

# CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

## CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 26 - THÁNG 11/2021



8 934602 001078

Website: <http://tapchicongthuong.vn>



## HỘI ĐỒNG BIÊN TẬP

**GS.TS. Trần Thọ Đạt**

**GS.TS. Trần Văn Địch**

**GS.TS. Nguyễn Bách Khoa**

**GS.TSKH. Đỗ Ngọc Khuê**

**GS.TSKH. Bành Tiến Long**

**GS.TSKH. Nguyễn Xuân Quỳnh**

**GS.TS. Đinh Văn Sơn**

**GS.TSKH. Trần Văn Sung**

**GS.TS. Lê Văn Tán**

**GS. TS. Phạm Minh Tuấn**

**GS.TSKH. Đào Trí Úc**

**GS.TSKH. Đặng Ứng Vận**

**GS.TS. Võ Khánh Vinh**

## TỔNG BIÊN TẬP

**ThS. Đặng Thị Ngọc Thu**

ĐT: 0968939668

## PHÓ TỔNG BIÊN TẬP

**Ngô Thị Diệu Thúy**

ĐT: 024.22218228 - 0903223096

**Phạm Thị Lệ Nhung**

ĐT: 0912093191

## TÒA SOẠN

Tầng 8, số 655 Phạm Văn Đồng,  
Bắc Từ Liêm, Hà Nội.

Ban Trị sự - ĐT: 024.22218238

Fax: 024.22218237

Ban Thư ký - Xuất bản

ĐT: 024.22218230

Ban Truyền thông - ĐT: 024.22218239

Ban Chuyên đề - ĐT: 024.22218229

Ban Phóng viên - ĐT: 024.22218232

Trung tâm Thông tin Đa phương tiện

ĐT: 024.2221 8231

Email: tapchicongthuong.moit@gmail.com

## VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN PHÍA NAM

Số 12 Nguyễn Thị Minh Khai, P. Đa Kao,

Q. 1, TP. Hồ Chí Minh

ĐT: (028) 38213488

Fax: (028) 38213478

Giấy phép hoạt động báo chí số:

60/GP-BTTTT

Cấp ngày 05/3/2013

Trình bày: Tại Tòa soạn

In tại Công ty CP Đầu tư và

Hợp tác quốc tế

Giá 250.000 đồng

**Website: [www.tapchicongthuong.vn](http://www.tapchicongthuong.vn)**

# MỤC LỤC

## CONTENTS

ISSN: 0866-7756 số 26 - Tháng 11/2021

### LUẬT

#### **CAO VIỆT THẮNG**

Án lệ với vai trò giải thích, bổ sung pháp luật của tòa án, một số quan điểm xây dựng án lệ ở Việt Nam hiện nay  
The role precedents in of interpreting and supplementing laws and some approaches  
about the precedent development in Vietnam.....8

#### **TẶNG VĂN HOÀNG**

Quyền bào chữa của bị can, bị cáo và người bị buộc tội theo quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự  
The right to counsel of the accused under the Penal Code of Vietnam .....13

#### **NGUYỄN LÊ DÂN**

Văn hóa xin lỗi trong thực thi công vụ tại các cơ quan hành chính nhà nước  
The apology culture of public administrative agencies for mistakes which happen during  
the performance of official duties .....22

#### **NGUYỄN THỊ THU THỦY**

Đảm bảo khả năng tiếp cận thông tin tố tụng dân sự của công dân ở Việt Nam hiện nay  
Ensuring the access to justice in civil proceedings in Vietnam .....28

#### **ĐINH THỊ TÂM**

Trường hợp và nguyên tắc áp dụng tập quán trong quản lý xã hội của nhà nước ở Việt Nam hiện nay  
Cases and principles of applying customs in the state's current social management in Vietnam .....34

#### **LÊ THỊ MINH THƯ - LÊ ANH TUẤN - NGUYỄN HUỖN TRANG**

Một số ý kiến về quản lý nhà nước đối với hôn nhân có yếu tố nước ngoài - Từ thực tiễn tỉnh Long An  
Some recommendations about state management on marriage involving foreign elements based  
on experience of Long An Province .....42

#### **HÀ THỊ HẰNG**

Tài phán hành chính ở Việt Nam từ khi giành độc lập năm 1945 đến nay  
A judicial review of administrative action since the independence of Vietnam in 1945.....50

#### **NGUYỄN ĐĂNG KHOA**

Quyền trở cửa nhìn sang bất động sản liền kề theo quy định của Bộ luật Dân sự 2015  
The right to open doors looking at adjacent properties under the 2015 Civil Code .....56

#### **ĐỖ THỊ BÔNG**

Thực hiện hợp đồng liên kết sản xuất và tiêu thụ nông sản khi hoàn cảnh thay đổi  
The implementing of contracts of producing and consuming agricultural products  
when circumstances of the contract change .....61

#### **LÊ PHƯƠNG HOA**

Sự hình thành và phát triển của mô hình tài phán hiến pháp ở Hàn Quốc - Gợi ý cho Việt Nam  
The establishment and development of the constitutional review model in Korea - Implications for Vietnam .....68

#### **ĐOÀN THÙY ANH**

Trao đổi thêm về thủ tục công chứng việc thụ ủy công việc được ủy quyền  
Discussion about notarizing the conduct of the authorized party agreeing to undertake the authorization work .....74

