



TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN





TIÊU CHUẨN

DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

MỤC LỤC

Khái niệm, định nghĩa và nguyên tắc của du lịch cộng đồng - CBT	4
Mục tiêu và Sử dụng tiêu chuẩn	5
Phạm vi Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN (CBT ASEAN)	5
Yêu cầu ban đầu bắt buộc.....	7
I. TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN	9
1. Tiêu chuẩn về quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	9
2. Tiêu chuẩn về đóng góp cho phúc lợi xã hội và chất lượng cuộc sống	10
3. Tiêu chuẩn Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường.....	11
4. Tiêu chuẩn khuyến khích sự tương tác giữa các cộng đồng địa phương và khách.....	12
5. Tiêu chuẩn chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	13
6. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	15
7. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng các cơ sở lưu trú	16
8. Tiêu chuẩn đảm bảo người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT.....	19
9. Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh	22
10. Các tiêu chuẩn thúc đẩy đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng	22
Phụ lục 1 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên	24
Phụ lục 2 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên	26
Phụ lục 3 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống	28
Phụ lục 4 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú	30
Phụ lục 5 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (FTO).....	31
II. Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng – Danh mục Đánh giá.....	37
1. Khái niệm, định nghĩa và các nguyên tắc CBT	37
2. Khái niệm Danh mục đánh giá CBT	38
3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng theo Tiêu chuẩn CBT	41
<i>Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN</i>	<i>41</i>
4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT	43
5. Thẩm định đánh giá hiện trạng.....	48
6. Tiêu chí hiện trạng và các chỉ số yêu cầu đối với CBT.....	53
III. Sổ tay Thẩm định Tiêu chuẩn Du lịch Cộng đồng ASEAN.....	95

1. Khái niệm, định nghĩa và các nguyên tắc CBT	95
2. Khái niệm Danh mục đánh giá CBT	96
3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng theo Tiêu chuẩn CBT	99
<i>Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN</i>	99
4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT	101
5. Thẩm định đánh giá hiện trạng	104
SÁCH HƯỚNG DẪN CỘNG ĐỒNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN	125
1. Khái niệm, định nghĩa và nguyên tắc CBT	125
2. Sách hướng dẫn cộng đồng du lịch cộng đồng ASEAN	126
3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng các tiêu chí	129
<i>Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN</i>	129
4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT	131
5. Thẩm định đánh giá hiện trạng	136
TỰ ĐÁNH GIÁ	141
Tiêu chí hiện trạng và các chỉ số yêu cầu đối với CBT	143
Phụ lục 1	184
Phụ lục 2	187
Phụ lục 3	189
Phụ lục 4	192
Phụ lục 5	195

Khái niệm, định nghĩa và nguyên tắc của du lịch cộng đồng - CBT

Khái niệm về du lịch cộng đồng

Về khái niệm quốc tế, đây là một ngành kinh tế du lịch, trong đó chủ yếu là những người kinh doanh nhỏ cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho khách du lịch. Du lịch cộng đồng (CBT) là một hình thức du lịch hướng đến trao quyền cho cộng đồng quản lý phát triển du lịch nhằm đạt được quyền lợi cộng đồng, gồm phát triển bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường. Do đó, CBT không chỉ liên quan đến sự hợp tác đôi bên cùng có lợi giữa các đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng, mà còn liên quan đến hỗ trợ của cộng đồng (bên trong và bên ngoài) đối với các đơn vị kinh doanh du lịch nhỏ, cam kết cung cấp hỗ trợ cho các dự án cộng đồng nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống.

CBT trao quyền cho cộng đồng địa phương xác định và bảo đảm tương lai kinh tế-xã hội của họ thông qua các hoạt động thu phí dịch vụ, thường là trình diễn và tôn vinh nét đẹp truyền thống và lối sống của địa phương; bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và văn hóa; thúc đẩy sự tương tác giữa chủ nhà và khách một cách bình đẳng và đôi bên cùng có lợi. CBT thường phục vụ cho thị trường ngách như du lịch khám phá, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp... sử dụng các sản phẩm và dịch vụ địa phương, mang lại lợi ích kinh tế khi tham gia vào du lịch.

Định nghĩa CBT

Du lịch cộng đồng (CBT) là hoạt động du lịch do cộng đồng sở hữu và điều hành, được quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng, góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua việc hỗ trợ sinh kế bền vững, bảo vệ truyền thống văn hóa-xã hội có giá trị và các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa.

Nguyên tắc CBT

Theo định nghĩa trên, CBT cần phải:

1. Có sự tham gia và trao quyền cho cộng đồng quản lý và ra quyết định.
2. Thiết lập quan hệ đối tác với các bên liên quan.
3. Nhận được sự công nhận của các cơ quan có liên quan.
4. Nâng cao chất lượng cuộc sống và phúc lợi xã hội.
5. Thiết lập cơ chế chia sẻ lợi ích công bằng và minh bạch.
6. Phát triển các chuỗi cung ứng địa phương.
7. Tôn vinh và bảo tồn bản sắc văn hóa và truyền thống của địa phương.
8. Nâng cao ý thức của cộng đồng tăng cường bảo vệ môi trường để phát triển bền vững.
9. Tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và phẩm giá con người.
10. Vận hành theo hướng tự chủ về tài chính.

Những nguyên tắc này đã được tích hợp và thể hiện thành các tiêu chí thực hiện trong tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN.

Tiêu chuẩn CBT ASEAN

Mục tiêu và Sử dụng tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn du lịch Cộng đồng (CBT) ASEAN được các quốc gia thành viên ASEAN thông qua như đề xuất trong Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) 2012 - 2015 nhằm tạo ra những trải nghiệm chất lượng cho du khách thông qua việc giới thiệu các hoạt động sinh kế cộng đồng, tài nguyên thiên nhiên và văn hóa.

Bộ tiêu chuẩn có thể được áp dụng cho các tổ chức CBT trong khối ASEAN như một chuẩn mực cần thiết, đảm bảo khách sẽ được trải nghiệm chuyến du lịch thú vị, ý nghĩa và đáp ứng mong đợi. Đồng thời bộ tiêu chuẩn cũng góp phần bảo vệ cộng đồng cùng các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa, bổ sung thêm nguồn thu nhập cho cộng đồng giúp nâng cao chất lượng cuộc sống.

Phạm vi Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN (CBT ASEAN)

Bộ tiêu chuẩn CBT ASEAN đưa ra các nhóm tiêu chí bao trùm đối với công tác phối hợp quản lý các sản phẩm du lịch do cộng đồng cung cấp dưới hình thức một tổ chức Ban quản lý CBT. Các tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể đã được ASEAN thông qua liên quan tới CBT (ví dụ như tiêu chuẩn Homestay ASEAN) trở thành bộ phận cấu thành nên Tiêu chuẩn CBT ASEAN.

Mục đích của tiêu chuẩn không phải là để loại trừ các cộng đồng nằm ngoài tổ chức du lịch cộng đồng ASEAN được công nhận, mà là nhằm hướng dẫn các cộng đồng về chất lượng dịch vụ cần thiết để đảm bảo khách du lịch có thể được hưởng chất lượng và dịch vụ ở mức độ mà họ kỳ vọng thống nhất trong khối ASEAN.

Quy tắc ứng xử

Trong Tiêu chuẩn có 05 bộ Quy tắc ứng xử áp dụng cho các thành viên của CBT, hướng dẫn viên, các tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ ăn uống, lưu trú, điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 1-5).

Các định nghĩa sử dụng trong tiêu chuẩn CBT ASEAN

Cơ sở lưu trú CBT	Gồm công trình và diện tích xung quanh cho khách sử dụng trong khu vực CBT, gồm các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) và các cơ sở vật chất trung tâm.
Người cung cấp dịch vụ lưu trú CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách tới khu vực CBT, gồm cả nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay), những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú CBT (Phụ lục 4).

Cơ quan Quản lý CBT	Một tổ chức ở mỗi nước ASEAN được chính phủ trao trách nhiệm hỗ trợ các tổ chức CBT và quản lý, đánh giá chất lượng CBT. Tổ chức này có thể là cơ quan du lịch của Chính phủ, Tổ chức Du lịch Quốc gia.
Khu vực trung tâm CBT	Một khu vực hoặc ngôi nhà để đón khách và thực hiện chức năng hành chính của tổ chức CBT.
Ban quản lý CBT	Viết tắt của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, trong đó bao gồm các thành viên CBT do cộng đồng bầu ra để đại diện cho lợi ích của họ trong các CBT, phối hợp và quản lý các hoạt động liên quan.
Người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT	Thành viên CBT cung cấp dịch vụ ăn uống cho du khách đến CBT, những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT (Phụ lục 3).
Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Người điều hành du lịch có trách nhiệm là người: (1) đưa khách du lịch tới CBT; (2) quan tâm tới sự bền vững đối với thiên nhiên và văn hóa của khu vực CBT; (3) hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương; (4) và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 5).
Hướng dẫn viên của CBT	Thành viên CBT cung cấp các tour du lịch và các hoạt động dành cho du khách tới CBT và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các Hướng dẫn viên của CBT (Phụ lục 2).
Tổ chức CBT	Bất cứ một hoạt động hoặc nhóm các hoạt động được thực hiện bởi các thành viên CBT và quản lý bởi Ban quản lý CBT.
Các thành viên của CBT	Các thành viên của một cộng đồng tham gia vào các hoạt động của Ban quản lý CBT và là những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các thành viên của CBT (Phụ lục 1).
Các bên tham gia CBT	Bất kỳ cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng hoặc có thể bị ảnh hưởng bởi tổ chức CBT.
Mức phù hợp	Mức độ đáp ứng chỉ số yêu cầu đã công bố.
Cơ quan du lịch Chính phủ	Cơ quan quản lý du lịch cấp cao nhất do mỗi nước thành viên ASEAN thành lập nên (ví dụ Bộ, Tổng cục, Cục, cơ quan Du lịch quốc gia...)

Yêu cầu ban đầu bắt buộc

Một tổ chức CBT trong khu vực ASEAN muốn được thẩm định và chúng nhận cần đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a. Có Ban quản lý CBT được bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng và điều phối các hoạt động CBT trong cộng đồng; và
- b. Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án; và
- c. Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và
- d. Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn; và
- e. Tổ chức CBT được cơ quan quản lý du lịch quốc gia của nước sở tại đăng ký đề cử, dựa trên hồ sơ tự đánh giá; và
- f. Tổ chức CBT đã được đăng ký hoặc đã hoạt động ít nhất một năm; và
- g. Tổ chức CBT đã được Chính quyền, cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá.

Những yêu cầu ban đầu bắt buộc nêu trên là một phần của tiêu chuẩn CBT ASEAN.



I

TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

I. TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

1. Tiêu chuẩn về quyền sở hữu và quản lý cộng đồng

1.1. Tiêu chuẩn quản trị hiệu quả và minh bạch

1.1.1 Tổ chức CBT được quản lý bởi các thành viên cộng đồng thông qua một Ban quản lý được bầu cử với nhiệm kỳ tối đa 5 năm.

1.1.2 Tổ chức CBT có cơ cấu quản lý rõ ràng với vai trò và trách nhiệm đã được nhất trí thông qua.

1.1.3 Những người trực tiếp tham gia hoạt động/vận hành CBT tuân thủ các quy định, quy tắc có liên quan của quốc gia và của tỉnh/thành.

1.1.4 Việc tuyển dụng thành viên của CBT tuân thủ mọi luật lệ và quy định quốc gia hoặc địa phương.

1.1.5 Việc tuyển dụng thành viên của CBT để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể (ví dụ hướng dẫn, lưu trú, thức ăn và đồ uống) được Ban quản lý CBT thực hiện một cách công bằng trên nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

1.1.6 Thành viên của CBT được tuyển chọn theo khả năng trình độ phù hợp và cam kết với tổ chức CBT cũng như theo từng vai trò cụ thể.

1.1.7 Bổ nhiệm thành viên của CBT (hoặc miễn nhiệm) phải được sự chấp thuận của Ban quản lý CBT.

1.2. Tiêu chuẩn công nhận thành lập hợp pháp

1.2.1 Tổ chức CBT có tầm nhìn, sứ mệnh rõ ràng, kế hoạch hành động ngắn hạn và dài hạn.

1.2.2 Tổ chức CBT được cơ quan hữu quan công nhận.

1.3. Tiêu chuẩn về quản lý hiệu quả và minh bạch

1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.

1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).

1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch.

1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.

1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận.

1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản để các thành viên cộng đồng có thể nắm bắt.

1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản để các thành viên cộng đồng có thể nắm bắt.

1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của cá nhân và tập thể CBT.

1.4. Tiêu chuẩn về quan hệ đối tác hiệu quả

1.4.1 Có Hướng dẫn tương tác giữa doanh nghiệp lữ hành quốc tế (inbound tour operator) với cộng đồng.

1.4.2 Khi tiến hành các hoạt động, tổ chức CBT tránh tác động đến cộng đồng lân cận.

1.4.3 Có văn bản xác định các bên tham gia CBT có liên quan và vai trò đóng góp của họ trong Tổ chức CBT.

1.4.4 Có quy trình tham vấn các bên tham gia thường xuyên.

1.4.5. Có hợp tác với các cộng đồng lân cận.

2. Tiêu chuẩn về đóng góp cho phúc lợi xã hội và chất lượng cuộc sống

2.1 Tiêu chuẩn về duy trì nhân phẩm

2.1.1 Không thực hiện và không hỗ trợ một cách công khai hay bí mật các hoạt động liên quan đến du lịch tình dục, buôn bán ma túy, buôn người và khai thác lao động trẻ em.

2.1.2 Hoạt động CBT thúc đẩy bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

2.1.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực cho các thành viên có hoàn cảnh khó khăn của cộng đồng được hưởng lợi từ du lịch (bao gồm cả thanh niên trẻ và người cao tuổi).

2.1.4 Hoạt động CBT góp phần nâng cao lợi ích cộng đồng đối với các mặt của đời sống (nước sạch, vệ sinh môi trường, năng lượng, giáo dục, y tế).

2.2. Tiêu chuẩn về chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí

2.2.1 Chia sẻ lợi ích rõ ràng và thống nhất.

2.2.2 Có quỹ phát triển cộng đồng được sử dụng cho các sáng kiến mang lại lợi ích cho toàn cộng đồng.

2.2.3 Có quy trình về tạo cơ hội bình đẳng đối với các hoạt động có thu nhập.

2.3 Tiêu chuẩn về phát triển chuỗi cung ứng địa phương và có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực

2.3.1 Các thành viên của cộng đồng địa phương chiếm đa số nhân lực trong các tổ chức CBT.

2.3.2 Hình thành và phát triển chuỗi cung ứng địa phương nhằm tạo ra hiệu ứng cấp số nhân trong cộng đồng.

2.3.3 Sản phẩm của cộng đồng địa phương được sử dụng thay cho hàng nhập khẩu (ví dụ hàng sản xuất tại địa phương thay cho quà lưu niệm sản xuất hàng loạt).

2.3.4 Hợp tác mạnh mẽ với các CBT khác và các tổ chức tư nhân, chính quyền sở tại để đẩy mạnh hoạt động du lịch trong khu vực.

2.4. Tiêu chuẩn về duy trì tính toàn vẹn văn hóa, bản sắc địa phương và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống

2.4.1 Nâng cao nhận thức của cộng đồng và du khách về gìn giữ bản sắc địa phương.

2.4.2 Tài sản văn hóa có ý nghĩa đối với cộng đồng địa phương và những truyền thống văn hóa có giá trị được xác định, ghi chép và chuyển đến cộng đồng có liên quan.

2.4.2 Có chương trình thực hiện, tăng cường và duy trì truyền thống văn hóa địa phương đối với việc bảo vệ toàn vẹn bản sắc và giá trị văn hóa.

2.4.3 Tuân thủ và đảm bảo thực hiện tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật có liên quan để bảo vệ văn hóa và di sản.

2.4.4 Quản lý CBT hỗ trợ duy trì sinh kế và sáng kiến tạo sinh kế thay thế truyền thống.

2.4.5 Có quy tắc ứng xử dành cho khách đến để thông báo với khách về hành vi ứng xử phù hợp trong cộng đồng.

2.4.6 Có quy trình ban hành quyết định của cộng đồng để xác định những tài sản và truyền thống văn hóa nào sẽ được chia sẻ với du khách.

3. Tiêu chuẩn Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường

3.1. Tiêu chuẩn bảo tồn tài nguyên thiên nhiên

3.1.1 Tài nguyên thiên nhiên và các khu vực nhạy cảm với môi trường, có ý nghĩa với cộng đồng được xác định, lên kế hoạch, ghi chép và phê chuẩn bởi cộng đồng có liên quan.

3.1.2 Có quỹ hỗ trợ các chương trình và các hoạt động bảo tồn dựa vào cộng đồng.

3.1.3 Có các chương trình phổ biến các giá trị của tài nguyên thiên nhiên đối với sự tồn tại của cộng đồng địa phương.

3.1.4 Có quy tắc và quy định của địa phương liên quan đến việc bảo vệ và giới thiệu về thiên nhiên.

3.2. Tiêu chuẩn để thúc đẩy các thực hành bền vững về môi trường

trong cộng đồng

3.2.1 Có quỹ hỗ trợ hành động cải thiện môi trường cộng đồng.

3.2.2 Có hệ thống quản lý chất thải rắn phù hợp tại địa phương nhằm áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải hợp vệ sinh (ví dụ làm phân compost).

3.2.3 Sử dụng công nghệ quản lý nước thải tại địa phương phù hợp để giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe con người và tác động đến môi trường.

3.2.4 Việc thực hiện phải đảm bảo chấp hành tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật liên quan đến bảo vệ môi trường.

3.2.5 Không khuyến khích phát sinh chất thải rắn (ví dụ khuyến khích lấy nước sạch vào các loại chai có thể tái sử dụng - thay cho chai dùng một lần).

3.2.6 Có sẵn các chương trình thông tin và giáo dục môi trường cho chủ nhà, du khách và cộng đồng.

3.2.7 Nguồn năng lượng carbon thấp được sử dụng trong khu vực CBT.

3.2.8 Khái niệm không sử dụng đồ nhựa được khuyến khích tích cực áp dụng trong cộng đồng.

4. Tiêu chuẩn khuyến khích sự tương tác giữa các cộng đồng địa phương và khách

4.1. Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

4.1.1 Thông tin về môi trường và văn hóa được đưa vào bài giới thiệu về cộng đồng và các khu vực xung quanh.

4.1.2 Các chính sách và hành động đều bảo đảm an ninh và an toàn cho du khách.

4.1.3 Có Quy tắc ứng xử cho cộng đồng, chủ nhà và khách.

4.1.4 Thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch bằng cách cung cấp thông tin chính xác trong các hoạt động marketing, tiếp thị.

4.1.5 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm một quy trình tiếp nhận thông tin phản hồi của khách sau khi họ trải nghiệm tại CBT.

4.1.6 Có chương trình truyền thông nâng cao nhận thức và giao lưu văn hóa.

4.1.7 Có cơ hội để khách du lịch đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên cộng đồng.

4.1.8 Hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng được đánh giá hàng tuần và báo cáo hàng năm cho các thành viên cộng đồng.

4.1.9 Theo dõi xu hướng thị trường và biến động cho những phát triển trong tương lai để nâng cao trải nghiệm chất lượng cho cả chủ và khách.

4.2. Tiêu chuẩn để đạt được các sản phẩm du lịch cộng đồng bền vững

4.2.1 Giá cả cho khách minh bạch và công bằng, lợi nhuận đủ bù đắp các khoản đầu tư của cộng đồng.

4.2.2 Lợi nhuận được sử dụng để tái đầu tư một cách tích cực cho xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế.

4.2.3 Xác định rõ phân đoạn thị trường mục tiêu và nhu cầu thị trường.

4.2.4 Có sản phẩm, dịch vụ phù hợp và độc đáo tại chỗ để phục vụ nhu cầu thị trường, bảo vệ và làm giàu thêm tài nguyên môi trường và văn hóa, các sản phẩm và dịch vụ.

4.2.5 Có chương trình tiếp thị với mục tiêu và chi phí hiệu quả để thu hút thị trường đã xác định.

5. Tiêu chuẩn chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn

5.1. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương

5.1.1 Hướng dẫn viên được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức, thể chất, sức khỏe và yêu cầu thể lực cho các hoạt động hướng dẫn được đề xuất.

5.1.2 Hướng dẫn viên có hoặc có thể chứng minh cam kết sẽ nâng cao kiến thức về môi trường và văn hóa địa phương; bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.

5.1.3 Hướng dẫn viên hoạt động trong khuôn khổ các tiêu chuẩn và quy định của các tổ chức CBT ASEAN và đã ký kết thực hiện Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên (Phụ lục 2).

5.1.4 Hướng dẫn viên tạo điều kiện để du khách trải nghiệm tiếp cận và cảm nhận môi trường, xã hội và văn hóa nhưng vẫn bảo vệ được tài nguyên thiên nhiên và các giá trị văn hóa.

5.1.5 Hướng dẫn viên được tiếp cận với cơ hội đào tạo và trau dồi năng lực liên tục để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:

- Du lịch bền vững,
- Dẫn giải, truyền tải thông tin,
- Quản lý nhóm,
- Chăm sóc khách hàng/ dịch vụ,
- Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ),
- Sơ cứu ban đầu và an toàn,

- Truyền thông văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương,
- Các vấn đề bảo vệ môi trường,
- Quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và
- Các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT.

5.2. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động

5.2.1 Các hoạt động/tour vận hành trong khuôn khổ mục tiêu, các hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của các tổ chức CBT.

5.2.2 Đảm bảo khách tham gia các hoạt động/tour, vào mọi thời điểm, đều có thể quan sát, thấy được những hướng dẫn của CBT về tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân trong cộng đồng.

5.2.3 Các hoạt động/tour thể hiện rõ các nội dung:

- Hành trình và giá cả liên quan; và
- Văn bản về hệ thống đặt trước dịch vụ (booking system).

5.2.4 Lưu trữ thông tin về tour và các hoạt động của khách, bao gồm cả thời gian đến và quay lại.

5.2.5 Du khách được thông báo về hành trình tour, mức độ khó khăn, nguy hiểm có thể xảy ra, biện pháp phòng ngừa an toàn và các quy định hoặc quy tắc áp dụng đối với hành vi của họ trong hành trình.

5.2.6 Vận hành tour trên cơ sở thu hồi được chi phí và mang lại lợi nhuận cho tổ chức CBT.

5.2.7 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm của họ đối với tour/hoạt động đã tham gia, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi.

5.2.8 Các tour/hoạt động đều tôn trọng và góp phần thúc đẩy, gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên, cung cấp thông tin văn hóa cập nhật và có liên quan.

5.2.9 Thiết kế các tour/hoạt động thú vị, có tính giáo dục, mọi khách đều có thể tham gia, tổ chức tốt, hợp lý và có chủ đề.

5.2.10 Tỷ lệ giữa hướng dẫn (phiên dịch) địa phương với khách không lớn hơn 1: 5-10.

5.2.11 Trường hợp cần thiết, các tour/hoạt động phải được xác định rõ ràng và thỏa thuận bằng văn bản với đơn vị gửi khách, điều hành tour inbound.

5.2.12 Các tour/hoạt động tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch có cơ hội giao lưu văn hóa nâng cao hiểu biết và đóng góp vào các hoạt động địa

phương cùng các thành viên chủ nhà của cộng đồng.

5.2.13 Tour cung cấp dịch vụ phù hợp, chuyên nghiệp và thu hút những thị trường du lịch mục tiêu bằng cách tối ưu chi phí hiệu quả.

6. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống

6.1. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

6.1.1 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức và kinh nghiệm cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương.

6.1.2 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết kỹ thuật chế biến và phục vụ món ăn đảm bảo vệ sinh.

6.1.3 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống (Phụ lục 3).

6.1.4 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn liên quan nhằm mục đích cải thiện các dịch vụ ăn uống.

6.1.5 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống tạo cơ hội trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và khách.

6.1.6 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được tiếp cận với cơ hội đào tạo và trau dồi năng lực liên tục để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:

- Vệ sinh trong chuẩn bị thức ăn,
- Dinh dưỡng bữa ăn và chuẩn bị thực đơn,
- Âm thực truyền thống và kỹ thuật nấu ăn,
- Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ,
- Du lịch bền vững,
- Quản lý nhóm,
- Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ,
- Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ),
- Sơ cứu ban đầu và an toàn,
- Truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương,
- Các vấn đề bảo vệ môi trường,
- Quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và

- Các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT.

6.2. Tiêu chuẩn quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống

6.2.1 Dịch vụ ăn uống được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT.

6.2.2 Thực đơn có sẵn cùng giá kèm theo (nếu phù hợp).

6.2.3 Các bữa ăn được phục vụ vào thời gian thống nhất, xác định thông qua tham vấn giữa những người cung cấp thức ăn, đồ uống và Ban quản lý CBT.

6.2.4 Đồ ăn cung cấp đủ cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.

6.2.5 Thực đơn thay đổi hàng ngày và bao gồm ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi quãng thời gian khách dùng bữa tại CBT.

6.2.6 Sử dụng tối đa thực phẩm tươi, thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm.

6.2.7 Mỗi bữa ăn đều có món tráng miệng và/hoặc các loại trái cây.

6.2.8 Khu vực chế biến và phục vụ món ăn luôn duy trì tình trạng sạch sẽ trong mọi thời điểm.

6.2.9 Các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng (ví dụ làm sạch ngay sau bữa ăn).

6.2.10 Những người làm dịch vụ ăn uống rửa tay bằng xà phòng trong nước sạch trước và thường xuyên trong quá trình chế biến món ăn.

6.2.11 Thực phẩm được lưu trữ trong các hộp sạch, được bảo quản tốt.

6.2.12 Động vật (thú nuôi và các loài gây hại) ở xa ngoài khu vực lưu trữ thực phẩm, nấu nướng và khu vực ăn uống.

6.2.13 Tạo cơ hội cho khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống.

6.2.14 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm ăn uống của họ, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi.

6.2.15 Có thể đáp ứng sở thích ăn kiêng của du khách.

6.2.16 Sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).

7. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng các cơ sở lưu trú

7.1. Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú

7.1.1 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được tuyển chọn dựa trên khả năng phù hợp về nghiệp vụ đối với dịch vụ lưu trú và cơ sở lưu trú của họ phù

hợp với thị trường mục tiêu.

7.1.2 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có sở hữu hoặc có thể chứng minh cam kết sẽ tăng cường khả năng cung cấp dịch vụ lưu trú đạt chất lượng, cùng các trải nghiệm văn hóa, môi trường bản địa theo hướng du lịch bền vững.

7.1.3 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú (Phụ lục 4).

7.1.4 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú cung cấp cơ sở lưu trú an toàn và sạch sẽ, tạo cơ hội cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách.

7.1.5 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn có liên quan nhằm mục đích cải thiện dịch vụ lưu trú (ví dụ Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn Homestay ASEAN).

7.1.6 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được tiếp cận với cơ hội đào tạo và trau dồi năng lực liên tục để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:

- Dịch vụ lưu trú và nghiệp vụ buồng,
- Vệ sinh khi chuẩn bị đồ ăn,
- Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ,
- Du lịch bền vững,
- Quản lý nhóm,
- Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ,
- Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ),
- Sơ cứu ban đầu và an toàn,
- Truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương,
- Các vấn đề bảo vệ môi trường,
- Quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và
- Các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT.

7.2. Tiêu chuẩn quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

7.2.1 Cơ sở lưu trú được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT.

7.2.2 Có hệ thống đặt chỗ cho du khách tới khu vực trung tâm và các cơ sở lưu trú của CBT, được xác định rõ ràng, thể hiện bằng văn bản.

7.2.3 Có hình thức cập nhật thường xuyên thông tin của khách khi họ tới,

đi khỏi và quay lại khu vực trung tâm CBT.

7.2.4 Du khách được thông báo ngay khi tới về các yêu cầu an toàn, an ninh và quy tắc ứng xử.

7.2.5 Các công trình xây dựng với mục đích dành riêng cho khách sử dụng sẽ hấp dẫn và phù hợp, đáp ứng mong đợi của khách du lịch và các tiêu chuẩn an toàn cơ bản.

7.2.6 Có các phòng tắm và phòng vệ sinh, đảm bảo riêng tư và thông gió tốt cho khách sử dụng trong tất cả các cơ sở lưu trú.

7.2.7 Tất cả các cơ sở lưu trú, đặc biệt là phòng tắm và phòng vệ sinh, được vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng và bảo dưỡng hàng ngày.

7.2.8 Các phòng tắm và phòng vệ sinh có thùng đựng nước, đủ nước ngọt sạch, xà phòng và cốc; phòng vệ sinh bao gồm giấy vệ sinh và thùng rác.

7.2.9 Phòng vệ sinh có thể kiểu xí xồm hoặc xí bệt, kiểu xả nước hoặc ủ phân, có tham vấn nhu cầu của khách hàng và tiêu chuẩn của địa phương.

7.2.10 Các khu vực CBT được duy trì trong điều kiện sạch sẽ giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm.

7.2.11 Có thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản giữa chủ nhà và khách.

7.2.12 Có đèn/đuốc sẵn sàng cho khách sử dụng ban đêm trong tất cả các khu lưu trú và các khu vực khác.

7.2.13 Tất cả các cơ sở lưu trú của CBT và các khu vực khách sử dụng có các thủ tục để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách và đồ đạc của họ (du khách sẽ được thông báo ngay khi đến nơi).

7.2.14 Có kế hoạch dự phòng cho các vấn đề xảy đến bất ngờ, gồm cả trường hợp khách bị bệnh hoặc bị thương, khách mất tích hoặc lạc, tử vong, hành vi gây rối hoặc không mong muốn từ khách, tai nạn hoặc thương tích xảy đến với khách hoặc điều kiện thời tiết bất lợi.

7.2.15 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đều có bộ sơ cứu cho khách và nhân viên sử dụng, hàng tuần được kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung.

7.2.16 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT áp dụng tất cả các tiêu chuẩn vệ sinh và sạch sẽ phù hợp, đã nêu trong phần thực phẩm và đồ uống của Bộ tiêu chuẩn này nếu phục vụ ăn uống trong khu vực lưu trú.

7.2.17 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống đề khách phản hồi về các cơ sở lưu trú, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quá trình phản hồi.

7.2.18 Tuỳ công năng yêu cầu, kết cấu công trình xây dựng phục vụ khách phản ánh được phong cách xây dựng truyền thống của địa phương.

7.2.19 Các công trình xây dựng dành cho khách được xác định rõ, tại vị trí có chỉ dẫn theo yêu cầu (nội dung này áp dụng cụ thể cho cơ sở lưu trú cũng như bất kỳ khu vực đặc biệt nào dành cho khách du lịch sử dụng).

7.2.20 Các công trình xây dựng không trang trí bằng động vật hoang dã, trừ trường hợp một phần của một màn trình diễn hoặc một phần của phong tục địa phương.

7.2.21 Cung cấp đủ ánh sáng và thông gió bên trong tất cả các công trình xây dựng dành cho khách sử dụng.

7.2.22 Công trình không nằm trong bán kính 20 mét của bất kỳ diềm đến hấp dẫn về tự nhiên/văn hóa, hoặc một công trình có ý nghĩa nào, trừ khi vị trí đó mang tính lịch sử hoặc vì lý do văn hóa.

7.2.23 Động vật trong trang trại không thể vào công trình khách đang sử dụng.

7.2.24 Bãi đỗ xe và bảng chỉ dẫn luôn sẵn sàng để khách sử dụng và định hướng.

7.2.25 Tất cả những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT được đào tạo về sơ cứu cơ bản và do đó có thể sử dụng bộ dụng cụ sơ cứu.

7.2.26 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đã có hồ sơ đủ điều kiện về phòng cháy và ứng phó khẩn cấp, hiển thị ở những vị trí nổi bật.

7.2.27 Không khí gia đình và trải nghiệm giao lưu văn hóa được nhấn mạnh.

8. Tiêu chuẩn đảm bảo người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT

8.1. Tiêu chuẩn về cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

8.1.1 Các FTOs đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết.

8.1.2 Có văn bản thỏa thuận ghi lại xác định rõ ràng thống nhất giữa các FTOs và Ban quản lý CBT, yêu cầu các FTOs và nhân viên hoạt động theo hướng dẫn và quy định của CBT.

8.1.3 Các FTOs và nhân viên đã ký kết và thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (Phụ lục 5).

8.1.4 Các FTOs là thành viên của một tổ chức nghề nghiệp phù hợp, nếu có.

8.1.5 Các FTOs và nhân viên có sở hữu, hoặc có thể chứng minh cam kết sẽ phát triển kiến thức/nhận thức về du lịch bền vững và cách thức cung cấp các tour du lịch chất lượng liên quan đến trải nghiệm môi trường, văn hóa và sinh kế địa phương.

