

# Nghiên cứu sự hài lòng của khách nội địa đối với điểm đến du lịch Vườn Quốc gia Ba Vì

NGUYỄN THỊ HẢI NINH  
BÙI QUANG HƯNG\*\*  
TRẦN THỊ TUYẾT\*\*\*  
TRẦN THỊ THƠM\*\*\*\*

## Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá sự hài lòng của khách nội địa khi tới du lịch tại Vườn Quốc gia (VQG) Ba Vì. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ các báo cáo về tình hình kinh doanh du lịch của VQG Ba Vì, cùng 300 phiếu điều tra khách du lịch nội địa. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách du lịch nội địa, bao gồm: Tài nguyên du lịch; Cơ sở vật chất hạ tầng kỹ thuật du lịch; Phương tiện vận chuyển; Nhân viên và hướng dẫn viên; Cơ sở lưu trú; Ăn thực; Sản phẩm quà lưu niệm; Giá. Từ đó, đề xuất một số gợi ý giúp Ban quản lý VQG Ba Vì có được định hướng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách khi du lịch tới đồng thời thu hút khách du lịch đến VQG nhiều hơn trong các giai đoạn tiếp theo.

**Từ khóa:** khách du lịch nội địa, sự hài lòng, Vườn Quốc gia Ba Vì

## Summary

This study aims to assess the satisfaction of domestic visitors who travel to Ba Vì National Park. The research data was collected from various reports on tourism business situation of Ba Vì National Park and from questionnaires to 300 domestic guests. The outcome reveals 8 factors affecting their satisfaction, including: Tourism resources, Technical infrastructure, Transportation, Staff and guides, Accommodation, Food, Souvenir products, Prices. From this result, some suggestions have been proposed so that Ba Vì National Park Management Board can improve tourists' satisfaction as well as attract more travellers to the Park in the next stages.

**Keywords:** domestic guests, satisfactions, Ba Vì National Park

## GIỚI THIỆU

VQG Ba Vì là khu bảo tồn thiên nhiên với diện tích gần 10.000ha đã được khai thác hoạt động du lịch từ năm 1991. VQG Ba Vì có vị trí thuận lợi, điều kiện tự nhiên đa dạng, phong phú, hàng năm thu hút một số lượng lớn khách du lịch. Nơi đây có sự cân bằng sinh thái nên giàu tiềm năng phát triển và có thể thu hút được nguồn du khách. Tuy nhiên, cho tới nay, vẫn để được đặt ra là làm sao để thu hút khách du lịch tới ngày càng nhiều? Điều gì hấp dẫn khách quay trở

lại du lịch tại VQG Ba Vì? Vì vậy, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu sự hài lòng của khách nội địa đối với điểm đến du lịch VQG Ba Vì.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Số liệu trong bài được thu thập từ nguồn thứ cấp và sơ cấp. Số liệu thứ cấp bao gồm các thông tin về số lượng khách đến, doanh thu được thu thập từ năm 2013 đến năm 2019. Số liệu sơ cấp được thu thập và phân tích từ cuộc điều tra năm 2019 do nhóm tác giả tiến hành.

Thang đo trong nghiên cứu được sử dụng dựa trên các nhóm nhân tố tác động tới mô hình nghiên cứu. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả xây dựng thang đo cho 8

\*TS., \*\* ThS., \*\*\* ThS., Trường Đại học Lâm nghiệp

\*\*\*\* ThS., Vườn Quốc gia Ba Vì

Ngày nhận bài: 26/03/2020; Ngày phản biện: 15/04/2020; Ngày duyệt đăng: 17/04/2020

