

ĐÀO TẠO BẢO VỆ ĐỘNG VẬT HOANG DÃ & TUẦN THỦ TIÊU CHUẨN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO BẢO VỆ ĐỘNG VẬT HOANG DÃ

Nhận thức về Trách nhiệm của Nhân viên

Đào tạo giúp nhân viên hiểu rõ trách nhiệm trong việc bảo vệ động vật hoang dã theo các tiêu chuẩn phát triển bền vững quốc tế.

Tập trung vào Các Loài Nguy cấp

Đào tạo cung cấp kiến thức về các loài nguy cấp và các quy định pháp lý liên quan đến việc săn bắt, buôn bán và phục vụ các sản phẩm từ động vật hoang dã.

Thúc đẩy Nguồn cung Ứng xử Có Đạo đức

Đào tạo nhấn mạnh các rủi ro khi sử dụng nguồn cung không được kiểm soát và khuyến khích việc lựa chọn nguồn cung hợp pháp, có trách nhiệm và phát triển du lịch bền vững.

Tuân thủ và Văn hóa Bảo tồn

Đào tạo hỗ trợ việc tuân thủ quy định, nâng cao ý thức kiểm soát và xây dựng văn hóa tôn trọng thiên nhiên trong toàn bộ các bộ phận của khách sạn.





TẠI SAO BẢO VỆ ĐỘNG VẬT HOANG DÃ LẠI QUAN TRỌNG TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN

Tác động của Ngành Khách sạn đến Động vật Hoang dã

Khách sạn có ảnh hưởng đến hành vi của khách và cách lựa chọn nhà cung cấp, góp phần tích cực hoặc tiêu cực đến việc bảo vệ động vật hoang dã trên toàn cầu.

Rủi ro khi Không Tuân thủ

Việc không tuân thủ các quy định về bảo vệ động vật hoang dã có thể dẫn đến các hình phạt, mất chứng chỉ và ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín thương hiệu.

Lợi ích về Đạo đức và Kinh doanh

Bảo vệ động vật hoang dã góp phần thúc đẩy du lịch có trách nhiệm, đồng thời nâng cao niềm tin và sự trung thành của khách hàng.

Thực hành trong Hoạt động Hàng ngày

Lập kế hoạch thực đơn, lựa chọn nhà cung cấp và cách tương tác với khách hàng đều đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ bảo tồn động vật hoang dã.

HIỂU VỀ DANH SÁCH ĐỎ IUCN (CÁC LOÀI NGUY CẤP)

- **Các nhóm trong Danh sách Đỏ IUCN**

Danh sách Đỏ phân loại các loài theo mức độ nguy cấp như Nguy cấp nghiêm trọng (CR) và Sẽ nguy cấp (VU) dựa trên các đánh giá khoa học.

- **Các loài có nguy cơ cao**

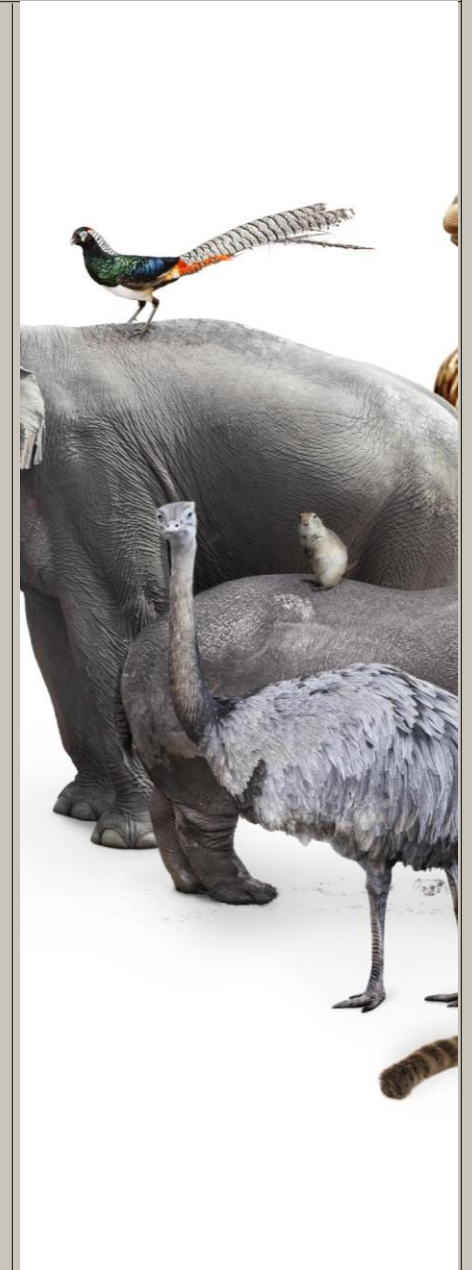
Các loài như tê tê, tê giác và rùa biển đang đối mặt với nguy cơ cao do buôn bán trái phép và mất môi trường sống.