8.1.6 Các FTOs và nhân viên cung cấp cơ hội an toàn cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách.

8.1.7 Các FTOs cung cấp nhân viên làm việc với cộng đồng, thường xuyên đào tạo về CBT và du lịch sinh thái (ví dụ: một ngày trong một năm /được trả tiền).

8.1.8 Các FTOs hợp tác với các tổ chức bảo tồn di sản thiên nhiên và văn hóa, chính quyền và các tổ chức phi chính phủ tại địa phương khi cần.

8.2. Tiêu chuẩn FTO đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

8.2.1 Các FTOs thể hiện sự tôn trọng các quy định của CBT và có khuyến nghị đối với hành vi trong các khu vực nhạy cảm về môi trường và trong cộng đồng.

8.2.2 Các FTOs và nhân viên có kiến thức và hiểu biết về những đặc trưng của địa bàn CBT và các điều kiện của địa phương.

8.2.3 Các FTOs thể hiện khả năng thực hành quản lý môi trường tốt nhất trong hoạt động của mình (ví dụ, sử dụng các sản phẩm tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu chất thải và tái chế).

8.2.4 Các FTOs giảm thiểu giao thông cơ giới, đặc biệt trong các khu vực CBT.

8.2.5 Các FTOs tham vấn Ban quản lý CBT và cộng đồng nếu có nguy cơ dẫn đến các hoạt động tác động trực tiếp đến môi trường hoặc xã hội.

8.2.6 Các FTOs lấy đi tất cả chất thải rắn phát sinh từ các sản phẩm mang vào khu vực CBT.

8.2.7 Các FTOs cung cấp cho khách những trải nghiệm với thiên nhiên, văn hóa và cộng đồng, tôn trọng và áp dụng chính sách giảm thiểu gây phiền hà.

8.2.8 Các FTOs và nhân viên tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT.

8.2.9 Các FTOs làm việc với cộng đồng để cải thiện các dịch vụ và các sản phẩm cộng đồng qua việc cung cấp thông tin phản hồi của khách hàng.

8.2.10 Các FTOs hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương.

8.2.11 Trong phạm vi lớn nhất có thể, FTOs sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT.

8.3. Tiêu chuẩn FTO hỗ trợ kinh tế địa phương

8.3.1 Các FTOs tối đa hóa việc sử dụng và mua bán các dịch vụ/sản phẩm địa phương và của CBT (ví dụ cơ sở lưu trú, vận chuyển ra vào, các hoạt động, thực phẩm, quà lưu niệm).

8.3.2 Các FTOs có một thỏa thuận hoặc hợp đồng với cộng đồng về các sản phẩm, giá cả và thủ tục của CBT.

8.3.3 Các FTOs tư vấn cho Ban quản lý CBT về các dịch vụ bổ sung tiềm năng sẽ giúp tăng thu nhập cho CBT.

8.3.4 Các FTOs, nhân viên và khách hàng đóng góp, hoặc tham gia vào các công việc phát triển địa phương (ví dụ, các dự án của làng, giáo dục, bảo trì đường bộ của địa phương...).

8.4. Tiêu chuẩn FTO xúc tiến thúc đẩy niềm vui khám phá, kiến thức và sự tôn trọng

8.4.1 Các FTOs phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa/thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của khu vực CBT.

8.4.2 Các FTOs giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách du lịch để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường.

8.4.3 Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, các FTOs giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan với mục tiêu cung cấp những trải nghiệm chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng.

8.4.4 Các FTOs có kiến thức về giá trị văn hóa và thiên nhiên của khu vực CBT, và chuyển giao kiến thức này đến nhân viên của họ, đặc biệt là các hướng dẫn viên và các trưởng đoàn (tour leader).

8.4.5 Các FTOs cung cấp kiến thức/thông tin chính xác trước chuyến đi cho khách về tour du lịch và khu vực CBT, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết.

8.5. Tiêu chuẩn FTO cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng

8.5.1 Các FTOs khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch.

8.5.2 Các FTOs đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ.

8.5.3 Các FTOs thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT.

8.5.4 Các Nhân viên FTO được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả thao tác cấp cứu hồi sức tim phổi (CPR).

8.5.5 Các FTOs có thể chứng minh những nỗ lực của họ trong việc nâng cao chất lượng hoạt động của mình thông qua báo cáo về sự hài lòng của khách

từ các bản điều tra thông tin phản hồi của khách hàng.

9. Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh

9.1 Tiêu chuẩn về các biện pháp an toàn và vệ sinh trong cộng đồng

9.1.1 Thành lập một nhóm thúc đẩy và giám sát việc thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh.

9.1.2 Xác định nhóm mục tiêu để thúc đẩy và đánh giá việc thúc đẩy các biện pháp an toàn và vệ sinh và giám sát việc thực hiện.

9.1.3 Chuẩn bị các tờ rơi và thông báo về các biện pháp của các tổ chức có thẩm quyền.

9.2 Tiêu chuẩn để thực hiện hiệu quả cơ chế quản lý rủi ro

9.2.1 Thành lập một nhóm để phản ứng xử lý kịp thời và hiệu quả trong trường hợp khẩn cấp.

9.2.2 Có cơ chế quản lý rủi ro cho cộng đồng.

9.2.3 Nhiệm vụ và vai trò của các thành viên trong nhóm quản lý rủi ro được xác định rõ ràng.

10. Các tiêu chuẩn thúc đẩy đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng

10.1 Tiêu chuẩn khuyến khích thực hiện các sáng kiến

10.1.1 Thành lập một nhóm làm việc để trình bày việc thực hiện các ý tưởng mới cho các thành viên cộng đồng.

10.1.2 Khuyến khích và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để thực hiện các ý tưởng mới.

10.2 Tiêu chuẩn để có kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ

10.2.1 Cung cấp đào tạo về sử dụng hệ thống số và công nghệ cho các thành viên cộng đồng.

10.2.2 Khuyến khích sử dụng và cập nhật công nghệ của ban quản lý vận hành cộng đồng.

10.2.3 Đánh giá và giám sát việc sử dụng công nghệ trong cộng đồng nhằm cải thiện quản lý vận hành kỹ thuật số.

10.3 Tiêu chuẩn để phát triển kỹ năng tốt hơn

10.3.1 Cung cấp các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng và đào tạo lại kỹ năng (ví dụ đổi mới, kỹ năng khởi nghiệp và công nghệ mới).

10.3.2 Thúc đẩy và khuyến khích các thành viên trong cộng đồng học nghề và học lên cao.

10.4 Tiêu chuẩn để đảm bảo sự sáng tạo và những sáng tạo mới

10.4.1 Các kế hoạch khuyến khích các sáng kiến và sáng tạo mới tồn tại trong cộng đồng.

10.4.2 Tổ chức các cuộc thi và giải thưởng cho sự sáng tạo và ý tưởng mới trong cộng đồng.

PHỤ LỤC 1

QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CBT ASEAN ĐỐI
VỚI CÁC THÀNH VIÊN



Phụ lục 1 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) các kỹ thuật quản lý nhóm/khách, (2) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), và (3) sơ cứu ban đầu và an toàn.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa cập nhật, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

- Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình và thực hiện vai trò mẫu cho các thành viên khác trong cộng đồng.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên khác của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

- Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

- Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

- Nếu yêu cầu, tôi sẽ mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân khi tương tác với khách tham quan.

- Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

- Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi những gì bất hợp pháp.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong khi hoạt động (trừ khi và nếu phù hợp với văn hóa).

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

PHỤ LỤC 2

QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CBT ASEAN ĐỐI
VỚI CÁC HƯỚNG DẪN VIÊN



Phụ lục 2 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên

Tôi sẽ tuân thủ quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt là trong việc thuyết trình khi hướng dẫn;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng thông qua việc tăng cường hiểu biết cùng các hoạt động giáo dục về môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên cho du khách và cộng đồng sở tại;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đảm bảo chất lượng các tour và các hoạt động của khách

Thông tin tóm tắt về khách

- Tôi sẽ thông báo cho khách về lịch trình tour/hoạt động, mức độ khó khăn nguy hiểm có thể xảy ra và những phòng ngừa cần lưu ý để đảm bảo an toàn;
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách những quy định hoặc quy tắc ứng xử họ cần áp dụng trong quá trình đi tour.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách về cơ hội tham gia vào quy trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.

Nội dung Tour/hoạt động

- Tôi sẽ đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện được thiết kế mang cho khách niềm vui, có ý nghĩa giáo dục, có sự tham gia của khách, được tổ chức tốt với các bên liên quan và có chủ đề.

- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và bảo tồn/gìn giữ môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên của địa phương.
- Để giảm thiểu các tác động tiêu cực, tôi sẽ thực hiện những nỗ lực cần thiết để đảm bảo rằng mọi lúc, khách, có thể quan sát thấy được các hướng dẫn mà CBT đã thông qua về tương tác với môi trường văn hóa, tự nhiên và con người của cộng đồng.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ bao gồm phần thuyết trình với những thông tin về văn hóa cộng đồng và khu vực xung quanh.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tăng cường hiểu biết và giáo dục cho du khách và cộng đồng sở tại về môi trường văn hóa và tự nhiên.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và có các cơ hội giao lưu văn hóa, đóng góp cho các hoạt động của địa phương cùng các thành viên của cộng đồng sở tại.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ triển khai quản lý chất thải trong thực tế, trong đó áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

Kết thúc Tour/hoạt động

- Tôi sẽ mời khách tham gia vào quá trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.
- Tôi sẽ khuyến khích du khách tham gia các tour /hoạt động khác của CBT.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ kết thúc tour/hoạt động với bài trình bày về niềm tự hào của mình được đại diện giới thiệu về cộng đồng và mong muốn du khách có một kỳ nghỉ thú vị trong cộng đồng và những ngày còn lại trong chuyến thăm/kỳ nghỉ của họ.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với Hướng dẫn viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

PHỤ LỤC 3



QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CBT ASEAN ĐỐI VỚI NHỮNG NGƯỜI CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Phụ lục 3 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

Tôi sẽ tuân thủ quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ ăn uống;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và trình diễn cho khách xem các cách chế biến món ăn truyền thống;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ ăn uống có chất lượng

Cung cấp bữa ăn

- Tôi sẽ cung cấp bữa ăn cho khách đến CBT vào những thời gian đã thống nhất xác định qua tham vấn với Ban quản lý CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tư vấn trước cho khách về giá các bữa ăn.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đáp ứng sở thích ăn kiêng của khách.
- Tôi sẽ cung cấp đủ đồ ăn cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ sử dụng tối đa thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).
- Tôi đảm bảo sẽ thay đổi thực đơn hàng ngày để quảng bá cho món ăn và phong tục truyền thống địa phương và cung cấp đa dạng cho du khách.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ nhấn mạnh món ăn và phong tục truyền thống địa phương bằng cách cung cấp ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi thời điểm khách dùng bữa.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ cung cấp món tráng miệng và/hoặc trái cây trong thực đơn mỗi bữa ăn.
(Bắt buộc)

Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh

■ Tôi sẽ đảm bảo động vật được giữ cách xa ngoài nơi lưu trữ thực phẩm, nấu ăn và khu vực ăn uống.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ đảm bảo nước được xử lý hoặc đun sôi luôn có sẵn để sử dụng trong chế biến món ăn (ví dụ như rửa rau sống làm salad) và luôn sạch sẽ.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ đảm bảo nước sạch và xà phòng luôn có sẵn trong khu vực chế biến món ăn.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ thường xuyên rửa tay bằng xà phòng trước khi chế biến món ăn và trong khi nấu ăn.
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ đảm bảo khu vực nấu ăn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ (ví dụ làm sạch ngay sau mỗi hoạt động chế biến món ăn).
(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ đảm bảo các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng.
(Bắt buộc)

Trao đổi kinh nghiệm

■ Tôi đảm bảo sẽ tạo cơ hội để khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống.

■ Tôi sẽ khuyến khích khách du lịch chia sẻ công thức và kỹ thuật nấu ăn với tôi.

■ Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

PHỤ LỤC 4



QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CBT ASEAN ĐỐI VỚI NHỮNG NGƯỜI CUNG CẤP CƠ SỞ LƯU TRÚ

Phụ lục 4 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú

Tôi sẽ tuân thủ quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; (Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình; (Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và giới thiệu cho khách được trải nghiệm phong cách sống của cộng đồng thông qua các dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; (Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách; (Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng các dịch vụ lưu trú hướng dẫn. (Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ lưu trú có chất lượng

- Tôi sẽ duy trì một hệ thống đặt phòng cho du khách trong đó cập nhật thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại cơ sở lưu trú của tôi. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ tạo cơ hội cho du khách có những trải nghiệm giao lưu văn hóa vui vẻ, bao quát được cuộc sống gia đình và cộng đồng. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp các thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản với khách của tôi. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ duy trì khu vực cơ sở lưu trú của tôi luôn trong điều kiện an toàn, giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo vật nuôi của mình đều khỏe mạnh. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ duy trì một phương tiện giao tiếp hiệu quả (ví dụ điện thoại di động) với một bên thứ ba chịu trách nhiệm trong trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ không trang trí bằng động vật hoang dã tại cơ sở lưu trú dành cho khách trừ khi đó là một phần của phong tục tập quán.
- Tôi sẽ đảm bảo cung cấp đủ ánh sáng và thông gió trong các khu vực dành cho

khách sử dụng.

(Bắt buộc)

Các khu vực dành cho khách ngủ

- Tôi sẽ đảm bảo các khu vực dành cho khách ngủ luôn sẵn sàng trong mọi thời điểm.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo khu vực dành cho khách ngủ đều được thiết kế cho phép có sự riêng tư (ví dụ phân khu riêng).

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ giữ khu vực dành cho khách ngủ sạch sẽ và gọn gàng bằng cách phục vụ hàng ngày.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ cung cấp trải giường, chăn, chiếu sạch cho mỗi lượt khách mới.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ cung cấp 'món quà' chào mừng (ví dụ đồ thủ công sản xuất tại địa phương) và thể hiện truyền thống hàng ngày của địa phương (ví dụ hoa, trái cây).

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ cung cấp một màn chống muỗi sạch cho khách sử dụng khi cần thiết và thường xuyên phun thuốc để giảm thiểu côn trùng gây bệnh.

(Bắt buộc)

Phòng tắm và phòng vệ sinh

- Tôi sẽ bố trí trong phòng tắm và phòng vệ sinh đảm bảo riêng tư, thông gió tốt, có đủ bình hoặc bồn chứa nước sạch, xà phòng, cốc, giấy vệ sinh và thùng rác.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ làm vệ sinh phòng tắm/phòng vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng hàng ngày.

(Bắt buộc)

- Nếu cung cấp thực phẩm hoặc bữa ăn, tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu vệ sinh được xác định trong Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ cung cấp và có thể sử dụng bộ sơ cứu dành cho khách và hàng tuần kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung để sẵn sàng sử dụng.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ cung cấp đèn/đuốc cho khách sử dụng ban đêm.

(Bắt buộc),

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

PHỤ LỤC 5



QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CBT ASEAN ĐỐI VỚI NHỮNG NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN (FTO)

Phụ lục 5 - Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (FTO)

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) du lịch bền vững, (2) các kỹ thuật quản lý nhóm, (3) chăm sóc/phục vụ khách, (4) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), (5) sơ cứu ban đầu và an toàn và (6) các vấn đề văn hóa và môi trường.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, các truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa cập nhật, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tìm tòi để cải thiện kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của mình nhằm cải tiến chất lượng các trải nghiệm của du khách.

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

- Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

- Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

- Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

- Nếu thích hợp, tôi sẽ luôn mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân vào mọi thời điểm tương tác với khách tham quan.

- Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm (ví dụ sử dụng radio cầm tay, điện thoại di động, pháo sáng hoặc các phương tiện thu hút sự chú ý khác) trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

- Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu, ma túy hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong suốt chuyến thăm tổ chức CBT của tôi.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và tất cả các hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi đối với tổ chức CBT

- Tôi sẽ tuân theo các quy tắc, quy định và yêu cầu thực tế của cộng đồng địa phương.
(Bắt buộc)
- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thể hiện sự ủng hộ tổ chức CBT và cộng đồng bằng cách sử dụng tối đa các dịch vụ của CBT và tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ phát huy kiến thức và hiểu biết về địa bàn cụ thể của CBT và các điều kiện của địa phương, đặc biệt là giá trị văn hóa và thiên nhiên, và chuyển giao kiến thức này tới các khách hàng và nhân viên đồng nghiệp của tôi, đặc biệt là các hướng dẫn viên và trưởng đoàn tour.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tôn trọng các truyền thống của cộng đồng, các quy định và yêu cầu của CBT đối với sử dụng các khu vực nhạy cảm về môi trường và quy tắc ứng xử trong cộng đồng.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ theo dõi và cung cấp thông tin phản hồi cho Ban quản lý CBT về các hoạt động sử dụng tài nguyên cộng đồng được chấp nhận trên phương diện đạo đức và bền vững về mặt sinh thái.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ lấy đi tất cả các chất thải rắn mà khách hàng của tôi tạo ra từ những sản phẩm tôi mang vào khu vực CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ hạn chế tối đa sử dụng giao thông cơ giới, đặc biệt là ở các khu vực CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của các điểm đến.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường.
(Bắt buộc)

Đối với người điều hành FTO/chủ sở hữu của CBT

- Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, tôi sẽ giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan và mục tiêu cung cấp những trải nghiệm có chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương.
- Tôi sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tích cực khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thực hiện công việc kinh doanh của mình với các hành vi trung thực và có đạo đức.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo các nhân viên được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả thao tác cấp cứu hồi sức tim phổi (CPR).
- Tôi có hệ thống nhận thông tin phản hồi của khách hàng tại chỗ sau chuyến đi và sẽ cung cấp báo cáo tóm tắt cho Ban quản lý CBT sau mỗi chuyến đến CBT.
- Tôi sẽ duy trì làm thành viên của một tổ chức du lịch chuyên nghiệp có liên quan, nếu có.
(Bắt buộc)
- Trong phạm vi lớn nhất có thể, tôi sẽ sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT.
- Tôi sẽ cung cấp cho khách thông tin chính xác về tour du lịch và khu vực CBT trước chuyến đi, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết khi ở trong khu vực CBT.
- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người người điều hành du lịch thân thiện (FTO) này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.
(Bắt buộc)



II

TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG – DANH MỤC ĐÁNH GIÁ

II. Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng – Danh mục Đánh giá

1. Khái niệm, định nghĩa và các nguyên tắc CBT

1.1 Khái niệm CBT

Về khái niệm quốc tế, đây là một ngành kinh tế du lịch, trong đó chủ yếu là những người kinh doanh nhỏ cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho khách du lịch. Du lịch cộng đồng (CBT) là một hình thức du lịch hướng đến trao quyền cho cộng đồng quản lý phát triển du lịch nhằm đạt được quyền lợi cộng đồng, gồm phát triển bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường. Do đó, CBT không chỉ liên quan đến sự hợp tác đôi bên cùng có lợi giữa các đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng, mà còn liên quan đến hỗ trợ của cộng đồng (bên trong và bên ngoài) đối với các đơn vị kinh doanh du lịch nhỏ, cam kết cung cấp hỗ trợ cho các dự án cộng đồng nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống.

CBT trao quyền cho cộng đồng địa phương xác định và bảo đảm tương lai kinh tế-xã hội của họ thông qua các hoạt động thu phí dịch vụ, thường là trình diễn và tôn vinh nét đẹp truyền thống và lối sống của địa phương; bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và văn hóa; thúc đẩy sự tương tác giữa chủ nhà và khách một cách bình đẳng và đôi bên cùng có lợi. CBT thường phục vụ cho thị trường ngách như du lịch khám phá, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp... sử dụng các sản phẩm và dịch vụ địa phương, mang lại lợi ích kinh tế khi tham gia vào du lịch.

1.2 Định nghĩa CBT

Du lịch cộng đồng (CBT) là hoạt động du lịch do cộng đồng sở hữu và điều hành, được quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng, góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua việc hỗ trợ sinh kế bền vững, bảo vệ truyền thống văn hóa-xã hội có giá trị và các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa.

1.3 Nguyên tắc CBT

Theo định nghĩa trên, CBT cần phải:

1. Có sự tham gia và trao quyền cho cộng đồng quản lý và ra quyết định.
2. Thiết lập quan hệ đối tác với các bên liên quan.
3. Nhận được sự công nhận của các cơ quan có liên quan.
4. Nâng cao chất lượng cuộc sống và phúc lợi xã hội.
5. Thiết lập cơ chế chia sẻ lợi ích công bằng và minh bạch.
6. Phát triển các chuỗi cung ứng địa phương.
7. Tôn vinh và bảo tồn bản sắc văn hóa và truyền thống của địa phương.
8. Nâng cao ý thức của cộng đồng tăng cường bảo vệ môi trường để phát triển bền vững.
9. Tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và phẩm giá con người.
10. Vận hành theo hướng tự chủ về tài chính.

Những nguyên tắc này đã được tích hợp và thể hiện thành các tiêu chí thực hiện trong tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN.

2. Khái niệm Danh mục đánh giá CBT

2.1 Mục tiêu và Hướng dẫn sử dụng bảng Danh mục đánh giá

Bảng danh mục đánh giá Tiêu chuẩn du lịch Cộng đồng ASEAN (CBT) dựa trên tiêu chuẩn CBT ASEAN. Mục tiêu của Danh mục đánh giá này là hỗ trợ đánh giá hoạt động và thành tựu của tổ chức CBT trong khu vực ASEAN. Đánh giá dựa trên mức độ đáp ứng các yêu cầu chất lượng quy định trong Tiêu chuẩn CBT ASEAN.

Bảng Danh mục đánh giá là một công cụ thiết thực cho các Ban quản lý CBT, các cộng đồng và các thẩm định viên để đánh giá hiện trạng của một tổ chức CBT và để xác định khả năng đơn vị đó đạt yêu cầu là một tổ chức CBT ASEAN. Do là một công cụ để chứng nhận, Danh mục đánh giá có thể được các Ban quản lý CBT và những người cung cấp sản phẩm sử dụng thành một bản tự kiểm tra quản lý để đánh giá nhanh các dịch vụ du lịch hiện có của họ và có những hành động cần thiết để nâng cao chất lượng hoạt động CBT của đơn vị.

2.2 Phạm vi của Danh mục đánh giá CBT ASEAN

Bộ tiêu chuẩn CBT và Danh mục đánh giá đưa ra các tiêu chí bao trùm đối với công tác phối hợp quản lý các sản phẩm du lịch do cộng đồng cung cấp dưới hình thức một tổ chức Ban quản lý CBT. Các tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể đã được ASEAN thông qua liên quan tới tổ chức CBT (ví dụ như tiêu chuẩn Homestay ASEAN) trở thành bộ phận cấu thành nên Tiêu chuẩn CBT.

Mục đích của tiêu chuẩn không phải là để loại trừ các cộng đồng nằm ngoài tổ chức du lịch cộng đồng ASEAN được công nhận, mà là nhằm hướng dẫn các cộng đồng về chất lượng dịch vụ cần thiết để đảm bảo khách du lịch có thể được hưởng chất lượng và dịch vụ ở mức độ mà họ kỳ vọng thống nhất trong khối ASEAN.

Quy tắc ứng xử

Trong Tiêu chuẩn có 05 bộ Quy tắc ứng xử áp dụng cho các thành viên của CBT, hướng dẫn viên, các tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ ăn uống, lưu trú, điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 1-5).

2.3 Các định nghĩa sử dụng trong Danh mục đánh giá

Nhóm Tiêu chí (xem dưới đây) và tiêu chí cụ thể là những tình huống hoặc những kết quả mong muốn cho một tổ chức CBT. Tập hợp mỗi nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể được xác định bằng cách đánh giá các chỉ số yêu cầu (xem dưới đây). Việc đánh giá các chỉ số yêu cầu căn cứ vào nhận xét các mức độ đạt được.

Cơ sở lưu trú	Bất kỳ công trình và khu vực xung quanh nào trong phạm vi CBT khu vực CBT dành cho khách sử dụng.
Người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách tới khu vực CBT, gồm cả nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay), những người đã cam kết thực hiện Quy tắc

ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT (Phụ lục 4).

Cơ quan Quản lý CBT	Một tổ chức ở mỗi nước ASEAN được chính phủ trao trách nhiệm hỗ trợ các tổ chức CBT và quản lý, đánh giá chất lượng CBT. Tổ chức này có thể là cơ quan du lịch của Chính phủ, Tổ chức Du lịch Quốc gia.
Khu vực trung tâm CBT	Một khu vực hoặc ngôi nhà để đón khách và thực hiện chức năng hành chính của tổ chức CBT.
Ban quản lý CBT	Viết tắt của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, trong đó bao gồm các thành viên CBT do cộng đồng bầu ra để đại diện cho lợi ích của họ trong các CBT, phối hợp và quản lý các hoạt động liên quan.
Người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ ăn uống cho du khách đến CBT, những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT (Phụ lục 3).
Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Người điều hành du lịch có trách nhiệm, là người: (1) đưa khách du lịch tới CBT; (2) thể hiện quan tâm tới sự bền vững đối với thiên nhiên và văn hóa của khu vực CBT; (3) hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương; và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 5).
Hướng dẫn viên của CBT	Thành viên CBT cung cấp các tour du lịch và các hoạt động dành cho du khách tới CBT và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các Hướng dẫn viên của CBT (Phụ lục 2).
Tổ chức CBT	Bất cứ một hoạt động hoặc nhóm các hoạt động được thực hiện bởi các thành viên CBT và quản lý bởi Ban quản lý CBT.
Các thành viên của CBT	Các thành viên của một cộng đồng tham gia vào các hoạt động của Ban quản lý CBT và là những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các thành viên của CBT (Phụ lục 1).
Các bên tham gia CBT	Bất kỳ cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng hoặc có thể bị ảnh hưởng bởi tổ chức CBT.
Tiêu chí (Nhóm tiêu chí)	Đầu ra mong muốn hoặc điều kiện của việc vận hành CBT có thể đánh giá được. Nhóm tiêu chí có thể chia ra thành các tiêu chí cụ thể để đề xuất các mục tiêu và các điều kiện cần hoàn thành nhằm đạt được đầu ra như mong muốn.

Mức phù hợp	Mức điểm thể hiện mức độ đáp ứng yêu cầu đã công bố.
Bằng chứng	Chứng minh rằng một chỉ số CBT đang đạt được. Bằng chứng có thể gồm các biện pháp định lượng (ví dụ mức độ lợi nhuận được xác định trong một báo cáo tài chính có thể gợi ý về thành tựu kinh tế của một hoạt động CBT); hoặc các biện pháp định tính (ví dụ: các mức hỗ trợ cộng đồng có thể gợi ý về thành tựu xã hội của một hoạt động CBT).
Cơ quan du lịch Chính phủ	Cơ quan quản lý du lịch cấp cao nhất do mỗi nước thành viên ASEAN thành lập nên (ví dụ Bộ, Tổng cục, Cục, cơ quan Du lịch quốc gia...).
Chỉ số yêu cầu	Một điều kiện cho một nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể của CBT
Thẩm định viên độc lập	<p>Một cá nhân được Cơ quan Quản lý CBT bổ nhiệm, nhưng không phải từ phía chính phủ, nhằm mục đích thẩm định CBT xem có phù hợp với các tiêu chuẩn của CBT ASEAN hay không. Họ có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan Quản lý CBT công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan. Thẩm định viên độc lập cần có trình độ chuyên môn du lịch phù hợp và kinh nghiệm ít nhất 10 năm trong lĩnh vực du lịch.</p> <p>Các Thẩm định viên độc lập sẽ được đào tạo về các Tiêu chuẩn và quy trình chứng nhận CBT ASEAN.</p> <p>Thẩm định viên độc lập có thể được hỗ trợ bởi một đại diện của chính phủ để đảm bảo các văn bản luật và quy định có liên quan áp dụng cho CBT đang xem xét là phù hợp.</p>
Thước đo	Công cụ phản ánh trạng thái của một chỉ số yêu cầu CBT. Một thước đo có thể định lượng (ví dụ, đếm số lượng so với điểm chuẩn) hoặc định tính (ví dụ, chất lượng và mức độ của hệ thống và thủ tục để đảm bảo quản lý hiệu quả).

2.4 Yêu cầu ban đầu bắt buộc để được chứng nhận đạt tiêu chuẩn CBT ASEAN

Một tổ chức CBT trong khu vực ASEAN muốn được thẩm định và chứng nhận cần đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a. Có Ban quản lý CBT thông qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng bên ngoài cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng; và
- b. Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án; và

- c. Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và
- d. Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn (sử dụng bản danh mục đánh giá); và
- e. Tổ chức CBT được cơ quan quản lý du lịch quốc gia của nước sở tại đăng ký đề cử, dựa trên hồ sơ tự đánh giá; và
- f. Tổ chức CBT đã được đăng ký hoặc đã hoạt động ít nhất một năm; và
- g. Tổ chức CBT đã được Chính quyền, cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá.

3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng theo Tiêu chuẩn CBT

Để đánh giá chất lượng và hiện trạng của các Tổ chức CBT, Tiêu chuẩn CBT ASEAN thể hiện thành bản Danh mục đánh giá (Checklist). Danh mục đánh giá được chia thành 10 nhóm tiêu chí, 29 tiêu chí cụ thể và 188 chỉ số yêu cầu. 98 chỉ số là yêu cầu tối thiểu, 54 là yêu cầu nâng cao và 36 là yêu cầu thực hành tốt nhất (Bảng 1). Chúng được sử dụng trong quy trình cấp chứng nhận ASEAN. Hy vọng rằng tổ chức CBT sẽ tìm cách thực hiện ngày càng đầy đủ các yêu cầu.

Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN

Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số			
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số
1 Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	5	2	0	7
	1.2 Thành lập hợp pháp	2	0	0	2
	1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	5	2	1	8
	1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	14	6	2	22
2 Đóng góp cho xã hội và chất lượng cuộc sống	2.1 Duy trì nhân phẩm	2	1	1	4
	2.2 Chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí	1	1	1	3
	2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực	2	1	1	4
	2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống	4	2	2	8
	Tổng điểm nhóm	9	5	5	19
3 Đóng góp cho bảo tồn và thúc đẩy môi trường bền vững	3.1 Tài nguyên thiên nhiên được bảo tồn	1	2	1	4
	3.2 Thúc đẩy thực hành bền vững về môi trường	4	1	3	8
	Tổng điểm nhóm	5	3	4	12
4 Khuyến khích sự tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách	4.1 Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	2	3	4	9
	4.2 Tính bền vững của sản phẩm du lịch cộng đồng	1	1	3	5
	Tổng điểm nhóm	3	4	7	14
5 Chất lượng tour	5.1 Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương	3	1	1	5

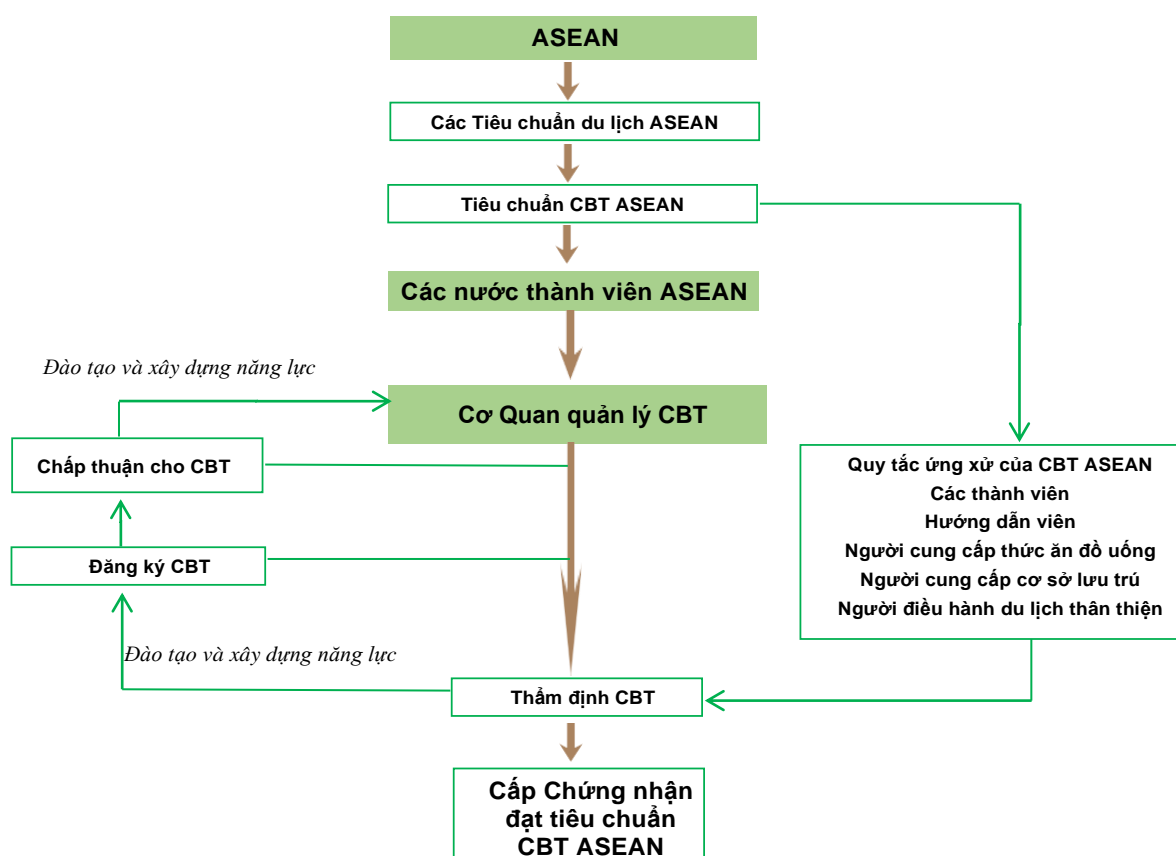
Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số			
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số
du lịch và dịch vụ hướng dẫn	5.2 Quản lý đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động	5	4	4	13
	Tổng điểm nhóm	8	5	5	18
6 Chất lượng dịch vụ ăn uống	6.1 Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	3	2	1	6
	6.2 Quản lý đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	12	3	1	16
	Tổng điểm nhóm	15	5	2	22
7 Chất lượng các cơ sở lưu trú	7.1 Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú	4	1	1	6
	7.2 Quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng	16	10	1	27
	Tổng điểm nhóm	20	11	2	33
8 Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	8.1 Cam kết với lý tưởng của CBT	4	2	2	8
	8.2 Đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên	4	5	2	11
	8.3 Hỗ trợ kinh tế địa phương	2	1	1	4
	8.4 Quảng bá và thúc đẩy những niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng	3	2	0	5
	8.5 Cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	15	12	6	33
9 An toàn và vệ sinh trong cộng đồng	9.1 Đảm bảo các biện pháp an toàn và vệ sinh trong cộng đồng	1	1	1	3
	9.2 Thực hiện cơ chế quản lý rủi ro hiệu quả	1	1	1	3
	Tổng điểm nhóm	2	2	2	6
10 Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng	10.1 Khuyến khích thực hiện các sáng kiến	2	0	0	2
	10.2 Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ	1	1	1	3
	10.3 Phát triển các kỹ năng tốt hơn	2	0	0	2
	10.4 Đảm bảo sự sáng tạo và những sáng tạo mới	2	0	0	2
	Tổng điểm nhóm	7	1	1	9
Tổng cộng		98	54	36	188

4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT

Việc áp dụng Tiêu chuẩn CBT ASEAN cho các tổ chức CBT cụ thể liên quan đến việc đăng ký và được chấp thuận bởi một Cơ quan Quản lý CBT trong nước và cấp Chứng nhận, dưới danh hiệu của ASEAN, thông qua Tổ chức Du lịch Quốc gia (Hình 1).

Mỗi quy trình nhằm khuyến khích nghiên cứu và cải thiện hiện trạng. Mỗi yếu tố của quy trình liên quan đến việc đánh giá hiện trạng các chỉ số của tiêu chí; kết quả đánh giá thể hiện tổ chức CBT phù hợp với các tiêu chuẩn CBT ASEAN. Dù cho tự đánh giá hay thông qua một thẩm định viên độc lập. Một yếu tố quan trọng của quy trình này là Thành viên của Cộng đồng (và những người khác) phải đáp ứng các Quy tắc ứng xử. Các Quy tắc này chỉ ra những hành vi các cá nhân cần áp dụng để đáp ứng những lý tưởng của CBT và đóng góp vào hiện trạng tổng thể của tổ chức CBT.

Hình 1. Tóm tắt quy trình cấp Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn CBT ASEAN

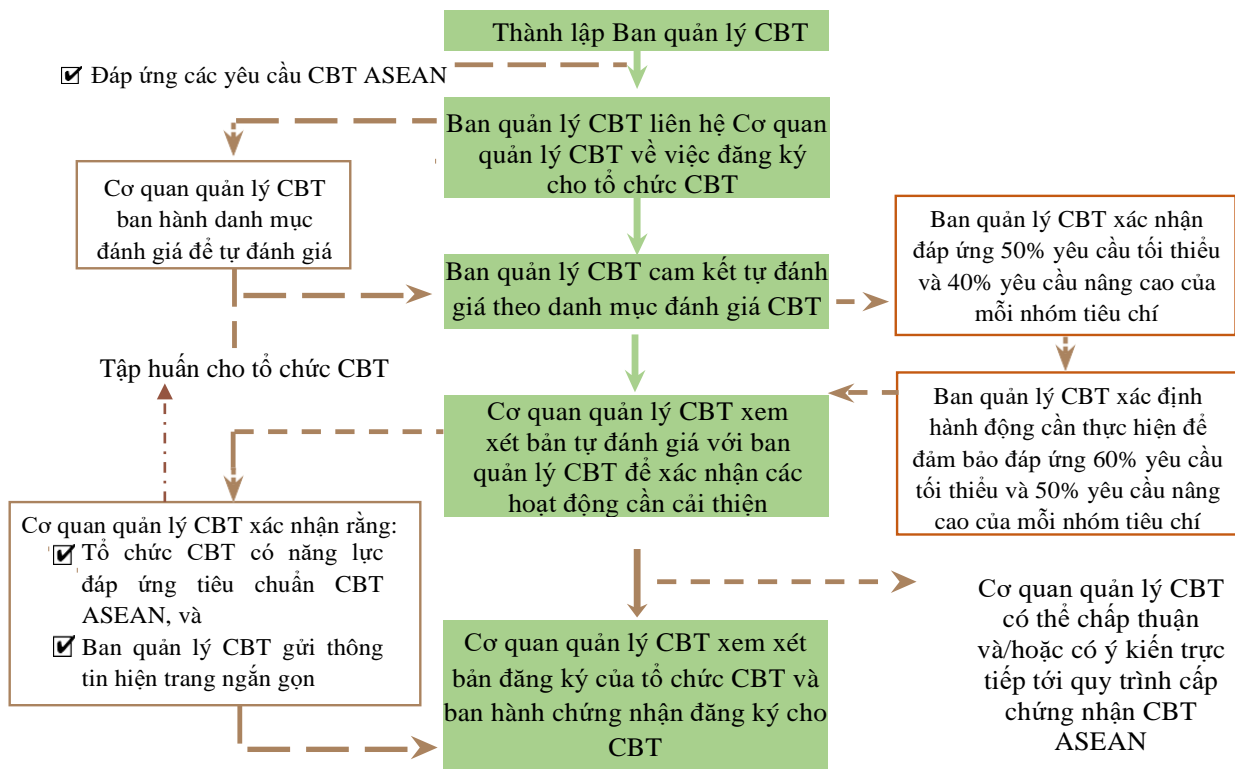


4.1 Quy trình đăng ký của tổ chức CBT

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận đăng ký chính thức khi đạt ít nhất 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí (Hình 2). Việc đăng ký được

hoàn thành thông qua hồ sơ tự đánh giá của Ban Quản lý CBT, với sự hỗ trợ của Cơ quan Quản lý CBT nếu có yêu cầu. Việc đánh giá thẩm định được thực hiện ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có nhiều dịch vụ liên quan (ví dụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), mỗi dịch vụ phải đáp ứng được 50% các yêu cầu trước khi đăng ký. Các tổ chức CBT có thể tiến hành đề nghị chấp thuận đăng ký hoặc cấp chứng nhận nếu thực trạng đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu.

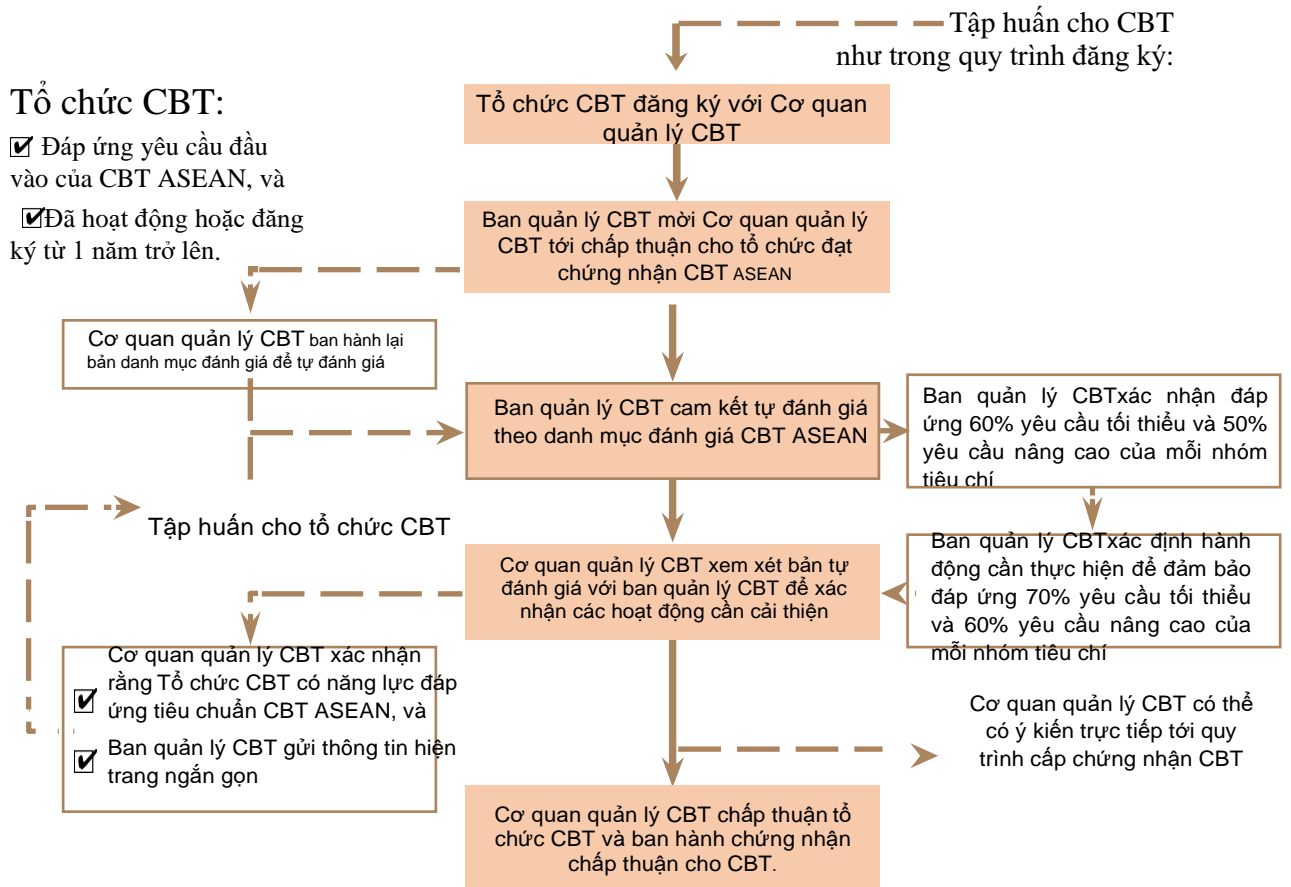
Hình 2 Quy trình đăng ký của tổ chức CBT



4.2 Quy trình chấp thuận cho tổ chức CBT

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận để tiến tới cấp chứng nhận đủ tiêu chuẩn CBT ASEAN khi tổ chức CBT đạt hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí (Hình 3). Việc chấp thuận được hoàn thành thông qua hồ sơ tự đánh giá của Ban Quản lý CBT, với sự hỗ trợ của Cơ quan Quản lý CBT nếu có yêu cầu. Việc đánh giá thẩm định được áp dụng ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có nhiều dịch vụ liên quan (ví dụ, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), phải đáp ứng được hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao. Các tổ chức CBT có thể tiến tới bước đề nghị chấp thuận cấp chứng nhận nếu thực trạng đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu.

Hình 3 Quy trình tiến tới chấp thuận cho tổ chức CBT

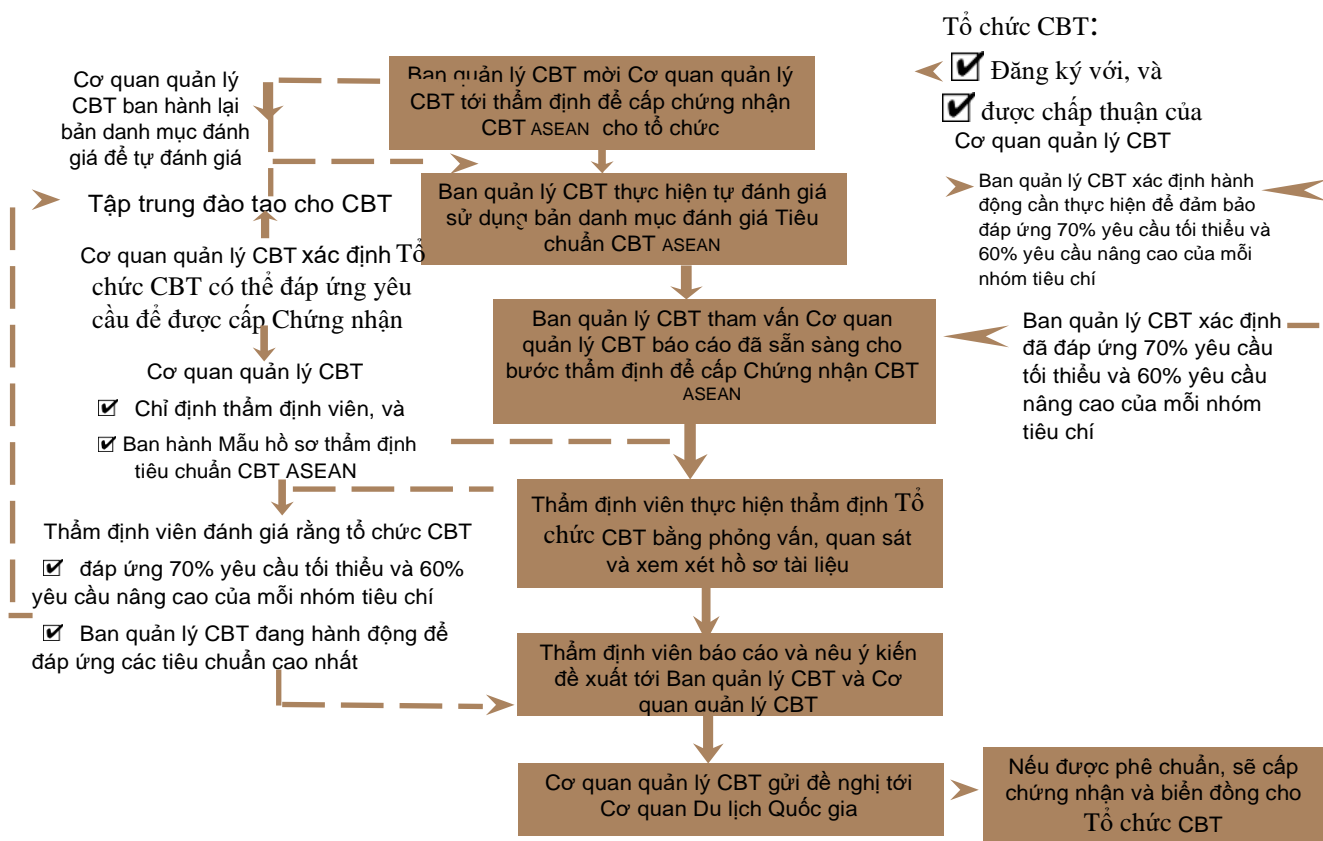


4.3 Quy trình cấp Chứng nhận CBT ASEAN

Tổ chức CBT được Cơ quan du lịch Chính phủ chứng nhận căn cứ đề nghị của cơ quan Quản lý CBT trong nước và bản thẩm định đánh giá đáp ứng tiêu chuẩn CBT ASEAN đối với tất cả các dịch vụ mà tổ chức CBT được chấp thuận đã cung cấp (Hình 4). Một thẩm định viên độc lập và một đại diện Cơ quan Quản lý CBT sẽ thực hiện thẩm định cùng Ban Quản lý CBT và báo cáo trực tiếp cho Cơ quan Quản lý CBT kèm theo ý kiến đề xuất của họ. Báo cáo thẩm định cũng được cung cấp cho Ban Quản lý CBT. Việc gửi đề xuất cấp Chứng nhận tới Cơ quan du lịch quốc gia sẽ được thực hiện khi đạt hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí. Kỳ vọng mong muốn là các hoạt động hướng tới đáp ứng được những yêu cầu thực hành tốt nhất nhất. Việc đánh giá thẩm định được áp dụng ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có các dịch vụ liên quan theo cấp số nhân (ví dụ, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), 70% trong số đó phải đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao.

Thẩm định viên độc lập có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan du lịch Chính phủ công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan.

Hình 4 Quy trình cấp Chứng nhận theo tiêu chuẩn CBT ASEAN



5. Thẩm định đánh giá hiện trạng

5.1 Bảng chứng làm căn cứ đánh giá

Việc thẩm định căn cứ vào bằng chứng. Vì vậy, yêu cầu có bằng chứng để xác nhận mỗi chỉ số đạt được. Vì nhiều chỉ số yêu cầu đánh giá chủ quan, nên phải có nhiều hơn một loại bằng chứng. Việc đánh giá khả năng một chỉ số đạt được sẽ căn cứ vào bằng chứng đưa ra.

Các loại thức bằng chứng

Tài liệu	Bằng chứng hồ sơ tài liệu có thể bao gồm các kế hoạch, báo cáo, biên bản các cuộc họp, quy tắc ứng xử đã ký, thủ tục bằng văn bản, hồ sơ thu nhập và chi tiêu, quy định của CBT. Nếu có thể, nên kiểm tra hiệu lực của tài liệu bằng các chứng cứ khác.
Quan sát	Bằng chứng quan sát có thể bao gồm tham dự họp, nhìn thấy các hoạt động duy trì hoặc tham gia vào một tour du lịch hoặc một hoạt động. Nhiều quan sát có thể được hỗ trợ bởi ảnh chụp.
Phỏng vấn	Bằng chứng phỏng vấn liên quan đến những người khác nhau được phỏng vấn cùng khẳng định một chỉ số đạt được. Sự xác thực của thông tin cung cấp cần được hỗ trợ bằng các chứng cứ khác bất cứ nơi nào có thể
Ảnh chụp	Bằng chứng ảnh chụp có thể hỗ trợ cụ thể cho việc quan sát. Tuy nhiên, chúng đặc biệt hữu ích vì ghi lại những sự kiện và các hoạt động thực tế xảy ra không thường xuyên. Chúng cũng có thể chỉ ra sự thay đổi về điều kiện

5.2 Mức độ đạt được các chỉ số yêu cầu

Các chỉ số yêu cầu được đánh giá ở ba mức theo thứ tự: Đáp ứng toàn bộ, đáp ứng một phần, Chưa đáp ứng, cùng với lựa chọn thể hiện “Không áp dụng”.

Đáp ứng toàn bộ	Có đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này.
Đáp ứng một phần	Chưa đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này: cần có thêm bằng chứng
Chưa đáp ứng	Cũng áp dụng trong các trường hợp nhân thêm lên các câu phần kèm theo tổ chức CBT (thí dụ như có hơn 1 nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc hơn 1 hoạt động hướng dẫn). Chỉ số chỉ đạt yêu cầu tối thiểu, trừ phi tất cả các câu phần đều đạt được tiêu chuẩn đề ra.
Không đáp ứng	Chỉ số cần được đánh giá hầu như đáp ứng rất ít. Với các yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất, 80% câu phần cần đạt được tiêu chuẩn đề ra thì mới đánh giá là đáp ứng hoàn toàn. Không có bằng chứng xác định tình trạng đạt được chỉ số: cần có bằng chứng. Chỉ số này không liên quan đến tổ chức CBT đang được thẩm

định.

5.3 Chấm điểm hiện trạng

Thống kê tóm tắt (đếm) được sử dụng để ghi lại điểm số về hiện trạng tổng thể của các tổ chức CBT. Mức đánh giá chỉ số hiện trạng được tổng kết cho từng nhóm tiêu chí và từng tiêu chí cụ thể, được trình bày trong bản tổng hợp danh mục các yêu cầu tối thiểu, yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất. Những bảng này hình thành cơ sở cho tiến trình cấp chứng nhận.

Đăng ký	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Chấp thuận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Cấp chứng nhận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.

5.4 Báo cáo hiện trạng

Cần chuẩn bị sổ tay ghi chép để đánh giá hiện trạng CBT.

Sổ tay Cộng đồng dành cho việc tự đánh giá và yêu cầu chỉ đơn giản đánh dấu vào ô liên quan và tính các dấu đã đánh.

Sổ tay đánh giá thẩm định cũng tương tự, nhưng đòi hỏi có báo cáo trạng thái về bằng chứng được sử dụng để thực hiện đánh giá.

Bảng tính “MS Excel” cần chuẩn bị sẵn để dễ dàng kiểm đếm và tổng kết.

Đối với mỗi tiêu chí cụ thể, các mức độ hiện trạng được tính điểm cho mỗi chỉ số, sau đó đếm tổng điểm số có được (Hình 5).

Hình 5 Ví dụ về tính điểm tiêu chí cụ thể 1.3
Tiêu chí cụ thể 1.3: Quản lý hiệu quả và minh bạch

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Sở hữu và quản lý cộng đồng</i>	Quản lý hiệu quả và minh bạch	<i>Yêu cầu tối thiểu</i>				
		1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1). cho các thành viên CBT ASEAN (Phụ lục 1)	√	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
		1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Yêu cầu nâng cao</i>				
		1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>		<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>
		1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của				
		Tổng số yêu cầu tối thiểu	4	1		
		Tổng số Yêu cầu nâng cao		2		
		Tổng số Yêu thực hành tốt nhất			1	

Kết quả tổng đạt của mỗi tiêu chí cụ thể được đưa vào báo cáo tổng hợp mỗi nhóm tiêu chí (Hình 6)

Hình 6 Ví dụ về bảng tổng hợp Nhóm tiêu chí 1
Tổng hợp đánh giá nhóm tiêu chí 1: Quyền Sở hữu và quản lý cộng đồng

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	3	1	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.2 Thành lập hợp pháp	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao				
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		2		

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	
Tiêu chí 1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	1			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu		11	2	1	
Tổng số Yêu cầu nâng cao		3	2		1
Tổng số Yêu thực hành tốt nhất				1	1

Với tổng thể toàn bộ tổ chức CBT, tổng số điểm của các nhóm tiêu chí được chuyển sang bảng tổng hợp chung (Hình 7).

Hình 7 Ví dụ về bảng tổng hợp điểm của một CBT
Tổng hợp đánh giá chung

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	11	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	3	2		1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	1
Nhóm tiêu chí 2: Đóng góp với xã hội	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	7	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		3	1	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	3	
Nhóm tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		3		
Nhóm tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa các cộng đồng địa phương và khách	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	3	1	1	1

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	8			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	4	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		2	2	1
Nhóm tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	13	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	1	
Nhóm tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	18	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8	3		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			2	
Nhóm tiêu chí 8: Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	12	1	1	2
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8		3	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	1	3	1	1
Tổng số yêu cầu tối thiểu		64	11	2	2
Tổng số Yêu cầu nâng cao		29	14	5	4
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất		4	11	8	4

5.5. Công nhận Kết quả

Mỗi bước của quy trình của một tổ chức CBT được xác định bằng một chứng nhận và cuối cùng là chứng nhận cùng biểu hiệu. Chứng nhận được làm bằng giấy cứng khổ A4 (297mm x 210mm), biểu hiệu chứng nhận được in khắc trên khổ A5 (210mm x 148mm) bằng thép không gỉ.



6. Tiêu chí hiện trạng và các chỉ số yêu cầu đối với CBT

Nhóm Tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng

Tổ chức du lịch cộng đồng sẽ được quản lý bởi các cộng đồng để cải thiện sinh kế của cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1 Tổ chức CBT được quản lý bởi các thành viên cộng đồng thông qua một Ban quản lý thành lập do bầu cử với nhiệm kỳ tối đa 5 năm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2 Tổ chức CBT có một cơ cấu quản lý rõ ràng với vai trò và trách nhiệm đã được nhất trí thông qua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3 Các quy định, quy tắc có liên quan của quốc gia và của tỉnh/thành được những người trực tiếp tham gia hoạt động/vận hành CBT tuân thủ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4 Việc tuyển dụng thành viên của CBT tuân thủ mọi luật lệ và quy định quốc gia hoặc địa phương.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.5 Việc tuyển dụng thành viên của CBT để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể (ví dụ hướng dẫn, lưu trú, thức ăn và đồ uống) được Ban quản lý CBT thực hiện một cách công bằng trên nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.6 Thành viên của CBT được tuyển chọn theo khả năng trình độ phù hợp và cam kết với tổ chức CBT cũng như theo từng vai trò cụ thể.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7 Các cuộc hẹn gặp với thành viên của CBT (hoặc từ chối gặp) phải được sự chấp thuận của Ban quản lý CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				

Tiêu chí cụ thể 1.2: công nhận thành lập hợp pháp

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1 Tổ chức CBT được công nhận bởi các cơ quan quản lý cấp tỉnh và/hoặc cấp quốc gia đã 5 năm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.2 Tổ chức CBT được công nhận và có sự hỗ trợ của cơ quan luật pháp thuộc cộng đồng (ví dụ, hội đồng nhân dân).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Tiêu chí cụ thể 1.3: Có sự quản trị hiệu quả và minh bạch

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).cho các thành viên CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của cá nhân và tập thể CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 1.4: Có quan hệ đối tác hiệu quả

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.1 Có Hướng dẫn tương tác đối với các tổ chức tour du lịch đưa khách quốc tế (inbound tour operator) đến với cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.2 Khi tiến hành các hoạt động, tổ chức CBT tránh tác động đến cộng đồng lân cận.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3 Có văn bản xác định các bên tham gia CBT có liên quan và vai trò đóng góp của họ trong Tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.4 Có thủ tục tham vấn các bên tham gia thường xuyên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5 Có hợp tác với các cộng đồng lân cận.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 2: đóng góp với xã hội

Tổ chức du lịch cộng đồng sẽ có đóng góp đáng kể với xã hội.

Tiêu chí cụ thể 2.1 Duy trì nhân phẩm

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.1 Du lịch tình dục, buôn bán ma túy, buôn người và khai thác lao động trẻ em không được phép, không được hỗ trợ công khai hay bí mật.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.2 Hoạt động CBT thúc đẩy bình đẳng giới và hòa nhập xã hội	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực cho các thành viên có hoàn cảnh khó khăn của cộng đồng được hưởng lợi từ du lịch (bao gồm cả thanh niên trẻ và người cao tuổi).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.4 Hoạt động CBT góp phần cải thiện tình hình cộng đồng đối với các mặt của đời sống (nước sạch, vệ sinh môi trường, năng lượng, giáo dục, y tế).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.2 chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.1 Chia sẻ lợi ích rõ ràng và thống nhất khai hay bí mật.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.2 Có quỹ phát triển cộng đồng được sử dụng cho các sáng kiến mang lại lợi ích cả cộng đồng.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3 Có quy trình về tạo cơ hội bình đẳng đối với các hoạt động có thu nhập				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.1 Các thành viên của cộng đồng địa phương chiếm đa số trong các tổ chức CBT.				
2.3.2 Nguồn cung ứng các sản phẩm và dịch vụ địa phương/trong vùng chiếm đa số trong các tổ chức CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.3 Sản phẩm của cộng đồng địa phương được sử dụng khi đề xuất danh mục nhập hàng (ví dụ, hàng sản xuất trong nước, quà lưu niệm sản xuất hàng loạt).				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.4 Hợp tác mạnh mẽ với các CBT khác và các tổ chức tư nhân, chính quyền sở tại để đẩy mạnh hoạt động du lịch trong khu vực.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.1 Bản sắc địa phương được duy trì tốt và nâng cao nhận thức trong cộng đồng và khách du lịch đến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.2 Tài sản văn hóa có ý nghĩa đối với cộng đồng địa phương và những truyền thống văn hóa có giá trị được xác định, ghi chép và chuyển đến cộng đồng có liên quan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.3 Có chương trình thực hiện, tăng cường và duy trì truyền thống văn hóa địa phương đối với việc bảo vệ toàn vẹn bản sắc và giá trị văn hóa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.4 Tuân thủ và đảm bảo thực hiện tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật có liên quan để bảo vệ văn hóa và di sản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.5 Quản lý CBT hỗ trợ duy trì sinh kế và sáng kiến tạo sinh kế thay thế truyền thống.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.6 Có quy tắc hành vi dành cho khách đến để thông báo với khách về hành vi ứng xử phù hợp trong cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.7 Có quy trình ban hành quyết định của cộng đồng để xác định những tài sản và truyền thống văn hóa nào sẽ được chia sẻ với du khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.8 Quản lý du lịch cộng đồng đảm bảo bảo vệ các tài sản văn hóa của cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường

Tổ chức CBT bảo tồn và cải thiện chất lượng tài sản và giá trị môi trường.

Tiêu chí cụ thể 3.1: Tài nguyên thiên nhiên đang được bảo tồn

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.1 Tài nguyên thiên nhiên và các khu vực nhạy cảm với môi trường, có ý nghĩa với cộng đồng được xác định, lên kế hoạch, ghi chép và phê chuẩn bởi cộng đồng có liên quan.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2 Có quỹ hỗ trợ các chương trình và các hoạt động bảo tồn dựa vào cộng đồng				
3.1.3 Có các chương trình phổ biến các giá trị của tài nguyên thiên nhiên đối với sự tồn tại của cộng đồng địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4 Có quy tắc và quy định của địa phương liên quan đến việc bảo vệ và giới thiệu về thiên nhiên.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 3.2: Các hoạt động bảo tồn để cải thiện môi trường

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.1 Có quỹ hỗ trợ hành động cải thiện môi trường cộng đồng				
3.2.2 Có hệ thống quản lý chất thải rắn phù hợp tại địa phương nhằm áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải hợp vệ sinh (ví dụ, làm phân compost).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3 Sử dụng công nghệ quản lý nước thải tại địa phương phù hợp để giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe con người và tác động đến môi trường.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4 Việc thực hiện phải đảm bảo chấp hành tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật liên quan đến bảo vệ môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.5 Không khuyến khích phát sinh chất thải rắn (ví dụ, khuyến khích rót lại nước đã được xử lý vào các chai nước).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.6 Có sẵn các chương trình thông tin và giáo dục môi trường cho chủ nhà, du khách và cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.7 Nguồn năng lượng carbon thấp được sử dụng trong khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.8 Khái niệm không sử dụng đồ nhựa được khuyến khích tích cực áp dụng trong cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Sự thành công của các tổ chức du lịch dựa vào cộng đồng phụ thuộc vào sự hài lòng của khách với những trải nghiệm và dòng lợi ích mang lại cho cộng đồng chủ nhà dẫn đến kết quả là họ cũng được hài lòng.

Tiêu chí cụ thể 4.1: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.1 Thông tin về môi trường và văn hóa được đưa vào bài giới thiệu về cộng đồng và các khu vực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2 Các chính sách và hành động đều bảo đảm an toàn và an ninh cho du khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.3 Có Quy tắc ứng xử cho cộng đồng, chủ nhà và khách đến môi trường.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
4.1.4 Thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch bằng cách cung cấp thông tin chính xác trong các hoạt động marketing, tiếp thị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.5 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm một quy trình tiếp nhận thông tin phản hồi của khách sau khi họ trải nghiệm tại CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.6 Có chương trình truyền thông nâng cao nhận thức và giao lưu văn hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.7 Có cơ hội cho khách du lịch đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.8 Hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng được đánh giá hàng tuần và báo cáo hàng năm cho các thành viên cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.9 Các xu hướng và biến động của thị trường cho những phát triển trong tương lai được tuân theo để nâng cao trải nghiệm chất lượng cho cả chủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 4.2: sản phẩm du lịch cộng đồng bền vững

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.1 Giá cả cho khách minh bạch và công bằng, lợi nhuận đủ bù đắp các khoản đầu tư của cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2 Lợi nhuận được đầu tư trở lại một cách tích cực cho xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.3 Xác định rõ phân đoạn thị trường mục tiêu và nhu cầu thị trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2.4 Có sản phẩm và dịch vụ phù hợp và độc đáo tại chỗ để phục vụ nhu cầu thị trường, bảo vệ và làm giàu thêm tài nguyên môi trường và văn hóa, các sản phẩm và dịch vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.5 Có chương trình tiếp thị với thị trường mục tiêu và chi tiêu hiệu quả để thu hút thị trường đã xác định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn

Một tour du lịch dựa vào cộng đồng là một hoạt động của các thành viên cộng đồng tổ chức cho du khách đến xem và tìm hiểu về cộng đồng, văn hóa và môi trường địa phương.

