

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 HÓA**

Chuyên ngành: Du lịch

Mã số: 981010.01

**TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**PGS.TS. Trần Đức Thanh**

**Hà Nội – 2023**

Công trình được hoàn thành tại: Khoa Du lịch học, Trường Đại học  
Khoa học Xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Trần Đức Thanh

Phản biện: PGS.TS. Trương Đức Thao

Phản biện: PGS.TS. Nguyễn Việt Thái

Phản biện: TS. Nguyễn Thị Phương Nga

Luận án được bảo vệ trước Hội đồng cấp Đại học Quốc gia  
chấm luận án

tiến sĩ họp tại Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, Hà Nội

vào hồi 14 giờ ngày 16 tháng 5 năm 2023

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam

- Trung tâm Thông tin - Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

- Du lịch cộng đồng là định hướng phát triển trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam nói chung và du lịch Thanh Hóa nói riêng.

Trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, chiến lược được Đảng và Nhà nước ta đã xác định: “*Phát triển du lịch bền vững, theo định hướng du lịch sinh thái và du lịch cộng đồng.....*”. Định hướng này tiếp tục được Chính phủ đề cập trong *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*. Phát triển du lịch cộng đồng được coi là một chiến lược, một giải pháp mang tính nhân văn sâu sắc, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững, nâng cao chất lượng cuộc sống cộng đồng, bảo vệ và khai thác tài nguyên môi trường hiệu quả, tạo ra sự công bằng xã hội, đặc biệt đối với các địa phương có kinh tế - xã hội còn kém phát triển (các làng quê nông thôn, làng nghề, làng chài, vùng hải đảo và bản làng dân tộc thiểu số).

Tại Thanh Hóa, để bắt nhịp với sự thay đổi trong xu hướng và thị hiếu của du khách, nhiều địa phương trong tỉnh đã học tập và triển khai mô hình du lịch cộng đồng, nhằm khai thác giá trị văn hóa địa phương phục vụ du khách. Những địa phương đi đầu trong xu hướng này là các bản, làng tại các huyện miền núi Thanh Hóa - nơi đang lưu giữ khá nguyên vẹn những nét văn hóa bản địa, văn hóa cộng đồng của đồng bào các dân tộc. Một số địa phương đã đạt được những thành công bước đầu và trở thành những điểm du lịch nổi tiếng, hàng năm thu hút hàng nghìn du khách trong và ngoài nước tới thăm. Trong những năm qua, lượt khách đến liên tục tăng, góp phần làm thay đổi đời sống kinh tế cho bà con địa phương.

- Tuy vậy, du lịch cộng đồng có thể bị cản trở bởi những các mâu thuẫn xung đột nảy sinh giữa các bên liên quan.

Trong những ấn phẩm về du lịch cộng đồng được đọc và trích dẫn nhiều nhất, các tác 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. Thực tế, tại nhiều điểm đến du lịch cộng đồng ở Việt Nam, vấn đề mâu thuẫn, căng thẳng giữa cư dân và các bên như doanh nghiệp du lịch, du khách và chính quyền địa phương đã bắt đầu được bộc lộ (ví dụ: Thân Vĩnh Lộc, 2016; Đan Phượng, 2017). Những xung đột đó là lý do dẫn đến sự tan vỡ các mối quan hệ của các bên liên quan. Do đó, 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 tới hoạt động du lịch. 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 khóa: “du lịch cộng đồng”, “xung đột” để tìm kiếm tài liệu từ các nguồn dữ liệu điện tử của Việt Nam và thế giới, kết quả cũng cho thấy chỉ có một số lượng nhỏ nghiên cứu đề cập tới vấn đề này.

Với những lý do đó, 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 thực kế thừa những vấn đề lý luận từ các nghiên cứu trên thế giới. Từ đó xây dựng mô hình lý thuyết nhằm phân tích sự xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch cộng đồng. Mô hình này sẽ được kiểm chứng bằng phương pháp khảo sát xã hội học tại một số điểm đến du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hóa. 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**

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.

- Không gian nghiên cứu: Đề tài được khảo sát tại các huyện miền núi Thanh Hóa.

-Thời gian nghiên cứu: 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 được cập nhật đến hết năm 2021.

