

KHOA KIẾN TRÚC

- Kiến trúc
- Quy hoạch vùng và đô thị
- Thiết kế đồ họa
- Thiết kế nội thất

KHOA XÂY DỰNG

- Kỹ thuật xây dựng (Xây dựng dân dụng)
- Quản lý xây dựng

KHOA CẦU ĐƯỜNG

- Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông (Xây dựng cầu đường)
- Kỹ thuật cơ sở hạ tầng

KHOA NGOẠI NGỮ

- Ngôn ngữ Anh
- Ngôn ngữ Trung Quốc

KHOA KINH TẾ

- Kế toán
- Tài chính - Ngân hàng
- Quản trị kinh doanh

KHOA CÔNG NGHỆ KỸ THUẬT ĐIỆN, ĐIỆN TỬ

Khoa công nghệ kỹ thuật điện, điện tử

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Khoa công nghệ thông tin

KHOA DU LỊCH

- Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG (DAU)

- 566 Núi Thành, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
- www.dau.edu.vn - Email: infor@dau.edu.vn
- www.facebook.com/DaihocKientrucDanang
- 0236.2210030 - 2210031 - 2210032

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG - KỶ YẾU HOẠT ĐỘNG KHOA HỌC VÀ GIÁO DỤC - 07/2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

DAU

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

07
2020



KỶ YẾU HOẠT ĐỘNG

KHOA HỌC & GIÁO DỤC

SỨ MẠNG, MỤC TIÊU VÀ TẦM NHÌN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng được thành lập theo Quyết định số 270/2006/QĐ-TTg, ban hành ngày 27 tháng 11 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ.

1. Sứ mạng: Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng phát triển thành đại học ứng dụng có sứ mạng đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực có trình độ đại học và trên đại học phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và từng bước hội nhập quốc tế.

2. Mục tiêu: Xây dựng Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng trở thành trường đại học có uy tín trong lĩnh vực đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ ở Việt Nam và khu vực; xây dựng đội ngũ Cán bộ giảng dạy và quản lý có trình độ chuyên môn cao, có năng lực nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển của Nhà trường.

3. Tầm nhìn đến năm 2030: Phát triển thành đại học ứng dụng đào tạo đa ngành ở trình độ đại học và trên đại học, đạt trình độ khu vực.

TT	NGÀNH & CHUYÊN NGÀNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC	MÃ NGÀNH	CHỈ TIÊU	HỌC PHÍ / 1 TÍN CHỈ (VNĐ)	TỔ HỢP XÉT TUYỂN
I KHỐI NGÀNH NĂNG KHIẾU, KỸ THUẬT, CÔNG NGHỆ					
1	Kiến trúc (Chất lượng cao theo chuẩn đầu ra Hoa Kỳ)	7580101	300	720.000	V00 (Về mỹ thuật, Toán, Lý) V01 (Về mỹ thuật, Toán, Văn) V02 (Về mỹ thuật, Toán, Tiếng Anh) A01 (Toán, Lý, Tiếng Anh) V00 (Về mỹ thuật, Toán, Lý) V01 (Về mỹ thuật, Toán, Văn) V02 (Về mỹ thuật, Toán, Tiếng Anh) H00 (Về mỹ thuật, Văn, Bức xúc máu) A00 (Toán, Lý, Hóa) A01 (Toán, Lý, Tiếng Anh) B00 (Toán, Hóa, Sinh) D01 (Toán, Văn, Tiếng Anh)
2	Quy hoạch vùng và đô thị - Kiến trúc quy hoạch đô thị - Kiến trúc cảnh quan	7580105	50	680.000	
3	Thiết kế đồ họa - Thiết kế đồ họa - Thiết kế mỹ thuật đa phương tiện	7210403	100	680.000	
4	Thiết kế nội thất	7580108			
5	Kỹ thuật xây dựng (Chương trình chất lượng cao và đại trà)	7580201	300		
6	Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông (Chương trình chất lượng cao và đại trà)	7580205	100		
7	Kỹ thuật cơ sở hạ tầng (Chương trình chất lượng cao và đại trà)	7580210	50	630.000	
8	Quản lý xây dựng (Chương trình chất lượng cao và đại trà)	7580302	50		
9	Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử	7510301	150		
10	Công nghệ thông tin	7480201	100		
II KHỐI NGÀNH KINH TẾ - KINH DOANH					
11	Kế toán - Kế toán tổng hợp - Kế toán - Kiểm toán	7340301	180	560.000	A00 (Toán, Lý, Hóa) A01 (Toán, Lý, Tiếng Anh) B00 (Toán, Hóa, Sinh) D01 (Toán, Văn, Tiếng Anh)
12	Tài chính - Ngân hàng - Ngân hàng - Tài chính doanh nghiệp	7340201	60		
13	Quản trị kinh doanh - Quản trị kinh doanh tổng hợp	7340101	200		
14	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	7810103	200		
III KHỐI NGÀNH NGÔN NGỮ					
15	Ngôn ngữ Anh - Tiếng Anh biên - phiên dịch - Tiếng Anh du lịch	7220201	150	560.000	D01 (Toán, Văn, Tiếng Anh) A01 (Toán, Lý, Tiếng Anh) D14 (Văn, Sử, Tiếng Anh) D15 (Văn, Địa, Tiếng Anh)
16	Ngôn ngữ Trung Quốc - Tiếng Trung Quốc biên - Phiên dịch	7220204	150		



KỶ YẾU HOẠT ĐỘNG

KHOA HỌC & GIÁO DỤC

KỶ YẾU HOẠT ĐỘNG KHOA HỌC & GIÁO DỤC
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: 566 Núi Thành, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng



BAN BIÊN TẬP

Trưởng ban

TS. KTS. Phạm Anh Tuấn

Phó Trưởng ban

TS. Lê Công Toàn

Thư ký

TS. Nguyễn Hải Hoàn

Các Ủy viên

KS. Nguyễn Thị Oanh

PGS.TS. Trần Mạnh Huy

TS. Nguyễn Ngọc Nương

TS. Nguyễn Phương Ngọc

TS. Nguyễn Văn Thái

TS. Lê Tấn Duy

TS. Hoàng Tịnh Bảo

TS. Đinh Thị Thi

TS. Trần Thượng Bích La

TS. Phùng Xuân Thọ

TS. Trần Thị Thủy Phương

ThS. GVC. Nguyễn Thị Đà

ThS. Nguyễn Quang Bảo

ThS. Lê Thị Thu Hương

ThS. Nguyễn Thị Hồng Tươi

ThS. Nguyễn Hoàng Thu Thủy

ThS. Nguyễn Thị Tuyết

ThS. Nguyễn Tất Phú Cường

ThS. Phan Kiều Hạnh

ThS. GVC. Lê Xuân Hòa

ThS. GVC. Nguyễn Quang Anh

Địa chỉ liên hệ: 566 Núi Thành

Q. Hải Châu – TP. Đà Nẵng

ĐT: 0236.2210030 – 2210031

MỤC LỤC

Tr

TS. Lê Công Toàn - Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng góp phần cùng Đà Nẵng phát triển thành đô thị hiện đại trên nền tảng kinh tế số.....	01
ThS. Nguyễn Thúy Nga - Du lịch học tập dành cho sinh viên quốc tế: Thực tiễn tổ chức khóa học Summer School dành cho Đại học Khoa học ứng dụng FRANKFURT (CHLB ĐỨC).....	09
ThS. Nguyễn Thị Uyên Phương – Cần thiết ứng dụng phòng kế toán ảo trong đào tạo chuyên ngành Kế toán tại trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.....	14
ThS. Phạm Minh Tuấn, ThS. Đỗ Phúc Hảo – Ứng dụng Blockchain trong xây dựng thành phố thông minh.....	19
ThS. Trần Thị Yến Vinh – Thanh toán di động – Thách thức và tiềm năng phát triển tại thị trường Việt Nam.....	25
ThS. Trần Thị Yến Vinh – Giải pháp thực hiện tự do hóa lãi suất ở Việt Nam.....	35
ThS. Ngô Đức Chiến – Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong ngành ngân hàng đối với việc xử lý khiếu nại của khách hàng.....	42
TS. Hoàng Tịnh Bảo – A Comparative study of turn – taking patterns in Australian English and Vietnamese - Nghiên cứu so sánh mẫu lượt lời trong Tiếng Anh và Tiếng Việt.....	51
ThS. Trịnh Tuấn Anh - Nhận diện trường phái nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học và sự phù hợp tại Việt Nam.....	64

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG GÓP PHẦN CÙNG ĐÀ NẴNG PHÁT TRIỂN THÀNH ĐÔ THỊ HIỆN ĐẠI TRÊN NỀN TẢNG KINH TẾ SỐ

TS. Lê Công Toàn^(*)

Tóm tắt

Kinh tế số là một phần của nền kinh tế trong đó bao gồm các mô hình kinh doanh tạo ra sản phẩm, dịch vụ số hoặc hỗ trợ cung cấp dịch vụ số cho doanh nghiệp. Phát triển kinh tế số là sử dụng công nghệ số và dữ liệu để tạo ra những mô hình kinh doanh mới; sử dụng kinh tế số sẽ góp phần tăng năng suất lao động. Trong nền kinh tế số, các doanh nghiệp sẽ đổi mới quy trình sản xuất, kinh doanh sang mô hình theo hệ sinh thái, liên kết từ khâu sản xuất, thương mại đến sử dụng. Vì vậy thành phố cần tăng tốc phát triển hạ tầng thông tin, dự báo nhu cầu nhân lực và có chính sách khuyến khích phát triển, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển giao và ứng dụng các công nghệ mới; áp dụng hệ thống quản lý, quản trị theo xu thế của Công nghiệp 4.0 để phát triển nền kinh tế số.

1. Mở đầu

Nghị quyết số 43NQ/TW, ngày 24/01/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Đà Nẵng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, Bộ Chính trị xác định Đà Nẵng cần có chính sách ưu tiên nguồn lực, chú trọng phát triển 5 lĩnh vực mũi nhọn của thành phố: (1) Du lịch và dịch vụ chất lượng cao gắn với bất động sản nghỉ dưỡng; (2) Cảng biển, hàng không gắn với dịch vụ logistics; (3) Công nghiệp công nghệ cao gắn với xây dựng đô thị sáng tạo, khởi nghiệp; (4) Công nghiệp công nghệ thông tin, điện tử, viễn thông gắn với nền kinh tế số; (5) Sản phẩm nông nghiệp công nghệ cao và ngư nghiệp.

Như vậy, theo tinh thần Nghị quyết thì Đà Nẵng sẽ phải trở thành khu đô thị sáng tạo - khoa học - công nghệ đạt đẳng cấp quốc tế, có sức cạnh tranh cao; Trung tâm khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo tầm quốc gia với vai trò là hạt nhân tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên; Là đô thị hạt nhân của chuỗi các đô thị Huế - Đà Nẵng - Chu Lai

^(*) Phó Hiệu trưởng trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

Kỳ Hà - Dung Quất (Vạn Tường) - Quy Nhơn và hình thành vùng đô thị Đà Nẵng, bao gồm Chân Mây (Lăng cô) - Đà Nẵng - Điện Bàn - Hội An - Nam Hội An. Và đến năm 2045 Đà Nẵng trở thành đô thị xanh, thông minh, thành phố biển đáng sống đạt đẳng cấp của khu vực Châu Á.

2. Những điểm mạnh, điểm yếu cơ bản của Đà Nẵng

2.1. Điểm mạnh cơ bản:

- Có điều kiện tự nhiên và sinh thái thuận lợi, có tài nguyên du lịch biển đa dạng, địa hình phong phú, cảnh quan thiên nhiên đẹp, khí hậu tốt cho con người và động thực vật; Người dân thuần phác và cần cù lao động. Ẩm thực phong phú, đặc sắc;

- Tốc độ phát triển kinh tế tương đối nhanh. Có chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) đứng top đầu liên tiếp trong nhiều năm gần đây, có môi trường đầu tư hấp dẫn;

- Hạ tầng đô thị được xây dựng tương đối đồng bộ. Có cảng biển tốt (cảng Tiên Sa hiện tại và cảng Liên Chiểu trong tương lai). Có sân bay ngay trong thành phố tạo thành mô hình đô thị sân bay; Là một trung tâm

giáo dục và đào tạo lớn nhất của khu vực miền Trung – Tây Nguyên.

2.2. Điểm yếu

- Quy hoạch xây dựng thành phố dàn trải, gây lãng phí tài nguyên đất đai và đòi hỏi nhiều vốn để mở rộng và hoàn thiện hệ thống hạ tầng trong tương lai; Cách thức quy hoạch, phát triển đô thị dàn trải; Hệ thống cấp nước sạch, xử lý nước thải chưa đảm bảo.

- Chưa có Trung tâm thương mại ngang tầm đô thị hiện đại bao gồm khu tập hợp các công trình văn phòng thương mại, tài chính, shopping mall hạng sang, khách sạn lớn có tầm cỡ quốc tế; Thiếu các khu đô thị quy mô lớn, tiện nghi, đủ chức năng, được quy hoạch và xây dựng bài bản;

- Chưa có sản phẩm du lịch đặc thù, tạo sự khác biệt với các vùng miền khác trong nước; Thiếu điểm vui chơi giải trí tổng hợp; Thiếu sự gắn kết liên vùng (Huế, Hội An và Mỹ Sơn và các hang động ở Quảng Bình để hình thành những tour du lịch phức hợp, hấp dẫn)

- Thiếu các cơ sở chữa bệnh hàng đầu của khu vực miền Trung; Chưa thu hút được nhiều cư dân chất lượng cao (trẻ, năng động và sáng tạo) ở trong và ngoài nước đến làm ăn, sinh sống.

3. Kinh tế số

3.1. Bản chất và điều kiện của kinh tế số

3.1.1. Bản chất

“*Kinh tế số*” là một phần của nền kinh tế trong đó bao gồm các mô hình kinh doanh tạo ra sản phẩm, dịch vụ số hoặc hỗ trợ cung cấp dịch vụ số cho doanh nghiệp. 20 năm qua, các bộ, ngành đã chuẩn bị cơ chế, chính sách trong xây dựng hạ tầng về phát triển công nghệ số.

Phát triển kinh tế số là sử dụng công nghệ số và dữ liệu để tạo ra những mô hình kinh doanh mới. Sử dụng kinh tế số sẽ góp phần tăng năng suất lao động. Trong nền kinh tế số, các doanh nghiệp sẽ đổi mới quy trình sản xuất, kinh doanh sang mô hình theo hệ sinh thái, liên kết từ khâu sản xuất, thương mại đến sử dụng... Qua việc sử dụng công nghệ, các sản phẩm dịch vụ được phản ánh từ người sử dụng để có thể điều chỉnh cho phù hợp. Bên cạnh đó, người ta cũng có thể sử dụng công nghệ số và dữ liệu để tạo ra những sản phẩm hoàn toàn mới như Grab, Uber, AirBnb...

3.1.2. Điều kiện phát triển kinh tế số

Để thúc đẩy kinh tế số phát triển, cần thực hiện 5 việc: (1) Thúc đẩy kinh tế số ở mọi thành phần; (2) Tìm ra giải pháp thúc đẩy việc áp dụng công nghệ ở cả bộ phận doanh nghiệp vừa và nhỏ; (3) Đảm bảo an toàn an ninh mạng; (4) Sự đóng góp của Chính phủ trong sự phát triển của kinh tế số; và (5) Phát triển cơ sở hạ tầng, nhân lực cho nền công nghệ số.

3.2. Lợi ích, rào cản và thách thức của kinh tế số

3.2.1. Lợi ích

- Sản xuất nhanh hơn, tốn ít sức người hơn, dữ liệu thu thập đầy đủ hơn, quyết định được đưa ra nhanh chóng hơn.

- Con người sẽ được làm những việc vui vẻ hơn, hấp dẫn hơn, không bị nhàm chán; Trong những môi trường làm việc nguy hiểm, con người không phải xuất hiện nên giảm tỉ lệ tử vong, bệnh tật cho người lao động. Những thứ này để máy làm

- Kiểm soát được sản phẩm từ nguyên vật liệu cho đến khi thành hình và chuyển đến tay người tiêu dùng; Chất lượng đồng

đều giữa các mẻ thành phẩm (vì máy làm tự động, không phải người làm)

- Khi có dữ liệu càng chi tiết và càng nhiều, các thuật toán machine learning lại càng chạy chính xác hơn để đưa ra những quyết định tốt hơn.

- Các công ty sẽ giảm chi phí, tăng thị phần, lợi nhuận.

Với cá nhân từng người cũng có những lợi ích sau đây:

- Làm việc tay chân ít hơn, có nhiều thời gian rảnh hơn để đi chơi với bạn bè, với con cái, gia đình.

- Được hưởng lương cao hơn nếu chất xám của bạn phát huy tác dụng để công ty dịch chuyển sang con đường công nghệ số.

- Sức khỏe trong môi trường làm việc được đảm bảo hơn, những cái nguy hiểm do máy móc làm, con người chỉ giám sát.

- Giá cả hàng hóa rẻ hơn (do doanh nghiệp giảm chi phí), chất lượng hàng hóa cao hơn, an toàn và đồng đều (do máy móc làm thì sẽ giống nhau, tỉ lệ sai sót, bảo hành thấp hơn là có con người can thiệp và được kiểm soát chặt hơn, tốt hơn, sạch hơn).

- Môi trường sống của bạn sẽ tốt hơn vì chất thải được kiểm soát tốt

3.2.2. Rào cản

- Từ phía các doanh nghiệp: ngại đầu tư mở rộng, ngại chi tiền nâng cấp công nghệ và thuê nhân sự chất lượng cao nên họ giữ lại mô hình hoạt động như cũ. Về lâu dài điều này dẫn tới mất lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ khác, chi phí cao, sản phẩm chất lượng không đồng đều, mất người tài.

- Từ phía người lao động: lo ngại công việc của mình sẽ bị máy móc chiếm mất nên họ phản kháng, không làm theo, không chấp nhận công nghệ mới, nhưng họ quên rằng

nếu không còn việc này thì vẫn còn việc khác, máy móc không thể thay thế hoàn toàn cho con người, và nếu họ không tự nâng cao năng lực của chính mình thì cũng sẽ bị loại bỏ một ngày không xa.

- Từ phía chính phủ: không thấy được tầm nhìn lớn và dài hạn, tạo ra nhiều rào cản thuế và phi thuế với các công nghệ mới khiến chi phí để triển khai những công nghệ này tăng cao, không khuyến khích đầu tư vào các lĩnh vực công nghệ mới.

- Các thách thức về bảo mật, nhất là khi dữ liệu giờ có ở khắp mọi nơi, làm sao để dữ liệu được trao đổi một cách an toàn giữa các hệ thống.

- Sự trong sạch của dữ liệu: dữ liệu có bị chỉnh sửa làm sai sự thật hay không, dữ liệu quá lớn thì làm sao xử lý và lưu trữ, dữ liệu từ những nơi không có Internet thì thu thập ra sao.

- Không có cam kết từ lãnh đạo cấp cao trong nội bộ công ty khiến việc triển khai công nghệ số bị chậm, tăng chi phí, không hiệu quả.

3.2.3. Thách thức

Thách thức lớn nhất và cũng là một trong những điểm yếu nhất của Việt Nam là khoảng cách giữa hoạch định và triển khai chính sách trong thực tế cuộc sống. Việc xây dựng và sử dụng dữ liệu mở sẽ là chìa khóa cho nhiều vấn đề của khu vực kinh tế tư nhân. Dữ liệu là tài sản. Dữ liệu mở tức là bất kỳ ai cũng có thể tiếp cận và sử dụng, nhưng cần ghi nhận nguồn vì dữ liệu là tài sản thì phải có người chủ sở hữu, và từ đó hình thành vấn đề quan trọng là việc trao quyền sử dụng từ người sở hữu cho người sử dụng. Trong kinh tế số, dữ liệu như là nhiên liệu của nền kinh tế.

3.3. Triển vọng

Sự phát triển mạnh mẽ của Internet và công nghệ được kỳ vọng sẽ tạo ra một nền tảng hỗ trợ cho nền kinh tế số phát triển nhanh và đóng góp ngày càng lớn cho nền kinh tế Việt Nam trong thời gian tới. Tuy nhiên, để nền kinh tế số phát triển một cách bền vững thì cần phải có các giải pháp hỗ trợ đồng bộ và sự nỗ lực từ nhiều phía.

Một cuộc thống kê của tạp chí Forbes được thực hiện trong năm 2016 cho thấy lĩnh vực kinh tế số thế giới có giá trị khoảng 3.000 tỉ đô la, chiếm khoảng 3,8% giá trị nền kinh tế toàn cầu. Còn tại các quốc gia ASEAN, giá trị này đạt khoảng 150 tỉ đô la, tương đương 6% tổng sản phẩm quốc nội (GDP) của các quốc gia thành viên.

Theo sự dự báo, đến năm 2020, tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế số của khu vực này sẽ đạt 17% mỗi năm trong khi tốc độ tăng trưởng kinh tế chung của khu vực được dự báo ở mức 9%.

Tại Việt Nam, khái niệm “nền kinh tế số” đã được đề cập nhiều trong thời gian gần đây. Với dân số gần 100 triệu người, Việt Nam được đánh giá là một trong những quốc gia có tốc độ phát triển kinh tế số ở mức khá trong khu vực ASEAN. Ở nước ta đã xuất hiện xu hướng số hóa ở nhiều lĩnh vực, ngành kinh tế, từ thương mại, thanh toán cho đến giao thông, giáo dục, y tế... Ngoài ra, thị trường thương mại điện tử cũng đang phát triển nhanh và quy mô thị trường quảng cáo trực tuyến của Việt Nam cũng đang có xu hướng tăng nhanh. Tỷ lệ người dân sử dụng Internet thông qua điện thoại thông minh hiện là vài chục triệu người và người Việt cũng được xếp vào nhóm những người thích công nghệ. Việt Nam đang có những điều kiện tốt cho nền

kinh tế số phát triển mạnh. Internet không còn bó hẹp trong nội dung số vì nó đã trở thành một phần thiết yếu của các ngành thương mại dịch vụ như ngân hàng, giao thông, y tế... Hiện nay, khả năng tác động của Internet là khoảng 2-3% GDP của Việt Nam và dự báo sẽ tăng đến 40-50% GDP trong tương lai.

Nhiều năm qua, Chính phủ, tổ chức, doanh nghiệp lớn ở nhiều quốc gia đang tích cực chạy đua nắm bắt và tận dụng các công nghệ mới như blockchain, trí tuệ nhân tạo (AI). Việt Nam với nền tảng công nghệ thông tin phát triển được đánh giá có nhiều tiềm năng trong lĩnh vực này, tạo đà cho nền kinh tế số.

Chúng ta đang bước vào nền công nghiệp 4.0. Không như trước đây, phát triển kinh tế chủ yếu dựa trên ứng dụng máy móc để hợp lý hóa hoạt động sản xuất hàng loạt. Sự tiến bộ KH&CN lần này hứa hẹn là cuộc cách mạng tự động hóa thông qua khả năng tiếp cận thông tin số thay vì sử dụng lượng lớn nguồn nhân lực để duy trì các quy trình sản xuất công nghiệp.

Trong thời đại ngày nay, tiềm năng ứng dụng AI và blockchain trong việc nâng cao hiệu quả đối với kết nối thị trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho ngành tài chính, ngân hàng rất lớn do những công nghệ này đều hoạt động trên nguyên tắc phân tích lượng dữ liệu khổng lồ, có khả năng giải quyết những vấn đề của các ngành cụ thể. Vì vậy, AI và blockchain được dự báo sẽ trở thành những công nghệ đầu ngành trong nền công nghiệp 4.0.

4. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng góp phần cùng thành phố phát triển Đà Nẵng thành đô thị hiện đại trên nền tảng kinh tế số

4.1. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng thành lập theo Quyết định số 277/QĐ-TTg, ngày 27/11/2006 của Thủ tướng Chính phủ. Hiện nay trường đào tạo 16 ngành trình độ đại học gồm: Kiến trúc, Quy hoạch vùng và đô thị, Thiết kế đồ họa, Thiết kế nội thất, Kỹ thuật xây dựng, Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông, Kỹ thuật cơ sở hạ tầng, Quản lý xây dựng, Công nghệ Kỹ thuật điện - điện tử, Công nghệ thông tin, Kế toán, Tài chính – Ngân hàng, Quản trị kinh doanh, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Trung Quốc. Với hơn 350 giảng viên và nhân viên, và gần 6.000 sinh viên.

Nhiệm vụ chính của trường là phát triển thành một trường đại học định hướng ứng dụng thông minh.

Ba mục tiêu của trường đại học của trường là: tạo ra một nguồn nhân lực có trình độ tốt với kiến thức và kỹ năng cho khởi nghiệp; có khả năng phát triển cá nhân và kỹ năng làm việc nhóm để sáng tạo và có trách nhiệm và cam kết với cộng đồng.

Để hoàn thành nhiệm vụ và mục tiêu được đưa ra ở trên, Nhà trường cần tập trung vào năm nhiệm vụ chính như sau:

- Đào tạo và phát triển đội ngũ giảng dạy và quản lý đáp ứng các tiêu chuẩn của trường đại học thông minh;

- Cập nhật và phát triển các chương trình đào tạo dựa trên tiêu chuẩn đầu ra của các nước tiên tiến Chương trình đào tạo (Công nghệ chuỗi khối);

- Hiện đại hóa các cơ sở đào tạo và khoa học và công nghệ để đáp ứng sự phát triển của công nghệ số (công nghiệp 4.0);

- Thúc đẩy hợp tác quốc tế về đào tạo và chuyển giao công nghệ;

- Phát triển thành trường đại học thông minh.