Hướng dẫn viên địa phương là các thành viên cộng đồng sống ở cộng đồng và được công nhận là một người tin cậy, xứng đáng đại diện và giao tiếp vì lợi ích cộng đồng. Họ phải có kiến thức tốt, có kỹ năng, kinh nghiệm và thái độ tốt, phải ưu tiên cho những người có trình độ tối thiểu theo quy định của quốc gia.

6.5.1. Tiêu chí cụ thể 5.1: Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.1 Hướng dẫn viên được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức, thể chất, sức khỏe và yêu cầu thể lực cho các hoạt động hướng dẫn được đề xuất	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.2 Hướng dẫn viên có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ nâng cao kiến thức về môi trường và văn hóa địa phương; bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, di tích văn hóa / di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.3 Hướng dẫn viên hoạt động trong khuôn khổ các tiêu chuẩn và quy định của các tổ chức CBT ASEAN và đã ký kết thực hiện Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên (Phụ lục 2).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<p><i>Yêu cầu nâng cao</i></p> <p>5.1.4 Hướng dẫn viên tạo điều kiện để các trải nghiệm nhạy cảm của du khách tới môi trường, xã hội và văn hóa diễn ra nhưng vẫn bảo vệ được tài nguyên thiên nhiên và các giá trị văn hóa.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i></p> <p>5.1.5 Hướng dẫn viên có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:</p> <ul style="list-style-type: none"> • du lịch bền vững, • trình bày, phiên dịch, • quản lý nhóm, • chăm sóc khách hàng/ dịch vụ, • giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thông văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 5.2: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.1 Các hoạt động/Tour vận hành trong khuôn khổ mục tiêu, các hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của các tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.2 Đảm bảo khách tham gia các hoạt động/Tour, vào mọi thời điểm, đều có thể quan sát, thấy được những hướng dẫn của CBT về tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân trong cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.3 Các hoạt động/Tour thể hiện rõ các nội dung: <ul style="list-style-type: none"> Hành trình và giá cả liên quan; và Văn bản về hệ thống đặt trước dịch vụ (booking system). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.4 Lưu trữ thông tin về tour và các hoạt động của khách, bao gồm cả thời gian đến và quay lại.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.5 Du khách được thông báo về hành trình tour, mức độ khó khăn, nguy hiểm có thể xảy ra, biện pháp phòng ngừa an toàn và các quy định hoặc quy tắc áp dụng đối	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.6 Vận hành tours trên cơ sở thu hồi được chi phí và mang lại lợi nhuận cho tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.7 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm của họ đối với tour/hoạt động đã tham gia, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.8 Các tours/hoạt động đều tôn trọng và góp phần thúc đẩy, gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên, cung cấp thông tin văn hóa hiện tại cùng các thông tin liên quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.9 Thiết kế các tours/hoạt động thú vị, có tính giáo dục, mọi khách đều có thể tham gia, tổ chức tốt, hợp lý và có chủ đề.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.10 Tỷ lệ giữa hướng dẫn (phiên dịch) địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
5.2.11 Trường hợp cần thiết, các tour/hoạt động phải được xác định rõ ràng và thỏa thuận bằng văn bản với đơn vị gửi khách, điều hành tour inbound	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.12 Các tours/hoạt động tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch có cơ hội giao lưu văn hóa nâng cao hiểu biết và đóng góp vào các hoạt động địa phương cùng các thành viên chủ nhà của cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.13 Tours cung cấp dịch vụ phù hợp và chuyên nghiệp cho những thị trường du lịch đã xác định và sử dụng hình thức chi phí hiệu quả để thu hút các thị trường du lịch được xác định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống

Các tiêu chuẩn thực phẩm và đồ uống được áp dụng cho tất cả các nhà cung cấp thực phẩm và đồ uống tại các khu vực CBT dành cho khách sử dụng hoặc bất kỳ dịch vụ nào là một phần của một hoạt động CBT được cung cấp cho khách.

Tiêu chí cụ thể 6.1: Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.1 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức và kinh nghiệm cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.2 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết kỹ thuật chế biến và phục vụ món ăn đảm bảo vệ sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.3 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống (Phụ lục 3).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.4 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn liên quan nhằm mục đích cải thiện các dịch vụ ăn uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.5 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống tạo cơ hội trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.6 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về: <ul style="list-style-type: none"> • Vệ sinh trong chuẩn bị thức ăn, • Dinh dưỡng bữa ăn và chuẩn bị thực đơn, • Ẩm thực truyền thống và kỹ thuật nấu ăn, • Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ, • Du lịch bền vững, • Quản lý nhóm, • Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ, • Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • Sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT khách không lớn hơn 1: 5-10 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 6.2: quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.1 Dịch vụ ăn uống được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.2 Thực đơn có sẵn cùng giá kèm theo (nếu phù hợp).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.3 Các bữa ăn được phục vụ vào thời gian thống nhất, xác định thông qua tham vấn giữa những người cung cấp thức ăn đồ uống và Ban quản lý CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.4 Đồ ăn cung cấp đủ cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.5 Thực đơn thay đổi hàng ngày và bao gồm ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi quãng thời gian khách dùng bữa tại CBT trong hành trình.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.6 Sử dụng tối đa thực phẩm tươi, thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.7 Mỗi bữa ăn đều có món tráng miệng và /hoặc các loại trái cây	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.8 Khu vực chế biến và phục vụ món ăn luôn duy trì tình trạng sạch sẽ trong mọi thời điểm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.9 Các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng (ví dụ: làm sạch ngay sau bữa ăn).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.10 Những người làm dịch vụ ăn uống rửa tay bằng xà phòng trong nước sạch trước và thường xuyên trong quá trình chế biến món ăn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.11 Thực phẩm được lưu trữ trong các hộp chứa sạch, được sắp xếp lưu giữ tốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.12 Động vật (sống trong vùng và thú nuôi) ở xa ngoài nơi lưu trữ thực phẩm, nấu nướng và khu vực ăn uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.13 Tạo cơ hội cho khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
6.2.14 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm ăn uống của họ, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.15 Phục vụ được theo yêu cầu khách ăn kiêng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.16 Sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú

Cơ sở lưu trú của CBT bao gồm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc các nhà nghỉ tùy chọn khác hoạt động dưới sự hướng dẫn của Ban quản lý CBT. Các tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (Homestay) ASEAN sẽ áp dụng cho các cơ sở lưu trú này ở CBT. Nó cũng bao gồm cơ sở vật chất của trung tâm CBT (ví dụ, khu vực ăn uống) và cơ sở hạ tầng khác.

Tiêu chí cụ thể 7.1: Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.1 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được tuyển chọn dựa trên khả năng phù hợp về nghiệp vụ đối với dịch vụ lưu trú và cơ sở lưu trú của họ phù hợp với thị trường mục tiêu cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương CBT				
7.1.2 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ tăng cường khả năng cung cấp dịch vụ lưu trú đạt chất lượng, cùng các trải nghiệm văn hóa môi trường của địa phương theo hướng du lịch bền vững	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
7.1.3 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú (Phụ lục 4).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.4 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú cung cấp cơ sở lưu trú an toàn và sạch sẽ, tạo cơ hội cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.5 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn có liên quan nhằm mục đích cải thiện dịch vụ lưu trú (ví dụ Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn Homestay ASEAN).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.6 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ lưu trú và nghiệp vụ buồng, • Vệ sinh khi chuẩn bị đồ ăn, • Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ, • Du lịch bền vững, • Quản lý nhóm, • Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ, • Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • Sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT ... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 7.2: quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.1 Cơ sở lưu trú được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.2 Có hệ thống đặt chỗ cho du khách tới khu vực trung tâm và các cơ sở lưu trú của CBT, được xác định rõ ràng, thể hiện bằng văn bản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.3 Có hình thức cập nhật thường xuyên thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại khu vực trung tâm CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.4 Du khách được thông báo ngay khi tới về các yêu cầu an toàn, an ninh và hành vi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.5 Các công trình xây dựng với mục đích dành riêng cho khách sử dụng sẽ hấp dẫn và phù hợp, đáp ứng mong đợi của khách du lịch và các tiêu chuẩn an toàn cơ bản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.6 Có các phòng tắm và phòng vệ sinh, đảm bảo riêng tư và thông gió tốt cho khách sử dụng trong tất cả các cơ sở lưu trú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.7 Tất cả các cơ sở lưu trú, đặc biệt là phòng tắm và phòng vệ sinh, được vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng và phục vụ hàng ngày	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.8 Các phòng tắm và phòng vệ sinh có thùng đựng nước, đủ nước ngọt sạch, xà phòng và cốc; phòng vệ sinh bao gồm giấy vệ sinh và thùng rác.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
7.2.9 Phòng vệ sinh có thể kiểu xí xôm hoặc xí bệt, kiểu xả nước hoặc ủ phân, có tham vấn nhu cầu của khách hàng và tiêu chuẩn của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.10 Các khu vực CBT được duy trì trong điều kiện sạch sẽ giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.11 Có thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản giữa chủ nhà và khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.12 Có đèn/đuốc sẵn sàng cho khách sử dụng ban đêm trong tất cả các khu lưu trú và các khu vực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.13 Tất cả các cơ sở lưu trú của CBT và các khu vực khách sử dụng có các thủ tục để đảm bảo an ninh và an toàn cho khách và đồ đạc của họ (du khách sẽ được thông báo ngay khi đến nơi).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.14 Có kế hoạch dự phòng cho các vấn đề xảy đến bất ngờ, gồm cả trường hợp khách bị bệnh hoặc bị thương, khách mất tích hoặc lạc, tử vong, hành vi gây rối hoặc không mong muốn từ khách, tai nạn hoặc thương tích xảy đến với khách hoặc điều kiện thời tiết bất lợi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.15 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đều có bộ sơ cứu cho khách và nhân viên sử dụng, hàng tuần được kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.16 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT áp dụng tất cả các tiêu chuẩn vệ sinh và sạch sẽ phù hợp, đã nêu trong phần thực phẩm và đồ uống của Bộ tiêu chuẩn này nếu phục vụ ăn uống trong khu vực lưu trú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.17 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các cơ sở lưu trú, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quá trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.18 Tùy công năng yêu cầu, kết cấu công trình xây dựng phục vụ khách phản ánh được phong cách xây dựng truyền thống của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
7.2.19 Các công trình xây dựng dành cho khách được xác định rõ, tại vị trí có chỉ dẫn theo yêu cầu (nội dung này áp dụng cụ thể cho cơ sở lưu trú cũng như bất kỳ khu vực đặc biệt nào dành cho khách du lịch sử dụng).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.20 Các công trình xây dựng không trang trí bằng động vật hoang dã, trừ trường hợp một phần của một màn trình diễn hoặc một phần của phong tục địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.21 Cung cấp đủ ánh sáng và thông gió bên trong tất cả các công trình xây dựng dành cho khách sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.22 Công trình không nằm trong bán kính 20 mét của bất kỳ điểm đến hấp dẫn về tự nhiên/văn hóa, hoặc một công trình có ý nghĩa nào, trừ khi vị trí đó mang tính lịch sử hoặc vì lý do văn hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.23 Động vật trong trang trại không thể vào công trình khách đang sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.24 Bãi đỗ xe và bảng chỉ dẫn luôn sẵn sàng để khách sử dụng và định hướng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.25 Tất cả những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT được đào tạo về sơ cứu cơ bản và do đó có thể sử dụng bộ dụng cụ sơ cứu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.26 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đã có hồ sơ đủ điều kiện về phòng cháy và ứng phó khẩn cấp, hiển thị ở những vị trí nổi bật	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.27 Không khí gia đình và trải nghiệm giao lưu văn hóa được nhấn mạnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 8: người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT

Một người điều hành tour thân thiện (FTO) của CBT có là người điều hành tour có trách nhiệm, thể hiện quan tâm đến sự bền vững của thiên nhiên và văn hóa khu vực CBT, và hỗ trợ sự phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương. Những người điều hành tour thân thiện có thể là người ở trong hoặc bên ngoài cộng đồng. Hoạt động phải được sự cho phép của Ban quản lý CBT và cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 8.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.1 Các FTOs đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.2 Có văn bản thỏa thuận ghi lại xác định rõ ràng thống nhất giữa các FTOs và Ban quản lý CBT, yêu cầu các FTOs và nhân viên hoạt động theo hướng dẫn và quy định của CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.3 Các FTOs và nhân viên đã ký kết và thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (Phụ lục 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.4 Các FTOs là thành viên của một tổ chức nghề nghiệp phù hợp, nếu có trong hành trình.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.5 Các FTOs và nhân viên có sở hữu, hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ phát triển kiến thức/nhận thức về du lịch bền vững và cách thức cung cấp các tour du lịch chất lượng liên quan đến trải nghiệm môi trường, văn hóa và sinh kế địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.6 Các FTOs và nhân viên cung cấp cơ hội an toàn cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.7 Các FTOs cung cấp nhân viên làm việc với cộng đồng, thường xuyên đào tạo về CBT và du lịch sinh thái (ví dụ: một ngày trong một năm /được trả tiền).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
8.1.8 Các FTOs hợp tác với các tổ chức bảo tồn di sản thiên nhiên và văn hóa, chính quyền và các tổ chức phi chính phủ tại địa phương khi cần.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.1 Các FTOs thể hiện sự tôn trọng các quy định của CBT và có khuyến nghị đối với hành vi trong các khu vực nhạy cảm về môi trường và trong cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.2 Các FTOs và nhân viên có kiến thức và hiểu biết về những đặc trưng của địa bàn CBT và các điều kiện của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.3 Các FTOs thể hiện khả năng thực hành quản lý môi trường tốt nhất trong hoạt động của mình (ví dụ, sử dụng các sản phẩm tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu chất thải và tái chế).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.4 Các FTOs giảm thiểu giao thông cơ giới, đặc biệt trong các khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.5 Các FTOs tham khảo ý kiến Ban quản lý CBT và cộng đồng nếu có nguy cơ các hoạt động có thể dẫn đến tác động trực tiếp đến môi trường hoặc xã hội.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.6 Các FTOs lấy đi tất cả chất thải rắn phát sinh từ các sản phẩm mang vào khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.7 Các FTOs cung cấp cho khách những trải nghiệm với thiên nhiên, văn hóa và cộng đồng, tôn trọng và áp dụng chính sách giảm thiểu gây phiền hà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.8 Các FTOs và nhân viên tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
8.2.9 Các FTOs làm việc với cộng đồng để cải thiện các dịch vụ và các sản phẩm cộng đồng qua việc cung cấp thông tin phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.10 Các FTOs hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.11 Trong phạm vi lớn nhất có thể, FTOs sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.3: hỗ trợ kinh tế địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.1 Các FTOs tối đa hóa việc sử dụng và mua bán các dịch vụ/sản phẩm địa phương và của CBT (ví dụ cơ sở lưu trú, phương tiện giao thông trong và ngoài, các hoạt động, thực phẩm, quà lưu niệm).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.2 Các FTOs có một thỏa thuận hoặc hợp đồng với cộng đồng về các sản phẩm, giá cả và thủ tục của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.3 Các FTOs tư vấn cho Ban quản lý CBT về các dịch vụ bổ sung tiềm năng sẽ giúp tăng thu nhập cho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.4 Các FTOs, nhân viên và khách hàng đóng góp, hoặc tham gia vào các công việc phát triển địa phương (ví dụ, các dự án của làng, giáo dục, bảo trì đường bộ của địa phương v.v).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.4: xúc tiến thúc đẩy niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.1 Các FTOs phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.2 Các FTOs giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách du lịch để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.3 Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, các FTOs giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan với mục tiêu cung cấp những trải nghiệm chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.4 Các FTOs có kiến thức về giá trị văn hóa và thiên nhiên của khu vực CBT, và chuyển giao kiến thức này đến nhân viên của họ, đặc biệt là các hướng dẫn viên và các trưởng đoàn (tour leader).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.5 Các FTOs cung cấp kiến thức/thông tin chính xác trước chuyến đi cho khách về tour du lịch và khu vực CBT, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.5: cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.1 Các FTOs khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.2 Các FTOs đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.3 Các FTOs thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.4 Các Nhân viên FTO được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả CPR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.5 Các FTOs có thể thể hiện những nỗ lực của họ trong việc nâng cao chất lượng hoạt động của mình thông qua báo cáo về sự hài lòng của khách từ các bản điều tra thông tin phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 9: An toàn và vệ sinh trong cộng đồng

Các tổ chức CBT cải thiện và đảm bảo thực hành an toàn và vệ sinh trong cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 9.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.1 Thành lập một nhóm thúc đẩy và giám sát việc thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.2 Xác định nhóm mục tiêu để thúc đẩy và đánh giá việc thúc đẩy các biện pháp an toàn và vệ sinh và giám sát việc thực hiện.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.3 Chuẩn bị các tờ rơi và thông báo về các biện pháp của các tổ chức có thẩm quyền				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 9.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.1 Thành lập một nhóm để cung cấp phản ứng kịp thời và hiệu quả cho trường hợp khẩn cấp				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.2 Có cơ chế quản lý rủi ro cho cộng đồng.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.3 Nhiệm vụ và vai trò của các thành viên trong nhóm quản lý rủi ro được xác định rõ ràng.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Nhóm Tiêu chí 10: Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng

Các tổ chức du lịch cộng đồng thúc đẩy đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 10.1: Khuyến khích thực hiện các sáng kiến

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1.1 Thành lập một nhóm làm việc để trình bày việc thực hiện các ý tưởng mới cho các thành viên cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1.2 Khuyến khích và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để thực hiện các ý tưởng mới	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 10.2: Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.1 Cung cấp đào tạo về sử dụng hệ thống số và công nghệ cho các thành viên cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.2 Khuyến khích sử dụng và cập nhật công nghệ của ban quản lý vận hành cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.3 Đánh giá và giám sát việc sử dụng công nghệ trong cộng đồng nhằm cải thiện quản lý vận hành kỹ thuật số.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 10.3: Phát triển các kỹ năng tốt hơn

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>				
10.3.1 Cung cấp các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng và đào tạo lại kỹ năng (ví dụ: kỹ năng đổi mới và khởi nghiệp).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.2 Thúc đẩy và khuyến khích các thành viên trong cộng đồng học nghề và học lên cao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Phụ lục 1

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) các kỹ thuật quản lý nhóm/khách, (2) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), và (3) sơ cứu ban đầu và an toàn.
(Bắt buộc),
- Tôi sẽ tích cực tìm hiểu để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.
(Bắt buộc)
- Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa cập nhật, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

- Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình và thực hiện vai trò mẫu cho các thành viên khác trong cộng đồng.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên khác của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

- Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao

lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

- Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

- Nếu yêu cầu, tôi sẽ mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân khi tương tác với khách tham quan.

- Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

- Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi những gì bất hợp pháp.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong khi hoạt động (trừ khi và nếu phù hợp với văn hóa).

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Phụ lục 2

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên

Tôi sẽ tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt là trong việc thuyết trình khi hướng dẫn;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng thông qua việc tăng cường hiểu biết cùng các hoạt động giáo dục về môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên cho du khách và cộng đồng sở tại;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đảm bảo chất lượng các tour và các hoạt động của khách

- Tôi sẽ thông báo cho khách về lịch trình tour/hoạt động, mức độ khó khăn nguy hiểm có thể xảy ra và những phòng ngừa cần lưu ý để đảm bảo an toàn;
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách những quy định hoặc quy tắc ứng xử họ cần áp dụng trong quá trình đi tour.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách về cơ hội tham gia vào quy trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.

Nội dung Tour/hoạt động

- Tôi sẽ đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện được thiết kế mang cho khách niềm vui, có ý nghĩa giáo dục, có sự tham gia của khách, được tổ chức tốt với các bên liên quan và có chủ đề.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tôn trọng và góp phần vào

việc xúc tiến và bảo tồn/gìn giữ môi trường văn hóa và môi trường thiên nhiên của địa phương.

- Để giảm thiểu các tác động tiêu cực, tôi sẽ thực hiện những nỗ lực cần thiết để đảm bảo rằng mọi lúc, khách có thể quan sát các hướng dẫn mà CBT đã thông qua về tương tác với môi trường văn hóa, tự nhiên và con người của cộng đồng.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ bao gồm phần thuyết trình với những thông tin về văn hóa cộng đồng và khu vực xung quanh.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tăng cường hiểu biết và giáo dục cho du khách và cộng đồng sở tại về môi trường văn hóa và tự nhiên.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và có các cơ hội giao lưu văn hóa, đóng góp cho các hoạt động của địa phương cùng các thành viên của cộng đồng sở tại.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ triển khai quản lý chất thải trong thực tế trong đó áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

Kết thúc Tour/hoạt động

- Tôi sẽ mời khách tham gia vào quá trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.
- Tôi sẽ khuyến khích du khách tham gia các tour /hoạt động khác của CBT.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ kết thúc tour/hoạt động với bài trình bày về niềm tự hào của mình được đại diện giới thiệu về cộng đồng và mong muốn du khách có một kỳ nghỉ thú vị trong cộng đồng và những ngày còn lại trong chuyến thăm/kỳ nghỉ của họ.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với Hướng dẫn viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Phụ lục 3

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

Tôi sẽ đáp ứng quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ ăn uống;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và trình diễn cho khách xem các cách chế biến món ăn truyền thống;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ ăn uống có chất lượng

Cung cấp bữa ăn

- Tôi sẽ cung cấp bữa ăn cho khách đến CBT vào những thời gian đã thống nhất xác định qua tham vấn với Ban quản lý CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tư vấn trước cho khách về giá các bữa ăn.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ phục vụ theo yêu cầu khách ăn kiêng
- Tôi sẽ cung cấp đủ đồ ăn cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ sử dụng tối đa thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi

phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).

- Tôi đảm bảo sẽ thay đổi thực đơn hàng ngày để quảng bá cho món ăn và phong tục truyền thống địa phương và cung cấp đa dạng cho du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ nhấn mạnh món ăn và phong tục truyền thống địa phương bằng cách cung cấp ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi quãng thời gian khách dùng bữa.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ cung cấp món tráng miệng và/hoặc trái cây trong thành phần mỗi bữa ăn.

(Bắt buộc)

Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh

- Tôi sẽ đảm bảo động vật được giữ cách xa ngoài nơi lưu trữ thực phẩm, nấu ăn và khu vực ăn uống.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo nước được xử lý hoặc đun sôi luôn có sẵn để sử dụng trong chế biến món ăn (ví dụ như rửa rau sống làm salad) và luôn sạch sẽ.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo nước sạch và xà phòng luôn có sẵn trong khu vực chế biến món ăn.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thường xuyên rửa tay bằng xà phòng trước khi chế biến món ăn và trong khi nấu ăn.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo khu vực nấu ăn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ (ví dụ làm sạch ngay sau mỗi hoạt động chế biến món ăn).

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng.

(Bắt buộc)

Trao đổi kinh nghiệm

- Tôi đảm bảo sẽ tạo cơ hội để khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống.

- Tôi sẽ khuyến khích khách du lịch chia sẻ công thức và kỹ thuật nấu ăn với tôi.

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Phụ lục 4

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú

Tôi sẽ đáp ứng quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; (Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình; (Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và giới thiệu cho khách được trải nghiệm phong cách sống của cộng đồng thông qua các dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; (Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách; (Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng các dịch vụ lưu trú hướng dẫn. (Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ lưu trú có chất lượng

- Tôi sẽ duy trì một hệ thống đặt phòng cho du khách trong đó cập nhật thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại cơ sở lưu trú của tôi. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ tạo cơ hội cho du khách có những trải nghiệm giao lưu văn hóa vui vẻ, bao quát được cuộc sống gia đình và cộng đồng. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp các thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản với và khách của tôi. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ duy trì khu vực cơ sở lưu trú của tôi luôn trong điều kiện an toàn, giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo vật nuôi của mình đều khỏe mạnh. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ duy trì một phương tiện giao tiếp hiệu quả (ví dụ điện thoại di động) với một bên thứ ba chịu trách nhiệm trong trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn. (Bắt buộc)
- Tôi sẽ không trang trí bằng động vật hoang dã tại cơ sở lưu trú dành cho khách trừ khi đó là một phần của phong tục tập quán.
- Tôi sẽ đảm bảo cung cấp đủ ánh sáng và thông gió trong các khu vực dành cho khách sử dụng.

(Bắt buộc)

Các khu vực dành cho khách ngủ

- Tôi sẽ đảm bảo các khu vực dành cho khách ngủ luôn sẵn sàng trong mọi thời điểm.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo khu vực dành cho khách ngủ đều được thiết kế cho phép có sự riêng tư (ví dụ phân khu riêng).
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ giữ khu vực dành cho khách ngủ sạch sẽ và gọn gàng bằng cách phục vụ hàng ngày.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp trải giường, chăn, chiếu sạch cho mỗi lượt khách mới.
(Bắt buộc),
- Tôi sẽ cung cấp 'món quà' chào mừng (ví dụ đồ thủ công sản xuất tại địa phương) và thể hiện truyền thống hàng ngày của địa phương (ví dụ hoa, trái cây).
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp một màn chống muỗi sạch cho khách sử dụng khi cần thiết và thường xuyên phun thuốc để giảm thiểu côn trùng gây bệnh.
(Bắt buộc)

Phòng tắm và phòng vệ sinh

- Tôi sẽ bố trí trong phòng tắm và phòng vệ sinh đảm bảo riêng tư, thông gió tốt, có đủ bình hoặc bồn chứa nước sạch, xà phòng, cốc, giấy vệ sinh và thùng rác.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ làm vệ sinh phòng tắm/phòng vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng hàng ngày.
(Bắt buộc)
- Nếu cung cấp thực phẩm hoặc bữa ăn, tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu vệ sinh được xác định trong Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp và có thể sử dụng bộ sơ cứu dành cho khách và hàng tuần kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung để sẵn sàng sử dụng.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ cung cấp đèn/đuốc cho khách sử dụng ban đêm.
(Bắt buộc),
- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.
(Bắt buộc)

Phụ lục 5

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (FTO)

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) du lịch bền vững, (2) các kỹ thuật quản lý nhóm, (3) chăm sóc/phục vụ khách, (4) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), (5) sơ cứu ban đầu và an toàn và (6) các vấn đề văn hóa và môi trường.
(Bắt buộc),
- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, các truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.
(Bắt buộc)
- Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa hiện tại, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tích cực tìm tòi để cải thiện kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của mình nhằm cải tiến chất lượng các trải nghiệm của du khách.

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

- Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

- Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.
(Bắt buộc)
-

Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

- Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

- Nếu thích hợp, tôi sẽ luôn mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân vào mọi thời điểm tương tác với khách tham quan.

- Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm (ví dụ sử dụng radio cầm tay, điện thoại di động, pháo sáng hoặc các phương tiện thu hút sự chú ý khác) trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

- Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu, ma túy hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong suốt chuyến thăm tổ chức CBT của tôi.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và tất cả các hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi đối với tổ chức CBT

- Tôi sẽ tuân theo các quy tắc, quy định và yêu cầu thực tế của cộng đồng địa phương.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thể hiện sự ủng hộ tổ chức CBT và cộng đồng bằng cách sử dụng tối đa các dịch vụ của CBT và tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ phát huy kiến thức và hiểu biết về địa bàn cụ thể của CBT và các điều kiện của địa phương, đặc biệt là giá trị văn hóa và thiên nhiên, và chuyển giao kiến thức này tới các khách hàng và nhân viên đồng nghiệp của tôi, đặc biệt là các hướng dẫn viên và trưởng đoàn tour.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ tôn trọng các truyền thống của cộng đồng, các quy định và yêu cầu của CBT đối với sử dụng các khu vực nhạy cảm về môi trường và hành vi trong cộng đồng.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ theo dõi và cung cấp thông tin phản hồi cho Ban quản lý CBT về các hoạt động dựa vào sinh thái bền vững và sử dụng các nguồn lực của cộng đồng một cách có đạo đức, chấp nhận được.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ lấy đi tất cả các chất thải rắn mà khách hàng của tôi tạo ra từ những sản phẩm tôi mang vào khu vực CBT.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ hạn chế tối đa sử dụng giao thông cơ giới, đặc biệt là ở các khu vực CBT.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của các điểm đến.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường.

(Bắt buộc)

Đối với người điều hành FTO/chủ sở hữu của CBT

■ Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, tôi sẽ giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan và mục tiêu cung cấp những trải nghiệm có chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương.

■ Tôi sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ tích cực khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT.

(Bắt buộc)

■ Tôi sẽ thực hiện công việc kinh doanh của mình với các hành vi trung thực và có đạo đức.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo các nhân viên được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả CPR.
- Tôi có hệ thống nhận thông tin phản hồi của khách hàng tại chỗ sau chuyến đi và sẽ cung cấp báo cáo tóm tắt cho Ban quản lý CBT sau mỗi chuyến thăm tổ chức CBT.
- Tôi sẽ duy trì làm thành viên của một tổ chức du lịch chuyên nghiệp có liên quan, nếu có.

(Bắt buộc)

- Trong phạm vi lớn nhất có thể, tôi sẽ sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT.
- Tôi sẽ cung cấp cho khách thông tin chính xác về tour du lịch và khu vực CBT trước chuyến đi, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết khi ở trong khu vực CBT.
- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người người điều hành du lịch thân thiện (FTO) này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)



III

SỔ TAY THẨM ĐỊNH TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

III. Sổ tay Thẩm định Tiêu chuẩn Du lịch Cộng đồng ASEAN

Hướng dẫn việc thẩm định hiện trạng CBT

1. Khái niệm, định nghĩa và các nguyên tắc CBT

1.1 Khái niệm CBT

Về khái niệm quốc tế, đây là một ngành kinh tế du lịch, trong đó chủ yếu là những người kinh doanh nhỏ cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho khách du lịch. Du lịch cộng đồng (CBT) là một hình thức du lịch hướng đến trao quyền cho cộng đồng quản lý phát triển du lịch nhằm đạt được quyền lợi cộng đồng, gồm phát triển bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường. Do đó, CBT không chỉ liên quan đến sự hợp tác đôi bên cùng có lợi giữa các đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng, mà còn liên quan đến hỗ trợ của cộng đồng (bên trong và bên ngoài) đối với các đơn vị kinh doanh du lịch nhỏ, cam kết cung cấp hỗ trợ cho các dự án cộng đồng nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống.

CBT trao quyền cho cộng đồng địa phương xác định và bảo đảm tương lai kinh tế-xã hội của họ thông qua các hoạt động thu phí dịch vụ, thường là trình diễn và tôn vinh nét đẹp truyền thống và lối sống của địa phương; bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và văn hóa; thúc đẩy sự tương tác giữa chủ nhà và khách một cách bình đẳng và đôi bên cùng có lợi. CBT thường phục vụ cho thị trường ngách như du lịch khám phá, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp... sử dụng các sản phẩm và dịch vụ địa phương, mang lại lợi ích kinh tế khi tham gia vào du lịch.

1.4 Định nghĩa CBT

Du lịch cộng đồng (CBT) là hoạt động du lịch do cộng đồng sở hữu và điều hành, được quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng, góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua việc hỗ trợ sinh kế bền vững, bảo vệ truyền thống văn hóa-xã hội có giá trị và các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa.

1.5 Nguyên tắc CBT

Theo định nghĩa trên, CBT cần phải:

1. Có sự tham gia và trao quyền cho cộng đồng quản lý và ra quyết định.
2. Thiết lập quan hệ đối tác với các bên liên quan.
3. Nhận được sự công nhận của các cơ quan có liên quan.
4. Nâng cao chất lượng cuộc sống và phúc lợi xã hội.
5. Thiết lập cơ chế chia sẻ lợi ích công bằng và minh bạch.
6. Phát triển các chuỗi cung ứng địa phương.
7. Tôn vinh và bảo tồn bản sắc văn hóa và truyền thống của địa phương.
8. Nâng cao ý thức của cộng đồng tăng cường bảo vệ môi trường để phát triển bền vững.
9. Tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và phẩm giá con người.
10. Vận hành theo hướng tự chủ về tài chính.