- **Tầm quan trọng đối với khách sạn**

Khách sạn cần tránh hoàn toàn việc liên quan đến các loài trong Danh sách Đỏ trong hoạt động mua hàng, trang trí và trải nghiệm khách nhằm đảm bảo tuân thủ quy định.

- **Đào tạo nhận thức cho nhân viên**

Đào tạo tập trung vào việc giúp nhân viên nhận biết các loài nguy cấp trong thực tế và hiểu rõ các rủi ro, kể cả khi các sản phẩm đã qua chế biến.



CÁC HOẠT ĐỘNG VÀ SẢN PHẨM TỪ ĐỘNG VẬT HOANG DÃ BỊ CẤM



- **Cấm tuyệt đối các hoạt động liên quan đến động vật hoang dã**

Tất cả các hoạt động liên quan đến động vật hoang dã nguy cấp hoặc được bảo vệ đều bị nghiêm cấm theo quy định của pháp luật quốc gia và quốc tế.

- **Các sản phẩm từ động vật hoang dã bị cấm**

Các sản phẩm như vi cá mập, ngà voi, thịt động vật hoang dã, trang sức từ san hô và da động vật đều bị cấm trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

- **Trách nhiệm chung của toàn bộ nhân viên**

Tất cả các bộ phận trong khách sạn phải đảm bảo kiểm soát chặt chẽ để tránh liên quan đến động vật hoang dã trái phép, từ khâu mua hàng đến phục vụ khách.

- **Không chấp nhận tham gia gián tiếp**

Khách sạn tuyệt đối không cho phép các đối tác hoặc bên thứ ba quảng bá hay tổ chức các hoạt động liên quan đến động vật hoang dã trái phép trong khuôn viên khách sạn.



TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH SẠN VÀ KIỂM SOÁT NỘI BỘ

- **Chính sách Mua hàng Bền vững**

Khách sạn phải triển khai các chính sách mua hàng loại trừ hoàn toàn các sản phẩm từ các loài nguy cấp, đồng thời đảm bảo tất cả nhà cung cấp đều được phê duyệt hợp lệ.

- **Đào tạo và Nâng cao Nhận thức cho Nhân viên**

Các chương trình đào tạo định kỳ giúp nhân viên hiểu và tuân thủ các quy định về bảo vệ động vật hoang dã.

- **Giám sát Tuân thủ và Báo cáo**

Việc ghi nhận các hoạt động tuân thủ và báo cáo các trường hợp nghi ngờ là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo sẵn sàng cho audit và giảm thiểu rủi ro.

- **Trách nhiệm Toàn bộ Nhân viên**

Mọi nhân viên trong khách sạn cần tuân thủ quy trình, chủ động đặt câu hỏi khi cần thiết và luôn duy trì sự cảnh giác nhằm hỗ trợ các mục tiêu phát triển bền vững.

XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH VÀ CÁC TÌNH HUỐNG NHẠY CẢM



- **Giao tiếp Chuyên nghiệp với Khách hàng**

Nhân viên cần xử lý các yêu cầu nhạy cảm của khách một cách lịch sự, tự tin, đồng thời duy trì sự chuyên nghiệp và tôn trọng.

- **Truyền thông về Phát triển Bền vững**

Truyền đạt rõ ràng về các chính sách bảo vệ động vật hoang dã và phát triển bền vững của khách sạn giúp khách hiểu và tuân thủ.

- **Đề xuất các lựa chọn thay thế bền vững**

Gợi ý các trải nghiệm địa phương có trách nhiệm và các lựa chọn thực đơn phù hợp giúp khách tận hưởng du lịch bền vững.

- **Xử lý và Báo cáo tình huống**

- Đào tạo giúp nhân viên tự tin từ chối các yêu cầu không phù hợp và xử lý hiệu quả các tình huống khó bằng cách báo cáo quản lý khi cần thiết.

TRÁCH NHIỆM CỦA NHÂN VIÊN VÀ HÀNH ĐỘNG HÀNG NGÀY



Tuân thủ trong Mua hàng

Nhân viên phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định mua hàng nhằm tránh việc mua phải các sản phẩm động vật hoang dã trái phép và đảm bảo tất cả nguyên liệu, thực đơn đều tuân thủ quy định.



Nhận thức theo từng Bộ phận

Các bộ phận như Ẩm thực (F&B), Spa và Buồng phòng cần nhận thức rõ các rủi ro liên quan đến bảo vệ động vật hoang dã trong công việc hàng ngày.



Trách nhiệm Cá nhân và Đào tạo

Nhân viên cần tránh mua các sản phẩm lưu niệm từ động vật hoang dã trong các chuyến đi cá nhân, đồng thời tích cực tham gia đào tạo để góp phần xây dựng văn hóa bảo vệ động vật hoang dã trong khách sạn.

XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH LIÊN QUAN ĐỘNG VẬT HOANG DÃ

Bước 1. Nguyên tắc chung	Bước 2. Cách xử lý chuẩn -Lắng nghe	Bước 3 – Từ chối lịch sự	Bước 4 – Giải thích nhẹ nhàng	Bước 5 – Đưa lựa chọn thay thế	Bước 6 – Báo cáo nếu cần
Nhân viên phải lịch sự từ chối mọi yêu cầu liên quan đến động vật hoang dã và tuân thủ chính sách phát triển bền vững của khách sạn.	Lắng nghe yêu cầu của khách một cách đầy đủ và tôn trọng.	“Khách sạn bên em tuân thủ tiêu chuẩn phát triển bền vững và không phục vụ hoặc hỗ trợ các sản phẩm từ động vật hoang dã ạ.”	Mong anh chị thông cảm vì đây là cam kết của khách sạn theo các tiêu chuẩn quốc tế và quy định về bảo vệ động vật hoang dã ạ.	Đề xuất các món ăn hoặc trải nghiệm thay thế phù hợp và bền vững. -Hải sản hợp pháp Món địa phương không phải hoang dã - Trải nghiệm văn hóa	Nếu tình huống phức tạp, báo cáo ngay cho quản lý để xử lý.

* Những điều TUYỆT ĐỐI KHÔNG làm

- ✗ Không tranh luận với khách
- ✗ Không nói “không biết”
- ✗ Không giới thiệu nơi khác bán thú rừng
- ✗ Không tỏ thái độ khó chịu

REAL-LIFE SITUATION EXAMPLES

Tình huống 1: Khách hỏi về thịt thú rừng

Khách: “Khách sạn có phục vụ thịt thú rừng không?”

Nhân viên:

“Mong Anh/Chị thông cảm giúp em. Khách sạn bên em không phục vụ các sản phẩm từ động vật hoang dã theo cam kết phát triển bền vững bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và môi trường. Tuy nhiên, bên em có nhiều món ăn địa phương chất lượng em có thể xin phép giới thiệu đến A/C không ạ?”

Tình huống 2: Khách hỏi địa điểm ăn thú rừng

Khách: “Bạn có thể giới thiệu chỗ bán rắn hoặc thịt rừng không?”

Nhân viên:

“Rất tiếc là em không thể giới thiệu địa điểm đó. Tuy nhiên, Em có thể gợi ý một số nhà hàng địa phương chất lượng với các món ăn hợp pháp và bền vững. A/C có quan tâm không ạ?”

Tình huống 3: Khách vẫn muốn thử

Khách: “Tôi rất muốn thử, chắc là không có nơi nào sao?”

Nhân viên:

“Em rất hiểu mong muốn của A/C, tuy nhiên theo cam kết phát triển bền vững và quy định pháp luật, bên em không hỗ trợ các sản phẩm từ động vật hoang dã. Em rất sẵn lòng giới thiệu những trải nghiệm địa phương thú vị khác cho Anh/Chị ạ.”



REAL-LIFE SITUATION EXAMPLES

☞ Tình huống 4: Khách hỏi mua đồ từ động vật

Khách: “Tôi có thể mua mật gấu hoặc đồ lưu niệm từ động vật không?”

Nhân viên:

“Các sản phẩm từ động vật hoang dã như mật gấu bị cấm hoàn toàn. Em khuyến khích là A/C có thể lựa chọn các sản phẩm thủ công hợp pháp và mang giá trị địa phương.”

☞ Tình huống 5: Khách không hài lòng

Khách: “Thật thất vọng.”

Nhân viên:

“Em rất hiểu cảm nhận của A/C. Mục tiêu của bên em là bảo vệ động vật hoang dã và phát triển du lịch bền vững. Em xin phép gợi ý một số lựa chọn khác mà nhiều khách hàng của bên em rất yêu thích ạ.”

☞ THÔNG ĐIỆP CHÍNH

Luôn giữ bình tĩnh, chuyên nghiệp và tôn trọng khách. Từ chối lịch sự và luôn đề xuất phương án thay thế.

Liên hệ quản lý hỗ trợ ngay khi thấy khách tức giận hoặc không hài lòng.

Kết luận và cam kết đối với bảo vệ động vật hoang dã



- **Cam kết Liên tục**

Việc đạt chứng chỉ Green Globe yêu cầu sự cam kết liên tục từ ban quản lý và toàn thể nhân viên nhằm đảm bảo các mục tiêu phát triển bền vững được thực hiện hiệu quả.

- **Đào tạo Bảo vệ Động vật Hoang dã**

Đào tạo về các loài nguy cấp và tuân thủ pháp luật góp phần hỗ trợ bảo tồn đa dạng sinh học và các nỗ lực bảo vệ môi trường trên toàn cầu.

- **Tích hợp Phát triển Bền vững**

Việc đào tạo thường xuyên kết hợp với các hành động có trách nhiệm trong công việc hàng ngày giúp lồng ghép bảo vệ động vật hoang dã vào định hướng phát triển bền vững lâu dài của khách sạn.

THANK YOU

