



Tạp chí

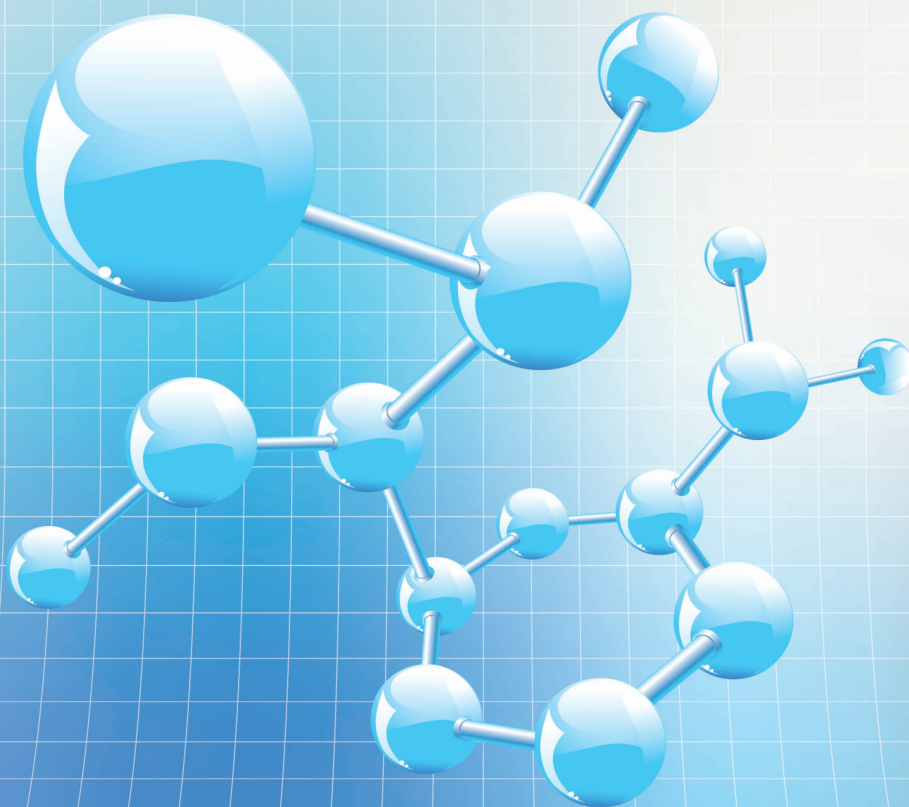
NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

SCIENTIFIC JOURNAL - SAO DO UNIVERSITY

P. ISSN 1859-4190

E. ISSN 2815-553X



Số 2 (85)

2024

P. ISSN 1859-4190
E. ISSN 2815-553X

■ **Tổng Biên tập**

TS. Đỗ Văn Đĩnh

■ **Phó Tổng biên tập**

TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

■ **Thư ký Tòa soạn**

PGS.TS. Ngô Hữu Mạnh

■ **Hội đồng Biên tập**

NGND.TS. Đinh Văn Nhung - Chủ tịch Hội đồng

GS.TS. Phạm Thị Ngọc Yến

PGS.TSKH. Trần Hoài Linh

PGS.TS. Nguyễn Quốc Cường

PGS.TS. Nguyễn Văn Liễu

GS.TSKH. Thân Ngọc Hoàn

GS.TSKH. Bành Tiến Long

GS.TS. Trần Văn Địch

GS.TS. Phạm Minh Tuấn

PGS.TS. Nguyễn Doãn Ý

GS.TS. Đinh Văn Sơn

PGS.TS. Trương Thị Thủy

TS. Vũ Quang Thập

PGS.TS. Nguyễn Thị Bất

GS.TS. Đỗ Quang Kháng

TS. Bùi Văn Ngọc

PGS.TS. Ngô Sỹ Lương

PGS.TS. Khuất Văn Ninh

GS.TSKH. Phạm Hoàng Hải

PGS.TS. Đoàn Ngọc Hải

PGS.TS. Nguyễn Ngọc Hà

GS.TS. Yu Ming Zhang

TS. Nguyễn Văn Anh

■ **Ban Biên tập**

ThS. Đoàn Thị Thu Hằng - Trưởng ban

ThS. Đào Thị Vân

■ **Editor-in-Chief**

Dr. Do Van Dinh

■ **Vice Editor-in-Chief**

Dr. Nguyen Thi Kim Nguyen

■ **Office Secretary**

Assoc.Prof.Dr. Ngo Huu Manh

■ **Editorial Board**

People's Teacher, Dr. Dinh Van Nhung - Chairman

Prof.Dr. Pham Thi Ngoc Yen

Assoc.Prof.Dr.Sc. Tran Hoai Linh

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Quoc Cuong

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Van Lien

Prof.Dr.Sc. Than Ngoc Hoan

Prof.Dr.Sc. Bành Tiến Long

Prof.Dr. Tran Van Dich

Prof.Dr. Pham Minh Tuan

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Doan Y

Prof.Dr. Dinh Van Son

Assoc.Prof.Dr. Trương Thị Thủy

Dr. Vu Quang Thap

Assoc.Prof.Dr. Nguyễn Thị Bất

Prof.Dr. Do Quang Khang

Dr. Bui Van Ngoc

Assoc.Prof.Dr. Ngô Sỹ Lương

Assoc.Prof.Dr. Khuat Van Ninh

Prof.Dr.Sc. Phạm Hoàng Hải

Assoc.Prof.Dr. Đoàn Ngọc Hải

Assoc.Prof.Dr. Nguyễn Ngọc Hà

Prof.Dr. Yu Ming Zhang

Dr. Nguyễn Văn Anh

■ **Editorial**

MSc. Doan Thi Thu Hang - Head

MSc. Dao Thi Van

Địa chỉ Tòa soạn:

Trường Đại học Sao Đỏ.

Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882 921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn/> Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn.

Giấy phép xuất bản số: 620/GP-BTTTT ngày 17/9/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

In 2.000 bản, khổ 21 × 29,7cm, tại Công ty TNHH in Tre Xanh, cấp ngày 17/02/2011.