Những nguyên tắc này đã được tích hợp và thể hiện thành các tiêu chí

thực hiện trong tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN.

2. Khái niệm Danh mục đánh giá CBT

2.1 Mục tiêu và Hướng dẫn sử dụng bảng Danh mục đánh giá

Bảng danh mục đánh giá Tiêu chuẩn du lịch Cộng đồng ASEAN (CBT) dựa trên tiêu chuẩn CBT ASEAN. Mục tiêu của Danh mục đánh giá này là hỗ trợ đánh giá hoạt động và thành tựu của tổ chức CBT trong khu vực ASEAN. Đánh giá dựa trên mức độ đáp ứng các yêu cầu chất lượng quy định trong Tiêu chuẩn CBT ASEAN.

Bảng Danh mục đánh giá là một công cụ thiết thực cho các Ban quản lý CBT, các cộng đồng và các thẩm định viên để đánh giá hiện trạng của một tổ chức CBT và để xác định khả năng đơn vị đó đạt yêu cầu là một tổ chức CBT ASEAN. Do là một công cụ để chứng nhận, Danh mục đánh giá có thể được các Ban quản lý CBT và những người cung cấp sản phẩm sử dụng thành một bản tự kiểm tra quản lý để đánh giá nhanh các dịch vụ du lịch hiện có của họ và có những hành động cần thiết để nâng cao chất lượng hoạt động CBT của đơn vị.

2.2 Phạm vi của Danh mục đánh giá CBT ASEAN

Bộ tiêu chuẩn CBT và Danh mục đánh giá đưa ra các tiêu chí bao trùm đối với công tác phối hợp quản lý các sản phẩm du lịch do cộng đồng cung cấp dưới hình thức một tổ chức Ban quản lý CBT. Các tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể đã được ASEAN thông qua liên quan tới tổ chức CBT (ví dụ như tiêu chuẩn Homestay ASEAN) trở thành bộ phận cấu thành nên Tiêu chuẩn CBT.

Mục đích của tiêu chuẩn không phải là để loại trừ các cộng đồng nằm ngoài tổ chức du lịch cộng đồng ASEAN được công nhận, mà là nhằm hướng dẫn các cộng đồng về chất lượng dịch vụ cần thiết để đảm bảo khách du lịch có thể được hưởng chất lượng và dịch vụ ở mức độ mà họ kỳ vọng thống nhất trong khối ASEAN.

Quy tắc ứng xử

Trong Tiêu chuẩn có 05 bộ Quy tắc ứng xử áp dụng cho các thành viên của CBT, hướng dẫn viên, các tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ ăn uống, lưu trú, điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 1-5).

2.3 Các định nghĩa sử dụng trong Danh mục đánh giá

Nhóm Tiêu chí (xem dưới đây) và tiêu chí cụ thể là những tình huống hoặc những kết quả mong muốn cho một tổ chức CBT. Tập hợp mỗi nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể được xác định bằng cách đánh giá các chỉ số yêu cầu (xem dưới đây). Việc đánh giá các chỉ số yêu cầu căn cứ vào nhận xét các mức độ đạt được.

Cơ sở lưu trú Bất kỳ công trình và khu vực xung quanh nào trong phạm vi CBT khu vực CBT dành cho khách sử dụng.

Người cung cấp Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách dịch vụ lưu trú tới khu vực CBT, gồm cả nhà ở có phòng cho khách du lịch

của CBT	thuê (homestay), những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT (Phụ lục 4).
Cơ quan Quản lý CBT	Một tổ chức ở mỗi nước ASEAN được chính phủ trao trách nhiệm hỗ trợ các tổ chức CBT và quản lý, đánh giá chất lượng CBT. Tổ chức này có thể là cơ quan du lịch của Chính phủ, Tổ chức Du lịch Quốc gia.
Khu vực trung tâm CBT	Một khu vực hoặc ngôi nhà để đón khách và thực hiện chức năng hành chính của tổ chức CBT.
Ban quản lý CBT	Viết tắt của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, trong đó bao gồm các thành viên CBT do cộng đồng bầu ra để đại diện cho lợi ích của họ trong các CBT, phối hợp và quản lý các hoạt động liên quan.
Người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ ăn uống cho du khách đến CBT, những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT (Phụ lục 3).
Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Người điều hành du lịch có trách nhiệm, là người: (1) đưa khách du lịch tới CBT; (2) thể hiện quan tâm tới sự bền vững đối với thiên nhiên và văn hóa của khu vực CBT; (3) hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương; và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 5).
Hướng dẫn viên của CBT	Thành viên CBT cung cấp các tour du lịch và các hoạt động dành cho du khách tới CBT và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các Hướng dẫn viên của CBT (Phụ lục 2).
Tổ chức CBT	Bất cứ một hoạt động hoặc nhóm các hoạt động được thực hiện bởi các thành viên CBT và quản lý bởi Ban quản lý CBT.
Các thành viên của CBT	Các thành viên của một cộng đồng tham gia vào các hoạt động của Ban quản lý CBT và là những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các thành viên của CBT (Phụ lục 1).
Các bên tham gia CBT	Bất kỳ cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng hoặc có thể bị ảnh hưởng bởi tổ chức CBT.
Tiêu chí (Nhóm tiêu chí)	Đầu ra mong muốn hoặc điều kiện của việc vận hành CBT có thể đánh giá được. Nhóm tiêu chí có thể chia ra thành các tiêu chí cụ thể để đề xuất các mục tiêu và các điều kiện cần

hoàn thành nhằm đạt được đầu ra như mong muốn.

Mức phù hợp	Mức điểm thể hiện mức độ đáp ứng yêu cầu đã công bố.
Bảng chứng	Chứng minh rằng một chỉ số CBT đang đạt được. Bảng chứng có thể gồm các biện pháp định lượng (ví dụ mức độ lợi nhuận được xác định trong một báo cáo tài chính có thể gợi ý về thành tựu kinh tế của một hoạt động CBT); hoặc các biện pháp định tính (ví dụ: các mức hỗ trợ cộng đồng có thể gợi ý về thành tựu xã hội của một hoạt động CBT).
Cơ quan du lịch Chính phủ	Cơ quan quản lý du lịch cấp cao nhất do mỗi nước thành viên ASEAN thành lập nên (ví dụ Bộ, Tổng cục, Cục, cơ quan Du lịch quốc gia...).
Chỉ số yêu cầu	Một điều kiện cho một nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể của CBT
Thẩm định viên độc lập	<p>Một cá nhân được Cơ quan Quản lý CBT bổ nhiệm, nhưng không phải từ phía chính phủ, nhằm mục đích thẩm định CBT xem có phù hợp với các tiêu chuẩn của CBT ASEAN hay không. Họ có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan Quản lý CBT công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan. Thẩm định viên độc lập cần có trình độ chuyên môn du lịch phù hợp và kinh nghiệm ít nhất 10 năm trong lĩnh vực du lịch.</p> <p>Các Thẩm định viên độc lập sẽ được đào tạo về các Tiêu chuẩn và quy trình chứng nhận CBT ASEAN.</p> <p>Thẩm định viên độc lập có thể được hỗ trợ bởi một đại diện của chính phủ để đảm bảo các văn bản luật và quy định có liên quan áp dụng cho CBT đang xem xét là phù hợp.</p>
Thước đo	Công cụ phản ánh trạng thái của một chỉ số yêu cầu CBT. Một thước đo có thể định lượng (ví dụ, đếm số lượng so với điểm chuẩn) hoặc định tính (ví dụ, chất lượng và mức độ của hệ thống và thủ tục để đảm bảo quản lý hiệu quả).

2.4 Yêu cầu ban đầu bắt buộc để được chứng nhận đạt tiêu chuẩn CBT ASEAN

Một tổ chức CBT trong khu vực ASEAN muốn được thẩm định và chứng nhận cần đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a. Có Ban quản lý CBT thông qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng bên ngoài cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng; và
- b. Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn

thi hành án; và

c. Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và

d. Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn (sử dụng bản danh mục đánh giá); và

e. Tổ chức CBT được cơ quan quản lý du lịch quốc gia của nước sở tại đăng ký đề cử, dựa trên hồ sơ tự đánh giá; và

f. Tổ chức CBT đã được đăng ký hoặc đã hoạt động ít nhất một năm; và

g. Tổ chức CBT đã được Chính quyền, cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá.

3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng theo Tiêu chuẩn CBT

Để đánh giá chất lượng và hiện trạng của các Tổ chức CBT, Tiêu chuẩn CBT ASEAN thể hiện thành bản Danh mục đánh giá (Checklist). Danh mục đánh giá được chia thành 10 nhóm tiêu chí, 29 tiêu chí cụ thể và 188 chỉ số yêu cầu. 98 chỉ số là yêu cầu tối thiểu, 54 là yêu cầu nâng cao và 36 là yêu cầu thực hành tốt nhất (Bảng 1). Chúng được sử dụng trong quy trình cấp chứng nhận ASEAN. Hy vọng rằng tổ chức CBT sẽ tìm cách thực hiện ngày càng đầy đủ các yêu cầu.

Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN

Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số			
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số
1 Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	5	2	0	7
	1.2 Thành lập hợp pháp	2	0	0	2
	1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	5	2	1	8
	1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	14	6	2	22
2 Đóng góp cho xã hội và chất lượng cuộc sống	2.1 Duy trì nhân phẩm	2	1	1	4
	2.2 Chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí	1	1	1	3
	2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực	2	1	1	4
	2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống	4	2	2	8
	Tổng điểm nhóm	9	5	5	19
3 Đóng góp cho bảo tồn và thúc đẩy môi trường bền vững	3.1 Tài nguyên thiên nhiên được bảo tồn	1	2	1	4
	3.2 Thúc đẩy thực hành bền vững về môi trường	4	1	3	8
	Tổng điểm nhóm	5	3	4	12
4 Khuyến khích sự tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách	4.1 Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	2	3	4	9
	4.2 Tính bền vững của sản phẩm du lịch cộng đồng	1	1	3	5
	Tổng điểm nhóm	3	4	7	14

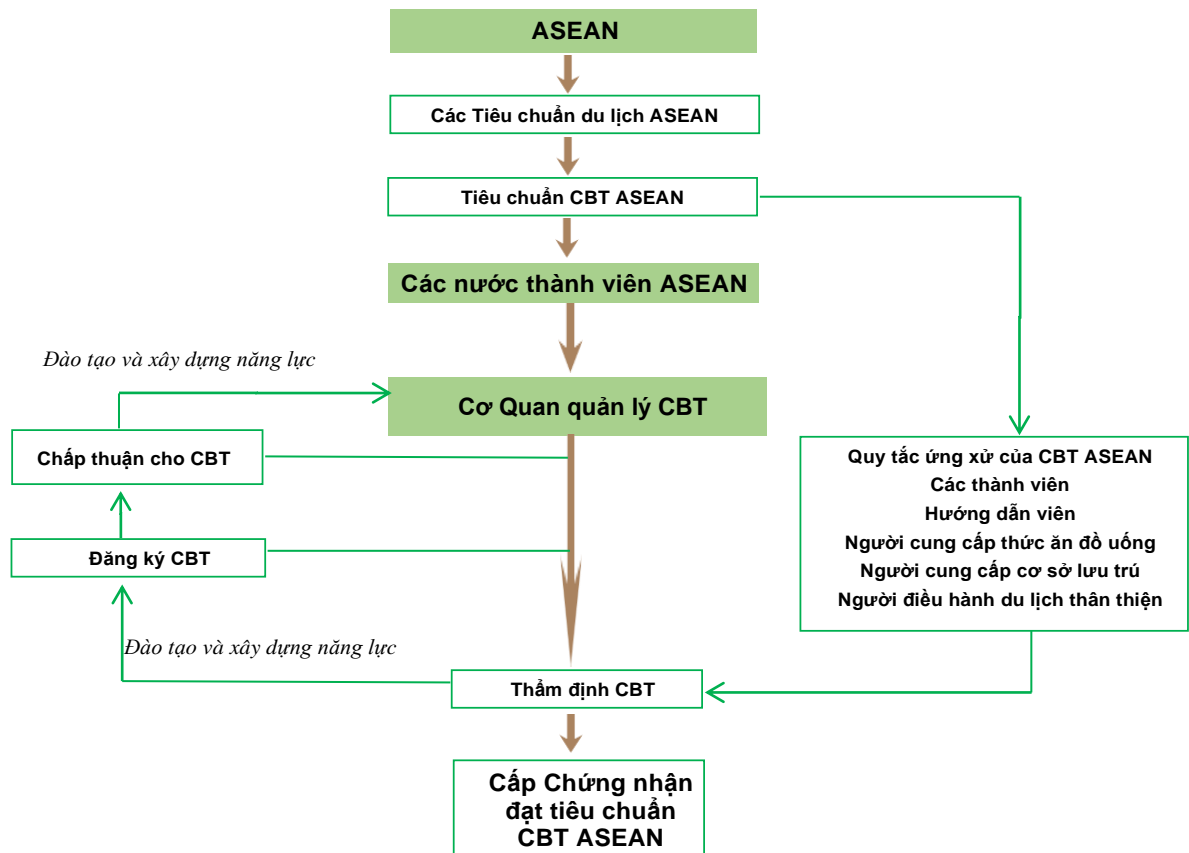
Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số				
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số	
5	Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	5.1 Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương	3	1	1	5
		5.2 Quản lý đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động	5	4	4	13
	Tổng điểm nhóm	8	5	5	18	
6	Chất lượng dịch vụ ăn uống	6.1 Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	3	2	1	6
		6.2 Quản lý đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	12	3	1	16
	Tổng điểm nhóm	15	5	2	22	
7	Chất lượng các cơ sở lưu trú	7.1 Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú	4	1	1	6
		7.2 Quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng	16	10	1	27
	Tổng điểm nhóm	20	11	2	33	
8	Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	8.1 Cam kết với lý tưởng của CBT	4	2	2	8
		8.2 Đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên	4	5	2	11
		8.3 Hỗ trợ kinh tế địa phương	2	1	1	4
		8.4 Quảng bá và thúc đẩy những niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng	3	2	0	5
		8.5 Cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	15	12	6	33	
9	An toàn và vệ sinh trong cộng đồng	9.1 Đảm bảo các biện pháp an toàn và vệ sinh trong cộng đồng	1	1	1	3
		9.2 Thực hiện cơ chế quản lý rủi ro hiệu quả	1	1	1	3
	Tổng điểm nhóm	2	2	2	6	
10	Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng	10.1 Khuyến khích thực hiện các sáng kiến	2	0	0	2
		10.2 Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ	1	1	1	3
		10.3 Phát triển các kỹ năng tốt hơn	2	0	0	2
		10.4 Đảm bảo sự sáng tạo và những sáng tạo mới	2	0	0	2
	Tổng điểm nhóm	7	1	1	9	
Tổng cộng		98	54	36	188	

4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT

Việc áp dụng Tiêu chuẩn CBT ASEAN cho các tổ chức CBT cụ thể liên quan đến việc đăng ký và được chấp thuận bởi một Cơ quan Quản lý CBT trong nước và cấp Chứng nhận, dưới danh hiệu của ASEAN, thông qua Tổ chức Du lịch Quốc gia (Hình 1).

Mỗi quy trình nhằm khuyến khích nghiên cứu và cải thiện hiện trạng. Mỗi yếu tố của quy trình liên quan đến việc đánh giá hiện trạng các chỉ số của tiêu chí; kết quả đánh giá thể hiện tổ chức CBT phù hợp với các tiêu chuẩn CBT ASEAN. Dù cho tự đánh giá hay thông qua một thẩm định viên độc lập. Một yếu tố quan trọng của quy trình này là Thành viên của Cộng đồng (và những người khác) phải đáp ứng các Quy tắc ứng xử. Các Quy tắc này chỉ ra những hành vi các cá nhân cần áp dụng để đáp ứng những lý tưởng của CBT và đóng góp vào hiện trạng tổng thể của tổ chức CBT.

Hình 1. Tóm tắt quy trình cấp Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn CBT ASEAN



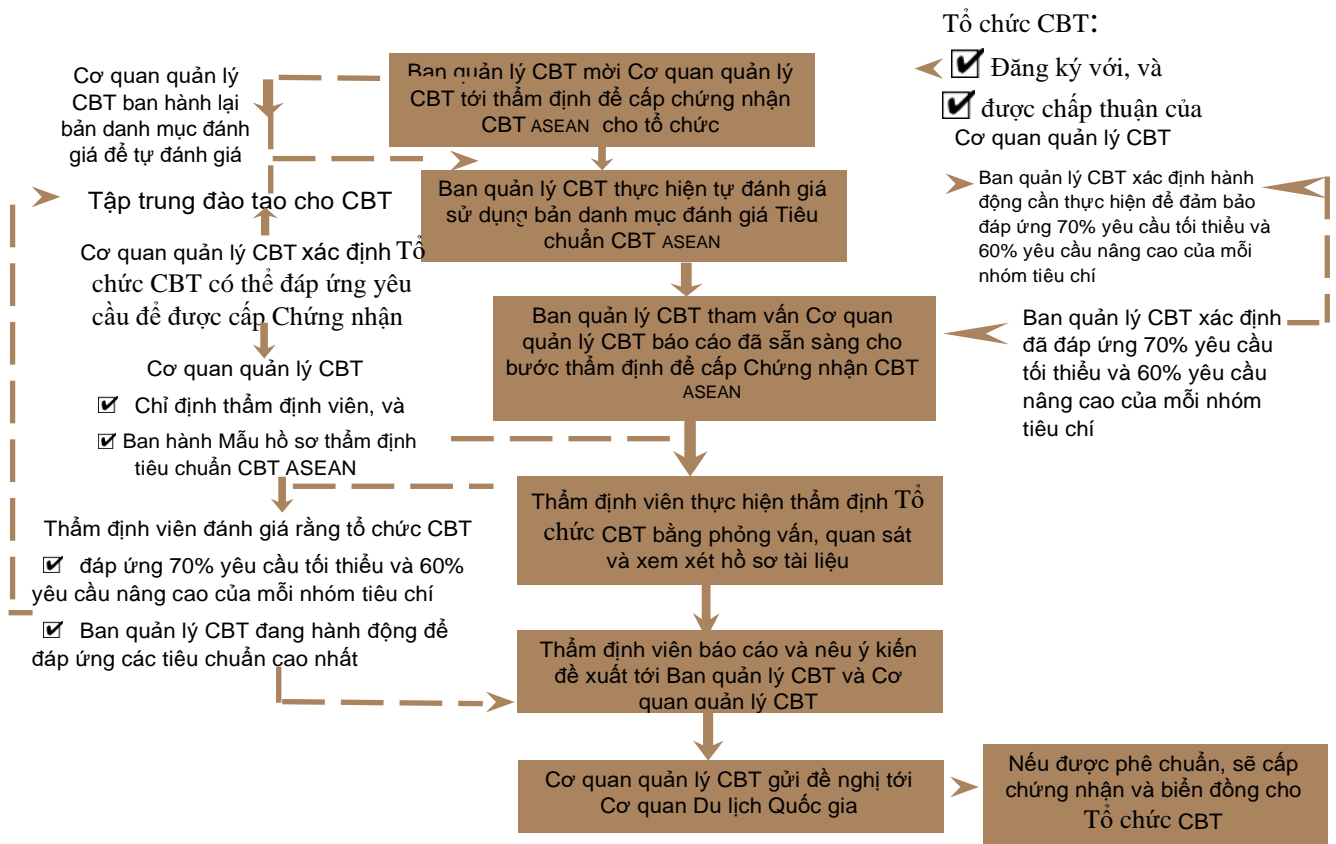
Quy trình cấp Chứng nhận CBT ASEAN

Tổ chức CBT được Cơ quan du lịch Chính phủ chứng nhận căn cứ đề nghị của cơ quan Quản lý CBT trong nước và bản thẩm định đánh giá đáp ứng tiêu chuẩn CBT ASEAN đối với tất cả các dịch vụ mà tổ chức CBT được chấp thuận đã cung cấp (Hình 2). Một thẩm định viên độc lập và một đại diện Cơ quan Quản lý CBT sẽ thực hiện thẩm định cùng Ban Quản lý CBT và báo cáo trực tiếp cho Cơ quan Quản lý CBT kèm theo ý kiến đề xuất của họ. Báo cáo thẩm định cũng được cung cấp cho Ban Quản lý CBT. Việc gửi đề xuất cấp Chứng nhận tới Cơ quan du lịch quốc gia sẽ được thực hiện khi đạt hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí. Kỳ vọng mong muốn là các hoạt động hướng tới đáp ứng được những yêu cầu thực hành tốt nhất nhất. Việc đánh giá thẩm định được áp dụng ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có các dịch vụ liên quan theo cấp số nhân (ví dụ, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), 70% trong số đó phải đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao.

Thẩm định viên độc lập có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được

chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan du lịch Chính phủ công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan.

Hình 2 Quy trình cấp Chứng nhận theo tiêu chuẩn CBT ASEAN



5. Thẩm định đánh giá hiện trạng

5.1 Bảng chứng làm căn cứ đánh giá

Việc thẩm định căn cứ vào bằng chứng. Vì vậy, yêu cầu có bằng chứng để xác nhận mỗi chỉ số đạt được. Vì nhiều chỉ số yêu cầu đánh giá chủ quan, nên phải có nhiều hơn một loại bằng chứng. Việc đánh giá khả năng một chỉ số đạt được sẽ căn cứ vào bằng chứng đưa ra.

Các loại thức bằng chứng

Tài liệu	Bằng chứng hồ sơ tài liệu có thể bao gồm các kế hoạch, báo cáo, biên bản các cuộc họp, quy tắc ứng xử đã ký, thủ tục bằng văn bản, hồ sơ thu nhập và chi tiêu, quy định của CBT. Nếu có thể, nên kiểm tra hiệu lực của tài liệu bằng các chứng cứ khác.
Quan sát	Bằng chứng quan sát có thể bao gồm tham dự họp, nhìn thấy các hoạt động duy trì hoặc tham gia vào một tour du lịch hoặc một hoạt động. Nhiều quan sát có thể được hỗ trợ bởi ảnh chụp.
Phỏng vấn	Bằng chứng phỏng vấn liên quan đến những người khác nhau được phỏng vấn cùng khẳng định một chỉ số đạt được. Sự xác thực của thông tin cung cấp cần được hỗ trợ bằng các chứng cứ khác bất cứ nơi nào có thể
Ảnh chụp	Bằng chứng ảnh chụp có thể hỗ trợ cụ thể cho việc quan sát. Tuy nhiên, chúng đặc biệt hữu ích vì ghi lại những sự kiện và các hoạt động thực tế xảy ra không thường xuyên. Chúng cũng có thể chỉ ra sự thay đổi về điều kiện

5.2 Mức độ đạt được các chỉ số yêu cầu

Các chỉ số yêu cầu được đánh giá ở ba mức theo thứ tự: Đáp ứng toàn bộ, đáp ứng một phần, Chưa đáp ứng, cùng với lựa chọn thể hiện “Không áp dụng”.

Đáp ứng toàn bộ	Có đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này.
Đáp ứng một phần	Chưa đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này: cần có thêm bằng chứng
Chưa đáp ứng	Cũng áp dụng trong các trường hợp nhân thêm lên các câu phần kèm theo tổ chức CBT (thí dụ như có hơn 1 nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc hơn 1 hoạt động hướng dẫn). Chỉ số chỉ đạt yêu cầu tối thiểu, trừ phi tất cả các câu phần đều đạt được tiêu chuẩn đề ra.
Không đáp ứng	Chỉ số cần được đánh giá hầu như đáp ứng rất ít. Với các yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất, 80% câu phần cần đạt được tiêu chuẩn đề ra thì mới đánh giá là đáp ứng hoàn toàn. Không có bằng chứng xác định tình trạng đạt được chỉ số: cần có bằng chứng. Chỉ số này không liên quan đến tổ chức CBT đang được thẩm định.

5.3 Chấm điểm hiện trạng

Thống kê tóm tắt (đếm) được sử dụng để ghi lại điểm số về hiện trạng tổng thể của các tổ chức CBT. Mức đánh giá chỉ số hiện trạng được tổng kết cho từng nhóm tiêu chí và từng tiêu chí cụ thể, được trình bày trong bản tổng hợp danh mục các yêu cầu tối thiểu, yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất. Những bảng này hình thành cơ sở cho tiến trình cấp chứng nhận.

Đăng ký	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Chấp thuận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Cấp chứng nhận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.

5.4 Báo cáo hiện trạng

Cần chuẩn bị sổ tay ghi chép để đánh giá hiện trạng CBT.

Sổ tay Cộng đồng dành cho việc tự đánh giá và yêu cầu chỉ đơn giản đánh dấu vào ô liên quan và tính các dấu đã đánh.

Sổ tay đánh giá thâm định cũng tương tự, nhưng đòi hỏi có báo cáo trạng thái về bằng chứng được sử dụng để thực hiện đánh giá.

Bảng tính “MS Excel” cần chuẩn bị sẵn để dễ dàng kiểm đếm và tổng kết.

Đối với mỗi tiêu chí cụ thể, các mức độ hiện trạng được tính điểm cho mỗi chỉ số, sau đó đếm tổng điểm số có được (Hình 3).

Hình 3 Ví dụ về tính điểm tiêu chí cụ thể 1.3
Tiêu chí cụ thể 1.3: Quản lý hiệu quả và minh bạch

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Sở hữu và quản lý cộng đồng</i>	Quản lý hiệu quả và minh bạch	<i>Yêu cầu tối thiểu</i>				
		1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).cho các thành viên CBT ASEAN (Phụ lục 1)	√	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
		1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Yêu cầu nâng cao</i>				
		1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>		<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>
		1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của				
		Tổng số yêu cầu tối thiểu	4	1		
		Tổng số Yêu cầu nâng cao		2		
		Tổng số Yêu thực hành tốt nhất			1	

Kết quả tổng đạt của mỗi tiêu chí cụ thể được đưa vào báo cáo tổng hợp mỗi nhóm tiêu chí (Hình 4)

Hình 4 Ví dụ về bảng tổng hợp Nhóm tiêu chí 1
Tổng hợp đánh giá nhóm tiêu chí 1: Quyền Sở hữu và quản lý cộng đồng

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	3	1	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.2 Thành lập hợp pháp	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao				
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		2		

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	
Tiêu chí 1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	1			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu		11	2	1	
Tổng số Yêu cầu nâng cao		3	2		1
Tổng số Yêu thực hành tốt nhất				1	1

Với tổng thể toàn bộ tổ chức CBT, tổng số điểm của các nhóm tiêu chí được chuyển sang bảng tổng hợp chung (Hình 5).

Hình 5 Ví dụ về bảng tổng hợp điểm của một CBT
Tổng hợp đánh giá chung

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	11	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	3	2		1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	1
Nhóm tiêu chí 2: Đóng góp với xã hội	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	7	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		3	1	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	3	
Nhóm tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		3		
Nhóm tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa các cộng đồng địa phương và khách	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	3	1	1	1

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	8			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	4	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		2	2	1
Nhóm tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	13	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	1	
Nhóm tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	18	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8	3		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			2	
Nhóm tiêu chí 8: Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	12	1	1	2
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8		3	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	1	3	1	1
Tổng số yêu cầu tối thiểu		64	11	2	2
Tổng số Yêu cầu nâng cao		29	14	5	4
Tổng số Yêu thực hành tốt nhất		4	11	8	4

ĐÁNH GIÁ THẨM ĐỊNH

Hồ sơ của CBT

Tên của tổ chức CBT

Địa chỉ:

Năm thành lập

Điện thoại liên hệ: Nhà _____,ĐT _____ Fax: _____

Địa chỉ email:

Website:

Người liên hệ:

Vị trí:

Tên gọi của CBT:

Thành viên Ban quản lý

Số lượng thành viên CBT:

Yêu cầu đầu vào

	Yêu cầu	Có	Không
	Có Ban quản lý CBT thông qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng bên ngoài cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng; và		
	Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án; và		
	Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và <ul style="list-style-type: none">• Ít nhất có 5 thành viên CBT khác với thành viên ban quản lý, được chấp thuận bởi ban quản lý		
	<ul style="list-style-type: none">• Ít nhất 02 hoạt động/tour có hướng dẫn cho kháchsvaf 02 hướng dẫn viên của cộng đồng được Ban quản lý CBT chấp thuận và/hoặc		
	<ul style="list-style-type: none">• Ít nhất 2 cơ sở lưu trú CBT có cơ hội và có 02 người cung cấp cơ sở lưu trú ở CBT được Ban quản lý CBT chấp thuận		
	<ul style="list-style-type: none">• Ít nhất 1 dịch vụ ăn uống ở CBT và có 2 người cung cấp món ăn đồ uống được Ban quản lý CBT chấp thuận		

	Yêu cầu	Có	Không
	Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn (sử dụng bản danh mục đánh giá); và		
	Tổ chức CBT đã được đăng ký cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá đăng ký đề cử		

Thành viên tổ thẩm định

Thẩm định viên độc lập:

Họ và tên thẩm định viên:

Địa chỉ cơ quan

Điện thoại liên hệ: Nhà _____,ĐT _____ Fax: _____

Địa chỉ email:

Ngày đánh giá

Tư vấn cho CBT:

Họ và tên thẩm định viên:

Địa chỉ cơ quan

Điện thoại liên hệ: Nhà _____,ĐT _____ Fax: _____

Địa chỉ email:

Ngày đánh giá

Tư vấn từ Cơ quan quản lý CBT hoặc quan sát viên (theo yêu cầu)

Họ và tên thẩm định viên:

Địa chỉ cơ quan

Điện thoại liên hệ: Nhà _____, ĐT _____ Fax _____

Địa chỉ email:

Ngày đánh giá

Tiêu chí cụ thể 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch

				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Diễn giải bằng chứng				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
1.1.1 Tổ chức CBT được quản lý bởi các thành viên cộng đồng thông qua một Ban quản lý thành lập do bầu cử với nhiệm kỳ tối đa 5 năm. <i>Yêu cầu tối thiểu</i> <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng chứng	Tư vấn tại CBT	Hoạt động Ban quản lý	Thành viên tư vấn				
Hành động cần cải thiện							
Giải thích bằng chứng							

Giải thích bằng chứng							
				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
1.1.4 Việc tuyển dụng thành viên của CBT tuân thủ mọi luật lệ và quy định quốc gia hoặc địa phương. <i>Yêu cầu tối thiểu</i> <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng chứng	Tư vấn tại CBT	Hoạt động Ban quản lý	Thành viên tư vấn				
Hành động cần cải tiến							
Giải thích bằng chứng				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
1.1.5 Việc tuyển dụng thành viên của CBT để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể (ví dụ hướng dẫn, lưu trú, thức ăn và đồ uống) được Ban quản lý CBT thực hiện một cách công bằng trên nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội khác <i>Yêu cầu tối thiểu</i> <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bằng chứng	Tư vấn tại CBT	Hoạt động Ban quản lý	Thành viên tư vấn				
Hành động cần cải tiến							
Giải thích bằng chứng				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
1.1.6 Thành viên của CBT được tuyển chọn theo khả năng trình độ phù hợp và cam kết với tổ chức CBT cũng như theo từng vai trò cụ thể. <i>Yêu cầu nâng cao</i> <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng chứng	Tư vấn tại CBT	Hoạt động Ban quản lý	Thành viên tư vấn				
Hành động cần cải tiến							
Giải thích bằng chứng							
				Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng

1.1.7 Các cuộc hẹn gặp với thành viên của CBT (hoặc từ chối gặp) phải được sự chấp thuận của				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bằng chứng	Tư vấn tại CBT	Hoạt động Ban quản lý	Thành viên tư vấn				
Hành động cần cải tiến							
Giải thích bằng chứng							

Bổ sung bằng chứng ảnh cho Tiêu chí cụ thể 1.1

Bằng chứng	Chi tiết		
Hình ảnh		Mô tả bằng chứng	

....

