

XÂY DỰNG CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ DU LỊCH BỀN VỮNG: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TẠI THÀNH PHỐ NHA TRANG

Lê Chí Công*

Ngày nhận: 09/02/2015
Ngày nhận bản sửa: 4/5/2015
Ngày duyệt đăng: 01/7/2015

Tóm tắt:

Mục đích của nghiên cứu này là sử dụng phương pháp Delphi để xây dựng hệ thống chỉ tiêu giúp đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo. Nghiên cứu phỏng vấn bảy chuyên gia trong lĩnh vực du lịch thông qua hai vòng đánh giá. Kết quả cho thấy có tám chỉ tiêu đã bị loại bỏ và 28 chỉ tiêu còn lại đã được lựa chọn cho trường hợp tại Nha Trang. Kết quả đã cung cấp những thông tin hữu ích cho các nhà quản lý ngành du lịch, những đơn vị kinh doanh du lịch trong việc ra các quyết định quản lý, đặc biệt là chú trọng cung cấp các sản phẩm/dịch vụ du lịch góp phần phát triển bền vững du lịch biển đảo.

Từ khóa: Chỉ tiêu; du lịch biển đảo; phát triển bền vững; Delphi

Building the indicators of sustainable tourism development: The case of Nha Trang city

Abstract:

The purpose of this study is to apply the Delphi-based approach to eliciting knowledge from multiple experts in order to build the indicators of sustainable tourism development in Nha Trang beach city. Seven tourism experts were invited to participate in the two rounds of questionnaire development. The analysis results indicated that eight questionnaire items (indicators) were removed; and the remaining indicators (28 indicators) were considered to be relevant to the sustainable development in tourism business in Nha Trang city. The study provides implications for tourism marketers and policy makers with the purpose of contributing to sustainable beach-tourism development.

Keywords: Indicator; beach tourism; sustainable development, Delphi method.

1. Giới thiệu

Phát triển du lịch bền vững đang là chủ đề nhận được nhiều sự quan tâm từ nhà nghiên cứu và quản lý ngành. Ba trụ cột chính trong phát triển bền vững: (i) Phát triển mang lại hiệu quả kinh tế; (ii) Phát triển mang lại công bằng xã hội; và (iii) Phát triển góp phần bảo vệ và gìn giữ môi trường đã được đề cập nhiều trong nghiên cứu du lịch (Butler's, 1993; Murphy, 1994; Mowforth và Munt, 1998). Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu trước về chỉ tiêu đánh giá

phát triển du lịch bền vững lại không hoàn toàn nhất quán và phụ thuộc vào các bối cảnh khác nhau (Machado, 2003). Tác giả nhấn mạnh đến tính bền vững của sản phẩm trong phát triển du lịch, vì thế mà sử dụng chỉ tiêu đánh giá tập trung vào sản phẩm và xem xét thông qua sự thỏa mãn của du khách. Trong khi phát triển du lịch bền vững đòi hỏi sự quan tâm của các bên có liên quan đến quản lý nguồn tài nguyên theo cách thức khác nhau nhằm khai thác và cung cấp sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu kinh tế, xã hội và thẩm mỹ mà vẫn duy trì được

bản sắc văn hóa, đa dạng hệ sinh thái và bảo đảm sự sống cho thế hệ mai sau. Trên góc độ này, tác giả sử dụng nhiều nhóm chỉ tiêu để đánh giá phát triển du lịch bền vững (Hens, 1998; UNWTO, 2002)

Tại Việt Nam, nghiên cứu về phát triển du lịch bền vững ngày càng được chú trọng không chỉ ở cấp độ quản lý ngành, doanh nghiệp mà còn từ những nhà nghiên cứu du lịch (Đỗ Cẩm Thơ, 2012). Tuy vậy, nghiên cứu nhằm xây dựng tiêu chí đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo còn khá khiêm tốn. Trong khi, đối với địa phương có lợi thế về biển đảo hiện nay, vấn đề phát triển bền vững trong du lịch sẽ không thể giải quyết nếu chỉ chủ yếu dựa vào một số giải pháp mang tính tức thời mà ngành và doanh nghiệp cần phải quan tâm đến nhiều khía cạnh khác nhau liên quan đến vừa khai thác, bảo tồn và gìn giữ sản phẩm du lịch vật thể, phi vật thể, vừa chủ động nâng cao chất lượng nhân lực, chú trọng đầu tư để nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ kinh doanh du lịch, phát triển thị trường du lịch, marketing du lịch, chủ động liên kết trong kinh doanh du lịch, bảo vệ môi trường... Nói cách khác, ngành du lịch không chỉ tập trung hướng đến sự phát triển theo chiều rộng như trước đây mà phải chú trọng hơn đến phát triển theo chiều sâu tức là hướng đến sự phát triển du lịch bền vững. Để làm được điều đó, việc hiểu và vận dụng chỉ tiêu đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo có ý nghĩa hết sức quan trọng. Vì vậy, nghiên cứu này tập trung luận bàn đến chỉ tiêu phát triển du lịch bền vững biển đảo làm tiền đề cho việc đánh giá và đề xuất giải pháp phát triển du lịch biển đảo trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Phát triển bền vững du lịch biển đảo