## KINH TẾ

### VŨ THÀNH TOÀN - NGUYỄN ANH TUẤN

Một số giải pháp nhằm đẩy mạnh xuất khẩu thủy sản của Việt Nam sang thị trường Liên minh châu Âu trong bối cảnh bình thường mới

Some solutions to promote Vietnam's seafood exports to the EU market in the context of the new normal .....79

### NGUYỄN PHÚC NAM

Chuyển dịch cơ cấu mặt hàng nhập khẩu sang thị trường ASEAN

Solutions to improve the structure of Vietnam's imported goods from ASEAN countries .....84

### TRƯƠNG THU HÀ

EVFTA và nông sản Việt Nam xuất khẩu: Thách thức, cơ hội và giải pháp

EVFTA and Vietnam's agricultural exports to the EU: Challenges, opportunities and solutions .....94

## QUẢN TRỊ - QUẢN LÝ

### LÊ THỊ VIỆT HÀ - LÊ NGUYỄN NHẬT BÌNH

Giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Công ty Dược phẩm và Dịch vụ y tế Khánh Hội

Solutions to help Khanh Hoi Pharmacy and Medical Services Joint Stock Company develop its human resource .....100

### NGUYỄN QUYẾT THẮNG - PHAN THỊ MINH THẢO

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ du lịch của Công ty Trách nhiệm hữu hạn Du lịch Lửa Việt

Factors affecting the satisfaction of tourists using travel services provided

by Lua Viet Tours Limited Liability Company .....106

### CAO TUẤN KHANH - ĐẶNG PHƯƠNG LINH

Truyền thông marketing các sản phẩm nhạc cụ của Công ty cổ phần Thương mại - Dịch vụ - Sản xuất Việt Thương (Việt Thương Music - VTM): Thực trạng và giải pháp

Marketing communication activities for musical instruments and music products of VTM:

Current situation and solutions .....114

### NGUYỄN THỊ HƯNG - LÊ PHƯƠNG HOA

Mối quan hệ giữa các cấp chính quyền địa phương ở Philippines và Thái Lan

The relationship among the local government levels in the Philippines and Thailand .....121

### HỒ THANH TRÚC

Xây dựng kế hoạch truyền thông marketing trực tuyến trong thời đại dữ liệu lớn

Developing the plan of online integrated marketing communications in the era of Big Data .....126

### HOÀNG VĂN HẢO

Dự định và quyết định học tập bậc cao hơn của người học: Nghiên cứu tổng quan

The intention and decision to pursue further study of learners: A literature review .....135

### NGUYỄN THỊ KIM CHI

Kiểm định thang đo văn hóa tổ chức

Testing the organizational culture scale .....142

### NGUYỄN TRUNG TIẾN - NGUYỄN ĐÌNH THI - TRƯƠNG HUỖNH ANH - NGUYỄN VĂN RÓT

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến ý định khởi nghiệp của sinh viên Khóa 47

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh - Phân hiệu Vĩnh Long

A study on factors affecting the entrepreneurial intention of K47 students

of the University of Economics Ho Chi Minh City - Vinh Long Campus .....148

### MAI THOẠI ĐIỂM PHƯƠNG - HỒ THANH TRÚC

Giải pháp ứng dụng mô hình "Bếp trên mây" trong ngành F&B tại Việt Nam

The implementation of the Cloud Kitchen model in Vietnam's F&B industry .....154

### ĐẶNG THỊ THUY DƯƠNG - TRẦN VĂN DƯƠNG - LÂM QUANG AN - VÒNG TÌNH NAM

Tác động của Đại dịch Covid-19 lên người lao động tại doanh nghiệp vừa và nhỏ, các giải pháp thích ứng trong tình hình mới

The COVID-19 pandemic's impacts on workers of SMEs and solutions to adapt to the new normal .....160

## **NGUYỄN THỊ THANH THÚY**

Nâng cao công tác công bố thông tin trong Công ty Cổ phần theo pháp luật doanh nghiệp Việt Nam:

Nhìn từ góc độ quản trị công ty

Promoting the information disclosure in joint stock companies under Vietnam's Law on Enterprises:

From the perspective of corporate governance .....166

## **TRẦN QUANG BÁCH**

Đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến liên kết trường đại học công lập - Trong bối cảnh tự chủ

A research model for factors affecting the cooperation of public universities in the context of the implementation

of autonomy mechanism .....170

## **PHAN THỊ HÒI**

Một số giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng mạng xã hội trong học tập của sinh viên

tại các trường đại học trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Some solutions to improve the effectiveness of using social networks for learning

of students studying at universities in Dong Nai Province.....177

## **NGUYỄN HỒNG HÀ - KIÊN THỊ MINH NGUYỆT**

Giải pháp nâng cao thu nhập cho hộ nghèo tại tỉnh Trà Vinh

Solutions to improve the income of poor households in Tra Vinh Province .....184

## **TỔNG THỊ MAI**

Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nguồn nhân lực tại Công ty Xăng dầu Phú Thọ

Solutions to improve the human resource management of Phu Tho Petroleum Company .....190

## **LÊ NGÔ NGỌC THU - DƯƠNG THỊ OANH**

Hoàn thiện công tác quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình giao thông tỉnh Tây Ninh