+ Phạm vi về nội dung: Do hạn chế về thời gian và nguồn lực, nghiên cứu chỉ tập trung vào vấn đề xung đột giữa cư dân địa phương – thành viên cốt lõi của loại hình du lịch cộng đồng và các bên liên quan chính (doanh nghiệp du lịch, khách du lịch và chính quyền địa phương). Với yếu tố tác động đến xung đột giữa cư dân và các bên liên quan, nghiên cứu chỉ khảo sát từ góc nhìn của cư dân địa phương.

### **5. Khách thể nghiên cứu**

- Cư dân địa phương
- Đại diện doanh nghiệp du lịch (chủ đầu tư, quản lý)
- Nhân viên quản lý nhà nước tại địa phương
- Khách du lịch

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

- Dữ liệu thứ cấp: Luận án sử dụng hơn 200 công trình nghiên cứu khoa học có bình duyệt được xuất bản từ các nhà xuất bản có uy tín để 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 cũng được sử dụng trong luận án để phân tích hiện trạng phát triển du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hoá.

- Dữ liệu sơ cấp: 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. Những đóng góp của luận án**

- Về lý luận: Đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên ở Việt Nam thực hiện phân tích xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại các điểm đến du lịch, đặc biệt trong bối cảnh các điểm đến du lịch cộng đồng – nơi cư dân là thành tố quan trọng quyết định sự thành công và bền vững của hoạt động du lịch. 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. Các nhóm cư dân, doanh nghiệp du lịch, du khách và chính quyền địa phương xung đột về các vấn đề khác nhau, 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. Tiếp đó, luận án đã đề xuất được các hàm ý quản trị 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 DLCĐ tại các địa phương.

### **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**

- Về thời gian: Nghiên cứu về xung đột tại điểm đến đường 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. 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).

- Địa điểm nghiên cứu: Các nghiên cứu về xung đột tại du lịch cộng đồng 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

- Phương pháp nghiên cứu: Các 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.

### **1.2. Nội dung của những nghiên cứu**

Qua phân tích nội dung của 56 tài liệu thu thập được, NCS nhận thấy các nghiên cứu về xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến du lịch đã làm rõ được nhiều nội dung liên quan. Nhìn chung, 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 như quan sát, điền dã dân tộc học, phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm, các nhà nghiên cứu đã khẳng định

sự xung đột có thể xảy ra giữa tất cả các bên liên quan, cả liên nhóm và trong nội bộ mỗi nhóm.

- 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), một số nhóm nghiên cứu đã xây dựng được một khung lý thuyết về các xung đột trong bối cảnh du lịch và quản lý lãnh thổ. Nhóm nghiên cứu Almeida, et al. (2017) chỉ ra 8 vấn đề xung đột gồm: 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. Nhóm nghiên cứu của Piotr et al., (2020) lại tìm ra năm vấn đề xung đột xã hội (giá trị, quan hệ, dữ liệu, cấu trúc, lợi ích); trong đó, 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.

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

Các nghiên cứu đi trước đã chỉ ra nhiều yếu tố tiền đề tác động tới thái độ của cư dân nói chung và sự xung đột giữa cư dân và các bên liên quan nói riêng. Một số yếu tố tiêu biểu gồm: tình trạng của nhóm (tình trạng kinh tế xã hội của cư dân so với điều kiện kinh tế xã hội của du khách); cảm nhận của cư dân về tác động tích cực và tiêu cực từ du lịch (perceived benefit, perceived cost); sự gắn bó với cộng đồng và sự tham gia của cư dân.

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

Nhiều phương án và biện pháp giải quyết xung đột đã được các nhà nghiên cứu đề xuất. Điển hình là: đồng quản lý; khuyến khích sự tham gia của cư dân, giáo dục, nâng cao nhận thức của cư dân hoặc xử phạt hành chính. 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.

### **1.3. Khoảng trống nghiên cứu**

Qua phân tích nội dung các nghiên cứu, NCS nhận thấy vấn đề xung đột tại các điểm đến du lịch đang ngày càng nhận được sự quan tâm của các nhà khoa học. Các nghiên cứu trước đã 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 một số vấn đề và khoảng trống nghiên cứu như sau:

1. Các nhà khoa học đã nhận thức được tầm quan trọng và sự cấp thiết của vấn đề xung đột giữa các bên liên quan tại điểm đến. Họ đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu đa dạng để phân tích bản chất, tìm ra nguyên nhân và cách giải

quyết vấn đề. Tuy nhiên, có thể khẳng định các nghiên cứu thực chứng về xung đột của cư dân với các bên liên quan đang còn khá hạn chế cả về số lượng và nội dung.

