

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

**DƯƠNG THỊ HIỀN**

**NGHIÊN CỨU XUNG ĐỘT GIỮA CƯ DÂN VÀ  
CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH  
CỘNG ĐỒNG KHU VỰC MIỀN NÚI THANH HOÁ**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH**

**Hà Nội - 2023**

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

**DƯƠNG THỊ HIỀN**

**NGHIÊN CỨU XUNG ĐỘT GIỮA CƯ DÂN VÀ  
CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH  
CỘNG ĐỒNG KHU VỰC MIỀN NÚI THANH HOÁ**

**Chuyên ngành: Du lịch**

**Mã số: 981010.01**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH**

Người hướng dẫn khoa học:

**PGS.TS. Trần Đức Thanh**

**XÁC NHẬN NCS ĐÃ CHỈNH SỬA THEO QUYẾT NGHỊ  
CỦA HỘI ĐỒNG ĐÁNH GIÁ LUẬN ÁN**

Chủ tịch hội đồng đánh giá

Người hướng dẫn khoa học

Luận án Tiến sĩ

PGS.TS. Phạm Hồng Long

PGS.TS. Trần Đức Thanh

**Hà Nội - 2023**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi, Dương Thị Hiền, đã đọc và hiểu những vi phạm về tính trung thực trong nghiên cứu khoa học. Tôi xin cam đoan rằng nghiên cứu này là do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn trực tiếp của PGS.TS. Trần Đức Thanh và không vi phạm bất kỳ yêu cầu bản quyền nào.

Ký tên

Dương Thị Hiền

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Luận án, tôi đã nhận được sự giúp đỡ tích cực của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin dành những lời đầu tiên này để bày tỏ sự tri ân, lòng biết ơn của mình đối với sự ủng hộ và những tình cảm lớn lao đó.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới người hướng dẫn khoa học của tôi, PGS.TS. Trần Đức Thanh. Tôi không thể hoàn thành luận án nếu không có sự hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ và động viên của thầy.

Tôi bày tỏ lòng biết ơn đối với Quý thầy cô Khoa Du lịch học, trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, những người đã rất nhiệt tình, tận tâm truyền tải những kiến thức khoa học quý báu về du lịch. Đó là những kiến thức nền tảng giúp tôi hiểu sâu hơn về lĩnh vực nghiên cứu.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới tất cả các chuyên gia đã tư vấn, góp ý cho tôi trong suốt quá trình triển khai luận án. Cảm ơn các chuyên viên phòng Nghiệp vụ Du lịch (Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch tỉnh Thanh Hoá), cán bộ quản lý và chuyên viên Phòng Văn hoá & Thông tin 11 huyện miền núi tỉnh Thanh Hoá, đặc biệt là cán bộ văn hoá, trưởng bản Báng, bản Đôn, bản Mươi, bản Hang, bản Kho Mường và bản Âm Hiêu đã nhiệt tình cung cấp thông tin và dữ liệu về phát triển du lịch cộng đồng tại các địa phương. Tôi cảm ơn những cư dân, những hộ kinh doanh du lịch, những vị khách du lịch và đại diện các doanh nghiệp đã tham gia trả lời phỏng vấn. Luận án sẽ không thể thực hiện được nếu không có sự đóng góp, ủng hộ của họ.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới Bộ môn Việt Nam học – Du lịch, Khoa Khoa học xã hội, Trường Đại học Hồng Đức đã tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong công việc, để tôi có thể tập trung nghiên cứu.

Cuối cùng tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn đặc biệt tới các thành viên trong gia đình tôi, tới bạn bè, đồng nghiệp đã luôn khích lệ và mang đến tôi nhiều năng lượng tốt trong suốt chặng đường nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ của tất cả mọi người!

**Dương Thị Hiền**

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	4
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	5
<b>DANH MỤC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ</b> .....	7
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	8
1. Lý do chọn đề tài.....	8
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	13
3. Câu hỏi nghiên cứu .....	13
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	14
5. Khách thể nghiên cứu.....	15
6. Cơ sở dữ liệu sử dụng trong luận án .....	16
7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của nghiên cứu .....	16
8. Cấu trúc của luận án.....	17
<b>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ XUNG ĐỘT GIỮA CÁC BÊN LIÊN QUAN TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG</b> .....	18
1.1. Thông tin chung về các nghiên cứu .....	18
1.2. Nội dung của các nghiên cứu .....	23
1.3. Khoảng trống nghiên cứu.....	44
<b>Tiểu kết Chương 1</b> .....	47
<b>CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU</b> .....	48
2.1. Các khái niệm cơ bản .....	48
2.1.1. Du lịch cộng đồng .....	48
2.1.2. Điểm đến du lịch cộng đồng.....	50
2.1.3. Các bên liên quan.....	55
2.1.4. Xung đột .....	60
2.2. Xung đột giữa cư dân địa phương và các bên liên quan .....	61
2.2.1. Xung đột về văn hoá - xã hội.....	62
2.2.2. Xung đột về kinh tế.....	63
2.2.3. Xung đột về việc khai thác và sử dụng tài nguyên môi trường .....	63
2.3. Thuyết Trao đổi xã hội.....	64

2.4. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến xung đột.....	68
2.4.1. <i>Cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại</i> .....	68
2.4.2. <i>Sự tham gia của cộng đồng</i> .....	69
<b>Tiểu kết Chương 2</b> .....	73
<b>CHƯƠNG 3. ĐỊA BÀN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	74
3.1. Khái quát về khu vực miền núi Thanh Hoá .....	74
3.1.1. <i>Vị trí địa lý và điều kiện phát triển du lịch</i> .....	74
3.1.2. <i>Thực trạng phát triển du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hoá</i> ..	76
3.1.3. <i>Lựa chọn địa bàn khảo sát</i> .....	79
3.2. Các tiếp cận và quy trình nghiên cứu.....	87
3.2.1. <i>Cách tiếp cận</i> .....	87
3.2.2. <i>Quy trình nghiên cứu</i> .....	89
3.3. Phương pháp nghiên cứu.....	90
3.3.1. <i>Tổng quan có hệ thống</i> .....	90
3.3.2. <i>Quan sát</i> .....	95
3.3.3. <i>Phỏng vấn sâu</i> .....	96
3.3.4. <i>Khảo sát bằng bảng hỏi</i> .....	101
<b>Tiểu kết Chương 3</b> .....	128
<b>CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN</b> .....	129
4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu.....	129
4.2. Hiện trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan .....	132
4.2.1. <i>Xung đột giữa cư dân và khách du lịch</i> .....	133
4.2.2. <i>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</i> .....	140
4.2.3. <i>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</i> .....	147
4.3. Yếu tố ảnh hưởng tới xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.....	152
4.3.1. <i>Đánh giá mô hình đo lường</i> .....	152
4.3.2. <i>Đánh giá mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling)</i> ...158	
4.4. Thảo luận kết quả nghiên cứu .....	162
4.4.1. <i>Thảo luận kết quả phát triển thang đo</i> .....	162

4.4.2. Bàn về vấn đề xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng .....	164
4.4.3. Các yếu tố tác động đến xung đột giữa cư dân và các bên liên quan .....	167
4.5. Một số kiến nghị.....	171
<b>Tiểu kết Chương 4.....</b>	<b>173</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>174</b>
<b>DANH SÁCH CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN.....</b>	<b>181</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>182</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>202</b>

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Ý nghĩa</b>
BTTN	Bảo tồn thiên nhiên
CI	Sự tham gia của cư dân (community involvement)
DLCĐ	Du lịch cộng đồng
NCS	Nghiên cứu sinh
NXB	Nhà xuất bản
PB	Cảm nhận lợi ích (perceived benefit)
PC	Cảm nhận tổn hại (perceived cost)
REC	Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (resident – tourism enterprise conflict)
RGC	Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (resident – government conflict)
RTC	Xung đột giữa cư dân và du khách (resident – tourist conflict)
UBND	Ủy ban nhân dân
UNWTO	Tổ chức Du lịch Thế giới thuộc Liên Hợp quốc (United Nations of World Tourism Organization)
VHTTDL	Văn hoá, Thể thao & Du lịch



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Địa bàn nghiên cứu về chủ đề xung đột tại điểm đến du lịch cộng đồng chia theo quốc gia.....	20
Bảng 1.2. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong các bài báo về xung đột giữa các bên liên quan.....	22
Bảng 3.1. Danh sách địa bàn nghiên cứu.....	80
Bảng 3.2. Quy trình nghiên cứu.....	89
Bảng 3.3. Thông tin truy vấn tìm kiếm và giới hạn tài liệu.....	92
Bảng 3.4. Bảng tổng hợp đối tượng phỏng vấn sâu.....	98
Bảng 3.5. Các thang đo được kế thừa: sự tham gia của cộng đồng, cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại.....	102
Bảng 3.6. Các thành phần đo lường khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan từ tổng quan tài liệu.....	106
Bảng 3.7. Các thành phần đo lường khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan từ kết quả phỏng vấn sâu.....	107
Bảng 3.8. Bảng tổng hợp thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.....	109
Bảng 3.9. Mô tả mẫu nghiên cứu (khảo sát sơ bộ lần 1).....	112
Bảng 3.10. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha cho khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan (lần 1).....	114
Bảng 3.11. Kết quả phân tích hệ số tải chéo (khảo sát lần 1) cho các khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.....	116
Bảng 3.12. Mô tả mẫu nghiên cứu (khảo sát sơ bộ lần 2).....	118
Bảng 3.13. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (khảo sát sơ bộ lần 2).....	119
Bảng 3.14. Kết quả tóm tắt các hệ số: độ tin cậy, hệ số tải, phương sai trích của khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.....	121
Bảng 3.15. Giá trị phân biệt (Fornell-Larcker criterion).....	122
Bảng 3.16. Hệ số Heterotrait – Monotrait ratio (HTMT).....	122
Bảng 3.17. Thành phần đo lường xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.....	123
Bảng 3.18. Các thang đo mô tả đặc điểm nhân khẩu.....	125
Bảng 3.19. Cỡ mẫu phân tầng theo từng địa phương.....	127

Bảng 4.1. Thông tin cá nhân mã hoá từ phỏng vấn sâu .....	129
Bảng 4.2. Đặc điểm về mẫu quan sát (nghiên cứu chính thức) .....	131
Bảng 4.3. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và khách du lịch ...	133
Bảng 4.4. Giá trị trung bình Xung đột giữa cư dân và khách du lịch .....	138
Bảng 4.5. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.....	140
Bảng 4.6. Giá trị trung bình thang đo “Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch” .....	145
Bảng 4.7. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.....	149
Bảng 4.8. Giá trị trung bình thang đo “Xung đột giữa cư dân và chính quyền .....	151
Bảng 4.9. Kết quả tóm tắt các hệ số tải trong mô hình PLS SEM.....	152
Bảng 4.10. Giá trị phân biệt (Fornell-Larcker criterion).....	156
Bảng 4.11. Hệ số Heterotrait – Monotrait ratio (HTMT) .....	157
Bảng 4.12. Hệ số tải chéo.....	157
Bảng 4.13. Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến tiềm ẩn.....	159
Bảng 4.14. Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến quan sát. ....	159
Bảng 4.15. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	160

## DANH MỤC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ

Hình 1.1. Số lượng nghiên cứu theo năm xuất bản.....	19
Hình 1.2. Số lượng nghiên cứu theo đơn vị xuất bản .....	19
Hình 1.3. Địa bàn nghiên cứu chủ đề xung đột tại điểm đến du lịch cộng đồng ...	21
Hình 1.4. Mô hình chỉ số bực mình (IRRIDEX model) .....	24
Hình 1.5. Xung đột xã hội giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, chính quyền địa phương tại đảo Pari Indonesia.....	32
Hình 1.6. Ma trận phân tích xung đột lãnh thổ và du lịch .....	35
Hình 2.1. Chu kỳ sống của điểm đến .....	53
Hình 2.2. Các vấn đề xung đột giữa cư dân và các bên liên quan .....	64
Hình 2.3. Thuyết Trao đổi xã hội trong nghiên cứu về nhận thức, thái độ của cư dân địa phương với du lịch .....	65
Hình 2.4. Lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng trong nghiên cứu thái độ của cư dân với du lịch (1).....	66
Hình 2.5. Lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng trong nghiên cứu thái độ của cư dân với du lịch (2).....	67
Hình 2.6. Mô hình về mối quan hệ giữa các yếu tố tiền đề với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan .....	72
Hình 3.1. Địa bàn nghiên cứu .....	75
Hình 3.2. Số lượt khách du lịch đến các huyện miền núi Thanh Hoá .....	77
Hình 3.3. Bản đồ sự phân bố các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi tỉnh Thanh Hoá.....	78
Hình 3.4. Danh sách địa bàn nghiên cứu chia theo chu kỳ sống của điểm đến .....	87
Hình 3.5. Quy trình thu thập tài liệu thứ cấp theo mô hình Prisma .....	94
Hình 3.6. Quy trình xây dựng thang đo .....	104
Hình 4.1. Kết quả PLS Algorithm mô hình đo lường.....	155
Hình 4.2. Kết luận về mối quan hệ giữa các yếu tố tiền đề và xung đột giữa cư dân và các bên liên quan .....	162

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

#### - Về lý luận

Cho đến nay, phần lớn các nghiên cứu về du lịch đều khẳng định việc phát triển du lịch cộng đồng sẽ mang lại nhiều lợi ích cho địa phương trên cả 3 phương diện về kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường. Về bình diện kinh tế, du lịch cộng đồng tạo sinh kế, việc làm, tăng thu nhập cho người dân (Choi & Sirakaya, 2005; Johnson, 2010; Mgonja et al., 2015; Harriss-Smith & Palmer, 2021) thu hút đầu tư, tạo cơ hội khởi nghiệp, tạo nguồn thu cho chính quyền (Tao & Wall, 2009). Du lịch cộng đồng cũng hỗ trợ phát triển các ngành nghề truyền thống của địa phương (nông nghiệp, lâm nghiệp, nghề thủ công truyền thống) và thúc đẩy thương mại địa phương (Lee, 2013). Sự phát triển của du lịch cộng đồng giúp cải thiện cơ sở hạ tầng, đường xá, tạo ra các điểm vui chơi nhằm phục vụ du khách (Brunt & Courtney, 1999) nhưng chính người dân địa phương cũng sẽ được thụ hưởng lợi ích từ chính những dịch vụ này (Fan et al., 2019). Không chỉ vậy, du lịch cộng đồng còn góp phần phục hồi, bảo vệ và phát triển các giá trị văn hoá và nghề truyền thống, quảng bá các giá trị đó đến với du khách; nâng cao nhận thức về môi trường cho cộng đồng, qua đó góp phần bảo vệ môi trường tự nhiên và hệ sinh thái (Mannon & Glass-Coffin, 2019). Ngoài những cơ hội và lợi ích, nhiều nghiên cứu cũng đã chỉ ra những ảnh hưởng tiêu cực mà du lịch cộng đồng có thể đem đến. Theo đó, nhiều địa phương phải đối mặt với những vấn đề, như phân chia lợi ích không công bằng (Alam & Paramati, 2016), chi phí sinh hoạt tăng cao, công tác quản lý yếu kém hoặc lượng khách quá ít không đủ bù đắp những chi phí bỏ ra (Goodwin & Santilli, 2009; Simpson, 2008), ô nhiễm môi trường, tài nguyên suy thoái, biến đổi văn hoá, đánh mất sinh kế truyền thống, trật tự xã hội thay đổi, sự xuất hiện tệ nạn xã hội, sự đông đúc, ồn ào, tắc đường và gia tăng tỉ lệ tai nạn giao thông (King et al., 1993). Ngoài ra, thực tiễn tồn tại rất nhiều những sai phạm trong việc khai thác nguồn tài nguyên thiên nhiên; người dân địa phương bị ngăn cản, hạn chế trong việc tham gia và kiểm soát sự phát triển du lịch (Gascón, 2012). Lợi ích

kinh tế được đề cập nhiều nhất trong các nghiên cứu cũng bị một số học giả nghi ngờ về tính xác thực vì cho rằng lợi ích kinh tế không nằm lại trong cộng đồng. Dù du lịch cộng đồng tạo việc làm, tạo sinh kế cho người dân nhưng mức lương người dân nhận được là rất thấp (Goodwin & Santilli, 2009). Chính những hạn chế này đã phần nào làm thay đổi nhận thức, thái độ của người dân đối với du lịch, đồng thời là nguyên nhân gây ra một loạt mâu thuẫn, xung đột trong cộng đồng, từ đó cản trở sự phát triển của du lịch. Tại nhiều điểm đến, người dân đã điều hành chặn đường và biểu tình công khai vì những mâu thuẫn với doanh nghiệp du lịch (Jinsheng & Siriphon, 2019), đốt xe của du khách, phá hoại tàu thuyền du lịch (Ebrahimi & Khalifah, 2014), đóng cổng làng không cho du khách vào tham quan (Wang & Yotsumoto, 2019). Tình làng, nghĩa xóm được gây dựng và gắn kết lâu đời cũng thay đổi, sự gắn bó, gần gũi mật thiết trong cộng đồng giảm sút. Những vấn đề này không chỉ làm xấu đi hình ảnh của điểm đến mà còn gây gián đoạn sự phát triển của hoạt động du lịch (Apostolidis & Brown, 2021; Canavan, 2017; Ko & Stewart, 2002; Prior & Marcos-Cuevas, 2016; Tesfaye, 2017; Yang et al., 2013).

Trong những ấn phẩm về du lịch cộng đồng được đọc và trích dẫn nhiều nhất, các học giả nổi tiếng như Andereck et al (2005), Okazaki (2008), Tosun (2006), Choi & Murray (2010) đều hàm ý một luận điểm: du lịch cộng đồng chứa đầy các vấn đề phức tạp đang rất cần được nghiên cứu thấu đáo; trong đó, sự bất ổn, tính không bền vững và sự xung đột là những vấn đề cần phải lưu tâm. Tosun (2006) đã chỉ ra: các nhóm liên quan có những lợi ích khác nhau, tham gia bằng những phương thức khác nhau và luôn xung đột lẫn nhau. Những xung đột đó là lý do dẫn đến sự tan vỡ trong mối quan hệ của các bên liên quan. Tại Việt Nam, tác giả Phạm Trọng Lê Nghĩa (2010) cũng khẳng định sự xung đột là yếu tố thường trực và kìm hãm sự phát triển du lịch. Chỉ khi tính xung đột trong du lịch được mở nút thì ngành du lịch mới có thể bội thu hoa thơm trái ngọt. Xác định, dự báo được tính xung đột tồn tại ngay trong hoạt động là cách giúp ngành chỉ ra bệnh, dùng đúng thuốc, đúng liều để điều trị.

Liên quan tới vấn đề xung đột, nhiều nghiên cứu đề xuất rằng cách tiếp cận thích hợp nhất để quản lý xung đột là phân tích tiền đề của xung đột (FAO, 2005;

Fisher et al., 2000; Susskind & Thomas-Larmer, 1999; Wehr, 1979; Wilmot & Hocker, 2010). Như vậy, một trong những vấn đề quan trọng để duy trì và đảm bảo sự thành công của mỗi điểm đến du lịch cộng đồng chính là phải nhận diện được những mâu thuẫn nảy sinh giữa các bên liên quan trong quá trình tham gia hoạt động du lịch; phân tích làm rõ nguyên nhân của mâu thuẫn, xung đột; từ đó, đề xuất giải pháp quản lý xung đột, nhằm hạn chế tác động tiêu cực của các xung đột. Điều này không chỉ giúp đảm bảo lợi ích cho cộng đồng địa phương và các bên liên quan mà hơn hết nó còn giúp các điểm đến du lịch cộng đồng hoạt động một cách ổn định và duy trì sự phát triển bền vững.

Tuy nhiên, qua khảo sát các tài liệu nghiên cứu về du lịch cộng đồng, đặc biệt là tài liệu ở Việt Nam, đề tài xung đột giữa các bên liên quan dường như đang còn khá ít. Khi sử dụng các cụm từ khoá: “du lịch cộng đồng”, “xung đột”, “các bên liên quan” để tìm kiếm tài liệu từ các nguồn dữ liệu điện tử của Việt Nam tại Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia (<https://db0.vista.gov.vn/>), kết quả không có tài liệu nào đề cập tới chủ đề này. Khi sử dụng các từ khoá tiếng Anh: “community tourism” (du lịch cộng đồng), “conflict” (xung đột) và “stakeholder” (các bên liên quan), cùng các từ đồng nghĩa của các cụm từ trên, để tìm kiếm tài liệu trên các nguồn dữ liệu điện tử trên thế giới như Web of Science, Scopus, Science Direct, IEEE Xplore Digital Library, Sage, SpringeLink, Proquest, kết quả cũng cho thấy chỉ có một số lượng nhỏ nghiên cứu đề cập tới vấn đề này. Cụ thể, nếu giới hạn kết quả tìm kiếm ở tiêu đề các bài nghiên cứu có sự xuất hiện của cả 3 cụm từ khoá trên thì chỉ có 1 bài báo từ nguồn Web of Science, 1 bài báo từ nguồn ScienceDirect, 9 bài báo từ nguồn dữ liệu của Scopus. Khi mở rộng phạm vi tìm kiếm ra nội dung của bài nghiên cứu, kết quả chỉ có 56 tài liệu nghiên cứu có liên quan. Điều này phần nào cho thấy sự bỏ ngỏ trong nghiên cứu về đề tài xung đột tại điểm đến du lịch cộng đồng.

Qua phân tích, tổng quan nội dung các tài liệu nghiên cứu, nghiên cứu sinh nhận thấy các nghiên cứu đi trước đã phân tích và làm rõ một số khía cạnh liên quan tới xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch; tuy nhiên, vẫn còn nhiều vấn đề và khoảng trống cần phải nghiên cứu. Các nghiên cứu đi trước đa số sử dụng

phương pháp phỏng vấn sâu, phân tích diễn ngôn, điền dã dân tộc học để khám phá, mô tả và chứng minh sự tồn tại của vấn đề xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến. Tuy nhiên, tại mỗi dự án, mỗi điểm đến, với sự chênh lệch, khác biệt về bối cảnh kinh tế, chính trị, văn hoá xã hội, sự xung đột có thể khác nhau. Do vậy, những xung đột tại các điểm đến trên thế giới chưa chắc đã đúng tại các điểm đến du lịch cộng đồng của Việt Nam. Sự tham gia của cư dân, nhận thức của cư dân về lợi ích và tổn hại từ du lịch được nhiều nghiên cứu đề cập là những yếu tố tiền đề có thể tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Tối đa hoá sự tham gia được đề xuất là một giải pháp quan trọng có thể hạn chế xung đột tại điểm đến. Tuy nhiên, những yếu tố này hầu như chưa được chứng minh bằng các nghiên cứu thực chứng.

***- Điều kiện thực tiễn tại các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá***

Nghị quyết số 58-NQ/TW (2021) (Nghị quyết của Bộ chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thanh Hoá đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045) đã xác định: phấn đấu đến năm 2030, Thanh Hoá trở thành một trong bốn cực tăng trưởng khu vực phía Bắc (cùng với Hà Nội, Quảng Ninh và Hải Phòng). Tuy nhiên, Thanh Hoá hiện vẫn đang là một tỉnh có điều kiện kinh tế khiêm tốn, thu nhập bình quân đầu người còn thấp (3,6 triệu đồng/tháng) so với mức thu nhập bình quân đầu người của cả nước (4,2 triệu đồng/tháng), xếp hạng 30/63 tỉnh thành (Xuân Tiên, 2022). Trong đó, khu vực miền núi được coi là lõi nghèo của cả tỉnh đang nhận được rất nhiều sự quan tâm của các cấp chính quyền, các ban ngành tỉnh Thanh Hoá. Chính quyền và nhân dân trong tỉnh đang rất nỗ lực nhằm đưa ra các giải pháp phát triển kinh tế xã hội, xoá đói giảm nghèo tại khu vực này. Nhiều đề tài nghiên cứu khoa học đã được thực hiện nhằm tìm ra giải pháp phát triển sinh kế, nâng cao đời sống cho bà con nhân dân. Ngoài các giải pháp phát triển ngành kinh tế truyền thống (nông, lâm, ngư nghiệp), phát triển du lịch đặc biệt là phát triển loại hình du lịch cộng đồng được nhiều đề tài đề xuất và đánh giá cao. Mai Thị Hồng Hải (2020) đã khẳng định: phát triển du lịch cộng đồng là cứu cánh để tạo ra sinh kế cho người dân, đặc biệt là đồng bào dân tộc thiểu số khu vực miền núi tỉnh Thanh Hoá.

Thực tế, để bắt nhịp với sự thay đổi trong xu hướng và thị hiếu của du khách, các địa phương tại khu vực miền núi Thanh Hoá - nơi đang lưu giữ khá nguyên vẹn những nét văn hoá bản địa, văn hoá cộng đồng của đồng bào các dân tộc ít người - đã học tập và triển khai mô hình du lịch cộng đồng, nhằm khai thác giá trị văn hoá địa phương phục vụ du khách. Một số địa phương đã đạt được những thành công bước đầu và trở thành những điểm đến du lịch nổi tiếng, hàng năm thu hút hàng nghìn du khách trong và ngoài nước tới thăm, điển hình như: bản Âm Hiêu, bản Đôn, bản Kho Mường (huyện Bá Thước), bản Hang (huyện Quan Hoá), bản Ngâm (huyện Quan Sơn), bản Năng Cát (huyện Lang Chánh).

Sự phát triển của du lịch cộng đồng góp phần giúp các địa phương nâng cao thu nhập cho cộng đồng dân cư. Tại nhiều bản làng, người dân trước đây chỉ làm nông nghiệp, lâm nghiệp, đời sống luôn bấp bênh phụ thuộc vào thiên nhiên, thu nhập thấp. Nhờ hoạt động du lịch phát triển, nhiều hộ dân chuyển sang kinh doanh homestay và làm dịch vụ du lịch, người dân có thêm thu nhập, đời sống được cải thiện, góp phần xoá đói giảm nghèo. Du lịch cộng đồng cũng góp phần bảo tồn các giá trị truyền thống, tăng cường giao lưu văn hoá. Nhiều lễ hội truyền thống, diễn xướng văn nghệ, âm nhạc, ẩm thực, nghề truyền thống tại khu vực miền núi như: Lễ hội Mường Khô, lễ hội Mường Xia, Nàng Han; công chiêng, trống giàn, khua luống, khặp Pòn Pông; cơm lam, rượu cần, rượu siêu men lá, vịt Cỏ Lũng... được phục hồi. Du lịch cộng đồng còn góp phần cải thiện điều kiện về cơ sở hạ tầng xã hội, phát triển các dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống của người dân. Nhờ phát triển du lịch, hệ thống đường giao thông, điện, nước, đến các thôn bản được quan tâm đầu tư, dịch vụ thương mại phát triển đa dạng hơn... nhằm phục vụ nhu cầu khách du lịch, trong đó người dân cũng được hưởng lợi trực tiếp từ những điều kiện này (Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021b).

Tuy nhiên, cũng như các điểm đến du lịch cộng đồng khác ở Việt Nam và trên thế giới, sự phát triển du lịch tại khu vực miền núi tỉnh Thanh Hoá luôn chứa đựng những mặt trái, dẫn đến sự căng thẳng giữa các nhóm liên quan. Doanh nghiệp du lịch xây dựng ồ ạt, trái phép, gây ô nhiễm nguồn nước tại địa phương; chính quyền địa phương biết rõ nhưng không xử lý gây ra những bức xúc cho người dân



(Minh Hải, 2017). Không chỉ vậy, sự xuất hiện đông đúc của du khách khiến địa phương phải đối mặt với thách thức về môi trường, nguy cơ bị biến đổi văn hoá, đặc biệt trong thế hệ trẻ do sự tiếp nhận văn hoá mới không có tính chọn lọc (Vũ Lân, 2022). Do vậy, việc nghiên cứu, tìm hiểu những xung đột tại điểm đến có ý nghĩa quan trọng cho mục tiêu phát triển bền vững của điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá.

Với những lý do trên, luận án được thực hiện nhằm giải quyết một số khoảng trống nghiên cứu về đề tài xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng. Luận án sẽ kế thừa những vấn đề lý luận từ các nghiên cứu đi trước, từ đó xây dựng mô hình lý thuyết nhằm phân tích sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan trong bối cảnh điểm đến du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hoá. Qua đó, đóng góp thêm những nội dung lý luận và thực tiễn cho phát triển du lịch cộng đồng.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Mục tiêu của luận án là phân tích được thực trạng xung đột giữa cư dân địa phương và các bên liên quan tại các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá. Đồng thời đánh giá, kiểm chứng vai trò của các yếu tố tiền đề (sự tham gia, lợi ích và tổn hại từ du lịch mà cư dân cảm nhận) tác động đến xung đột giữa cộng đồng và các bên liên quan. Từ đó đưa ra các hàm ý chính sách, giúp những nhà hoạch định, nhà quản lý về du lịch kiểm soát được sự xung đột tại điểm đến du lịch, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu kể trên, luận án sẽ tập trung trả lời các câu hỏi sau:

1. Cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá xung đột với nhau về các vấn đề gì?
2. Sự tham gia của cư dân ảnh hưởng tới sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan như thế nào?
3. Cảm nhận của cư dân về lợi ích và tổn hại từ du lịch ảnh hưởng tới sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan như thế nào?

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu:

+ Sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá.

+ Các yếu tố ảnh hưởng đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Không gian nghiên cứu: Đề tài được thực hiện tại các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá. Trong đó, 6 địa phương tại hai huyện Bá Thước và Quan Hoá (nơi có hoạt động du lịch phát triển, thường xuyên có du khách lưu trú lại qua đêm, có sự tham gia của cư dân, có doanh nghiệp du lịch hoạt động và có sự điều phối, giám sát của ban quản lý du lịch/chính quyền địa phương) được lựa chọn làm địa bàn nghiên cứu. Các địa phương này là đại diện cho các giai đoạn khác nhau trong chu kỳ sống của điểm đến theo mô hình TALC của Butler (1980).

+ Thời gian nghiên cứu: Quá trình khảo sát, điền dã được thực hiện từ tháng 4 năm 2021 đến tháng 3 năm 2022. Đây là thời điểm đầy thách thức của ngành du lịch trên thế giới nói chung và du lịch Thanh Hoá nói riêng do tác động của đại dịch Covid 19. Song, toàn khu vực vẫn đón được vẫn đón được 1.180.000 lượt khách (năm 2020) và 950.000 lượt khách (năm 2021), số lượng các doanh nghiệp kinh doanh homestay vẫn tiếp tục tăng lên từ 105 (năm 2020) lên 125 doanh nghiệp (năm 2021) (Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021a). Do vậy, về cơ bản vẫn có sự tương tác nhất định giữa các bên liên quan tại thời điểm nghiên cứu. Ngoài ra, những nhận thức và hành vi xung đột giữa cư dân và các bên liên quan được giới hạn từ khi du lịch mới xuất hiện ở cộng đồng (đầu những năm 2000s) đến thời điểm thực hiện nghiên cứu (hết tháng 3 năm 2022). Các đáp viên được yêu cầu hồi tưởng và kể lại những thái độ và hành vi xung đột giữa cư dân và các bên liên quan cả trong quá khứ và hiện tại. Các dữ liệu về thực trạng phát triển du lịch được cập nhật đến hết năm 2021.

+ Phạm vi về nội dung:

- Với đối tượng nghiên cứu thứ nhất (xung đột giữa cư dân và các bên liên quan):

Xung đột có thể xảy ra ở nhiều cấp độ: xung đột nội tâm, xung đột giữa các cá nhân, xung đột nội bộ nhóm và xung đột giữa các nhóm. Luận án chỉ đi sâu vào phân tích loại xung đột liên nhóm (inter-group conflict) giữa cư dân và các bên liên quan chính. Cụ thể, đó là xung đột giữa cư dân địa phương với doanh nghiệp du lịch, giữa cư dân với chính quyền địa phương, giữa cư dân với du khách. Nội dung này sẽ được làm rõ bằng phương pháp phỏng vấn sâu các bên liên quan (cư dân, du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương).

- Với đối tượng nghiên cứu thứ hai (yếu tố tiền đề ảnh hưởng đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan):

Do mỗi bên liên quan có giá trị, mục tiêu, triết lý riêng, nên các yếu tố tác động đến nhận thức và hành vi xung đột của các nhóm cũng rất khác biệt. Trong luận án, do hạn chế về thời gian và nguồn lực, nghiên cứu sinh chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố tác động đến xung đột từ góc nhìn của nhóm cư dân địa phương – nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương nhất tại các dự án phát triển du lịch. Nội dung này được kiểm định bằng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi tự điền.

### **5. Khách thể nghiên cứu**

- Cư dân địa phương: Nhóm lao động kinh tế truyền thống (nông, lâm nghiệp, thủ công); nhóm tham gia vào hoạt động du lịch (làm việc cho các doanh nghiệp du lịch, biểu diễn văn nghệ, v.v.), nhóm ngành nghề khác (công chức, viên chức, v.v.).

- Đại diện doanh nghiệp du lịch: Quản lý và chủ đầu tư của các doanh nghiệp kinh doanh homestay (lưu trú, ăn uống, vận chuyển), doanh nghiệp lữ hành dẫn khách đến.

- Nhân viên quản lý nhà nước tại địa phương (cán bộ văn hoá xã, chuyên viên phòng Văn hoá & thông tin huyện).

- Khách du lịch: bất kỳ cá nhân hoặc nhóm du khách đang hiện diện hoặc đã từng đến tham quan, du lịch tại các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá

## **6. Cơ sở dữ liệu sử dụng trong luận án**

- Dữ liệu thứ cấp: Luận án lựa chọn các công trình nghiên cứu khoa học có bình duyệt được xuất bản từ các nhà xuất bản có uy tín. Cụ thể, luận án lựa chọn và sử dụng 56 tài liệu liên quan đến chủ đề nghiên cứu để phân tích tổng quan. Luận án cũng sử dụng gần 200 nguồn tài liệu khác cho việc phân tích, luận giải các vấn đề liên quan đến nội dung của luận án. Ngoài ra, các báo cáo thống kê của các tổ chức, chính quyền địa phương (các công văn, báo cáo về hoạt động du lịch của Sở Văn hoá, Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, đề án phát triển du lịch cộng đồng của ủy ban nhân dân các huyện) cũng được sử dụng để phân tích hiện trạng phát triển du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hoá.

- Dữ liệu sơ cấp: được thu thập qua quá trình điền dã, quan sát, phỏng vấn sâu và khảo sát bằng bảng hỏi. Các ý kiến của cư dân và các bên liên quan về chủ đề nghiên cứu được thu thập qua 34 cuộc phỏng vấn sâu và 448 cuộc khảo sát bằng bảng hỏi tự điền (questionnaire).

## **7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của nghiên cứu**

- Ý nghĩa về mặt lý luận:

Kết quả nghiên cứu đã tổng hợp được hệ thống lý thuyết, cơ sở lý luận về vấn đề xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến, từ đó chỉ ra một số khoảng trống nghiên cứu về đề tài này. Luận án cũng chứng minh được mối quan hệ giữa các yếu tố: sự tham gia của cư dân (community involvement), cảm nhận lợi ích (perceived benefit) và cảm nhận tổn hại/ cảm nhận rủi ro (perceived cost) với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Kết quả này có thể hữu ích cho các nghiên cứu trong tương lai về chủ đề thái độ của cư dân tại các địa phương có dự án phát triển du lịch. Ngoài ra, luận án đã bổ sung và phát triển thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 21 thành phần được chia thành 3 nhóm: xung đột giữa cư dân và du khách (10 thành phần), xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (6 thành phần), xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (5 thành phần). Các thành phần này có thể được kế thừa và sử dụng cho các nghiên cứu sau này về chủ đề xung đột trong phát triển du lịch.

- Ý nghĩa về thực tiễn:

Luận án đã tổng quát được thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá. Cư dân xung đột với các nhóm doanh nghiệp du lịch, du khách và chính quyền địa phương về các vấn đề văn hoá – xã hội, kinh tế và tài nguyên môi trường. Mức độ xung đột có sự khác biệt tùy thời điểm và tùy đối tượng liên quan. Luận án đã phân nào phân tích được tâm tư nguyện vọng của cư dân tại các điểm đến du lịch cộng đồng. Từ đó, luận án đã đề xuất được các hàm ý nhằm quản lý xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng, trong đó khẳng định vai trò của các yếu tố tiền đề: sự tham gia của cư dân và nhận thức/cảm nhận của người dân địa phương về lợi ích và tổn hại mà du lịch mang lại. Kết quả này có thể hữu ích cho các cơ quan chức năng tại các huyện miền núi Thanh Hoá trong việc quy hoạch các dự án phát triển du lịch cộng đồng.

## **8. Cấu trúc của luận án**

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo và Phụ lục, luận án được cấu trúc theo 4 chương như sau:

Chương 1. Tổng quan nghiên cứu về xung đột giữa các bên liên quan trong phát triển du lịch cộng đồng

Chương 2. Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

Chương 3. Địa bàn và phương pháp nghiên cứu

Chương 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

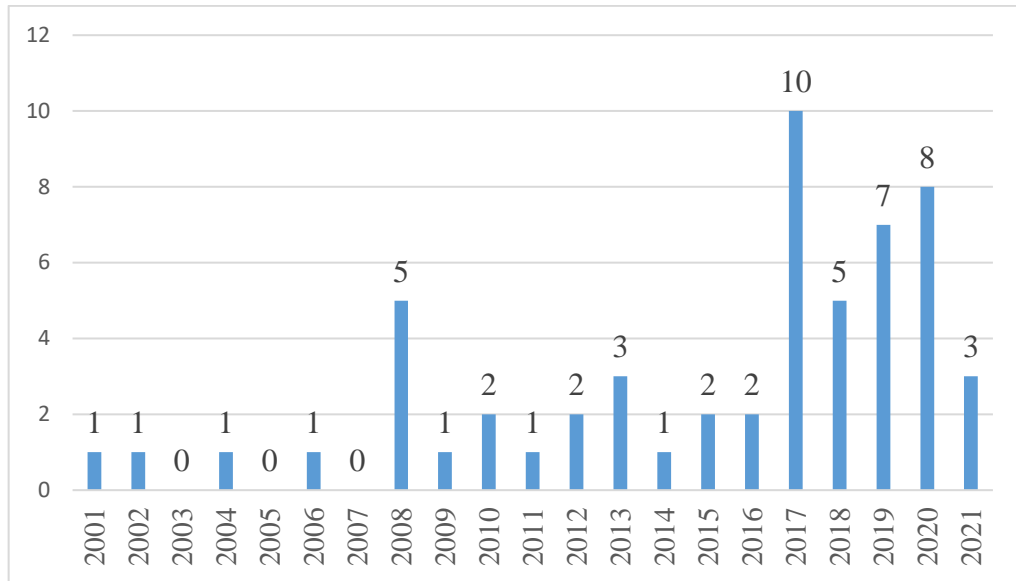
# CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ XUNG ĐỘT GIỮA CÁC BÊN LIÊN QUAN TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG

## 1.1. Thông tin chung về các nghiên cứu

Bằng các từ khoá: du lịch cộng đồng/community based tourism, xung đột/conflict, các bên liên quan/stakeholder, cùng với các từ, cụm từ đồng nghĩa như community tourism, CBT, community based ecotourism, community participation tourism (community based tourism); tension, dispute, disagreement, discord (conflict) và actors, locals, residents (stakeholder), stakeholder relationship, nghiên cứu sinh (NCS) đã tìm kiếm được 190 tài liệu trên các nguồn cơ sở dữ liệu (như Web of Science, Scopus, Science Direct, IEEE Xplore Digital Library, Sage, Springe Link, Proquest). Dựa vào mô hình PRISMA (Moher et al., 2009), NCS đã phân loại và chọn lọc được 56 bài báo khoa học có nội dung nghiên cứu về vấn đề xung đột giữa các bên liên quan. Qua phân tích tổng hợp tài liệu, bức tranh chung về xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng (DLCD) có thể được hình dung như sau:

### - Về thời gian

Chủ đề DLCD đã được tiếp cận từ những năm 1980s (Mtapuri et al., 2015), nhưng những nghiên cứu về xung đột tại điểm đến dường như mới chỉ được các nhà nghiên cứu đề cập từ những năm 2000s. Tuy nhiên, chỉ trong 5 năm trở lại, chủ đề này mới thực sự được chú ý nhiều (Hình 1.1). Các nghiên cứu này được xuất bản chủ yếu bởi Tạp chí Du lịch bền vững (Journal of Sustainable Tourism) và tạp chí Quản lý du lịch (Tourism Management) (Hình 1.2).



Hình 1.1. Số lượng nghiên cứu theo năm xuất bản



Hình 1.2. Số lượng nghiên cứu theo đơn vị xuất bản

*- Địa điểm nghiên cứu*

Về địa bàn, các nghiên cứu về xung đột tại DLCĐ được thực hiện ở nhiều vùng khác nhau, nhưng chủ yếu là rải rác ở các nước đang phát triển thuộc khu vực châu Á và châu Phi (Bảng 1.1 và Hình 1.3). Số lượng nghiên cứu ở Châu Á - Thái Bình Dương và Châu Phi lần lượt chiếm 58.9% (n = 33) và 12.5% (n = 7). 5 nghiên cứu được thực hiện tại nhiều quốc gia khác nhau.

*Bảng 1.1. Địa bàn nghiên cứu về chủ đề xung đột tại điểm đến du lịch cộng đồng chia theo quốc gia*

<b>Khu vực</b>	<b>Số lượng nghiên cứu</b>	<b>Tỉ lệ</b>	<b>Quốc gia</b>
Châu Á - Thái Bình Dương	33	58.9%	Trung Quốc (11), Indonesia (5), Ấn Độ (1), Hàn Quốc (4), Malaysia (2), Philippines (1), Tajikistan (1) Thái Lan (2), Hong Kong (2), New Zealand (1), Úc (1), Israel (1), Việt Nam (1)
Châu Phi	7	12.5%	Botswana (1), Ethiopia (1), Malawi (1), Nam Phi (1), Tanzania (2), Zimbabwe (1)
Châu Âu	5	8.9%	Vương quốc Anh (2), Ba Lan (2), Thụy Điển (1)
Bắc Mỹ	3	5.4%	Hoa Kỳ (3)
Nam Mỹ	2	3.6%	Costa Rica (1), Peru (1)
Đa quốc gia	5	8.9%	
Không xác định	1	1.8%	
<b>Tổng</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	





Hình 1.3. Địa bàn nghiên cứu chủ đề xung động tại điểm đến du lịch cộng đồng

(Kích thước của các điểm thể hiện số lượng bài báo)

Tại Việt Nam, DLCĐ cũng đã được các học giả thảo luận sôi nổi từ những năm 2000s. Các nghiên cứu chủ yếu bàn về bản chất, mục tiêu, nguyên tắc và phương hướng phát triển DLCĐ (Bùi Thị Hải Yến, 2012; Võ Quế, 2006). Nhiều đề tài, dự án các cấp đã được thực hiện nhằm xây dựng mô hình DLCĐ, đánh giá thực trạng và chiến lược phát triển DLCĐ tại các địa phương cụ thể (ví dụ: Đặng Trung Kiên, 2020; Đào Ngọc Cảnh, 2020; Đậu Quang Vinh, 2019; Trần Thị Lan, 2017; Võ Quế, 2003; Vương Thị Hải Yến, 2015). Đối với chủ đề xung đột giữa các nhóm liên quan tại điểm đến, số lượng nghiên cứu còn khá hạn chế. Bằng các từ khoá đã trình bày, NCS chỉ tìm thấy một nghiên cứu về đề tài vai trò của người dân địa phương trong phát triển DLCĐ và có đề cập tới vấn đề xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (Nguyen Thi Ngoc Dung, 2019). Ngoài ra, NCS tìm được một bài viết khái quát về tính xung đột trong phát triển du lịch nói chung của Phạm Trọng Lê Nghĩa (2010) và một số bài viết trên báo tin tức trực tuyến về vấn đề này (Đan Phượng, 2017; Thân Vĩnh Lộc, 2016). Tuy nhiên các bài viết này không mang tính học thuật nên không được đưa vào danh mục các tài liệu tổng quan.

*- Phương pháp nghiên cứu*

Các nhà nghiên cứu đã sử dụng rất nhiều phương pháp để giải quyết vấn đề, trong đó phương pháp nghiên cứu định tính (đặc biệt là phương pháp phỏng vấn, phỏng vấn sâu) dường như phù hợp hơn và được sử dụng trong rất nhiều nghiên cứu về xung đột. Ngoài ra, một số nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi hoặc kết hợp cả nghiên cứu định tính và định lượng để thực hiện (Bảng 1.2).

*Bảng 1.2. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong các bài báo về xung đột giữa các bên liên quan*

<b>Phương pháp</b>	<b>Số lượng</b>
<b><i>Định tính</i></b>	<b>43</b>
Phỏng vấn, phỏng vấn sâu	15
Tổng quan hệ thống	8
Phân tích diễn ngôn	2
Kết hợp nhiều phương pháp định tính: nghiên cứu trường hợp, phỏng vấn, thảo luận nhóm, quan sát,...	18
<b><i>Định lượng</i></b>	<b>10</b>

<b>Phương pháp</b>	<b>Số lượng</b>
Khảo sát bằng bảng hỏi	10
<b>Kết hợp</b> (Định tính và định lượng)	3
<b>Tổng</b>	<b>56</b>

## 1.2. Nội dung của các nghiên cứu

Các nghiên cứu đi trước về đề tài xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch đã làm rõ được nhiều nội dung quan trọng. Nhìn chung, nội dung của các nghiên cứu này có thể được chia thành năm nhóm chính như sau:

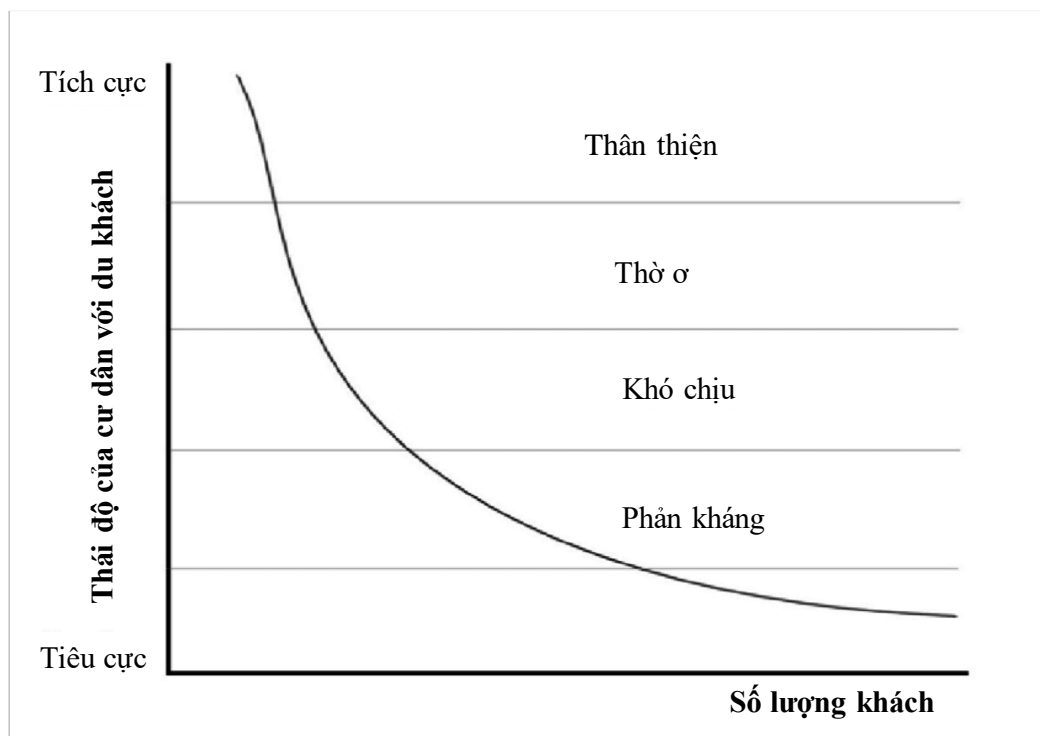
*Thứ nhất, những nghiên cứu về thực trạng xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch:*

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp với sự tham gia của nhiều bên liên quan. Trong quá trình tương tác, sự bất đồng, căng thẳng, xung đột giữa các bên là điều không thể tránh khỏi. Bằng các phương pháp nghiên cứu đa dạng, các nhà nghiên cứu đã khẳng định sự xung đột có thể xảy ra giữa tất cả các bên, cả liên nhóm và nội bộ nhóm. Trong đó, mỗi nhóm đối tượng xung đột về các vấn đề khác nhau và nguyên nhân xung đột cũng rất đa dạng.

+ *Cư dân – du khách*

Trong mô hình Chỉ số bực mình (IRRIDEX model) (Hình 1.4), Doxey (1975) đã chỉ ra các cung bậc cảm xúc và thái độ của cư dân đối với khách du lịch (từ thân thiện, đến hờ hững, khó chịu và chống đối). Theo tác giả, khi những “người lạ” đầu tiên xuất hiện tại địa phương, cư dân (nhất là trẻ nhỏ) thường cảm thấy tò mò, phấn khích với những điều khác lạ của du khách (như trang phục, ngoại hình, ngôn ngữ, giọng nói, v.v.). Người dân cũng nhận thấy sự cải thiện trong chất lượng cuộc sống của họ nhờ những lợi ích kinh tế thu được từ việc bán sản phẩm cho du khách, vì vậy họ tỏ ra phấn khích, thân thiện (euphoria). Khi lượng khách xuất hiện nhiều hơn, những điều mới lạ đó trở nên quen thuộc và cư dân bắt đầu tỏ ra hờ hững. Khi ngành công nghiệp du lịch phát triển đến một giai đoạn nhất định, số lượng du khách tăng lên, thậm chí còn đông hơn số lượng người địa phương, người dân phải chia sẻ nguồn lực, nguồn tài nguyên vốn đang dần cạn kiệt với du khách.

Những vấn đề này có thể vượt qua những lợi ích thu được về kinh tế. Kết quả là, những xung đột xuất hiện, người dân chuyển sang thái độ tiêu cực với du lịch (khó chịu và phản kháng).



Hình 1.4. Mô hình chỉ số bức mình (IRRIDEX model)

Nguồn: (Doxey, 1975)

Như vậy, nếu phân tích theo mô hình lý thuyết IRRIDEX thì sự xung đột giữa người dân và du khách chỉ xuất hiện khi du lịch bước vào giai đoạn phát triển (theo chu kỳ sống của điểm đến đề xuất bởi Butler (1980)<sup>1</sup>. Nhưng trên thực tế, sự xung đột giữa cư dân và du khách có thể xuất hiện ngay từ những giai đoạn đầu tiên (khám phá và giới thiệu) (Kim & Kang, 2020; Yang et al., 2013).

Dựa vào mô hình xung đột xã hội của Coser (1956), nhóm nghiên cứu Yang et al., (2013) đã chỉ ra mối quan hệ giữa các bên liên quan, trong đó có các xung đột giữa cộng đồng địa phương và du khách ngay từ giai đoạn khám phá. Cụ thể, ở giai đoạn này, cộng đồng và du khách thường nảy sinh các xung đột về vấn đề khác biệt

<sup>1</sup> Theo Butler (1980), một điểm đến du lịch về cơ bản sẽ trải qua 6 giai đoạn: Khám phá (exploration), tham gia (involvement), phát triển (development), củng cố/ bảo hòa (consolidation), trì trệ (stagnation) và hậu trì trệ (post stagnation) (suy giảm/ ổn định/ phục hồi). Hình dáng của đường cong S có sự khác nhau giữa các điểm du lịch khác nhau

trong chuẩn mực văn hoá, giá trị, niềm tin. Tác giả giải thích, khi bắt đầu phát triển du lịch, những người bên ngoài (đặc biệt là khách du lịch) đột ngột tìm đến nơi sinh sống của cộng đồng, người dân địa phương không thể hiểu và thích nghi được với các hành vi và lối sống của những người mới, với những kiểu cách khác lạ so với văn hoá của địa phương, do đó xung đột văn hoá hình thành. Loại xung đột này cũng được đề cập trong các nghiên cứu của Shen et al. (2017) và Tsaour et al., (2018). Nhóm tác giả Shen et al. (2017) đã chỉ ra hành vi tiêu cực của du khách (như gây ồn ào, không chú ý vệ sinh cá nhân, ăn uống ở nơi công cộng hoặc xô đẩy, chen lấn vào hàng) đã dẫn đến những ấn tượng tiêu cực, và thậm chí gây ra sự phẫn nộ mạnh mẽ của cư dân địa phương. Nhóm tác giả Tsaour et al., (2018) cũng đã tổng hợp và chỉ ra một số biểu hiện của xung đột văn hoá giữa cư dân và du khách gồm: sự khác biệt trong thói quen sinh hoạt, sự khác biệt trong tiêu chuẩn đạo đức, hành vi và chuẩn mực xã hội, sự bất đồng trong giao tiếp và những lo ngại về sự thay đổi về văn hoá và cấu trúc xã hội của địa phương do sự xuất hiện của du khách hay những cảm nhận của du khách khi nhận thấy cư dân không sẵn sàng đón tiếp, giúp đỡ du khách.

Đề cập tới xung đột văn hoá, nhưng Ye et al. (2013) có một góc nhìn khác và cho rằng trong bối cảnh tương tác giữa các nền văn hoá, khoảng cách văn hoá giữa các bên có thể đóng một vai trò kép. Nghĩa là, khác biệt văn hoá có thể tạo ra xung đột văn hoá nhưng cũng có thể tạo ra bước đệm văn hoá. Sự khác biệt về giá trị và chuẩn mực văn hoá có thể tạo ra cảm giác khó chịu và gây ra những nhận thức và hành vi tiêu cực sau đó. Đồng thời, sự tương tác giữa các nền văn hoá có thể giúp cư dân và du khách nâng cao sự hiểu biết lẫn nhau, từ đó tạo ra bước đệm giao thoa văn hoá. Để hạn chế xung đột, địa phương cần tránh phân biệt đối xử với khách du lịch.

Ngoài xung đột văn hoá, cư dân và du khách còn xung đột với nhau về vấn đề khai thác nguồn lực, tài nguyên, môi trường. Nhóm tác giả Tsaour et al., (2018) đã chỉ ra cư dân cảm thấy sự xuất hiện của du khách ảnh hưởng tới khả năng tiếp cận và sử dụng các nguồn lực tại địa phương của họ: không gian vui chơi giải trí bị chiếm dụng bởi du khách bên ngoài; đường sá, các dịch vụ công cộng trở nên đông

đúc; các chính sách của chính quyền ưu tiên thu hút du khách hơn lợi ích của cư dân. Bằng các phương pháp quan sát và phỏng vấn sâu cư dân địa phương, nhóm tác giả Kim & Kang (2020) chỉ ra thái độ ghét bỏ, chống đối du khách của cư dân địa phương trong quá trình phát triển của điểm đến. Theo sự hồi tưởng của cư dân, trong giai đoạn giới thiệu, dù người dân được tham gia các cuộc họp về các dự án du lịch, nhưng việc ra quyết định là do hội đồng làng tự thực hiện. Tiếng nói của đa số người dân (những người không tham gia hội đồng làng) bị lờ đi. Lợi ích mà cư dân được chia sẻ là rất ít và thậm chí bằng không. Sang tới giai đoạn bão hòa, những tác động tiêu cực từ du lịch càng rõ nét nhưng không được kiểm soát. Không gian riêng tư của gia đình bị xâm phạm bởi du khách. Các cửa hàng bán đồ tiêu dùng, thực phẩm cho dân bị thay thế bởi các cửa hàng bán đồ lưu niệm, nhà hàng phục vụ du khách. Giá nhà đất tăng cao khiến cho giá thuê nhà cũng tăng lên, tạo gánh nặng cho những gia đình có thu nhập hạn chế và đang phải đi thuê nhà ở. Nhưng dưới quan điểm của chính quyền địa phương, việc giá đất tăng lại được coi là một tác động tích cực. Người dân phàn nàn họ không có nơi để bày tỏ sự khó chịu của họ với du khách. Kết quả là ngày càng nhiều người dân bán địa rồi bỏ làng, thay vào đó là số lượng lớn cư dân nhập cư đến để kinh doanh du lịch. Mối quan hệ gần gũi giữa các gia đình cũng không còn khi du lịch phát triển. Tác giả cũng chỉ ra hạn chế của nghiên cứu: đây là nghiên cứu trường hợp đơn lẻ thực hiện tại một điểm đến đã đi vào giai đoạn bão hòa. Vì vậy, cần có nhiều nghiên cứu tại các quốc gia khác, với điều kiện kinh tế, xã hội chính trị khác biệt để làm rõ mối quan hệ này.

Như vậy, tại các điểm đến, cư dân và khách du lịch có thể xuất hiện những căng thẳng, xung đột về văn hoá, xã hội và nguồn lực. Những xung đột này có thể xuất phát từ khoảng cách văn hoá giữa hai bên, nhưng cũng có thể xuất phát từ sự hạn chế về nguồn lực hoặc do những chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương không hợp lý, thiếu hiệu quả, gây nên những tổn hại cho môi trường sống của cư dân.

#### + *Cư dân và chính quyền địa phương*

Bằng các nghiên cứu trường hợp, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra cộng đồng và chính quyền địa phương thường xuyên xảy ra xung đột do những chính sách phát

triển du lịch của chính quyền không hợp lý, thiếu hiệu quả. Do đó, không những không mang lại lợi ích cho người dân, mà còn gây ảnh hưởng tiêu cực tới sinh kế, cản trở họ trong việc nắm bắt cơ hội kiếm lời từ du lịch (Jinsheng & Siriphon, 2019; Wang & Yotsumoto, 2019; Xu et al., 2017; Xue & Kerstetter, 2018). Cụ thể, để phát triển du lịch, chính quyền địa phương sử dụng cách tiếp cận ngoại sinh: kêu gọi đầu tư bên ngoài. Các nhà chức trách cho rằng khi kêu gọi được các doanh nghiệp bên ngoài đến đầu tư, có thể thúc đẩy điểm đến phát triển nhanh và mạnh hơn. Tuy nhiên, khi các bên quyền lực (gồm chính quyền địa phương và các nhà đầu tư bên ngoài) tham gia vào phát triển du lịch, người dân địa phương không thể cạnh tranh và duy trì quyền kiểm soát của mình. Kết quả là cư dân xung đột với các nhóm quyền lực (Xu et al., 2017). Xue & Kerstetter (2018) cũng chỉ ra sự bức xúc của cư dân vì chính sách thiếu công bằng của chính phủ đối với cư dân và doanh nghiệp. Người dân đã cáo buộc việc chính quyền đối xử khác biệt giữa cộng đồng và các nhà đầu tư bên ngoài. Ví dụ, cư dân chỉ được phép xây dựng nhà ba tầng, nhưng khá nhiều nhà đầu tư bên ngoài có thể xây dựng trang trại bốn tầng. Hơn nữa, người dân địa phương bị cấm phá hủy rừng, trong khi các nhà đầu tư bên ngoài được phép phá hủy một lượng lớn rừng tre để xây dựng trang trại, nhà hàng và hệ thống đường đi vào trang trại. Theo ý kiến của người dân, thu nhập của họ ngày càng tăng, nhưng bất bình đẳng là rất lớn và phân phối không công bằng. Chính phủ và doanh nghiệp hợp tác với nhau để lạm dụng quyền lực và chiếm đoạt các nguồn lực của cộng đồng. Do vậy, muốn quản lý xung đột cần phải có cấu trúc quyền lực phù hợp.

Nhóm tác giả Jinsheng & Siriphon (2019) cũng chỉ ra một số xung đột giữa người dân và chính quyền địa phương do các chính sách phát triển du lịch chưa hợp lý và những sự tư lợi của một số nhà chức trách. Để thúc đẩy sự phát triển du lịch, tăng nguồn thuế, đóng góp vào ngân sách, chính quyền địa phương thường đưa ra các chính sách thu hút đầu tư. Người dân địa phương, đa số với khả năng kinh tế hạn chế và khó có thể cạnh tranh được với các chủ đầu tư bên ngoài từ các thành phố lớn. Kết quả là người dân trở thành nhóm yếu thế, không nắm bắt được những cơ hội và nguồn lợi từ du lịch. Điều này đã dẫn đến những mâu thuẫn và xung đột

giữa cư dân và chính quyền. Ngoài ra, xung đột giữa cộng đồng và chính quyền cũng có thể xuất phát từ những sai phạm của các nhà chức trách, khi họ sử dụng quyền lực cho những mục đích cá nhân (chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân họ). Cùng quan điểm với Jinsheng & Siriphon (2019), nhóm tác giả Wang & Yotsumoto (2019) cho rằng chính quyền địa phương chính là nhóm đối nghịch nhất với cư dân, kiểm soát người dân địa phương. Wang & Yotsumoto (2019) giải thích sự phát triển du lịch có thể dẫn tới xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương về các vấn đề: quyền tự do kinh doanh, quyền xây dựng nhà ở, vấn đề thu hồi nhà dân, vấn đề bầu cử và phân chia lợi nhuận từ bán vé. Tương tự, Mbaiwa et al., (2008) chỉ ra những chính sách và công cụ quản lý của nhà nước (như việc chuyển nhượng khu bảo tồn) làm ảnh hưởng tới sinh kế truyền thống, quyền lợi và khả năng tiếp cận tài nguyên của cư dân địa phương, từ đó nảy sinh các xung đột.

Nhiều nghiên cứu khác đề cập tới xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương do sự hạn chế về năng lực, những sai phạm và sự thiếu minh bạch trong việc quản lý của các cấp chính quyền, gây ra những tác động tiêu cực tới nguồn lực và môi trường sống của cư dân (Burgoyne et al., 2017; Dredge, 2010; Engström & Boluk, 2012; Gascón, 2012; Harris-Smith & Palmer, 2021; Hlengwa & Mazibuko, 2018; Kim & Kang, 2020; Kreiner, et al., 2015; Liu et al., 2017; Mbaiwa et al., 2008; Zhang et al., 2015). Dredge (2010) cho rằng mối quan hệ giữa cư dân và chính quyền địa phương trở nên căng thẳng do năng lực quản lý tài nguyên hạn chế của các nhà chức trách. Khi người dân địa phương nhận thấy các đề xuất phát triển du lịch tác động tiêu cực đến đặc tính vốn có của địa phương, đồng thời tổn hại những giá trị và sự gắn bó của điểm đến, xung đột sẽ xuất hiện. Phân tích các tranh chấp xung quanh sự phát triển du lịch tại một điểm đến du lịch tôn giáo, Kreiner et al., (2015) kết luận cư dân cảm thấy bị đe dọa khi nhận thấy những sai phạm trong quy trình xây dựng, không gian cảnh quan bị xáo trộn, xuất hiện những đe dọa tới giá trị, tôn giáo, văn hoá và cấu trúc xã hội của địa phương. Sự khác biệt về các giá trị văn hoá và chuẩn mực xã hội có thể tạo ra xung đột giữa các bên và thậm chí khơi dậy các hành vi tiêu cực sau đó. Zhang et al., (2015) cũng thực hiện nghiên cứu tại một di sản thế giới và chỉ ra các loại xung đột về việc sử dụng tài nguyên,



xung đột về giá trị. Cơ cấu quản lý cổ hủ, hoạt động du lịch không phù hợp và việc sử dụng không hiệu quả hoặc thiếu điều luật rõ ràng là những nguyên nhân chính dẫn đến xung đột di sản và du lịch. Các phát hiện cũng làm sáng tỏ vai trò quan trọng của các phương tiện truyền thông trong việc giải quyết các xung đột. Với góc nhìn tương tự, Liu et al., (2017) giải thích xung đột tiềm ẩn nảy sinh khi cư dân địa phương nhận thấy chính sách bảo tồn và các biện pháp can thiệp của chính quyền ảnh hưởng tới lợi ích và môi trường sống của họ. Kết quả nghiên cứu của họ tại một di sản thế giới đã xác định được ba nguyên nhân chính làm nảy sinh xung đột giữa cư dân và chính quyền: (1) sự khác biệt trong nhận thức của cư dân về danh hiệu di sản thế giới và chính sách bảo tồn; (2) những thay đổi tiêu cực trong điều kiện sống so với trước khi được công nhận danh hiệu di sản thế giới; (3) sự cắt giảm phúc lợi do du lịch gây ra. Trong nghiên cứu về sự tham gia của cộng đồng trong phát triển du lịch tại một số địa phương tại Nam Phi, Hlengwa & Mazibuko (2018) đã nhận thấy sự khác biệt trong nhận thức của những người quản lý và cư dân. Nghiên cứu khẳng định xung đột giữa hai nhóm này nảy sinh nếu cộng đồng không được tham gia vào du lịch, hoặc khi các nguồn tài nguyên của địa phương bị xáo trộn và ảnh hưởng tới sinh kế của cư dân. Nghiên cứu của Mannon & Glass-Coffin (2019) đã so sánh hai dự án DLCĐ tại Costa Rica, một dự án là nơi cộng đồng có ý thức bảo vệ môi trường, dự án còn lại không quan tâm tới vấn đề bảo vệ môi trường. Kết quả cho thấy các xung đột xuất hiện ở dự án có môi trường bị suy thoái.

Trong một nghiên cứu về vai trò của cư dân địa phương tại các điểm đến DLCĐ theo mô hình top-down (khởi xướng bởi chính quyền) ở Thái Nguyên, Việt Nam, Nguyen Thi Ngoc Dung (2019) đã chỉ ra xung đột giữa cư dân với chính quyền địa phương. Tác giả giải thích, trong mô hình DLCĐ do chính quyền khởi xướng, chính quyền thường kiểm soát mọi thứ, người dân địa phương thường không chủ động mà chỉ làm theo các quyết định, chính sách, hướng dẫn của các cơ quan nhà nước. Tuy nhiên, bản thân các cấp chính quyền cũng luôn xảy ra mâu thuẫn, chính quyền địa phương thường phụ thuộc và trông chờ vào cấp quản lý cao hơn. Từ đó, khiến cho cư dân nghi ngờ năng lực quản lý của các cấp chính quyền tại địa phương. Họ bày tỏ sự thất vọng và không tin tưởng chính quyền vì các nhà chức trách chỉ biết nói rất hay nhưng không thực hiện bằng những hành

động cụ thể. Họ cho rằng chính quyền địa phương chỉ hỗ trợ cư dân vì trách nhiệm công việc chứ không phải bằng sự nhiệt tình. Một số cư dân tin rằng mô hình DLCĐ mang lại lợi ích cho các nhà chức trách thay vì cư dân. Từ góc nhìn của chính quyền, họ cho rằng có nhiều mô hình DLCĐ và nhiều cách làm khác nhau, nên người dân phải chủ động học cách tự thúc đẩy bản thân tham gia một cách hài hòa nhất, dân chủ nhất, để tạo ra sức hấp dẫn riêng và duy trì sản phẩm đặc thù của mình.

Cấu trúc quyền lực không hợp lý và việc lờ đi tiếng nói của cư dân cũng là nguyên nhân dẫn đến sự căng thẳng giữa hai nhóm cư dân và chính quyền (Engström & Boluk, 2012; Gascón, 2012; Kim & Kang, 2020; Nguyen Thi Ngoc Dung, 2019; Timur & Getz, 2008). Tại nhiều điểm đến, chỉ một số cư dân được lựa chọn tham gia dự án DLCĐ, còn đa số cư dân không được hỗ trợ hay được cung cấp thông tin về dự án DLCĐ. Nhiều người dân cho biết, họ có cảm giác bị lờ đi, bị tách biệt khỏi các dự án DLCĐ trên quê hương của họ (Nguyen Thi Ngoc Dung, 2019). Nhiều người dân phàn nàn, tiếng nói của họ không được chính quyền quan tâm, coi trọng trong các cuộc họp quyết định về dự án DLCĐ tại địa phương, thậm chí khi bức xúc, họ không có nơi để giải bày (Kim & Kang, 2020).

Sự xung đột có thể xảy ra giữa các cư dân kinh doanh du lịch với chính quyền địa phương. Theo nhiều nhà nghiên cứu, trong quá trình phát triển du lịch, doanh nghiệp du lịch nhận được sự ủng hộ, hỗ trợ phía sau của chính quyền địa phương (Kinseng et al., 2018; Xue & Kerstetter, 2018). Tuy nhiên Jinsheng & Siriphon (2019) lại khẳng định trong mối quan hệ giữa doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương tồn tại những xung đột nhất định liên quan đến các vấn đề về thẩm quyền và trách nhiệm quản lý các hoạt động của khu vực để phát triển bền vững hơn. Công ty du lịch cho rằng trách nhiệm chính của ban quản lý khu danh thắng cần được tập trung vào trách nhiệm phác thảo quy hoạch tổng thể xây dựng khu danh thắng. Nhưng dường như họ không thực hiện được nhiệm vụ đó, dẫn tới tình trạng một số doanh nghiệp trái phép được xây dựng, vấn đề bảo vệ môi trường cũng gặp khó khăn. Chính quyền địa phương thì cho rằng doanh nghiệp luôn chỉ tìm

kiếm lợi nhuận mà bỏ qua vấn đề quản lý và bảo vệ tài nguyên môi trường (Jinsheng & Siriphon, 2019).