BẢNG 1: BẢNG MA TRẬN NHÂN TỐ XOAY

|       | Nhân tố |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
|-------|---------|------|---|---|---|---|---|------|---|------|
|       | 1       | 2    | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8    | 9 | 10   |
| TN1   |         | .558 |   |   |   |   |   |      |   |      |
| TN2   |         | .703 |   |   |   |   |   |      |   |      |
| TN3   |         | .813 |   |   |   |   |   |      |   |      |
| TN4   |         | .834 |   |   |   |   |   |      |   |      |
| TN5   |         | .713 |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT1 | .649    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT2 | .720    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT3 | .759    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT4 | .792    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT5 | .797    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT6 | .704    |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSHT7 |         |      |   |   |   |   |   | .581 |   |      |
| CSHT8 |         |      |   |   |   |   |   | .572 |   |      |
| PTVC2 |         |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| PTVC3 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .871 |
| PTVC4 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .853 |
| PTVC5 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .905 |
| NVHD1 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .710 |
| NVHD2 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .790 |
| NVHD3 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .764 |
| NVHD4 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .687 |
| NVHD5 |         |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSLT1 |         |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSLT2 |         |      |   |   |   |   |   |      |   |      |
| CSLT3 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .909 |
| CSLT4 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .857 |
| CSLT5 |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .857 |
| AT1   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .720 |
| AT2   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .853 |
| AT3   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .681 |
| QLN1  |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .744 |
| QLN2  |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .783 |
| QLN3  |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .771 |
| GC1   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .753 |
| GC2   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .657 |
| GC3   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .737 |
| GC4   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .773 |
| V5    |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .739 |
| GC6   |         |      |   |   |   |   |   |      |   | .750 |

Extraction Method: Principal Component Analysis

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm nghiên cứu

nhóm nhân tố độc lập và một nhân tố phụ thuộc. Với số mẫu nghiên cứu là 300 phiếu khảo sát khách du lịch nội địa. Mô hình dự kiến như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \beta_5 * X_5 + \beta_6 * X_6 + \beta_7 * X_7 + \beta_8 * X_8$$

Y: Mức độ sự hài lòng của du khách nội địa đối với điểm đến du lịch VQG Ba Vì (SHL);

$\beta_0$ : Hằng số;

$\beta_1$ : Các hệ số hồi quy ( $i=1$ - $i=8$ );

$X_1$ : Tài nguyên du lịch (TN);

$X_2$ : Cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch (CSHT);

$X_3$ : Phương tiện vận chuyển du lịch (PTVC);

$X_4$ : Nhân viên và hướng dẫn viên du lịch (NVHD);

$X_5$ : Cơ sở lưu trú du lịch (CSLT);

$X_6$ : Âm thực (AT);

$X_7$ : Sản phẩm quà lưu niệm (QLN);

$X_8$ : Giá cả các sản phẩm du lịch (GC);

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 18.0 để phân tích số liệu.

## KẾT QUẢ ĐỀ ÁN CỨU

### Tin tức doanh thu du lịch

#### Số lượng khách du lịch

Nguồn nhân lực du lịch chủ yếu của Vườn là trung tâm giáo dục môi trường và dịch vụ với 12 nhân viên. Tình hình khách du lịch nội địa đến VQG Ba Vì tăng qua các năm, từ 141 nghìn lượt khách năm 2013 tăng lên 398 nghìn lượt khách năm 2018, trong đó lượng khách quốc tế chỉ chiếm khoảng 5%.

#### Doanh thu du lịch

Từ năm 2013 đến 2019, doanh thu từ hoạt động du lịch tại VQG Ba Vì liên tục tăng. Năm 2013, doanh thu đạt 5.394 triệu đồng, đến năm 2019, tổng doanh thu tăng lên 21.600 triệu đồng. Trong đó, thu từ phí và lê phí chiếm tỷ trọng cao nhất. Dịch vụ phòng nghỉ của Vườn đã số phục vụ cho sinh viên và học sinh đến nghiên cứu, học tập.

#### Ý kiến du khách

Qua thăm dò ý kiến của 300 khách du lịch, có tới 65% khách du lịch trả lời mong muốn trở lại VQG Ba Vì và 15,67% khách du lịch trả lời không biết và 19,33% khách du lịch trả lời không trả lại do không hài lòng về một số sản phẩm du lịch của Vườn và có nhiều địa điểm khác, mà du khách muốn đến thăm quan. Điều này cho thấy, VQG Ba Vì đã để lại ấn tượng tốt đối với khách du lịch.

#### Kết quả phân tích mô hình dựa trên nhân tố khám phá (EFA)

Điều kiện để phân tích EFA là phải thỏa mãn các yêu cầu: hệ số tải nhân tố (Factor loading)>0,5; Hệ số KMO đạt  $0,5 \leq KMO \leq 1,0$ ; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê  $Sig.<0,05$ ; phần trăm phương sai toàn bộ >50%.

Kết quả phân tích nhân tố trong ma trận nhân tố xoay (Bảng 1) cho biết, các biến quan sát đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,55. Điều này cho thấy, các biến này đều có ý nghĩa trong việc hình thành nên các nhân tố. Các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu (ngoài 8 nhân tố ban đầu, xuất hiện thêm 2 nhân tố là: Phương tiện vận chuyển sạch sẽ (PTVCSS) và Cơ sở vật chất hạ tầng điện nước (CSHTDN)).