Improving the transport infrastructure development management in Tay Ninh Province .....194

## **ĐẶNG VŨ TÙNG**

Phần mềm quản lý và phần mềm tối ưu hóa với các doanh nghiệp nhỏ và vừa

Management and optimization software for small and medium-sized enterprises .....200

## **ĐÌNH THỊ KIM CHI - ĐỖ THỊ HOÀNG YẾN - HUỖNH THỊ ANH THY**

Các yếu tố ảnh hưởng đến giá trị thương hiệu điểm đến du lịch Mũi Né

Factors affecting the tourism brand equity of Mui Ne .....207

## **NGUYỄN HOÀNG LONG**

Đánh giá hiệu quả và chất lượng dịch vụ của website thương mại điện tử đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế

Assessing the effectiveness and the service quality of the e-commerce website runned

by the Ho Chi Minh Communist Youth Union of the Tourism School - Hue University .....214

## **NGUYỄN QUANG MINH - NGUYỄN THỊ THANH DẪN**

Hoàn thiện công tác tạo động lực cho người lao động tại Tổng công ty Điện lực TP. Hà Nội

Improving the effectiveness of EVNHANOI's employee motivation policies.....221

## **LÊ THỊ THU HƯƠNG**

Cơ sở khoa học về phát triển hệ thống phân phối hàng hóa của Việt Nam ở nước ngoài

và đề xuất một số giải pháp trong bối cảnh hiện nay

Scientific basis for the development of Vietnamese goods distribution system in foreign countries

and some solutions in the current Vietnam's development conditions ..... 228

## **LE THI VIET HA - TRAN MINH TUAN - VI THI THANH XUAN - PHAM PHUONG MAI**

Trend and factors affecting entrepreneurship activities of students

at the University of foreign languages and international studies

Xu hướng và những yếu tố ảnh hưởng đến khởi nghiệp của

sinh viên Trường Đại học Ngoại ngữ (Đại học Quốc gia Hà Nội) .....234

## **NGUYỄN THỊ HUỖN**

Một số giải pháp nhằm bảo vệ và khắc phục tình trạng cạn kiệt nguồn tài nguyên nước ở Việt Nam

Some solutions to solve the depletion of water resources in Vietnam .....242

## **NGUYỄN PHAN THU HẰNG - TRẦN THỤY THỦY TIÊN**

Các yếu tố thuộc phong cách lãnh đạo phụng sự tác động đến sự hài lòng của công chức, viên chức

làm việc tại Ủy ban nhân dân quận 5

Factors of servant leadership style affecting the satisfaction of civil servants and public employees working

at the People's Committee of District 5, Ho Chi Minh City.....247

## **HUYỀN HỮU TRÚC PHƯƠNG - PHAN THỊ THUÝ PHƯỢNG**

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên  
Khoa Quản trị Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh  
A study on the factors affecting the tourism event planning skills of students  
of Faculty of Tourism & Hospitality Management, Ho Chi Minh City University of Technology .....254

## **LƯƠNG THÙY DƯƠNG**

Thực trạng phát triển bền vững y tế vùng Tây Nam bộ  
The current sustainable development of the healthcare system in the Southwest region of Vietnam .....261

## **KINH DOANH**

### **LÊ THỊ NGỌC**

Xu hướng của ngành Bán lẻ trong giai đoạn hiện nay  
Current trends of the retail industry .....267

### **NGUYỄN THỊ THẢO - VÕ THỊ THANH THƯƠNG**

Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định mua trái cây an toàn của người tiêu dùng trên địa bàn TP. Đà Nẵng  
Factors affecting the purchase intention of safe fruits of consumers in Da Nang City .....272

### **ĐỖ HUYỀN TRANG**

Thực trạng chất lượng dịch vụ gia công xuất khẩu sản phẩm may mặc của các doanh nghiệp dệt may Việt Nam  
The current service quality of Vietnamese garment processing and exporting enterprises .....278

## **TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG - BẢO HIỂM**

### **NGUYỄN QUÝ DÂN**

Tác động của truyền dẫn chính sách tiền tệ đến hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay  
Impacts of monetary policy transmission on lending activities of Vietnamese commercial banks .....286

### **VŨ NGỌC TÚ**

Nguồn vốn hỗ trợ phát triển du lịch - Kinh nghiệm từ Thái Lan  
Capital source for tourism development - Lessons learnt from Thailand .....290

## **KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN**

### **HUYỀN TẤN KHƯƠNG**

Nghiên cứu mối quan hệ dự định áp dụng giá trị hợp lý và nhận thức áp dụng giá trị hợp lý trong kế toán tại các doanh nghiệp xây lắp khu vực đồng bằng sông Cửu Long  
A study on the relationships between the intention to apply the fair value concept and the perception of applying this concept in accounting of construction enterprises located in the Mekong Delta .....296

### **NGUYỄN THỊ HỒNG NGỌC**

Thực trạng của hệ thống thông tin kế toán quản trị trong quá trình hội nhập quốc tế và một số giải pháp để hoàn thiện  
The current situation and solutions to improve the effectiveness of management accounting information system in Vietnamese enterprises in the integration process .....303