Tiêu chí cụ thể 1.2: công nhận thành lập hợp pháp

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1 Tổ chức CBT được công nhận bởi các cơ quan quản lý cấp tỉnh và/hoặc cấp quốc gia đã 5 năm.				
1.2.2 Tổ chức CBT được công nhận và có sự hỗ trợ của cơ quan luật pháp thuộc cộng đồng (ví dụ, hội đồng nhân dân).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Tiêu chí cụ thể 1.3: Có sự quản trị hiệu quả và minh bạch

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận				

1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).cho các thành viên CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo				

1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của cá nhân và tập thể CRT				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 1.4: Có quan hệ đối tác hiệu quả

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.1 Có Hướng dẫn tương tác đối với các tổ chức tour du lịch đưa khách quốc tế (inbound tour operator) đến với cộng đồng				

1.4.2 Khi tiến hành các hoạt động, tổ chức CBT tránh tác động đến cộng đồng lân cận.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3 Có văn bản xác định các bên tham gia CBT có liên quan và vai trò đóng góp của họ trong Tổ chức CBT				

1.4.4 Có thủ tục tham vấn các bên tham gia thường xuyên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5 Có hợp tác với các cộng đồng lân cận.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

SÁCH HƯỚNG DẪN CỘNG ĐỒNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

1. Khái niệm, định nghĩa và nguyên tắc CBT

1.1 Khái niệm CBT

Về khái niệm quốc tế, đây là một ngành kinh tế du lịch, trong đó chủ yếu là những người kinh doanh nhỏ cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho khách du lịch. Du lịch cộng đồng (CBT) là một hình thức du lịch hướng đến trao quyền cho cộng đồng quản lý phát triển du lịch nhằm đạt được nguyện vọng quyền lợi cộng đồng, bao gồm phát triển bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường. Do đó, CBT không chỉ liên quan đến sự hợp tác đôi bên cùng có lợi giữa các đơn vị kinh doanh du lịch và cộng đồng, mà còn liên quan đến hỗ trợ của cộng đồng (bên trong và bên ngoài) đối với các đơn vị kinh doanh du lịch nhỏ, cam kết cung cấp hỗ trợ cho các dự án cộng đồng nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống.

CBT trao quyền cho cộng đồng địa phương xác định và bảo đảm tương lai kinh tế-xã hội của họ thông qua những lợi ích thu được từ dịch vụ trong các hoạt động, thường là thể hiện/kỷ niệm truyền thống và lối sống của địa phương; bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và văn hóa; thúc đẩy sự bình đẳng cùng có lợi trong mối quan hệ giữa chủ nhà và khách tham quan. CBT thường phục vụ cho thị trường ngách như du lịch mạo hiểm, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp... sử dụng các sản phẩm và dịch vụ địa phương, mang lại lợi ích kinh tế khi tham gia vào du lịch.

1.1.1 Định nghĩa CBT

Du lịch cộng đồng (CBT) là hoạt động du lịch do cộng đồng sở hữu và điều hành, được quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng, góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua việc hỗ trợ sinh kế bền vững, bảo vệ truyền thống văn hóa-xã hội có giá trị và các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa.

1.1.2 Các Nguyên tắc CBT

Theo định nghĩa trên, CBT cần phải:

1. Có sự tham gia và trao quyền cho cộng đồng để đảm bảo quyền sở hữu và quản lý minh bạch,
2. Thiết lập quan hệ đối tác với các bên liên quan,
3. Nhận được sự công nhận của các cơ quan có liên quan,
4. Cải thiện phúc lợi xã hội và duy trì phẩm giá của con người,
5. Bao gồm một cơ chế chia sẻ lợi ích công bằng và minh bạch,
6. Tăng cường mối liên kết với các nền kinh tế địa phương và khu vực,
7. Tôn trọng văn hóa địa phương và truyền thống,
8. Góp phần bảo tồn nguồn tài nguyên thiên nhiên,
9. Nâng cao chất lượng về sự trải nghiệm của du khách bằng cách tăng cường đáng kể sự tương tác có ý nghĩa giữa chủ nhà và khách.

10. Vận hành theo hướng tự chủ về tài chính.

Những nguyên tắc này đã được tích hợp và thể hiện thành các nhóm tiêu chí, tiêu chí cụ thể và các chỉ số yêu cầu.

2. Sách hướng dẫn cộng đồng du lịch cộng đồng ASEAN

2.1 Mục tiêu và Công dụng của Sách hướng dẫn cộng đồng du lịch cộng đồng ASEAN

Sách hướng dẫn cộng đồng du lịch cộng đồng ASEAN dựa trên Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN. Mục tiêu của Sách hướng dẫn này là cho phép các sáng kiến CBT tự đánh giá kết quả hoạt động và thành tích của họ nhằm đáp ứng các yêu cầu để được Chứng nhận.

Đánh giá dựa trên mức độ mà một tổ chức du lịch cộng đồng đáp ứng các yêu cầu chất lượng được quy định trong Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN. Bản tự đánh giá này cũng được Tổ chức Du lịch Quốc gia sử dụng trong việc đăng ký và xác nhận sáng kiến du lịch cộng đồng.

2.2 Phạm vi của Sổ làm việc Cộng đồng Du lịch cộng đồng ASEAN

Tiêu chuẩn Du lịch cộng đồng của ASEAN và Sách hướng dẫn Cộng đồng cung cấp các chỉ số hoạt động chung cho việc phối hợp quản lý các sản phẩm du lịch do các cộng đồng cung cấp dưới sự tổ chức của Ủy ban Du lịch cộng đồng. Các tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể đã được ASEAN thông qua và có liên quan đến các sáng kiến du lịch cộng đồng (ví dụ: Tiêu chuẩn nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) ASEAN) là một phần không thể thiếu của Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng của ASEAN. Workbook cũng bao gồm các Quy tắc Thực hành cho Thành viên Du lịch cộng đồng, Hướng dẫn viên, Nhà cung cấp Thực phẩm và Đồ uống, Nhà cung cấp Chỗ ở và Nhà điều hành Tour thân thiện.

Mục đích của Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN không loại trừ việc các cộng đồng được công nhận là các sáng kiến du lịch dựa vào cộng đồng ASEAN, mà là cung cấp định hướng cho các cộng đồng về chất lượng dịch vụ cần thiết để đảm bảo với khách du lịch rằng họ có thể mong đợi một mức chất lượng và dịch vụ nhất quán trên toàn ASEAN - các tổ chức CBT được phê duyệt.

Quy tắc ứng xử

Bao gồm và một phần hình thành của Tiêu chuẩn là Quy tắc Ứng xử dành cho Thành viên Du lịch cộng đồng, Hướng dẫn viên, Thực phẩm và Đồ uống

Các nhà cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp chỗ ở và nhà điều hành tour thân thiện (Phụ lục 1 đến 5).

2.3 Các định nghĩa sử dụng trong Sách hướng dẫn

Tiêu chí đánh giá

Nhóm Tiêu chí (xem dưới đây) và tiêu chí cụ thể là những tình huống hoặc những kết quả mong muốn cho một tổ chức CBT. Tập hợp mỗi nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể được xác định bằng cách đánh giá các chỉ số yêu cầu (xem dưới đây). Việc đánh giá các chỉ số yêu cầu căn cứ vào nhận xét các mức độ đạt

	được.
Cơ sở lưu trú CBT	Bất kỳ công trình và khu vực xung quanh nào trong phạm vi khu vực CBT dành cho khách sử dụng, gồm cả nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) và các cơ sở vật chất ở trung tâm.
Người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách tới khu vực CBT, gồm cả nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay), những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT.
Cơ quan Quản lý CBT	Một tổ chức ở mỗi nước ASEAN được chính phủ trao trách nhiệm hỗ trợ các tổ chức CBT và quản lý, đánh giá chất lượng CBT. Tổ chức này có thể là cơ quan du lịch của Chính phủ, Tổ chức Du lịch Quốc gia.
Khu vực trung tâm CBT	Một khu vực hoặc ngôi nhà để đón khách và thực hiện chức năng hành chính của tổ chức CBT.
Ban quản lý CBT	Viết tắt của Ban Quản lý Du lịch cộng đồng, trong đó bao gồm các thành viên CBT do cộng đồng bầu ra để đại diện cho lợi ích của họ trong các CBT, phối hợp và quản lý các hoạt động liên quan.
Người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT	Các thành viên CBT cung cấp dịch vụ ăn uống cho du khách đến CBT, những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT.
Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Người điều hành du lịch có trách nhiệm, là người: (1) đưa khách du lịch tới CBT; (2) thể hiện quan tâm tới sự bền vững đối với thiên nhiên và văn hóa của khu vực CBT; (3) hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương; và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện của CBT (Phụ lục 5).
Hướng dẫn viên của CBT	Thành viên CBT cung cấp các tour du lịch và các hoạt động dành cho du khách tới CBT và là người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các Hướng dẫn viên của CBT (Phụ lục 2).
Tổ chức CBT	Bất cứ một hoạt động hoặc nhóm các hoạt động được thực hiện bởi các thành viên CBT và quản lý bởi Ban quản lý CBT.
Các thành viên của CBT	Các thành viên của một cộng đồng tham gia vào các hoạt động của Ban quản lý CBT và là những người đã cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các thành viên của CBT (Phụ lục 1).
Các bên tham gia CBT	Bất kỳ cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng hoặc có thể bị ảnh hưởng bởi tổ chức CBT.
Tiêu chí (Nhóm tiêu chí)	Đầu ra mong muốn hoặc điều kiện của việc vận hành CBT có thể đánh giá được. Nhóm tiêu chí có thể chia ra thành các tiêu chí cụ thể để đề xuất các mục tiêu và các điều kiện cần hoàn thành nhằm đạt được đầu ra như mong muốn.
Mức phù hợp	Mức điểm thể hiện tại đó chỉ số đáp ứng được yêu cầu đã công bố.

Bằng chứng	Chứng minh rằng một chỉ số CBT đang đạt được. Bằng chứng có thể gồm các biện pháp định lượng (ví dụ mức độ lợi nhuận được xác định trong một báo cáo tài chính có thể gợi ý về thành tựu kinh tế của một hoạt động CBT) hoặc các biện pháp định tính (ví dụ: các mức hỗ trợ cộng đồng có thể gợi ý về thành tựu xã hội của một hoạt động CBT).
Cơ quan du lịch Chính phủ	Cơ quan quản lý du lịch cấp cao nhất do mỗi nước thành viên ASEAN thành lập nên (thí dụ Bộ, Tổng cục, Cục, cơ quan Du lịch quốc gia...).
Chỉ số yêu cầu	Một điều kiện cho một nhóm tiêu chí hoặc tiêu chí cụ thể của CBT
Thẩm định viên độc lập	Một cá nhân được Cơ quan Quản lý CBT bổ nhiệm, nhưng không phải từ phía chính phủ, nhằm mục đích thẩm định CBT xem có phù hợp với các tiêu chuẩn của CBT ASEAN hay không. Họ có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan Quản lý CBT công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan. Thẩm định viên độc lập cần có trình độ chuyên môn du lịch phù hợp và kinh nghiệm ít nhất 10 năm trong lĩnh vực du lịch. Các Thẩm định viên độc lập sẽ được đào tạo về các Tiêu chuẩn và quy trình chứng nhận CBT ASEAN. Thẩm định viên độc lập có thể được hỗ trợ bởi một đại diện của chính phủ để đảm bảo các văn bản luật và quy định có liên quan áp dụng cho CBT đang xem xét là phù hợp.
Thước đo	Thứ để phản ánh trạng thái của một chỉ số yêu cầu CBT. Một thước đo có thể định lượng (ví dụ, đếm số lượng của một thứ so với điểm chuẩn) hoặc định tính (ví dụ, chất lượng và mức độ của hệ thống và thủ tục để đảm bảo quản lý hiệu quả).

5.4 Yêu cầu ban đầu bắt buộc để được chứng nhận đạt tiêu chuẩn CBT ASEAN:

Một tổ chức CBT trong khu vực ASEAN muốn được thẩm định và chứng nhận cần đáp ứng các điều kiện sau đây:

a. Có Ban quản lý CBT thông qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng bên ngoài cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng; và

b. Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án; và

c. Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và

d. Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn (sử dụng bản danh mục đánh giá); và

e. Tổ chức CBT được cơ quan quản lý du lịch quốc gia của nước sở tại

đăng ký đề cử, dựa trên hồ sơ tự đánh giá; và

f. Tổ chức CBT đã được đăng ký hoặc đã hoạt động ít nhất một năm; và

g. Tổ chức CBT đã được Chính quyền, cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá.

3. Bảng đánh giá tổng hợp hiện trạng các tiêu chí

Để đánh giá chất lượng và hiện trạng của các Tổ chức CBT, Tiêu chuẩn CBT ASEAN thể hiện thành bản Danh mục đánh giá (Checklist). Danh mục đánh giá được chia thành 10 nhóm tiêu chí, 29 tiêu chí cụ thể và 188 chỉ số yêu cầu. 98 chỉ số là yêu cầu tối thiểu, 54 là yêu cầu nâng cao và 36 là yêu cầu thực hành tốt nhất (Bảng 1). Chúng được sử dụng trong quy trình cấp chứng nhận ASEAN. Hy vọng rằng tổ chức CBT sẽ tìm cách thực hiện ngày càng đầy đủ các yêu cầu.

Bảng 1: Tổng hợp tiêu chí và các chỉ số yêu cầu đối với Tổ chức CBT ASEAN

Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số			
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số
1 Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	5	2	0	7
	1.2 Thành lập hợp pháp	2	0	0	2
	1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	5	2	1	8
	1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	14	6	2	22
2 Đóng góp cho xã hội và chất lượng cuộc sống	2.1 Duy trì nhân phẩm	2	1	1	4
	2.2 Chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí	1	1	1	3
	2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực	2	1	1	4
	2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống	4	2	2	8
	Tổng điểm nhóm	9	5	5	19
3 Đóng góp cho bảo tồn và thúc đẩy môi trường bền vững	3.1 Tài nguyên thiên nhiên được bảo tồn	1	2	1	4
	3.2 Thúc đẩy thực hành bền vững về môi trường	4	1	3	8
	Tổng điểm nhóm	5	3	4	12
4 Khuyến khích sự tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách	4.1 Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	2	3	4	9
	4.2 Tính bền vững của sản phẩm du lịch cộng đồng	1	1	3	5
	Tổng điểm nhóm	3	4	7	14
5 Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	5.1 Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương	3	1	1	5
	5.2 Quản lý đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động	5	4	4	13
	Tổng điểm nhóm	8	5	5	18
6 Chất lượng dịch vụ ăn uống	6.1 Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	3	2	1	6
	6.2 Quản lý đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	12	3	1	16

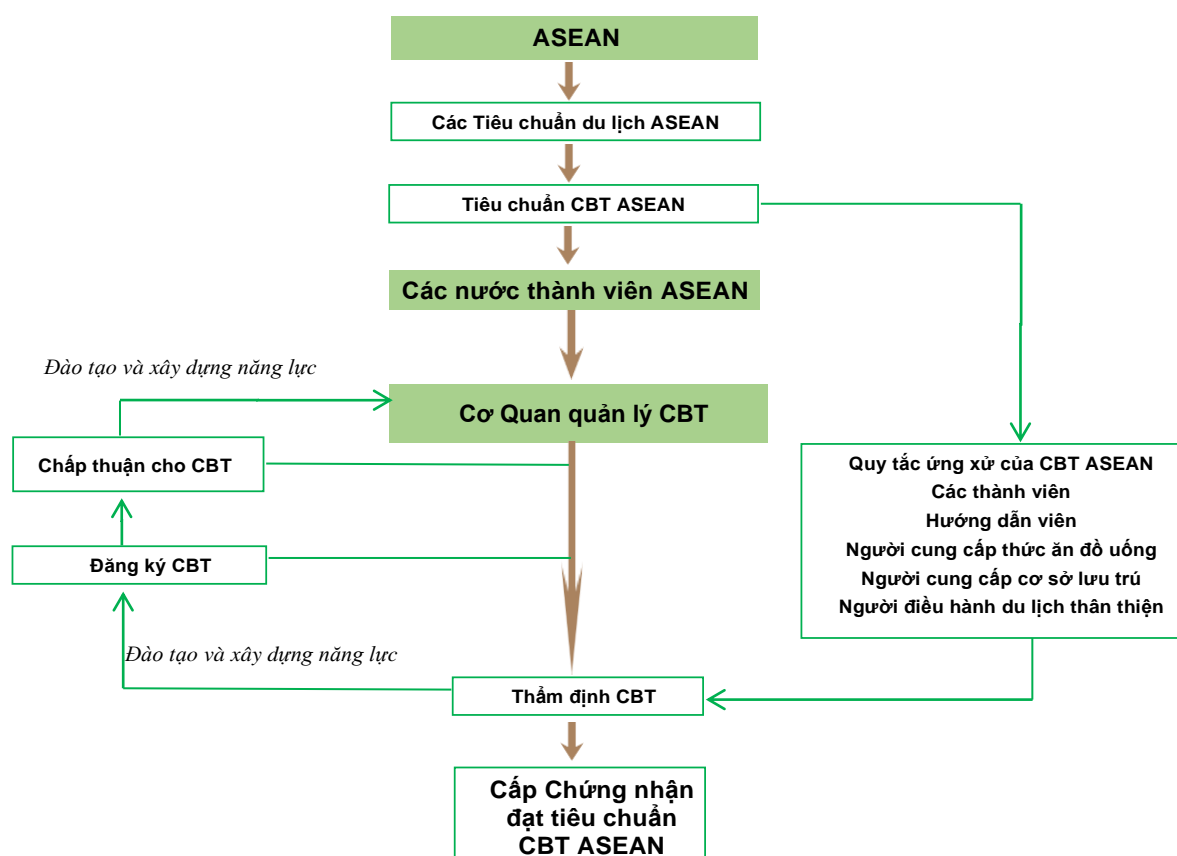
Nhóm Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số				
		Yêu cầu Tối thiểu	Yêu cầu nâng cao	Thực hành tốt	Tổng số	
	Tổng điểm nhóm	15	5	2	22	
7	Chất lượng các cơ sở lưu trú	7.1 Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú	4	1	1	6
		7.2 Quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng	16	10	1	27
	Tổng điểm nhóm	20	11	2	33	
8	Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	8.1 Cam kết với lý tưởng của CBT	4	2	2	8
		8.2 Đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên	4	5	2	11
		8.3 Hỗ trợ kinh tế địa phương	2	1	1	4
		8.4 Quảng bá và thúc đẩy những niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng	3	2	0	5
		8.5 Cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng	2	2	1	5
	Tổng điểm nhóm	15	12	6	33	
9	An toàn và vệ sinh trong cộng đồng	9.1 Đảm bảo các biện pháp an toàn và vệ sinh trong cộng đồng	1	1	1	3
		9.2 Thực hiện cơ chế quản lý rủi ro hiệu quả	1	1	1	3
	Tổng điểm nhóm	2	2	2	6	
10	Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng	10.1 Khuyến khích thực hiện các sáng kiến	2	0	0	2
		10.2 Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ	1	1	1	3
		10.3 Phát triển các kỹ năng tốt hơn	2	0	0	2
		10.4 Đảm bảo sự sáng tạo và những sáng tạo mới	2	0	0	2
	Tổng điểm nhóm	7	1	1	9	
Tổng cộng		98	54	36	188	

4. Quy trình Đăng ký, Chấp thuận và Chứng nhận CBT

Việc áp dụng Tiêu chuẩn CBT ASEAN cho các tổ chức CBT cụ thể liên quan đến việc đăng ký và được chấp thuận bởi một Cơ quan Quản lý CBT trong nước và cấp Chứng nhận, dưới danh hiệu của ASEAN, thông qua Tổ chức Du lịch Quốc gia (Hình 1).

Mỗi quy trình nhằm khuyến khích nghiên cứu và cải thiện hiện trạng. Mỗi yếu tố của quy trình liên quan đến việc đánh giá hiện trạng các chỉ số của tiêu chí; kết quả đánh giá thể hiện tổ chức CBT phù hợp với các tiêu chuẩn CBT ASEAN. Dù cho tự đánh giá hay thông qua một thẩm định viên độc lập. Một yếu tố quan trọng của quy trình này là Thành viên của Cộng đồng (và những người khác) phải đáp ứng các Quy tắc ứng xử. Các Quy tắc này chỉ ra những hành vi các cá nhân cần áp dụng để đáp ứng những lý tưởng của CBT và đóng góp vào hiện trạng tổng thể của tổ chức CBT.

Hình 1. Tóm tắt quy trình cấp Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn CBT ASEAN

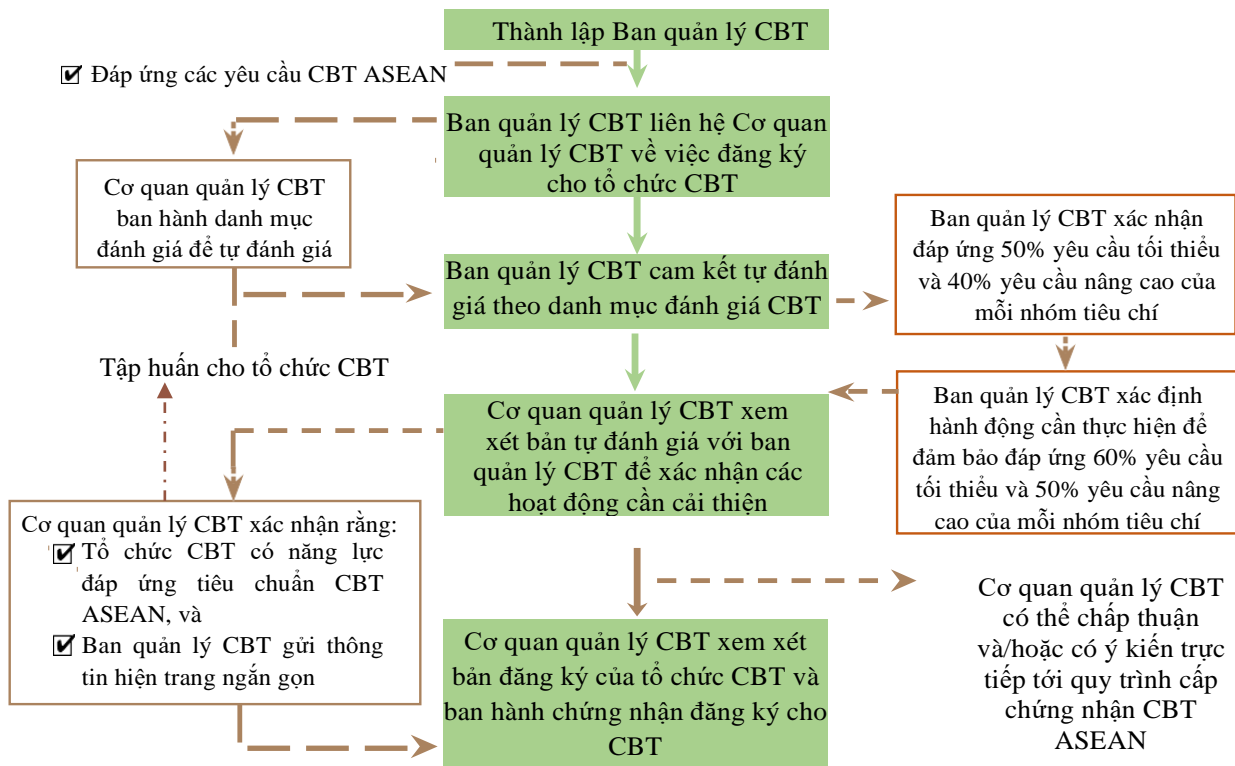


4.1 Quy trình đăng ký của tổ chức CBT

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận đăng ký chính thức khi đạt ít nhất 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí (Hình 2). Việc đăng ký được hoàn thành thông qua hồ sơ tự đánh giá của Ban Quản lý CBT, với sự hỗ trợ của

Cơ quan Quản lý CBT nếu có yêu cầu. Việc đánh giá thẩm định được thực hiện ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có nhiều dịch vụ liên quan (ví dụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), mỗi dịch vụ phải đáp ứng được 50% các yêu cầu trước khi đăng ký. Các tổ chức CBT có thể tiến hành đề nghị chấp thuận đăng ký hoặc cấp chứng nhận nếu thực trạng đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu.

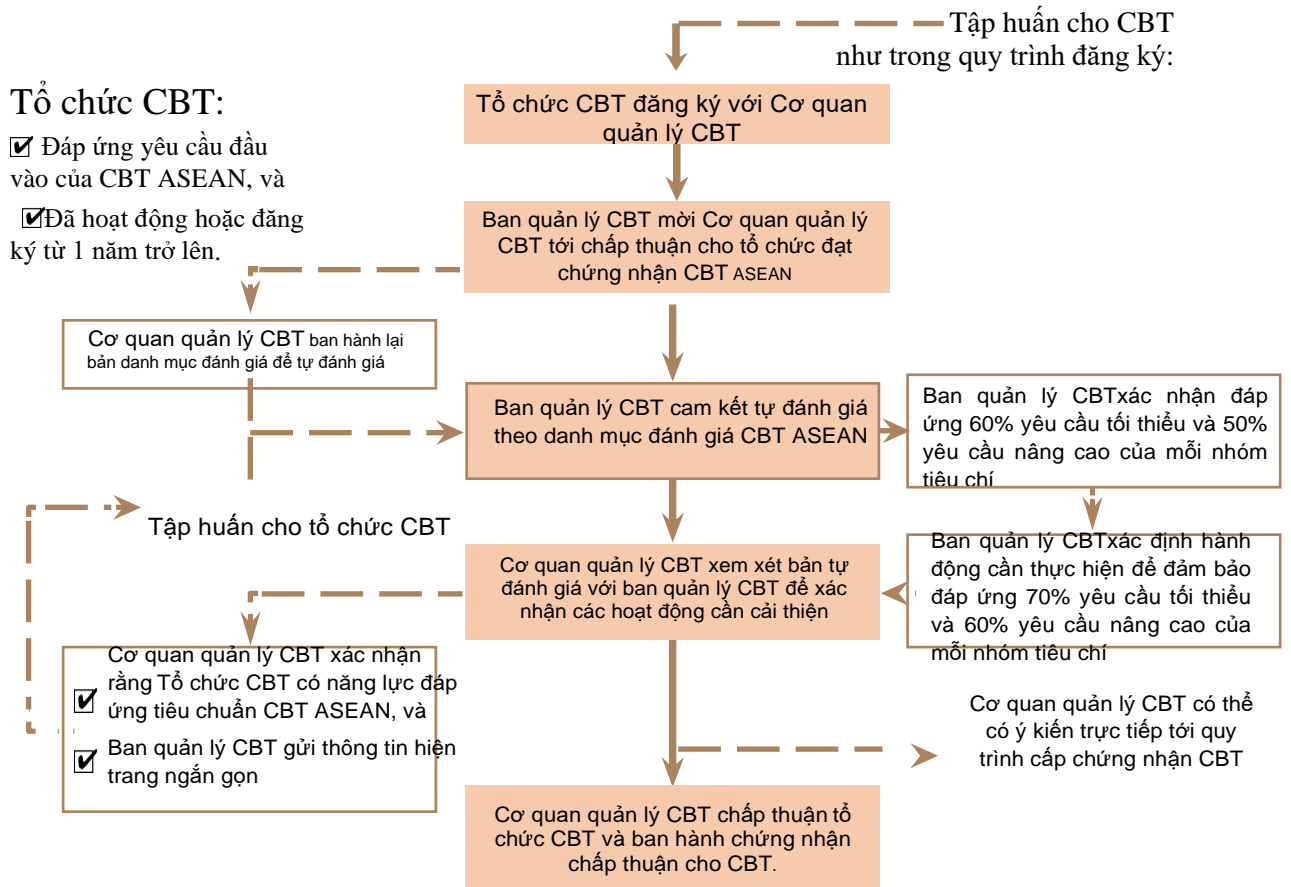
Hình 2 Quy trình đăng ký của tổ chức CBT



4.2 Quy trình chấp thuận cho tổ chức CBT

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận để tiến tới cấp chứng nhận đủ tiêu chuẩn CBT ASEAN khi tổ chức CBT đạt hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí (Hình 3). Việc chấp thuận được hoàn thành thông qua hồ sơ tự đánh giá của Ban Quản lý CBT, với sự hỗ trợ của Cơ quan Quản lý CBT nếu có yêu cầu. Việc đánh giá thẩm định được áp dụng ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có nhiều dịch vụ liên quan (ví dụ, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), phải đáp ứng được hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao. Các tổ chức CBT có thể tiến tới bước đề nghị chấp thuận cấp chứng nhận nếu thực trạng đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu.

Hình 3 Quy trình tiến tới chấp thuận cho tổ chức CBT

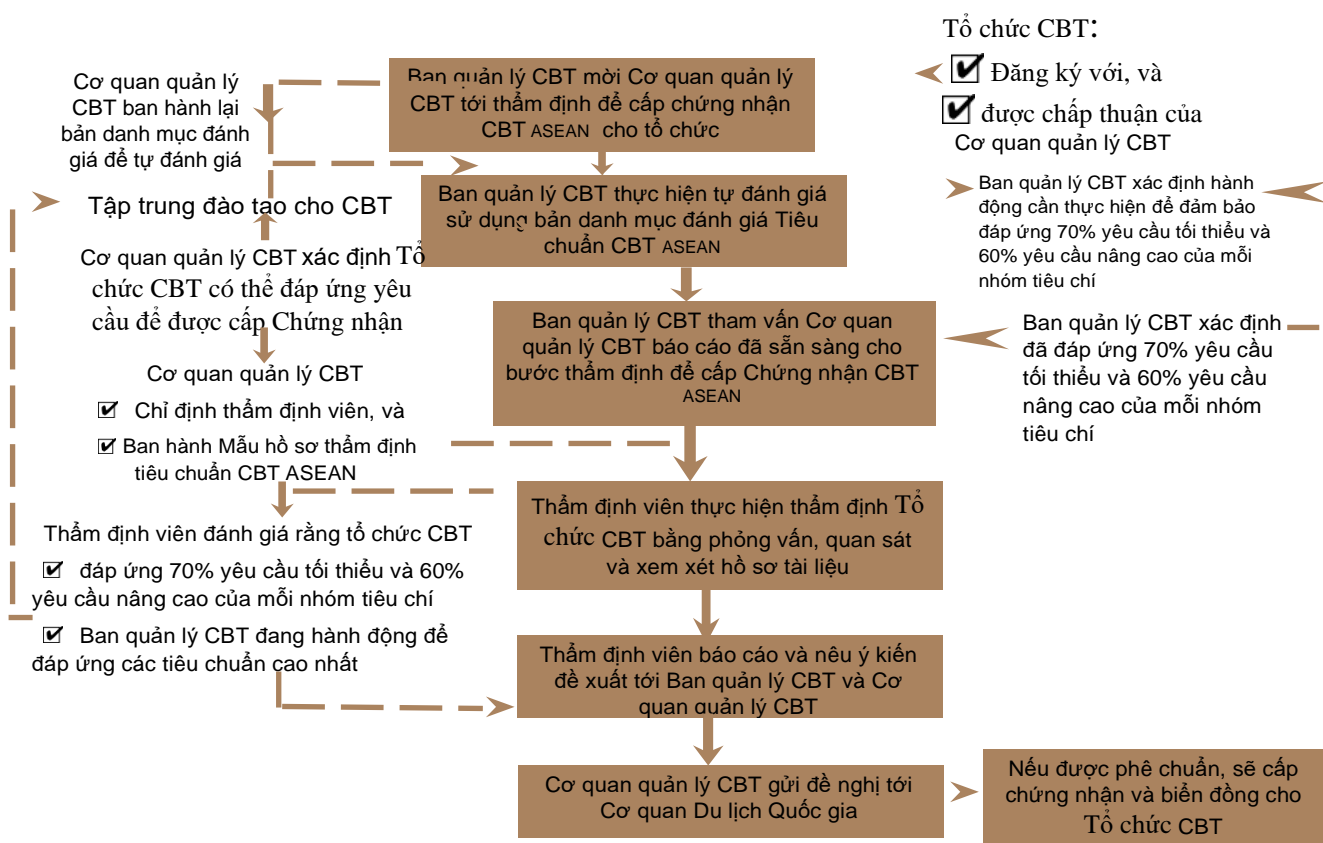


4.3 Quy trình cấp Chứng nhận CBT ASEAN

Tổ chức CBT được Cơ quan du lịch Chính phủ chứng nhận căn cứ đề nghị của cơ quan Quản lý CBT trong nước và bản thẩm định đánh giá đáp ứng tiêu chuẩn CBT ASEAN đối với tất cả các dịch vụ mà tổ chức CBT được chấp thuận đã cung cấp (Hình 4). Một thẩm định viên độc lập và một đại diện Cơ quan Quản lý CBT sẽ thực hiện thẩm định cùng Ban Quản lý CBT và báo cáo trực tiếp cho Cơ quan Quản lý CBT kèm theo ý kiến đề xuất của họ. Báo cáo thẩm định cũng được cung cấp cho Ban Quản lý CBT. Việc gửi đề xuất cấp Chứng nhận tới Cơ quan du lịch quốc gia sẽ được thực hiện khi đạt hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí. Kỳ vọng mong muốn là các hoạt động hướng tới đáp ứng được những yêu cầu thực hành tốt nhất nhất. Việc đánh giá thẩm định được áp dụng ở mức độ tổng thể với toàn bộ Tổ chức CBT, chứ không chỉ ở mỗi dịch vụ cá nhân đơn lẻ. Tuy nhiên, nếu có các dịch vụ liên quan theo cấp số nhân (ví dụ, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, dịch vụ hướng dẫn), 70% trong số đó phải đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao.