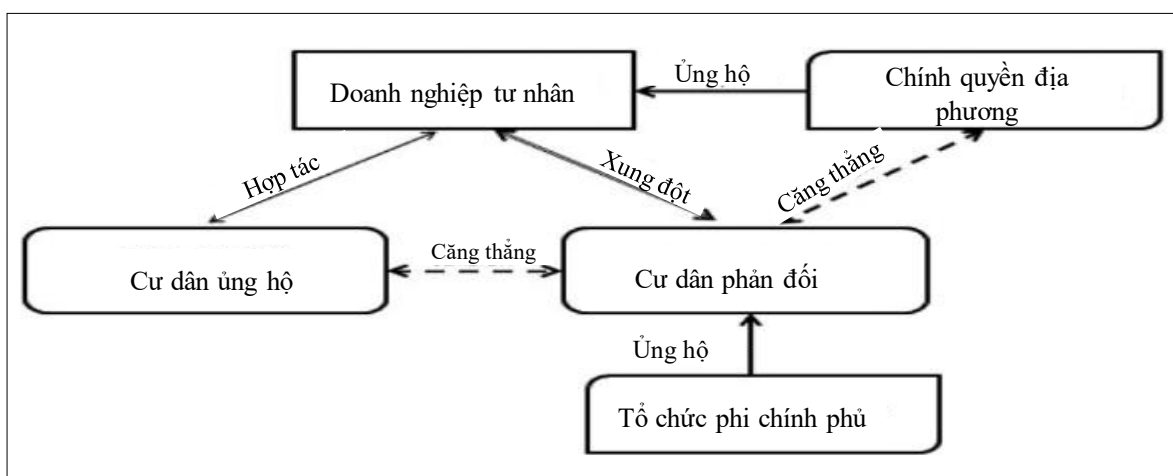
Ngoài ra, một số nghiên cứu về du lịch cũng đã đề cập tới xung đột tại điểm đến dù không chỉ đích danh các đối tượng xung đột cụ thể. Trong một nghiên cứu về bản chất của mô hình DLCĐ do cư dân bản địa khởi xướng, học giả nổi tiếng Okazaki (2008) đã thảo luận về các mức độ tham gia của cộng đồng, vấn đề phân bổ quyền lực, các quy trình hợp tác và tạo vốn xã hội. Trong quá trình phát triển du lịch, đã dẫn đến một số xung đột về quyền sở hữu đất đai, về việc thu phí tham quan. Nhiều người dân bức xúc cho biết họ là công dân của thị trấn, trước đây có thể tự do đến tham quan các bãi biển, hồ nước tại địa phương, nhưng nay phải nộp phí vào cửa như du khách bên ngoài. McCool (2009) cho biết sự xung đột tại điểm đến nảy sinh khi người dân địa phương nhận thấy việc phát triển du lịch gây ra những ảnh hưởng tiêu cực như ảnh hưởng tới môi trường sống, làm thay đổi các giá trị, di sản văn hoá. Gascón (2012) cũng khẳng định xung đột trong cộng đồng tại điểm đến du lịch là do những mặt trái mà du lịch gây ra như tính thực tế kinh tế thấp; làm tăng sự khác biệt xã hội; xử lý tài nguyên thiên nhiên sai lệch; người dân địa phương bị ngăn cản trong việc kiểm soát sự phát triển du lịch.

#### + *Cư dân và doanh nghiệp du lịch*

Qua phân tích các tài liệu tổng quan, cộng đồng địa phương và doanh nghiệp du lịch thường tranh chấp về ba vấn đề chính: chia sẻ nguồn lợi kinh tế từ du lịch (Harris-Smith & Palmer, 2021; Jinsheng & Siriphon, 2019; Lo & Janta, 2020; Sitikarn, 2008), vấn đề bảo vệ môi trường (Jinsheng & Siriphon, 2019; Kreiner et al., 2015; Mannon & Glass-Coffin, 2019; Mbaiwa et al., 2008; Sitikarn, 2008) và quyền sở hữu, tiếp cận các nguồn lực tại địa phương (đặc biệt là tài nguyên đất) (Kinseng et al., 2018; Lo & Janta, 2020; Wang & Yotsumoto, 2019; Xue & Kerstetter, 2018; Yang et al., 2013).

Nhóm tác giả Kinseng et al., (2018) đã khẳng định du lịch có thể mang lại nhiều lợi ích cho địa phương nhưng đồng thời cũng tạo ra nhiều vấn đề cho điểm đến. Cụ thể, sự phát triển du lịch đã tạo ra việc làm và cơ hội cho người dân được tiếp cận với những sản phẩm dịch vụ tốt hơn, tuy nhiên du lịch cũng làm giảm sự đoàn kết trong cộng đồng và giảm sự gắn kết với những truyền thống, phong tục địa

phương. Nghiên cứu cũng chỉ ra xung đột giữa cộng đồng và các doanh nghiệp tư nhân là về quyền sở hữu, tiếp cận tài nguyên. Xung đột này thậm chí còn gây ra hành động bạo lực. Trong đó, cư dân nhận được sự hỗ trợ của các tổ chức phi chính phủ còn doanh nghiệp tư nhân nhận được sự ủng hộ của chính quyền (Hình 1.5). Tác giả kết luận: để giảm thiểu những tác động tiêu cực, cần nâng cao nhận thức về “mặt tối” của phát triển du lịch. Chính phủ có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự bền vững lâu dài của cộng đồng qua các chính sách cụ thể và không phân bổ lợi ích ngắn hạn một cách bất bình đẳng.



Hình 1.5. Xung đột xã hội giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, chính quyền địa phương tại đảo Pari Indonesia

Nguồn: (Kinseng et al., 2018)

Trong một nghiên cứu khác về mối quan hệ giữa hai nhóm doanh nghiệp tư nhân và cư dân địa phương tại điểm đến DLCĐ, Xue & Kerstetter (2018) xác nhận hai nhóm này cùng có chung một mục tiêu phát triển tổng thể, tuy nhiên họ lại có những mâu thuẫn về giá trị, thái độ và triết lý. Nhóm tác giả xác nhận cư dân bức xúc với doanh nghiệp du lịch vì họ bắt tay với chính phủ để lạm dụng quyền lực và chiếm đoạt các nguồn lực của cộng đồng. Tương tự, Lo & Janta (2020) cho biết DLCĐ giúp cư dân địa phương có cơ hội tận dụng nguồn tài nguyên thiên nhiên cũng như tài nguyên văn hoá nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế và tạo ra những lợi ích lớn hơn; tuy nhiên, khi phát triển DLCĐ có thể tạo ra những xung đột về quyền

sở hữu tài nguyên. Cư dân phản ánh một phần đất quan trọng của họ đã rơi vào tay của các chủ đầu tư bên ngoài.

Theo nhóm tác giả Jinsheng & Siriphon (2019) cư dân và nhà đầu tư du lịch tranh chấp về các vấn đề: cơ sở hạ tầng du lịch, vấn đề bảo vệ môi trường, phân phối doanh thu vé. Cư dân địa phương tin rằng họ - với tư cách là chủ sở hữu bản địa của các tài nguyên du lịch của cộng đồng, những người đã đóng vai trò quan trọng trong phát triển du lịch - nên nhận được một phần thu nhập lớn hơn từ khách du lịch. Trong khi đó, các nhà đầu tư tự coi mình là người chịu trách nhiệm quản lý danh lam thắng cảnh và quảng bá tiếp thị, giúp địa phương cải tạo điểm đến, xây dựng và bảo trì đường xá, hơn nữa công ty cũng cần phải trả tất cả các loại thuế cho chính phủ, và do đó, họ khẳng định rằng doanh thu từ vé du lịch nên được giữ lại cho công ty. Với quan điểm khác biệt, hai nhóm này đã đi đến những xung đột về hành vi. Tại các điểm đến, người dân vây kín khu vực công doanh nghiệp, biểu tình, tẩy chay doanh nghiệp du lịch để lên tiếng phản đối các chính sách mà các nhà đầu tư đề xuất. Sitikarn (2008) cũng đề cập hơn 70% doanh thu nằm trong tay các doanh nhân tư nhân, điều đó dẫn đến sự bức xúc của cư dân.

Ngoài ra, nghiên cứu của Engström & Boluk (2012) đã chỉ ra xung đột liên quan đến quá trình lập kế hoạch phát triển du lịch quy mô lớn giữa cộng đồng địa phương và một công ty du lịch địa phương mong muốn khai thác vùng đất Sami truyền thống. Nhóm tác giả tiết lộ xung đột nổi bật nhất là mối quan hệ quyền lực không công bằng giữa các bên, người dân không được lên tiếng trong khi các nhà phát triển du lịch (chính quyền và doanh nghiệp) chiếm được ưu thế trong việc sử dụng tài nguyên tại địa phương.

Ngoài xung đột liên nhóm, một số nghiên cứu đã đề cập tới các loại xung đột trong nội bộ mỗi nhóm: giữa các cấp chính quyền về phân chia quyền lực (Nguyen Thi Ngoc Dung, 2019); giữa các nhóm doanh nghiệp du lịch về vấn đề kiểm soát và sử dụng tài nguyên (Snyder & Sulle, 2011; Yang et al., 2013); giữa du khách với du khách do sự khác biệt văn hoá giữa các nhóm du khách hoặc những hành vi thiếu chuẩn mực của một số du khách (hành vi ồn ào, thô lỗ, say xỉn và thiếu tôn trọng

văn hoá địa phương, ăn mặc không phù hợp) (Iverson, 2010; Needham et al., 2017); giữa cư dân với cư dân về vấn đề khai thác tài nguyên chung của cộng đồng cho mục đích cá nhân (Ebrahimi & Khalifah, 2014; Jinsheng & Siriphon, 2019; Yang et al., 2013).

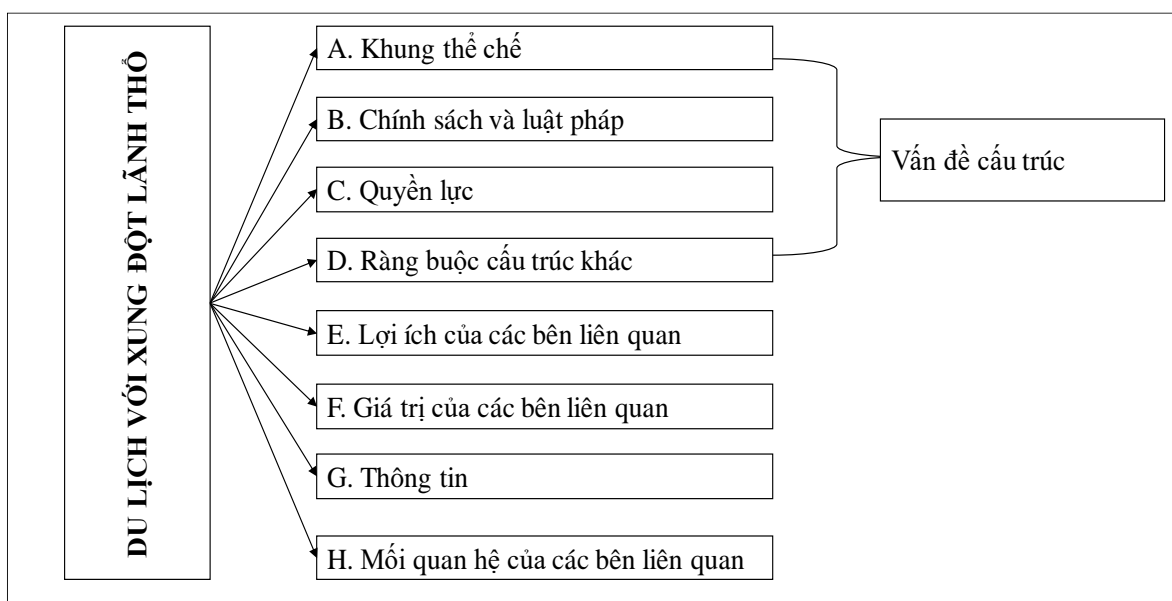
Trong nội bộ cộng đồng cư dân, xung đột nảy sinh giữa nhóm người tham gia du lịch với nhóm người không tham gia du lịch (Ebrahimi & Khalifah, 2014); giữa những người cùng làm du lịch với nhau (Feng & Li, 2020; Jinsheng & Siriphon, 2019; Snyder & Sulle, 2011); và giữa các thế hệ trong cộng đồng (Lee & Son, 2016). Những người tham gia du lịch và người không tham gia du lịch thường xung đột, tranh cãi về việc sử dụng các tài nguyên, không gian chung của cả cộng đồng cho mục đích kinh doanh cá nhân. Những người dân không tham gia du lịch thường thờ ơ, hoặc có thái độ không ủng hộ việc du khách sử dụng tài nguyên chung của cộng đồng, có thái độ ghen tị với chính những người làng xóm có cuộc sống được cải thiện hơn nhờ lợi ích kinh tế từ du lịch (Ebrahimi & Khalifah, 2014). Hơn nữa, những vấn đề về ô nhiễm tiếng ồn, ô nhiễm nguồn nước, cạn kiệt tài nguyên, v.v. càng làm cho nhóm cộng đồng không tham gia du lịch phản đối việc đón tiếp du khách, và chỉ trích những gia đình kinh doanh du lịch là tác nhân góp phần làm ô nhiễm môi trường và suy thoái tài nguyên.

Sự xung đột còn nảy sinh giữa các hộ cùng kinh doanh du lịch (Feng & Li, 2020; Jinsheng & Siriphon, 2019; Snyder & Sulle, 2011; Yang et al., 2013). Sự xuất hiện của các chủ đầu tư bên ngoài làm nảy sinh xung đột giữa những người dân hợp tác, liên kết với các nhà đầu tư bên ngoài (jointly owned business) và những chủ homestay không hợp tác với chủ đầu tư bên ngoài (community based tourism enterprise/citizen owned business) (Jinsheng & Siriphon, 2019). Các nhà đầu tư bên ngoài với nguồn lực tài chính và kinh nghiệm tiếp thị tốt có thể thu hút lượng lớn khách du lịch, do đó, nhiều hộ dân chấp nhận hợp tác với các chủ đầu tư bên ngoài, cùng kinh doanh du lịch và cùng hưởng lợi. Một số hộ dân tự kinh doanh homestay bày tỏ thái độ phản đối mô hình kinh doanh này vì họ không thể cạnh tranh được với các mô hình doanh nghiệp liên kết dạng này. Bản thân các doanh nghiệp du lịch (có chủ đầu tư là người bản địa lẫn chủ đầu tư bên ngoài)

cũng có thể mâu thuẫn với nhau vì họ đều muốn kiểm soát và sử dụng tài nguyên (Snyder & Sulle, 2011). Các doanh nghiệp giành giật những địa điểm đẹp để thiết lập các cơ sở du lịch, các hướng dẫn viên du lịch cũng phải giành giật chỗ ở và nơi ăn uống cho chính các thành viên trong đoàn của họ do sự thiếu hụt cơ sở cung ứng dịch vụ (Yang et al., 2013).

*Thứ hai, những nghiên cứu xây dựng khung lý thuyết về xung đột tại điểm đến:*

Dựa vào mô hình Vòng tròn xung đột của Moore (2003)<sup>2</sup>, nhóm nghiên cứu Almeida, et al. (2017) đã xây dựng được một khung lý thuyết về các xung đột trong bối cảnh du lịch và quản lý lãnh thổ bao gồm 8 vấn đề: tổ chức thể chế, chính sách công và luật pháp, quyền lực, các ràng buộc cấu trúc khác (thời gian và nguồn lực), thông tin, lợi ích, giá trị và mối quan hệ của các bên liên quan (Hình 1.6). Trong đó, các tác giả chứng minh 3 nhóm xung đột: xung đột về giá trị của các bên liên quan, xung đột mối quan hệ của các bên liên quan và xung đột về thông tin cần được ưu tiên giải quyết để đảm bảo quản lý xung đột hiệu quả ở cấp độ cấu trúc và quyền lợi.



Hình 1.6. Ma trận phân tích xung đột lãnh thổ và du lịch

Nguồn: (Almeida, et al., 2017)

<sup>2</sup> Moore (2003) đã phát triển một cách tiếp cận phổ biến để phân loại rõ ràng các loại xung đột tiềm ẩn gồm năm loại riêng biệt, được gọi là Vòng tròn xung đột (Circle of conflict), bao gồm: mối quan hệ, thông tin, các vấn đề cấu trúc, lợi ích, và giá trị. Vì không thể cân nhắc tầm quan trọng của từng loại xung đột cũng như nghiên cứu chúng một cách riêng biệt, nên trong mô hình, 5 loại xung đột được trình bày như một vòng tròn xung đột

Tương tự nhóm nghiên cứu Almeida, et al. (2017), Piotr et al., (2020) cũng áp dụng mô hình Vòng tròn xung đột của Moore (2003) để nghiên cứu về xung đột xã hội tại ba điểm đến du lịch đang bị quá tải tại Ba Lan. Tác giả khẳng định mô hình Vòng tròn xung đột có thể được áp dụng để dự đoán các xung đột và cũng đề xuất các nhiệm vụ can thiệp theo loại nguyên nhân xung đột đã xác định. Kết quả chỉ ra rằng trong năm vấn đề xung đột xã hội (giá trị, quan hệ, dữ liệu, cấu trúc, lợi ích) thì xung đột về giá trị là mạnh nhất tại các điểm đến du lịch.

*Thứ ba, những nghiên cứu chỉ ra hệ quả của xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến:*

Giống như các nhà nghiên cứu xã hội học, các nhà nghiên cứu về du lịch cũng có những quan điểm, góc nhìn khác nhau về hệ quả của xung đột giữa các bên liên quan đối với điểm đến. Cụ thể, có 3 luồng ý kiến, đánh giá về tác động của sự xung đột: tiêu cực, tích cực và trung lập.

Đa số học giả đều khẳng định căng thẳng và xung đột giữa các bên liên quan có thể ngăn cản sự tích hợp nguồn lực, gây lãng phí tài nguyên, thiếu định hướng chiến lược, gây khó khăn cho công tác quản lý du lịch hiện tại và tương lai, ảnh hưởng tiêu cực đến các lợi ích liên quan (Apostolidis & Brown, 2021; Canavan, 2017; Liu et al., 2017; Prior & Marcos-Cuevas, 2016; Yang et al., 2013). Xung đột có thể phá hủy giá trị hợp tác của các bên liên quan (Prior & Marcos-Cuevas, 2016), ảnh hưởng tiêu cực đến tính bền vững xã hội, môi trường và kinh tế (Yang et al., 2013). Xung đột còn ảnh hưởng tới nhận thức của cư dân về ngành kinh tế du lịch (Hsiu-Yu, 2019), hạn chế sự tham gia của cư dân trong du lịch cũng như làm giảm sự ủng hộ du lịch, từ đó tạo ra rào cản với các dự án du lịch tại địa phương (Hsiu-Yu, 2019; Lo & Janta, 2020; Tesfaye, 2017; Tsaur et al., 2018; Wang, 2021). Tsaur et al. (2018) chứng minh xung đột giữa cư dân và du khách làm giảm sự hài lòng của du khách và ảnh hưởng tới hành vi quay trở lại của họ. Những xung đột giữa cộng đồng và các doanh nghiệp tư nhân về quyền sở hữu tiếp cận tài nguyên đã tạo ra những hành vi bạo lực (Jinsheng & Siriphon, 2019; Kinseng et al., 2018). Lo & Janta (2020) cũng khẳng định xung đột về sở hữu tài nguyên cùng với sự rò rỉ kinh



tế, năng lực tài chính của cộng đồng là những thách thức cho sự phát triển DLCĐ. Do đó, các nghiên cứu hầu hết đều đề xuất cần có chiến lược hợp lý nhằm giải quyết xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến. Theo Apostolidis & Brown (2021) các chiến lược quản lý xung đột hiệu quả là điều cần thiết để tránh suy giảm giá trị và khuyến khích sự hợp tác, tích hợp nguồn lực, có thể hỗ trợ việc đạt được các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc cho du lịch.

Một số học giả lại thể hiện một quan điểm khác về vấn đề xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến. Gascón (2012) có cái nhìn tích cực về xung đột và cho rằng xung đột sẽ tạo ra sự thay đổi để hướng tới sự phát triển tốt hơn cho điểm đến. Tác giả Okazaki (2008) có cái nhìn trung lập và cho rằng xung đột tại các dự án DLCĐ được chia làm 2 loại: xung đột mang tính xây dựng và xung đột phá hoại. Tại nhiều điểm đến, sự xung đột đã khiến các bên ngồi lại với nhau cùng thảo luận để hài hòa lợi ích của cả hai bên, từ đó trở thành tiền đề cho sự hợp tác. Nhưng có những điểm đến khác, sự xung đột đã gây phá vỡ các mối quan hệ giữa các bên. Theo tác giả, khi được quản lý đúng cách, xung đột có thể cải thiện sự hợp tác, hỗ trợ việc tạo ra giá trị và cải thiện sự phát triển bền vững và ngược lại.

*Thứ tư, những nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng tới xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến:*

Bằng việc phân tích mối quan hệ giữa cư dân Hồng Kông và du khách Trung Quốc đại lục, Tsaour et al., (2018) đã nghiên cứu và phát triển một thang đo để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới xung đột giữa cư dân và du khách. Kết quả chỉ ra có ba loại xung đột giữa cư dân và khách du lịch: xung đột văn hoá, xung đột xã hội và xung đột về nguồn lực/môi trường. Từ góc độ của cư dân, yếu tố ảnh hưởng đến xung đột là tình trạng của nhóm (tình trạng kinh tế xã hội của cư dân so với điều kiện kinh tế xã hội của du khách). Nếu cư dân cảm nhận đời sống kinh tế xã hội của họ cao hơn so với du khách thì khả năng xảy ra xung đột càng lớn và ngược lại. Với du khách, họ thường xảy ra xung đột về văn hoá với cư dân và khả năng giao thoa văn hoá là yếu tố ảnh hưởng tới mối quan hệ này. Cụ thể, khả năng hiểu biết, tiếp nhận văn hoá mới của du khách càng cao thì khả năng xảy ra xung đột càng thấp.

Do vậy, để giảm xung đột cần phải khiến cho cư dân nhận thức rõ ràng về tình trạng kinh tế xã hội của du khách, xây dựng thái độ hiểu khách thân thiện để giảm những định kiến, hiểu nhầm về du khách. Với du khách, cán bộ quản lý liên quan cần phải cung cấp cho du khách những thông tin về văn hoá, thói quen của điểm đến để họ có hiểu biết, nhận thức sâu sắc đối với cư dân.

Ngoài ra, một số nghiên cứu thực chứng đã được thực hiện nhằm phân tích thái độ của cư dân trong các dự án phát triển DLCĐ (Gursoy & Rutherford, 2004; Ko & Stewart, 2002; Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020; Thyne et al., 2006; Wang et al., 2021; Ye et al., 2013). Ko & Stewart (2002) đã chỉ ra nhận thức của cư dân về tác động tích cực và tiêu cực từ du lịch (perceived benefit, perceived cost) ảnh hưởng tới sự hài lòng của cộng đồng, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến thái độ của cư dân với sự phát triển du lịch. Tương tự, Gursoy & Rutherford (2004) cũng thừa nhận thái độ của cư dân chủ nhà đối với du lịch chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố: mức độ quan tâm của cộng đồng, các giá trị sinh thái trung tâm, sự khai thác tài nguyên du lịch, sự gắn bó với cộng đồng, tình trạng kinh tế địa phương, cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại. Dựa vào mô hình lý thuyết trao đổi xã hội, Gan (2020) cũng chỉ ra: cư dân địa phương sẽ dễ tiếp nhận sự phát triển của ngành kinh tế du lịch tại địa phương của họ nếu họ nhận thấy lợi ích lớn hơn những rủi ro và tổn hại; ngược lại, khi họ nhìn nhận nhiều mặt hạn chế hơn lợi ích thì sẽ không ủng hộ sự phát triển của du lịch. Tác giả cũng nhấn mạnh, để quản lý xung đột tại các khu bảo tồn, cần quản lý kỳ vọng của người dân khi lập quy hoạch về cộng đồng, không nên đặt kỳ vọng quá cao về vai trò của DLCĐ trong việc tạo ra sinh kế.

Từ thuyết trao đổi xã hội, Lee (2013) đã đề xuất một khung lý thuyết trao đổi xã hội mở rộng và chứng minh được cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại/ cảm nhận rủi ro có tác động trực tiếp đến nhận thức, thái độ của cư dân, đồng thời 2 yếu tố sự gắn bó với cộng đồng và sự tham gia của cư dân cần được xem xét kỹ lưỡng vì nó có thể tác động tới cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại, thông qua đó tác động tới thái độ của người dân. Kế thừa kết quả nghiên cứu của Lee (2013), Nugroho & Numata (2020) đã tiến hành khảo sát tại một khu bảo tồn thiên nhiên tại Indonesia

và chứng minh mô hình trao đổi lý thuyết mở rộng rất phù hợp cho những nghiên cứu về thái độ của cư dân với du lịch. Theo nhóm tác giả, để phát triển DLCĐ, nhà quản lý cần phân bổ lợi ích giữa các bên và giảm những xáo trộn tại cộng đồng địa phương. Trong một nghiên cứu mới đây ở một ngôi làng cổ Trung Quốc, nhóm tác giả Wang et al. (2021) cũng khám phá mối quan hệ giữa sự tham gia của cộng đồng và sự hỗ trợ của người dân đối với sự phát triển du lịch. Kết quả cho thấy sự tham gia của cộng đồng vào phát triển du lịch có ảnh hưởng tích cực đến sự hỗ trợ của người dân đối với phát triển du lịch. Sự tham gia còn tác động gián tiếp tới thái độ ủng hộ du lịch của cư dân thông qua nhận thức của cư dân về xung đột trong cộng đồng. Với cách tiếp cận khác, nhóm tác giả Thyne et al., (2006) tiến hành đo lường tác động của yếu tố khác biệt văn hoá đối với thái độ của cộng đồng chủ nhà với du khách quốc tế. Kết quả chỉ ra, cư dân ít chấp nhận khách du lịch khác về mặt không gian, văn hoá với địa phương.

*Thứ năm, những nghiên cứu về quản lý xung đột giữa các bên liên quan:*

Castro & Nielsen (2001) đã chỉ ra xung đột giữa người dân, chính quyền và các nhóm liên quan khác trong quản lý tài nguyên và đưa ra phương án giải quyết xung đột là các bên cùng tham gia vào việc quản lý. Điều này không chỉ tạo ra sự công bằng mà còn thúc đẩy người dân tham gia vào du lịch, để được hưởng lợi từ du lịch. Mô hình đồng quản lý cũng được nhiều nhà nghiên cứu sau đó đề xuất (Feng & Li, 2020; Feti et al., 2020; Ohl-Schacherer et al., 2008; Ernawati et al., 2018). Ernawati et al., (2018) cho rằng thúc đẩy cộng đồng địa phương tham gia quản lý du lịch là giải pháp giải quyết những xung đột kéo dài giữa người dân địa phương và chính quyền địa phương. Bằng các nghiên cứu trường hợp tại Trung Quốc, nhóm tác giả Feng & Li (2020) cũng chỉ ra trong quá trình phát triển du lịch, cộng đồng và chính quyền địa phương thường xuyên xảy ra các xung đột, nhóm tác giả đề xuất biện pháp giảm xung đột bằng mô hình đồng quản lý. Nếu cư dân được tham gia quản lý tài nguyên thì xung đột giữa cộng đồng và chính quyền sẽ giảm xuống. Trong nghiên cứu của Feti et al. (2020), nhóm tác giả chỉ ra sự can thiệp của chính quyền thông qua các chính sách sẽ giảm sự tham gia của cộng đồng từ đó đe dọa tính bền vững trong bảo vệ môi trường. Biện pháp giảm xung đột chính là đồng

quản lý. Cộng đồng địa phương cần được tham gia việc quản lý rừng; từ đó, giảm xung đột giữa cộng đồng và chính quyền. Chính quyền cũng cần nghiên cứu những chính sách liên quan sau khi đã phục hồi được hệ sinh thái rừng. Tuy nhiên, Castro & Nielsen (2001) cũng cảnh báo, thực tế mô hình đồng quản lý có thể làm xuất hiện những xung đột mới hoặc làm cho xung đột cũ trở nên trầm trọng hơn. Kết quả là, người dân không những không được trao quyền mà còn phải chịu thiệt thòi hơn, còn cơ quan quản lý nhà nước thì có thêm quyền kiểm soát trong việc hoạch định chính sách, quản lý và phân bổ nguồn lực.

Ngoài ra, một số nghiên cứu cho rằng khuyến khích sự tham gia của cư dân là một định hướng hạn chế xung đột. Theo Bhalla et al., (2016) và Bello et al., (2017), sự tham gia, thái độ, hành vi của cư dân có mối liên hệ mật thiết với nhau. Muốn tạo ra thái độ tích cực thì cần khuyến khích cư dân tham gia các hoạt động, chương trình bảo tồn văn hoá, bảo tồn sinh thái và cần có sự hợp tác của tất cả các bên liên quan cả trong khu vực công và tư. Với cách nhìn tương tự, Fan et al., (2019) phát biểu: để giảm thiểu xung đột thì người dân cần phải được tham gia sâu hơn trong quá trình thu hồi đất đai, các thông tin cần phải minh bạch, rõ ràng. Theo Lo & Janta (2020), cư dân phải tham gia và được trao quyền, bảo tồn văn hoá và duy trì sự bền vững tổng thể của tài nguyên.

Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa các bên liên quan tại khu bảo tồn Mnemba Tanzania, tác giả Burgoyne et al., (2017) đã chỉ ra sự căng thẳng trong mối quan hệ giữa các bên liên quan trong việc sử dụng tài nguyên. Nhóm tác giả chỉ ra 3 yếu tố ảnh hưởng tới mối quan hệ giữa các bên liên quan là sự trao đổi cởi mở (open communication), sự minh bạch (transparency) và sự tin tưởng (trust). Để cải thiện mối quan hệ của các bên liên quan cần: 1. Có sự minh bạch trong việc thu và sử dụng quỹ từ du lịch, tổ chức các cuộc thảo luận công khai trong cộng đồng về việc sử dụng các nguồn quỹ này; 2. Trao đổi cởi mở giữa các nhóm liên quan về mối quan tâm của họ; chính quyền cần giải trình về lợi ích nhận được từ các tổ chức phi chính phủ, tổ chức từ thiện và hoạt động du lịch; 3. Nâng cao tính đại diện của các thành viên cộng đồng trong các hoạt động quản lý bằng cách sử dụng phiếu bầu của toàn cộng đồng để lựa chọn đại diện; 4. Hợp tác giữa các doanh nghiệp du lịch

và các tổ chức phi chính phủ để kích thích sự phát triển cơ sở hạ tầng và xã hội của địa phương, và điều quan trọng nhất là chính quyền địa phương và các tổ chức phi chính phủ phải giúp các thành viên cộng đồng địa phương tiếp cận với các sinh kế thay thế mà không làm suy giảm nguồn tài nguyên đang dần cạn kiệt ở địa phương.

Nghiên cứu về xung đột giữa các nhóm khách và trong nội bộ từng nhóm khách du lịch, Needham, et al. (2017) cho rằng có thể giải quyết xung đột bằng các chế tài, biện pháp xử phạt hành chính: trực tiếp xử phạt các cá nhân/nhóm người gây ra xung đột hoặc xử phạt gián tiếp những người phụ trách (như người quản lý, người điều hành). Nhóm nghiên cứu cũng bổ sung cần giáo dục các đối tượng tham gia về cách cư xử với người khác.

Một nghiên cứu khám phá của nhóm tác giả Curcija et al. (2019) đã tổng hợp lại những nghiên cứu về xung đột trong các dự án DLCĐ và xây dựng được một mô hình quản lý xung đột gồm ba bước: 1. xác định các biểu hiện xung đột, 2. giải quyết xung đột, 3. xác định ảnh hưởng do cách giải quyết mang lại. Nhóm tác giả đã tổng hợp được 10 nhóm nguyên nhân tạo ra xung đột, gồm: lợi ích, sự vận hành, quan hệ quyền lực, sự tham gia, nguồn tài chính, thiếu năng lực và giáo dục, ảnh hưởng từ bên ngoài, sự giao tiếp, chính quyền và quản lý tài nguyên. Sau khi khảo sát các chuyên gia từ nhiều quốc gia trên thế giới như Úc, Bahamas, Campuchia, Canada, Dominica, Ai Cập, Lào, Malaysia, Mozambique, Oman, Papua New Guinea, Peru, Philippines, Nam Phi, Tajikistan, Tanzania, Thái Lan, Hoa Kỳ và Việt Nam, nhóm tác giả kết luận có 6 yếu tố tạo ra xung đột tại các dự án DLCĐ là: sự vận hành, lợi ích, sự tham gia, nguồn nhân lực, vấn đề môi trường và sự hợp tác. Cách giải quyết xung đột tại các dự án DLCĐ thường làm là: truyền thông, bảo vệ môi trường, quan hệ đối tác (để xây dựng năng lực), quan hệ đối tác (ngừng cam kết), giáo dục, lãnh đạo, quan hệ các bên liên quan (cho phép tham gia nhiều hơn). Nhóm tác giả cũng lập luận việc giải quyết một xung đột hiện tại có thể mang lại kết quả tích cực hoặc tiêu cực (làm xung đột hiện tại trở nên trầm trọng hơn), hoặc thậm chí tạo ra một xung đột mới. Nghiên cứu cũng chỉ ra các xung đột có thể diễn ra đồng thời, nhiều xung đột có cùng một biện pháp giải quyết. Tuy nhiên, nhóm tác giả cũng chỉ rõ đây chỉ là nghiên cứu mang tính khám phá và dựa trên sự hồi tưởng

của các đại diện của các nhóm bên liên quan tại các dự án du lịch cộng đồng. Mô hình tác giả đề xuất cũng chưa được kiểm chứng định tính hoặc định lượng tại các điểm đến DLCĐ cụ thể.

Khi tìm hiểu thái độ của các nhóm liên quan đối với sự phát triển du lịch trong bối cảnh phục hồi sinh thái, tác giả Connor & Gyan, (2020) chia sẻ việc thiếu tầm nhìn chung trong cộng đồng, các mô hình quản lý chưa phù hợp là nguyên nhân dẫn tới xung đột giữa các nhóm. Tác giả cũng đề xuất phương pháp giải quyết xung đột gồm: phát triển du lịch từ dưới lên (do cư dân tự phát triển), đưa ra các sáng kiến mới về DLCĐ, và khuyến khích sự tham gia của các bên liên quan trong quá trình lập quy hoạch.

Ngoài ra, biện pháp giải quyết xung đột giữa các bên liên quan cũng được đề cập trong rất nhiều nghiên cứu thuộc các nhóm chủ đề trước. Sau khi phân tích bối cảnh diễn ra xung đột các học giả hầu như đều đề xuất các gợi ý nhằm hạn chế xung đột. Okazaki (2008) khẳng định: để giải quyết xung đột, điều phối viên (những chuyên gia tư vấn, các tổ chức phi chính phủ hoặc đại diện chính phủ) phải thiết lập các mục tiêu chung, tạo lợi ích cho tất cả các bên liên quan. Theo Dredge (2010), để hạn chế xung đột, chính quyền địa phương cần xác định một khung đánh giá lợi ích chung của cộng đồng và đảm bảo phục hồi các lợi ích đó. Xue & Kerstetter (2018) lại cho rằng muốn quản lý xung đột cần phải có cấu trúc quyền lực phù hợp. Jinsheng & Siriphon (2019) cũng đề xuất mô hình giải quyết xung đột bằng phương pháp đồng sáng tạo. Các nhóm liên quan cần thành lập một nhóm mà tác giả gọi là “elite community” (nhóm có quyền lực, có sức ảnh hưởng trong giao tiếp) đứng ra đàm phán, thoả thuận theo hướng hai bên cùng có lợi. Tác giả khẳng định lợi ích của giải pháp đồng sáng tạo giá trị này có khả năng tạo ra triển vọng của mối quan hệ bền vững. Phương pháp đồng sáng tạo sẽ tạo điều kiện để các bên tương tác, hiểu được những ý kiến sở thích quan điểm của các bên, từ đó tìm ra điểm tương đồng và sự bất đồng cần được giải quyết. Theo nhóm tác giả Wang & Yotsumoto (2019), để giảm bớt xung đột và phát triển du lịch bền vững tại các di sản thế giới, ủy ban di sản thế giới của UNESCO (Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hoá Liên Hợp Quốc), cần có những biện pháp hữu hiệu như đưa nội dung bảo vệ quyền và lợi ích

của người dân địa phương vào nội dung của hồ sơ đề cử, đặc biệt là trong các khía cạnh thu hồi đất, phá dỡ nhà và tái định cư, cần phải quy định rõ và hạn chế quyền lực của chính quyền. Dựa vào mô hình lý thuyết trao đổi xã hội, và từ nhận thức của cư dân, Gan (2020) cũng đề xuất: để quản lý xung đột tại khu bảo tồn, cần quản lý kỳ vọng của người dân khi lập quy hoạch về cộng đồng, không nên đặt kỳ vọng quá cao về vai trò của DLCĐ trong việc tạo ra sinh kế.

Trong các nghiên cứu thực chứng, sau khi chứng minh được tác động của các yếu tố tiền đề ảnh hưởng tới thái độ, hành vi của cư dân nói chung và sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan nói riêng, các nghiên cứu đều đưa ra các hàm ý trong quản lý nhằm tăng cường sự đồng thuận, hạn chế sự xung đột (Gursoy & Rutherford, 2004; Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020; Tsaour et al., 2018). Theo các nghiên cứu, các yếu tố như sự tham gia của cư dân, cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại, năng lực giao thoa văn hoá, nhận thức, hiểu biết của người dân là các yếu tố rất quan trọng cần xem xét kỹ lưỡng trong việc quản lý xung đột. Tsaour et al., (2018) khẳng định để giảm xung đột cần phải khiến cho cư dân nhận thức rõ ràng về tình trạng kinh tế xã hội của du khách, xây dựng thái độ hiếu khách thân thiện để giảm những định kiến, hiểu nhầm về du khách. Với du khách, cán bộ quản lý liên quan cần phải cung cấp cho du khách những thông tin về văn hoá, thói quen của điểm đến để họ có hiểu biết, nhận thức sâu sắc đối với cư dân. Tác giả nhấn mạnh, hướng dẫn viên du lịch đóng vai trò quan trọng trong việc truyền tải văn hoá và có khả năng làm giảm khoảng cách văn hoá, nâng cao năng lực giao thoa văn hoá của khách du lịch.

Tại khu vực miền núi Thanh Hoá, với sự quan tâm của các cấp chính quyền trong việc phát triển ngành kinh tế du lịch, nhiều đề án, đề tài nghiên cứu khoa học đã được triển khai thực hiện nhằm thúc đẩy loại hình du lịch cộng đồng. Nhưng nội dung chủ yếu của các nghiên cứu là đánh giá tiềm năng, hiện trạng của địa phương và đưa ra một số định hướng, giải pháp thu hút du khách và các nhà đầu tư (Ban quản lý Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, 2019; Ban quản lý khu bảo tồn thiên nhiên Xuân Liên, 2020; Vũ Văn Cường, 2014; Vương Thị Hải Yến, 2015). Chủ đề xung đột, mâu thuẫn giữa các bên liên quan chỉ được đề cập trong một số bài báo tin

tức (Minh Hải, 2017; Vũ Lâm, 2022). Theo đó, tại một số điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá, sự mâu thuẫn, căng thẳng giữa cư dân và các bên liên quan đã bắt đầu được bộc lộ. Ngoài ra, nghiên cứu của Lê Thị Thu Hà (2021) đã khảo sát 2490 du khách và phỏng vấn 50 cán bộ quản lý, cư dân và các tổ chức doanh nghiệp về vấn đề ứng xử văn minh của các bên liên quan trong hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá. Kết quả nghiên cứu đã phân nào chỉ ra thực trạng về hành vi ứng xử của các bên liên quan với nhau. Cụ thể, mức độ ứng xử văn minh trong du lịch tại các điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh hầu như chỉ đạt ở mức độ 2 - trung bình, có những tiêu chí đạt điểm cận trên của mức độ 1 - ứng xử không tốt. Nhiều du khách khi đến du lịch tại Thanh Hoá có những hành động thiếu chuẩn mực như vứt rác, hút thuốc lá bừa bãi, làm mất vệ sinh môi trường và cảnh quan của điểm đến. Từ góc nhìn của du khách, họ chưa hài lòng với phong cách và chất lượng phục vụ của chủ nhà. Họ cũng cho biết nhiều doanh nghiệp tại địa phương còn xả thải, gây ô nhiễm môi trường.

### **1.3. Khoảng trống nghiên cứu**

Qua thống kê mô tả và phân tích nội dung các nghiên cứu đi trước, NCS nhận thấy, dù số lượng chưa nhiều nhưng các nhà khoa học đang ngày càng quan tâm đến vấn đề xung đột tại điểm đến. Các nghiên cứu đã phân tích, làm sáng tỏ những khía cạnh quan trọng, liên quan tới chủ đề xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề và khoảng trống nghiên cứu như sau:

1. Các công trình nghiên cứu đã phân tích được các loại xung đột, nguồn gốc, điều kiện tiền đề, đồng thời đưa ra những đề xuất về mô hình, giải pháp giải quyết xung đột. Tuy nhiên, các nghiên cứu thực chứng về đề tài này đang còn khá hạn chế cả về số lượng và nội dung. Cụ thể, trong 56 tài liệu lựa chọn phân tích, chỉ có 10 nghiên cứu thực chứng, nhưng đa số bàn về thái độ nói chung của cư dân. Hai nghiên cứu bàn sâu về vấn đề xung đột, nhưng lại chỉ tập trung vào sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch (Hsiu-Yu, 2019; Tsaur et al., 2018). Ngoài du khách, cư dân còn thường xuyên xung đột với các doanh nghiệp du lịch (Collins-Kreiner, 2020; Engström & Boluk, 2012; Feng & Li, 2020; Kinseng et al., 2018; Lo & Janta,



2020b; Wang & Yotsumoto, 2019; Xue & Kerstetter, 2018) và chính quyền địa phương (Dredge, 2010; Jinsheng & Siriphon, 2019; Liu et al., 2017; Mbaiwa et al., 2008; Wang & Yotsumoto, 2019; Xue & Kerstetter, 2018; Yang et al., 2013; Zhang et al., 2015). Bên cạnh đó, bản thân các doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương cũng tồn tại nhiều mâu thuẫn về vấn đề quy hoạch, bảo vệ cảnh quan môi trường (Yang et al., 2013; Jinsheng & Siriphon, 2019). Trong bản thân mỗi nhóm, sự xung đột cũng đã và đang diễn ra giữa các cấp chính quyền (Nguyen Thi Ngoc Dung, 2019); giữa các nhóm doanh nghiệp du lịch (Snyder & Sulle, 2011; Yang et al., 2013); giữa du khách với du khách (Iverson, 2010; Needham et al., 2017); giữa cư dân với cư dân (Ebrahimi & Khalifah, 2014; Jinsheng & Siriphon, 2019; Yang et al., 2013). Tuy nhiên, các nghiên cứu thực chứng về sự xung đột giữa các nhóm này hầu như chưa có.

2. Sự tham gia của cộng đồng (community involvement/community participation) là yếu tố cốt lõi của loại hình DLCĐ và được nhắc đến rất nhiều trong các nghiên cứu như yếu tố tiền đề của xung đột. Tối đa hoá sự tham gia được đề xuất là một giải pháp quan trọng có thể hạn chế xung đột giữa các bên liên quan (Bhalla et al., 2016; Connor & Gyan, 2020; Curcija et al., 2019; Fan et al., 2019). Ngoài ra, rất nhiều nghiên cứu khác cũng chỉ ra mối tương quan giữa sự tham gia và thái độ, hành vi của cư dân (Bhalla et al., 2016; Feti et al., 2020; Hlengwa & Mazibuko, 2018). Tuy nhiên, Castro & Nielsen (2001) đã cảnh báo, khi cư dân và các bên liên quan được tham gia quản lý du lịch (mô hình đồng quản lý) có thể làm xuất hiện những xung đột mới hoặc làm cho xung đột cũ trở nên trầm trọng hơn. Như vậy, rất cần có những nghiên cứu kiểm chứng mức độ ảnh hưởng của yếu tố sự tham gia của cư dân đến sự xung đột giữa các bên liên quan.

3. Dựa vào lý thuyết Trao đổi xã hội, rất nhiều nghiên cứu đã được thực hiện để kiểm chứng về mối tương quan giữa cảm nhận lợi ích và tổn hại từ du lịch với thái độ và hành vi của cư dân (Fan et al., 2019; Gan, 2020; Nunkoo et al., 2016; Rasoolimanesh et al., 2017; Sharpley, 2014; Wang et al., 2021). Các học giả khác đã khẳng định: những mặt trái từ du lịch là những lý do quan trọng hình thành nên các xung đột tại điểm đến (Mannon & Glass-Coffin, 2019; Sitikarn, 2008; Timur &

Getz, 2008). Tuy nhiên, những nghiên cứu về mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn này với sự xung đột giữa các bên liên quan cũng rất hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh điếm đến DLCĐ.

4. Về địa bàn, nghiên cứu về xung đột được thực hiện tại nhiều điếm đến với những bối cảnh khác nhau (khu bảo tồn, di sản văn hoá thế giới, biển, đảo...) và chủ yếu tại các quốc gia trong khu vực châu Á (Trung Quốc, Hàn Quốc, Indonesia, Thái Lan, v.v.) và châu Phi. Các nghiên cứu đều khẳng định, mỗi dự án, mỗi điếm đến DLCĐ, với sự chênh lệch, khác biệt về bối cảnh kinh tế, chính trị, văn hoá xã hội, sự xung đột có thể khác nhau (Kim & Kang, 2020; Lee, 2013). Tại Việt Nam nói chung và khu vực miền núi Thanh Hoá nói riêng, xung đột giữa các nhóm liên quan tại điếm đến du lịch đã được đề cập trong một số bài báo trực tuyến, trên mạng xã hội và trên các diễn đàn trao đổi về DLCĐ; tuy nhiên những nghiên cứu mang tính học thuật về vấn đề này dường như đang khá hạn chế.

Luận án sẽ kế thừa những vấn đề lý luận từ các nghiên cứu có trước và thực hiện nghiên cứu thực chứng tại một số điếm đến DLCĐ tại khu vực miền núi Thanh Hoá, Việt Nam – một khu vực quan trọng có ý nghĩa về kinh tế xã hội của tỉnh Thanh Hoá nói riêng và Việt Nam nói chung. Luận án sẽ tìm hiểu các loại xung đột tại các điếm đến du lịch cộng đồng, đánh giá thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan, đồng thời kiểm chứng mối quan hệ của các yếu tố nhận thức của cư dân về tác động từ du lịch và sự tham gia của cư dân trong du lịch đối với thái độ và hành vi xung đột của cư dân với các bên liên quan (doanh nghiệp, du khách, chính quyền địa phương). Kết quả của nghiên cứu sẽ giúp các nhà hoạch định, quản lý du lịch tại địa phương nhìn nhận rõ vấn đề xung đột giữa các bên liên quan, từ đó có định hướng chiến lược phát triển hợp lý. Kết quả của luận án cũng là nguồn cơ sở lý luận sử dụng để so sánh, đối chứng với kết quả nghiên cứu trước tại các quốc gia khác trong khu vực và trên thế giới.

## **Tiểu kết Chương 1**

Xung đột là một vấn đề cố hữu, tồn tại trong mọi lĩnh vực. Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp có sự tham gia của nhiều bên liên quan, trong quá trình tương tác, sự bất đồng, căng thẳng, xung đột giữa các nhóm là điều tất yếu. Những xung đột này có thể mới chỉ dừng lại ở dạng tiềm ẩn hoặc đã bùng nổ bằng các hành vi cụ thể. Trong những năm qua, chủ đề xung đột giữa các bên liên quan đã nhận được sự quan tâm nhất định của nhiều học giả trên toàn thế giới, từ các nước phát triển tới các nước đang phát triển.

Bằng phương pháp phân tích nội dung theo chủ đề, Chương 1 đã tổng quan theo hệ thống các tài liệu liên quan tới chủ đề xung đột tại điểm đến. Các nghiên cứu đi trước đã làm rõ nhiều vấn đề quan trọng như: thực trạng xung đột, loại xung đột, tác động của xung đột, yếu tố tác động đến xung đột và đưa ra những định hướng giải quyết xung đột. Dù vậy, nhiều vấn đề cần được nghiên cứu thấu đáo hơn, đặc biệt là những nghiên cứu về yếu tố tiền đề có thể tác động đến xung đột giữa các bên liên quan. Kết quả nghiên cứu của chương này vừa là căn cứ xác định các khoảng trống nghiên cứu, vừa là cơ sở lý luận giúp NCS xây dựng mô hình và các giả thuyết nghiên cứu được đề cập trong chương tiếp theo.

## CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### 2.1. Các khái niệm cơ bản

#### 2.1.1. Du lịch cộng đồng

Cho đến nay, thuật ngữ “Du lịch cộng đồng” hay “Du lịch dựa vào cộng đồng” (Community Based Tourism – CBT), còn được biết đến với nhiều tên gọi khác như du lịch phát triển cộng đồng (Community Development Tourism), du lịch sinh thái dựa vào cộng đồng (Community Based Ecotourism -CBET), du lịch có sự tham gia của cộng đồng (Community Participation in Tourism), du lịch mang lại lợi ích cho cộng đồng (Communities Benefiting through Tourism), hay các sáng kiến du lịch có lợi cho cộng đồng (Community Benefit Tourism Initiatives - CBTIs). Tuy nhiên tên gọi Community Based Tourism – du lịch dựa vào cộng đồng được sử dụng rộng rãi nhất (Mtapuri et al., 2015).

Mặc dù thuật ngữ DLCĐ đã xuất hiện trong một dự án chiến lược phát triển du lịch vùng lãnh thổ Tây bắc Canada (NWT, 1983), các nghiên cứu học thuật về DLCĐ chỉ bắt đầu từ sau ấn phẩm của Murphy (1985). Cho đến nay đã có vô số các nghiên cứu về đề tài DLCĐ. Các nghiên cứu đi trước đã phân tích, mổ xẻ nhiều vấn đề liên quan tới khái niệm này, đặc biệt là bản chất, mục tiêu của loại hình du lịch này so với du lịch đại chúng. Theo đó, DLCĐ là một cách tiếp cận du lịch dựa vào sự tham gia của cộng đồng (Tosun, 2006; Okazaki, 2008; Sebele, 2010) và trao quyền cho cộng đồng địa phương nhằm đảm bảo rằng lợi ích thu được từ du lịch chủ yếu ở lại với cộng đồng chủ nhà ( Goodwin & Santilli, 2009; Dogra & Gupta, 2012; Gascón, 2012). Quá trình tham gia của người dân được phát triển từ thấp đến cao theo 6 cấp độ tham gia: Hình thức, bị động, tự phát, làm chủ trực tiếp, tích cực và làm chủ đích thực (Tosun, 2000). Theo tác giả, cộng đồng càng đạt đến trình độ tham gia cao hơn, DLCĐ tại điểm đến càng phát triển hiệu quả và bền vững hơn. Bộ Tiêu chuẩn ASEAN về DLCĐ cũng đưa ra định nghĩa: “DLCĐ là một loại hình du lịch trao quyền cho cộng đồng quản lý sự tăng trưởng của hoạt động du lịch, đạt được những khát vọng về sự thịnh vượng của cộng đồng, đảm bảo được sự phát

triển bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường. DLCĐ là những hoạt động du lịch mà cộng đồng sở hữu, vận hành và quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng. Các hoạt động này đóng góp vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua hỗ trợ các sinh kế bền vững và bảo vệ các giá trị truyền thống văn hoá - xã hội và bảo tồn các tài nguyên di sản văn hoá và thiên nhiên” (ASEAN Secretariat, 2016).

Tại Việt Nam, các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý du lịch cũng ngày càng quan tâm về loại hình du lịch này, đặc biệt trong 10 năm trở lại đây. Một số nghiên cứu tiêu biểu đã khái quát và đưa ra khái niệm về loại hình du lịch này. Điển hình như định nghĩa của Võ Quế (2003): “Du lịch dựa vào cộng đồng là phương thức phát triển du lịch trong đó cộng đồng dân cư tổ chức cung cấp các dịch vụ để phát triển du lịch, đồng thời tham gia bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và môi trường, đồng thời cộng đồng được hưởng quyền lợi về vật chất và tinh thần phát triển du lịch và bảo tồn tự nhiên”. Nhóm tác giả Bùi Thị Hải Yến (2012) nhìn nhận: “DLCĐ là phương thức phát triển du lịch bền vững mà ở đó cộng đồng địa phương có sự tham gia trực tiếp và chủ yếu trong các giai đoạn phát triển và mọi hoạt động du lịch. Cộng đồng nhận được sự hợp tác, hỗ trợ của các tổ chức cá nhân trong nước và quốc tế; của chính quyền địa phương cũng như chính phủ và nhận được phần lớn lợi nhuận thu được từ hoạt động du lịch nhằm phát triển cộng đồng, bảo tồn, khai thác tài nguyên môi trường du lịch bền vững, đáp ứng các nhu cầu du lịch phong phú, có chất lượng cao và hợp lý của du khách, để mọi tầng lớp dân cư đều có thể được sử dụng, tiêu dùng các sản phẩm du lịch” (Bùi Thị Hải Yến, 2012, Tr.35-36). Trong một nghiên cứu mới đây, Trần Đức Thanh và cộng sự (2022) định nghĩa khái niệm DLCĐ là: “hoạt động du lịch có sự tham gia của cộng đồng địa phương góp phần cung cấp những trải nghiệm văn hoá bản địa cho khách du lịch” (tr. 353). Khái niệm DLCĐ được Luật Du lịch định nghĩa như sau: “ DLCĐ là loại hình du lịch được phát triển trên cơ sở các giá trị văn hoá của cộng đồng, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi” (Luật Du Lịch Việt Nam, 2017).

Như vậy, về bản chất, khái niệm DLCĐ có 4 đặc điểm chung sau:

- *Thứ nhất*, người dân địa phương là đối tượng trực tiếp tham gia và quản lý du lịch cộng đồng. Các thành viên của cộng đồng tham gia lập kế hoạch, thực hiện

và quản lý các hoạt động du lịch trong cộng đồng của mình. Tuy nhiên, do đặc điểm tài nguyên, điều kiện, năng lực của cộng đồng nên cần sự hỗ trợ của các bên tham gia khác như doanh nghiệp bên ngoài, các tổ chức chính phủ, phi chính phủ, trong và ngoài nước, nhưng là tham gia chứ không phải làm thay cộng đồng.

- *Thứ hai*, các lợi ích kinh tế chủ yếu được giữ lại cho người dân. DLCĐ là loại hình du lịch gắn liền với lợi ích của người dân địa phương, góp phần nâng cao đời sống của họ.

- *Thứ ba*, DLCĐ phải gắn với bảo tồn tài nguyên du lịch thiên nhiên tại các điểm đến và gắn liền với việc quảng bá, phát huy các giá trị văn hoá của cộng đồng, hướng tới sự phát triển du lịch bền vững dài hạn.

- *Thứ tư*, DLCĐ góp phần nâng cao nhận thức của khách du lịch về phát triển du lịch bền vững, ý thức trách nhiệm với cộng đồng địa phương.

### **2.1.2. Điểm đến du lịch cộng đồng**

Tổ chức Du lịch Thế giới đã đưa ra định nghĩa: điểm đến du lịch (tourism destination) là vùng không gian mà khách du lịch có thể nghỉ qua đêm, bao gồm một cụm các sản phẩm và dịch vụ, các sản phẩm và trải nghiệm dọc theo chuỗi giá trị du lịch (UNWTO, 2019). Các điểm đến du lịch có thể được xác định theo nhiều quy mô khác nhau về không gian địa lý. Nó có thể là một khu vực rộng lớn bao gồm nhiều quốc gia (ví dụ: Châu Âu, Châu Mỹ, Châu Á, Châu Phi), hay chỉ là một quốc gia, một vùng lãnh thổ (ví dụ: Việt Nam, Thái Lan, Hàn Quốc, Đài Loan), một khu vực/miền của đất nước (ví dụ: Tây Nguyên, Tây Bắc), một tỉnh/thành phố (ví dụ: Hà Nội, Ninh Bình, Thanh Hoá), một hòn đảo (ví dụ: Phú Quốc, Côn Đảo), một thành phố, thị trấn, làng bản hay một trung tâm độc lập có sức hút mãnh liệt (ví dụ: Đà Lạt, Pù Luông, Sa Pa).

Tại Việt Nam, chưa có một khái niệm chính thức về điểm đến du lịch. Tuy nhiên Điều 3, Luật Du lịch (2017) có đưa ra 2 khái niệm: điểm du lịch và khu du lịch. Cụ thể, điểm du lịch là “nơi có tài nguyên du lịch được đầu tư, khai thác phục vụ khách du lịch”, còn khu du lịch là “khu vực có ưu thế về tài nguyên du lịch, được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch”.

Như vậy điểm đến du lịch có thể là một điểm hoặc một khu du lịch. Theo Trần Đức Thanh và cộng sự (2022) cần phân biệt điểm du lịch với điểm tài nguyên hay điểm tham quan (tourism attraction). Nhóm tác giả cho rằng điểm tài nguyên là nơi có yếu tố hấp dẫn khách du lịch, còn điểm du lịch phải là nơi vừa có tài nguyên du lịch, vừa có các cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, đặc biệt là cơ sở lưu trú để khách có thể lưu lại qua đêm. Khái niệm điểm du lịch mà nhóm tác giả Trần Đức Thanh và cộng sự (2022) đưa ra, về cơ bản, có nội hàm tương tự với khái niệm điểm đến du lịch mà Tổ chức Du lịch thế giới đã đề cập. Trong luận án, khái niệm điểm đến DLCĐ được tiếp cận theo cách lý giải này. Điểm đến DLCĐ là điểm đến du lịch được triển khai, phát triển theo loại hình DLCĐ, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi.

Theo tác giả Ahmad et al., (2015), các điểm đến theo mô hình DLCĐ xuất hiện từ những năm 50-60 của thế kỷ XX và gắn với các chiến dịch phát triển kinh tế địa phương. Nhưng trong giai đoạn này, cộng đồng địa phương chỉ được đề cập với vai trò là xung lực cho phát triển du lịch như: cung cấp nông phẩm, lao động giá rẻ; quyền lợi của người dân địa phương chưa được quan tâm. Các điểm đến DLCĐ chính thức xuất hiện từ những năm 1970s (Kember, 1979, trích trong NWT, 1983), khi những nhóm du khách yêu thích khám phá địa hình, hệ sinh thái còn hoang sơ của những vùng núi cao vực sâu, muốn tìm hiểu về đời sống sinh hoạt, phong tục tập quán, các lễ hội truyền thống của cư dân bản địa ở những mảnh đất xa xôi, hẻo lánh. Do điều kiện sinh hoạt, đi lại tại những điểm đến đó còn rất khó khăn, khách du lịch rất cần có sự trợ giúp, hỗ trợ của người dân bản địa như dẫn đường, cung cấp nơi ở qua đêm, nơi ăn uống, v.v. Trước những nhu cầu đó, một số cư dân đã nhanh nhạy và mạnh dạn tham gia vào hoạt động phục vụ các dịch vụ cơ bản cho khách du lịch và các điểm đến DLCĐ dần hình thành. Ngày nay, những điểm đến DLCĐ xuất hiện ngày càng nhiều bởi những lợi ích mà nó đem lại về cả kinh tế, văn hoá xã hội và môi trường.

Về cơ bản, điểm đến DLCĐ thường phát triển ở các vùng nông thôn, miền núi nơi có thiên nhiên còn hoang sơ, các làng bản, nơi sinh sống của các dân tộc ít người, các khu vực ven biển, làng chài, hải đảo xa xôi. Ngoài ra, nhiều đô thị cổ,

nơi còn lưu giữ những nét văn hoá truyền thống lâu đời với kiến trúc nhà ở truyền thống, cũng có thể trở thành các điểm đến DLCĐ. Các điểm đến này, được hình thành theo hai hướng tiếp cận phổ biến: từ dưới lên (bottom up) và từ trên xuống (top down). Phương pháp tiếp cận từ dưới lên là cách tiếp cận nội sinh, do chính cộng đồng tự phát triển, cộng đồng là nhân tố chính và là người ra quyết định trong việc lập kế hoạch, phát triển và quản lý các nguồn lực để phục vụ các mục đích của ngành du lịch (Simpson, 2008). Với phương pháp tiếp cận thứ hai, hoạt động du lịch tại địa phương được khởi xướng và phát triển bởi chính phủ hoặc thậm chí các đối tác, doanh nghiệp bên ngoài cộng đồng. Trong hai cách tiếp cận này, cách tiếp cận từ dưới lên được đánh giá là bền vững hơn cả (Zapata et al., 2011). Nhưng trong một số điều kiện đặc biệt, do năng lực của người dân hạn chế (về trình độ, vốn tài chính), thiếu cơ sở hạ tầng cơ bản, thiếu các hoạt động xúc tiến, quảng bá, chính quyền địa phương phải sử dụng phương pháp ngoại sinh, kêu gọi doanh nghiệp bên ngoài đến đầu tư, hỗ trợ cộng đồng phát triển du lịch (Kunjuraman & Hussin, 2017; Xu et al., 2017).

Tại Việt Nam, theo Bùi Văn Tuấn (2015), DLCĐ xuất hiện từ những năm 1990s. Trong hơn 2 thập kỷ qua đã có hàng trăm điểm đến DLCĐ được hình thành. Những điểm đến DLCĐ này về cơ bản cũng được khởi xướng dưới hai hình thức: do tổ chức chính phủ hoặc phi chính phủ khởi phát, điều phối, rồi giao cho cộng đồng địa phương thực hiện (top down); và do người dân địa phương tự phát triển (bottom-up), trong đó 80% địa phương phát triển DLCĐ theo mô hình thứ hai (Nguyễn Thị Lan Hương, 2016).

Theo Butler (1980), bất cứ điểm đến du lịch nào cũng sẽ trải qua một chu trình phát triển gồm 6 giai đoạn: thăm dò, tham gia, phát triển, hợp nhất, trì trệ và hậu trì trệ (suy giảm/ổn định/phát triển chậm/trẻ hoá) (Hình 2.1).

*- Giai đoạn thăm dò*

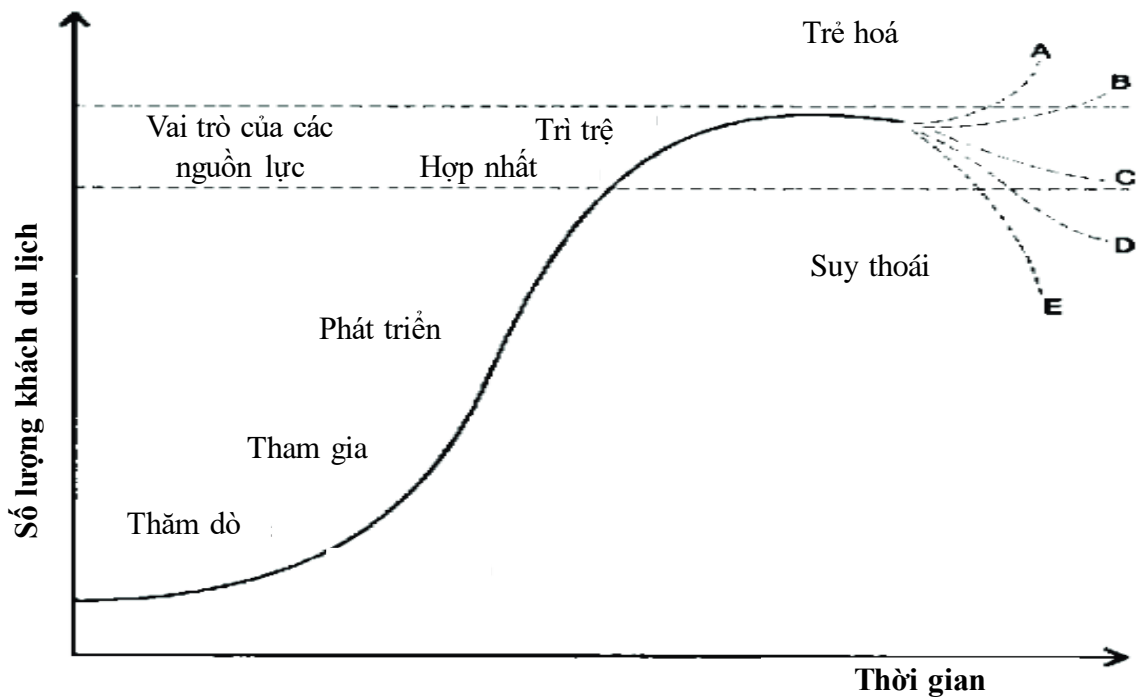
Trong giai đoạn này, lượng khách đến địa phương với số lượng rất ít, đa số là những du khách hướng ngoại, yêu thích khám phá sự hoang sơ của thiên nhiên và nét đặc sắc của văn hoá bản địa. Người dân địa phương cũng rất tò mò, hiếu kỳ với những vị khách phương xa. Lúc này, địa phương hầu như chưa có các dịch vụ du



lich phục vụ du khách, do đó du khách phải tự phục vụ, tự mang theo thức ăn hoặc thuê người dân địa phương chỗ ăn, ở. Hoạt động du lịch của khách hầu như không có ý nghĩa kinh tế, xã hội đối với đời sống cư dân địa phương.

- *Giai đoạn tham gia*

Qua thời gian tiếp xúc với du khách, người dân nhận thức được cơ hội từ ngành kinh tế du lịch. Một số cư dân đã nhanh nhạy và mạnh dạn tham gia vào hoạt động phục vụ khách du lịch như hướng dẫn, chuyên chở và phục vụ nhu cầu ăn nghỉ cho khách du lịch một cách tự phát. Một số hộ gia đình đã mạnh dạn đầu tư cải tạo nhà cửa, xây thêm nhà nghỉ để phục vụ khách. Tuy nhiên, hoạt động phục vụ khách du lịch trong thời kỳ này mang nặng tính thời vụ. Khi khách đến, những người nông dân, ngư dân trở thành hướng dẫn viên du lịch, nhân viên nhà nghỉ. Khi không có khách, họ quay về nghề truyền thống của mình. Chính quyền địa phương cũng bắt đầu thấy được vai trò của ngành du lịch nên ngày càng quan tâm đầu tư để thu hút khách du lịch, đặc biệt là cải tạo và nâng cấp hệ thống giao thông đến điểm du lịch, tăng cường hoạt động quảng cáo, tiếp thị điểm đến.



Hình 2.1. Chu kỳ sống của điểm đến

Nguồn: (Butler, 1980)

*- Giai đoạn phát triển*

Khi mức độ nhận diện của điểm đến tăng lên và trở nên nổi tiếng gần xa, hoạt động du lịch trở nên nhộn nhịp, thị trường ngày càng mở rộng. Lượng khách du lịch gia tăng nhanh chóng và có thể vượt qua số lượng người dân địa phương. Các nhà đầu tư bên ngoài tìm đến khai thác và phát triển du lịch. Chính quyền địa phương ngày càng mất khả năng kiểm soát hoạt động du lịch tại chính địa phương của mình.

*- Giai đoạn hợp nhất*

Khi điểm đến du lịch trở nên quen thuộc trong thị trường, khách du lịch tuy không tăng nhanh như giai đoạn trước, song vẫn nhiều hơn số dân địa phương. Nền kinh tế địa phương đã chuyển hoàn toàn sang du lịch và lệ thuộc vào du lịch. Hoạt động quảng cáo đã chú ý hướng đến nhiều thị trường hơn trước đây. Các doanh nghiệp nhượng quyền thương mại và chuỗi chiếm tỷ trọng lớn do quá trình thâm nhập của các doanh nghiệp du lịch lớn trong và ngoài nước. Các khu nghỉ dưỡng cao cấp ngày càng nhiều hơn để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Một số nơi đã xảy ra hiện tượng cát cứ tài nguyên. Người dân địa phương mất dần quyền được sử dụng các tài nguyên tại chính nơi mình sinh sống.

*- Giai đoạn trì trệ*

Khi số lượng khách du lịch đã đạt đến đỉnh cao nhất là lúc điểm du lịch bước vào giai đoạn trì trệ. Sức chứa đã đạt mức tối đa, thậm chí đã bị quá tải. Những vấn đề về môi trường, xã hội và kinh tế đã trở nên gay gắt. Các khu nghỉ dưỡng đã định hình và trở nên biệt lập với môi trường xung quanh, tách biệt với cuộc sống cộng đồng. Các hoạt động vui chơi giải trí hiện đại gần như thay thế hoàn toàn những hoạt động thưởng ngoạn thiên nhiên và văn hoá trước đây.

*- Giai đoạn hậu trì trệ*

Butler cho rằng, sau giai đoạn trì trệ, có năm kịch bản có thể xảy ra cho điểm đến:

A: Trẻ hoá. Đây là kịch bản tái phát triển thành công đem lại sự tăng trưởng mới cho điểm đến bằng nhiều biện pháp như chuyển sang khuyến khích một thị trường mới hoặc tạo ra sản phẩm, loại hình du lịch mới. Tuy nhiên, những điều này đòi hỏi các nhà quản lý điểm du lịch phải có ý chí mạnh mẽ và sự hiểu biết sâu sắc

về cả lý thuyết thực tiễn, về sự phức tạp của phát triển du lịch và mối quan hệ của nó với cộng đồng chủ nhà.

B: Phát triển chậm. Điềm đến có thể cải tổ, đưa ra những thay đổi nhỏ như đầu tư, cải tạo lại cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật và tiến hành làm mới sản phẩm cũ để tiếp tục tăng trưởng (dù khá chậm).

C: Ổn định. Du lịch được ổn định bằng cách cắt giảm một số hoạt động và chi phí phụ, những vẫn cố gắng duy trì chất lượng dịch vụ như cũ, do vậy dù lượng khách không tăng nhưng vẫn đảm bảo tồn tại.