### **NGUYỄN TIẾN QUANG - BÙI VĂN THỤY - TRẦN NGỌC KHÁNH NHI - LÊ THỊ HOÀI THANH**

Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tổ chức kế toán quản trị trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn Thành phố Biên Hòa - tỉnh Đồng Nai  
Factors affecting the management accounting in small and medium-sized enterprises in Bien Hoa City, Dong Nai Province .....308

## **KHOA HỌC - KỸ THUẬT**

### **NGUYỄN THANH HIỀN**

Ứng dụng Powerworld Simulator phân tích bài toán phân bố công suất trên máy tính  
Using PowerWorld Simulator software to solve power flow problems .....314

### **PHẠM THẾ HÙNG - LÊ NHẬT BẰNG - TRẦN CÔNG THỨC - VŨ THỊ THÙY LAN**

Nghiên cứu thiết kế và chế tạo hệ thống khoan - ép vỉ gỗ  
Designing and making a drilling - pressing wooden tile system .....322

# HÓA HỌC - CÔNG NGHỆ THỰC PHẨM

**BUI THI THAO NGUYEN - NGUYEN NHI TRU - NGUYEN HUY HAN**

**- TRAN ANH HAO - HUYNH QUANG PHU - HA THI TRAM ANH - TRAN LE ANH MINH**

Influence of glyoxal crosslinker on swelling behavior of composite hydrogel based on lignin and poly vinyl alcohol

Ảnh hưởng của glyoxal đến đặc tính trương nở của hydrogel composite trên cơ sở lignin và poly vinyl alcohol .....330

**LÊ THỊ HUỲNH NHƯ - THỦY CHÂU TÒ**

Xác định đồng thời Acetaminophen và Codeine Phosphate trong thuốc bằng phương pháp quang phổ đạo hàm

Simultaneous determination of acetaminophen and codeine phosphate

in drugs by derivative spectrophotometry .....336

**DƯƠNG MAI LINH - NGUYỄN TRẦN THIỆN KHÁNH - VÕ THỊ DAO CHI**

Đánh giá hiệu quả xử lý nước thải sinh hoạt bằng rau muống (*Ipomoea Aquatica forsk.*)

và rau cần ống (*Oenanthe javanica*) tại thành phố Long Xuyên, An Giang

Assessing the effectiveness of using *Ipomoea aquatica* and *Oenanthe javanica* to treat domestic wastewater

in Long Xuyen City, An Giang Province .....342

**NGUYỄN KIM MINH TÂM - LÊ XUÂN TIẾN - TRẦN MINH THỰC VI - LAI THỊ MỸ TIÊN**

Flavonoid từ phần trên mặt đất thuộc cây Huyền tinh *Tacca leontopetaloides* (L) Kuntze

A flavonoid from *Tacca leontopetaloides* (L) Kuntze aerial parts.....348

**LÊ THỊ THANH XUÂN - NGUYỄN MINH THẢO - TÔ KIM THI**

**- LÊ THỊ HOA XUÂN - LÊ THỊ BẠCH - PHẠM THỊ KIM PHƯỢNG**

Tách Omega-3 từ mỡ cá basa bằng dung môi sâu tự nhiên trên cơ sở choline chloride-thiourea

The extractraction of Omega-3,6,9 from catfish fat by using natural deep eutectic solvents based

on choline chloride-thiourea .....354

**NGUYỄN CÔNG DANH - THÁI DƯƠNG - PHAN THỊ KIM NGÂN - VÕ NHỊ KIỀU**

**- MAI NGỌC TUẤN ANH - NGÔ VÕ KẾ THÀNH - TIÊU TƯ DOANH - ĐỖ THANH SINH**

Chế tạo vải không dệt kháng khuẩn sử dụng Graphene Nanoribbon và nano bạc

bằng phương pháp nhúng tẩm (thời gian ngắn)

Making nanosilver and graphene nanoribbon antibacterial nonwoven fabric by using

the soaking method in short time .....360

**NGUYỄN THỊ YẾN PHƯỢNG - NGUYỄN THỊ CÀ LINH - LÊ HOÀNG PHƯỢNG**

Xây dựng quy trình chế biến sản phẩm bánh quy bổ sung cám gạo tại Kiên Giang

Developing the production process of rice bran-added biscuits in Kien Giang Province .....367

**HA CAM ANH - LE MINH TAN - NGUYEN PHAM DUC CHINH**

Phytochemical screening, total polyphenol and flavonoid content, and xanthine oxidase inhibitory activity of Vietnamese medicinal plant extracts

Định tính sơ bộ, tổng hàm lượng polyphenol và flavonoid, và hoạt tính ức chế xanthine oxidase

của một số chiết xuất dược liệu ở Việt Nam.....375

**LUU TUAN ANH - TRAN HOANG THAO NHI**

**- HOANG THI THANH HAI - NGUYEN NGOC HUYEN TRANG**

Synthesis and size control of highly dispersions of copper particles using sodium hypophosphite towards fabricating electrodes in printed electronics at low temperature

Tổng hợp và điều khiển kích thước hạt kim loại đồng có độ phân tán cao sử dụng chất khử natri hypophosphit

hướng đến chế tạo điện cực các bo mạch ở nhiệt độ thấp .....380

**NGUYỄN VIỆT TẤN - NGUYỄN DUY LÂM**

Tối ưu hóa điều kiện nuôi cấy 2 chủng vi khuẩn lactic VTCC439 và VTCC411 để sử dụng lên men yếm khí nhằm thu chèn đen giàu Gama Aminobutylacetic acid (GABA)

