

# KẾ HOẠCH QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH TẠI KHU DỰ TRỮ SINH QUYỂN THẾ GIỚI CÙ LAO CHÀM



Cù Lao Chàm, tháng 02 năm 2011

**Lời cảm ơn.**

Cù Lao Chàm được du khách khắp nơi biết đến là một quần đảo xinh đẹp còn nguyên vẹn những giá trị hoang sơ với sự nổi trội về đa dạng sinh học cả trên rừng và dưới biển. Với diện tích 5.175ha mặt nước bao quanh 8 hòn đảo, nơi đây đã ghi nhận sự hiện diện của hơn 311 hecta rạn san hô, 500 hecta thảm cỏ biển, rong biển, hơn 10 bãi biển với bờ cát trắng mịn, những vùng triều bờ đá đáy mềm bao quanh các đảo. Đây chính là các sinh cảnh quan trọng, là nơi cư ngụ, sinh trưởng, sinh sản của vô số loài thủy hải sản để từ đó chúng phát triển và cung cấp nguồn lợi cho địa phương và khu vực.

Không chỉ nổi trội về sinh cảnh và đa dạng sinh học biển, Cù Lao Chàm còn sở hữu những cánh rừng nguyên sinh phủ xanh cả đảo. Ngoài việc cung cấp lâm sản, rừng còn là nơi bảo tồn nguồn gen quý hiếm và đặc biệt là nơi lưu giữ và cung cấp nước ngọt cho cư dân trên đảo. Chính vì thế, Cù Lao Chàm từng là điểm dừng trao đổi hàng hóa quan trọng trong con đường tơ lụa trên biển nổi tiếng trong lịch sử.

Ngoài ra, Cù Lao Chàm có đến 7 trong số 22 di tích được xếp hạng là di tích cấp quốc gia, kiến trúc độc đáo của các di tích này đã thể hiện rõ nét đời sống văn hóa tinh thần, tín ngưỡng của cư dân đảo qua các thời kỳ vương quốc Champa, Đại Việt và Việt Nam đương đại.

Những giá trị nổi trội về đa dạng sinh học, văn hóa lịch sử của Cù Lao Chàm đã tạo sức hút đặc biệt đối với du khách. Quá trình hình thành, bảo tồn các giá trị này đã và đang có sự gắn kết mật thiết với lịch sử của đô thị cổ Hội An, vùng hạ lưu sông Thu Bồn, làng mộc Kim Bồng, làng gốm Thanh Hà, làng rau Trà Quế và đây chính là cơ sở để Unesco công nhận Cù Lao Chàm là vùng lõi của Khu dự trữ sinh quyển thế giới.

Khu di sản Cù Lao Chàm được thiết lập với 3 chức năng chính: (i) Bảo tồn cảnh quan, hệ sinh thái, các loài và nguồn gen; (ii) Phát triển kinh tế, nguồn nhân lực nhằm ổn định về mặt sinh thái và văn hóa xã hội; (iii) Hỗ trợ, xây dựng và thực hiện những chương trình, dự án trên các lĩnh vực giáo dục môi trường, đào tạo, nghiên cứu và các chương trình khác có liên quan đến sự phát triển bền vững của địa phương và quốc gia.

Để bảo tồn và phát huy các giá trị tiêu biểu, Cù Lao Chàm cần có một kế hoạch quản lý và phát triển du lịch và điều này đã được nhóm lập kế hoạch của khu di sản thực hiện trong năm 2010 thông qua dự án Lồng ghép văn hóa và du lịch nhằm phát triển bền vững tỉnh Quảng Nam. Đến nay bản kế hoạch đã hoàn thành, thay mặt cho Khu di sản, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đối với sự quan tâm, tổ chức thực hiện và tài trợ kinh phí của UNESCO; sự tư vấn của tổ chức phát triển Hà Lan (SNV), sự lãnh đạo của Sở Văn hóa Thể thao Du lịch Quảng Nam trong việc tổ chức thực hiện dự án.

Chúng tôi xin cảm ơn sự hợp tác quý báu của UBND xã Tân Hiệp, các đơn vị quân đội, các doanh nghiệp, cộng đồng và du khách đến thăm Cù Lao Chàm trong suốt quá trình xây dựng kế hoạch.

Đặc biệt, thay mặt cho nhóm lập kế hoạch, chúng tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ông John Kol, người sáng lập phương pháp lập kế hoạch quản lý sử dụng công (PUP) để áp dụng vào quá trình lập kế hoạch cho khu di sản Cù Lao Chàm cũng như các di sản khác của tỉnh Quảng Nam.

Xin chân thành cảm ơn.

Giám đốc Ban Quản Lý Khu bảo tồn biển Cù Lao Chàm

**Trần Thị Hồng Thúy.**

## Mục lục.

Lời cảm ơn.

Danh mục các hình.....	3
Danh mục các biểu bảng:.....	4
1. Giới thiệu và hiện trạng quản lý du lịch tại Cù Lao Chàm.....	4
2. Mục tiêu và phương pháp lập kế hoạch quản lý và phát triển du lịch ở khu di sản .....	6
Hình 2.1: Sơ đồ quá trình thực hiện PUP tại CLC.....	8
3. Các thông điệp diễn giải của Khu di sản Cù Lao Chàm.....	8
4. Các điểm thu hút du lịch ở Cù Lao Chàm.....	10
5. Phân vùng và khu chức năng du lịch trong khu di sản.....	11
6. Bộ sản phẩm du lịch tại Cù Lao Chàm.....	16
7. Tổ chức thực hiện kế hoạch quản lý và phát triển du lịch tại Cù Lao Chàm.....	21
7.4.. Kế hoạch thực hiện và đề xuất dự án.....	34
Bảng 7.6: Danh mục dự án đề xuất cho hoạt động PUP tại Cù Lao Chàm.....	40
8. Kế hoạch tài chính khu di sản Cù Lao Chàm.....	40

## Danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt.

- BQL: Ban Quản Lý Khu Bảo Tồn Biển/Khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm
- KDS: Khu di sản Cù Lao Chàm;
- CLC: Cù Lao Chàm
- KDTSQTG: Khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm
- LACs: Limit of Acceptable Change – Giới hạn thay đổi chấp nhận được
- PUP Planning: Quy trình lập kế hoạch quản lý du lịch ở khu di sản
- UNESCO: Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên Hiệp Quốc
- SNV: Tổ chức Phát triển Hà Lan
- Sở VH-TDL: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch

## Danh mục các hình.

- Hình 2.1: Sơ đồ quá trình thực hiện PUP tại Khu di sản Cù Lao Chàm
- Hình 5.1: Phân vùng trải nghiệm du lịch tại Khu di sản Cù Lao Chàm

**Danh mục các biểu bảng:**

- Bảng 4.1: Danh sách các điểm thu hút du lịch tại Cù Lao Chàm
- Bảng 5.1: Các yếu tố quản lý vùng
- Bảng 5.2: Phân nhóm các khu chức năng ưu tiên.
- Bảng 6.1: Danh mục các sản phẩm du lịch tại Cù Lao Chàm
- Bảng 7.1: Mô hình tiếp thị hỗn hợp 7P
- Bảng 7.2: Mô hình tiếp thị 13C
- Bảng 7.3: Kế hoạch giám sát tác động của du khách và hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm
- Bảng 7.4: Các qui định đối với du khách và hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm
- Bảng 7.5: Kế hoạch hoạt động triển khai PUP tại Cù Lao Chàm
- Bảng 7.6: Danh mục các dự án đề xuất cho thực hiện PUP tại Cù Lao Chàm
- Bảng 8.1: Kế hoạch tài chính tổng thể Khu di sản Cù Lao Chàm
- Bảng 8.2: Phân tích nguồn thu của Khu di sản Cù Lao Chàm
- Bảng 8.3: Phân tích chi phí tại Khu di sản Cù Lao Chàm

*Giải thích thứ tự tên bảng, hình: Số đầu là thuộc đề mục, số sau là thứ tự trong mục*

**1. Giới thiệu và hiện trạng quản lý du lịch tại Cù Lao Chàm.**

Như một tặng vật của tạo hóa, Cù Lao Chàm có 8 hòn đảo xinh đẹp, hoang sơ với những giá trị tiêu biểu nổi trội về cảnh quan, đa dạng sinh học và đời sống văn hóa của cộng đồng cư dân nơi đây. Hòn Lao lớn nhất và cũng thể hiện rõ nhất sự sáng tác của tạo hóa, sườn phía Đông với những mô đá dựng đứng chống chịu với sóng to gió lớn từ biển Đông, sườn phía Tây thoải từ đỉnh trải dài qua các cánh rừng nguyên sinh trù phú quanh năm xanh biếc, len lỏi qua những vùng triều bờ đá để rồi dừng lại ở những bãi biển cát trắng mịn và những rạn san hô rực rỡ màu sắc cùng với vô vàn loài thủy sinh sống cùng. Tất cả tạo nên một bức tranh thiên nhiên tuyệt mỹ, đắm say lòng du khách khi đến Cù Lao Chàm.

**1.1 CLC thu hút du khách bởi sự nổi trội về cảnh quan, sinh thái, đa dạng sinh học rừng và biển.**

Các hệ sinh thái san hô, thảm cỏ biển, rong biển, bãi cát, vùng triều bờ đá và vùng đáy mềm... chính là các sinh cảnh quan trọng cho rất nhiều loài thủy hải sản cư ngụ, sinh trưởng, sinh sản để từ đó cung cấp nguồn lợi cho con người. Cù Lao Chàm có hơn 300 loài san hô, trong đó có 277 loài san hô cứng, 6 loài đặc hữu tập trung chủ yếu tại sườn Tây Nam của các hòn đảo với diện tích hơn 311 hecta. Nơi đây cũng đã ghi nhận sự hiện diện trên 736 loài thuộc 263 giống thuộc các nhóm sinh vật trong hệ sinh thái rạn san hô và thảm cỏ biển. Các rạn san hô phát triển trên các rạn đá ngầm là nơi cư trú của các đàn cá nhiều màu sắc, tạo nên cảnh quan kỳ diệu dưới nước chính là sức hấp dẫn để du khách lặn biển.

Rừng Cù Lao Chàm là rừng nguyên sinh, với hệ động thực vật phong phú, không những cung cấp nhiều lâm sản quý, nơi đây còn là nơi lưu giữ và cung cấp nguồn nước ngọt để nuôi sống hàng ngàn cư dân và lực lượng vũ trang trên đảo. Lớp phủ thực vật trên đảo có hơn 500 loài, trong đó có khoảng 228 loài cây làm thuốc nam, làm thực phẩm rất ngon và tốt cho sức khỏe con người. Hệ động vật có 12 loài thú, 13 loài chim, 130 loài bò sát và 5 loài ếch nhái. Cù Lao Chàm là một trong số rất ít đảo tại Việt Nam cũng như Đông Nam Á có nguồn lợi yến sào. Giá trị dinh dưỡng đặc biệt, công dụng như một thần dược cộng với sự vất vả và khó nhọc trong khai thác đã làm cho yến sào cao giá như vàng.

Với những giá trị, lợi ích vô cùng lớn như trên, rừng Cù Lao Chàm đã được xếp loại là rừng đặc dụng cấp Quốc gia, là nơi bảo tồn các nguồn gen quý hiếm và có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với đời sống con người đặc biệt là tiềm năng lớn để phát triển du lịch sinh thái.

### **1.2 Vùng đất Cù Lao Chàm có bề dày về văn hóa, lịch sử.**

Đã tự bao đời, Cù Lao Chàm được ví như bức bình phong che chắn, án giữ cho Cửa Đại (Đại Chiêm hải khẩu) và thương cảng Hội An. Cư dân đảo chủ yếu sinh sống bằng nghề khai thác thủy hải sản và đã hình thành nên một bề dày về lịch sử văn hóa đặc trưng của miền biển đảo.

Thông qua công trình khảo cổ 2 khu di chỉ Bãi Làng, Bãi Ông và đặc biệt việc khai quật tàu cổ đắm tại vùng biển Cù Lao Chàm đã phản ánh sinh động, chân thực lịch sử văn hóa Việt Nam qua các thời kỳ tiền sơ sử văn hóa Sa Huỳnh, Vương quốc Chăm-pa, Đại Việt và Việt Nam hiện đại. Các cổ vật nơi đây và các công trình kiến trúc của các di tích văn hóa lịch sử mà cha ông đã xây dựng và lưu giữ co đến bây giờ đã minh chứng cho sự hưng thịnh một thời của vùng đất Cù Lao Chàm trong việc giao lưu với quốc tế qua con đường tơ lụa trên biển hay con đường gốm sứ nổi tiếng trong lịch sử.

### **1.3 Hiện trạng quản lý và phát triển Du lịch Cù Lao Chàm**

Cù Lao Chàm lôi cuốn du khách thập phương bởi nét đẹp hoang sơ, hòa quyện giữa cái hùng vĩ của núi rừng và sự dịu dàng, mát mẻ của làn sóng biển trong xanh. Không chỉ nổi trội về tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học rừng và biển đặc biệt là rạn san hô, ốc vú nàng, cua đá và loài chim yến rất nổi tiếng, nơi đây còn lưu giữ nguyên vẹn nét đẹp văn hóa đặc trưng của cư dân miền biển đảo qua bao biến cố lịch sử. Trong số 22 di tích được bảo tồn tại Cù Lao Chàm, có đến 7 được xếp hạng cấp quốc gia.

Không những thế, khu bảo tồn biển được thiết lập (2006) và việc công nhận danh hiệu Khu dự trữ sinh quyển thế giới (2009) đã tạo cho du lịch Cù Lao Chàm đứng trước cơ hội lớn. Với vị trí quan trọng trong hành lang di sản, Cù Lao Chàm chỉ cách Đà Nẵng khoảng 30 km, Huế 150 km, Đô thị cổ Hội An 18 km và Thánh địa Mỹ Sơn chưa đến 100 km, đây là điều lý tưởng để du khách có thể trải nghiệm rất nhiều cảm giác của mình trên cả 3 di sản một cách ấn tượng trong một khoảng thời gian không dài.

Kể từ khi được công nhận là KDTSQTG, số khách đến thăm quan du lịch ở Cù Lao Chàm gia tăng nhanh chóng, năm 2009, Cù Lao Chàm đón 35.000 lượt khách, năm 2010 đón 50.000 lượt khách. Khách du lịch đến Cụm đảo Cù Lao Chàm từ Hội An bao gồm cả khách quốc tế và khách nội địa, đi theo tour trọn gói hoặc tự tổ chức theo nhóm. Mối quan tâm chính của du khách bao gồm thưởng ngoạn cảnh quan thiên nhiên vùng biển đảo, tìm hiểu văn hóa cộng đồng, các hoạt động du lịch năng động như lặn biển và một số nhóm khách tham quan học tập tìm hiểu về hệ sinh thái và đa dạng sinh học ở vùng biển đảo. Các hoạt động chủ yếu của khách du lịch ở tại Cụm đảo Cù Lao Chàm bao gồm đi thăm các di tích, thắng cảnh và thâm nhập đời sống văn hóa cộng đồng, du khách có thể ngã lưng đung đưa trên những chiếc võng được mắc vội trong những túp lều tranh tre nứa lá để rồi thả hồn theo những gợn sóng lặn tằm, xô mình vào bờ cát trắng mịn hay tan biến vào những tảng đá nhiều hình thù, tung bọt trắng xoá. Du khách có thể đắm mình trong làn sóng biển trong xanh, chiêm ngưỡng vẻ đẹp kỳ thú của tạo hóa với những rạn san hô rực rỡ màu sắc, thỏa sức khám phá đời sống muôn màu muôn vẻ của vô số loài thủy hải sản sống cùng trong các rạn san hô tựa như thiên đường dưới nước.

Phát triển du lịch ở Cù Lao Chàm làm cho khách du lịch đến Hội An có cơ hội trải nghiệm về thiên nhiên vùng biển đảo, đồng thời góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng về bảo vệ tài nguyên và đa dạng sinh học cũng như đem đến cơ hội sinh kế mới cho cộng đồng và mang lại nguồn thu nhập phục vụ cho công tác bảo tồn. Tuy nhiên du lịch non trẻ Cù Lao Chàm còn nhiều điểm yếu và không ít những thách thức. Cơ sở hạ tầng, dịch vụ, giải pháp bảo vệ môi trường và năng lực của cộng đồng và doanh nghiệp chưa thể đáp ứng được sự gia tăng một cách đột biến của du khách đến đảo. Hơn nữa, Cù Lao Chàm nằm

trên đường vận tải biển, nơi neo đậu tàu thuyền, nơi thường xuyên có thiên tai, sóng to bão lớn... và sự ô nhiễm từ đất liền đã và đang trở thành những thách thức không nhỏ với môi trường, đa dạng sinh học và sự phát triển du lịch. Thách thức lớn nữa là làm thế nào để hoạt động du lịch ở Cù Lao Chàm không gây ảnh hưởng đến việc tiếp cận tài nguyên để duy trì cuộc sống của cộng đồng, đồng thời tạo ra cơ hội việc làm và tăng thu nhập của cộng đồng thông qua các hoạt động sinh kế dựa vào du lịch.