Các thành phần cụ thể của các nhân tố sau khi thực hiện phép xoay bao gồm các nhân tố như Bảng 2.

Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang do và các kiểm định của mò

hình EFA, nhận diện có 10 nhân tố đại diện cho sự hài lòng của du khách nội địa khi tới du lịch tại VQG Ba Vì, với 35 biến đặc trưng.

**Kết quả phân tích EFA đối với thang đo sự hài lòng của du khách nội địa khi tới du lịch VQG Ba Vì**

Bảng 3 cho thấy, trị số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy) = 0,635, thoả mãn điều kiện  $0,5 < \text{KMO} < 1$ . Điều này chứng tỏ phân tích EFA phù hợp với dữ liệu thực tế. Ngoài ra, kiểm định Bartlett có  $\text{Sig.} = 0,000$ ; thoả mãn điều kiện  $\text{Sig.} < 0,05$ . Do vậy, các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể.

Bảng 4 cho thấy, phương sai trích được bằng 66,339%. Điều này có nghĩa là 66,339% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

#### Phân tích mô hình hồi quy

##### Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả của phân tích ANOVA được thể hiện trong Bảng 5 cho thấy,  $\text{Sig.} < 0,01$ , chứng tỏ mô hình hồi quy đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập. Nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính, với biến phụ thuộc của mô hình có mức ý nghĩa là 99%.

##### Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Bảng 6 cho thấy,  $R^2$  điều chỉnh là 0,844. Như vậy, 84,4% thay đổi sự hài lòng của du khách nội địa được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

##### Kiểm định các hệ số hồi quy

Bảng 7 thể hiện kết quả phân tích các hệ số hồi quy, có mức ý nghĩa  $\text{Sig.}$  cho thấy ngoại trừ F9 và F10 có  $\text{Sig.} > 0,01$ , thì tất cả các biến quan sát còn lại (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8) đều có  $\text{Sig.} < 0,01$ . Như vậy, có thể kết luận rằng, các biến độc lập (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8) đều có tương quan có ý nghĩa với sự hài lòng của du khách nội địa đối với sản phẩm du lịch VQG Ba Vì và độ tin cậy là 99%. Các hệ số hồi F1, F2, F4, F5, F6, F7, F8 quy đều mang dấu (+) tức là tương quan dương với sự hài lòng của du khách nội địa đối với sản phẩm du lịch VQG Ba Vì.

Ngoài ra, Bảng 7 còn cho thấy, mô hình nghiên cứu không bị vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến do hệ số phỏng đại phương sai của các biến độc lập (VIF) đều nhỏ hơn 2.

BẢNG 2: MÔ HÌNH ĐIỀU CHỈNH QUA KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA VÀ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA)

| TT | Thang đo     | Biến đặc trưng   | Giải thích                       |
|----|--------------|--|----------------------------------|
| 1  | CSHT (F1)    | CSHT1, CSHT2, CSHT3, CSH4, CSH5, CSH76   | Cơ sở vật chất hạ tầng           |
| 2  | GC (F2)      | GC1, GC2, GC3, GC4, GC5, GC6   | Giá cả                           |
| 3  | TN (F3)      | TN1, TN2, TN3, TN4, TN5  | Tài nguyên du lịch               |
| 4  | NVHD (F4)    | NVHD1, NVHD2, NVHD3, NVHD4   | Nhân viên và hướng dẫn viên      |
| 5  | PTVC (F5)    | PTVC4, CSLT4: Biến CSLT4 theo lý thuyết lúc ban đầu thuộc nhân tố CSLT nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC  | Phương tiện vận chuyển           |
| 6  | CSLT (F6)    | PTVC5, CSLT3: Biến PTVC5 theo lý thuyết lúc ban đầu thuộc nhân tố PTVC, nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC | Cơ sở lưu trú                    |
| 7  | QLN (F7)     | QLN1, QLN2, QLN3   | Sản phẩm quà lưu niệm            |
| 8  | AT (F8)      | AT1, AT2, AT3  | Ẩm thực                          |
| 9  | PTVCSS (F9)  | PTVC3, CSLT5: Biến CSLT5 theo lý thuyết lúc ban đầu thuộc nhân tố CSLT, nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC | Phương tiện vận chuyển sạch sẽ   |
| 10 | CSHTDN (F10) | CSHT7, CSHT8   | Cơ sở vật chất hạ tầng điện nước |