Thẩm định viên độc lập có thể là người đại diện ngành du lịch, một học giả, một thành viên Ban quản lý CBT từ một tổ chức CBT hiện có đã được chứng nhận, hoặc bất kỳ người nào được Cơ quan du lịch Chính phủ công nhận có đủ kinh nghiệm để cung cấp tư vấn và kiến nghị khách quan.

Hình 4 Quy trình cấp Chứng nhận theo tiêu chuẩn CBT ASEAN



5. Thẩm định đánh giá hiện trạng

5.1 Bảng chứng làm căn cứ đánh giá

Việc thẩm định căn cứ vào bảng chứng. Vì vậy, yêu cầu có bảng chứng để xác nhận mỗi chỉ số đạt được. Vì nhiều chỉ số yêu cầu đánh giá chủ quan, nên phải có nhiều hơn một loại bảng chứng. Việc đánh giá khả năng một chỉ số đạt được sẽ căn cứ vào bảng chứng đưa ra.

Các loại thức bằng chứng

Tài liệu	Bảng chứng hồ sơ tài liệu có thể bao gồm các kế hoạch, báo cáo, biên bản các cuộc họp, quy tắc ứng xử đã ký, thủ tục bằng văn bản, hồ sơ thu nhập và chi tiêu, quy định của CBT. Nếu có thể, nên kiểm tra hiệu lực của tài liệu bằng các chứng cứ khác.
Quan sát	Bảng chứng quan sát có thể bao gồm tham dự họp, nhìn thấy các hoạt động duy trì hoặc tham gia vào một tour du lịch hoặc một hoạt động. Nhiều quan sát có thể được hỗ trợ bởi ảnh chụp.
Phỏng vấn	Bảng chứng phỏng vấn liên quan đến những người khác nhau được phỏng vấn cùng khẳng định một chỉ số đạt được. Sự xác thực của thông tin cung cấp cần được hỗ trợ bằng các chứng cứ khác bất cứ nơi nào có thể
Ảnh chụp	Bảng chứng ảnh chụp có thể hỗ trợ cụ thể cho việc quan sát. Tuy nhiên, chúng đặc biệt hữu ích vì ghi lại những sự kiện và các hoạt động thực tế xảy ra không thường xuyên. Chúng cũng có thể chỉ ra sự thay đổi về điều kiện

5.2 Mức độ đạt được các chỉ số yêu cầu

Các chỉ số yêu cầu được đánh giá ở ba mức theo thứ tự: Đáp ứng toàn bộ, đáp ứng một phần, Chưa đáp ứng, cùng với lựa chọn thể hiện “Không áp dụng”.

Đáp ứng toàn bộ	Có đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này.
Đáp ứng một phần	Chưa đầy đủ bằng chứng khẳng định về khả năng đạt được chỉ số ở trạng thái này: cần có thêm bằng chứng
Chưa đáp ứng	Cũng áp dụng trong các trường hợp nhân thêm lên các cấu phần kèm theo tổ chức CBT (thí dụ như có hơn 1 nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc hơn 1 hoạt động hướng dẫn). Chỉ số chỉ đạt yêu cầu tối thiểu, trừ phi tất cả các cấu phần đều đạt được tiêu chuẩn đề ra.
Không đáp ứng	Chỉ số cần được đánh giá hầu như đáp ứng rất ít. Với các yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất, 80% cấu phần cần đạt được tiêu chuẩn đề ra thì mới đánh giá là đáp ứng hoàn toàn. Không có bằng chứng xác định tình trạng đạt được chỉ số: cần có bằng chứng. Chỉ số này không liên quan đến tổ chức CBT đang được thẩm định.

5.3 Chấm điểm hiện trạng

Thống kê tóm tắt (đếm) được sử dụng để ghi lại điểm số về hiện trạng tổng thể của các tổ chức CBT. Mức đánh giá chỉ số hiện trạng được tổng kết cho từng nhóm tiêu chí và từng tiêu chí cụ thể, được trình bày trong bản tổng hợp danh mục các yêu cầu tối thiểu, yêu cầu nâng cao và yêu cầu thực hành tốt nhất. Những bảng này hình thành cơ sở cho tiến trình cấp chứng nhận.

Đăng ký	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Chấp thuận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.
Cấp chứng nhận	Tổ chức CBT đáp ứng hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao có liên quan với các chỉ số trong từng tiêu chí.

5.4 Báo cáo hiện trạng

Cần chuẩn bị sổ tay ghi chép để đánh giá hiện trạng CBT.

Sổ tay Cộng đồng dành cho việc tự đánh giá và yêu cầu chỉ đơn giản đánh dấu vào ô liên quan và tính các dấu đã đánh.

Sổ tay đánh giá thâm định cũng tương tự, nhưng đòi hỏi có báo cáo trạng thái về bằng chứng được sử dụng để thực hiện đánh giá.

Bảng tính “MS Excel” cần chuẩn bị sẵn để dễ dàng kiểm đếm và tổng kết.

Đối với mỗi tiêu chí cụ thể, các mức độ hiện trạng được tính điểm cho mỗi chỉ số, sau đó đếm tổng điểm số có được (Hình 5).

Hình 5 Ví dụ về tính điểm tiêu chí cụ thể 1.3
Tiêu chí cụ thể 1.3: Quản lý hiệu quả và minh bạch

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Sở hữu và quản lý cộng đồng</i>	Quản lý hiệu quả và minh bạch	<i>Yêu cầu tối thiểu</i>				
		1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).cho các thành viên CBT ASEAN (Phụ lục 1)	√	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
		1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Yêu cầu nâng cao				
		1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo		√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Yêu cầu thực hành tốt nhất		<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>
		1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của				
		Tổng số yêu cầu tối thiểu	4	1		
		Tổng số Yêu cầu nâng cao		2		
		Tổng số Yêu thực hành tốt nhất			1	

Kết quả tổng đạt của mỗi tiêu chí cụ thể được đưa vào báo cáo tổng hợp mỗi nhóm tiêu chí (Hình 6)

Hình 6 Ví dụ về bảng tổng hợp Nhóm tiêu chí 1
Tổng hợp đánh giá nhóm tiêu chí 1: Quyền Sở hữu và quản lý cộng đồng

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	3	1	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.2 Thành lập hợp pháp	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao				
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí 1.3 Có sự quản lý hiệu quả và minh bạch	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		2		

Các Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	
Tiêu chí 1.4 Có quan hệ đối tác hiệu quả	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	1			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu		11	2	1	
Tổng số Yêu cầu nâng cao		3	2		1
Tổng số Yêu thực hành tốt nhất				1	1

Với tổng thể toàn bộ tổ chức CBT, tổng số điểm của các nhóm tiêu chí được chuyển sang bảng tổng hợp chung (Hình 7).

Hình 7 Ví dụ về bảng tổng hợp điểm của một CBT
Tổng hợp đánh giá chung

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	11	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	3	2		1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			1	1
Nhóm tiêu chí 2: Đóng góp với xã hội	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	7	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao		3	1	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	3	
Nhóm tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	4	1		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2			1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		3		
Nhóm tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa các cộng đồng địa phương và khách	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	3	1	1	1

Nhóm Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	8			
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	4	2		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		2	2	1
Nhóm tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	13	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	2	2	1	
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất		1	1	
Nhóm tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	18	2		
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8	3		
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất			2	
Nhóm tiêu chí 8: Người điều hành du lịch thân thiện (FTO) của CBT	Tính tổng Yêu cầu tối thiểu	12	1	1	2
	Tính Tổng yêu cầu nâng cao	8		3	1
	Tính Tổng yêu cầu thực hành tốt nhất	1	3	1	1
Tổng số yêu cầu tối thiểu		64	11	2	2
Tổng số Yêu cầu nâng cao		29	14	5	4
Tổng số Yêu thực hành tốt nhất		4	11	8	4

TIÊU CHUẨN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN TỰ ĐÁNH GIÁ

Hồ sơ của CBT

Tên của tổ chức CBT

Địa chỉ:

Năm thành lập

Điện thoại liên hệ: Nhà _____,ĐT _____ Fax: _____

Địa chỉ email:

Website:

Người liên hệ:

Vị trí:

Tên gọi của CBT:

Thành viên Ban quản lý

Số lượng thành viên CBT:

Yêu cầu đầu vào

	Yêu cầu	Có	Không
	Có Ban quản lý CBT thông qua qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng bên ngoài cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng; và		
	Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án; và		
	Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể; và <ul style="list-style-type: none"> • Ít nhất có 5 thành viên CBT khác với thành viên ban quản lý, được chấp thuận bởi ban quản lý 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ít nhất 02 hoạt động/tour có hướng dẫn cho kháchsvaf 02 hướng dẫn viên của cộng đồng được Ban quản lý CBT chấp thuận và/hoặc 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ít nhất 2 cơ sở lưu trú CBT có cơ hội và có 02 người cung cấp cơ sở lưu trú ở CBT được Ban quản lý CBT chấp thuận 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ít nhất 1 dịch vụ ăn uống ở CBT và có 2 người cung cấp món ăn đồ uống được Ban quản lý CBT chấp thuận 		
	Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn (sử dụng bản danh mục đánh giá); và		
	Tổ chức CBT đã được đăng ký cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá đăng ký đề cử		

Mục đích của việc tự đánh giá này

Bản tự đánh giá này dành cho:

- đăng ký với Cơ quan quản lý du lịch cộng đồng; hoặc
- xác nhận của Cơ quan quản lý du lịch cộng đồng; hoặc
- chuẩn bị cho cuộc đánh giá hướng tới chứng nhận Tiêu chuẩn Du lịch cộng đồng ASEAN

Người đánh giá

Họ và tên Người đánh giá:

Địa chỉ cơ quan

Điện thoại liên hệ: Nhà _____, ĐT _____ Fax _____

Địa chỉ email:

Ngày đánh giá

Tư vấn từ Cơ quan quản lý CBT hoặc quan sát viên (theo yêu cầu)

Họ và tên thẩm định viên:

Địa chỉ cơ quan

Điện thoại liên hệ: Nhà _____,ĐT _____ Fax: _____

Địa chỉ email:

Ngày đánh giá

Các lưu ý để hoàn thành bản đánh giá này

Yêu cầu bằng chứng

Đăng ký và chứng thực Không cần tài liệu, hình ảnh hoặc các hình thức bằng chứng khác để được chỉ ra, bao gồm hoặc đính kèm vào bản tự đánh giá này. Chữ ký của người đánh giá CBT và chủ tịch Ủy ban CBT (và đại diện Cơ quan Quản lý Du lịch cộng đồng, nếu tham gia vào cuộc đánh giá) là đủ xác minh về việc thực hiện. Các chữ ký xác nhận rằng đánh giá là một đánh giá trung thực.

Chuẩn bị chứng nhận Không cần tài liệu, hình ảnh hoặc các hình thức bằng chứng khác để được chỉ ra, bao gồm hoặc đính kèm vào bản tự đánh giá này. Chữ ký của người đánh giá CBT và chủ tịch Ủy ban CBT (và đại diện Cơ quan quản lý CBT, nếu tham gia vào cuộc đánh giá) là đủ xác minh về việc thực hiện. Các chữ ký xác nhận rằng đánh giá là một đánh giá trung thực.

Tuy nhiên, sẽ cần bằng chứng như một phần của quá trình đánh giá việc thực hiện đối với chứng nhận Tiêu chuẩn CBT của ASEAN. Ủy ban CBT nên bắt đầu thu thập bằng chứng để đánh giá của Kiểm toán độc lập.

Tiêu chí hiện trạng và các chỉ số yêu cầu đối với CBT

Nhóm Tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng

Tổ chức du lịch cộng đồng sẽ được quản lý bởi các cộng đồng để cải thiện sinh kế của cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1 Tổ chức CBT được quản lý bởi các thành viên cộng đồng thông qua một Ban quản lý thành lập do bầu cử với nhiệm kỳ tối đa 5 năm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2 Tổ chức CBT có một cơ cấu quản lý rõ ràng với vai trò và trách nhiệm đã được nhất trí thông qua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3 Các quy định, quy tắc có liên quan của quốc gia và của tỉnh/thành được những người trực tiếp tham gia hoạt động/vận hành CBT tuân thủ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4 Việc tuyển dụng thành viên của CBT tuân thủ mọi luật lệ và quy định quốc gia hoặc địa phương.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.5 Việc tuyển dụng thành viên của CBT để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể (ví dụ hướng dẫn, lưu trú, thức ăn và đồ uống) được Ban quản lý CBT thực hiện một cách công bằng trên nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.6 Thành viên của CBT được tuyển chọn theo khả năng trình độ phù hợp và cam kết với tổ chức CBT cũng như theo từng vai trò cụ thể.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7 Các cuộc hẹn gặp với thành viên của CBT (hoặc từ chối gặp) phải được sự chấp thuận của Ban quản lý CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				

Tiêu chí cụ thể 1.2: công nhận thành lập hợp pháp

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1 Tổ chức CBT được công nhận bởi các cơ quan quản lý cấp tỉnh và/hoặc cấp quốc gia đã 5 năm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.2 Tổ chức CBT được công nhận và có sự hỗ trợ của cơ quan luật pháp thuộc cộng đồng (ví dụ, hội đồng nhân dân).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Tiêu chí cụ thể 1.3: Có sự quản trị hiệu quả và minh bạch

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.1 Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.2 Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1).cho các thành viên CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.4 Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.5 Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.6 Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.7 Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.8 Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của cá nhân và tập thể CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 1.4: Có quan hệ đối tác hiệu quả

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.1 Có Hướng dẫn tương tác đối với các tổ chức tour du lịch đưa khách quốc tế (inbound tour operator) đến với cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.2 Khi tiến hành các hoạt động, tổ chức CBT tránh tác động đến cộng đồng lân cận.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3 Có văn bản xác định các bên tham gia CBT có liên quan và vai trò đóng góp của họ trong Tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.4 Có thủ tục tham vấn các bên tham gia thường xuyên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5 Có hợp tác với các cộng đồng lân cận.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý của cộng đồng

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 1.1 Quản trị hiệu quả và minh bạch	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 1.2: công nhận thành lập hợp pháp	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 1.3: Có sự quản trị hiệu quả và minh bạch	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 1.4: Có quan hệ đối tác hiệu quả	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				

	cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 2: đóng góp với xã hội

Tổ chức du lịch cộng đồng sẽ có đóng góp đáng kể với xã hội.

Tiêu chí cụ thể 2.1 Duy trì nhân phẩm

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.1 Du lịch tình dục, buôn bán ma túy, buôn người và khai thác lao động trẻ em không được phép, không được hỗ trợ công khai hay bí mật.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.2 Hoạt động CBT thúc đẩy bình đẳng giới và hòa nhập xã hội	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.3 Tổ chức CBT xây dựng năng lực cho các thành viên có hoàn cảnh khó khăn của cộng đồng được hưởng lợi từ du lịch (bao gồm cả thanh niên trẻ và người cao tuổi).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.4 Hoạt động CBT góp phần cải thiện tình hình cộng đồng đối với các mặt của đời sống (nước sạch, vệ sinh môi trường, năng lượng, giáo dục, y tế).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.2 chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.1 Chia sẻ lợi ích rõ ràng và thống nhất khai hay bí mật.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.2 Có quỹ phát triển cộng đồng được sử dụng cho các sáng kiến mang lại lợi ích cả cộng đồng.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3 Có quy trình về tạo cơ hội bình đẳng đối với các hoạt động có thu nhập				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.1 Các thành viên của cộng đồng địa phương chiếm đa số trong các tổ chức CBT.				
2.3.2 Nguồn cung ứng các sản phẩm và dịch vụ địa phương/trong vùng chiếm đa số trong các tổ chức CBT.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.3 Sản phẩm của cộng đồng địa phương được sử dụng khi đề xuất danh mục nhập hàng (ví dụ, hàng sản xuất trong nước, quà lưu niệm sản xuất hàng loạt).				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.4 Hợp tác mạnh mẽ với các CBT khác và các tổ chức tư nhân, chính quyền sở tại để đẩy mạnh hoạt động du lịch trong khu vực.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.1 Bản sắc địa phương được duy trì tốt và nâng cao nhận thức trong cộng đồng và khách du lịch đến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.2 Tài sản văn hóa có ý nghĩa đối với cộng đồng địa phương và những truyền thống văn hóa có giá trị được xác định, ghi chép và chuyển đến cộng đồng có liên quan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.3 Có chương trình thực hiện, tăng cường và duy trì truyền thống văn hóa địa phương đối với việc bảo vệ toàn vẹn bản sắc và giá trị văn hóa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.4 Tuân thủ và đảm bảo thực hiện tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật có liên quan để bảo vệ văn hóa và di sản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.5 Quản lý CBT hỗ trợ duy trì sinh kế và sáng kiến tạo sinh kế thay thế truyền thống.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.6 Có quy tắc hành vi dành cho khách đến để thông báo với khách về hành vi ứng xử phù hợp trong cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.7 Có quy trình ban hành quyết định của cộng đồng để xác định những tài sản và truyền thống văn hóa nào sẽ được chia sẻ với du khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.8 Quản lý du lịch cộng đồng đảm bảo bảo vệ các tài sản văn hóa của cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 2: đóng góp với xã hội

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 2.1 Duy trì nhân phẩm	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 2.2 chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 2.3 Có liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 2.4 Duy trì tính toàn vẹn văn hóa và làm giàu giá trị văn hóa truyền thống	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường

Tổ chức CBT bảo tồn và cải thiện chất lượng tài sản và giá trị môi trường.

Tiêu chí cụ thể 3.1: Tài nguyên thiên nhiên đang được bảo tồn

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.1 Tài nguyên thiên nhiên và các khu vực nhạy cảm với môi trường, có ý nghĩa với cộng đồng được xác định, lên kế hoạch, ghi chép và phê chuẩn bởi cộng đồng có liên quan.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2 Có quỹ hỗ trợ các chương trình và các hoạt động bảo tồn dựa vào cộng đồng				
3.1.3 Có các chương trình phổ biến các giá trị của tài nguyên thiên nhiên đối với sự tồn tại của cộng đồng địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4 Có quy tắc và quy định của địa phương liên quan đến việc bảo vệ và giới thiệu về thiên nhiên.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 3.2: Các hoạt động bảo tồn để cải thiện môi trường

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.1 Có quỹ hỗ trợ hành động cải thiện môi trường cộng đồng				
3.2.2 Có hệ thống quản lý chất thải rắn phù hợp tại địa phương nhằm áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải hợp vệ sinh (ví dụ, làm phân compost).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3 Sử dụng công nghệ quản lý nước thải tại địa phương phù hợp để giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe con người và tác động đến môi trường.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
3.2.4 Việc thực hiện phải đảm bảo chấp hành tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật liên quan đến bảo vệ môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i> 3.2.5 Không khuyến khích phát sinh chất thải rắn (ví dụ, khuyến khích rót lại nước đã được xử lý vào các chai nước).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i> 3.2.6 Có sẵn các chương trình thông tin và giáo dục môi trường cho chủ nhà, du khách và cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.7 Nguồn năng lượng carbon thấp được sử dụng trong khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.8 Khái niệm không sử dụng đồ nhựa được khuyến khích tích cực áp dụng trong cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường

Tiêu chí cụ thể	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 3.1: Tài nguyên thiên nhiên đang được bảo tồn	Tổng số yêu cầu tối thiểu			
	Tổng số Yêu cầu nâng cao			
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất			
Tiêu chí cụ thể 3.2: Các hoạt động bảo tồn để cải thiện môi trường	Tổng số yêu cầu tối thiểu			
	Tổng số Yêu cầu nâng cao			
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất			
Tổng số yêu cầu tối thiểu				

Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Sự thành công của các tổ chức du lịch dựa vào cộng đồng phụ thuộc vào sự hài lòng của khách với những trải nghiệm và dòng lợi ích mang lại cho cộng đồng chủ nhà dẫn đến kết quả là họ cũng được hài lòng.

Tiêu chí cụ thể 4.1: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.1 Thông tin về môi trường và văn hóa được đưa vào bài giới thiệu về cộng đồng và các khu vực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2 Các chính sách và hành động đều bảo đảm an toàn và an ninh cho du khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.3 Có Quy tắc ứng xử cho cộng đồng, chủ nhà và khách đến môi trường.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4 Thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch bằng cách cung cấp thông tin chính xác trong các hoạt động marketing, tiếp thị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.5 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm một quy trình tiếp nhận thông tin phản hồi của khách sau khi họ trải nghiệm tại CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.6 Có chương trình truyền thông nâng cao nhận thức và giao lưu văn hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.7 Có cơ hội cho khách du lịch đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.8 Hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng được đánh giá hàng tuần và báo cáo hàng năm cho các thành viên cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.9 Các xu hướng và biến động của thị trường cho những phát triển trong tương lai được tuân theo để nâng cao trải nghiệm chất lượng cho cả chủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 4.2: sản phẩm du lịch cộng đồng bền vững

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.1 Giá cả cho khách minh bạch và công bằng, lợi nhuận đủ bù đắp các khoản đầu tư của cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2 Lợi nhuận được đầu tư trở lại một cách tích cực cho xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.3 Xác định rõ phân đoạn thị trường mục tiêu và nhu cầu thị trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4 Có sản phẩm và dịch vụ phù hợp và độc đáo tại chỗ để phục vụ nhu cầu thị trường, bảo vệ và làm giàu thêm tài nguyên môi trường và văn hóa, các sản phẩm và dịch vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.5 Có chương trình tiếp thị với thị trường mục tiêu và chỉ tiêu hiệu quả để thu hút thị trường đã xác định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 4.1: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 4.2: sản phẩm du lịch cộng đồng bền vững	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn

Một tour du lịch dựa vào cộng đồng là một hoạt động của các thành viên cộng đồng tổ chức cho du khách đến xem và tìm hiểu về cộng đồng, văn hóa và môi trường địa phương.

Hướng dẫn viên địa phương là các thành viên cộng đồng sống ở cộng đồng và được công nhận là một người tin cậy, xứng đáng đại diện và giao tiếp vì lợi ích cộng đồng. Họ phải có kiến thức tốt, có kỹ năng, kinh nghiệm và thái độ tốt, phải ưu tiên cho những người có trình độ tối thiểu theo quy định của quốc gia.

6.5.1. Tiêu chí cụ thể 5.1: Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.1 Hướng dẫn viên được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức, thể chất, sức khỏe và yêu cầu thể lực cho các hoạt động hướng dẫn được đề xuất	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.2 Hướng dẫn viên có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ nâng cao kiến thức về môi trường và văn hóa địa phương; bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, di tích văn hóa / di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.3 Hướng dẫn viên hoạt động trong khuôn khổ các tiêu chuẩn và quy định của các tổ chức CBT ASEAN và đã ký kết thực hiện Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên (Phụ lục 2).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.4 Hướng dẫn viên tạo điều kiện để các trải nghiệm nhạy cảm của du khách tới môi trường, xã hội và văn hóa diễn ra nhưng vẫn bảo vệ được tài nguyên thiên nhiên và các giá trị văn hóa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<p><i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i></p> <p>5.1.5 Hướng dẫn viên có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:</p> <ul style="list-style-type: none"> • du lịch bền vững, • trình bày, phiên dịch, • quản lý nhóm, • chăm sóc khách hàng/ dịch vụ, • giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 5.2: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.1 Các hoạt động/Tour vận hành trong khuôn khổ mục tiêu, các hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của các tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.2 Đảm bảo khách tham gia các hoạt động/Tour, vào mọi thời điểm, đều có thể quan sát, thấy được những hướng dẫn của CBT về tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân trong cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.3 Các hoạt động/Tour thể hiện rõ các nội dung: <ul style="list-style-type: none"> Hành trình và giá cả liên quan; và Văn bản về hệ thống đặt trước dịch vụ (booking system). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.4 Lưu trữ thông tin về tour và các hoạt động của khách, bao gồm cả thời gian đến và quay lại.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.5 Du khách được thông báo về hành trình tour, mức độ khó khăn, nguy hiểm có thể xảy ra, biện pháp phòng ngừa an toàn và các quy định hoặc quy tắc áp dụng đối	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.6 Vận hành tours trên cơ sở thu hồi được chi phí và mang lại lợi nhuận cho tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.7 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm của họ đối với tour/hoạt động đã tham gia, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.8 Các tours/hoạt động đều tôn trọng và góp phần thúc đẩy, gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên, cung cấp thông tin văn hóa hiện tại cùng các thông tin liên quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.9 Thiết kế các tours/hoạt động thú vị, có tính giáo dục, mọi khách đều có thể tham gia, tổ chức tốt, hợp lý và có chủ đề.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.10 Tỷ lệ giữa hướng dẫn (phiên dịch) địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
5.2.11 Trường hợp cần thiết, các tour/hoạt động phải được xác định rõ ràng và thỏa thuận bằng văn bản với đơn vị gửi khách, điều hành tour inbound	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.12 Các tours/hoạt động tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch có cơ hội giao lưu văn hóa nâng cao hiểu biết và đóng góp vào các hoạt động địa phương cùng các thành viên chủ nhà của cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.13 Tours cung cấp dịch vụ phù hợp và chuyên nghiệp cho những thị trường du lịch đã xác định và sử dụng hình thức chi phí hiệu quả để thu hút các thị trường du lịch được xác định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 5: Chất lượng tour du lịch và dịch vụ hướng dẫn

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 5.1: Đảm bảo chất lượng và chuyên môn của hướng dẫn viên địa phương	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 5.2: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống

Các tiêu chuẩn thực phẩm và đồ uống được áp dụng cho tất cả các nhà cung cấp thực phẩm và đồ uống tại các khu vực CBT dành cho khách sử dụng hoặc bất kỳ dịch vụ nào là một phần của một hoạt động CBT được cung cấp cho khách.

Tiêu chí cụ thể 6.1: Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.1 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức và kinh nghiệm cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.2 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết kỹ thuật chế biến và phục vụ món ăn đảm bảo vệ sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.3 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống (Phụ lục 3).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.4 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn liên quan nhằm mục đích cải thiện các dịch vụ ăn uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.5 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống tạo cơ hội trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<p><i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i></p> <p>6.1.6 Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vệ sinh trong chuẩn bị thức ăn, • Dinh dưỡng bữa ăn và chuẩn bị thực đơn, • Ẩm thực truyền thống và kỹ thuật nấu ăn, • Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ, • Du lịch bền vững, • Quản lý nhóm, • Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ, • Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • Sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thông văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT khách không lớn hơn 1: 5-10 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 6.2: quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.1 Dịch vụ ăn uống được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.2 Thực đơn có sẵn cùng giá kèm theo (nếu phù hợp).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.3 Các bữa ăn được phục vụ vào thời gian thống nhất, xác định thông qua tham vấn giữa những người cung cấp thức ăn đồ uống và Ban quản lý CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.4 Đồ ăn cung cấp đủ cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.5 Thực đơn thay đổi hàng ngày và bao gồm ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi quãng thời gian khách dùng bữa tại CBT trong hành trình.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.6 Sử dụng tối đa thực phẩm tươi, thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.7 Mỗi bữa ăn đều có món tráng miệng và /hoặc các loại trái cây	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.8 Khu vực chế biến và phục vụ món ăn luôn duy trì tình trạng sạch sẽ trong mọi thời điểm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.9 Các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng (ví dụ: làm sạch ngay sau bữa ăn).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.10 Những người làm dịch vụ ăn uống rửa tay bằng xà phòng trong nước sạch trước và thường xuyên trong quá trình chế biến món ăn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.11 Thực phẩm được lưu trữ trong các hộp chứa sạch, được sắp xếp lưu giữ tốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.12 Động vật (sống trong vùng và thú nuôi) ở xa ngoài nơi lưu trữ thực phẩm, nấu nướng và khu vực ăn uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.13 Tạo cơ hội cho khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
6.2.14 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các trải nghiệm ăn uống của họ, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quy trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.15 Phục vụ được theo yêu cầu khách ăn kiêng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.16 Sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 6.1: Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 6.2: quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú

Cơ sở lưu trú của CBT bao gồm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc các nhà nghỉ tùy chọn khác hoạt động dưới sự hướng dẫn của Ban quản lý CBT. Các tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (Homestay) ASEAN sẽ áp dụng cho các cơ sở lưu trú này ở CBT. Nó cũng bao gồm cơ sở vật chất của trung tâm CBT (ví dụ, khu vực ăn uống) và cơ sở hạ tầng khác.

Tiêu chí cụ thể 7.1: Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.1 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được tuyển chọn dựa trên khả năng phù hợp về nghiệp vụ đối với dịch vụ lưu trú và cơ sở lưu trú của họ phù hợp với thị trường mục tiêu cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.2 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ tăng cường khả năng cung cấp dịch vụ lưu trú đạt chất lượng, cùng các trải nghiệm văn hóa môi trường của địa phương theo hướng du lịch bền vững	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.3 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú (Phụ lục 4).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.4 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú cung cấp cơ sở lưu trú an toàn và sạch sẽ, tạo cơ hội cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.5 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn có liên quan nhằm mục đích cải thiện dịch vụ lưu trú (ví dụ Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn Homestay ASEAN).				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1.6 Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình xây dựng năng lực hiện có để nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ về: <ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ lưu trú và nghiệp vụ buồng, • Vệ sinh khi chuẩn bị đồ ăn, • Các tiêu chuẩn phục vụ đón tiếp khách và dịch vụ, • Du lịch bền vững, • Quản lý nhóm, • Chăm sóc khách hàng/ Dịch vụ, • Giao tiếp (gồm giao lưu/nhận thức văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), • Sơ cứu ban đầu và an toàn, • truyền thống văn hóa địa phương nguyên bản, hội nhập, nhận diện và hiểu về giá trị bản sắc văn hóa địa phương, • các vấn đề bảo vệ môi trường, • quy định và hướng dẫn của tổ chức CBT, và • các nội dung cần thiết khác theo yêu cầu của Ban quản lý CBT ... 				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 7.2: quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
--------------------	-----------------	------------------	--------------	---------------

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.1 Cơ sở lưu trú được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.2 Có hệ thống đặt chỗ cho du khách tới khu vực trung tâm và các cơ sở lưu trú của CBT, được xác định rõ ràng, thể hiện bằng văn bản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.3 Có hình thức cập nhật thường xuyên thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại khu vực trung tâm CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.4 Du khách được thông báo ngay khi tới về các yêu cầu an toàn, an ninh và hành vi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.5 Các công trình xây dựng với mục đích dành riêng cho khách sử dụng sẽ hấp dẫn và phù hợp, đáp ứng mong đợi của khách du lịch và các tiêu chuẩn an toàn cơ bản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.6 Có các phòng tắm và phòng vệ sinh, đảm bảo riêng tư và thông gió tốt cho khách sử dụng trong tất cả các cơ sở lưu trú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.7 Tất cả các cơ sở lưu trú, đặc biệt là phòng tắm và phòng vệ sinh, được vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng và phục vụ hàng ngày	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.8 Các phòng tắm và phòng vệ sinh có thùng đựng nước, đủ nước ngọt sạch, xà phòng và cốc; phòng vệ sinh bao gồm giấy vệ sinh và thùng rác.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.9 Phòng vệ sinh có thể kiểu xí xồm hoặc xí bệt, kiểu xả nước hoặc ủ phân, có tham vấn nhu cầu của khách hàng và tiêu chuẩn của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.10 Các khu vực CBT được duy trì trong điều kiện sạch sẽ giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.11 Có thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản giữa chủ nhà và khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.12 Có đèn/đuốc sẵn sàng cho khách sử dụng ban đêm trong tất cả các khu lưu trú và các khu vực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
7.2.13 Tất cả các cơ sở lưu trú của CBT và các khu vực khách sử dụng có các thủ tục để đảm bảo an ninh và an toàn cho khách và đồ đạc của họ (du khách sẽ được thông báo ngay khi đến nơi).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.14 Có kế hoạch dự phòng cho các vấn đề xảy đến bất ngờ, gồm cả trường hợp khách bị bệnh hoặc bị thương, khách mất tích hoặc lạc, tử vong, hành vi gây rối hoặc không mong muốn từ khách, tai nạn hoặc thương tích xảy đến với khách hoặc điều kiện thời tiết bất lợi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.15 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đều có bộ sơ cứu cho khách và nhân viên sử dụng, hàng tuần được kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.16 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT áp dụng tất cả các tiêu chuẩn vệ sinh và sạch sẽ phù hợp, đã nêu trong phần thực phẩm và đồ uống của Bộ tiêu chuẩn này nếu phục vụ ăn uống trong khu vực lưu trú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.17 Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các cơ sở lưu trú, và khuyến khích khách tích cực tham gia vào quá trình phản hồi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.18 Tùy công năng yêu cầu, kết cấu công trình xây dựng phục vụ khách phản ánh được phong cách xây dựng truyền thống của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.19 Các công trình xây dựng dành cho khách được xác định rõ, tại vị trí có chỉ dẫn theo yêu cầu (nội dung này áp dụng cụ thể cho cơ sở lưu trú cũng như bất kỳ khu vực đặc biệt nào dành cho khách du lịch sử dụng).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.20 Các công trình xây dựng không trang trí bằng động vật hoang dã, trừ trường hợp một phần của một màn trình diễn hoặc một phần của phong tục địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.21 Cung cấp đủ ánh sáng và thông gió bên trong tất cả các công trình xây dựng dành cho khách sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
7.2.22 Công trình không nằm trong bán kính 20 mét của bất kỳ điểm đến hấp dẫn về tự nhiên/văn hóa, hoặc một công trình có ý nghĩa nào, trừ khi vị trí đó mang tính lịch sử hoặc vì lý do văn hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.23 Động vật trong trang trại không thể vào công trình khách đang sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.24 Bãi đỗ xe và bảng chỉ dẫn luôn sẵn sàng để khách sử dụng và định hướng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.25 Tất cả những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT được đào tạo về sơ cứu cơ bản và do đó có thể sử dụng bộ dụng cụ sơ cứu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.26 Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đã có hồ sơ đủ điều kiện về phòng cháy và ứng phó khẩn cấp, hiển thị ở những vị trí nổi bật	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2.27 Không khí gia đình và trải nghiệm giao lưu văn hóa được nhấn mạnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 7.1: Đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 7.2: quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				

	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 8: người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT

Một người điều hành tour thân thiện (FTO) của CBT có là người điều hành tour có trách nhiệm, thể hiện quan tâm đến sự bền vững của thiên nhiên và văn hóa khu vực CBT, và hỗ trợ sự phát triển kinh tế xã hội của cộng đồng địa phương. Những người điều hành tour thân thiện có thể là người ở trong hoặc bên ngoài cộng đồng. Hoạt động phải được sự cho phép của Ban quản lý CBT và cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 8.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.1 Các FTOs đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.2 Có văn bản thỏa thuận ghi lại xác định rõ ràng thống nhất giữa các FTOs và Ban quản lý CBT, yêu cầu các FTOs và nhân viên hoạt động theo hướng dẫn và quy định của CBT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.3 Các FTOs và nhân viên đã ký kết và thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (Phụ lục 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
8.1.4 Các FTOs là thành viên của một tổ chức nghề nghiệp phù hợp, nếu có trong hành trình.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.5 Các FTOs và nhân viên có sở hữu, hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ phát triển kiến thức/nhận thức về du lịch bền vững và cách thức cung cấp các tour du lịch chất lượng liên quan đến trải nghiệm môi trường, văn hóa và sinh kế địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.6 Các FTOs và nhân viên cung cấp cơ hội an toàn cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.7 Các FTOs cung cấp nhân viên làm việc với cộng đồng, thường xuyên đào tạo về CBT và du lịch sinh thái (ví dụ: một ngày trong một năm /được trả tiền).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.8 Các FTOs hợp tác với các tổ chức bảo tồn di sản thiên nhiên và văn hóa, chính quyền và các tổ chức phi chính phủ tại địa phương khi cần.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.1 Các FTOs thể hiện sự tôn trọng các quy định của CBT và có khuyến nghị đối với hành vi trong các khu vực nhạy cảm về môi trường và trong cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.2 Các FTOs và nhân viên có kiến thức và hiểu biết về những đặc trưng của địa bàn CBT và các điều kiện của địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
8.2.3 Các FTOs thể hiện khả năng thực hành quản lý môi trường tốt nhất trong hoạt động của mình (ví dụ, sử dụng các sản phẩm tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu chất thải và tái chế).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.4 Các FTOs giảm thiểu giao thông cơ giới, đặc biệt trong các khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.5 Các FTOs tham khảo ý kiến Ban quản lý CBT và cộng đồng nếu có nguy cơ các hoạt động có thể dẫn đến tác động trực tiếp đến môi trường hoặc xã hội.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.6 Các FTOs lấy đi tất cả chất thải rắn phát sinh từ các sản phẩm mang vào khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.7 Các FTOs cung cấp cho khách những trải nghiệm với thiên nhiên, văn hóa và cộng đồng, tôn trọng và áp dụng chính sách giảm thiểu gây phiền hà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.8 Các FTOs và nhân viên tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.9 Các FTOs làm việc với cộng đồng để cải thiện các dịch vụ và các sản phẩm cộng đồng qua việc cung cấp thông tin phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.10 Các FTOs hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.11 Trong phạm vi lớn nhất có thể, FTOs sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.3: hỗ trợ kinh tế địa phương

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
--------------------	-----------------	------------------	--------------	---------------

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.1 Các FTOs tối đa hóa việc sử dụng và mua bán các dịch vụ/sản phẩm địa phương và của CBT (ví dụ cơ sở lưu trú, phương tiện giao thông trong và ngoài, các hoạt động, thực phẩm, quà lưu niệm).				
8.3.2 Các FTOs có một thỏa thuận hoặc hợp đồng với cộng đồng về các sản phẩm, giá cả và thủ tục của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.3 Các FTOs tư vấn cho Ban quản lý CBT về các dịch vụ bổ sung tiềm năng sẽ giúp tăng thu nhập cho				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.4 Các FTOs, nhân viên và khách hàng đóng góp, hoặc tham gia vào các công việc phát triển địa phương (ví dụ, các dự án của làng, giáo dục, bảo trì đường bộ của địa phương v.v).				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.4: xúc tiến thúc đẩy niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.1 Các FTOs phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của khu vực CBT				
8.4.2 Các FTOs giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách du lịch để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
8.4.3 Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, các FTOs giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan với mục tiêu cung cấp những trải nghiệm chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.4 Các FTOs có kiến thức về giá trị văn hóa và thiên nhiên của khu vực CBT, và chuyển giao kiến thức này đến nhân viên của họ, đặc biệt là các hướng dẫn viên và các trưởng đoàn (tour leader).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.5 Các FTOs cung cấp kiến thức/thông tin chính xác trước chuyến đi cho khách về tour du lịch và khu vực CBT, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 8.5: cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.1 Các FTOs khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.2 Các FTOs đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.3 Các FTOs thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.5.4 Các Nhân viên FTO được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả CPR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5.5 Các FTOs có thể thể hiện những nỗ lực của họ trong việc nâng cao chất lượng hoạt động của mình thông qua báo cáo về sự hài lòng của khách từ các bản điều tra thông tin phản hồi của khách hàng				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 8: người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 8.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 8.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 8.3: hỗ trợ kinh tế địa phương	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 8.4: xúc tiến thúc đẩy niềm vui khám phá, nâng cao kiến thức và sự tôn trọng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				

	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 8.5: cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 9: An toàn và vệ sinh trong cộng đồng

Các tổ chức CBT cải thiện và đảm bảo thực hành an toàn và vệ sinh trong cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 9.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.1 Thành lập một nhóm thúc đẩy và giám sát việc thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.2 Xác định nhóm mục tiêu để thúc đẩy và đánh giá việc thúc đẩy các biện pháp an toàn và vệ sinh và giám sát việc thực hiện.				

<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.3 Chuẩn bị các tờ rơi và thông báo về các biện pháp của các tổ chức có thẩm quyền				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 9.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.1 Thành lập một nhóm để cung cấp phản ứng kịp thời và hiệu quả cho trường hợp khẩn cấp				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.2 Có cơ chế quản lý rủi ro cho cộng đồng.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.3 Nhiệm vụ và vai trò của các thành viên trong nhóm quản lý rủi ro được xác định rõ ràng.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 9: An toàn và vệ sinh trong cộng đồng

Tiêu chí cụ thể	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 9.1: cam kết của FTO với lý tưởng của CBT	Tổng số yêu cầu tối thiểu			
	Tổng số Yêu cầu nâng cao			
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất			
Tiêu chí cụ thể 9.2: đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên	Tổng số yêu cầu tối thiểu			
	Tổng số Yêu cầu nâng			

	cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

Nhóm Tiêu chí 10: Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng

Các tổ chức du lịch cộng đồng thúc đẩy đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng.

Tiêu chí cụ thể 10.1: Khuyến khích thực hiện các sáng kiến

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1.1 Thành lập một nhóm làm việc để trình bày việc thực hiện các ý tưởng mới cho các thành viên cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1.2 Khuyến khích và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để thực hiện các ý tưởng mới	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 10.2: Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
--------------------	-----------------	------------------	--------------	---------------

<i>Yêu cầu tối thiểu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.1 Cung cấp đào tạo về sử dụng hệ thống số và công nghệ cho các thành viên cộng đồng.				
<i>Yêu cầu nâng cao</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.2 Khuyến khích sử dụng và cập nhật công nghệ của ban quản lý vận hành cộng đồng.				
<i>Yêu cầu thực hành tốt nhất</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.3 Đánh giá và giám sát việc sử dụng công nghệ trong cộng đồng nhằm cải thiện quản lý vận hành kỹ thuật số.				
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Tiêu chí cụ thể 10.3: Phát triển các kỹ năng tốt hơn

Các chỉ số yêu cầu	Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
<i>Yêu cầu tối thiểu</i>				
10.3.1 Cung cấp các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng và đào tạo lại kỹ năng (ví dụ: kỹ năng đổi mới và khởi nghiệp).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.2 Thúc đẩy và khuyến khích các thành viên trong cộng đồng học nghề và học lên cao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tổng số yêu cầu tối thiểu				
Tổng số Yêu cầu nâng cao				
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				

Đánh giá tóm tắt cho Tiêu chí 10: Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng

Tiêu chí cụ thể		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Tiêu chí cụ thể 10.1: Khuyến khích thực hiện các sáng kiến	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 10.2: Cung cấp kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tiêu chí cụ thể 10.3: Phát triển các kỹ năng tốt hơn	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Các hành động để cải thiện:

Các chỉ số yêu cầu	Hành động

TÓM TẮT ĐÁNH GIÁ

Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
Nhóm Tiêu chí 1: Quyền sở hữu và quản lý cộng đồng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 2: đóng góp với xã hội	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 3: Đóng góp cho bảo tồn và cải thiện môi trường	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 4: Khuyến khích sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 5: Chất lượng tour	Tổng số yêu cầu tối				

Tiêu chí		Đáp ứng toàn bộ	Đáp ứng một phần	Chưa Đáp ứng	Không áp dụng
du lịch và dịch vụ hướng dẫn	thiếu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 6: Chất lượng dịch vụ ăn uống	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 7: Chất lượng các cơ sở lưu trú	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 8: người điều hành du lịch thân thiện (FTO) đưa khách quốc tế đến (in-bound) của CBT	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 9: An toàn và vệ sinh trong cộng đồng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Nhóm Tiêu chí 10: Đổi mới, sáng tạo và sử dụng công nghệ trong cộng đồng	Tổng số yêu cầu tối thiểu				
	Tổng số Yêu cầu nâng cao				
	Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất				
Tổng số yêu cầu tối thiểu					
Tổng số Yêu cầu nâng cao					
Tổng số Yêu cầu thực hành tốt nhất					

Kết luận

Từ bảng chứng hiện có, tôi kết luận rằng đánh giá được thực hiện

(Tên CBT)

Tổ chức du lịch cộng đồng so với Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN là đúng và chính xác.

Đánh giá chỉ ra rằng tổ chức du lịch cộng đồng:

- đáp ứng hơn 50% các chỉ số Yêu cầu tối thiểu cho mỗi tiêu chí; hoặc
- đáp ứng hơn 60% yêu cầu Tối thiểu và 50% yêu cầu nâng cao cho mỗi tiêu chí; hoặc
- đáp ứng 70% yêu cầu Tối thiểu và 60% yêu cầu nâng cao cho mỗi tiêu chí.

Do đó, tổ chức du lịch cộng đồng cần được xem xét để:

- đăng ký như một tổ chức du lịch cộng đồng của ASEAN; hoặc
- chứng thực như một tổ chức du lịch cộng đồng ASEAN; hoặc
- Đánh giá độc lập nhằm chứng nhận rằng nó đáp ứng Tiêu chuẩn Du lịch cộng đồng ASEAN

Chữ ký Người đánh giá

Chữ ký của Cơ quan quản lý CBT
đánh giá

Ngày

Ngày

Chỉ dành cho cơ quan quản lý:

Khuyến nghị của Cơ quan Quản lý CBT

- Đăng ký tổ chức du lịch cộng đồng Xác nhận tổ chức du lịch cộng đồng
- Tiến hành chỉ định một Thẩm định viên độc lập để chứng nhận rằng tổ chức du lịch cộng đồng đáp ứng được Tiêu chuẩn du lịch cộng đồng ASEAN

..... Tên và chữ ký của cán
bộ có thẩm quyền

.....Ngày

Cơ quan du lịch quốc gia phê duyệt

- Đăng ký tổ chức du lịch cộng đồng Xác nhận tổ chức du lịch cộng đồng
- Tiến hành chỉ định một Thẩm định viên độc lập để chứng nhận rằng sáng kiến du lịch cộng đồng đáp ứng Tiêu chuẩn Du lịch cộng đồng ASEAN

..... Tên và chữ ký của cán
bộ có thẩm quyền

.....Ngày

- Hồ sơ đăng ký CBT đã được cập nhậtNgày
- Đăng ký CBT hoặc thông báo xác nhận và giấy chứng nhận đã được chuyển đến tổ chức CBT.....Ngày.
- một Thẩm định viên độc lập đã được bổ nhiệm Ngày

Phụ lục 1

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên

Là một Thành viên CBT được xác nhận cho (tên CBT)
.....Tổ chức CBT

Tôi, (Tên của bạn),

(Số CMND),

của (Địa chỉ của bạn)

..... cam kết với Bộ Quy tắc Ứng xử của Thành viên ASEAN này để đảm bảo chất lượng dịch vụ do tổ chức du lịch cộng đồng cung cấp.

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) các kỹ thuật quản lý nhóm/khách, (2) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), và (3) sơ cứu ban đầu và an toàn.

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa hiện tại, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

- Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình và thực hiện vai trò mẫu cho các thành viên khác trong cộng đồng.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên khác của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

- Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi

thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

- Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

- Nếu yêu cầu, tôi sẽ mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân khi tương tác với khách tham quan.

- Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

- Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi những gì bất hợp pháp.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong khi hoạt động (trừ khi và nếu phù hợp với văn hóa).

(Bắt buộc),

- Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Tên thành viên	Chữ ký của thành viên
-------------------------	--------------------------------

Tên người đại diện thứ 1 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 1 của CBT
Tên người đại diện thứ 2 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 2 của CBT
Ngày	Ngày hết hạn

Phụ lục 2

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các Hướng dẫn viên

Là một Hướng dẫn viên của CBT đã được xác nhận cho (tên CBT)
..... Tổ chức CBT,

Tôi, (Tên của bạn),
(Số CMND), cam kết
với Bộ Quy tắc Ứng xử của Hướng dẫn viên ASEAN này để đảm bảo chất
lượng của các dịch vụ hướng dẫn viên do tổ chức Du lịch cộng đồng cung cấp.

Tôi sẽ đáp ứng quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt là trong việc thuyết trình khi hướng dẫn;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng thông qua việc tăng cường hiểu biết cùng các hoạt động giáo dục về môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên cho du khách và cộng đồng sở tại;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về đảm bảo chất lượng các tour và các hoạt động của khách

- Tôi sẽ thông báo cho khách về lịch trình tour/hoạt động, mức độ khó khăn nguy hiểm có thể xảy ra và những phòng ngừa cần lưu ý để đảm bảo an toàn;
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách những quy định hoặc quy tắc ứng xử họ cần áp dụng trong quá trình đi tour.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ thông báo cho khách về cơ hội tham gia vào quy trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.

Nội dung Tour/hoạt động

- Tôi sẽ đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện được thiết kế mang cho

khách niềm vui, có ý nghĩa giáo dục, có sự tham gia của khách, được tổ chức tốt với các bên liên quan và có chủ đề.

- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và bảo tồn/gìn giữ môi trường văn hóa và môi trường thiên nhiên của địa phương.
- Để giảm thiểu các tác động tiêu cực, tôi sẽ thực hiện những nỗ lực cần thiết để đảm bảo rằng khách, mọi lúc, có thể quan sát thấy được các hướng dẫn mà CBT đã thông qua về tương tác với môi trường văn hóa, tự nhiên và con người của cộng đồng.

(Bắt buộc)

- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ bao gồm phần thuyết trình với những thông tin về văn hóa cộng đồng và khu vực xung quanh.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tăng cường hiểu biết và giáo dục cho du khách và cộng đồng sở tại về môi trường văn hóa và tự nhiên.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và có các cơ hội giao lưu văn hóa, đóng góp cho các hoạt động của địa phương cùng các thành viên của cộng đồng sở tại.
- Tôi đảm bảo các tour/hoạt động mà tôi thực hiện sẽ triển khai quản lý chất thải trong thực tế trong đó áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

Kết thúc Tour/hoạt động

- Tôi sẽ mời khách tham gia vào quá trình phản hồi ý kiến về sự hài lòng.
- Tôi sẽ khuyến khích du khách tham gia các tour /hoạt động khác của CBT.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ kết thúc tour/hoạt động với bài trình bày về niềm tự hào của mình được đại diện giới thiệu về cộng đồng và mong muốn du khách có một kỳ nghỉ thú vị trong cộng đồng và những ngày còn lại trong chuyến thăm/kỳ nghỉ của họ.

(Bắt buộc)

- Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với Hướng dẫn viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Tên hướng dẫn viên	Chữ ký của hướng dẫn viên
Tên người đại diện thứ 1 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 1 của CBT
Tên người đại diện thứ 2 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 2 của CBT
Ngày	Ngày hết hạn

Phụ lục 3

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

Với tư cách là người cung cấp dịch vụ ăn uống CBT được chứng nhận cho

(Tên CBT) Tổ chức CBT,

Tôi, (Tên của bạn)

(Số CMND)

Cam kết với Bộ Quy tắc Ứng xử của người cung cấp dịch vụ ăn uống ASEAN này để đảm bảo chất lượng của các dịch vụ ăn uống do tổ chức CBT cung cấp.

Tôi sẽ đáp ứng quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

- Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ ăn uống;
(Bắt buộc)
- Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;
(Bắt buộc)
- Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và trình diễn cho khách xem các cách chế biến món ăn truyền thống;
(Bắt buộc)
- Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;
(Bắt buộc)
- Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.
(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ ăn uống có chất lượng

Cung cấp bữa ăn

- Tôi sẽ cung cấp bữa ăn cho khách đến CBT vào những thời gian đã thống nhất xác định qua tham vấn với Ban quản lý CBT.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ tư vấn trước cho khách về giá các bữa ăn.
(Bắt buộc)
- Tôi sẽ phục vụ theo yêu cầu khách ăn kiêng
- Tôi sẽ cung cấp đủ đồ ăn cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ sử dụng tối đa thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối).

- Tôi đảm bảo sẽ thay đổi thực đơn hàng ngày để quảng bá cho món ăn và phong tục truyền thống địa phương và cung cấp đa dạng cho du khách.

(Bắt buộc)

- Tôi sẽ nhấn mạnh món ăn và phong tục truyền thống địa phương bằng cách cung cấp ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi quãng thời gian khách dùng bữa.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp món tráng miệng và/hoặc trái cây trong thành phần mỗi bữa ăn.

(Bắt buộc)

Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh

Tôi sẽ đảm bảo động vật được giữ cách xa ngoài nơi lưu trữ thực phẩm, nấu ăn và khu vực ăn uống.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo nước được xử lý hoặc đun sôi luôn có sẵn để sử dụng trong chế biến món ăn (ví dụ như rửa rau sống làm salad) và luôn sạch sẽ.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo nước sạch và xà phòng luôn có sẵn trong khu vực chế biến món ăn.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ thường xuyên rửa tay bằng xà phòng trước khi chế biến món ăn và trong khi nấu ăn.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo khu vực nấu ăn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ (ví dụ làm sạch ngay sau mỗi hoạt động chế biến món ăn).

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng.

(Bắt buộc)

Trao đổi kinh nghiệm

Tôi đảm bảo sẽ tạo cơ hội để khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống.

Tôi sẽ khuyến khích khách du lịch chia sẻ công thức và kỹ thuật nấu ăn với tôi.

Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Tên người cung cấp	Chữ ký của người cung cấp
Tên người đại diện thứ 1 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 1 của CBT
Tên người đại diện thứ 2 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 2 của CBT
Ngày	Ngày hết hạn

Phụ lục 4

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú

Với tư cách là người cung cấp cơ sở lưu trú CBT được xác nhận cho (tên CBT)
..... tổ chức CBT, tôi, (Tên của bạn)
....., (Số CMND)
....., Cam kết với Bộ Quy tắc Ứng xử của người cung cấp cơ sở lưu trú ASEAN này để đảm bảo chất lượng của các dịch vụ lưu trú do tổ chức CBT cung cấp.

Tôi sẽ đáp ứng quy tắc ứng xử của CBT đối với các thành viên bằng cách:

Cam kết liên tục học hỏi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê;

(Bắt buộc)

Đáp ứng đạo đức nghề nghiệp và thân thiện với khách, thể hiện niềm tự hào khi giới thiệu về cộng đồng của mình;

(Bắt buộc)

Đóng góp vào việc bảo vệ và giới thiệu các truyền thống, tài sản văn hóa và tự nhiên của cộng đồng bằng cách cung cấp và giới thiệu cho khách được trải nghiệm phong cách sống của cộng đồng thông qua các dịch vụ lưu trú và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê;

(Bắt buộc)

Tuân thủ tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách;

(Bắt buộc)

Cung cấp dịch vụ có chất lượng và phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn nào mà ASEAN đã xây dựng với mục đích nâng cao chất lượng các dịch vụ lưu trú hướng dẫn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp các dịch vụ lưu trú có chất lượng

Tôi sẽ duy trì một hệ thống đặt phòng cho du khách trong đó cập nhật thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại cơ sở lưu trú của tôi.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tạo cơ hội cho du khách có những trải nghiệm giao lưu văn hóa vui vẻ, bao quát được cuộc sống gia đình và cộng đồng.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp các thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản với và khách của tôi.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ duy trì khu vực cơ sở lưu trú của tôi luôn trong điều kiện an toàn, giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo vật nuôi của mình đều khỏe mạnh.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ duy trì một phương tiện giao tiếp hiệu quả (ví dụ điện thoại di động) với một bên thứ ba chịu trách nhiệm trong trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ không trang trí bằng động vật hoang dã tại cơ sở lưu trú dành cho khách trừ khi đó là một phần của phong tục tập quán.

Tôi sẽ đảm bảo cung cấp đủ ánh sáng và thông gió trong các khu vực dành cho khách sử dụng.

(Bắt buộc)

Các khu vực dành cho khách ngủ

Tôi sẽ đảm bảo các khu vực dành cho khách ngủ luôn sẵn sàng trong mọi thời điểm.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo khu vực dành cho khách ngủ đều được thiết kế cho phép có sự riêng tư (ví dụ phân khu riêng).

(Bắt buộc)

Tôi sẽ giữ khu vực dành cho khách ngủ sạch sẽ và gọn gàng bằng cách phục vụ hàng ngày.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp trải giường, chăn, chiếu sạch cho mỗi lượt khách mới.

(Bắt buộc),

Tôi sẽ cung cấp 'món quà' chào mừng (ví dụ đồ thủ công sản xuất tại địa phương) và thể hiện truyền thống hàng ngày của địa phương (ví dụ hoa, trái cây).

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp một màn chống muỗi sạch cho khách sử dụng khi cần thiết và thường xuyên phun thuốc để giảm thiểu côn trùng gây bệnh.

(Bắt buộc)

Phòng tắm và phòng vệ sinh

Tôi sẽ bố trí trong phòng tắm và phòng vệ sinh đảm bảo riêng tư, thông gió tốt, có đủ bình hoặc bồn chứa nước sạch, xà phòng, cốc, giấy vệ sinh và thùng rác.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ làm vệ sinh phòng tắm/phòng vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng hàng ngày.

(Bắt buộc)

Nếu cung cấp thực phẩm hoặc bữa ăn, tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu vệ sinh được xác định trong Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp và có thể sử dụng bộ sơ cứu dành cho khách và hàng tuần kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung để sẵn sàng sử dụng.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ cung cấp đèn/đuốc cho khách sử dụng ban đêm.

(Bắt buộc),

Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp cơ sở lưu trú này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong

đó.

(Bắt buộc)

Tên người cung cấp	Chữ ký của người cung cấp
Tên người đại diện thứ 1 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 1 của CBT
Tên người đại diện thứ 2 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 2 của CBT
Ngày	Ngày hết hạn

Phụ lục 5

Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (FTO)

Với tư cách là người điều hành du lịch thân thiện với du khách cộng đồng được xác nhận cho (tên CBT) Tổ chức du lịch cộng đồng, Tôi, (Tên của bạn)
....., Của
..... Tên người điều hành du lịch)
.....
..... cam kết với Bộ Quy tắc Ứng xử của người điều hành du lịch thân thiện ASEAN này để đảm bảo chất lượng dịch vụ được cung cấp trong tổ chức Du lịch cộng đồng và bảo vệ các giá trị của cộng đồng của CBT.

Cam kết của tôi đối với việc liên tục học hỏi và giao tiếp hiệu quả

Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức và chuyên môn của mình trong lĩnh vực dịch vụ phục vụ khách tại CBT mà tôi tham gia.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về: (1) du lịch bền vững, (2) các kỹ thuật quản lý nhóm, (3) chăm sóc/phục vụ khách, (4) các kỹ năng giao tiếp (bao gồm cả nhận thức/giao tiếp khi giao lưu văn hóa, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ), (5) sơ cứu ban đầu và an toàn và (6) các vấn đề văn hóa và môi trường.

(Bắt buộc),

Tôi sẽ tích cực tìm kiếm để nâng cao kiến thức của tôi về môi trường và văn hóa địa phương, bao gồm lịch sử, các truyền thống văn hóa, địa lý, hệ thực vật và động vật, các di tích văn hóa/di sản, và các nguyên tắc du lịch bền vững.

(Bắt buộc)

Tôi đảm bảo khi được yêu cầu sẽ đưa ra các thông tin môi trường và văn hóa hiện tại, có liên quan trong quá trình tương tác với khách.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tích cực tìm tòi để cải thiện kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của mình nhằm cải tiến chất lượng các trải nghiệm của du khách.

Cam kết của tôi về đạo đức hành nghề

Tôi sẽ thân thiện, lịch sự và trung thực khi làm việc với các cộng đồng và du khách.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ không tha thứ cho du lịch tình dục, buôn bán ma túy, lao động trẻ em hoặc buôn người, và tôi sẽ ủng hộ nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tôn trọng các quyền của tất cả các thành viên của CBT để chia sẻ một cách bình đẳng cơ hội cho họ tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về bảo vệ di sản thiên nhiên và văn hóa

Tôi sẽ tôn trọng và góp phần vào việc xúc tiến và gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo khách có thể quan sát thấy được các Tiêu chuẩn CBT vào mọi thời điểm khi tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân cộng đồng, quan tâm để tránh hoặc giảm thiểu những tác động tiêu cực.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tích cực tạo điều kiện cho khách du lịch nâng cao hiểu biết và cơ hội giao lưu văn hóa để đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên của cộng đồng sở tại.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ thực hiện quản lý chất thải trong thực tế tốt nhất bằng cách thu thập rác vụn và áp dụng các nguyên tắc phòng tránh, tiết giảm, tái sử dụng, tái chế.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật về bảo vệ môi trường và bảo vệ thiên nhiên/động vật hoang dã hoặc quy tắc ứng xử có liên quan được tuân thủ.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về chăm sóc khách và đảm bảo an toàn

Tôi sẽ tôn trọng tất cả các chính sách và quy tắc ứng xử của CBT đã được phê duyệt liên quan đến an toàn và an ninh của du khách.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ biết bộ dụng cụ cấp cứu gần nhất ở đâu vào mọi thời điểm có tương tác với khách tham quan.

(Bắt buộc)

Nếu thích hợp, tôi sẽ luôn mặc đồng phục hoặc mang theo căn cước công dân vào mọi thời điểm tương tác với khách tham quan.

Tôi sẽ chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả với bên thứ ba có trách nhiệm (ví dụ sử dụng radio cầm tay, điện thoại di động, pháo sáng hoặc các phương tiện thu hút sự chú ý khác) trong các trường hợp khẩn cấp hoặc tai nạn.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi về cung cấp dịch vụ chất lượng và liên tục cải tiến

Tôi sẽ cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp bằng cách bản thân luôn đúng giờ, có tổ chức và chuẩn bị trước tất cả các hoạt động sẽ tham gia.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ không bao giờ bị ảnh hưởng bởi rượu, ma túy hoặc các chất gây nghiện vào trước và/hoặc trong suốt chuyến thăm tổ chức CBT của tôi.

(Bắt buộc),

Tôi sẽ chủ động tìm thông tin phản hồi về trải nghiệm hài lòng của khách và tất cả các hoạt động mà tôi có tham gia.

(Bắt buộc)

Cam kết của tôi đối với tổ chức CBT

Tôi sẽ tuân theo các quy tắc, quy định và yêu cầu thực tế của cộng đồng địa phương.

(Bắt buộc)

Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ thể hiện sự ủng hộ tổ chức CBT và cộng đồng bằng cách sử dụng tối đa các dịch vụ của CBT và tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ phát huy kiến thức và hiểu biết về địa bàn cụ thể của CBT và các điều kiện của địa phương, đặc biệt là giá trị văn hóa và thiên nhiên, và chuyển giao kiến thức này tới các khách hàng và nhân viên đồng nghiệp của tôi, đặc biệt là các hướng dẫn viên và trưởng đoàn tour.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tôn trọng các truyền thống của cộng đồng, các quy định và yêu cầu của CBT đối với sử dụng các khu vực nhạy cảm về môi trường và hành vi trong cộng đồng.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ theo dõi và cung cấp thông tin phản hồi cho Ban quản lý CBT về các hoạt động dựa vào sinh thái bền vững và sử dụng các nguồn lực của cộng đồng một cách có đạo đức, chấp nhận được.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ lấy đi tất cả các chất thải rắn mà khách hàng của tôi tạo ra từ những sản phẩm tôi mang vào khu vực CBT.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ hạn chế tối đa sử dụng giao thông cơ giới, đặc biệt là ở các khu vực CBT.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ phối hợp với hướng dẫn viên địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của các điểm đến.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ giải thích quy tắc ứng xử cho các khách hàng, nhấn mạnh trách nhiệm của khách để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường.

(Bắt buộc)

Đối với người điều hành FTO/chủ sở hữu của CBT

Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, tôi sẽ giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của mặt bằng khu vực thăm quan và mục tiêu cung cấp những trải nghiệm có chất lượng cho khách hàng, giảm thiểu tác động đến cộng đồng.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo hướng dẫn viên địa phương và lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa và/hoặc dân địa phương.

Tôi sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ tích cực khuyến khích khách hàng của mình có bảo hiểm du lịch.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ thực hiện công việc kinh doanh của mình với các hành vi trung thực và có đạo đức.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo những hoạt động có nguy cơ cao được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ.

(Bắt buộc)

Tôi sẽ đảm bảo các nhân viên được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả CPR. Tôi có hệ thống nhận thông tin phản hồi của khách hàng tại chỗ sau chuyến đi và sẽ cung cấp báo cáo tóm tắt cho Ban quản lý CBT sau mỗi chuyến thăm tổ chức CBT.

Tôi sẽ duy trì làm thành viên của một tổ chức du lịch chuyên nghiệp có liên quan, nếu có.

(Bắt buộc)

Trong phạm vi lớn nhất có thể, tôi sẽ sử dụng cơ sở lưu trú và các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT.

Tôi sẽ cung cấp cho khách thông tin chính xác về tour du lịch và khu vực CBT trước chuyến đi, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết khi ở trong khu vực CBT.

Tôi cam kết sẽ thực thi Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người người điều hành du lịch thân thiện (FTO) này và có thể giải thích ý nghĩa của từng yêu cầu trong đó.

(Bắt buộc)

Tên người điều hành du lịch	Chữ ký của người điều hành du lịch
Tên người đại diện thứ 1 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 1 của CBT
Tên người đại diện thứ 2 của CBT	Chữ ký Người đại diện thứ 2 của CBT
Ngày	Ngày hết hạn