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 hóa 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 chưa có nghiên cứu nào kiểm chứng mức độ ảnh hưởng của yếu tố này đến sự xung đột giữa cư dân và 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 (perceived benefit, perceived cost) với thái độ và hành vi của cư dân. 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. 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 điểm đến DLCĐ.

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

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 điểm đến du lịch cộng đồng tại khu vực miền núi Thanh Hóa, Việt Nam – một khu vực quan trọng có ý nghĩa về kinh tế xã hội của tỉnh Thanh Hóa nói riêng và Việt Nam nói chung. Luận án sẽ tìm hiểu các loại xung đột tại các điểm 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 về tác động từ du lịch (perceived benefit, perceived cost) và sự tham gia của cư dân trong du lịch (community involvement) 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).

## **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**

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.

- *Thứ hai*, các lợi ích kinh tế chủ yếu được giữ lại cho người dân. Du lịch cộng đồng 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*, du lịch cộng đồng gắn với tồn tại nguyên du lịch thiên nhiên tại các điểm đến và gắn liền với việc quảng bá, phát huy các giá trị văn hóa của cộng đồng, hướng tới sự phát triển du lịch bền vững dài hạn.

- *Thứ tư*, du lịch cộng đồng 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**

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017): điểm đến du lịch (tourism destination) "là nơi có tài nguyên du lịch hấp dẫn, phục vụ nhu cầu tham quan của khách du lịch".

Về cơ bản, điểm đến DLCĐ thường là các vùng 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 hóa 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).

Tại Việt Nam, DLCĐ xuất hiện từ những năm 1990s (Bùi Văn Tuấn, 2015). 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 du lịch cộng đồng 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).

### **2.1.3. Các bên liên quan**

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.

#### **- Cộng đồng địa phương**

Cộng đồng địa phương (hay cư dân 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 hóa 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 et al., 2022).

*- Khách du lịch*

“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 DLCĐ, 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).

*- Doanh nghiệp du lịch*

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 lữ 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.

*- 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).

#### **2.1.4. Xung đột**

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).

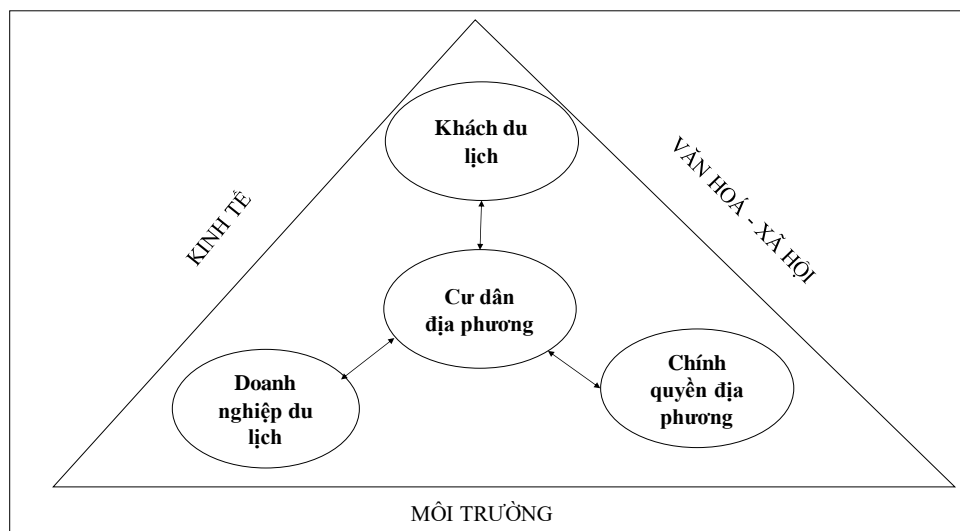
Xung đột có thể xảy ra ở nhiều cấp độ: xung đột nội, xung đột giữa các cá nhân, xung đột nội bộ nhóm và xung đột liên nhóm (Evan, 1965; Guo & Jordan, 2021; Jehn, 1995). Tại các điểm đến du lịch, sự xung đột đã và đang diễn ra giữa các cá nhân trong nội bộ nhóm và giữa các nhóm với nhau. Luận án chỉ đi sâu vào phân tích loại xung đột giữa các nhóm (inter-group conflict). Cụ thể, đó là xung đột giữa cư dân địa phương với doanh nghiệp du lịch, cư dân với chính quyền địa phương, cư dân với du khách.

