

ỨNG XỬ VĂN MINH CỦA KHÁCH DU LỊCH TẠI BẮC NINH: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Nguyễn Việt Dũng¹, Mai Thanh Giang²,
Nguyễn Xuân Côn³

Tóm tắt

Nghiên cứu tập trung vào thực trạng ứng xử du lịch của khách du lịch tại tỉnh Bắc Ninh, làm rõ các hành vi giao tiếp, thái độ của khách du lịch. Kết quả khảo sát cho thấy, ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch đều đạt điểm trung bình trên 3,8 (thang điểm 5), cho thấy sự hài lòng của nhà quản lý và nhà giáo dục ở mức khá tốt. Phần lớn khách du lịch thể hiện thái độ văn minh, tôn trọng nội quy và có trách nhiệm trong các hoạt động du lịch. Giáo dục cộng đồng đã có tác động tích cực, giúp du khách nhận thức rõ hơn về trách nhiệm cá nhân trong ứng xử. Cộng đồng dân cư đánh giá, một số hành vi ứng xử của khách du lịch như xếp hàng thứ tự, lấy thức ăn đủ dùng vẫn có điểm bình quân thấp hơn (3,89 - 3,94), cho thấy vẫn còn những trường hợp chưa đồng nhất trong hành vi văn minh. Số phiếu "Phân vân" chiếm tỷ lệ cao ở nhiều chỉ tiêu, đặc biệt là về tuân thủ nội quy và xếp hàng, phản ánh sự không đồng đều trong nhận thức và hành động của du khách. Một số khách chưa được hướng dẫn đầy đủ về nội quy, quy tắc ứng xử tại các điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ công cộng. Nghiên cứu đề xuất tăng cường giáo dục cộng đồng về ứng xử du lịch, xây dựng bộ quy tắc ứng xử du lịch cho khách du lịch, nâng cao giám sát và xử lý vi phạm, nhằm hướng tới phát triển du lịch bền vững.

Từ khóa: Di sản văn hóa, ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch.

CIVILIZED BEHAVIOR OF TOURISTS IN BAC NINH: CURRENT SITUATION AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT SOLUTIONS

Abstract

The study focuses on the current status of tourist behavior in Bac Ninh province, clarifying the communication behaviors and attitudes of tourists. The survey results show that the average score of tourists' civilized behavior is above 3.8 (on a scale of 5), indicating that the satisfaction of managers and educators is quite good. Most tourists show a civilized attitude, respect the rules and are responsible in tourism activities. Community education has had a positive impact, helping tourists become more aware of personal responsibility in their behavior. The community assessed that some tourist behaviors such as lining up in order and getting enough food still had a lower average score (3.89 - 3.94), showing that there are still cases of inconsistent civilized behavior. The number of "Undecided" responses accounted for a high proportion across many indicators, especially regarding compliance with regulations and queuing, reflecting inconsistencies in tourists' awareness and behavior. Some tourists have not been adequately informed about the rules and codes of conduct at destinations or when using public services. The study proposes strengthening community education on tourism behavior, developing a code of conduct for tourists, and enhancing monitoring and enforcement measures, aiming toward sustainable tourism development.

Keywords: Cultural heritage, civilized tourist behavior.

JEL classification: L83.

DOI: 10.63767/TCKT.33.2025.26.35

1. Đặt vấn đề

Du lịch không chỉ là hoạt động kinh tế quan trọng mà còn là cầu nối giao lưu văn hóa giữa các vùng miền và quốc gia. Trong bối cảnh hội nhập và phát triển bền vững, văn hóa ứng xử của khách

du lịch ngày càng trở thành yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng điểm đến, sự hài lòng của du khách và sự phát triển lâu dài của ngành du lịch. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO, 2019), hành vi ứng xử của du khách có tác động

trực tiếp đến trải nghiệm du lịch, bảo tồn di sản và mối quan hệ giữa du khách với cộng đồng địa phương. Nghiên cứu của Phạm Thị Thúy Nguyệt (2019), thực hiện khảo sát nhận thức của du khách trẻ ở thành phố Hồ Chí Minh về nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm để nhận biết cụ thể mức độ hiểu biết của du khách trẻ về quan điểm cũng như hành vi du lịch có trách nhiệm, qua đó vấn đề giáo dục nhận biết trách nhiệm khi đi du lịch đối với du khách và vấn đề giáo dục du khách lựa chọn hành vi có trách nhiệm khi đi du lịch cần được quan tâm. Nghiên cứu của Cao Hoàng Hà (2012) thể hiện một cách nhìn toàn cảnh về sự yếu kém trong văn hoá ứng xử du lịch tại một số điểm du lịch đặc biệt quan trọng có thể đại diện cho hình ảnh của cả đất nước Việt Nam.