Optimizing culture conditions for VTCC439 and VTCC411 lactic acid bacteria strains to obtain GABA tea

via the anaerobic fermentation method .....389

**ĐẶNG THỊ NGỌC DUNG\*, NGUYỄN NGỌC CHÂU, ĐẶNG THỊ NGỌC HÀ**

Ảnh hưởng của các điều kiện trích ly đến hàm lượng Flavonoids từ lá chùm ngây và ứng dụng khả năng chống oxy hóa chất béo của Flavonoids trong bảo quản cá thu

Effects of extraction conditions on the flavonoids concentration from *Moringa oleifera* Lam

and the use of flavonoids' antioxidan ability in preserving mackerel .....394

# ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ĐOÀN TRƯỞNG DU LỊCH - ĐẠI HỌC HUẾ

● NGUYỄN HOÀNG LONG

## TÓM TẮT:

Tình hình dịch bệnh Covid-19 trong nước và trên thế giới đang diễn biến ngày càng phức tạp, làm thay đổi về nhận thức, tư duy và cuộc sống. Làm việc từ xa, học tập từ xa đang dần trở lên phổ biến, để làm được điều đó, internet đóng vai trò vô cùng quan trọng, đặc biệt là trong lĩnh vực Giáo dục. Trường Du lịch - Đại học Huế đã lập ra website “Đoàn Trường Du lịch” xuất phát từ sự hoạt động mạnh mẽ và hiệu quả của Đoàn Trường Du lịch cùng các câu lạc bộ trong trường. Trong đó, chất lượng dịch vụ là yếu tố tiên quyết dẫn tới sự tồn tại và thành công của website. Bài viết nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ, so sánh trước và sau khi thay đổi website “Đoàn Trường Du lịch”, để nhận ra những vấn đề liên quan đến chất lượng và để thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

**Từ khóa:** website “Đoàn Trường Du lịch”, chất lượng dịch vụ, đánh giá, so sánh.

## 1. Đặt vấn đề

Ngày nay, công nghệ thông tin không ngừng phát triển mạnh mẽ và hiện đại. Các ứng dụng của công nghệ thông tin ngày càng đi sâu vào đời sống của con người và trở thành bộ phận không thể thiếu.

Tính đến năm 2020, ở Việt Nam có 68,17 triệu người sử dụng internet (chiếm tỉ lệ 70% dân số) và hàng trăm nghìn website Việt Nam ra đời. Để đánh giá hiệu quả hoạt động của website “Đoàn Trường Du lịch”, cần tiến hành thu thập, đọc, tổng hợp, phân tích, hệ thống hóa, khái quát các nguồn tài liệu lý luận và thực tiễn có liên quan

đến đánh giá hiệu quả hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch; tiến hành phỏng vấn một số sinh viên về ý kiến của họ khi đánh giá hoạt động website của trường là gì, từ đó điều chỉnh thang đo nhằm thực hiện nghiên cứu.

## 2. Kết quả nghiên cứu

### 2.1. Đặc điểm thống kê của đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số mẫu điều tra, tỉ lệ nam - nữ có hơi chênh lệch, trong đó sinh viên nữ chiếm tỷ lệ là 65%, cao hơn tỷ lệ sinh viên nam rất nhiều, tỷ lệ sinh viên nam chỉ là 35%.

Đối tượng được điều tra là sinh viên Trường Du



lịch - Đại học Huế. Sinh viên K54 (chiếm tỷ lệ là 51,7%), tiếp theo là sinh viên K53 chiếm 31,7%. Sinh viên K52 chiếm 10% và thấp nhất là sinh viên K51 chiếm 6,7%. Đa số sinh viên được hỏi đã truy cập vào website hơn 3 lần (chiếm 49,2%), số sinh viên vào website 1 đến 3 lần cũng chiếm tỷ lệ cao là 45,8%, tỷ lệ sinh viên chưa bao giờ vào website chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ là 5%. Điều này cho thấy website đóng vai trò quan trọng, khi sinh viên muốn tra cứu, cập nhật thông tin mới về trường đều vào website để tìm kiếm. Tỷ lệ sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết ở website là 89,2%, điều này cho thấy website đã cập nhật được các thông tin cần thiết cho sinh viên, như vậy cần tiếp tục phát huy để sinh viên luôn luôn có một địa chỉ tin cậy để cập nhật thông tin chính thức từ Trường Du lịch - Đại học Huế, tránh các thông tin sai lệch ở các kênh không chính thống.

Đa số sinh viên được hỏi đều có tham gia đội, nhóm, câu lạc bộ (tỷ lệ “có” lên đến 95,8%), tỷ lệ sinh viên không tham gia đội nhóm, câu lạc bộ rất ít, chỉ là 4,2%.

**2.2. Đánh giá của sinh viên về hoạt động website của Trường Du lịch - Đại học Huế**

**2.2.1. Đánh giá của sinh viên đối với thiết kế website (Bảng 1)**

Kết quả tại Bảng 1 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về thiết kế website của Trường Du lịch - Đại học Huế với giá trị trung bình (GTTB) dao động từ 3,65 đến 4,71. Cụ thể ở tiêu chí “4. Website có màu sắc đẹp hài hòa, thu hút” được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB=4,71. Qua đó cho thấy, sinh viên đã hài lòng và đồng ý với những màu sắc hài hòa ở website.