LIÊN NGÀNH ĐIỆN - ĐIỆN TỬ - TỰ ĐỘNG HÓA

- Nghiên cứu các chế độ làm việc của máy điện từ kháng SRM-2x550 5 Phạm Công Tảo
Trần Duy Khánh
Phạm Thị Hoan
- Phương pháp phát hiện tự động và cải thiện tỷ lệ giải mã mã Datamatrix trong công nghiệp 12 Hà Minh Tuấn
Nguyễn Phương Ty
Lê Thị Mai
Lê Ngọc Hòa
Nguyễn Thị Phương Oanh
Phạm Thị Thảo
- Nghiên cứu mối liên hệ giữa tốc độ truyền thông và tốc độ đọc encoder trong điều khiển robot 17 Đàm Hải Quân
Lê Thị Hồng Gấm
Bùi Trung Thành
Phạm Văn Bạch Ngọc

LIÊN NGÀNH CƠ KHÍ - ĐỘNG LỰC

- Nghiên cứu ảnh hưởng của một số yếu tố công nghệ thêu đến độ co hình thêu trên vải Pe/Co 22 Đỗ Thị Tần
Nguyễn Quang Thoại
- Nghiên cứu ảnh hưởng nhiệt độ và chu kỳ giặt đến độ giãn và phục hồi giãn của vải dệt kim cotton 28 Tạ Văn Hiến
Đỗ Thị Tần
- Quan sát dòng kim loại khi hàn bằng công nghệ hình ảnh X-ray đa chiều 34 Phùng Danh Sa
Ngô Hữu Mạnh
Trịnh Văn Cường
Mạc Thị Nguyên
Nguyễn Văn Anh
- Ứng dụng mô phỏng số thiết kế biên dạng cam trụ cần tịnh tiến theo phương pháp vết 40 Mạc Văn Giang
Đào Văn Kiên
- Nghiên cứu ứng dụng công nghệ mô phỏng vật liệu rời trong tối ưu hóa thông số làm việc của cơ cấu cấp hạt trên máy bóc vỏ hạt sen tươi 47 Hà Đình Soát
Nguyễn Hữu Chấn
Dương Thị Hà
Vũ Tiến Hiếu

NGÀNH KINH TẾ

- Nghiên cứu nhận thức và định hướng của sinh viên khoa Kinh tế Trường Đại học Sao Đỏ về nhân lực trong nền kinh tế số 54 Vũ Thị Lý

NGÀNH KINH TẾ

Tác động của các yếu tố thuộc về quản lý nguồn nhân lực xanh đối với hiệu suất xanh của doanh nghiệp	60	Phạm Thị Lĩnh Phạm Thị Mộng Hằng
Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của người lao động tại các khu công nghiệp tỉnh Hải Dương	66	Nguyễn Thị Huệ
Đẩy mạnh hoạt động E-Marketing trong phát triển du lịch chất lượng cao trên địa bàn tỉnh Hải Dương	72	Vũ Thị Hương
Công tác kế toán tiền lương và bảo hiểm bắt buộc tại các doanh nghiệp xây dựng trên địa bàn tỉnh Hải Dương - Thực trạng và giải pháp	78	Nguyễn Thị Quỳnh Vũ Thị Lý Định Thị Kim Thiết Đoàn Thị Thu Hằng

NGÀNH TOÁN HỌC

Điều khiển phản hồi của phương trình 2D g -Navier-Stokes bằng các tham số xác định hữu hạn	84	Nguyễn Việt Tuấn Nguyễn Kiều Hiền
--	----	--------------------------------------

LIÊN NGÀNH HÓA HỌC - THỰC PHẨM

Tổng hợp và nghiên cứu tính chất phát quang của hệ hybrid cluster/perovskite ứng dụng trong chiếu sáng	90	Phạm Thị Điệp Mạc Thị Lê
--	----	-----------------------------

NGÀNH GIÁO DỤC HỌC

Giáo dục trực tuyến - xu hướng đào tạo du lịch trong bối cảnh hội nhập phát triển kinh tế	97	Nguyễn Thị Sao Tăng Thị Hồng Minh
Đánh giá văn hóa ứng xử trong du lịch bằng phương pháp định lượng: Nghiên cứu các điểm du lịch tỉnh Hải Dương	103	Nguyễn Thị Thảo

LIÊN NGÀNH TRIẾT HỌC - XÃ HỘI HỌC - CHÍNH TRỊ HỌC

Vận dụng Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng Cộng sản Việt Nam vào giảng dạy Chủ nghĩa xã hội khoa học	109	Nguyễn Thị Nhan Nguyễn Mạnh Tường
Tư tưởng Hồ Chí Minh về giải phóng dân tộc và sự vận dụng của Đảng Cộng sản Việt Nam trong công cuộc đổi mới	115	Nguyễn Thị Hiền
Giảng dạy các học phần lý luận chính trị cho sinh viên ở Trường Đại học Sao Đỏ hiện nay	122	Phạm Xuân Đức

TITLE FOR ELECTRICITY - ELECTRONICS - AUTOMATION

- Research on working modes of switched reluctance machine SRM-2x550 5 Pham Cong Tao
Tran Duy Khanh
Pham Thi Hoan
- A methodology for automatic detection and improving Datamatrix code decoding rate in industry 12 Ha Minh Tuan
Nguyen Phuong Ty
Le Thi Mai
Le Ngoc Hoa
Nguyen Thi Phuong Oanh
Pham Thi Thao
- Research the relationship between microcontroller communication speed and encoder value in robot control 17 Dam Hai Quan
Le Thi Hong Gam
Bui Trung Thanh
Pham Van Bach Ngoc

TITLE FOR MECHANICAL AND DRIVING POWER ENGINEERING

- The influence of some embroidery technology factors on the shrinkage of embroidery patterns on Pe/Co fabric 22 Do Thi Tan
Nguyen Quang Thoai
- Research the effects of temperature and washing cycle on the stretch and stretch recovery of cotton knitted fabrics 28 Ta Van Hien
Do Thi Tan
- Metal flow observation by multi-dimensional innovated X-ray image technology 34 Phung Danh Sa
Ngo Huu Manh
Trinh Van Cuong
Mac Thi Nguyen
Nguyen Van Anh
- Application of digital simulation for designing the profile of a cam cylinder that needs translation according to the trace method 40 Mac Van Giang
Dao Van Kien
- Study on the application of discrete element method in optimizing operating parameters of the feeding mechanism in fresh lotus seed decorticating machine 47 Ha Dinh Soat
Nguyen Huu Chan
Duong Thi Ha
Vu Tien Hieu

TITLE FOR ECONOMICS

- Research on perception and orientation of students of the faculty of Economics of Sao Do University on human resources in the digital economy 54 Vu Thi Ly

TITLE FOR ECONOMICS

- The impact of green human resource management factors on enterprises green performance 60 Pham Thi Linh
Pham Thi Mong Hang
- Factors affecting the work motivation of workers in industrial parks in Hai Duong province 66 Nguyen Thi Hue
- Promote E-Marketing activities in developing high-quality tourism in the Hai Duong province 72 Vu Thi Huong
- Salary accounting and compulsory insurance at construction enterprises in Hai Duong province - current situation and solutions 78 Nguyen Thi Quynh
Vu Thi Ly
Dinh Thi Kim Thiet
Doan Thi Thu Hang

TITLE FOR MATHEMATICS

- Feedback control of 2D g-Navier-Stokes equations by finite determining parameters 84 Nguyen Viet Tuan
Nguyen Kieu Hien

TITLE FOR CHEMISTRY AND FOOD TECHNOLOGY

- Study of luminescent properties of hybrid cluster/perovskite systems applied in lighting 90 Pham Thi Diep
Mac Thi Le

TITLE FOR EDUCATION

- Online education - the trend on tourism training in the context of economic integration and development 97 Nguyen Thi Sao
Tang Thi Hong Minh
- Assessing behaviour culture in tourism by quantitative methods: Research tourist destinations in Hai Duong province 103 Nguyen Thi Thao

TITLE FOR PHILOSOPHY - SOCIOLOGY - POLITICAL SCIENCE

- Applying Documents of the 13th National Congress of the Communist Party of Vietnam to teaching Scientific Socialism 109 Nguyen Thi Nhan
Nguyen Manh Tuong
- Ho Chi Minh's ideology on national defense and the application of the Communist Party of Vietnam in the reform process 115 Nguyen Thi Hien
- Teaching political theory courses for students at Sao Do University today 122 Pham Xuan Duc

Đánh giá văn hóa ứng xử trong du lịch bằng phương pháp định lượng: Nghiên cứu các điểm du lịch tỉnh Hải Dương

Assessing behaviour culture in tourism by quantitative methods: Research tourist destinations in Hai Duong province

Nguyễn Thị Thảo

Tác giả liên hệ: nguyenthaosd@gmail.com

Trường Đại học Sao Đỏ

Ngày nhận bài: 02/02/2024

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 20/6/2024

Ngày chấp nhận đăng: 30/6/2024

Tóm tắt

Bài viết tiến hành lựa chọn các đối tượng và nhóm tiêu chí tương ứng. Trong mỗi tiêu chí, tác giả chia thành các tiêu chí chi tiết, sau đó thiết lập hệ số và lên thang điểm cho chúng. Nhóm phương pháp điều tra xã hội học được sử dụng để thu thập thông tin và đánh giá điểm số về văn hóa ứng xử tại các điểm du lịch của tỉnh Hải Dương.

Từ khóa: Văn hóa ứng xử; thang điểm; thu thập thông tin; du lịch.

Abstract

This research paper selects some subjects and their corresponding groups of criteria. In each criterion, the researcher divides groups of criteria into several minute criteria and establishes coefficient and rating marks for all criteria afterwards. Group methods of sociological investigation are used to gather information and rate marks in behaviour culture at tourist destinations of Hải Dương province.

Abstract: Behavioral culture; point ladder; collect information; tourism.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là một hoạt động tổng thể của nhiều thành phần và đối tượng. Trong du lịch, khách du lịch là chủ thể với nhu cầu tìm hiểu và giao lưu tại điểm đến, tài nguyên du lịch là khách thể và các cơ sở cung ứng là đơn vị trung gian kết nối giữa chủ thể và khách thể. Tuy nhiên, hoạt động du lịch không chỉ dừng lại trong mô tả đơn giản như vậy, bởi có một mối quan hệ tương tác phức tạp của các thành phần tham gia. Trong đó, tổng thể các mối quan hệ và ứng xử của người phục vụ và dân cư tại điểm đến góp một vai trò tiên quyết cho sự hài lòng của du khách. Văn hóa vừa là mục tiêu mang tính định hướng vừa là bản chất đích thực của du lịch Việt Nam, tuy nhiên văn hóa ứng xử đối với khách du lịch ở Việt Nam đang có những vấn đề bất cập. Rất nhiều điểm du lịch đang ở trong tình trạng “văn hóa ứng xử” kém, diễn biến ngày càng trầm trọng hơn.

Hải Dương nằm ở trung tâm đồng bằng Bắc Bộ, cái nôi của nền văn minh sông Hồng, lại cận kề kinh thành Thăng Long, trung tâm chính trị, kinh tế và văn hóa của

cả nước. Vì vậy, văn minh sông Hồng, văn hóa Thăng Long trực tiếp tác động và kết tinh nhiều thành tựu rực rỡ trên đất này [1]. Với điều kiện tự nhiên và nhân văn phong phú, đa dạng, tỉnh có nhiều điểm du lịch hấp dẫn, nổi tiếng trong cả nước. Tuy nhiên, với khả năng hạn chế về quản lý, tư duy và tác phong nghề còn manh mún đem lại một hệ thống các hệ quả tiêu cực. Văn hóa giao tiếp và ứng xử trong du lịch là vấn đề cần chấn chỉnh. Ở phạm vi bài viết này, chúng tôi chú trọng đến việc đánh giá văn hóa ứng xử du lịch tại tỉnh Hải Dương - một tỉnh nằm ở trung tâm của Đồng bằng sông Hồng bằng định lượng hóa, tức là cụ thể hóa các tiêu chí, lên thang điểm và chấm điểm cho các tiêu chí đó với hy vọng ở bất kỳ đâu cũng có thể áp dụng cách đánh giá này. Để đảm bảo sự chính xác về mặt định lượng, phương pháp điều tra xã hội học với tính đa dạng, khách quan và nhiều chiều trong điều tra là yếu tố quyết định.

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Các tiêu chí đánh giá văn hóa ứng xử du lịch

Nghiên cứu định lượng là những nghiên cứu hướng vào việc thiết kế những quan sát định lượng các yếu tố liên quan đến văn hóa ứng xử trong du lịch, phương

Người phản biện: 1. GS.TSKH. Phạm Hoàng Hải
2. TS. Nguyễn Đăng Tiến

pháp đo lường, phân tích và giải thích mối quan hệ giữa các yếu tố đó bằng các quan hệ định lượng.

Tại một điểm đến du khách có thể hài lòng ở các yếu tố như vẻ đẹp và hấp dẫn của tài nguyên; tính chuyên nghiệp, uy tín trong phục vụ của các đơn vị cung ứng và thái độ, sự cởi mở, thân thiện của dân cư. Muốn đánh giá được ứng xử tại điểm đến đã hài lòng du khách hay chưa phải điều tra trực tiếp vào thái độ của du khách sau chuyến đi bằng các câu hỏi thực tế. Vấn đề quan trọng nằm ở chỗ các tiêu chí và câu hỏi thay vì mang cảm tính đánh giá chủ quan nên tập trung vào mô tả thực tế các hiện tượng - dấu hiệu, từ đó quy định thang điểm phân loại cho các hiện tượng. Do đó, câu hỏi phải nhằm vào mức độ an toàn và tiện nghi dành cho du khách; tình trạng khai thác tài nguyên, ô nhiễm môi trường, cách cư xử, phục vụ, tập quán sinh hoạt và giao tiếp của địa phương thông qua quan sát từ chính du khách.

Các tiêu chí đánh giá văn hóa ứng xử địa phương tập trung vào ba đối tượng sau: Hệ thống quản lý địa phương, các đơn vị cung ứng dịch vụ và dân cư. Ba đối tượng trên đều có những tiêu chí tương ứng khi đánh giá và mỗi tiêu chí có tầm quan trọng riêng.

- Đối với đối tượng là hệ thống quản lý địa phương, có 9 nhóm tiêu chí, mỗi nhóm tiêu chí có một hệ số riêng như sau:

+ Ban Quản lý và mức độ phản ứng khi du khách gặp bất lợi (hệ số 2): Những vấn đề bất cập nảy sinh đối với du khách phải được giải quyết nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả. Bởi vậy, tại mỗi điểm du lịch phải có Ban Quản lý và dấu hiệu đánh giá Ban Quản lý có làm việc hiệu quả hay không là từ những vấn đề du khách gặp phải như: Thất lạc đồ đạc, mất trộm, mất cắp, lạc người,... được hỗ trợ và trợ giúp nhanh chóng.

+ Mật độ và cách bố trí các cơ sở buôn bán, kinh doanh nhỏ lẻ như: Hàng lưu niệm, giải khát, và một vài cơ sở phục vụ tự do (hệ số 2). Các cơ sở buôn bán kinh doanh nếu không được quy hoạch chi tiết và hợp lý sẽ dẫn đến tình trạng lộn xộn, lấn chiếm khu du lịch và công cộng, gây phiền toái cho du khách.

+ Bảng chỉ dẫn, biển báo và trung tâm cung cấp thông tin tại điểm du lịch (hệ số 1): Đối với khách du lịch nước ngoài đã đi du lịch chuyên nghiệp thì biển báo, biển chỉ dẫn hoặc trung tâm cung cấp thông tin có vai trò khá quan trọng. Du khách có thể tự do tham quan tìm hiểu mà không gặp rắc rối hoặc phiền toái do những rào cản về ngôn ngữ và phong tục.

+ Mức độ tiện nghi và khả năng sử dụng của các dịch vụ công cộng: Giao thông, thông tin, y tế (hệ số 1): Các dịch vụ công cộng góp phần tăng tiện nghi và chất lượng phục vụ trong chuyến du lịch. Du khách cảm

thấy được đối xử công bằng và không bị cản trở các thói quen sinh hoạt hằng ngày.

+ Bố trí nơi chứa rác thải và tính hợp lý trong cách bố trí (hệ số 2): Không thể nói một điểm du lịch có trình độ văn hóa phát triển, ứng xử lịch sự với du khách khi rác thải bừa bãi, xử lý không triệt để. Điểm số của các địa điểm du lịch trong tiêu chí này thường thấp bởi vấn đề xử lý xả rác và xử lý tại Việt Nam thường được du khách đánh giá thấp.

+ Mức độ ô nhiễm môi trường và cảnh quan (hệ số 2): Môi trường bị ô nhiễm không thể tạo ra một điều kiện thuận lợi cho chuyến du lịch thành công. Tâm lý du khách sẽ thoải mái hơn khi điều kiện môi trường trong sạch và cảnh quan hài hòa.

+ Mật độ các hòm công đức tại các điểm du lịch tâm linh (hệ số 1): Hòm công đức là hình thức ghi nhận tiền ủng hộ của du khách góp phần tôn tạo và bảo vệ chính khu du lịch tâm linh. Tuy nhiên, sự yếu kém trong quản lý và nạn tham ô khiến cho tiền công đức của du khách không được sử dụng đúng mục đích. Số lượng hòm công đức nhiều thể hiện tính thương mại trong du lịch tâm linh có xu hướng tăng lên.

+ Tần suất khai thác điểm du lịch và mức độ can thiệp vào cảnh quan tự nhiên tại điểm du lịch (hệ số 1) [2]: Tần suất và số lượng du khách vượt quá sức chứa của điểm du lịch gây nên những tác động phức tạp về tự nhiên và xã hội, một loạt hệ quả về khả năng phục vụ, thái độ phục và sự tiện nghi trong chuyến tham quan; ngoài ra còn phải kể đến lực đẩy của địa phương, nhất là dân cư không tham gia vào hoạt động du lịch gây ra xung đột do cuộc sống hằng ngày bị ảnh hưởng. Tài nguyên và cảnh quan tự nhiên vốn có bị thay đổi bằng các công trình nhân tạo hoặc các kiến trúc mới không phù hợp làm cho chất lượng bị xuống cấp.

- Đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ, có 5 nhóm tiêu chí, bao gồm:

+ Trang phục của nhân viên, người phục vụ hoặc người bán hàng (hệ số 1): Trang phục gọn gàng, lịch sự, ưa nhìn và được đồng phục tạo ra ấn tượng ban đầu với du khách; cảm giác được tôn trọng trong du khách là thành công của doanh nghiệp.

+ Khả năng sử dụng ngoại ngữ (hệ số 1): Nhân viên hoặc hướng dẫn viên sử dụng ngoại ngữ một cách lưu loát và chính xác tạo nên tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Dịch vụ và phong cách phục vụ càng chuyên nghiệp, khả năng phục vụ và mức độ hài lòng của du khách càng cao.

+ Thái độ phục vụ của nhân viên, người phục vụ hoặc người bán hàng (hệ số 3): Nhóm tiêu chí này đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc quyết định thành công hay thất bại của chương trình du lịch. Nhận xét, đánh

giá của du khách về cả đất nước Việt Nam hay cả một vùng có thể xuất phát từ chính giao tiếp với nhân viên hoặc người phục vụ.

+ Chất lượng dịch vụ du khách của các đơn vị cung ứng (hệ số 3): Đây là nhóm chỉ tiêu thứ 2 được đánh hệ số 3, bởi không thể nói chương trình du lịch là thành công và để lại ấn tượng tốt với du khách khi chất lượng phục vụ thấp, công ty áp đặt tăng chi phí phát sinh hoặc nhân viên trễ giờ,...

+ Tư vấn, độ chính xác và hiệu quả của tư vấn từ nhân viên phục vụ (hệ số 2): Khách du lịch sẽ đánh giá cao sự nhiệt tình và uy tín của nhân viên khi chương trình du lịch thành công do có sự tư vấn nhiệt tình và hiệu quả. Lòng tin của du khách đối với các cơ sở cung ứng dịch vụ là yếu tố quan trọng trong quyết định quay lại lần du lịch sau.

- Đối với dân cư địa phương, có 9 nhóm tiêu chí, bao gồm:

+ Bản chất và quy luật của hoạt động du lịch là giao lưu và tương tác về con người và văn hóa. Văn hóa bản địa càng độc đáo, xa lạ với khách du lịch càng hấp dẫn bởi tính mới lạ. Dân cư địa phương dù trực tiếp, gián tiếp hay không tham gia hoạt động du lịch cũng đều là đối tượng tham quan của khách du lịch. Do vậy, nhóm đối tượng này đóng một vai trò quan trọng trong bảng điểm định lượng hóa văn hóa ứng xử. Các tiêu chí đánh giá dân cư địa phương bao gồm:

+ Khách tham quan nhưng không mua hàng và phản ứng của người phục vụ (hệ số 3): Một hành động nhỏ của dân cư dù tiêu cực hay tích cực lúc này để lại cho khách du lịch một ấn tượng sâu sắc. Đối với du khách nước ngoài, có thể đem lại một tầm nhìn gán cho dân cư của cả đất nước Việt Nam.

+ Công khai bảng giá dịch vụ, sự chênh lệch mức giá thoả thuận ban đầu (hoặc giá niêm yết) với giá khi thanh toán (hệ số 3).

Bảng 1. Các điểm du lịch được lựa chọn

Tên khu, điểm du lịch	Khu du lịch cấp tỉnh
1	Khu di tích Côn Sơn - Kiếp Bạc, thành phố Chí Linh.
2	Di tích lịch sử và thắng cảnh Phượng Hoàng.
3	Di tích lịch sử và kiến trúc nghệ thuật Quần thể Đền Cao.
4	Di tích lịch sử và danh lam thắng cảnh quốc gia đặc biệt Quần thể An Phụ - Kính Chủ - Nhãm Dương.
5	Di tích kiến trúc nghệ thuật Đền Sinh - Đền Hóa.
6	Cụm di tích Đình Đầu - Nhà bia thành lập Tỉnh ủy - Phủ ủy Nam Sách.
7	Làng nghề gốm Chu Đậu.
8	Văn miếu Mao Điền.
9	Đền Tranh Ninh Giang.
10	Chùa Thanh Mai.

+ Mức độ đa dạng và tính bản địa của hàng lưu niệm và đặc sản địa phương (hệ số): Giảm bớt sự nhàm chán đơn điệu, kích thích nhu cầu tiêu dùng của du khách.

+ Việc buôn bán các loại mặt hàng cấm cho khách du lịch (hệ số 2): Phát hiện ra việc dân cư địa phương đã khai thác các mặt hàng cấm và bán cho mình có thể khiến du khách mất lòng tin.

+ Sự tương đồng về hàng hóa và sản phẩm dịch vụ (hệ số 1): Ở đâu du khách cũng có thể mua đồ gốm, ngọc trai hoặc võ sò làm giảm giá trị của hàng lưu niệm Việt Nam.

+ Hiện tượng đeo bám, tranh giành, ép và dọa dẫm khách (hệ số 3) [2]: Đây là nguyên nhân mấu chốt gây nên xu hướng quyết định không quay lại Việt Nam của du khách.

+ Hiện tượng ăn xin, móc túi, cướp giật và các tệ nạn xã hội khác (hệ số 3): Tuy không còn quá phổ biến, nhưng bất kỳ điểm du lịch nào còn tồn tại hiện tượng này là đang tự hủy hoại giá trị và sụt giảm số lượng khách trong tương lai.

+ Thói quen sinh hoạt của dân cư địa phương (hệ số 3): Nhiều bộ phận dân cư không liên quan tới du lịch và khách du lịch nhưng họ là đối tượng tham quan của du khách. Theo nhiều du khách, bản chất văn hóa của Việt Nam được thể hiện qua hành vi thường ngày trong dân cư.

2.2. Các điểm du lịch được đánh giá

Căn cứ vào những giới hạn về không gian và thời gian, điều kiện khách quan và chủ quan, bài nghiên cứu chỉ tập trung vào các điểm du lịch có ý nghĩa quốc gia và cấp tỉnh tại Hải Dương. Các điểm du lịch được đánh giá ở đây được tính đến cấp độ lãnh thổ nhỏ nhất có thể, bao gồm phần khu vực phục vụ cho du lịch và khu vực phi du lịch nhưng chứa các đối tượng liên quan gián tiếp tới du lịch,...

Thực tế nghiên cứu tại các điểm du lịch được lựa chọn, một vấn đề nhận thấy khá rõ nét là mức độ quan trọng và ý nghĩa của từng đối tượng đánh giá có sự khác nhau. Tuy được lựa chọn là đối tượng quan trọng nhất và các tiêu chí thường có hệ số 3 nhưng văn hóa ứng xử của dân cư địa phương không hoàn toàn đồng nhất tại các điểm du lịch. Tại các điểm du lịch mang ý nghĩa trọng điểm quốc gia như khu dịch tích Côn Sơn - Kiếp Bạc,... được quy hoạch và quản lý nghiêm ngặt thì vai trò của các cấp quản lý cao hơn so với dân cư địa phương bởi trong quy hoạch của khu di tích đã tách xa khu dân cư.

2.3. Phương pháp lượng hóa/định lượng văn hóa ứng xử trong du lịch

Với đặc thù phức tạp và khó phân biệt của văn hóa ứng xử nói chung, cần cố gắng lượng hóa tối đa các nhóm tiêu chí thông qua các tiêu chí cụ thể. Mỗi tiêu chí sẽ có vai trò, ý nghĩa khác nhau, với hệ thống điểm là 3, 1, 0 căn cứ vào 3 mức độ khác nhau từ cao đến thấp. Dựa vào tầm quan trọng của các nhóm tiêu chí, phân chia các hệ số và mức điểm thích hợp: Nhóm tiêu chí có ý nghĩa rất quan trọng - hệ số 3; nhóm tiêu chí

có ý nghĩa quan trọng - hệ số 2 và nhóm tiêu chí có ý nghĩa - hệ số 1 [3]. Tổng điểm theo mức độ quan trọng của tiêu chí sẽ có các mức điểm là:

+ Những tiêu chí rất quan trọng (hệ số 3) sẽ có thang điểm là: 9, 6, 0.

+ Những tiêu chí quan trọng (hệ số 2) sẽ có thang điểm là: 6, 4, 0.

+ Những tiêu chí có ý nghĩa (hệ số 1) sẽ có thang điểm là: 3, 1, 0.

Các nhóm tiêu chí có vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến nhận xét của du khách về địa phương được xếp hệ số cao (hệ số 3), các nhóm tiêu chí có vai trò thứ yếu hơn được xếp hệ số tương ứng là 2 hoặc 1. Tương tự vậy, trong từng nhóm tiêu chí, phải phân rõ thành các tiêu chí cụ thể nhằm dễ dàng định lượng hóa bằng điểm số. Các tiêu chí có điểm số càng cao (điểm số 3), càng dễ đạt tiêu chuẩn đáp ứng thỏa mãn nhu cầu của du khách. Tương ứng với đó, tiêu chí có điểm số 1 hoặc đáp ứng một phần mong muốn và nhu cầu của du khách; hoặc gây phiền toái cho du khách nhưng ở mức độ chưa nghiêm trọng. Tiêu chí đạt điểm 0 gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng du lịch.

Bảng 2. Ma trận điểm đánh giá văn hóa ứng xử tại các điểm du lịch

Nhóm tiêu chí	Hệ số (*)	Tiêu chí	Biểu hiện của tiêu chí	Điểm	Tổng điểm
Nhóm tiêu chí	N	Tiêu chí 1	Lý tưởng	3	$N \times 3$
			Tốt	1	$N \times 1$
			Tồi	0	0
		Tiêu chí 2	Lý tưởng	3	$N \times 3$
			Tốt	1	$N \times 1$
			Tồi	0	0
		Tiêu chí n	Lý tưởng	3	$N \times 3$
			Tốt	1	$N \times 1$
			Tồi	0	0
					Z = Điểm tổng

* Hệ số N của các nhóm tiêu chí là không đồng nhất, tùy thuộc vào tầm quan trọng của từng nhóm tiêu chí đó).

Công thức cơ sở cho việc đánh giá điểm du lịch:

$$H_1 = N \times A, H_2 = N \times A, H_N = N \times A$$

$$H = H_1 + H_2 + H_N$$

Trong đó:

N: Hệ số điểm quy định của từng nhóm tiêu chí A Điểm quy định cho biểu hiện chi tiết của từng tiêu chí H_1, H_2, \dots, H_N Điểm đánh giá cho từng tiêu chí.

H: Điểm đánh giá văn hóa tổng hợp các tiêu chí.

Ví dụ: Với đối tượng đánh giá là quản lý địa phương, có một số nhóm tiêu chí với các hệ số khác nhau, trong

đó có nhóm tiêu chí ban quản lý và mức độ phản ứng khi du khách gặp bất lợi. Điểm số đánh giá được tính như sau:

+ Có ban quản lý tại điểm du lịch: Ban Quản lý tích cực và giải quyết có hiệu quả các vấn đề phát sinh khi du khách gặp phải: Thất lạc đồ đạc; bị chộm, cướp; các tranh chấp,... được 3 điểm \times hệ số 2 = 6 điểm.

+ Có Ban quản lý tại điểm du lịch: Ban Quản lý ít hoạt động hoặc không tích cực giải quyết các vấn đề phát sinh cho du khách, được 1 điểm \times hệ số 2 = 2 điểm.

+ Không có ban quản lý: 0 điểm.