Bắc Ninh là một trong những trung tâm du lịch văn hóa lớn của Việt Nam, nổi bật với hệ thống di sản phong phú, bao gồm Dân ca Quan họ Bắc Ninh, hệ thống chùa chiền, đền thờ linh thiêng và các làng nghề truyền thống như tranh Đông Hồ, gốm Phù Lãng. Hàng năm, tỉnh đón hàng triệu lượt du khách đến tham quan và trải nghiệm. Tuy nhiên, thực tế cho thấy văn hóa ứng xử của một bộ phận khách du lịch vẫn còn nhiều bất cập, như mặc trang phục không phù hợp tại các điểm tâm linh, gây ồn ào trong không gian di sản, xả rác bừa bãi, chưa tôn trọng phong tục địa phương. Những hành vi này không chỉ ảnh hưởng đến mỹ quan và môi trường du lịch mà còn đe dọa giá trị nguyên bản của các di sản văn hóa. Trước tình hình đó, việc nghiên cứu thực trạng ứng xử của khách du lịch tại Bắc Ninh, đánh giá những điểm tích cực, những tồn tại và đề xuất giải pháp nâng cao văn hóa ứng xử du lịch là vấn đề cấp thiết. Bài nghiên cứu này tập trung làm rõ thực trạng ứng xử văn minh của khách du lịch tại Bắc Ninh. Giải pháp nhằm nâng cao văn hóa ứng xử du lịch, góp phần phát triển du lịch bền vững tại Bắc Ninh. Việc nâng cao ý thức và trách nhiệm của du khách trong hành vi ứng xử không chỉ giúp cải thiện chất lượng du lịch tại Bắc Ninh mà còn tạo ra môi trường du lịch văn minh, thân thiện, thúc đẩy sự phát triển du lịch bền vững trong dài hạn.

2. Cơ sở lý thuyết về ứng xử văn minh của khách du lịch

2.1. Khái niệm ứng xử văn minh du lịch của 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. Khách du lịch là những người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình để đến một địa điểm khác nhằm tham quan, tìm hiểu, vui chơi, nghỉ dưỡng hoặc thực hiện các hoạt động khác ngoài công việc thường ngày, trong một khoảng thời gian ngắn hạn, không quá một năm. Họ là những người tham gia các hoạt động liên quan đến giải trí, văn hóa, thể thao, giáo dục, sức khỏe, hoặc các mục đích cá nhân khác mà không nhằm mục đích định cư hoặc làm việc lâu dài.

Ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch là tập hợp các hành vi, thái độ, và cách thức giao tiếp mà khách du lịch thể hiện trong quá trình tham gia các hoạt động du lịch, nhằm đảm bảo sự văn minh, tôn trọng và trách nhiệm đối với điểm đến, cộng đồng địa phương, môi trường, và các cá nhân hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ du lịch.

Khách du lịch đóng vai trò trung tâm trong việc hình thành và phát triển văn hóa ứng xử du lịch, không chỉ thông qua hành vi cá nhân mà còn qua sự tương tác với cộng đồng, môi trường, và các bên liên quan trong ngành du lịch. Vai trò này góp phần thúc đẩy phát triển du lịch bền vững, xây dựng hình ảnh tích cực của điểm đến, và nâng cao giá trị văn hóa - xã hội trong hoạt động du lịch.

- Khách du lịch là người thực hành và lan tỏa văn hóa ứng xử văn minh

Khách du lịch có trách nhiệm thể hiện các hành vi ứng xử văn minh, lịch sự trong suốt hành trình du lịch. Hành vi tích cực của khách du lịch có thể truyền cảm hứng cho những người xung quanh, từ đó lan tỏa chuẩn mực ứng xử tốt đẹp.

Hành vi của du khách có thể góp phần định hình hình ảnh và danh tiếng của điểm đến. Những hành động tích cực như tôn trọng văn hóa và nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường sẽ tạo ấn tượng tốt, thu hút nhiều du khách hơn. Ngược lại, nếu khách du lịch thể hiện hành động không đúng mực như xả rác, không tôn trọng quy định địa phương hay cách cư xử thô lỗ, điều này sẽ dẫn đến hình ảnh xấu về điểm đến. Những thông tin tiêu cực thường lan truyền nhanh chóng, làm giảm sức hút của địa phương.

- Khách du lịch đóng vai trò là “đại sứ văn hóa.”

Khách du lịch không chỉ là người trải nghiệm mà còn là người truyền bá những giá trị văn hóa của điểm đến. Khách du lịch có thể trải nghiệm và truyền tải những nét đẹp văn hóa độc đáo của cộng đồng địa phương, như ẩm thực, lễ hội hay phong tục tập quán. Khi du khách thể hiện sự tôn trọng và yêu thích những giá trị này, nó không chỉ làm phong phú thêm trải nghiệm của chính họ mà còn củng cố lòng tự hào văn hóa của người dân bản địa.

- Góp phần bảo vệ và duy trì di sản, môi trường.

Khách du lịch có vai trò quan trọng trong việc bảo vệ cảnh quan, môi trường và các giá trị văn hóa - lịch sử tại điểm đến. Ý thức và hành động của du khách sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự bền vững của tài nguyên du lịch. Ứng xử có trách nhiệm giúp bảo vệ tài nguyên tự nhiên và văn hóa cho các thế hệ tương lai. Hình ảnh tích cực thu hút thêm nhiều du khách, điều này dẫn đến sự phát triển của ngành du lịch tại địa phương. Sự gia tăng du lịch có thể thúc đẩy nền kinh tế địa phương, tạo công ăn việc làm và cải thiện cơ sở hạ tầng.

- Khách du lịch là nguồn thông tin phản hồi để cải thiện văn hóa ứng xử

Khách du lịch có vai trò như những người đánh giá, góp ý về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ, và các vấn đề liên quan đến văn hóa ứng xử tại điểm đến. Những đánh giá này không chỉ giúp du khách khác có thêm thông tin mà còn chỉ ra các vấn đề cần giải quyết hoặc các điểm mạnh cần phát huy. Phản hồi của khách giúp các cơ quan quản lý và đơn vị kinh doanh điều chỉnh, cải thiện văn hóa ứng xử trong du lịch.

Khách du lịch không chỉ là người trải nghiệm mà còn là nhân tố quan trọng trong việc xây dựng và duy trì văn hóa ứng xử du lịch tại các điểm tham quan. Việc phát huy vai trò của khách du lịch thông qua giáo dục, tuyên truyền và tạo điều kiện thuận lợi sẽ góp phần phát triển du lịch bền vững, bảo vệ di sản và nâng cao hình ảnh của điểm đến.

2.2. Các nguyên tắc cơ bản trong ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch

Để xây dựng văn hóa du lịch văn minh, bền vững, khách du lịch cần tuân thủ các nguyên tắc cơ bản về ứng xử. Những nguyên tắc này không

chỉ giúp bảo vệ môi trường, di sản, mà còn thúc đẩy sự hài hòa trong tương tác giữa du khách với cộng đồng địa phương, môi trường tự nhiên, và các bên liên quan.

- Tôn trọng văn hóa, phong tục và truyền thống địa phương

Khách du lịch cần tôn trọng giá trị văn hóa, phong tục, tập quán của cộng đồng tại điểm đến, đồng thời tránh các hành vi xúc phạm hoặc vi phạm quy định văn hóa. Tôn trọng văn hóa và phong tục địa phương đòi hỏi khách du lịch cần tìm hiểu về văn hóa, phong tục và quy tắc xã hội của nơi bạn sẽ đến để đảm bảo có những hành vi thích hợp. Thể hiện sự kính trọng, chấp nhận và tôn trọng những nét văn hóa khác biệt, từ cách ăn mặc đến cách giao tiếp.

- Ứng xử lịch sự, thân thiện với cộng đồng và các bên liên quan

Hành xử lịch sự, hòa nhã trong giao tiếp với người dân địa phương, nhân viên phục vụ và những khách du lịch khác. Sử dụng ngôn ngữ lịch thiệp và cư xử thân thiện với người dân địa phương, nhân viên cung cấp dịch vụ và những du khách khác. Dành thời gian để chào hỏi người dân địa phương bằng cách sử dụng các từ ngữ cơ bản trong ngôn ngữ của họ.

- Bảo vệ môi trường tự nhiên và cảnh quan du lịch

Du khách cần có ý thức bảo vệ môi trường, giữ gìn cảnh quan và không gây ô nhiễm tại điểm đến. Bảo vệ môi trường tự nhiên và cảnh quan du lịch đòi hỏi khách du lịch không xả rác và sử dụng các sản phẩm có thể tái chế hoặc thân thiện với môi trường. Tôn trọng các biển báo và quy định bảo vệ thiên nhiên, như không đi vào khu vực cấm hoặc không làm hỏng các di sản.

- Tuân thủ các quy định tại điểm tham quan. Khách du lịch cần tuân thủ các nội quy, quy định về an toàn, bảo vệ di tích và các hoạt động du lịch.

- Tiêu dùng có trách nhiệm và minh bạch. Khách du lịch cần có hành vi tiêu dùng minh bạch, trung thực, không gây áp lực cho người bán hàng và không tiếp tay cho hành vi tiêu cực.

- Tôn trọng không gian chung. Khách du lịch cần có ý thức giữ trật tự, không làm ảnh hưởng đến sự trải nghiệm của người khác tại điểm đến.

- Bảo vệ di sản văn hóa và lịch sử. Du khách cần tôn trọng và không gây hư hại các giá trị văn hóa, lịch sử tại điểm đến.

- Trách nhiệm với xã hội và cộng đồng. Du khách cần có ý thức đóng góp tích cực vào sự phát triển của cộng đồng địa phương, thể hiện trách nhiệm xã hội.

- Đảm bảo an toàn cho bản thân và người khác. Luôn tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn khi tham gia các hoạt động du lịch, không gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác.

- Tôn trọng quyền lợi và sự riêng tư của người khác. Khách du lịch cần tôn trọng quyền riêng tư của người dân địa phương, các du khách khác và nhân viên phục vụ.

Việc tuân thủ các nguyên tắc ứng xử du lịch không chỉ giúp khách du lịch xây dựng hình ảnh văn minh mà còn góp phần bảo vệ giá trị văn hóa, môi trường và thúc đẩy sự phát triển bền vững của du lịch. Những nguyên tắc này nên được phổ biến rộng rãi và áp dụng trong mọi hành trình du lịch để mang lại trải nghiệm tích cực cho cả khách du lịch và các điểm đến.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đánh giá ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch, 02 đối tượng được thực hiện khảo sát:

- Đối tượng 1: Nhà quản lý văn hóa, nhà giáo dục và quản lý giáo dục tại Bắc Ninh

Áp dụng công thức Slovin (1984), cho $N = 335$ người, suy ra số lượng phiếu khảo sát thực hiện là 183 phiếu.

- Đối tượng 2: Thực hiện khảo sát 100 phiếu cộng đồng dân cư địa phương gần địa điểm di sản, tiêu biểu như khu di tích làng Diềm; nghề làm tranh dân gian Đông Hồ; chùa Bút Tháp; 100 phiếu cho đối tượng khách du lịch đến tham quan, học tập, tìm hiểu về di sản; 391 phiếu cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; doanh nghiệp lữ hành; hướng dẫn viên du lịch; cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị vận chuyển khách du lịch; nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, điểm mua sắm phục vụ khách du lịch; điểm tham quan, điểm du lịch của tỉnh được UBND tỉnh công nhận, khách du lịch ($N = 1878$, $e = 4,5\%$).

Thời gian điều tra được tiến hành từ tháng 11 năm 2024 đến tháng 01 năm 2025. Các số liệu được xử lý theo phần mềm Excel, trên cơ sở xác định các giá trị trung bình và so sánh với giá trị cực đại là 5 điểm để đánh giá.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá nhà quản lý, nhà giáo dục về ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch

Dựa trên dữ liệu khảo sát với 183 phiếu đánh giá về mức độ hài lòng của nhà quản lý và nhà giáo dục đối với ứng xử du lịch của khách du lịch ở Bắc Ninh. Điểm trung bình trên các tiêu chí dao động từ 3,83 đến 3,89 trên thang điểm 5, thể hiện mức độ hài lòng cao từ phía nhà quản lý và nhà giáo dục.

Bảng 1: Mức độ hài lòng của nhà quản lý, nhà giáo dục đối với ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch

TT	Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng phiếu	Điểm bình quân
1	Sự văn minh trong ứng xử của khách du lịch	0	4	26	139	14	183	3,89
2	Tuân thủ các nội quy, chỉ dẫn và ứng xử văn minh khi đi du lịch	0	6	32	132	13	183	3,83
3	Trách nhiệm trong các hoạt động du lịch của khách du lịch	0	10	21	143	9	183	3,83

Nguồn: Kết quả khảo sát

Dựa trên dữ liệu khảo sát, có thể nhận thấy mức độ hài lòng của nhà quản lý và nhà giáo dục đối với ứng xử du lịch của khách du lịch tại Bắc Ninh ở mức khá cao. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục để nâng cao chất lượng ứng xử của du khách.

Tiêu chí 1. Sự văn minh trong ứng xử của khách du lịch.

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 4 phiếu, Phân vân: 26 phiếu, Hài lòng: 139 phiếu, Rất hài lòng: 14 phiếu. Điểm bình quân: 3,89. Phần lớn du khách được đánh giá cao về thái độ văn minh, lịch sự, thể hiện qua việc tôn trọng người dân địa phương và các dịch vụ tại điểm đến. Giáo dục cộng đồng đã có tác động tích cực, giúp du khách nhận thức rõ hơn về trách nhiệm cá nhân trong ứng xử. Tuy nhiên, số phiếu "Phân vân" (26 phiếu) cho thấy vẫn còn một số du khách có hành vi chưa hoàn toàn phù hợp, như nói to, xả rác, hoặc thiếu trách nhiệm với cộng đồng. Một số trường hợp hành xử thiếu văn minh có thể do thiếu ý thức hoặc không được hướng dẫn đầy đủ. Chưa có sự kiểm soát chặt chẽ và nhắc nhở kịp thời tại các điểm tham quan đông người.

Tiêu chí 2. Tuân thủ các nội quy, chỉ dẫn và ứng xử văn minh khi đi du lịch

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 6 phiếu, Phân vân: 32 phiếu, Hài lòng: 132 phiếu, Rất hài lòng: 13 phiếu, Điểm bình quân: 3,83. Khách du lịch phần lớn tuân thủ các nội quy như không xâm phạm di tích, giữ gìn vệ sinh, và tôn trọng biển chỉ dẫn. Việc hướng dẫn và biển báo tại các điểm tham quan đã phát huy hiệu quả, giúp phần lớn du khách tuân thủ các quy định. Nhiều du khách thể hiện tinh thần hợp tác tốt với ban quản lý tại các điểm du lịch. Tuy nhiên, vẫn có một số vi phạm nhỏ, đặc biệt tại các lễ hội hoặc điểm du lịch đông người. Một số khách du lịch vi phạm nội quy do thiếu chú ý đến biển báo hoặc không được phổ biến đầy đủ thông tin trước chuyến đi. Những điểm tham quan đông đúc như lễ hội Lim khó kiểm soát triệt để hành vi của du khách.

Tiêu chí 3. Trách nhiệm trong các hoạt động du lịch của khách du lịch

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 10 phiếu, Phân vân: 21

phiếu, Hài lòng: 143 phiếu, Rất hài lòng: 9 phiếu, Điểm bình quân: 3,83. Khách du lịch có trách nhiệm ở mức khá tốt, thể hiện qua việc bảo vệ di sản, giữ vệ sinh môi trường, và tương tác tích cực với cộng đồng địa phương. Nhiều khách du lịch ý thức tốt về việc giữ gìn cảnh quan và di sản, không làm hỏng hiện vật hay xả rác bừa bãi. Một số du khách còn tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường tại điểm đến. Tuy nhiên, tỷ lệ "Không hài lòng" và "Phân vân" cho thấy vẫn còn nhiều trường hợp du khách thiếu ý thức trong việc bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch. Một số khách du lịch chưa nhận thức đầy đủ về trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ di sản và môi trường, dẫn đến các hành vi tiêu cực như xả rác hoặc phá hoại tài sản công cộng. Thiếu các chương trình giáo dục và truyền thông hiệu quả trước và trong hành trình du lịch.

Như vậy, điểm trung bình của các chỉ tiêu về ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch đều đạt điểm trung bình trên 3,8 (thang điểm 5), cho thấy sự hài lòng của nhà quản lý và nhà giáo dục ở mức khá tốt. Phần lớn khách du lịch thể hiện thái độ văn minh, tôn trọng nội quy và có trách nhiệm trong các hoạt động du lịch. Tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" chiếm tỷ lệ cao trong tổng số phiếu khảo sát, cho thấy nỗ lực trong giáo dục cộng đồng và tổ chức du lịch đã mang lại hiệu quả. Tồn tại số lượng "Phân vân" tương đối lớn, phản ánh sự thiếu nhất quán trong nhận thức và hành vi của du khách. Một bộ phận nhỏ khách du lịch vẫn chưa tuân thủ đầy đủ nội quy hoặc chưa thể hiện trách nhiệm cao trong các hoạt động du lịch. Mức độ hài lòng của nhà quản lý và nhà giáo dục đối với ứng xử du lịch của khách du lịch tại Bắc Ninh nhìn chung khá tích cực. Tuy nhiên, để đạt được sự đồng bộ và cải thiện các hạn chế còn tồn tại, cần có sự kết hợp giữa giáo dục, truyền thông, và giám sát chặt chẽ. Điều này sẽ không chỉ nâng cao chất lượng ứng xử của du khách mà còn góp phần xây dựng hình ảnh Bắc Ninh là điểm đến du lịch văn minh và thân thiện.

4.2. Đánh giá các chủ thể khác về ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch.

Dựa trên khảo sát với tổng số 591 phiếu, mức độ hài lòng được đánh giá qua 7 chỉ tiêu liên quan đến ứng xử du lịch của khách du lịch. Các

chủ thể khác (như cộng đồng dân cư, doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên du lịch, cơ sở lưu trú, nhà hàng, khách du lịch khác...) có mức độ hài lòng khá cao đối với ứng xử du lịch của khách du lịch tại Bắc Ninh. Điểm trung bình từng chỉ tiêu

dao động từ 3,89 đến 4,15, cho thấy mức độ hài lòng nói chung là cao. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số ý kiến phân vân và không hài lòng ở từng khía cạnh cụ thể.

Bảng 2: Mức độ hài lòng của các chủ thể đối với ứng xử du lịch của khách du lịch

TT	Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng phiếu	Điểm bình quân
1	Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, hướng dẫn của người quản lý tại điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng; quan sát, tuân thủ biển chỉ dẫn tại nhà ga, bến cảng, khu du lịch, điểm du lịch.	4	4	154	317	112	591	3,90
2	Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng; ưu tiên giúp đỡ người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.	2	7	167	292	123	591	3,89
3	Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch	1	3	127	306	154	591	4,03
4	Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán của cộng đồng địa phương tại điểm đến.	0	3	97	349	142	591	4,07
5	Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng khi đi ăn ở nhà hàng, khách sạn	1	4	159	290	137	591	3,94
6	Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng; giữ gìn, bảo vệ công trình văn hóa, kiến trúc, cảnh quan khi đi du lịch.	0	7	105	348	131	591	4,02
7	Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội tại điểm đến; mua các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương	0	1	83	331	176	591	4,15

Nguồn: Kết quả khảo sát

Tiêu chí 1. Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo và hướng dẫn

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 4 phiếu, Không hài lòng: 4 phiếu, Phân vân: 154 phiếu, Hài lòng: 317 phiếu, Rất hài lòng: 112 phiếu, Điểm bình quân: 3,90. Phần lớn khách du lịch tuân thủ các quy định, nội quy tại điểm đến

hoặc khi sử dụng các dịch vụ công cộng. Điều này cho thấy ý thức trách nhiệm của khách du lịch đã được cải thiện. Tuy nhiên, số phiếu “Phân vân” chiếm tỷ lệ cao (154 phiếu), phản ánh sự không đồng đều trong hành vi, có thể do thiếu nhận thức hoặc không quan tâm đến quy định. Một số khách không chú ý quan sát biển báo, hoặc không được

hướng dẫn đầy đủ. Tình trạng đông đúc tại các điểm tham quan và cơ sở dịch vụ cũng làm giảm tính tuân thủ của một số khách.

Tiêu chí 2. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 2 phiếu, Không hài lòng: 7 phiếu, Phân vân: 167 phiếu, Hài lòng: 292 phiếu, Rất hài lòng: 123 phiếu, Điểm bình quân: 3,89. Mức độ hài lòng khá cao với phần lớn khách du lịch tuân thủ thứ tự khi sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều ý kiến "Phân vân" (167 phiếu), cho thấy không phải mọi khách đều giữ trật tự, đặc biệt tại các khu vực đông người. Một số khách du lịch có hành vi chen lấn hoặc không ưu tiên người lớn tuổi, trẻ em, có thể do không được nhắc nhở hoặc thiếu thói quen văn minh.

Tiêu chí 3. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 1 phiếu, Không hài lòng: 3 phiếu, Phân vân: 127 phiếu, Hài lòng: 306 phiếu, Rất hài lòng: 154 phiếu, Điểm bình quân: 4,03. Điểm bình quân cao nhất trong các chỉ tiêu (4,03), cho thấy phần lớn khách du lịch có ý thức chọn trang phục lịch sự, phù hợp với bối cảnh và quy định tại điểm đến. Tuy nhiên, 127 phiếu "Phân vân" cho thấy vẫn có một số trường hợp ăn mặc không phù hợp, đặc biệt ở các điểm du lịch tâm linh hoặc truyền thống. Một số khách không được hướng dẫn cụ thể về yêu cầu trang phục trước khi tham gia du lịch. Thiếu biển báo hoặc nhắc nhở trực tiếp tại các điểm tham quan.

Tiêu chí 4. Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán của cộng đồng địa phương

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 3 phiếu, Phân vân: 97 phiếu, Hài lòng: 349 phiếu, Rất hài lòng: 142 phiếu, Điểm bình quân: 4,07. Đây là một trong những chỉ tiêu được đánh giá cao nhất, cho thấy khách du lịch phần lớn tôn trọng và có ý thức tốt về các giá trị văn hóa, tôn giáo tại điểm đến. Tuy nhiên, một số trường hợp vẫn chưa thực hiện đúng, như nói to tại không gian linh thiêng hoặc không tuân thủ phong tục địa phương. Thiếu thông tin cụ thể về các giá trị văn hóa và phong tục đặc trưng của địa phương.

Tiêu chí 5. Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng khi đi ăn ở nhà hàng, khách sạn

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 1 phiếu, Không hài lòng: 4 phiếu, Phân vân: 159 phiếu, Hài lòng: 290 phiếu, Rất hài lòng: 137 phiếu, Điểm bình quân: 3,94. Khách du lịch nhìn chung có ý thức trong việc lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ, tránh lãng phí. Tuy nhiên, số phiếu "Phân vân" vẫn ở mức cao, cho thấy ý thức này chưa đồng đều. Một số khách thiếu nhận thức về việc tiết kiệm hoặc chưa có thói quen cân nhắc trước khi lấy thức ăn.

Tiêu chí 6. Ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 7 phiếu, Phân vân: 105 phiếu, Hài lòng: 348 phiếu, Rất hài lòng: 131 phiếu, Điểm bình quân: 4,02. Hầu hết khách du lịch có ý thức tốt về bảo vệ môi trường và tiết kiệm năng lượng, như không xả rác bừa bãi hoặc sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường. Tuy nhiên, 105 phiếu "Phân vân" cho thấy vẫn có hành vi thiếu ý thức tại một số khu vực. Thiếu các thùng rác tại điểm tham quan. Một số du khách không nhận thức được tác động tiêu cực của hành vi cá nhân lên môi trường.

Tiêu chí 7. Ủng hộ tổ chức, cá nhân du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường

Dữ liệu khảo sát, Rất không hài lòng: 0 phiếu, Không hài lòng: 1 phiếu, Phân vân: 83 phiếu, Hài lòng: 331 phiếu, Rất hài lòng: 176 phiếu, Điểm bình quân: 4,15. Đây là chỉ tiêu có Điểm bình quân cao nhất (4,15), cho thấy khách du lịch có ý thức tốt trong việc lựa chọn và ủng hộ các tổ chức du lịch có trách nhiệm. Tuy nhiên, vẫn còn 83 phiếu "Phân vân", phản ánh một số khách chưa hiểu rõ tiêu chí hoặc không nhận biết được các sản phẩm thân thiện với môi trường. Thiếu thông tin rõ ràng về các sản phẩm hoặc tổ chức du lịch thân thiện với môi trường.

Như vậy, phần lớn khách du lịch thể hiện ý thức văn minh và trách nhiệm cao trong các hoạt động du lịch. Du khách phần lớn tôn trọng văn hóa, tôn giáo và tín ngưỡng tại các điểm đến, với chỉ tiêu này đạt điểm bình quân cao nhất (4,07). Ý thức bảo vệ môi trường và hỗ trợ các tổ chức du lịch có trách nhiệm cũng được đánh giá tích cực

(4,02 và 4,15). Tuy nhiên, tỷ lệ "Phân vân" tương đối cao ở nhiều chỉ tiêu, cho thấy vẫn còn sự thiếu nhất quán trong nhận thức và hành vi của du khách. Một số hành vi ứng xử như xếp hàng thứ tự, lấy thức ăn đủ dùng vẫn có Điểm bình quân thấp hơn (3,89 - 3,94), cho thấy vẫn còn những trường hợp chưa đồng nhất trong hành vi văn minh. Số phiếu "Phân vân" chiếm tỷ lệ cao ở nhiều chỉ tiêu, đặc biệt là về tuân thủ nội quy (154 phiếu) và xếp hàng (167 phiếu), phản ánh sự không đồng đều trong nhận thức và hành động của du khách. Thiếu các chương trình giáo dục và hướng dẫn cụ thể cho khách du lịch trước và trong hành trình. Cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, như thiếu biển báo, nhà vệ sinh sạch sẽ hoặc thùng rác thuận tiện. Nguyên nhân của hạn chế do thiếu nhận thức hoặc thiếu thông tin cụ thể, một số khách chưa được hướng dẫn đầy đủ về nội quy, quy tắc ứng xử tại các điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ công cộng. Sự đông đúc và thiếu kiểm soát tại điểm đến, vào mùa cao điểm, các khu vực như lễ hội Lim, đền Đô thường quá tải, dẫn đến khó kiểm soát hành vi của khách du lịch. Thói quen văn minh chưa phổ biến dẫn đến một số khách du lịch, đặc biệt từ các khu vực chưa được giáo dục nhiều về văn minh du lịch, còn thiếu thói quen xếp hàng hoặc tiết kiệm.

5. Kết luận và hàm ý chính sách

Dựa trên các đánh giá của nhà quản lý, nhà giáo dục và các chủ thể khác, ứng xử du lịch của khách du lịch tại Bắc Ninh được nhìn nhận khá tích cực, với nhiều điểm mạnh nổi bật trong việc tuân thủ quy tắc ứng xử và tôn trọng văn hóa. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục.

5.1. Điểm mạnh

- Tôn trọng văn hóa, phong tục tại điểm đến

Chỉ tiêu "Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục tập quán của cộng đồng địa phương" đạt Điểm bình quân 4,07, với 83% phiếu "Hài lòng" và "Rất hài lòng". Phần lớn khách du lịch có ý thức tốt trong việc tuân thủ các giá trị văn hóa, tín ngưỡng tại các di tích và điểm đến. Họ giữ thái độ văn minh, góp phần tạo không khí hài hòa, thân thiện. Điều này giúp xây dựng hình ảnh du lịch văn hóa tại Bắc Ninh, nâng cao trải nghiệm cho cả khách du lịch và cộng đồng địa phương.

- Ý thức bảo vệ môi trường và xã hội

Chỉ tiêu "Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng; giữ gìn công trình văn hóa, kiến trúc" đạt Điểm bình quân 4,02. Chỉ tiêu "Ủng hộ các tổ chức du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường và xã hội" đạt Điểm bình quân cao nhất 4,15. Khách du lịch phần lớn có hành vi tích cực trong việc bảo vệ cảnh quan, sử dụng tiết kiệm tài nguyên tại các điểm tham quan. Họ cũng ưu tiên hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ thân thiện với môi trường, giúp thúc đẩy du lịch bền vững.

- Trang phục và hành vi lịch sự

Chỉ tiêu "Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch" đạt Điểm bình quân 4,03, với 460 phiếu "Hài lòng" và "Rất hài lòng". Khách du lịch có nhận thức tốt về việc ăn mặc phù hợp với không gian văn hóa và tôn trọng cộng đồng địa phương. Điều này tạo ấn tượng tốt cho du khách quốc tế và nâng cao giá trị văn hóa của các điểm đến tại Bắc Ninh.

5.2. Hạn chế

- Chưa tuân thủ tốt các quy định và nội quy

Chỉ tiêu "Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, hướng dẫn của người quản lý" đạt Điểm bình quân thấp nhất 3,90, với 158 phiếu "Phân vân" hoặc "Không hài lòng". Một số du khách chưa quan sát và thực hiện đầy đủ các hướng dẫn tại các điểm tham quan hoặc khi sử dụng dịch vụ công cộng. Nguyên nhân: Thông tin hướng dẫn chưa được phổ biến rộng rãi hoặc chưa được trình bày rõ ràng tại một số điểm đến.

- Chưa có thói quen xếp hàng và hỗ trợ người yếu thế

Chỉ tiêu "Xếp hàng theo thứ tự, ưu tiên giúp đỡ người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em" đạt Điểm bình quân 3,89, với 174 phiếu "Phân vân" hoặc "Không hài lòng". Một số du khách vẫn chưa thực hiện nghiêm túc việc xếp hàng hoặc ưu tiên hỗ trợ người cần thiết, đặc biệt tại các địa điểm đông đúc như nhà hàng, bến xe. Nguyên nhân: Thói quen xếp hàng chưa trở thành hành vi phổ biến trong cộng đồng.

- Thiếu tiết kiệm và chưa tối ưu hóa trong sử dụng dịch vụ

Chỉ tiêu "Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng" đạt Điểm bình quân 3,94, với 159 phiếu "Phân vân". Một số du khách chưa có ý thức tiết kiệm khi sử dụng dịch vụ, gây ra lãng phí, đặc biệt tại các

nhà hàng buffet. Nguyên nhân: Thiếu nhắc nhở từ nhà cung cấp dịch vụ hoặc chương trình giáo dục cộng đồng chưa đề cập sâu đến vấn đề này.

5.3. Nguyên nhân của hạn chế

- Chưa phổ biến đầy đủ các quy tắc ứng xử: Các hướng dẫn và nội quy tại một số điểm du lịch chưa được triển khai hoặc truyền thông hiệu quả đến du khách.

- Thói quen chưa được định hình: Một số hành vi ứng xử như xếp hàng, ưu tiên người yếu thế hay tiết kiệm khi sử dụng dịch vụ chưa trở thành thói quen phổ biến, đặc biệt đối với một số nhóm khách.

- Quá tải vào mùa cao điểm: Sự đông đúc tại các điểm du lịch như đền Đô, lễ hội Lim, hoặc các nhà hàng lớn khiến việc kiểm soát và giám sát hành vi ứng xử trở nên khó khăn.

- Thiếu chương trình giáo dục chuyên sâu: Các chương trình giáo dục ứng xử hiện tại còn tập trung vào những nguyên tắc cơ bản, chưa đi sâu vào các tình huống cụ thể để thay đổi hành vi lâu dài.

Như vậy, khách du lịch tại Bắc Ninh có ý thức tôn trọng văn hóa, bảo vệ môi trường, và giữ thái độ lịch sự trong hành trình tham quan. Những hành vi này góp phần xây dựng hình ảnh văn minh, thu hút du khách trong và ngoài nước. Tuy nhiên, một số hành vi chưa đồng đều, như tuân thủ nội quy, xếp hàng, hoặc tiết kiệm khi sử dụng dịch vụ. Do thông tin hướng dẫn chưa rõ ràng, thói quen chưa phổ biến, và thiếu giám sát chặt chẽ tại các điểm đông khách.

5.4. Giải pháp nâng cao văn hóa ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch góp phần thúc đẩy phát triển du lịch bền vững tỉnh Bắc Ninh

Một là, giáo dục và nâng cao nhận thức cho du khách

Nhận thức của du khách đóng vai trò quan trọng trong việc định hình hành vi ứng xử. Theo lý thuyết hành vi có kế hoạch Ajzen (1991), hành vi của con người bị ảnh hưởng bởi nhận thức, chuẩn mực xã hội và mức độ kiểm soát hành vi. Do đó, việc tuyên truyền, giáo dục về ứng xử văn minh du lịch là cần thiết để giúp du khách điều chỉnh thái độ, hành vi phù hợp hơn với môi trường du lịch.

- Triển khai các chiến dịch truyền thông nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh du lịch

thông qua mạng xã hội, báo chí, các ứng dụng du lịch.

- Lồng ghép nội dung về ứng xử văn minh vào các chương trình hướng dẫn du lịch tại điểm đến, đặc biệt là tại các điểm du lịch tâm linh, di sản.

- Phát hành tài liệu, tờ rơi, video hướng dẫn du khách về những quy tắc ứng xử cần tuân thủ khi tham quan.

- Tổ chức các chương trình hướng dẫn ứng xử văn minh tại sân bay, nhà ga, khách sạn để du khách tiếp cận thông tin ngay từ đầu hành trình.

Giải pháp này giúp du khách hiểu rõ hơn về văn hóa địa phương, điều chỉnh hành vi phù hợp. Nâng cao hình ảnh điểm đến, tránh những hành vi gây phản cảm hoặc ảnh hưởng đến cộng đồng.

Hai là, xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử văn minh du lịch

Một bộ quy tắc ứng xử rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với từng điểm du lịch sẽ giúp du khách có định hướng cụ thể về hành vi cần tuân thủ. Theo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2017), các điểm đến cần xây dựng bộ quy tắc ứng xử riêng, phù hợp với đặc điểm văn hóa – xã hội địa phương để đảm bảo tính hiệu quả khi áp dụng. Cụ thể:

- Ban hành bộ quy tắc ứng xử du lịch dành cho du khách khi tham quan các di sản, khu du lịch văn hóa.

- Công khai bộ quy tắc tại các khu du lịch, khách sạn, nhà hàng và phương tiện giao thông công cộng.

- Tích hợp bộ quy tắc ứng xử vào vé tham quan hoặc mã QR để du khách có thể dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Khuyến khích các doanh nghiệp du lịch và hướng dẫn viên nhắc nhở du khách về các quy tắc ứng xử trước khi tham quan.

Giải pháp này giúp định hướng hành vi của du khách theo chuẩn mực văn minh, tránh các hành vi tiêu cực. Góp phần tạo dựng môi trường du lịch chuyên nghiệp, thân thiện và tôn trọng bản sắc văn hóa.

Ba là, tăng cường giám sát, xử lý vi phạm và khen thưởng du khách văn minh

Bên cạnh việc tuyên truyền và giáo dục, cần có cơ chế giám sát và chế tài xử lý để đảm bảo tính thực thi của các quy tắc ứng xử.

- Lắp đặt hệ thống camera giám sát tại các điểm du lịch quan trọng để theo dõi hành vi của du khách.

- Thiết lập đường dây nóng hoặc ứng dụng di động để du khách và người dân phản ánh các hành vi thiếu văn minh.

- Áp dụng mức xử phạt đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng như xả rác bừa bãi, gây mất trật tự tại khu di tích.

- Khen thưởng và vinh danh du khách có hành vi ứng xử tốt như bảo vệ môi trường, tôn trọng văn hóa địa phương.

Giải pháp này giúp giảm thiểu các hành vi tiêu cực, đảm bảo môi trường du lịch trong lành. Khuyến khích du khách có hành vi ứng xử văn minh, nâng cao chất lượng điểm đến. Như vậy,

nâng cao văn hóa ứng xử văn minh du lịch của khách du lịch là yếu tố quan trọng để thúc đẩy phát triển du lịch bền vững. Giáo dục du khách, xây dựng bộ quy tắc ứng xử và tăng cường giám sát thực thi sẽ giúp định hướng hành vi của du khách theo hướng tích cực, giảm thiểu các tác động tiêu cực lên điểm đến. Tại Bắc Ninh, việc thực hiện các giải pháp trên không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm du lịch mà còn góp phần gìn giữ bản sắc văn hóa, bảo vệ di sản và xây dựng hình ảnh điểm đến chuyên nghiệp, thân thiện. Để đạt được hiệu quả lâu dài, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa chính quyền, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng địa phương và du khách, hướng tới một nền du lịch bền vững và có trách nhiệm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.
- Butler, R. W. (1993). Tourism development: Evolution, impacts and sustainability. *Tourism Research: Critiques and Challenges*, 2(3), pp. 27 - 49.
- Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch. (2017). *Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL, ngày 02 tháng 03 năm 2017, về việc ban hành bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch*, Hà Nội.
- Cao Hoàng Hà. (2012). Đánh giá văn hóa ứng xử trong du lịch bằng phương pháp định lượng: Nghiên cứu các điểm du lịch vùng Bắc bộ. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 28(2012), pp. 158 - 165.
- Nguyễn Trọng Nhân. (2020). Văn hóa ứng xử của cộng đồng dân cư trong bối cảnh hội nhập. *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 36(4), pp. 78 - 89.
- Phạm Thị Thúy Nguyệt. (2019). Khảo sát nhận thức của giới trẻ về nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm tại điểm đến. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ - Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 3(2), pp. 63 - 71.

Thông tin tác giả:

1. Nguyễn Việt Dung

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh

2. Mai Thanh Giang

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh

- Địa chỉ email: maithanhgiang@tueba.edu.vn

3. Nguyễn Xuân Côn

- Đơn vị công tác: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh

Ngày nhận bài: 5/3/2025

Ngày nhận bản sửa: 17/4/2025

Ngày duyệt đăng: 25/4/2025