BẢNG 3: KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT

|                                   |           |                         |         |
|-----------------------------------|-----------|-------------------------|---------|
| Kiểm định Bartlett's của thang đo | Hệ số KMO | Giá trị Chi-bình phương | 6,635   |
|                                   |           | df                      | 225,032 |

Sig. (p-value) - mức ý nghĩa quan sát .000

BẢNG 4: BẢNG PHƯƠNG SAI DỰC GIẢI THÍCH

| Thành phần | Tổng phương sai giải thích |                 |         | Trí số xoay phương sai trích của các nhân tố |            |        |
|------------|----------------------------|-----------------|---------|--|------------|--------|
|            | Tổng                       | Giá trị ban đầu | %       | Tổng   | Phương sai | %      |
| 1          | 1,990                      | 66,339          | 66,119  | 1,990  | 66,339     | 66,339 |
| 2          | .644                       | 21,462          | 87,801  |  |            |        |
| 3          | .366                       | 12,199          | 100,000 |  |            |        |

BẢNG 5: PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI (ANOVA)

| Mô hình   | Tổng bình phương | df  | Bình phương trung bình | F       | Sig. |
|-----------|------------------|-----|------------------------|---------|------|
| Hồi quy   | 257,319          | 10  | 25,232                 | 156,709 | .000 |
| Phản dư   | 46,681           | 289 | .162                   |         |      |
| Tổng cộng | 299,000          | 299 |                        |         |      |

BẢNG 6: BẢNG TỔNG HỢP MÔ HÌNH

| Mô hình | Tổng tất cả mô hình | Hệ số tương quan R | Hệ số xác định R <sup>2</sup> | điều chỉnh | Sai số chuẩn mức lượng |
|---------|---------------------|--------------------|-------------------------------|------------|------------------------|
| 1       |                     | .919*              | .844                          | .838       | .40190310              |

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm nghiên cứu

#### MỘT SỐ HÀM Ý

Qua những phân tích ở trên, để tăng sự hài lòng khách du lịch nội địa đến VQG Ba Vì, trong thời gian tới, cần lưu ý các giải pháp sau:

##### Về ẩm thực

Cần nghiên cứu các hoạt động hội chợ ẩm thực nhằm quảng bá hơn nữa các đặc sản địa phương. Đồng thời, cần đưa ra các món ăn truyền thống, nhưng với hương vị, màu sắc phong phú hơn nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách về độ tuổi, màu sắc, khẩu vị...

##### Về hình ảnh đội ngũ nhân viên

Trung tâm Giáo dục môi trường và Dịch vụ cần tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên một cách chuyên nghiệp nhằm cung cấp cho du khách các sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng, uy tín. Đặc

BẢNG 7: HỆ SỐ HỎI QUY (COEFFICIENTSA)

| Mô hình    | Hệ số chưa chuẩn hoá | Hệ số tiêu chuẩn hoá | t     | Sig.  | VIF   |
|------------|----------------------|----------------------|-------|-------|-------|
| Hàng số    | Sai số chuẩn         | Hệ số Beta           |       |       |       |
| (Constant) | -2,685E-17           | .023                 |       | .000  | 1,000 |
| F1_CSHT    | .080                 | .023                 | .080  | .001  | 1,000 |
| F2_GC      | .185                 | .023                 | .185  | .000  | 1,000 |
| F3_TN      | -.093                | .023                 | -.093 | .000  | 1,000 |
| F4_NVHD    | .199                 | .023                 | .199  | .000  | 1,000 |
| F5_PTVC    | .162                 | .023                 | .162  | .000  | 1,000 |
| F6_CSLT    | .086                 | .023                 | .086  | .000  | 1,000 |
| F7_QLN     | .094                 | .023                 | .094  | .000  | 1,000 |
| F8_AT      | .843                 | .023                 | .843  | .000  | 1,000 |
| F9_PTVCSS  | .033                 | .023                 | .033  | .1401 | .162  |
| F10_CSHTDN | -.015                | .023                 | -.015 | .654  | .514  |

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm nghiên cứu

bết, cần tổ chức các khóa bồi dưỡng ngắn hạn về giao tiếp, tâm lý khách du lịch cho các nhân viên thường xuyên tiếp xúc với du khách, như: nhân viên bán vé, nhân viên phục vụ, nhân viên bảo vệ, hướng dẫn viên.