4.2. Một số nhiệm vụ chủ yếu mà Trường cần thực hiện

Để góp phần nhỏ bé của mình vào sự phát triển Đà Nẵng thành đô thị hiện đại trên nền tảng kinh tế số, Nhà trường nên tập trung vào một số nhiệm vụ cụ thể sau đây:

a) Đẩy nhanh quá trình phát triển trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng thành trường đại học thông minh với ba cấu thành chính: E-office, E-learning và E-campus.

- E-office: hỗ trợ tinh giản hoạt động quản lý giáo dục, book phòng học, chấm công không cần giấy tờ, chữ ký,...; Các file học liệu được lưu trữ điện tử; Quyền truy cập được phân cấp rõ ràng.

- E-learning: Đây là phương pháp học tập mới, phù hợp với xu thế của học trực tuyến đại chúng mở (MOOC) trong thời đại tri thức được chuyển giao một cách nhanh chóng, theo con đường phi truyền thống.

- E-campus: tạo ra một phòng dịch thuật ảo cho SV thực hành.

b) Tích cực tham gia đóng góp ý kiến dưới nhiều hình thức khác nhau với thành phố trong quá trình nghiên cứu, xây dựng, hình thành và thực hiện quy hoạch thành phố đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045 theo tinh thần Nghị quyết 43 của Bộ Chính trị nhằm:

- Điều chỉnh, bổ sung, xử lý những bất cập trong quá trình thực hiện quy hoạch thành phố thời gian qua;

- Triển khai thực hiện quy hoạch thành phố hiện đại.

c) Mở thêm những ngành mới đón đầu để đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu nền kinh tế số của thành phố.

Hiện nay, trong các lĩnh vực công nghệ thông tin, công nghiệp còn thiếu lao động có tay nghề cao; các ngành công nghệ cao mà thành phố đang kêu gọi đầu tư có nhiều ngành mới so với ngành nghề đào tạo hiện nay.

Theo dự thảo quy hoạch thành phố đến năm 2030 và tầm nhìn 2045, với vốn đầu tư tăng hàng năm, dự báo nhu cầu lao động đến năm 2025 sẽ tăng thêm 250.000 lao động và năm 2045 sẽ tăng 450.000 lao động.

Trong đó, ngành dịch vụ đến năm 2025 tăng 160.000 lao động, trong đó lĩnh vực du lịch tăng 40.000 lao động. Đến 2030, ngành dịch vụ sẽ tăng 330.000 lao động, trong đó lĩnh vực du lịch có thể tăng đến 70.000 lao động.

Nhóm ngành công nghiệp - xây dựng đến năm 2025 tăng khoảng 67.000 lao động (riêng công nghệ thông tin tăng khoảng 22.000 lao động), đến năm 2030 tăng 130.000 lao động.

4.3. Một số đề xuất của Trường

a) Đối với doanh nghiệp

Cần thúc đẩy tích hợp công nghệ số hoá, phát triển những giải pháp sản xuất và kinh doanh dựa trên số hoá; thu thập, phân tích và xử lý dữ liệu lớn để tạo ra những tri thức mới, hỗ trợ ra quyết định và tạo lợi thế cạnh tranh; tối ưu hóa mô hình kinh doanh, phát triển kỹ năng mới cho từng cá nhân và tổ chức; sử dụng hiệu quả chuỗi cung ứng thông minh; có giải pháp quản lý tài sản trí tuệ trong thời đại số, phù hợp với những mô hình kinh doanh và các mô hình hợp tác mới; thích ứng với các mô hình thuế mới.

b) Đối với chính quyền thành phố

- Có chính sách khuyến khích phát triển, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển giao và ứng dụng các công nghệ mới; áp dụng hệ

thống quản lý, quản trị theo xu thế của CN 4.0; thúc đẩy ứng dụng thành tựu công nghệ mới vào giáo dục; khắc phục những mặt trái của CN 4.0 như ô nhiễm môi trường, vấn đề thất nghiệp, gia tăng bức xúc xã hội, suy thoái đạo đức, lối sống, những rủi ro về an ninh, an toàn thông tin.

- Tăng tốc phát triển hạ tầng thông tin trên cơ sở bảo đảm tính kế thừa, tận dụng thành tựu kết quả đã có, phù hợp với các chiến lược quy hoạch kế hoạch trong các lĩnh vực; đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào quản lý, khai thác, vận hành hệ thống kết cấu hạ tầng của toàn bộ nền kinh tế; phát triển công nghiệp CNTT&TT có giá trị gia tăng và chủ động gia nhập chuỗi cung ứng toàn cầu; hoàn thiện khuôn khổ pháp lý thuận lợi cho ứng dụng phát triển công nghệ, đẩy mạnh phát triển hạ tầng kỹ thuật số.

- Dự báo nguồn nhân lực cho kinh tế số để các cơ sở giáo dục và đào tạo nghiên cứu thay đổi nội dung, phương pháp đào tạo nhằm xây dựng nguồn nhân lực có khả năng tiếp nhận các xu thế công nghệ sản xuất mới; tập trung vào thúc đẩy đào tạo về khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán học (STEM), ngoại ngữ, tin học; xây dựng chương trình đào tạo, đào tạo lại kiến thức nghề nghiệp; cung cấp khả năng tự học tập một cách linh hoạt, phù hợp đối với từng tổ chức, cá nhân đáp ứng nhu cầu nhân lực của thành phố trong kỷ nguyên số.

c) Đối với Chính phủ

- Cần một chiến lược quốc gia về việc chuyển đổi số nhằm tạo sự thuận lợi cho sự phát triển của nền kinh tế số, hình thành đồng bộ hạ tầng số quốc gia. Để phát triển nền kinh tế số, trước hết Chính phủ cần xây dựng và công bố quy hoạch ngành về ứng

dụng công nghệ thông tin, trên cơ sở đó, sẽ ban hành các chuẩn trao đổi thông tin giữa các cơ quan, đơn vị để tạo sự liên kết, đồng bộ trong quá trình đầu tư và phát triển hạ tầng dựa vào ứng dụng công nghệ thông tin; Tăng nhu cầu về tin học hóa của cơ quan công quyền thông qua việc đẩy mạnh chương trình Chính phủ điện tử trong tất cả các lĩnh vực, bao gồm giao thông, du lịch; Xây dựng hạ tầng thanh toán điện tử bằng các giải pháp hạn chế sử dụng tiền mặt, hỗ trợ sự phát triển của thương mại điện tử, hợp đồng điện tử, chữ ký số và phải có những chính sách ưu đãi về thuế cho ngành phần mềm, các khu công nghệ cao, các công viên phần mềm.

- Về nguồn nhân lực. Bên cạnh việc thay đổi chương trình đào tạo theo kịp các xu thế công nghệ mới như Internet kết nối vạn vật (Internet of Things – IoT), trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI), công nghệ robot... thì cũng rất cần đẩy nhanh việc xã hội hóa giáo dục công nghệ thông tin bằng việc tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên tiếp cận lĩnh vực này càng sớm càng tốt. Sự thiếu hụt nguồn nhân lực công nghệ thông tin được xem là một trong những mối thách thức lớn đối với sự phát triển của nền kinh tế số của Việt Nam. Theo các bản báo cáo của Vietnamworks, có gần 15.000 nhân sự trong ngành công nghệ thông tin Việt Nam được tuyển dụng trong năm 2016 và dự báo đến năm 2020 nguồn nhân lực thuộc lĩnh vực này sẽ thiếu hụt khoảng 500.000 người.

- Cần một tư duy quản lý thông thoáng. Mặc dù nền kinh tế số của Việt Nam đang bắt nhịp với xu hướng chung của thế giới nhưng đến nay nước ta vẫn chưa có cơ chế, chính sách hoàn thiện để điều chỉnh hoạt

động của các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trong lĩnh vực này. Các doanh nghiệp Internet đã chỉ ra nhiều điểm bất cập trong chính sách quản lý doanh nghiệp trong lĩnh vực này tại Việt Nam và chính sách hiện nay đang quản họ quá chặt; trong khi đó, những doanh nghiệp ngoài nước như Google, Facebook... có thể kinh doanh xuyên biên giới vào Việt Nam. Điều này đã tạo ra một cuộc cạnh tranh bất bình đẳng giữa các doanh nghiệp trong nước và nước ngoài ngay tại thị trường Việt Nam. Nền kinh tế của Việt Nam phát triển được như hiện nay là nhờ 20 năm trước nước ta đã mở cửa cho kết nối Internet. Do đó, trong thời gian tới Chính phủ phải tháo gỡ chính sách quản lý trong lĩnh vực Internet để doanh nghiệp có thể cạnh tranh công bằng với doanh nghiệp nước ngoài. Tư duy cấm đoán đã lạc hậu trong thời đại ngày nay. Việt Nam đã dừng cấm để đưa Internet vào cách đây 20 năm thì không có lý do gì 20 năm sau vẫn giữ sự sợ hãi để rồi tìm cách quản lý chặt nó mà làm lỡ cơ hội từ Internet kết nối vạn vật đang diễn ra rất nhanh trên toàn thế giới.

5. Kết luận

Việt Nam được đánh giá là quốc gia có thể trở thành trung tâm công nghệ của khu vực trên thế giới và là điểm đến của các nhà đầu tư công nghệ, đối tác phát triển, với lợi thế lớn là con người thông minh, cần cù, sáng tạo với các cơ chế, chính sách thu hút đầu tư cởi mở đang đứng trước cơ hội lớn nắm bắt các công nghệ mới như blockchain, AI, thực tế ảo..., tạo đà cho nền kinh tế số tăng trưởng vượt bậc.

Câu hỏi bây giờ không phải là thế giới có tiến đến Kinh tế số hay không, vì đây là xu hướng không thể thay đổi. Cái chúng ta

quan tâm là việc đó sẽ diễn tiến nhanh ra sao. Những ai chấp nhận thay đổi, chấp nhận đầu tư và làm đúng thì sẽ gặt hái được kết quả, còn những người bảo thủ, không nhìn nhận thế giới sẽ sớm thất bại.

Cần nhận thức đầy đủ câu chuyện thời đại: *Trước đây bạn chỉ thất bại khi và chỉ khi làm sai; Còn ngày nay, ngay cả khi làm đúng hay không làm gì, bạn cũng có thể thất bại. Đây là câu chuyện của NOKIA: họ không làm sai điều gì, nhưng họ vẫn bị đào thải, vì họ không theo kịp thời đại- Thời đại CN 4.0.*

Và cũng nên vận dụng câu nói của S. Lewis, một tiểu thuyết gia, một nhà thơ, một nhà hàn lâm người Anh (1898): *“You can't go back and change the beginning, But you can start where you are and change the*

ending” (Bạn không thể quay lại và thay đổi sự bắt đầu, nhưng bạn có thể bắt đầu nơi bạn đang ở và thay đổi sự kết thúc) để điều chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá khứ và thúc đẩy cho sự phát triển trong tương lai của thành phố Anh hùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nghị quyết số 43NQ/TW, ngày 24/01/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Đà Nẵng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045,
- [2]. Kim Byung Wan (2014), *Cuộc chiến smart phone*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội (Vũ Ngọc Toàn dịch).
- [3]. [Http://genk.vn/tin-ict/apple-nam-thu-10-lien-tiep-la-cong-ty-sang-tao-nhat-the-gioi-20151203165726886.chn](http://genk.vn/tin-ict/apple-nam-thu-10-lien-tiep-la-cong-ty-sang-tao-nhat-the-gioi-20151203165726886.chn).

DU LỊCH HỌC TẬP DÀNH CHO SINH VIÊN QUỐC TẾ: THỰC TIỄN TỔ CHỨC KHÓA HỌC SUMMER SCHOOL DÀNH CHO ĐẠI HỌC KHOA HỌC ỨNG DỤNG FRANKFURT (CHLB ĐỨC)

Ths. Nguyễn Thúy Nga^(*)

Tóm tắt

Chương trình kỳ học hè dành cho sinh viên của trường Đại học khoa học ứng dụng Frankfurt (CHLB Đức) được phối hợp tổ chức tại trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng định kỳ 2 năm một lần. Thông qua việc thực hiện chương trình này, bài viết giới thiệu mô hình học tập hiệu quả dành cho đối tượng sinh viên quốc tế. Từ đó, bài viết tổng hợp những kinh nghiệm và các kiến nghị trong việc tổ chức khóa học dành cho du học sinh quốc tế tại các cơ sở đào tạo đại học, cao đẳng ở Việt Nam.

1. Dẫn nhập

Du lịch học tập đã được hình thành ở các nước châu Âu từ thế kỷ XVII và đến nay nó trở thành loại hình giáo dục hoàn thiện tại các nước phát triển. “Du lịch giáo dục là một chương trình mà người tham gia du lịch đến một địa điểm nào đó với quy mô nhóm nhằm mục đích chính tham gia tích cực vào học tập trải nghiệm liên quan trực tiếp đến địa điểm đó.” (Bodger, 1998, tr.28). Một khái niệm khác, “Du lịch giáo dục liên quan đến tất cả các hoạt động học tập được tổ chức ngoài môi trường địa lý trong khoảng thời gian giới hạn từ 24 tiếng cho đến 12 tháng” [Nicolau P., Maga A., 2018]. Như vậy du lịch giáo dục được hiểu là việc học tập được thực hiện với quy mô nhóm thông qua hình thức của một chuyến du lịch trong giới hạn thời gian trên 24 tiếng và dưới 12 tháng.

Tại các nước châu Á, đặc biệt tại khu vực ASEAN loại hình du lịch này cũng được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm phát triển trong thập niên gần đây. Các nước ASEAN đang trở thành điểm đến hấp dẫn của các chương trình trao đổi sinh viên quốc

tế. Sự thu hút này được tạo nên từ sự đa dạng nguồn tài nguyên tự nhiên cho đến các lễ hội, di tích lịch sử, đặc sản ẩm thực và đặc biệt là bề dày văn hóa lịch sử của mỗi quốc gia luôn là điều đặc biệt đối với du khách. Theo thống kê của nhóm nghiên cứu đến từ trường Đại học Quốc tế Stamford (Thái Lan), Việt Nam đứng thứ 4 trong khu vực ASEAN về mức độ thu hút số lượng sinh viên quốc tế tham gia học tập hằng năm. Như vậy cho thấy sức hút của Việt Nam đối với các chương trình du lịch học tập được tổ chức bởi các trường Đại học trong khu vực và trên thế giới là rất đáng kể.

Khóa học Summer School được tổ chức tại trường Đại học Kiến trúc là một chương trình được phối hợp tổ chức bởi Trường Đại học Khoa học Ứng dụng Frankfurt (CHLB Đức); Hiệp hội AT-Verband, và Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng (DAU). Đối tượng của khóa này là học viên đang theo học chương trình Thạc sĩ tại Đức. Khóa học được tổ chức hai năm một lần, mỗi đợt có sự tham gia của khoảng 40 học viên. Trong đó, 15 học viên đến từ Đức, 15 học viên đến từ Đại học Kiến trúc

(*) Giảng viên Khoa Du lịch trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

Đà Nẵng và 10 học viên đến từ các trường Đại học trên toàn quốc.

2. Thực tiễn tổ chức khóa học Summer School

2.1. Chuẩn bị

Trước khi khóa học diễn ra, nội dung khóa học được chuẩn bị bởi các chuyên gia đến từ Đại học Frankfurt và các chuyên gia đến từ Việt Nam. Các khóa học đều có cách thức tổ chức tương tự nhau nhưng địa điểm khảo sát thực địa luôn thay đổi nhằm tạo sự thu hút. Đồng thời, địa điểm được lựa chọn phải phù hợp với ngành học của các học viên tham gia đến từ Đức. Các chuyên gia sẽ đi khảo địa bàn, làm việc với chính quyền địa phương về cách thức tổ chức khóa học để được lãnh đạo địa phương tư vấn và cấp phép. Tính hiệu quả và mức độ thu hút của khóa học được quyết định bởi giai đoạn chuẩn bị này. Do vậy, công tác chuẩn bị này được các chuyên gia đến từ Đức, chuyên gia đến từ Việt Nam và Ban tổ chức thực hiện trước từ ba đến sáu tháng.

2.2. Tổ chức khóa học

Khóa học được diễn ra trong 10 ngày liên tục với sự tham gia của 40 học viên và 12 giảng viên (06 chuyên gia đến từ CHLB Đức và 06 giảng viên của trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng). Về thời gian, học viên làm việc tại địa điểm thực địa bốn ngày, hai ngày để trang bị kiến thức và chuẩn bị đi thực địa, hai ngày để học viên tổng kết và thực hiện phần nội dung bài báo cáo dự án (trong thời gian này nếu cần học viên có thể quay lại thực địa để khai thác thêm thông tin), một ngày hoàn thiện và chỉnh sửa bài thuyết trình về dự án, một ngày để trình bày bài báo cáo trước hội đồng đánh giá. Khóa học với 40 học viên sẽ được tổ chức thành 06 nhóm, một nhóm có khoảng 07 học viên.

Mỗi nhóm được hướng dẫn bởi một giảng viên Việt Nam và các chuyên gia đến từ Đức đóng vai trò tư vấn, đánh giá chung cho tất cả các nhóm.

Địa điểm thực địa được chọn thường là một vùng địa hình đa dạng và trong đó chia thành nhiều khu vực nhỏ để các nhóm làm việc gắn với từng dự án được giao. Cụ thể địa bàn được chọn là xã Hòa Bắc, huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng. Điều đặc biệt, vùng địa hình được lựa chọn trải dài từ thượng nguồn đến hạ lưu dòng sông Cu Đê. Đây là nơi tích hợp được các yêu cầu về sự đa dạng địa hình, sinh kế, thành phần dân cư, cơ cấu kinh tế,... Chủ đề các dự án thường đặt ra cho các nhóm bao gồm: Phát triển du lịch cộng đồng – Sinh kế của người dân bản địa – Phát triển cảnh quan – Bảo vệ môi trường – Xây dựng hạ tầng bền vững – Sự tham gia của người dân – Sự phát triển liên kết vùng – Quy hoạch,...

2.3. Nhiệm vụ của các nhóm

Mỗi nhóm được phân công tìm hiểu khảo sát một vùng thực địa nhất định theo những định hướng và có sự thảo luận trước với các chuyên gia đến từ Việt Nam và CHLB Đức. Mục tiêu cuối cùng của các nhóm đó là hoàn thành một dự án. Trong đó, quan trọng nhất là phải chỉ rõ thực trạng và đề xuất cụ thể giải pháp khắc phục các vấn đề còn tồn tại của mỗi vùng thực địa được giao, bao gồm: cơ sở hạ tầng, quy hoạch, sinh kế của người dân địa phương, nguồn nước, sự thay đổi cơ cấu kinh tế,... Kết quả của khóa học, mỗi nhóm hoàn thiện một dự án với các nội dung cơ bản như sau:

- Phân tích thực trạng: từng nhóm sẽ thực hiện tham quan, khảo sát hiện trường, phỏng vấn người dân bản địa và các bên liên quan. Từ đó, xây dựng các cơ sở dữ liệu bao

gồm: bản đồ, thông tin thực tế, hình ảnh liên quan. Các thông tin được thu thập bao gồm các lĩnh vực như: cảnh quan, địa hình, vấn đề xây dựng cơ sở hạ tầng, y tế, giáo dục, vấn đề sử dụng đất, hoạt động kinh tế của địa phương; giao thông đi lại và khả năng tiếp cận, đặc trưng văn hóa, lễ hội,...

- Đánh giá thực trạng: từ những thông tin thu thập được ở trên, các nhóm tiến hành đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, các cơ hội và thách thức của địa phương dựa trên những kiến thức đã được trang bị dưới sự tư vấn của các chuyên gia.

- Đưa ra giải pháp: dựa trên mục tiêu về sự phát triển bền vững của địa phương và của toàn vùng các nhóm đưa ra các giải pháp cụ thể. Các kiến nghị này phải chi tiết từ ý tưởng, thiết kế, địa điểm thực hiện, dự trù kinh phí cho đến mức độ cần thiết của từng giải pháp.

3. Kinh nghiệm tổ chức

3.1. Các chuyên đề học tại trường

Chương trình Summer School được thiết kế có 02 ngày để các chuyên gia trình bày các chuyên đề phục vụ cho việc thực hiện dự án. Các chuyên gia đến từ CHLB Đức sẽ cung cấp đến học viên những kiến thức cần thiết để giải quyết các vấn đề mang tính chất chuyên môn. Các chuyên đề này là những kiến thức cần thiết phục vụ cho quá trình nghiên cứu đưa ra các giải pháp đối với từng dự án. Bao gồm: Quản trị tài nguyên nước, Kỹ thuật vẽ bản đồ, Nông nghiệp bền vững, Du lịch cộng đồng, Quy hoạch đô thị,... Các chủ đề cung cấp kiến thức này có thể thay đổi theo từng khóa học sao cho phù hợp với các dự án đề ra cho các nhóm. Các thông tin về phong tục, lối sống, đặc trưng văn hóa và các kỹ thuật điều tra xã hội học sẽ được cung cấp bởi các chuyên gia

đến từ Việt Nam. Từ đó, giúp cho học viên vượt qua sự khác biệt về ngôn ngữ, tập quán để có thể giao lưu, tìm hiểu văn hóa của vùng bản địa một cách hiệu quả nhất. Đây cũng là chuyên đề thu hút sự chú ý của các học viên nước ngoài nhất. Bởi văn hóa luôn là những điều họ kỳ vọng sẽ được khám phá tại nơi mình đến qua mỗi chuyến đi.

3.2. Các hoạt động thực tế và ngoại khóa

Điểm thu hút của khóa học này là các học viên có đến 04 ngày tham gia khảo sát thực địa và một đêm giao lưu văn hóa với người dân tộc thiểu số đang sinh sống trên địa bàn. Đây là khoảng thời gian trải nghiệm mà các học viên mong đợi nhất trong toàn bộ khóa học. Các viên được chia thành 07 nhóm khảo sát thực địa trên 05 vùng dự án của toàn bộ địa bàn xã Hòa Bắc. Các nhóm sẽ thực hiện dự án của mình trên các khu vực bao gồm: khu A: tìm hiểu về làng dân tộc Cơ-tu, lâm nghiệp và loại hình du lịch cộng đồng; khu B: làng nông – ngư nghiệp và dòng sông Cu Đê; khu C: đánh bắt nuôi trồng thủy sản và vùng cửa biển Nam Ô; Khu D: tích hợp kết nối ba khu vực A, B, C. Thông qua hoạt động khảo sát này các học viên có cơ hội giao lưu, tìm hiểu với người dân địa phương. Đặc biệt, họ còn được trải nghiệm các sinh hoạt như dệt vải, trồng lúa, nuôi tôm, đánh cá, buôn bán nhỏ,... của cư dân tại đây.

Ngoài ra, khóa học còn tổ chức hoạt động ngoại khóa để các học viên được đi tham quan các điểm du lịch vừa nổi tiếng của Đà Nẵng vừa phù hợp với chương trình. Cụ thể, một ngày ngoại khóa các học viên được tìm hiểu sự đa dạng sinh học tại Bán đảo Sơn Trà, trải nghiệm nét đẹp trong văn hóa sinh hoạt và ẩm thực tại Hội An. Thông

qua hoạt động ngoại khóa này giúp cho các học viên, sinh viên, giảng viên và các chuyên gia có cơ hội giao lưu, gắn kết sâu sắc hơn.

3.3. Hình thức đánh giá

Tại buổi hội nghị tổng kết, các nhóm trình bày bài báo cáo của nhóm mình trước sự đánh giá của hội đồng khoa học. Hội đồng đánh giá bao gồm các chuyên gia đến từ Đức, các cố vấn đến từ Việt Nam, lãnh đạo các địa phương trên từng vùng thực địa, lãnh đạo các sở ban ngành của thành phố Đà Nẵng. Thông qua các bài báo cáo này các bên có thể đánh giá, trao đổi, thảo luận chuyên sâu. Kỳ vọng cao nhất của buổi hội nghị này là các giải pháp của mỗi nhóm có thể được lựa chọn để triển khai áp dụng tại địa phương.

❖ *Công tác tổ chức nhân sự:* Về nhân sự, phía trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cần lựa chọn các chuyên gia, đội ngũ giảng viên và các sinh viên tham gia thật phù hợp. Về chuyên gia, nhà trường lựa chọn các chuyên gia đã từng có những nghiên cứu lớn tại địa bàn xã Hòa Bắc và có kinh nghiệm trong công tác giáo dục. Về đội ngũ giảng viên, khóa học thống nhất sử dụng giảng viên cơ hữu của trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Những giảng viên này có chuyên môn phù hợp với các học viên đến từ CHLB Đức và cũng phải phù hợp với các dự án được đưa ra. Việc lựa chọn các sinh viên phía Việt Nam cũng đáp ứng được các tiêu chí: phải giao tiếp tốt bằng tiếng Anh, nhiệt tình, hiếu khách và đang theo học những ngành học phù hợp với các dự án.

❖ *Công tác hậu cần:* để các khóa học trao đổi du học sinh như thế này diễn ra công tác tổ chức hậu cần đóng vai trò rất quan trọng. Từ việc sắp xếp nơi sinh hoạt

cho đoàn chuyên gia và học viên đến từ CHLB Đức cho đến việc tổ chức đưa đón học viên tham gia khảo sát tại thực địa luôn đòi hỏi sự chuẩn bị rất chu đáo. Quan trọng nhất là chuẩn bị phương tiện vận chuyển để số lượng lớn học viên, giảng viên, chuyên gia di chuyển từ trường đến các khu vực thực địa khác nhau phải luôn sẵn sàng, linh hoạt và phải đảm bảo an toàn. Ngoài ra việc chuẩn bị các suất ăn tại chỗ trong suốt thời gian khóa học diễn ra và đặc biệt là các ngày đi khảo sát tại điểm nhằm đảm bảo an toàn theo yêu cầu của phía trường Đại học Frankfurt cũng đòi hỏi sự chuẩn bị cẩn thận, chuyên nghiệp.