Tiếp theo là tiêu chí “5. Kết hợp hài hòa giữa văn bản và hình ảnh.” được sinh viên đánh giá GTTB=3,84. Tiêu chí “Giao diện website bắt mắt, bố cục sắp xếp hợp lí, dễ nhìn.” và “Website cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về Đoàn Trường.” có GTTB lần lượt là 3,69 và 3,68. Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là “Website có giao diện đẹp mắt, dễ dàng tương tác và sử dụng” với GTTB là 3,65.

**2.2.2. Đánh giá của sinh viên đối với Chất lượng thông tin từ website (Bảng 2)**

Kết quả từ Bảng 2 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về Chất lượng thông tin từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế với GTTB dao động từ 3,75 đến 3,96.

Cụ thể ở tiêu chí “Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi dễ hiểu.”

**Bảng 1. Đánh giá của sinh viên đối với thiết kế website**

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
1. Giao diện website bắt mắt, bố cục sắp xếp hợp lí, dễ nhìn.	5	2	36	59	18	3,69	0,89
2. Website có giao diện đẹp mắt, dễ dàng tương tác và sử dụng.	4	6	37	54	19	3,65	0,92
3. Website cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về Đoàn Trường.	5	6	31	58	20	3,68	0,95
4. Website có màu sắc đẹp hài hòa, thu hút.	3	5	34	59	19	4,71	0,87
5. Kết hợp hài hòa giữa văn bản và hình ảnh.	4	2	30	57	27	3,84	0,91

*Chú thích:*

*Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý*

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)*

**Bảng 2. Đánh giá của sinh viên đối với Chất lượng thông tin từ website**

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
6. Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần.	3	5	33	56	23	3,75	0,89
7. Website cung cấp những thông tin đa dạng, đầy đủ và chính xác.	4	4	30	61	21	3,76	0,89
8. Nội dung thông tin sử dụng từ ngữ ngắn gọn giúp tôi để tìm những gì mình muốn.	4	4	24	55	33	3,9	0,95
9. Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi để hiểu.	4	3	23	53	37	3,96	0,95

*Chú thích:*

*Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý*

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)*

được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB= 3,96. Qua đó cho thấy sinh viên rất đồng ý rằng thông tin ở website đã được trình bày rõ ràng hợp lý, nội dung chi tiết và dễ hiểu.

Nội dung website là cực kỳ quan trọng đối với một website, nội dung đầy đủ, dễ hiểu sẽ giúp sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết, đồng thời tạo nên sự hài lòng khi trải nghiệm trên website. Tiếp theo là tiêu chí “Nội dung thông tin sử dụng từ ngữ ngắn gọn giúp tôi để tìm những gì mình muốn”, với điểm đánh giá trung bình

GTTB=3,9. Tiêu chí “Website cung cấp những thông tin đa dạng, đầy đủ và chính xác” đạt điểm trung bình GTTB=3,76. Và đạt điểm trung bình thấp nhất là tiêu chí “Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần”, với GTTB=3,75.

*2.2.3. Đánh giá của sinh viên đối với Công cụ tìm kiếm và hỗ trợ (Bảng 3)*

Kết quả từ Bảng 3 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về công cụ tìm kiếm và hỗ trợ từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, với GTTB dao động từ 3,57 đến 3,63.

**Bảng 3. Đánh giá của sinh viên đối với Công cụ tìm kiếm và hỗ trợ**

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
10. Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh.	3	3	48	48	18	3,62	0,86
11. Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết.	3	14	34	49	20	3,57	0,98
12. Cho phép xem tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội.	4	10	34	50	22	3,63	0,98

*Chú thích:*

*Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý*

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)*

Cụ thể, ở tiêu chí “Cho phép xem tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội” được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB= 3,63. Qua đó, cho thấy sinh viên đánh giá cao việc các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội được đưa lên và cho phép xem dễ dàng, giúp cho sinh viên có thể chủ động tìm hiểu về hoạt động Đoàn đội để có thể tham gia vào.

Tiêu chí “Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh” có điểm đánh giá GTTB=3,62 và tiêu chí có điểm đánh giá trung bình thấp nhất là “Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết” có GTTB=3,57.

**2.2.4. Đánh giá của sinh viên đối với Tính thân thiện (Bảng 4)**

Kết quả từ Bảng 4 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về Tính thân thiện từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, với GTTB dao động từ 3,84 đến 3,90.

Cụ thể, ở tiêu chí “Cấu trúc thư mục rõ ràng, phong chữ dễ nhìn” được sinh viên đánh giá ở

mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,90. Qua đó cho thấy, cấu trúc thư mục, phong chữ hiện tại đã được sinh viên đánh giá cao, cần phát huy điểm này để duy trì mức độ hài lòng trải nghiệm của sinh viên đối với Website của trường. Tiêu chí còn lại “Thuận tiện các thao tác sử dụng” đạt giá trị trung bình là GTTB=3,84.

**2.2.5. Đánh giá của sinh viên đối với Sự bảo mật Bảng 5**

Kết quả từ Bảng 5 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về sự bảo mật từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, GTTB dao động từ 3,71 đến 3,72.

Tiêu chí “Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện các thao tác trên website” được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,72, qua đó cho thấy, việc trải nghiệm website đã mang lại mức độ yên tâm về bảo mật đối với sinh viên. Đây là yếu tố quan trọng để duy trì và phát triển lượng người truy cập, trải nghiệm website của trường. Tiêu chí còn lại “Độ bảo mật thông tin

**Bảng 4. Đánh giá của sinh viên đối với Tính thân thiện**

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
13. Thuận tiện các thao tác sử dụng	3	3	34	50	30	3,84	0,91
14. Cấu trúc thư mục rõ ràng, phong chữ dễ nhìn	2	3	33	48	34	3,90	0,89

*Chú thích:*

*Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý*

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)*

**Bảng 5. Đánh giá của sinh viên đối với Sự bảo mật**

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
15. Độ bảo mật thông tin cá nhân tôi tại website cao	3	5	36	56	20	3,71	0,88
16. Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện các thao tác trên website	3	7	34	52	24	3,72	0,93

*Chú thích:*

*Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý*

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)*

cá nhân tôi tại website cao” đạt giá trị trung bình là GTTB=3,71.

### **3. Một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế**

#### **3.1. Giải pháp cải thiện thiết kế của website**

Dựa vào kết quả khảo sát của website của Website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế, ý kiến của sinh viên đối với thiết kế của website cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý với thiết kế của website của Đoàn Trường, với GTTB dao động từ 3.65 đến 4.71.

Cụ thể, tiêu chí “4. Website có màu sắc hài hòa, thu hút” được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB=4.71. Từ kết quả cho thấy, Đoàn Trường Du lịch đã làm tốt trong công tác thiết kế website.

Tuy nhiên, bên cạnh đó, vẫn có một số đánh giá chưa tốt về giao diện và thiết kế của website. Đoàn Trường cần tích cực xây dựng website với thiết kế rõ ràng, bố cục hợp lý để người truy cập dễ dàng quan sát. Cải thiện và phát triển hơn nữa website của Đoàn Trường để duy trì và phát triển website mạnh hơn.

Kỹ năng thiết kế phụ thuộc vào người thiết kế, vì vậy để có một website có thiết kế đẹp mắt, hài hòa, đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng thì cần chọn một nhân viên thiết kế website chuyên nghiệp, có kinh nghiệm và luôn nâng cao trình độ của nhân viên thiết kế.

#### **3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng thông tin của website**

Chất lượng thông tin là những thông tin mà nhà cung cấp mang đến cho người sử dụng phải trung thực, chính xác, không nên “đánh bóng, thổi phồng” sự thật để thu hút người xem.

Chất lượng thông tin từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế với GTTB dao động từ 3,75 đến 3,96. Cụ thể, tiêu chí “Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi dễ hiểu” được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,96. Qua đó cho thấy, sinh viên rất đồng ý thông tin ở website đã được trình bày rõ ràng hợp lý, nội dung chi tiết và dễ hiểu. Nội dung website là cực kỳ quan

trọng đối với một website, nội dung đầy đủ, dễ hiểu sẽ giúp sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết, đồng thời tạo sự hài lòng khi trải nghiệm trên website.

Khi đăng những thông tin về Đoàn Trường Du lịch cần chú ý tới các yếu tố như:

❖ *Hình ảnh*: Nên sử dụng những hình ảnh chất lượng cao. Những hình ảnh sẽ giúp cho người truy cập bài đăng về các hoạt động Đoàn nhìn thấy một cách chân thực và thực tế hơn.

❖ *Thông tin của website*: Văn bản trình bày ngắn gọn, dễ hiểu.

Khi website cung cấp đầy đủ thông tin về các hoạt động, chương trình của Đoàn Trường và kết hợp hài hòa giữa hình ảnh với văn bản sẽ giúp người truy cập vào website đọc thông tin sẽ bớt nhàm chán khi xem.

Đạt điểm trung bình thấp nhất là tiêu chí “Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần.” với GTTB=3,75. Qua đó cho thấy, website chưa cung cấp đầy đủ thông tin mà người truy cập tìm kiếm. Website cần cập nhật những thông tin thường xuyên hơn để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

#### **3.3. Giải pháp đa dạng công cụ tìm kiếm và hỗ trợ**

Dựa vào những kết quả khảo sát trên, ý kiến của sinh viên đối với công cụ tìm kiếm và hỗ trợ được đánh giá ở mức trung bình cao từ 3.57 đến 3.63, cho thấy công cụ tìm kiếm và hỗ trợ của website chưa thực sự tốt, chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Cụ thể, ở tiêu chí “Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh” có điểm đánh giá GTTB=3,62, vì vậy cần cải thiện nâng cao về tốc độ truy cập vào website. Và tiêu chí có điểm đánh giá trung bình thấp nhất là “Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết” có GTTB=3,57, nên website cần thường xuyên cập nhật những thông tin mới về Đoàn Trường để phục vụ cho nhu cầu tìm kiếm thông tin của sinh viên.

Đa dạng công cụ tìm kiếm thông tin, tạo thêm trang Fanpage để sinh viên dễ dàng tìm kiếm thông tin cũng như gửi những phản hồi về Đoàn Trường.

#### 4. Đề xuất, kiến nghị

Quá trình nghiên cứu đề tài: “Đánh giá chất lượng website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế” đã đạt được những kết quả như sau:

##### ❖ Ưu điểm của Website:

- Sự hoạt động mạnh mẽ và hiệu quả của Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Trường Du lịch - Đại học Huế giúp cho Website được hoạt động mạnh mẽ hơn.

- Có đội ngũ nhân viên chuyên về website.

- Thiết kế website hài hòa, đẹp. Thông tin ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu.

##### ❖ Nhược điểm của Website:

- Chưa có trang Fanpage Facebook để liên kết quảng bá thêm về website.

- Mới thành lập nên còn nhiều thông tin chưa được cập nhật một cách đầy đủ nhất.

- Tốc độ truy cập vào website chưa cao.

Để các giải pháp nâng cao hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế được tốt, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

- Chú trọng đến thông tin của website, nên thường xuyên cập nhật những thông tin, hoạt động của Đoàn Trường trên website.

- Tăng cường và nâng cao hệ thống bảo mật của website nhằm tạo sự tin tưởng cho người sử dụng.

- Tăng cường và nâng cao tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm thông tin trong website.

- Lập trang Fanpage Facebook chính cho Đoàn TNCS Hồ Chí Minh để cập nhật thêm thông tin và chia sẻ về website.

#### 5. Hạn chế của đề tài nghiên cứu

Do điều kiện giới hạn về mặt thời gian và tình hình dịch Covid-19, chi phí và tổng thể thực hiện nghiên cứu nên chưa đánh giá tốt các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động của website. Thêm nữa, đây là đề tài nghiên cứu đầu tiên nên cơ sở nền tảng kiến thức lý thuyết và thực tiễn chưa đủ dẫn đến một số phân tích và giải pháp chưa tập trung sâu ■

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Khoa học và Công nghệ (2008). *Quyết định số 2444/QĐ-BKHCN về việc ban hành tiêu chí đánh giá và các mẫu biểu trong việc quản lý và sử dụng trang thông tin điện tử trên mạng internet của các đơn vị trực thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ*, Hà Nội.
2. Nguyễn Hoàng Cương (2010). *Giáo trình Mạng máy tính*. Hà Nội;
3. Phạm Ngọc Thắng và Nguyễn Tiến Dũng (2023). *Giáo trình Máy tính và Mạng máy tính*, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
4. Eelko K.R.E Huizingh. (2000). The content and design of web sites: an empirical study. *Information and Management*, 37, 123-134.
5. Rob Law, Hee “Andy” Lee. (2010). A review of website evaluation studies in the tourism and hospitality fields from 1996 to 2009. *Information Journal of Tourism Research*, 13(3), 234-265.
6. Simon Kemp. (2021). Digital 2021 global overview report. Retrieved from: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>.
7. Đinh Tuấn Long (2009). *Giáo trình tổng quan về mạng internet*. Viện Đại học Mở Hà Nội.
8. Khaldoon Nusair, Jay Kandampully. (2008). The antecedents of customer satisfaction with online travel services: a conceptual model. *European Business Review*, 20(1), 4-19.
9. Young A. Park, Ulrike Gretzel. (2007). Success factors and destination marketing website: A quality meta-analysis. *Journal of Travel Research*, 46(1), 46-63.

10. C. Ranganathan, Shobha Ganapathy. (2002). Key dimensions of business-to-consumer web sites. *Information and Management*, 39(6), 457-465.
11. Alastair G. Smith. (2001). Applying evaluation criteria to New Zealand government websites. *International Journal of Information Management*, 21(2), 137-149
12. Wen-Hsien Tsai, Wen-Chin Chou, Chien-Wen Lai. (2010). An effective evaluation model and improvement analysis for national park website: A case study of Taiwan. *Tourism Management*, 31(6), 936-952.
13. Nguyễn Mạnh Tuấn (2014). *Giáo trình Hướng dẫn cách xây dựng website*. Thành phố Hồ Chí Minh.

**Ngày nhận bài: 5/10/2021**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 29/10/2021**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 15/11/2021**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. NGUYỄN HOÀNG LONG**

**Trường Du lịch - Đại học Huế**

**ASSESSING THE EFFECTIVENESS AND THE SERVICE  
QUALITY OF THE E-COMMERCE WEBSITE RUNNED  
BY THE HO CHI MINH COMMUNIST YOUTH UNION  
OF THE TOURISM SCHOOL - HUE UNIVERSITY**

● Master. **NGUYEN HOANG LONG**  
Tourism School, Hue University

**ABSTRACT:**

The complicated developments of the COVID-19 pandemic in Vietnam in particular and in the world in general have changed our lives, awareness and thinking. Work from home and distance learning have become more popular and the Internet plays an increasing important role in the education field. As the Ho Chi Minh Communist Youth Union and student clubs of the Tourism School (Hue University) works strongly and effectively, the school established a e-commerce website of the schools Ho Chi Minh Communist Youth Union. The school recognizes that the service quality plays a key role in the websites success. This paper is to assess this websites service quality and points out issues relating to the service quality of website. Based on the paper's findings, some standards are proposed to improve the websites service quality.

**Keywords:** Ho Chi Minh Communist Youth Union of Tourism Schools website, service quality, comparison.