D: Suy thoái. Điềm đến vẫn tiếp tục vận hành như cũ nhưng không đầu tư thêm, dẫn đến tình trạng suy giảm nhanh chóng. Các cơ sở vật chất phục vụ khách du lịch trở nên kém chất lượng. Khách du lịch than phiền và dần dần giảm sút do mong đợi của họ không được đáp ứng.

E: Phá sản. Kịch bản này diễn ra khi điềm đến gặp phải những biến cố bất ngờ, bất khả kháng như chiến tranh, dịch bệnh hoặc tai họa khác làm cho du lịch không thể phục hồi được.

### **2.1.3. Các bên liên quan**

Khái niệm các bên liên quan (stakeholder) có khởi nguồn từ nghiên cứu về kinh tế học. Định nghĩa được chấp nhận và sử dụng rộng rãi được đưa ra bởi Freeman: các bên liên quan là bất kỳ nhóm/cá nhân có ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi việc đạt được mục tiêu của tổ chức (Freeman, 1984). Với cách tiếp cận này, các bên liên quan bao gồm nhân viên, khách hàng, nhà cung ứng, chính quyền và cộng đồng. Sau nghiên cứu này, rất nhiều học giả khác cũng đưa ra các quan điểm riêng về khái niệm các bên liên quan. Điển hình phải kể đến Clarkson (1995), với định nghĩa: các bên liên quan là những nhóm người hoặc cá nhân có quyền khiếu nại, quyền sở hữu, các quyền hoặc lợi ích trong một công ty hoặc hoạt động của công ty đó trong quá khứ, ở hiện tại hoặc tương lai; hay Donaldson & Preston (1995) với quan điểm: các bên liên quan là nhóm hoặc cá nhân phải có lợi ích hợp pháp trong tổ chức.

Dựa vào các nghiên cứu về các bên liên quan trong lĩnh vực kinh tế, các nhà nghiên cứu về du lịch đã tiếp cận và xây dựng mô hình các bên liên quan theo

hướng cụ thể hơn theo đặc thù của lĩnh vực du lịch. Những mô hình các bên liên quan tiêu biểu phải kể đến là mô hình “Bánh xe năng động” (Dynamic wheel) của Buhalis & Fletcher (1995) gồm 5 bên (du khách, cư dân chủ nhà, doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ, công ty lữ hành, chính quyền và các nhóm công chúng), mỗi bên có mục tiêu, lợi ích và trách nhiệm riêng; mô hình “Ngôi sao” (Star model) của Roxas et al., (2020) với 6 nhóm liên quan (du khách, cư dân địa phương, chính phủ, doanh nghiệp du lịch, chính quyền địa phương và các tổ chức quốc tế) trong đó khách du lịch là trung tâm, hay mô hình chi tiết 13 bên liên quan của Sheehan & Ritchie (2005), với các nhóm liên quan chính - phụ (gồm các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cư dân, phòng thương mại, các trường đại học, cao đẳng, nhà tài trợ...). Tuy nhiên, không phải điểm đến nào cũng có sự xuất hiện của đầy đủ các thành phần như trên. Nhiều địa phương nhận được sự hỗ trợ của chính phủ, của các tổ chức phi chính phủ trong và ngoài nước, nhưng cũng có những địa phương, người dân phải tự vận hành và phát triển điểm đến. Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) đã đưa ra mô hình các bên liên quan được đặt tên là mô hình VICE gồm 3 nhóm liên quan chính trong du lịch: khách du lịch (Visitor), ngành du lịch, tức là các tổ chức tham gia vào kinh doanh du lịch (Industry) và cộng đồng địa phương (Community) (UNWTO, 2007). Các nhóm này đều mong muốn đạt được lợi ích nhất định, cùng hợp tác hướng các hoạt động du lịch và kinh doanh du lịch tới việc tuân thủ các nguyên tắc bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hoá bản địa. Trong nghiên cứu của Trần Thị Minh Hoà (2013), tác giả chỉ ra 4 nhóm liên quan tại điểm đến du lịch là: cư dân, du khách, doanh nghiệp và chính quyền. Nhóm các tác giả (Trần Đức Thanh và cộng sự, 2022) cũng chỉ ra, khi nghiên cứu hoạt động du lịch, cần phải xem xét bốn hợp phần quan trọng nhất là: khách du lịch, nhà cung ứng du lịch, cộng đồng cư dân và các cơ quan tổ chức du lịch (tr.113). Có thể nhận thấy bốn bên liên quan quan trọng nhất, đóng vai trò chủ đạo, điều phối hoạt động du lịch tại mỗi điểm đến gồm: cư dân địa phương, khách du lịch, doanh nghiệp kinh doanh du lịch và chính quyền địa phương. Các nhóm này thường xuyên tương tác với nhau, vừa hỗ trợ nhưng cũng vừa cạnh tranh nhau (Yang et al, 2013).

Tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, với sự hấp dẫn về tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hoá, khách du lịch bắt đầu tìm đến tham quan và trải nghiệm hoạt động DLCĐ từ đầu những năm 2000s. Để đáp ứng nhu cầu của du khách, một số hộ dân đã nhanh nhẹn sửa sang nhà cửa, mua sắm trang thiết bị, tiện nghi để đón tiếp và phục vụ du khách. Nhận thấy lợi thế và cơ hội phát triển loại hình du lịch mới này, các cấp chính quyền địa phương cũng vào cuộc từ cuối những năm 2000s. Ủy ban nhân dân (UBND) các xã, huyện bắt đầu mời các chuyên gia đến khảo sát, tham vấn ý kiến để xây dựng đề án phát triển DLCĐ, tổ chức các lớp tập huấn về DLCĐ cho bà con nhân dân. Tiếp đó, các nhà đầu tư bên ngoài cũng bắt đầu tìm đến, xây dựng các khu nghỉ dưỡng đón tiếp du khách. Như vậy, các bên liên quan tại các điểm đến DLCĐ miền núi Thanh Hoá chủ yếu chỉ có 4 nhóm đối tượng: Cư dân, du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương.

#### *2.1.3.1. Cư dân địa phương*

Cư dân địa phương (hay cộng đồng địa phương) là các hộ dân sinh sống trong khu vực triển khai hoạt động DLCĐ. Họ vừa là người sở hữu, vận hành, quản lý và thụ hưởng phần lợi ích quan trọng thu được từ hoạt động DLCĐ (Goodwin & Santilli, 2009). Cộng đồng địa phương là người hiểu rõ nhất về tài nguyên du lịch của địa phương, từ đó khai thác và phát huy những giá trị đó, tạo thành sản phẩm phục vụ du khách. Họ cũng là người quảng bá văn hoá địa phương một cách chân thực nhất qua thái độ chân thành trong giao tiếp, qua giọng nói đặc trưng, qua những giai điệu dân ca của vùng miền (Trần Đức Thanh và cộng sự, 2022). Tuy nhiên, đây cũng là nhóm “yếu thế”, dễ bị tổn thương nhất tại các dự án phát triển du lịch.

Có thể nói, cộng đồng địa phương là bên liên quan quan trọng nhất trong phát triển du lịch bền vững tại mỗi điểm đến (Muhanna, 2007). Sự tham gia và ủng hộ của cư dân địa phương chính là yếu tố quyết định sự phát triển bền vững của điểm đến (Alexander, 2000; Getz, 1984). Sự phát triển du lịch sẽ không có ý nghĩa nếu lợi ích kinh tế xã hội và môi trường của nó không mang lại cho cộng đồng địa phương. Phát triển du lịch mà bỏ qua các quyền và mối quan tâm của cộng đồng địa

phương là tự thất bại từ khởi đầu, nếu không muốn nói là “phạm pháp” (Figgis & Bushell, 2007).

#### *2.1.3.2. Khách du lịch*

Cùng với cộng đồng địa phương, khách du lịch là nhóm được quan tâm nhiều nhất trong các nghiên cứu về điểm đến du lịch (Nguyen Van Huy, 2021). Điều 3, Luật du lịch Việt Nam định nghĩa: “Khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến” (Luật Du Lịch Việt Nam, 2017). Với các điểm đến DLCD, khách du lịch được hiểu là bất kỳ cá nhân hoặc nhóm khách đang hiện diện hoặc sẽ tới thăm một cộng đồng. Đây cũng là nhóm rất quan trọng trong hoạt động du lịch, đóng vai trò quyết định đến sự tăng trưởng, bền vững của điểm đến du lịch, định hướng xu thế, tính chất của các mô hình, sản phẩm du lịch (Goodwin & Santilli, 2009). Họ mang đến nguồn lực kinh tế cho địa phương, đổi lại họ mong đợi từ điểm đến những trải nghiệm đẹp tại cộng đồng. Cơ sở hạ tầng, nhân viên chuyên nghiệp, dịch vụ đạt chất lượng, v.v., sẽ mang lại trải nghiệm tích cực; ngược lại, sự đông đúc, thiếu thốn cảm của người dân hay việc đánh mất các di tích lịch sử, v.v., có thể gây ra trải nghiệm xấu, từ đó ảnh hưởng mức chi tiêu của họ tại địa phương và khả năng quay trở lại (Byrd, 2007).

#### *2.1.3.3. Doanh nghiệp du lịch*

Theo Luật du lịch Việt Nam: Doanh nghiệp du lịch là các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh liên quan đến du lịch, bao gồm: các doanh nghiệp lưu trú, các doanh nghiệp kinh doanh ăn uống, doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển, đưa đón khách; doanh nghiệp kinh doanh lễ hành và hướng dẫn viên du lịch (Luật Du Lịch Việt Nam, 2017). Các doanh nghiệp du lịch là cầu nối giữa khách du lịch với cộng đồng, là người giữ vai trò môi giới trung gian để bán các sản phẩm dịch vụ du lịch cho khách (Goodwin & Santilli, 2009). Họ cũng là người đầu tư để tạo ra một số sản phẩm du lịch tại điểm đến như dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, v.v., khi cộng đồng địa phương chưa đủ khả năng cung ứng các dịch vụ này để đảm bảo cả về số lượng và chất lượng sản phẩm du lịch cho du khách. Các doanh nghiệp du

lich thường sử dụng lao động địa phương trong các công việc lao công, nghiệp vụ như dọn vệ sinh, bảo vệ, dọn phòng, nấu ăn, chạy bàn, v.v., góp phần tạo thu nhập cho cộng đồng địa phương. Bên cạnh đó họ có sự đóng góp vào sự phát triển kinh tế của địa phương thông qua việc mua nông sản, hàng hoá của địa phương để bán cho du khách, đóng thuế, phí môi trường, lệ phí tham quan. Về cơ bản, có 4 mô hình doanh nghiệp tại điểm đến DLCĐ:

1. Doanh nghiệp sở hữu bởi chính cộng đồng;

2) Doanh nghiệp du lịch được xây dựng và vận hành trên đất của cộng đồng và chia sẻ một phần doanh thu với cộng đồng;

3) Doanh nghiệp du lịch hợp tác với thành viên trong cộng đồng dưới hình thức liên doanh phân chia lợi nhuận; cộng đồng được chia lợi nhuận từ doanh nghiệp hoặc được trả tiền thuê đất, cộng đồng có thể được tham gia hoặc không liên quan gì đến việc quản lý, vận hành doanh nghiệp;

4. Doanh nghiệp du lịch/nhà đầu tư tư nhân vận hành một cơ sở du lịch tại điểm đến, có thể cung cấp cơ hội việc làm, nhưng không chia sẻ doanh thu trực tiếp cho cộng đồng địa phương.

#### *2.1.3.4. Chính quyền địa phương*

Chính quyền địa phương đóng vai trò cung cấp hành lang pháp lý, các điều kiện pháp lý để hoạt động DLCĐ có thể diễn ra (Goodwin & Santilli, 2009). Hoạt động du lịch luôn diễn ra trên một khu vực địa lý cụ thể, chính vì thế, sự hỗ trợ của chính quyền địa phương là hết sức quan trọng. Đây không chỉ là cơ quan phê duyệt các dự án, kế hoạch phát triển DLCĐ mà còn là sự đảm bảo về mặt pháp lý cho sự vận hành của các hoạt động DLCĐ đó. Chính quyền địa phương đóng vai trò trung gian, giữa cộng đồng địa phương với các doanh nghiệp du lịch và có thể đưa ra phán quyết phân xử khi các tranh chấp xảy ra. Đây cũng là thành viên cung cấp những nguồn lực bổ sung quan trọng cho việc nâng cấp, cải tạo, xây dựng cơ sở hạ tầng nhằm hỗ trợ hoạt động DLCĐ tại địa phương.

Tóm lại, mỗi bên liên quan đều là một mắt xích quan trọng, quyết định sự tồn tại và phát triển của điểm đến. Với điểm đến DLCĐ, cư dân địa phương đóng vai trò trung tâm. Sự tham gia, sự ủng hộ của các bên liên quan là một trong những

nguồn lực xã hội quan trọng nhất đóng vai trò dự báo sự phát triển bền vững của DLCĐ. Khi tham gia DLCĐ, mỗi bên đều mong muốn mình nhận được lợi ích xứng đáng. Những lợi ích đó có thể là lợi ích kinh tế (thu nhập, cơ hội việc làm, cơ hội khởi nghiệp kinh doanh), có thể là lợi ích phi kinh tế (văn hoá, xã hội, môi trường, sự thoả mãn trong cuộc sống). Khi hiểu được nhu cầu, lợi ích và mối quan tâm của từng bên liên quan có thể giúp chính quyền xây dựng một cơ chế, chính sách tích hợp có thể đáp ứng nguyện vọng của các bên liên quan. Sự thịnh vượng, sự phát triển bền vững của một điểm đến du lịch dựa vào cộng đồng phần lớn được quyết định bởi cấu trúc quyền lực phù hợp giữa tất cả các bên liên quan.

#### **2.1.4. Xung đột**

Xung đột là chủ đề được nghiên cứu từ rất sớm trong triết học, xã hội học, tâm lý học và kinh tế học. Coser (1956) đã khẳng định: xung đột là một bộ phận cố hữu của các quan hệ xã hội, sự xung đột góp phần thúc đẩy xã hội thay đổi. Quan điểm này cũng được Laamanen & Skálén (2015) ủng hộ và giải thích sự xung đột sẽ kích động hành động, khuấy động trí tưởng tượng xã hội từ đó giúp xã hội cải tiến hơn. Các tác giả khác lại cho rằng xung đột ảnh hưởng tiêu cực tới tổ chức, xã hội. Nó khiến các thành viên nghi ngờ và phẫn nộ lẫn nhau, ảnh hưởng bất lợi tới hoạt động nhóm (Deutsch, 1969). Xung đột về vấn đề tài nguyên thiên nhiên có thể trở nên nghiêm trọng, dẫn đến bạo lực, làm suy thoái tài nguyên, làm suy yếu sinh kế và phá hủy cộng đồng, nếu không được giải quyết, những xung đột như vậy có thể thay đổi/phá hủy toàn bộ kết cấu xã hội (Suliman, 1999). Vì vậy, cần phải né tránh xung đột hoặc giải quyết ngay khi xung đột mới xuất hiện (James & Callister, 1995).

Về nội hàm của khái niệm, Thomas Kenneth, một trong những học giả có rất nhiều nghiên cứu về chủ đề xung đột đã đưa ra định nghĩa: *xung đột là một hiện tượng, một trạng thái, một quá trình luôn thường trực trong xã hội, tồn tại ở hầu hết các cấp độ xã hội, xuất hiện khi một bên nhận thấy bên kia đã, đang hoặc sẽ gây ra những mối lo ngại/sự thất vọng cho họ* (Thomas, 1976). Sau Thomas Kenneth, nhiều nhà khoa học khác cũng có nhiều nghiên cứu sâu sắc về xung đột và đưa ra những cách định nghĩa của riêng họ về khái niệm xung đột, nhưng về cơ bản nội hàm khá tương đồng. Điển hình như Wall & Callister (1995) đã định nghĩa xung đột



là một quá trình trong đó một bên nhận thấy rằng lợi ích của mình đang bị chống đối hoặc bị ảnh hưởng tiêu cực bởi một bên khác. Xung đột có thể chỉ thể hiện trong thái độ, quan điểm, lợi ích, mục tiêu, nhưng nó cũng có thể được biểu hiện bằng hành vi cụ thể (Mele, 2011).

Xung đột có thể xảy ra ở nhiều cấp độ: xung đột nội tâm (xảy ra trong một cá nhân, và tương đương với một cuộc đấu tranh nội bộ trong việc đưa ra các lựa chọn cá nhân); xung đột giữa các cá nhân (thường xảy ra giữa hai cá nhân, do sự khác biệt về quan điểm hoặc giá trị liên quan đến một tình huống hoặc vấn đề); xung đột nội bộ nhóm (xảy ra giữa các cá nhân trong một nhóm nhất định, do bất đồng giữa các cá nhân hoặc quan điểm và ý tưởng trái ngược nhau); và xung đột giữa các nhóm (xảy ra giữa các nhóm cá nhân khác nhau, thường liên quan đến việc họ tiếp cận và sử dụng các nguồn lực hoặc sự vi phạm các ranh giới xã hội và văn hoá được thiết lập giữa mỗi nhóm) (Evan, 1965; Guo & Jordan, 2021; Jehn, 1995). Tại các điểm đến du lịch, sự xung đột đã và đang diễn ra giữa các cá nhân trong nội bộ nhóm (Ví dụ: Iverson, 2010; Needham et al., 2017) và giữa các nhóm với nhau (Ví dụ: Jinsheng & Siriphon, 2019; Okazaki, 2008; Wang & Yotsumoto, 2019; Yang et al., 2013). Luận án chỉ đi sâu vào phân tích loại xung đột liên nhóm (inter-group conflict). Cụ thể, đó là xung đột giữa cư dân địa phương với khách du lịch, xung đột giữa cư dân địa phương với doanh nghiệp du lịch, xung đột cư dân với chính quyền địa phương.

Tóm lại, khái niệm xung đột đã và đang thu hút được sự quan tâm của đông đảo các học giả trên thế giới. Các nhà nghiên cứu đã làm rõ được bản chất, nguyên nhân, tác động cũng như cách thức giải quyết xung đột. Cũng qua các nghiên cứu này có thể thấy, *xung đột là một hiện tượng xảy ra ở mọi phạm vi và trong mọi lĩnh vực, xảy ra khi một bên nhận thấy mình đã, đang hoặc sẽ bị tổn hại bởi bên kia*. Trong lĩnh vực du lịch, sự xung đột là điều không thể tránh khỏi trong mối quan hệ giữa các bên liên quan.

## **2.2. Xung đột giữa cư dân địa phương và các bên liên quan**

Trong lĩnh vực du lịch, xung đột giữa các bên liên quan đã được nghiên cứu, phân tích bởi khá nhiều học giả, đặc biệt trong những năm gần đây. Các nhà nghiên

cứu đã khẳng định sự xung đột có thể xảy đến giữa cộng đồng địa phương và các doanh nghiệp du lịch; giữa cộng đồng địa phương và chính quyền; giữa người dân địa phương và khách du lịch. Tuy nhiên, khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan chưa được khái quát hoá thành một định nghĩa chính thức. Qua nghiên cứu các tài liệu tổng quan, xung đột giữa các bên trong du lịch có thể được phân thành ba loại dựa trên các mối quan tâm chính của cộng đồng địa phương: xung đột văn hoá xã hội, xung đột về kinh tế, và xung đột về tài nguyên môi trường.

### **2.2.1. Xung đột về văn hoá - xã hội**

Xung đột văn hoá – xã hội là điều không tránh khỏi tại các điểm đến du lịch. Các xung đột về bất đồng văn hoá đã được đề cập trong nhiều nghiên cứu (như: Dredge, 2010; Engström & Boluk, 2012; Iverson, 2010; Kim & Kang, 2020; Shen et al., 2017; Tsaour et al., 2018; Wang & Yotsumoto, 2019; Yang et al., 2013; Ye et al., 2013). Sự phát triển của các khu du lịch có thể thu hút khách du lịch hoặc các nhóm ngoại lai từ nơi khác đến. Giữa các nhóm cũ và mới này thường tồn tại sự khác biệt về giá trị văn hoá và chuẩn mực xã hội. Khi cả hai nhóm thiếu khả năng thích ứng đa văn hoá, xung đột văn hoá sẽ xảy ra và thậm chí khơi dậy những hành vi tiêu cực sau đó (Sharma et al., 2009; Thyne et al., 2006).

Xung đột xã hội cũng được đề cập trong nhiều nghiên cứu (Shen et al., 2017; Tsaour et al., 2018; Wang & Yotsumoto, 2019; Yang et al., 2013). Xung đột xã hội xảy ra khi hai hoặc nhiều bên chống đối nhau khi cùng tồn tại trong môi trường cạnh tranh. Do có lợi ích, giá trị và mục tiêu khác nhau nên xung đột xã hội dần hình thành giữa các nhóm (Yang et al., 2013). Sự xuất hiện của các nhóm mới tại điểm đến, đặc biệt là nhóm ngoại lai làm ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội và thay đổi giá trị của cộng đồng địa phương, cũng là nguyên nhân gây ra xung đột xã hội (Kreiner, et al. 2015).

Như vậy, sự xung đột về văn hoá – xã hội thường biểu hiện ở các khía cạnh: sự bất đồng trong chuẩn mực hành vi xã hội, niềm tin, tôn giáo; những lo ngại về sự ảnh hưởng tiêu cực của các nhóm đến văn hoá xã hội của địa phương; cảm nhận về sự thiếu thân thiện, không sẵn sàng ủng hộ, giúp đỡ của các nhóm dành cho nhau.

### **2.2.2. Xung đột về kinh tế**

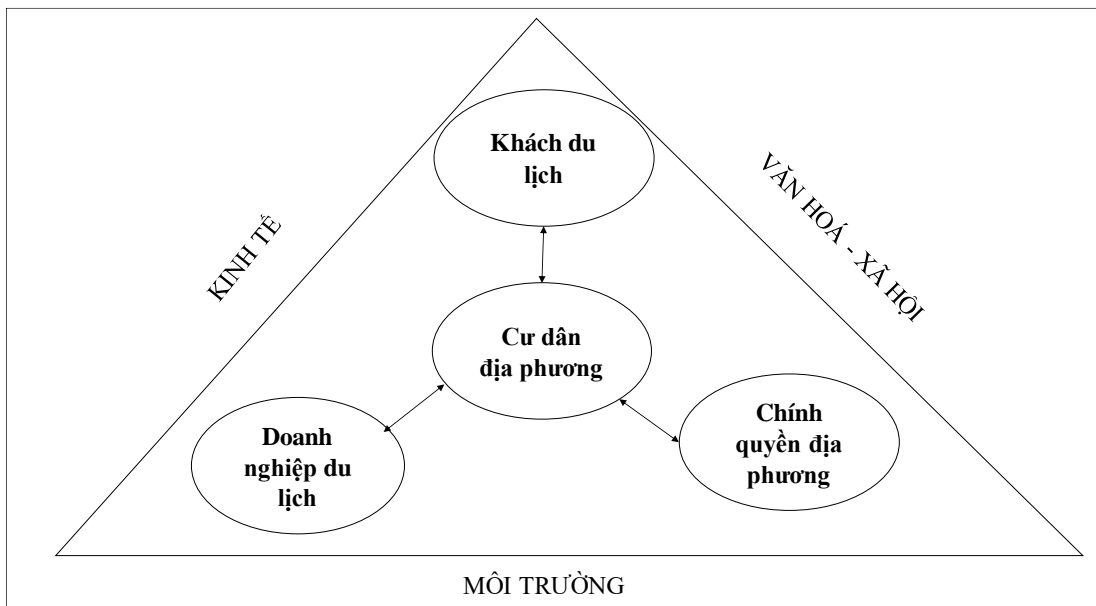
Xung đột về kinh tế từ du lịch là một trong những xung đột phổ biến tại các điểm đến du lịch được nhiều học giả đề cập (Jinsheng & Siriphon, 2019; Feng & Li, 2020; Sitikarn, 2008; Yang et al., 2013; Xue & Kerstetter, 2018). Xung đột kinh tế thường diễn ra giữa du khách và cư dân, giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, giữa cư dân và chính quyền. Đó là những bất đồng trong vấn đề chia sẻ doanh thu từ vé tham quan (Harris-Smith & Palmer, 2021; Kim & Kang, 2020). Nhiều cư dân cho rằng lợi nhuận du lịch chủ yếu rơi vào tay doanh nghiệp, còn cư dân nhận được rất ít thậm chí là không nhận được bất cứ lợi ích kinh tế nào (Feng & Li, 2020; Nugroho & Numata, 2020; Sitikarn, 2008). Tương tự, với chính quyền địa phương, người dân cho rằng những người quản lý đã bắt tay với các công ty du lịch sử dụng tài sản của địa phương để kiếm lời nhưng không chia sẻ lợi ích với họ. Trong nhiều trường hợp, để duy trì sức hấp dẫn của điểm đến, chính quyền không cho phép người dân địa phương bán hàng tại điểm đến du lịch, ngăn cản cơ hội có việc làm và cơ hội kinh doanh của người dân (Wang & Yotsumoto, 2019). Để bày tỏ sự bất bình và bảo vệ quyền lợi kinh tế của mình, người dân địa phương đã đóng cổng và không cho phép khách du lịch vào làng của họ (Wang & Yotsumoto, 2019), phong tỏa giao thông, diễu hành, biểu tình trước cổng doanh nghiệp (Jinsheng & Siriphon, 2019). Du khách thường cảm nhận, họ bị khai thác, lợi dụng và bị đối xử không công bằng khi mua sắm tại điểm đến (Tsaur et al., 2018). Như vậy, xung đột về kinh tế thường biểu hiện ở cảm nhận thiếu công bằng, bị thiệt thòi, bị lợi dụng bởi nhóm còn lại.

### **2.2.3. Xung đột về việc khai thác và sử dụng tài nguyên môi trường**

Tài nguyên được định nghĩa là bất kỳ nguồn lực có sẵn ở một điểm đến và được các tổ chức sử dụng trong một hoạt động kinh tế cụ thể (Melian-Gonzalez & García-Falcón, 2003). Xung đột về tài nguyên đề cập đến xung đột về không gian vật chất của cư dân (như cơ sở giải trí và phương tiện giao thông công cộng) do những nguồn lực và không gian sống của họ bị chiếm dụng bởi các bên liên quan mới đến (Hsiu-Yu, 2019; Lo & Janta, 2020; Tsaur et al., 2018). Loại xung đột này thường diễn ra giữa cư dân địa phương và tất cả các bên liên quan (Mbaiwa et al.,

2008; Baptista, 2010; Yang et al., 2013; Xu et al., 2017; Xue & Kerstetter, 2018; Kinseng et al., 2018; Wang & Yotsumoto, 2019, Lo & Janta, 2020; Jinsheng & Siriphon, 2019; Feng & Li, 2020).

Như vậy, có thể khái quát như sau: *xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến là loại xung đột liên nhóm, xuất hiện khi một bên nhận thấy bên kia đã, đang hoặc sẽ gây ra những tác động tiêu cực đến văn hoá, xã hội, kinh tế và môi trường tự nhiên của cộng đồng địa phương* (Hình 2.2). Luận án sẽ khảo sát vấn đề này tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, để kiểm chứng luận điểm này.



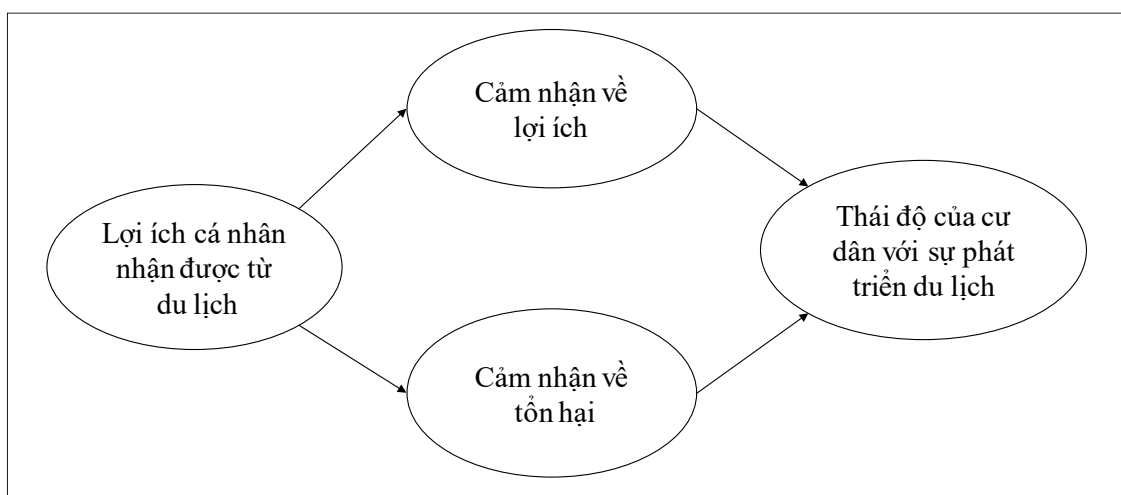
Hình 2.2. Các vấn đề xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

### 2.3. Thuyết Trao đổi xã hội

Thuyết Trao đổi xã hội (Social Exchange Theory/SET) có khởi nguồn từ các khái niệm về kinh tế và trao đổi. Nội dung lý thuyết này đề cập đến cách thức tương tác xã hội diễn ra và chỉ ra các yếu tố thúc đẩy chủ thể làm như vậy. Blau (1960) được cho là người đầu tiên sử dụng thuật ngữ lý thuyết trao đổi xã hội, để mô tả nghiên cứu của ông về tương tác xã hội. Theo ông, những tương tác trong xã hội thực chất là một quá trình trao đổi. Cũng có những học giả khác lại cho rằng thuyết trao đổi xã hội được nghiên cứu và sử dụng đầu tiên bởi Thibaut & Kelley - một chuyên gia về tâm lý xã hội nhóm, từ năm 1959 (Fan et al., 2019).

Thuyết trao đổi xã hội chỉ ra rằng trong các mối quan hệ xã hội, mỗi cá nhân sẽ cân nhắc những gì họ nhận được và mất đi. Họ sẽ tham gia vào một mối quan hệ và làm một điều gì đó khi họ nhận được lợi ích, nếu nguy cơ lớn hơn lợi ích, họ sẽ chấm dứt hoặc rời bỏ mối quan hệ đó. Thuyết trao đổi xã hội được đánh giá là khung lý thuyết chắc chắn, thích hợp, được áp dụng thường xuyên nhất để đánh giá, giải thích nhận thức, thái độ, hành vi của các bên liên quan. Theo thuyết này, nhận thức, thái độ và hành vi của các bên liên quan bị chi phối bởi những đánh giá, cảm nhận tổng thể của họ về lợi ích và tổn hại nhận được, các cá nhân sẽ tìm cách tối đa hoá lợi ích và giảm thiểu chi phí của họ (Homans, 1961).

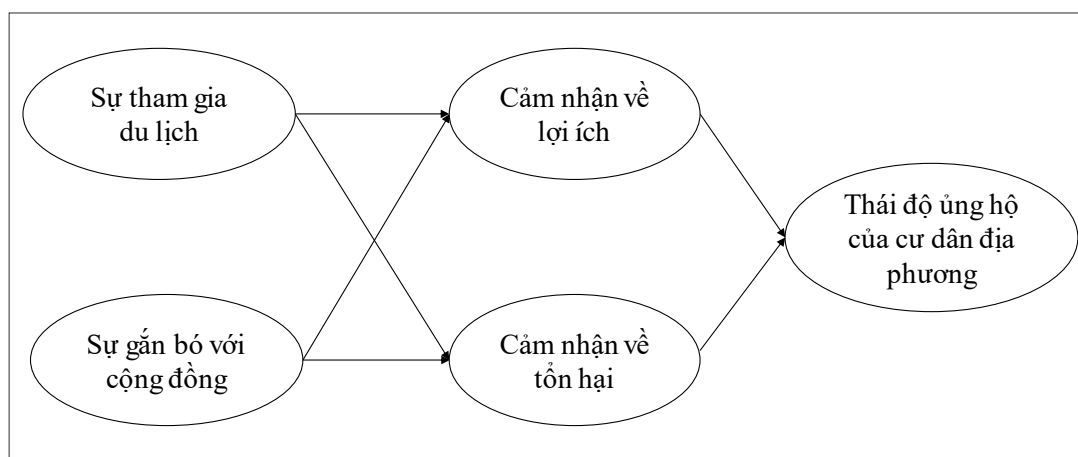
Trong du lịch, thuyết Trao đổi xã hội cũng được sử dụng bởi rất nhiều học giả để phân tích nhận thức, thái độ của các nhóm liên quan (như: Andereck et al., 2005; Chen, 2018; Nunkoo et al., 2016; Rasoolimanesh et al., 2017; Sharpley, 2014; Ko & Stewart, 2002; Lin et al., 2017; Gursoy et al., 2019). Các nghiên cứu cho rằng khi người dân địa phương nhận thấy lợi ích mà họ nhận được ít hơn những tổn hại mà họ phải chịu đựng, họ có thể có những thái độ, hành vi chống đối sự phát triển du lịch cũng như những nhóm đối tượng đang cố gắng thúc đẩy sự phát triển du lịch tại địa phương của họ. Từ đó, ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch bền vững của các điểm đến du lịch (López et al., 2018). Do đó, việc tối đa cảm nhận lợi ích và hạn chế cảm nhận tổn hại đã trở thành một chủ đề quan trọng đối với các cơ quản lý về du lịch.



Hình 2.3. Thuyết Trao đổi xã hội trong nghiên cứu về nhận thức, thái độ của cư dân địa phương với du lịch

(Nguồn: Ko & Stewart, 2002)

Như vậy, theo thuyết Trao đổi xã hội, nhận thức, thái độ của cư dân địa phương đối với các bên liên quan sẽ chịu sự chi phối, tác động của hai yếu tố cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại. Tuy nhiên, một số học giả đã chỉ ra lý thuyết này không xem xét cơ chế về cách cư dân cảm nhận về lợi ích và tổn hại từ du lịch trong các hoàn cảnh xã hội cụ thể (Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020). Thực tế, nhiều nghiên cứu đã chứng minh cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại của cư dân bị chi phối bởi các yếu tố tiền đề khác như sự tham gia của cư dân, sự gắn bó với cộng đồng (Choi & Sirakaya, 2005; Jurowski & Gursoy, 2004; Nicholas et al., 2009; Nunkoo et al., 2016; Presenza et al., 2013; Rasoolimanesh et al., 2015; Sekhar, 2003; Sirivongs & Tsuchiya, 2012). Xuất phát từ luận điểm đó, Lee (2013) đã đề xuất một khung lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng (Extended Social Exchange Theory), bổ sung thêm 2 yếu tố tiền đề: sự tham gia của cư dân và sự gắn bó với cộng đồng (Hình 2.4).



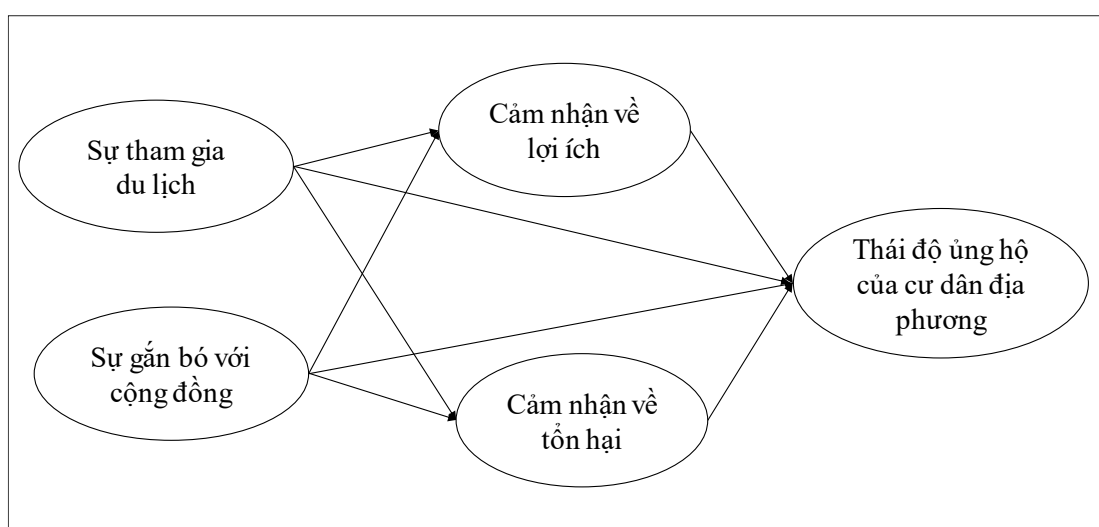
Hình 2.4. Lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng trong nghiên cứu thái độ của cư dân với du lịch (1)

(Nguồn: Lee, 2013)

Nghiên cứu của Lee (2013) đã chứng minh được: cảm nhận lợi ích có tác động trực tiếp thuận chiều; cảm nhận tổn hại có tác động trực tiếp nghịch chiều với nhận thức, sự ủng hộ của cư dân; ngoài ra, cảm nhận lợi ích là biến trung gian giữa sự gắn bó với cộng đồng và sự tham gia của cư dân với nhận thức, sự ủng hộ của cư dân với du lịch. Thực chất, khái niệm sự ủng hộ chính là thái độ của cư dân đối với du lịch (Gursoy, et al. 2002). Một số nhà nghiên cứu như Jackson & Inbarakan

(2006), Mackay & Campbell (2004), Nunkoo & Ramkissoon (2010) cũng đã khẳng định sự ủng hộ hay sự phản đối của cư dân được hiểu là thái độ hoặc hành vi mà cư dân thể hiện đối với du lịch.

Kế thừa mô hình Trao đổi xã hội mở rộng của Lee (2013), trong một nghiên cứu tại một khu bảo tồn tại Indonesia, Nugroho & Numata (2020) cũng chứng minh mối quan hệ giữa cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại với nhận thức, thái độ của cư dân. Nhóm tác giả còn đưa ra thêm một kết quả khác so với nghiên cứu trước đó của Lee (2013) khi chứng minh được sự tham gia của cư dân có tác động trực tiếp đến thái độ ủng hộ của cư dân với sự phát triển du lịch.



Hình 2.5. Lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng trong nghiên cứu thái độ của cư dân với du lịch (2)

(Nguồn: Nugroho & Numata, 2020)

Như vậy, khi nghiên cứu về thái độ, hành vi của cư dân, ngoài các yếu tố cảm nhận về lợi ích và tổn hại, việc cân nhắc thêm các yếu tố tiền đề có thể tác động tới nhận thức của cư dân là rất cần thiết. Trong luận án này, NCS cũng kế thừa luận điểm trên và sử dụng khung lý thuyết Trao đổi xã hội ở dạng mở rộng để tìm ra mối tương quan giữa các yếu tố tiền đề với sự xung đột giữa cư dân địa phương với các nhóm du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương.

## **2.4. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến xung đột**

### **2.4.1. Cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại**

Cảm nhận lợi ích (perceived benefit) là nhận thức của cư dân về lợi ích họ nhận được, về những tác động tích cực mà du lịch mang lại như cơ hội việc làm, cơ hội đầu tư, hoạt động giải trí, bảo tồn văn hoá địa phương, tăng cường giao lưu văn hoá và tăng doanh thu của chính quyền địa phương (Gursoy et al., 2002; Johnson, 2010; Lee, 2013; Mannon & Glass-Coffin, 2019; Mgonja et al., 2015; Nugroho & Numata, 2020; Tao & Wall, 2009). Cảm nhận tổn hại (perceived cost) phản ánh nhận thức của cư dân về các tổn thất, hậu quả mang tính tiêu cực gây ra bởi sự phát triển của hoạt động du lịch như: tiếng ồn và ô nhiễm môi trường, giá hàng hoá và dịch vụ tăng, tình trạng tắc đường, tỉ lệ tội phạm gia tăng, và những tác động tiêu cực đến văn hoá địa phương (Jurowski & Gursoy, 2004; Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Smith et al., 2018).

Dựa vào lý thuyết Trao đổi xã hội và Trao đổi xã hội mở rộng, rất nhiều nghiên cứu đã thừa nhận mối liên hệ giữa cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại với thái độ và hành vi của cư dân (Choi & Sirakaya, 2005; Gan, 2020; Jurowski & Gursoy, 2004; Ko & Stewart, 2002; Nugroho & Numata, 2020; Sharpley, 2014). Các nghiên cứu đều đưa ra kết luận là: cư dân địa phương sẽ dễ tiếp nhận sự phát triển của du lịch tại địa phương của họ nếu họ nhận thấy lợi ích lớn hơn những rủi ro và chi phí; ngược lại, khi họ nhìn nhận nhiều mặt hạn chế hơn lợi ích thì sẽ không ủng hộ sự phát triển của du lịch. Nicholas et al. (2009) nhấn mạnh nhận thức và thái độ của cư dân địa phương đối với du lịch là yếu tố có ý nghĩa then chốt, vì chúng ảnh hưởng đến hành vi của cư dân đối với khách du lịch.

Nhiều học giả khác cũng đã khẳng định những mặt trái từ du lịch là những lý do quan trọng hình thành nên các xung đột tại điểm đến (Mannon & Glass-Coffin, 2019; McCool, 2009; Sitikarn, 2008; Timur & Getz, 2008). McCool (2009) lập luận sự xung đột nảy sinh khi người dân địa phương nhận thấy việc phát triển du lịch gây ra những ảnh hưởng tiêu cực cho địa phương như ảnh hưởng tới môi trường sống, làm thay đổi các giá trị, di sản văn hoá. Việc sử dụng không hợp lý hoặc đánh mất



tài nguyên cũng là nguyên nhân quan trọng gây căng thẳng và xung đột trong lĩnh vực du lịch được nhiều nghiên cứu đề cập (Liu et al., 2017; Tao & Wall, 2009; Zhang et al., 2015). Theo Trần Đức Thanh và cộng sự, (2022), khi người dân không được hưởng lợi từ du lịch, họ sẽ có những phản ứng tiêu cực với các nhà cung ứng du lịch và khách du lịch. Như vậy, nhận thức của cư dân có thể ảnh hưởng tới sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.

Từ các luận điểm trên, các giả thuyết sau được đề xuất:

*H1. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan*

Trong đó:

H1a. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

H1b. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

H1c. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

*H2. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan*

Trong đó:

H2a. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

H2b. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

H2c. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

#### **2.4.2. Sự tham gia của cộng đồng**

Sự tham gia của cộng đồng là mức độ mà người dân tham gia, chia sẻ các vấn đề về cuộc sống của họ với cộng đồng địa phương (Lee, 2013). Sự tham gia của cư dân địa phương là yếu tố cốt lõi của DLCĐ (Sebele, 2010; Tosun, 2006), là nền

tăng quyết định sự phát triển bền vững của mỗi điểm đến (Jones, 2005; Lepp, 2007; Nicholas et al., 2009). Dựa trên quan điểm cho rằng sự tham gia của cư dân phải đi kèm với sự phân bổ lại quyền lực, Arnstein (1969) đã phát triển một bậc thang về sự tham gia của công dân gồm ba mức độ: 1. Không tham gia, 2. Tham gia hình thức, và 3. Được trao quyền. Trong đó, mức độ thứ nhất gồm 2 hình thức bị lôi kéo, được giúp đỡ/trị liệu; mức độ tham gia hình thức gồm cư dân được cung cấp thông tin, được tư vấn và động viên khích lệ; mức độ thứ ba - cư dân được hợp tác, ủy quyền và kiểm soát hoạt động du lịch tại cộng đồng. Cũng với bậc thang 3 mức độ, Tosun (1999) lại gọi tên 3 mức độ tham gia của người dân là 1. Tham gia cưỡng chế (mang tính chất ép buộc), 2. Tham gia thụ động (tham gia do bị xui khiến, khích lệ) và 3. Tham gia tự nguyện (tham gia tự phát).

Rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra mối tương quan giữa sự tham gia với thái độ, hành vi của cư dân (Bhalla et al., 2016; Gursoy et al., 2002; Gursoy & Rutherford, 2004; Hlengwa & Mazibuko, 2018; Kaltenborn et al., 2008; Lee, 2013; Nicholas et al., 2009; Nugroho & Numata, 2020). Nếu cư dân chủ nhà tham gia vào du lịch, họ có nhiều cơ hội được hưởng lợi ích từ phát triển du lịch (Sebele, 2010). Khi người dân tham gia nhiều hơn vào phát triển du lịch, họ sẽ nhận thấy ít xung đột hơn bắt nguồn từ phát triển du lịch, và khi đó sự ủng hộ của họ đối với phát triển du lịch sẽ tăng lên (Hardy et al., 2002). Các nghiên cứu cũng thừa nhận rằng sự tham gia của cư dân địa phương vào việc quản lý điểm đến có thể thúc đẩy sự tôn trọng và hiểu biết, nâng cao nhận thức về việc bảo vệ cảnh quan thiên nhiên. Khi cộng đồng địa phương tham gia quản lý và ra quyết định có thể tạo động lực để cộng đồng hợp nhất ngành kinh tế du lịch vào nền kinh tế địa phương (Aas et al., 2005; Simmons, 1994). Mutanga et al. (2017) khẳng định sự tham gia là một trong các yếu tố quyết định mối quan hệ giữa cộng đồng địa phương và nhân viên quản lý tại một khu bảo tồn. Một nghiên cứu mới đây của Nugroho & Numata (2020) cũng chỉ ra rằng khi mức độ tham gia du lịch của cư dân chủ nhà tăng lên, thì thái độ ủng hộ, hỗ trợ của cư dân đối với phát triển du lịch cũng tăng lên. Các học giả Butler (1980), Prosser (1994) và Ceballos-Lascurain (1996) đã lưu ý rằng sự oán giận, đối kháng và xa

lãnh thường xuất hiện giữa các cộng đồng chủ nhà và các nhà đầu tư du lịch nước ngoài nếu cộng đồng địa phương không được tham gia vào kinh doanh du lịch.

Để giải quyết xung đột, việc tối đa hoá sự tham gia của cư dân dường như là giải pháp được đề xuất bởi rất nhiều nhà nghiên cứu (Bhalla et al., 2016; Connor & Gyan, 2020; Curcija et al., 2019; Fan et al., 2019). Khi sự tham gia của cư dân bị hạn chế bởi sự can thiệp sâu của chính quyền, xung đột sẽ nảy sinh tại điểm đến (Feti et al., 2020), và nếu cư dân được tham gia quản lý tài nguyên, thì xung đột giữa cộng đồng và chính quyền sẽ giảm xuống (Feng & Li 2020).

Như vậy:

*H3. Sự tham gia du lịch tác động trực tiếp nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan*

Trong đó:

H3a. Sự tham gia du lịch tác động trực tiếp nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

H3b. Sự tham gia du lịch tác động trực tiếp nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

H3c. Sự tham gia du lịch tác động trực tiếp nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

Sự tham gia của cư dân cũng được nhắc đến trong rất nhiều nghiên cứu như một yếu tố tiền đề tác động tới cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại của cư dân, thông qua đó, tác động gián tiếp tới thái độ, hành vi của cư dân (Choi & Sirakaya, 2005; Jurowski & Gursoy, 2004; Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020; Nicholas et al., 2009; Nunkoo et al., 2016; Presenza et al., 2013; Rasoolimanesh et al., 2015; Sekhar, 2003; Sirivongs & Tsuchiya, 2012). Do đó, các giả thuyết sau được đưa ra:

*H4. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan thông qua cảm nhận lợi ích.*

Trong đó:

H4a. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch thông qua cảm nhận lợi ích.

H4b. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch thông qua cảm nhận lợi ích.

H4c. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương thông qua cảm nhận lợi ích.

H5. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan thông qua cảm nhận tổn hại.

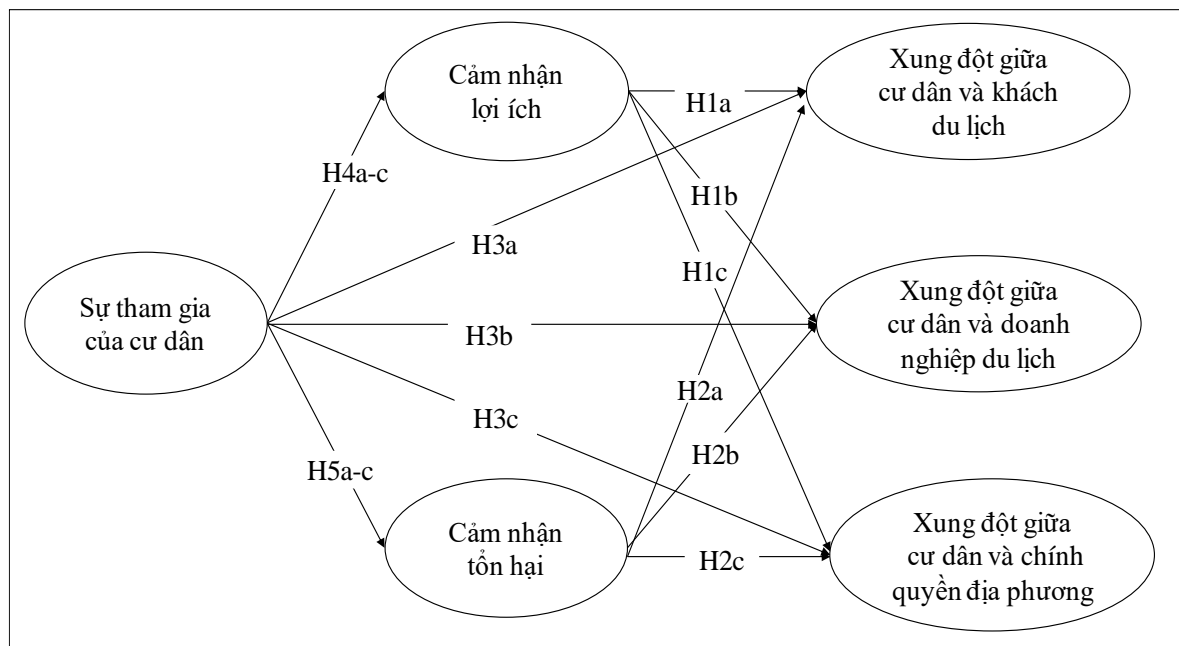
Trong đó:

H5a. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch thông qua cảm nhận tổn hại.

H5b. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch thông qua cảm nhận tổn hại.

H5c. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương thông qua cảm nhận tổn hại.

Như vậy, mô hình và các giả thuyết nghiên cứu về yếu tố tác động đến xung đột giữa cư dân và các bên liên quan được đề xuất như sau:



Hình 2.6. Mô hình về mối quan hệ giữa các yếu tố tiền đề với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

Trong đó:

+ Sự tham gia của cư dân là mức độ mà người dân tham gia, chia sẻ các vấn đề về phát triển du lịch (như tham gia, hỗ trợ hoạt động nghiên cứu, lập dự án, kế hoạch phát triển du lịch tại địa phương, tham gia kinh doanh du lịch, phục vụ du khách).

+ Cảm nhận lợi ích là nhận thức của cư dân về lợi ích họ nhận được (như cơ hội việc làm, cơ hội đầu tư, hoạt động giải trí, bảo tồn văn hoá địa phương, tăng cường giao lưu văn hoá và tăng doanh thu của chính quyền địa).

+ Cảm nhận tổn hại là nhận thức của cư dân về các tổn thất, hậu quả mang tính tiêu cực gây ra bởi sự phát triển của hoạt động du lịch (như tiếng ồn và ô nhiễm môi trường, giá hàng hoá và dịch vụ tăng, tình trạng tắc đường, tỉ lệ tội phạm gia tăng và những biến đổi trong văn hoá địa phương).

+ Xung đột giữa cư dân và khách du lịch/doanh nghiệp du lịch/chính quyền địa phương là cảm nhận của cư dân khi nhận thấy du khách/ doanh nghiệp du lịch/chính quyền địa phương đã, đang hoặc sẽ gây ra những tác động tiêu cực đến văn hoá, xã hội, kinh tế và môi trường tự nhiên.

## **Tiểu kết Chương 2**

DLCĐ là một loại hình du lịch thay thế, một phương thức phát triển du lịch bền vững mà ở đó cộng đồng địa phương được hỗ trợ, được trao quyền, được tham gia vào quá trình ra quyết định, quản lý, kiểm soát và vận hành, đồng thời nhận được phần lớn lợi nhuận thu được từ hoạt động du lịch nhằm phát triển cộng đồng, bảo tồn tài nguyên môi trường và văn hoá bản địa. Tuy vậy, sự phát triển DLCĐ có thể làm nảy sinh những mâu thuẫn, xung đột giữa cư dân địa phương với bên liên quan (như doanh nghiệp, du khách, ban quản lý du lịch).

Trên cơ sở của lý thuyết trao đổi xã hội và từ các luận điểm đã được các nhà khoa học chứng minh và khẳng định, mô hình nghiên cứu với 15 giả thuyết liên quan đến mối quan hệ giữa 6 biến tiềm ẩn: sự tham gia của cư dân, cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại, xung đột giữa cư dân và khách du lịch, xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương đã được đưa ra. Các mối quan hệ này sẽ được kiểm chứng bằng sự kết hợp của các phương pháp nghiên cứu quan sát, phỏng vấn sâu, khảo sát bằng bảng hỏi. Quy trình và kết quả khảo sát sẽ được trình bày trong 2 chương tiếp theo.

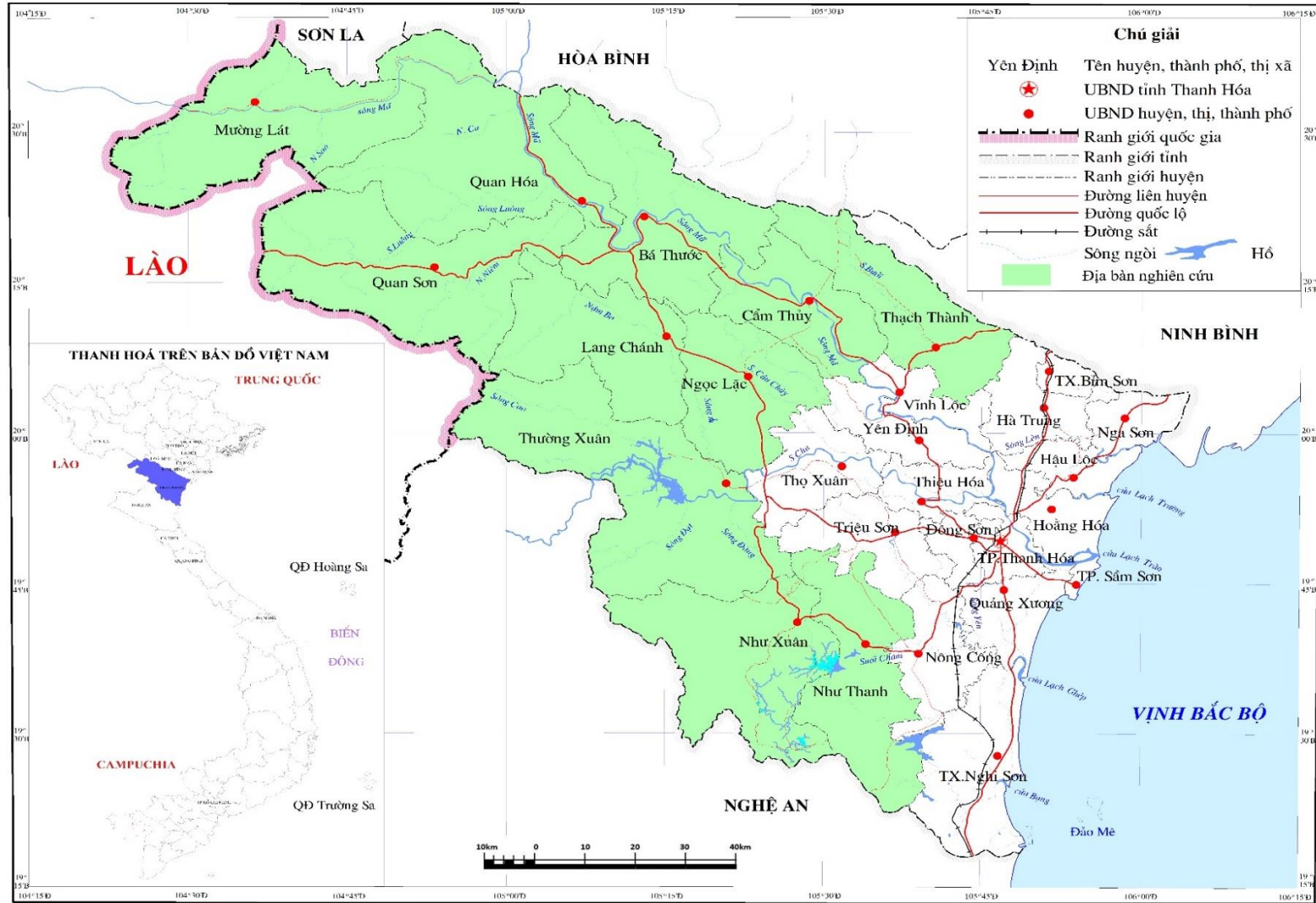
## CHƯƠNG 3. ĐỊA BÀN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 3.1. Khái quát về khu vực miền núi Thanh Hoá

#### 3.1.1. Vị trí địa lý và điều kiện phát triển du lịch

Khu vực miền núi Thanh Hoá gồm 11 huyện (Mường Lát, Quan Hoá, Quan Sơn, Bá Thước, Thường Xuân, Cẩm Thủy, Ngọc Lặc, Lang Chánh, Như Thanh, Như Xuân và Thạch Thành), phía bắc giáp tỉnh Sơn La, Hòa Bình, Ninh Bình; phía Nam giáp tỉnh Nghệ An; phía Tây giáp tỉnh Hòa Phấn - nước cộng hòa Dân Chủ nhân dân Lào; phía Đông giáp vùng đồng bằng của tỉnh Thanh Hoá. Diện tích tự nhiên khu vực miền núi Thanh Hoá là 7.984,63km<sup>2</sup>, chiếm 71,83% diện tích toàn tỉnh. Dân số vào khoảng 928.229 người, chiếm 25.33% dân số toàn tỉnh (Cục Thống kê tỉnh Thanh Hoá, 2020, tr.55).

Khu vực miền núi Thanh Hoá có nguồn tài nguyên du lịch phong phú, đa dạng. Địa hình chủ yếu là đồi núi đã tạo nên hệ thống cảnh quan thiên nhiên tuyệt đẹp của sông, hồ, suối, hang động, rừng núi, cùng với cảnh quan nông thôn bản làng của những nếp nhà sàn nguyên sơ, những thửa ruộng bậc thang đặc trưng của vùng cao. Đặc biệt, đây cũng là vùng lưu giữ những sắc thái văn hoá, phong tục tập quán hết sức phong phú, đa dạng của nhiều dân tộc thiểu số như Thái, Mường, Mông, Dao, Thổ, Khơ Mú. Đó là điều kiện thuận lợi cho các huyện miền núi Thanh Hoá phát triển loại hình du lịch cộng đồng. Ngoài ra, khu vực miền núi Thanh Hoá có đường Hồ Chí Minh, Quốc lộ 217, Quốc lộ 45, Quốc lộ 15 đi qua, tạo điều kiện thuận lợi cho giao thương kinh tế phát triển, đồng thời giúp thu hút du khách tới các khu, điểm du lịch trong vùng. Thực tế, trong vài năm trở lại đây khu vực miền núi Thanh Hoá đã hình thành một số điểm đến du lịch dựa vào cộng đồng như Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông (BTTN) (huyện Quan Hoá, Bá Thước), Bản Ngâm xã Sơn Điện (huyện Quan Sơn), bản Năng Cát xã Trí Nang, thác Ma Hao (huyện Lang Chánh), Vườn Quốc gia Bến En (huyện Như Thanh), v.v. Các hoạt động du lịch dựa vào cộng đồng đã nhận được sự đồng thuận của người dân, được các nhà đầu tư, các tổ chức phi chính phủ và chính quyền các cấp hỗ trợ, góp phần làm hài hòa giữa lợi ích nhà nước, doanh nghiệp du lịch và cư dân địa phương, làm thay đổi bộ mặt đời sống kinh tế tại khu vực.



Hình 3.1. Địa bàn nghiên cứu

(Nguồn: Bản đồ hành chính tỉnh Thanh Hoá, Sở Tài nguyên và Môi trường Thanh Hoá, 2021)

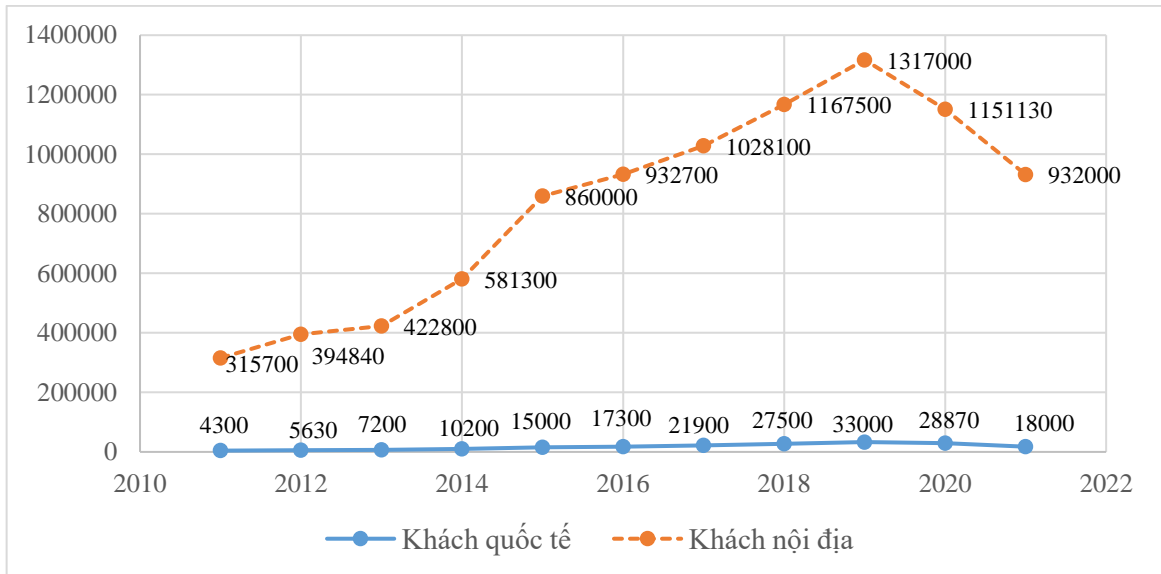
Biên tập: NCS Dương Thị Hiền, NHDKH: PGS.TS. Trần Đức Thanh

### **3.1.2. Thực trạng phát triển du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hoá**

Theo số liệu thống kê của Sở Văn hoá, Thể thao & Du lịch (VHTTDL) Thanh Hoá, trong giai đoạn 2010-2015, các huyện miền núi Thanh Hoá đón trên 2.571.970 lượt khách, chiếm 12.11% tổng lượt khách toàn tỉnh và có xu hướng tăng trưởng khá nhanh (Biểu đồ 12), tổng thu du lịch đạt 800 tỷ đồng vào năm 2015 (Vương Thị Hải Yến, 2015). Trong giai đoạn 2016-2020, lượng khách tiếp tục tăng lên mạnh mẽ với tổng 5.725.000 lượt khách, trong đó 128.570 lượt khách quốc tế. Tốc độ phát triển bình quân giai đoạn đạt 6,2%/năm (trong đó khách quốc tế có tốc độ phát triển bình quân 14%/năm); ngày lưu trú bình quân của khách quốc tế là 2,5 ngày/người/lượt và khách du lịch nội địa là 1,62 ngày/người/lượt; tổng thu du lịch giai đoạn 2016 - 2020 đạt gần 6.980 tỷ đồng, tốc độ phát triển bình quân giai đoạn đạt 15,2%/năm (Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021b). Năm 2020-2021 là giai đoạn đầy thách thức đối với ngành du lịch trên toàn thế giới nói chung và điểm đến du lịch tại khu vực miền núi Thanh Hoá cũng không phải ngoại lệ. Song, toàn khu vực vẫn đón được vẫn đón được 1.180.000 lượt khách (năm 2020) và 950.000 lượt khách (năm 2021) số lượng các doanh nghiệp kinh doanh homestay vẫn tiếp tục tăng lên từ 105 (năm 2020) lên 125 doanh nghiệp (năm 2021) (Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021a). Riêng khu BTTN Pù Luông, trong phạm vi 5 năm từ 2015-2019, đã đón khoảng 150.000 lượt khách, khách lưu trú là 99.702 lượt khách. Trong đó, 44.284 lượt khách trong nước, chiếm 45%; 55.418 lượt khách nước ngoài, chiếm 55% (Ban quản lý Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, 2019). Năm 2020, Pù Luông vẫn đón được 40.199 lượt khách (trong đó, khách quốc tế là 9.659 lượt khách), tổng thu du lịch đạt trên 60 tỷ đồng (Hoàng Xuân, 2021).

Về thị trường khách, đối tượng khách nội địa chủ yếu là từ Hà Nội (chiếm hơn 50% tổng lượng khách), tiếp đó là đối tượng khách du lịch trong tỉnh, ngoài ra còn có các khu vực Bắc Miền Trung (Nghệ An, Quảng Bình, Hà Tĩnh) và Thành phố Hồ Chí Minh... Với thị trường khách du lịch quốc tế, lượng khách đến đây chủ yếu đến từ các nước Châu Mỹ, Châu Âu như: Pháp (29,4%), Mỹ (16,3%), Đức 11,7%), Nga (6,4%), Đan Mạch (3,1%), Thụy Điển, Canada, Úc... (Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021b).

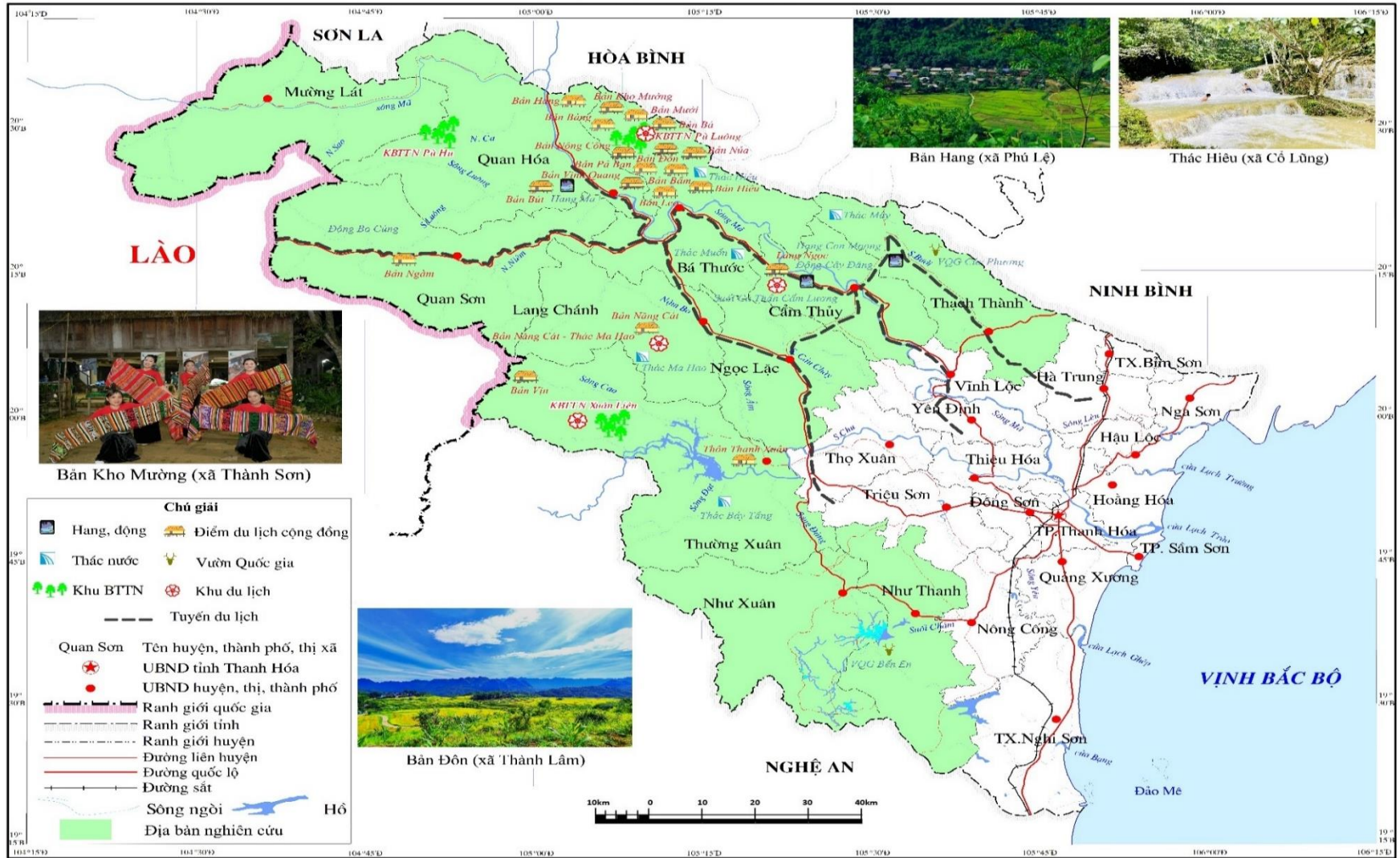




Hình 3.2. Số lượt khách du lịch đến các huyện miền núi Thanh Hoá  
(Đơn vị: Lượt khách)

Nguồn: Cập nhật từ số liệu của Sở VHTTDL Thanh Hoá, 2021

Có thể nói khu vực miền núi Thanh Hoá đang dần trở thành một trong những điểm đến DLCĐ nổi bật trên bản đồ du lịch Thanh Hoá nói riêng và Việt Nam nói chung. Tuy nhiên, không phải địa phương nào ở đây cũng đều phát triển được ngành kinh tế du lịch, đặc biệt là loại hình DLCĐ. Theo thống kê của Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch (2021), tính đến năm 2021, khu vực miền núi tỉnh Thanh Hoá đã có 19 điểm DLCĐ (Hình 3.3). Các điểm đến DLCĐ tập trung chủ yếu tại huyện Bá Thước (thuộc địa phận khu BTTN Pù Luông). Tại các địa phương khác, dù có tiềm năng về tài nguyên du lịch nhưng hầu như chỉ mới có khách đến tham quan và hầu như không lưu lại qua đêm, số lượng các hộ kinh doanh du lịch cũng rất hạn chế (Phụ lục 3).