❖ *Đề xuất ý kiến:* nhìn chung các khóa học Summer School đã diễn ra và mang lại hiệu quả rất tích cực. Tuy nhiên, để các khóa học tiếp theo được tốt hơn bài nghiên cứu xin đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hơn trong công tác tổ chức. Về phía các sinh viên Việt Nam, cụ thể các sinh viên của trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng khi tham gia khóa học này nên tạo động lực cho các em bằng cách tính điểm hoặc tính điểm thay thế như một môn học chính khóa. Thuận tiện hơn, các em có thể được xem xét cộng điểm vào các môn học có liên quan. Về công tác tổ chức, sau khi kết thúc khóa học nên có sự khảo sát mức độ hài lòng của các học viên tham gia khóa học và thu thập những ý kiến đề xuất của học viên. Từ đó, ban tổ chức có căn cứ để cải tiến chương trình và các hoạt động nhằm tạo sự thu hút không chỉ với khóa học này mà còn tích lũy kinh nghiệm để mạnh dạng đứng ra tổ chức các chương trình trao đổi du học sinh đến từ các quốc gia khác.

4. Kết luận

Thông qua việc tổ chức chương trình Summer School dành cho đoàn sinh viên đến từ CHLB Đức góp phần chứng minh nhu cầu ngày càng cao đối với loại hình du lịch học tập và khẳng định Việt Nam là một trong những điểm đến được rất nhiều các trường Đại học đến từ nhiều quốc gia trên thế giới lựa chọn. Sự hợp tác lâu dài giữa hai trường qua các đợt tổ chức chương trình này đã chứng tỏ sự thành công của chương trình cũng như hiệu quả của khóa học mang lại cho cả hai bên. Những khóa học như thế này không chỉ bổ ích cho sinh viên mà cả đội ngũ giảng viên của trường cũng được nâng cao rất nhiều từ cách tổ chức các hoạt động học tập trải nghiệm bên ngoài cũng như phương pháp làm việc từ các chuyên gia. Mặc dù, trường Đại học Kiến trúc chưa hình thành một trung tâm lễ hành chuyên nghiệp nhưng sự thành công của chương trình cho thấy năng lực tổ chức của các đơn vị liên quan là rất cao. Do vậy, những chương trình nên thường xuyên tổ chức để nâng cao vị thế của trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng trong hệ thống giáo dục Việt Nam.

Trước thực trạng du lịch học tập ngày càng phổ biến tại nước ta từ bậc học phổ thông cho tới bậc đại học. Đặc biệt, những năm gần đây các chương trình trao đổi du lịch sinh ngày càng phổ biến tại Việt Nam. Nhưng việc tổ chức loại hình du lịch này vẫn tồn tại nhiều bất cập do các đơn vị thiếu kinh nghiệm tổ chức. Bài viết này hy vọng có thể đóng góp một mô hình điều phối tổ chức thực tế chương trình du lịch học tập thực tế để những cá nhân và tập thể mong muốn phát triển loại hình du lịch đặc thù này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Anastasia Maga - Peter Nicolau, *Assessing the Educational Tourism Potential: the Case of ASEAN*, Thailand, 2018
- [2]. Bodger, D. *Leisure, learning, and travel. Journal of Physical Education. Recreation & Dance*, 1998
- [3]. Ritchie B. W., *Managing Educational Tourism*, UK: Channel View Publications, 2003
- [4]. Du lịch học tập, <https://tuoitre.vn/du-lich-hoc-tap-584083.htm>

CẦN THIẾT ỨNG DỤNG PHÒNG KẾ TOÁN ẢO TRONG ĐÀO TẠO CHUYÊN NGÀNH KẾ TOÁN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

Ths. Nguyễn Thị Uyên Phương (*)

Tóm tắt

Một trong những chìa khóa nhằm nâng cao chất lượng đào tạo chuyên ngành kế toán đang được các Trường đại học quan tâm và áp dụng đó là mô hình Phòng kế toán ảo. Mô hình kế toán ảo là việc mô phỏng lại mô hình bộ máy kế toán trong doanh nghiệp để sinh viên có thể trực tiếp tham gia công việc như một kế toán viên. Từ đó giúp sinh viên hình dung được một phòng kế toán ở doanh nghiệp được tổ chức như thế nào, các công việc cụ thể của nhân viên kế toán, các cách tổ chức, ghi chép sổ sách kế toán, cách lập các báo cáo có liên quan, ...giống như thực tiễn của một doanh nghiệp.

1. Giới thiệu về Phương pháp mô phỏng trong dạy học và Phòng kế toán ảo

Phương pháp mô phỏng trong dạy học là phương pháp tiếp cận nhận thức thế giới thực thông qua mô hình tĩnh hoặc động. Bằng phương pháp mô phỏng, sinh viên không chỉ tiếp thu kiến thức một cách sâu sắc mà trong quá trình học họ còn có thể tìm ra cách tiếp cận vấn đề, con đường cách thức để đạt mục tiêu bài học. Đặc biệt sinh viên còn có thể tạo dựng và điều khiển tại chỗ các đối tượng theo ý muốn. Tìm tòi phát hiện một số quan niệm mới cũng như rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

Phòng kế toán ảo là việc mô phỏng các nghiệp vụ, trình tự thực hiện công việc của phòng kế toán tại một doanh nghiệp và từ đó sinh viên có thể thực hành các phần hành, công việc kế toán trên phần hành kế toán này.

Mỗi phần hành kế toán trong phòng kế toán ảo sẽ tóm tắt những mục tiêu cần nắm rõ, giúp sinh viên tập trung để hiểu bài toán kinh tế đặt ra.

Sau khi thực hành trên phòng kế toán ảo, sinh viên sẽ hình dung được toàn bộ công việc kế toán tại một doanh nghiệp. Từ hệ thống chứng từ kế toán, sổ sách kế toán, báo cáo tài

chính, báo cáo thuế GTGT, thuế TNDN, các quy định về thủ tục hành chính, chế độ báo cáo, thời điểm và nơi nộp báo cáo.

2. Đánh giá lợi ích từ việc ứng dụng Phòng kế toán ảo

2.1. Lợi ích đối với sinh viên

- Tạo môi trường thực tế cho sinh viên học tập và nghiên cứu

Việc trang bị giải pháp phòng kế toán ảo mang đến cho sinh viên môi trường học tập như thật tại doanh nghiệp, người học thấy như mình là một nhân viên thực thụ của công ty, tạo được tâm lý tốt cuốn hút vào công việc kế toán một cách say mê, đúng nghĩa chứ không phải sự bắt buộc của giáo án. Đồng thời giúp sinh viên hình dung được các công việc cần phải làm sau khi tốt nghiệp ra trường. Sinh viên khi tốt nghiệp được trang bị đầy đủ kiến thức về lý thuyết, thực hành, thực tế công việc đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

Phòng kế toán ảo tạo được môi trường học tập mà trong đó sinh viên được làm việc trực tiếp với chúng từ sống và các phương tiện trợ giúp như máy photo, máy in, kỹ thuật nghe gọi điện thoại, gửi email... dần dần để tự tin hòa nhập ngay công việc kế toán của doanh nghiệp tuyển dụng khi mới ra trường.

(*) Giảng viên Khoa Kinh tế trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

Phòng kế toán ảo trang bị kiến thức thực hành, thực tiễn giúp sinh viên hiểu được bản chất công việc kế toán đồng thời nắm được những quy định của pháp luật về tài chính kế toán, thuế, công cụ phần mềm kế toán.

- *Trang bị một số kỹ năng mềm hữu ích cho sinh viên*

+ Kỹ năng làm việc theo nhóm

Trong phòng kế toán ảo, mỗi sinh viên trong nhóm sẽ đóng vai là 1 thành viên của bộ máy kế toán thuộc 1 công ty, đó đó sẽ có mối liên kết thông qua tương tác công việc. Tự khắc sẽ hình thành trong sinh viên kỹ năng làm việc theo nhóm một cách hiệu quả nhất.

Khi các sinh viên trong nhóm cùng góp sức giải quyết một vấn đề chung, sinh viên sẽ học hỏi được cách xử lý các tình huống nghiệp vụ kế toán từ đơn giản đến phức tạp từ những thành viên khác. Thúc đẩy quản lý theo nhóm là cách tốt nhất để phát huy năng lực của từng sinh viên

+ Kỹ năng giao tiếp ứng xử

Giúp cho sinh viên hòa đồng với nhau, là cầu nối tạo mối quan hệ giữa đồng nghiệp, giữa đối tác công việc. Giao tiếp cũng là cách thuyết phục người khác chấp nhận ý kiến và bày tỏ được nhu cầu của mình. Tập thói quen tốt cho sinh viên vì khi giao tiếp thì tự mình mới có thể hiểu rõ về mình, hiểu những gì mình định nói, định trình bày cho người khác hiểu, hiểu về đối tác của mình thích gì và không thích gì. Khả năng giao tiếp và ứng xử còn giúp cho sinh viên sử dụng tốt những dữ liệu thu thập được.

+ Kỹ năng lập kế hoạch

Yêu cầu của công tác kế toán là nhanh chóng kịp thời và chính xác, do vậy việc hoạch định kế hoạch, sắp xếp thời gian của từng phần hành trong công tác kế toán giúp cho nhân viên kế toán hiểu được ý nghĩa của thời gian. Khi

hòa nhập vào môi trường của phòng kế toán ảo, các liên kết công việc kế toán của từng phần hành đòi hỏi từng sinh viên phải biết sắp xếp và hoàn thành công việc theo hạn định, có như vậy cả guồng máy của bộ phận kế toán mới vận hành được. Do vậy thông qua mô hình phòng kế toán này trang bị cho sinh viên được kỹ năng lập kế hoạch công việc phù hợp.

2.2. Lợi ích đối với Nhà trường

Các trường trang bị giải pháp Phòng kế toán ảo là bước đổi mới trong phương pháp đào tạo chuyên ngành kế toán, gắn liền giữa đào tạo lý thuyết và thực hành. Việc đổi mới này nhằm đảm bảo được chất lượng đào tạo theo tuyên bố chuẩn đầu ra của ngành Kế toán doanh nghiệp từ đó sẽ khẳng định được uy tín, thương hiệu của nhà trường.

2.3. Lợi ích đối với Doanh nghiệp

Từ việc thay đổi cách tiếp cận với thực tế công tác kế toán cho sinh viên này giúp cho các doanh nghiệp dễ dàng hơn trong việc lựa chọn nhân sự kế toán đáp ứng nhu cầu quản lý doanh nghiệp mình. Đồng thời doanh nghiệp sẽ có những chuyên gia cố vấn, kiểm soát tài chính giúp cho doanh nghiệp hoạt động thực hiện theo đúng chiến lược đã hoạch định và tuân thủ theo đúng quy định pháp luật Việt Nam.

3. Thực trạng đào tạo chuyên ngành kế toán hiện nay tại Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng

Trong chương trình đào tạo chuyên ngành Kế toán hệ đại học của trường, học phần Hệ thống thông tin kế toán và Kế toán máy đóng vai trò rất quan trọng trong việc hình thành kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên. Tuy nhiên, trong quá trình giảng dạy còn gặp nhiều vướng mắc làm ảnh hưởng đến chất lượng học tập của sinh viên.

Đối với học phần Hệ thống thông tin kế toán, giảng viên giới thiệu cho sinh viên về cách thức tổ chức công tác kế toán trong doanh nghiệp, hệ thống chứng từ kế toán và các hình thức sổ kế toán. Giảng viên hướng dẫn sinh viên làm kế toán bằng phương pháp ghi chép thủ công. Các công việc bao gồm: Lập chứng từ kế toán; Ghi chép các thông tin kinh tế lên các sổ kế toán; Lập báo cáo kế toán cuối kỳ. Tất cả những công việc này hoàn toàn được kế toán viên thực hiện bằng tay. Tuy nhiên, học phần này vẫn nặng về tính lý thuyết, thời gian thực hành còn hạn chế.

Đối với học phần Kế toán máy, giảng viên hướng dẫn sinh viên làm các công việc của một kế toán với sự trợ giúp của máy tính có cài đặt phần mềm kế toán. Sinh viên chỉ việc cập nhật thông tin kinh tế vào phần mềm, sau đó phần mềm sẽ tự động xử lý, lên các sổ, báo cáo. Cuối kỳ người sử dụng chỉ việc ra lệnh và in ra báo cáo. Những công việc lên sổ, lên báo cáo do phần mềm tự động xử lý.

Về mặt bản chất nghề kế toán, nội dung 2 học phần được giảng dạy là 2 phương thức mà kế toán thực hiện công việc của mình. Kế toán viên phải sử dụng đồng thời 2 phương thức này trong quá trình tác nghiệp chứ không phải thực hiện một cách riêng lẻ từng phương thức. Có những công việc phải thực hiện hoàn toàn thủ công hoặc bán thủ công như: Lập các chứng từ gốc, hoá đơn bán hàng... sau đó cập nhật và phần mềm sẽ xử lý tự động.

Mặt khác, hiện nay các học phần này đang thực hiện theo 2 hệ thống dữ liệu hoàn toàn khác nhau, không có cơ sở để so sánh kết quả giữa 2 phương thức kế toán này. Điều này sẽ khiến cho sinh viên gặp rất nhiều khó khăn trong việc sử dụng kết quả của học phần Hệ thống thông tin kế toán làm căn cứ để kiểm tra cho học phần Kế toán máy.

Ngoài ra, sinh viên ra trường ngoài phần lý thuyết được học thì các em phải nắm rõ quy trình, công việc và thực tiễn thực hiện công tác kế toán tại doanh nghiệp. Xuất phát từ tầm quan trọng và ý nghĩa trên, việc áp dụng mô hình Phòng kế toán ảo trong đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường đại học Kiến Trúc Đà Nẵng là cần thiết và có tính khả thi cao.

4. Đề xuất đổi mới phương pháp giảng dạy bằng cách ứng dụng mô hình phòng kế toán ảo trong đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng

4.1. Nội dung thực hành trên phòng kế toán ảo

Phòng thực hành kế toán ảo được mô phỏng và đưa ra những yêu cầu để sinh viên thực hành giống như công việc thực tế tại doanh nghiệp.

Từ việc mô phỏng phòng thực hành kế toán ảo và nhu cầu thực tế của xã hội, sinh viên được thực hành trên bộ chứng từ sổ sách, báo cáo thủ công và được thực hành trên bộ chứng từ, sổ sách, báo cáo thủ công và thực hành trên phần mềm kế toán chuyên dụng tích hợp phần mềm Hỗ trợ kê khai thuế của Tổng cục Thuế.

4.1.1. Thực hành thủ công

Sinh viên thực hành kế toán trên bộ chứng từ, sổ sách kế toán, báo cáo tài chính, báo cáo thuế thủ công theo hệ thống biểu mẫu đã được xây dựng và tổ chức lưu trữ chuẩn của phòng thực hành kế toán ảo.

4.1.2. Thực hành trên phần mềm kế toán

Sau khi sinh viên thực hành thủ công, đã nắm được toàn bộ những công việc của một người kế toán, yêu cầu của phòng kế toán. Từ đó, sinh viên tiến hành thực hành trên máy tính có cài đặt phần mềm kế toán chuyên dụng tích hợp cùng phần mềm Hỗ trợ kê khai thuế theo quy định của Tổng cục Thuế.

Thực hành xong trên phần mềm giúp cho sinh viên nắm được công cụ phần mềm kế toán để từ đó giúp cho sinh viên thực hiện công việc một cách tốt nhất, nhanh nhất với công việc kế toán của một doanh nghiệp.

Phần mềm kế toán chính là công cụ tự động hóa công tác xử lý thông tin kế toán trong các đơn vị. Khi áp dụng phần mềm kế toán vào công tác kế toán thì bộ phận kế toán trong đơn vị không còn phải thực hiện một cách thủ công một số khâu công việc như: ghi sổ kế toán chi tiết, sổ kế toán tổng hợp, tổng hợp số liệu lập báo cáo tài chính mà chỉ phải thực hiện các công việc phân loại, bổ sung thông tin chi tiết vào chứng từ gốc, nhập dữ liệu từ chứng từ vào máy, kiểm tra, phân tích số liệu trên các sổ, báo cáo kế toán để có thể đưa ra các quyết định phù hợp.

4.2. Điều kiện xây dựng phòng thực hành kế toán ảo

4.2.1. Về cơ sở vật chất

Phòng kế toán sẽ được thiết kế và bố trí như một phòng làm việc của kế toán tại các doanh nghiệp với đầy đủ các thiết bị và điều kiện làm việc như: bàn, tủ đựng tài liệu, điện thoại, fax, máy photo, máy tính có cài đặt phần mềm kế toán chuyên ngành, máy in, chứng từ kế toán, văn phòng phẩm, ...

- Bàn ghế làm việc: theo tiêu chuẩn văn phòng dành cho sinh viên đảm bảo sinh viên vừa ghi chép, lập chứng từ kế toán vừa sử dụng máy tính để cập nhập thông tin vào phần mềm kế toán được.

- Bàn ghế dành cho giáo viên
- Tủ đựng đồ dùng cá nhân
- Tủ đựng hồ sơ, tài liệu

- Máy tính: bao gồm các máy trạm dành cho sinh viên thực hành và 1 máy chủ dành cho giáo viên. Các máy tính được cài đặt phần mềm kế toán chuyên ngành.

- Máy in, máy photocopy
- Các vật liệu mô phỏng do sinh viên chuẩn bị: Kim kẹp, đồ bấm kim, hồ dán, kéo,...

4.2.2. Về phần mềm hỗ trợ

- Phần mềm kế toán MISA.SME.NET 2019

- Phần mềm hỗ trợ kê khai thuế GTGT, TNDN, TNCN

- Phần mềm Microsoft Office 2010: Excel, Word, PowerPoint

- Kết nối Internet.

4.2.3. Về tài liệu giảng dạy và thực hành

- Nội dung chương trình thực hành trên phòng kế toán ảo

- Bộ tài liệu mô phỏng phòng kế toán ảo
- Bộ dữ liệu thực hành
- Bộ chứng từ, sổ kế toán, mẫu báo cáo thuế, báo cáo tài chính thực hành.

4.2.4. Về người dạy và người học

Sinh viên tham gia thực hành trên phòng thực hành kế toán ảo sẽ đóng vai trò như kế toán viên trong phòng kế toán của doanh nghiệp và chịu sự phân công của kế toán trưởng. Họ phải thực hiện đầy đủ nội quy làm việc của phòng.

Người dạy đóng vai trò hướng dẫn, họ có trách nhiệm tổ chức phân công công việc trong phòng ở từng thời điểm khác nhau, đảm bảo người học được thực hành qua tất cả các phần hành, công việc kế toán của phòng thực hành kế toán ảo. Mặt khác, người dạy phải là những người có trình độ cao, khả năng chuyển tải nội dung kiến thức tốt, có kinh nghiệm thực tiễn trong nghề kế toán.

Đối tượng học: Sinh viên năm thứ 4. Sinh viên thực hành sẽ chia thành từng nhóm. Mỗi nhóm có 5 người, tương ứng với 5 kế toán của phòng kế toán. Trong đó, 1 sinh viên làm kế toán trưởng. Trong mỗi buổi thực hành, mỗi sinh viên sẽ đóng vai là một nhân viên kế toán

thực hiện các công việc thuộc phân hành của mình. Công việc bao gồm lập chứng từ, luân chuyển chứng từ, ghi sổ kế toán, ... Định kỳ khoản 2-3 buổi thì các sinh viên sẽ đổi vị trí cho nhau để đảm bảo mỗi sinh viên đều được thực hành ở tất cả các vị trí. Cuối cùng thì tất cả các sinh viên sẽ cùng tổng hợp số liệu và lập Báo cáo tài chính và Báo cáo Thuế.

5. Kết luận

Việc ứng dụng mô hình Phòng kế toán ảo trong đào tạo sẽ giúp các sinh viên chuyên ngành kế toán có được môi trường học tập có khả năng thay thế được môi trường thực tế. Từ đó giúp người học có sự hình dung rõ ràng hơn về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ mà họ phải giải quyết khi tham gia làm việc trong môi trường thực tế. Mặt khác, việc ứng dụng Phòng kế toán ảo trong đào tạo chuyên ngành kế toán sẽ mở đường cho các hệ đào tạo khác: Phòng Chứng khoán ảo (Chuyên ngành Tài Chính Doanh Nghiệp) hoặc Phòng Kiểm toán ảo (Chuyên ngành Kiểm toán),... Đồng thời, việc ứng dụng mô hình Phòng kế toán ảo góp phần nâng cao chất lượng dạy và học gắn liền giữa lý luận và thực tiễn cho việc đào tạo

chuyên ngành kế toán nhằm đáp ứng theo yêu cầu chuẩn đầu ra và đòi hỏi ngày càng cao của doanh nghiệp hiện nay đối với các Trường đại học có đào tạo chuyên ngành kế toán nói chung và Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Trần Duy Vũ Ngọc Lan, “*Kế toán thực hành mô phỏng*”, NXB Trường Đại Học Công Nghiệp TP Hồ Chí Minh, 2015
- [2]. Bộ Tài Chính (2014), “*Thông tư 200/2014/TT-BTC, ngày 22/12/2014*” về việc hướng dẫn chế độ kế toán tài chính doanh nghiệp.
- [3]. PGS.TS. Mai Thị Hoàng Minh. Khoa Kế toán - Kiểm toán– Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, “*Đổi mới công tác giảng dạy kế toán ở trường đại học - Khó khăn và thách thức*”.
- [4]. Trương Bá Thanh. Trần Đình Khôi Nguyên – Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng, “*Đổi mới công tác đào tạo kế toán-kiểm toán trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới*”.

ỨNG DỤNG BLOCKCHAIN TRONG XÂY DỰNG THÀNH PHỐ THÔNG MINH

ThS. Phạm Minh Tuấn^(*)

ThS. Đỗ Phúc Hào^(**)

Tóm tắt

Xây dựng thành phố thông minh đang được triển khai ở nhiều quốc gia trên thế giới cũng như ở Việt Nam. Với việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây và Internet vạn vật, việc quản lý và điều hành cũng như dịch vụ tại các thành phố thông minh trở nên dễ dàng và tiết kiệm chi phí hơn. Tuy nhiên, nhu cầu dịch vụ, quản lý lớn dẫn đến việc truyền tải và xử lý dữ liệu lớn trở nên khó khăn đối với mô hình truyền thống. Nghiên cứu này đề xuất áp dụng blockchain trong việc truyền dẫn và xử lý dữ liệu ở thành phố thông minh. Nghiên cứu đã cho thấy việc ứng dụng blockchain có thể giảm chi phí và tăng khả năng tính toán trong các dịch vụ của thành phố thông minh lên hàng trăm lần.

1. Đặt vấn đề

Thành phố thông minh là một nhu cầu cấp thiết đối với cư dân cũng như chính quyền hiện nay trong xu thế tốc độ đô thị hóa ngày càng tăng ở nước ta cũng như trên thế giới hiện nay. Đặc biệt là trong bối cảnh thiết hụt về nguồn nhân lực quản lý hay hoạt động trong lĩnh vực như môi trường, giao thông, năng lượng,... thì việc áp dụng công nghệ thông tin[1] cũng như trí tuệ nhân tạo là một trong những phương pháp quan trọng trong việc xây dựng thành phố thông minh. Với việc phát triển công nghệ thông tin về điện toán đám mây [2], Internet vạn vật (IoT) [3] hiện nay, chúng ta có thể thu thập dữ liệu, lưu trữ và xử lý các bài toán xã hội hay cung cấp dịch vụ cho thành phố với chi phí thấp. Từ đó, việc cung cấp cho thành phố các giải pháp như giao thông thông minh, quản lý năng lượng, chất thải thông minh đã diễn ra ở nhiều thành phố lớn trên thế giới. Dẫn đến, khái niệm thành phố thông minh được hình thành.

Tuy nhiên, trong việc xây dựng thành phố thông minh hiện nay, hầu hết đều theo mô hình xử lý tập trung. Nghĩa là tất cả các dữ liệu thu thập được trong thành phố đều được tập trung tại trung tâm dữ liệu. Mô hình này tuy dễ quản lý nhưng chưa tính tới việc thu thập và xử lý các dữ liệu lớn. Hầu hết các hệ thống đều bị tê liệt không hoạt động sau khi lắp đặt xong hệ thống. Nguyên nhân chính là dữ liệu trong các mô hình thành phố thông minh thường là rất lớn và khả năng xử lý tại trung tâm dữ liệu cũng như băng thông đường truyền hiện tại là hạn chế. Vì vậy, việc truyền tải dữ liệu về trung tâm dữ liệu cũng như xử lý các dữ liệu này trong thời gian thực là một vấn đề cần giải quyết.

Trong nghiên cứu này, bài báo đề xuất mô hình xử lý phân tán sử dụng công nghệ blockchain[4] nhằm giải quyết vấn đề lưu trữ và xử lý tập trung mà các mô hình thành phố thông minh hiện nay đang gặp phải. Các block trong blockchain sẽ đóng vai trò như một vệ tinh thu thập, xử lý và cung cấp dữ liệu. Ngoài ra, mô hình đề xuất này còn là một trong những giải pháp bảo mật dữ liệu,

(*) Giảng viên Khoa CNTT, Trường ĐH Bách khoa ĐN

(**) Giảng viên Khoa CNTT Trường ĐH Kiến trúc ĐN

giúp cho các dữ liệu thu thập được đảm bảo được tính minh bạch của nó.