Phát triển du lịch bền vững dựa trên khái niệm phát triển bền vững từ những năm 50 của thế kỷ XX. Butler's (1993) cho rằng phát triển du lịch bền vững xem xét trong một phạm vi lãnh thổ nhất định (tồn tại các thành tố cộng đồng địa phương, tài nguyên du lịch...), thêm nữa, sự phát triển được duy trì trong một thời kỳ xác định và không làm giảm khả năng thích ứng môi trường (con người và thế chất) trong khi vẫn có thể ngăn chặn và giảm thiểu những tác động tiêu cực của quá trình phát triển du lịch. Cách tiếp cận của tác giả tập trung vào khía cạnh không gian và thời gian của phát triển mà

chưa đề cập đến tính bền vững của sản phẩm du lịch. Mặc dù vậy, đây là quan điểm đã nhận được sự đồng thuận khá cao của các tác giả khác (Mowforth và Munt, 1998). Trong khi đó, Tosun (1998) lập luận rằng phát triển du lịch bền vững nên được chấp nhận như là một trong những thành phần của phát triển du lịch và nó tạo ra những đóng góp đáng kể ở thời kỳ nhất định mà không tồn tại đến khả năng đáp ứng nhu cầu, mong muốn của thế hệ tương lai. Khái niệm này đã chỉ ra đóng góp của phát triển du lịch bền vững đến việc duy trì nguyên tắc của phát triển chung nhưng lại ít đề cập đến vai trò của công tác quản lý tài nguyên du lịch cho du lịch được phát triển bền vững. Vì vậy, tổ chức du lịch thế giới (UNWTO, 2002) cho rằng "phát triển du lịch bền vững là sự phát triển có thể đáp ứng được những nhu cầu hiện tại mà không ảnh hưởng, tổn hại đến những khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai. Sự phát triển này quan tâm đến lợi ích kinh tế, xã hội mang tính lâu dài trong khi vẫn đảm bảo sự đóng góp cho bảo tồn và tôn tạo nguồn tài nguyên, duy trì được sự toàn vẹn về văn hóa để phát triển hoạt động du lịch trong tương lai; cho công tác bảo vệ môi trường và góp phần nâng cao mức sống của cộng đồng địa phương". Khái niệm này chứa đựng nội dung, yếu tố, hoạt động khác nhau liên quan đến phát triển du lịch bền vững, đặc biệt chú trọng đến ba thành phần khác nhau nhưng luôn tồn tại trong một tổng thể thống nhất của phát triển bền vững: kinh tế, văn hóa-xã hội và môi trường.

Du lịch biển đảo là bộ phận quan trọng trong hoạt động du lịch, là động lực cơ bản để thu hút du khách và tạo ra sự phát triển du lịch bền vững ở các địa phương/quốc gia có lợi thế về biển đảo trong đó có Việt Nam. Thực tế cho thấy, phát triển du lịch biển đảo đòi hỏi giải quyết tốt mối quan hệ giữa cung và cầu du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của du khách, góp phần tạo ra lợi nhuận cho đơn vị kinh doanh, nhưng phải đảm bảo tính bền vững. Xuất phát từ các quan điểm trên, tác giả cho rằng phát triển bền vững du lịch biển đảo cần quan tâm đến (i) Cung cấp sản phẩm/dịch vụ của đơn vị kinh doanh phải đáp ứng được nhu cầu khách hàng hiện tại và không ảnh hưởng/tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng tương lai; (ii) Sự phát triển này phải quan tâm đến hiệu quả kinh tế, xã hội mang tính lâu dài trong khi đơn vị kinh doanh vẫn đảm bảo sự đóng góp cho bảo tồn và tôn tạo nguồn tài nguyên,

giá trị văn hóa để phát triển hoạt động du lịch biển đảo trong tương lai; (iii) Đơn vị kinh doanh du lịch cần quan tâm đến công tác bảo vệ môi trường, góp phần nâng cao mức sống của cộng đồng địa phương và bảo vệ chủ quyền biển đảo.

2.2. Chỉ tiêu đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo

Tổ chức du lịch thế giới cho rằng chỉ tiêu đúng để đo lường thông tin giúp nhà quản lý đưa ra quyết định tốt hơn...chỉ tiêu liên quan đến quyết định quản lý trong lĩnh vực du lịch phục thuộc vào đặc trưng điểm đến và tầm quan trọng tương đối của chúng đối với du khách (UNWTO, 2002). Nhằm xác định tính bền vững trong phát triển du lịch biển đảo, chỉ tiêu sẽ là công cụ hữu ích giúp các nhà quản lý hiểu rõ hơn mối liên hệ giữa du lịch và những hoạt động có liên quan cũng như năng lực tái tạo của môi trường trong việc duy trì sự bền vững. Tất cả chỉ tiêu đều có thể được lượng hóa (ví như, số lượng, quy mô, tỷ lệ...). Cronin (1990) và Dowling (1993) cho rằng để đạt được sự phát triển du lịch bền vững, quá trình này cần được đánh giá một cách thường xuyên dựa trên việc xác định đầy đủ tác động khác nhau đến chúng để từ đó cung cấp những thông tin hữu ích cho quyết định quản lý. Quản lý ngành, đơn vị kinh doanh du lịch cần thông qua quá trình để xem xét đầy đủ và có ý nghĩa chỉ tiêu đo lường sự phát triển du lịch bền vững từ ba trụ cột cơ bản: (i) Kinh tế; (ii) Văn hóa - xã hội; (iii) Tài nguyên, môi trường và từ đó hình thành các quyết định quản lý kinh doanh tốt hơn.