Hình 3.3. Bản đồ sự phân bố các điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi tỉnh Thanh Hoá

(Nguồn: Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá, 2021b)

Biên tập: NCS Dương Thị Hiền, NHDKH: PGS.TS. Trần Đức Thanh

Ngoài ra, nếu đánh giá một cách tương đối, các điểm đến đang phát triển ở các giai đoạn khác nhau theo chu kỳ sống của điểm đến (Butler, 1980); tuy nhiên, chưa có điểm đến nào bước sang giai đoạn bão hoà/trưởng thành. Khu vực sôi động nhất được xếp vào giai đoạn phát triển (3) là bản Đôn (xã Thành Lâm) và bản Báng (xã Thành Sơn) (đã thu hút nhiều du khách tới thăm và lưu trú lại, có nhiều doanh nghiệp du lịch hoạt động, cả doanh nghiệp cộng đồng và doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài). Một số địa phương có tiềm năng du lịch (cảnh quan thiên nhiên đẹp, văn hoá độc đáo) đã thu hút du khách tới thăm, nhưng người dân địa phương chưa có dịch vụ nào cung ứng cho du khách (giai đoạn thăm dò). Nhiều địa phương khác, người dân đã mạnh dạn sửa sang nhà cửa, đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du khách (giai đoạn tham gia), như bản Hang (xã Phú Lệ, huyện Quan Hoá), bản Kho Mường (xã Thành Sơn, huyện Bá Thước), bản Năng Cát (xã Trí Nang, huyện Lang Chánh), v.v. Có một số địa phương đang trong thời kỳ chuyển tiếp giữa 2 giai đoạn tham gia và phát triển (như bản Âm Hiêu, xã Cỏ Lũng, huyện Bá Thước).

### **3.1.3. Lựa chọn địa bàn khảo sát**

Các điểm đến DLCĐ nằm rải rác ở nhiều xã, thị trấn khu vực miền núi Thanh Hoá, việc khảo sát tại tất cả các điểm đến gặp nhiều khó khăn. Do đó, trong luận án, NCS đã lựa chọn trường hợp nghiên cứu điển hình (case study) tại một số điểm đến. Theo Yin (2011), nghiên cứu trường hợp là một cuộc điều tra thực nghiệm, điều tra về một hiện tượng theo chiều sâu và trong bối cảnh thực sự của nó, đặc biệt là khi ranh giới giữa hiện tượng và bối cảnh không rõ ràng. Phương pháp này giúp người nghiên cứu làm sáng tỏ một vấn đề sâu, trả lời được các câu hỏi “như thế nào” hoặc “tại sao” một cách linh hoạt. Nó cũng có thể sử dụng nhiều nguồn chứng cứ, dữ liệu khác nhau để trả lời các câu hỏi nghiên cứu (như số liệu, dữ liệu lịch sử, quan sát, phỏng vấn). Ngoài ra, khi nghiên cứu đi sâu vào một hoặc một số trường hợp, kết quả nghiên cứu có thể đưa ra giải pháp mang tính thực tiễn hơn với đối tượng được nghiên cứu.

Để lựa chọn trường hợp nghiên cứu điển hình, NCS sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện. Phương pháp lấy mẫu phi xác suất cho phép lựa

chọn khung mẫu với những đối tượng có thể bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi các vấn đề nghiên cứu, do đó, hữu ích trong khả năng kiểm tra các khung lý thuyết (Etikan et al., 2016; Rivera, 2019).

Căn cứ vào thực trạng phát triển du lịch tại các địa phương và mục tiêu nghiên cứu của đề tài, NCS tiến hành lựa chọn trường hợp nghiên cứu là các địa phương đáp ứng đầy đủ các tiêu chí sau :

1. Là điểm đến du lịch do cộng đồng, chủ yếu do cư dân tổ chức, thực hiện, cung cấp các dịch vụ cho du khách.
2. Thuộc các giai đoạn khác nhau theo chu kỳ sống của điểm đến (Butler, 1980).

Ngoài ra, để thuận tiện cho việc khảo sát, NCS chọn các địa phương có vị trí dễ tiếp cận và có khoảng cách phù hợp.

Dựa vào các tiêu chí trên, các địa phương được lựa chọn khảo sát gồm: Bản Đôn (xã Thành Sơn - huyện Bá Thước), Bản Báng (xã Thành Lâm - huyện Bá Thước), Bản Âm Hiều (xã Cổ Lũng - huyện Bá Thước), Bản Kho Mường (xã Thành Sơn- huyện Bá Thước), bản Hang (xã Phú Lệ - huyện Quan Hoá) và Bản Sơn, Bá, Mùoi/Cao Sơn (xã Lũng Cao - huyện Bá Thước).

*Bảng 3.1. Danh sách địa bàn nghiên cứu*

<b>STT</b>	<b>Tên điểm đến</b>	<b>Mô tả điểm đến</b>	<b>Giai đoạn phát triển</b>
1	Bản Sơn, Bá, Mùoi (Cao Sơn)	- Thuộc địa phận xã Lũng Cao - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng 600-700 du khách tới tham quan, nhưng ít khi lưu lại qua đêm. - Có 1 doanh nghiệp lưu trú tại bản Bá do chủ đầu tư bên ngoài đến kinh doanh. Chưa có hộ dân nào đăng ký kinh doanh du lịch nhưng khi khách có nhu cầu vẫn sẽ phục vụ dịch vụ lưu trú và ăn uống (homestay)	Thăm dò
2	Bản Kho Mường	- Thuộc địa phận xã Thành Lâm - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng trên 1000 khách tới thăm và lưu lại qua đêm, đa số là khách du lịch quốc tế.	Tham gia

STT	Tên điểm đến	Mô tả điểm đến	Giai đoạn phát triển
		- Có 2 hộ dân kinh doanh homestay.	
3	Bản Hang	- Thuộc địa phận xã Phú Lệ - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng trên 1000 khách tới thăm và lưu lại qua đêm, đa số là khách du lịch quốc tế. - Có 12 hộ dân kinh doanh homestay.	Tham gia
4	Bản Âm Hiêu	- Thuộc địa phận xã Cổ Lũng - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng trên 10.000 khách tới thăm, trong đó khoảng 3000 khách lưu lại qua đêm. - Có 12 hộ tham gia kinh doanh homestay, trong đó 6 doanh nghiệp liên kết với chủ đầu tư bên ngoài.	Tham gia- phát triển
5	Bản Báng	- Thuộc địa phận xã Thành Lâm - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng gần 10.000 khách tới thăm và lưu lại qua đêm. - Có 9 hộ dân kinh doanh homestay, 3 khu nghỉ dưỡng do chủ đầu tư bên ngoài kinh doanh, nhiều khu vực khác đã được thu mua bởi chủ đầu tư bên ngoài và đang xây dựng các khu nghỉ dưỡng mới.	Phát triển
6	Bản Đôn	- Thuộc địa phận xã Thành Sơn - huyện Bá Thước. - Mỗi năm thu hút khoảng gần 10.000 khách tới thăm và lưu lại qua đêm. - Có 12 hộ dân kinh doanh homestay, trong đó 1 hộ liên kết với chủ đầu tư bên ngoài, 11 khu nghỉ dưỡng do chủ đầu tư bên ngoài sở hữu và kinh doanh.	Phát triển

- Bản Sơn, Bá, bản Mươi, xã Lũng Cao, huyện Bá Thước

Bản Sơn, Bá và bản Mươi (khu Cao Sơn) là những bản cao nhất của xã Lũng Cao, huyện Bá Thước, cách trung tâm thành phố Thanh Hoá khoảng 130km về phía Tây Bắc. Nơi đây được nhiều du khách ví như một Tam Đảo, Sa Pa thu nhỏ hay Đà Lạt trong lòng xứ Thanh, địa chất lại có một phần giống cao nguyên đá ở Hà Giang. Nhiệt độ trung bình ở đây chỉ khoảng 18-20<sup>0</sup>C. Trong quá khứ, thực dân Pháp đã từng có ý định đầu tư công sức, tiền bạc để biến vùng núi cao này trở thành một

trung tâm du lịch sinh thái và nghỉ dưỡng lý tưởng giống như Đà Lạt (Lâm Đồng) và Sapa (Lào Cai). Nhưng vì điều kiện chưa cho phép tham vọng đó vẫn còn bỏ ngỏ. Hiện nay, Bản Sơn, Bá, Mười có 90 hộ dân với khoảng khoảng gần 400 nhân khẩu, tất cả đều là đồng bào dân tộc Thái Đen. Người dân nơi đây sinh sống chủ yếu bằng nghề nông nghiệp truyền thống như trồng ngô, lúa, cam, quýt, chăn nuôi bò, gà. Đến nay tất cả các hộ gia đình đều còn lưu giữ được các nếp nhà sàn truyền thống.

Theo ước lượng của trưởng thôn (CD12), lượng khách tới đây mỗi năm khoảng 600-700 lượt (cả khách quốc tế và nội địa), nhưng chủ yếu đến tham quan rồi rời đi lưu trú tại các địa phương khác. Hiện tại, địa phương chưa có hộ dân nào đăng ký kinh doanh homestay. Tuy nhiên, tại bản Bá có một khu nghỉ dưỡng có chủ đầu tư bên ngoài và tại bản Mười đã có một chủ đầu tư bên ngoài đến mua đất với ý định xây dựng khu nghỉ dưỡng, phục vụ du khách. Đánh giá một cách tương đối, các địa phương này đang thuộc giai đoạn khám phá.

*- Bản Kho Mường, xã Thành Sơn, huyện Bá Thước*

Theo người Thái “Kho” nghĩa là gốc, “Mường” nghĩa là làng. Kho Mường chính là nơi đầu tiên con người lập nghiệp. Hiện nay bản có 65 hộ dân với hơn 300 nhân khẩu, 100 % là người dân tộc Thái. Kho Mường là một bản làng hoang sơ, nằm trong vùng lõi của khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, cách biệt hoàn toàn so với các bản làng khác và ít chịu tác động của con người nên vẫn giữ được vẻ đẹp thơ mộng vốn có của nó. Đường đến với bản Kho Mường vô cùng khó khăn với cung đường ngoằn ngoèo hiểm trở, một bên là vách núi, một bên là vực sâu, nhưng khi đặt chân đến nơi du khách sẽ thực sự ấn tượng với vẻ đẹp của mảnh đất này. Bản Kho Mường được bao bọc bởi những cánh rừng nguyên sinh, khí hậu quanh năm mát mẻ cùng những thửa ruộng bậc thang mênh mông, những nương ngô nương sắn xanh mướt. Nhà sàn ở đây được xây dựng nằm sát chân núi, gắn với bản sắc văn hoá truyền thống của đồng bào người Thái, đa số đều lợp mái rơm, mái cọ. Tất cả đã tạo nên một bản Kho Mường cuốn hút níu chân du khách mọi miền.

Từ đầu những năm 2000s, bản đã bắt đầu đón du khách tới thăm. Gia đình ông Hà Đình Néch (trưởng thôn) là hộ đầu tiên kinh doanh homestay tại bản (năm

2005), đến năm 2010, có thêm gia đình ông Lò Văn Nam. Hiện nay, 30 hộ trong bản đang đăng ký đưa vào quy hoạch để có thể kinh doanh homestay. Bản cũng thành lập được ban quản lý DLCĐ và 2 đội văn nghệ (mỗi đội có 10 thành viên) nhằm phục vụ nhu cầu của du khách. Theo thông tin cung cấp bởi ông Lò Văn Nam, trưởng ban DLCĐ của bản, mỗi năm bản đón khoảng trên 1000 du khách tới thăm và lưu lại qua đêm, đa số là khách du lịch quốc tế. Bản Kho Mường được công nhận là điểm du lịch cấp tỉnh theo quyết định số 5211/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá.

*- Bản Hang, xã Phú Lệ, huyện Quan Hoá*

Bản Hang, xã Phú Lệ, huyện Quan Hoá, tỉnh Thanh Hoá, cách bản Lác - Hòa Bình 26 km. Bản thuộc vùng lõi của khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông và là địa bàn sinh sống lâu đời của đồng bào dân tộc Thái (Thái đen). Bản Hang hiện có 61 hộ gia đình, với 275 nhân khẩu sinh sống. Bản Hang được bao bọc xung quanh bởi không gian núi rừng, sông suối một cách hài hòa tạo nên một cảnh quan hoang sơ tĩnh tại với bên ngoài. Cuộc sống của người dân bản địa nơi đây có những nét dân dã, mộc mạc, hòa điệu với cảnh sắc thiên nhiên tạo nên một điểm dừng chân sinh động.

Với điều kiện tự nhiên phong phú đa dạng, những nét sinh hoạt văn hoá truyền thống vẫn còn được lưu giữ của cộng đồng người Thái nơi đây và cùng với sự thuận lợi về vị trí địa lý, nhiều du khách trong và ngoài nước đã tìm đến bản Hang. Theo số liệu cung cấp bởi Ban quản lý bản Hang, trong giai đoạn từ năm 2003 – 2016, trung bình mỗi năm Bản Hang đón 400 lượt khách. Năm 2019, bản Hang đã đón được khoảng 4000 lượt khách<sup>3</sup> (trong đó khách quốc tế chiếm tới 70%, đến từ nhiều quốc gia như: Anh, Mỹ, Pháp, Úc, Nhật, Đan Mạch...). Năm 2020, do tác động của đại dịch covid 19, lượt khách du lịch đến Bản Hang có sự giảm sút mạnh (đạt khoảng 1000 lượt) (Kết quả phỏng vấn bí thư chi bộ, đại diện ban quản lý DLCĐ bản Hang).

Để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch khi đến với địa phương, người dân bản Hang đã tự học hỏi kinh nghiệm để kinh doanh các dịch vụ cơ bản như kinh doanh homestay, dịch vụ ăn uống, giao lưu văn nghệ, quà lưu niệm,.... Cho tới nay,

---

<sup>3</sup> Số liệu tổng hợp của Ban tự quản bản Hang từ kê khai của các hộ kinh doanh homestay, tuy nhiên một số gia đình chưa kê khai chính xác số khách, do vậy lượng khách thực tế lớn hơn số liệu này.

hoạt động DLCĐ tại bản Hang đã và đang được phát triển ổn định và đạt được những kết quả nhất định. Hiện tại, Bản Hang đã có 12 hộ gia đình kinh doanh homestay kết hợp phục vụ ăn uống hoặc vận chuyển hướng dẫn, văn nghệ cho du khách. Bản Hang chưa có doanh nghiệp bên ngoài nào vào đầu tư kinh doanh lưu trú, ăn uống.

Để quản lý du lịch tại địa phương, Bản Hang đã thành lập Ban quản lý DLCĐ bao gồm: 1 trưởng ban, 1 phó ban, 1 thủ quỹ và 4 ban viên (Trưởng ban: Vi Đức Anh; Phó ban: Hà Văn Giáp; Thủ quỹ: Hà Thị Nhung). Bản cũng đã thành lập đội văn nghệ phục vụ du khách gồm 15 thành viên. Khi các đoàn khách có nhu cầu thì đội văn nghệ sẽ đến biểu diễn tại gia đình chủ nhà mà khách đang lưu trú, nếu đoàn khách đông thì sẽ biểu diễn tại Nhà Văn hoá của bản.

*- Bản Âm Hiêu, xã Cổ Lũng - huyện Bá Thước*

Bản Âm Hiêu hay còn được biết đến với tên gọi bản Hiêu thuộc xã Cổ Lũng, huyện Bá Thước. Bản nằm trong vùng lõi Khu Bảo tồn thiên nhiên Pù Luông. Là nơi sinh sống của hơn 100 hộ dân, chủ yếu là người Thái. Kinh tế truyền thống của bản Hiêu là nền kinh tế tự cung tự cấp, kết hợp sản xuất nông nghiệp với các hoạt động lâm nghiệp, thủ công nghiệp, chăn nuôi và khai thác nguồn lợi tự nhiên.

Trong những năm gần đây, Bản Hiêu là một trong những điểm đến yêu thích của du khách trong và ngoài nước ưa du lịch khám phá. Bản có thác nước trải dài, mát mẻ quanh năm, xen kẽ giữa núi rừng là những ngôi nhà sàn và những thửa ruộng bậc thang, tạo nên phong cảnh thơ mộng. Vào dịp hè, trung bình mỗi ngày có hàng trăm lượt du khách trong và ngoài nước đến khám phá, trải nghiệm, hòa mình vào phong cảnh do thiên nhiên ban tặng. Ngoài ra, nơi đây còn hấp dẫn bởi văn hoá ẩm thực đặc trưng của người Thái như xôi ngũ sắc, măng chua, rau chuối, hoa đu đủ rừng, ốc đá, cá dóc, gà đồi, lợn cắp nách và đặc biệt có món đặc sản lừng danh không thể thiếu đó là vịt Cổ Lũng.

Bản Hiêu đã đón khách du lịch từ năm 2005. Năm 2009 dưới sự hỗ trợ của ban quản lý khu BTTN Pù Luông, 3 hộ đầu tiên gồm gia đình anh Hà Văn Tùng, Hà Văn Sĩ và Hà Văn Hợi đã bắt đầu sửa sang nhà cửa, đăng ký kinh doanh homestay. Đến nay, bản đã có 15 hộ kinh doanh dịch vụ DLCĐ với tiện nghi đầy đủ (ngủ,



nghi, ăn uống và hướng dẫn du lịch,...), trong đó có 6 hộ kinh doanh theo hình thức liên kết với chủ đầu tư bên ngoài (Phụ lục 4).

Dưới sự hỗ trợ, định hướng của ban quản lý khu BTTN Pù Luông, thôn đã tự bầu ra ban quản lý DLCĐ để quản lý, thống kê, thu quỹ cộng đồng. Thôn cũng đã lập ra đội văn nghệ để biểu diễn cho các đoàn khách có nhu cầu. Tuy nhiên, do không biểu diễn thường xuyên, nhạc cụ dân tộc thiếu thốn nên các tiết mục văn nghệ biểu diễn phục vụ du khách còn nghèo nàn, đơn điệu. Nguồn thực phẩm tại chỗ còn khan hiếm vào những thời điểm đông khách. Về lượt khách, UBND xã không có số liệu mà chỉ ước chừng mỗi năm có khoảng 10.000 lượt khách viếng thăm và tắm thác, trong đó lượt khách lưu lại qua đêm là 3000 khách (số liệu trước khi covid xảy ra) (kết quả phỏng vấn chuyên viên văn hoá xã Cỏ Lũng). Bản được công nhận là điểm đến du lịch theo quyết định số 5213/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá.

*- Bản Báng, xã Thành Lâm - huyện Bá Thước*

Bản Báng hay bản Bang (trong tiếng Thái nghĩa là bỏ quên) thuộc địa phận xã Thành Sơn - huyện Bá Thước. Bản thuộc vùng đệm của Khu Bảo tồn thiên và nằm dọc trục đường giao thông Quốc lộ 15C nối huyện Bá Thước sang Quan Hoá. Bản Báng có 192 hộ với 772 nhân khẩu (UBND huyện Bá Thước, 2015, tr.179). Cư dân nơi đây cũng chủ yếu là dân tộc Thái.

Với đặc điểm kinh tế chủ đạo là nông nghiệp nên vào mỗi vụ mùa, những thửa ruộng bậc thang khi thì xanh mướt, lúc lại vàng óng trở thành những điểm nhấn nổi bật giữa núi rừng. Thấp thoáng dưới những thung sâu là những nếp nhà sàn nằm yên bình, ẩn chứa trong đó là cả những hồn cốt đậm đà bản sắc dân tộc Thái. Chính vẻ hoang sơ, kỳ vĩ, tươi đẹp hiếm thấy của bản Báng đã khiến cho dân phượt và bao du khách phải háo hức tìm đến nơi này.

Với những lợi thế cả về tài nguyên du lịch và vị trí địa lý, dù hoạt động du lịch ở đây xuất hiện muộn hơn với so với các địa phương khác trong vùng nhưng nơi đây đã trở thành một điểm dừng chân không thể thiếu của du khách khi đặt chân đến Pù Luông. Năm 2017, bản có hộ đầu tiên kinh doanh du lịch là gia đình anh Ngân Văn Thơ, đến nay bản có 11 hộ dân đã đăng ký kinh doanh homestay. Bản

Bán cũng đã thu hút nhiều nhà đầu tư bên ngoài đến xây dựng các khu nghỉ dưỡng cao cấp, biệt lập như Puluong Ecogarden, Công Trời Pù Luông, Puluong Sundise (Phụ lục 4). Năm 2020, bán được công nhận là điểm đến du lịch theo quyết định số 382/QĐ-UBND ngày 22/01/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá.

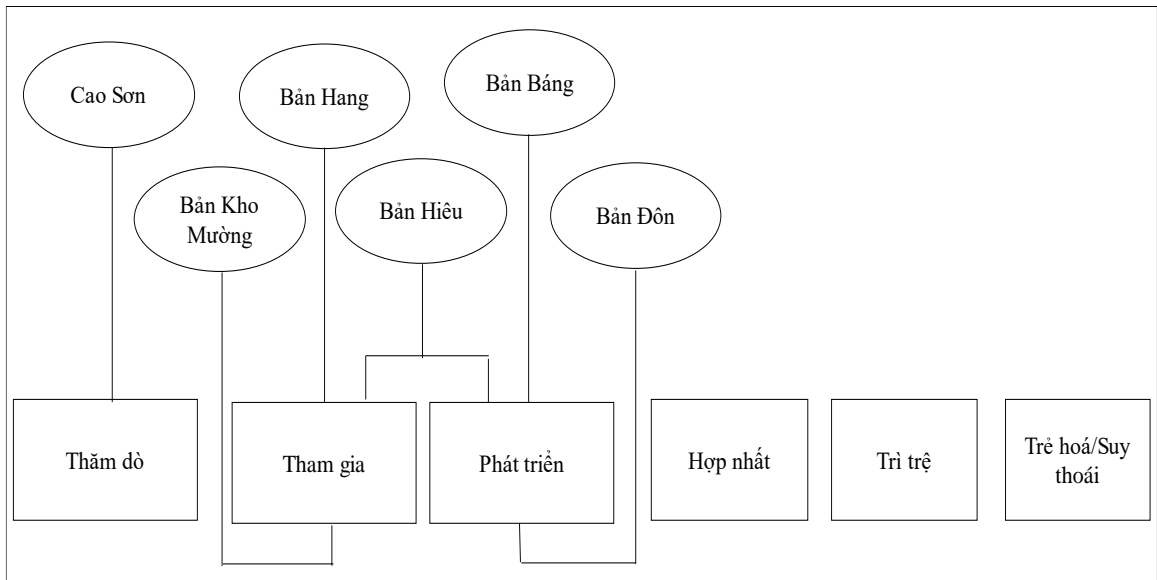
*- Bản Đôn, xã Thành Sơn - huyện Bá Thước*

Bản Đôn thuộc xã Thành Lâm huyện Bá Thước, tỉnh Thanh Hoá, được công nhận là điểm đến du lịch cấp tỉnh theo số quyết định 5210/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá. Bán nằm sát đường quốc lộ 15C, cách Hà Nội khoảng 190km, cách Mai Châu 45km và cách trung tâm tỉnh Thanh Hoá 125km. Bán được hình thành vào thế kỷ X. Trước đây dân sống thưa thớt mỗi cụm dân có vài hộ, sau này gom dân về một mối gọi là bản Đôn (Đôn trong tiếng Thái nghĩa là gom lại). Bán Đôn được bao bọc xung quanh bởi núi rừng, sông suối một cách hài hòa tạo nên một cảnh quan hoang sơ tĩnh tại với bên ngoài. Khí hậu mát mẻ quanh năm mát mẻ, sương mù dày đặc vào sáng sớm.

Bản Đôn có 163 hộ dân với gần 700 nhân khẩu sinh sống. Các gia đình tập trung bên những sườn đồi, những thửa ruộng bậc thang uốn lượn quanh bản làng. Ngành nghề kinh tế truyền thống nơi đây chủ yếu là trồng lúa nước. Hoạt động du lịch bắt đầu xuất hiện ở đây từ năm 2002, nhưng chỉ bắt đầu được biết đến nhiều trong vài năm trở lại đây sau khi Pu Luong Retreat xuất hiện (2015). Với sự xuất hiện của khu nghỉ dưỡng theo mô hình sinh thái này, ngày càng nhiều du khách tìm đến Pù Luông nói chung và Bản Đôn nói riêng. Để đáp ứng nhu cầu của du khách, nhiều hộ dân đã nhảy bén học tập và cải tạo nhà sàn của mình, phục vụ dịch vụ homestay cho khách. Đến nay, Bản Đôn là địa phương có hoạt động du lịch nhộn nhịp nhất huyện Bá Thước cũng như khu BTTN Pù Luông. Năm 2020, bán Đôn đón được 8.350 lượt khách (kết quả phỏng vấn ban quản lý DLCĐ của bán). Hiện nay 13 hộ gia đình đã đăng ký kinh doanh homestay với các dịch vụ lưu trú, ăn uống, hướng dẫn tham quan và vận chuyển, trong đó có 1 hộ kinh doanh dưới hình thức liên kết với chủ đầu tư bên ngoài. Ngoài ra, bán Đôn đã thu hút được khá nhiều chủ đầu tư bên ngoài đến đầu tư và xây dựng các khu nghỉ dưỡng phục vụ khách như Pù Luông Retreat, Pu Luong Ecogarden, Puluong Natura, Puluong Boutique

Garden, Puluong Tree House,..... (Phụ lục 4). Bản cũng đã thành lập được ban quản lý du lịch và đội văn nghệ.

Như vậy, nếu đánh giá một cách tương đối theo chu kỳ sống của điểm đến, các địa phương trên thuộc các giai đoạn phát triển khác nhau, từ giai đoạn thăm dò tới phát triển, chưa có địa phương nào bước sang giai đoạn bão hoà hay trì trệ (Hình 3.4).



Hình 3.4. Danh sách địa bàn nghiên cứu chia theo chu kỳ sống của điểm đến

### 3.2. Các tiếp cận và quy trình nghiên cứu

#### 3.2.1. Cách tiếp cận

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu, việc cân nhắc lựa chọn các phương pháp nghiên cứu phù hợp có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Trong nghiên cứu về khoa học xã hội, có hai mô hình nghiên cứu cơ bản được sử dụng đó là: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện để nhà nghiên cứu hiểu sâu hơn về các hiện tượng, sự việc. Phương pháp nghiên cứu này giúp trả lời các câu hỏi “cái gì”, “như thế nào” và “tại sao” (Bryman, 2016), qua đó, giúp người nghiên cứu thu được nhiều thông tin nhằm làm rõ vấn đề cần nghiên cứu. Tuy nhiên, do cỡ mẫu nhỏ nên khi sử dụng phương pháp này, người nghiên cứu thường bị hạn chế trong việc suy luận tổng quát hoá. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu định tính thường dễ mang định kiến chủ quan của người nghiên cứu (Bryman, 2003; Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019).

Khác với phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng giúp nhà nghiên cứu khái quát hoá được kết quả nghiên cứu, bởi nó cho phép nhiều thành viên của cộng đồng địa phương nói lên tiếng nói của mình, từ đó kết quả có thể mang tính đại diện hơn cho một khu vực địa lý nhất định (Weaver, 2006). Kết quả của phương pháp nghiên cứu này giúp nhà nghiên cứu xác nhận liệu các giả thuyết được dự đoán là đúng hay không trong thực tế. Tuy nhiên, phương pháp này có điểm yếu là giới hạn khả năng của các nhà nghiên cứu để đạt được thông tin sâu sắc và ý nghĩa (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019).

Như vậy, mỗi phương pháp nghiên cứu đều có ưu điểm và hạn chế nhất định. Để phát huy điểm mạnh và hạn chế điểm yếu của từng loại nghiên cứu, nhiều nhà nghiên cứu đã khuyến nghị sử dụng phương pháp nghiên cứu kết hợp (Bryman, 2016; Veal, 2017). Theo các học giả, phương pháp nghiên cứu kết hợp sẽ cho phép nhà nghiên cứu hiểu biết toàn diện về vấn đề nghiên cứu (Denzin & Lincoln, 2011; Johnson et al., 2007). Nó tạo ra một cầu nối giữa các mô hình nghiên cứu để giải quyết các vấn đề nghiên cứu phức tạp (Johnson et al., 2007), đồng thời giúp xác minh các kết quả nghiên cứu rõ ràng hơn (Johnson et al., 2007; Veal, 2017; Yin, 2011). Chapman et al., (2005, tr. 22) thậm chí còn cho rằng hầu hết các nhà nghiên cứu hiện nay sẽ chấp nhận rằng việc sử dụng phương pháp nghiên cứu kết hợp là cách tiếp cận hợp lý để xây dựng một bức tranh toàn diện hơn và đầy đủ hơn về đời sống xã hội. Tuy nhiên, việc kết hợp cả hai phương pháp nghiên cứu cũng có những nhược điểm. Thứ nhất, kinh phí để thực hiện sẽ cao hơn so với việc chỉ sử dụng một trong hai phương pháp. Ngoài ra, dữ liệu thu được từ hai phương pháp nghiên cứu có thể mâu thuẫn hoặc chên nhau (Chapman et al., 2005).

Trong luận án, với mục tiêu vừa hiểu được thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến, vừa đánh giá mức độ tác động của các yếu tố tiền đề tới sự xung đột, qua đó đưa ra những khuyến nghị phù hợp, NCS quyết định sử dụng kết hợp của hai phương pháp nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu định tính giúp trả lời câu hỏi nghiên cứu 1. Cư dân và các bên liên quan tại điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá xung đột với nhau về các vấn đề gì. Phương pháp nghiên cứu định lượng giúp trả lời câu hỏi 2 và 3: sự tương tác giữa mức độ tham

gia của cư dân, cảm nhận của cư dân về lợi ích và tổn hại từ du lịch với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.

### 3.2.2. Quy trình nghiên cứu

Quy trình thực hiện nghiên cứu được tóm tắt như sau:

Bảng 3.2. Quy trình nghiên cứu

Giai đoạn	Phương pháp nghiên cứu		Mục tiêu/Kết quả
1	Nghiên cứu định tính	Tổng quan tài liệu có hệ thống	- Tổng quan tình hình nghiên cứu và tìm được khoảng trống nghiên cứu; - Xây dựng được mô hình lý thuyết và đưa ra các giả thuyết nghiên cứu. - Xây dựng thang đo nghiên cứu
		Thực địa/Quan sát	- Đánh giá thực trạng phát triển DLCĐ tại khu vực miền núi Thanh Hoá; - Lựa chọn địa bàn nghiên cứu.
		Phỏng vấn sâu	- Thu thập dữ liệu về thực trạng xung đột tại địa bàn nghiên cứu; - Xây dựng thang đo nghiên cứu.
2	Nghiên cứu định lượng	Khảo sát thử nghiệm (pilot test)	- Phân tích dữ liệu sơ bộ và chuẩn hoá bảng hỏi.
		Khảo sát chính thức (n = 450)	- Thu thập được dữ liệu chính thức; - Phân tích dữ liệu, kiểm định được mô hình và giả thuyết nghiên cứu.

Quy trình nghiên cứu được chia làm hai giai đoạn. Trước hết, nghiên cứu định tính (tổng quan tài liệu, thực địa quan sát, phỏng vấn sâu) được thực hiện nhằm tổng hợp, kiểm tra tính phù hợp và điều chỉnh mô hình lý thuyết, đồng thời giúp khám phá điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm liên quan tới xung đột giữa cư dân và các nhóm, đảm bảo thang đo phù hợp với lý thuyết và điều kiện thực tế. Nghiên cứu định lượng (khảo sát bằng bảng hỏi tự điền) sẽ được tiến hành tiếp theo. Người dân sinh sống tại các địa bàn được chọn sẽ được phỏng vấn và yêu cầu để hoàn thành một bảng hỏi để thu thập đặc điểm nhân khẩu, mức độ tham gia du lịch, nhận thức về lợi ích và tổn hại từ du lịch, cuối cùng là đánh giá về mức độ xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến.

### 3.3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.3.1. Tổng quan có hệ thống

Phương pháp tổng quan có hệ thống là phương pháp trả lời một vấn đề một cách rõ ràng, sử dụng các phương pháp hệ thống để nhận diện, lựa chọn và đánh giá, bình luận các nghiên cứu đi trước có liên quan đến đề tài nghiên cứu (Moher et al., 2009). Tổng quan hệ thống là phương pháp hữu hiệu để tìm ra những xu hướng mới nổi và khoảng trống nghiên cứu, đồng thời xác định được các nền tảng lý thuyết làm căn cứ để xây dựng các giả thuyết nghiên cứu. Những công trình nghiên cứu trước chính là “vai người khổng lồ”, là nền móng để tiếp tục phát triển tri thức mới (Nguyễn Văn Thắng, 2014). Qua phân tích, đánh giá các tài liệu, dữ liệu có trước, NCS sẽ có cơ sở rõ ràng để thực hiện nghiên cứu của mình hiệu quả hơn.

Để chọn lọc được các tài liệu phù hợp, sử dụng cho việc tổng quan, NCS tiến hành tìm kiếm theo mô hình PRISMA (Moher et al., 2009) (Hình 3.5).

*Bước 1: Tìm tài liệu trên các e-database bằng các từ khoá và từ đồng nghĩa.*

+ Xác định từ khoá tìm kiếm: Để tìm được các tài liệu liên quan, NCS xác định các từ khoá cần tìm gồm: du lịch cộng đồng/community based tourism, xung đột/conflict, các bên liên quan/stakeholder. NCS cũng tiến hành tìm kiếm lại bằng các từ đồng nghĩa với các thuật ngữ này như: community tourism, community based ecotourism (community based tourism); tension, dispute, disagreement, discord (conflict); actors, locals, residents (stakeholder).

+ Lựa chọn nguồn dữ liệu:

Trong các nguồn dữ liệu điện tử sẵn có, Web of Science và Scopus là hai nguồn cơ sở dữ liệu lớn nhất trên thế giới cung cấp tất cả các bài báo khoa học nghiên cứu trong tất cả các lĩnh vực và được xuất bản trên các tạp chí uy tín (Abrizah et al., 2013). Đây cũng là hai nguồn dữ liệu chính mà NCS sử dụng cho nghiên cứu này. Để không bị bỏ sót tài liệu, NCS cũng sử dụng các từ khoá trên để tìm kiếm trên nhiều nguồn dữ liệu khác bao gồm: Science Direct<sup>4</sup>, IEEE Xplore

---

<sup>4</sup> ScienceDirect: Là sản phẩm Elsevier, với hơn 9 triệu bài viết toàn văn và mỗi năm tăng thêm ½ triệu bài, bao quát 24 lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Digital library<sup>5</sup>, Sage<sup>6</sup>, Springe Link<sup>7</sup>, Proquest<sup>8</sup>. NCS cũng tiến hành tìm kiếm trên công cụ tìm kiếm khác như Google Scholar và Scinapse (công cụ tìm kiếm miễn phí đánh chỉ mục toàn văn các bài luận có tính học thuật trong các nội dung đã xuất bản), hệ thống dữ liệu điện tử của Cục Thông tin khoa học và công nghệ quốc gia (<https://db0.vista.gov.vn/>).

+ Tìm kiếm tài liệu

NCS sử dụng các từ khoá và từ đồng nghĩa, tiến hành tìm kiếm nhiều lần và kết hợp các từ khoá cùng tìm kiếm ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Ban đầu, các từ khoá được NCS giới hạn trong tiêu đề của các nghiên cứu, loại tài liệu là bài báo khoa học, ngôn ngữ tiếng Anh, tiếng Việt. Tuy nhiên nếu giới hạn như vậy thì kết quả tìm kiếm rất ít. Cụ thể, trên dữ liệu của Web of Science, chỉ có một bài báo có tiêu đề gồm cả 3 cụm từ khoá, trên dữ liệu của Scopus có 9 bài báo, trên nguồn dữ liệu Science Direct có 1 kết quả, các nguồn tài liệu khác không có kết quả phù hợp. Do đó, NCS mở rộng phạm vi tìm kiếm ra cả nội dung tóm tắt của các nghiên cứu có sự xuất hiện của các từ khoá này. Kết quả thu được 45 bài nghiên cứu từ nguồn Web of Science, 37 bài báo từ nguồn Scopus, 32 tài liệu từ nguồn Springer, 30 tài liệu từ nguồn ProQuest, 3 tài liệu từ nguồn ScienceDirect, 1 tài liệu từ nguồn Sage, 2 tài liệu từ nguồn IEEE Xplore Digital Library. Các nguồn tài liệu khác không thu được kết quả nào. Trên trang công cụ Google Scholar, bằng các từ khoá (cả tiếng Anh và tiếng Việt), NCS tìm được 113 kết quả. Sau khi giới hạn lại kết quả, chỉ chọn bài nghiên cứu học thuật được bình duyệt (review article), 8 bài báo được giữ lại. Ngoài ra, NCS sử dụng phương pháp quả bóng tuyết (snow ball) để tìm kiếm nhiều nghiên cứu hơn về chủ đề này qua gợi ý từ các bài báo trên các nguồn dữ liệu

---

<sup>5</sup> Thư viện điện tử IEEE Xplore Digital Library của Viện các kỹ sư điện và điện tử Hoa Kỳ: cung cấp trên 3.000.000 tài liệu toàn văn chất lượng cao nhất thế giới về các lĩnh vực khoa học và công nghệ mũi nhọn.

<sup>6</sup> SAGE Premier Journal Collection: Bộ sưu tập các tạp chí nghiên cứu mang tính cơ bản và thiết yếu, có tầm ảnh hưởng lớn được xuất bản đại diện cho hơn 245 hiệp hội nghiên cứu học thuật và chuyên sâu.

<sup>7</sup> Springer Nature: là một trong các nguồn tin điện tử hàng đầu thế giới, chứa các ấn phẩm của nhà xuất bản Springer, bao gồm hơn 2.700 tên tạp chí khoa học và công nghệ.

<sup>8</sup> Proquest Central: là bộ cơ sở dữ liệu lớn bao gồm 25 cơ sở dữ liệu đa ngành, xử lý trên 19.000 tạp chí, trong đó hơn 13.000 tạp chí toàn văn.

điện tử. NCS cũng sử dụng tài liệu tham khảo trong các bài báo nghiên cứu đã tìm được để tìm thêm tài liệu khác có liên quan đến chủ đề nghiên cứu. Kết quả tìm kiếm thêm được 32 bài báo khác.

*Bảng 3.3. Thông tin truy vấn tìm kiếm và giới hạn tài liệu*

Từ khoá tìm kiếm	Tiếng Anh: conflict/tension/disagreement/discord; community based tourism/CBT/Community tourism/ community based ecotourism, community participation tourism; stakeholder/actors; Tiếng Việt: xung đột/căng thẳng/bất đồng/mâu thuẫn; du lịch cộng đồng/du lịch dựa vào cộng đồng/du lịch sinh thái dựa vào cộng đồng/du lịch có sự tham gia của cộng đồng; các bên liên quan/các bên tham gia
Lĩnh vực	Tất cả
Loại tài liệu	Bài báo khoa học có bình duyệt
Giới hạn thời gian	Tất cả
Ngôn ngữ	Tiếng Anh, tiếng Việt
Chuỗi truy vấn	<p><b>Web of Science:</b> (TS=(community-based tourism* AND stakeholder* AND conflict*)) AND LANGUAGE: (English) Refined by: DOCUMENT TYPES: (ARTICLE) Timespan: All years. Indexes: SCI-EXPANDED, SSCI, A&amp;HCI, ESCI.</p> <p><b>Scopus:</b> ((TITLE-ABS-KEY ("community based tourism")) AND (conflict) AND (stakeholder)AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar" )) AND (LIMIT- TO (LANGUAGE, "English" ))</p> <p><b>ScienceDirect:</b> Title, abstract, keywords: "community based tourism" &amp; "stakeholder" &amp; "conflict"</p> <p><b>IEEE Xplore Digital Library:</b> ("Abstract": community based tourism) AND ("Abstract":conflict) AND ("Abstract":stakeholder)</p> <p><b>Sage:</b> [Abstract community based tourism] AND [Abstract stakeholder] AND [Abstract conflict]</p> <p><b>Springe Link:</b> "community based tourism" AND conflict AND</p>



	stakeholder' within English <input type="checkbox"/> Article <input type="checkbox"/> <b>Proquest:</b> ab(community based tourism) AND ab(Conflict) AND ab(stakeholder); Applied filters: Peer reviewed, English <b>Google scholar:</b> "community based tourism" & conflict; "tourism" & "resident conflict"; "tourism stakeholder conflict"; "tourism destination" & "resident attitude"; "du lịch cộng đồng" & "xung đột" <b>Scinapse:</b> community based tourism" & conflict; "tourism" & "resident conflict"; "tourism stakeholder conflict"; "tourism destination" & "resident attitude"; "du lịch cộng đồng" & "xung đột" <b>Cục Thông tin khoa học và công nghệ quốc gia (Nasati):</b> "Du lịch cộng đồng" & "xung đột"
--	--

*Bước 2: Loại bỏ trùng lặp*

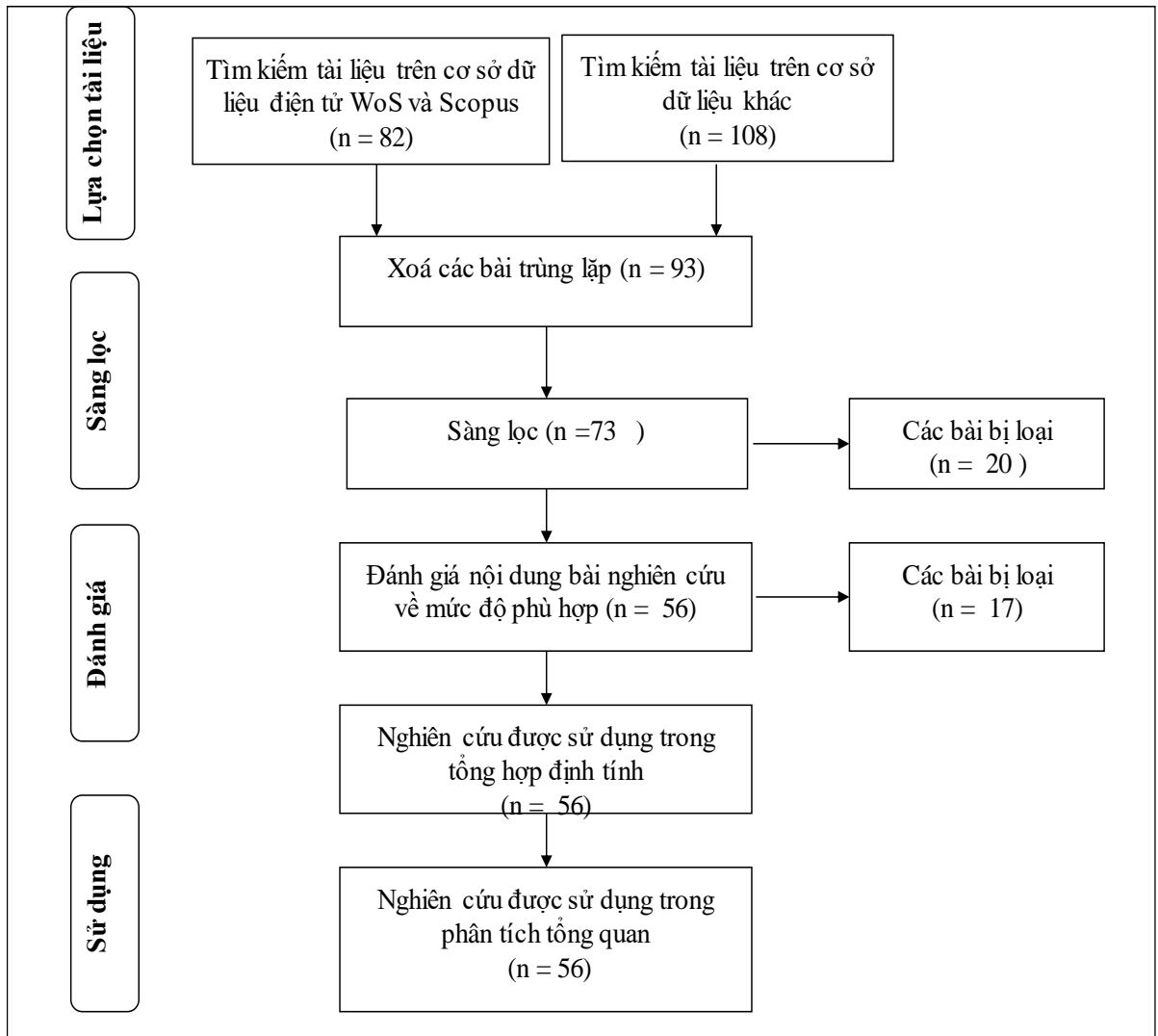
Tỉ lệ trùng lặp tài liệu trên các nguồn cơ sở dữ liệu là rất lớn (Gavel & Iselid, 2008), vì vậy sau khi tổng hợp các bài báo nghiên cứu từ nhiều nguồn, NCS tiến hành loại bỏ trùng lặp. Cụ thể, trong 190 nghiên cứu, có 97 bài báo trùng nhau từ các nguồn dữ liệu. Như vậy sau bước loại bỏ trùng lặp số lượng tài liệu còn lại là 93 bài.

*Bước 3: Đánh giá sơ bộ*

NCS đọc kỹ các tiêu đề, tóm tắt và từ khoá của các công trình nghiên cứu. Từ đó loại bỏ các nghiên cứu không liên quan đến chủ đề nghiên cứu. Kết quả cuối cùng, loại 20 bài và giữ lại 73 nghiên cứu.

*Bước 4. Đánh giá nội dung toàn văn*

Với bước này, NCS đọc kỹ nội dung từng bài và đánh giá từng nghiên cứu theo mô hình đánh giá tài liệu của (Boote & Beile, 2005) với 5 tiêu chí: mức độ bao quát (Coverage); tính tổng hợp (Synthesis), phương pháp nghiên cứu (Methodology), sự quan trọng (Significance) và luận giải (Rhetoric), NCS lọc ra 17 bài không quan trọng và giữ lại 56 bài sử dụng để phân tích nội dung (content analysis).



Hình 3.5. Quy trình thu thập tài liệu thứ cấp theo mô hình Prisma

- Phương pháp xử lý dữ liệu

Kỹ thuật phân tích nội dung được sử dụng để đánh giá và phân tích tổng quan các tài liệu thu thập được. Kỹ thuật này bao gồm hai bước: thống kê mô tả và phân tích nội dung theo chủ đề. Thống kê mô tả phân tích các thông tin cơ bản của các nghiên cứu như: số lượng bài báo xuất bản hàng năm, cách tiếp cận, lý thuyết nền được sử dụng, khu vực địa lý, bối cảnh nghiên cứu, v.v. Phân tích chủ đề giúp NCS xác định các lĩnh vực chính của chủ đề nghiên cứu, tìm ra khoảng trống nghiên cứu, đồng thời xây dựng được các nhóm biến số nhằm phát triển thang đo. Để phân loại và sắp xếp dữ liệu theo các chủ đề, NCS sử dụng phần mềm MAXQDA 2020. NCS tìm được năm nhóm chủ đề và vấn đề xung đột giữa cư dân

và các bên liên quan (như đã trình bày ở mục 1.2), qua đó thấy được khoảng trống nghiên cứu, đồng thời phân tích được cơ sở lý luận, xây dựng mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu tổng quan còn giúp nghiên cứu xây dựng dữ liệu – các mã biến nhằm phát triển thang đo cho các khái niệm mới: xung đột giữa cư dân và các bên liên quan (trình bày trong mục 3.3.4.1).

### **3.3.2. Quan sát**

Quan sát (Observation) là một phương pháp thu thập thông tin xã hội được sử dụng khá phổ biến. Những nhà nghiên cứu kinh điển của chủ nghĩa Mác cũng coi quan sát như một trong những nguồn thông tin xã hội quan trọng nhất. Đây là cách thức, quy tắc để tiếp cận và thu nhận được các thông tin thực nghiệm từ thực tế xã hội (Phạm Văn Quyết & Nguyễn Quý Thanh, 2004).

Phương pháp quan sát được NCS sử dụng với các đối tượng: tài nguyên du lịch, hoạt động kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp, người dân, hoạt động tham quan trải nghiệm của khách du lịch, v.v. Trong quá trình quan sát các đối tượng, NCS sẽ tri giác và ghi chép mọi yếu tố có liên quan đến đối tượng nghiên cứu của đề tài. Từ đó có cái nhìn chính xác và đầy đủ hơn về điều kiện, thực trạng hoạt động du lịch tại cộng đồng tại các địa bàn nghiên cứu. Trên cơ sở của các kết quả này, NCS lựa chọn được địa bàn nghiên cứu phù hợp với mục tiêu của đề tài.

Quá trình quan sát thực địa được thực hiện vào tháng 4 đến tháng 5 năm 2021. Để thuận tiện và đạt hiệu quả, NCS đã thuê một hướng dẫn viên là người bản địa đi cùng và giới thiệu về toàn thể địa bàn nghiên cứu. NCS đã khảo sát và tham quan, quan sát tại 16 bản/làng: bản Đôn, bản Leo, Làng Bầm (xã Thành Lâm, huyện Bá Thước), bản Âm Hiêu, bản Lác (xã Cổ Lũng, huyện Bá Thước), bản Kho Mường, bản Báng, Bản Pù Luông (xã Thành Sơn, huyện Bá Thước), bản Nũa, Bản Sơn, bản Bá, bản Mười (xã Lũng Cao, huyện Bá Thước), bản Hang (xã Phú Lê, huyện Quan Hoá); làng Ngọc (xã Cẩm Lương, huyện Cẩm Thủy), bản Mạ (xã Xuân Cẩm, huyện Thường Xuân), Bản Năng Cát (xã Trí Nang, huyện Lang Chánh). Kết quả, NCS đánh giá được điều kiện, thực trạng hoạt động du lịch của các địa phương đồng thời lựa chọn được địa bàn nghiên cứu mang tính đại diện và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

### 3.3.3. Phỏng vấn sâu

Phỏng vấn là một phương pháp nghiên cứu nổi bật vì: nó giúp lấp đầy lỗ hổng kiến thức khi các phương pháp khác không làm được; giúp tiếp cận được nhiều ý kiến, kinh nghiệm; rất hữu ích trong việc kiểm tra các hành vi phức tạp; và cuối cùng, hỗ trợ trao quyền và tôn trọng người trả lời (Dunn, 2010). Gillham (2000) cũng khẳng định phương pháp phỏng vấn được coi là một kỹ thuật thu thập dữ liệu quan trọng trong nghiên cứu du lịch, do lượng thông tin đa dạng mà nó có thể mang lại.

Trong nghiên cứu này, NCS sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu bán cấu trúc nhằm kết hợp điểm mạnh của cả hai loại phỏng vấn có cấu trúc và phỏng vấn không cấu trúc (Burns, 2000). Cụ thể, NCS xây dựng một danh mục các câu hỏi mở và các chủ đề cần đề cập đến. Người trả lời có quyền tự do giải thích quan điểm của họ, được đặt câu hỏi trở lại với người phỏng vấn để hiểu hơn về câu hỏi (Horton et al., 2004). Nội dung các câu hỏi liên quan tới quá trình hình thành và phát triển DLCĐ tại địa phương, thực trạng xung đột, các loại xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến, chính sách quản lý và giải quyết xung đột.

#### - Đối tượng phỏng vấn

Đại diện bốn nhóm đối tượng là các bên liên quan quan trọng tại điểm đến đều được lựa chọn phỏng vấn.

1. Chính quyền địa phương: gồm cán bộ phụ trách hoạt động du lịch của huyện, lãnh đạo hoặc cán bộ quản lý mảng văn hoá cấp xã, công an xã, trưởng thôn hoặc đại diện ban quản lý du lịch của địa phương. Với đối tượng này, nội dung chủ yếu cần thu thập là tình hình phát triển du lịch chung của địa phương, đánh giá những tác động của du lịch và những mâu thuẫn xung đột xảy ra tại địa phương, những giải pháp giải quyết xung đột và hiệu quả của nó.

2. Cư dân: gồm cả những hộ dân đang kinh doanh du lịch và những hộ dân không kinh doanh du lịch. Nội dung phỏng vấn đối tượng này liên quan tới ý kiến, quan điểm của họ về các loại xung đột, nguyên nhân xung đột với các bên liên quan khác, giải pháp giải quyết xung đột và hiệu quả.

3. Khách du lịch: Do điều kiện dịch bệnh, hoạt động đón tiếp khách du lịch quốc tế bị gián đoạn nên nghiên cứu này chỉ thực hiện được với đối tượng khách du lịch nội địa. Nội dung phỏng vấn là ý kiến của họ về thái độ và hành vi của cư dân.

4. Doanh nghiệp du lịch (doanh nghiệp lưu trú, doanh nghiệp lữ hành và doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển, ăn uống): Nghiên cứu được thực hiện với cả chủ doanh nghiệp và quản lý (người thường xuyên đại diện cho chủ đầu tư để giải quyết các vấn đề kinh doanh). Nội dung phỏng vấn liên quan tới những mâu thuẫn giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

*- Phương pháp chọn mẫu:*

Hai phương pháp tiêu biểu trong chọn mẫu nghiên cứu là chọn mẫu xác suất và chọn mẫu phi xác suất. Sự khác biệt chính giữa hai phương pháp này chính là sự lựa chọn ngẫu nhiên (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019). Phương pháp chọn mẫu xác suất sẽ đem lại kết quả mang tính đại diện hơn vì mỗi thành viên đều có cơ hội ngẫu nhiên như nhau để được chọn. Ngược lại, chọn mẫu phi xác suất là phương pháp sử dụng đánh giá chủ quan để xác định đối tượng sẽ tham gia nghiên cứu. Với giai đoạn phỏng vấn sâu, việc lấy mẫu có chủ đích (lấy mẫu phi xác suất) được áp dụng để tiếp cận những đối tượng phù hợp và am hiểu về vấn đề nghiên cứu (Guo & Hussey, 2004). Ngoài ra, phương pháp quả bóng tuyết (snow ball) cũng được kết hợp sử dụng khi chọn mẫu (nhờ đáp viên giới thiệu những đối tượng có am hiểu, có trải nghiệm về vấn đề xung đột giữa các bên liên quan). Phương pháp này cũng cho phép NCS đối chiếu chéo dữ liệu mà các đáp viên trước đã đề cập.

*- Dung lượng mẫu*

Về số lượng đáp viên, theo Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương (2019), với phần phỏng vấn không cần tiếp cận số lượng quá lớn, vì điều đó sẽ gây khó khăn trong việc mã hoá thông tin và dữ liệu. Số lượng đáp viên có thể nhỏ nhưng phải là người có kinh nghiệm vững chắc hoặc có một kiến thức tốt về các vấn đề nhà nghiên cứu cần khảo sát. Ritchie et al. (2003) gợi ý rằng để các nhà nghiên cứu có thể quản lý dữ liệu và làm tốt việc phân tích, thì không nên thực hiện quá 50 cuộc phỏng vấn. Kinh nghiệm của rất nhiều các nhà nghiên cứu cũng chỉ ra rằng có rất ít thông tin mới được tạo ra sau khi phỏng vấn 20 người (Green & Thorogood,

2004 tr.102–104). Theo Vasileiou, et al. (2018), nguyên tắc được sử dụng rộng rãi nhất để xác định cỡ mẫu là dựa vào nguyên tắc bão hòa. Trong quá trình phỏng vấn, khi thấy không có thông tin nào mới xuất hiện trong phần trả lời của đáp viên có nghĩa là nội dung đã bão hòa và có thể dừng lại. Dựa vào nguyên tắc này, NCS đã dừng phỏng vấn sau khi tiếp cận được 34 đáp viên.

*Bảng 3.4. Bảng tổng hợp đối tượng phỏng vấn sâu*

<b>Đối tượng phỏng vấn</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Ghi chú</b>
<i>1. Chính quyền</i>		
- Cán bộ phụ trách hoạt động du lịch cấp huyện (CQ1-2)	2	Phòng Văn hoá & Thông tin huyện Bá Thước và huyện Quan Hoá
- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã/Cán bộ phụ trách văn hoá xã (CQ3-6)	4	Xã Cổ Lũng, xã Thành Sơn, xã Thành Lâm, xã Phú Lệ
- Trưởng thôn/Đại diện ban quản lý DLCĐ tại địa phương (CQ7-12)	6	Bản Hiêu (1), Bản Đôn (1), bản Báng (1), bản Hang (1), bản Kho Mường (1), Cao Sơn (1)
<i>2. Cư dân</i>		
- Cư dân kinh doanh homestay (CD1-CD5)	5	Bản Hiêu (1), Bản Đôn (1), bản Báng (1), bản Kho Mường (1), bản Hang (1)
- Nhân viên phục vụ tại homestay (CD6 – CD7)	2	Bản Đôn (1), bản Hiêu (1)
- Cư dân cung cấp dịch vụ homestay nhưng không đăng ký kinh doanh (CD8)	1	Bản Hiêu (1)
- Xe ôm (CD9-CD10)	2	Bản Hiêu (1), bản Đôn (1)
- Người dân không tham gia du lịch (CD11-CD16)	6	Bản Hiêu (1), Bản Đôn (1), bản Báng (1), bản Kho Mường (1) bản Hang (1), Cao Sơn (1).
<i>3. Khách du lịch (KDL1- KDL2)</i>	2	Chỉ tiếp cận được khách du lịch nội địa.
<i>4. Doanh nghiệp du lịch</i>		
- Doanh nghiệp lưu trú, ăn uống có chủ đầu tư bên ngoài (DN1-DN2)	2	Bản Đôn (1), bản Báng (1)
- Doanh nghiệp lữ hành, vận chuyển (DN3-DN4)	2	Thanh Hoá (1), Hà Nội (1)
<b>Tổng</b>	<b>34</b>	

**- Hình thức phỏng vấn:**

Có nhiều hình thức để phỏng vấn như phỏng vấn trực tiếp, phỏng vấn qua điện thoại, qua mail, v.v. Việc phỏng vấn qua điện thoại hoặc qua thư sẽ giúp NCS tiết kiệm thời gian di chuyển giữa các địa phương. Tuy nhiên, theo Neuman (2014), tỉ lệ trả lời có thể sẽ rất thấp nếu khảo sát bằng bưu điện hay điện thoại, email. Vì vậy, NCS lựa chọn phương án phỏng vấn trực tiếp. Trong quá trình tiếp xúc trực tiếp, NCS có thể thuyết phục đối tượng trả lời, có thể giải thích rõ cho đối tượng về các câu hỏi, có thể dùng hình ảnh kết hợp với lời nói để giải thích, có thể kiểm tra dữ liệu tại chỗ trước khi ghi vào phiếu điều tra.

**- Quá trình phỏng vấn:**

NCS tiến hành phỏng vấn các đối tượng liên quan theo cách tiếp cận từ trên xuống. Đầu tiên, NCS phỏng vấn cán bộ quản lý cấp huyện để nắm được tình hình khái quát về hoạt động du lịch trên địa bàn. Sau đó, nhờ chính những đáp viên này giới thiệu các địa phương cấp xã có hoạt động du lịch phát triển sôi động và những cán bộ quản lý cấp xã có am hiểu về vấn đề nghiên cứu. Giai đoạn tiếp theo, NCS tiến hành phỏng vấn ban quản lý du lịch địa phương, người dân, du khách, chủ đầu tư và quản lý doanh nghiệp du lịch.

Theo Huxford (2010), vấn đề giao tiếp với người Việt sẽ trở nên dễ dàng hơn khi khảo sát viên được giới thiệu một cách chính thức bởi một người là thành viên trong cộng đồng. Để tiếp cận đáp viên hiệu quả, NCS đã thông qua hướng dẫn viên là thành viên trong bản để gặp trưởng thôn. Sau đó tiếp tục nhờ trưởng thôn hỗ trợ kết nối với các gia đình khác để tiến hành khảo sát. Một số cán bộ quản lý tỏ vẻ quan ngại khi nói về những vấn đề như xung đột, mâu thuẫn đang diễn ra tại địa phương và từ chối việc ghi âm.

Các bài phỏng vấn được thực hiện theo bản hướng dẫn phỏng vấn (Phụ lục 5). Hướng dẫn này gồm một danh sách các câu hỏi, giúp người phỏng vấn tập trung vào các chủ đề có liên quan đến mục tiêu của đề tài. Tuy nhiên, tùy vào ngữ cảnh và đặc điểm của đối tượng phỏng vấn, NCS đưa ra thứ tự và cách đặt câu hỏi khác nhau. Với nhiều đối tượng, ngoài các nội dung chính đã được liệt kê, NCS hỏi thêm các thông tin về địa phương và thực trạng du lịch. Ngoài ra, một số câu hỏi bên lề về cuộc sống, gia đình cũng được chia sẻ để tạo cảm giác gần gũi hơn với đáp viên.

Đáp viên tự do kể về những trải nghiệm của họ trong quá trình tương tác, tiếp xúc với các bên liên quan. NCS chỉ can thiệp để làm rõ hoặc giải thích thêm.

Trước khi phỏng vấn, đáp viên được giới thiệu về mục đích và ý nghĩa của buổi phỏng vấn. Người trả lời được hỏi để tham gia phỏng vấn một cách tự nguyện. Danh tính và thông tin cá nhân mà họ cung cấp được mã hoá và giữ bí mật. Nhờ có sự trợ giúp và giới thiệu của trưởng thôn và người quen trong bản nên hầu hết cư dân đều rất nhiệt tình trả lời. Thời gian mỗi cuộc phỏng vấn thường kéo dài từ 30 đến 60 phút. Mỗi cuộc phỏng vấn NCS sử dụng phương pháp lắng nghe tích cực để có thể thảo luận sâu sắc về các vấn đề quan tâm. Nội dung phỏng vấn được NCS ghi âm, ghi chép cẩn thận. Dù hầu hết là người dân tộc Thái, nhưng cư dân nơi đây đều có thể sử dụng thành thạo tiếng Việt, vì vậy ngôn ngữ sử dụng trong các cuộc phỏng vấn được thực hiện bằng tiếng Việt phổ thông. Địa điểm phỏng vấn diễn ra tại nhà dân, homestay. Với cán bộ quản lý, địa điểm diễn ra tại văn phòng làm việc, phòng khách của cơ quan. Kết thúc cuộc phỏng vấn, NCS tóm tắt các ý chính mà người trả lời cung cấp để khẳng định lại thông tin và cảm ơn đáp viên.

Dữ liệu phỏng vấn sau khi được phá băng sẽ được mã hoá thành các chủ đề hoặc các khái niệm lặp đi lặp lại nhiều lần cho đến khi bão hòa (Veal, 2017). Sau khi đọc, nghiên cứu và hiểu các nội dung, NCS tiến hành phân loại dữ liệu và mã hoá nội dung theo chủ đề. Các chủ đề này dựa vào nội dung câu hỏi phỏng vấn và liên kết với các chủ đề đã được mã hoá trong phần nghiên cứu tổng quan tài liệu. Quá trình sắp xếp, phân loại nội dung theo chủ đề là một bước rất quan trọng (Bryman, 2016) và yêu cầu NCS phải đọc kỹ dữ liệu trong nhiều lần. Phần mềm MAXQDA2020 được NCS sử dụng để hỗ trợ việc sắp xếp các chủ đề hiệu quả hơn. Danh mục chủ đề được xây dựng dựa trên nội dung câu hỏi nghiên cứu, bao gồm: Nội dung/loại xung đột (xung đột về văn hoá xã hội, xung đột về kinh tế, xung đột về môi trường), nguyên nhân xung đột, chính sách giải quyết xung đột và hiệu quả của các chính sách đó.

Để nâng cao độ chính xác và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu, NCS sử dụng kỹ thuật kiểm tra chéo dữ liệu (triangulation technique). Kỹ thuật kiểm tra chéo được áp dụng trong quá trình thu thập dữ liệu. NCS vừa quan sát phỏng vấn, vừa ghi chép và ghi âm, đối chiếu các văn bản quy định của địa phương, từ đó hiểu



được bối cảnh nghiên cứu một cách chính xác. Ngoài ra, NCS tiến hành thu thập dữ liệu ở thời điểm, địa điểm và đối tượng khác nhau. NCS cũng tiếp cận những người được đề cập để trong phần trả lời phỏng vấn của các đáp viên để kiểm tra về sự trung thực của thông tin mà người trả lời đề cập.

#### **3.3.4. Khảo sát bằng bảng hỏi**

Trong số các phương pháp nghiên cứu định lượng, khảo sát bằng bảng hỏi là phương pháp nghiên cứu xã hội được sử dụng rộng rãi nhất (Bryman, 2016; Chapman et al., 2005) đặc biệt trong lĩnh vực khoa học xã hội nhân văn nói chung và khoa học du lịch nói riêng. Khảo sát bằng bảng hỏi được định nghĩa là một quá trình thu thập thông tin về các đặc điểm, hành động hoặc ý kiến của một nhóm người, được gọi là dân số/quần thể (Tanur, 1982). Nó được tiến hành để thu thập thông tin về hành vi, kỳ vọng và kiến thức của mọi người (Neuman, 2014). Từ đó, giúp người nghiên cứu đưa ra những minh chứng có tính thuyết phục cho những giả thuyết, vấn đề nghiên cứu của mình.

##### **3.3.4.1. Xây dựng thang đo và bảng hỏi**

Bảng hỏi (questionnaire) là công cụ nghiên cứu được phát minh bởi Sir Francis Galton, một nhà nhân chủng học, nhà thống kê người Anh vào những năm 1800s (Roopa & Rani, 2012). Bảng hỏi được định nghĩa là một công cụ được cấu trúc để thu thập thông tin sơ cấp, thường bao gồm các câu hỏi được thể hiện dạng văn bản và đòi hỏi người được hỏi phải cung cấp câu trả lời (Bell, 2015).

Luận án sử dụng bảng hỏi để khảo sát quan điểm của các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng, từ đó đánh giá mức độ xung đột, mức độ tác động của các yếu tố tiền đề tới xung đột giữa các bên, từ đó làm cơ sở đưa ra định hướng giải quyết xung đột. Bảng câu hỏi được chia thành hai phần chính. Phần một bao gồm các nội dung về thông tin cá nhân như: giới tính, độ tuổi, dân tộc, trình độ học vấn, nơi sinh sống, và thời gian sinh sống tại địa phương. Phần hai gồm các phát biểu thể hiện 06 khái niệm nghiên cứu trong mô hình nghiên cứu. Thang đo Likert được sử dụng với 5 mức độ: từ 1 điểm - thể hiện mức độ rất không đồng ý, đến 5 điểm - thể hiện mức độ rất đồng ý.

### **Thang đo**

Trong nghiên cứu này, NCS kế thừa các thang đo sự tham gia của cộng đồng (community involvement) phát triển và kiểm định bởi Lee (2013) và Nugroho & Numata (2020) gồm 4 thành phần được mã hoá từ CI1 đến CI4. Khái niệm cảm nhận lợi ích (perceived benefit), cảm nhận tổn hại (perceived cost) được kế thừa từ thang đo của Gursoy & Rutherford (2004) gồm 18 biến số. Các biến số đo lường cảm nhận lợi ích được mã hoá từ PB1 đến PB11 và biến số đo lường Cảm nhận tổn hại về du lịch được mã hoá từ PC1 đến PC7 (Bảng 3.5).

*Bảng 3.5. Các thang đo được kế thừa: sự tham gia của cộng đồng, cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại*

<b>Nhóm biến</b>	<b>Ký hiệu</b>	<b>Thành phần đo lường</b>	<b>Nguồn tham khảo</b>	<b>Thang đo</b>
Sự tham gia	CI1	Ông/bà có tham gia vào các hoạt động liên quan tới kinh doanh du lịch	(Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020)	5 mức độ: <b>Từ 1-5 (Rất không đồng ý - Rất đồng ý)</b>
	CI2	Ông/bà hỗ trợ các hoạt động nghiên cứu về du lịch tại địa phương		
	CI3	Ông/bà tham gia vào ban quản lý du lịch của địa phương		
	CI4	Ông/bà tham gia lập kế hoạch phát triển du lịch tại địa phương		
Cảm nhận lợi ích	PB1	Du lịch tạo thêm việc làm cho người dân địa phương	(Gursoy & Rutherford, 2004)	5 mức độ: <b>Từ 1-5 (Rất không đồng ý - Rất đồng ý)</b>
	PB2	Du lịch tạo cơ hội đầu tư cho người dân địa phương		
	PB3	Du lịch tạo ra nhiều doanh nghiệp tại địa phương, đặc biệt là các cửa hàng buôn bán nhỏ		
	PB4	Du lịch tạo ra nguồn thu ngân sách cho địa phương		
	PB5	Nhờ có du lịch nên đường sá, điện nước ở đây đã tốt hơn trước		
	PB6	Nhờ có du lịch nên ở đây có nhiều chỗ vui chơi hơn trước		
	PB7	Giúp cư dân nhận thức được ý nghĩa của việc bảo tồn văn hoá truyền thống		

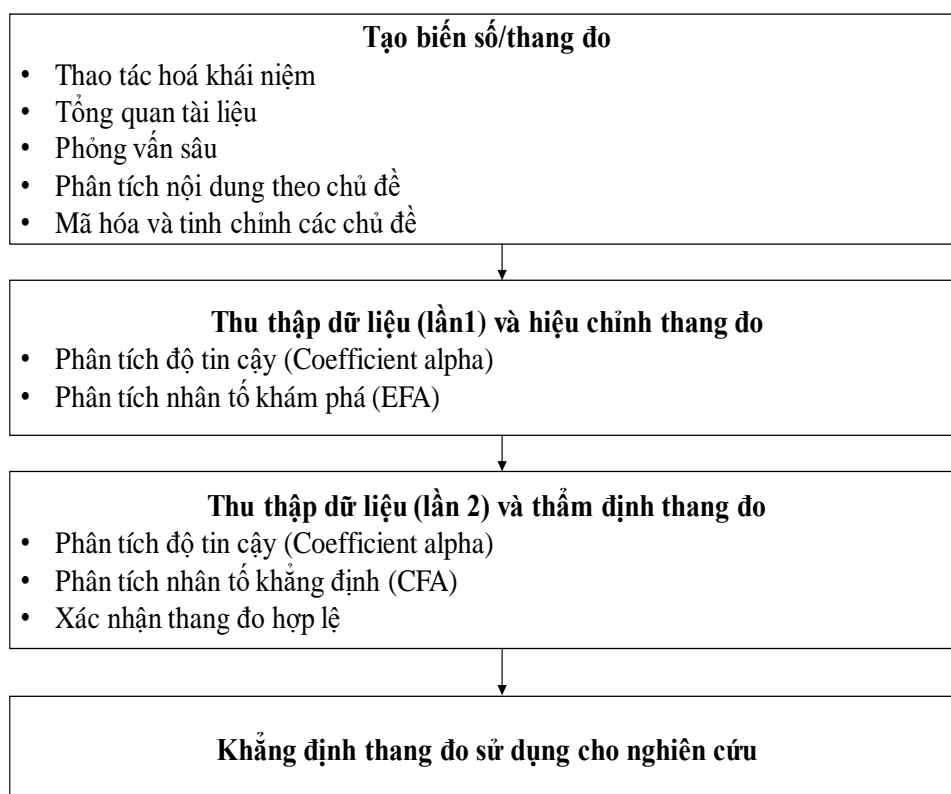
Nhóm biến	Ký hiệu	Thành phần đo lường	Nguồn tham khảo	Thang đo
	PB8	Giúp phục hồi các di tích lịch sử, văn hoá của địa phương		
	PB9	Du lịch khuyến khích người dân tổ chức các hoạt động, lễ hội văn hoá		
	PB10	Du lịch tạo cơ hội để cư dân giao lưu, học hỏi văn hoá từ các nơi khác		
	PB11	Du lịch giúp gìn giữ bản sắc văn hoá của địa phương		
Cảm nhận tồn hại	PC1	Du lịch làm tăng giá cả hàng hoá, dịch vụ		
	PC2	Sau khi du lịch xuất hiện, tệ nạn xã hội, mất trật tự an ninh xảy ra nhiều hơn		
	PC3	Tắc đường, va chạm giao thông xảy ra vào những ngày có khách du lịch		
	PC4	Du lịch gây ồn ào và ô nhiễm môi trường tại địa phương		
	PC5	Sự xuất hiện của khách du lịch giàu có (khách thượng lưu) làm ảnh hưởng xấu tới lối sống truyền thống mộc mạc của người dân		
	PC6	Du lịch gây ảnh hưởng xấu đến văn hoá địa phương		
	PC7	Cuộc sống của người dân nhiều áp lực hơn khi sống tại điểm đến du lịch		

Với khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan, với mỗi đối tượng, do sự khác biệt về vai trò, mục tiêu, lợi ích, sự xung đột sẽ không đồng nhất. Do vậy, NCS chia khái niệm này thành 3 khái niệm thành phần: xung đột giữa cư dân và du khách (resident – tourist conflict), xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (resident – tourism enterprise conflict), xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (resident – local government conflict).

Khái niệm xung đột giữa cư dân và du khách (resident –tourist conflict) đã được phát triển và kiểm chứng bởi Hsiu-Yu (2019) và Tsaur et al. (2018), và được kế thừa trong luận án. Tuy nhiên, các biến số này được xây dựng dựa trên nghiên cứu từ nhận thức của cư dân Đài Loan và Thái Lan về khách du lịch Trung Quốc.

Những đánh giá của họ có thể chưa thực sự phù hợp với bối cảnh điểm đến DLCĐ ở Việt Nam. Do vậy, NCS đã tham vấn ý kiến của các chuyên gia là các nhà nghiên cứu và quản lý du lịch để chỉnh sửa và phát triển thang đo cho phù hợp với bối cảnh tại Việt Nam (Phụ lục 6,7). Ngoài ra, đối chiếu với kết quả phỏng vấn sâu về những biểu hiện của xung đột giữa cư dân và du khách, những thành phần đo lường khái niệm xung đột giữa cư dân và du khách là hoàn toàn phù hợp (Bảng 4.3). Mặc dù vậy, các thang đo này sẽ được đánh giá lại về mức độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, hệ số phân biệt và hệ số hội tụ qua 2 lần khảo sát thử nghiệm.

Hai khái niệm xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (resident – tourism enterprise conflict), xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (resident – local government conflict) đang còn khá mới và chưa có nghiên cứu thực chứng nào xây dựng và kiểm chứng, do vậy NCS sẽ xây dựng danh mục biến số cho thang đo theo quy trình đề xuất bởi Churchill (1979) và Wang et al., (2007). Quy trình sẽ gồm 4 bước: 1. Tạo biến số, 2. Thu thập dữ liệu lần 1 và hiệu chỉnh thang đo, 3. Thu thập dữ liệu lần 2 và thẩm định lại thang đo và 4. Khẳng định thang đo sử dụng (Hình 3.6).



Hình 3.6. Quy trình xây dựng thang đo

### *Bước 1. Tạo biến số*

Theo Churchill (1979), bước đầu tiên trong quá trình phát triển thang đo là thao hoá chính xác khái niệm cần đo lường, hay cụ thể hoá khái niệm trừu tượng thành các chỉ báo có thể đo lường. Theo định nghĩa xung đột đã trình bày trong mục 2.1.3 của Chương 2, xung đột nói chung liên quan đến mối lo ngại, sự thất vọng của một bên về bên kia, hoặc cảm nhận về việc lợi ích của mình đang bị chống đối hoặc bị đe dọa bởi một bên khác (Thomas, 1976; Wall & Callister, 1995)<sup>9</sup>. Dựa vào định nghĩa này, xung đột giữa cư dân và các bên liên quan được xác định trong nghiên cứu này là các tình huống liên quan đến: sự bất đồng (disagreement), cảm xúc tiêu cực (negative emotions) và lo ngại về tác động tiêu cực (interference/negatively affected) mà các nhóm khác có thể gây ra trong quá trình tương tác, phát triển du lịch tại địa phương. Dựa vào ba thành phần này, NCS liệt kê, sắp xếp các nội dung xung đột đã được đề cập trong các tài liệu nghiên cứu và dữ liệu phỏng vấn sâu. Tất cả các biểu hiện của sự bất đồng, cảm xúc tiêu cực, lo ngại bị ảnh hưởng tiêu cực của cư dân về các nhóm khác đều được tính là một đơn vị phân tích, được sắp xếp và mã hoá thành các biến số đo lường cho khái niệm.

Từ tổng quan tài liệu có liên quan, NCS thống kê được: 30 đơn vị phân tích đề cập tới xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, các đơn vị này được gom thành 6 mục/thành phần; 37 đơn vị phân tích đề cập tới xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương, các đơn vị này được gom thành 6 mục/thành phần. Tuy nhiên, một thành phần được giữ lại khi có ít nhất 6 chuyên gia chọn hoặc đề cập (Bearden et al., 1989, 2001). Vì vậy, sau khi sàng lọc, NCS giữ lại 2 thành phần thuộc khái niệm xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, 3 thành phần thuộc khái niệm xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương. Bốn thành phần thể hiện xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch và ba thành phần xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương được đề cập bởi ít hơn 6 chuyên gia nên phải loại khỏi danh mục (Bảng 3.6).

---

<sup>9</sup> “Conflict as the process which begins when one party perceives that another has frustrated, or is about to frustrate, some concern of his” (Thomas, 1976, tr.891).  
“Conflict is a process in which one party perceives that its interests are being opposed or negatively affected by another party (Wall & Callister, 1995)

Bảng 3.6. Các thành phần đo lường khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan từ tổng quan tài liệu

Thành phần	Nguồn	Kết luận
<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>		
Doanh nghiệp du lịch làm thay đổi giá trị văn hoá của cộng đồng địa phương	(Kinseng et al., 2018; Kreiner, et al. 2015; McCool, 2009)	Loại bỏ
Doanh nghiệp du lịch làm thay đổi cấu trúc xã hội, làm giảm sự gắn kết cộng đồng	(Kinseng et al., 2018; Kreiner et al., 2015; Xue & Kerstetter, 2018; Yang et al., 2013)	Loại bỏ
Bất đồng trong cơ chế chia sẻ nguồn lợi kinh tế từ du lịch.	(Harris-Smith & Palmer, 2021; Jinsheng & Siriphon, 2019; Lo & Janta, 2020; Sitikarn, 2008)	Loại bỏ
Doanh nghiệp du lịch đã chiếm dụng, kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương.	(Jinsheng & Siriphon, 2019; Kinseng et al., 2018; Engström & Boluk, 2012; Lo & Janta, 2020; Wang & Yotsumoto, 2019; Xu et al., 2017; Xue & Kerstetter, 2018; Yang et al., 2013)	Giữ lại
Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường	(Burgoyne et al., 2017; Ebrahimi & Khalifah, 2014; Gascón, 2012; Jinsheng & Siriphon, 2019; Kreiner, et al., 2015; Mannon & Glass-Coffin, 2019; Mbaiwa et al., 2008; Zhang et al., 2015)	Giữ lại
Doanh nghiệp du lịch làm cạnh quan bị xáo trộn	(Kreiner et al., 2015)	Loại bỏ
<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>		
Chính quyền địa phương ưu tiên thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của cư dân	(Engström & Boluk, 2012; Gascón, 2012; Hsiu-Yu, 2019; Jinsheng & Siriphon, 2019; Kim & Kang, 2020; Timur & Getz, 2008; Tsaur et al., 2018; Wang & Yotsumoto, 2019; Xu et al., 2017; Xue & Kerstetter, 2018)	Giữ lại

<b>Thành phần</b>	<b>Nguồn</b>	<b>Kết luận</b>
Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	(Hlengwa & Maruta, 2019; Jinsheng & Siriphon, 2019; Liu et al., 2017; Mbaiwa et al., 2008; Wang & Yotsumoto, 2019; Xu et al., 2017; Xue & Kerstetter, 2018)	Giữ lại
Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	(Burgoyne et al., 2017; Dredge, 2010; Engström & Boluk, 2012; Gascón, 2012; Hlengwa & Mazibuko, 2018; Kim & Kang, 2020; Kreiner et al., 2015; Liu et al., 2017; Mbaiwa et al., 2008; Zhang et al., 2015).	Giữ lại
Việc thu và sử dụng nguồn quỹ du lịch chưa công bằng, thiếu minh bạch	(Harris-Smith & Palmer, 2021; Kim & Kang, 2020; Wang & Yotsumoto, 2019)	Loại bỏ
Thiếu những điều luật rõ ràng trong quản lý du lịch	(Zhang et al., 2015)	Loại bỏ

Với dữ liệu phỏng vấn, mỗi câu hoặc đoạn trả lời của bản ghi được coi là một đơn vị phân tích. Các đơn vị này được NCS đọc, lọc và sắp xếp vào các tiêu mục. Cụ thể, NCS thu được 106 đơn vị phân tích đề cập tới xung đột giữa cư dân với doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương, trong đó có 80 đơn vị phân tích với 7 thành phần xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch; 26 đơn vị phân tích với 5 Thành phần xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương. Sử dụng nguyên tắc của Bearden et al., (1989, 2001), một thành phần được giữ lại khi có từ 6 đáp viên trở lên chọn hoặc đề cập, NCS sàng lọc và giữ lại 6 thành phần cho khái niệm xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, 3 thành phần cho khái niệm xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (Bảng 3.7).

*Bảng 3.7. Các thành phần đo lường khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan từ kết quả phỏng vấn sâu*

<b>Thành phần</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Kết luận</b>
<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>		
Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối	19	Giữ lại

sống của người dân		
Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân	11	Giữ lại
Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi cấu trúc xã hội của người dân địa phương/Một số thành viên trong cộng đồng mâu thuẫn vì việc kinh doanh du lịch	17	Giữ lại
Các doanh nghiệp du lịch xây dựng ô ạt gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	10	Giữ lại
Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường	9	Giữ lại
Các doanh nghiệp, đặc biệt doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài đã thu mua hết vị trí đẹp (nguồn lực quan trọng) tại địa phương	9	Giữ lại
Các doanh nghiệp quảng bá sai lệch văn hoá truyền thống của người dân địa phương	5	Loại bỏ
<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>		
Việc thu và phân phối quỹ DLCĐ chưa minh bạch.	9	Giữ lại
Chính quyền địa phương không công bằng trong việc hỗ trợ các hộ gia đình tham gia dự án du lịch	8	Giữ lại
Các chính sách phát triển du lịch chủ yếu hướng tới mục tiêu thu hút khách du lịch và nhà đầu tư thay vì lợi ích của người dân địa phương	4	Loại bỏ
Năng lực hạn chế và những sai phạm của chính quyền địa phương trong quản lý du lịch khiến tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	3	Loại bỏ
Cư dân không hợp tác với chính quyền trong việc lập kế hoạch các dự án du lịch	2	Loại bỏ

**Nhận xét:** Về cơ bản các xung đột thu được từ kết quả phỏng vấn sâu có sự tương đồng với kết quả từ nội dung tổng quan tài liệu. Có 5 thành phần bổ sung (thực ra các thành phần này đã được nhắc đến trong các tài liệu trong phần tổng quan nhưng bị loại do tần suất xuất hiện dưới 6), bao gồm:

- Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch:
- + Bất đồng trong cơ chế chia sẻ nguồn lợi kinh tế từ du lịch.
- + Các doanh nghiệp du lịch xây dựng ô ạt gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương.



+ Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi cấu trúc xã hội của địa phương

+ Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi giá trị văn hoá của cộng đồng địa phương

- Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương

+ Việc thu và sử dụng nguồn quỹ DLCĐ thiếu minh bạch.

Như vậy, từ kết quả tổng quan tài liệu và kết quả phỏng vấn sâu, NCS đã xây dựng được danh mục thang đo đo lường xung đột giữa cư dân và các bên liên quan như sau:

*Bảng 3.8. Bảng tổng hợp **thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan***

<b>TT</b>	<b>Thành phần</b>	<b>Nguồn</b>
	<b>Xung đột giữa cư dân và du khách</b>	
1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	Kế thừa từ thang đo của (Hsiu-Yu, 2019; Tsaur et al., 2018)
2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	
3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương	
4	Khách du lịch đã làm thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương	
5	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với cư dân	
6	Khó giao tiếp với du khách	
7	Có ấn tượng không tốt về khách du lịch	
8	Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương	
9	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như di tích, suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	
10	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch	
11	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới cư dân trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	
12	Cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	
13	Các chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương ưu tiên du khách hơn lợi ích của người dân	

TT	Thành phần	Nguồn
<b><i>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</i></b>		
1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của người dân địa phương	PVS
2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi cấu trúc xã hội của người dân địa phương	PVS
3	Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân địa phương	PVS
4	Các doanh nghiệp du lịch xây dựng ô ạt gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	PVS
5	Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường địa phương	TQTL
6	Doanh nghiệp du lịch đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương.	TQTL
<b><i>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</i></b>		
1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	TQTL
2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	TQTL
3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	TQTL
4	Việc thu và sử dụng quỹ DLCĐ thiếu minh bạch	PVS
5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	PVS

(TQTL: Tổng quan tài liệu; PVS: phỏng vấn sâu)

Sau khi xây dựng được danh mục thang đo, NCS thực hiện hỏi ý kiến của các chuyên gia (nhà nghiên cứu, nhà quản lý du lịch) để đánh giá, tinh chỉnh, gạn lọc lần cuối trước khi hoàn thành thang đo đo lường dành cho khảo sát sơ bộ. Hội đồng chuyên gia gồm bảy người, trong đó có một phó giáo sư chuyên ngành dân tộc học – người đã có 18 năm điền dã và nghiên cứu về các dân tộc tại khu vực miền núi Thanh Hoá, một tiến sĩ Văn hoá du lịch với nhiều nghiên cứu về DLCĐ tại miền núi Thanh Hoá, một tiến sĩ xã hội học – người đã thực hiện nhiều khảo sát, nghiên cứu tại khu vực miền núi Thanh Hoá, 03 thạc sĩ (hiện đều là giảng viên, nghiên cứu viên về du lịch tại các trường Đại học tại Việt Nam), một cán bộ quản lý nhà nước (Sở VH-TT-DL Thanh Hoá) (Phụ lục 6). Các ý kiến chuyên gia giải quyết việc loại

bỏ các mục bằng cách xác định nội dung không phù hợp, không rõ ràng (Hardesty & Bearden, 2004), và không mang tính đại diện (Zaichkowsky, 1985). Mỗi chuyên gia cho điểm từng hạng mục thang điểm bằng thang điểm từ 1 (rất không phù hợp) đến 5 (rất phù hợp) (Phụ lục 7).

Kết quả, có 01 thành phần “Các chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương ưu tiên du khách hơn lợi ích của người dân” thuộc thang đo xung đột giữa cư dân với khách du lịch có điểm đánh giá dưới 3. Nguyên nhân được đưa ra là thang đo này trùng lặp với một thành phần trong thang đo xung đột giữa cư dân với chính quyền địa phương “Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân”, do đó thang đo bị loại bỏ. Các hạng mục khác đều đạt điểm trung bình trên 3 và do đó được giữ lại (Phụ lục 8). Một số thành phần được điều chỉnh về từ ngữ để ý nghĩa câu văn trở nên sáng rõ, mạch lạc hơn.

Như vậy, sau quá trình thực hiện các bước 1 (Thao tác hoá khái niệm, tổng quan tài liệu, phỏng vấn sâu, phân tích nội dung theo chủ đề, mã hoá và tinh chỉnh các chủ đề), NCS đã xây dựng được thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 23 thành phần. Thang đo này tiếp tục được đánh giá và thẩm định qua 2 lần khảo sát sơ bộ để gạn lọc và đưa ra thang đo cuối cùng sử dụng cho nghiên cứu chính thức.

#### *Bước 2. Khảo sát sơ bộ (lần 1) và hiệu chỉnh thang đo*

Để kiểm chứng tính rõ ràng, độ tin cậy và mức độ phù hợp của thang đo, NCS thực hiện khảo sát sơ bộ/thử nghiệm với dung lượng mẫu phiếu nhỏ. Bảng câu hỏi được phân phát cho 150 người dân địa phương theo hình thức khảo sát trực tiếp tại bản Đôn và bản Hiêu. Trước khi tiến hành khảo sát sơ bộ, NCS đã khảo sát thí điểm 20 người dân theo hình thức phỏng vấn trực tiếp 1-1 để kiểm tra mức độ sáng rõ, dễ hiểu của câu chữ, đảm bảo nội dung, ngôn ngữ phù hợp với đối tượng khảo sát. Khảo sát được thực hiện vào tháng 9 năm 2021. Kết quả nhận được 148 phiếu khảo sát hợp lệ. Mẫu nghiên cứu có thông tin như sau:

Bảng 3.9. Mô tả mẫu nghiên cứu (khảo sát sơ bộ lần 1)

		Tần suất	Tỉ lệ (%)
<b>Giới tính</b>			
	Nam	99	66.9
	Nữ	49	33.1
	Khác	0	0
	Tổng	148	100.0
<b>Tuổi</b>			
	18-24 tuổi	42	28.4
	25-40 tuổi	47	31.8
	41-55 tuổi	27	18.2
	Trên 55 tuổi	32	21.6
	Tổng	148	100.0
<b>Dân tộc</b>			
	Thái	137	92.6
	Mường	9	6.1
	Kinh	2	1.4
	Tổng	148	100.0
<b>Trình độ học vấn</b>			
	Không qua trường lớp nào	11	7.4
	Cấp 1	29	19.6
	Cấp 2	53	35.8
	Cấp 3	37	25.0
	Trung cấp, Cao đẳng	8	5.4
	Đại Học	10	6.8
	Tổng	148	100.0
<b>Nơi sinh sống</b>			
	Bản Âm Hiêu	53	35.8
	Bản Hang	68	45.9
	Bản Báng	27	18.3
	Tổng	148	100.0
<b>Thời gian sống tại địa phương</b>			
	Dưới 5 năm	1	0.7
	Từ 5 đến dưới 10 năm	5	3.4
	Từ 10 đến dưới 20 năm	7	4.7
	Trên 20 năm	135	91.2
	Tổng	148	100.0

Dữ liệu thu thập được đã được phân tích độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá. Độ tin cậy là sự nhất quán tổng thể của một sự đo lường. Đo lường sẽ thể hiện độ tin cậy cao nếu nó cung cấp những kết quả giống nhau trong những điều kiện không đổi. Trong thống kê, có một vài kỹ thuật mà các nhà nghiên cứu sử dụng để đánh giá mức độ tin cậy của thang đo; tuy nhiên, phương thức chấp nhận một cách rộng rãi nhất trong học thuật là sử dụng phân tích hệ số Cronbach's Alpha (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019). Các thang đo có hệ số nhỏ hơn 0,6 và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại bỏ (Nunnally, 1994). Sau khi kiểm tra độ tin cậy và loại các biến rác, NCS thực hiện kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (Exploratory factor analysis), đánh giá giá trị phân biệt và giá trị hội tụ của thang đo. Các tiêu chí trong phân tích nhân tố khám phá gồm:

- Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): Đây là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO được quy định:  $0.5 \leq KMO \leq 1$  là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là phù hợp. Nếu trị số này nhỏ hơn 0.5, thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với tập dữ liệu nghiên cứu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2007).

- Kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity): dùng để xem xét các biến quan sát trong nhân tố có tương quan với nhau hay không. Điều kiện cần để áp dụng phân tích nhân tố là các biến quan sát phản ánh những khía cạnh khác nhau của cùng một nhân tố phải có mối tương quan với nhau. Điểm này liên quan đến giá trị hội tụ trong phân tích nhân tố khám phá được nhắc ở trên. Do đó, nếu kiểm định cho thấy không có ý nghĩa thống kê thì không nên áp dụng phân tích nhân tố cho các biến đang xem xét. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê khi sig Bartlett's Test < 0.05, chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2007).

- Eigenvalues và phương sai trích: Giá trị Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố, các nhân tố được giữ lại phải có eigenvalue >1. Giá trị tổng phương sai trích (Total Variance Explained) cho biết các nhân tố

được trích giải thích được bao nhiêu phần trăm sự biến thiên của các biến quan sát. Yêu cầu tổng phương sai trích là từ 50% trở lên (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2007).

- Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) hay còn gọi là trọng số nhân tố, giá trị này biểu thị mối quan hệ tương quan giữa biến quan sát với nhân tố. Hệ số tải nhân tố càng cao, nghĩa là tương quan giữa biến quan sát đó với nhân tố càng lớn và ngược lại. Theo Hair et al., (2013), hệ số tải nhân tố nên có giá trị lớn hơn 0.5.

Kết quả khảo sát sơ bộ lần 1: Tất cả các yếu tố thể hiện giá trị Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6, tuy nhiên 02 thành phần của khái niệm xung đột giữa cư dân và du khách, có hệ số tải nhân tố thấp hơn 0,5 và do đó đã bị loại trừ.

**- Kiểm định độ tin cậy thang đo (lần 1)**

Nhìn chung, các thang đo đều đạt yêu cầu về hệ số tin cậy. Tất cả các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6, các biến quan sát của thang đo này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 (Nunnally, 1994) (Bảng 3.10). Do đó chúng đều được sử dụng cho phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

*Bảng 3.10. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha cho khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan (lần 1)*

<b>Biến số</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>RTC</b>	<b>0.928</b>			
RTC1	31.1216	43.767	.674	.922
RTC2	31.3378	44.552	.702	.922
RTC3	31.6824	42.858	.686	.922
RTC4	31.6014	46.309	.441	.931
RTC5	31.7838	41.654	.783	.918
RTC6	31.4730	42.741	.713	.921
RTC7	31.7905	41.772	.753	.919
RTC8	31.7095	46.480	.376	.934

<b>Biến số</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
RTC9	31.5676	41.825	.783	.918
RTC10	31.5473	43.610	.791	.919
RTC11	31.5203	41.190	.770	.918
RTC12	31.5473	41.365	.840	.915
<b>REC</b>	<b>0.868</b>			
REC1	12.2770	6.746	.717	.839
REC2	12.2297	6.464	.709	.838
REC3	12.3514	6.828	.663	.847
REC4	12.1014	7.085	.537	.867
REC5	12.1689	6.223	.744	.831
REC6	12.1824	6.368	.644	.851
<b>RGC</b>	<b>0.917</b>			
RGC1	12.4730	13.285	.761	.903
RGC2	12.4257	13.130	.768	.902
RGC3	12.4459	12.752	.834	.889
RGC4	12.5473	12.154	.829	.889
RGC5	12.4324	12.370	.750	.907

**- Phân tích nhân tố khám phá (lần 1)**

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0.863 lớn hơn 0.5. Kết quả kiểm định Barlett's là 2412.194 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05. Như vậy việc áp dụng kỹ thuật phân tích nhân tố trong trường hợp này là hoàn toàn phù hợp với bộ dữ liệu. Ngoài ra, kết quả Eigenvalues và phương sai trích cho 23 biến quan sát được rút trích về 4 (nhóm) nhân tố chính có Eigenvalues >1, Eigenvalues nhỏ nhất là 1.374. Tổng phương sai trích bằng 68.973 % (lớn hơn 50%) (Phụ lục 11).

Hệ số tải nhân tố (Factor loading): Kết quả kiểm định hệ số tải nhân tố cho thấy có 02 biến quan sát có hệ số tải nhỏ hơn 0.5, gồm RTC4 (Khách du lịch đã làm

thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương), RTC8 (Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương) (Bảng 3.11). Do đó, các biến này sẽ bị loại (Hair et al., 2013).

*Bảng 3.11. Kết quả phân tích hệ số tải chéo (khảo sát lần 1) cho các khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan*

	<b>REC</b>	<b>RGC</b>	<b>RTC</b>
REC1	<b>0.802</b>	0.322	0.174
REC2	<b>0.820</b>	0.238	0.265
REC3	<b>0.790</b>	0.140	0.148
REC4	<b>0.586</b>	-0.021	0.157
REC5	<b>0.842</b>	0.280	0.094
REC6	<b>0.788</b>	0.227	0.206
RGC1	0.223	<b>0.857</b>	0.260
RGC2	0.225	<b>0.846</b>	0.204
RGC3	0.320	<b>0.892</b>	0.296
RGC4	0.218	<b>0.898</b>	0.242
RGC5	0.251	<b>0.843</b>	0.295
RTC1	0.128	0.109	<b>0.735</b>
RTC10	0.195	0.312	<b>0.836</b>
RTC11	0.225	0.285	<b>0.819</b>
RTC12	0.202	0.239	<b>0.878</b>
RTC2	0.159	0.114	<b>0.751</b>
RTC3	0.165	0.285	<b>0.750</b>
RTC4	0.099	0.172	<b>0.489</b>
RTC5	0.220	0.281	<b>0.834</b>
RTC6	0.145	0.229	<b>0.770</b>
RTC7	0.160	0.196	<b>0.809</b>
RTC8	0.209	0.225	<b>0.433</b>
RTC9	0.135	0.231	<b>0.831</b>



Như vậy, sau khi phân tích hệ số Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá, có 02 biến quan sát không đảm bảo các giá trị và bị loại bỏ. Thang đo còn lại 21 biến quan sát so với 23 thành phần ban đầu.

### *Bước 3. Thu thập dữ liệu lần 2 và thẩm định thang đo*

Dù các thang đo đã được tinh chỉnh và kiểm chứng, đạt độ tin cậy, nhưng theo Churchill (1979), các thang đo nên được kiểm chứng một lần nữa với các mẫu khác nhau. Do đó, NCS thực hiện khảo sát lần thứ hai và phân tích lại các chỉ số Cronbach's Alpha, nhân tố khám phá để đảm bảo rằng thang đo cho mối quan hệ giữa cư dân và các bên liên quan là hợp lệ và đáng tin cậy. Đồng thời phân tích các nhân tố khẳng định được thực hiện để đánh giá chất lượng biến quan sát, khẳng định các cấu trúc nhân tố có phù hợp hay không. Các chỉ số Cronbach's Alpha, nhân tố khám phá được thực hiện tương tự như giai đoạn khảo sát sơ bộ lần 1. Các tiêu chí trong phân tích nhân tố khẳng định gồm:

- Kiểm định độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability): Theo Chin (1998) và Hock & Ringle (2010), thang đo được đánh giá là đáng tin cậy khi độ tin cậy tổng hợp có giá trị lớn hơn hoặc bằng 0.6. Độ tin cậy tổng hợp của mỗi cấu trúc cao hơn 0,7, cho thấy tính nhất quán bên trong cao (Fornell & Larcker, 1981).

#### *- Kiểm định giá trị hội tụ (Convergent validity)*

Giá trị hội tụ (Convergent validity) chính là việc một đo lường có tương quan thuận với các đo lường khác trong cùng một khái niệm đo lường. Theo Fornell & Larcker (1981), giá trị phương sai trích trung bình (AVE - Average Variance Extracted) nên được xem xét để đánh giá tính hợp lệ hội tụ của các biến tiềm ẩn.

#### *- Kiểm định giá trị phân biệt (Discriminant Validity)*

Giá trị phân biệt chính là việc xem xét một khái niệm có thực sự khác với so với các khái niệm nghiên cứu khác bởi những tiêu chuẩn thực nghiệm. Vì vậy, việc tính toán giá trị phân biệt nhằm chỉ ra rằng một khái niệm nghiên cứu là duy nhất và phản ánh hiện tượng khác biệt so với các khái niệm nghiên cứu khác trong mô hình. Ringle et al., (2015) đề xuất rằng 2 tiêu chí của Fornell-Larcker và phương pháp Heterotrait – Monotrait – HTMT nên được sử dụng để xác định tính giá trị phân biệt của các biến tiềm ẩn.

Nghiên cứu này được thực hiện trong tháng 11 năm 2021 với hình thức khảo sát trực tiếp. Kết quả thu được 150 phiếu hợp lệ. Mẫu nghiên cứu có thông tin được thể hiện trong Bảng 3.12.

*Bảng 3.12. Mô tả mẫu nghiên cứu (khảo sát sơ bộ lần 2)*

		<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<b>Giới tính</b>			
	Nam	103	68.7
	Nữ	47	31.3
	Khác	0.0	0.0
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>Tuổi</b>			
	18-24 tuổi	75	50.0
	25-40 tuổi	25	16.7
	41-55 tuổi	38	25.3
	Trên 55 tuổi	11	8.0
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>Dân tộc</b>			
	Thái	146	97.3
	Mường	4	2.7
	Kinh	0	0
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>Trình độ học vấn</b>			
	Không qua trường lớp nào	4	2.7
	Cấp 1	10	6.7
	Cấp 2	64	42.7
	Cấp 3	56	37.3
	Trung cấp, Cao đẳng	7	4.7
	Đại Học	9	6.0
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>Nơi sống</b>			
	Bản Đôn	100	66.7
	Bản Báng	50	33.3
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Kết quả phân tích giá trị Cronbach's Alpha, nhân tố khám phá, nhân tố khẳng định các thang đo đều đạt chỉ số và được chấp nhận, cụ thể như sau:

**- Kiểm định độ tin cậy thang đo (lần 2)**

Bảng 3.13 thể hiện kết quả kiểm định thang đo lần 2. Các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha khá cao ( $>0.8$ ). Tất cả các biến quan sát của thang đo này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3. Như vậy, tất cả thang đo đều đạt chỉ số yêu cầu.

*Bảng 3.13. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (khảo sát sơ bộ lần 2)*

<b>Biến số</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>RTC</b>	<b>0.957</b>			
RTC1	26.7800	46.978	.757	.955
RTC2	27.0933	48.555	.727	.956
RTC3	27.2467	46.482	.712	.957
RTC4	27.3267	44.047	.855	.951
RTC5	27.1200	46.509	.733	.956
RTC6	27.4067	44.095	.822	.952
RTC7	27.2533	44.325	.906	.949
RTC8	27.2400	46.251	.820	.952
RTC9	27.2733	44.012	.907	.949
RTC10	27.2400	44.492	.898	.949
<b>REC</b>	<b>0.903</b>			
REC1	12.8467	10.547	.796	.879
REC2	12.7467	9.868	.788	.877
REC3	12.8533	10.314	.750	.883
REC4	12.5533	11.068	.563	.910
REC5	12.7600	9.955	.766	.881
REC6	12.7067	9.685	.763	.882
<b>RGC</b>	<b>0.923</b>			
RGC1	12.9333	14.009	.738	.917
RGC2	12.8000	13.490	.806	.904
RGC3	12.8667	12.814	.887	.888
RGC4	12.9333	13.002	.827	.900
RGC5	12.8133	12.529	.760	.917

### **- Phân tích nhân tố khám phá (lần 2)**

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0.876 lớn hơn 0.5, kết quả kiểm định Barlett's là 3283.249 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05. Thực hiện phân tích nhân tố theo Principal components với phép quay Varimax, kết quả cho thấy 21 biến quan sát được nhóm thành 3 nhóm. Giá trị tổng phương sai trích = 72.841% > 50%: đạt yêu cầu. Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố thứ 3 có Eigenvalues thấp nhất là 2.679 > 1 (Phụ lục 12).

Hệ số tải nhân tố (Factor loading): Kết quả phân tích ma trận xoay (phụ lục 12) cho thấy 21 biến quan sát của 3 khái niệm cho thấy các chỉ số đều có giá trị lớn hơn 0.5 và đạt yêu cầu (Hair et al., 2013).

### **- Phân tích độ tin cậy tổng hợp, tính hội tụ, tính phân biệt**

Độ tin cậy tổng hợp của mỗi cấu trúc cao hơn 0,7, cho thấy tính nhất quán bên trong cao (Fornell & Larcker, 1981). Hệ số tải của mỗi mục cao hơn 0,5 và phương sai trung bình trích xuất (AVE) cho mỗi cấu trúc cao hơn 0,5, cho thấy rằng thang đo có giá trị hội tụ thuận lợi (Bagozzi & Yi, 1988). Căn bậc hai của AVE của mỗi cấu trúc cao hơn hệ số tương quan giữa hai cấu trúc bất kỳ, chứng tỏ tính hợp lệ phân biệt của thang đo (Fornell & Larcker, 1981).

Bảng 3.14 trình bày các thông số về độ tin cậy tổng hợp, tổng phương sai trích. Kết quả chỉ ra: độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn 0.9, tổng phương sai trích/AVE đạt mức từ 0.675 đến 0.770 (lớn hơn 0.5), thể hiện giá trị hội tụ tốt. Theo kết quả trình bày trong **Bảng 3.15**, các cấu trúc đạt giá trị phân biệt bởi căn bậc hai của các AVE (đường chéo in đậm) cao hơn so với các tương quan bên ngoài. Kết quả ở Bảng 3.16 cho thấy, tất cả các hệ số Heterotrait – Monotrait ratio đều dưới 0.9 (cao nhất là 0.486). Như vậy, các thang đo trong các cấu trúc đều đạt tính hội tụ và tính phân biệt.

Bảng 3.14. Kết quả tóm tắt các hệ số: độ tin cậy, hệ số tải, phương sai trích của khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

Cấu trúc/ khái niệm	Chỉ số	Độ tin cậy chỉ số	Hệ số tải	Hệ số Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	AVE
Xung đột giữa cư dân và khách du lịch	RTC1	.757	0.803	0.957	0.964	0.727
	RTC2	.727	0.769			
	RTC3	.712	0.766			
	RTC4	.855	0.883			
	RTC5	.733	0.781			
	RTC6	.822	0.856			
	RTC7	.906	0.931			
	RTC8	.820	0.857			
	RTC9	.907	0.930			
	RTC10	.898	0.925			
Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch	REC1	.796	0.862	0.903	0.926	0.679
	REC2	.788	0.868			
	REC3	.750	0.845			
	REC4	.563	0.651			
	REC5	.766	0.851			
	REC6	.763	0.845			
Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương	RGC1	.738	0.838	0.923	0.943	0.77
	RGC2	.806	0.872			
	RGC3	.887	0.927			
	RGC4	.827	0.900			
	RGC5	.760	0.846			

Bảng 3.15. Giá trị phân biệt (Fornell-Larcker criterion)

	CI	PB	PC	REC	RGC	RTC
CI	<b>0.822</b>					
PB	0.367	<b>0.835</b>				
PC	0.196	-0.11	<b>0.87</b>			
REC	-0.342	-0.455	0.228	<b>0.824</b>		
RGC	0.166	-0.35	0.457	0.25	<b>0.877</b>	
RTC	0.254	-0.388	0.392	0.164	0.399	<b>0.852</b>

Bảng 3.16. Hệ số Heterotrait – Monotrait ratio (HTMT)

	CI	PB	PC	REC	RGC	RTC
CI						
PB	0.409					
PC	0.212	0.122				
REC	0.38	0.482	0.241			
RGC	0.192	0.372	0.486	0.269		
RTC	0.278	0.402	0.406	0.172	0.418	

*Bước 4. Khẳng định thang đo dùng trong nghiên cứu*

Như vậy, khái niệm xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 3 thành phần: xung đột giữa cư dân địa phương và khách du lịch, xung đột giữa cư dân địa phương và doanh nghiệp du lịch, xung đột giữa cư dân địa phương và chính quyền địa phương. Khái niệm xung đột giữa cư dân địa phương và khách du lịch có 10 thành phần, được mã hoá từ RTC1 đến RTC10. Khái niệm xung đột giữa cư dân địa phương và doanh nghiệp du lịch có 6 thành phần được mã hoá từ REC1 đến REC6. Khái niệm xung đột giữa cư dân địa phương và chính quyền địa phương có 5 thành phần, được mã hoá từ RGC1 đến RGC5.

Bảng 3.17. Thành phần đo lường xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

Nhóm biến	Mã hoá	Thành phần	Nguồn	Thang đo
<b>Xung đột giữa cư dân khách du lịch</b>	RTC1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	Phát triển từ thang đo của Tsaur et al., (2018)	5 mức độ: <b>Từ 1-5</b> ( <i>Rất không đồng ý - Rất đồng ý</i> )
	RTC2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương		
	RTC3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương		
	RTC4	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà		
	RTC5	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách		
	RTC6	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch		
	RTC7	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như di tích, suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách		
	RTC8	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch		
	RTC9	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông/bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương		
	RTC10	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch		
<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>	REC1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	Phát triển thang đo theo quy trình của Churchill (1979) và Wang et al., (2007)	
	REC2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm giảm sự gắn bó trong cộng đồng		
	REC3	Ông/bà nhận được rất ít chia sẻ kinh tế từ doanh nghiệp du lịch		
	REC4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa		

Nhóm biến	Mã hoá	Thành phần	Nguồn	Thang đo
		phương		
	REC5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương		
	REC6	Các doanh nghiệp du lịch mới được xây dựng liên tục, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương		
<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>	RGC1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	Phát triển thang đo theo quy trình của Churchill (1979) và Wang et al., (2007	
	RGC2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân		
	RGC3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.		
	RGC4	Việc thu và sử dụng quỹ DLCĐ thiếu minh bạch		
	RGC5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.		

Như vậy, dựa vào quy trình 4 bước theo mô hình nghiên cứu của Churchill (1979) và Wang et al., (2007), NCS đã tiến hành xây dựng và phát triển thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 21 biến quan sát. Các thang đo này sẽ được sử dụng cho nghiên cứu chính thức nhằm đánh giá thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan, đồng thời đánh giá mô hình nghiên cứu đề xuất.

Ngoài ra, trong bảng hỏi còn có phần thông tin về đặc điểm nhân khẩu (giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và thời gian sinh sống tại địa phương) (Bảng 3.18). Giới tính được chia thành 3 lựa chọn: Nam, nữ và giới tính khác. Độ tuổi được chia theo các thế hệ: baby boomer, X, Y, Z (McCrindle & Wolfinger, 2009) tương đương với các nhóm tuổi: trên 55, từ 41-55, từ 25-40 và từ 10-25. Tuy nhiên, với thế hệ Z, NCS chỉ khảo sát ý kiến của các đáp viên từ 18 tuổi trở lên vì họ đã có thể đủ sự trưởng thành để đưa ra quan điểm cá nhân về một vấn đề cụ thể. Với trình độ



học vấn, NCS chia theo các bậc đào tạo theo hệ thống giáo dục của Việt Nam, từ tiểu học đến sau đại học. Vì là khu vực miền núi, nhiều hộ dân đặc biệt những người thuộc thế hệ X, và baby boomer chưa từng đi học nên có thêm thang đo “không qua trường lớp nào”. Ngoài ra, đáp viên được hỏi thông tin về địa phương sinh sống và thời gian sinh sống tại địa phương.

*Bảng 3.18. Các thang đo mô tả đặc điểm nhân khẩu*

<b>Biến</b>	<b>Thang đo</b>
Giới tính	1. Nam 2. Nữ 3. Khác
Tuổi	1. 18-24 2. 25-40 3. 41 – 55 4. Trên 55 tuổi
Dân tộc	1. Thái 2. Mường 3. Kinh 4. Khác
Trình độ học vấn	1. Không qua trường lớp nào 2. Cấp 1 3. Cấp 2 4. Cấp 3 5. Trung cấp, cao đẳng 6. Đại học 7. Sau đại học
Địa bàn sinh sống	1. Bản Đôn 2. Bản Hiêu 3. Bản Hang 4. Bản Báng 5. Bản Kho Mường 6. Cao Sơn
Thời gian sinh sống tại địa phương	1. Dưới 5 năm 2. Từ 5 đến dưới 10 năm 3. Từ 10 đến dưới 20 năm 4. Trên 20 năm

### 3.3.4.2. Nghiên cứu định lượng chính thức

- Hình thức khảo sát: Theo Neuman (2014), tỉ lệ trả lời có thể sẽ rất thấp nếu khảo sát bằng bưu điện hay điện thoại, còn nếu khảo sát trực tiếp, tỉ lệ trả lời đạt mức tối đa là 90%. Tại khu vực miền núi Thanh Hoá, do trình độ dân trí của người dân chưa cao, nhiều người dân chưa biết sử dụng internet và thư điện tử, do đó, NCS sẽ sử dụng phương pháp khảo sát trực tiếp để đạt hiệu quả cao nhất.

- Kích thước mẫu:

Có nhiều cách để tính cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu (Burn & Bush, 1995; Hair et al., 1998; Yamane, 1967). Trong luận án, NCS sử dụng cách tính của Yamane (1967):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó: n: số lượng mẫu cần xác định cho nghiên cứu điều tra

N: tổng dân số

e: độ sai số được tính bằng phần trăm sai số của số gốc (phản ánh mức độ chính xác mong muốn). Độ sai số e có thể diễn biến từ 5%, 10%, 20%..., tùy theo mức độ đa dạng của mẫu mà chọn độ sai số nhỏ hay lớn.

Số cư dân tại 6 địa bàn nghiên cứu là huyện miền núi Thanh Hoá là gần 3000 người. Nếu tính mẫu đồng nhất thì độ sai số phù hợp  $e = 5\%$  (ứng với mức độ tin cậy là 95%). Như vậy, nếu áp dụng công thức tính, số phiếu cần khảo sát là 353 sẽ đạt được độ tin cậy 95%. Theo Neuman (2014), dù thực hiện khảo sát trực tiếp, tỉ lệ trả lời thường chỉ đạt mức tối đa là 90%. Như vậy NCS sẽ phát dư số phiếu để bù vào tỉ lệ đáp viên từ chối trả lời (khoảng 400 phiếu).

- Chiến lược chọn mẫu và phát bảng hỏi

Để đảm bảo tính khách quan của mẫu khảo sát, NCS sử dụng phương pháp chọn mẫu phân tầng theo tỉ lệ. Cỡ mẫu sẽ tương ứng với tỉ lệ dân số của địa phương trong tổng thể (Bảng 3.19). Các mẫu này được tiếp cận theo phương pháp xác suất ngẫu nhiên.

Bảng 3.19. Cỡ mẫu phân tầng theo từng địa phương

Địa phương	Số dân	Tỉ lệ dân số so với tổng thể	Số phiếu cần thu thập
Cao Sơn	400	14.2	50
Bản Kho mường	300	10.6	37
Bản Hang	275	9.7	34
Bản Hiêu	400	14.2	50
Bản Báng	772	27.3	96
Bản Đôn	700	24.0	87
<b>Tổng</b>	<b>2825</b>	<b>100.0</b>	<b>353</b>

- Quá trình khảo sát:

Theo Huxford (2010) và Truong (2014), việc tiếp cận người Việt sẽ trở nên dễ dàng hơn khi khảo sát viên được giới thiệu bởi một thành viên trong cộng đồng. Do vậy, một nhóm sinh viên chuyên ngành Du lịch tại trường Đại học Hồng Đức, đồng thời là người dân địa phương được đào tạo để đi khảo sát. Các đáp viên được giới thiệu về mục đích của cuộc khảo sát, và liệu họ có đồng ý trả lời hay không. Nếu đồng ý, đáp viên có thể tự đọc bảng hỏi hoặc khảo sát viên đọc giúp. Khảo sát được tiến hành trong 2 tháng, từ tháng 12/2021 đến tháng 2 năm 2022.

#### 3.3.4.3. Xử lý dữ liệu

Các dữ liệu sau khi thu thập được sẽ được mã hoá, nhập liệu và xử lý bằng công cụ hỗ trợ của phần mềm SPSS 22.0 và SmartPLS 3.3.7.

Các phân tích kiểm định trong nghiên cứu chính thức bao gồm:

- Phân tích thống kê mô tả: Phân tích thống kê mô tả được sử dụng trong bài nghiên cứu này để phân tích thông tin của mẫu nghiên cứu. Ngoài ra, giá trị trung bình của các thang đo được thống kê để bổ sung, làm rõ hiện trạng xung đột đang diễn ra giữa cư dân và các bên liên quan tại địa bàn nghiên cứu. Trong nghiên cứu, với mức điểm từ 1 đến 5, giá trị khoảng cách = (Giá trị lớn nhất - Giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5 = 0.8 nên ý nghĩa các mức điểm trung bình như sau: 1.00 – 1.80: Rất

không đồng ý; 1.81 – 2.60: Không đồng ý; 2.61 – 3.40: Trung bình/đồng ý 1 phần; 3.41 – 4.20: Đồng ý; 4.21 – 5.00: Rất đồng ý.

- Kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua độ tin cậy tổng hợp và hệ số Cronbach's Alpha.

- Kiểm định giá trị hội tụ (Convergent validity).

- Kiểm định giá trị phân biệt (Discriminant Validity).

- Đánh giá mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling) (Smart PLS).

### **Tiểu kết Chương 3**

Với tài nguyên du lịch hấp dẫn, các điểm DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá đang trở thành điểm đến hấp dẫn với cả du khách trong và ngoài nước. Qua phân tích dữ liệu thu thập từ cán bộ quản lý văn hoá, du lịch thuộc Sở VH-TT-DL Thanh Hoá, cán bộ văn hoá các huyện miền núi Thanh Hoá và nhân viên quản lý điểm đến du lịch tại các địa phương, kết hợp với quan sát, khảo sát thực địa, NCS đã nắm được thực trạng hoạt động du lịch tại các điểm đến. Từ đó, 6 địa phương thuộc khu vực miền núi Thanh Hoá, thuộc các giai đoạn phát triển khác nhau đã được lựa chọn để tiến hành nghiên cứu.

Chương 3 cũng trình bày quy trình nghiên cứu của luận án. Cụ thể, phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được sử dụng kết hợp để đạt hiệu quả tốt nhất. Trước hết, các phương pháp nghiên cứu định tính gồm tổng quan tài liệu, quan sát và phỏng vấn bán cấu trúc được thực hiện nhằm xây dựng và phát triển thang đo. Dựa vào quy trình xây dựng thang đo 4 bước của Churchill (1979), 21 biến số đo lường xung đột giữa cư dân và các bên liên quan đã được rút ra. Các thành phần này được khẳng định về độ tin cậy, mức độ hội tụ và mức độ phân biệt qua hai lần khảo sát thử nghiệm. Tiếp theo, phương pháp khảo sát trực tiếp bằng bảng hỏi tự điền được thực hiện với cỡ mẫu dự kiến là 450. Kết quả nghiên cứu sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

## CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

### 4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Với kết quả phỏng vấn sâu, thông tin đáp viên và dung lượng mẫu được trình bày tóm tắt trong Bảng 4.1. Đa số đáp viên là nam (73.5%) ở độ tuổi từ 19 đến 58, là đại diện của cư dân, chính quyền địa phương, homestay và khách du lịch.

*Bảng 4.1. Thông tin cá nhân mã hoá từ phỏng vấn sâu*

STT	Mã hoá	Giới tính	Tuổi	Đối tượng
1	CQ1	Nam	40	Trưởng phòng Văn hoá & Thông tin huyện Bá Thước
2	CQ2	Nữ	34	Chuyên viên Phòng Văn hoá & Thông tin huyện Quan Hoá
3	CQ3	Nam	36	Cán bộ văn hoá xã Cổ Lũng
4	CQ4	Nam	52	Phó chủ tịch UBND Xã Thành Sơn
5	CQ5	Nam	42	Cán bộ văn hoá xã Thành Lâm
6	CQ6	Nam	58	Cán bộ văn hoá xã Phú Lệ
7	CQ7	Nam	52	Trưởng thôn, chủ homestay tại Bản Đôn
8	CQ8	Nam	36	Bí thư chi bộ, đại diện ban quản lý DLCĐ thôn, chủ homestay tại bản Báng
9	CQ9	Nam	50	Bí thư chi bộ, đại diện ban quản lý DLCĐ thôn, chủ homestay tại bản Hang
10	CQ10	Nam	60	Trưởng thôn, chủ homestay tại bản Kho Mường
11	CQ11	Nam	55	Trưởng thôn, chủ hộ homestay tại Bản Hiêu
12	CQ12	Nam	41	Trưởng thôn Mươi
13	CD1	Nam	42	Cư dân, chủ homestay tại bản Hang
14	CD2	Nữ	40	Cư dân, chủ homestay tại Bản Báng
15	CD3	Nam	32	Cư dân, chủ homestay tại Bản Đôn theo mô hình liên kết
16	CD4	Nam	50	Cư dân, chủ homestay tại Bản Hiêu
17	CD5	Nam	31	Cư dân, nhân viên phục vụ tại homestay tại Bản Đôn

18	CD6	Nữ	38	Cư dân, chủ homestay tại Bản Đôn
19	CD7	Nam	39	Cư dân, xe ôm tại Bản Đôn
20	CD8	Nam	35	Cư dân, xe ôm tại Bản Hiêu
21	CD9	Nam	44	Cư dân, không tham gia du lịch, chỉ trồng trọt chăn nuôi thuần túy tại Bản Hiêu
22	CD10	Nam	45	Cư dân, không tham gia du lịch, chỉ trồng trọt chăn nuôi thuần túy tại Bản Đôn
23	CD11	Nữ	19	Cư dân, không tham gia du lịch tại Bản Đôn
24	CD12	Nữ	26	Cư dân, gia đình kinh doanh homestay tại bản Kho Mường
25	CD13	Nữ	27	Cư dân, nhân viên phục vụ homestay tại Bản Hiêu
26	CD14	Nam	40	Cư dân, không tham gia du lịch tại Bản Đôn
27	CD15	Nam	42	Cư dân, chủ homestay, không đăng ký kinh doanh tại Bản Hiêu
28	CD16	Nam	32	Cư dân, không tham gia du lịch tại Cao Sơn
29	DN1	Nam	30	Quản lý doanh nghiệp lưu tại trú tại Bản Đôn
30	DN2	Nữ	42	Quản lý doanh nghiệp lưu tại trú tại Bản Báng
31	DN3	Nam	28	Doanh nghiệp lữ hành, Hướng dẫn viên tại Hà Nội
32	DN4	Nữ	35	Quản lý, chủ doanh nghiệp lữ hành tại Thanh Hoá
33	KDL1	Nam	40	Khách du lịch từ Hà Nội
34	KDL2	Nữ	24	Khách du lịch từ Thành phố Thanh Hoá

- Với kết quả khảo sát bằng bảng hỏi tự điền, NCS đã khảo sát được 450 phiếu, trong đó 448 mẫu phiếu hợp lệ, được giữ lại để phân tích. Thông tin các đáp viên được tóm tắt trong Bảng 4.2.

Bảng 4.2. Đặc điểm về mẫu quan sát (nghiên cứu chính thức)

		<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<b>Giới tính</b>			
	Nam	282	62.9
	Nữ	166	37.1
	Khác	0	0
	<i>Tổng</i>	448	100.0
<b>Tuổi</b>			
	18-24 tuổi	132	29.5
	25-40 tuổi	137	30.6
	41-55 tuổi	134	29.9
	Trên 55 tuổi	45	10.0
	<i>Tổng</i>	448	100.0
<b>Dân tộc</b>			
	Thái	437	97.5
	Mường	8	1.8
	Kinh	3	0.7
	<i>Tổng</i>	448	100.0
<b>Trình độ học vấn</b>			
	Không qua trường lớp nào	20	4.5
	Cấp 1	78	17.4
	Cấp 2	154	34.4
	Cấp 3	163	36.4
	Trung cấp, Cao đẳng	20	4.5
	Đại Học	13	2.9
	<i>Tổng</i>	448	100.0
<b>Nơi sống</b>			
	Bản Đôn	131	29.2
	Bản Hiêu	79	17.6
	Bản Hang	67	15.0
	Bản Báng	58	12.9
	Bản Kho Mường	53	11.8

		<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
	Cao Sơn	60	13.4
	Tổng	448	100
<b>Thời gian sống tại địa phương</b>			
	Dưới 5 năm	4	.9
	Từ 5 đến dưới 10 năm	14	3.1
	Từ 10 đến dưới 20 năm	52	11.6
	Trên 20 năm	378	84.4
	Tổng	448	100.0

Đa số đáp viên là người dân tộc Thái (97.5%), số lượng người dân tộc Mường và Kinh chiếm tỉ lệ rất nhỏ (1.8% và 0.7%). Có những địa phương 100% cư dân là người dân tộc Thái (bản Kho Mường). Về tỉ lệ giới tính, 62.9 % đáp viên là nam giới và 37.1% đáp viên là nữ giới. Tỉ lệ giới tính có sự chênh lệch do trong văn hoá của người Thái, đàn ông sẽ ra tiếp chuyện khi có khách tới, nữ giới có phần dè dặt và thường từ chối trả lời khảo sát. Về độ tuổi, số đáp viên nằm trong độ tuổi gen Z (18-24 tuổi) chiếm 29.5%, số đáp viên thuộc gen Y (25-40 tuổi) chiếm 30.6%, gen X (41-55 tuổi) là 29.9%, còn lại là nhóm độ tuổi baby boomer (trên 55 tuổi) 10.0%. Về trình độ học vấn, do là khu vực miền núi nên trình độ dân trí tại các điểm đến DLCĐ còn thấp, nhiều cư dân đặc biệt những người trong độ tuổi trên 55 không được đi học. Trong số các đáp viên được khảo sát có 4.5% đáp viên chưa qua trường lớp đào tạo nào, 17.4% mới học qua cấp 1, 34.4% đã học qua cấp 2, 36.4% đã tốt nghiệp cấp 3, 4.5 % có trình độ trung cấp - cao đẳng, 2.9% có trình độ đại học. Về địa bàn sinh sống, các đáp viên được khảo sát tại 6 địa phương: bản Đôn, bản Hiêu, bản Hang, bản Báng, bản Kho Mường, Cao Sơn có tỉ lệ lần lượt là: 29.2%, 17.6%, 15.0%, 12.9%, 11.8% và 13.4%. Đa số các đáp viên đã sinh sống tại địa phương trên 20 năm (84.4%).

#### **4.2. Hiện trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan**

Sự phát triển của du lịch đã tạo ra nhiều thay đổi trong đời sống của cư dân địa phương. Người dân có nhiều cơ hội việc làm và nâng cao thu nhập; cơ sở hạ tầng được cải thiện; cảnh quan thiên nhiên được quan tâm hơn; ý thức bảo tồn văn



hoá, bảo vệ môi trường cũng được nâng cao. Tuy nhiên, hoạt động du lịch đã làm gia tăng sự chênh lệch giàu nghèo, gây xáo trộn đời sống địa phương, thương mại hoá các giá trị văn hoá... Những tác động tiêu cực đó là tiền đề cho những xung đột tại các điểm đến DLCĐ. Dựa trên dữ liệu phỏng vấn sâu và dữ liệu khảo sát định lượng (giá trị trung bình), hiện trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá đang diễn ra như sau:

#### **4.2.1. Xung đột giữa cư dân và khách du lịch**

Với điều kiện thuận lợi và tài nguyên du lịch hấp dẫn, các điểm đến khu vực miền núi Thanh Hoá thu hút được cả đối tượng khách du lịch quốc tế và khách nội địa. Qua khảo sát ý kiến các bên liên quan, sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch nhận được nhiều ý kiến phản hồi nhất, với 103 trong tổng số 209 đơn vị phân tích. Trong đó, các xung đột về môi trường (lo ngại khách du lịch chiếm dụng tài nguyên, gây ô nhiễm môi trường, gây tắc nghẽn giao thông và làm cho cơ sở hạ tầng nhanh xuống cấp) nhận được nhiều ý kiến hơn cả (40.8 %), tiếp đó là các vấn đề về văn hoá xã hội (như sự đối lập trong lối sống, chuẩn mực đạo đức, sự bất đồng trong giao tiếp hay những lo ngại về hành động xấu, vi phạm nội quy của một số du khách) (Bảng 4.3).

*Bảng 4.3. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và khách du lịch*

<b>Thành phần</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<i>Xung đột về văn hoá</i>	38	36.9
Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương.	18	17.5
Khách du lịch làm thay đổi lối sống của người dân	10	9.7
Khách du lịch vi phạm nội quy của địa phương	10	9.7
<i>Xung đột về xã hội</i>	28	22.3
Khó giao tiếp với du khách nước ngoài	15	14.6
Khách du lịch đến gây nguy cơ lây nhiễm covid tới địa phương	5	4.8

<b>Thành phần</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
Du khách có hành vi không tốt với người dân	3	2.9
<i>Xung đột về môi trường</i>	42	40.8
Khách du lịch tăng gây tắc nghẽn giao thông	11	10.7
Khách du lịch gây đông đúc tại các điểm vui chơi	15	14.5
Khách du lịch gây ồn ào và ô nhiễm	8	7.8
Xe của khách du lịch làm cho đường làng xuống cấp nhanh	8	7.8
<b>Tổng số đơn vị phân tích</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá bắt đầu đón khách từ đầu những năm 2000s. Bản Hang (xã Phú Lệ, huyện Quan Hoá) được xem là địa phương đầu tiên có du khách ghé thăm. Đa số du khách là khách quốc tế di chuyển từ bản Lác (Mai Châu – Hoà Bình) sang (cách bản Hang khoảng 26km). Tiếp đó các điểm đến lân cận như bản Kho Mường, bản Đôn, bản Hiêu, bản Báng... dần dần được du khách đến khám phá. Theo hồi tưởng của nhiều cư dân địa phương, trong giai đoạn khám phá, những vị khách đầu tiên xuất hiện, với các ăn mặc, ngoại hình và cả hành vi khác lạ, đã tạo ra sự tò mò của cư dân. Trong đó, có những hành vi được coi là quá khác biệt, không phù hợp với thuần phong mỹ tục của địa phương. Một cư dân kể lại:

*“Ngày trước khi du khách nước ngoài đến tắm thác, họ ăn mặc rất hở hang, nằm phơi nắng bên thác, bên suối. Nhiều người, đặc biệt là người già trong bản cảm thấy kỳ cục và phản nản đó là hành động xấu, không được chấp nhận. Đến nay, người dân quen rồi nên cảm thấy cũng bình thường”. (CD4)*

*“Người nước ngoài họ ăn uống khác mình lắm, họ không ăn các món ăn có xương được, họ cũng sợ các món ăn hoang dã vì sợ đau bụng. Nhiều du khách chỉ ăn hoa quả mà họ tự mang theo từ bản Lác (Hoà Bình) sang. Nên nếu phục vụ đối tượng khách nước ngoài, mình phải tìm hiểu và chế biến khác với khách Việt”. (CD1)*

Với khách du lịch Việt Nam, dù văn hoá không quá khác biệt như khách “Tây” nhưng những thói quen, yêu cầu của họ cũng có nhiều điểm khác biệt với lối sống truyền thống của địa phương. Theo nhiều người dân phản ánh, khách Việt còn

khó phục vụ hơn khách nước ngoài vì họ luôn nghĩ mình là thượng đế nên luôn muốn được phục vụ thật nhanh và chuyên nghiệp. Dần dần, sự xâm nhập của các thói quen sống và tư tưởng của du khách đã làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương. Người dân giờ đón khách không còn cầu kỳ hay điềm tĩnh như trước. Vấn đề ăn mặc cũng bị “kinh hoá”. Người dân học các món ăn tây và đưa vào menu phục vụ khách.

*“Theo phong tục của Người Thái, khi có khách đến nhà, người phụ nữ sẽ ra đón, trải chiếu, pha trà, rót nước, hỏi thăm về sức khỏe, v.v. Người chồng thay quần áo xong rồi mới ra chào khách, mang nước, rượu cần ra tiếp khách, người phụ nữ vào bếp nấu ăn. Các quy trình thực hiện khá tỉ mỉ, có thể mất đến cả tiếng hoặc cả buổi. Nhưng với du khách, họ luôn muốn các dịch vụ phải được phục vụ thật nhanh nên người Thái giờ đã rút các công đoạn đón khách và làm gì cũng thực hiện nhanh hơn, vội vã hơn” (CD5).*

Vấn đề giao tiếp cũng gây khó khăn với một số đối tượng:

*Một bộ phận người già khó khăn trong việc giao tiếp với du khách vì vấn đề ngôn ngữ. Nhiều người già ở đây không nói thạo được tiếng Kinh (CQ12).*

*Với du khách nước ngoài, hầu hết cư dân không biết ngoại ngữ, nên phải phụ thuộc vào hướng dẫn viên (CD1, CQ9).*

Ngoài ra, nhiều cư dân bày tỏ thái độ bức xúc vì một số khách du lịch không thực hiện quy định của địa phương, xả rác không đúng nơi quy định, hát hò văn nghệ làm ồn quá giờ quy định (sau 10h đêm) hay cố tình đi xe vào nơi không được phép. Một cư dân cho biết: ban quản lý đã đưa ra quy định các hoạt động văn nghệ không được quá 10h đêm nhưng nhiều khách vẫn cố tình bật nhạc quá giờ do uống quá đà và muốn hát karaoke tiếp. Có trường hợp, khách đánh cả chủ nhà do say rượu. Một cư dân khác cho biết, gia đình họ phải đóng cọc giữa sân vì khách đi ô tô vào bản và lùi xe vào sân nhà họ để quay đầu. Nhiều lần như vậy, sân nhà có dấu hiệu bị sập. Cư dân này cũng cho biết thêm: Một số hộ trong bản phải rào bờ ruộng để ngăn không cho khách vào chụp ảnh. Lý do là nhiều khách đi vào đã làm hỏng bờ và giẫm đạp lên lúa ngô của dân. Có hộ phải trồng lại hai lần và khá bức xúc về điều này. Để giải quyết điều này, một số địa phương giải quyết bằng cách trích từ

quỹ DLCĐ để mua giống cây trồng cho dân, nên người dân bớt gay gắt hơn trước. Một cư dân là xe ôm tại Thác Hiêu cho biết:

*Đường đi lên thác rất nhỏ, dọc các con đường có nhiều ống tre của người dân để dẫn nước vào ruộng. Do vậy, ban quản lý nơi đây quy định phải để xe dưới bãi để xe - khu vực chân thác và đi bộ hoặc đi xe máy lên thác. Nhưng nhiều khách vẫn cố tình đi xe ô tô lên thác mặc dù cư dân ở đó đã cảnh báo là cấm xe. Có du khách nghi ngờ và cho rằng người dân cố tình nói vậy để khách phải thuê xe ôm, sau đó họ vẫn cố tình đi cả xe ô tô lên, làm vỡ ống dẫn nước của dân. Điều này làm dân rất bức xúc”. (CD8)*

Có những cư dân trả lời với thái độ khó chịu:

*“Có những du khách rất thiếu ý thức. Họ chụp ảnh rồi dùng bó lúa mà chúng tôi vừa gặt tung lên trời, dẫm lên lúa để chụp ảnh” (CD10).*

*“Nhiều du khách mang đồ ăn uống lên thác. Ăn uống xong họ vứt luôn ra đó hoặc ném thẳng xuống suối.... Hàng tháng trưởng thôn và các đoàn thể kêu gọi các thành viên trong làng đặc biệt là thanh niên, hội phụ nữ đi nhặt, vớt rác dưới chân thác”. (CD8)*

Ngoài ra, sự xuất hiện của khách du lịch khiến cho sự đoàn kết cộng đồng giảm sút. Trước đây bà con trong bản rất đoàn kết, nhưng đến nay, một số địa phương đã có tình trạng tranh khách, xung đột nhau vì lợi ích kinh tế. Một vấn đề khác khiến người dân lo lắng là sự xuất hiện của khách du lịch có thể lây nhiễm dịch bệnh cho người dân địa phương. Cụ thể, khi thấy nhóm khảo sát xuất hiện (dù có đeo khẩu trang) nhưng một số cư dân tỏ thái độ dò xét và thận trọng. Nhiều hộ kinh doanh homestay tại đây cho biết, họ đóng cửa, từ chối nhận khách (đặc biệt khách từ vùng dịch) vì sợ khách đến sẽ lây nhiễm covid 19 tới gia đình và địa phương. Sự xuất hiện của khách du lịch cũng ảnh hưởng tới cuộc sống bình yên của người dân. Từ một bản làng “bị bỏ quên” dưới thung lũng, hoạt động du lịch đã làm cho quê hương của họ trở nên tấp nập, nhộn nhịp du khách vào ra. Các khu vực sinh hoạt chung hoặc nơi vui chơi giải trí cũng bị chiếm dụng bởi du khách.

*“Dịp cuối tuần ở đây có tình trạng tắc đường, kẹt xe. Đường làng thì nhỏ mà xe thì nhiều. Có trường hợp xe của khách đâm vào xe của dân rồi xảy ra cãi nhau” (CD11).*

Từ góc nhìn của du khách, khách Việt đến đây chủ yếu để tham quan, chụp ảnh thiên nhiên, đi săn mây, ít có cơ hội tiếp xúc với cư dân ngoài nhân viên hoặc chủ homestay, nên về cơ bản họ không có nhận xét gì. Với khách quốc tế, do dịch bệnh covid 19 diễn biến khá phức tạp vào thời điểm nhóm khảo sát đến Pù Luông. Thời điểm đó, Việt Nam vẫn đang đóng cửa không nhận khách du lịch quốc tế đến nên nhóm không tiếp cận được đối tượng này. Tuy nhiên, NCS đã tìm kiếm các bài đánh giá của khách về khu BTTN Pù Luông trên TripAdvisor<sup>10</sup> – một trang web truyền thông xã hội phổ biến, lớn nhất của người tiêu dùng du lịch (O'Connor, 2010). Và thật đặc biệt, tất cả du khách đều ấn tượng vì sự thân thiện của người dân. Cụ thể, trong số 156 bài đánh giá, ngoài các nhận xét về cảnh quan thiên nhiên, có 38 nhận xét đề cập tới người dân. Và trong con mắt của họ, người dân nơi đây thật thân thiện, tốt bụng, luôn mỉm cười chào đón, sẵn sàng nói chuyện, mời khách vào nhà thưởng thức trà, dù là người xa lạ. Không có nhận xét tiêu cực nào về cư dân.

Kết quả khảo sát bằng bảng hỏi cho thấy các khía cạnh của thang đo “*Xung đột giữa cư dân và khách du lịch*” được đánh giá ở mức độ trung bình. Hầu hết các thang đo có giá trị trung bình nằm ở mức 3/ đồng ý một phần (2.61- 3.40), trong đó, khía cạnh: “Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương” nhận được mức độ đồng ý cao nhất, điểm trung bình đạt được là 3.11 điểm. Riêng tiêu chí: “Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà” có giá trị thấp nhất với giá trị trung bình chỉ đạt 2.57 điểm (mức 2 – không đồng ý). Mức độ xung đột cũng có sự khác biệt giữa các giai đoạn và giữa các khía cạnh.

Trong đó, mức độ xung đột giữa cư dân và du khách có xu hướng tăng lên theo thời gian, từ 2.69 trong giai đoạn khám phá lên 3.08 trong giai đoạn phát triển. Như vậy, khi càng nhiều du khách tìm đến địa phương, người dân có điều kiện tiếp xúc với những con người xa lạ, với văn hoá khác lạ, họ càng cảm nhận được những mâu thuẫn, khác biệt trong tín ngưỡng, niềm tin và hành vi giữa hai nhóm. Đồng thời, khi số lượng khách đến tăng lên, người dân phải chia sẻ nguồn lực vốn có của cộng đồng thì những xung đột càng nhiều.