Trước những thế mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức, cộng đồng cư dân Cù Lao Chàm đã quyết tâm hành động để bảo vệ nguồn tài nguyên quý giá mà thiên nhiên đã ban tặng. Việc ra quân thu gom rác, dọn vệ sinh biển; tuyên truyền trong cộng đồng và du khách; nâng cao ý thức bảo vệ môi trường được tổ chức thường xuyên với sự tham gia của toàn thể cộng đồng, cán bộ, học sinh và lực lượng vũ trang trên đảo đã trở thành nếp văn hóa nơi đây. Người dân đã nhận thức được rằng bảo vệ môi trường, bảo vệ tài nguyên chính là bảo vệ nguồn sống của chính mình. “Nói không với túi nilon” là một sự kiện tiêu biểu trong số rất nhiều sự kiện thể hiện sự quyết tâm của chính quyền và nhân dân xã đảo cũng như du khách trong việc bảo vệ môi trường, tài nguyên.

Để bảo tồn các giá trị tài nguyên và phát triển du lịch một cách bền vững trên cơ sở chia sẻ lợi ích cộng đồng, cần phải xây dựng kế hoạch quản lý phát triển du lịch cho Cù Lao Chàm giai đoạn 2011-2015. Đây chính là công cụ, phương tiện hỗ trợ đắc lực cho việc quản lý, tổ chức, thực hiện và kêu gọi sự tham gia nghiên cứu, đầu tư phát triển của cộng đồng và các thành phần kinh tế xã hội khác.

## **2. Mục tiêu và phương pháp lập kế hoạch quản lý và phát triển du lịch ở khu di sản**

### **2.1 Mục tiêu.**

#### *Mục tiêu chung:*

Mục tiêu chung của việc lập kế hoạch quản lý và phát triển du lịch ở Khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm nhằm xây dựng một chiến lược quản lý du lịch tại khu di sản và một kế hoạch hành động cụ thể nhằm phát huy các giá trị của khu di sản thông qua phát triển du lịch bền vững, đảm bảo phát triển du lịch góp phần bảo tồn tài nguyên và đa dạng sinh học và phát huy bản sắc văn hóa cộng đồng cũng như kích thích sự cải thiện cảnh quan môi trường và phát triển kinh tế địa phương.

#### *Mục tiêu cụ thể.*

- Xây dựng các định hướng đầu tư phát triển sản phẩm và dịch vụ thích hợp ở Cù Lao Chàm trong giai đoạn 2011-2015.
- Thiết lập được các khu vực cùng với giá trị tài nguyên trong khu di sản nhằm định hướng việc sử dụng tài nguyên một cách hợp lý.
- Tăng cường sự hợp tác giữa các bên liên quan trong quá trình lập kế hoạch phát triển du lịch, đặc biệt tạo điều kiện để cộng đồng tham gia và được hưởng lợi ích kinh tế, lợi ích xã hội từ các hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm mang lại.
- Củng cố và hệ thống hóa những thông tin, những thông điệp của Cù Lao Chàm để thu hút sự quan tâm, lôi cuốn sự tham gia đồng quản lý của cộng đồng trong công tác bảo vệ các giá trị tài nguyên thiên nhiên, các giá trị văn hóa lịch sử của Cù Lao Chàm.

### **2.2 Phương pháp:**

Toàn bộ quá trình xây dựng kế hoạch quản lý và phát triển du lịch cho khu di sản Cù Lao Chàm giai đoạn 2011-2015 được dựa trên phương pháp lập kế hoạch có sự tham gia của các bên liên quan theo từng bước của qui trình **Lập kế hoạch sử dụng công PUP** (Public Use Planning). Về mặt từ ngữ, cụm từ “sử dụng công” có thể hơi lạ lẫm. Sử dụng công chính là việc sử dụng các khu bảo tồn, vườn quốc gia cho khách

tham quan với mục đích du lịch, diễn giải các giá trị của khu bảo tồn, học tập, giải trí và các hoạt động khác nhưng không lấy đi tài nguyên hoặc đưa các tài nguyên mới vào khu bảo tồn. Một chương trình sử dụng công nghệ vi thể bao gồm các sản phẩm, hoạt động, trang thiết bị, dịch vụ phục vụ cho du lịch, học tập hoặc các mục đích như đã nêu trên.

Khách tham quan khu bảo tồn (KBT) bao gồm tất cả những ai đến KBT và có sử dụng các cơ sở vật chất và/hoặc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trong KBT. Người dân địa phương không được gọi là khách tham quan nếu họ không sử dụng các chương trình tham quan du lịch hay giáo dục ở trong KBT.

### **Giới thiệu về PUP.**

- Quy trình lập kế hoạch sử dụng công (PUP) đã được UNESCO phát triển và áp dụng để xây dựng các kế hoạch bảo tồn và phát triển du lịch ở nhiều khu di sản trên thế giới. Khác biệt với các phương pháp quy hoạch và lập kế hoạch du lịch truyền thống, thường hoàn toàn phụ thuộc vào các chuyên gia tư vấn kỹ thuật được mời từ bên ngoài. Các đặc điểm chính của quy trình PUP là bản kế hoạch được chủ trì xây dựng bởi chính Ban quản lý di sản với sự tham gia của các bên liên quan như cộng đồng địa phương, doanh nghiệp du lịch, chính quyền và các ban ngành có liên quan.

- Trong quy trình lập kế hoạch theo phương pháp này, tất cả các bên liên quan là người tự khảo sát, lập kế hoạch quản lý, chiến lược phát triển cho khu di sản của mình dựa trên những điều kiện thực tiễn, những đặc thù của khu di sản đó và phục vụ cho mục đích sử dụng công. Chính vì vậy, PUP tập trung đầy đủ, đại diện tổng quát về ý chí nguyện vọng của các bên liên quan chính trong khu di sản để xây dựng nên bản kế hoạch mà chính họ sẽ là người thực hiện, và đây chính là bản chất của sử dụng công PUP. Việc xây dựng kế hoạch theo PUP cho phép cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung khi có sự thay đổi về chính trị, thể chế chính sách, đặc biệt là sự thay đổi về mặt tự nhiên và sinh thái để đáp ứng được nhu cầu thực tiễn. Hay nói cách khác PUP là một bản kế hoạch mở, đây là một điểm mạnh khác biệt của PUP so với các phương pháp khác.

- Trong quy trình lập kế hoạch, có thực hiện tham vấn ý kiến của cộng đồng và du khách. Đối tượng được tham vấn là những người không tham gia vào các diễn đàn của quá trình lập kế hoạch, những đóng góp của họ là điều kiện rất tốt và khách quan để kiểm chứng, rà soát và bổ sung, nâng cao giá trị thực tiễn và xây dựng chiến lược hợp lý.

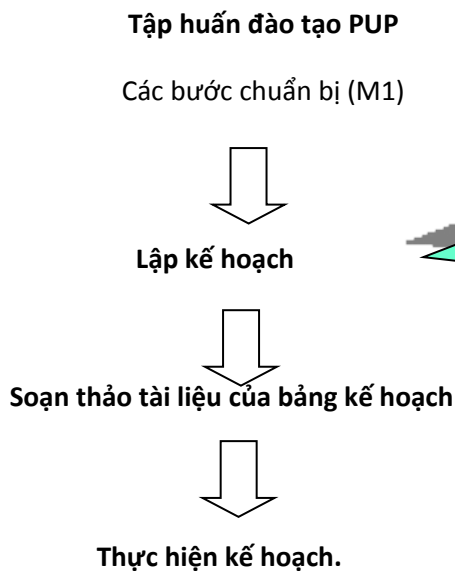
- PUP được xây dựng với mục tiêu làm sao để phục vụ ngày càng tốt hơn cho những trải nghiệm của du khách. Đây là một điểm mạnh của PUP vì đã xác định đúng tầm quan trọng và sự ảnh hưởng (tác động) của du khách trong phát triển du lịch như thế nào.

### **Quá trình xây dựng Kế hoạch quản lý và phát triển du lịch tại Cù Lao Chàm**

Quy trình xây dựng kế hoạch quản lý và phát triển du lịch ở KDS CLC được thực hiện qua 11 Modules trong thời gian từ tháng 3/2010 đến tháng 2/2011. Nhóm điều phối lập kế hoạch của BQL Khu bảo tồn biển Cù Lao Chàm vừa được tập huấn về phương pháp, vừa tổ chức thực hiện tại khu di sản, thu thập kết quả từng Module và tổng hợp để xây dựng Bảng kế hoạch PUP cho Cù Lao Chàm giai đoạn 2011-2015.

PUP là quá trình tham gia ở mức độ cao của các bên liên quan, quá trình xây dựng kế hoạch PUP cho Cù Lao Chàm với sự tham gia đầy đủ, xuyên suốt của đại diện chính quyền địa phương, các đơn vị quân đội, lực lượng kiểm lâm, các doanh nghiệp, cộng đồng và du khách.

**Quá trình được thực hiện theo biểu đồ sau:**



Các Modules (M):

M2: Khung thuyết minh diễn giải

M3: Danh mục các điểm thu hút du lịch

M4: Vùng, khu vực và du khách

M5: Sản phẩm du lịch

M6: Tham vấn cộng đồng và du khách

M7: Giám sát tác động của du khách

M8: Những quy định về hoạt động du lịch

M9: Lịch hoạt động

M10: Kế hoạch tài chính

M11: Giới thiệu ra công chúng

Hình 2.1: Sơ đồ quá trình thực hiện PUP tại CLC.

### 3. Các thông điệp diễn giải của Khu di sản Cù Lao Chàm.

Một trong những phương thức tạo cho khách có trải nghiệm tốt về điểm đến đó là việc truyền thông các giá trị tiêu biểu của khu di sản đến cho khách tham quan một cách đầy đủ, chính xác và thú vị. Do đó điều đầu tiên là khu di sản phải xác định cho được các thông điệp về giá trị của khu di sản và tại sao các giá trị đó đáng được trân trọng và bảo vệ. Có 5 chủ đề thông điệp diễn giải chính tại khu di sản thế giới Cù Lao Chàm. Trong đó, hai chủ đề đầu tiên đề cập đến tài nguyên thiên nhiên và sự đa dạng sinh học của cụm đảo; chủ đề thứ ba đề cập đến bề dày văn hóa lịch sử của vùng đảo; chủ đề thứ tư đề cập đến loài chim yến và nghề khai thác yến sào, một trong những ngành kinh tế quan trọng của thành phố Hội An; chủ đề thứ năm đề cập đến ý thức bảo vệ môi trường và tài nguyên của cộng đồng cư dân trên cụm đảo.

Sau đây là các chủ đề thông điệp diễn giải ở KDTSQTG Cù Lao Chàm:

#### **3.1 CLC có sinh vật biển đa dạng, hơn 300 loài san hô, trong đó có 277 loài san hô cứng, 6 loài đặc hữu.**

Quần đảo Cù Lao Chàm có đầy đủ các hệ sinh thái biển đặc trưng như san hô, thảm cỏ biển, rong biển, bãi cát, vùng triều bờ đá và vùng đáy mềm. Đây chính là các sinh cảnh quan trọng cho rất nhiều loài thủy hải sản cư ngụ, sinh trưởng, sinh sản để từ đó cung cấp nguồn lợi cho khu vực. Tại đây đã ghi nhận có hơn 736 loài thuộc 263 giống thuộc các nhóm sinh vật trong hệ sinh thái rạn san hô và thảm cỏ biển. San hô tạo rạn có 277 loài thuộc 40 giống trong đó có 6 loài đặc hữu; cá rạn có 270 loài thuộc 105 giống; thân mềm có 97 loài thuộc 61 giống; da gai có 11 loài thuộc 8 giống...vv. San hô phân bố chủ yếu ở phía Tây Nam của đảo lớn Hòn Lao với diện tích trên 311 hecta là nơi cư trú của các đàn cá nhiều màu sắc, tạo nên cảnh quan kỳ diệu dưới nước là tiềm năng phát triển du lịch sinh thái, lặn biển.

#### **3.2 Cù Lao Chàm là đảo có diện tích rừng phủ xanh cao và là một trong ít đảo ở Việt Nam có rừng nguyên sinh, với hệ động thực vật phong phú, đặc biệt là các loại cây thuốc nam được người dân địa phương sử dụng thường xuyên như là một loại trà nhằm bồi bổ sức khỏe.**

Các đảo ở Cù Lao Chàm hầu hết có sườn phía Đông đá tảng dốc đứng hiểm trở hướng ra biển khơi, sườn Tây dốc thoải, trải dài qua các cánh rừng nguyên sinh và dưới chân sườn là những vùng triều bờ đá và bờ



biển cát trắng mịn. Đặc biệt có bốn suối nước ngọt tự nhiên, bốn mùa nước chảy, đây là nguồn nuôi dưỡng cư dân đảo, phục vụ nông nghiệp, cung cấp cho các tàu buôn qua bao thời kỳ lịch sử.

Cù Lao Chàm là một trong số rất ít đảo của cả nước còn giữ được thảm thực vật có độ che phủ tương đối lớn, khoảng 60 - 70% với sự có mặt của 499 loài thuộc 352 chi, 115 họ của 5 ngành thực vật bậc cao có mạch. Nơi đây có nhiều cây gỗ quý như gỗ biển, huỳnh, lim xẹt... Ngoài ra rừng Cù Lao Chàm còn được ghi nhận sự hiện diện của hơn 288 loài cây thuốc nam và nhiều loại lâm sản phụ như nhung tía, phong lan rất nổi tiếng. Lá của các loài cây thuốc nam được dân địa phương hái về phơi và nấu thức uống như một loại trà, thường dùng để bồi bổ sức khỏe, đặc biệt rất tốt cho sản phụ sau khi sinh con.

Hệ động vật có 12 loài thú, 13 loài chim, 130 loài bò sát và 5 loài ếch nhái. Trong đó có khỉ đuôi dài và chim yến là hai loài được đưa vào sách đỏ động vật Việt Nam.

**3.3 Lặn theo lịch sử về thương cảng cổ Hội An trong quá khứ, đảo Cù Lao Chàm nằm trên con đường tơ lụa trên biển, là nơi mà các thương thuyền quốc tế dừng chân trước khi xin giấy phép cập cảng Cửa Đại, Hội An hoặc bổ sung lương thực, chất đốt. Vì thế cho đến ngày nay, vùng biển Cù Lao Chàm là nơi khai quật được nhiều gốm sứ và trên cụm đảo còn lưu giữ rất nhiều các di tích văn hóa lịch sử chứng minh cho một thời kỳ phát triển rực rỡ của thương cảng Hội An-Cù Lao Chàm**

Với các hiện vật thu được từ 2 Khu di chỉ Bãi Làng - Bãi Ông, từ tàu cổ đắm ngoài khơi biển Cù Lao Chàm và các công trình kiến trúc, di tích lịch sử trên đảo đã giúp các nhà khảo cổ học tái hiện một cách sinh động về đời sống văn hóa, xã hội và con người của đảo qua các thời kỳ văn hóa tiền sơ sử Sa Huỳnh, Vương quốc ChamPa, Đại Việt rồi nước Việt Nam hiện đại. Đồng thời cũng phản ánh một cách sinh động quan hệ giao lưu buôn bán quốc tế ở vùng đảo này trong nhiều thế kỷ.

Vào những thế kỷ đầu Công nguyên, Cù Lao Chàm nằm trên trục giao thông đường biển nối liền các trung tâm buôn bán lớn của các quốc gia ở vùng Đông Nam Á và Trung Cận Đông, là điểm dừng chân rất thuận tiện của thương thuyền để mua những sản phẩm nổi tiếng của xứ ChamPa như trầm hương, hồ tiêu, ngà voi, đồi mồi, tơ lụa...vv.

Dưới thời Vương quốc ChamPa, Cù Lao Chàm là nơi diễn ra hoạt động mậu dịch có thể nói là thuộc loại sầm uất thời bấy giờ của các thuyền buôn vùng Tây Á như Ả Rập, Ba Tư...với Trung quốc.

Trong nhiều thế kỷ, Cù Lao Chàm là điểm nối quan trọng của hoạt động hàng hải trên Thái Bình Dương rất nhộn nhịp và trở thành **con đường tơ lụa trên biển** hoặc **con đường gốm sứ** nổi tiếng trong lịch sử.

