễn khách tại các nhà ga, bến tàu, cảng biển, bến xe; tăng cường kiểm tra đăng kiểm các loại phương tiện phục vụ khách du lịch;
 - + Chỉ đạo các đơn vị chức năng rà soát, nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách, tăng cường việc tiếp cận phương tiện được an toàn, thuận lợi, bảo đảm an

toàn cho khách du lịch khi tham gia giao thông, đặc biệt chú trọng đối với giao thông đường bộ và giao thông đường thủy nội địa;

+ Chỉ đạo các nhà ga, bến tàu, cảng biển, bến xe tăng cường các phương tiện kỹ thuật, thông tin, hỗ trợ nhân lực bảo đảm môi trường du lịch.

*** Bộ Công Thương có trách nhiệm:**

+ Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan để tăng cường công tác quản lý thị trường; rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, nghiên cứu đề xuất tăng chế tài xử phạt các hành vi gian lận, không niêm yết giá và không bán theo giá niêm yết, nâng giá bất hợp lý, ép giá, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không bảo đảm an toàn thực phẩm;

+ Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền về tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý giá, thuế, phí đối với những mặt hàng, dịch vụ tại các khu, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch theo quy định của pháp luật. Lực lượng kiểm tra, xử lý cần có sự phối hợp của cơ quan Quản lý giá, cơ quan Thuế địa phương.

*** Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:**

- Chỉ đạo các cơ quan chức năng của các địa phương, phối hợp chặt chẽ, phát huy vai trò của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch tại địa phương trong chỉ đạo liên ngành; tăng cường công tác quản lý bảo đảm về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường; đồng thời có các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn kịp thời các hiện tượng, vụ việc có nguy cơ gây ảnh hưởng xấu tới môi trường du lịch và hoạt động du lịch trên địa bàn;

- Rà soát, sắp xếp và quy hoạch lại hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch tại tất cả các điểm tham quan du lịch trên địa bàn; chỉ đạo các đơn vị liên quan nghiên cứu lắp đặt các biển báo, biển cấm đỗ xe, bán hàng rong; chỉ đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư tăng cường kiểm tra việc cấp, quản lý các doanh nghiệp đăng ký ngành nghề kinh doanh liên quan đến du lịch;

- Yêu cầu các cơ sở cung ứng dịch vụ thực hiện niêm yết giá công khai, bán đúng giá, bảo đảm chất lượng, số lượng, trọng lượng; chỉ đạo việc tổ chức triển khai công nhận các cơ sở dịch vụ đạt chuẩn du lịch;

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về bảo vệ trật tự xã hội, bảo đảm vệ sinh môi trường, các quy định về quản lý giá, phí đối với dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch; kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng tiêu cực đến khách du lịch tại các điểm du lịch ở địa phương;

- Tại các địa bàn du lịch trọng điểm thu hút lượng khách du lịch trên 01 triệu lượt khách/1 năm, thành lập Trung tâm hỗ trợ du khách, thiết lập đường dây nóng, xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách du lịch. Tăng cường cung cấp thông tin về dịch vụ tại địa phương cho du khách qua Internet và hệ thống các ấn phẩm quảng bá du lịch;

- Tiếp tục chỉ đạo các cấp chính quyền, doanh nghiệp trên địa bàn đầu tư xây dựng nhà vệ sinh đạt chuẩn, hệ thống cung cấp nước sạch tại các điểm tham quan, dừng nghỉ trên địa bàn đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tại địa phương; phấn đấu đến hết năm 2014, tất cả các khu, điểm du lịch đều có nhà vệ sinh đạt chuẩn và hệ thống cung ứng nước sạch;

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức của các tầng lớp nhân dân, vận động nhân dân tự giác, tích cực tham gia xây dựng phong trào ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự trị an, vệ sinh môi trường, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi xâm hại khách tại các khu, điểm du lịch;

- Lắp máy ghi hình cố định tại một số địa điểm du lịch thường xảy ra tình trạng cướp giật, bán hàng rong, ăn xin, tranh giành khách, ép mua, ép giá, đeo bám gây phiền hà cho khách du lịch để kịp thời có biện pháp ngăn chặn, phòng ngừa, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm;

- Cung cấp thông tin chính xác về y tế, an ninh.... qua Internet và các ấn phẩm, cẩm nang du lịch để du khách lựa chọn và có biện pháp phòng ngừa đối với các hành vi tiêu cực. Công bố công khai các địa điểm dịch vụ phục vụ du lịch đạt chuẩn, tin cậy và khuyến cáo các địa điểm không nên đến;

- Tổ chức tập huấn cho nhân viên hải quan, công an cửa khẩu; nâng cao kỹ năng giao tiếp với khách nước ngoài cho các tiểu thương, người bán hàng tại các địa điểm tập trung khách du lịch, nhân viên taxi, xích lô; hỗ trợ đào tạo ngoại ngữ cho các lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an toàn cho khách du lịch.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Em hãy trình bày các nội dung về an ninh du lịch
2. Để đảm bảo an ninh trong du lịch cần phải làm như thế nào

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong chương này người học cần ghi nhớ:

- Các nội dung về an ninh trong du lịch;
- Xác định và báo cáo các vấn đề về an ninh;
- Đảm bảo an ninh trong du lịch

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔN HỌC

I. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí: Môi trường và an ninh an toàn trong du lịch là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên môn nghề trong chương trình đào tạo cao đẳng nghề Hướng dẫn du lịch. Đây là môn học bắt buộc và được giảng dạy độc lập trong chương trình.

- Tính chất: Đây là môn học lý thuyết, được tổ chức giảng dạy tại phòng học lý thuyết có đầy đủ thiết bị dạy và học.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học trang bị cho người học những kiến thức về môi trường, an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch. Từ đó, người học có thể vận dụng trong công tác hướng dẫn du lịch đảm bảo an ninh an toàn cho khách.

II. Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về môi trường và bảo vệ môi trường: khái niệm môi trường và môi trường du lịch, tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường, các nguyên tắc và biện pháp quản lý tài nguyên, bảo vệ môi trường trong du lịch.

+ Trình bày được các nguyên nhân và biện pháp ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm.

+ Phân loại được rác thải và trình bày được cách thu dọn, xử lý rác thải.

+ Xác định được các loại và nguyên nhân gây tai nạn lao động, biện pháp đề phòng và xử lý sơ cứu ban đầu.

+ Trình bày được các vấn đề an ninh và biện pháp đảm bảo an ninh trong du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện đúng vệ sinh trong chế biến và bảo quản thực phẩm.

+ Phân loại và thu dọn, xử lý đúng các loại rác thải.

+ Phòng tránh được các loại tai nạn lao động và có thể sơ cứu ban đầu khi xảy ra tai nạn lao động.

+ Thực hiện đúng các biện pháp đảm bảo an ninh trong du lịch.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Thực hiện và tuyên truyền mọi người cùng thực hiện bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn trong lao động và an ninh trong du lịch và trong các hoạt động thường ngày.

+ Có ý thức tự học, hoàn thành đầy đủ các bài tập được giao.

+ Tinh thần hợp tác trong làm việc nhóm.

III. Tài liệu tham khảo

[1]. Luật an toàn thực phẩm 2010.

- [2]. Luật bảo vệ môi trường 2014.
- [3]. Luật An toàn, vệ sinh lao động 2015.
- [4]. Nghị định số 38/2012/NĐ-CP của Chính phủ, ngày 25/4/2012, Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn thực phẩm
- [5]. Nghị định số 19/2015/NĐ-CP của Chính phủ, ngày 14/2/2015, quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bảo vệ môi trường
- [6]. Nghị định số 67/2016/NĐ-CP của Chính phủ, ngày 01/07/2016 quy định về điều kiện sản xuất, kinh doanh thực phẩm thuộc lĩnh vực quản lý chuyên ngành của Bộ Y tế
- [7]. Nghị định số 39/2016/NĐ-CP của Chính phủ 15/05/2016 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn, vệ sinh lao động
- [8]. Thông tư số 15/2012/TT-BYT của bộ Y tế, ngày 12/9/2012, Quy định về điều kiện chung bảo đảm an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm
- [9]. Thông tư số 30/2012/TT-BYT của bộ Y tế, ngày 5/12/2012, quy định về điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, kinh doanh thức ăn đường phố.
- [10]. Nguyễn Thanh Bình (2007), Giáo trình Bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn trong nhà hàng, Nhà xuất bản Hà Nội.