#### Về giá cả sản phẩm du lịch

Việc quy định giá vào cửa của VQG Ba Vì là do Nhà nước quy định. Tuy nhiên, Trung tâm Giáo dục môi trường và Dịch vụ cũng cần nghiên cứu đặc điểm của du khách đến Vườn để có những kiến nghị hợp lý trong vấn đề quy định giá cho các đối tượng du khách, như: học sinh, sinh viên, người cao tuổi.

Cùng với đó, cần nghiên cứu thị trường, nhu cầu của du khách nhằm xây dựng mức giá bán các sản phẩm đặc sản, sản phẩm đồ lưu niệm, giá các loại dịch vụ hợp lý vừa làm hài lòng khách du lịch, vừa đem lại doanh thu cao hơn.

#### Về phương tiện vận chuyển

Hiện nay, Trung tâm Giáo dục môi trường và Dịch vụ đã có những phương tiện trung chuyển chở khách từ cột 400m lên Đèn Bắc, Đèn Thượng, như: xe 4 chỗ, 16 chỗ cho các đoàn khách đi xe to trên 30 chỗ không có khả năng lén được Đèn. Tuy nhiên, số lượng xe trung chuyển còn hạn chế cần được đầu tư nhiều hơn. Cùng với đó là mở rộng các loại hình phương tiện trung chuyển khác, như: xe máy (xe ôm, thuê xe tự lái...) nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của du khách.

#### Về quầy lưu niệm

Trung tâm Giáo dục môi trường và Dịch vụ cần nghiên cứu liên kết với người dân bản địa tạo ra những sản phẩm đặc trưng địa phương. Đồng thời, xây dựng các cửa hàng lưu niệm hoặc quầy lưu niệm tại các điểm du lịch của Vườn nhằm giới thiệu, quảng bá các

sản phẩm mang tính truyền thống của vùng, như: sâm, phàm thảo, cát mè, các loại thuốc gia truyền...

Bên cạnh đó, cần nghiên cứu nhằm đa dạng về mẫu mã và chủng loại hơn nữa, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

#### Về cơ sở lưu trú

Các khu phòng nghỉ cần cải thiện các hệ thống máy lạnh hơi chiêu nhằm phục vụ du khách được tốt nhất trong cả mùa hè, cũng như mùa đông. Giải việc đáp ứng hơn nữa nhu cầu về nơi lưu trú, Vườn cần tăng cường hơn nữa hệ thống an ninh, như: lắp camera ở bãi xe, đội ngũ bảo vệ chuyên nghiệp trực 24/24 để đảm bảo cho du khách được an toàn và tài sản, cũng như an toàn bản thân.

#### Về cơ sở vật chất hạ tầng

Thời gian tới, để đáp ứng nhu cầu đa dạng và ngày càng cao của du khách, cần xây dựng thêm các khu vui chơi, giải trí. Bên cạnh những phòng cao cấp cũng cần có những phòng nghỉ bình dân hay mở rộng các khu cắm trại phục vụ khách du lịch muốn cắm trại qua đêm trải nghiệm thiên nhiên.

Hệ thống đường sá cần được mở rộng hơn nữa, các khúc cua đoạn đường nguy hiểm cần được trang bị các gương cầu lồi để tiêu chuẩn để khách du lịch có thể di chuyển an toàn. Ngoài ra, cần nâng cao hơn nữa hệ thống thông tin liên lạc.

#### Về tài nguyên du lịch

VQG Ba Vì rất đa dạng về tài nguyên thiên nhiên, nên cần bảo tồn, giữ gìn, tôn tạo lại những khu phục vụ mục đích nghiên cứu và học tập. Tuy nhiên, hiện nay, VQG Ba Vì có phương hướng mở rộng xây dựng các khu nghỉ, khu vui chơi nằm trong vùng lõi để gây tổn hại cho đa dạng sinh học. Vì thế, chúng tôi kiến nghị, chuyển việc xây dựng mở rộng ra phía vùng đệm để hạn chế sự tác động quá mức đến sự hoang sơ, nguyên vẹn của tài nguyên du lịch. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban Quản lý VQG Ba Vì (2014-2019). Báo cáo tình hình kinh doanh du lịch các năm, từ 2014 đến 2019
- Nguyễn Văn Định và Trần Thị Minh Hòa (2008). Giáo trình kinh tế du lịch, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội
- Trần Thị Minh Hòa (2011). Bài giảng marketing điểm đến du lịch, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội
- Nguyễn Thị Tuyết Mai, Nguyễn Vũ Hùng (2015). Giáo trình phương pháp điều tra khảo sát nguyên lý và thực tiễn, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội