

# ĐỀ XUẤT MỘT SỐ TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG DỊCH VỤ DU LỊCH TRONG ĐÁNH GIÁ PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI VIỆT NAM

● NGUYỄN THỊ THU HÀ

## TÓM TẮT:

Việt Nam là một đất nước có tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng. Trong những năm gần đây, lượng khách du lịch quốc tế cũng như nội địa ngày càng gia tăng, các dịch vụ du lịch cũng được cải thiện để thu hút nhiều hơn nữa lượng du khách quốc tế. Tuy nhiên so với tiềm năng du lịch của Việt Nam, những kết quả dường như chưa đáp ứng được kỳ vọng. Để có giải pháp cụ thể cho phát triển bền vững du lịch tại Việt Nam, cần có đánh giá đúng thực trạng dịch vụ du lịch hiện nay ở Việt Nam, từ đó xây dựng những chiến lược phát triển lâu dài và hiệu quả hơn. Bài báo xây dựng một số tiêu chí nhằm đo lường sự ảnh hưởng của dịch vụ du lịch tới kinh tế, xã hội, môi trường của Việt Nam, từ đó đưa ra những đánh giá về hiện trạng phát triển của du lịch Việt Nam giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2018.

**Từ khóa:** Phát triển du lịch bền vững, đo lường dịch vụ du lịch, đầu tư du lịch, du lịch Việt Nam.

## 1. Giới thiệu

Du lịch là một trong các lĩnh vực, ngành, nghề được các quốc gia trên thế giới quan tâm. Chính phủ các nước luôn mong muốn đóng góp từ du lịch chiếm tỉ lệ cao trong cơ cấu kinh tế của đất nước. Hiện nay, trên thế giới, ngành Du lịch đang phát triển rất nhanh và mạnh, đây là một ngành kinh tế đóng góp nhiều vào sự tăng trưởng GDP của nhiều quốc gia, giải quyết được nhiều các vấn đề về việc làm, phát triển được thương mại dịch vụ và những lĩnh vực liên quan khác. Du lịch được coi là một hoạt động quảng bá văn hóa hình ảnh của quốc gia, mang lại nguồn thu cho ngân

sách nhà nước. Do đó, các nước luôn tìm cách thu hút đầu tư vào lĩnh vực này nhằm mục tiêu phát triển du lịch, thu hút ngày càng tăng lượng khách quốc tế tới quốc gia mình. Việc thu hút du khách ngày càng mang tính cạnh tranh cao, bởi quốc gia nào cũng ý thức được tính quan trọng của việc đầu tư cho du lịch, dịch vụ. Đặc biệt trong thời kỳ kinh tế số, các nền tảng công nghệ phát triển mạnh, việc quản trị trải nghiệm của khách hàng trên internet ngày càng được chú trọng nhiều hơn, nên những đánh giá bình luận của khách hàng trên các trang du lịch trực tuyến như agoda, tripadvisor, hotels... cũng được xem là một trong

những kênh nhằm tác động tới quyết định của du khách khi lựa chọn địa điểm, quốc gia du lịch. Đây là một cách truyền bá lớn đầy hiệu quả nhưng cũng mang tính rủi ro bởi những phản hồi tiêu cực của du khách sẽ ảnh hưởng tới hình ảnh của điểm đến du lịch [2], [7], [9].

Việt Nam là một quốc gia được đánh giá có tiềm năng cao để phát triển ngành Du lịch và dịch vụ du lịch. Với lợi thế về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và đường bờ biển dài hơn 3000 km với nhiều núi non hùng vĩ, Việt Nam có 125 bãi biển, và còn có nhiều vịnh đẹp nổi tiếng trên thế giới. Ngoài lợi thế về bờ biển, Việt Nam còn có hơn 3000 cảnh quan và di tích lịch sử được liệt kê là di sản quốc gia. Nhiều di sản thiên nhiên được UNESCO công nhận là di sản thế giới như: Vịnh Hạ Long, Tràng An, Phong Nha - Kẻ Bàng, phố cổ Hội An, Thánh địa Mỹ Sơn. Trong những năm gần đây, thứ hạng về "Chỉ số năng lực cạnh tranh ngành lữ hành và du lịch" của Việt Nam hàng năm đều tăng trên bảng xếp hạng của thế giới. Chính phủ Việt Nam coi ngành Du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn bởi lợi thế về vị trí địa lý cũng như tiềm năng du lịch của Việt Nam. Du lịch Việt Nam ngày càng được biết đến nhiều hơn trên thế giới, nhiều điểm đến trong nước được bình chọn là địa chỉ yêu thích của du khách quốc tế. Nhiều du khách nước ngoài quan tâm và muốn khám phá đất nước và con người Việt Nam, họ yêu thích cảnh vật, nền văn hóa lâu đời cũng như nét đặc sắc trong truyền thống của Việt Nam. Chính phủ Việt Nam cũng ban hành nhiều chính sách để hỗ trợ cho du lịch phát triển, tăng cường thu hút đầu tư vào quy hoạch và phát triển hạ tầng như sân bay, hệ thống đường cao tốc,... các địa phương; du lịch đang ngày càng được đầu tư, đẩy mạnh thu hút các nhà đầu tư chiến lược để góp phần phát triển du lịch theo hướng quy mô và chuyên nghiệp hơn [12]. Du lịch Việt Nam đóng góp trực tiếp vào GDP trung bình xấp xỉ 7% trong giai đoạn từ 2010 đến 2018. Tổng đóng góp của du lịch vào lĩnh vực việc làm toàn quốc (bao gồm cả việc làm gián tiếp) xấp xỉ 12% [15].

Bên cạnh những lợi thế của tiềm năng du lịch quốc gia, du lịch Việt Nam hiện nay được đánh giá là phát triển chưa xứng tầm với tài năng. Việc quản trị trong du lịch còn nhiều yếu kém, dịch vụ

du lịch đang báo động về nạn "chặt chém", bất nạt du khách, hạ tầng cơ sở yếu kém và chất lượng dịch vụ kém, tạo ấn tượng xấu với du khách. Đôi khi những sự việc này được truyền bá công khai trên các website, thậm chí là những website chuyên về hỗ trợ du lịch. Vấn đề này ảnh hưởng rất nhiều tới việc quảng bá hình ảnh của du lịch Việt Nam đối với du khách quốc tế. Trên thực tế, đôi khi sự cạnh tranh không lành mạnh có thể mang lại những bình luận tiêu cực. Do đó, để đánh giá đúng hiện trạng phát triển của du lịch Việt Nam cần phải phân tích một số các nhân tố tác động tới sự phát triển của kinh tế, xã hội, môi trường Việt Nam. Từ đó phân tích hiện trạng của phát triển du lịch Việt Nam trong giai đoạn từ năm 2010 đến 2018 để có thể có định hướng phát triển giai đoạn tiếp theo.

## 2. Đánh giá đo lường phát triển du lịch bền vững

Phát triển du lịch bền vững theo định nghĩa của tổ chức UNWTO được áp dụng cho tất cả các hình thức du lịch ở tất cả các loại điểm đến, bao gồm du lịch đại chúng và các phân khúc du lịch khác nhau. Để đánh giá sự bền vững trong phát triển du lịch cần xem xét tới các khía cạnh kinh tế, văn hóa xã hội và môi trường trong quá trình phát triển du lịch và phải có sự cân bằng giữa 3 khía cạnh này để đảm bảo tính bền vững lâu dài của nó [9].

Phát triển du lịch bền vững đang ngày càng được coi trọng trong chương trình nghị sự của các quốc gia do mang lại những tác động tích cực đối với tăng trưởng kinh tế, xã hội và bảo tồn văn hóa và thiên nhiên. Tác động của du lịch mang lại có thể tác động xấu tới môi trường do du khách hoặc quy hoạch du lịch chưa tốt hay quản lý du lịch còn yếu kém. Tuy nhiên, phát triển du lịch bền vững đòi hỏi sự tác động tốt hơn của quản lý du lịch và quy hoạch sao cho môi trường sinh thái khu du lịch được bảo tồn và gìn giữ các bản sắc văn hóa. Đôi khi còn có thể khôi phục lại những truyền thống lâu đời đã bị quên lãng nhằm bảo tồn được cảnh quan cũng như văn hóa giúp thu hút và hấp dẫn du khách hơn [1], [3], [4], [9]. Các hội thảo liên quan tới phát triển du lịch bền vững được tổ chức thường niên và thu hút nhiều học giả, chuyên gia nhiều quốc gia quan tâm [7,8]. Phần lớn để đánh giá sự phát triển du lịch, thông thường sử dụng một số các

tiêu chí trong đo lường đánh giá và được lượng hóa. Các tiêu chí này thể hiện sự phát triển của ngành Du lịch tăng theo từng năm (từng giai đoạn) hay sự đóng góp của du lịch vào phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia [8].

Các tổ chức quốc tế đang phát triển các dự án về du lịch như UNWTO, Ủy ban Châu Âu hoặc OECD đã và đang xác định một bộ chỉ số để đo lường tính bền vững trong phát triển du lịch. Theo UNWTO (2017), trong "integrated policies need integrated data" đã đưa ra một cách bao quát trong phát triển du lịch là phải đạt được 3 mục tiêu bền vững: kinh tế, xã hội và môi trường. Theo đó một số các tiêu chí cần phải phân tích và đánh giá được bao gồm: tỉ lệ đóng góp vào GDP, số lượng khách du lịch đến trong ngày, thời gian trung bình du khách lưu trú, sử dụng sản phẩm của địa phương, tổng số việc làm được tạo ra, việc làm theo chuyên môn, tỉ lệ việc làm theo mùa vụ, số lượt khách quay lại, cư dân hài lòng với tác động của du lịch địa phương, tiêu dùng năng lượng, chất lượng môi trường...[9]

Một số các nghiên cứu tập trung phân tích nhiều nhân tố ảnh hưởng khác với ý tưởng rằng tác động của du lịch làm khôi phục một số các hoạt động văn hóa truyền thống, nhân tố này nhằm bảo tồn được văn hóa truyền thống của điểm đến du lịch [5,6]. Các nghiên cứu khác dựa trên số lượng các công ty du lịch tăng theo từng giai đoạn, số lượng sân bay, nhà ga, khách sạn, khu nghỉ dưỡng...[7], [10]

**3. Đề xuất nhân tố đo lường sự phát triển dịch vụ du lịch ở Việt Nam**

Đối với Việt Nam, kinh doanh dịch vụ lưu trú được hiểu là kinh doanh các cơ sở lưu trú theo quy định của Luật Du lịch và các hình thức dịch vụ cho thuê lưu trú khác (ngủ theo giờ và ngủ qua đêm) hoạt động trên đất liền hoặc trên các phương tiện tàu thủy lưu trú du lịch. Hay nói cách khác, kinh doanh dịch vụ lưu trú là việc cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch ngắn hạn và dài hạn kèm theo các dịch vụ khác như ăn uống, giải trí, sức khỏe [12]..

Trong bài báo này đề xuất các nhân tố liên quan như Bảng 1.

Nguồn dữ liệu trong bài báo sử dụng từ các nguồn Tổng cục Thống kê, data world bank, Tổng cục Du lịch, thống kê du lịch [11-15]..

**Bảng 1. Một số nhân tố đo lường sự phát triển dịch vụ du lịch ở Việt Nam**

1	<b>Phát triển kinh tế</b>	1. Quy mô và cơ cấu vốn đầu tư vào dịch vụ lưu trú và ăn uống. 2. Tổng số doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống. 3. Cơ cấu tổng sản phẩm lĩnh vực dịch vụ du lịch và ăn uống.
2	<b>Phát triển về xã hội</b>	1. Lao động làm việc lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống. 2. Số lượng lao động lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống đã qua đào tạo. 3. Số lượt du khách quốc tế đến
3	<b>Ảnh hưởng môi trường</b>	1. Lượng khí thải CO <sub>2</sub>

**3.1. Nhân tố phát triển kinh tế do ảnh hưởng ngành dịch vụ lưu trú và ăn uống**

- Cơ cấu vốn đầu tư vào dịch vụ lưu trú và ăn uống: Thể hiện sự thu hút, tiềm năng của lĩnh vực này đối với các nhà đầu tư, khả năng sinh lời cao cũng như dễ phát triển. Tiêu chí này giúp đánh giá cơ cấu đầu tư của lĩnh vực này trong tổng đầu tư toàn xã hội giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2018. Theo Bảng 2 cho thấy quy mô vốn tăng dần theo từng năm, cơ cấu vốn cũng tăng dần lên.

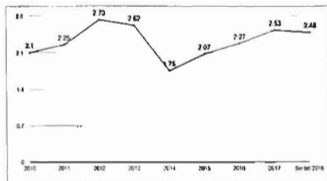
**Bảng 2. Cơ cấu vốn đầu tư vào dịch vụ lưu trú và ăn uống**

*DVT: tỷ đồng*

Năm	Tổng số	Dịch vụ lưu trú và ăn uống	Cơ cấu
2010	830,278	17,436	2.1
2011	924,495	20,802	2.25
2012	1,010,114	27,576	2.73
2013	1,094,542	28,677	2.62
2014	1,220,704	21,363	1.75
2015	1,366,478	28,286	2.07
2016	1,487,638	33,769	2.27
2017	1,670,196	42,256	2.53
Sơ bộ 2018	1,856,606	46,044	2.48

*Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018*

Hình 1: Cơ cấu vốn đầu tư vào dịch vụ ăn uống giai đoạn 2010 - 2018



- Tổng số doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống: Tổng số doanh nghiệp trong giai đoạn năm 2010 đến 2018 mặc dù có tăng nhưng không tăng dần đều. Cơ cấu chiếm xấp xỉ 3.7 % so với tổng số các ngành kinh tế quốc gia, đây là con số khá khiêm tốn trong mục tiêu phát triển du lịch ở Việt Nam.

Bảng 3. Tổng số doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống tại thời điểm 31/12 hàng năm

DVT: doanh nghiệp

Năm	Tổng số doanh nghiệp	Dịch vụ lưu trú và ăn uống	Cơ cấu
2010	279,360	10,225	3.66
2011	324,691	12,855	3.96
2012	346,777	13,137	3.79
2013	373,213	13,616	3.65
2014	402,326	15,010	3.73
2015	442,485	16,457	3.72
2016	505,059	18,717	3.71
2017	560,417	20,811	3.71

Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018

- Cơ cấu tổng sản phẩm lĩnh vực dịch vụ du lịch và ăn uống: Tiêu chí này thể hiện sự đóng góp của ngành vào GDP quốc gia hàng năm. Cơ cấu bình quân trong giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2018 là 3.72 %. (Bảng 4, Hình 3).

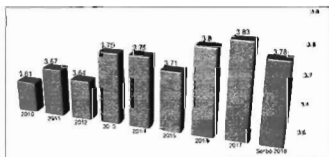
Bảng 4. Cơ cấu tổng sản phẩm trong lĩnh vực du lịch và ăn uống

DVT: %

Năm	Tổng số	Dịch vụ lưu trú và ăn uống
2010	100	3.61
2011	100	3.67
2012	100	3.64
2013	100	3.75
2014	100	3.75
2015	100	3.71
2016	100	3.8
2017	100	3.83
Sơ bộ 2018	100	3.78

Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018

Hình 3: Cơ cấu tổng sản phẩm trong lĩnh vực du lịch và ăn uống giai đoạn 2010 - 2018



### 3.2. Nhân tố phát triển xã hội do ảnh hưởng ngành dịch vụ lưu trú và ăn uống

- Tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống: Tiêu chí này thể hiện lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống tạo ra việc làm, góp phần giải quyết vấn đề xã hội. Trong Bảng 5 thể hiện số lao động được thu hút trong lĩnh vực này có sự tăng đều trong giai đoạn 2010 - 2017. (Bảng 5, Hình 4).

- Cơ cấu lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú ăn uống đã qua đào tạo: Tiêu chí này thể hiện sự chuyên nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ được cung cấp, cũng như thu hút lực lượng lao động làm việc trong lĩnh vực này. (Bảng 6, Hình 5).

- Số lượt du khách quốc tế đến: Tiêu chí này thể hiện sự thu hút du khách quốc tế tới Việt Nam hàng năm. Dựa trên Bảng 7 cho thấy, lượt khách du lịch trong năm 2017 và 2018 tăng nhanh. (Bảng 7, Hình 6).

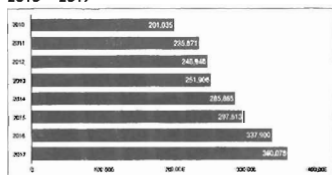
**Bảng 5. Tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống**

*ĐVT: người*

Năm	Dịch vụ lưu trú và ăn uống
2010	201,035
2011	235,671
2012	246,948
2013	251,906
2014	285,885
2015	297,513
2016	337,900
2017	360,078

*Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018*

**Hình 4: Tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống giai đoạn 2010 - 2017**



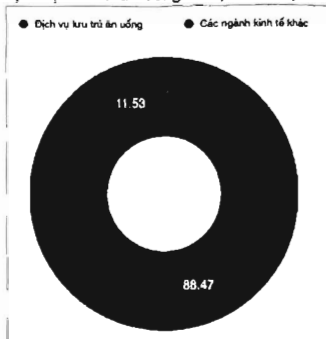
**Bảng 6. Cơ cấu lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú ăn uống đã qua đào tạo**

*ĐVT: %*

Năm	Tổng số	Dịch vụ lưu trú và ăn uống
2010	100	8.1
2011	100	9
2012	100	9.3
2013	100	10.2
2014	100	11.7
2015	100	13.7
2016	100	13.3
2017	100	14.6
Sơ bộ 2018	100	13.9

*Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018*

**Hình 5: Cơ cấu lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú ăn uống đã qua đào tạo**



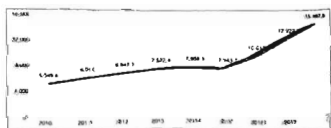
**Bảng 7. Số lượt du khách quốc tế đến**

*ĐVT: nghìn lượt*

Năm	Tổng số
2010	5,049.80
2011	6,014.00
2012	6,847.70
2013	7,572.40
2014	7,959.90
2015	7,943.70
2016	10,012.70
2017	12,922.20
Sơ bộ 2018	15,497.80

*Nguồn: Niên giám thống kê 2014, 2016, 2018*

**Hình 6: Số lượt du khách quốc tế đến trong giai đoạn 2010 - 2018**



**3.3. Nhân tố ảnh hưởng môi trường do ảnh hưởng ngành dịch vụ lưu trú và ăn uống**

- Lượng khí thải CO<sub>2</sub>: Lượng khí thải CO<sub>2</sub> thể hiện mức độ ô nhiễm môi trường theo từng năm, mức khí thải CO<sub>2</sub> tăng đều liên tục cho thấy ô nhiễm môi trường ngày càng tăng. (Bảng 8, Hình 7).

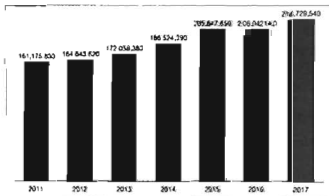
**Bảng 8. Lượng xả thải CO<sub>2</sub> theo từng năm**

*DVT: tấn*

Năm	Lượng CO <sub>2</sub>
2010	154,178,930
2011	161,175,830
2012	164,643,620
2013	172,058,380
2014	186,524,390
2015	205,847,650
2016	206,042,140
2017	218,729,540

*Nguồn: Data world bank*

**Hình 7: Lượng xả thải CO<sub>2</sub> theo từng năm trong giai đoạn 2010 - 2017**



**4. Thảo luận các kết quả phân tích về hiện trạng phát triển du lịch tại Việt Nam**

Dựa trên những kết quả phân tích tại mục 3, mặc dù biểu đồ các chỉ số đều tăng theo từng năm thể hiện sự tăng trưởng về kinh tế và xã hội của lĩnh vực dịch vụ du lịch ở Việt Nam. Hiện trạng về sự phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam thông qua dịch vụ lưu trú và ăn uống bao gồm:

- *Đóng góp vào phát triển kinh tế quốc gia:* Dịch vụ lưu trú, ăn uống do lĩnh vực du lịch mang lại đóng góp vào GDP hàng năm trung bình 3.72% trên tổng số 20 phân ngành lĩnh vực kinh tế của Việt Nam. Đây là một con số khá khiêm tốn cho tiềm năng du lịch ở Việt Nam và được quan tâm coi là ngành mũi nhọn. Cơ cấu vốn đầu tư ở mức trung bình 2.3%/năm trong giai đoạn 2010 - 2018 cho thấy, việc thu hút đầu tư vào du lịch còn hạn chế. Chính phủ cần có những chiến lược kế hoạch ưu tiên đầu tư trong lĩnh vực lưu trú, ăn uống nhiều hơn nữa, cần có chiến lược mới thu hút cả đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực này. Cơ cấu doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống chiếm 3.74% so với tổng số doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực khác cho thấy sự phát triển trong lĩnh vực này còn hạn chế, mặt khác đầu tư với quy mô nhỏ (trung bình khoảng 2 tỷ đồng), do đó cho thấy quy mô đầu tư trong lĩnh vực này còn thấp.

- *Đóng góp vào sự phát triển xã hội:* Tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống cho chiều hướng tăng đều từng năm. Điều này thể hiện sự thu hút và nhu cầu lao động trong lĩnh vực này. Tuy nhiên bình quân doanh nghiệp quy mô nhỏ chỉ có trung bình -18 người lao động/ doanh nghiệp. Cơ cấu lao động đã qua đào tạo trong ngành nghề trong giai đoạn này 11.3%, điều này chứng tỏ độ chuyên môn cao và lành nghề của lao động thuộc lĩnh vực. Đào tạo nghề cũng thu hút được sự quan tâm của xã hội. Số lượt du khách quốc tế đến tăng dẫn các năm cũng chứng tỏ sự thu hút của du lịch Việt Nam ngày càng được quốc tế quan tâm.

- *Đóng góp vào bảo vệ môi trường:* Tình trạng lượng khí thải CO<sub>2</sub> ngày càng gia tăng cho thấy tình trạng ô nhiễm môi trường ngày càng cao. Tuy nhiên đây không phải do tác động của du lịch mang lại bởi do tốc độ đô thị hóa cũng như công nghiệp hóa tại Việt Nam, nhưng đó cũng là một yếu tố hạn chế du khách quốc tế đến Việt Nam, do vậy Việt Nam vẫn cần thiết phải có biện pháp cải thiện môi trường tốt hơn.

**5. Kết luận**

Bài báo đã trình bày cách thức lựa chọn tiêu chí cho đo lường dịch vụ du lịch, tập trung vào lĩnh vực dịch vụ lưu trú và ăn uống để đánh giá hiện trạng sự phát triển của du lịch Việt Nam. Dựa trên những

kết quả và phân tích cho thấy rằng để phát triển du lịch Việt Nam bền vững thì 3 nhân tố ảnh hưởng tác động tới kinh tế - xã hội và môi trường cần được quan tâm đồng đều. Theo phân tích hiện tại giai đoạn 2010 - 2018, quy mô vốn đầu tư vào lĩnh vực này còn thấp, dẫn đến khó khăn khi cung cấp

dịch vụ với chất lượng tốt cho du khách. Để phát triển hơn nữa ngành Dịch vụ du lịch tại Việt Nam, cần có những kế hoạch mới cho giai đoạn mới bao gồm từ việc thu hút khách du lịch tới việc nâng cao chất lượng dịch vụ song song với cải thiện và bảo vệ môi trường ■

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Nguyễn Minh Tuấn, Tống Thị Thu Hòa, Đào Thị Thượng, Nguyễn Thị Thanh Mai, Nguyễn Kiều Hoa, *Phát triển du lịch theo hướng bền vững tại Việt Nam, Tạp chí điện tử Bảo vệ rừng và môi trường*, 2019.
2. Đặng Thanh Nhường, *Phát triển du lịch ở Việt Nam trong thời kỳ hội nhập: Cơ hội và thách thức. Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương*, no.513 - tr.22-24, 2018.
3. Phạm Thị Thanh Huyền; Ngô Tuấn Anh, *Đánh giá sự phát triển du lịch bền vững của Hà Nội trong bối cảnh hội nhập, Công Thương*, no.2 - tr.33-37, 2017.
4. Phan Huy Xu; Võ Văn Thành, *Một số vấn đề phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam, Tạp chí Khoa học (Đại học Văn Lang)*, no.5 - tr 21-32, 2017.
5. Hoàng Văn Thành, *Du lịch trực tuyến và những xu hướng mới của hoạt động marketing du lịch, Tạp chí Thương mại*, no.20 - tr.6-8, 2010.
6. Phạm Xuân Hậu, *Xác lập hệ thống chỉ báo, tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá tiềm năng du lịch nông thôn, Tạp chí Khoa học*, no.2 - tr.114-127, 2017.
7. Dupeyras, A. and N. MacCallum, "Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document". *OECD Tourism Papers*, 2013/02, OECD Publishing, 2013.
8. Sérgio Guerreiro, Patrícia Seguro, *Sustainable Tourism Indicators Monitoring sustainability performance in the Portuguese tourism industry: Measuring Tourism: Methods, Indicators, and Needs, 15th Global Forum on Tourism Statistics, Cusco, Peru, 28-30 November, 2018*.
9. *UNWTO, Measuring Sustainable Tourism: Developing a statistical framework for sustainable tourism*, 2016.
10. R. Baggio, *Measuring Tourism: Methods, Indicators, and Needs: Innovation and Sustainability*, In book: *The Future of Tourism*, pp.255-269, 2019
11. <https://gso.gov.vn>
12. <http://vietnamtourism.gov.vn>
13. <https://data.worldbank.org>
14. <https://www.tripadvisor.com/>
15. <http://thongke.tourism.vn>

**Ngày nhận bài: 10/9/2019**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 20/9/2019**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 30/9/2019**

*Thông tin tác giả:*

**NGUYỄN THỊ THU HÀ**

Trường Đại học Điện lực

**PROPOSING SOME CRITERIA TO MEASURE  
THE QUALITY OF TOURISM SERVICES IN ORDER  
TO ASSESS THE SUSTAINABILITY OF VIETNAM'S  
TOURISM DEVELOPMENT**

● **NGUYEN THI THU HA**

Electric Power University

**ABSTRACT:**

As Vietnam has huge potential for tourism, the number of international and domestic tourists has increased in recent years. In addition, the quality of tourism services have been improved to attract more foreign travellers. However, the number of international tourists visiting Vietnam is not commensurate with Vietnam's tourism potential. To have specific solutions for developing Vietnam's tourism industry sustainably, it is necessary to properly assess the current situation of tourism services in Vietnam, then developing effective long-term development strategies. This paper develops a number of criteria to measure the impact of tourism services on Vietnam's economy, society and environment, thereby making assessments on the current situation of Vietnam's tourism growth in the period from 2010 to 2018.

**Keywords:** Sustainable tourism development, measuring tourism services, tourism investment, tourism in Vietnam.