---

<sup>10</sup>[https://www.tripadvisor.com/Attraction\\_Review-g1236104-d6931568-Reviews-Pu\\_Luong\\_Nature\\_Reserve-Thanh\\_Hoa\\_Thanh\\_Hoa\\_Province.html](https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g1236104-d6931568-Reviews-Pu_Luong_Nature_Reserve-Thanh_Hoa_Thanh_Hoa_Province.html)

Giữa các khía cạnh văn hoá, xã hội và nguồn lực, dù kết quả phỏng vấn sâu cho thấy các vấn đề về ô nhiễm môi trường và chia sẻ tài nguyên được nhắc đến nhiều nhất, nhưng qua kết quả khảo sát bằng bảng hỏi với 448 cư dân, sự xung đột về văn hoá được cư dân đánh giá ở mức độ cao nhất (giá trị trung bình là 2.96). Điều đặc biệt là, xung đột văn hoá được thể hiện rõ nhất trong giai đoạn phát triển (giá trị trung bình là 3.21) chứ không phải giai đoạn khám phá khi cư dân địa phương mới tiếp xúc với du khách. Đây là điểm khác biệt so với nghiên cứu trước đây của Yang et al. (2013). Các xung đột về vấn đề xã hội cũng rõ ràng hơn qua các giai đoạn. Cụ thể, trong giai đoạn khám phá, xung đột về xã hội được đánh giá ở mức độ 2/không đồng ý (giá trị trung bình là 2.44). Sang tới giai đoạn tham gia và phát triển, xung đột về vấn đề này tăng lên mức độ 3 – đồng ý một phần (giá trị trung bình lần lượt là 2.63 và 2.93).

*Bảng 4.4. Giá trị trung bình Xung đột giữa cư dân và khách du lịch*

<b>Xung đột giữa cư dân và khách du lịch</b>		<b>Giai đoạn khám phá</b>	<b>Giai đoạn tham gia</b>	<b>Giai đoạn phát triển</b>	<b>GTTB</b>
<i>Xung đột về văn hoá</i>					
RTC1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	2.93	2.99	3.40	3.11
RTC2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	2.83	2.76	3.14	2.91
RTC3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương	2.85	2.66	3.07	2.86
	<i>GTTB Xung đột về văn hoá</i>	<i>2.87</i>	<i>2.80</i>	<i>3.21</i>	<i>2.96</i>
<i>Xung đột về xã hội</i>					
RTC4	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà	2.28	2.55	2.87	2.57
RTC5	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách	2.63	2.73	3.08	2.81
RTC6	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch	2.40	2.61	2.84	2.62
	<i>GTTB Xung đột về xã hội</i>	<i>2.44</i>	<i>2.63</i>	<i>2.93</i>	<i>2.67</i>
<i>Xung đột về nguồn lực</i>					
RTC7	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	2.73	2.68	3.18	2.86

<b>Xung đột giữa cư dân và khách du lịch</b>		<b>Giai đoạn khám phá</b>	<b>Giai đoạn tham gia</b>	<b>Giai đoạn phát triển</b>	<b>GTTB</b>
RTC8	Đường sá giao thông trở nên đông đúc là do sự xuất hiện của khách du lịch	2.85	2.92	3.12	2.96
RTC9	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	2.68	2.7	3.07	2.82
RTC10	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	2.67	2.67	3.05	2.80
	<i>GTTB Xung đột về nguồn lực</i>	<i>2.73</i>	<i>2.74</i>	<i>3.11</i>	<i>2.86</i>
<b>GTTB Xung đột giữa cư dân và du khách</b>		<b>2.69</b>	<b>2.73</b>	<b>3.08</b>	<b>2.83</b>

(GTTB: Giá trị trung bình)

Để hạn chế xung đột giữa hai nhóm này, nhiều giải pháp đã được đề xuất và thực hiện. Một số địa phương có quy định rõ ràng cho du khách như: Không làm ồn trước 6 giờ sáng và sau 9 giờ tối, không được đi xe lên thác, không vứt rác dọc đường,.... Các quy định này được dán và treo tại các homestay. Tại các di tích, ban quản lý cộng đồng cũng đưa ra bảng quy định về những điều du khách không được làm và cả mức tiền phạt nếu du khách vi phạm. Các địa phương cũng quy hoạch các khu vực đậu đỗ xe cho du khách. Ngoài ra, qua các cuộc họp thôn bản, chính quyền địa phương nỗ lực tuyên truyền tới các hộ kinh doanh du lịch, và yêu cầu họ thông báo, nhắc nhở du khách về quy định chung của địa phương nhằm tránh những hành vi làm ảnh hưởng tới các hộ dân xung quanh. Từ góc nhìn của một số cư dân, để hạn chế những va chạm giữa cư dân và du khách về vấn đề tắc đường hay va quệt xe, địa phương nên mở rộng đường vào bản.

Tóm lại, vốn dĩ người Thái có văn hoá rất hiếu khách. Khi có du khách tới thăm họ rất hoà đồng, nhiệt tình tiếp đón, giao lưu. Tuy nhiên, nhìn một cách tổng quát, sự xung đột giữa cư dân và du khách đã xuất hiện tại các điểm đến khu vực miền núi Thanh Hoá, dù mức độ chưa quá gay gắt.

#### 4.2.2. Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch

Tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, có đầy đủ 4 hình thức doanh nghiệp du lịch: doanh nghiệp DLCĐ (do cư dân địa phương sở hữu và vận hành); doanh nghiệp liên kết với chủ đầu tư bên ngoài (cư dân cùng quản lý, kinh doanh và chia sẻ lợi nhuận); doanh nghiệp liên kết theo hình thức thuê đất (cư dân không tham gia quản lý điều hành, mỗi năm chỉ nhận lại một khoản tiền thuê đất từ doanh nghiệp); và doanh nghiệp quản lý và sở hữu hoàn toàn bởi chủ đầu tư bên ngoài (chủ đầu tư mua đất của cư dân và xây dựng doanh nghiệp). Tùy thuộc vào giai đoạn phát triển, số lượng của các loại hình doanh nghiệp này có sự khác nhau.

Qua khảo sát ý kiến các bên liên quan, mối quan hệ giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch cũng tồn tại nhiều mâu thuẫn, căng thẳng (với 80 đơn vị phân tích). Trong đó, các lo ngại liên quan đến văn hoá xã hội (như việc doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của người dân, gây mâu thuẫn, mất đoàn kết trong cộng đồng) và môi trường tài nguyên (gây ô nhiễm môi trường, phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương) nhận được nhiều phản hồi nhất (Bảng 4.5).

*Bảng 4.5. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch*

<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<i>Xung đột về văn hoá xã hội</i>	41	51.3
Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của người dân	19	23.8
Một số thành viên trong cộng đồng mâu thuẫn vì việc kinh doanh du lịch	17	21.3
Các doanh nghiệp quảng bá sai lệch văn hoá truyền thống của người dân địa phương	5	6.3
<i>Xung đột về kinh tế</i>	11	13.8
Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân	11	13.8
<i>Xung đột về tài nguyên môi trường</i>	28	35.0
Các doanh nghiệp, đặc biệt doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài đã thu mua hết vị trí đẹp (nguồn lực quan trọng) tại địa phương	9	11.3



<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
Các doanh nghiệp du lịch xây dựng ô ạt gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	10	12.5
Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường	9	11.3
<b>Tổng số đơn vị phân tích</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Nhiều cư dân phản ánh: các doanh nghiệp du lịch (cụ thể là doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trên địa bàn) đã thương mại hoá, thậm chí là quảng bá sai về văn hoá truyền thống của địa phương. Nhiều hộ kinh doanh homestay trưng bày và cho thuê trang phục dân tộc, nhưng đó không phải là trang phục truyền thống của người dân bản địa, mà lại là trang phục của vùng miền khác (Thái Tây Bắc). Thậm chí có gia đình còn trưng bày và cho khách thuê váy Mông để tham gia giao lưu nhảy sạp, uống rượu cần.

Một cư dân trả lời:

*“Trong bản có một số gia đình có bán quần áo dân tộc làm quà lưu niệm cho du khách. Nhưng thực tế, đó không phải là sản phẩm thủ công do người dân nơi đây tự làm mà là mua từ chợ huyện về bán cho khách” (CD2).*

Hoạt động kinh doanh du lịch còn làm thay đổi lối sống của một số hộ dân. Họ đã biết nói dối khách, nói dối về nguồn gốc thực phẩm, nông sản, đồ lưu niệm. Người dân mua thực phẩm ngoài phố huyện về chế biến cho khách nhưng lại nói là thực phẩm sạch của nhà. Sự gắn bó, đoàn kết trong cộng đồng cũng giảm đi. Người dân ít giúp đỡ nhau khi các gia đình có việc lớn. Thậm chí sự ghen ghét, đố kỵ cũng nảy sinh giữa các hộ dân, giữa những người không tham gia du lịch với hộ kinh doanh và giữa các hộ cùng kinh doanh du lịch.

*“Trước đây mỗi khi gia đình có việc, cả làng sẽ đến giúp đỡ. Ví dụ, khi làm nhà mới, chủ nhà làm một con lợn, mỗi người dân trong bản đến góp 2 bò gạo, cùng mổ lợn ăn uống giúp nhau xây dựng nhà, vui lắm. Đến nay, nhiều hộ kinh doanh du lịch trở nên giàu có, họ không đến giúp đỡ các gia đình khác, tại họ bận đón khách du lịch. Nên khi gia đình họ có việc, ít người đến giúp đỡ. Và nếu họ cần*

gì họ chỉ cần bỏ tiền ra thuê. Dần dần như vậy, tình cảm gắn bó chắc sẽ không còn như trước nữa” (CD5).

Cư dân khác lại chia sẻ:

“Một số hộ dân có thái độ ghen tị với những gia đình đồng khách nên hay gây sự với khách. Rồi còn cố tình không di dời chuồng trại ra xa, gây mùi hôi cho các homestay bên cạnh. Khi ban quản lý đến nhắc nhở và yêu cầu di dời ra khu vực riêng thì họ nói đấy là đất của tôi, tôi thích làm gì thì làm. Đến nay vấn đề này chưa được xử lý” (CD4).

Vấn đề chia sẻ lợi ích kinh tế từ du lịch cũng là một vấn đề căng thẳng giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch. Nhiều người dân cho rằng lợi nhuận du lịch chủ yếu rơi vào tay một số ít hộ làm du lịch hoặc các nhà đầu tư, còn đa số người dân không được hưởng lợi. Cụ thể, một số hộ dân trong làng có vị trí nhà vườn đẹp, được các chủ đầu tư ngoài Hà Nội đến góp vốn hợp tác, đến nay thu nhập của họ rất tốt. Nhiều gia đình khác nhận được một chút lợi ích từ việc bán nông sản, nhưng rất ít vì quy mô nuôi trồng hạn chế. Nhưng có những gia đình trả lời là mình không nhận được chút lợi ích gì từ du lịch, thậm chí cuộc sống còn bị thiệt thòi, áp lực hơn. Một gia đình cho biết:

“Trước đây, bản Đôn thuộc khu vực vùng núi nghèo nên con cái đi học được hỗ trợ kinh phí, nhưng khi du lịch phát triển nhiều hộ dân giàu lên rồi bên trên cắt bản Đôn khỏi danh sách hỗ trợ, con cái chúng tôi đi học không được hỗ trợ gì cả, mà gia đình tôi không làm du lịch, kinh tế vẫn rất khó khăn” (CD10).

Một cư dân cho biết thêm:

“Hầu hết quản lý doanh nghiệp là người từ nơi khác đến. Họ có trình độ, biết ngoại ngữ mới được thuê. Người dân trong làng trình độ thấp nên chủ yếu chỉ làm phục vụ, lau dọn. Với các homestay do cư dân làm chủ, người nhà họ tự làm hết chứ không thuê bên ngoài. Gia đình tôi chưa bao giờ được ai thuê” (CD11).

Ngoài ra, sự mâu thuẫn xảy ra giữa các hộ dân cùng kinh doanh du lịch. Một cư dân có cho biết:

*Ở đây mỗi nhà phải trích ra 10.000 VNĐ trên một đầu khách để nộp vào quỹ cộng đồng. Hàng quý, chi hội trưởng chi hội phụ nữ sẽ đến thu. Nguồn quỹ được sử dụng cho các việc chung của làng như dọn vệ sinh, trồng hoa ven đường, sửa đường. Nhưng nhiều gia đình gian dối trong kê khai để không phải đóng góp, hoặc đóng ít đi. Thực tế ở đây quản lý không chặt, báo lên bao nhiêu thì biết bấy nhiêu.... Trước đây gia đình tôi có đóng góp quỹ DLCĐ đầy đủ nhưng rồi tôi thấy nhiều hộ không đóng nên tôi cũng không đóng nữa (CD4).*

Cư dân cũng thể hiện sự quan ngại về việc khó so bì, cạnh tranh được với các doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài giúp đỡ. Một gia đình kinh doanh homestay tại bản Đôn cho biết:

*“Họ chủ yếu là người Hà Nội, có cả người nước ngoài, vừa giàu vừa giỏi nên làm du lịch rất giỏi, phòng đắt nhưng khách lúc nào cũng đông. Chúng tôi chỉ làm homestay bình dân, mỗi khách trung bình từ 100.000 đến 200.000 VNĐ/đêm. Vào mùa cao điểm thì có khách nhưng những lúc khác ít lắm” (CD6).*

Về môi trường, người dân khá bức xúc về vấn đề ô nhiễm môi trường. Người dân cho biết, nhiều doanh nghiệp, hộ kinh doanh homestay xả trực tiếp nước thải xuống suối, xuống ruộng của dân gây bốc mùi, đổi màu nước. Trước đây nước suối sạch có thể tắm, uống trực tiếp, nhưng đến nay không thể tắm được vì bẩn.

*“Ba ống nước thải của một khu nghỉ dưỡng xả thẳng xuống ruộng lúa của gia đình tôi. Đến nay nước ruộng đã có mùi lạ, khi lội vào cảm thấy ngứa chân. Gia đình tôi có đề xuất chủ doanh nghiệp phải có phí đền bù nhưng chưa được giải quyết” (CD10).*

Để xử lý rác thải, các hộ dân trong bản sử dụng phương pháp truyền thống là chôn lấp hoặc đốt rác. Khi chưa có khách du lịch, lượng rác thải ít thì không có cư dân nào phàn nàn, nhưng khi du khách đến đông, lượng rác thải lớn, việc đốt rác gây ra ô nhiễm không khí, nhiều hộ dân lên tiếng bức xúc. Hiện nay, công ty vệ sinh môi trường đã đến thu gom rác nên tình trạng đốt rác đã đỡ hơn trước, nhưng lại gây ra vấn đề tranh cãi, nộp phí môi trường như thế nào cho công bằng. Vấn đề này, mỗi bản lại có cách xử lý khác nhau. Có nơi chia theo đầu người, theo hộ kinh doanh du lịch với hộ không kinh doanh du lịch, theo khối lượng, v.v. Có thôn đã

giải quyết và đi đến thống nhất chung trong làng, nhưng có thôn vẫn đang tranh cãi và chưa có phương án cuối cùng. Ví dụ, tại bản Hiêu, đại diện thôn cho biết:

*“Hai lần một tuần, xe của công ty vệ sinh môi trường đến thu gom rác. Phí cả thôn là 5 triệu VNĐ/tháng, chia cho 400 nhân khẩu (người), mỗi khẩu đóng 3000VNĐ/tháng, như vậy là được 1.2 triệu, còn lại 2.8 triệu sẽ chia cho 14 hộ kinh doanh homestay. Tuy nhiên một số hộ cho rằng mình chỉ đón khách từ tháng 5 đến tháng 9 nên chỉ đóng 270.000VNĐ cho 4 tháng đó, các tháng còn lại họ cũng chỉ đóng 3.000VNĐ/khẩu và 8 hộ còn lại sẽ phải đóng 400.000VNĐ. Tuy nhiên, 8 hộ dân kia cũng phản đối, không đồng ý với đề xuất này. Hiện nay, vấn đề này cũng chưa được giải quyết” (CQ11).*

Sự xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp còn diễn ra bởi quá trình xây lắp mặt bằng, xây dựng cơ sở vật chất hạ tầng của doanh nghiệp gây ô nhiễm không khí, tiếng ồn, tắc nghẽn giao thông. Thông thường quá trình này diễn ra trong một vài tháng thậm chí cả năm, ảnh hưởng tới cuộc sống của cư dân địa phương. Ngoài ra, việc xây dựng liên tục các cơ sở lưu trú còn gây phá vỡ cảnh quan thiên nhiên của địa phương. Một cư dân tại bản Đôn trả lời:

*“Mấy năm nay các nhà đầu tư nơi khác đến mua đất xây homestay/khu nghỉ dưỡng liên tục. Mấy xúc, máy ủi, xe tải chở đất vào ra vào liên tục. Từ màu xanh của núi rừng giờ nhìn thật lờm chờm, nham nhở bởi màu vàng của các dự án dở dang. Cột điện, dây điện chằng chịt khắp nơi. Trước đây bản đẹp như một bức tranh. Tiếc thật” (CD5).*

Từ góc độ của doanh nghiệp với cư dân, quản lý một khu nghỉ dưỡng biệt lập (có chủ đầu tư bên ngoài) cho biết: do hoạt động của họ khá biệt lập với dân nên không xảy ra tranh chấp hay mâu thuẫn gì với người dân. Người quản lý khác của một homestay theo mô hình hợp tác với chủ đầu tư bên ngoài cho biết người dân có hành vi ghen tức với gia đình mình.

*“Để dẫn nước về bể, chúng tôi phải làm ống dẫn nước từ suối về, ống dẫn nước vắt qua bờ ruộng của nhiều hộ dân. Rồi không hiểu sao, người dân cứ cắt ống dẫn nước của gia đình tôi, có lẽ ghen tức với gia đình tôi...”. (DN1)*

Với các doanh nghiệp lữ hành, một đáp viên cho biết, họ ít tiếp xúc với cư dân, mà chủ yếu tiếp xúc với chủ homestay hoặc nhân viên phục vụ nên không có nhiều mâu thuẫn với người dân (DN3). Đáp viên còn lại tiết lộ rằng doanh nghiệp chỉ có một số bất đồng về giá dịch vụ với các hộ kinh doanh homestay (DN4).

Kết quả khảo sát bằng bảng hỏi cho thấy các khía cạnh của thang đo: “Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch” được người dân địa phương đánh giá ở mức độ trung bình trong khoảng từ 2.69 đến 2.88 (đồng ý một phần). Trong đó, khía cạnh: “Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương” nhận được mức độ đồng ý cao nhất, giá trị trung bình đạt 2.88 điểm – đạt mức 3 – mức đồng ý một phần; tiêu chí được các đối tượng khảo sát đánh giá với giá trị thấp nhất là: “Doanh nghiệp du lịch làm giảm sự đoàn kết, gắn bó trong cộng đồng” với giá trị trung bình chỉ đạt 2.69 điểm và “Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương” với giá trị trung bình đạt 2.74. Cư dân chỉ xung đột với các doanh nghiệp du lịch khi bước vào giai đoạn tham gia và phát triển, trong đó xung đột về chia sẻ kinh tế và vấn đề môi trường là rõ rệt nhất.

*Bảng 4.6. Giá trị trung bình thang đo “Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch”*

<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>		<b>Giai đoạn khám phá</b>	<b>Giai đoạn tham gia</b>	<b>Giai đoạn phát triển</b>	<b>GTTB</b>
<i>Xung đột về văn hoá</i>					
REC1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	2.48	2.76	2.80	2.74
<i>Xung đột về xã hội</i>					
REC2	Doanh nghiệp du lịch làm giảm sự đoàn kết, gắn bó trong cộng đồng	2.27	2.71	2.81	2.69
<i>Xung đột về kinh tế</i>					
REC3	Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân	2.57	2.92	2.77	2.81
<i>Xung đột về tài nguyên, môi trường</i>					

Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch		Giai đoạn khám phá	Giai đoạn tham gia	Giai đoạn phát triển	GTTB
REC4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương	2.47	2.92	2.94	2.87
REC5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương	2.50	3.03	2.85	2.88
REC6	Các doanh nghiệp du lịch liên tục xây dựng, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	2.52	2.90	2.88	2.84
<i>GTTB Xung đột về tài nguyên, môi trường</i>		2.49	2.95	2.89	2.78
<b>GTTB xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>		<b>2.47</b>	<b>2.88</b>	<b>2.84</b>	<b>2.81</b>

(GTTB: Giá trị trung bình)

Để hạn chế xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, khi quy hoạch các khu du lịch cộng đồng, chính quyền địa phương đã tham khảo ý kiến của người dân, nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người dân; đánh giá tác động của du lịch đối với đời sống của nhân dân về kinh tế văn hoá xã hội, môi trường và chính trị, chứ không khoán trắng cho doanh nghiệp làm. Tại một số địa phương, chính quyền nêu rõ định hướng: khuyến khích loại hình doanh nghiệp DLCĐ (doanh nghiệp do chính cộng đồng làm chủ) và doanh nghiệp du lịch có sự liên kết cùng hưởng lợi giữa cư dân và chủ đầu tư bên ngoài, hạn chế loại hình doanh nghiệp sở hữu hoàn toàn bởi chủ đầu tư bên ngoài; khuyến khích người dân cùng tham gia vào du lịch để được hưởng lợi. Bởi “Cư dân nhận được lợi ích nhiều hơn sẽ có ít xung đột hơn” (CQ2). Một đại diện chính quyền địa phương cho biết:

*“Cần hạn chế hình thức doanh nghiệp đến mua đứt ruộng đất, nhà cửa của người dân. Bởi nếu bán đứt ruộng đất, người dân thu được một khoản tiền lớn nhưng không biết sử dụng và tái đầu tư, dần dần cũng sẽ tiêu hết. Hơn nữa chính quyền khó kiểm soát được hoạt động của các doanh nghiệp và có thể làm ảnh hưởng, làm biến*

*dạng hoặc mất bản sắc dân tộc. Vì vậy, quan điểm của cá nhân tôi là khuyến khích hình thức doanh nghiệp DLCĐ hoặc hình thức liên kết” (CQ8).*

Một đại diện khác cho biết:

*Khi doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài đến, địa phương sẽ được lợi ích về mặt hạ tầng nhưng sẽ thiệt hại rất nhiều về kinh tế. Người dân chỉ thu được một chút lợi ích từ dịch vụ văn nghệ và tiền bán thực phẩm. Nhưng nhiều doanh nghiệp chủ yếu mua thực phẩm từ những nguồn bên ngoài chứ không phải từ cư dân địa phương (CQ5).*

Nhiều địa phương đã thành lập các ban quản lý DLCĐ của địa phương, với thành viên là đại diện của các nhóm (gồm trưởng thôn/bí thư thôn, đại diện hội phụ nữ và đại diện của các hộ kinh doanh du lịch). Ban quản lý này có nhiệm vụ điều phối hoạt động giữa các hộ dân tạo ra sự công bằng, thống kê và thu quỹ DLCĐ từ nguồn thu du lịch để hỗ trợ các hoạt động chung của thôn bản. Tại một số địa phương, giải pháp này đã phát huy hiệu quả, cư dân không còn ngăn cản khách vào khu vực đồng ruộng của mình để chụp ảnh, check in nữa. Ngoài ra, các biện pháp tuyên truyền, giáo dục cũng được các địa phương sử dụng để nâng cao nhận thức của cư dân và các doanh nghiệp du lịch.

#### **4.2.3. Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương**

Khi được hỏi về ý kiến đối với ban quản lý hoặc các cơ quan chức năng về du lịch, chỉ có một số ít cư dân bày tỏ quan điểm lo lắng hoặc bức xúc về các chính sách quản lý của chính quyền, với tổng 26 đơn vị phân tích đề cập đến xung đột (trong đó chỉ có 2 đơn vị phân tích được đề cập bởi cán bộ quản lý nhà nước) (Bảng 4.7). Các xung đột này chỉ đề cập tới các vấn đề sau:

Thứ nhất, chính quyền địa phương không công bằng khi chỉ hỗ trợ một số cư dân làm du lịch. Cụ thể, một số cư dân đề cập: chỉ những người dân làm du lịch mới được đi họp, đi tập huấn về du lịch. Nhiều hộ dân khác phàn nàn: chính quyền chỉ hỗ trợ kinh phí cho một vài hộ dân đầu tiên trong bản làm du lịch, những hộ dân theo sau hầu như không được giúp đỡ gì.

Năm 2009, ban quản lý khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông có dự án phát triển DLCĐ tại địa phương, dự án hỗ trợ cho 3 hộ dân trong bản, giúp họ xây dựng nhà vệ sinh và tập huấn kiến thức làm du lịch. Chúng tôi làm sau và không được hỗ trợ gì (CD9).

Một cư dân, đồng thời là đại diện ban quản lý du lịch tại bản Hiêu cho biết:

*“Việc quản lý du lịch tại địa phương đang bị chòng chéo: Huyện cũng có ban quản lý du lịch, xã có, rồi mỗi bản lại có ban quản lý. Ban quản lý thôn được lập ra nhưng không có quyền hạn gì cả. Muốn đề xuất làm gì đó thì chờ mãi không có kết quả” (CQ11)*

Một vấn đề khác được đề cập là việc thu và sử dụng quỹ DLCĐ còn thiếu minh bạch. Để chia sẻ lợi ích, các địa phương đều đưa ra quy định mỗi hộ kinh doanh du lịch sẽ trích ra từ doanh thu 10.000VNĐ đóng vào quỹ cộng đồng. Số tiền này được sử dụng để làm vệ sinh thôn bản, cải tạo đường làng, cải tạo cảnh quan. Tuy nhiên, theo đề cập của một số cư dân, họ không biết khoản tiền này được bao nhiêu một năm, quá trình thu và chi như thế nào.

*“Tôi không hề biết khoản quỹ 10.000VNĐ trên một du khách đó đi đâu, dùng vào mục đích gì. Tôi thấy doanh nghiệp du lịch chỉ ủng hộ một chút khi làng có sự kiện lớn” (CD10).*

Một vấn đề khác được hai cư dân đồng thời có tham gia kinh doanh homestay đề cập là sự quản lý lỏng lẻo của ban quản lý du lịch dẫn tới sự thất thoát và bất bình đẳng giữa các hộ kinh doanh du lịch.

*“Hàng quý, cán bộ quản lý hoặc công an xã sẽ đến kiểm tra an ninh, phòng chống cháy nổ. Mỗi lần mình phải “cảm ơn” họ (CD4).*

Một cư dân khác cho biết:

*“Cán bộ quản lý chưa hết năng lực: Nhiều hộ dân không đăng ký kinh doanh nhưng vẫn đón khách. Nhiều hộ kê khai sai để giảm tiền đóng quỹ nhưng không sao. Có bị phát hiện cũng không bị xử lý” (CD1).*

Ngoài ra, có một thực trạng nổi bật tại các điểm đến đang “hot” tại địa phương là các vị trí đẹp đều bị thu mua bởi các chủ đầu tư bên ngoài (từ Hà Nội, Mai Châu – Hòa Bình). Khi một cư dân địa phương dẫn nhóm khảo sát đi phỏng



vấn, trên đường đi, cư dân này tỏ ra khá buồn và lo lắng về cơ hội của người dân đang bị mất đi. Cư dân này giải thích: “*Các vị trí đẹp ở đây giờ bị mua hết rồi, toàn người Hà Nội vào mua*” (CD5). Khi tiếp cận chính quyền địa phương để hỏi về thực trạng này, họ trả lời: “*Các chủ đầu tư đến mới có thể phát triển du lịch tại địa phương, thu hút khách, mang công ăn việc làm đến cho bà con địa phương. Trong giai đoạn tới, việc thu hút thêm các chủ đầu tư bên ngoài vẫn là một trong những định hướng chiến lược cho mục tiêu phát triển*” (CQ3).

Từ góc độ của chính quyền địa phương, một số đáp viên cho rằng sự xung đột giữa cư dân và chính quyền thường xảy ra ở giai đoạn quy hoạch. Khi xây dựng quy hoạch các khu du lịch, chính quyền phải thu hồi đất của một số cư dân để xây dựng bến bãi đậu xe, mở đường giao thông và mở các dịch vụ phục vụ nhu cầu của du khách như cơ sở phục vụ lưu trú ăn uống, nhà vệ sinh công cộng. Khi giải phóng mặt bằng, thu hồi đất đai, nhiều người dân không đồng ý rời đi vì nhiều lý do: thứ nhất, mất đất canh tác và kế sinh nhai truyền thống; thứ 2, khi chuyển sang khu tái định cư, người dân mất đi các cơ hội kinh doanh kiếm lời từ du lịch; thứ ba, nhiều người không muốn rời xa nơi chôn nhau cắt rốn, nơi đã gắn bó cả cuộc đời. Tại một số điểm đến, người dân đã đưa ra mức “giá trên trời” khi chính quyền muốn thu hồi đất và khu di tích nhằm đầu tư mở rộng. Dù chính quyền địa phương đã hứa hẹn về tương lai như để thành viên gia đình tham gia vào ban quản lý di tích, nhưng nhiều cư dân vẫn không đồng ý giao lại đất. Sang giai đoạn triển khai đề án phát triển du lịch, chính quyền địa phương có lập danh sách các hộ dân để cử đi tập huấn về phát triển DLCĐ; tuy nhiên, rất nhiều thành viên chỉ tham gia “hình thức” (đến điểm danh để nhận kinh phí rồi về).

*Bảng 4.7. Mã hoá kết quả phỏng vấn sâu về xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương*

<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<i>Từ góc độ của cư dân</i>	24	92.3
Việc thu và phân phối quỹ DLCĐ chưa minh bạch.	9	34.6
Chính quyền địa phương không công bằng trong việc hỗ trợ các hộ gia đình tham gia dự án du lịch	8	30.8

<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
Các chính sách phát triển du lịch chủ yếu hướng tới mục tiêu thu hút khách du lịch và nhà đầu tư thay vì lợi ích của người dân địa phương	4	15.4
Năng lực hạn chế và những sai phạm của chính quyền địa phương trong quản lý du lịch khiến tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	3	11.5
<i>Từ góc độ của chính quyền</i>	2	7.7
Cư dân không hợp tác với chính quyền trong việc lập kế hoạch các dự án du lịch	2	7.7
<b>Tổng số đơn vị phân tích</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Như vậy, dù không được đề cập bởi nhiều đáp viên, nhưng sự xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương vẫn đang âm ỉ. Hiện tại, một số địa phương có đề án thu phí tham quan du lịch sinh thái tại các điểm đến (Ban quản lý Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, 2019). Nếu đề án này được thực hiện, vấn đề chia sẻ doanh thu chắc chắn sẽ gây ra những vấn đề mới, xung đột mới giữa hai nhóm đối tượng này.

Kết quả phân tích Giá trị trung bình từ khảo sát bằng bảng hỏi cho thấy các khía cạnh của thang đo: “*Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương*” được người dân địa phương đánh giá tương đối tương đồng, tất cả các tiêu chí được đánh giá ở mức 3 – đồng ý 1 phần, với Giá trị trung bình nằm trong khoảng từ 2.84 đến 3.09, trong đó, khía cạnh: “Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch” nhận được mức độ đồng ý cao nhất; tiêu chí được các đối tượng khảo sát đánh giá với giá trị thấp nhất là: “Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn”. Mức độ xung đột cũng có xu hướng gia tăng theo các giai đoạn phát triển. Cụ thể, giai đoạn 1 (khám phá), mức độ xung đột có giá trị trung bình đạt 2.89, sang giai đoạn 3 (phát triển), mức độ xung đột tăng lên 3.25. Mặc dù vậy chưa có tiêu chí nào có giá trị trung bình đạt mức 4 – đồng ý.

Bảng 4.8. Giá trị trung bình thang đo “Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương”

Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch		Giai đoạn khám phá	Giai đoạn tham gia	Giai đoạn phát triển	GTTB
RGC1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	2.95	2.89	3.33	3.09
RGC2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	3.03	2.85	3.31	3.06
RGC3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	2.68	2.60	3.20	2.91
RGC4	Việc thu và sử dụng quỹ DLCĐ thiếu minh bạch	2.87	2.61	3.20	2.87
RGC5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	2.91	2.49	3.21	2.84
<b>GTTB</b>		<b>2.89</b>	<b>2.69</b>	<b>3.25</b>	<b>2.95</b>

(GTTB: Giá trị trung bình)

Như vậy, kết quả phỏng vấn sâu cho thấy: người dân dường như không có quá nhiều xung đột với chính quyền địa phương. Tuy nhiên, từ kết quả khảo sát bằng bảng hỏi, nếu so với 2 thang đo còn lại thì xung đột giữa cư dân và chính quyền có giá trị trung bình cao nhất (2.95). Điều này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Wang & Yotsumoto (2019) khi cho rằng chính quyền địa phương là nhóm đối kháng nhất với cư dân.

Để giải quyết xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương, các biện pháp tuyên truyền, vận động, thuyết phục được tất cả các địa phương đề xuất và đã thực hiện. Tuy nhiên, theo phản ánh của các đại diện chính quyền địa phương, các

giải pháp này cũng đang gặp nhiều vướng mắc vì bài toán kinh tế “đồng tiền đi liền khúc ruột”.

Tóm lại, dựa vào kết quả phỏng vấn sâu và phân tích giá trị trung bình của các thang đo, có thể nhận thấy rằng cư dân và các bên liên quan đã nảy sinh nhiều vấn đề xung đột với nhau, về tất cả các khía cạnh: văn hoá – xã hội, kinh tế và môi trường. Mức độ xung đột có sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng. Từ góc nhìn của cư dân, các xung đột này vẫn đang dừng ở mức độ trung bình, chưa có vấn đề nào đạt tới mức độ 4, hay 5 (đồng ý hoặc rất đồng ý).

### 4.3. Yếu tố ảnh hưởng tới xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

#### 4.3.1. Đánh giá mô hình đo lường

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo (Reliability)*

Độ tin cậy thang đo được đánh giá thông qua độ tin cậy tổng hợp hoặc hệ số Cronbach's Alpha. Với các nghiên cứu với mục đích khám phá, thang đo được đánh giá là đáng tin cậy khi độ tin cậy tổng hợp có giá trị lớn hơn hoặc bằng 0.6 (Chin, 1998; Hock & Ringle, 2010). Trong nghiên cứu xác nhận, độ độ tin cậy tổng hợp có giá trị lớn hơn hoặc bằng 0.8 (Daskalakis & Mantas, 2008). Kết quả trong mô hình (Bảng 4.9), hệ số tin cậy tổng hợp nằm trong khoảng 0.913 đến 0.933 (lớn hơn 0.8); hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo dao động từ 0.879 đến 0.920 (lớn hơn 0,6). Như vậy, độ tin cậy của cấu trúc được thiết lập.

*Bảng 4.9. Kết quả tóm tắt các hệ số tải trong mô hình PLS SEM*

Cấu trúc	Chỉ số	Hệ số tải	Độ tin cậy chỉ số	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	AVE
Sự tham gia	CI1	0.833	0.708	0.880	0.917	0.735
	CI2	0.882	0.763			
	CI3	0.875	0.762			
	CI4	0.839	0.730			
Nhận thức tích cực	PB1	0.768	0.671	0.907	0.924	0.576
	PB2	0.776	0.690			
	PB3	0.768	0.672			

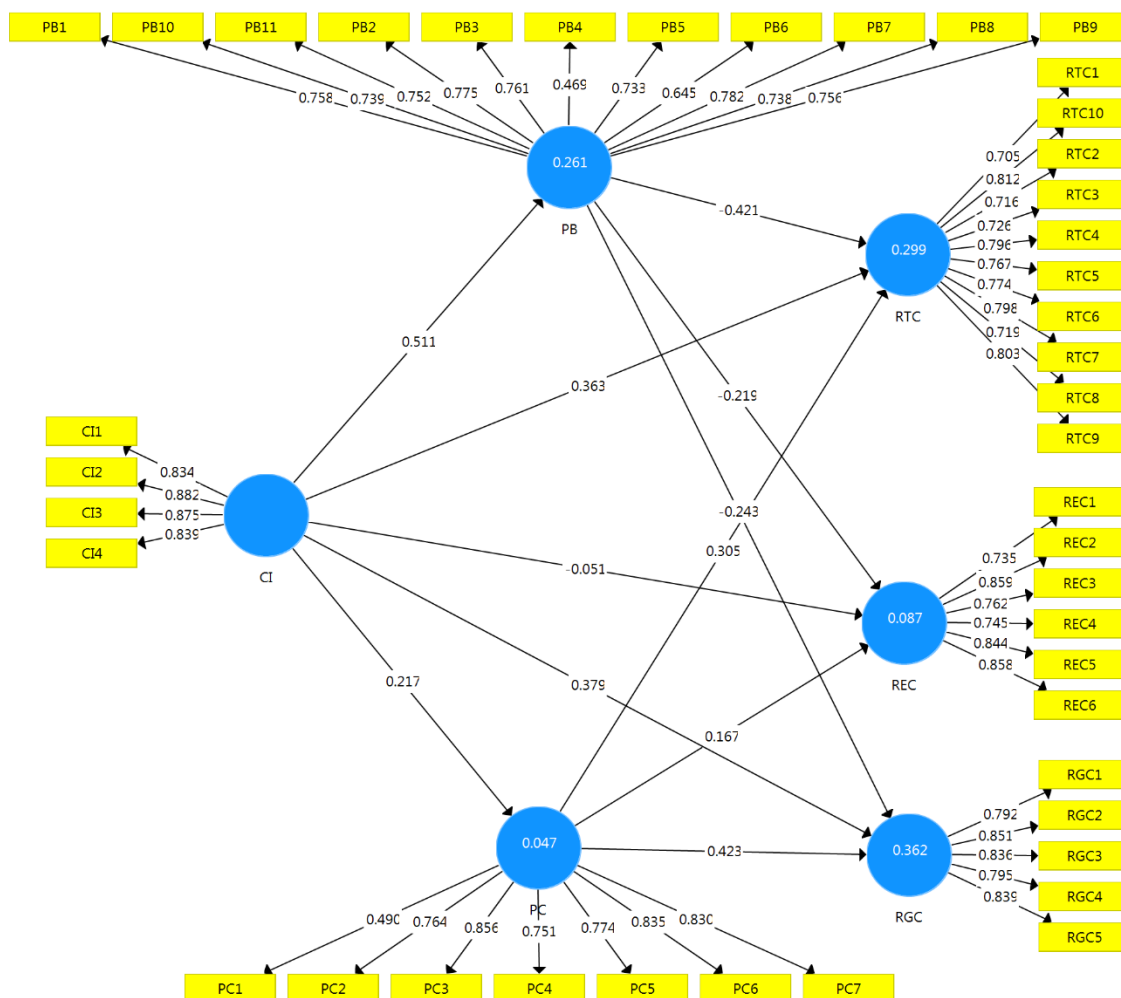
Cấu trúc	Chỉ số	Hệ số tải	Độ tin cậy chỉ số	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	AVE
	PB4	0.469	0.431			
	PB5	0.707	0.679			
	PB6	0.645	0.572			
	PB7	0.787	0.738			
	PB8	0.742	0.683			
	PB9	0.755	0.690			
	PB10	0.747	0.679			
	PB11	0.774	0.674			
Nhận thức tiêu cực	PC1	0.490	0.469	0.882	0.916	0.644
	PC2	0.753	0.709			
	PC3	0.853	0.793			
	PC4	0.745	0.699			
	PC5	0.779	0.629			
	PC6	0.841	0.715			
	PC7	0.838	0.682			
Xung đột giữa cư dân và khách du lịch	RTC1	0.705	0.631	0.920	0.933	0.582
	RTC2	0.716	0.649			
	RTC3	0.726	0.667			
	RTC4	0.795	0.729			
	RTC5	0.768	0.711			
	RTC6	0.773	0.709			
	RTC7	0.799	0.742			
	RTC8	0.718	0.640			
	RTC9	0.803	0.744			
	RTC10	0.812	0.762			
Xung đột	REC1	0.739	0.660	0.891	0.915	0.644

Cấu trúc	Chỉ số	Hệ số tải	Độ tin cậy chỉ số	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	AVE
giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch	REC2	0.858	0.744			
	REC3	0.760	0.668			
	REC4	0.746	0.650			
	REC5	0.843	0.757			
	REC6	0.858	0.773			
Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương	RGC1	0.791	0.679	0.879	0.913	0.677
	RGC2	0.850	0.765			
	RGC3	0.837	0.722			
	RGC4	0.795	0.700			
	RGC5	0.839	0.704			

Theo Hair et al., (2017), biến quan sát đạt chất lượng khi có hệ số tải ngoài lớn hơn hoặc bằng 0.7<sup>11</sup>. Kết quả nghiên cứu (trình bày trong Bảng 4.10 và Hình 4.1) chỉ ra, các biến số PB4, PB6 và PC1 có hệ số tải ngoài lần lượt là 0.469, 0.645 và 0.490 < 0.7, do vậy, 3 biến này sẽ bị loại. Các biến số còn lại đều đạt ngưỡng quy định và được sử dụng để phân tích mô hình.

---

<sup>11</sup> Hệ số tải ngoài phải lớn hơn 0.708, nhưng để dễ dàng ghi nhớ hơn, các nhà nghiên cứu làm tròn thành ngưỡng 0.7 thay vì số lẻ 0.708



Hình 4.1. Kết quả PLS Algorithm mô hình đo lường

- Giá trị hội tụ (Convergent validity)

Theo Fornell & Larcker (1981), giá trị phương sai trích trung bình (AVE - Average Variance Extracted) nên được xem xét để đánh giá tính hợp lệ hội tụ của các biến tiềm ẩn. Giá trị của phương sai trích AVE được định nghĩa là tổng giá trị trung bình của bình phương hệ số tải nhân tố của các biến quan sát liên quan đến khái niệm nghiên cứu (tức là, tổng bình phương hệ số tải chia cho số lượng biến quan sát). Vì thế, AVE luôn bằng với phần chung (communality) của khái niệm nghiên cứu. Để một thang đo đạt giá trị hội tụ, thì giá trị của AVE phải lớn hơn 0.5 (Chin, 1998; Hock & Ringle, 2010; Wong, 2013). Nếu giá trị của AVE nhỏ hơn 0.50, điều này có nghĩa là, trung bình, có nhiều sai số vẫn còn tồn tại trong các biến quan sát hơn là phương sai được giải thích bởi khái niệm nghiên cứu (Fornell

& Larcker, 1981). Kết quả nghiên cứu (Bảng 4.9) chỉ ra: tổng phương sai trích AVE đạt mức từ 0.576 đến 0.735 (lớn hơn 0.5). Như vậy, có thể kết luận các nhân tố trong nghiên cứu thể hiện giá trị hội tụ tốt.

- Giá trị phân biệt (Discriminant Validity)

Giá trị phân biệt chính là việc xem xét một khái niệm có thực sự khác với so với các khái niệm nghiên cứu khác bởi những tiêu chuẩn thực nghiệm. Vì vậy, việc tính toán giá trị phân biệt nhằm chỉ ra rằng một khái niệm nghiên cứu là duy nhất và phản ánh hiện tượng khác biệt so với các khái niệm nghiên cứu khác trong mô hình. Ringle et al., (2015) đề xuất rằng 2 tiêu chí của Fornell-Larcker và phương pháp Heterotrait – Monotrait – HTMT nên được sử dụng để xác định tính giá trị phân biệt của các biến tiềm ẩn.

+ Giá trị phân biệt (Fornell-Larcker criterion)

Fornell & Larcker (1981) khuyến nghị: để thang đo đạt giá trị phân biệt thì với bất kỳ biến tiềm ẩn nào, căn bậc hai của AVE phải cao hơn so với phương sai của bất kỳ biến tiềm ẩn nào khác. Theo kết quả trình bày trong Bảng 4.10, các cấu trúc đạt giá trị phân biệt bởi căn bậc hai của các AVE (đường chéo in đậm) cao hơn so với các tương quan bên ngoài.

*Bảng 4.10. Giá trị phân biệt (Fornell-Larcker criterion)*

	<b>CI</b>	<b>PB</b>	<b>PC</b>	<b>REC</b>	<b>RGC</b>	<b>RTC</b>
<b>CI</b>	<b>0.858</b>					
<b>PB</b>	0.503	<b>0.759</b>				
<b>PC</b>	0.221	-0.042	<b>0.803</b>			
<b>REC</b>	-0.125	-0.263	0.159	<b>0.803</b>		
<b>RGC</b>	0.347	-0.073	0.518	0.186	<b>0.823</b>	
<b>RTC</b>	0.214	-0.256	0.398	0.281	0.406	<b>0.763</b>

+ Chỉ số HTMT (Heterotrait – Monotrait ratio)

Chỉ số HTMT là tỉ lệ đặc điểm dị biệt – đặc điểm đơn nhất của các mối tương quan. Theo Garson (2016), giá trị phân biệt giữa hai biến liên quan được chứng minh khi chỉ số HTMT nhỏ hơn 1 còn Henseler et al., (2015) cho rằng HTMT phải thấp hơn 0.90. Kết quả ở Bảng 4.11 cho thấy, tất cả các hệ số HTMT



đều dưới 0.9 (cao nhất là 0.558). Như vậy, các thang đo trong các cấu trúc đều đạt tính phân biệt.

*Bảng 4.11. Hệ số Heterotrait – Monotrait ratio (HTMT)*

	<b>CI</b>	<b>PB</b>	<b>PC</b>	<b>REC</b>	<b>RGC</b>	<b>RTC</b>
<b>CI</b>						
<b>PB</b>	<b>0.558</b>					
<b>PC</b>	0.234	<b>0.102</b>				
<b>REC</b>	0.148	0.277	<b>0.185</b>			
<b>RGC</b>	0.380	0.124	0.569	<b>0.210</b>		
<b>RTC</b>	0.232	0.288	0.428	0.300	<b>0.446</b>	

- Hệ số tải chéo (Cross Loading)

Hệ số tải chéo là chỉ số thể hiện mức độ liên kết giữa biến quan sát với biến tiềm ẩn mẹ. Theo Hair et al., (2017), hệ số tải chéo phải lớn hơn hoặc bằng 0.7. Kết quả nghiên cứu (Bảng 4.12) cho thấy, hệ số tải chéo có giá trị đều đạt yêu cầu.

*Bảng 4.12. Hệ số tải chéo*

	<b>CI</b>	<b>PB</b>	<b>PC</b>	<b>REC</b>	<b>RGC</b>	<b>RTC</b>
<b>CP1</b>	<b>0.8330</b>	0.4460	0.1380	-0.1280	0.2620	0.1180
<b>CP2</b>	<b>0.8820</b>	0.4200	0.2230	-0.0200	0.4000	0.2420
<b>CP3</b>	<b>0.8750</b>	0.4400	0.2220	-0.1220	0.2980	0.2330
<b>CP4</b>	<b>0.8390</b>	0.4210	0.1640	-0.1760	0.2110	0.1240
<b>PB1</b>	0.3840	<b>0.7680</b>	-0.0390	-0.2780	-0.0910	-0.2690
<b>PB10</b>	0.3350	<b>0.7470</b>	-0.0040	-0.1240	-0.0670	-0.1850
<b>PB11</b>	0.2480	<b>0.7740</b>	-0.1500	-0.2930	-0.1970	-0.3100
<b>PB2</b>	0.4890	<b>0.7760</b>	-0.0150	-0.1840	0.0180	-0.1730
<b>PB3</b>	0.3980	<b>0.7680</b>	-0.0690	-0.2230	-0.0610	-0.2310
<b>PB5</b>	0.5080	<b>0.7070</b>	0.0640	-0.0780	0.0620	-0.0260
<b>PB7</b>	0.2920	<b>0.7870</b>	-0.0250	-0.1860	-0.0670	-0.2090
<b>PB8</b>	0.3040	<b>0.7420</b>	-0.0370	-0.2250	-0.0590	-0.2150
<b>PB9</b>	0.4420	<b>0.7550</b>	-0.0020	-0.1790	-0.0370	-0.1140
<b>PC2</b>	0.1210	-0.0770	<b>0.7530</b>	0.2110	0.3840	0.2970
<b>PC3</b>	0.1450	-0.0070	<b>0.8530</b>	0.1000	0.3900	0.2940

	<b>CI</b>	<b>PB</b>	<b>PC</b>	<b>REC</b>	<b>RGC</b>	<b>RTC</b>
<b>PC4</b>	-0.0200	-0.0850	<b>0.7450</b>	0.2450	0.2890	0.2340
<b>PC5</b>	0.2370	-0.0090	<b>0.7790</b>	0.1230	0.4400	0.3410
<b>PC6</b>	0.2010	-0.0600	<b>0.8410</b>	0.0530	0.4480	0.3230
<b>PC7</b>	0.2860	0.0080	<b>0.8380</b>	0.0890	0.4900	0.3890
<b>REC1</b>	-0.0130	-0.1190	0.1190	<b>0.7390</b>	0.1610	0.1890
<b>REC2</b>	-0.1140	-0.2840	0.1910	<b>0.8580</b>	0.2100	0.3240
<b>REC3</b>	-0.1220	-0.1780	0.0670	<b>0.7600</b>	0.0900	0.1360
<b>REC4</b>	-0.0330	-0.1620	0.1150	<b>0.7460</b>	0.1130	0.2250
<b>REC5</b>	-0.1540	-0.2330	0.1150	<b>0.8430</b>	0.1360	0.1520
<b>REC6</b>	-0.1210	-0.2270	0.1280	<b>0.8580</b>	0.1560	0.2790
<b>RGC1</b>	0.2470	-0.0820	0.4260	0.2460	<b>0.7910</b>	0.3560
<b>RGC2</b>	0.2440	-0.0930	0.4120	0.1770	<b>0.8500</b>	0.3150
<b>RGC3</b>	0.3300	-0.0180	0.4280	0.1320	<b>0.8370</b>	0.3460
<b>RGC4</b>	0.2060	-0.0870	0.3750	0.1570	<b>0.7950</b>	0.2580
<b>RGC5</b>	0.3720	-0.0330	0.4770	0.0710	<b>0.8390</b>	0.3800
<b>RTC1</b>	0.1530	-0.2160	0.2630	0.1430	0.2630	<b>0.7050</b>
<b>RTC10</b>	0.1350	-0.1930	0.3430	0.2150	0.3010	<b>0.8130</b>
<b>RTC2</b>	0.1830	-0.1240	0.3040	0.1210	0.2460	<b>0.7150</b>
<b>RTC3</b>	0.0970	-0.2440	0.2160	0.3610	0.3290	<b>0.7280</b>
<b>RTC4</b>	0.1140	-0.2900	0.3430	0.1770	0.3550	<b>0.7950</b>
<b>RTC5</b>	0.2210	-0.1310	0.2790	0.2230	0.3730	<b>0.7680</b>
<b>RTC6</b>	0.1510	-0.2220	0.2690	0.1170	0.3240	<b>0.7730</b>
<b>RTC7</b>	0.2640	-0.1290	0.3370	0.3120	0.3450	<b>0.7990</b>
<b>RTC8</b>	0.1140	-0.2230	0.3240	0.2180	0.2440	<b>0.7180</b>
<b>RTC9</b>	0.1990	-0.1730	0.3380	0.2640	0.3150	<b>0.8030</b>

#### ***4.3.2. Đánh giá mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling)***

- Chỉ báo đa cộng tuyến (Multicollinearity)

Theo Hair et al., (2017), nếu dung sai nhỏ hơn 0.20 hoặc hệ số phương sai phóng đại (VIF) vượt quá 5, mô hình có khả năng rất cao xuất hiện hiện tượng đa

cộng tuyến. Trong nghiên cứu, kết quả VIF cho thấy các hệ số VIF của các nhóm đều nhỏ hơn 5, giá trị tối đa của VIF là 1.639 (nhỏ hơn 5) (Bảng 4.14). Độ dung sai của các thành phần trong các cấu trúc cũng lớn hơn 0.2 (Bảng 4.13). Do vậy, mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

*Bảng 4.13. Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến tiềm ẩn*

	CI	PB	PC	REC	RGC	RTC
CI		1.000	1.000	1.455	1.455	1.455
PB				1.387	1.387	1.387
PC				1.076	1.076	1.076
REC						
RGC						
RTC						

*Bảng 4.14. Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến quan sát.*

Biến quan sát	VIF	Biến quan sát	VIF	Biến quan sát	VIF
CP1	2.123	PC2	2.092	RGC4	2.144
CP2	2.514	PC3	2.722	RGC5	2.282
CP3	2.519	PC4	1.951	RTC1	1.687
CP4	2.236	PC5	1.893	RTC10	3.442
PB1	1.972	PC6	2.372	RTC2	1.833
PB10	2.533	REC2	2.290	RTC3	1.844
PB11	2.571	REC3	1.892	RTC4	2.720
PB2	2.623	REC4	1.782	RTC5	2.306
PB3	2.501	REC5	2.455	RTC6	2.512
PB5	1.955	REC6	2.598	RTC7	3.235
PB7	3.292	RGC1	1.904	RTC8	1.906
PB8	2.863	RGC2	2.473	RTC9	2.556
PB9	1.894	RGC3	2.339		

- Kiểm định ý nghĩa của các hệ số hồi quy trong mô hình nghiên cứu

Nhằm kiểm định các giả thuyết, kỹ thuật bootstrapping được thực hiện trên phần mềm smart PLS. Cỡ mẫu lặp lại là 5000 (Henseler et al., 2009). Kết quả phân

tích dữ liệu cho thấy, có một giả thuyết không được chấp nhận (H3a) do các giá trị kiểm định không đạt yêu cầu. Cụ thể các mối quan hệ này không mang ý nghĩa thống kê do giá trị có  $T\text{-value} = 0.656 < 1.96$ ,  $P\text{-value} = 0.512 > 0.05$  (Chin, 2010). Các giả thuyết còn lại có giá trị kiểm định đạt yêu cầu, tuy nhiên giả thuyết H3a (Sự tham gia du lịch tác động nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch) và H3c (Sự tham gia du lịch tác động nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương) bị từ chối do kết quả mối quan hệ mang dấu (+). Nói cách khác, sự tham gia du lịch tác động thuận chiều với xung đột giữa cư dân với du khách và chính quyền địa phương thay vì quan hệ nghịch chiều. Các giả thuyết H1a, H1b, H1c, H2a, H2b, H2c, H4a, H4b, H4c, H5a, H5b, H5c đều được chấp nhận (Bảng 4.15).

*Bảng 4.15. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu*

<b>Giả thuyết</b>	<b>Mối quan hệ</b>	<b>Hệ số tác động</b>	<b>T value</b>	<b>P Values</b>	<b>Kết luận</b>
<b>H1a</b>	PB -> RTC	-0.425	7.734	0.000	Chấp nhận
<b>H1b</b>	PB -> REC	-0.236	4.508	0.000	Chấp nhận
<b>H1c</b>	PB -> RGC	-0.244	3.954	0.000	Chấp nhận
<b>H2a</b>	PC -> RTC	0.300	6.290	0.000	Chấp nhận
<b>H2b</b>	PC -> REC	0.159	2.883	0.004	Chấp nhận
<b>H2c</b>	PC -> RGC	0.425	9.580	0.000	Chấp nhận
<b>H3a</b>	CI -> RTC	0.362	7.314	0.000	<i>Bác bỏ</i>
<b>H3b</b>	CI -> REC	-0.041	0.656	0.512	<i>Không chấp nhận</i>
<b>H3c</b>	CI -> RGC	0.376	8.203	0.000	<i>Bác bỏ</i>
<b>H4a</b>	CI -> PB -> RTC	-0.214	6.070	0.000	Chấp nhận
<b>H4b</b>	CI -> PB -> REC	-0.119	4.041	0.000	Chấp nhận
<b>H4c</b>	CI -> PB -> RGC	-0.123	3.697	0.000	Chấp nhận
<b>H5a</b>	CI -> PC -> RTC	0.066	3.376	0.001	Chấp nhận
<b>H5b</b>	CI -> PC -> REC	0.035	2.364	0.018	Chấp nhận
<b>H5c</b>	CI -> PC -> RGC	0.094	3.880	0.000	Chấp nhận

Như vậy, mối quan hệ giữa các yếu tố tác động (sự tham gia và cảm nhận của cư dân) với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan được kết luận như sau:

1. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

2. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp, nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

3. Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động theo chiều nghịch với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

4. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

5. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

6. Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

7. Sự tham gia của cư dân tác động trực tiếp thuận chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

8. Sự tham gia du lịch không có tương quan với xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch.

9. Sự tham gia của cư dân tác động trực tiếp thuận chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

10. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch thông qua cảm nhận lợi ích.

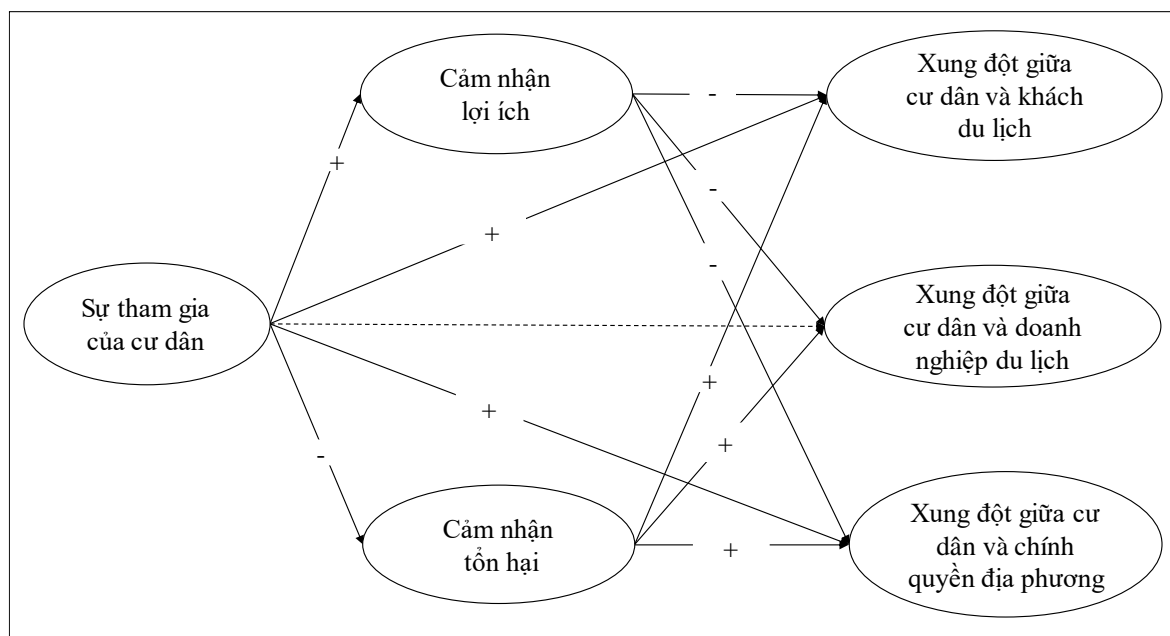
11. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch thông qua cảm nhận lợi ích.

12. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương thông qua cảm nhận lợi ích.

13. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và khách du lịch thông qua cảm nhận tổn hại.

14. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch thông qua cảm nhận tổn hại.

15. Sự tham gia của cư dân tác động gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương thông qua cảm nhận tổn hại.



Hình 4.2. Kết luận về mối quan hệ giữa các yếu tố tiền đề và xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

(Ghi chú:  $\longrightarrow$  : Có tác động;  $\dashrightarrow$  : Không có tác động  
 $+$  : Tác động thuận chiều;  $-$  : Tác động nghịch chiều)

#### 4.4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

##### 4.4.1. Thảo luận kết quả phát triển thang đo

Dựa vào quy trình nghiên cứu đề xuất bởi Churchill (1979) và Wang et al., (2007), luận án xây dựng và phát triển thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 21 thành phần được chia thành 3 nhóm: xung đột giữa cư dân và du khách (10 thành phần), xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (6 thành phần), xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (5 thành phần).

Thang đo xung đột giữa cư dân và khách du lịch được kế thừa và phát triển từ thang đo của Tsaur et al., (2018), ban đầu gồm 13 thành phần. Thang đo xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch gồm 6 thành phần và thang đo xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương gồm 5 thành phần được rút ra từ kết quả phỏng

vấn sâu và tổng quan tài liệu. Tuy nhiên thành phần “Các chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương ưu tiên du khách hơn lợi ích của người dân” bị loại bỏ từ giai đoạn phỏng vấn chuyên gia do trùng lặp với thành phần “Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân” thuộc thang đo xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương. Trong quá trình khảo sát và thẩm định thang đo (2 lần), 02 thành phần thuộc thang đo xung đột giữa cư dân và du khách có hệ số tải lên nhỏ hơn 0.5 (gồm RTC4, RTC6) đã bị loại. Cụ thể, đó là “Khách du lịch đã làm thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương” và “Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương” với hệ số tải lần lượt là 0.489 và 0.433. Những thay đổi trong đời sống, xã hội không hoàn toàn do tác động của du khách. Sự phát triển của công nghệ thông tin và mạng xã hội làm cho người dân tiếp cận được với các nền văn hoá bên ngoài. Nên dù có sự xuất hiện của du khách hay không, thì nhiều nét văn hoá truyền thống vẫn bị mai một. Thậm chí nhiều người còn cho rằng, du khách còn góp phần tạo động lực cho người dân gìn giữ văn hoá truyền thống (để thu hút du khách).

Ngoài ra, kết quả luận án còn cho thấy 02 thành phần thuộc thang đo cảm nhận lợi ích về du lịch và 01 thành phần thuộc thang đo cảm nhận tổn hại về du lịch được đề xuất bởi Gursoy & Rutherford (2004) có hệ số tải không đạt.

+ Biến số PB4 (Du lịch tạo ra nguồn thu ngân sách cho địa phương) với hệ số tải là  $0.469 < 0.7$  và bị loại. Thực tế, người dân tại các khu vực miền núi có trình độ dân trí chưa cao, nhiều người không nắm được thông tin hoặc có thể là không quan tâm về những lợi ích mà du lịch có thể mang lại cho chính quyền. Thay vào đó, họ thường quan tâm tới lợi ích của mình hơn. Và đây có thể là nguyên nhân khiến họ phân vân khi lựa chọn phương án cho biến số này.

+ Biến số PB6 (Du lịch tạo ra nhiều chỗ vui chơi giải trí hơn) với hệ số tải là  $0.645 < 0.7$ . Tại các điểm đến DLCD, du khách tự tìm đến vì sức hấp dẫn của thiên nhiên và văn hoá cộng đồng. Nhìn thấy cơ hội kinh doanh, một số nhà đầu tư tìm đến địa phương để mua đất, xây dựng khu nghỉ dưỡng nhưng chỉ để phục vụ nhu cầu ăn uống, lưu trú. Hơn nữa, những khu vực này cũng chỉ hạn chế cho khách hàng của các

khu nghỉ dưỡng, cư dân hầu như không được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ. Do đó, việc đánh giá tiêu chí này không có sự nhất quán so với các tiêu chí còn lại.

+ Biên số PC1 (Du lịch làm tăng giá cả hàng hoá, dịch vụ) bị loại do hệ số tải là  $0.490 < 0.7$ . Ở Việt Nam, trong những năm qua, lạm phát liên tục duy trì mức dương, đặc biệt trong giai đoạn 2004 đến 2013 (The World Bank, n.d.). Trong 5 năm vừa qua, dù tỉ lệ lạm phát đã được Chính phủ nỗ lực kiểm soát, nhưng tỉ lệ lạm phát vẫn tăng đều ở mức khoảng +3% mỗi năm, giá cả các sản phẩm, hàng hoá tại tất cả các địa phương ở Việt Nam nói chung đều tăng lên rõ rệt. Trong khi đó, những tổn hại khác (về văn hoá, xã hội, môi trường) lại chưa rõ ràng tại nhiều điểm đến đang bước vào giai đoạn đầu của chu kỳ phát triển. Do vậy, đánh giá của người dân cho nhận định này có sự khác biệt so với các thành phần khác trong nhóm biến PC. Cụ thể, giá trị trung bình của thành phần này cao nhất, đạt 3.20, trong khi tất cả các thành phần khác của nhóm biến cảm nhận tổn hại đều chỉ đạt giá trị trung bình dưới 3.0, độ tin cậy của thang đo này cũng không cao (hệ số tương quan biến tổng là 0.318).

#### ***4.4.2. Bàn về vấn đề xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng***

Bằng các phương pháp nghiên cứu đa dạng như quan sát, điền dã dân tộc học, phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm và cả khảo sát xã hội học, các nhà nghiên cứu đã khẳng định sự xung đột có thể xảy ra giữa cộng đồng địa phương và các doanh nghiệp du lịch; giữa cộng đồng địa phương và chính quyền; giữa người dân địa phương và khách du lịch. Tùy từng đối tượng mà các nhóm xung đột về các vấn đề khác nhau, nhưng tựu chung là về các vấn đề văn hoá xã hội, kinh tế và tài nguyên, môi trường. Những xung đột này có thể mới chỉ dừng lại ở dạng tiềm ẩn hoặc đã bùng nổ bằng các hành vi tiêu cực. Kết quả khảo sát tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá là một minh chứng góp phần khẳng định cho luận điểm này.

Với du khách, cư dân có sự bất đồng về văn hoá, xã hội và vấn đề chia sẻ nguồn lực. Sự khác biệt về thói quen sinh hoạt, ngôn ngữ giao tiếp, tiêu chuẩn đạo đức, chuẩn mực xã hội tạo nên những bất đồng giữa hai nhóm cư dân và du khách. Những hành vi vi phạm quy định chung của một số đoàn khách cùng với sự đồng



đúc, gây xáo trộn cuộc sống yên bình của cư dân, làm xuống cấp nhanh cơ sở hạ tầng, đã tạo ra hình ảnh không tốt về du khách trong nhận thức của cư dân. Trong một số trường hợp, những hành động tiêu cực như tranh cãi, xô xát đã xảy ra. Điều này đồng thời để lại những ấn tượng xấu về điểm đến trong lòng du khách. Với doanh nghiệp du lịch, cư dân bức xúc về vấn đề xử lý chất thải từ hoạt động kinh doanh, gây ô nhiễm môi trường. Việc san lấp mặt bằng, xây dựng liên tục gây phá vỡ cảnh quan và ảnh hưởng tới chất lượng cuộc sống của cư dân, cùng với việc những vị trí quan trọng của địa phương đã bị thu mua và kiểm soát bởi các chủ đầu tư nơi khác cũng khiến cư dân lo ngại về sự xuất hiện của các doanh nghiệp du lịch. Tiếp đó, họ lo ngại về sự cạnh tranh, ganh đua, vì lợi ích kinh tế, giữa các thành viên trong cộng đồng với nhau. Ngoài ra, nhiều cư dân phản ánh không nhận được lợi ích từ hoạt động du lịch mà cuộc sống còn bị thua thiệt, áp lực hơn do sự phát triển của du lịch tại địa phương. Với chính quyền địa phương, cư dân nghi ngờ về sự minh bạch, rõ ràng và công bằng trong quản lý, điều phối hoạt động du lịch. Từ góc độ của doanh nghiệp và chính quyền địa phương, một số cư dân cũng đã có những hành vi chống đối, thiếu hợp tác, tạo ra các rào cản trong việc phát triển du lịch.

Tuỳ từng giai đoạn phát triển mà mức độ xung đột và loại xung đột có những đặc trưng điển hình. Xung đột giữa cư dân và du khách chủ yếu là về vấn đề văn hoá xã hội, sự xung đột có chiều hướng tăng dần theo các giai đoạn sống của điểm đến. Điều này có sự khác biệt với nghiên cứu của Yang et al., (2013) khi cho rằng sự xung đột về văn hoá chủ yếu diễn ra trong giai đoạn khám phá. Nguyên nhân có thể do trong giai đoạn khám phá, du khách đến với các địa phương chủ yếu để ngắm thác hoặc chiêm ngưỡng vẻ đẹp của tự nhiên, ít có cơ hội giao lưu tiếp xúc với cư dân. Do đó, những khác biệt trong lối sống, hành vi ít được thể hiện ra. Sang tới các giai đoạn 2 và 3, tham gia và phát triển, cư dân mới có điều kiện tiếp xúc nhiều hơn với du khách, lúc này những khác biệt trong chuẩn mực đạo đức, niềm tin tín ngưỡng, thói quen sinh hoạt mới được bộc lộ.

Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch chỉ bắt đầu từ giai đoạn tham gia và chủ yếu là mâu thuẫn về vấn đề chia sẻ lợi ích kinh tế. Xung đột giữa cư dân

và chính quyền địa phương có mức độ rõ ràng nhất trong giai đoạn phát triển. Phân tích giá trị trung bình cũng chỉ ra, cư dân và chính quyền địa phương có mức độ xung đột cao hơn so với hai đối tượng còn lại. Điều này góp phần chứng minh cho luận điểm của (Wang & Yotsumoto, 2019) khi cho rằng chính quyền địa phương chính là nhóm đối nghịch nhất với cư dân địa phương.

Sự xung đột có thể tác động tiêu cực tới điểm đến như gây lãng phí tài nguyên, gây khó khăn cho công tác quản lý du lịch hiện tại và tương lai, tạo ra hình ảnh xấu cho điểm đến. Do đó, các chiến lược quản lý và giải quyết xung đột cần phải được thực hiện để tránh suy giảm giá trị, khuyến khích hợp tác, tích hợp nguồn lực và hỗ trợ việc đạt được các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc trong du lịch. Để giải quyết xung đột, rất nhiều đề xuất đã được các nhà nghiên cứu đưa ra. Dựa vào thuyết trao đổi xã hội và thuyết trao đổi xã hội mở rộng, nhiều nhà nghiên cứu đã chỉ ra thái độ và hành vi của cư dân địa phương đối với du lịch chịu sự tác động rõ ràng của các yếu tố: cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại và sự tham gia của cư dân. Các học giả khẳng định: trong các mối quan hệ, nếu người dân càng cảm nhận được nhiều lợi ích, thì họ sẽ có thái độ ủng hộ, hỗ trợ du lịch và các bên liên quan; ngược lại, những cảm nhận tổn hại của người dân sẽ khiến họ có thái độ, hành vi chống đối. Tương tự, nhiều học giả cho rằng khi người dân được tham gia du lịch, họ có khả năng nhận được nhiều lợi ích hơn (đặc biệt là lợi ích kinh tế), và cảm nhận những tác động tiêu cực ít đi, nhờ đó mà mức độ xung đột với doanh nghiệp du lịch có thể được giảm xuống.

Từ cơ sở lý luận trên, NCS xây dựng và phát triển mô hình lý thuyết với 15 giả thuyết nhằm phân tích và kiểm chứng xung đột tại điểm đến cũng như mối quan hệ giữa sự tham gia của cư dân, cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Kết quả từ khảo sát tại các điểm DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, mà cụ thể là tại các địa phương: Bản Đôn (xã Thành Sơn - huyện Bá Thước), Bản Báng (xã Thành Lâm - huyện Bá Thước), Bản Âm Hiêu (xã Cỗ Lũng - huyện Bá Thước), Bản Kho Mường (xã Thành Sơn- huyện Bá Thước), bản Hang (xã Phú Lệ - huyện Quan Hoá) và Cao Sơn (xã Lũng Cao, huyện bá Thước) cho thấy có 03 giả thuyết bị từ chối và 12 giả thuyết được chấp nhận.

### **4.4.3. Các yếu tố tác động đến xung đột giữa cư dân và các bên liên quan**

#### **4.4.3.1. Vai trò của yếu tố nhận thức**

Từ lý thuyết trao đổi xã hội và lý thuyết trao đổi xã hội mở rộng, nhiều nhà nghiên cứu đã chỉ ra thái độ và hành vi của cư dân địa phương đối với du lịch chịu sự tác động rõ ràng của các yếu tố: cảm nhận lợi ích, cảm nhận tổn hại và sự tham gia của cư dân (Gan, 2020; Ko & Stewart, 2002; Nugroho & Numata, 2020). Các học giả khẳng định: trong các mối quan hệ, nếu người dân càng cảm nhận được nhiều lợi ích, thì họ sẽ có thái độ ủng hộ, hỗ trợ du lịch và các bên liên quan; ngược lại, những cảm nhận tổn hại của người dân sẽ khiến họ có thái độ, hành vi chống đối. Tương tự, nhiều học giả cho rằng khi người dân được tham gia du lịch, họ có khả năng nhận được nhiều lợi ích hơn (đặc biệt là lợi ích kinh tế), và cảm nhận những tác động tiêu cực ít đi, nhờ đó mà mức độ xung đột với doanh nghiệp du lịch có thể được giảm xuống.

Kết quả khảo sát tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá đã khẳng định lại những lập luận của các nghiên cứu trên. Cư dân càng cảm nhận được nhiều lợi ích từ du lịch thì khả năng xung đột với các bên liên quan càng thấp. Các hệ số tác động giữa cảm nhận lợi ích với xung đột giữa cư dân với du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương lần lượt là -0.425, -0.236, -0.244. Ngược lại, nếu họ nhận thấy mất nhiều hơn được, họ có xu hướng càng chống đối các nhóm còn lại. Hệ số tác động giữa các nhóm biến này lần lượt là +0.300, +0.159 và +0.425.

Như vậy, để hạn chế xung đột giữa các nhóm, các nhà quản lý tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá nên tập trung vào các hoạt động làm tăng cảm nhận lợi ích của cư dân sở tại về ngành kinh tế du lịch, cần giúp các nhóm nhìn nhận được giá trị của nhau. Để làm được điều này, các nhóm có thể cùng ngồi lại thảo luận để hiểu rõ mong muốn của bên kia và đưa ra một thoả hiệp cùng có lợi. Cư dân với doanh nghiệp du lịch cần ngồi lại với nhau và thống nhất một cơ chế rõ ràng về việc hợp tác và chia sẻ doanh thu. Cộng đồng sẽ duy trì cảnh quan tự nhiên như cảnh quan nông nghiệp, nghề truyền thống, lối sống văn hoá truyền thống, bảo vệ môi trường, tạo nên hình ảnh đẹp của điểm đến thu hút du khách cho doanh

ngiệp. Ngược lại, doanh nghiệp kiếm lời nhờ vào những giá trị văn hoá của cộng đồng phải chấp nhận chia sẻ lợi ích, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân, bảo tồn văn hoá, lễ hội của địa phương, phục dựng các di tích lịch sử, bảo vệ cảnh quan thiên nhiên.... Ngoài ra, doanh nghiệp phải thực hiện đúng các quy định về bảo vệ môi trường, đào tạo và sử dụng lao động địa phương và trả mức thù lao hợp lý. Doanh nghiệp nên ưu tiên việc làm cho người dân địa phương để tạo cơ hội việc làm cho địa phương và giúp họ nhận được những lợi ích từ phát triển du lịch.

Cư dân bất đồng với chính quyền địa phương về sự chòng chẹo trong quản lý, sự thiếu minh bạch trong quản lý và các thủ tục hành chính rườm rà. Để hạn chế xung đột, các địa phương cần xây dựng cấu trúc quyền lực phù hợp, quy định rõ ràng quyền lực của các cấp chính quyền; các thông tin cần phải minh bạch, rõ ràng. Các cấp chính quyền – với quyền lực trong hoạch định chiến lược phát triển, thu hút đầu tư luôn phải xác định chất lượng cuộc sống của cộng đồng chính là yếu tố cần được quan tâm hàng đầu, luôn phải đặt lợi ích của cộng đồng, của người dân lên trên hết. Ngoài ra, trường hợp các địa phương áp dụng việc thu phí khách du lịch khi tham quan tại cộng đồng, cần xem xét và xây dựng cơ chế chia sẻ doanh thu du lịch hợp lý. Bởi nếu cư dân nhận được chia sẻ kinh tế từ du lịch, dù là một khoản rất nhỏ, cũng có thể cải thiện mối quan hệ giữa người dân địa phương và cán bộ quản lý, giúp họ thân thiện hơn, giảm hoạt động bất hợp pháp và kích thích sự tham gia của các thành viên cộng đồng vào việc bảo vệ cảnh quan (Archabald & Naughton-Treves, 2001).

Các bên liên quan cũng có thể nhờ bên thứ ba làm trung gian, điều phối viên đứng ra tìm hiểu những mong muốn, sự quan tâm của các bên, từ đó đưa ra những đề xuất cho sự hợp tác có lợi cho cả hai bên (Rubin, 1994). Những trung gian này có thể biến xung đột phá hoại thành xung đột mang tính xây dựng (Ashley & Jones, 2001; Jamal & Getz, 1995; Jamal & Getz, 1999). Doanh nghiệp du lịch (người giữ vai trò kết nối giữa khách du lịch với cộng đồng địa phương) và chính quyền địa phương (người đóng vai trò trung gian giữa các doanh nghiệp, công ty du lịch với cộng đồng địa phương) là các trung gian tốt nhất có thể thực hiện nhiệm vụ kết nối và tạo điều kiện để các bên nâng cao hiểu biết lẫn nhau, nhận thức tích cực về nhau,

tạo nên sự đồng thuận giữa các nhóm, từ đó tạo ra sự hợp tác rộng rãi hơn và hình thành các liên minh trong tương lai.

Chính quyền địa phương cần tìm hiểu và nắm bắt được nhu cầu, lợi ích và mối quan tâm của từng bên, qua đó xây dựng một cơ chế, chính sách tích hợp có thể đáp ứng nguyện vọng của các bên liên quan. Mỗi địa phương cần có những quy định rõ ràng, nhất quán (bộ quy tắc ứng xử trong du lịch/ Code of Conduct) và yêu cầu các bên tham gia cùng tuân thủ. Ví dụ, du khách cần tôn trọng những khác biệt của văn hoá cộng đồng, không xâm phạm những nơi linh thiêng của địa phương. Chính quyền có thể quy hoạch khu vực phục vụ khách, nơi du khách có thể thoải mái đến và trải nghiệm, và khu vực riêng tư của người dân, đảm bảo hoạt động du lịch không ảnh hưởng tới đời sống sinh hoạt của người dân. Các hoạt động giao lưu văn hoá giữa du khách và người dân cần được chú trọng nhằm nâng cao hiểu biết lẫn nhau giữa các nhóm. Chính quyền cũng cần tính toán khả năng đón khách của mỗi điểm đến, tránh tình trạng đón khách ồ ạt, nguồn tài nguyên của địa phương không đủ đáp ứng. Ngoài ra, chính quyền địa phương có thể thuê chuyên gia tư vấn, tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn từ các tổ chức phi chính phủ hoặc đại diện chính phủ để xây dựng một cơ chế hợp tác hợp lý nhất cho tất cả các bên. Qua đó, thúc đẩy việc xây dựng các mối quan hệ tôn trọng nhau, trao quyền cho các bên liên quan, đặc biệt là các thành viên cộng đồng và đại diện của họ.

#### *4.4.3.2. Vai trò của sự tham gia của cư dân*

Tôi đa hoá sự tham gia của cư dân trong hoạt động du lịch cũng được rất nhiều nhà nghiên cứu đề xuất là giải pháp quan trọng nhằm hạn chế xung đột giữa các bên liên quan (Bhalla et al., 2016; Castro & Nielsen, 2001; Connor & Gyan, 2020; Ernawati et al., 2018; Fan et al., 2019; Feti et al., 2020; Ohl-Schacherer et al., 2008). Khi người dân được tham gia du lịch (tham gia phục vụ, kinh doanh, quản lý tài nguyên, quy hoạch, điều hành hoạt động du lịch), họ có khả năng nhận được nhiều lợi ích hơn (đặc biệt là lợi ích kinh tế), khi đó họ có thiên hướng bỏ qua những tác động tiêu cực mà họ phải chịu từ các hoạt động du lịch, nhờ đó mà mức độ xung đột với doanh nghiệp du lịch có thể được giảm đi (Gursoy & Rutherford, 2004; Lee, 2013; Nugroho & Numata, 2020). Ngược lại, nếu cư dân không tham gia

du lịch thường thờ ơ với du khách, hoặc có thái độ thái độ ghen tị với các cư dân khác khi họ có cuộc sống được cải thiện hơn nhờ lợi ích kinh tế từ du lịch (Ebrahimi & Khalifah, 2014).

Theo kết quả khảo sát tại các điểm đến DLCĐ tại khu vực miền núi Thanh Hoá, khi mức độ tham gia du lịch của cư dân tăng lên, khả năng nảy sinh mâu thuẫn với du khách và chính quyền địa phương càng cao (hệ số tác động  $\beta$  lần lượt là +0.362 và +0.376). Bởi khi tương tác với du khách càng nhiều, cư dân càng cảm nhận được sự khác biệt về lối sống, tín ngưỡng, đạo đức, chuẩn mực xã hội với khách du lịch. Ngoài ra, khi số lượng du khách đến ngày càng đông, tỉ lệ cư dân được tiếp xúc với các đối tượng khác nhau ngày càng lớn, những du khách có ý thức và hành vi lệch chuẩn xuất hiện ngày càng nhiều và tạo ra ấn tượng xấu cho cư dân về du khách. Tình trạng đông đúc, tắc đường, ô nhiễm môi trường đã dần làm cư dân giảm bớt thiện cảm với những vị khách phương xa. Với chính quyền địa phương, khi tham gia du lịch, họ cũng ngày càng có cơ hội tương tác với cán bộ quản lý. Những thủ tục hành chính rườm rà hoặc những sai phạm, sự yếu kém về chuyên môn của một số cán bộ quản lý có thể làm nảy sinh những bất đồng.

Trái lại, sự tham gia du lịch có thể phần nào làm giảm xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch ( $\beta = -0.041$ ). Khi cư dân tham gia kinh doanh du lịch, làm việc cho các doanh nghiệp du lịch, họ nhận được lợi ích kinh tế từ doanh nghiệp nên những xung đột được hạn chế. Tuy nhiên, bản thân những cư dân tham gia du lịch (kinh doanh hoặc quản lý) lại có thể xung đột với các doanh nghiệp du lịch khác và câu trả lời của các đáp viên có thể thiếu sự đồng nhất. Do vậy, các giá trị kiểm định không đạt yêu cầu ( $P$  value = 0.512) và giả thuyết đã bị loại bỏ. Ngoài ra, sự tham gia có thể tác động tới giá trị cảm nhận của cư dân về du lịch, qua đó gián tiếp hạn chế hoặc thúc đẩy xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.

Như vậy, kết quả nghiên cứu tại khu vực miền núi Thanh Hoá đã khẳng định những lập luận và cảnh báo của Castro & Nielsen (2001) về mô hình đồng quản lý trong du lịch là chính xác. Khuyến khích cư dân tham gia du lịch là rất cần thiết cho mục tiêu phát triển bền vững, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống, nâng cao nhận thức của cư dân địa phương. Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở việc kêu gọi cư dân tham

gia mà không có những quy định, mô hình quản lý rõ ràng về quyền lợi và trách nhiệm của từng bên, sẽ dẫn đến những xung đột mới, hoặc làm trầm trọng hơn những bất đồng hiện tại trong mối quan hệ giữa cư dân và các bên liên quan. Do vậy, khi khuyến khích cư dân địa phương tham gia du lịch, chính quyền địa phương tại các điểm đến DLCĐ cần xây dựng cấu trúc quyền lực phù hợp, có quy định rõ ràng về quyền lực của các bên liên quan, tôn trọng quyền lợi và tiếng nói của cư dân; các thông tin cần phải minh bạch, rõ ràng. Các cấp chính quyền – với quyền lực trong hoạch định chiến lược phát triển, thu hút đầu tư luôn phải xác định chất lượng cuộc sống của cộng đồng chính là yếu tố cần được quan tâm hàng đầu, luôn phải đặt lợi ích của cộng đồng, của người dân lên trên hết. Với mối quan hệ giữa du khách và cư dân địa phương, các bên liên quan cần có giải pháp nâng cao năng lực giao thoa văn hoá cho cả hai nhóm, giúp các nhóm hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau.

#### **4.5. Một số kiến nghị**

*- Với chính quyền:*

Đề nghị chính quyền địa phương các cấp (thôn/bản, xã, huyện, tỉnh) khi triển khai các dự án DLCĐ cần tiến hành khảo sát và đánh giá các tác động tích cực và tiêu cực mà hoạt động du lịch có thể mang đến cho cộng đồng địa phương. Các chính sách, nỗ lực thu hút và phát triển du lịch tại địa phương cần lấy mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng địa phương làm trọng tâm. Khi quy hoạch các dự án du lịch cộng đồng, chính quyền cần nắm rõ tâm tư nguyện vọng của cư dân và có những sách lược phù hợp. Nếu thực hiện đề án thu phí tham quan du lịch, chính quyền địa phương cần rất lưu tâm tới vấn đề chia sẻ doanh thu, đảm bảo để cộng đồng địa phương cảm thấy minh bạch, công bằng, nếu không sẽ đi vào vết xe đổ của một số địa phương.

Với các địa phương đã triển khai mô hình du lịch cộng đồng, đề nghị, chính quyền địa phương tổ chức mở các lớp tập huấn, đào tạo kiến thức, kỹ năng làm du lịch cho người dân địa phương, giúp người dân nhận thức đúng về du lịch; cung cấp kiến thức về tâm lý, đặc điểm khách du lịch, đặc biệt bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, qua đó nâng cao năng lực giao thoa văn hoá. Ngoài ra, các lớp tập huấn, đào tạo,

nâng cao năng lực quản lý cho các bộ quản lý du lịch (từ cấp thôn bản trở lên) cũng cần được triển khai hàng năm.

Chính quyền địa phương cũng cần nghiên cứu Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch (Bộ Văn hoá - Thể thao và Du lịch, 2017), làm cơ sở xây dựng và triển khai Bộ tiêu chí Ứng xử văn minh tại địa phương. Cần xây dựng các quy tắc ứng xử cho tất cả các bên liên quan gồm: Bộ quy tắc ứng xử đối với khách du lịch; Bộ quy tắc ứng xử đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; Bộ quy tắc ứng xử đối với người dân; Bộ quy tắc ứng xử đối với cán bộ quản lý nhà nước về du lịch. Ngoài ra, mỗi địa phương cũng cần có quy định rõ ràng, minh bạch trong việc xử lý với các trường hợp sai phạm của các cá nhân, tập thể. Ngoài ra, các biện pháp tuyên truyền, vận động, thuyết phục cũng cần được thực hiện liên tục và nghiêm túc, qua đó giúp cư dân và các bên liên quan nhận thức được lợi ích của nhau.

*- Với doanh nghiệp du lịch:*

Trước mắt, doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần thực hiện đúng các quy tắc ứng xử trong bộ quy tắc ứng xử đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch mà Bộ VHTTDL đã ban hành. Doanh nghiệp cần nghiêm chỉnh thực hiện quy định về xử lý rác thải, bảo vệ tài nguyên môi trường; chia sẻ lợi ích, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân; bảo tồn văn hoá, lễ hội của địa phương, phục dựng các di tích lịch sử, bảo vệ cảnh quan thiên nhiên.... Ngoài ra, doanh nghiệp cần ưu tiên sử dụng lao động địa phương và trả mức thù lao hợp lý. Với các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, khi đưa khách đến với các điểm đến DLCD, cần cung cấp các thông tin cho khách về điểm đến, đặc biệt là các phong tục tập quán, những điều cấm kỵ tại địa phương.

*- Với khách du lịch:* Thực hiện đúng các quy tắc ứng xử trong bộ quy tắc ứng xử dành cho khách du lịch. Ngoài ra, du khách cần chủ động tìm hiểu thông tin về điểm đến trước chuyến đi. Tránh vi phạm những quy định chung và điều cấm kỵ trong văn hoá của địa phương.

*- Với người dân địa phương:* Cộng đồng cần duy trì cảnh quan tự nhiên, nghề truyền thống, lối sống văn hoá truyền thống, bảo vệ môi trường, tạo nên hình ảnh đẹp của điểm đến. Ngoài ra, cư dân cần thực hiện đúng các quy tắc ứng xử trong bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng dân cư. Chủ động tìm hiểu, học hỏi



kiến thức, kỹ năng làm du lịch. Thân thiện, hiếu khách, văn minh lịch sự với du khách. Tham gia các khoa học tập, bồi dưỡng một cách nghiêm túc, hạn chế tham gia “hình thức” dưới dạng điếm danh để nhận kinh phí hỗ trợ.

#### **Tiểu kết Chương 4**

Kết quả nghiên cứu đã giải quyết các mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu: phân tích thực trạng xung đột tại điểm đến và kiểm định mối tương quan giữa các yếu tố tiền đề tới sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Về thực trạng xung đột, tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, cư dân và các bên liên quan đã và đang xung đột với nhau về các vấn đề văn hoá – xã hội, chia sẻ lợi ích kinh tế và khai thác, sử dụng tài nguyên môi trường. Tuy nhiên, mức độ xung đột có sự khác biệt nhất định giữa các điểm đến thuộc các giai đoạn phát triển khác nhau. Tùy từng đối tượng mà nội dung xung đột giữa các nhóm cũng có những sự khác biệt nhất định.

Về vai trò của các yếu tố tiền đề (nhận thức, sự tham gia của cư dân) với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan, kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính đã khẳng định: 1. Cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại có tương quan chặt chẽ với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Nó có thể kích thích hoặc hạn chế sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. 2. Sự tham gia của cư dân có tác động đến nhận thức của cư dân về lợi ích và tổn hại của du lịch, qua đó có tương quan gián tiếp đến sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. 3. Khi tham gia du lịch, cư dân có thể gia tăng xung đột với du khách và chính quyền địa phương nếu cấu trúc quyền lực và phương thức quản lý kém hiệu quả.

Trong chương này, các bàn luận về kết quả nghiên cứu cũng được thực hiện. Kết quả nghiên cứu của luận án có nhiều điểm tương đồng với các nghiên cứu khác trên thế giới và tại Việt Nam, đồng thời cũng có một số khác biệt nhất định. Ngoài ra, một số kiến nghị với chính quyền địa phương, với doanh nghiệp, với cư dân và du khách cũng được đưa ra nhằm tăng cường sự hợp tác cùng có lợi, hạn chế những tác động tiêu cực mà xung đột có thể gây ra cho các bên liên quan và cho điểm đến du lịch.

## KẾT LUẬN

### *1. Những kết luận chính*

Các bên liên quan tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá gồm cư dân địa phương, khách du lịch, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương. Trong đó, cư dân địa phương được xem là trung tâm, quyết định sự phát triển bền vững của điểm đến. Cư dân địa phương là người sở hữu, vận hành, quản lý và thụ hưởng lợi ích quan trọng thu được từ hoạt động du lịch cộng đồng. Khách du lịch cũng là nhóm đặc biệt quan trọng, đóng vai trò quyết định đến sự tăng trưởng, bền vững của điểm đến du lịch, quyết định xu thế, tính chất của các mô hình, sản phẩm du lịch. Khách du lịch mang đến nguồn lực kinh tế cho địa phương, đổi lại họ mong đợi từ điểm đến những trải nghiệm đẹp tại cộng đồng. Doanh nghiệp du lịch là cầu nối giữa khách du lịch với cộng đồng, giữ vai trò môi giới trung gian để bán các sản phẩm dịch vụ du lịch cho khách. Họ cũng là bên đầu tư để tạo ra một số sản phẩm du lịch tại điểm đến, sử dụng lao động địa phương, mua nông sản, hàng hoá của địa phương để bán cho du khách, qua đó góp phần tạo thu nhập cho người dân. Chính quyền địa phương cung cấp hành lang pháp lý, các điều kiện pháp lý để hoạt động DLCĐ có thể diễn ra, đóng vai trò trung gian giữa các doanh nghiệp, công ty du lịch với cộng đồng địa phương.

Mỗi bên liên quan đều là mắt xích quan trọng, quyết định sự tồn tại và phát triển của điểm đến. Trong quá trình tương tác, cư dân cùng các nhóm liên quan luôn tồn tại trong mối quan hệ tương hỗ nhưng cũng luôn chứa đựng những mâu thuẫn, xung đột. Từ kết quả khảo sát tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá có thể thấy cư dân nảy sinh xung đột với tất cả các bên liên quan. Tùy đối tượng và tùy thời điểm mà sự xung đột này có mức độ khác nhau và về các vấn đề khác nhau. Nhưng tựu chung, họ xung đột với nhau về các vấn đề văn hoá xã hội, kinh tế và tài nguyên môi trường.

Cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại là hai thành phần cơ bản của lý thuyết Trao đổi xã hội. Hai yếu tố này có tác động mạnh mẽ đến xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Nếu cư dân nhận thức rằng du lịch mang lại nhiều tổn hại, rủi ro

cho địa phương, khả năng xảy ra xung đột với tất cả các nhóm du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương sẽ càng cao. Ngược lại, nếu nhận thức thiên về mặt tích cực, thì khả năng xung đột sẽ được hạn chế.

Sự tham gia của cư dân địa phương là yếu tố cốt lõi của loại hình du lịch cộng đồng, là nền tảng quyết định sự phát triển bền vững của mỗi điểm đến. Sự tham gia của cư dân có tác động tới nhận thức của cư dân, qua đó tác động đến mức độ xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Do vậy, để hạn chế xung đột giữa cư dân và các nhóm khác, giải pháp khuyến khích cư dân tham gia du lịch cũng rất quan trọng. Khi cư dân tham gia du lịch (dù trực tiếp hay gián tiếp), họ có nhiều cơ hội nhận được các lợi ích xứng đáng, cả lợi ích kinh tế (thu nhập, cơ hội việc làm, cơ hội khởi nghiệp kinh doanh), và lợi ích phi kinh tế (văn hoá, xã hội, môi trường sống). Điều này còn góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của cư dân, đặc biệt là các khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa. Tuy nhiên, khi tham gia du lịch, cư dân có điều kiện làm việc và tiếp xúc với các cấp quản lý, cư dân có thể nhận thấy sự chông chéo trong quản lý, sự thiếu minh bạch, lỏng lẻo trong quản lý và các thủ tục hành chính rườm rà. Do vậy, chính quyền địa phương tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá cần xây dựng cấu trúc quyền lực phù hợp, quy định rõ ràng quyền lợi và trách nhiệm của các bên tham gia, đặc biệt trong việc quản lý tài nguyên; các thông tin cần phải minh bạch, rõ ràng. Các cấp chính quyền – với quyền lực trong hoạch định chiến lược phát triển, thu hút đầu tư luôn phải xác định chất lượng cuộc sống của cộng đồng chính là yếu tố cần được quan tâm hàng đầu, luôn phải đặt lợi ích của cộng đồng, của người dân lên trên hết. Với mối quan hệ giữa du khách và cư dân địa phương, các bên liên quan cần có giải pháp nâng cao năng lực giao thoa văn hoá cho cả hai nhóm. Việc xây dựng và áp dụng bộ nguyên tắc ứng xử trong du lịch cho các bên liên quan là rất cần thiết.

## **2. Những đóng góp mới**

*- Đóng góp về mặt lý luận*

*Thứ nhất*, luận án đã nghiên cứu, tổng hợp được hệ thống lý thuyết, cơ sở lý luận về xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch. Bằng phương pháp

phân tích thống kê mô tả và phân tích nội dung theo chủ đề, NCS đã tổng quan được tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước. Cụ thể, các nghiên cứu bắt đầu đề cập tới vấn đề xung đột giữa các bên liên quan từ những năm 2000s. Mặc dù vậy chủ đề này chỉ thực sự được quan tâm, chú ý trong 5 năm trở lại đây. Đề tài này cũng được nghiên cứu chủ yếu ở khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Phương pháp sử dụng để nghiên cứu chủ đề này là phỏng vấn sâu kết hợp với các phương pháp nghiên cứu định tính khác như điền dã dân tộc học, quan sát. Ngoài ra, NCS đã hệ thống được 5 nhóm chủ đề/hướng nghiên cứu từ các nghiên cứu điển hình trên thế giới, gồm: 1. nghiên cứu về thực trạng xung đột tại các điểm đến, 2. Nghiên cứu xây dựng khung lý thuyết về xung đột, 3. Nghiên cứu về hệ quả của xung đột, 4. Nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng tới xung đột, và 5. Nghiên cứu về quản lý xung đột. Từ đó, tìm ra cơ sở lý luận và một số khoảng trống trong nghiên cứu về đề tài này.

*Thứ hai*, kết quả nghiên cứu khẳng định tại các điểm đến DLCĐ, dù ở bất cứ giai đoạn phát triển nào, đều tồn tại xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Tuy nhiên, tùy vào giai đoạn phát triển của điểm đến, các xung đột giữa cư dân và các bên liên quan có mức độ khác nhau. Tại các trường hợp điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, điểm đến càng phát triển, mức độ xung đột càng rõ rệt. Trong giai đoạn khám phá, một số du khách đến các địa phương tham quan, chiêm ngưỡng cảnh quan tự nhiên và cảnh quan văn hoá rồi rời đi, cư dân ít có cơ hội tiếp xúc với du khách nên mức độ xung đột chưa thể hiện rõ. Sang tới các giai đoạn tiếp theo, lượng du khách, nhà đầu tư đến với địa phương ngày càng nhiều và lưu lại qua đêm, người dân có điều kiện và thời gian tương tác với các nhóm. Những khác biệt giữa các nhóm lúc này ngày càng được bộc lộ và các xung đột cũng rõ ràng hơn. Sự xuất hiện của số lượng lớn du khách và các nhà đầu tư trong giai đoạn phát triển, gây áp lực tới cuộc sống và nguồn lực vốn có của địa phương cũng là yếu tố thúc đẩy những xung đột giữa cư dân và các nhóm.

*Thứ ba*, dựa vào quy trình xây dựng và phát triển thang đo của Churchill (1979) và Wang et al., (2007), luận án đã phát triển được thang đo giữa cư dân và các bên liên quan gồm 21 thành phần được chia thành 3 nhóm: xung đột giữa cư dân và du khách (10 thành phần), xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch

(6 thành phần), xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (5 thành phần). Các thành phần này có thể được kế thừa và sử dụng cho các nghiên cứu sau này về chủ đề xung đột trong phát triển du lịch.

*Thứ tư*, vận dụng lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng, luận án đã xây dựng được mô hình lý thuyết về xung đột giữa cư dân và các bên liên quan và chứng minh được mối quan hệ giữa các yếu tố: sự tham gia du lịch, lợi ích và rủi ro mà cư dân cảm nhận về du lịch với sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan. Cụ thể:

+ Cảm nhận lợi ích về du lịch tác động trực tiếp nghịch chiều với xung đột giữa cư dân và các bên liên quan.

+ Cảm nhận tổn hại về du lịch tác động trực tiếp theo chiều thuận với xung đột giữa cư dân và tất cả các bên liên quan, trong đó tác động mạnh mẽ tới xung đột giữa cư dân và du khách, xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương.

+ Sự tham gia du lịch có tác động trực tiếp thuận chiều với xung đột giữa cư dân và du khách, giữa cư dân và chính quyền địa phương.

+ Sự tham gia du lịch có thể tác động gián tiếp tới xung đột giữa cư dân các bên liên quan thông qua lợi ích và cảm nhận tổn hại về du lịch.

Những kết luận này bổ sung thêm cơ sở lý luận cho các nghiên cứu về chủ đề thái độ của các bên liên quan tại điểm đến du lịch.

#### *- Đóng góp về mặt thực tiễn*

Xung đột là vấn đề cố hữu trong mọi mối quan hệ xã hội. Sự xung đột có thể nảy sinh giữa cộng đồng và tất cả các bên liên quan với mức độ và nội dung xung đột khác nhau. Luận án đã xác định được thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá. Cụ thể, xung đột giữa cư dân và du khách chủ yếu về khác biệt trong thói quen sinh hoạt, và những tác động tiêu cực mà du khách gây ra cho môi trường tự nhiên và xã hội của địa phương. Xung đột giữa cộng đồng địa phương và doanh nghiệp du lịch dường như chủ yếu về vấn đề chia sẻ lợi ích kinh tế, về những tác động tiêu cực mà doanh nghiệp du lịch gây ra cho môi trường văn hoá xã hội và môi trường tự nhiên. Xung đột giữa cộng đồng và chính quyền liên quan tới các chính sách quản lý, sự minh bạch, công bằng trong việc quản lý, phát triển ngành du lịch tại địa phương.

Giải quyết xung đột giữa cư dân và các bên liên quan là một nhiệm vụ có ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển bền vững. Tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, các cấp chính quyền địa phương cần nỗ lực tìm cách để hạn chế các xung đột giữa các bên. Bởi khi xung đột đã xảy ra thì rất khó giải quyết. Hơn nữa, điểm đến càng phát triển, xung đột sẽ càng nhiều. Do vậy, để phát triển du lịch tại cộng đồng, các ban ngành cần phải lưu tâm hơn nữa về các biện pháp giải quyết xung đột. Cách thức giải quyết xung đột phải linh hoạt tùy loại xung đột, đối tượng xung đột và bối cảnh của địa phương. Trong đó, các yếu tố tiền đề như sự tham gia của cư dân, nhận thức của cư dân địa phương cần được quan tâm sâu sắc.

### **3. Những hạn chế và gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo**

#### **- Hạn chế của luận án**

*Thứ nhất*, do rào cản ngôn ngữ, tài liệu sử dụng trong nghiên cứu tổng quan được giới hạn là loại tài liệu bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt, các tài liệu sử dụng ngôn ngữ khác bị loại bỏ. Do vậy, có thể có rất nhiều công trình nghiên cứu khác về đề tài này mà NCS chưa thể tiếp cận. Hơn nữa, do năng lực tìm kiếm, các tài liệu nghiên cứu bằng Tiếng Việt, ở Việt Nam cũng chưa nhiều. Cụ thể, NCS chỉ tìm được một số công trình nghiên cứu có liên quan tới đề tài xung đột tại điểm đến DLCĐ ở Việt Nam nhưng đa số đều là các bài báo thời sự và bài viết mang tính cảm nhận của cá nhân, do đó hàm lượng khoa học chưa cao. Các tài liệu nghiên cứu bằng tiếng Anh (chủ yếu từ các nguồn Scopus và Web of Science) có ưu điểm là giá trị và hàm lượng khoa học cao, nhưng cũng có nhược điểm là các nghiên cứu đó được thực hiện trên toàn thế giới tại các bối cảnh, quốc gia khác nhau – nơi có điều kiện về kinh tế chính trị, văn hoá xã hội đa dạng, khác với các điểm đến DLCĐ ở Việt Nam nói chung và khu vực miền núi Thanh Hoá nói riêng.

*Thứ hai*, do diễn biến phức tạp của đại dịch Covid 19, NCS không tiếp cận được đối tượng khách quốc tế<sup>12</sup>. Ngoài ra, do đặc trưng văn hoá và trình độ dân trí, số lượng đáp viên thuộc thế hệ baby boomer (ở độ tuổi trên 55) và nữ giới khá chênh lệch so với nhóm còn lại. Cụ thể, chỉ có 10.0% đáp viên ở độ tuổi trên 55 và

---

<sup>12</sup> Thời điểm thực hiện khảo sát diễn ra từ tháng 7-2020 đến tháng 12 năm 2021, khi Việt Nam chưa mở cửa đón khách quốc tế.

37.1% đáp viên là nữ giới. Nhiều người dân lớn tuổi từ chối trả lời với lý do là không biết chữ, hoặc hạn chế về thính giác, thị lực. Nhiều người phụ nữ từ chối trả lời vì người chồng/con xin trả lời giúp.

*Thứ ba*, luận án chưa làm rõ sự khác biệt trong xung đột giữa cư dân và từng loại doanh nghiệp (giữa doanh nghiệp do cư dân sở hữu, doanh nghiệp liên kết giữa cư dân địa phương và chủ đầu tư bên ngoài, doanh nghiệp sở hữu hoàn toàn bởi chủ đầu tư bên ngoài; giữa doanh nghiệp lưu trú với doanh nghiệp lữ hành...), từng loại đối tượng khách du lịch (khách quốc tế và khách nội địa), hay từng cấp chính quyền (thôn/bản, xã, huyện, v.v).

*Thứ tư*, do hạn chế về nguồn lực (thời gian và tài chính) luận án chỉ thực hiện khảo sát bằng bảng hỏi với đối tượng là cư dân địa phương tại 6 điểm đến, là đại diện cho các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá, thuộc 3 giai đoạn phát triển theo chu kỳ sống của điểm đến. Người dân nơi đây chủ yếu là dân tộc thiểu số vốn được biết là rất hiền hòa, đơn giản, hiếu khách. Tại các địa phương hoặc bối cảnh khác (như các đô thị, vùng ven biển, đồng bằng), hay tại các quốc gia khác trên thế giới, với sự khác biệt về điều kiện kinh tế, chính trị, văn hoá xã hội, kết quả nghiên cứu có thể có sự khác biệt. Kết quả xây dựng và phát triển thang đo xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch, xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương chỉ dựa trên kết quả tổng quan 56 tài liệu và phỏng vấn sâu 34 đáp viên tại 6 điểm đến DLCĐ thuộc khu vực miền núi Thanh Hoá. Kết quả thu về được 6 biến quan sát cho thang đo xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (1 thành phần xung đột về văn hoá, 1 thành phần xung đột về xã hội, 1 thành phần xung đột về kinh tế, 3 thành phần xung đột về môi trường); 5 thành phần đo lường xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương. Các thành phần xung đột có thể đa dạng hơn trong những bối cảnh khác, tại những địa phương đã bước vào giai đoạn bão hoà hoặc suy thoái.

*Thứ năm*, theo Guroy & Rutherford (2004), cảm nhận lợi ích và cảm nhận tổn hại được chia thành các nhóm: lợi ích/cảm nhận tổn hại về văn hoá; lợi ích/cảm nhận tổn hại về xã hội và cảm nhận lợi ích về kinh tế. Mức độ ảnh hưởng của từng nhóm này tới các loại xung đột về kinh tế, văn hoá, xã hội, môi trường có thể khác

nhau. Tuy nhiên, nghiên cứu này chưa đi sâu so sánh, phân tích mức độ ảnh hưởng của từng nhóm cảm nhận với từng loại xung đột.

*Thứ sáu*, nhiều nghiên cứu đã thực hiện và chứng minh được sự khác biệt trong nhận thức, thái độ của người dân theo các đặc điểm nhân khẩu (tuổi, giới tính, trình độ văn hoá) tới nhận thức, thái độ của cư dân (Incera & Fernandez, 2015; Nugroho & Numata, 2020a; Nunkoo, 2012; Sinclair-maragh, 2017). Tuy nhiên, luận án chưa đi sâu phân tích tác động của các yếu tố nhân khẩu này đến nhận thức của cư dân địa phương.

***- Hướng nghiên cứu tiếp theo***

Các nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện là:

Nghiên cứu về xung đột giữa cư dân và các bên liên quan từ nhận thức, quan điểm của các đối tượng khác, đặc biệt là khách du lịch – thành phần quan trọng quyết định sự tăng trưởng, bền vững của điểm đến du lịch, định hướng xu thế, tính chất của các mô hình, sản phẩm du lịch. Các nghiên cứu có thể được thực hiện tại các bối cảnh, điểm đến đa dạng hơn (khu vực đô thị, vùng đồng bằng, ven biển, điểm đến thuộc các giai đoạn phát triển cao hơn (trưởng thành/quá tải, suy thoái), qua đó có sự đối chiếu, so sánh với kết quả của luận án. Ngoài ra, các nghiên cứu phân tích, làm rõ sự khác biệt trong nhận thức của cư dân theo các đặc điểm nhân khẩu cũng có thể được thực hiện.



## DANH SÁCH CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ

### LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Duong Thi Hien, Tran Duc Thanh (2021), “An overview of conflict of residents and other stakeholders at community-based tourism destinations”, *TED-2021 Proceedings of the International Conference on Culture, Education, and Tourism with Economic Development*, pp. 742-752.
2. Duong Thi Hien, Tran Duc Thanh (2022), “Resident perception of conflict with tourism enterprise: An investigation at a mountainous destination in Vietnam”, *E-Journal of Tourism* Vol. 9 (2), pp. 126-143.
3. Dương Thị Hiền, Trần Đức Thanh (2022), “Quản lý xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Quốc tế Văn hoá, giáo dục và du lịch với phát triển kinh tế*, tr. 34-41.
4. Dương Thị Hiền (2022), “Bàn về xung đột giữa cư dân và các bên liên quan”, *Tạp chí Du lịch Việt Nam* (5), tr. 42-43.
5. Duong Thi Hien, Tran Duc Thanh (2022), “Conflicts between Residents and Other Stakeholders at Community-based Tourism Destinations: A Case Study of Pu Luong Natural Reserve, Vietnam”, *Journal of Mekong Societies* Vol. 18 (3), pp.43-63 (Indexed in Scopus).
6. Duong Thi Hien, Tran Duc Thanh (2022), “Resident - Tourist Conflict from Local’s Perception: A Case Study at Pu Luong Nature Reserve, Vietnam”, *Proceedings of The First International Conference on Social Science and Humanities Issues*, pp. 436-457.
7. Dương Thị Hiền, Trần Đức Thanh (2022), “Tìm hiểu xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch tại khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông: Nghiên cứu từ nhận thức của người dân địa phương”, *Tạp chí khoa học Đại học Hồng Đức* (60), tr.29-36.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

1. Ban chấp hành Trung Ương Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Nghị quyết Số 58- NQ/TW của Bộ Chính trị về Xây dựng và phát triển tỉnh Thanh Hoá đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045*.
2. Ban quản lý Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông (2019), *Đề án thu phí tham quan du lịch sinh thái Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông, Huyện Bá Thước, Tỉnh Thanh Hoá*.
3. Ban quản lý khu bảo tồn thiên nhiên Xuân Liên (2020), "*Đề án du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng, giải trí trong rừng đặc dụng khu bảo tồn thiên nhiên Xuân Liên đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030*".
4. Bộ Văn hoá - Thể thao và Du lịch (2017), *Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch*.
5. Đào Ngọc Cảnh (2020), *Phát triển mô hình du lịch cộng đồng thành phố Cần Thơ*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Cần Thơ.
6. Cục Thống kê tỉnh Thanh Hoá (2020), *Niên giám thống kê tỉnh Thanh Hoá 2020*, NXB Thống kê.
7. Vũ Văn Cường (2014), "*Nghiên cứu phát triển du lịch cộng đồng tại khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông – Thanh Hoá*", Luận văn thạc sĩ Du lịch học, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn Hà Nội.
8. Hà Nam Khánh Giao, Bùi Nhất Vương (2019), *Giáo trình Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: Cập nhật smart PLS*, NXB Tài Chính.
9. Lê Thị Thu Hà (2021), *Xây dựng mô hình ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Thanh Hoá.
10. Mai Thị Hồng Hải (2020), *Những nhân tố ảnh hưởng đến năng lực thoát nghèo bền vững của hộ gia đình dân tộc thiểu số miền núi tỉnh Thanh Hoá*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Thanh Hoá.
11. Trần Thị Minh Hoà (2013), "Hoàn thiện mối quan hệ giữa các bên liên quan nhằm phát triển hoạt động du lịch tại Việt Nam", *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Quốc Gia Hà Nội Khoa Học Xã Hội và Nhân Văn* Tập 29 (3), tr. 19–28.
12. Nguyễn Thị Lan Hương (2016), "Nghiên cứu kinh nghiệm phát triển du lịch cộng đồng ở một số địa phương Việt Nam", *Viện Nghiên Cứu Phát Triển Du Lịch*.
13. Đặng Trung Kiên (2020), *Nghiên cứu hiệu quả và tiềm năng phát triển các mô hình du lịch cộng đồng tại vùng đệm Vườn Quốc gia Phong nha - Kẻ bàng*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Quảng Bình.

14. Trần Thị Lan (2017), “*Nghiên cứu phát triển du lịch dựa vào cộng đồng khu vực ven biển vùng đồng bằng Sông Hồng và duyên hải Đông Bắc*”, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch.
15. Phạm Trọng Lê Nghĩa (2010), “Về tính xung đột trong phát triển du lịch”, *Tạp chí Văn hoá Nghệ thuật* (309).
16. Võ Quế (2003), *Nghiên cứu xây dựng mô hình phát triển du lịch dựa vào cộng đồng tại Chùa Hương – Hà Tây*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ, Thanh Hoá.
17. Võ Quế (2006), *Du lịch cộng đồng - Lý thuyết và vận dụng*, NXB Khoa học kỹ thuật.
18. Quốc hội Việt Nam (2017), *Luật Du lịch Việt Nam*.
19. Phạm Văn Quyết & Nguyễn Quý Thanh (2004), *Phương pháp nghiên cứu xã hội học*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
20. Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá (2021a), *Báo cáo 9 tháng đầu năm 2021*.
21. Sở Văn hoá Thể thao & Du lịch Thanh Hoá (2021b), *Công văn báo cáo Tổng cục Du lịch về việc xây dựng môi trường văn hoá tại các điểm du lịch cộng đồng*.
22. Trần Đức Thanh, Phạm Hồng Long, Vũ Lan Hương (đồng chủ biên) (2022), *Nhập môn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
23. Nguyễn Văn Thắng (2014), *Giáo trình thực hành nghiên cứu trong kinh tế và quản trị kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
24. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2007), *Thống kê ứng dụng trong kinh tế - xã hội*, NXB Thống kê.
25. Bùi Văn Tuấn (2015), “Thực trạng và giải pháp đảm bảo sinh kế bền vững cho cộng đồng dân cư ven đô Hà Nội trong quá trình đô thị hoá”, *Tạp Chí Khoa Học (Đại Học Quốc Gia Hà Nội)* (5), tr. 96–108.
26. UBND huyện Bá Thước (2015), *Địa chí huyện Bá Thước*, NXB Lao Động.
27. Đậu Quang Vinh (2019), *Xây dựng mô hình du lịch cộng đồng gắn với xoá đói giảm nghèo ở miền Tây Nghệ An*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Nghệ An.
28. Bùi Thị Hải Yến (chủ biên) (2012), *Du lịch cộng đồng*, NXB Giáo dục Việt Nam.
29. Vương Thị Hải Yến (2015), *Nghiên cứu xây dựng mô hình du lịch dựa vào cộng đồng tại các huyện miền núi Thanh Hoá*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh, Thanh Hoá.

## Website

30. Minh Hải (2017), “Khu du lịch gây ô nhiễm tại Pù Luông bị tạm dừng xây dựng và kinh doanh”, *Báo Thanh Niên*, Nguồn: <https://thanhnien.vn/khu-du-lich-gay-o-nhiem-tai-pu-luong-bi-tam-dung-xay-dung-va-kinh-doanh-185667789.htm>
31. Vũ Lâm (2022), “Pù Luông dưới góc nhìn bảo vệ môi trường”, *Tạp Chí Môi Trường*, Nguồn: <http://tapchimoitruong.vn/phat-trien-ben-vung-24/pu-luong-duoi-goc-nhin-bao-ve-moi-truong-26879>
32. Thân Vĩnh Lộc (2016), “Được mát du lịch cộng đồng - Xung đột lợi ích”, *Báo Quảng Nam (Online)*, Nguồn: <https://baoquangnam.vn/du-lich/duoc-mat-du-lich-cong-dong-bai-2-xung-dot-loi-ich-43150.html>
33. Đan Phượng (2017), “Du lịch Cồn Sơn (Thành phố Cần Thơ): Từ tình làng nghĩa xóm đến mâu thuẫn ăn chia”, *Giáo Dục (Online)*, Nguồn: <https://www.giaoduc.edu.vn/du-lich-con-son-tpcan-tho-tu-tinh-lang-nghia-xom-den-mau-thuan-an-chia.htm>
34. Xuân Tiến (2022), “Thanh Hoá có mức thu nhập bình quân đầu người cao nhất khu vực Bắc Trung Bộ trong 2 năm liên tiếp”, *Báo Thanh Hoá*, Nguồn: <https://baothanhhoa.vn/doi-song-xa-hoi/thanh-hoa-co-muc-thu-nhap-binh-quan-dau-nguoi-cao-nhat-khu-vuc-bac-trung-bo-trong-2-nam-lien-tiep/165548.htm>
35. Hoàng Xuân (2021), “Du lịch sinh thái - cộng đồng Pù Luông: Hướng đến phát triển bền vững”, *Báo Thanh Hoá*, Nguồn: <https://baothanhhoa.vn/diem-den/du-lich-sinh-thai-cong-dong-pu-luong-nbsp-huong-den-phat-trien-ben-vung/130722.htm>

## Tiếng Anh

38. Aas C., Ladkin A., Fletcher J. (2005), “Stakeholder collaboration and heritage management”, *Annals of Tourism Research* Vol. 32 (1), pp. 28-48.
39. Abrizah A., Zainab A. N., Kiran K., Raj, R. G. (2013), “LIS journals scientific impact and subject categorization: a comparison between Web of Science and Scopus”, *Scientometrics* Vol. 94 (2), pp. 721-740.
40. Ahmad N. A., Amir A.F., Radzi, S.M., Azdel, A.A., & Kamaruddin, M.S.Y. (2015), “Community based tourism (CBT) industry: Operations awareness in the revenue management practices”, *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research*, pp. 283-287.

41. Alam M.S., Paramati S.R. (2016), "The impact of tourism on income inequality in developing economies: Does kuznets curve hypothesis exist?", *Annals of Tourism Research* (61), pp. 111-126.
42. Alexander S.E. (2000), "Resident attitudes towards conservation and black howler monkeys in Belize: The Community Baboon Sanctuary", *Environmental Conservation* Vol. 27 (4), pp. 341–350.
43. Almeida J., Costa C., Silva F.N. (2017), "A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism", *Tourism Management Perspectives* (24), pp. 94–106.
44. Andereck K.L., Valentine K.M., Knopf R.C., Vogt C.A. (2005), "Residents' perceptions of community tourism impacts", *Annals of Tourism Research* Vol. 32 (4), pp. 1056-076.
45. Apostolidis C., Brown J. (2021), "Sharing Is Caring? Conflict and Value Codestruction in the Case of Sharing Economy Accommodation", *Journal of Hospitality and Tourism Research* Vol. 20 (10), pp. 1-29.
46. Archabald K., Naughton-Treves L. (2001), "Tourism revenue-sharing around national parks in Western Uganda: Early efforts to identify and reward local communities", *Environmental Conservation* Vol. 28 (2), pp. 135–149.
47. Arnstein S.R. (1969), "A ladder of citizen participation", *Journal of the American Institute of Planners* Vol. 35 (4), pp. 216–224.
48. ASEAN Secretariat (2016), *ASEAN Community Based Tourism Standard*, Public Outreach and Civil Society Division.
49. Ashley C., Jones B. (2001), "Joint ventures between communities and tourism investors: Experience in Southern Africa", *International Journal of Tourism Research* Vol. 3 (5), pp. 407–423.
50. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988), "On the evaluation of structural equation models". *Journal of the Academy of Marketing Science* Vol. 16 (1), pp. 74–94.
51. Baptista J. A. (2010), "Disturbing "development": The water supply conflict in Canhane, Mozambique", *Journal of Southern African Studies* Vol. 36 (1), pp. 169–188.

52. Bearden W.O., Hardesty D.M., Rose R.L. (2001), "Consumer Self-Confidence: Refinements in Conceptualization and Measurement", *Journal of Consumer Research* Vol. 28 (1), pp. 121–134.
53. Bearden W.O., Netemeyer R.G., Teel J E. (1989), "Measurement of consumer susceptibility to interpersonal influence", *Journal of Consumer Research* Vol. 15 (4), pp. 473–481.
54. Bell, J. (2015), *Doing Your Research Project* (4th edition), McGraw Hill Education.
55. Bello F.G., Lovelock B., Carr N. (2017), "Constraints of community participation in protected area-based tourism planning: the case of Malawi", *Journal of Ecotourism* Vol. 16 (2), pp. 131–151.
56. Bhalla P., Coghlan A., Bhattacharya P. (2016), "Homestays' contribution to community-based ecotourism in the Himalayan region of India, *Tourism Recreation Research* Vol. 41 (2), pp. 213–228.
57. Blau P.M. (1960), "A Theory of Social Integration", *The American Journal of Sociology* Vol. 65 (6), pp. 545–556.
58. Boote D.N., Beile P. (2005), "Scholars Before Researchers: On the Centrality of the Dissertation Literature Review in Research Preparation", *Educational Researcher* Vol. 34 (6), pp. 3–15.
59. Brunt P., Courtney P. (1999), "Host Perceptions of Sociocultural Impacts", *Annals of Tourism Research* Vol. 26 (3), pp. 493–515.
60. Bryman A. (2016), *Social research methods*. Oxford University Press.
61. Buhalis D., Fletcher J. (1995), "Environmental impacts on tourist destinations: an economic analysis", *Sustainable Tourism Development*, pp. 3–24.
62. Burgoyne C., Kelso C., Mearns K. (2017), "The impact of stakeholder relations on the Mnemba Island marine conservation area, Zanzibar, Tanzania", *Tourism in Marine Environments* Vol. 12 (3), pp. 239–252.
63. Burn A.C., & Bush R.F. (1995), *Marketing research*, Prentice Hall.
64. Burns R.B. (2000), *Introduction to research methods* (4th edition.), Longman.
65. Butler R.W. (1980), "The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources Change on a remote island over half a century View project", *Canadian Geographer* Vol. 24 (1), pp. 5–12.

66. Byrd E. T. (2007), "Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: Applying stakeholder theory to sustainable tourism development", *Tourism Review* Vol. 62 (2), pp. 6–13.
67. Canavan B. (2017), "Tourism stakeholder exclusion and conflict in a small island". *Leisure Studies* Vol. 36 (3), pp. 409–422.
68. Castro A.P., Nielsen E. (2001), "Indigenous people and co-management: Implications for conflict management", *Environmental Science and Policy* (4), pp. 229–239.
69. Ceballos-Lascurain H. (1996), *Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*, International Union for Conservation of Nature.
70. Chapman S., McNeill P., McNeill P. (2005), *Research methods*. Routledge.
71. Chen C.Y. (2018), "Modeling resident attitudes toward the Chinese inbound tourist market", *Journal of China Tourism Research* Vol. 14 (2), pp. 221–241.
72. Chin W.W. (1998), "The partial least squares approach to structural equation modeling". *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
73. Chin W.W. (2010), *How to write up and report PLS analyses*. In *Handbook of partial least squares*, pp. 655–690. Springer.
74. Choi H. C., Murray I. (2010), "Resident attitudes toward sustainable community tourism", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 18 (4), pp. 575–594.
75. Choi H.S.C., Sirakaya E. (2005), "Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: Development of sustainable tourism attitude scale", *Journal of Travel Research* Vol. 43 (4), pp. 380–394.
76. Churchill G.A.J. (1979), "A paradigm for developing better measures of marketing constructs", *Journal of Marketing Research* Vol. 16 (1), pp. 64–73.
77. Clarkson M.B.E. (1995), "A stakeholder framework for analyzing and evaluation corporate social performance", *The Academy of Management Review* Vol. 20 (1), pp. 92–117.
78. Collins-Kreiner, N. (2020), "A review of research into religion and tourism Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on religion and tourism", *Annals of Tourism Research* (82), pp. 1-22.

79. Connor C., Gyan P.N. (2020), "Connecting landscape-scale ecological restoration and tourism: stakeholder perspectives in the great plains of North America", *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1–19.
80. Coser L.A. (1956), *The functions of social conflict*, Glencoe, New York.
81. Curcija M., Breakey N., Driml S. (2019), "Development of a conflict management model as a tool for improved project outcomes in community based tourism", *Tourism Management* (70), pp. 341–354.
82. Daskalakis S., Mantas J. (2008), "Evaluating the impact of a service-oriented framework for healthcare interoperability", *Studies in Health Technology and Informatics* (136), pp. 285.
83. Denzin N.K., Lincoln Y.S. (2011), *The Sage handbook of qualitative research*. Sage.
84. Deutsch M. (1969), "Conflicts: Productive and destructive", *Journal of Social Issues* (25), pp. 7–41.
85. Dogra R., Gupta A. (2012), "Barriers to Community Participation in Tourism Development: Empirical Evidence from a Rural Destination", *South Asian Journal of Tourism and Heritage* Vol. 5 (1), pp. 129–142.
86. Donaldson T., Preston L.E. (1995), "The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications", *Academy of Management Review* Vol. 20 (1), pp. 65–91.
87. Doxey G.V. (1975), "Theory of visitor-resident irritants, methodology and research inferences: The impact of tourism", *Sixth Annual Conference of the Travel Research Association*.
88. Dredge D. (2010), "Place change and tourism development conflict: Evaluating public interest", *Tourism Management* Vol. 31 (1), pp. 104–112.
89. Dunn K. (2010), *Interviewing*. In Hay I. (2010), *Qualitative Research Methods in Human Geography* (3rd edition), Oxford University Press.
90. Ebrahimi S., Khalifah Z. (2014), "Community supporting attitude toward community-based tourism development: non-participant's perspective", *Asian Social Science* Vol. 10 (17), pp. 29–35.
91. Engström C., Boluk K.A. (2012), "The Battlefield of the Mountain: Exploring the Conflict of Tourism Development on the Three Peaks in Idre, Sweden", *Tourism Planning and Development* Vol. 9 (4), pp. 411–427.



92. Ernawati N.M, Voda M., Sudhana I.G.P.F.P., Sudarmini N.M. (2018), "Forest environment supports for community-based tourism development", *Journal of Environmental Management and Tourism* Vol. 9 (8), pp. 1635–1641.
93. Etikan I., Musa S.A., Alkassim R.S. (2016), "Comparison of convenience sampling and purposive sampling", *American Journal of Theoretical and Applied Statistics* Vol. 5 (1), pp. 1–4.
94. Evan W.M. (1965), "Conflict and performance in R&D organizations". *Industrial Management Review* (7), pp. 37–46.
95. Fan D.X.F., Liu A., Qiu R.T.R. (2019), "Revisiting the relationship between host attitudes and tourism development: A utility maximization approach", *Tourism Economics* Vol. 25 (2), pp. 171–188.
96. FAO (2005), *Negotiation and mediation techniques for natural resource management*, [www.fao.org](http://www.fao.org)
97. Feng X., Li Q. (2020), "Poverty alleviation, community participation, and the issue of scale in ethnic tourism in China", *Asian Anthropology* Vol. 19 (4), pp. 233–256.
98. Feti F., Hadi S.P., Purnaweni H., Sudarno. (2020), "Does the intervention of regional authorities contribute to sustainable mangrove ecotourism? Case study on mangrove management at Karansong, West Java, Indonesia", *Ecological Questions* Vol. 31 (3), pp. 7–14.
99. Figgis P., Bushell R. (2007), *Tourism as a tool for community-based conservation and development*. In Figgis, et al. (2007), *Tourism and Protected Areas: Benefits Beyond Boundaries, the fifth IUCN World Parks Congress*, pp. 101–104, CABI.
100. Fisher S., Abdi D.I., Matovic V., Ludin J., Walker B.A., Mathews D., Smith R., Williams S., Williams S. (2000), *Working with Conflict 2: Skills and Strategies for Action*, Zed Publication, London.
101. Fornell C., & Larcker D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research* Vol. 18 (1), pp. 39–50.
102. Freeman R. E. (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pittman, Marshfield, MA.

103. Gan J. E. (2020), "Uncovering the Environmental and Social Conflicts Behind Residents' Perception of CBT: A Case of Perak, Malaysia", *Tourism Planning and Development* Vol. 17 (6), pp. 674–692.
104. Garson G. D. (2016), *Partial Least Square Regression and Structural Equation Model*, Statistical Associates Publishing.
105. Gascón J. (2012), "The limitations of community-based tourism as an instrument of development cooperation: the value of the Social Vocation of the Territory concept", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 21 (5), pp. 716–731.
106. Gavel Y., Iselid L. (2008), "Web of Science and Scopus: a journal title overlap study", *Online Information Review* Vol. 32 (1), pp 8-21.
107. Getz D. (1984), "Tourism, community organization and the social multiplier", *Leisure, Tourism and Social Change*, Waterloo University, Canada, pp. 85–100.
108. Gillham B. (2000), *Case study research methods*, Continuum.
109. Glasson J., Godfrey K., Goodey B. (1995), *Towards visitor impact management: Visitor impacts, carrying capacity and management responses in Europe's historic towns and cities*, Avebury.
110. Goodwin H., Santilli R. (2009), "Community-Based Tourism: a success?", *ICRT Occasional Paper* Vol. 11 (1), pp. 1–37.
111. Green J., Thorogood N. (2004), *Qualitative methods for health research*, Sage Publication, London.
112. Guo H., Jordan E.J. (2021). "Social exclusion and conflict in a rural tourism community: A case study from Likeng Village, China", *Tourist Studies* Vol. 22 (1), pp. 42-60.
113. Guo S., Hussey D.L. (2004), "Nonprobability sampling in social work research: Dilemmas, consequences, and strategies", *Journal of Social Service Research* Vol. 30 (3), pp. 1–18.
114. Gursoy D., Jurowski C., Uysal M. (2002), "Resident attitudes: A structural modeling approach", *Annals of Tourism Research* Vol. 29 (1), pp. 79–105.
115. Gursoy D., Ouyang Z., Nunkoo R., Wei W. (2019), "Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: A meta-analysis", *Journal of Hospitality Marketing & Management* Vol. 28 (3), pp. 306–333.

116. Gursoy D., Rutherford D.G. (2004), "Host attitudes toward tourism", *Annals of Tourism Research* Vol. 31 (3), pp. 495–516.
117. Hair J.F., Anderson R.E., Tatham R.L., Black W.C. (1998), *Multivariate data analysis*, Prentice-Hall.
118. Hair J.F., Matthews L.M., Matthews R.L., Sarstedt M. (2017), "PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use", *International Journal of Multivariate Data Analysis* Vol. 1 (2), pp. 107–123.
119. Hair, Joseph F, Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013), "Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance", *Long Range Planning* Vol. 46 (1), pp. 1–12.
120. Hardesty D.M., Bearden W.O. (2004), "The use of expert judges in scale development: Implications for improving face validity of measures of unobservable constructs", *Journal of Business Research* Vol. 57 (2), pp. 98–107.
121. Hardy A., Beeton R.J.S., Pearson L. (2002), "Sustainable Tourism: An Overview of the Concept and its Position in Relation to Conceptualisations of Tourism", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 10 (6), pp. 475–496.
122. Harris-Smith K., Palmer C. (2021), "Donor Funded Community-Based Tourism Development Projects: The Experience of Rural Mountain Communities in Tajikistan's Zerafshan Valley", *Tourism Planning and Development* Vol. 19 (2), pp. 119-142.
123. Henseler J., Ringle C.M., Sarstedt M. (2015), "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling", *Journal of the Academy of Marketing Science* Vol. 43 (1), pp. 115–135.
124. Henseler J., Ringle C.M., Sinkovics R.R. (2009), *The use of partial least squares path modeling in international marketing*, In *New challenges to international marketing*, Emerald Group Publishing Limited.
125. Hlengwa D. C., Maruta A.T. (2019), "Community based tourism ventures apt for communities around the save valley conservancy in Zimbabwe", *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Vol. 8 (2), pp. 1–17.
126. Hlengwa D.C., Mazibuko S.K. (2018), "Community leaders around Inanda Dam, Kwazulu Natal, and issues of community participation in tourism development initiatives", *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Vol. 7 (1), pp. 1-17.

127. Hock M., Ringle C.M. (2010), "Local strategic networks in the software industry: an empirical analysis of the value continuum", *International Journal of Knowledge Management Studies* Vol. 4 (2), pp. 132–151.
128. Homans G.C. (1961), "Social behavior in elementary forms. A primer of social psychological theories", *Social Behavior*, pp. 488–531.
129. Horton J., Macve R., Struyven G. (2004), *Qualitative research: experiences in using semi-structured interviews*, pp. 339–357. In Humphrey C., Lee B. (2004.), *The real life guide to accounting research*, Elsevier.
130. Hsiu-Yu T. (2019), "Residents' perceptions of tourism conflict with Chinese tourists: does economic dependence matter?", *Asia Pacific Journal of Tourism Research* Vol. 24. (9), pp. 978–991.
131. Huxford K.M.L. (2010), *Tracing Tourism Translations: Opening the black box of development assistance in community-based tourism in Viet Nam*, Thesis of Geography Master of Arts, University of Canterbury, New Zealand.
132. Incera A.C., Fernández M.F. (2015), "Tourism and income distribution: Evidence from a developed regional economy" *Tourism Management* (48), pp. 11-20.
133. Iverson T.J. (2010), "Cultural conflict: Tourists versus tourists in Bali, Indonesia", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* Vol. 4 (4), pp. 299–310.
134. Jackson M. S., Inbarakan R. J. (2006), "Evaluating residents' attitudes and intentions to act toward tourism development in Regional Victoria, Australia", *International Journal of Tourism Research* (8), pp. 355–366
135. Jamal T.B., Getz D. (1995), "Collaboration theory and community tourism planning", *Annals of Tourism Research* Vol. 22 (1), pp. 186–204.
136. Jamal T., Getz D. (1999), "Community roundtables for tourism-related conflicts: The dialectics of consensus and process structures", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 7 (3), pp. 290–313.
137. Jehn K.A. (1995), "A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict", *Administrative Science Quarterly*, pp. 256–282.
138. Jinsheng Z., Siriphon A. (2019), "Community-based Tourism Stakeholder Conflicts and the Co-Creation Approach", *Journal of Mekong Societies* Vol. 15 (2), pp. 37–54.

139. Johnson P.A. (2010), "Realizing rural community-based tourism development: Prospects for social economy enterprises", *Journal of Rural and Community Development* Vol. 5 (1), pp. 150–162.
140. Johnson R.B., Onwuegbuzie A.J., Turner L.A. (2007), "Toward a definition of mixed methods research", *Journal of Mixed Methods Research* Vol. 1 (2), pp. 112–133.
141. Jones S. (2005), "Community-based ecotourism: The significance of social capital", *Annals of Tourism Research* Vol. 32 (2), pp. 303–324.
142. Jurowski C., Gursoy D. (2004), "Distance effects on residents' attitudes toward tourism", *Annals of Tourism Research* Vol. 31 (2), pp. 296–312.
143. Kaltenborn B.P., Andersen O., Nellemann C., Bjerke T., Thrane C. (2008), "Resident attitudes towards mountain second-home tourism development in Norway: The effects of environmental attitudes", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 16 (6), pp. 664–680.
144. Kim, S., Kang Y. (2020), "Why do residents in an overtourism destination develop anti-tourist attitudes? An exploration of residents' experience through the lens of the community-based tourism", *Asia Pacific Journal of Tourism Research* Vol. 25 (8), pp. 858–876.
145. King B., Pizam A., Milman A. (1993), "Social impacts of tourism: host perceptions", *Annals of Tourism Research* Vol. 20 (4), pp. 650–665.
146. Kinseng R.A, Nasdian F.T., Fatchiya A., Mahmud A., Stanford R.J. (2018), "Marine-tourism development on a small island in Indonesia: blessing or curse?", *Asia Pacific Journal of Tourism Research* Vol. 23 (11), pp. 1062–1072.
147. Ko, D., & Stewart, W. P. (2002), "A structural equation model of residents' attitudes for tourism development", *Tourism Management* (23), pp. 521–530.
148. Kreiner N.C., Shmueli D.F., Ben G.M. (2015), "Understanding conflicts at religious-tourism sites: The Baha'i World Center, Israel", *Tourism Management Perspectives* (16), pp. 228–236.
149. Kunjuraman V., Hussin R. (2017), "Challenges of community-based homestay programme in Sabah, Malaysia: Hopeful or hopeless?", *Tourism Management Perspectives* (21), pp. 1–9.
150. Laamanen M., Skålén P. (2015), "Collective–conflictual value co-creation: A strategic action field approach", *Marketing Theory* Vol. 15 (3), pp. 381–400.

151. Lee J.H., & Son Y.H. (2016), "Stakeholder Subjectives Toward Ecotourism Development using Q methodology: The Case of Maha Ecotourism Site in Pyeongchang, Korea", *Asia Pacific Journal of Tourism Research* Vol. 21 (8), pp. 931–951.
152. Lee T.H. (2013), "Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development", *Tourism Management* (34), pp. 37–46.
153. Lepp A. (2007), "Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda", *Tourism Management* Vol. 28 (3), pp. 876–885.
154. Lin Z., Chen Y., Filieri R. (2017), "Resident-tourist value co-creation: The role of residents' perceived tourism impacts and life satisfaction", *Tourism Management* (61), pp. 436–442.
155. Liu Q., Yang Z., Wang F. (2017), "Conservation Policy-Community Conflicts: A Case Study from Bogda Nature Reserve, China", *Sustainability* (9), pp. 1–15.
156. Lo Y.C., Janta P. (2020), "Resident's Perspective on Developing Community-Based Tourism – A Qualitative Study of Muen Ngoen Kong Community, Chiang Mai, Thailand", *Frontiers in Psychology* (11), pp. 1-14.
157. López M.F.B., Virto N.R., Manzano J.A., Miranda J.G.M. (2018), "Residents' attitude as determinant of tourism sustainability: The case of Trujillo", *Journal of Hospitality and Tourism Management* (35), pp. 36–45.
158. Mackay K. J., Campbell J. M. (2004), "An examination of residents' supports for hunting as a tourism product", *Tourism Management* (25), pp. 443–452.
159. Mannon S.E., Glass-Coffin B. (2019), "Will the real rural community please stand up? Staging rural community-based tourism in Costa Rica", *Journal of Rural and Community Development* Vol. 14 (4), pp. 71–93.
160. Mbaiwa J.E., Ngwenya B.N., Kgathi D.L. (2008), "Contending with unequal and privileged access to natural resources and land in the Okavango Delta, Botswana", *Singapore Journal of Tropical Geography* Vol. 29 (2), pp. 155–172.
161. McCool S.F. (2009), "Constructing partnerships for protected area tourism planning in an era of change and messiness", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 17 (2), pp. 133–148.
162. McCrindle, M., & Wolfinger, E. (2009), *The ABC of XYZ: Understanding the global generations*. The ABC of XYZ.

163. Mele C. (2011), "Industrial Marketing Management Conflicts and value co-creation in project networks", *Industrial Marketing Management* (40), pp. 1377–1385.
164. Melian-Gonzalez, A., & García-Falcón, J. M. (2003), "Competitive potential of tourism in destinations", *Annals of Tourism Research* Vol. 30 (3), pp. 720–740.
165. Mgonja S.J., Sirima A., Backman K. Backman S.J. (2015), "Cultural community based tourism in Tanzania: Lessons learned and way forward", *Development Southern Africa* Vol. 16 (1), pp. 24–25.
166. Moher D., Liberati A., Tetzlaff J., Altman, D.G., The Prisma group. (2009), "Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement", *PLoS Medicine* Vol. 6 (7), pp. 1-6.
167. Moore C.W. (2003), *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (3rd edition), Jossey-Bass Wiley.
168. Mtapuri O., Giampiccoli A., Spershott C. (2015), "Community-based tourism research in academic journals: A numerical Community-based tourism research in academic journals: A numerical analysis", *African Journal for Physical Health Education, Recreation and Dance* Vol. 21 (2), pp. 688–705.
169. Muhanna E. (2007), "The contribution of sustainable tourism development in poverty alleviation of local communities in South Africa", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* Vol. 6 (1), pp. 37–67.
170. Murphy P. (1985), *Tourism: A Community Approach*. Routledge.
171. Mutanga C.N., Muboko N., Gandiwa E. (2017), "Protected area staff and local community viewpoints: A qualitative assessment of conservation relationships in Zimbabwe" *PLoS ONE* Vol. 12 (9), pp. 1–21.
172. Needham M.D., Szuster B.W., Mora C., Lesar L., Anders E. (2017), "Manta ray tourism: interpersonal and social values conflicts, sanctions, and management", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 25 (10), pp. 1367–1384.
173. Neuman W.L. (2014), *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th Edition), Pearson.
174. Nguyen Thi Ngoc Dung. (2019), *The Role of Local Communities in Community-based Tourism Development in Traditional Tea Production Areas in Thai Nguyen Province, Vietnam*, Doctorate thesis, The University of Waikato, New Zealand.

175. Nguyen Van Huy (2021), "Stakeholder collaboration in tourist destinations: A systematic literature review", *E-Review of Tourism Research (ERTR)* Vol. 18 (4), pp. 571-590.
176. Nicholas L.N., Thapa B., Ko Y.J. (2009), "Residents' perspectives of a world heritage site: The Pitons Management Area, St. Lucia", *Annals of Tourism Research* Vol. 36 (3), pp. 390–412.
177. Nugroho, P., & Numata, S. (2020), "Resident support of community-based tourism development: Evidence from Gunung Ciremai National Park, Indonesia", *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1–16.
178. Nugroho P., Numata S. (2020), "Influence of Sociodemographic Characteristics on the Support of an Emerging Community-based Tourism Destination in Gunung Ciremai National Park, Indonesia", *Journal of Sustainable Forestry* Vol.41 (1), pp.51-76.
179. Nunkoo R. (2012), "Residents' support for tourism: An identity perspective", *Annals of tourism research* Vol.39 (1), pp. 243-268.
180. Nunkoo R., Kam K., So F. (2016), "Residents' Support for Tourism: Testing Alternative Structural Models", *Journal of Travel Research* Vol. 55 (7), pp. 847–861.
181. Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2010), "Gendered theory of planned behavior and resident support for tourism", *Current Issues in Tourism* Vol.13 (6), pp. 525–540.
182. Nunkoo R., Ramkissoon H. (2011), "Developing a community support model for tourism", *Annals of Tourism Research* Vol. 38 (3), pp. 964–988.
183. Nunnally J.C. (1994), *The assessment of reliability, Psychometric Theory*, McGraw-Hill.
184. NWT (1983), *Community-based tourism. A strategy for the Northwest Territories Tourism Industry*, Department of Economic Development and Tourism, Government of the Northwest Territories Yellowknife.
185. O'Connor P. (2010), "Managing a hotel's image on Tripadvisor", *Journal of Hospitality Marketing and Management* Vol. 19 (7), pp. 754–772.
186. Ohl-Schacherer, J., Mannigel, E., Kirkby, C., Shepard Jr., G. H., & Yu, D. W. (2008), "Indigenous ecotourism in the Amazon: A case study of Casa Matsigenka in Manu National Park, Peru", *Environmental Conservation* Vol. 35 (1), pp. 14–25.



187. Okazaki E. (2008), "A Community-Based Tourism Model: Its Conception and Use a Community-Based Tourism Model", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 16 (5), pp. 511–529.
188. Piotr Z., Joanna K.A., Monika D. (2020), "Deconstructing the Overtourism-Related Social Conflicts", *Sustainability* (12), pp. 1-26.
189. Presenza A., Del Chiappa G., Sheehan L. (2013), "Residents' engagement and local tourism governance in maturing beach destinations. Evidence from an Italian case study", *Journal of Destination Marketing & Management* Vol. 2 (1), pp. 22–30.
190. Prior D.D., Marcos-Cuevas J. (2016), "Value co-destruction in interfirm relationships: The impact of actor engagement styles", *Marketing Theory* Vol. 16 (4), pp. 533–552.
191. Prosser R. (1994), *Societal Change and the Growth in Alternative Tourism*. In Cater C. & Lowman G. (Eds.), *Ecotourism: A Sustainable Option*, pp. 19–37, John Wiley.
192. Rasoolimanesh S M., Jaafar M., Kock N., Ramayah T. (2015), "A revised framework of social exchange theory to investigate the factors influencing residents' perceptions", *Tourism Management Perspectives*, (16), pp. 335–345.
193. Rasoolimanesh, S. M., Ringle, C. M., Jaafar, M., & Ramayah, T. (2017), "Urban vs. rural destinations: Residents' perceptions, community participation and support for tourism development", *Tourism Management* (60), pp. 147–158.
194. Ringle C.M., Wende S., Becker J.M. (2015), *SmartPLS 2.0 M3*, In *SmartPLS GmbH*, University of Hamburg.
195. Ritchie J. & Lewis J. (2003), *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, Sage Publication, London.
196. Rivera J.D. (2019), "When attaining the best sample is out of reach: Nonprobability alternatives when engaging in public administration research", *Journal of Public Affairs Education* Vol. 25 (3), pp. 314–342.
197. Roopa S., Rani M. (2012), "Questionnaire Designing for a Survey", *The Journal of Indian Orthodontic Society* Vol. 46 (12), pp. 273–277.

198. Roxas F.M.Y., Rivera J.P.R., Gutierrez E.L.M. (2020), "Mapping stakeholders' roles in governing sustainable tourism destinations", *Journal of Hospitality and Tourism Management* (45), pp. 387–398.
199. Rubin J.Z. (1994), "Models of Conflict Management", *Journal of Social Issues* Vol. 50 (1), pp. 33–45.
200. Sebele L.S. (2010), "Community-based tourism ventures, benefits and challenges: Khama Rhino Sanctuary Trust, Central District, Botswana", *Tourism Management* Vol. 31 (1), pp. 136–146.
201. Sekhar N.U. (2003), "Local people's attitudes towards conservation and wildlife tourism around Sariska Tiger Reserve, India", *Journal of Environmental Management* Vol. 69 (4), pp. 339–347.
202. Sharma P., Tam J.L.M., Kim N. (2009), "Demystifying Intercultural Service Encounters", *Journal of Service Research* Vol. 12 (2), pp. 227–242.
203. Sharpley, R. (2014), "Host perceptions of tourism: A review of the research", *Tourism Management* (42) pp. 37–49.
204. Sheehan L.R., Ritchie J.R.B. (2005), "Destination stakeholders: Exploring identity and salience", *Annals of Tourism Research* Vol. 32 (3), pp. 711–734.
205. Shen H., Li X., Luo, J.M., Chau K.Y. (2017), "One country, two strata: Implications of social and cultural conflicts of Chinese outbound tourism to Hong Kong", *Journal of Destination Marketing and Management* Vol. 6 (3), pp. 166–169.
206. Simmons D.G. (1994), "Community participation in tourism planning", *Tourism Management* Vol. 15 (2), pp. 98–108.
207. Simpson M.C. (2008), "Community Benefit Tourism Initiatives-A conceptual oxymoron?", *Tourism Management* Vol. 29 (1), pp. 1–18.
208. Sinclair-maragh G. (2017), "Demographic analysis of residents' support for tourism development in Jamaica", *Journal of Destination Marketing & Management* Vol. 6 (1), pp. 5–12.
209. Sirivongs K., Tsuchiya T. (2012), "Relationship between local residents' perceptions, attitudes and participation towards national protected areas: A case study of Phou Khao Khouay National Protected Area, central Lao PDR", *Forest Policy and Economics* (21), pp. 92–100.

210. Sitikarn B. (2008), "Ecotourism SMTEs opportunities in Northern Thailand: A solution to community development and resource conservation", *Tourism Recreation Research* Vol. 33 (3), pp. 303–311.
211. Smith A., Ritchie B.W., Chien P.M. (2018), "Citizens' attitudes towards mega-events: A new framework", *Annals of Tourism Research* (74), pp. 208–210.
212. Snyder K.A, Sulle E.B. (2011), "Tourism in Maasai communities: A chance to improve livelihoods?", *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 19 (8), pp. 935–951.
213. Suliman, M. (1999), *Ecology, Politics and Violent Conflict*, pp. 27–43, Zed Publication, London.
214. Susskind L., Thomas-Larmer J. (1999), *The consensus building handbook: A comprehensive guide to reaching agreement*, SAGE Publications, Thousand Oaks, California.
215. Tanur J.M. (1982), "Advances in Methods for Large-Scale Surveys and Experiments", pp. 294–372. In R. M. Adams (1982.), *Behavioral and Social Science Research: A National Resource*, National Academy Press, Washington DC.
216. Tao T., Wall G. (2009), "Tourism as a sustainable livelihood strategy", *Tourism Management* Vol. 30 (1), pp. 90–98.
217. Tesfaye S. (2017), "Challenges and opportunities for community based ecotourism development in Ethiopia", *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Vol. 6 (3), pp. 1-10.
218. Thomas K. W. (1976), *Conflict and conflict management*. In Dunnette M.D. (1976), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally.
219. Thyne M., Lawson R., Todd S. (2006), "The use of conjoint analysis to assess the impact of the cross-cultural exchange between hosts and guests", *Tourism Management* Vol. 27 (2), pp. 201–213.
220. Timur S., Getz D. (2008), "A network perspective on managing stakeholders for sustainable urban tourism", *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 20 (4), pp. 445–461.

221. Tosun C. (1999), "Towards a typology of community participation in the tourism development process", *Anatolia* Vol. 10 (2), pp. 113-134.
222. Tosun, Cevat. (2000), "Limits to community participation in the tourism development process in developing countries", *Tourism Management* Vol. 21 (6), pp. 613–633.
223. Tosun. C. (2006), "Expected nature of community participation in tourism development", *Tourism Management* Vol. 27 (3) pp. 493–504.
224. Truong V.D. (2014), *Tourism and poverty alleviation: A case study of Sapa, Vietnam*, Doctor thesis of Philosophy in Management, University of Canterbury, New Zealand.
225. Tsaur S.H., Yen C.H., Teng H.Y. (2018), "Tourist–resident conflict: A scale development and empirical study", *Journal of Destination Marketing and Management* (10), pp. 152–163.
226. UNWTO (2007), *A Practical Guide to Tourism Destination Management*.
227. Vasileiou K., Barnett J., Thorpe S., & Young T. (2018), "Characterising and justifying sample size sufficiency in interview-based studies: systematic analysis of qualitative health research over a 15-year period", *BMC medical research methodology* (18), pp. 1-18.
228. Veal A.J. (2017), *Research methods for leisure and tourism*, Pearson, United Kingdom.
229. Wall J.A.J., Callister R.R. (1995), "Conflict and its management", *Journal of Management* Vol. 21 (3), pp. 515–558.
230. Wang K.C., Hsieh A.T., Chou S.H., Lin Y.S. (2007), "GPTCCC: An instrument for measuring group package tour service", *Tourism Management* (28), pp. 361–376.
231. Wang L. (2021), "Causal analysis of conflict in tourism in rural China: The peasant perspective", *Tourism Management Perspectives* (39), pp. 1-12.
232. Wang, L., & Yotsumoto, Y. (2019), "Conflict in tourism development in rural China", *Tourism Management* (70), pp. 188–200.
233. Wang M., Jiang J., Xu S., Guo Y. (2021), "Community participation and residents' support for tourism development in ancient villages: The mediating role of perceptions of conflicts in the tourism community", *Sustainability* (Switzerland) Vol. 13 (5), pp. 1–16.

234. Weaver D. (2006), *Sustainable Tourism: Theory and Practice*, Elsevier Butterworth-Heinemann.
235. Wehr P. (1979), *Conflict Regulation*. Boulder, CO, Westview Press, Inc.
236. Wilmot W.W., Hocker J. (2010), *Interpersonal Conflict*, McGraw-Hill Companies, Inc New York.
237. Wong K.K.K. (2013), "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS", *Marketing Bulletin* Vol. 24 (1), pp. 1–32.
238. Xu K., Zhang J., Tian F. (2017), "Community leadership in rural tourism development: A tale of two ancient Chinese villages", *Sustainability (Switzerland)* Vol. 9 (12), pp. 1-22.
239. Xue L., Kerstetter D. (2018), "Discourse and Power Relations in Community Tourism", *Journal of Travel Research* Vol. 57 (6), pp. 757–768.
240. Yamane, T. (1967), *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.), Harper and Row.
241. Yang J., Ryan C., Zhang L. (2013), "Social conflict in communities impacted by tourism", *Tourism Management* (35), pp. 82–93.
242. Ye B.H., Zhang H.Q., Yuen P.P. (2013), "Cultural conflicts or cultural cushion?", *Annals of Tourism Research* (43), pp. 321–349.
243. Yin R.K. (2011), *Qualitative research from start to finish*", Guilford Press.
244. Yin R. K. (2011), "Applications of case study research", Sage.
245. Zaichkowsky, J. L. (1985), "Measuring the involvement construct", *Journal of Consumer Research* Vol. 12 (3), pp. 341–352.
246. Zapata M.J., Hall C.M., Lindo P., Vanderschaeghe M. (2011), "Can community-based tourism contribute to development and poverty alleviation? Lessons from nicaragua", *Current Issues in Tourism* Vol. 14 (8), pp. 725–749.
247. Zhang C., Fyall A., Zheng Y. (2015), "Heritage and tourism conflict within world heritage sites in China: a longitudinal study", *Current Issues in Tourism* Vol. 18(2), pp. 110–136.

### **Website**

248. The World Bank. (n.d.), *Inflation, consumer prices (annual %) – Vietnam*, (Retrieved April 16, 2022, from: <https://data.worldbank.org/indicator/FP.CPI.TOTL.ZG?locations=VN>)

## **PHỤ LỤC**

## Phụ lục 1. Hướng dẫn khảo sát tiềm năng và thực trạng hoạt động du lịch cộng đồng

Kính thưa ông/bà!

Tôi là Dương Thị Hiền, nghiên cứu sinh khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu đề tài liên quan đến hoạt động du lịch cộng đồng tại các huyện miền núi Thanh Hoá. Rất mong ông/bà bớt chút thời gian cung cấp các thông tin dưới đây. Tôi xin cam đoan mọi thông tin mà ông/bà cung cấp chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Rất mong nhận được sự ủng hộ của ông/bà. Xin chân thành cảm ơn!

1. Các thông tin cá nhân:

- Giới tính:..... Tuổi:.....

- Vị trí/Đơn vị công tác:.....

2. Nội dung

2.1. Danh sách các địa phương có tiềm năng phát triển DLCĐ

STT	Tên địa phương có tiềm năng phát triển du lịch cộng đồng	Đã có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch (homestay) hoạt động		Đã thành lập Ban quản lý DLCĐ tại địa phương
			Chủ DN là cư dân địa phương	Chủ DN là người nơi khác đến	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

2.2. Số lượt khách du lịch trong giai đoạn 2015-2021.

Năm	Số lượt khách quốc tế	Số lượt khách nội địa	Tổng lượt khách
2015			
2016			
2017			
2018			
2019			
2020			
2021			

### 2.3. Danh sách các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hoạt động tại địa phương

STT	Tên doanh nghiệp		Lĩnh vực kinh doanh	Năm bắt đầu hoạt động
	Chủ doanh nghiệp là cư dân địa phương	Chủ đầu tư bên ngoài		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Xin chân thành cảm ơn!



**Phụ lục 2. Danh sách điểm đến DLCD tại các huyện miền núi Thanh Hoá**

STT	Tên địa phương	Có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch		Đã thành lập Ban quản lý DLCD tại địa phương	Mô tả chung
			Doanh nghiệp DLCD	Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài		
<b>1. Huyện Bá Thước</b>						
1	Bản Nông Công, xã Thành Sơn, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Chưa có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nằm trong khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông;</li> <li>- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa khấp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát;</li> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, hệ thống núi đá chạy dọc khắp các bản, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng</li> <li>- Đã đón tiếp khách du lịch từ đầu năm 2004 (cả khách quốc tế và nội địa).</li> <li>- Đã có một số hộ kinh doanh du lịch. Các dịch vụ du lịch: dịch vụ homestay, tham quan leo núi, câu cá, trải nghiệm nông nghiệp, giao lưu văn hoá, vận chuyển khách, dẫn đường, bán hàng lưu niệm, sản phẩm nghề truyền thống.</li> <li>- Một số địa phương có vị trí đẹp đã thu hút nhiều nhà đầu tư bên ngoài đến đầu tư, kinh doanh du</li> </ul>
2	Bản Báng, xã Thành Sơn, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Có	
3	Bản Kho Mường, xã Thành Sơn, huyện Bá Thước	Có	Có	Chưa có	Có	
4	Bản Pả Ban, xã Thành Sơn, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Chưa có	
5	Bản Leo, xã Thành Lâm, huyện Bá Thước	Có	Chưa có	Có	Chưa có	
6	Bản Đôn, xã Thành Lâm, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Có	
7	Làng Bầm, xã Thành Lâm, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Chưa có	

STT	Tên địa phương	Có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch		Đã thành lập Ban quản lý DLCĐ tại địa phương	Mô tả chung
			Doanh nghiệp DLCĐ	Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài		
	Thước					lịch.
8	Bản Âm Hiêu, xã Cổ Lũng, huyện Bá Thước	Có	Có	Có	Có	
9	Bản Nũa, Xã Lũng Cao, huyện Bá Thước	Có	Có	Chưa có	Chưa có	
10	Bản Bá, Xã Lũng Cao, huyện Bá Thước	Có, nhưng số lượng ít	Chưa có	Có	Chưa có	
11	Bản Mùoi, Xã Lũng Cao, huyện Bá Thước	Có, nhưng số lượng ít	Có	Chưa có	Chưa có	
12	Làng Ngọc, Xã Cẩm Lương, huyện Cẩm Thủy	Có	Có	Có	Có Ban quản lý Suối cá	

STT	Tên địa phương	Có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch		Đã thành lập Ban quản lý DLCĐ tại địa phương	Mô tả chung
			Doanh nghiệp DLCĐ	Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài		
						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng năm đón một lượng lớn khách du lịch đến tham quan khu du lịch suối cá Cẩm Lương, nhưng ít khi lưu lại qua đêm.</li> <li>- Các dịch vụ du lịch: lưu trú, ăn uống, thuyết minh, bán hàng lưu niệm, bán hàng nông sản, đặc sản của địa phương. Chưa có dịch vụ homestay.</li> </ul>
13	Bản Năng Cát, xã Trí Nang, huyện Lang Chánh	Có	Có	Có	Có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuộc huyện Lang Chánh, cách trung tâm thành phố 125km</li> <li>- Là địa bàn cư trú của người Thái, với những nét văn hoá truyền thống, phong tục tập quán độc đáo, có nghề nấu rượu siêu men lá;</li> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, có ruộng bậc thang, hệ thống hang động, thác, suối, rừng, có danh thắng nổi tiếng thác Ma Hao.</li> <li>- Đã đón tiếp khách du lịch.</li> <li>- Đã có cư dân kinh doanh homestay (tuy nhiên số lượng vẫn còn ít), giao lưu văn hoá, vận chuyển khách, dẫn đường, bán hàng nông sản địa phương.</li> </ul>
14	Bản Hang, xã Phú Lệ, huyện Quan Hoá	Có	Có	Chưa có	Có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuộc huyện Quan Hoá cách trung tâm thành phố 140-160 km.</li> </ul>
15	Bản Vinh Quang, xã Phú Nghiêm, huyện Quan Hoá	Có	Có	Chưa có	Chưa có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuộc vùng đệm của Khu Bảo tồn thiên nhiên Pù Luông.</li> <li>- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét</li> </ul>

STT	Tên địa phương	Có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch		Đã thành lập Ban quản lý DLCĐ tại địa phương	Mô tả chung
			Doanh nghiệp DLCĐ	Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài		
						<p>văn hoá truyền thống như điệu múa kháp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, có ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng</li> <li>- Đã đón tiếp khách du lịch từ năm 2002 (Bản Hang).</li> <li>- Đã có một số hộ kinh doanh du lịch. Các dịch vụ du lịch: dịch vụ homestay, tham quan leo núi, câu cá, trải nghiệm nông nghiệp, giao lưu văn hoá, vận chuyển khách, dẫn đường, bán hàng lưu niệm, sản phẩm nghề truyền thống.</li> </ul>
16	Bản Bút, xã Nam Xuân, huyện Quan Hoá	Có	Có	Chưa có	Có	<p>Thuộc huyện Quan Hoá cách trung tâm thành phố 130 km.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Là địa bàn sinh sống lâu đời của người Thái</li> <li>- Có cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu quanh năm mát mẻ và trong lành.</li> </ul> <p>Đã có du khách tới thăm nhưng số lượng còn hạn chế.</p>
17	Bản Ngàm, xã Sơn Điện, huyện Quan Sơn	Có	Có	Chưa có	Có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuộc huyện Quan Sơn, cách trung tâm thành phố 160 km.</li> <li>- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa kháp, các nghề</li> </ul>

STT	Tên địa phương	Có du khách viếng thăm	Có doanh nghiệp du lịch		Đã thành lập Ban quản lý DLCĐ tại địa phương	Mô tả chung
			Doanh nghiệp DLCĐ	Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài		
						<p>truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng.</li> <li>- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế, có một số hộ kinh doanh homestay</li> </ul>
18	Thôn Thanh Xuân, Thị trấn Thường Xuân, Huyện Thường Xuân	Có	Có	Có	Có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuộc địa bàn huyện Thường Xuân, cách trung tâm thành phố khoảng 65-130 km</li> <li>- Nằm trong khu bảo tồn thiên nhiên Xuân Liên, có cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành.</li> <li>- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế.</li> <li>- Có một số hộ gia đình đã đăng ký kinh doanh homestay.</li> </ul>
19	Bản Vịn, xã Bát Mọt, Huyện Thường Xuân	Có	Có	Chưa có	Có	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảnh quan nhà sàn truyền thống của dân tộc Thái đang còn nguyên sơ.</li> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành.</li> <li>- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế.</li> <li>- Một số hộ gia đình đã đăng ký kinh doanh homestay.</li> </ul>

**Phụ lục 3. Danh sách điểm đến DLCD tiềm năng tại các huyện miền núi Thanh Hoá**

STT	Địa điểm	Thông tin chung	Điều kiện phát triển du lịch đặc trưng	Tình hình du lịch
1	Làng Cốc, xã Thành Lâm	Thuộc huyện Bá Thước, cách trung tâm thành phố 140-160 km.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nằm trong khu bảo tồn thiên nhiên pù Luông;</li> <li>- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa kháp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát;</li> <li>- Cảnh quan thiên nhiên đẹp, hệ thống núi đá chạy dọc khắp các bản, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế, chưa có hộ kinh doanh du lịch.</li> </ul>
2	Bản Leo, xã thành Lâm			
3	Bản Mỏ, Xã Thành Lâm			
4	Bản Pù Luông, xã Thành Sơn			
5	Bản Eo Kén, xã Thành Sơn			
6	Bản Khuyn, Xã Cỗ Lũng			
7	Bản Eo Điều, Xã Cỗ Lũng			
8	Bản Tiến Mới, Xã Cỗ Lũng			
9	Bản Phìa, Xã Cỗ Lũng			
10	Bản Lác, xã Cỗ Lũng			
11	Bản Pôn, Xã Lũng Cao			
12	Bản Cao xã Lũng Cao			
13	Bản Thành Công, xã Lũng Cao			
14	Bản Trình, Xã Lũng Cao			
15	Bản Hin, Xã Lũng Cao			
16	Bản Bó, Xã Lũng Cao			
17	Bản Cao Hoong, Xã Lũng Cao			
18	Bản Pôn, Xã Lũng Cao			
19	Bản Thành Công, Xã Lũng Cao			

STT	Địa điểm	Thông tin chung	Điều kiện phát triển du lịch đặc trưng	Tình hình du lịch
20	Bản Kịt, Xã Lũng Cao			
21	Thôn Bồng, xã Lũng Niêm	Thuộc huyện Bá Thước, cách trung tâm thành phố 140-160 km.	- Nằm gần hoặc trên cung đường đến Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Luông;	- Đã có du khách viếng thăm nhưng không lưu lại qua đêm, chưa có doanh nghiệp kinh doanh du lịch
22	Phố Đoàn, xã Lũng Niêm			
23	Thôn Lặn Ngoài, xã Lũng Niêm			
24	Thôn Tôm, xã Ban Công			
25	Thôn Muôn, xã Điền Quang			
26	Thôn Chiềng Ấm, xã Văn Nho			
27	Thôn Chiềng Lâu, xã Ban Công			
28	Thôn Mười, xã Điền Quang			
29	Thôn Dân Long, xã Lương Ngoại			
30	Xã Hồi Xuân	Thuộc huyện Quan Hoá, cách trung tâm thành phố 140-160 km.	- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa khắp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát; - Cảnh quan thiên nhiên đẹp, hệ thống núi đá chạy dọc khắp các bản, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng.	- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế, chưa có hộ kinh doanh du lịch
31	Bản Tén Tẩn, xã Tén Tẩn	Thuộc huyện	- Là địa bàn cư trú của người Thái,	- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên

STT	Địa điểm	Thông tin chung	Điều kiện phát triển du lịch đặc trưng	Tình hình du lịch
32	Bản Sài Khao Xã Mường Lý	Mường Lát, cách trung tâm thành phố 245-265 km.	Mông với những nét văn hoá truyền thống, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát.	rất hạn chế, chưa có hộ kinh doanh du lịch.
33	Bản Khảm Xã Trung Lý			
34	Xã Ngọc Khê	- Thuộc địa bàn huyện Ngọc Lặc, cách trung tâm thành phố khoảng 60 km.	- Gần các thắng cảnh hang Bàn Bù, hang Chùa, Lễ hội hang Bàn Bù; gần đường mòn Hồ Chí Minh.	- Chưa có khách du lịch, chưa có hộ kinh doanh du lịch.
35	Xã Thành Vân	Thuộc huyện Thạch Thành, cách trung tâm thành phố 60 km.	- Có cảnh quan thác Voi nổi tiếng.	- Đã bắt đầu có khách du lịch, chưa có khách lưu trú lại, chưa có hộ kinh doanh du lịch.
36	Làng Lúng, xã Xuân Thái	- Thuộc địa bàn huyện Như Thanh, cách trung tâm thành phố khoảng 50 km.	- Là địa bàn cư trú của người Thái - Nằm trong vườn quốc gia Bến En, cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè.	- Làng chưa đón khách du lịch, chưa có hộ kinh doanh du lịch.
37	Làng Đồng Lườn, Xã Xuân Thái			



STT	Địa điểm	Thông tin chung	Điều kiện phát triển du lịch đặc trưng	Tình hình du lịch
38	Thôn Tân Hùng, xã Thanh Phong (Khu nhà sàn cổ)	Thuộc huyện Như Xuân, cách trung tâm thành phố 160-180 km.	- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa khấp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát.	- Đã có du khách viếng thăm nhưng chưa có hộ kinh doanh du lịch.
39	Phố Trung Thành, thị trấn Yên Cát (Đền Thi)			
40	Bản Bơn, xã Mường Mìn	Thuộc huyện Quan Sơn, cách trung tâm thành phố khoảng 160 km.	- Là địa bàn cư trú của người Thái với những nét văn hoá truyền thống như điệu múa khấp, các nghề truyền thống dệt, thổ cẩm, đan lát; - Cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu trong lành, mát mẻ về mùa hè, ruộng bậc thang, có hệ thống hang động, thác, suối, rừng nguyên sinh, hệ động thực vật phong phú đa dạng.	- Đã bắt đầu có khách du lịch, tuy nhiên rất hạn chế, chưa có hộ kinh doanh du lịch.
41	Bản Chanh, xã Sơn Thủy			
42	Bản Xuân Sơn, xã Sơn Điện			
43	Bản Khạn, xã Trung Thượng			

**Phụ lục 4. Danh sách các doanh nghiệp du lịch tại địa bàn nghiên cứu**

TT	Tên cơ sở	Chủ doanh nghiệp	Lĩnh vực kinh doanh	Năm bắt đầu đăng ký kinh doanh
<b>Bản Đôn</b>				
1	Pu luong Retreat*	Nguyễn Ngọc Thành	Lưu trú, ăn uống	2015
2	Tiền Sen	Ngân Văn Tiền	Lưu trú, ăn uống	2016
3	Puluong Treehouse*	Lê Thị Phương Dung	Lưu trú, ăn uống	2017
4	Puluong Glamping	Vi Thị Ninh	Lưu trú, ăn uống	2017
5	Puluong Home**	Hà Văn Thược	Lưu trú, ăn uống	2018
6	Puluong OHAYO*	Hà Thanh Lịch	Lưu trú, ăn uống	2019
7	Puluong Discovery*	Hà Văn Thịnh	Lưu trú, ăn uống	2019
8	Puluong Lodge*	Nguyễn Ngọc Thành	Lưu trú, ăn uống	2019
9	Ciedle Puluong*	Nguyễn Phong Lộc	Lưu trú, ăn uống	2019
10	Puluong Natura*	Cao Kim Kiên	Lưu trú, ăn uống	2019
11	Huy Thục Homestay	Hà Huy Thục	Lưu trú, ăn uống	2019
12	Puluong Boutique Garden*	Nguyễn Tiến Đạt	Lưu trú, ăn uống	2019
13	Puluong Hideaway*	Nguyễn Thị Thanh Dung	Lưu trú, ăn uống	2020
14	Hoanh Thắng homestay	Hà Văn Hoanh	Lưu trú, ăn uống	2018
15	Puluong Ecocharm	Hà Thị Hạnh	Lưu trú, ăn uống	2019
16	Puluong Terrace	Hà Văn Bồng	Lưu trú, ăn uống	2019
17	Jungle lodge Puluong*	Bùi Việt Anh	Lưu trú, ăn uống	2020
18	Anh Tú homestay	Ngân Trung Sơn	Lưu trú, ăn uống	2019
19	PuLuong VIEW*	Nguyễn Ngọc Thành	Lưu trú, ăn uống	2018
20	Homestay Hà Văn Khắc	Hà Văn Khắc	Lưu trú, ăn uống	2018
21	Homestay Thành Lương	Ngân Văn Lương	Lưu trú, ăn uống	2018
22	Thôn PuLuong	Hà Văn Thôn	Lưu trú, ăn uống	2018
<b>Bản Hang</b>				
1	Homestay Mẫn Ngoan**	Hà Văn Ngoan	Lưu trú, ăn uống	2004
2	Homestay Phúc Kim	Hà Văn Phúc	Lưu trú, ăn uống	2004
3	Homestay Hiếu Yên	Lương Chí Hiếu	Lưu trú, ăn uống, vận chuyển	2004
4	Homestay Thủy Lan	Vi Đức Thủy	Lưu trú, ăn uống	2012
5	Homestay Xuân Chuẩn	Vi Xuân Chuẩn	Lưu trú, ăn uống,	2014

TT	Tên cơ sở	Chủ doanh nghiệp	Lĩnh vực kinh doanh	Năm bắt đầu đăng ký kinh doanh
			vận chuyển	
7	Homestay Linh Duyên	Hà Văn Linh	Lưu trú, ăn uống	2015
8	Homestay Trường Huy	Hà Văn Trường	Lưu trú, ăn uống	2017
9	Homestay Thái Thu	Vi Văn Thái	Lưu trú, ăn uống	2015
10	Homestay Nam Hiếu Hùng	Lương Văn Nam	Lưu trú, ăn uống	2003
11	Homestay Thiệp Xưởng	Vi Thế Thiệp	Lưu trú, ăn uống	2015
12	Homestay Hữu Văn	Hà Hữu Văn	Lưu trú, ăn uống	2017
<b>Bản Ấm Hiêu</b>				
1	TAI DAM**	Hà Văn Tùng	Lưu trú, ăn uống, hướng dẫn	2009
2	Homestay Mr Ba	Hà Thanh Ba	Lưu trú, ăn uống	2010
3	Homestay Duy Phuong	Hà Duy Phương	Lưu trú, ăn uống	2014
4	Homestay Hà Văn Tinh	Hà Văn Tinh	Lưu trú, ăn uống	2014
5	LES' BAN DE HIEU**	Hà Văn Sĩ	Lưu trú, ăn uống	2009
6	Bản Hiêu Garden Lodge**	Hà Văn Toàn	Lưu trú, ăn uống	2010
7	Puluong Riverside Lodge**	Hà Văn Lý	Lưu trú, ăn uống	2010
8	Homestay Hùng Phát	Hà Văn Quyết	Lưu trú, ăn uống	2014
9	Homestay Dung Xuan	Hà Tiến Dũng	Lưu trú, ăn uống	2015
10	Puluong Mountain view**	Hà Văn Loan	Lưu trú, ăn uống	2009
11	Puluong Nature Lodge	Hà Văn Hợi	Lưu trú, ăn uống	2009
12	Homestay Toàn Minh**	Hà Thị Đạo	Lưu trú, ăn uống	2014
13	Homestay Hà Huế	Vi Thị Chiên	Lưu trú, ăn uống	2015
14	Homestay Hà Văn Lịch	Hà Văn Lịch	Lưu trú, ăn uống	2014
15	Homestay Hà Văn Tăng	Hà Văn Tăng	Lưu trú, ăn uống	2017
<b>Bản Báng</b>				
1	Homestay Mạnh Cường	Lục Văn Cường	Lưu trú, ăn uống	2018
2	Homestay Thuận Thủy	Lò Văn Trọng	Lưu trú, ăn uống	2020
3	Homestay Tuyết Dung	Hà Văn Tuyết	Lưu trú, ăn uống	2020
4	Homestay Thanh Thủy	Lương Thị Dự	Lưu trú, ăn uống	2020
5	Homestay Trung Nhay	Hà Văn Nhay	Lưu trú, ăn uống	2019
6	Pu Luong Sundise*	Lê Thị An	Lưu trú, ăn uống	2019
7	Pu Luong Ecogarden*	Đỗ Đức Mạnh	Lưu trú, ăn uống	2017

<b>TT</b>	<b>Tên cơ sở</b>	<b>Chủ doanh nghiệp</b>	<b>Lĩnh vực kinh doanh</b>	<b>Năm bắt đầu đăng ký kinh doanh</b>
8	Cổng Trời Pù Luông*	Nguyễn Thanh Bình	Lưu trú, ăn uống	2020
9	Homestay Anh Toàn	Ngân Văn Tú	Lưu trú, ăn uống	2018
10	Homestay Thơ Hà	Ngân Văn Thơ	Lưu trú, ăn uống	2017
11	Homestay Nguyễn Lan	Ngân Văn Nguyễn	Lưu trú, ăn uống	2017
<b>Bản Kho Mường</b>				
1	Puluong homestay Mr Néch	Hà Đình Néch	Lưu trú, ăn uống	2005
2	Homestay Lò Văn Nam	Lò Văn Nam	Lưu trú, ăn uống	2010
<b>Bản Bá</b>				
1	Homestay Cao Sơn	Lê Thị Hồng	Lưu trú, ăn uống	2020

\*Doanh nghiệp có chủ đầu tư bên ngoài

\*\* : Doanh nghiệp liên kết giữa chủ đầu tư bên ngoài và cư dân địa phương

## Phụ lục 5. Hướng dẫn phỏng vấn sâu

Nội dung phỏng vấn	Gợi ý câu hỏi
1. Chào hỏi, làm quen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tạo thiện cảm qua việc giới thiệu bản thân và mục đích của cuộc phỏng vấn</li> <li>- Ông/bà có đồng ý tham gia trả lời phỏng vấn không?</li> <li>- Với cư dân: Ông/bà đã từng tham gia hoạt động gì liên quan tới du lịch?</li> <li>- Với du khách: Đây là lần thứ mấy ông/bà đến đây, cảm nhận về địa phương như thế nào?</li> <li>- Với doanh nghiệp du lịch: Doanh nghiệp của ông bà kinh doanh lĩnh vực gì?</li> </ul>
1. Khái quát về du lịch địa phương	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách du lịch bắt đầu đến địa phương từ khi nào?</li> <li>- Người dân bắt đầu kinh doanh du lịch từ khi nào?</li> <li>- Hiện nay có bao nhiêu doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại địa phương? Có doanh nghiệp bên ngoài đến đầu tư và kinh doanh du lịch không? Đó là doanh nghiệp nào?</li> </ul>
3. Những xung đột, căng thẳng giữa cư dân và các bên liên quan?	<p><b>1. Với cư dân:</b></p> <p>1.1. Ông/bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc gì đối với khách du lịch? Có hành vi nào của du khách ảnh hưởng tới cuộc sống của ông/bà không?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Về văn hoá xã hội;</li> <li>+ Về kinh tế;</li> <li>+ Về môi trường.</li> </ul> <p>1.2. Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc gì đối với doanh nghiệp du lịch (các homestay, doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển du lịch, doanh nghiệp lữ hành)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Về văn hoá xã hội;</li> <li>+ Về kinh tế;</li> <li>+ Về môi trường.</li> </ul> <p>1.3. Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc gì đối với chính quyền địa phương (cán bộ quản lý văn hoá du lịch, ban quản lý du lịch cộng đồng)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Về văn hoá xã hội;</li> <li>+ Về kinh tế;</li> <li>+ Về môi trường.</li> </ul> <p><b>2. Với doanh nghiệp du lịch:</b></p> <p>Ông/bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc gì đối với cư dân địa phương?</p>

	<p>+ Về văn hoá xã hội;  + Về kinh tế;  + Về môi trường.</p> <p><b>3. Với khách du lịch:</b>  Ông/bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc gì đối với cư dân địa phương?  + Về văn hoá xã hội;  + Về kinh tế;  + Về môi trường.</p> <p><b>4. Với chính quyền địa phương</b>  Chính quyền địa phương có những hành động nào thể hiện sự bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc đối với cư dân?  + Về văn hoá xã hội;  + Về kinh tế;  + Về môi trường.</p>
4. Nguyên nhân xung đột?	- Theo ông bà, nguyên nhân dẫn tới các bất đồng, lo ngại, hoặc khó chịu/bức xúc trên là gì?
5. Biện pháp/hành động giải quyết xung đột	- Địa phương đã làm gì để giải quyết xung đột giữa cư dân với chính quyền/doanh nghiệp du lịch/du khách? - Theo ông/bà, để giải quyết những căng thẳng trên, địa phương cần làm gì?
6. Hiệu quả của các giải pháp/hành động giải quyết xung đột?	- Nếu địa phương đã có những hành động, chính sách giải quyết xung đột thì hiệu quả của những việc làm đó như thế nào?
7. Kết thúc phỏng vấn	Cảm ơn và xin một số thông tin liên hệ.

**Phụ lục 6. Thông tin cá nhân mã hóa từ phỏng chuyên gia**

<b>STT</b>	<b>Học vị</b>	<b>Vị trí/Đơn vị công tác</b>	<b>Lĩnh vực nghiên cứu</b>	<b>Tuổi</b>	<b>Thâm niên trong lĩnh vực nghiên cứu</b>
1	PGS	Trưởng khoa, giảng viên, Trường Đại học Hồng Đức	Dân tộc học	41	18 năm
2	TS	Trưởng khoa Du lịch, giảng viên, Trường Đại học VHTTDL Thanh Hoá	Văn hoá du lịch	35	9 năm
3	TS	Trưởng bộ môn, giảng viên, Trường Đại học Hồng Đức	Xã hội học	36	15 năm
4	Thạc sĩ	Chuyên viên, Sở VHTTDL Thanh Hoá	Du lịch	37	15 năm
5	Thạc sĩ	Giảng viên, Trường Đại học tại Hà Nội	Du lịch	38	16 năm
6	Tiến sĩ	Giảng viên, Trường Đại học tại Hà Nội	Văn hoá Du lịch	50	25 năm
7	Thạc sĩ	Giảng viên, Trường Đại học tại Thành Phố Hồ Chí Minh	Du lịch	42	15 năm

## Phụ lục 7. Hướng dẫn phỏng vấn chuyên gia

Kính thưa ông/bà!

Tôi là Dương Thị Hiền, nghiên cứu sinh khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu phát triển thang đo: XUNG ĐỘT GIỮA CƯ DÂN VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH nhằm phục vụ cho luận án "Nghiên cứu xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá". Rất mong ông/bà bớt chút thời gian tham gia và góp ý về các thành phần đo lường dưới đây. Tôi xin cam đoan:

- Mọi thông tin mà ông/bà cung cấp chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học.
- Những thông tin cá nhân của ông/bà sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.
- Ông/bà có quyền không trả lời câu hỏi cũng như có quyền từ chối cuộc phỏng vấn bất kỳ lúc nào.

Xin chân thành cảm ơn!

### 1. Các thông tin cá nhân:

- Giới tính:..... Tuổi:.....
- Chức danh khoa học: .....
- Vị trí/Đơn vị công tác:.....
- Nghề nghiệp/chuyên môn: .....
- Ông/bà nghiên cứu và tham gia lĩnh vực này được bao lâu rồi?:.....năm.

### 2. Ý kiến về các thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng

Mã hoá	Thành phần	Ý kiến chuyên gia	Ghi chú
		1. Rất không phù hợp 2. Không phù hợp 3. Cần xem xét lại 4. Phù hợp 5. Rất phù hợp	
<b>Xung đột giữa cư dân khách du lịch</b>			
RTC 1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	1 2 3 4 5	
RTC 2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	1 2 3 4 5	
RTC 3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương	1 2 3 4 5	
RTC 4	Khách du lịch đã làm thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương	1 2 3 4 5	
RTC 5	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà	1 2 3 4 5	
RTC6	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách	1 2 3 4 5	



RTC7	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch	1	2	3	4	5	
RTC8	Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương	1	2	3	4	5	
RTC9	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như di tích, suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	1	2	3	4	5	
RTC10	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch	1	2	3	4	5	
RTC11	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	1	2	3	4	5	
RTC12	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	1	2	3	4	5	
RTC13	Các chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương ưu tiên du khách hơn lợi ích của người dân	1	2	3	4	5	
<b>Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch</b>							
REC1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	1	2	3	4	5	
REC2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm giảm sự gắn bó trong cộng đồng	1	2	3	4	5	
REC3	Ông/bà nhận được rất ít chia sẻ kinh tế từ doanh nghiệp du lịch	1	2	3	4	5	
REC4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương	1	2	3	4	5	
REC5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương	1	2	3	4	5	
REC6	Các doanh nghiệp du lịch mới được xây dựng liên tục, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	1	2	3	4	5	
<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>							
RGC1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	1	2	3	4	5	
RGC2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	1	2	3	4	5	

RGC3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	1	2	3	4	5	
RGC4	Việc thu và sử dụng quỹ du lịch cộng đồng thiếu minh bạch	1	2	3	4	5	
RGC5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	1	2	3	4	5	

Ngoài các thành phần trên, ông bà có bổ sung thành phần nào về xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch không? Nếu có, xin nêu rõ.

.....

.....

.....

.....

*Xin chân thành cảm ơn Ông/bà!*

**Phụ lục 8. Kết quả phỏng vấn chuyên gia**

<b>Nhóm</b>	<b>Mã hoá</b>	<b>Thành phần</b>	<b>Giá trị trung bình</b>	<b>Kết luận</b>
<b>Xung đột giữa cư dân khách du lịch</b>	RTC 1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	4.4	Sử dụng
	RTC 2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	4.2	Sử dụng
	RTC 3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương	4.5	Sử dụng
	RTC 4	Khách du lịch đã làm thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương	3.8	Sử dụng
	RTC 5	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà	4.0	Sử dụng
	RTC6	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách	4.0	Sử dụng
	RTC7	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch	3.6	Sử dụng
	RTC8	Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương	3.9	Sử dụng
	RTC9	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như di tích, suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	3.9	Sử dụng
	RTC10	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch	3.9	Sử dụng
	RTC11	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	3.8	Sử dụng
	RTC12	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	3.6	Sử dụng
	RTC13	Các chính sách phát triển du lịch của chính quyền địa phương ưu tiên du khách hơn lợi ích của người dân	2.5	Loại
<b>Xung đột giữa cư dân và</b>	REC1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	3.6	Sử dụng

<b>Nhóm</b>	<b>Mã hoá</b>	<b>Thành phần</b>	<b>Giá trị trung bình</b>	<b>Kết luận</b>
<b>doanh nghiệp du lịch</b>	REC2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm giảm sự gắn bó trong cộng đồng	3.5	Sử dụng
	REC3	Ông/bà nhận được rất ít chia sẻ kinh tế từ doanh nghiệp du lịch	4.4	Sử dụng
	REC4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương	3.8	Sử dụng
	REC5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương	3.6	Sử dụng
	REC6	Các doanh nghiệp du lịch mới được xây dựng liên tục, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	3.9	Sử dụng
	<b>Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương</b>	RGC1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	3.5
RGC2		Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	3.6	Sử dụng
RGC3		Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	4.0	Sử dụng
RGC4		Việc thu và sử dụng quỹ du lịch cộng đồng thiếu minh bạch	4.2	Sử dụng
RGC5		Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	3.8	Sử dụng

## Phụ lục 9. Bảng câu hỏi khảo sát thử nghiệm



### BẢNG KHẢO SÁT CƯ DÂN

Mã số phiếu:.....

Kính thưa ông/bà!

Tôi là Dương Thị Hiền, nghiên cứu sinh khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu đề tài: “*Nghiên cứu xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá*”. Rất mong ông/bà bớt chút thời gian hoàn thành bảng hỏi dưới đây bằng cách khoanh vào phương án phù hợp với suy nghĩ của ông/bà. Tôi xin cam đoan mọi thông tin mà ông/bà cung cấp chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Mong nhận được sự ủng hộ của ông/bà. Xin chân thành cảm ơn!

#### Phần 1. Thông tin nhân khẩu

- Giới tính:**  1. Nam  2. Nữ  3. Khác
- Dân tộc**  1. Thái  2. Mường  3. Kinh  4. Khác (ghi rõ):.....
- Độ tuổi:**  1. 18-24  2. 25-40  3. 41 – 55  4. Trên 55
- Trình độ học vấn cao nhất của Ông/Bà:**
  - Không qua trường lớp nào
  - Cấp 1
  - Cấp 2
  - Cấp 3
  - Trung cấp, cao đẳng
  - Đại học
  - Sau đại học
- Ông/ bà đang sống ở khu vực nào?**
  - Bản Đôn
  - Bản Bái
  - Bản Hiêu
  - Bản Hang
  - Bản Kho Mường
  - Cao Sơn
- Ông/bà đã sống ở đây được bao lâu?**
  - Dưới 5 năm
  - 5 – Dưới 10 năm
  - 10 – dưới 20 năm
  - Trên 20 năm

**Phần 2. Nội dung chính** (Vui lòng khoanh tròn vào phương án phù hợp với quan điểm của ông/bà).

TT	Tiêu chí	Ý kiến của Ông/Bà				
		1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.				
RTC	Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về khách du lịch vì:					
1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	1	2	3	4	5
2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	1	2	3	4	5
3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân	1	2	3	4	5

TT	Tiêu chí	Ý kiến của Ông/Bà 1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.				
	địa phương					
4	Khách du lịch đã làm thay đổi lối sống truyền thống của cư dân địa phương	1	2	3	4	5
5	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà	1	2	3	4	5
6	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách	1	2	3	4	5
7	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch	1	2	3	4	5
8	Khách du lịch đã làm thay đổi giá trị xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
9	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như đi tích, suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	1	2	3	4	5
10	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch	1	2	3	4	5
11	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	1	2	3	4	5
12	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	1	2	3	4	5
REC	<i>Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về doanh nghiệp du lịch vì:</i>	1	2	3	4	5
1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	1	2	3	4	5
2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm giảm sự đoàn kết, gắn bó trong cộng đồng	1	2	3	4	5
3	Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân	1	2	3	4	5
4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương	1	2	3	4	5
5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương	1	2	3	4	5
6	Các doanh nghiệp du lịch liên tục xây dựng, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	1	2	3	4	5
RGC	<i>Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về chính quyền địa phương vì:</i>	1	2	3	4	5
1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	1	2	3	4	5
2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	1	2	3	4	5
3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm	1	2	3	4	5

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Ý kiến của Ông/Bà</b> 1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.				
	soát, quản lý du lịch của chính quyền.					
4	Việc thu và sử dụng quỹ du lịch cộng đồng thiếu minh bạch	1	2	3	4	5
5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	1	2	3	4	5

*Xin chân thành cảm ơn Ông/bà!*

## Phụ lục 10. Bảng câu hỏi khảo sát chính thức



### BẢNG KHẢO SÁT CƯ DÂN

Mã số phiếu:.....

Kính thưa ông/bà!

Tôi là Dương Thị Hiền, nghiên cứu sinh khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu đề tài: “*Nghiên cứu xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng khu vực miền núi Thanh Hoá*”. Rất mong ông/bà bớt chút thời gian hoàn thành bảng hỏi dưới đây bằng cách khoanh vào phương án phù hợp với suy nghĩ của ông/bà. Tôi xin cam đoan mọi thông tin mà ông/bà cung cấp chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Mong nhận được sự ủng hộ của ông/bà. Xin chân thành cảm ơn!

#### Phần 1. Thông tin nhân khẩu

1. Giới tính:  1. Nam  2. Nữ  3. Khác
2. Dân tộc  1. Thái  2. Mường  3. Kinh  4. Khác (ghi rõ):.....
3. Độ tuổi:  1. 18-24  2. 25-40  3. 41 – 55  4. Trên 55
4. Trình độ học vấn cao nhất của Ông/Bà:
  1. Không qua trường lớp nào
  2. Cấp 1
  3. Cấp 2
  4. Cấp 3
  5. Trung cấp, cao đẳng
  6. Đại học
  7. Sau đại học
5. Ông/ bà đang sống ở khu vực nào?
  1. Bản Đôn
  2. Bản Báng
  3. Bản Hiêu
  4. Bản Hang
  5. Bản Kho Mường
  6. Cao Sơn
6. Ông/bà đã sống ở đây được bao lâu?
  1. Dưới 5 năm
  2. 5 – Dưới 10 năm
  3. 10 – dưới 20 năm
  4. Trên 20 năm

**Phần 2. Nội dung chính** (Vui lòng khoanh tròn vào phương án phù hợp với quan điểm của ông/bà)

STT	Tiêu chí	Ý kiến của Ông/Bà
		1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.
<b>I</b>	<b>Sự tham gia du lịch</b>	
1	Ông/bà từng tham gia vào các hoạt động liên quan tới du lịch	1 2 3 4 5
2	Ông/bà tham gia hỗ trợ các hoạt động nghiên cứu về du lịch tại địa phương	1 2 3 4 5
3	Ông/bà tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch và quản lý du	1 2 3 4 5



STT	Tiêu chí	Ý kiến của Ông/Bà 1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.				
	lịch tại địa phương.					
4	Ông/bà tham gia biểu quyết về kế hoạch phát triển du lịch tại địa phương	1	2	3	4	5
<b>II</b>	<b>Phát triển du lịch có thể mang lại các lợi ích sau:</b>	1	2	3	4	5
1	Tạo thêm việc làm cho người dân địa phương	1	2	3	4	5
2	Tạo cơ hội đầu tư cho người dân địa phương	1	2	3	4	5
3	Tạo ra nhiều doanh nghiệp tại địa phương, đặc biệt là các cửa hàng buôn bán nhỏ	1	2	3	4	5
4	Tạo ra nguồn thu ngân sách cho địa phương	1	2	3	4	5
5	Giúp đường sá giao thông, hệ thống điện nước tốt hơn	1	2	3	4	5
6	Tạo ra nhiều chỗ vui chơi giải trí hơn	1	2	3	4	5
7	Giúp cư dân nhận thức được ý nghĩa của việc bảo tồn văn hoá truyền thống	1	2	3	4	5
8	Giúp phục hồi các di tích lịch sử, văn hoá của địa phương	1	2	3	4	5
9	Khuyến khích người dân tổ chức các hoạt động, lễ hội văn hoá	1	2	3	4	5
10	Tạo cơ hội để cư dân giao lưu, học hỏi văn hoá từ các nơi khác	1	2	3	4	5
11	Giúp gìn giữ bản sắc văn hoá của địa phương	1	2	3	4	5
<b>III</b>	<b>Phát triển du lịch có thể mang lại các tác động tiêu cực sau:</b>	1	2	3	4	5
1	Làm tăng giá cả hàng hoá, dịch vụ	1	2	3	4	5
2	Làm tăng tệ nạn xã hội, mất trật tự an ninh	1	2	3	4	5
3	Gây ra tình trạng tắc đường, kẹt xe	1	2	3	4	5
4	Gây ồn ào và ô nhiễm môi trường	1	2	3	4	5
5	Làm thay đổi lối sống của người dân	1	2	3	4	5
6	Gây ảnh hưởng xấu đến văn hoá địa phương	1	2	3	4	5
7	Cuộc sống của người dân nhiều áp lực hơn khi sống tại điểm đến du lịch	1	2	3	4	5
<b>IV</b>	<b>Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về khách du lịch vì:</b>	1	2	3	4	5
1	Khách du lịch có thói quen sinh hoạt khác với cư dân địa phương	1	2	3	4	5
2	Khách du lịch có quy tắc, tiêu chuẩn đạo đức khác với cư dân địa phương	1	2	3	4	5
3	Khách du lịch có thái độ và hành vi xã hội khác với cư dân địa phương	1	2	3	4	5
4	Khách du lịch đã từng có hành vi không tốt với ông/bà	1	2	3	4	5
5	Ông/bà cảm thấy khó giao tiếp với du khách	1	2	3	4	5
6	Ông/bà có ấn tượng không tốt về khách du lịch	1	2	3	4	5
7	Không gian vui chơi giải trí của cư dân địa phương (như di tích,	1	2	3	4	5

STT	Tiêu chí	Ý kiến của Ông/Bà 1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Đồng ý một phần; 4- Đồng ý; 5-Rất đồng ý.
	suối, thác nước) trở nên đông đúc và bị chiếm dụng bởi du khách	
8	Đường sá giao thông trở nên đông đúc (nhiều khi bị tắc nghẽn) là do sự xuất hiện của khách du lịch	1 2 3 4 5
9	Khách du lịch gây ảnh hưởng tới ông bà trong việc tiếp cận và sử dụng tài nguyên môi trường tại địa phương	1 2 3 4 5
10	Ông/bà cảm thấy bị lợi dụng vì phải chia sẻ tài nguyên của địa phương với khách du lịch	1 2 3 4 5
<b>V</b>	<b>Ông bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về doanh nghiệp du lịch vì:</b>	1 2 3 4 5
1	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm thay đổi lối sống của cư dân địa phương	1 2 3 4 5
2	Việc kinh doanh của doanh nghiệp du lịch làm giảm sự đoàn kết, gắn bó trong cộng đồng	1 2 3 4 5
3	Doanh nghiệp du lịch ít chia sẻ lợi ích kinh tế với người dân	1 2 3 4 5
4	Một số doanh nghiệp du lịch có chủ đầu tư bên ngoài đã kiểm soát tài nguyên và hoạt động du lịch tại địa phương	1 2 3 4 5
5	Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương	1 2 3 4 5
6	Các doanh nghiệp du lịch liên tục xây dựng, gây phá vỡ cảnh quan hoang sơ của địa phương	1 2 3 4 5
<b>VI</b>	<b>Ông/bà cảm thấy bất đồng, lo ngại, thất vọng về chính quyền địa phương vì:</b>	1 2 3 4 5
1	Chính quyền địa phương chưa công bằng vì chỉ hỗ trợ một số hộ dân làm du lịch	1 2 3 4 5
2	Chính quyền địa phương ưu tiên mục tiêu thu hút du khách và nhà đầu tư hơn lợi ích của người dân	1 2 3 4 5
3	Sinh kế của người dân bị ảnh hưởng bởi các chính sách kiểm soát, quản lý du lịch của chính quyền.	1 2 3 4 5
4	Việc thu và sử dụng quỹ du lịch cộng đồng thiếu minh bạch	1 2 3 4 5
5	Năng lực hạn chế cùng những sai phạm của cán bộ quản lý làm cho tài nguyên môi trường của địa phương bị xáo trộn.	1 2 3 4 5

Xin chân thành cảm ơn Ông/bà!

**Phụ lục 11. Kết quả nghiên cứu sơ bộ (lần 1)**

**- Độ tin cậy của các thang đo**

**+ Xung đột giữa cư dân và du khách (RTC)**

<b>Case Processing Summary</b>				
		N	%	
Cases	Valid	148	100.0	
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0	
	Total	148	100.0	
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.				
<b>Reliability Statistics</b>				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.928		12		
<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RTC1	31.1216	43.767	.674	.922
RTC2	31.3378	44.552	.702	.922
RTC3	31.6824	42.858	.686	.922
RTC4	31.6014	46.309	.441	.931
RTC5	31.7838	41.654	.783	.918
RTC6	31.4730	42.741	.713	.921
RTC7	31.7905	41.772	.753	.919
RTC8	31.7095	46.480	.376	.934
RTC9	31.5676	41.825	.783	.918
RTC10	31.5473	43.610	.791	.919
RTC11	31.5203	41.190	.770	.918
RTC12	31.5473	41.365	.840	.915

**+ Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (REC)**

<b>Reliability Statistics</b>				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.868		6		
<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REC1	12.2770	6.746	.717	.839
REC2	12.2297	6.464	.709	.838
REC3	12.3514	6.828	.663	.847
REC4	12.1014	7.085	.537	.867
REC5	12.1689	6.223	.744	.831
REC6	12.1824	6.368	.644	.851

**+ Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (RGC)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.918	5
<b>Item-Total Statistics</b>		

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RGC1	12.4730	13.285	.761	.635	.903
RGC2	12.4257	13.130	.768	.601	.902
RGC3	12.4459	12.752	.834	.706	.889
RGC4	12.5473	12.154	.829	.711	.889
RGC5	12.4324	12.370	.750	.608	.907

**- Phân tích nhân tố khám phá**  
**+ Giá trị KMO và kiểm định Bartlett's**

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2412.194
	df	253
	Sig.	.000

#### Communalities

	Initial	Extraction
RTC1	1.000	.578
RTC2	1.000	.663
RTC3	1.000	.553
RTC4	1.000	.772
RTC5	1.000	.693
RTC6	1.000	.590
RTC7	1.000	.654
RTC8	1.000	.773
RTC9	1.000	.733
RTC10	1.000	.711
RTC11	1.000	.699
RTC12	1.000	.824
REC1	1.000	.698
REC2	1.000	.661
REC3	1.000	.659
REC4	1.000	.522
REC5	1.000	.731
REC6	1.000	.575
RGC1	1.000	.723
RGC2	1.000	.734
RGC3	1.000	.807
RGC4	1.000	.813
RGC5	1.000	.700

Extraction Method: Principal Component Analysis.

+ Tổng phương sai trích

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.958	34.601	34.601	7.958	34.601	34.601	6.579	28.606	28.606
2	3.739	16.255	50.856	3.739	16.255	50.856	3.935	17.108	45.713
3	2.793	12.141	62.997	2.793	12.141	62.997	3.675	15.977	61.691
4	1.374	5.976	68.973	1.374	5.976	68.973	1.675	7.282	68.973
5	.961	4.179	73.152						
6	.730	3.175	76.327						
7	.633	2.751	79.078						
8	.559	2.430	81.507						
9	.498	2.167	83.674						
10	.482	2.096	85.770						
11	.422	1.837	87.607						
12	.377	1.637	89.244						
13	.342	1.485	90.729						
14	.321	1.398	92.127						
15	.305	1.328	93.454						
16	.292	1.269	94.723						
17	.250	1.088	95.811						
18	.234	1.018	96.830						
19	.212	.922	97.752						
20	.185	.804	98.556						
21	.152	.662	99.218						
22	.117	.508	99.726						
23	.063	.274	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**- Giá trị KMO và kiểm định Bartlett's**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.825
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5310.366
	df	990
	Sig.	.000

**- Tổng phương sai trích**

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.472	25.492	25.492	11.472	25.492	25.492	6.763	15.030	15.030
2	6.757	15.015	40.507	6.757	15.015	40.507	6.327	14.061	29.091
3	4.260	9.467	49.974	4.260	9.467	49.974	4.736	10.524	39.614
4	3.004	6.675	56.649	3.004	6.675	56.649	4.025	8.944	48.559
5	2.037	4.527	61.177	2.037	4.527	61.177	3.711	8.248	56.806
6	1.677	3.727	64.904	1.677	3.727	64.904	2.996	6.657	63.463
7	1.422	3.159	68.063	1.422	3.159	68.063	1.653	3.673	67.136
8	1.178	2.618	70.680	1.178	2.618	70.680	1.458	3.240	70.377
9	1.140	2.534	73.214	1.140	2.534	73.214	1.277	2.837	73.214
10	.940	2.090	75.304						
11	.828	1.839	77.143						
12	.751	1.669	78.812						
13	.689	1.530	80.342						
14	.652	1.449	81.791						
15	.610	1.355	83.146						
16	.589	1.309	84.455						
17	.525	1.166	85.622						
18	.495	1.100	86.722						
19	.465	1.033	87.754						
20	.425	.944	88.698						
21	.401	.890	89.588						
22	.383	.851	90.440						
23	.367	.815	91.255						
24	.330	.734	91.988						
25	.327	.727	92.716						

26	.302	.671	93.387					
27	.291	.647	94.034					
28	.264	.586	94.620					
29	.250	.556	95.176					
30	.234	.520	95.696					
31	.206	.459	96.155					
32	.190	.423	96.578					
33	.189	.420	96.998					
34	.176	.390	97.388					
35	.169	.375	97.764					
36	.153	.340	98.104					
37	.144	.319	98.423					
38	.130	.288	98.712					
39	.124	.276	98.987					
40	.108	.240	99.227					
41	.103	.229	99.456					
42	.090	.199	99.656					
43	.061	.135	99.791					
44	.056	.124	99.915					
45	.038	.085	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Phụ lục 12. Kết quả nghiên cứu sơ bộ (lần 2)**

**- Độ tin cậy của các thang đo**

**+ Xung đột giữa cư dân và du khách (RTC)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RTC1	26.7800	46.978	.757	.955
RTC2	27.0933	48.555	.727	.956
RTC3	27.2467	46.482	.712	.957
RTC4	27.3267	44.047	.855	.951
RTC5	27.1200	46.509	.733	.956
RTC6	27.4067	44.095	.822	.952
RTC7	27.2533	44.325	.906	.949
RTC8	27.2400	46.251	.820	.952
RTC9	27.2733	44.012	.907	.949
RTC10	27.2400	44.492	.898	.949

**+ Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch (REC)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REC1	12.8467	10.547	.796	.879



REC2	12.7467	9.868	.788	.877
REC3	12.8533	10.314	.750	.883
REC4	12.5533	11.068	.563	.910
REC5	12.7600	9.955	.766	.881
REC6	12.7067	9.685	.763	.882

**+ Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương (RGC)**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RGC1	12.9333	14.009	.738	.917
RGC2	12.8000	13.490	.806	.904
RGC3	12.8667	12.814	.887	.888
RGC4	12.9333	13.002	.827	.900
RGC5	12.8133	12.529	.760	.917

**+ Chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's (khảo sát sơ bộ lần 2)**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.876
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	3283.249
	210
	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.605	40.976	40.976	8.605	40.976	40.976	7.221	34.385	34.385
2	4.012	19.107	60.083	4.012	19.107	60.083	4.123	19.633	54.018
3	2.679	12.759	72.841	2.679	12.759	72.841	3.953	18.823	72.841
4	.794	3.782	76.623						

5	.677	3.223	79.846					
6	.536	2.550	82.396					
7	.528	2.517	84.912					
8	.485	2.309	87.222					
9	.397	1.889	89.111					
10	.369	1.758	90.869					
11	.333	1.586	92.455					
12	.328	1.562	94.017					
13	.253	1.203	95.220					
14	.227	1.081	96.301					
15	.190	.903	97.204					
16	.174	.828	98.033					
17	.164	.779	98.811					
18	.121	.578	99.389					
19	.081	.388	99.777					
20	.041	.196	99.972					
21	.006	.028	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
RTC7	.903		
RTC10	.896		
RTC9	.895		
RTC4	.868		
RTC8	.855		
RTC6	.853		
RTC1	.794		
RTC2	.790		
RTC5	.765		
RTC3	.723		
REC2		.855	
REC1		.849	
REC5		.843	
REC6		.836	
REC3		.828	
REC4		.674	
RGC3			.913
RGC2			.868
RGC4			.859
RGC5			.823
RGC1			.778

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Phụ lục 13. Kết quả nghiên cứu chính thức**

- Độ tin cậy của các thang đo

+ Sự tham gia của cư dân

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	9.5223	7.489	.708	.858
CP2	9.6161	6.975	.763	.836
CP3	9.7254	6.562	.762	.838
CP4	9.6741	7.048	.730	.849

+ Cảm nhận lợi ích

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PB1	36.8906	32.232	.671	.898

PB2	37.0313	32.084	.690	.897
PB3	37.1518	31.673	.672	.897
PB4	37.0179	33.946	.431	.910
PB5	37.0804	31.788	.679	.897
PB6	37.2232	31.753	.572	.904
PB7	37.0714	30.943	.738	.894
PB8	37.1629	31.215	.683	.897
PB9	37.0871	31.834	.690	.897
PB10	37.0134	32.062	.679	.897
PB11	37.0826	31.776	.674	.897

+ *Cảm nhận tổn hại*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PC1	16.6786	20.505	.469	.890
PC2	17.1027	18.625	.709	.860
PC3	17.1295	18.310	.793	.850
PC4	16.9040	18.534	.699	.862
PC5	17.1183	19.277	.629	.870
PC6	17.3839	18.608	.715	.860
PC7	17.2009	18.899	.682	.864

+ *Xung đột giữa cư dân và du khách (RTC)*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RTC1	25.1696	32.307	.631	.915
RTC2	25.3862	33.168	.649	.914
RTC3	25.5045	31.405	.667	.913
RTC4	25.7656	31.249	.729	.910
RTC5	25.5871	31.424	.711	.911
RTC6	25.7433	31.104	.709	.911
RTC7	25.4152	30.382	.742	.909
RTC8	25.3192	32.607	.640	.915
RTC9	25.4598	30.781	.744	.909
RTC10	25.4821	30.666	.762	.908

+ *Xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REC1	14.0960	10.440	.660	.879
REC2	14.1451	9.883	.744	.866
REC3	14.0290	10.471	.668	.878
REC4	13.9688	10.285	.650	.881
REC5	13.9576	9.696	.757	.863
REC6	14.0000	9.544	.773	.861

+ *Xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	448	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RGC1	11.6830	10.611	.679	.862
RGC2	11.7121	10.608	.765	.841
RGC3	11.8616	11.202	.722	.852
RGC4	11.9040	10.570	.700	.856
RGC5	11.9286	10.411	.704	.856

### - Phân tích nhân tố khám phá (khảo sát chính thức) KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.880
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	13011.020
	903
	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.557	22.226	22.226	9.557	22.226	22.226	6.057	14.086	14.086
2	7.264	16.893	39.118	7.264	16.893	39.118	5.656	13.153	27.239
3	3.416	7.945	47.064	3.416	7.945	47.064	4.118	9.576	36.815
4	3.133	7.286	54.350	3.133	7.286	54.350	4.112	9.562	46.377
5	2.276	5.293	59.643	2.276	5.293	59.643	3.558	8.273	54.650
6	1.387	3.226	62.869	1.387	3.226	62.869	3.075	7.152	61.802
7	1.124	2.614	65.483	1.124	2.614	65.483	1.305	3.036	64.838
8	1.024	2.380	67.863	1.024	2.380	67.863	1.301	3.026	67.863
9	.938	2.182	70.045						
10	.896	2.083	72.128						
11	.788	1.832	73.960						
12	.731	1.701	75.662						
13	.650	1.511	77.173						

14	.614	1.428	78.601					
15	.595	1.383	79.984					
16	.591	1.374	81.358					
17	.561	1.304	82.662					
18	.505	1.175	83.837					
19	.499	1.161	84.997					
20	.469	1.091	86.089					
21	.460	1.069	87.158					
22	.424	.987	88.144					
23	.412	.958	89.103					
24	.383	.891	89.993					
25	.342	.796	90.789					
26	.329	.765	91.555					
27	.318	.741	92.295					
28	.294	.685	92.980					
29	.284	.660	93.640					
30	.272	.634	94.274					
31	.269	.627	94.900					
32	.245	.569	95.469					
33	.241	.560	96.029					
34	.218	.508	96.537					
35	.213	.495	97.032					
36	.202	.469	97.501					
37	.185	.431	97.932					
38	.179	.416	98.349					
39	.160	.373	98.722					
40	.156	.364	99.086					
41	.150	.350	99.435					
42	.139	.324	99.759					
43	.104	.241	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
RTC10	.779							
RTC6	.767							
RTC9	.763							
RTC4	.763							
RTC5	.752							
RTC7	.737							
RTC2	.705							
RTC1	.687							
RTC3	.685							

RTC8	.666						
PB7		.848					
PB8		.799					
PB11		.730					
PB9		.715					
PB10		.709					
PB3		.669					
PB1		.636					
PB5		.631					
PB2		.629					
PB4		.562					
PC3			.827				
PC4			.782				
PC6			.776				
PC2			.725				
PC7			.725				
PC5			.658				
PC1			.581				.558
REC5				.832			
REC6				.814			
REC3				.787			
REC2				.782			
REC4				.748			
REC1				.745			
RGC2					.833		
RGC4					.802		
RGC3					.764		
RGC5					.707		
RGC1					.701		
CP4						.809	
CP1						.763	
CP3						.759	
CP2						.737	
PB6		.549					.557

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.