Báo cáo này gồm 4 mục. Mục đầu là đặt vấn đề. Mục thứ 2 đưa ra tổng quan về thành phố thông minh hiện nay. Mục thứ 3 đề xuất phương pháp ứng dụng blockchain cho việc thu thập, xử lý và cung cấp dữ liệu trong mô hình thành phố thông minh. Mục cuối cùng là kết luận của bài báo.

2. Tổng quan về thành phố thông minh

Hiện nay, chưa có một định nghĩa chính thức về thế nào là một thành phố thông minh. Tuy nhiên, mỗi khu vực trên thế giới có một định hướng riêng để phát triển mô hình thành phố thông minh. Các nước Châu Âu hướng tới môi trường xanh, tiết kiệm năng lượng hay giao thông minh. Các nước châu Á lại hướng tới ứng dụng Công nghệ Thông tin trong chính quyền, y tế, giáo dục, quản lý đô thị trong quá trình xây dựng thành phố thông minh. Tuy nhiên có thể có một số tiêu chí chính chung cho các thành phố thông minh trên thế giới là: Nền kinh tế thông minh, giao thông thông minh, môi trường thông minh, quản lý đô thị thông minh, công dân thông minh hay cuộc sống thông minh. Để triển khai tất cả những vấn đề trên thì công nghệ thông tin là một phần không thể thiếu. Mô hình kiến trúc tổng thể của một thành phố thông minh có thể tổng quát hóa như Hình 1. Có 8 tầng trong kiến trúc này. Tầng đầu tiên là tầng giao diện người dùng. Ở tầng này, các hệ thống tương tác được cung cấp nhằm giúp cho các đối tượng liên quan tương tác với các dịch vụ trong mô hình thành phố thông minh. Tầng ứng dụng cung cấp dịch vụ thuộc các lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có hệ thống du lịch thông minh, giáo dục thông minh, y tế thông minh, an

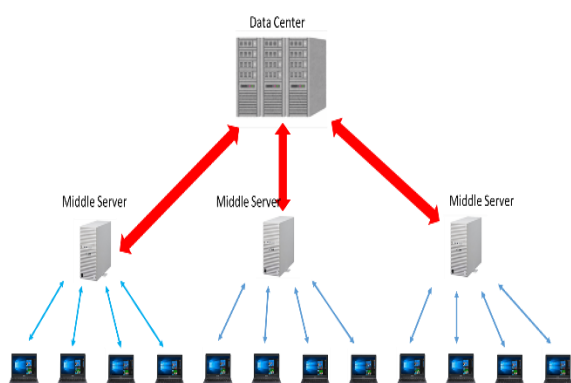
toàn an ninh, giao thông thông minh. Tầng nền tảng tích hợp cung cấp các công cụ, dịch vụ dùng chung để phát triển và tích hợp các hệ thống dịch vụ. Tầng quản lý dữ liệu lớn quản lý tất cả các nguồn tài nguyên số của thành phố như các dữ liệu trong các hoạt động đô thị, môi trường như giao thông, an ninh công cộng, nước lấy từ các hệ thống cảm biến (IoT) trong thành phố thông minh hay từ mạng xã hội. Tầng trung tâm quản lý dữ liệu xử lý và đảm bảo hoạt động toàn bộ thành phố thông minh. Đây là tầng quan trọng nhất dưới góc nhìn của ứng dụng công nghệ thông tin trong thành phố thông minh. Tầng hạ tầng truyền dẫn đảm bảo sự kết nối toàn bộ các hệ thống CNTT cũng như kết nối đến các hệ thống IoT của các ứng dụng thông minh. Tầng IoT/M2M gồm các thực thể vật lý và thực thể ảo. Tầng cuối cùng là các thiết bị sensor vật lý để giúp thành phố nhìn, nghe, đo đếm được các đối tượng cần quan sát.



Hình 1. Mô hình kiến trúc tổng thể của 1 thành phố thông minh.

Tuy nhiên trong mô hình tổng thể trên, việc triển khai gặp nhiều vấn đề khó khăn vì lượng dữ liệu lưu thông cũng như cần xử lý thường rất lớn. Khả năng về cơ sở hạ tầng của hầu hết các thành phố trên thế giới

thường không đáp ứng được với nhu cầu thực tế. Lấy một ví dụ đơn giản về hệ thống giám sát sử dụng camera trong thành phố thông minh. Có n camera liên tục gửi dữ liệu về trung tâm xử lý dữ liệu với f frames/s. Mỗi frame là một hình ảnh gồm $w \times h$ điểm ảnh. Mỗi điểm ảnh được biểu diễn bằng 4 byte thì cứ mỗi giây, lượng dữ liệu gửi về trung tâm dữ liệu là $4nfw$ byte. Nếu số lượng camera là $n = 5000$, hình ảnh đủ mượt để xem thì $f = 24$, và độ phân giải tối thiểu của một bức ảnh là $w \times h = 800 \times 680$ thì dữ liệu gửi về trung tâm dữ liệu là 261.12 GByte trên giây. Chưa nói tới xử lý dữ liệu này, thì việc truyền dữ liệu về trung tâm dữ liệu ở đây cũng đã là một thách thức cần giải quyết.



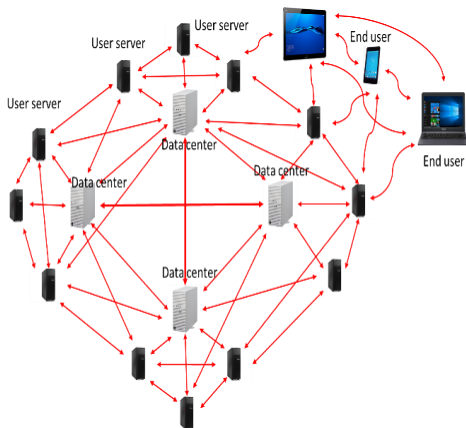
Hình 2. Mô hình server trung gian

Để khắc phục tình trạng quá tải trong quá trình truyền tải và xử lý dữ liệu, các mô hình server trung gian thường được đề xuất để giải quyết vấn đề như Hình 2. Các dữ liệu sẽ không trực tiếp chuyển về trung tâm xử lý dữ liệu mà sẽ thông qua server trung gian. Tại server trung gian, những dữ liệu sẽ được xử lý và trả kết quả về cho phía người dùng. Mô hình này tuy cải thiện một phần trong việc xử lý dữ liệu nhưng đòi hỏi chi phí đầu tư lớn và có độ trễ trong quá trình truyền dẫn dữ liệu.

Trong mô hình này, vấn đề bảo mật cũng được nêu ra. Dữ liệu trong quá trình xử lý có thể bị thay đổi bởi các quản trị viên hay hacker với các mục đích phi pháp. Vì vậy nghiên cứu một mô hình bảo mật hơn là một nhu cầu cấp thiết không việc xây dựng thành phố thông minh.

3. Mô hình đề xuất

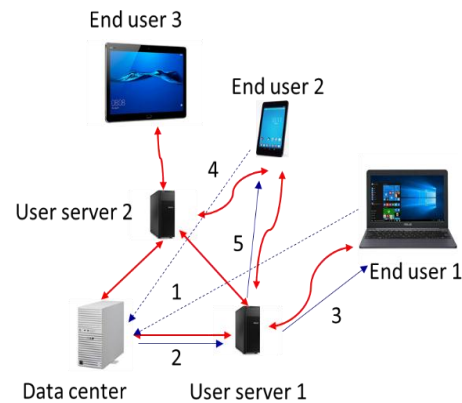
Trong báo cáo này, nhóm nghiên cứu đề xuất mô hình phân tán sử dụng kỹ thuật chuỗi khối (Blockchain) nhằm giải quyết vấn đề truyền tải, lưu trữ và xử lý dữ liệu trong thành phố thông minh. Blockchain là một kỹ thuật được sinh ra trong mục đích xây dựng tiền ảo với tính bảo mật lớn. Blockchain là kỹ thuật lưu trữ và truyền tải thông tin bằng các khối được liên kết với nhau và mở rộng theo thời gian. Mỗi khối chứa đựng các thông tin về thời gian khởi tạo và được liên kết với các khối trước đó. Cách thức kết nối được mã hóa bằng một phương pháp mã hóa khiến cho dữ liệu nếu có thay đổi sẽ không thể tương thích với các dữ liệu tiếp theo về mặt thời gian. Vì thế, việc xác thực dữ liệu trong mô hình blockchain này rất phù hợp cho mô hình thành phố thông minh trong việc lưu trữ dữ liệu một cách an toàn nhất. Ngoài ra, đặc biệt blockchain còn có khả năng truyền tải dữ liệu mà không đòi hỏi trung gian để xác nhận thông tin. Hệ thống blockchain bao gồm nhiều nút độc lập có khả năng xác thực và lưu trữ thông tin. Mỗi nút có thể được tham gia bởi người dùng trong cộng đồng tham gia, vì thế hoàn toàn có thể áp dụng mô hình blockchain này trong mô hình thành phố thông minh mà trong đó mỗi người dân trong thành phố sẽ là một nút của mạng lưới sử dụng và cung cấp dịch vụ xử lý lưu trữ dữ liệu trong thành phố.



Hình 3. Mô hình phân tán dữ liệu sử dụng blockchain

Hình 3 là mô hình đề xuất sử dụng blockchain trong việc xây dựng hạ tầng tại thành phố thông minh [5]. Người dân trong thành phố sẽ cùng tham gia sử dụng cũng như cung cấp dịch vụ trong thành phố thông minh. Để làm được như vậy, những người tham gia cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng các server cá nhân (User Server) tham gia vào hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin của thành phố thông minh. Các dữ liệu cần lưu trữ hay xử lý không trực tiếp gửi về trung tâm dữ liệu mà sẽ thông qua các server cá nhân. Các server cá nhân này sẽ tính toán và trả về kết quả ngay cho phía người dùng đầu cuối (End User).

Câu hỏi đặt ra ở đây là những người cung cấp server cá nhân sẽ được gì khi tham gia vào mô hình này. Khi tham gia các dịch vụ của trong mô hình thành phố thông minh, người tham gia dịch vụ phải trả chi phí tham gia. Những người cung cấp server cá nhân sẽ được giảm chi phí dịch vụ hay nhận được thù lao cho việc tham gia server cá nhân này. Sau đây là một dịch vụ ví dụ trong mô hình thành phố thông minh.



Hình 4. Các bước truyền dữ liệu trong mô hình blockchain

Giả sử, thành phố cung cấp dịch vụ truyền hình trực tuyến cho toàn thành phố. Các bước thực hiện yêu cầu, truyền tải và xác thực dữ liệu như Hình 4. Các bước gửi yêu cầu và nhận dữ liệu có thể được mô tả như sau:

Bước 1: Khi người dùng đầu cuối 1 (End user 1) muốn xem truyền hình trực tuyến, người dùng đó sẽ gửi yêu cầu (request) cầu tới trung tâm dữ liệu.

Bước 2: Trung tâm dữ liệu sẽ không gửi dữ liệu hình ảnh trực tiếp về phía người dùng đầu cuối 1 mà sẽ gửi cho server cá nhân 1 (User server 1) gần đó để lưu trữ. Quá trình đó sẽ được xác thực trong kỹ thuật chuỗi khối (blockchain).

Bước 3: Sau đó, từ server cá nhân 1, dữ liệu sẽ chuyển về người dùng đầu cuối 1.

Bước 4: Tại thời điểm này, khi những người dùng đầu cuối khác (End user 2) cũng muốn sử dụng dịch vụ truyền hình này và cũng cùng một nội dung như người dùng 1 thì khi yêu cầu đến trung tâm dữ liệu, trung tâm dữ liệu sẽ gửi địa chỉ server cá nhân có dữ liệu cần thiết gần đó và mã xác thực về cho người dùng. Từ đó, người dùng đầu cuối 2 sẽ yêu cầu server cá nhân 1 gửi nội dung bằng cách gửi mã xác thực đã nhận

được cho server cá nhân 1 đó. Các mã xác thực sẽ được coi như một giao dịch trong mô hình chuỗi khối và được lưu trữ như các mô hình tiền ảo hiện nay. Đó là tiền đề để tính toán chi phí của những thành viên tham gia server cá nhân.

Bước 5: Dữ liệu được chuyển tới người dùng đầu cuối 2 sẽ không do trung tâm đảm đương mà là do server người dùng 1 phụ trách. Vì vậy việc xử lý và truyền tải tại trung tâm dữ liệu sẽ thuận lợi và nhanh chóng hơn.

Đánh giá mô hình này, ta thấy nếu mỗi nội dung của truyền hình trực tuyến có c Mbyte và có s server cá nhân thì trung tâm dữ liệu chỉ mất cs Mbyte cho việc truyền tải. Trong khi đó, trong mô hình truyền thống, dữ liệu từ trung tâm dữ liệu gửi trực tiếp các người dùng đầu cuối thì dữ liệu truyền tải sẽ rất lớn. Giả sử có n người dùng đầu cuối thì ta phải mất cn Mbyte cho việc truyền tải dữ liệu. Vì vậy, với các s nhỏ, việc truyền tải dữ liệu sẽ giảm đi rất nhiều. Tuy nhiên tại các server cá nhân, dữ liệu truyền tải sẽ là $\frac{cn}{s}$ vì mỗi server cá nhân sẽ cung cấp dịch vụ trung bình cho $\frac{n}{s}$ người dùng đầu cuối. Vì thế nếu s nhỏ, dữ liệu truyền tải tại các server cá nhân sẽ rất lớn. Vậy để cân bằng hệ thống thì

$$\frac{cn}{s} = \alpha cs$$

Suy ra

$$s = \sqrt{\frac{n}{\alpha}}$$

Với α là năng lực của server cá nhân so với năng lực của server tại trung tâm dữ liệu. Nếu thành phố có 1 triệu người là người dùng đầu cuối và mỗi server cá nhân có năng lực bằng 1 phần 100 năng lực của server tại trung tâm dữ liệu thì chỉ cần 10

nghìn server cá nhân để hệ thống chạy ổn định. Tốc độ xử lý lúc này sẽ tăng 100 lần so với mô hình truyền thống.

4. Kết luận

Nghiên cứu này đã trình bày tổng quan về việc xây dựng thành phố thông minh. Chú trọng vào việc xây dựng mô hình ứng dụng công nghệ thông tin [5] trong thành phố thông minh. Chỉ ra bất cập trong việc truyền tải, cập nhật và xử lý dữ liệu tại các mô hình hiện tại. Nghiên cứu đề xuất sử dụng kỹ thuật khối chuỗi (Blockchain) trong thành phố thông minh với khả năng truyền tải dữ liệu lớn. Lý thuyết chứng minh cho thấy khả năng xử lý của mô hình đề xuất tăng gấp 100 lần so với các mô hình truyền thống. Cho thấy mô hình đề xuất có thể áp dụng trong việc triển khai hệ thống thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Enticknap, Nicholas (Summer 1998), "Computing's Golden Jubilee", Resurrection, The Computer Conservation Society (20), ISSN 0958-7403, retrieved 19 April 2008
- [2]. Oestreich, Ken, (2010-11-15). "Converged Infrastructure". CTO Forum. Thectoforum.com. Archived from the original on 2012-01-13. Retrieved 2011-12-02.
- [3]. Santucci, Gérald. "The Internet of Things: Between the Revolution of the Internet and the Metamorphosis of Objects" (PDF). European Commission Community Research and Development Information Service. Retrieved 23 October 2016.
- [4]. M. Babaioff, S. Dobzinski, S. Oren, and A. Zohar. On bitcoin and red balloons. research.microsoft.com/pubs/156072/bitcoin.pdf, 2011

[5]. H. Lee, M.G. Hancock, and M. Hu,
Towards an effective framework for
building smart cities: Lessons from

Seoul and San Francisco,
Technological Forecasting and Social
Change, in press, 2014.

THANH TOÁN DI ĐỘNG - TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM VÀ ỨNG DỤNG TRONG ĐÀO TẠO SINH VIÊN NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

ThS. Trần Thị Yến Vinh^(*)

Tóm tắt

Việt Nam được đánh giá là một thị trường tiềm năng của thanh toán di động với gần 50% dân số sở hữu điện thoại thông minh. Tuy nhiên hiện nay, số lượng nhà cung cấp, số lượng dịch vụ và người sử dụng dịch vụ thanh toán di động còn hạn chế. Bên cạnh vấn đề về thói quen sử dụng tiền mặt, vẫn còn nhiều yếu tố làm cho hình thức thanh toán này chưa được chấp nhận và sử dụng một cách rộng rãi. Bài báo này cung cấp một cái nhìn tổng quan về thanh toán di động, lợi ích và tiềm năng mà nó mang lại cho thị trường thế giới nói chung cũng như Việt Nam nói riêng. Đồng thời cũng nêu bật các khó khăn, thách thức mà thị trường Việt Nam phải đối mặt khi chuyển sang sử dụng hình thức thanh toán này.

1. Tổng quan về thanh toán di động

Theo thống kê của Statista, số lượng người sử dụng điện thoại thông minh trên thế giới sẽ cán mốc 3,5 tỷ trong năm 2020. Sự bùng nổ của điện thoại thông minh và Internet giúp cuộc sống con người trở nên thuận tiện và dễ dàng hơn. Đặc biệt trong lĩnh vực tài chính, khách hàng có thể trải nghiệm quá trình thanh toán tiện lợi, an toàn, nhanh chóng chỉ với chiếc điện thoại thông minh thông qua dịch vụ thanh toán di động. Với những lợi thế to lớn, thanh toán di động nhanh chóng chiếm lĩnh thị trường thế giới với 0,95 tỷ người dùng năm 2019 [15].

1.1. Khái niệm về thanh toán di động:

Thanh toán di động được xem là bất kỳ khoản thanh toán nào mà trong đó thiết bị di động được sử dụng để bắt đầu, kích hoạt và xác nhận việc trao đổi giá trị tài chính để đổi lấy hàng hóa, dịch vụ [1]. Thiết bị di động có thể là điện thoại thông minh, máy tính bảng. Thanh toán di động là bước tiếp theo trong việc phát triển các giao dịch thanh toán điện tử và có thể được sử dụng cho các

loại thanh toán khác nhau từ thanh toán trực tuyến trên các website đến thanh toán tại các cửa hàng vật lý như vé máy bay, phòng khách sạn và nhà hàng, siêu thị [5].

1.2. Các loại thanh toán di động:

Thanh toán di động bao gồm hai loại: thanh toán từ xa và thanh toán tiệm cận.

- *Thanh toán từ xa* (remote payment)

là hình thức thanh toán trong đó người tiêu dùng thực hiện thanh toán qua thiết bị di động nhưng không trực tiếp tương tác với hệ thống thanh toán của người bán, các giao dịch được thực hiện thông qua mạng viễn thông như: 3G, 4G, internet hoặc GSM. Loại thanh toán này được sử dụng nhiều nhất trong mua các ứng dụng giải trí, âm nhạc và trò chơi. Đối với thanh toán từ xa, khách hàng không yêu cầu phải có tài khoản ngân hàng. Hay nói cách khác, trong hình thức thanh toán này các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông đóng 1 vai trò trung gian trong quá trình giao dịch giữa người mua và người bán.

- *Thanh toán tiệm cận* (proximity payment) là hình thức thanh toán trong đó người tiêu dùng thực hiện thanh toán qua

(*) Giảng viên khoa Kinh tế trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

thiết bị di động trực tiếp tại các điểm bán hàng được trang bị các công nghệ phù hợp. Dữ liệu thanh toán được truyền từ thiết bị di động đến điểm bán hàng (POS- Point of Sale) của người bán bằng cách sử dụng các loại công nghệ truyền thông khác nhau như thanh toán bằng mã vạch (Quick Response code - QR Code), thanh toán kết nối không dây phạm vi tầm ngắn (Near Field Communication - NFC), thanh toán bảo mật từ tính (Magnetic Secure Transmission - MST).

1.3. Lợi ích của thanh toán di động

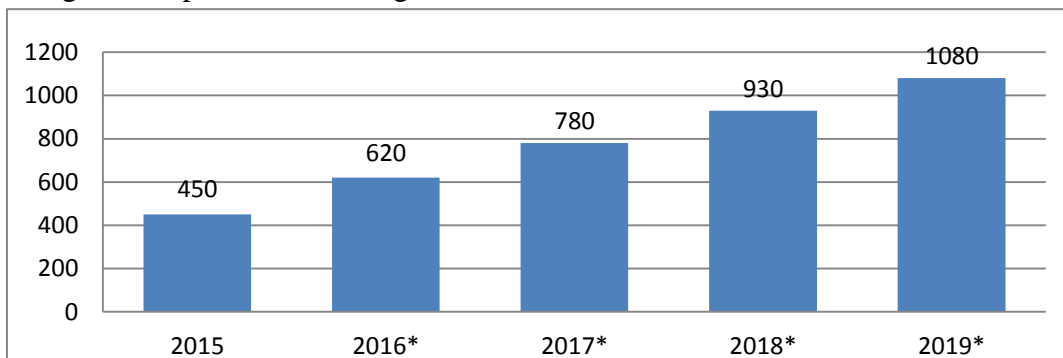
So với các phương thức thanh toán hiện có, thanh toán di động dựa trên nền tảng công nghệ di động thể hiện những lợi thế vượt trội về hiệu quả cũng như chi phí. Điểm cộng đầu tiên cho thanh toán di động là tính di động, người dùng có thể sử dụng điện thoại thông minh để thực hiện thanh toán hàng hóa hoặc dịch vụ rất đơn giản mọi lúc mọi nơi. Thứ hai, loại thanh toán này có những lợi thế rất lớn về tốc độ, sự tiện lợi cũng như hiệu suất và bảo mật thông tin an toàn giữa các thiết bị. Do đó, dịch vụ thanh toán di động cho phép người tiêu dùng thực hiện các giao dịch thanh toán mà không cần sự hiện diện của nhân viên ngân hàng, tiết kiệm thời gian, chi phí tài chính và giảm rủi

ro cá nhân. Sự kết hợp các phương thức thanh toán hiện có với công nghệ di động cho phép khách hàng loại bỏ nhu cầu sử dụng tiền mặt cũng như loại bỏ sự bất tiện khi sử dụng thẻ.

Với thanh toán di động, mọi thứ được gói gọn trong một chiếc điện thoại thông minh, người tiêu dùng không cần phải mang theo tiền mặt hay thẻ truyền thống, từ đó loại bỏ những khó khăn hoặc rủi ro cao khi thanh toán bằng tiền mặt hay thẻ. Thanh toán di động không chỉ phù hợp cho thanh toán đơn lẻ hoặc cá nhân mà còn phù hợp với môi trường có khối lượng giao dịch lớn như nhà hàng hoặc nhà bán lẻ lớn.

2. Sự phát triển của thanh toán di động trên thế giới

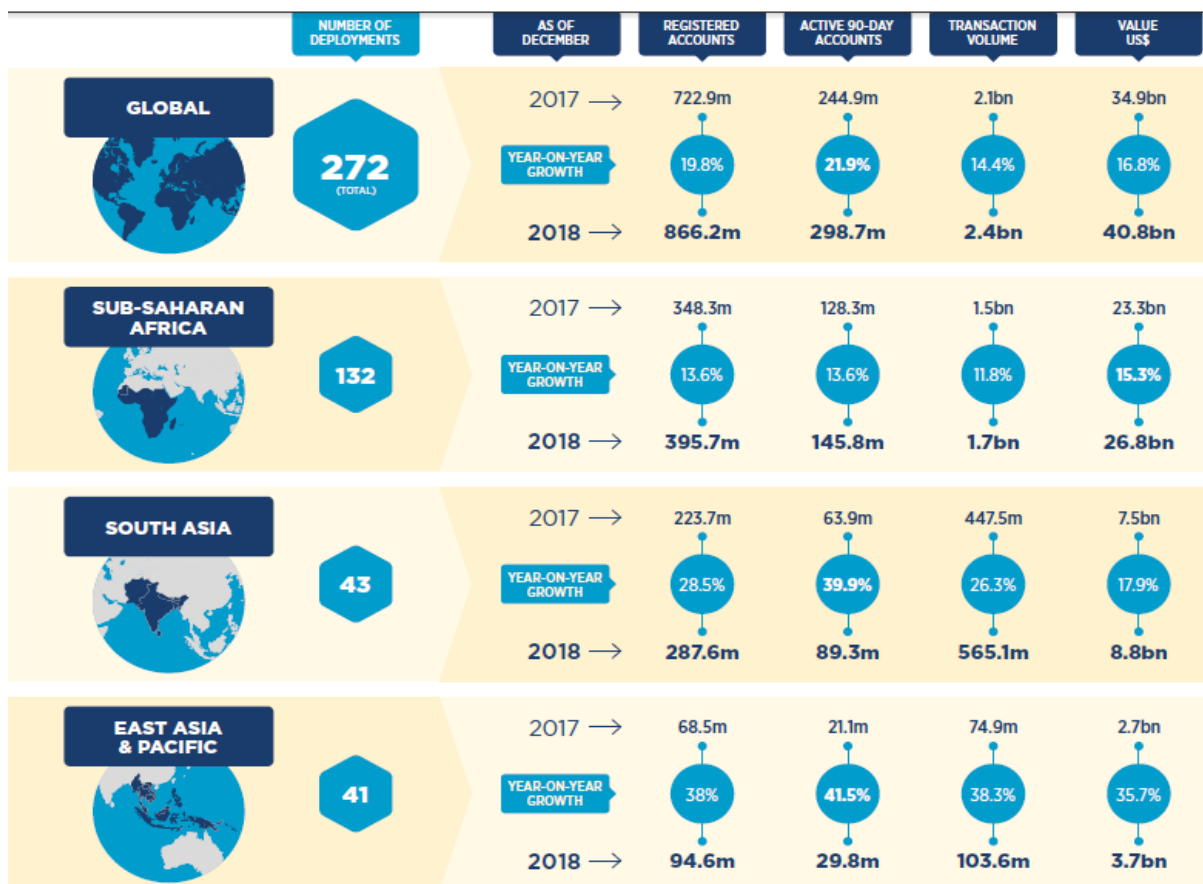
Thanh toán di động trên toàn cầu có sự tăng trưởng mạnh mẽ với số lượng lớn người sử dụng trong các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, thương mại. Theo báo cáo của GSMA, năm 2017, 1 tỷ đô la đã được xử lý mỗi ngày và hơn 2,4 tỷ đô la doanh thu trực tiếp được tạo ra từ ngành công nghiệp thanh toán di động. Tổng doanh thu của thị trường thanh toán di động toàn cầu là 780 tỷ trong năm 2017, và dự báo là 1080 tỷ vào năm 2019 (Hình 1).



Hình 1. Tổng doanh thu của thị trường thanh toán di động toàn cầu từ 2015 đến 2019 (tính bằng tỷ đô la Mỹ)

Nguồn: *The Statistics Portal (2018)*

Số lượng người dùng đăng ký dịch vụ thanh toán di động tăng đáng kể trong năm 2018, đạt 886.2 triệu tài khoản thanh toán di động trên thế giới với 143.3 triệu tài khoản mới, tăng 19.8% so với năm 2017.



Hình 2. Sự phát triển của thanh toán di động theo khu vực địa lý năm 2018

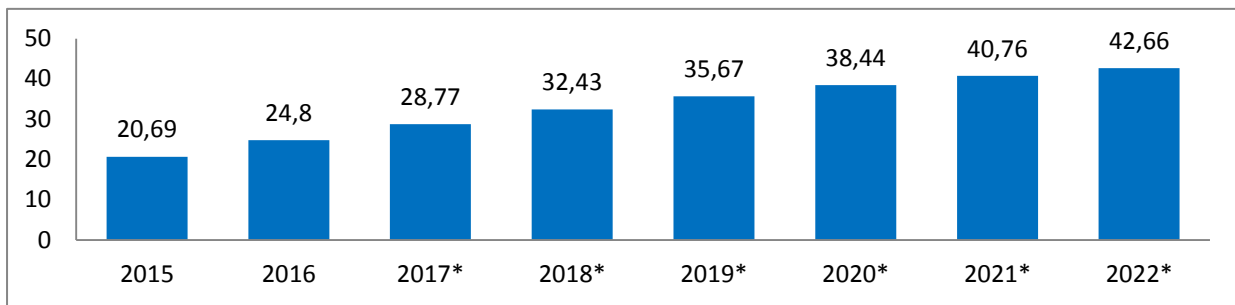
Nguồn: *2018 State of the Industry Report on Mobile Money*

Tốc độ tăng trưởng của thanh toán di động là khác nhau giữa các châu lục và quốc gia (Hình 2). Châu Phi hạ Sahara (sub-Saharan Africa) dẫn đầu về số lượng người dùng thanh toán di động với 395.7 triệu người dùng năm 2018. Thanh toán di động đang ngày càng trở nên phổ biến tại châu Á với 287.6 triệu người dùng, tăng 28.5% so với năm 2017. Đông Á và Thái Bình Dương cũng chứng kiến một sự tăng trưởng ngoạn mục về số lượng người dùng thanh toán di động với mức tăng trưởng 38% từ 68.5 triệu

người dùng năm 2017 lên 94.6 triệu năm 2018. Các quốc gia như Ấn Độ, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc và Úc đang cung cấp một thị trường ổn định cho sự phát triển của thanh toán di động.

3. Sự phát triển thanh toán di động tại Việt Nam

Theo báo cáo của Statistic, số lượng người dùng điện thoại thông minh tại Việt Nam năm 2019 là 35,67 triệu người và dự kiến sẽ đạt mốc 42,66 triệu người vào năm 2022 (Hình 3).



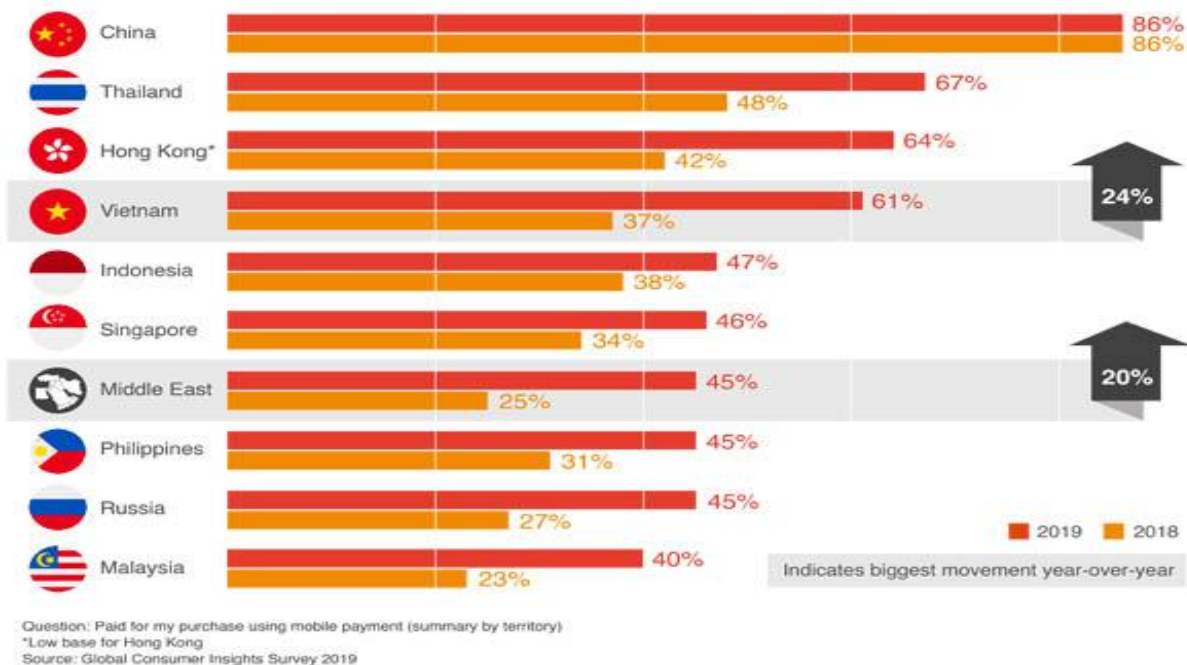
Hình 3. Số lượng người dùng điện thoại di động tại Việt Nam từ năm 2015 đến năm 2022

Nguồn: The Statistics Portal (2018) (ĐVT: Triệu người)

Điều tra của Nielsen Vietnam Smartphone Insights Report 2017 cho thấy hầu như mọi người dân Việt Nam đều sở hữu điện thoại thông minh từ các thành phố lớn (84.0%) cho đến các miền quê (68.0%). Đây là một cơ sở quan trọng cho sự phát triển của thanh toán di động tại Việt Nam bởi người tiêu dùng không cần đầu tư chi phí ban đầu để mua một điện thoại thông

minh khi chuyển đổi sang sử dụng loại dịch vụ thanh toán mới này.

Theo nghiên cứu của PwC's Global Consumer Insights Survey 2019, Việt Nam đã ghi nhận mức tăng trưởng cao nhất trong thanh toán di động từ 37% năm 2018 lên 61% năm 2019 khi các nền tảng di động chứng minh sự gia tăng đáng kể về sự tiện lợi so với các phương tiện thương mại truyền thống (Hình 4)



Hình 4. Top 10 nước tăng trưởng thanh toán di động nhanh nhất năm 2018 và 2019 tại Châu Á

Nguồn: Global Consumer Insights Survey 2019

Theo thống kê của Statista, năm 2018, Việt Nam đứng thứ 4 sau Trung Quốc, Thái Lan và Hồng Kông về số lượng người sử dụng thanh toán di động tại châu Á (Hình 4). Năm 2017, Việt Nam có gần 110 triệu giao dịch tài chính thông qua thanh toán di động, tăng 81% giá trị giao dịch so với năm 2016. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, trong 9 tháng đầu năm 2017, số lượng giao dịch thanh toán di động đạt hơn 90 triệu giao dịch, với giá trị giao dịch hơn 423.000 tỷ đồng.

Hiện nay, hai hình thức của thanh toán di động là thanh toán tiệm cận và thanh toán từ xa đều đã có mặt tại Việt Nam. Tuy nhiên, hình thức thanh toán từ xa chỉ dừng ở thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ thông qua mạng viễn thông. Thanh toán tiệm cận vẫn chiếm ưu thế hơn với hai hình thức phổ biến là thanh toán bằng mã QR code và thanh toán bảo mật từ tính được cung cấp bởi Samsung pay. Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hình thức thanh toán QR code xuất hiện tại Việt Nam từ năm 2017. Đến nay hầu hết các ngân hàng lớn tại Việt Nam và 25 tổ chức tài chính phi ngân hàng có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ thanh toán di động với các ứng dụng điện hình, như Moca, MoMo (M_Service) và QR Pay (VNPAY), Zalo pay, onepay, v.v..

Hiện nay tại Việt Nam, thanh toán QR code là dịch vụ thanh toán di động phổ biến nhất mang lại lợi ích cho cả doanh nghiệp và người tiêu dùng. Dịch vụ thanh toán QR code giúp ngân hàng và doanh nghiệp cắt giảm chi phí, rủi ro và sai sót trong quá trình thanh toán. Thêm vào đó, QR code giúp giảm nguy cơ bị đánh cắp thông tin thẻ tín dụng hoặc tiền mặt bằng cách sử dụng bảo

mật hai lớp. Bên cạnh các lợi ích đó, QR code không đòi hỏi phải đầu tư nhiều cho cơ sở hạ tầng ban đầu và dễ dàng triển khai ở quy mô lớn với chi phí thấp cho nhiều ứng dụng, chẳng hạn như thanh toán trên trang web, Facebook, danh mục, bảng quảng cáo, v.v. Đặc biệt, lợi ích lớn nhất của thanh toán QR code là sự linh hoạt, tiện lợi và dễ dàng. QR code có thể dễ dàng cài đặt và sử dụng chỉ với một vài bước đơn giản.

Tại Việt Nam, VN pay và Mono pay là công ty tài chính tiên phong trong cung cấp dịch vụ thanh toán QR code. Theo báo cáo của vụ thanh toán ngân hàng nhà nước, tốc độ tăng trưởng của thanh toán QR code trong 9 tháng đầu năm 2019 là 120%. Số điểm thanh toán QR code tăng từ 5.000 điểm năm 2017 lên 50.000 điểm vào năm 2018.

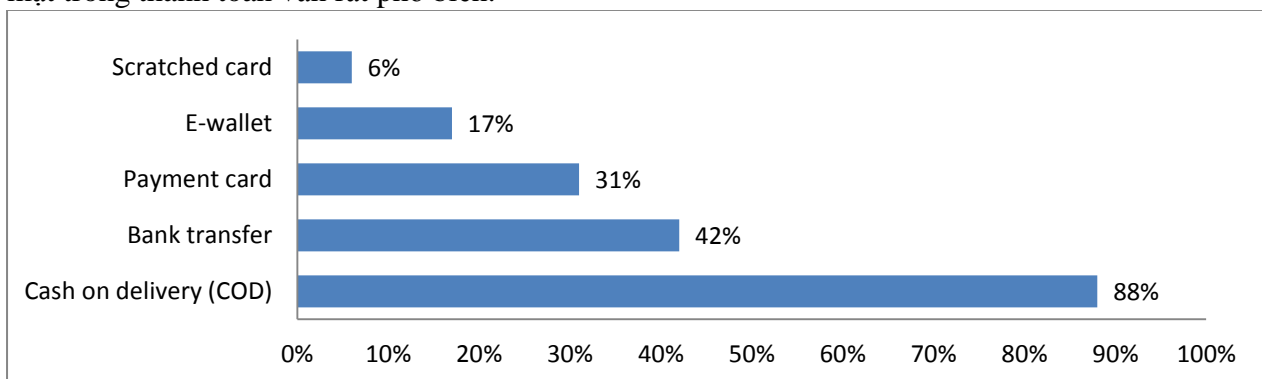
Ra mắt vào tháng 9 năm 2017, Samsung Pay là một ứng dụng thanh toán trên điện thoại thông minh Samsung. Nó được vận hành trên cơ sở hạ tầng thanh toán kỹ thuật số của Tổng công ty thanh toán quốc gia Việt Nam (NAPAS), Visa hoặc Mastercard kết nối với hệ thống ngân hàng hiện có. Tính đến nay, đã có 15 ngân hàng và 3 tổ chức thẻ tham gia vào mạng lưới thanh toán di động Samsung Pay với mục tiêu là cung cấp dịch vụ thanh toán di động một cách đơn giản, an toàn và thuận tiện.

4. Thách thức phát triển thanh toán di động tại Việt Nam

Mặc dầu các phương thức thanh toán điện tử nói chung và thanh toán di động nói riêng có nhiều lợi thế vượt bật so với thanh toán truyền thống, để hoàn thành mục tiêu thanh toán không tiền mặt vào năm 2020, chính phủ Việt Nam vẫn còn nhiều thách thức cần phải vượt qua.

Thách thức lớn nhất đối với sự phát triển thanh toán di động đó là thói quen tiêu dùng tiền mặt (Tran và cộng sự, 2019). Theo báo cáo của World Bank 2017, tỷ lệ giao dịch phi tiền mặt tại Việt Nam chỉ là 5%, trong khi con số của Trung Quốc, Thái Lan và Malaysia lần lượt là 26,1%, 59,7% và 89%. Ở Việt Nam, thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán vẫn rất phổ biến.

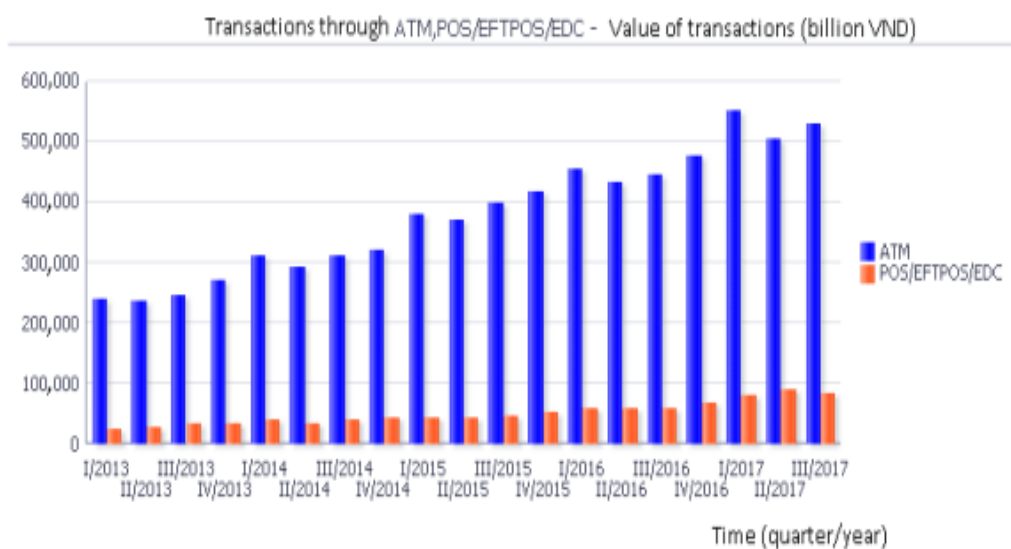
Trong lĩnh vực thương mại điện tử, 88% người tiêu dùng chọn phương thức thanh toán trả tiền mặt khi nhận hàng năm 2018 theo báo cáo thống kê của Statistic [14]. Số lượng khách hàng chọn phương thức thanh toán không tiền mặt rất thấp (Hình 5).



Hình 5. Phương thức thanh toán phổ biến nhất cho mua sắm trực tuyến tại Việt Nam năm 2018
Nguồn: The Statistics (2019)

Hầu hết người dân Việt Nam có tài khoản và thẻ ngân hàng nhưng hoạt động rút tiền tại máy ATM là hoạt động phổ biến nhất. Khách hàng sẽ sử dụng tiền mặt trong các giao dịch thanh toán hằng ngày. Theo

báo cáo của Hiệp hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam, năm 2017, phần lớn giao dịch ATM vẫn là rút tiền mặt, với 86,81% tổng giá trị giao dịch thẻ trong nước.



Hình 6. Giá trị giao dịch qua máy ATM và máy POS
Nguồn: Ngân hàng nhà nước Việt Nam

Như vậy có thể thấy thói quen thanh toán tiền mặt là thách thức lớn nhất đối với sự phát triển của thanh toán di động tại Việt Nam. Để vượt qua thách thức này, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán di động cũng như chính phủ cần có những chương trình quảng bá rộng rãi về các tiện ích mà thanh toán di động đem lại như có thể thanh toán mọi lúc mọi nơi, giảm rủi ro và bất tiện khi phải mang một số lượng tiền mặt quá lớn hay không ngại về mất thông tin tài chính cá nhân liên quan đến thẻ tín dụng. Ngoài ra, để thu hút người dân sử dụng trong giai đoạn đầu, các nhà cung cấp có thể đưa ra các chương trình khuyến mãi giảm giá chiết khấu ngay trên số tiền thanh toán khi sử dụng thanh toán di động. Chính những lợi ích và sự tiện lợi của thanh toán di động là động lực giúp người dân từ bỏ thói quen thanh toán của mình.

Thách thức thứ hai có thể kể đến là sự thiếu niềm tin của người tiêu dùng đối với thanh toán điện tử bởi khách hàng lo ngại về rủi ro liên quan đến tài chính và môi trường Internet. Internet banking là một minh chứng rõ ràng cho vấn đề này [11]. Mặc dầu có mặt tại Việt Nam từ năm 2004 và 100% ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ Internet banking với nhiều lợi thế về thời gian và địa điểm, nhưng đến nay số lượng giao dịch Internet banking tại Việt Nam chỉ chiếm 25%. Tạo niềm tin với người tiêu dùng và giảm rủi ro trong thanh toán di động là những thách thức lớn mà thanh toán di động phải vượt qua trong quá trình phát triển tại Việt Nam.

Để gia tăng cơ sở pháp lý cho thanh toán di động nói riêng và thanh toán điện tử nói chung, Chính phủ Việt Nam đã ban hành nhiều qui định pháp luật cho loại hình thanh

toán mới mẻ này nhưng chủ yếu dành cho hình thức thanh toán tiệm cận (như Luật Giao dịch Điện tử (2015), Nghị định 80/NĐ-CP (2016) Nghị định 101/NĐ-CP (2012) về thanh toán không dùng tiền mặt, Thông tư 30, 31, 35, 39 của Ngân hàng Nhà nước về hướng dẫn dịch vụ trung gian thanh toán, v.v..) [16].

Các văn bản pháp lý được ban hành là cơ sở quan trọng để thanh toán điện tử nói chung và thanh toán di động nói riêng phát triển bền vững, là công cụ pháp lý để cơ quan nhà nước kiểm tra, giám sát, quản lý hoạt động thanh toán điện tử và giúp tăng lòng tin cho cả doanh nghiệp và người tiêu dùng. Tuy nhiên, đây là một lĩnh vực mới mẻ, phức tạp và thay đổi liên tục cùng với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin, các hành lang pháp lý vẫn chưa thực sự kịp thời, đầy đủ và đồng bộ. Được biết, hiện nay Bộ Thông tin và Truyền thông vẫn đang trong quá trình dự thảo và lấy ý kiến các bên liên quan về triển khai thí điểm thanh toán di động để trình Chính phủ.

Bên cạnh đó, sự phát triển của tội phạm trong lĩnh vực công nghệ cao và lừa đảo qua mạng ngày càng tinh vi hơn. Do đó, việc hoàn thiện hành lang pháp lý cho hình thức thanh toán này một cách đầy đủ và đồng bộ là một trong những yêu cầu cấp thiết nhằm giảm thiểu rủi ro và tăng niềm tin cho khách hàng.

Thanh toán QR code và thanh toán bảo mật từ tính (MST) được cung cấp bởi Samsung Pay là 2 hình thức thanh toán di động chiếm ưu thế ở Việt Nam. Thanh toán kết nối không dây phạm vi tầm ngắn (NFC) được cung cấp bởi Android Pay và Google Pay chưa xuất hiện tại Việt Nam vì loại thanh toán này đòi hỏi các máy POS phải

được trang bị công nghệ NFC. Trong khi đó, tại thị trường Việt Nam, 98% máy POS tại các cửa hàng được trang bị công nghệ MST của Samsung Pay chỉ phù hợp với loại hình thanh toán bảo mật từ tính. Đây chính là lý do chỉ có Samsung Pay xuất hiện tại thị trường Việt Nam trong lĩnh vực này.

Để tăng số lượng nhà cung cấp, thu hút các ông lớn về thanh toán di động như Android Pay và Google Pay vào thị trường Việt Nam, hệ thống cơ sở hạ tầng máy POS của Việt Nam cần được đổi mới về công nghệ. số lượng nhà cung cấp dịch vụ gia tăng dẫn đến sự nâng cao về chất lượng, giá thành cũng như đa dạng về chủng loại dịch vụ, từ đó kích thích khả năng sử dụng của người tiêu dùng. Tuy nhiên, việc thay đổi công nghệ của hệ thống máy POS, đòi hỏi nhiều chi phí. Đây là thách thức không nhỏ đối với thanh toán di động ở thị trường Việt Nam.

5. Một số giải pháp - kiến nghị

Đối với cơ quan quản lý nhà nước:

- Cần hoàn chỉnh và đồng bộ hóa hành lang pháp lý cho lĩnh vực thanh toán điện tử nói chung và thanh toán di động nói riêng.

- Tăng cường các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng và các cơ sở chấp nhận thanh toán về cả pháp lý và cơ sở hạ tầng thực tế, từ đó người tiêu dùng sẽ gia tăng niềm tin đối với hình thức thanh toán mới mẻ này.

- Chính phủ cần có các biện pháp khuyến khích, tuyên truyền đến người dân về lợi ích và cách sử dụng thanh toán điện tử. Các biện pháp cần được áp dụng linh hoạt đối với các khu vực, đối tượng khác nhau để thanh toán di động cũng như thanh toán điện tử đi vào đời sống kinh tế xã hội. Từ đó giúp người dân loại bỏ thói quen

thanh toán tiền mặt, đạt được mục tiêu thanh toán không tiền vào năm 2020.

- Chính phủ cần thúc đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số doanh nghiệp trong đó có cả hệ thống ngân hàng vì đây là nền tảng cho mọi giao dịch điện tử nói chung và thanh toán di động nói riêng.

Đối với nhà cung cấp dịch vụ:

- An toàn, bảo mật là vấn đề quan trọng nhất đối với các giao dịch tài chính, do đó các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán di động cần đầu tư công nghệ cao để tăng cường an ninh, tính bảo mật và độ tin cậy trong các giao dịch.

- Để giúp người tiêu dùng có trải nghiệm và cảm nhận về lợi ích của thanh toán di động, doanh nghiệp cần tạo điều kiện cho người sử dụng dùng thử. cũng như nâng cao nhận thức về các lợi ích của thanh toán di động thông qua các hình thức quảng cáo tuyên truyền., các chương trình khuyến mãi, mã giảm giá ở giai đoạn đầu cũng được xem là một công cụ hữu hiệu để giúp người tiêu dùng vượt qua các rào cản tâm lý ban đầu để đến với hình thức thanh toán mới này.

6. Ứng dụng trong đào tạo sinh viên ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Ngày nay, khi nhân loại đang sôi động trong cuộc cách mạng khoa học 4.0 đang từng ngày, từng giờ làm biến đổi thế giới, những ứng dụng kỹ thuật trong ngành ngân hàng đang đòi hỏi cán bộ ngân hàng không ngừng bổ sung và nâng cao kiến thức. Nghiệp vụ ngân hàng ngày càng được thực hiện tự động hóa, theo đó các cơ chế nghiệp vụ, các giải pháp xử lý, các phương pháp quản lý điều hành đã thay đổi một cách căn bản so với phương pháp thủ công trước đây.