Vào các thế kỷ XVI, XVII cộng đồng người Việt được hình thành và phát triển tại Cù Lao Chàm. Trải qua quá trình sinh sống, cư dân Việt ở đây đã xây dựng nhiều công trình kiến trúc là thiết chế văn hóa tín ngưỡng, dân sinh như đình, chùa, miếu, lăng, giếng... để phục vụ nhu cầu sinh hoạt văn hóa đa dạng của mình. Trong số 22 di tích còn lưu lại cho đến nay, có đến 7 di tích văn hoá, lịch sử được xếp hạng cấp quốc gia, điều này chứng minh cho bề dày về văn hóa lịch sử của vùng đất và con người trên đảo.

**3.4 Chim Yến cư ngụ và làm tổ trên các vách núi ở cụm đảo Cù Lao Chàm, yến sào ở Cù Lao Chàm nổi tiếng với chất lượng tốt, khai thác yến sào là ngành kinh tế quan trọng, đóng góp vào 30% GDP của thành phố Hội An.**

Yến, hải yến, yến sào... tuy tên gọi khác nhau nhưng đều nói về cái tổ làm bằng nước bọt của loài chim yến. Đây là loại đặc sản được trân trọng nhất trong thực đơn của lớp người sống ở cung đình, nơi lầu son gác tía giàu có phương Đông. Chim yến thường chọn vách đá cheo leo, hang hốc ở hải đảo làm tổ trú ngụ, phải mất vài tháng tổ mới bằng nửa quả trứng gà. Để khai thác, người ta phải dùng thang tre đặt ngay trong lòng thuyền cập sát vách đá hoặc dùng thang dây treo mình trên vách núi đá chênh vênh mà lần lên tận nóc hang chót vót, gỡ từng tổ yến nằm sâu trong hốc đá.

Thực đơn từ yến sào đều bổ máu, an thần, tăng thể lực, và sự trẻ trung cho cơ thể, công hiệu như một thần dược, cộng với sự vất vả và khó nhọc trong khai thác chế biến, làm cho yến sào cao giá như vàng.

**3.5 Cộng đồng cư dân trên cụm đảo Cù Lao Chàm quan tâm đến việc bảo vệ môi trường và tài nguyên, đây là nơi đầu tiên của Việt Nam phát động và thực hiện có hiệu quả nhất về chiến dịch nói không với túi nilon và là đảo duy nhất ở Việt Nam sử dụng nguồn năng lượng tái tạo từ điện mặt trời.**

Chính cộng đồng Cù Lao Chàm đã cho rằng việc bảo vệ môi trường sinh thái, bảo vệ nguồn tài nguyên thiên nhiên là bảo vệ cuộc sống của chính mình và toàn đảo đã thường xuyên tổ chức các đợt ra quân dọn vệ sinh môi trường, bãi biển và quyết tâm thực hiện thành công chương trình **“nói không với túi nilon”**. Đây là một chương trình rất khó thực hiện bởi tính tiện ích và phổ biến của túi nilon và hiện tại chưa có loại thay thế. Thế nhưng với quyết tâm cao độ của người dân thì cho đến nay, việc nói không với túi nilon đã được thực hiện thành công và trở thành nét đẹp cuộc sống nơi xã đảo.

**4. Các điểm thu hút du lịch ở Cù Lao Chàm.**

Điểm thu hút du lịch là một điểm cụ thể có giá trị cao về mặt tự nhiên cảnh quan, sinh thái, sinh học hoặc văn hóa lịch sử và có khả năng thu hút sự quan tâm của khách du lịch. Cụm đảo Cù Lao Chàm xác định được 24 điểm có khả năng thu hút du lịch với mức độ ưu tiên phát triển du lịch như sau:

STT	Phân loại	Tên điểm thu hút du lịch	Xếp hạng	Mức độ ưu tiên phát triển du lịch
1	Địa lý - Cảnh quan	Bãi biển Bãi Chồng	1	Cao
2		Rạn san hô	3	
3		Bãi biển Bãi Ông	4	
4		Âu thuyền ở Bãi làng	8	
5		Vườn rừng ở Bãi Chồng	16	Thấp
6		Eo Gió Bãi Làng	19	
7		Dòng suối Mơ	20	
8		Hang Bà	21	Thấp
9		Vườn sinh thái Bãi Làng	23	
10		Mũi Tráng Quỷ	24	
11	Sinh thái - sinh học	Chim yến	7	Cao
12		Cua đá	9	
13		Cây gỗ lớn ở rừng đặc dụng	13	Trung bình
14		Khỉ ở Bãi Hương	15	
15	Lịch sử - Văn hóa	Chùa Hải Tạng	2	Cao
16		Giếng cổ Xóm Cấm	5	
17		Lăng tổ nghề yến ở Bãi Hương	6	
18		Lăng Bà Mụ ở Bãi Ông	10	
19		Lăng Ông Ngư ở Bãi Ông	11	
20		Nghề đan Võng	12	Trung bình
21		Lễ hội thể thao vùng biển	14	
22		Tịnh xá Ngọc Hương	16	
23		Tịnh xá Ngọc Truyền	17	
24		Di chỉ khảo cổ Bãi Ông	18	

Bảng 4.1: Danh sách các điểm thu hút khách tại Cù Lao Chàm

Trong số các điểm thu hút nêu trên, các rào cản chính được xác định đó là:

@ Nhóm rào cản văn hóa xã hội: Cơ sở hạ tầng, dịch vụ và các giải pháp môi trường chưa tốt.

@ Nhóm rào cản địa lý tự nhiên: Hầu hết vào mùa đông khách du lịch rất khó đến được Cù Lao Chàm nói chung và các điểm thu hút nói riêng. Một số điểm thu hút khó tiếp cận, đòi hỏi phải có trang thiết bị và kỹ thuật (lặn ngắm san hô, leo núi, hang yến, nơi sống của cua đá...).

@ Nhóm rào cản sinh học sinh thái: Cua đá sống trên núi cao, muốn xem phải đi ban đêm theo nhóm ít người, phải leo núi cao để tiếp cận được bầy khi...vv.

@ Nhóm rào cản về an ninh an toàn: Dưới nước hoặc trên rừng đều có một số loài động vật, côn trùng, rắn rít có thể gây ngứa và nguy hiểm cho du khách. Một số điểm có sức hấp dẫn cao nhưng nằm trong các khu vực cấm và các khu vực an ninh quốc phòng cho nên du khách chưa thể tiếp cận được.

Qua việc xác định được các điểm thu hút du lịch cùng với những rào cản, Cù Lao Chàm đã xác định trong giai đoạn 2011-2015 sẽ xây dựng và khai thác khoảng 10-15 điểm thu hút với mức độ ưu tiên cao, ít rào cản.

## 5. Phân vùng và khu chức năng du lịch trong khu di sản.

Phương pháp “Phổ cơ hội du lịch” (Recreation Opportunity Spectrum) là công cụ lập kế hoạch lồng ghép về quản lý tài nguyên. Phương pháp này cho rằng việc xây dựng một chuỗi đa dạng các cơ hội du lịch sẽ đảm bảo chất lượng trải nghiệm du lịch bởi vì nó sẽ cung cấp cho khách các cơ hội thụ hưởng và lựa chọn trong du lịch, từ đó tạo động cơ cho con người tham gia vào du lịch. Phương pháp này đã được áp dụng thành công trong vài thập niên trở lại đây trong việc quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch phát triển du lịch ở các vườn quốc gia trên thế giới. Trong các dự án hỗ trợ lập kế hoạch quản lý các khu di sản thiên nhiên và văn hóa được UNESCO công nhận, UNESCO đã sử dụng phương pháp này như là một công cụ để thiết lập các vùng du lịch ở các khu di sản thiên và văn hóa.

Có nhiều yếu tố được sử dụng để mô tả trải nghiệm của khách tham quan, hai trong số các yếu tố đó là tính tự nhiên của môi trường và mức độ tương tác xã hội mà khách tham quan có được với người khác trong khi thực hiện hoạt động tham quan du lịch của họ. Chuỗi trải nghiệm bao gồm từ một cực với tính đô thị và môi trường tương tác xã hội cao với các yếu tố chỉ thị như mật độ dân số, cơ sở hạ tầng, âm thanh, ánh sáng, ...vv đến một cực với tính hoang sơ, thể hiện bởi vùng thiên nhiên rộng lớn và có rất ít hoặc không có sự tương tác giữa con người, ít dấu hiệu sinh hoạt của con người.

Việc phân chia tài nguyên thành các vùng dựa vào đặc tính của các yếu tố tự nhiên, xã hội và quản lý giúp khu di sản hình thành các mục tiêu cụ thể và hướng dẫn cho công tác quản lý, xây dựng các quy định, các giới hạn về hoạt động và nâng cao khả năng giám sát về điều kiện sức chứa cũng như sự thay đổi trong giới hạn có thể chấp nhận được (LACs – Limits of Acceptable Change).

Chính từ sự phân hóa trong tự nhiên như vậy, khi đến Cù Lao Chàm du khách có thể tận hưởng cảm giác của mình tại hai vùng trải nghiệm khác nhau theo mức độ hoang sơ và tương tác với thiên nhiên:

### 5.1 Vùng trải nghiệm thiên nhiên, văn hóa:

Đây là khu vực bao gồm phần sườn Tây Nam của Hòn Lao, Hòn Tai và các Hòn Dài, Hòn Mồ nằm rất gần trung tâm dân cư Cù Lao Chàm. Nơi đây tập trung hầu hết những cảnh quan sinh thái, sự đa dạng sinh học, các di tích lịch sử nổi tiếng cũng như các hoạt động văn hóa đặc sắc miền biển đảo của cư dân địa phương.

#### 5.1.1 Tiểu vùng dịch vụ/Cộng đồng.

Là vùng có sự tập trung đông đúc của dân cư, nơi đây có sự gắn liền với cuộc sống văn hóa, tín ngưỡng của người dân qua bao đời. Tại đây có sự hiện diện rất nhiều các di tích văn hóa lịch sử, trong số ấy có 7 di tích

được xếp hạng di tích cấp Quốc gia và đây cũng chính là nơi diễn ra hầu hết các hoạt động văn hóa, thể thao cũng như các dịch vụ ăn uống, mua sắm của du khách khi đến với Cù Lao Chàm.

### **5.1.2 Tiểu vùng thiên nhiên dễ tiếp cận.**

Đây là vùng tập trung hầu hết các cảnh quan thiên nhiên nằm về phía Tây của đảo lớn Hòn Lao, vùng này có rất ít cư dân địa phương xuất hiện, chỉ có một số các ngư dân đánh bắt cá trên biển. Đặc tính và giá trị tiêu biểu của vùng thiên nhiên dễ tiếp cận này là các bãi biển, các rạn san hô, hang chim Yến, cảnh quan thiên nhiên núi – rừng – biển. Du khách có thể tiếp cận các điểm thu hút trong vùng này tương đối dễ dàng bằng các phương tiện giao thông như thuyền cao tốc, thuyền gỗ, một số vùng trên đảo có thể đi bộ, xe đạp hoặc xe máy.

### **5.2 Vùng trải nghiệm mạo hiểm:**

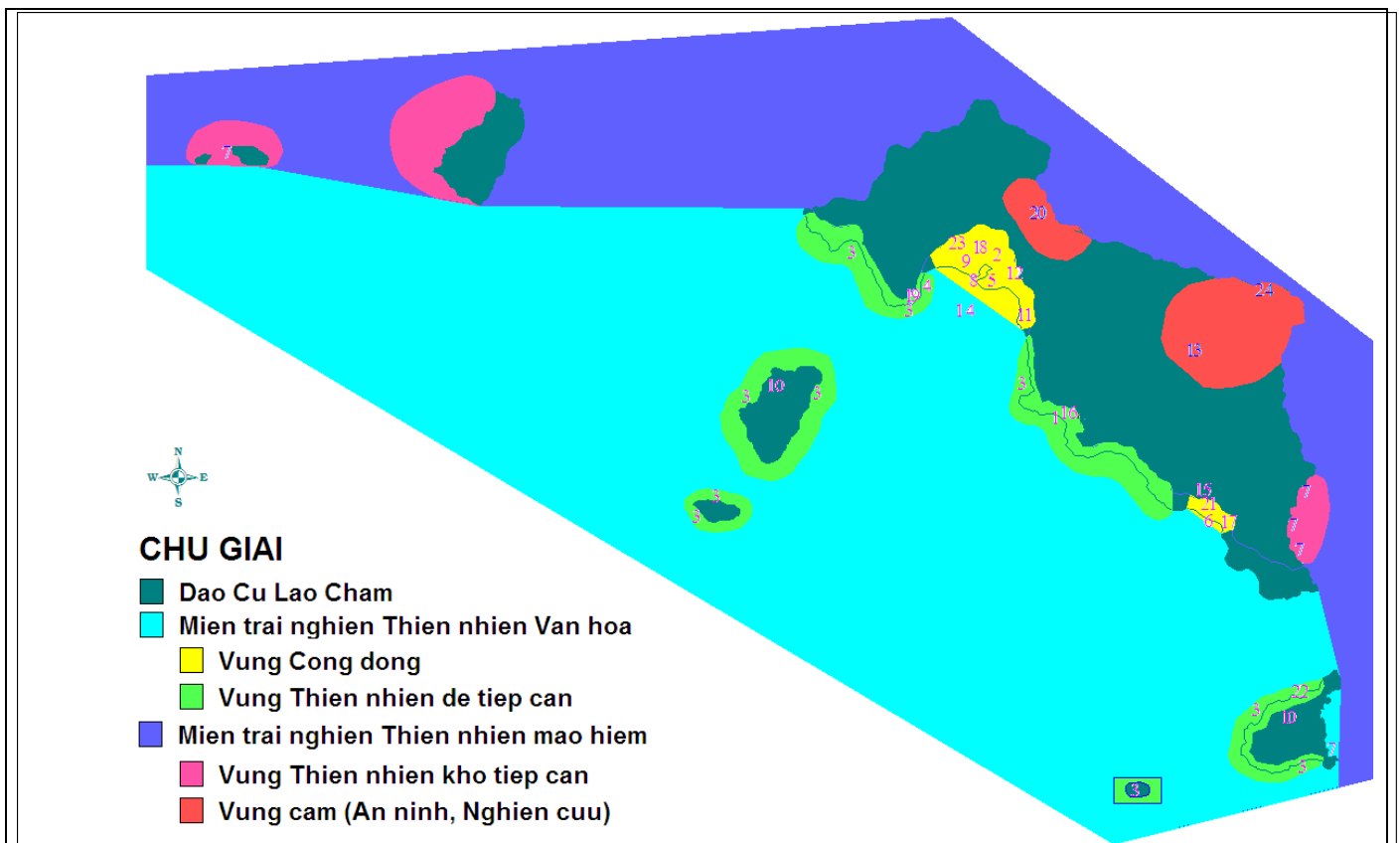
Đây là vùng bao gồm các đảo nằm tương đối xa so với trung tâm dân cư trên đảo. Trong số hơn 70 vị trí quanh Hòn Lao có cảnh quan đẹp để du khách dừng chân tham quan, chiêm ngưỡng vẻ đẹp của tạo hóa thì có đến trên 40 điểm nằm về mặt phía Đông của đảo. Dưới những góc nhìn khác nhau, sự phản chiếu của ánh sáng mặt trời trong sự tương tác với sóng biển, núi đá và hơi nước sẽ vẽ nên những bức tranh tuyệt mỹ của tạo hóa. Tất cả sẽ làm cho du khách có một cảm giác hơi mạo hiểm trước sự hùng vĩ nhưng cũng rất lãng mạn, quyến rũ của cảnh quan thiên nhiên của khu di sản Cù Lao Chàm.

Để thực hiện các trải nghiệm của mình trong vùng này, ngoài việc di chuyển tương đối xa so với trung tâm đảo chính, du khách cần có sức khỏe tốt và chuẩn bị tương đối đầy đủ tư trang, thiết bị chuyên dụng và cả thuốc men y tế cho chuyến tham quan với những trải nghiệm mang tính mạo hiểm, khám phá sự kỳ thú của thiên nhiên như rạn san hô ở độ sâu trên 20 mét, khám phá đời sống sinh học của loài cua đá trên rừng, tìm hiểu về loài chim yến độc đáo với sản vật đặc biệt là Yến Sào và rất nhiều những khám phá về đa dạng sinh học rừng và biển.

#### **5.2.1 Tiểu vùng thiên nhiên khó tiếp cận.**

Là vùng thiên nhiên hầu như tuyệt đối, du khách rất khó có khả năng gặp nhau trong chuyến tham quan và rất khó để tiếp cận các điểm thu hút trong vùng này bằng các phương tiện giao thông, chủ yếu là đi bộ, leo núi, lặn biển với sự hỗ trợ của nhiều loại thiết bị chuyên dùng.

Các giá trị tiêu biểu ở đây là các thắng cảnh nằm ở vị trí cheo leo, hiểm trở về phía Đông của Hòn Lao, các hang chim Yến, cảnh quan và các rạn san hô ở các hòn đảo khá xa so với trung tâm Bãi Làng. Đây chính là sự lôi cuốn đối với những du khách năng động, thích khám phá, mong muốn tìm hiểu những giá trị độc đáo về những giá trị tài nguyên mà thiên nhiên đã ban tặng cho Cù Lao Chàm.



Hình 5.1: Phân vùng trải nghiệm du lịch tại Cù Lao Chàm.

### 5.2.2 Vùng cấm.

Là vùng có vị trí địa lý, địa hình đặc biệt để phục vụ cho an ninh quốc phòng và công tác nghiên cứu. Các vị trí này thường ở thế hiểm trở có độ cao trên 100 mét so với mực nước biển với sự nổi trội về cảnh quan thiên nhiên và đa dạng sinh học. Tuy nhiên đây là những khu vực mà du khách không thể tiếp cận một cách phổ biến. Khi nhìn thấy biển báo vùng cấm, du khách chỉ được phép đi theo chỉ dẫn, tránh xâm nhập một cách tùy tiện sẽ rất nguy hiểm cho sự an toàn của du khách.

### 5.3. Chiến lược phát triển du lịch của Khu di sản Cù Lao Chàm.

Chiến lược quản lý tổng hợp Khu bảo tồn biển Cù Lao Chàm đã xác định phát triển du lịch như là một công cụ nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương và bảo tồn. Ban quản lý khu di sản và chính quyền địa phương đã phát triển một số biện pháp quản lý, các khu vực du lịch cũng như định hướng và tạo điều kiện cho doanh nghiệp và cộng đồng địa phương ở trong khu vực có các điểm thu hút du lịch tham gia cung cấp các dịch vụ du lịch cho du khách. Tuy vậy, cần tiếp tục đầu tư và cải thiện các cơ sở vật chất phục vụ du lịch. Việc xác định chiến lược du lịch cụ thể thông qua xác định rõ các yếu tố quản lý và biện pháp quản lý vùng trải nghiệm du lịch và các khu vực chức năng sử dụng cho hoạt động du lịch là rất cần thiết nhằm hỗ trợ công tác quản lý tài nguyên, tạo cơ hội nâng cao lợi ích cho cộng đồng và trải nghiệm của khách. Bên cạnh đó cần có sự hợp tác giữa các bên liên quan trong việc phát triển và áp dụng các chuẩn tối thiểu cho dịch vụ như thuyết minh, hướng dẫn viên, phương tiện vận chuyển, lưu trú, định mức giá dịch vụ và thu phí cũng như hỗ trợ đào tạo tại chỗ, đào tạo cộng đồng.

#### 5.3.1 Các yếu tố quản lý:

Việc xác định yếu tố quản lý nhằm giúp Ban quản lý di sản có các biện pháp quản lý phù hợp đối với đặc tính của từng vùng trải nghiệm du lịch. Có bốn yếu tố quản lý được áp dụng, bao gồm: sự tiếp cận, quản lý tại điểm, tương tác xã hội và tác động của du khách. Sự tiếp cận đề cập đến các hình thức hoặc công cụ giao thông, vận chuyển được sử dụng hoặc cho phép sử dụng. Quản lý tại điểm có thể bao gồm việc cung cấp thông tin, các cơ sở vật chất thiết yếu như nhà cửa, thuyết minh diễn giải, tuyến đường mòn, công trình vệ sinh, biển báo và các dịch vụ cơ bản như ăn uống, lưu trú, thông tin, hướng dẫn...vv. Tương tác xã hội thể hiện tăng xuất gặp gỡ giữa khách với dân địa phương, cán bộ khu di sản hoặc với khách du lịch khác. Tác động của khách liên quan đến sự giám sát, khả năng chống chịu của tài nguyên với các thay đổi do tác động của khách thăm quan và các loại tạp âm có thể xảy ra.

Mục quản lý	Yếu tố quản lý	Vùng thiên nhiên-văn hoá		Vùng thiên nhiên mạo hiểm	
		Dịch vụ	Thiên nhiên dễ tiếp cận	Thiên nhiên khó tiếp cận	Vùng cấm
Đi lại	Đường giao thông	Đường nhỏ bê tông hoặc đường mòn	Các tuyến đường mòn. Đường thủy	Các tuyến đường mòn đi bộ, đường thủy	Tuyến đường mòn đi bộ đến các đỉnh đồi, núi. Tuyến đường thủy nối liền các đảo
	Loại phương tiện	Xe gắn máy, xe đạp	Ca nô, thuyền máy, thuyền chèo	Ca nô, thuyền máy, thuyền chèo	Ca nô, đi bộ
Quản lý tại điểm đến	Thông tin	Cao : Có biển hiệu sơ đồ tham quan, các quầy cung cấp thông tin, bản đồ, biển chỉ đường, cảnh sát	Cao : có biển hiệu sơ đồ hướng dẫn tham quan, nội quy, có các ấn phẩm thông tin.	Trung bình: Có biển hiệu hướng dẫn tuyến đi	Thấp : Có biển hiệu chỉ dẫn vùng cấm
	Cơ sở hạ tầng	Có nhà ở kiên cố, mật độ xây dựng cao. Có nhà nghỉ dạng ecolodge hoặc homestay, có bến thuyền.	Có nhà nghỉ ecolodge quy mô nhỏ và vừa, thiết kế phù hợp với cảnh quan, đường đi bộ thuận tiện, nhà vệ sinh công cộng, nước sạch	Các tuyến đường mòn, nhà vệ sinh công cộng, các bến thuyền đơn giản	Không

	Dịch vụ cơ bản	Ăn uống, lưu trú, hướng dẫn, dịch vụ vận chuyển, bán hàng lưu niệm, thủy hải sản địa phương, có ngân hàng và dịch vụ truyền thông.	Ăn uống, lưu trú, hướng dẫn, tắm biển và lặn nông, bán hàng lưu niệm, thủy hải sản địa phương, có ngân hàng và dịch vụ truyền thông.	Lặn nông, lặn sâu, ăn nhẹ, giải khát và thuê dụng cụ ngắm cảnh	Không có hoạt động du lịch và các dịch vụ.
<b>Tương tác xã hội</b>	Gặp khách DL khác	Thường xuyên gặp khách du lịch trong mùa nắng từ tháng 4 đến tháng 9, trên 50 khách/ngày	Thường xuyên gặp khách du lịch trong mùa nắng từ tháng 4 đến tháng 9, trên 50 khách/ngày	Ít gặp khách du lịch, khoảng 30-50 người/ ngày	Không gặp khách du lịch.
	Gặp nhân viên	Thường xuyên gặp được người dân địa phương, bảo vệ, kiểm soát	Thường xuyên gặp dân địa phương, Có nhân viên kiểm soát, có thể gặp trực tiếp người quản lý khi cần	Thỉnh thoảng gặp dân địa phương và gặp nhân viên tuần tra	Không thể người địa phương, có thể gặp bộ đội biên phòng
<b>Tác động của du khách</b>	Chịu đựng sự ô nhiễm và sự bào mòn của tài nguyên	Cao: khả năng ô nhiễm do rác thải.	Rất cao, có sự thay đổi nhiều về mức độ ô nhiễm nguồn nước, không khí, môi trường	Rất cao : ảnh hưởng của du khách đối với rạn san hô, các loài thủy sinh khác, ô nhiễm nguồn nước, rác thải	Thấp : khu vực cấm không có hoạt động của dân địa phương và du khách
	Âm thanh , tiếng ồn	Cao : nhiều người, có động cơ ô tô, loa đài	Trung bình : sinh hoạt của con người, tiếng động cơ thuyền, nhạc từ máy nghe nhạc của khách hoặc nhà hàng	Trung bình: sinh hoạt của con người, động cơ thuyền	Thấp: không có sinh hoạt của con người

Bảng 5.1: Các yếu tố quản lý vùng trải nghiệm du lịch tại Cù Lao Chàm.

### 5.3.2 Khu chức năng du lịch.

Một khu vực chức năng là một khu vực địa lý có chức năng là một đơn vị phát triển du lịch.

Việc chọn khu ưu tiên được căn cứ trên những tiêu chí như là: (1) Mức độ ảnh đến công tác bảo tồn; (2) Mức độ thu hút du khách; (3) Mức độ thúc đẩy các khu chức năng khác phát triển. Việc xác định mức độ ưu tiên của các khu chức năng tuân theo các nguyên tắc: bắt đầu với những khu thuận lợi nhất, mang lại lợi ích cao và hiệu quả nhất về mặt bảo tồn; tập trung vào một khu để thực hiện định hướng cho du khách trước khi trải nghiệm ở những khu khác; bảo vệ các điểm chiến lược hay bảo vệ sự an toàn tuyệt đối cho du khách.

Sự đánh giá về mức độ ưu tiên của các khu chức năng sẽ giúp cho nhà quản lý nhận thấy được vai trò, tầm quan trọng của từng khu chức năng để đầu tư đúng định hướng và xây dựng chiến lược phát triển cho khu di sản Cù Lao Chàm.

Kết quả xác lập và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên các khu chức năng du lịch tại Cù Lao Chàm như sau:

Stt	Khu chức năng	Chức năng chính	Ưu tiên	
			Thứ tự	Nhóm
1	Khu đón tiếp	Đón tiếp, cung cấp thông tin và đầu mối dịch vụ	1	Cao
2	Trạm kiểm soát, cứu hộ, y tế, an ninh	Hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo an ninh, an toàn du khách	2	
3	Các trạm thu gom rác thải dọc đường đi	Thu gom rác, giữ vệ sinh môi trường	3	
4	Khu san hô	Phục vụ lặn ngắm san hô, khám phá sự đa dạng sinh học biển	4	
5	Khu bãi biển	Tắm biển, nghỉ ngơi, ăn uống, thể thao biển	5	
6	Khu ăn uống, mua sắm và dịch vụ	Trưng bày, giới thiệu và mua bán sản vật địa phương	6	Trung bình
7	Khu di tích, văn hóa, lịch sử	Cung cấp thông tin lịch sử, văn hóa, tín ngưỡng...vv	7	
8	Khu lưu trú	Lưu trú và tìm hiểu văn hóa bản địa	8	
9	Khu hang yến	Tìm hiểu sinh học và nghề khai thác yến sào	9	
10	Khu neo tàu	Neo tàu thuyền, cung cấp nhiên liệu	10	
11	Khu sinh thái vườn	Phục vụ tham quan, nghỉ dưỡng, nghiên cứu về đa dạng sinh học rừng.	11	Thấp
12	Khu sinh thái rừng	Phục vụ trải nghiệm về đa dạng sinh học rừng	12	
13	Khu lối đi	Phục vụ đi lại và vận chuyển hàng hóa	13	
14	Khu giao lưu văn hoá và thể thao	Tổ chức sự kiện, giao lưu giữa khách và địa phương	14	
15	Khu thể thao biển	Tổ chức các hoạt động thể thao biển	15	
16	Khu di chỉ (Bãi Ông và Bãi Làng)	Lưu giữ và cung cấp thông tin khảo cổ học	16	
17	Khu thể thao mạo hiểm	Tổ chức các hoạt động thể thao mạo hiểm	17	

Bảng 5.2 Phân nhóm các khu chức năng ưu tiên.

Kết quả trên đã cho thấy xu thế phát triển trong tương lai cũng như những sự chuẩn bị cần thiết của Ban quản lý Khu di sản và cộng đồng địa phương đón nhận sự gia tăng của du khách cả về số lượng và nhu cầu. Việc đầu tư xây dựng các khu ưu tiên cao có thể được coi là chiến lược phát triển du lịch Cù Lao Chàm trong 5 năm (2011-2015), các khu ưu tiên trung bình là chiến lược 10 năm (2016-2020) và các khu vực ưu tiên thấp là tầm nhìn 15 năm (đến 2025).

## 6. Bộ sản phẩm du lịch tại Cù Lao Chàm.

Một sản phẩm du lịch gồm nhiều thành tố cấu thành, tuy nhiên trong đó 2 thành tố cơ bản đó là “Hoạt động của du khách” và “Dịch vụ hỗ trợ”. Hoạt động của du khách tức là du khách sẽ làm gì khi sử dụng sản phẩm đó, còn dịch vụ đáp ứng là những nhu cầu cần thiết được áp dụng từ cộng đồng và doanh nghiệp để giúp cho du khách thực hiện được trải nghiệm của mình trong sản phẩm du lịch. Ví dụ sản phẩm du lịch



“lặn ngắm san hô không khí tài (snorkeling)” thì hoạt động chính của du khách là lặn, ngắm san hô, hoạt động phụ có thể là quay phim, chụp hình hoặc tổ chức các sự kiện dưới nước; còn dịch vụ đáp ứng là trang bị kính lặn, áo phao, ống thở, chân vịt, mũ chống thấm nước, máy chụp hình dưới nước...vv.

Từ việc xác định rõ ràng đâu là hoạt động của du khách, đâu là dịch vụ đáp ứng, hội thảo với các bên liên quan đã xây dựng được một số bộ sản phẩm du lịch trong giai đoạn 2011-2015 cho khu di sản Cù Lao Chàm như sau:

TT	Tên sản phẩm	Hoạt động của du khách	Dịch vụ đáp ứng	Địa điểm	Mô tả cơ bản về sản phẩm	Thời gian trải nghiệm	Hồ sơ du khách	Đơn vị cung cấp
1	<b>Lặn ngắm san hô không khí tài (snorkeling)</b>	Lặn nông ngắm san hô, chụp hình, tổ chức sự kiện dưới nước...	Thuyền vận chuyển, Thiết bị lặn nông, Thức ăn nhẹ, nước uống...	Rạn san hô/ Khu vực san hô	Vẻ đẹp như thiên đường dưới nước của san hô cùng với vô vàn loài thủy sản sống cùng sẽ quyến rũ du khách, với sự hỗ trợ của các thiết bị như áo phao, ống thở, chân vịt, du khách thỏa sức khám phá lòng đại dương	Một lần lặn trong khoảng 30-45 phút, Thời điểm tốt nhất từ 10h-13h	A <sub>iv</sub> B <sub>iv</sub> .	Có khoảng 10 công ty ở đất liền và khoảng 7 cơ sở cộng đồng Củ Lao Chàm
2	<b>Lặn biển ngắm san hô có khí tài (Diving)</b>	-Lặn sâu khám phá san hô, đa dạng sinh học biển, quay phim, chụp hình, tổ chức sự kiện dưới nước...	Thuyền vận chuyển Thiết bị lặn sâu	Rạn san hô/ Khu vực san hô	Du khách sẽ được hỗ trợ đầy đủ thiết bị lặn chuyên nghiệp như: quần áo lặn, bình khí, chân vịt, thiết bị bảo hộ, hướng dẫn viên cùng lặn với bạn nhằm hướng dẫn và tạo cho du khách một cảm giác an toàn khi ở độ sâu hơn 30m dưới đáy biển	Một lần lặn trong khoảng 2 giờ, thời điểm tốt nhất từ 10h-15h	A <sub>iii,iv</sub> B <sub>iii,iv</sub>	Hiện tại có 4 công ty ở đất liền
3	<b>Đánh cá cùng với ngư dân</b>	Đánh cá: bủa lưới, câu...vv	Thuyền vận chuyển, ngư lưới cụ, cần câu, hướng dẫn viên, áo phao, thức ăn và nước uống	Biển gần rạn san hô	Du khách sẽ cùng sinh hoạt với gia đình ngư dân, được hướng dẫn kỹ thuật cơ bản và một số kinh nghiệm dân gian về đàn cá, con nước... và du khách tự thực hiện các động tác như một lão ngư thực thụ	Hoạt động này có thể diễn ra quanh năm trừ những lúc thời tiết không thuận lợi	A <sub>iii</sub> B <sub>iii</sub>	Các chủ hộ đang có hoạt động đánh bắt trên đảo và các doanh nghiệp
4	<b>Tắm biển thưởng thức nguồn nước trong xanh.</b>	Tắm biển, trò chơi thể thao, chụp hình dưới nước...	Cho thuê áo phao, quần áo tắm, kính chống rết mắt.; Ăn uống; Cho thuê bóng, phao chuối, phao kéo...	Bãi Ông và Bãi Chồng	Du khách có thể đắm mình trong làn nước biển trong xanh, thả mình đung đưa trên những chiếc võng được mắc vợi trong những túp lều tranh tre nứa lá để rồi thả hồn theo những gợn sóng lăn tăn, xô mình vào bờ cát trắng mịn hay tham gia các môn thể thao trên bãi biển... sẽ làm du khách quên đi nỗi lo toan cuộc	Diễn ra quanh năm, tuy nhiên tuyệt vời nhất vẫn là những ngày trời nóng oi bức và biển không có sóng	A <sub>i,ii,iii,iv</sub> B <sub>i,ii,iii,iv</sub>	Tất cả các công ty lữ hành đến Củ Lao Chàm đều có sản phẩm này.

					sống đời thường nơi phố thị.			
5	<b>Tham quan di tích, tìm hiểu văn hoá tín ngưỡng cộng đồng CLC</b>	Đi bộ, Tham quan, tìm hiểu giá trị văn lịch sử và văn hóa cư dân bản địa.	Hướng dẫn viên địa phương; xe vận chuyển, bán nhang đèn lễ vật cúng...	Khu di tích văn hóa lịch sử	Tìm hiểu lịch sử vùng đảo, các giá trị kiến trúc nghệ thuật trên các di tích, đời sống tinh thần, tín ngưỡng và nét truyền thống của văn hóa miền biển đảo qua bao thời kỳ lịch sử.	Quanh năm	A <sub>I,II</sub> B <sub>I,II</sub>	Tất cả các công ty lữ hành đến Cù Lao Chàm đều có sản phẩm này.
6	<b>Chương trình leo núi ngắm cảnh sinh thái biển và rừng.</b>	Đi bộ, leo núi, tắm biển, tắm suối, ngắm cảnh, khám phá hệ sinh thái và đa dạng sinh học rừng và biển	Vận chuyển đồ đạc, cho thuê lều trại, máy chụp hình, ống nhòm	Khu sinh thái rừng	Thật thú vị khi du khách được đặt chân lên những cánh rừng nguyên sinh với cảnh rừng núi hùng vĩ giao hòa cùng với biển cả, tìm hiểu tại sao Cù Lao Chàm là một đảo rất hiếm ở Việt Nam có nguồn nước ngọt phong phú quanh năm.	Thời gian khám phá tốt nhất khoảng từ 7h00 – 16h00	A <sub>III,IV</sub> B <sub>III,IV</sub>	BQL Du lịch Cù Lao Chàm, Các công ty du lịch địa phương, Các hộ gia đình tại Cù Lao Chàm
7	<b>Du thuyền xem khung cảnh hang chim yến</b>	Xem hang yến, chụp hình, nghe thuyết minh, ngắm biển, nhìn chim biển	Thuyền vận chuyển, sản phẩm chè yến, cháo yến...	Khu hang yến	Du thuyền quanh các hòn đảo xinh đẹp vừa tìm hiểu và quan sát vị trí và cách làm tổ vô cùng độc đáo của loài chim yến với sản phẩm cực kỳ quý giá là yến sào	Bắt đầu vào buổi sáng và quay về trước 14h để tránh sóng lớn	A <sub>III,IV</sub> B <sub>III,IV</sub>	Công ty du lịch tại Hội An; Đơn vị du lịch, các hộ gia đình tại đảo

8	<b>Câu cá trên biển</b>	Câu cá, chế biến món ăn từ sản phẩm do chính su khách câu được	Thuyền và các thiết bị câu, thực phẩm và dụng cụ chế biến các món ăn	Các vùng biển xung quanh đảo	Du khách có nhiều sự lựa chọn địa điểm cho hoạt động và tốt nhất nên chọn những người địa phương làm hướng dẫn cho cả hành trình này vì họ có kiến thức bản địa rất tốt về lái thuyền, định hướng đàn, kỹ thuật câu và đặc biệt là an toàn cho cả chuyến đi của bạn. Sản phẩm của du khách sẽ được chế biến cho du khách một bữa ăn ngon lành trên biển.	Có thể đi buổi sáng và kết thúc trong buổi chiều hoặc đi vào ban đêm cho tới sáng sớm	A <sub>III</sub> B <sub>III</sub>	Công ty du lịch tại hội an và Cù Lao Chàm, các hộ ngư dân trên đảo
---	-------------------------	--	--	------------------------------	--	---	-----------------------------------	--

Bảng 6.1: Danh mục các sản phẩm du lịch Cù Lao Chàm.

Ghi chú:

A: Khách trong nước

I: Loại hình du lịch trải nghiệm văn hóa di sản

III: Loại hình du lịch mạo hiểm, năng động

B: Khách nước ngoài

II: Loại hình du lịch thưởng ngoạn biển và thiên nhiên

IV: Loại hình du lịch học tập, nghiên c

## 7. Tổ chức thực hiện kế hoạch quản lý và phát triển du lịch tại Cù Lao Chàm.

### 7.1 Chiến lược xúc tiến, quảng bá

Chiến lược marketing (tiếp thị) điểm đến là một quá trình tiếp thị các sản phẩm và dịch vụ phi vật thể của Khu di sản dựa vào nhu cầu, mối quan tâm và mong muốn của du khách. Không một doanh nghiệp nào có thể vận hành được nếu không có khách hàng, không một điểm đến nào có thể phát triển nếu không có du khách.

Tiếp thị điểm đến khó khăn và nhiều thách thức hơn một sản phẩm bình thường bởi lý do phải nói đến giá trị vật thể và phi vật thể và cần phải quan tâm đến nhu cầu rất phong phú của du khách.

Với những đặc tính chung của tiếp thị khu di sản và với những đặc trưng của mình, Cù Lao Chàm đã chọn mô hình “tiếp thị hỗn hợp” để quảng bá cho hình ảnh và kêu gọi sự đầu tư cho Cù Lao Chàm.

*Tiếp thị hỗn hợp là tập hợp các công cụ tiếp thị quan trọng nhất được sử dụng để bán một sản phẩm hoặc dịch vụ. Mô hình này có chức năng nền tảng cho bất cứ một chiến dịch tiếp thị hiệu quả nào.*

Qua nhiều cuộc hội thảo và dựa trên những đặc tính tiêu biểu của Khu di sản Cù Lao Chàm, nhóm lập kế hoạch đã xác định được thông tin sơ bộ để xây dựng chiến lược tiếp thị cho điểm đến là Cù Lao Chàm.

<b>MÔ HÌNH TIẾP THỊ HỖN HỢP KHU DI SẢN CÙ LAO CHÀM (7P)</b>	
<b>Nội dung</b>	<b>Kết quả</b>
Product (Sản phẩm)	Sản phẩm du lịch Cù Lao Chàm chưa nhiều và ít hấp dẫn đối với du khách, chủ yếu tập trung phần lớn trong rạn san hô, các bãi biển và một số di tích văn hóa lịch sử, tín ngưỡng. Do vậy trong thời gian đến Cù Lao Chàm sẽ chú trọng đến chất lượng và nét đặc thù riêng của sản phẩm (chủ yếu là hoạt động của du khách trong điểm thu hút: rạn san hô, bãi biển đẹp...), ngoài ra để du lịch Cù Lao Chàm phát triển bền vững thì phải nâng dần chất lượng của các sản phẩm/hoạt động khác trên nhiều khía cạnh như: đời sống cộng đồng, di tích văn hóa lịch sử, giá trị khảo cổ..., nhằm làm phong phú loại hình và tính chất sản phẩm DL.
Price (Giá cả)	Đa phần các sản phẩm du lịch tại Cù Lao Chàm có giá thấp so với các điểm đến khác có cùng đặc tính tự nhiên tương tự (Đà Nẵng, Nha Trang, Phú Quốc...), nguyên nhân do: du lịch tại đây mới chớm phát triển, chất lượng sản phẩm chưa cao, công tác quản lý còn chưa đáp ứng nhu cầu của du khách. Giá cả du lịch ở Cù Lao Chàm chưa mang tính thống nhất, hầu hết giá do các công ty tự qui định. Chính điều này đã làm giảm uy tín thương hiệu của điểm đến và tạo sự cạnh tranh không lành mạnh trong phát triển.
Place (Địa điểm)	Các kênh phân phối chính cho điểm đến Cù Lao Chàm thông qua các đại lý của các công ty du lịch và hãng lữ hành. Riêng về phân phối trực tiếp chỉ thông qua các hội chợ, triển lãm về du lịch, nhìn chung các kênh phân phối này còn yếu và thiếu tính chính xác các giá trị thật sự nổi bật của điểm đến.
Promotion (Quảng bá)	Quảng bá du lịch cho điểm đến Cù Lao Chàm cần định hướng chính là qua các kênh truyền thông đại chúng, các lữ hành và đặc biệt chú trọng đến chất lượng và uy tín để biến điều này thành công cụ hữu hiệu nhất trong việc giới thiệu Cù Lao Chàm đến du khách.
People (Con người)	Trong phương pháp PUP, con người là một đại diện cho Khu di sản và từ đó họ phải thể hiện một hình ảnh tích cực và thân thiện từ những việc nhỏ đến vấn đề lớn của khu di sản

	và điều này đòi hỏi họ (những nhân viên, bán vé, nhà hàng, hướng dẫn viên...) cần được đào tạo và liên tục cập nhật về khu di sản. Việc đào tạo, nâng cao nguồn nhân lực cho phát triển du lịch là vấn đề hết sức thiết thực và cấp bách.
Packaging (Đóng gói/ Hình thức)	Trọn gói hoặc một phần các sản phẩm và dịch vụ
Partnerships (Đối tác)	Quá trình quản lý và phát triển du lịch Cù Lao Chàm luôn song song với sự hỗ trợ, phối hợp giữa các tổ chức chính phủ từ cấp Trung ương đến địa phương trong việc hoạch định chính sách, thể chế. Tranh thủ sự hỗ trợ của các tổ chức phi chính phủ trong việc đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ Khu di sản. Tăng cường mối quan hệ tốt giữa các tổ chức phi chính phủ với cơ quan địa phương.

Bảng 7.1: Mô hình tiếp thị hỗn hợp 7P.

Ngoài ra để tiếp nối và phát triển mô hình tiếp thị hỗn hợp, Cù Lao Chàm cần thiết xây dựng hình thức/mô hình marketing 13C trong mối quan hệ với khách hàng. Cụ thể như sau:

<b>MÔ HÌNH TIẾP THỊ 13C (Chú trọng mối quan hệ với khách hàng)</b>		
<b>TT</b>	<b>Các đặc tính</b>	<b>Nội dung chi tiết</b>
<b>C1</b>	Khách hàng (Customers)	Thiết kế bất cứ thứ gì cũng phải nghĩ đến khách hàng.
<b>C2</b>	Các loại hình cung cấp (Catarogies Offerings)	Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm đa dạng về giá cả và văn hóa.
<b>C3</b>	Khả năng của điểm đến (Capabilityys of Destination)	Tập trung thu hút những du khách mà bạn có khả năng phục vụ tốt nhất.
<b>C4</b>	Chi phí (Cost)	Xem xét chi phí của các dịch vụ cung cấp cho du khách và tập trung vào những gì có thể sinh lời.
<b>C5</b>	Sự hợp tác nội bộ của điểm đến (Collaboration within the Destination)	Khuyến khích các cá nhân và tổ chức trong khu vực điểm đến cùng phối hợp với nhau để chăm sóc du khách tốt nhất.
<b>C6</b>	Kiểm soát chu trình (Control of Process)	Cố gắng loại bỏ bất cứ thứ gì khỏi Chu trình dịch vụ có thể gây rắc rối cho du khách.
<b>C7</b>	Tùy chỉnh (Costomization)	Tùy chỉnh các sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm cho các đối tượng khách hàng khác nhau.
<b>C8</b>	Kiểm soát năng lực (Capacity Control)	Quản lý sức chịu tải để tối đa hóa doanh thu nhưng không làm giảm trải nghiệm của du khách về điểm đến.
<b>C9</b>	Giao tiếp (Communications)	Tạo ra đối thoại hai chiều, trọng thị với du khách
<b>C10</b>	Định lượng khách hàng (Customers Measurement)	Không phải tất cả du khách đều giống nhau; một số khách hàng quan trọng hơn các nhóm khác
<b>C11</b>	Chăm sóc khách hàng (Customers Care)	Sau khi điểm đến đã được thiết kế dựa trên nhu cầu, mối quan tâm/hứng thú và mong muốn của du khách, tập trung mọi nỗ lực để chăm sóc khách hàng.
<b>C12</b>	Chuỗi quan hệ	Nhìn một cách tổng thể về du khách và, nếu cần thiết, hãy

	(Chain of Relationships)	thiết lập mối quan hệ đối tác với các tổ chức khác để chăm sóc
C13	Cạnh tranh (Competition)	Luôn nắm được các đối thủ cạnh tranh của bạn đang làm gì và sẵn sàng thay đổi để giữ tính cạnh tranh của mình.

Bảng 7.2: Mô hình tiếp thị 13C.

Tóm lại việc tiếp thị điểm đến và xây dựng thương hiệu du lịch Cù Lao Chàm có thể áp dụng linh hoạt 2 mô hình này dựa trên những điều kiện và năng lực thực tiễn của mình để đạt được hiệu quả tốt nhất.

## 7.2. Kế hoạch giám sát tác động du lịch (đối với các khu vực ưu tiên cao)

### Tại sao phải thực hiện việc giám sát?

Hiện tại, điều kiện về cơ sở hạ tầng, dịch vụ và năng lực của cộng đồng và các doanh nghiệp chưa thể đáp ứng được sự gia tăng đột biến lượng khách đến Cù Lao Chàm sau khi được công nhận danh hiệu Khu dự trữ sinh quyển thế giới (29.5.2009). Sự mất cân đối này đã và đang có những tác động không nhỏ đến sự bền vững của nguồn tài nguyên du lịch. Việc nhanh chóng xây dựng kế hoạch giám sát du khách và tác động của du lịch bằng cách sử dụng các chỉ số/các dấu hiệu nhận biết là điều vô cùng quan trọng và cần thiết đối với khu di sản có độ nhạy cảm về sinh học và môi trường cao như Cù Lao Chàm. Trong đó cần xác định rõ giới hạn thay đổi có thể chấp nhận được (Limits of Acceptable Change - LACs) để làm cơ sở xây dựng khung giám sát.

Tuy nhiên, trên thực tế việc giám sát tác động của du khách ở một số khu di sản thường không được thực hiện thường xuyên do yêu cầu chi phí cao và lợi ích mang lại từ công tác giám sát chưa được nhận thức đầy đủ. Đối với Cù Lao Chàm rất nhạy cảm về môi trường và đa dạng sinh học biển, rừng nên cần có sự bố trí nhân lực thực hiện giám sát đúng kế hoạch.

### Giám sát những gì?

Dựa trên những đặc tính, các giá trị tiêu biểu của Cù Lao Chàm, các hoạt động của du khách và các dịch vụ hỗ trợ để phân tích, xác định các mối tương quan và chỉ ra các hoạt động cụ thể nào có ảnh hưởng đến tài nguyên, sự phát triển bền vững của Khu di sản Cù Lao Chàm. Tất cả các hoạt động này cần phải được đưa vào bảng kế hoạch giám sát theo thứ tự mức độ ưu tiên.

### Thế nào là một sự thay đổi có thể chấp nhận được (LACs – Limits of Acceptable Change):

Có rất nhiều khu di sản, vườn quốc gia sử dụng khái niệm sức chứa (Carrying Capacity) để xác định giới hạn của số lượng khách hay là ngưỡng chịu đựng của một giá trị tài nguyên nào đó. Tuy nhiên phương pháp này không hiệu quả khi sử dụng để thực hiện việc giám sát đối với những hoạt động của du khách bởi vì đối tượng tham gia vào du lịch là con người với năng lực tự do, sức sáng tạo, tình cảm và rất nhiều lý do

khác đưa họ đến với điểm tham quan và hoạt động du lịch. Vì vậy chúng ta không thể xác định được một cách chính xác các hành vi ứng xử của khách đối với tài nguyên.

Vì vậy, việc xác định LACs là để xây dựng bộ chỉ số giám sát tác động của các sản phẩm du lịch, các dịch vụ du lịch đến việc bảo vệ di sản, bảo vệ tài nguyên du lịch, hạn chế những tác động tiêu cực do hoạt động du lịch mang lại. Dựa trên những thay đổi có thể chấp nhận được, các phương pháp thu thập thông tin, người thực hiện, thời gian thực hiện, các biện pháp đề xuất để hạn chế sự thay đổi.

Việc phân tích hoạt động của du khách và các dịch vụ đáp ứng trong bộ sản phẩm du lịch kết hợp với các công cụ hỗ trợ của phương pháp PUP, một cuộc hội thảo với các đối tác có liên quan đã xác định và thống kê được các nhóm tác động đến tài nguyên và giá trị đặc trưng nổi trội của Cù Lao Chàm như sau:



Tác động	Chỉ số/ dấu hiệu nhận biết	LACs	Làm thế nào?	Khi nào?	Các đề xuất
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(8)
<b>1/ Hạng mục giám sát: Hoạt động đón tiếp du khách/Khu đón tiếp/vùng cộng đồng</b>					
Lộn xộn, đông đúc và mất mỹ quan tại khu đón tiếp	Số lượng khách quá đông. Du khách ngồi lên các bức tường chắn của nhà đón tiếp. Khách phàn nàn	Tối đa 30 người/lượt. Không gây tiếng ồn lớn, không mất trật tự, Không ngồi lên tường chắn mất mỹ quan	Quan sát, ghi hình	Lúc du khách tập trung tại khu vực đón tiếp (9-11h) tất cả các ngày trong mùa du lịch.	Xây dựng khu vực chờ, phân luồng du khách, nội qui điểm. Truyền thông qua hướng dẫn viên, panel, tờ rơi, đặt thùng rác
Xả rác thải	Túi ni long, chai lọ nước, rác thực phẩm...	Không có rác thải tại khi vực đón tiếp			
<b>2/ Hạng mục giám sát: Tham quan di tích văn hóa lịch sử/Khu di tích văn hóa lịch sử/vùng cộng đồng</b>					
Di tích bị hư hại, mau xuống cấp	Sự bào mòn hư hỏng của các hợp phần kiến trúc như các pho tượng, cột kèo, mái ngói	Các di tích được giữ gìn nguyên vẹn	Quan sát và kiểm tra kỹ thuật	3 tháng/lần	Có nội qui, bản chỉ dẫn tại các điểm Mở rộng khuôn viên di tích; Bố trí lối chờ cho du khách Đình kỳ duy tu bảo dưỡng di tích
Hư cây cối trong khuôn viên di tích	Cây cỏ xung quanh di tích bị gãy cành, khô, chết	Không thấy hiện tượng cây cối bị gãy cành, khô, chết		Hàng ngày	
Xả rác	Có rác thải tại các điểm di tích	Không vứt rác bừa bãi	Quan sát	Hàng ngày	
Mất trang nghiêm, kém văn hóa nơi di tích	Du khách phát ngôn có tích chất đùa cợt, không văn minh	Không khí trang nghiêm, văn minh trong ứng xử	Quan sát, Ghi âm, quay phim, chụp hình	Hàng ngày	
	Trang phục du khách không trang nghiêm	Trang phục phải trang nghiêm		9-11h các ngày trong mùa du lịch	Nhắc nhở du khách thấp nhang đúng nơi qui định
Nguy cơ cháy nổ	Thắp nhang không đúng chỗ	Thắp nhang trong lư			

		hương.			
Mất cảnh quan, không gian di tích	Để ngư lưới cụ và các loại vật dụng trong di tích	Không được để vật dụng trong khu di tích		Thường xuyên	Nhắc nhở cộng đồng
3. Hạng mục giám sát: <b>Bơi lặn biển</b> /Khu san hô/vùng thiên nhiên dễ tiếp cận – thiên nhiên khó tiếp cận					
San hô bị gãy	Có san hô bị gãy do vết giẫm chân của du khách	Không hơn 02 vết san hô bị gãy/100m <sup>2</sup> san hô	Lặn quan sát (Manta tow)	1lần/tháng	Kỹ thuật lặn; Phao cho khách bám nổi khi mệt; Phao neo tàu; Hướng dẫn.
Xả rác thải	Có rác trong rạn san hô	< 3 điểm rác/100m <sup>2</sup> san hô			
Số đàn cá con trong rạn san hô giảm	Ít thấy cá con xuất hiện	Ít nhất có 10 đàn cá con/100m <sup>2</sup> san hô		2 lần/năm (Đầu và cuối mùa du lịch)	
Kích thước đàn cá nhỏ	Số lượng cá thể cá con trong một đàn giảm so với trước đây	Không ít hơn 3.000 cá con/đàn			
4/ Hạng mục giám sát: <b>Hoạt động tại bãi biển</b> /Khu bãi biển/vùng thiên nhiên dễ tiếp cận					
Không an toàn cho du khách	Tai nạn xảy ra đối với khách Khách phàn nàn về dịch vụ	Tối đa 5 vụ tai nạn/năm 85% khách hài lòng về độ an toàn	Kiểm tra	Hàng ngày	Huấn luyện, qui định về bơi lặn biển. dịch vụ cứu hộ, sơ cứu
Xâm lấn bãi biển (nhà hàng)	Bãi biển bị thu hẹp so với trước đây	Chiều rộng rung bình của các bãi biển lớn hơn 20m	Đo đạc	Trước khi xây dựng công trình trên bãi biển	Xây dựng qui chế quản lý bãi biển. Các qui định về xây dựng tại bãi biển
Xả rác thải trên bề mặt	Có rác thải trên bãi biển và vùng nước trước bãi biển	Có không quá 01kg rác khó phân hủy/100m <sup>2</sup> bãi biển	Thu gom và cân rác	Lúc 15h ngày thứ bảy hoặc chủ nhật trong	Đặt thùng đựng rác

				mùa du lịch Tháng(4-9)	
Chôn rác thải trong cát	Phát hiện có rác bị vùi lấp trong cát biển.	Không phát hiện thấy rác vùi trong cát	Kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất	Định kỳ: 1lần/tháng Đột xuất: Sau các đợt có lượng khách đông	theo phân loại. Truyền thông
Giảm chất lượng cát nơi bãi biển	Cát đổi màu Đo lường chất lượng cát	Bãi cát không bị đổi màu và thu hẹp diện tích	Quan sát, thiết bị đo kỹ thuật, đo các chỉ số sinh hóa của nước, độ pH nước	Khi có du khách đốt lửa trại	
Giảm chất lượng nước biển do ô nhiễm dầu	Có vết dầu loang do các thuyền ghe vệ sinh gần bãi biển	Không có hiện tượng vệ sinh tàu thuyền tại các bãi biển		Khi đi tuần tra, khi có thông báo của cộng đồng	Qui hoạch khu sửa chữa, vệ sinh tàu thuyền
Ô nhiễm nguồn nước và môi trường	Gia súc chăn thả gần khu vực bãi biển	Không có gia súc xuất hiện tại các bãi biển		15h-17h các ngày bình thường, khi có tin báo	Có qui định đối với các hộ dân chăn nuôi.
Gây thương tích cho du khách	Du khách bị thương tích do giẫm phải san hô chết, vật liệu xây dựng và các loại rác thải cứng	Số khách bị thương tối đa 10 người/năm. Số san hô chết và các mảnh vật cứng thu gom được tối đa 5kg/tuần	Kiểm tra, quan sát	Bất kỳ thời điểm nào	Vệ sinh bãi biển, phân vùng trách nhiệm trên bãi biển cho các chủ nhà hàng về vệ sinh.
Du khách có cảm giác mất an toàn khi tắm biển	Phàn nàn từ du khách Không có hệ thống phao giới hạn; phao, nhân viên cứu hộ; biển báo nguy hiểm...vv	Ít nhất 85% khách hài lòng Bãi biển được trang bị đầy đủ về an toàn, cứu hộ và y tế cho du khách	Quan sát và ghi nhận phản hồi của khách	Quan sát bất kỳ thời điểm nào. Khảo sát khách: 3 tháng/lần	Qui hoạch khu neo đậu tàu thuyền, có hệ thống phao giới hạn, biển báo nguy hiểm, có cơ sở sơ cấp cứu
Cảm giác không an tâm	Xảy ra tình trạng mất cắp, mất trật tự	100% du khách có cảm	Tuần tra	Các đêm có	Thành lập đội an

khí ngủ lều qua đêm trên bãi biển	Phàn nàn của khách	giác an toàn, thỏa mái khi ngủ lều tại bãi biển		khách ngủ lều tại bãi biển	ninh, bảo vệ tại các bãi biển 24/24
Du khách cảm thấy mất tự nhiên, không an tâm khi sử dụng các dịch vụ.	Hiện tượng chèo kéo du khách	Không có hiện tượng chèo kéo khách	Quay phim, chụp hình, ghi âm	11h-15h các ngày trong mùa du lịch	Qui định về mua bán, kinh doanh, xử phạt Niêm yết giá cả
	Phóng uế tại các bãi biển	Không phóng uế bừa bãi	Quan sát	Bất kỳ	Nhà vệ sinh cộng
<b>5/ Hạng mục giám sát: Hoạt động lưu trú/Khu lưu trú/vùng cộng đồng</b>					
Gây ồn ào khu dân cư	Nghe có tiếng ồn từ du khách	Tiếng ồn không ảnh hưởng đến khu dân cư	Quan sát, ghi âm	Sau 21 giờ hằng ngày	Qui chế khu lưu trú
Nguy cơ gây tệ nạn xã hội	Có biểu hiện tệ nạn xã hội như cờ bạc, say rượu	Không có tệ nạn xã hội	Kiểm tra	Đột xuất khi có dấu hiệu nghi vấn	Qui chế khu lưu trú
Tài sản của khách không được bảo vệ tốt	Khách bị mất tài sản	Không xảy ra tình trạng mất cắp tài sản của du khách tại nhà lưu trú	Khách phản ánh, báo cáo chính quyền	Mùa du lịch	Qui chế khu lưu trú
Khách bị ốm	Nước và thực phẩm cung cấp không an toàn	90% khách không bị tiêu chảy và các bệnh do sử dụng thực phẩm và nước không đảm bảo vệ sinh	Gởi mẫu đi phân tích, xét nghiệm	Thu mẫu ngẫu nhiên, tần suất thu mẫu nước, thực phẩm 1lần/tháng	Thực thi các qui định, tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh thực phẩm.
<b>6/ Hạng mục giám sát: Hoạt động khám đời sống của đá, sinh thái rừng nguyên sinh/Khu sinh thái/vùng thiên nhiên khó tiếp cận</b>					
Hư hại cây rừng	Có cây rừng bị gãy do dấu giẫm đạp, chặt phá...vv	Không có cây rừng bị hư hại do du khách	Quan sát, ghi hình	Ngay sau khi du khách quay về	Qui định, giám sát chặt chẽ hoạt động

Nguy cơ xảy ra cháy rừng	Cháy rừng do khách đốt lửa hoặc vứt tàn thuốc lá	Không có tình trạng cháy rừng xảy ra	Theo dõi, kiểm tra	Đi cùng với du khách.	của du khách
Giảm tần suất bắt gặp cua đá	Cua đá được mua bán, có trong thực đơn của các nhà hàng	Không có cua đá được bày bán, phục vụ trong nhà hàng.	Quan sát	Hàng ngày	Truyền thông, qui định về đối tượng cua đá; Thực thi chế tài.
	Thay đổi tập tính sinh học, phân bố tự nhiên cua đá	Không quá 30% số cua thay đổi tập tính, vùng phân bố	Quan sát, nghiên cứu	Theo chương trình	Qui định; nghiên cứu chuyên ngành.
Khách không hài lòng vì không nhìn thấy được cua đá hoang dã	Phàn nàn của du khách sau khi trải nghiệm	Trên 90% du khách được thỏa mãn trải nghiệm này (nhìn thấy được cua đá)	Thống kê, báo cáo	Khi có du khách phàn nàn, phản ảnh về tình trạng	Có thông tin trước cho du khách về xác suất bắt gặp cua đá, mở rộng vùng trải nghiệm.
Xả rác trên rừng, lối đi vào rừng	Có rác thải của du khách trên rừng	Không quá 1 túi rác trên đoạn đường 100m	Quan sát, thu gom	Định kỳ 1 lần/tháng	Truyền thông rác thải cho khách, Đặt thùng rác dọc đường
<b>7/ Hạng mục giám sát: Hoạt động thể thao biển/Khu thể thao biển/vùng thiên nhiên dễ tiếp cận – khó tiếp cận</b>					
Nguy hiểm cho du khách	Có du khách bị tai nạn trong quá trình trải nghiệm các hoạt động thể thao trên biển	Tuyệt đối an toàn cho du khách	Kiểm tra, phản ảnh của du khách	Hàng ngày	Thành lập trạm giám sát kỹ thuật an toàn, đội cứu hộ, trạm y tế
Du khách cảm thấy không thỏa mãn khi trải nghiệm các hoạt động thể thao biển	Khách phàn nàn	90% du khách được thỏa mãn về trải nghiệm các hoạt động thể thao biển	Phỏng vấn, điều tra	01 lần/tháng vào mùa du lịch	Tiêu chuẩn hóa gói dịch vụ sản phẩm thể thao biển.
<b>8/ Hạng mục giám sát: Hoạt động neo đậu tàu thuyền/Khu neo tàu thuyền/vùng thiên nhiên dễ tiếp cận – khó tiếp cận</b>					

Làm đổ gãy san hô	Phát hiện có san hô tại khu vực neo đậu tàu bị đổ gãy, bị bong tróc	Không quá 1 vết đổ gãy san hô/ 1 khu vực neo đậu tàu thuyền.	Lặn kiểm tra (Manta tow)	1 lần/tháng	Khu neo đậu, Dừng thúng chai trung chuyển khách
Gây nguy hiểm cho du khách khi đang có các hoạt động khu vực sát bãi biển	Có tai nạn xảy ra Khách phàn nàn về độ an toàn	Không có tai nạn xảy ra. 85% khách hài lòng	Quan sát, kiểm tra hiện trường và khảo sát khách	Quan sát hằng ngày trong mùa du lịch Khảo sát 3 tháng/lần	Qui định đối với các tàu thuyền phục vụ du lịch.
Xả nước thải tàu thuyền	Có vết dầu loang, nước bẩn từ tàu thuyền neo đậu	Không quá 1 lần/tháng			
<b>9/ Hạng mục giám sát: Hoạt động mua sắm, ẩm thực/Khu mua sắm, ẩm thực/vùng cộng đồng</b>					
Xâm hại đến các đối tượng mục tiêu được bảo vệ	Du khách dùng thực phẩm có các đối tượng nguồn lợi trong giới hạn được bảo vệ (Loại, kích thước, thời điểm)	Không sử dụng thực phẩm là các đối tượng mục tiêu đang được bảo vệ (Có qui định cụ thể về việc này)	Kiểm tra	Hằng ngày, đột xuất khi khả nghi.	Truyền thông về bảo vệ các đối tượng mục tiêu của khu di sản; Các qui định về mua bán và sử dụng thực phẩm tại Cù Lao Chàm
	Du khách mua bán, mang san hô, các loài động vật hoang dã và các đối tượng mục tiêu bảo vệ của CLC vào đất liền	Du khách hiểu rõ các qui định về các đối tượng mục tiêu cần được bảo vệ, không mua bán, mang vào đất liền dưới mọi hình thức			
	Du khách dùng thực phẩm có các loài là đối tượng mục tiêu cần được bảo vệ.	Không dùng thực phẩm có các loài đang được bảo vệ theo thời gian qui định			

Bảng 7.3: Kế hoạch giám sát tác động của du khách và hoạt động du lịch.

### **7.3. Đề xuất hệ thống các quy định về du lịch.**

#### **7.3.1 Nội dung và phạm vi áp dụng.**

- Nội dung: Qui định những nội dung liên quan đến hoạt động du lịch tại Khu bảo tồn biển/Khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm.
- Đối tượng áp dụng: Là du khách, các doanh nghiệp, cộng đồng địa phương cung cấp dịch vụ và các cơ quan chức năng có liên quan đến hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm.

#### **7.3.2 Quyền và nghĩa vụ của du khách, nhà cung cấp dịch vụ và cộng đồng trong nội qui:**

##### **7.3.2.1 Du khách.**

###### **+ Quyền:**

- Được cung cấp thông tin một cách chính xác, đầy đủ về tất cả các điểm thu hút du lịch, các trải nghiệm, các dịch vụ và những sự bổ trợ khác trong bộ sản phẩm du lịch tại Cù Lao Chàm.
- Được thuyết minh, hướng dẫn một cách chính xác, tận tình, chu đáo về tất cả các vấn đề liên quan đến du lịch tại Cù Lao Chàm.
- Được giúp đỡ, đảm bảo an toàn và an ninh khi thực hiện việc tham quan tại Cù Lao Chàm.
- Kiến nghị, góp ý về tất cả các vấn đề liên quan đến công tác quản lý, khai thác sử dụng trong việc phát triển du lịch tại Cù Lao Chàm.

###### **+ Nghĩa vụ:**

Thực hiện nghiêm túc những nội qui, qui định tại các điểm thu hút và các qui định khác liên quan trong Khu dự trữ sinh quyển/Khu bảo tồn biển Cù Lao Chàm.

##### **7.3.2.2 Các nhà cung cấp dịch vụ và cộng đồng.**

###### **+ Quyền:**

- Được phép triển khai các hoạt động kinh doanh, dịch vụ du lịch tại Cù Lao Chàm và các địa bàn khách theo luật định.
- Được sự hỗ trợ về cơ chế chính sách, mặt bằng, phương thức, kỹ năng kinh doanh và vốn vay từ nhà nước, các hiệp hội nghề nghiệp, các tổ chức kinh tế xã hội, các tổ chức phi chính phủ...vv.
- Được quyền góp ý, tham dự các cuộc hội thảo về việc cập nhật thông tin, điều chỉnh, bổ sung các nội dung của qui định để phù hợp với thực tiễn.

+ Nghĩa vụ:

- Tuân thủ theo đúng các nội dung trong qui định và theo pháp luật nhà nước hiện hành.
- Hướng dẫn, phổ biến, nhắc nhở, kiểm tra, giám sát mọi hoạt động của du khách liên quan đến nội qui.
- Có trách nhiệm báo cáo, tố giác các cá nhân, tập thể có những hành vi không tuân theo các qui định, vi phạm pháp luật cho các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý kịp thời.

### 7.3.3. Hệ thống các qui định đối với hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm.

Stt	Mục	Số điều	Nội dung chính	Hiện trạng áp dụng	Đề xuất
1	<b>Những qui định chung</b>	4	Các qui định chung về du khách, nhà cung cấp dịch vụ trong hoạt động du lịch tại CLC.	Đã áp dụng một số điều	Thông qua và thực thi
2	<b>Những qui định về việc bảo vệ các giá trị tài nguyên nổi trội.</b>	69	Nhằm điều chỉnh các hành vi của du khách, người cung cấp dịch vụ để hạn chế những tác động xấu đến môi trường, các giá trị tài nguyên sinh học, sinh thái, cảnh quan, văn hóa lịch sử...	Đã có một số qui định tại các vùng, khu chức năng cụ thể	Hoàn chỉnh và thông qua
2.1	<i>Bảo vệ môi trường.</i>	8	Điều chỉnh hành vi xả thải và các hoạt động làm hại đến môi trường	Đang là truyền thông	Áp dụng qui định
2.2	<i>Bảo vệ rạn san hô và đa dạng sinh học biển.</i>	8	Điều chỉnh các hành vi làm đổ gãy san hô, mua bán, tàng trữ, vận chuyển san hô	Qui định về lặn biển	Hoàn chỉnh qui định
2.3	<i>Bảo vệ các bãi biển.</i>	19	Điều chỉnh hành vi của khách và chủ các cơ sở dịch vụ tại bãi biển để giữ cho bãi biển trong sạch, an toàn	Đã có qui chế quản lý bãi biển	Hoàn chỉnh và thực thi
2.3	<i>Bảo vệ các hệ sinh thái rừng.</i>	9	Điều chỉnh các hoạt động liên quan đến các sinh cảnh, đa dạng sinh học và phòng chống cháy rừng	Các qui định của kiểm lâm	Điều chỉnh theo tinh thần PUP
2.4	<i>Bảo vệ các di tích văn hóa lịch sử.</i>	14	Các qui định liên quan đến hành vi của du khách làm hư hại, xuống cấp di tích	Cộng đồng tự quản lý	Áp dụng qui định
2.5	<i>Bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa bản địa</i>	4	Điều chỉnh và hành vi làm suy giảm, ảnh hưởng đến các giá trị văn hóa đặc sắc của cư dân bản địa và thể hiện văn hóa trong du lịch	Cộng đồng tự quản lý	Áp dụng qui định



2.6	Qui định tại các cơ sở lưu trú	7	Qui định liên quan đến an toàn, trật tự, đảm bảo sức khỏe của du khách khi lưu trú và thâm nhập cuộc sống cộng đồng	Hầu như chưa có qui định	Áp dụng qui định
3	Qui định bổ sung tại các điểm thu hút, các khu chức năng và vùng trải nghiệm du lịch.		Tại các điểm thu hút có thể bổ sung một số qui định riêng để đảm bảo vấn đề an ninh, an toàn và những trải nghiệm tốt nhất cho du khách.	Hầu như chưa có, chỉ có vấn đề an ninh	Xây dựng và thông qua
4	Qui định về mức phí và thu phí		Phân tích hiện trạng và đề xuất điều chỉnh phương thức thu phí, mức phí, sử dụng và phân bổ nguồn thu phí từ hoạt động du lịch.	Đang áp dụng	Đề xuất thay đổi cho phù hợp với thực tiễn
5	Xây dựng điều kiện hậu cần cho việc ban hành và thực thi các qui định.		Nêu rõ vai trò, chức năng, sự phối hợp và phạm vi xử lý các trường hợp vi phạm của các đơn vị có liên quan trong công tác quản lý, giám sát và thực thi các qui định.	Chức năng còn chông chéo, phối hợp chưa tốt	Hoàn chỉnh đề án phối hợp trong giám sát, kiểm tra
6	Các vấn đề liên quan đến việc cấp phép và các qui định khác.		Nêu lên vấn đề cần hệ thống hóa các văn bản có liên quan đến việc cấp phép cho kinh doanh, hoạt động dịch vụ của các đơn vị doanh nghiệp và cộng đồng	Chưa cụ thể	Cần điều chỉnh, bổ sung vai trò của BQL di sản trong vấn đề cấp phép và các qui định khác diễn ra trong khu di sản.

Bảng 7.4: Các qui định đối với du khách và hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm.

**7.4.. Kế hoạch thực hiện và đề xuất dự án**

**7.4.1 Kế hoạch thực hiện và đề xuất sự tham gia của các cơ quan liên quan.**

***Bảng 7.5: Kế hoạch hoạt động triển khai PUP tại Cù Lao Chàm.***

**Lịch hoạt động tổng thể thực hiện Kế hoạch quản lý & Phát triển du lịch Cù Lao Chàm (2011-2015)**

Stt	Nhiệm vụ/ hoạt động	2011												2012					2013				2014		2015	Chịu trách nhiệm chính		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-6	7-12			
<b>1</b>	<b>Phổ biến và thực hiện Kế hoạch</b>																											
1.1	Thẩm định, phát hành KH																											UBQN, Sở VH
1.2	Hội thảo cấp tỉnh thực hiện KH																											Sở VH
1.3	Chương trình hành động thực hiện KH																											Nhóm KT
<b>2</b>	<b>Củng cố khung pháp lý, cơ chế phối hợp liên ngành</b>																											
2.1	Hội thảo kết quả phân vùng, khu chức năng, trải nghiệm du khách																											BQL/UBHA
2.2	Xây dựng đề án điều chỉnh mức, phương thức thu, quản lý, sử dụng nguồn phí từ du lịch																											NhómKT /BQL
2.3	Xây dựng qui chế đối với cộng đồng tham gia hoạt động DL																											BQL/UBTH
2.4	Hội thảo về giá cả, niêm yết giá cả các dịch vụ																											TMDL/UBTH
<b>3</b>	<b>Ổn định bộ máy các tổ chức trong Kế hoạch</b>																											
3.1	Thành lập Đội giám sát hoạt động du lịch																											UBHA
3.2	Thành lập Đội quản lý, bảo vệ các di tích																											UBHA
3.3	Thành lập Đội cứu hộ, sơ cứu																											UBHA
3.4	Thành lập Đội vệ sinh bãi biển																											UBTH
3.5	Thành lập Đội kiểm tra an ninh																											BP276, 260
3.6	Thành lập Đội thu gom rác thải																											UBTH
3.7	Tuyển nhân sự quản lý tại các điểm di tích, bãi biển và các khu chức năng sử dụng công																											UBHA
3.8	Thành lập các hiệp hội, tổ đội nghề nghiệp cộng đồng trong phát triển du lịch tại CLC																											UBTH
<b>4</b>	<b>Qui hoạch phát triển du lịch Cù Lao Chàm</b>																											
4.1	Qui hoạch tổng thể																											SởVH/UBHA
4.2	Qui hoạch chi tiết																											SởVH/UBHA
<b>5</b>	<b>Đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị</b>																											
5.1	Lắp đặt thùng gom rác thải tại các khu vực chức năng và dọc hành trình của du khách																											TNMT
	Lắp đặt cầu thang, phao buộc tàu,																											

Ghi chú:

**KH:** Kế hoạch quản lý và phát triển du lịch tại khu di sản Cù Lao Chàm theo phương pháp sử dụng công (PUP - Public Use Planning)

**Nhóm KT:** Nhóm Kỹ thuật và xây dựng kế hoạch quản lý phát triển du lịch tại Cù Lao Chàm theo qui trình sử dụng công (PUP)

(Điều phối: Lê Ngọc Thảo; Cán bộ hỗ trợ: Huỳnh Ngọc Diên, Lê Vĩnh Thuận – Ban quản lý Khu bảo tồn biển Cù Lao Chàm).

**BQL:** Ban quản lý Khu bảo tồn biển/Khu dự trữ sinh quyển thế giới Cù Lao Chàm

**UBQN:** Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam.

**TMDL:** Phòng Thương mại du lịch tp. Hội An.

**BTDT:** Trung tâm bảo tồn di tích tp. Hội An.

**UBTH:** Ủy ban nhân dân xã Tân Hiệp .

**YTDP:** Trung tâm Y tế dự phòng tp. Hội An.

**BP260:** Đồn biên phòng 260 Cửa Đại .

**ĐVLQ:** Các đơn vị liên quan (có hoạt động trong KH).

**KL:** Trạm kiểm lâm Cù Lao Chàm.

**QLDL:** Ban quản lý du lịch Cù Lao Chàm

**UBHA:** Ủy ban nhân dân thành phố Hội An.

**VHTT:** Phòng văn hóa thông tin tp. Hội An

**TNMT:** Phòng tài nguyên và môi trường tp. Hội An

**HDTQ:** Văn phòng hướng dẫn tham tp. Hội An

**BP276:** Đồn biên phòng 276 Cù Lao Chàm.

**Sở VH:** Sở Văn hóa thể thao du lịch tỉnh QNam.

**7.4.2 Bản đề xuất các dự án sẽ triển khai (Tổng kinh phí được tính trong 5 năm 2011-2015)**

STT	Phục vụ chiến lược/Tên dự án	Các hạng mục/hoạt động chính	Kinh phí (1,000,000 VNĐ)		
			Tài trợ (80%)	Đối ứng (20%)	Tổng (100%)
<b>I</b>	<b>Ổn định các tổ chức có liên quan trong việc thực hiện bảng Kế hoạch</b>				<b>200.00</b>
1	Đề án thiết lập bộ máy quản lý sử dụng công	Nghiên cứu điều chỉnh, bổ sung nhân sự và phối hợp trong quản lý sử dụng công	160.00	40.00	200.00
<b>II</b>	<b>Chiến lược qui hoạch</b>				<b>500.00</b>
2	Đề án qui hoạch tổng thể phát triển du lịch CLC	Qui hoạch vùng, khu chức năng, cơ sở hạ tầng, dịch vụ và chính sách du lịch	400.00	100.00	500.00
<b>III</b>	<b>Đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị</b>				<b>24,250.64</b>
3	Xây dựng nhà vệ sinh công cộng, lắp đặt thùng thu gom rác theo phân loại	Lắp đặt các thùng rác theo phân loại tại các khu vực chức năng và dọc hành trình của khách. Truyền thông phân loại rác tại nguồn	1,884.10	471.02	2,355.12
4	Lắp đặt cầu thang phao, chỉnh trang lối đi tại cầu cảng và khu đón tiếp du khách	Nghiên cứu lắp đặt cầu thang phao trung chuyển khách từ tàu thuyền với cầu cảng. Chỉnh trang lối đi từ cầu cảng vào t.tâm đón tiếp	976.82	244.20	1,221.02
5	Đóng mới hệ thống phao neo tàu thuyền; Thiết lập hệ thống phao giới hạn cho hoạt động bơi lặn biển và các môn thể thao biển.	Phao neo tàu thuyền tại 10 điểm dọc bãi biển, khu chức năng chính và hệ thống phao giới hạn tại các khu tắm biển, thể thao biển, mạo hiểm. Lối dẫn cho trải nghiệm leo núi, khám phá rừng...vv.	2,024.12	506.03	2,530.14
6	Nâng cấp Trung tâm đón khách và Trung tâm truyền thông bảo tồn biển	Nâng cấp về mặt cấu trúc, kiến trúc và mỹ quan, nâng cấp về thông tin.	488.41	122.10	610.51
7	Xây dựng các trạm dịch vụ, trạm chức năng tại các vùng, khu vực trải nghiệm du khách	Nghiên cứu xây dựng các trạm chức năng: kiểm soát, an toàn, sơ cứu... và các trạm dịch vụ khác	4,680.12	1,170.03	5,850.16
8	Mua sắm trang thiết bị chuyên dùng để phục vụ cho việc quản lý sử dụng công tại các khu chức năng	Tùy theo chức năng từng đơn vị mà có kế hoạch trang bị những máy móc, thiết bị nhằm phục vụ tốt nhất cho quản lý khách du lịch	9,346.95	2,336.74	11,683.69

<b>IV</b>	<b>Xây dựng và hoàn thiện bộ sản phẩm du lịch</b>				<b>150.00</b>
9	Đánh giá năng lực doanh nghiệp và cộng đồng để đáp ứng sản phẩm và chiến lược phát triển du lịch	Khảo sát, đánh giá năng lực của cộng đồng và doanh nghiệp địa phương trong việc cung ứng các dịch vụ cho các bộ sản phẩm du lịch	120.00	30.00	150.00
<b>V</b>	<b>Chiến lược bảo vệ các giá trị tài nguyên, đa dạng sinh học</b>				<b>5,500.00</b>
10	Thực hiện các nghiên cứu chuyên ngành về bảo vệ môi trường, các nguồn lợi tự nhiên và đa dạng sinh học biển và rừng.	Các nghiên cứu về tự nhiên, cảnh quan, sinh thái, sinh học, điều kiện môi trường và các yếu tố tác động đến sự tồn tại và phát triển các nguồn tài nguyên và đa dạng sinh học. Đề xuất các giải pháp bảo tồn, phát triển.	4,000.00	1,000.00	5,000.00
11	Xây dựng chiến lược bảo vệ, trùng tu di tích văn hóa lịch sử	Nghiên cứu những yếu tố tác động đến tuổi thọ của di tích và đề xuất giải pháp bảo tồn.	240.00	60.00	300.00
12	Xây dựng chiến lược bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa bản địa phục vụ cho phát triển du lịch	Nghiên cứu, tổng hợp và phát triển các giá trị văn hóa của cộng đồng cư dân Cù Lao Chàm. Đề xuất các giải pháp bảo tồn, phát triển.	160.00	40.00	200.00
<b>VI</b>	<b>Thực hiện kế hoạch giám sát tác động của du khách và hoạt động du lịch</b>				<b>250.00</b>
13	Thực hiện kế hoạch giám sát các tác động từ du khách và hoạt động du lịch đối với giá trị tài nguyên tại Cù Lao Chàm	Thực hiện việc giám sát du khách tại các khu chức năng quan trọng và có sự nhạy cảm cao về sinh học và môi trường.	200.00	50.00	250.00
<b>VII</b>	<b>Chiến lược truyền thông</b>				<b>500.00</b>
14	Xây dựng chiến lược truyền thông cho khu di sản CLC	Xác định vấn đề cần truyền thông, nội dung, đối tượng và hình thức truyền thông	80.00	20.00	100.00
15	Chiến lược truyền thông một chiều	Thiết kế, xây dựng, lắp đặt, in ấn, phổ biến cho du khách, doanh nghiệp và CĐ: Panel, Poster, Postcard, tờ bướm, bảng nội qui, bảng hướng dẫn, phim ảnh...	200.00	50.00	250.00
16	Chiến lược truyền thông 2 chiều	Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện các Hội thảo, tập huấn, Hội thi, các đợt ra quân dọn vệ sinh, tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cộng đồng, các	120.00	30.00	150.00

		doanh nghiệp và du khách			
<b>VIII</b>	<b>Nâng cao năng lực quản lý</b>				<b>600.00</b>
17	Xây dựng khung thuyết minh điển giải và hoàn thiện bộ thông điệp của KDS CLC	Nghiên cứu xây dựng bộ thông điệp hoàn chỉnh, xây dựng các bài thuyết minh cho các điểm thu hút, sản phẩm du lịch.	80.00	20.00	100.00
18	Quản lý kinh doanh du lịch tại CLC	Xây dựng cơ chế quản lý và cấp phép hoạt động	80.00	20.00	100.00
19	Quản lý dữ liệu	Xây dựng phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu và các hoạt động du lịch tại Cù Lao Chàm	160.00	40.00	200.00
20	Nâng cấp bản đồ du lịch Cù Lao Chàm	Xây dựng bản đồ GIS và cung cấp trên các phương tiện thông tin (Internet, báo chí...)	80.00	20.00	100.00
21	Xây dựng website du lịch sinh thái CLC	Thiết lập, duy trì website	80.00	20.00	100.00
<b>IX</b>	<b>Đào tạo</b>				<b>1,200.00</b>
22	Hướng dẫn viên	Đào tạo, xúc tiến việc làm cho doanh nghiệp và cộng đồng	120.00	30.00	150.00
23	Nghiệp vụ cứu hộ, sơ cấp cứu	Đào tạo về nghiệp vụ cứu hộ và sơ cứu trên biển, trên rừng	120.00	30.00	150.00
24	Nghiệp vụ du lịch cho cộng đồng	Đào tạo kiến thức về quản lý và phát triển du lịch	120.00	30.00	150.00
25	Tiếng Anh cho cộng đồng	Đào tạo tiếng Anh giao tiếp	120.00	30.00	150.00
26	Kỹ năng giao tiếp và văn hóa trong DL	Đào tạo giao tiếp văn hóa ứng xử trong du lịch	120.00	30.00	150.00
27	Nghiệp vụ về an toàn vệ sinh thực phẩm	Kiến thức và vận dụng về an toàn thực phẩm	120.00	30.00	150.00
28	Học tập mô hình du lịch bền vững	Thực hiện các đợt tham quan, học tập trong và ngoài nước về mô hình du lịch bền vững.	240.00	60.00	300.00
<b>X</b>	<b>Chiến lược quảng bá điểm đến Cù Lao Chàm</b>				<b>300.00</b>
29	Xây dựng thương hiệu Cù Lao Chàm	Xây dựng thương hiệu thể hiện được các giá trị nổi trội, tính cạnh tranh cao của CLC	80.00	20.00	100.00
30	Xây dựng chiến lược quảng bá CLC	Xây dựng chiến lược và phương án thực hiện	80.00	20.00	100.00
31	Xây dựng phim tư liệu, phim chuyên đề quảng bá hình ảnh Cù Lao Chàm.	Các bộ phim tư liệu, các chuyên đề về con người, vùng đất và tài nguyên để quảng bá hình ảnh Cù	80.00	20.00	100.00

	Lao Chàm với thế giới.			
<b>Tổng cộng</b>		<b>26,760.52</b>	<b>6,690.13</b>	<b>33,450.64</b>

**Bảng 7.6:** Danh mục dự án đề xuất cho hoạt động PUP tại Cù Lao Chàm.

Ghi chú

- Các hạng mục xây dựng cơ sở hạ tầng được tính toán dựa trên kế hoạch tài chính của từng khu chức năng và được tổng hợp ở "Sheet Đầu tư ban đầu"
- Các hoạt động cần thiết khác được kêu gọi đầu tư theo tính toán thực tế.
- Tỷ lệ kêu gọi đầu tư từ bên ngoài là 80%, đối ứng của Khu di sản là 20%.

## 8. Kế hoạch tài chính khu di sản Cù Lao Chàm.

### 8.1 Hạch toán tổng thể.

Dự báo 5 năm	2011	2012	2013	2014	2015	Tổng
<b>Thu vào</b>						
1. Phí	1,597	1,569	1,726	1,899	3,564	10,355
2. dịch vụ	15,480	19,612	21,573	23,730	26,103	106,499
3. ngân sách hỗ trợ của nhà nước	880	1,088	1,197	1,316	1,448	5,929
4. Các khoản vay	0	0	0	0	0	0
5. Đóng góp tự nguyện	889	1,128	1,241	1,365	1,502	6,126
6. Lãi ngân hàng/đầu tư	0	0	0	0	0	0
7. Tài trợ theo cam kết	0	0	0	0	0	0
8. Nguồn khác	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng thu</b>	<b>18,846</b>	<b>23,397</b>	<b>25,737</b>	<b>28,311</b>	<b>32,618</b>	<b>128,909</b>
<b>Các khoản chi</b>	<b>Costs</b>					
1. Đầu tư ban đầu	5,055	6,186	7,236	8,478	9,948	36,903
2. Chi phí thay đổi	7,776	9,776	11,639	13,910	16,629	59,730
3. Chi phí cố định	6,024	6,627	7,289	8,018	8,820	36,779
4. Các khoản chi khác	1,832	2,015	2,216	2,438	2,682	11,183
5. Đóng góp cho bảo tồn	854	1,059	1,165	1,281	1,483	5,843



<b>Tổng chi</b>	<b>21,541</b>	<b>25,662</b>	<b>29,545</b>	<b>34,125</b>	<b>39,562</b>	<b>150,437</b>
<b>Lãi/bù lỗ</b>	<b>-2,695</b>	<b>-2,265</b>	<b>-3,808</b>	<b>-5,815</b>	<b>-6,945</b>	<b>-21,528</b>

Bảng 8.1: Kế hoạch tài chính tổng thể Khu di sản Cù Lao Chàm.

## 8.2 Nguồn thu.

Nguồn thu			2011		2012		2013		2014		2015		Tổng
1.Thu phí		Số tiền (\$)	số khách	thu	số khách	thu	số khách	thu	số khách	thu	số khách	thu	Thu
<i>Vào cổng chung cho cả khu di sản</i>	Nội địa	0.010	35,000	350	38,500	385	42,350	424	46,585	466	213,679	2,137	3,761
	<i>Trong đó trẻ em dưới 13 tuổi</i>	0.000	2,450	0	3,850	0	4,235	0	4,659	0	5,124	0	0
	Quốc tế	0.010	15,000	150	15,675	157	17,243	172	18,967	190	20,863	209	877
	<i>Trong đó trẻ em dưới 13 tuổi</i>	0.000	750	0	825	0	908	0	998	0	1,098	0	0
<i>Vé vào cổng của các khu chức năng</i>	<i>Khu di tích văn hóa lịch sử</i>	0.020	25,750	515	28,325	567	31,158	623	34,273	685	30,275	605	2,996
	<i>Khu khảo cổ học Bãi Làng – Bãi Ông</i>	0.020	1,685	34	2,206	44	2,426	49	2,669	53	2,936	59	238
	<i>Khu sinh thái vườn</i>	0.010	2,525	25	2,206	22	2,426	24	2,669	27	2,936	29	128
	<i>Khu bãi biển</i>	0.015	32,650	490	2,206	33	2,426	36	2,669	40	2,936	44	643
	<i>Khu hang yến</i>	0.010	3,330	33	3,663	37	4,029	40	4,432	44	4,875	49	203
	<i>Khu sinh thái rừng</i>	0.050	0	0	2,500	125	2,750	138	3,025	151	3,328	166	580
<i>Khu thể thao mạo hiểm</i>	0.100	0	0	2,000	200	2,200	220	2,420	242	2,662	266	928	
<i>cấp phép, giao khoán, đầu thầu</i>													
		0.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng thu phí</b>			<b>1,597</b>		<b>1,569</b>		<b>1,726</b>		<b>1,899</b>		<b>3,564</b>		<b>10,355</b>
2. Dịch vụ			Số khách	thu	Số khách	thu	Số khách	thu	Số khách	thu	Số khách	thu	Tổng thu
<i>Ăn uống</i>			89,227	4,889	98,150	5,464	107,965	6,011	118,761	6,612	130,637	7,273	30,248
<i>Biểu diễn nghệ thuật</i>			19,155	192	21,071	211	23,178	232	25,495	255	28,045	280	1,169
<i>Hàng lưu niệm, đặc sản địa phương</i>			73,485	2,901	80,834	3,191	88,917	3,510	97,809	3,861	107,589	4,247	17,710
<i>Bán và cho thuê dụng cụ, trang thiết bị phục vụ cho các môn thể thao biển, thể thao mạo hiểm...</i>			3,270	233	5,347	432	5,882	475	6,470	522	7,117	575	2,237

Lặn biển không khí tài (snorkeling)		14,520	436	15,972	479	17,569	527	19,326	580	21,259	638	2,659
Lặn biển có khí tài (Diving)		1,980	79	2,178	87	2,396	96	2,635	105	2,899	116	484
Đào tạo lặn biển (diving)		825	231	908	254	998	280	1,098	307	1,208	338	1,410
Dịch vụ thể thao biển		1,200	600	1,320	660	1,452	726	1,597	799	1,757	878	3,663
Dịch vụ thể thao mạo hiểm		0	0	1,800	1,080	1,980	1,188	2,178	1,307	2,396	1,437	5,012
Vận chuyển		42,130	1,565	70,843	2,557	77,927	2,812	85,720	3,093	94,292	3,403	13,430
Hướng dẫn viên, huấn luyện viên các môn thể thao		160,225	1,402	180,548	1,927	198,602	2,119	218,462	2,331	240,309	2,564	10,343
An toàn, y tế, cứu hộ, chăm sóc sức khỏe...		3,800	215	4,180	237	4,598	260	5,058	286	5,564	315	1,313
Nhà lưu trú		6,480	486	7,128	535	7,841	588	8,625	647	9,487	712	2,967
Bán chèo yển và yển sào		360	360	396	396	436	436	479	479	527	527	2,198
Các dịch vụ khác (làm rõ)		209,905	1,891	229,919	2,104	252,911	2,314	278,202	2,545	306,022	2,800	11,655
<b>Tổng thu dịch vụ</b>		<b>15,480</b>		<b>19,612</b>		<b>21,573</b>		<b>23,730</b>		<b>26,103</b>		<b>106,499</b>
<b>Các nguồn thu khác</b>		<b>đơn vị</b>	<b>thu</b>	<b>đơn vị</b>	<b>thu</b>	<b>đơn vị</b>	<b>thu</b>					<b>Thu</b>
<b>3. ngân sách nhà nước</b>		247885.00	880.00	277173.50	1088.00	304890.85	1196.80	335379.94	1316.48	368917.93	1448.13	5,929
<b>4. khoản vay</b>		247885.00	0.00	277173.50	0.00	304890.85	0.00	335379.94	0.00	368917.93	0.00	0
<b>5. tài trợ tự nguyện</b>		247885.00	889.41	277173.50	1128.35	304890.85	1241.18	335379.94	1365.30	368917.93	1501.83	6,126
<b>6. lãi đầu tư/ngân hàng</b>		247885.00	0.00	277173.50	0.00	304890.85	0.00	335379.94	0.00	368917.93	0.00	0
<b>7. Tài trợ có cam kết</b>		247885.00	1850.00	277173.50	2185.00	304890.85	2403.50	335379.94	2643.85	368917.93	2908.24	11,991
<b>8. Các khoản khác</b>		247885.00	400.00	277173.50	540.00	304890.85	594.00	335379.94	653.40	368917.93	718.74	2,906
<b>Tổng các nguồn thu khác</b>		<b>4,019</b>		<b>4,941</b>		<b>5,435</b>		<b>5,979</b>		<b>6,577</b>		<b>26,952</b>
<b>Tổng các nguồn thu</b>		<b>21,096</b>		<b>26,122</b>		<b>28,735</b>		<b>31,608</b>		<b>36,245</b>		<b>75,953</b>

Bảng 8.2: Phân tích nguồn thu tại Khu di sản Cù Lao Chàm

### 8.3 Các nguồn chi.

<b>Các khoản chi</b>	<b>2,011</b>	<b>2,012</b>	<b>2,013</b>	<b>2,014</b>	<b>2,015</b>	<b>Tổng Chi</b>
<b>8.3.1 Đầu tư cơ bản ban đầu</b>					1,332	
KHU VỰC ĐÓN TIẾP	780	858	944	1,038	1,142	<b>4,762</b>
KHU DI TÍCH VĂN HÓA LỊCH SỬ	100	110	121	133	146	<b>611</b>
KHU DI CHỈ KHẢO CỔ HỌC BL-BỒ	60	66	73	80	88	<b>366</b>
KHU SINH THÁI VƯỜN	0	265	292	321	353	<b>1,230</b>
KHU GIAO LƯU VĂN HÓA THỂ THAO	130	143	157	173	190	<b>794</b>
KHU BÃI BIỂN	385	424	466	512	564	<b>2,350</b>

KHU SAN HỒ		730	876	1,051	1,261	1,514	5,432					
KHU THỂ THAO BIỂN		700	840	1,008	1,210	1,452	5,209					
KHU HANG YẾN		270	324	389	467	560	2,009					
KHU SINH THÁI RỪNG		110	132	158	190	228	819					
KHU THỂ THAO MẠO HIỂM		520	624	749	899	1,078	3,870					
KHU LƯU TRÚ		620	744	893	1,071	1,286	4,614					
KHU ĂN UỐNG, MUA SẴM, DỊCH VỤ		290	348	418	501	601	2,158					
KHU CHỨC NĂNG CHUNG		360	432	518	622	746	2,679					
<b>Tổng đầu tư ban đầu</b>		<b>5,055</b>	<b>6,186</b>	<b>7,236</b>	<b>8,478</b>	<b>9,948</b>	<b>36,903</b>					
<b>8.3.2 Chi phí biến đổi</b>	<b>đơn giá/người</b>	<b>số lượng</b>	<b>chi phí</b>	<b>số lượng</b>	<b>chi phí</b>	<b>số lượng</b>	<b>chi phí</b>	<b>Chi</b>				
Bảo trì công trình xây dựng, cơ sở hạ tầng			549		542		599		662		731	3,082
Đầu tư cho dịch vụ ẩm thực, giải khát			2,046		2,480		2,935		3,522		4,226	15,208
Bán hàng lưu niệm, đặc sản địa phương			1,521		1,770		2,124		2,549		3,059	11,023
Đầu tư dịch vụ mua bán, cho thuê dụng cụ, thiết bị phục vụ cho các môn thể thao biển, mạo hiểm			38		151		181		217		261	848
Đầu tư DV thể thao biển			984		1,181		1,417		1,700		2,040	7,323
Đầu tư DV thể thao mạo hiểm			0		126		151		181		218	676
Đầu tư dịch vụ bán chè yến và yến sào			180		216		259		311		373	1,339
Đầu tư dịch vụ lưu trú			0		0		0		0		0	0
Dịch vụ huấn luyện viên chuyên nghiệp			125		150		180		216		259	930
Đầu tư cho dịch vụ cứu hộ, y tế			91		109		131		157		189	677
Dịch vụ vận chuyển			550		1,045		1,253		1,504		1,805	6,157
Xăng dầu (vận chuyển khách)			281		337		405		485		583	2,091
In ấn (vé, tập gấp)			534		654		784		941		1,130	4,043
Thuê hướng dẫn (theo giờ hoặc ngày)			878		1,016		1,219		1,463		1,756	6,333
<b>Tổng chi biến đổi</b>			<b>7,776</b>		<b>9,776</b>		<b>11,639</b>		<b>13,910</b>		<b>16,629</b>	<b>59,730</b>

<b>8.3.3 Chi phí cố định</b>							<b>Chi</b>					
<i>Lương (Bao gồm)</i>			2,129		2,342		2,576		2,833		3,117	12,997
Nhân sự chính thức			1,224		1,346		1,481		1,629		1,792	7,473
Nhân sự hợp đồng			558		614		675		743		817	3,407
Nhân sự theo sự vụ			347		381		420		462		508	2,117
<i>Bảo trì văn phòng</i>			136		150		165		181		199	830
<i>Thuê văn phòng</i>			655		721		793		872		959	3,999
<i>Hành chính phí (điện thoại, giấy, fax...)</i>			331		364		401		441		485	2,021
<i>Bảo hiểm</i>			178		196		216		237		261	1,088
<i>Quảng bá</i>			301		331		364		401		441	1,838
<i>Điện, nước</i>			165		182		200		220		242	1,010
<b>Tổng chi cố định</b>			<b>6,024</b>		<b>6,627</b>		<b>7,289</b>		<b>8,018</b>		<b>8,820</b>	<b>19,940</b>
<b>8.3.4 Các chi khác</b>							<b>Tổng</b>					
<i>Chi linh tinh</i>			245		270		296		326		359	1,496
<i>Phí chuyển khoản</i>			125		138		151		166		183	763
<i>Trả nợ</i>			0		0		0		0		0	0
<i>Thuế</i>			1,462		1,608		1,769		1,946		2,140	8,924
<b>Tổng chi khác</b>			1,832		2,015		2,216		2,438		2,682	11,183
<b>8.3.5 Đóng góp cho bảo tồn (5%)</b>			854		1,059		1,165		1,281		1,483	5,843
<b>Tổng chi</b>			<b>21,541</b>		<b>25,662</b>		<b>29,545</b>		<b>34,125</b>		<b>39,562</b>	<b>150,437</b>

Bảng 8.3: Phân tích chi cho hoạt động sử dụng công tại Khu di sản Cù Lao Chàm.