2.2.1. Góc độ kinh tế

Đánh giá tính bền vững trên góc độ kinh tế thường được đề cập đến sự đảm bảo tăng trưởng bền vững mà nội hàm của nó cùng lúc được thể hiện thông qua tốc độ tăng trưởng doanh thu, tốc độ tăng trưởng lượng khách, sự tăng lên của cơ sở kinh doanh du lịch...đặc biệt là chất lượng tăng trưởng (Machado, 2003). Tốc độ tăng trưởng là chỉ tiêu quan trọng cho việc đánh giá phát triển bền vững về kinh tế đã được đề cập nhiều tai nghiên cứu trong và ngoài nước, trong khi chất lượng tăng trưởng là chỉ tiêu rất quan trọng ảnh hưởng đến tính bền vững trên góc độ kinh tế (Crouch, 2010). Tuy vậy, trong nhiều công trình nghiên cứu, vấn đề chất lượng tăng trưởng còn ít được đề cập hoặc chưa tương xứng với nội dung tăng trưởng (Machado, 2003). Rõ ràng bền

vững trong kinh doanh chỉ đạt được khi tăng trưởng có hiệu quả hay tạo ra giá trị đóng góp ngày càng lớn. Chất lượng tăng trưởng thể hiện: (i) Giá trị gia tăng; (ii) Năng lực cạnh tranh; (iii) Cơ cấu doanh nghiệp kinh doanh trong ngành du lịch (Van Duren và cộng sự, 1991; Machado, 2003). 07 nhân tố tác động đến năng lực cạnh tranh của ngành như: năng suất, công nghệ, sản phẩm, đầu vào, chi phí, mức độ tập trung, độ liên kết (Porter, 1985). Đánh giá năng lực cạnh tranh thông qua việc phân tích định tính/định lượng sẽ giúp xác định được lợi thế và yếu tố nào do ngành kinh doanh kiểm soát, yếu tố nào do Chính phủ kiểm soát nhằm góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh. Mặt khác, với tính chất đặc thù là ngành kinh tế tổng hợp, vì thế sẽ rất khó khăn để đánh giá một cách toàn diện và chính xác năng lực cạnh tranh của ngành du lịch. Nghiên cứu này xem xét một số chỉ tiêu cụ thể để đánh giá bước đầu năng lực cạnh tranh của ngành như: (i) Năng suất lao động; (ii) Thị phần và tốc độ tăng thị phần; (iii) Sức cạnh tranh về giá của sản phẩm/dịch vụ; (iv) Chất lượng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp du lịch; (v) Đầu tư cho hoạt động nghiên cứu và phát triển của doanh nghiệp du lịch; (vi) Chất lượng nguồn nhân lực du lịch; (vii) Lòng trung thành đối với sản phẩm/dịch vụ du lịch (Machado, 2003).

2.2.2. Góc độ văn hóa - xã hội

Phát triển kinh doanh du lịch phải có những đóng góp cụ thể cho phát triển văn hóa - xã hội, đảm bảo sự công bằng trong phát triển (Hens, 1998). Đánh giá tính bền vững du lịch biển đảo có thể xem xét bộ chỉ số đánh giá tác động của du lịch lên phân hệ văn hóa - xã hội đối với ngành du lịch dựa trên bộ chỉ số Doxey (1975). Đây là bộ chỉ số được đưa ra nhằm phân tích thái độ của cộng đồng địa phương đối với du khách. Tác giả xây dựng mô hình xem xét thái độ của cộng đồng với các giai đoạn khác nhau như: vui vẻ, thỏa mãn, hạnh phúc; lãnh đạm, hờ hững; phát cáu, giận dữ; phản đối, phản kháng. Một số chỉ tiêu được đề cập bởi Hens (1998), Dymond (1997) như: (i) Sự xuất hiện dịch bệnh liên quan đến phát triển du lịch; (ii) Tỷ lệ nạn xã hội liên quan đến phát triển du lịch; (iii) Hiện trạng di tích lịch sử - văn hóa tại địa phương; (iv) Biến động về giá cả vào mùa cao điểm trong du lịch; (v) Mức độ thương mại hóa hoạt động văn hóa truyền thống (lễ hội, ma chay, cưới xin, phong tục tập quán...).

Đối với doanh nghiệp, sự phát triển bền vững du lịch biển đảo sẽ xem xét thông qua mức độ tham gia/đóng góp của doanh nghiệp đến bảo tồn, tôn tạo di tích lịch sử - văn hóa địa phương cũng như tham gia phòng, chống tệ nạn xã hội (tạo công ăn việc làm, góp ngân sách cho hoạt động của tổ dân phố). Cuối cùng, thái độ của cộng đồng đối với doanh nghiệp du lịch hoặc sự phát triển du lịch cũng là một chỉ tiêu rất có ý nghĩa trong việc đánh giá tính bền vững về văn hóa - xã hội (Murphy, 1994).

2.2.3. Góc độ môi trường

Khai thác, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên và điều kiện môi trường tại điểm đến trong quá trình phát triển du lịch là khía cạnh rất đáng được quan tâm (UNWTO, 2002), việc khai thác, sử dụng tài nguyên cho phát triển du lịch biển đảo cần được quản lý sao cho không chỉ thỏa mãn nhu cầu phát triển trong hiện tại mà còn đảm bảo cho nhu cầu phát triển cho tương lai. Tác động của hoạt động du lịch đến môi trường trong quá trình phát triển sẽ được hạn chế đi đối với những đóng góp của cộng đồng doanh nghiệp cho các nỗ lực tôn tạo tài nguyên, bảo vệ môi trường. UNWTO (2002) đề xuất một số tiêu chí đánh giá tính bền vững của tài nguyên và môi trường: (i) Lượng chất thải được thu gom và xử lý/tổng số chất thải; (ii) Lượng điện tiêu thụ/du khách/ngày (tính theo mùa); (iii) Lượng nước tiêu thụ/du khách/ngày (tính theo mùa); (iv) Số cảnh quan phục vụ du lịch bị xuống cấp/tổng số cảnh quan; (v) Số công trình kiến trúc không phù hợp với cảnh quan/tổng số công trình; (vi) Số sản phẩm động, thực vật quý hiếm được tiêu thụ; (vii) Số phương tiện vận tải sạch/tổng số phương tiện vận tải.

Đối với doanh nghiệp, sự phát triển bền vững du lịch biển đảo cũng được xem xét trên khía cạnh mức độ tham gia/đóng góp của doanh nghiệp đến bảo vệ tài nguyên môi trường biển đảo thông qua một số chỉ tiêu cụ thể như: lượng chất thải hàng năm doanh nghiệp thu gom và xử lý so với tổng số chất thải; lượng điện, nước tiêu thụ/ngày (tính theo mùa); số sản phẩm động, thực vật quý hiếm đang được kinh doanh.

3. Phương pháp nghiên cứu

Khi phân tích và đánh giá tính bền vững trong hoạt động du lịch biển đảo tại thành phố biển Nha Trang, một số chỉ tiêu như đã đề cập ở trên khó được

lượng hóa, vì thế, tiếp cận phương pháp đánh giá thông qua lấy ý kiến chuyên gia bằng phỏng vấn là rất cần thiết. Delphi là một phương pháp phù hợp để thu thập kiến thức từ chuyên gia ở các thời điểm khác nhau (*Knowledge Acquisition for Multiple Experts with Time scales KAMET*). Đây là phương pháp nghiên cứu định tính khá chính xác và có khả năng giải quyết vấn đề nhằm góp phần ra quyết định và để đạt được sự nhất trí theo nhóm ở phạm vi khác nhau. Mặc dù trong thực tế phương pháp này có nhược điểm là dễ bị chi phối bởi ý kiến chủ quan của người được phỏng vấn cũng như cách đặt câu hỏi nhưng nó giúp khắc phục được một số hạn chế của phương pháp định lượng khi lượng hóa một số yếu tố mang tính vô hình trong du lịch. Quá trình thực hiện phương pháp thông qua các vòng như sau:

Vòng 1

Lựa chọn và thành lập nhóm chuyên gia đánh giá và phân tích. Đây là những chuyên gia có trình độ hiểu biết chung và kiến thức chuyên môn sâu về ngành du lịch, có lập trường khoa học, bao quát toàn diện về hoạt động du lịch. Nghiên cứu này lựa chọn nhóm chuyên gia bao gồm: Phó giám đốc Sở văn hóa, Thể thao và Du lịch; Trưởng phòng Quy hoạch du lịch của Sở; Tổng thư ký hiệp hội du lịch Khánh Hòa; Giám đốc khu nghỉ dưỡng Vinpearland; Giám đốc khách sạn Sunrise; Giảng viên du lịch Đại học Nha Trang; Giảng viên du lịch Cao đẳng Du lịch Khánh Hòa. Giai đoạn này, nhóm chuyên gia được yêu cầu đưa ra chỉ tiêu giúp đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo tại Nha Trang. Giả định rằng có một số chỉ tiêu được chuyên gia đề xuất là khác nhau và vì thế, sau khi thu thập đề xuất của mỗi chuyên gia và loại bỏ những phần dư thừa. KAMET cho phép tổng hợp có hệ thống những đánh giá của chuyên gia về một chủ đề cụ thể thông qua một bản hỏi và được phân hồi liên tục với thông tin sơ lược về lựa chọn từ những sự phản hồi đầu tiên. Bản câu hỏi Delphi được đưa ra dựa trên các chỉ số đã được gan lọc trong đó (I1, I2, I3,...In) được ký hiệu là chỉ số đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo.

Trung cầu ý kiến chuyên gia, trong giai đoạn này, một bản hỏi đóng - mở trong đó mỗi chuyên gia sẽ được yêu cầu trình bày mức độ đồng ý với một chỉ tiêu cụ thể liên quan đến vấn đề phát triển bền vững trong kinh doanh du lịch đưa ra bằng một giá trị thay đổi nhất định. Nhóm 07 chuyên gia được lựa