#### **2.2. Các vấn đề xung đột giữa cư dân địa phương và các bên liên**

Trong lĩnh vực du lịch, xung đột giữa các bên liên quan cũng 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. Tùy từng đối tượng mà các nhóm xung đột về các vấn đề khác nhau. Qua nghiên cứu các tài liệu đi trước, 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 hóa xã hội, xung đột về kinh tế, và xung đột về tài nguyên môi trường.

Nhìn nhận một cách khái quát, xung đột giữa cư dân và các bên liên quan là loại xung đột liên nhóm giữa cư dân với du khách, doanh nghiệp du lịch và chính quyền địa phương về các vấn đề văn hóa, xã hội, kinh tế và môi trường tự nhiên. Do lợi ích, vai trò, mục tiêu của các bên liên quan có sự khác biệt nên loại xung đột giữa các nhóm cũng không giống nhau. Cụ thể, từ góc độ của cư dân, xung đột giữa cư dân và du khách chủ yếu về vấn đề văn hóa xã hội và nguồn lực; xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch liên quan tới cả ba vấn đề: văn hóa- xã hội, kinh tế và môi trường. Riêng đối với chính quyền địa phương chủ yếu liên quan tới các chính sách hỗ trợ cư dân trong quản lý và phát triển hoạt động du lịch.



Hình 2.2. Mô hình xung đột giữa cư dân và các bên liên quan

### 2.3. Thuyết Trao đổi xã hội

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. Lý 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 lý thuyết này, nhận thức, thái độ và hành vi của người 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 hóa lợi ích và giảm thiểu chi phí của họ (Homans, 1961).

Trong du lịch, lý 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 (perceived benefit) ít hơn những tổn hại mà họ phải chịu đựng (perceived cost), 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 xác định phương pháp tối đa lợi ích cảm nhận và hạn chế cảm nhận tổn hại đã trở thành một chủ đề quan trọng đối với các cơ quản lý về du lịch.

Theo lý 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 lợi ích cảm nhận 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 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 lợi ích cảm nhận 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 (Ví dụ: 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) và Nugroho & Numata (2020) đã đề xuất một khung lý thuyết Trao đổi xã hội mở rộng, bổ sung thêm 2 yếu tố tiền đề: sự tham gia của cư dân và sự gắn bó với cộng đồng.

Trong luận án, NCS sẽ sử dụng khung lý thuyết Trao đổi xã hội 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**

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 lợi ích cảm nhận và cảm nhận tổn hại với thái độ và hành vi của cư dân. Các nghiên cứu đều có 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.

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). Theo Trần et al., (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 đưa ra:

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 từ 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 từ du lịch tác động trực tiếp, thuận chiều với xung đột giữa cư dân và khách du lịch.

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

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

### 2.3.2.2. Sự tham gia của cộng đồng

Rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra mối tương quan giữa sự tham gia với thái độ, hành vi của cư dân. 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 lánh 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 hóa 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 lợi ích cảm nhận và cảm nhận tổn hại của cư dân, thông qua đó, tác động gián tiếp tới thái độ, hành vi của cư dân (Ví dụ: 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.*