Qua số điểm, có thể đánh giá cấp độ văn hóa ứng xử tại các điểm du lịch theo thang điểm:

Bảng 3. Cấp độ văn hóa ứng xử tại các điểm du lịch

STT	Cấp độ ứng xử	Điểm đánh giá	Tỷ lệ phần trăm so với điểm tối đa
1	Cao (lý tưởng)	129	100%
2	Khá cao (khá lý tưởng)	111 - dưới 129	86 - dưới 100%
3	Trung bình	32 - dưới 111	24,8 - dưới 86%
4	Thấp (kém)	0 - dưới 32	0 - dưới 24,8%

Theo thang tính trên, số điểm tối đa trong văn hóa ứng xử du lịch một điểm du lịch đạt được là 129, tức 100% - cấp độ ứng xử lý tưởng. Điểm số từ 32 đến dưới 111 (tức là chiếm từ 24,8 đến dưới 86% số điểm), đạt cấp độ khá cao. Còn lại là cấp độ ứng xử trung bình (32 đến dưới 111 điểm) và thấp có số điểm dao động từ 0 đến dưới 32 (dưới 24,8% tổng số điểm). Tuy nhiên, cần thấy rằng các điểm du lịch có cấp độ ứng xử văn hóa trung bình cũng có sự dao động rất lớn về chất lượng, căn cứ vào số điểm mà chúng đạt được. Ví dụ, cùng là cấp độ ứng xử trung bình, nhưng với 110 điểm thì điểm du lịch A sẽ có chất lượng cao hơn rất nhiều so với 33 điểm của điểm du lịch B.

2.4. Kết quả đánh giá ban đầu

Sau khi lựa chọn các điểm du lịch được đánh giá, nhiệm vụ tiếp theo là thu thập, tổng hợp và phân tích các tài liệu liên quan. Để đánh giá được chính xác chất lượng văn hóa ứng xử cần phải tiến hành nghiên cứu, điều tra và quan sát thực tế. Phương pháp điều tra xã hội học thông qua bảng hỏi là giải pháp tối ưu cho vấn đề này.

Thực hiện điều tra thông tin xã hội học thông qua bảng hỏi đòi hỏi phải chú ý đến nhiều vấn đề nhằm đảm bảo việc thu thập thông tin từ bảng hỏi phải chính xác. Căn cứ vào các kết quả điều tra từ bảng hỏi, định lượng hóa tức cho điểm đánh giá các tiêu chí đã được định ra từ trước. Tiếp thu kinh nghiệm thiết kế bảng hỏi, đề tài sử dụng 4 thang đo trong kỹ thuật đặt câu hỏi [4], bao gồm:

- Thang đo định danh: Các con số hoặc đối tượng đưa ra không có quan hệ hơn kém mà chỉ có tác dụng phân biệt các phạm trù, khái niệm.
- Thang đo thứ bậc: Mỗi biểu hiện của tiêu thức phản ánh sẽ được gán cho 1 con số để có thể phân biệt với nhau. Chúng được so sánh với nhau để thấy được sự cao thấp, hơn kém, lớn nhỏ, ít nhiều,...
- Thang đo khoảng: Bằng thang đo thứ bậc cộng với điều kiện về khoảng cách bằng nhau giữa các bậc của thang đo.
- Thang đo tỷ lệ: Có đầy đủ đặc trưng của thang đo khoảng nhưng được xác định với một điểm gốc 0 tuyệt đối để có thể so sánh được tỷ lệ giữa các trị số đo.

Căn cứ vào các kết quả điều tra và tính toán, sơ bộ đánh giá điểm số của các điểm du lịch như sau:

- Không có điểm du lịch nào đạt điểm ứng xử du lịch cao (lý tưởng).

Các điểm du lịch có văn hóa ứng xử du lịch đạt điểm số khá cao bao gồm: Khu di tích Côn Sơn - Kiếp Bạc (115 điểm), Di tích lịch sử và thắng cảnh Phụng Hoàng (111), Di tích lịch sử và kiến trúc nghệ thuật quần thể Đền Cao (111). Hầu hết các điểm du lịch trên đều mang cấp trong điểm quốc gia, có ý nghĩa lịch sử - văn hóa đặc biệt quan trọng nên được quản lý tốt.

- Còn lại là các điểm du lịch đạt điểm trung bình: An Phụ - Kính Chủ - Nhãm Dương (93), Đền Sinh - Đền Hóa (89), Văn miếu Mao Điền (80),... Trong đó đáng chú ý là Gốm Chu Đậu (80), Đền Tranh (80),... là các điểm du lịch cũng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng nhưng điểm ứng xử chưa tương xứng. Đây tình trạng đáng báo động về văn hóa ứng xử du lịch tại tỉnh Hải Dương.

- Các điểm du lịch nghỉ dưỡng biển có điểm đánh giá cấp độ văn hóa ứng xử thấp, không có điểm du lịch nào vượt quá được 75 điểm: Chùa Thanh Mai (75). Hiện tượng này xuất phát từ khá nhiều nguyên nhân, tuy nhiên tác động trực tiếp và gián tiếp của tính mùa trong khí hậu là 1 vấn đề có trọng số lớn và chưa được giải quyết triệt để.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu văn hóa ứng xử là vấn đề không đơn giản, đòi hỏi tầm nhìn đa chiều và nhiều phương pháp, bởi du lịch là một hoạt động tổng hợp có mối liên hệ với nhiều lĩnh vực khác. Sử dụng định lượng, tức là phạm định rõ ràng các tiêu chí đánh giá và cố gắng lượng hóa chúng bằng điểm số trong đánh giá văn hóa ứng xử du lịch không phải là pháp pháp toàn diện. Bởi dù có đa dạng đến đâu, các tiêu chí ấy vẫn xuất phát từ con mắt chủ quan của người nghiên cứu. Tuy nhiên, bài nghiên cứu muốn thông qua các con số để thể hiện một cách nhìn toàn cảnh về sự yếu kém trong văn hóa ứng xử du lịch tại một số điểm du lịch đặc biệt quan trọng của tỉnh Hải Dương. Thông qua đó, bài nghiên cứu cũng thể hiện tham vọng phương pháp được sử dụng như là một công cụ đánh giá, có thể được kết hợp với các phương pháp khác trong quá trình nghiên cứu, đánh giá và đề xuất các giải pháp cải thiện môi trường du lịch Việt Nam hoàn thiện hơn.

LỜI CẢM ƠN

Kết quả nghiên cứu này thuộc đề tài KHCN cấp cơ sở, mã số 10.KHCN/23-24 được tài trợ bởi Trường Đại học Sao Đỏ. Nhóm tác giả chân thành cảm ơn sự hỗ trợ của Trường Đại học Sao Đỏ đã tạo điều kiện để chúng tôi hoàn thành nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Minh Tuệ và nhóm tác giả (2010), *Địa lý du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [2]. Trần Thuý Anh (2012), *Ứng xử văn hóa trong du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.

AUTHOR INFORMATION

Nguyen Thi Thao

* *Corresponding Author: nguyenthaosd@gmail.com*

Sao Do Univesity.

THẺ LỆ GỬI BÀI

TẠP CHÍ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC, TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ (P. ISSN 1859-4190, E. ISSN 2815-553X), thường xuyên công bố kết quả, công trình nghiên cứu khoa học và công nghệ của các nhà khoa học, cán bộ, giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên ở trong và ngoài nước.

1. Tạp chí xuất bản 01 số/quý bằng hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Tạp chí nhận đăng các bài báo khoa học thuộc các lĩnh vực: Điện - Điện tử - Tự động hóa; Cơ khí - Động lực; Kinh tế; Triết học - Xã hội học - Chính trị học; Các lĩnh vực khác gồm: Công nghệ thông tin; Hóa học - Công nghệ thực phẩm; Ngôn ngữ học; Toán học; Vật lý; Văn hóa - Nghệ thuật - Thể dục thể thao...
2. Bài nhận đăng là những công trình nghiên cứu khoa học chưa công bố trong bất kỳ ấn phẩm khoa học nào.
3. Tòa soạn chỉ nhận bài báo gửi online trên website <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>. Bài báo gửi về tòa soạn dưới dạng file điện tử (*.doc *.docx và *.pdf); cuối bài báo, tác giả ghi rõ thông tin địa chỉ liên hệ, số điện thoại, email và cập nhật thông tin trên website. Bài báo phải được trình bày đúng định dạng, rõ ràng; Trường hợp bài báo phải chỉnh sửa theo thể lệ hoặc theo yêu cầu của Phản biện thì tác giả sẽ cập nhật trên website. Người phản biện sẽ do tòa soạn mời. Tòa soạn không gửi lại bài nếu không được đăng.
4. Các công trình thuộc đề tài nghiên cứu có Cơ quan quản lý cần kèm theo giấy phép cho công bố của cơ quan (Tên đề tài, mã số, tên chủ nhiệm đề tài, cấp quản lý,...).
5. Tên bài báo trình bày bằng hai ngôn ngữ (tiếng Việt và tiếng Anh), font Arial, cỡ chữ 14, in đậm, căn giữa.
6. Tên tác giả (không ghi học hàm, học vị), font Arial, cỡ chữ 10, in đậm, căn lề phải; cơ quan công tác của các tác giả, font Arial, cỡ chữ 9, in nghiêng, căn lề phải.
7. Chữ "Tóm tắt" in đậm, font Arial, cỡ chữ 10; Nội dung tóm tắt của bài báo không quá 10 dòng, trình bày bằng hai ngôn ngữ (tiếng Việt và tiếng Anh), font Arial, cỡ chữ 10, in thường.
8. Chữ "Từ khóa" in đậm, nghiêng, font Arial, cỡ chữ 10; Có từ 03÷05 từ khóa, font Arial, cỡ chữ 10, in nghiêng, ngăn cách nhau bởi dấu chấm phẩy, cuối cùng là dấu chấm.
9. Nội dung bài báo viết bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh; Nếu là bài báo viết bằng tiếng Việt: Tiêu đề tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Tóm tắt tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Từ khóa tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Nếu là bài báo viết bằng tiếng Anh: Tiêu đề tiếng Anh trước, tiếng Việt sau; Tóm tắt tiếng Anh trước, tiếng Việt sau; Từ khóa tiếng Anh trước, tiếng Việt sau.
10. Bài báo được đánh máy trên khổ giấy A4 (21 × 29,7cm) có độ dài không quá 8 trang, font Arial, cỡ chữ 10, giãn dòng At least 12pt, Before 3pt, After 3pt; căn lề trên 2.5cm, dưới 2.5cm, trái 3cm, phải 2cm; hình vẽ phải rõ ràng, đủ nét và được định dạng dưới dạng file ảnh (*.jpg); Phương trình, công thức phải soạn thảo bằng Mathtype hoặc Equation; Phần nội dung bài báo được chia thành 02 cột, khoảng cách cột là 1cm; Trong trường hợp hình vẽ, hình ảnh có kích thước lớn, bảng biểu có độ rộng lớn hoặc công thức, phương trình dài thì cho phép trình bày dưới dạng 01 cột.
11. Tài liệu tham khảo được sắp xếp theo thứ tự tài liệu được trích dẫn trong bài báo.
 - Nếu là sách/luận án: Tên tác giả (năm), Tên sách/luận án/luận văn, Nhà xuất bản/Trường/Viện, lần xuất bản/tái bản.
 - Nếu là bài báo/báo cáo khoa học: Tên tác giả (năm), Tên bài báo/báo cáo, Tạp chí/Hội nghị/Hội thảo, Tập/Kỷ yếu, số, trang.
 - Nếu là trang web: Phải trích dẫn đầy đủ tên website và đường link, ngày cập nhật.
12. Định dạng mẫu bài báo tham khảo tại địa chỉ http://tapchikhcn.saodo.edu.vn/news/detail/198/format_paper
Bài báo sau khi xuất bản sẽ được công bố trên <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>.

THÔNG TIN LIÊN HỆ:

Ban Biên tập Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ

Phòng 203, Tầng 2, Nhà B1, Trường Đại học Sao Đỏ.

Địa chỉ: Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>

Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn

Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ, Số 2 (85) 2024



BỘ CÔNG THƯƠNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

Địa chỉ:

- Số 1: Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.
- Số 2: Số 72, đường Nguyễn Thái Học, phường Thái Học, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.
- Điện thoại: (0220) 3882 269 Fax: (0220) 3882 921 Website: <http://saodo.edu.vn> Email: info@saodo.edu.vn

P. ISSN 1859-4190
E. ISSN 2815-553X

Số 2 (85)
2024



Địa chỉ Tòa soạn:

Trường Đại học Sao Đỏ.

Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882 921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>/Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn.

Giấy phép xuất bản số: 620/GP-BTTTT ngày 17/9/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
In 2.000 bản, khổ 21 × 29,7cm, tại Công ty TNHH in Tre Xanh, cấp ngày 17/02/2011.