Bảng 1: Những yêu cầu cho phân tích đánh giá của các chuyên gia bằng phương pháp Delphi

| Thời điểm t | Thời điểm $t + 1$ | Thời điểm $t + 2$ |
|---|--|--|
| Điều kiện đánh giá (q_i^*) $\geq 3,5$ | Nếu điều kiện đánh giá (q_i) $\geq 3,5$ và $Q^* \leq 0,5$ và sự đồng nhất trong đánh giá (q_i) $< 15\%$ thì q_i được chấp nhận, và không thảo luận chi tiết hơn về q_i . | |
| Điều kiện đánh giá (q_i) $< 3,5$ | Điều kiện đánh giá (q_i) $\geq 3,5$ và sự đồng nhất trong đánh giá (q_i) $> 15\%$. | Nếu điều kiện đánh giá (q_i) $\geq 3,5$ và $Q \leq 0,5$ và sự đồng nhất trong đánh giá (q_i) $\leq 15\%$ thì q_i được chấp nhận và không thảo luận chi tiết hơn về q_i |
| Điều kiện đánh giá (q_i) $< 3,5$ | Nếu điều kiện đánh giá (q_i) $< 3,5$ và $Q \leq 0,5$ và sự đồng nhất trong đánh giá (q_i) $\leq 15\%$ thì q_i bị loại bỏ và không có thảo luận chi tiết hơn về q_i . | |

Ghi chú: * Điều kiện đánh giá (q_i): thể hiện sự đánh giá cho mỗi loại câu hỏi q_i ; sự đồng nhất trong đánh giá (q_i): là tỷ lệ các chuyên gia thay đổi ý kiến của họ về q_i ; Q là bậc bốn

Nguồn: Chu & Hwang (2008).

chọn như đề cập ở trên được đề nghị trình bày mức độ đồng ý với chỉ tiêu cụ thể liên quan đến vấn đề được đưa ra bằng một số giá trị thay đổi từ 1 đến 5 trong đó: (1) Thể hiện rằng chỉ tiêu không liên quan rất cao; (2) Thể hiện rằng chỉ tiêu không liên quan cao; (3) Thể hiện rằng chỉ tiêu ít hoặc nhiều liên quan; (4) Thể hiện rằng chỉ số liên quan cao; (5) Thể hiện rằng chỉ số liên quan rất cao. Dựa vào điều kiện đánh giá, sai số chuẩn và sự khác nhau của mỗi chỉ tiêu được tính toán¹.

Vòng 2

Trong suốt giai đoạn này chuyên gia phân loại, sắp xếp và phân tích câu trả lời đã thu được trong suốt giai đoạn 1. Đối với mỗi bản hỏi, giá trị trung bình, sai số chuẩn và sự khác nhau tiếp tục được tính toán². Thông tin này được sử dụng để cung cấp thông tin phản hồi cho các chuyên gia. Chu và Hwang (2008) cho rằng giới hạn (yêu cầu tối thiểu) để đạt được sự đồng ý ở một vấn đề cụ thể trong suốt giai đoạn thứ 2 hoặc sau đó phải đạt được 75%. Sự ổn định hoặc sự tập trung được xác định là nhỏ hoặc không có sự thay đổi nào trong câu trả lời từ giai đoạn này sang giai đoạn khác (Murry và Mammons, 1995) (Bảng 1).

Mục đích của giai đoạn thứ 2 và các giai đoạn tiếp theo của bản hỏi là đạt được sự nhất trí hoặc ổn định của bảng câu trả lời (Chu và Hwang, 2008). Mỗi sự nhất trí hoặc ổn định (hoặc cả hai, phụ thuộc vào môi trường hợp cụ thể) đạt được thì yêu cầu của phương pháp Delphi được hoàn thành (Murry và Mammons, 1995). Bản câu hỏi Delphi hoàn thành

nếu một trong các trường hợp sau đây xảy ra: (1) Tất cả các mục của bản hỏi hoặc được chấp nhận hoặc bị loại bỏ; hoặc (2) Điều kiện đánh giá cao hơn 3.5 và giá trị thể hiện sự đồng nhất trong đánh giá của chuyên gia nhỏ hơn 15%.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Trong trường hợp nghiên cứu chỉ tiêu đánh giá tính bền vững trong hoạt động du lịch tại thành phố biển Nha Trang, 36 chỉ tiêu (trên cả hai góc độ ngành và doanh nghiệp du lịch) đã được đề xuất và đánh giá bởi chuyên gia. Trong đó, 15 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về kinh tế, 9 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về văn hóa - xã hội, 12 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về môi trường. So sánh với những yêu cầu về việc phân tích điều kiện đánh giá (Bảng 2), kết quả thể hiện rằng ở vòng 1 có 30 chỉ tiêu đạt trên 3.5 và 6 chỉ tiêu còn lại có giá trị thấp hơn 3.5 sẽ bị loại. Sang vòng 2, trong tổng số 30 chỉ tiêu đạt trên 3.5 và $Q \leq 0,5$ có 02 chỉ tiêu có giá trị $q_2 > 15\%$ bị loại. Như vậy, quá trình phân tích được hoàn thành ở giai đoạn thứ 2 với việc chuyên gia xác định được 13 chỉ tiêu về khía cạnh kinh tế, 08 chỉ tiêu về khía cạnh văn hóa - xã hội và 07 chỉ tiêu về khía cạnh môi trường cho việc đánh giá phát triển bền vững du lịch biển đảo tại Nha Trang.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 04 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về kinh tế, 03 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về văn hóa - xã hội và 05 chỉ tiêu thể hiện sự phát triển bền vững về môi trường, sự đồng nhất bằng 0. Điều này hàm ý rằng