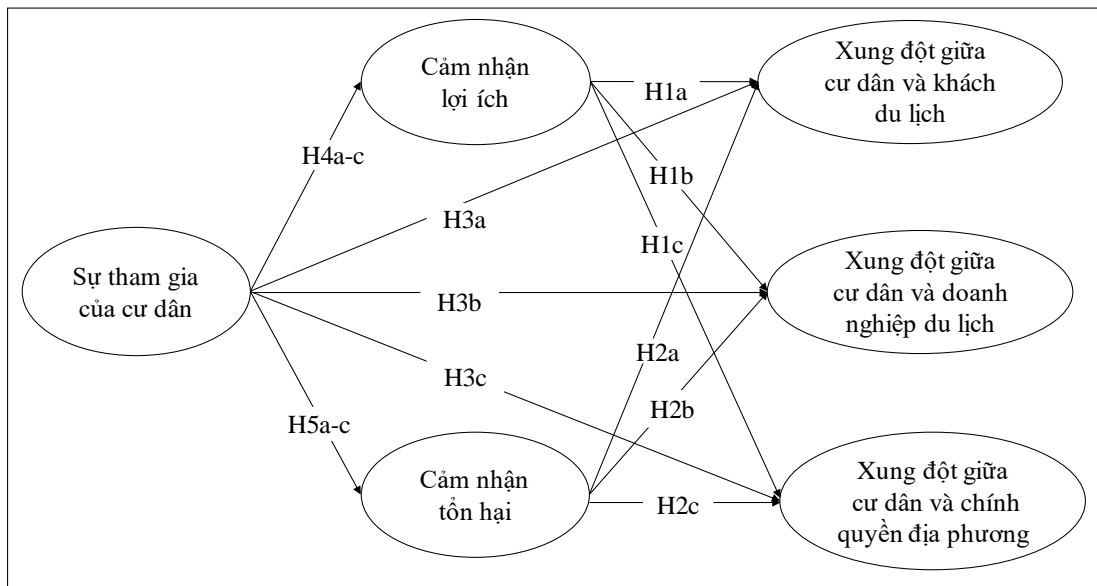
Trong đó:

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

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

Trong luận án, với mục tiêu vừa phân tích được thực trạng xung đột giữa cư dân và các bên liên quan tại điểm đến, vừa kiểm chứng mức độ tác động của các yếu tố tiền đề tới sự xung đột, qua đó đưa ra những khuyến nghị phù hợp, NCS đã sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu: định tính (tổng quan có hệ thống, quan sát, phỏng vấn sâu) và định lượng (khảo sát bằng bảng hỏi)

Quy trình nghiên cứu được chia làm hai giai đoạn. Trước hết, nghiên cứu định tính 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 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.

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

#### 4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

- Với kết quả phỏng vấn sâu, 34 đáp viên đã được tiếp cận. 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

- Với kết quả khảo sát bằng bảng hỏi tự điền; 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 hóa 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**

Từ 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 đang diễn ra như sau:

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

Dưới góc nhìn của cư dân, khách du lịch (cả quốc tế và nội địa) đều có những thói quen, hành vi khác biệt với 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. Tuy nhiên, trải qua thời gian, người dân dần thích nghi. Tuy nhiên, chuẩn mực văn hoá xã hội của địa phương dường như đang bị thay đổi, người dân bị “kinh hóa”. Một số người dân tỏ ra bức xúc khi nhiều khách du lịch không thực hiện quy định của địa phương như 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,....

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.

Như vậy, 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, tuy nhiên mức độ chưa quá gay gắt.



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

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. 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 hóa, thậm chí là quảng bá sai về văn hóa 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 của người Thái địa phương mà là của Thái Tây Bắc. Thậm chí có gia đình còn trưng bày và cho khách thuê cả váy Mông để tham gia giao lưu nhảy sạp, uống rượu cần – hoạt động văn hoá đặc trưng của dân tộc Thái.

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 gán 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.

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 hộ làm du lịch hoặc các nhà đầu tư, còn người dân được hưởng lợi khá ít. Cụ thể, một số hộ dân trong làng có vị trí nhà đẹp 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 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 hơn.

Ngoài ra, sự mâu thuẫn xảy ra giữa các hộ dân cùng kinh doanh du lịch. 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.

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. 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 sao, nhưng khi du khách đến đông, lượng rác thải lớn, việc đốt rác gây ra ô nhiễm không khí. 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. 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. 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:

Từ góc độ của doanh nghiệp với cư dân, đại diện doanh nghiệp 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.

Kết quả thống kê mô tả 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, trong đó, khía cạnh: “Doanh nghiệp du lịch gây ô nhiễm môi trường tại địa phương” nhận được mức độ đồng ý cao nhất; 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”.

#### **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 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. 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. Thứ hai, cư dân đề cập đến sự chông chéo và thiếu hiệu quả trong công tác quản lý của bộ máy chính quyền. Một vấn đề khác được đề cập là việc thu và sử dụng quỹ du lịch cộng đồng 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 từ doanh thu ra 10.000VNĐ đóng vào quỹ cộng đồng. Số tiền này được trích ra 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. Đó chính 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.

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

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 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 quản lý 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.

Tóm lại, dựa vào kết quả phỏng vấn sâu và phân tích giá trị trung bình của các thang đo, có thể nhận thấy, cư dân và các bên liên quan đã nảy sinh nhiều vấn đề xung đột với nhau, về tất cả các khía cạnh: văn hóa – 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

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 1 giả thuyết không được chấp nhận (H3b), 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 T value < 1.96 và P value > 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 mỗi quan hệ mang dấu (+). Nói cách khác, sự tham gia du lịch tác động thuận chiều với xung đột giữa cư dân và chính quyền địa phương thay vì quan hệ nghịch chiều. Các giả thuyết còn lại đều được chấp nhận.

Bảng 4.15. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

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

#### **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 đã phát triển thang đo xung đột giữa cư dân và các bên liên quan gồm 23 thành phần được chia thành 3 nhóm. 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).

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

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 của các nghiên cứu đi trước. 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. Tùy từng giai đoạn phát triển mà mức độ xung đột và loại xung đột có những đặc trưng điển hình.

##### **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: lợi ích cảm nhận (perceived benefit), cảm nhận tổn hại (perceived cost) và sự tham gia của cư dân (community involvement). 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 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.

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

Tối đa hóa 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. 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. 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.

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 kém 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 bất đồng cũng có thể nảy sinh.

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.

#### 4.5. 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. 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.

- 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 VH-TT-DL 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 DLCĐ, 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: 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.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. Những kết luận chính

Các bên liên quan quan trọng nhất tại mỗi điểm đến du lịch cộng đồng 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, là người giữ vai trò môi giới trung gian để bán các sản phẩm dịch vụ du lịch cho khách. Họ cũng là người 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 cộng đồng địa phương. Chính quyền địa phương cung cấp hành lang pháp lý, các điều kiện pháp lý để hoạt động du lịch cộng đồng 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. Nghiên cứu đã hệ thống được 5 nhóm chủ đề/hướng nghiên cứu của các nghiên cứu điển hình trên thế giới. Từ đó tìm ra cơ sở lý luận và một số khoảng trống trong nghiên cứu về đề tài này.

*Thứ hai*, luận án đã 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 từng giai đoạn phát triển mà mức độ xung đột và loại xung đột có những đặc trưng điển hình.

*Thứ ba*, vận dụng lý thuyết Trao đổi xã hội và 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 tổn hại mà cư dân cảm nhận về các bên 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 không có mối tương quan trực tiếp tới xung đột giữa cư dân và doanh nghiệp du lịch. Nó có tác động trực tiếp thuận chiều với xung đột giữa cư dân và 2 nhóm du khách, chính quyền địa phương. Cư dân càng tham gia lại càng xung đột với khách du lịch 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 cảm nhận lợi ích và tổn hại về du lịch.

*Thứ tư*, 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).

### **- Đóng góp về mặt thực tiễn**

Luận án đã xác định 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. 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. Dựa vào kết quả nghiên cứu, luận án đã đưa ra một số khuyến nghị cho các cấp chính quyền địa phương tại các điểm đến DLCĐ khu vực miền núi Thanh Hoá trong những nỗ lực hạn chế các 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 tiên đề như sự tham gia của cư dân, nhận thức của 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.

*Thứ hai*, do diễn biến phức tạp của đại dịch Covid 19, NCS không tiếp cận được đối tượng khách quốc tế. Ngoài ra, do đặc trưng văn hóa 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 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 trai 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...), hay từng loại đối tượng khách du lịch (khách quốc tế và khách nội địa).

*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 5 địa phương nơi có hoạt động du lịch diễn ra sôi nổi và có sự tham gia của tất cả các bên liên quan (cư dân, du khách, doanh nghiệp và chính quyền). Các địa phương này chỉ là đại diện cho các điểm đến du lịch cộng đồng miền núi Thanh Hóa. 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; các điểm đến thuộc các giai đoạn phát triển cao hơn), hay tại các quốc gia khác trên thế giới, với sự khác biệt về điều kiện kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội, kết quả nghiên cứu có thể có sự khác biệt.

*Thứ năm*, theo Gursoy & 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, 2020; 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**

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.