Bảng 2: Kết quả của hai giai đoạn đánh giá

| Vòng đánh giá | Điều kiện đánh giá | Điều kiện đánh giá |
|---|---|---|
| Vòng 1 | $q1 \geq 3,5$ | $q1 < 3,5$ |
| Các kết quả của việc thu thập các chỉ tiêu đánh giá bởi chuyên gia ¹ | I1; I2; I3; I4; I5; I6; I7; I8; I9; I10; I11; I12; I13; I15; I16; I17; I18; I19; I20; I22; I23; I24; I25; I26; I27; I28; I29; I31; I32; I36 | I14; I21; I30; I33; I34; I35 |
| Vòng 2 | $q2 \geq 3,5$; $Q \leq 0,5$; và sự đồng nhất trong đánh giá $q2 < 15\%$ | $q2 < 3,5$; $Q \leq 0,5$; và sự đồng nhất trong đánh giá $q2 \leq 15\%$ |
| Các kết quả của việc thu thập các chỉ tiêu đánh giá bởi chuyên gia ² | I1; I2; I3; I4; I5; I6; I7; I8; I9; I10; I11; I12; I15; I16; I17; I18; I19; I20; I22; I23; I24; I25; I27; I28; I29; I31; I32; I36 | I13; I26 |

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2014

những đánh giá được đưa ra bởi các chuyên gia trong cả 2 giai đoạn có tính đồng nhất rất cao. Bên cạnh đó, chỉ số được chấp nhận có ít nhất 1 sự đánh giá bị thay đổi bởi mỗi chuyên gia. Đây được xem là điều tốt bởi vì sự thay đổi trong đánh giá càng nhiều thì sự khác biệt quan điểm của người đánh giá càng lớn.

Trong tổng số 28 chỉ tiêu được lựa chọn có đến 25 chỉ tiêu có điều kiện đánh giá dao động từ 4 đến 5. Kết quả này hàm ý rằng chỉ tiêu có liên quan cao hoặc rất cao đến phát triển bền vững du lịch biển đảo tại Nha Trang. Cụ thể, trong nhóm chỉ tiêu thể hiện sự bền vững về kinh tế trên cả hai góc độ (ngành và doanh nghiệp du lịch, chỉ tiêu đánh giá tiêu biểu bao gồm: *Tốc độ tăng trưởng doanh thu du lịch; Tốc độ tăng trưởng số lượng khách du lịch trong nước; Giá trị gia tăng của ngành du lịch; Tốc độ tăng thị phần; Chất lượng sản phẩm, dịch vụ của các doanh nghiệp du lịch; Chất lượng nhân lực của các doanh nghiệp du lịch; Sự trung thành của khách hàng đối với doanh nghiệp du lịch.* Trong khi nhóm chỉ tiêu thể hiện sự bền vững về văn hóa-xã hội, nghiên cứu cũng chỉ ra được một số chỉ tiêu có điểm số liên quan rất cao: *Thái độ của cộng đồng tại điểm đến đối với du khách; Hiện trạng các di tích lịch sử-văn hóa tại địa phương; Thái độ của cộng đồng tại điểm đến đối với doanh nghiệp du lịch; Mức độ tham gia/dóng góp của doanh nghiệp du lịch đến bảo tồn, tôn tạo các di tích văn hóa biển đảo.* Cuối cùng, nghiên cứu cũng tìm ra được những chỉ tiêu có điểm số liên quan cao và thể hiện sự đảm bảo bền vững về môi trường như: *Lượng chất thải được thu gom và xử lý/tổng số chất thải; Số cảnh quan phục vụ du lịch biển bị xuống cấp/tổng số cảnh quan; Mức độ tham gia/dóng góp của doanh nghiệp đến bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch biển.*

Ngược lại, một số chỉ tiêu được lựa chọn có điều kiện đánh giá nhỏ hơn 4 chứng tỏ rằng chúng ít hoặc nhiều liên quan. Ngoài ra, 6 chỉ tiêu bị loại ở vòng

I đều có điều kiện đánh giá thấp hơn 3,5. Trong số 2 chỉ tiêu bị loại bỏ ở vòng 2, mặc dù chỉ tiêu (I26) có điều kiện đánh giá lớn hơn 3,5 nhưng sự đồng nhất trong đánh giá thấp <15%, vì vậy chỉ tiêu này đã bị loại bỏ.

Các kết quả trên chỉ ra rằng, áp dụng phương pháp Delphi để phát triển chỉ tiêu nhằm đánh giá tính bền vững trong hoạt động du lịch biển không chỉ có ý nghĩa về mặt lý thuyết mà còn có khả năng gợi ý chính sách nhằm giải quyết được vấn đề thực tiễn đang đặt ra. Hơn nữa, cách tiếp cận phương pháp Delphi tạo ra sự đồng lòng và đạt được sự nhất trí cao để tìm ra chỉ tiêu phù hợp đánh giá cũng như loại bỏ chỉ tiêu kém quan trọng làm cơ sở cho việc đánh giá tính bền vững trong phát triển du lịch biển đảo trong thời gian tới.

5. Kết luận

Có thể khẳng định rằng việc xây dựng các chỉ tiêu nhằm đánh giá tính bền vững trong phát triển du lịch biển tại Nha Trang là rất cần thiết cho các nhà quản lý ngành du lịch, doanh nghiệp để có quyết định đúng đắn. Nghiên cứu này đã bước đầu làm rõ quan điểm phát triển bền vững du lịch biển đảo và chỉ tiêu đánh giá nó trên góc độ ngành du lịch và doanh nghiệp. Sau khi thảo luận chỉ tiêu đề xuất (36 chỉ tiêu về các khía cạnh kinh tế, văn hóa - xã hội và môi trường), nghiên cứu đã sử dụng phương pháp Delphi để lựa chọn chỉ tiêu. Trong suốt quá trình đánh giá, 8 chỉ tiêu đã bị loại bỏ và 28 chỉ tiêu còn lại đã được lựa chọn cho trường hợp nghiên cứu tại thành phố biển Nha Trang. Kết quả đã cung cấp những thông tin hữu ích cho nhà quản lý ngành du lịch, đơn vị kinh doanh du lịch ra các quyết định đúng đắn hơn trong quản lý đặc biệt là chú trọng cung cấp sản phẩm/dịch vụ du lịch mang tính bền vững. Đây được xem là công cụ hữu ích cho phát triển bền vững trong hoạt động du lịch biển đảo tại Nha Trang.

Phụ lục: Phân tích kết quả đưa ra của bảy chuyên gia ở vòng 1 và vòng 2

| Mức độ liên quan tới phát triển bền vững du lịch biển đảo | Vòng đánh giá | Mức độ đánh giá của các chuyên gia | | | | | | | (Md) | (Q) | (%) |
|---|---------------|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| | | EX1 | EX2 | EX3 | EX4 | EX5 | EX6 | EX7 | | | |
| 11. Tốc độ tăng trưởng doanh thu du lịch | R1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.71 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.86 | 0 | |
| 12. Tốc độ tăng trưởng tương khách du lịch trong nước | R1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.57 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.71 | 0.5 | |
| 13. Tốc độ tăng trưởng tương khách du lịch quốc tế | R1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.57 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.71 | 0.5 | |
| 14. Sự tăng lên của các cơ sở kinh doanh du lịch | R1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.14 | 0 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.29 | 0.5 | |
| 15. Giá trị gia tăng của ngành du lịch | R1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.86 | 0 | 14.29 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.71 | 0.5 | |
| 16. Năng suất lao động trong ngành du lịch | R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.29 | 0.5 | 0.00 |
| | R2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.29 | 0.5 | |
| 17. Thị phần của ngành du lịch | R1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.43 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.57 | 0.5 | |
| 18. Tốc độ tăng trưởng thị phần | R1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.43 | 0.5 | 0.00 |
| | R2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.43 | 0.5 | |
| 19. Sức cạnh tranh về giá các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp du lịch | R1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3.71 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3.86 | 0.5 | |
| 110. Chất lượng sản phẩm, dịch vụ của các doanh nghiệp du lịch | R1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.71 | 0.5 | 0.00 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.71 | 0.5 | |
| 111. Đầu tư cho hoạt động nghiên cứu và phát triển của doanh nghiệp du lịch | R1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.00 | 0 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3.86 | 0.5 | |
| 112. Chất lượng nhân lực của các doanh nghiệp du lịch | R1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.71 | 0.5 | 0.00 |
| | R2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.71 | 0.5 | |
| 113. Thị phần của doanh nghiệp du lịch | R1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3.43 | 0.5 | 42.86 |
| | R2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.57 | 0.5 | |
| 114. Tốc độ tăng trưởng thị phần của doanh nghiệp du lịch | R1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.71 | 0.5 | 28.57 |
| | R2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.43 | 0.5 | |
| 115. Sự trung thành của khách hàng đối với doanh nghiệp du lịch biển đảo | R1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.57 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.43 | 0.5 | |
| 116. Thái độ của cộng đồng tại điểm đến đối với du khách (vui vẻ/ lãnh đạm; gần gũi/ phân biệt) | R1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.71 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.86 | 0 | |
| 117. Sự xuất hiện các dịch bệnh liên quan đến du lịch biển đảo | R1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4.00 | 0 | 14.29 |
| | R2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4.14 | 0.5 | |
| 118. Các tệ nạn xã hội liên quan đến du lịch biển đảo | R1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.57 | 0.5 | 14.29 |
| | R2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.71 | 0.5 | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|------|-----|-------|
| 119. Hiện trạng các chỉ tiêu lịch sử - văn hóa tại địa phương phục vụ du lịch biển đảo | R1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,57 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,71 | 0,5 | |
| 120. Biến động về giá vé mùa cao điểm du lịch biển đảo | R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,14 | 0 | 14,29 |
| | R2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,29 | 0,5 | |
| 121. Độ tương mai hóa của các hoạt động văn hóa truyền thống | R1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2,57 | 0,5 | 28,57 |
| | R2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,57 | 0,5 | |
| 122. Thái độ của cộng đồng tại điểm đến du lịch biển đảo đối với doanh nghiệp du lịch | R1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,57 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,43 | 0,5 | |
| 123. Mức độ tham gia/dóng góp của DN du lịch đến bảo tồn, tôn tạo các di tích văn hóa biển đảo | R1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,71 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,57 | 0,5 | |
| 124. Mức độ tham gia/dóng góp của doanh nghiệp đến việc phòng, chống các tệ nạn xã hội | R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,29 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,57 | 0,5 | |
| 125. Lượng chất thải được thu gom và xử lý/tổng số chất thải | R1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,86 | 0 | 0,00 |
| | R2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,86 | 0 | |
| 126. Lượng điện tiêu thụ/đầu khách/ngày (tính theo mùa) | R1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,00 | 0 | 28,57 |
| | R2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,29 | 0,5 | |
| 127. Lượng nước tiêu thụ/đầu khách/ngày (tính theo mùa) | R1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3,71 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3,86 | 0 | |
| 128. Số cảnh quan phục vụ du lịch bị xuống cấp/tổng số cảnh quan | R1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,57 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,43 | 0,5 | |
| 129. Số công trình kiến trúc không phù hợp với cảnh quan/tổng số công trình | R1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,43 | 0,5 | 0,00 |
| | R2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,43 | 0,5 | |
| 130. Số sản phẩm động, thực vật quý hiếm được tiêu thụ | R1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,57 | 0,5 | 28,57 |
| | R2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2,57 | 0,5 | |
| 131. Số phương tiện vận tải sạch/tổng số phương tiện vận tải cơ giới | R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,14 | 0 | 0,00 |
| | R2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,14 | 0 | |
| 132. Lượng chất thải hàng năm của doanh nghiệp được thu gom và xử lý/tổng số chất thải | R1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,29 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,43 | 0,5 | |
| 133. Lương điện tiêu thụ/ngày (tính theo mùa) | R1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3,00 | 0 | 71,43 |
| | R2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3,29 | 0,5 | |
| 134. Lượng nước tiêu thụ/ngày (tính theo mùa) | R1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2,71 | 0,5 | 28,57 |
| | R2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2,57 | 0,5 | |
| 135. Số sản phẩm động, thực vật quý hiếm đang được kinh doanh | R1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2,57 | 0,5 | 42,86 |
| | R2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2,14 | 1 | |
| 136. Mức độ tham gia/dóng góp của doanh nghiệp đến bảo vệ tài nguyên môi trường ở địa phương | R1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,57 | 0,5 | 14,29 |
| | R2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,43 | 0,5 | |

Chú ý:

1. Xem Phụ lục
2. Xem Phụ lục
3. Xem Phụ lục
4. Xem Phụ lục

Tài liệu tham khảo

- Butler, R. W. (1993), 'Tourism An evolutionary perspective', In J. G. Nelson, R. Butler, & G. Wall, *Tourism and sustainable development: monitoring, planning, managing*, 26 - 43. Waterloo: Heritage Resources Centre, University of Waterloo.
- Chu & Hwang (2008), 'A Delphi - based approach to developing expert systems with the cooperation of multiple experts', *Expert Systems with Applications*, 34, pp. 2826 - 2840.
- Cronin, L. (1990), 'A strategy for tourism and sustainable developments', *World Leisure and Recreation*, 31 (4), 9 - 17.
- Crouch, G. I. (2010), 'Destination Competitiveness: An Analysis of Determinant Attribute', *Journal of Travel Research*, 50(1) 27-45.
- Đỗ Cẩm Thơ (2012), 'Bàn về bản chất của du lịch có trách nhiệm', *Tạp chí Du lịch*, số 12.
- Dowling, R. K., (1993), 'An environmentally-based planning model for regional tourism development', *Journal of Sustainable Tourism*, 1 (1), 17 - 37.
- Doxey, G. V. (1975), 'A causation theory of visitor-resident irritants methodology and research inferences', in the Sixth Annual Conference, *Proceedings of Travel Research Association*.
- Dymond, S. J. (1997), 'Indicators of Sustainable Tourism in New Zealand: A Local Government Perspective', *Journal of Sustainable Tourism*, 5 (4), 279-293.
- Hens, L. (1998), '*Tourism and Environment*', M.Sc. Course, Free University of Brussel, Belgium.
- Machado, A. (2003), *Tourism and Sustainable Development, Capacity Building for Tourism Development in Vietnam*, VNAT & FUIDESIO, Vietnam.
- Mowforth, M., & Munt, I. (1998), *Tourism and sustainability: New tourism in the Third World*, London: Routledge.
- Murphy, P. (1994), 'Tourism and sustainable development', In W. Theobald, *Global tourism: The next decade*, 274 - 290, Oxford: Butterworth.
- Murry, J. W., & Hammors, J. O. (1995), 'Delphi, a versatile methodology for conducting qualitative research', *The Review of Higher Education*, 18(4), 423-436
- Porter, M. E. (1985), *Competitive Advantage*, The Free Press, New York.
- Tosun, C. (1998), 'Roots of unsustainable tourism development at the local level: The case of Urgan in Turkey', *Tourism Management*, 19 (6), 595-610.
- UNWTO (2002), *Sustainable Development of Tourism: A Compilation of Good Practices*, Madrid.
- Van Duren, E., Martin & Westgren, R. (1991), 'Assessing the competitiveness of Canada's Agrifood industry', *Journal of Agricultural Economics*, 39, 120 - 131.

Thông tin tác giả:

* Lê Chí Công, Tiến sĩ

- Tổ chức tác giả công tác: Trường Đại học Nha Trang

- Lĩnh vực nghiên cứu: Chiến lược kinh doanh; Kế hoạch kinh doanh; Năng lực cạnh tranh của sản phẩm/doanh nghiệp/ngành; Chất lượng sản phẩm/dịch vụ; Sự hài lòng; Sự trung thành của khách hàng; Nghiên cứu phát triển du lịch bền vững.

- Một số Tạp chí đã từng đăng tài công trình nghiên cứu. *Journal of Food Quality and Preference, Journal of Tourism Management, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, Tạp chí Phát triển kinh tế, Tạp chí Du lịch.*

- Địa chỉ Email: hcong80@yahoo.com