Nhờ có mạng thông tin rộng khắp, nhiều ứng dụng ngân hàng đã được thực hiện, trở thành những tiện ích và được áp dụng rộng rãi như các ứng dụng thanh toán di động. Những kiến thức ấy nếu không được cập nhật thường xuyên cho sinh viên thì sẽ khó để tiếp cận cho công việc sau khi ra trường. Chính vì vậy, bài viết này sẽ giúp sinh viên ngành tài chính ngân hàng trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng có được những thông tin thực tế hữu ích để tiếp cận với những xu hướng phát triển mới của ngành công nghệ tài chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Au, Y. A., and R. J. Kauffman. 2008. The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues for an emerging financial technology application. *Electronic Commerce Research and Applications* 7(2): 141-164.
- [2]. Becker, K. 2007. Mobile Phone: The New Way to Pay? Retrieved from Federal Reserve bank of Boston.
- [3]. Ding, M.S., and Unnithan, C.R. 2005. Mobile Payments (M-Payments). *E-commerce and M-commerce technologies*, 57.
- [4]. Kasavana, M. 2006. Contactless Payments: Accelerating POS Transactions. Next Generation/Technology, Retrieved from Hospitality Upgrade.
- [5]. Kim, C., Mirusmonov, M., and I. Lee. 2009. An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior* 26(3):310-322.
- [6]. Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Tan, G. W.-H., and Ooi, K.-B. 2013. Predicting the determinants of the NFC-enabled mobile credit card acceptance: A neural networks approach. *Expert Systems with Applications*, 40(14), 5604–5620.
- [7]. Lerner, T. 2012. *Mobile Payment: Technologien, Strategien, Trends und Fallstudien*. Springer-Verlag.
- [8]. Mallat, N. 2007. Exploring consumer adoption of mobile payments - A qualitative study. *Journal of Strategic Information Systems*, 16(4): 413-432.
- [9]. Pham, T. T. T., and Ho, J. C. 2015. The effects of product-related, personal-related factors and attractiveness of alternatives on consumer adoption of NFC-based mobile payments. *Technology in Society*, 43, 159–172.
- [10]. Teo, A.C., Tan, G.W.H., Ooi, K.B., Hew, T.S., and Yew, K.T. 2015. The effects of convenience and speed in m-payment. *Industrial Management and Data Systems*, 115(2), 311–331.
- [11]. Tran, T.A., Han, K.S., Kwon, T.H., and Han, S.U. 2019. Factors Influencing the Consumer Resistance to Use the Internet Banking Services: Focused on Vietnam, *The Asian International Journal of Life Sciences - ASIA LIFE SCIENCES Supplement*, 18(1), 149-161.
- [12]. Tran, T.A., Han, K.S., Park, S.R. 2019. Factor Affecting the Switching Intention to Mobile Payment- Focus on Vietnam, *Information*, 22(4), 295-310.
- [13]. Zhou T. 2012. An empirical examination of continuance intention of mobile payment services, Elsevier Ltd.
- [14]. The Statistics Portal (2018), 2018 State of the Industry Report on Mobile Money

[15]. The Statistics Portal (2018), Global
Consumer Insights Survey 2019

[16]. <http://tapchitaichinh.vn/>

THỰC HIỆN TỰ DO HÓA LÃI SUẤT Ở VIỆT NAM VÀ SỰ VẬN DỤNG TRONG ĐÀO TẠO SINH VIÊN NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

ThS. Trần Thị Yến Vinh^(*)

Tóm tắt

Lãi suất là một trong những động lực quan trọng của nền kinh tế và là một thành tố có tác động đa chiều đến nhiều nhân tố trong thị trường tài chính – tiền tệ. Do vậy, việc “cầm cương” con ngựa lãi suất ra sao, sẽ thấy tác động tương ứng. Hội nhập kinh tế quốc tế lại đang đặt ra những yêu cầu bức thiết về tự do hóa lãi suất, bởi tự do hóa lãi suất sẽ làm cho các luồng tài chính lưu thông suốt và hiệu quả. Bài viết này sẽ đưa ra một số giải pháp nhằm thực hiện tự do hóa lãi suất tại Việt Nam, góp phần hội nhập vào thị trường tài chính – tiền tệ toàn cầu trong thời gian tới.

1. Đặt vấn đề

Lãi suất là một loại giá đặc biệt, được sử dụng làm đòn bẩy kinh tế cho những mục tiêu khác nhau. Tình hình thị trường tiền tệ nước ta những năm qua đã cho thấy rõ điều này, nếu “nới lỏng dây cương”, “con ngựa lãi suất” sẽ lồng lên, tăng cao tới 28-30%/1 năm, khiến cho các doanh nghiệp đã bị “dính vốn vay ngân hàng” chỉ còn nước phá sản sau những nỗ lực tuyệt vọng để cầm cự. Minh chứng cụ thể là đã có hàng trăm doanh nghiệp đã bị giải thể, ngừng hoạt động. Còn nếu siết chặt “cương con ngựa lãi suất” quá cũng sẽ làm mất động lực của các nhà băng, thậm chí là cả của người đi vay, khiến cho nền kinh tế rơi vào tình cảnh trì trệ. Chính vì thế, việc thực hiện lãi suất linh hoạt, hợp lý đã và đang được Ngân hàng Nhà nước (NHNN) kiên trì thực hiện trong những năm gần đây

Thực vậy, từ nhiều năm nay, nhận thấy những mặt tích cực của việc tiến hành tự do hóa lãi suất, Ngân hàng Nhà nước đã có những thay đổi trong cách nhìn nhận về tự do hóa lãi suất, từ đó có những bước đi và

hệ thống chính sách về lãi suất tương đối phù hợp với điều kiện nước ta.

2. Đánh giá hiệu quả thực hiện tự do hóa lãi suất ở nước ta trong thời gian qua

Qua 4 đợt tự do hóa lãi suất, cơ chế lãi suất ở Việt Nam đã từng bước dỡ bỏ dần các ràng buộc trong điều hành lãi suất: từ việc điều hành lãi suất cố định giai đoạn trước 1992, điều hành lãi suất theo khung (1992 – 1995), thực hiện lãi suất trần với lãi suất cho vay (1996 – 2000), áp dụng lãi suất cơ bản kèm biên độ (2000-2002) và từ 2002 đến nay thực hiện cơ chế lãi suất thỏa thuận cho cả đồng Việt Nam và ngoại tệ. Với cơ chế này, việc kinh doanh của các ngân hàng thương mại (NHTM) hầu như hoàn toàn tùy thuộc vào quan hệ cung cầu vốn thị trường và mức độ tín nhiệm trong quan hệ tài chính

Trong phạm vi biên độ cho phép, các ngân hàng giờ đây có thể định mức lãi suất cho vay khác nhau tùy theo mức độ rủi ro, không còn áp dụng một mức chung cho tất cả các khách hàng như trước đây. Như vậy, cạnh tranh trong hệ thống các tổ chức tín dụng sẽ gia tăng và hiệu quả phân bổ vốn cũng sẽ được cải thiện

(*) Giảng viên khoa Kinh tế trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

Cơ chế tự do hóa lãi suất bằng thỏa thuận về lãi suất cho vay giữa ngân hàng và khách hàng sẽ cởi trói cho thị trường vốn, tạo điều kiện để các ngân hàng chuẩn bị hội nhập, triển khai các dịch vụ khách hàng tốt hơn. Do vậy các ngân hàng phải tự hoàn thiện từ nội dung đến hình thức để nâng cao năng lực cạnh tranh nhằm thu hút khách hàng.

Như vậy, cơ chế điều hành lãi suất đã từng bước được đổi mới và đã được tự do hóa theo cơ chế thị trường. Qua từng giai đoạn tự do hóa, tuy có một số biến động và phải thay đổi để phù hợp với nền kinh tế thế giới nhưng nhìn chung, cơ chế điều hành lãi suất của Việt Nam đã theo đúng hướng là tiến tới tự do hóa lãi suất.

Mặc dù đã có một quá trình hoàn thiện sửa đổi chính sách ngân hàng cho phù hợp với thông lệ quốc tế và những cam kết hội nhập nhưng hiện tại, hệ thống pháp luật ngân hàng còn thiếu, chưa đồng bộ và có nhiều điểm chưa phù hợp với thông lệ quốc tế:

- NHNN đã thực hiện lộ trình tự do hóa lãi suất một cách thận trọng và linh hoạt, tiến tới tự do hóa lãi suất vào tháng 5/2002 với việc ban hành Quyết định 546/2002/QĐ-NHNN, thực hiện cơ chế lãi suất thỏa thuận trong hoạt động tín dụng, lãi suất hình thành trên cơ sở cung cầu vốn trên thị trường. Tuy nhiên, khoản 1 điều 476 Bộ luật Dân sự ban hành năm 2005 có quy định lãi suất cho vay trong các hợp đồng vay tài sản do các bên thỏa thuận, nhưng không vượt quá 150% lãi suất cơ bản do NHNN công bố (tương đương tối đa 12,375%/năm). Quy định này vô hình chung đã áp đặt một mức “trần” lãi suất cho vay mới, đi ngược với xu thế tự do hóa lãi suất và gây khó khăn cho các NHTM.

- Thực hiện việc mở cửa hội nhập quốc tế, cho phép các định chế tài chính nước ngoài cũng được hưởng các chế độ đãi ngộ quốc gia giống như các ngân hàng trong nước, đồng thời đã thực hiện các cam kết mở cửa, tuy nhiên việc các ngân hàng nước ngoài hoạt động tại Việt Nam bị hạn chế huy động tiền gửi bằng đồng Việt Nam từ thể nhân (hiện chỉ được huy động tối đa 650% vốn pháp định được cấp)

- Tự do hóa lãi suất đã có bước đi thích hợp nhưng lãi suất vẫn bị can thiệp của Chính phủ do những tác động bên trong và bên ngoài nền kinh tế nên việc duy trì lãi suất trần huy động vốn làm méo mó thị trường tín dụng.

- Nền kinh tế đang trong quá trình chuyển đổi, tình trạng cho vay nặng lãi, kinh tế ngầm, kinh tế “đen” còn lớn và phổ biến, hệ thống ngân hàng vẫn chưa minh bạch và rộng khắp nên tình trạng cho vay nặng lãi vẫn còn.

3. Mục tiêu cần hướng tới đối với chính sách lãi suất trong thời gian tới

Trong thời gian tới, NHNN sẽ tiếp tục điều hành linh hoạt các công cụ chính sách tiền tệ, hỗ trợ TCTD thực hiện các giải pháp để phấn đấu giảm lãi suất cho vay trên cơ sở đảm bảo hoạt động an toàn, lành mạnh tài chính.

Theo Nghị quyết 01/NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ ngày 1/1/2018 và định hướng của Ngân hàng nhà nước, giảm lãi suất cho vay tiếp tục là một trong những mục tiêu trọng tâm trong năm thời gian tới

Lãi suất cho vay vừa kích thích được sản xuất trong nước, vừa khuyến khích phát triển kinh tế đối ngoại, xử lý hài hòa lãi suất nội tệ và lãi suất ngoại tệ để điều chỉnh quan hệ tín dụng quốc tế phù hợp, hiệu quả.

Lãi suất tín dụng phải đáp ứng yêu cầu xử lý linh hoạt, vừa đáp ứng yêu cầu cạnh tranh giữa các chủ thể tham gia kinh doanh tiền tệ để tiến tới tự do hóa lãi suất.

Về mục tiêu trung gian, NHNN kiểm soát chặt chẽ lượng cung ứng tiền tệ, dẫn hướng vào mục tiêu lãi suất thị trường phù hợp với diễn biến lạm phát, thị trường tiền tệ và góp phần tháo gỡ khó khăn cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

NHNN còn đề ra mục tiêu điều hành linh hoạt nghiệp vụ thị trường mở phù hợp với diễn biến thị trường, tình hình vốn khả dụng của TCTD để hỗ trợ ổn định thị trường tiền tệ, góp phần thực hiện mục tiêu tự do hóa lãi suất.

NHNN sẽ tiếp tục phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa và các chính sách kinh tế vĩ mô khác nhằm thực hiện mục tiêu kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng hợp lý, bảo đảm thanh khoản của các TCTD, ổn định thị trường tiền tệ, thị trường ngoại tệ.

4. Điều kiện để tự do hóa lãi suất thành công ở Việt Nam

Qua đúc kết kinh nghiệm ở nhiều nước trên thế giới, tự do hóa lãi suất chỉ thành công khi có đủ các điều kiện sau:

- Sự ổn định kinh tế vĩ mô đủ chắc chắn để chịu đựng được các tác động, các cú sốc từ bên ngoài đối với nền kinh tế có thể xảy ra khi tự do hóa hoàn toàn lãi suất.

- Thị trường tài chính vận hành có hiệu quả

- Có môi trường pháp lý và thể chế tương đối đồng bộ và hoàn chỉnh, đủ khả năng điều chỉnh các quan hệ quốc tế. Có quy chế phòng ngừa, bù đắp rủi ro hoàn thiện, hữu hiệu đảm bảo hạn chế và bù đắp

được những rủi ro có thể xảy ra trong hoạt động của các trung gian tài chính.

- Hệ thống ngân hàng ổn định, hoạt động hữu hiệu. Tăng cường sự thanh tra, giám sát chặt chẽ của NHNN đối với các tổ chức tín dụng trong hoạt động kinh doanh nói chung và thực thi chính sách tiền tệ nói riêng.

Ngoài ra, theo chuyên gia Bùi Đức Thọ - Ủy viên thường trực Ủy ban Tài chính ngân sách của Quốc hội, ông cho rằng để tự do hóa lãi suất cần có các điều kiện sau:

- Theo quy luật của nước ta trong những năm gần đây, quá trình tự do hóa lãi suất cũng đã được mở khá nhiều. Lúc đầu chúng ta quy định lãi suất cứng, sau này chúng ta quy định lãi suất trần, lãi suất sàn, tới khi thị trường cạnh tranh hoàn hảo không có liên kết, không có độc quyền, chúng ta sẽ tự do hóa lãi suất như các nước phát triển.

Trong tình hình hiện nay, các tổ chức tín dụng lớn với khoảng 10 – 15 ngân hàng hàng đầu của đất nước đang chiếm tuyệt đại đa số dư nợ cho vay của nền kinh tế, do vậy khả năng liên kết giữa các ngân hàng này dẫn đến sự khống chế lãi suất và gây bất lợi cho người gửi tiền cũng như nền kinh tế là điều cần được cân nhắc.

- Hệ thống tín dụng phát triển rộng, thủ tục hành chính gọn nhẹ, quy định minh bạch, việc vay, trả nợ hết sức thuận lợi. Người dân có thể vay, trả nợ bằng chuyển khoản, có thể bấm điện thoại là thực hiện được điều đó

- Ngăn chặn tình trạng cho vay nặng lãi, kinh tế ngầm, kinh tế “đen”. Cần phải có khung khổ pháp lý thuận lợi để bảo vệ quyền lợi cho người vay tiền

5. Giải pháp thực hiện tự do hóa lãi suất ở Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước đã chuyển sang điều hành bằng cơ chế lãi suất thỏa thuận trong hoạt động tín dụng thương mại bằng đồng Việt Nam của TCTD đối với khách hàng. Đây là một bước tiến dài trong hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ của NHNN theo lộ trình tiến dần tới tự do hóa lãi suất và phù hợp với thông lệ quốc tế. Để thực hiện có hiệu quả cơ chế lãi suất thị trường hiện hành của NHNN, tiến tới tự do hóa lãi suất, cần giải quyết một số vấn đề cơ bản sau:

5.1. Hoàn thiện chính sách, khuôn khổ pháp lý

- Cần tạo lập một môi trường tài chính lành mạnh, minh bạch, cạnh tranh công bằng. Khi đó, thị trường sẽ tự điều chỉnh để tìm đến một mức lãi suất hợp lý phản ánh đúng quan hệ cung cầu. Một chính sách lãi suất hiệu quả và cởi mở theo hướng tự do hóa sẽ đảm bảo cho lãi suất phát huy được những mặt tích cực, tránh được sự lãng phí các nguồn lực, tránh được tình trạng “nước đục thả câu” của những tổ chức tín dụng không lành mạnh.

- Các công cụ lãi suất chính sách cũng từng bước được đổi mới, dần phù hợp với thông lệ quốc tế, đảm bảo hình thành được các mức lãi suất chỉ đạo tuân theo tín hiệu thị trường, cần thiết lập đường cong lãi suất của thị trường đối với tất cả các dải kỳ hạn để các ngân hàng thương mại có cơ sở xác định mức lãi suất phù hợp và linh hoạt theo diễn biến của thị trường.

- Cần xây dựng hệ thống thông tin hữu hiệu để kiểm soát, theo dõi thường xuyên hoạt động của thị trường liên ngân hàng; có hệ thống thông tin kết nối với hệ thống

NHTM có thị phần lớn và có khả năng chi phối hoạt động thị trường tiền tệ để nắm bắt kịp thời diễn biến lãi suất trên thị trường, từ đó có giải pháp can thiệp kịp thời và hiệu quả

- Cùng cố hoạt động của các công cụ trên thị trường tiền tệ để NHNN có thể điều tiết thị trường tiền tệ nhanh nhạy bằng các công cụ gián tiếp như nghiệp vụ thị trường mở, tái cấp vốn, dự trữ bắt buộc...

- Xây dựng hệ thống chỉ tiêu kiểm soát thị trường liên ngân hàng để theo dõi kịp thời diễn biến lãi suất trên thị trường liên ngân hàng, làm cơ sở ban hành lãi suất tái cấp vốn. Hiện nay, NHNN đang thực hiện cơ chế điều hành lãi suất trực tiếp có giới hạn đối với lãi suất huy động và cho vay của các NHTM làm cho lãi suất của các NHTM không phù hợp với quan hệ cung cầu vốn trên thị trường làm giảm tác dụng của các công cụ lãi suất tái cấp vốn, lãi suất chiết khấu

5.2. Từng bước điều chỉnh cơ chế lãi suất, tiến dần theo hướng tự do hóa

- **Lấy lãi suất hình thành trên các thị trường làm cơ sở để xác định lãi suất cơ bản bằng đồng Việt Nam.**

Vì NHNN vẫn tiếp tục công bố lãi suất cơ bản để tham khảo và định hướng lãi suất thị trường, đồng thời chủ động áp dụng các biện pháp để kiểm soát biến động của lãi suất thị trường (mặc dù hiện nay là cơ chế lãi suất thỏa thuận). Như vậy, lãi suất cơ bản một phần ít nhiều nó cũng định hướng lãi suất thị trường. Do vậy, cần xác định lãi suất cơ bản. Lãi suất cơ bản đối với cho vay bằng đồng Việt Nam hiện nay trên thị trường được xác định trên cơ sở lãi suất cho vay đối với khách hàng tốt nhất của 15 NHTM nên các mức lãi suất này chưa phản

ánh đúng một cách chính xác lãi suất cho vay phổ biến tốt nhất cho toàn bộ hệ thống ngân hàng. Theo kinh nghiệm một số nước thì lãi suất cơ bản thường được xác định dựa trên lãi suất hình thành trên các thị trường tiền tệ như: thị trường liên ngân hàng, thị trường mở, thị trường trái phiếu, tín phiếu kho bạc Nhà nước... Vì vậy trong thời gian tới đây, cần phải củng cố hoạt động của các thị trường này, để lấy mức lãi suất làm cơ sở để xác định mức lãi suất cơ bản bằng đồng Việt Nam.

- Xóa bỏ các hình thức cho vay ưu đãi trong hệ thống ngân hàng.

Đây là yêu cầu tất yếu trong quá trình tự do hóa lãi suất. Theo kinh nghiệm tự do hóa lãi suất của các nước, thì việc đề cập đến vấn đề xóa bỏ các mức lãi suất ưu đãi trong quá trình tự do hóa lãi suất ở Việt Nam hiện nay là muộn. Các nước thường tiến hành việc xóa bỏ kiểm soát này vào thời kỳ đầu của quá trình tự do hóa lãi suất. Bởi việc tồn tại các mức lãi suất ưu đãi có ảnh hưởng tới các mức lãi suất cho vay thương mại của các trung gian tài chính.

- Thực hiện cơ chế điều hành hệ thống lãi suất chỉ đạo

Nếu thị trường tiền tệ thực sự phát triển theo hướng ổn định và có đủ điều kiện để thực hiện tự do hóa lãi suất hoàn toàn, thì có thể bỏ cơ chế điều hành theo lãi suất cơ bản để chuyển hẳn sang cơ chế điều hành hệ thống lãi suất chỉ đạo của NHNN. Sau khi bỏ biên độ lãi suất, thực hiện cơ chế lãi suất thỏa thuận thì vai trò của lãi suất cơ bản đối với cho vay bằng VND thực chất chỉ còn mang tính hướng dẫn, tham khảo cho các TCTD, không còn vai trò kiểm soát và tác động trực tiếp đến lãi suất trên thị trường. Vì vậy, khi thị trường tiền tệ phát triển theo

hướng ổn định và có đủ điều kiện để tự do hóa lãi suất hoàn toàn, cần phải chuyển sang cơ chế điều hành hệ thống lãi suất chỉ đạo của NHNN.

- Thả nổi lãi suất kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi của các tổ chức tín dụng. Khi kinh tế vĩ mô ổn định, thị trường tài chính nói chung và thị trường tiền tệ liên ngân hàng phát triển, các công cụ của chính sách tiền tệ hoạt động có hiệu quả, thì mới thả nổi lãi suất kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi của các tổ chức tín dụng.

Theo quy định hiện hành, khi các tổ chức tín dụng muốn phát hành kỳ phiếu, trái phiếu... phải có đề án xin phép NHNN trong đó đề cập cụ thể đến kế hoạch phát hành như: khối lượng huy động vốn, thời điểm phát hành, kết thúc, địa bàn phát hành... đặc biệt là lãi suất huy động. Việc quy định như vậy để khi một tổ chức tín dụng huy động dưới hình thức này không gây ảnh hưởng đến nguồn vốn tín dụng của các tổ chức tín dụng khác, không gây xáo trộn thị trường tiền tệ nói chung. Vì vậy, việc thả nổi lãi suất kỳ phiếu, trái phiếu của tổ chức tín dụng chỉ nên thực hiện khi các yếu tố kinh tế vĩ mô ổn định, thị trường tài chính nói chung và thị trường tiền tệ liên ngân hàng phát triển, các công cụ của chính sách tiền tệ hoạt động có hiệu quả trong việc điều tiết thị trường tiền tệ.

- Nâng cao năng lực quản lý và vai trò giám sát của NHNN

Cần nâng cao vị thế độc lập của chính sách tiền tệ và quyền tự chủ của NHNN trong điều hành chính sách tiền tệ. Đổi mới cơ cấu tổ chức của hệ thống NHNN theo hướng tập trung quản lý, điều hành, nâng cao tính chuyên môn hóa xác định rõ ràng chức năng nhiệm vụ và tăng cường tính phối

hợp giữa các đơn vị, giảm bớt các đầu mối quản lý. Tiếp tục tăng cường năng lực thanh tra và giám sát ngân hàng của NHNN.

5.3. Nâng cao năng lực cạnh tranh của các tổ chức tín dụng

- Cần xây dựng chiến lược kinh doanh và cạnh tranh lành mạnh, không lao vào cạnh tranh lãi suất mà chú trọng nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ và sản phẩm ngân hàng.

- NHNN cần phân loại, xử lý dứt điểm các khoản nợ xấu của các NHTM, yêu cầu minh bạch các báo cáo tài chính hàng năm và tăng cường chất lượng tài sản, tín dụng cũng như nâng cao chất lượng hoạt động kiểm soát tín dụng của các NHTM, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

- Cần xây dựng bộ phận quản lý vốn khả dụng nhằm đảm bảo xác định chính xác cung cầu vốn trên thị trường, qua đó xác định đúng mức lãi suất cơ bản của ngân hàng mình, phù hợp với lãi suất thị trường và đặc điểm kinh doanh của ngân hàng. Ngoài ra, các tổ chức tín dụng cần tham gia tích cực và khai thác các lợi thế tìm kiếm lợi nhuận, thanh khoản trên thị trường tiền tệ, đồng thời đảm bảo các tiêu chí an toàn trong hoạt động ngân hàng.

- Bản thân các ngân hàng, nhất là ngân hàng nhỏ mới thành lập, lâu nay chỉ chú ý đến mặt kinh doanh, cũng cần chủ động dự báo tình hình thị trường, phân tích được những tín hiệu về chính sách chống lạm phát và chuẩn bị trước, thực hiện dự phòng rủi ro tốt, kiểm soát tín dụng hợp lý, tránh coi nhẹ an toàn và quản trị kinh doanh, tối đa hóa quay vòng vốn, hoặc chủ quan, ý vào NHNN...

6. Áp dụng trong đào tạo sinh viên ngành Tài chính – Ngân hàng tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Chuẩn đầu ra của ngành đào tạo Tài chính ngân hàng yêu cầu sinh viên phải có kiến thức sâu về Tài chính ngân hàng trong các hoạt động huy động vốn, tín dụng, quản trị hoạt động ngân hàng... Chính vì vậy, để hiểu rõ được các vấn đề này, sinh viên đòi hỏi phải nắm được các kiến thức về lãi suất, đây là vấn đề cốt lõi chính trong các hoạt động ngân hàng. Nội dung lãi suất được thể hiện trong một chương của học phần Tài chính tiền tệ, và cách tính toán, quản trị cũng được đưa vào nội dung của một số môn chuyên ngành. Chính sách lãi suất cũng thường xuyên thay đổi qua các giai đoạn nên yêu cầu sinh viên cần phải cập nhật với các chính sách mới. Bài viết này là một bức tranh toàn cảnh về tiến trình thực hiện tự do hóa lãi suất ở Việt Nam, giúp sinh viên có kiến thức sâu hơn về chuyên ngành Tài chính ngân hàng, đồng thời là nguồn tài liệu tham khảo để sinh viên có thể thực hiện đề án môn học tài chính tiền tệ; thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học hoặc thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Thạc sỹ Vũ Văn Dân (2010), “ Nhìn lại quá trình tự do hóa lãi suất ở Việt Nam”, tạp chí Công nghệ ngân hàng, số 56 tháng 11/2010.
- [2]. NHNN (2002), Quyết định số 546/2002/QĐ – NHNN ngày 30 tháng 05 năm 2002 của NHNN về việc thực hiện cơ chế lãi suất thỏa thuận trong hoạt động tín dụng thương mại bằng đồng Việt Nam của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.

- [3]. NHNN (2008), Quyết định số 16/2008/QĐ – NHNN ngày 16/05/2008 về cơ chế điều hành lãi suất
- [4]. NHNN (2010), Thông tư 07/2010/TT-NHNN ngày 26/02/2010 về việc cho phép các NHTM được thực hiện lãi suất thỏa thuận đối với các khoản vay trung và dài hạn.
- [5]. IFM, staff (1998,1999), Vietnam: Selected issues and Statistical Appendix, IMF
- [6]. Dang Thanh Ngo (2011), “Efficiency of the banking system in Viet Nam under financial liberalization”, doctor of Philosophy in Banking studies at Massey University, Manwatu Campus, New Zealand.
- [7]. Niels Hermes, Vu Thi Hong Nhung , “The impact of financial Liberalization on Bank efficiency: evidence from Latin America and Asia”.

MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRONG NGÀNH NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI VIỆC XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

ThS. Ngô Đức Chiến^(*)

Tóm tắt

Sự hài lòng, niềm tin và lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong lĩnh vực ngân hàng chịu tác động bởi nhiều nhân tố khác nhau. Tuy nhiên, việc xem xét mối quan hệ của các nhân tố đó trong bối cảnh chịu sự tác động của nhân tố xử lý khiếu nại rất ít được các nhà nghiên cứu khai thác. Xử lý các khiếu nại của khách hàng tốt và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng là nền tảng cải thiện sự hài lòng, niềm tin và lòng trung thành của khách hàng. Do đó, nghiên cứu ảnh hưởng của xử lý khiếu nại lên sự hài lòng, niềm tin và lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam là điều rất cần thiết.

1. Đặt vấn đề

Ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc huy động và điều hòa nguồn vốn cho nền kinh tế. Tuy nhiên, với bối cảnh ngày một cạnh tranh trong xu thế đổi mới về công nghệ như hiện nay, nhiều giao dịch của khách hàng đã không hoàn thành như mong muốn theo ý khách hàng, điều này dẫn đến việc phàn nàn, gửi khiếu nại đến ngân hàng giải quyết. Chính vì vậy, song song với việc mở rộng hoạt động kinh doanh của mình, các ngân hàng cũng cần gia tăng công tác xử lý các khiếu nại của khách hàng, đây không phải là một hoạt động đơn giản mà là nền tảng cho việc duy trì và thu hút thêm lượng khách hàng đến với mình (Supriaddin & cộng sự, 2015). Việc các ngân hàng giải quyết một cách thỏa đáng các khiếu nại của khách hàng không những làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng, cải thiện niềm tin nơi khách hàng mà còn thu hút khách hàng quay trở lại sử dụng các giao dịch của ngân hàng trong tương lai và hơn thế nữa là việc giới thiệu các dịch vụ của ngân hàng đến với người thân, bạn bè (Supriaddin & cộng sự, 2015).

Ý thức được tầm quan trọng đó, việc nghiên cứu về xử lý khiếu nại trong hoạt động ngân hàng ngày càng trở lên quan trọng hơn bao giờ hết. Theo kết quả nghiên cứu của Yap và cộng sự (2012) đã chỉ ra được nhân tố Xử lý khiếu nại tác động tích cực đến Sự hài lòng, Niềm tin, Lòng trung thành; nhân tố Sự hài lòng tác động tích cực đến Niềm tin, Lòng trung thành và sự tác động của nhân tố Niềm tin đến Lòng trung thành. Hay nghiên cứu của Supriaddin và cộng sự (2015) cũng đã khẳng định được nhân tố Xử lý khiếu nại tác động tích cực đến Sự hài lòng, Niềm tin, Lòng trung thành và mối quan hệ giữa các nhân tố Sự hài lòng, Niềm tin, Lòng trung thành với nhau.

Chính vì vậy, tác giả đã thực hiện việc nghiên cứu “*Mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong ngành ngân hàng đối với việc Xử lý khiếu nại của khách hàng*” để tiến hành nghiên cứu và phân tích mối quan hệ giữa các nhân tố xử lý khiếu nại, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, niềm tin và lòng trung thành của các khách hàng cá nhân trong ngành

(*) Giảng viên khoa Kinh tế Trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

ngân hàng.

Ý nghĩa của nghiên cứu:

✓ Tổng quát hóa các lý thuyết nền tảng cơ bản nhất về các nhân tố Xử lý khiếu nại, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành làm cơ sở khoa học cho các nghiên cứu theo sau.

✓ Cung cấp các thang đo thuộc các nhân tố Xử lý khiếu nại, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành làm cơ sở khoa học cho các nghiên cứu định lượng về các nhân tố nêu trên.

✓ Thể hiện mô hình mối quan hệ giữa các nhân tố Xử lý khiếu nại, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong lĩnh vực ngân hàng.

2. Tổng quan về Xử lý khiếu nại, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng

2.1. Xử lý khiếu nại

Khiếu nại là một phần của các biểu hiện tiêu cực do sự không phù hợp về khoảng cách giữa thực tế và kỳ vọng của ai đó (Yap & cộng sự, 2012). Hành vi khiếu nại của khách hàng là thuật ngữ bao gồm tất cả các hành động của khách hàng nếu họ cảm thấy không hài lòng với việc mua hàng hoặc dịch vụ được cung cấp. Levesque và McDougall (1996) nhận thấy rằng khi khách hàng gặp vấn đề, họ có thể phản hồi bằng cách chuyển sang nhà cung cấp mới, lên tiếng nói để cố gắng khắc phục vấn đề hoặc trung thành ở lại với nhà cung cấp vì tin tưởng mọi chuyện sẽ tốt trở lại. Xử lý khiếu nại trong nghiên cứu này được định nghĩa là mức độ mà các khiếu nại của khách hàng sẽ được xử lý bởi ngân hàng (Yap & cộng sự, 2012).

Bảng 1: Các thang đo nhân tố Xử lý khiếu nại

<i>Nhân tố</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Thang đo</i>
Xử lý khiếu nại	KN1	Ngân hàng giải quyết khiếu nại trong khoảng thời gian thích hợp
	KN2	Ngân hàng cho thấy sự nhiệt tình khi giải quyết khiếu nại
	KN3	Ngân hàng giải quyết khiếu nại theo đúng sự mong đợi của khách hàng
	KN4	Ngân hàng thể hiện sự quan tâm đến các khiếu nại của khách hàng

Nguồn: Carvajal và cộng sự (2011)

2.2. Chất lượng dịch vụ

Theo Leisen và Vance (2001) chất lượng dịch vụ giúp tạo ra lợi thế cạnh tranh cần thiết bởi đó là một yếu tố khác biệt có hiệu quả. Theo Wal và cộng sự (2002) chất lượng dịch vụ đã được bắt đầu vào những năm 1980 như một xu hướng trên toàn thế giới, khi các nhà tiếp thị nhận ra rằng chỉ có sản phẩm chất lượng mới có thể được bảo

đảm để duy trì lợi thế cạnh tranh. Theo Parasuraman và cộng sự (1985, 1988), định nghĩa chất lượng dịch vụ là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ”, “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng và nhận thức (cảm nhận) của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ”. Định nghĩa này đã

được giới học giả và quản trị chấp nhận, sử dụng rộng rãi vào nghiên cứu cũng như ứng dụng thực tế.

Tuy nhiên, một cách đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng rộng rãi nhất là mô hình SERVQUAL được phát triển bởi Parasuraman và các tác giả khác (1985, 1988). SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ thông qua việc so sánh sự mong đợi của khách hàng trước một dịch vụ và nhận

thức của khách hàng về dịch vụ thực sự được chuyển giao (Parasuraman & cộng sự, 1985). Đặc biệt, SERVQUAL là thang đo đa mục được xây dựng để đánh giá sự nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong ngành dịch vụ và bán lẻ. Thang đo phân tích khái niệm chất lượng dịch vụ thành 5 nhân tố sau: Mức độ tin cậy, mức độ đáp ứng, sự đảm bảo, mức độ đồng cảm, phương tiện hữu hình.

Bảng 2: Các thang đo nhân tố Chất lượng dịch vụ

<i>Nhân tố</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Thang đo</i>
Chất lượng dịch vụ	CL1	Khi bạn gặp vấn đề, ngân hàng thể hiện sự quan tâm chân thành trong việc giải quyết nó
	CL2	Nhân viên ngân hàng giải quyết vấn đề theo đúng những gì họ đã hứa
	CL3	Nhân viên ngân hàng cung cấp cho bạn dịch vụ nhanh chóng
	CL4	Nhân viên của ngân hàng sẵn sàng giúp đỡ bạn
	CL5	Nhân viên của ngân hàng luôn luôn sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của bạn
	CL6	Ngân hàng luôn chú ý đến các giao dịch của bạn
	CL7	Ngân hàng có giờ hoạt động thuận tiện cho tất cả khách hàng
	CL8	Ngân hàng có địa điểm chi nhánh thuận tiện

Nguồn: Beerli và cộng sự (2004)

2.3. Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng trong việc xử lý khiếu nại là mức độ mà khách hàng cảm thấy hài lòng đối với những gì họ đề xuất với ngân hàng. Sự hài lòng của khách hàng cho thấy họ thỏa mãn với những gì ngân hàng đã thực hiện với họ thông qua các đề xuất của họ đối với ngân hàng (Andreassen, 1999)

Do đó, Kotler và cộng sự (2000) xác định sự hài lòng là cảm giác vui thích hay

thất vọng so với hiệu suất của một sản phẩm bị lừa dối (hoặc kết quả) và mong đợi của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là cảm giác hạnh phúc hoặc không vui sau khi so sánh hiệu suất sản phẩm mà họ cảm nhận được so với sự kỳ vọng trước đó. Nếu hiệu suất sản phẩm được xem xét dưới mức mong đợi, điều đó có nghĩa là khách hàng không hài lòng; ngược lại, nếu hiệu suất được xem xét trên mức mong đợi có nghĩa là khách hàng hài lòng.

Bảng 3: Các thang đo nhân tố Sự hài lòng của khách hàng

<i>Nhân tố</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Thang đo</i>
Sự hài lòng	HL1	Bạn hài lòng khi làm việc với ngân hàng mà mình đang giao dịch
	HL2	Bạn rất vui khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng mà mình đang giao dịch
	HL3	Bạn có ấn tượng tốt và tích cực về ngân hàng mà mình đang giao dịch

Nguồn: Yilmaz và cộng sự (2017)

2.4. Niềm tin

Khái niệm về niềm tin của khách hàng được sử dụng trong nghiên cứu này là nền tảng cơ bản để hiểu mức độ tin cậy của khách hàng. Mancintosh và Lockskin (1997) đã giải thích sự đứt khoát của khách hàng khi xác định niềm tin là sự tin cậy và tính toàn vẹn của một bên đối tác cung cấp dịch vụ cho khách hàng; định nghĩa này cho thấy

rằng nếu khách hàng tin tưởng và tự tin về độ tin cậy và tính toàn vẹn của ngân hàng trong việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ thì khách hàng sẽ có niềm tin với ngân hàng đó.

Lau & Lee (1999) đã phát triển khái niệm về niềm tin của khách hàng, theo đó, niềm tin được cho đó là sự tin tưởng, đặt trọn vẹn sự tín nhiệm vào các hoạt động giao dịch của bên cung cấp dịch vụ.

Bảng 4: Các thang đo nhân tố Niềm tin của khách hàng

<i>Nhân tố</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Thang đo</i>
Niềm tin	NT1	Bạn tin tưởng vào dịch vụ của ngân hàng mà bạn đang giao dịch
	NT2	Ngân hàng đối xử với bạn một cách trung thực trong mọi giao dịch
	NT3	Bạn tin rằng ngân hàng mà mình đang giao dịch không lừa dối mình

Nguồn: Ball và cộng sự (2004) và Ball và cộng sự (2006)

2.5. Lòng trung thành

Lòng trung thành của khách hàng là cả xu hướng thái độ và hành vi ủng hộ một thương hiệu nhiều hơn tất cả các thương hiệu khác, vì sự yêu thích hay thói quen với thương hiệu (Keh & cộng sự, 2006). Lòng trung thành của khách hàng khuyến khích người tiêu dùng mua sắm ổn định hơn, dành

phần lớn tài chính và cảm thấy tích cực về việc mua sắm, giúp thu hút người tiêu dùng đến các thương hiệu quen thuộc trong môi trường cạnh tranh (Keh & cộng sự, 2006).

Lòng trung thành được định nghĩa như là một cam kết sâu sắc sẽ ưu tiên tìm mua sản phẩm của một thương hiệu nào đó (Yoo & Dean, 2000) trong tương lai.

Bảng 5: Các thang đo nhân tố Lòng trung thành của khách hàng

<i>Nhân tố</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Thang đo</i>
Lòng trung thành	TT1	Bạn sẽ ưu tiên lựa chọn ngân hàng mà mình đang giao dịch khi có nhu cầu trong tương lai
	TT2	Bạn sẽ tiếp tục yêu thích các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng mà mình đang giao dịch
	TT3	Mặc dù có một số vấn đề nhỏ, nhưng bạn sẽ tiếp tục yêu thích ngân hàng mà mình đang giao dịch

Nguồn: Yilmaz và cộng sự (2017)

3. Xem xét các mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành trong ngành ngân hàng đối với việc Xử lý khiếu nại của khách hàng

Cung cấp chất lượng dịch vụ cao cho khách hàng mang đến cho doanh nghiệp cơ hội tạo sự khác biệt trong thị trường cạnh tranh (Yavas & Benkenstein, 2007). Chất lượng dịch vụ dường như dẫn đến truyền miệng tích cực, giảm xu hướng khiếu nại và duy trì liên tục mối quan hệ giữa khách hàng - ngân hàng (Caruana, 2002). Levesque và McDougall (1996) tuyên bố rằng chất lượng dịch vụ cao dẫn đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, sẵn sàng giới thiệu cho người khác, giảm khiếu nại và cải thiện tỷ lệ giữ chân khách hàng.

H1. Chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Những khách hàng khiếu nại cần được giải quyết tốt để họ có thể trở nên hài lòng hơn (Yap & cộng sự, 2012; Osarenkhoe, 2013). Lý do đằng sau tầm quan trọng của việc xử lý khiếu nại trong việc tăng sự hài lòng là khả năng ngân hàng nắm giữ và giải quyết khiếu nại tốt và nhanh chóng thay đổi nhận thức của khách hàng, những người

không hài lòng trước đây trở nên hài lòng vì khách hàng coi ngân hàng có khả năng giải quyết các khiếu nại của họ tốt nhất (Supriaddin & cộng sự, 2015). Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H2. Xử lý khiếu nại có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Xử lý khiếu nại có tác động tích cực đến niềm tin của khách hàng (Yap & cộng sự, 2012; Mosavi, 2012). Lý do đằng sau nguyên tắc này là xử lý khiếu nại là trường hợp cụ thể từ sự tương tác của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng sẽ tin tưởng vào khả năng của ngân hàng trong việc giải quyết khiếu nại và các vấn đề của khách hàng (Supriaddin & cộng sự, 2015). Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H3. Xử lý khiếu nại có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến niềm tin của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Khả năng xử lý khiếu nại của khách hàng sẽ kích thích lòng trung thành của khách hàng (Jaikumar, 2013; Osarenkhoe, 2013), bởi việc xử lý khiếu nại tốt và công bằng sẽ tạo ra nhận thức của khách hàng rằng ngân hàng có sự quan tâm cao đối với khách hàng của họ. Do đó, sẽ hướng khách hàng thực hiện truyền miệng tích cực. Vì

thế, danh tiếng của ngân hàng sẽ tốt hơn, khách hàng sẽ tiếp tục tương tác với ngân hàng và từ chối lời đề nghị từ các đối thủ cạnh tranh (Supriaddin & cộng sự, 2015). Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H4. Xử lý khiếu nại có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Sự hài lòng của khách hàng có tác động tích cực và có ý nghĩa đối với lòng trung thành của khách hàng (Jaikumar, 2013; Osarenkhoe, 2013; Pratminingsih, 2013; Majid, 2013). Sự hài lòng của khách hàng cao hơn sẽ làm tăng lòng trung thành của khách hàng, bởi các khách hàng thực sự hài lòng về khả năng giải quyết khiếu nại của ngân hàng sẽ trung thành với ngân hàng và sẵn sàng chia sẻ tích cực về sự tiến bộ, sự trách nhiệm của ngân hàng với người khác và từ chối việc cung cấp sản phẩm từ các đối thủ cạnh tranh. Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H5. Sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Sự hài lòng của khách hàng là kết quả của việc đánh giá của khách hàng về kết quả thực tế mà họ nhận được so với kỳ vọng ban đầu về sản phẩm/dịch vụ. Nếu khách hàng cảm thấy rằng ngân hàng có thể giải quyết khiếu nại một cách chính xác và nhanh chóng như họ mong đợi sẽ khiến họ hài lòng (Supriaddin & cộng sự, 2015). Khách hàng hài lòng sẽ tạo cảm giác tin tưởng cho ngân hàng. Có nhiều kết quả nghiên cứu đã kết luận rằng sự hài lòng của khách hàng có tác động tích cực và có ý nghĩa đối với niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng (Shepetim, 2012; Pratminingsih, 2013;

Majid, 2013). Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H6. Sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến niềm tin của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Niềm tin của khách hàng có tác động tích cực và có ý nghĩa đối với lòng trung thành của khách hàng (Pratminingsih, 2013 ; Majid, 2013). Lòng trung thành của khách hàng sẽ phát sinh nếu khách hàng có niềm tin cao đối với ngân hàng trong việc giải quyết các khiếu nại từ khách hàng một cách hiệu quả nhất (Supriaddin & cộng sự, 2015). Niềm tin của khách hàng được đo lường bằng bốn chỉ số, đó là: khách hàng dựa vào sự mong đợi của họ đối với ngân hàng vì ngân hàng có khả năng giải quyết khiếu nại tốt, tin tưởng vào sự trung thực trong việc giải quyết khiếu nại của khách hàng, khách hàng tin tưởng vào sự tôn trọng của ngân hàng trong việc giải quyết khiếu nại của khách hàng, khách hàng tin tưởng vào khả năng của ngân hàng trong việc giải quyết khiếu nại của khách hàng (Supriaddin & cộng sự, 2015). Chính vì vậy, tồn tại mối quan hệ như sau:

H7. Niềm tin có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

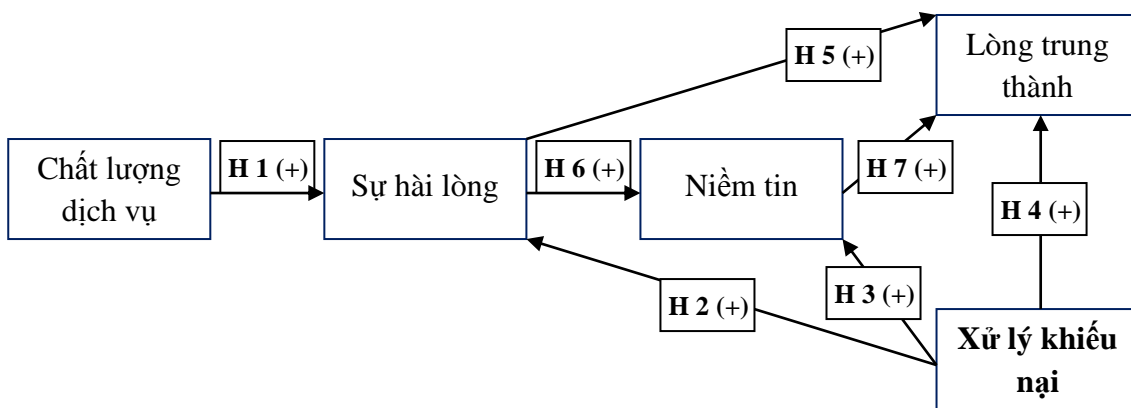
4. Mô hình mối quan hệ giữa Xử lý khiếu nại, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng cá nhân trong lĩnh vực Ngân hàng

Hiện nay có nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, niềm tin và lòng trung thành của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng, tuy nhiên chưa có nhiều nghiên cứu đề cập đến tác động của việc xử lý khiếu nại trong tổng thể mối quan hệ của chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, niềm tin và lòng

trung thành của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng và tất cả các lĩnh vực nói chung. Mặt khác, vấn đề xử lý khiếu nại trong lĩnh vực ngân hàng ngày đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng và cải thiện hình ảnh ngân hàng trong mắt khách hàng khi có nhiều các lỗi giao dịch phát sinh trong ngành ngân hàng hiện nay. Vì vậy, tác giả nghiên cứu về mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của khách hàng cá

nhân trong ngành ngân hàng đối với việc Xử lý khiếu nại của khách hàng là điều rất cần thiết.

Dựa vào các giả thuyết ở trên và bối cảnh tại các Ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay, tác giả tiến hành xây dựng mô hình nghiên cứu áp dụng cho nghiên cứu này với 05 nhân tố bao gồm: (1) Xử lý khiếu nại; (2) Chất lượng dịch vụ; (3) Sự hài lòng; (4) Niềm tin và (5) Lòng trung thành.



Hình 1. Mô hình mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Niềm tin và Lòng trung thành của các khách hàng cá nhân trong ngành ngân hàng đối với việc Xử lý khiếu nại của khách hàng trong lĩnh vực Ngân hàng

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2019

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Andreassen, Tor Wallin. (1999), what drivers customer loyalty with complain resolution ?, *Journal of service Research* 1 (4).
- [2]. Ball, D., Coelho, P.S. and Machas, A. (2004), The role of communication and trust in explaining customer loyalty: an extension to the ECSI model, *European Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 9 & 10, pp. 1272-93.
- [3]. Ball, D., Coelho, P.S. and Vilares, M.J. (2006), Service personalization and loyalty, *Journal of Services Marketing*, Vol. 6, No. 6, pp. 391-403.
- [4]. Bee Wah Yap, T. Ramayah and Wan Nushazelin Wan Shahidan (2012), Satisfaction and trust on customer loyalty: a PLS approach, *Business strategy series*, Vol. 13, No. 4, pp. 154-167.
- [5]. Beerli, A., Martin, J.D. and Quitana, A. (2004), A model of customer satisfaction in the retail banking market, *European Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 1 & 2, pp. 253-75.

- [6]. Caruana, A. (2002), The effect of service quality and the mediating role of customer satisfaction, *European Journal of Marketing*, Vol. 36 Nos 7/8, pp. 811-28.
- [7]. Carvajal Sara Arancibia, et al. (2011), The impact of personalization and complaint handling on customer loyalty, *African Journal of Business Management*, Vol. 5(34), pp.13187-13196,28.
- [8]. Jaikumar Saravana (2013), Relationship between the dimensions of satisfaction and loyalty: an empirical study, *International Journal of Innovations in Business*, 2013 ISSN (Online): 2050-6228, ISSN (Print): 2050-621X 241.
- [9]. Kotler, Philip and Keller Kevin Lane (2000), *Marketing Management*, Twelfth Edition, Perarson Prenntice Hall, Pearson Education International.
- [10]. Lau, Geok Theng and Sook Han Lee (1999), Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty, *Journal of Market - Focused Management*; Dec 1999; 4, pg. 341.
- [11]. Leisen, B. and Vance, C. (2001), Cross-national assessment of service quality in the telecommunication industry: evidence from the USA and Germany, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 11 No. 5, pp. 307-317.
- [12]. Levesque, T. and McDougall, G.H.G. (1996), Determinant of customer satisfaction in retail banking, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14, No. 7, pp. 12-20.
- [13]. Macintosh, Gerrard and Lawrence S. Lockshin (1997), Retail relationship And Store loyalty : A Multi-Level Perspective, *International Journal Of Research Marketing*, 14(5), pp.487 – 497).
- [14]. Madjid, Rahmat (2013), Customer Trust as Relationship Mediation Between Customer Satisfaction and Loyalty At Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi, *The International Journal Of Engineering And Science*.
- [15]. Mousavi Masoud, et al. (2013), A Comprehensive Model of Customers' Complaint Behavior, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, May 2013, Vol. 3, No. 5 ISSN: 2222-6990
- [16]. Nofal Supriaddin, Alida Palilati, Hasanuddin Bua, Patwayati, Hayat Jusuf (2015), The Effect Of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi, *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, Vol 4, Issue 6, pp. 1-10.
- [17]. Osarenkhoe, Aihei dan Birungi Mabel (2013), Redress for Customer Dissatisfaction and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, Vol. 7(2).
- [18]. Parasuraman A, Zeithaml VA and Berry LL (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49 (4): 41-50.
- [19]. Parasuraman A, Zeithaml, VA and Berry, LL (1988) SERVQUAL: a

multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.

- [20]. Pratminingsih, Astuti Sri, et al. (2013), Retaining Passengers Loyalty in Indonesia Railway Service, *International Conference on Business and Economic Research*.
- [21]. Shepetim, Cerri (2012), Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers, *Journal of Competitiveness*, Vol. 4, Issue 4, pp. 16-35.
- [22]. Van Der Wal, R., Pampallis, A. and Bond, C. (2002), Service quality in a cellular telecommunications company: a South African experience, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 12 No. 5, pp. 323-335.
- [23]. Veysel YILMAZ, Erkan ARI, Hüseyin Gürbüz (2017), Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: an application of structural equation model, *International Journal of Bank Marketing*, <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2017-0037>
- [24]. Yavas, U. and Benkenstein, M. (2007), Service quality assessment: a comparison of Turkish and German bank customers, *Cross Cultural Management: An International Journal*, Vol. 14 No. 2, pp. 161-8.
- [25]. Yoo, Y. and Dean, A. (2000), The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12 No. 3, pp. 234-250.

A COMPARATIVE STUDY OF TURN-TAKING PATTERNS IN AUSTRALIAN ENGLISH AND VIETNAMESE

NGHIÊN CỨU SO SÁNH MẪU LƯỢT LỜI TRONG TIẾNG ANH VÀ TIẾNG VIỆT

TS. Hoàng Tịnh Bảo^(*)

Abstract

This comparative study investigates the differences and similarities in turn-taking features in conversations between two languages: Australian English and Vietnamese. Tape recordings and interviews were employed to elicit data. Twenty pairs of subjects (10 pairs of Australian interlocutors and 10 pairs of Vietnamese interlocutors) selected to cover both gender and variety of ages (from 10 to 65 years of age) provided twenty daily life dyadic conversations. Data were analysed according to different aspects of turn-taking mechanisms, namely, frequency of turns; frequency of backchannels; frequency of overlaps and interruptions.

The research demonstrates the effects of age, gender, and seniority upon each group's communication mechanisms in terms of turn-taking features. Results indicate that most of the turn-taking features in Australian English are significantly different from those in Vietnamese.

Additional, interviews were carried out after the data had been analysed to verify the findings. Age, gender, seniority and cultural base all significantly influenced the patterns of turn-taking in the two language groups.

1. Introduction

The study of social interaction has long been a phenomenon of interest to researchers of social life. The examination of interaction, in the most ordinary of settings, is based on the principle that the interlocutors must speak and listen at the same time, and that no one “monopolizes the floor” (Orestrom, 1983, p.19). The speaker not only speaks but also listens to how the listener reacts and vice versa, and people engage in conversations by taking turns.

Turn-taking is one of the basic mechanisms in conversation and it is “a phenomenon deeply rooted in human communication founded on a mutual

awareness of sharing something” (Orestrom, 1983, p.19). Taking turns frequently in interactions is one way for individuals to let partners know that they are interested and involved in the conversation and that they are competent communicators. With the context-free features, turn-taking would be independent from the variations of parties' identities; that is, whatever the interlocutors bring to the conversation would be accommodated within the turn-taking mechanism.

However, different cultures and languages have different turn-taking patterns and behaviors. This variance causes problems when people code-switch between cultures and languages. Some breakdowns

^(*) Trường phòng ĐBCL trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

in interaction are therefore inevitable. Comparative studies of different aspects of speech acts among cultures are of great importance if we are to avoid breakdown. Undoubtedly, the incorrect application of turn-taking rules in intercultural communication can cause misunderstandings or may hurt people's feelings. Hence, a comparative study on turn taking will be helpful for people living in a multicultural community to avoid such breakdowns in interaction due to cultural differences. In the present research, factors including gender, age and seniority will be investigated to see how they influence the different features of turn-taking such as length of turns, length of pauses, silence, backchannels and overlaps.

Knowing a language does not necessarily mean using it successfully. It seems that it is not only language skills but also cultural norms that determine success in communication. Communication breakdown is likely if the principles of language and culture are not properly mastered, that is if the speaker transfers the principles and practice from his/ her own culture to the target language environment. As Cook (1989) points out, "turn-taking mechanisms, the way in which speakers hold or pass the floor, vary between cultures and between languages [...] These mechanisms cannot simply be lifted from one society (and thus from one language via literal translation) to another" (p.53).

2. Literature Review

By definition, conversation involves at least two people, and when people engage in conversation, they take turns in speaking. It is governed by turn-taking norms, which

determine who talks, when and for how long. In simple terms, Yule (1996) describes conversation as an activity where, for the most part, two or more people take turns at speaking. Typically, only one person speaks at a time and there tends to be an avoidance of silence between speaking turns (p.143). Within the systematic form of the conversation, "turns" have to take place if the conversation is not totally monopolized by one dominating speaker. The exchange of turns usually takes place smoothly and naturally without a clear, direct distribution of whose turn it is to speak. Listeners watch the cues and can tell when it will be possible to take a turn. According to Yule (1996), [...] even in informal conversation turn-taking is somewhat affected by rank, and assertion of the right to talk is an indicator of the power or status of the speaker and the degree to which the participants in the conversation are of the same or different ranks. Conversation Analysis (henceforth abbreviated as "CA") is one of a number of approaches to the study of spoken language, and the study of sequences of actions and their interactional products. CA describes how the various features of talk combine, how speakers' utterances are constructed, how speakers manage the order of turn taking, and how these turns are sequenced into sets of actions: for instance, adjacency pairs are one the major objectives of CA. In other words, CA developed as an approach to the analysis of the practices of reasoning and inference that inform the production and recognition of intelligible courses of action (Goodwin, 1981, p.287).

Some Basic Features of Turn-Taking *Transition Relevance Places (TRPs)*

As speakers and listeners have to change their roles in order to begin their turn, turn transfer is the key factor in conversation mechanisms. Turn-transfer occurs at a TRP, a concept which I develop below. Sacks et al. (1974) state that all turn-transfer is coordinated around TRPs, which are themselves determined by possible completion points (p.706). Richards and Schmidt (1983), following Sacks et al., speak of TRPs as point at which the speech of a participant will be heard as finished for that turn, and it becomes possible for another speaker to take the floor (p.160).

Pause/ Silence

Discourse analysts have shown that different concepts of timing can lead to cross-cultural pragmatic failure and stereotyping as “A pause in the wrong place, an intonation misunderstood, and a whole conversation went awry” (E.M. Foster, in Tannen, 1984). Pauses are associated with politeness strategies, which influence the patterns of conversational turn-taking. Lakoff (1972) agrees that pauses for politeness in one culture may be seen as “slavishness or boorishness” (p.910) to a member of another culture, especially to members of low context cultures, who may feel uncomfortable with long pauses and silences (Lynch and Hanson, 1992, p.45).

Adjacency Pairs

“Adjacency pairs” is the term used for certain consecutive speech turns that are closely related (Schegloff and Sacks, 1973). They can be described as automatic sequences consisting of a first part and a second part produced by two successive speakers such that the second utterance is identified as related to the first as an

expected follow-up. The most common adjacency pairs are greeting-greeting, thanking-response, request-acceptance/refusal, apology-acceptance, and question-answer. Coulthard (1985) describes adjacency pairs as “the basic structural unit in conversation” (p.70). Managing adjacency pairs successfully is part of “conversational competence” (Good, 1977, cited in Orestrom, 1983, p.33).

Kinesics

Kinesics is a useful term to describe a kind of nonverbal communication. “It refers to the use of movements of face and body to communicate” (Hodge, 1981, p.52). Nonverbal channels play an important role in conveying the social meaning of a message, especially in intercultural interactions. Therefore, efficient turn-taking involves such factors as eye contact, head nodding, vocal backchannels, or smiles and so on.

Back Channels

For some reason, the listener may not wish to talk or contribute even when the speaker is displaying turn-yielding cues. In this case, such responses like m, mhm, yes, yeah, right, fine, Ok, alright, I see, that’s right, which are termed back channels, (henceforth BCs) together with nodding, can help to show that the speaker can keep talking. Although a BC, which is vocal and non linguistic, has a relatively low value on the content level because it is not considered as a turn, it is of a relatively high value on the relationship level of communication.

Overlap/ Interruption

Although interlocutors generally follow the rule of turn-taking, that is, one speaker talks at a time, brief overlap may

occur when two or more speakers compete for the floor. According to Nofsinger (1991), while interruptions refer to simultaneous talk that does not occur at or near a TRP, overlap is considered to be supportive and does not involve the violation of turn-taking norms (p.102). Both interruption and overlap are seen as an important strategy which speakers use to show their involvement in the conversation. But this involvement strategy can be interpreted differently by different speakers with diverse conversational styles (Deng, 1998, p.1).

The Notion of Turn Length

In spoken interaction time constraints affect performance. In light of Clyne (1994)'s study, turn length relates to speech acts, as such, communicative styles determine the length of turns. A long turn might be required for a speaker to explain an opinion, describe something, or tell a joke or a story. Whereas, short turns are usually related to adjacency pairs (Clyne, 1994, p.109), yet forms and functions of short turns should be paid particular attention seen in a communicative or functional light, in terms of categories of speech acts (Brown et al., 1983, p.20).

Socio-Cultural Impacts on Turn-Taking

Turn-taking mechanisms are very culturally dependent. In fact, culture determines what the turn-taking patterns will be in each language. Turn-taking varies between cultures and languages, and is characterised by the different features in culture norms, relating to age, gender, seniority (power)

3. Research Questions

1. What are the features (e.g. length of pause) that make the distinctive differences between Vietnamese and English turn taking?

2. How is turn taking in Vietnamese and English conversations influenced by variables like culture, gender, age and seniority?

4. Methodology

The goal of the present research is to study face-to-face dyadic (two person) conversations. The first reason for choosing dyads is that they are, presumably, the most common and typical unit in conversation, especially in terms of speech acts. Secondly, it will be easier to make the parallels in the comparison between English and Vietnamese turn-taking.

The two data collecting instruments – audio recording and interviewing – working together are designed to reveal features of turn-taking thanks to the strengths of each method. They are deliberately chosen in order to assure reliability and authenticity.

Subjects

This research was carried out with the help of 20 pairs of interlocutors (10 pairs of Australians and 10 pairs of Vietnamese). Sexes and ages were deliberately chosen. The youngest participant was 10 years of age, and the oldest 65. They are in a very wide range of professions; this means their level of education as well as social status is very different. That helps to guarantee the validity and authenticity of everyday conversation. All the subjects were willing to help with the recording and were able to withdraw at any time. No one did withdraw.

Procedure

The 20 pairs of interlocutors were asked to talk in an everyday manner about any daily topic, with a seeding topic provided as a starter. These talks were audio tape-recorded by one of the participants in each pair (without the presence of the researcher). The contents of the talks were not pre-arranged in order to assure natural conversation. However, seeding the conversation (a topic suitable with scenario, or context) was necessary because it provided the interlocutors with an easier start. Each talk was 10 to 15 minutes long.

The tapes were then transcribed and timed for each turn. Timing was manually handled. In the transcription, different features of turn-taking such as backchannels, overlaps / interruptions and silence / pauses were clearly indicated by symbols.

5. Findings and Discussion

Turn Length and Turn Pauses

Situation 1: Conversations between male speakers.

There is a distinct difference between Australian and Vietnamese conversations in terms of frequency of turns, length of turns, and length of pauses.

In fact, the length of turns and frequency of turns are in inverse proportion. The more frequently the turns are exchanged, the shorter the turns are. In other words, the frequency of turns (per minute) reflects the turn length in the conversations. While the Australian dyads produce only 5.82 turns per minute, the Vietnamese pairs achieve up to 14.13 turns per minute. The average length of turns in Australian dyads is 10.3 seconds per turn, in comparison with 4.25 seconds per turn in the Vietnamese

pairs.

The data clearly show that the Australian speakers (AS) use much longer turns than the Vietnamese speakers (VS) do. This finding once again justifies Clyne's (1994) claim that most Southeast Asians take short turns while Europeans, Americans overwhelmingly take long turns.

The difference between the two groups in pause length is not as significant as the frequency of turns and turn length. The average lengths of pauses between turns in Australian and Vietnamese conversations are 0.394 seconds and 0.532 seconds, respectively. The figures show that the male interlocutors in both groups maintained a very rapid rate of turn-taking. As mentioned in part 2.6, most men are likely to exert control, preserve independence, and enhance status as a purpose of communication (Samovar et al., 2001, p.161). That is why they have a very rapid rate of turn-taking. This appears not to support the belief that in high-context cultures like that of Vietnamese, maintaining silence is a sign of respect. However, even though the pauses in the Vietnamese conversations are a little longer than those of AS, as indicated in the data, they do support the analysis that the Vietnamese male dyads tend to take turns somewhat later than the AS do.

Situation 2: Conversations between female speakers.

Similar differences are shown in the frequency of turns and turn length between female dyads of the two languages to those between male pairs (situation 1). The differences in the frequency of turns and turn length of female pairs are not as large

as in the male pairs. In terms of the frequency of turns, the Australian female dyads produce more turns than the Vietnamese female speakers do, achieving 7.9 and 10.6 turns per minute respectively. This determines the average length of turns of both groups - Australian and Vietnamese female speakers - which are 7.59 and 5.66 seconds long respectively.

Again, the data highlights that the Australian speakers maintain longer turns than the Vietnamese speakers do. However, in comparison with male speakers' figures, there is less of a sharp contrast between the two languages in the female dyads, the Australian speakers still have an inclination to use longer turns. The length of turns very often depends heavily on the topic of the talk. A more formal, academic conversation is discussed at greater length and with longer turns, as the speakers need to clarify, explain, or exemplify what they have presented in a formal style. On the other hand, in daily life chatting, people tend to use shorter turns. In contrast, on collecting data for the present research, we asked the participants to talk in an everyday manner on casual topics, i.e., things people often talk among friends, colleagues, and family members. However, whenever the speakers dealt with extended stories in narrative, they employed longer turns.

It is evident that the length of pauses in the female speakers' conversations is in an inverse situation. While the average length of pauses between turns of female Australian dyads is 0.33 seconds, that of the female Vietnamese dyads is only 0.15 seconds. This means the Vietnamese female speakers have a very rapid rate of turn

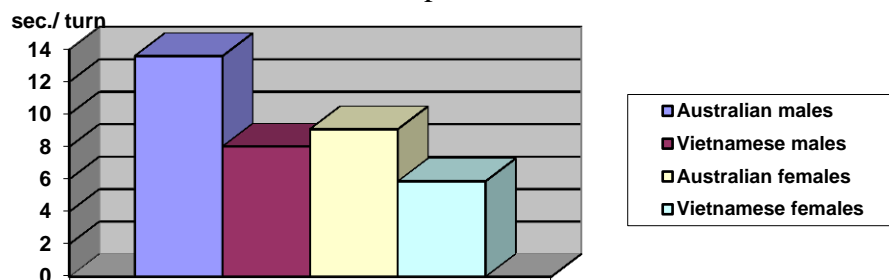
exchanging. The figures are not consistent with the common belief that in high context Confucian-based cultures, maintaining silence in conversations is a sign of respect.

Situation 3: Conversations between mixed gender dyads.

In the mixed gender situation, Australian interlocutors are also the ones who take average lengths of turns taken by the Australian and the Vietnamese speakers respectively. In other words, while the Vietnamese dyads take 8.86 turns per minute, the Australian only achieve 5.7 turns per minute. The data prove that there is still a substantial difference between the Australian and Vietnamese turn-taking.

For the relationship of speaking time between the male and female speakers of the three dyads in each group, the Australian male speakers take more time than the Australian females do in conversations, 57.5% and 42.5% respectively. Because the speakers take the same number of turns in a certain amount of time, the figures show that the Australian male interlocutors take longer turns than the female speakers do: the Australian males' average length of turns is 13.6 seconds per turn, and that of the females is 9.09. The Vietnamese dyads are also in the same situation, i.e. the male speakers hold longer turns than the females do. The Vietnamese male speakers occupy 53.1% of time in conversations, a little more than time occupied by the female speakers, which is 46.9%. In terms of turn length, the Vietnamese females' average turn length is 5.88 seconds per turn, the Vietnamese males' is 8.03 seconds per turn. In the comparison with Australian speakers, both Vietnamese male and female interlocutors

take shorter turns than the Australian speakers do.



Graph 1: Relationship between speakers in terms of turn length

From the data, it can be concluded that males tend to take longer turns than female speakers. This once again confirms the results from other previous research (as mentioned in part 2.6) that males are likely to dominate in conversations because they engage more and control the development of the talk in mixed gender company conversations (Samovar, 2001, p.72).

Turning to the length of pauses, 0.19 and 0.28 seconds per turn are the average pause lengths of the Australian and Vietnamese speakers respectively. In the mixed gender situation, the Vietnamese dyads have longer pauses between turns than the Australian speakers do. This is in contrast to the findings in the female-female situation. However, this result is consistent because in mixed gender conversations, Tannen (1991, p.95) argues that speakers tend more to observe politeness and courtesy, and so often wait for “a polite pause” before taking a turn. In such a situation, the notion of face saving is taken into account.

Situation 4: Conversation between older and younger speakers.

These conversations are between teacher and student, parent(s) and son / daughter, and younger to older generation speakers. There are some notable differences in frequency of turns, length of turns and length of pauses. In this situation, the Vietnamese dyads also take nearly twice as many turns in their conversations as the Australian speakers do, attaining 14.4 and 7.4 turns per minute respectively. This figures show the opposite tendency in terms of the average length of turns: 8.1 sec./min and 4.16 sec./min are respectively the Australian and Vietnamese scores. This finding is consistent with the other situations discussed above. In terms of pause length, also as seen in the table, the Vietnamese speakers take shorter pauses between turns than the Australian do. This situation allows us to identify the differences in turn-taking due to age.

Conversations of the whole group of speakers

	Australian dyad	Vietnamese dyad
Frequency of turns (per minute)	6.7	12
Average length of turns	8.95 sec. / turn	5 sec. / turn
Average length of pauses between turns	0.3 sec.	0.28 sec.

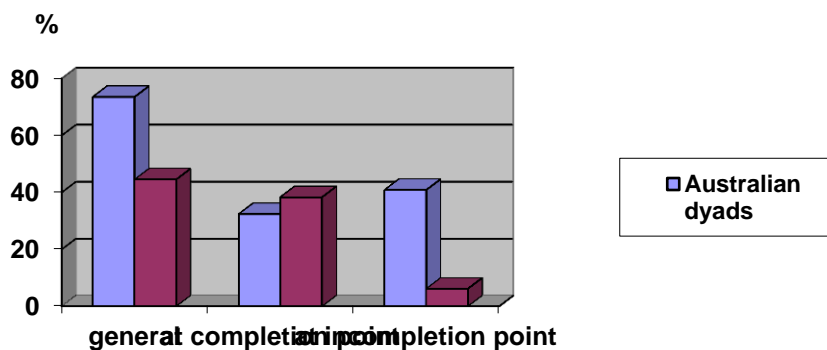
Table 1: Frequency of turns, turn length, and turn pauses (10 pairs of Australian speakers, and 10 pairs of Vietnamese speakers)

The table presents the frequency of turns, turn length, and turn pauses of the total subjects participating in the present research. This aims at presenting an overview of turn-taking between Australian and Vietnamese speakers in terms of turn frequency, turn length, and turn pauses. As shown, the Vietnamese, in general, take many more turns than the Australians do, with frequencies of 12 and 6.7 turns per minute respectively. This determines the average length of turns: the Australian speakers' average length of turns is 8.95 seconds per minute, while that of the Vietnamese speakers is only 5 seconds per

minute. In terms of turn pauses, the Australian interlocutors make longer pauses than the Vietnamese do; however, this difference is too small to be significant.

We can conclude that Australian speakers always hold longer turns than Vietnamese speakers do. This turn-taking feature may be culturally dependent and related to styles. While English style is conventionally characterized by directness, Vietnamese people prefer indirectness. On this basis, Vietnamese speakers should have spoken in longer turns.

Frequency of Backchannels

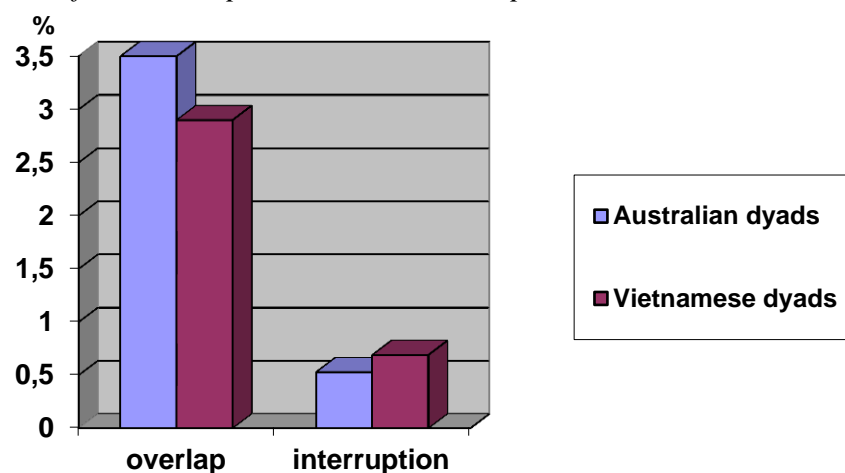


Graph 2: *Frequency of backchannels*

The Australian speakers generally produce many more backchannels than the Vietnamese speakers (73.5% vs. 44.6%). This once again shows that the Australian speakers are more actively involved in conversation than the Vietnamese; the Vietnamese, on the other hand, are quieter listeners.

However, in terms of backchannels at Transition Relevance Places, the Australian speakers have a tendency to emit more backchannels at incompletion points. While

the ratio of backchannels at completion points to incompletion points in the Australian conversations is 1:1.2, that in the Vietnamese conversations is in inverse proportion: 6.6:1. This finding is parallel to what Clancy et al. (1996) found: that the American interactive style differs from the Mandarin in that “Americans do not necessarily wait until a CTRP (Complex Transition Relevance Places) has been reached before they react” (p. 382).

Frequency of Overlaps and Interruptions

Graph 3: Frequency of overlaps and interruption (10 pairs of Australian speakers, and 10 pairs of Vietnamese speakers)

The graph summarises the total frequency of overlaps and interruptions in both language groups. As can be seen, the Australian speakers overlap more than the Vietnamese do, but the gap is not significant: 3.5% in the Australian dyads, and 2.9% in the Vietnamese speakers. In fact, overlap, a result of rapid rate of speech, is seen as a device by which speakers can show solidarity, enthusiasm, and interest in others' talk (Tannen, 1984).

In terms of interruptions, the frequency found in the Vietnamese conversations is higher than in the Australian conversations, with 0.7% and 0.5% respectively. What is surprising is that these features of overlaps and interruptions are supposed to happen rarely in Vietnamese speech. Vietnamese people, as well as southeast Asians in general, are believed to strictly follow "one party at a time" (Sacks et al., 1974) discipline in turn-taking mechanisms. However, Vietnamese practice has changed, as the data show; the Vietnamese dyads have overlaps and interruptions in their

conversations with percentages equal to the Australian speakers'. What is highlighted here is that despite those high percentages of overlaps and interruptions, in broad terms, Vietnamese speakers still appreciate the value of hierarchy as mentioned in part 5.3.4 while Australian speakers value equality. As seen in the situation between Vietnamese older and younger speakers, the younger do not interrupt the older speakers. This can be partly explained by the fact that the languages from high context Asian cultures, including Vietnamese, reflect an orientation towards collectivism, which places the highest value on human relationships and the preservation of harmony and face (Lynch and Hanson, 1992, p.232).

Confirmation interviews

The interviews were conducted after the analysis had been finished. The purpose was to ensure the accuracy of the findings.

In terms of the turn length and the frequency of turns, most of the participants had no previous awareness of the Australians' longer turns and the

Vietnamese' shorter turns. However, all of the Australian participants agreed that once they took the floor, they tended to express what they wanted to say in full, i.e. in a longer passage. One argued that this notion might be determined by the different conversational structures in each culture: the Vietnamese participants preferred dividing their stories into smaller segments by involving their partners' participation. Most of the Vietnamese participants agreed that they might become bored when holding longer turns, as well as when listening to speakers for a longer time.

Backchannels are another controversial issue. Most of the Australian participants did not understand what the backchannels were. But after the term was explained, they confirmed that they emitted backchannels a lot, and did not bother whether backchannels were at completion points or incompleteness points, which they felt to belong to a subconscious mechanism. Unless they were interested in the conversation, they would produce fewer backchannels: for instance, when talking with a boring person. The Vietnamese participants affirmed that they produced more backchannels when talking to older people. The backchannel "Da" in Vietnamese not only conveys the message "I understand" but also expresses respect and obedience to the older person. However, the Vietnamese participants also saw the wider importance of back-channelling in interaction, although they did not produce as many backchannels as the Australian speakers did. They argued that the listeners' back-channelling meant support and

encouragement for the speakers to continue talking.

In terms of overlaps and interruptions, most of the participants failed to distinguish the difference between the two categories. But, when they did recognise them, the Australian participants supported the positive nature of overlaps, which were seen as a good mechanism to promote the development of the argument. Some of the participants, however, did not accept interruptions. Although they did not judge interruptions as signs of impoliteness or rudeness, they did feel uncomfortable, and to some extent, annoyed at being interrupted. In the same vein, the Vietnamese participants also considered overlaps as signs of approval and agreement between the interlocutors; however, while some accepted interruptions, they did not in the case of younger to older speakers. To them, hierarchy is highly valued. Four participants from the Central Region of Vietnam are notably more conservative and conventional, and they specifically rejected interruptions in turn-taking. Turn-taking features, then, not only vary between different cultures but also differ significantly within culture.

The situation between younger and older speakers also showed distinctive differences. Although most of the Australian participants declared that equality was highly valued in their culture, younger speakers tended to allow more time for older interlocutors to speak, and older speakers wanted to hold the floor longer than younger speakers. In terms of dynamics, most of the Australian participants stated that when communicating with their employers, they

were not sensitive to any gap or status differences, but they were likely to take extra care in their speech if the conversation took place at work. The Vietnamese participants took diametrically opposed point of view. They acknowledged that all Vietnamese people were affected by such sensitive issues. This point is consistent with what Clyne (1994) states: “the Vietnamese value system combines high power distance with low individuality index” (p.180). Though this point was not exemplified in the data analysis, the interviews showed that seniority / power affected turn-taking mechanisms with different degrees in the two cultures.

In relation to pauses, the participants from both groups did not think that long pauses could exist between turns in everyday conversations. In addition, they had no idea of how long such a long pause might be. They admitted that they sometimes could not find the right answer immediately, but they kept saying something as fillers while thinking further. These segments of speech could not be counted as pauses or silence. The Vietnamese participants stated that the “polite pause” (Tannen, 1991) seemed to be out of date because relationships among people, especially between males and females, have changed greatly. However, some older Vietnamese participants argued that in more formal situations, pauses between turns were important because they enhanced formality as well as a feeling of respect towards one another. On the other hand, most of the Australian participants agreed that in their conversations, pauses between turns were likely to be

automatically reduced, because the rapid turn exchanging would show greater interest, support, and rapport among speakers.

In sum, interviews confirmed most of the findings from the data analysis. Though the participants raised some other issues which had not occurred in the analysis, these did not contradict with the findings, but belonged to other situations and other contexts.

6. Conclusion

First, among the features of turn-taking observed, the frequency of turns / length of turns, the frequency of backchannels, the frequency of overlaps and interruptions, as well as the Transition Relevance Places confirm that there is a distinctive difference between Vietnamese and Australian English turn-taking mechanisms. Apart from a few similarities, most of the turn-taking features in different situations are shown to be significantly different. Moreover, the similarities and the differences vary not only between cultures but also within cultures (e.g. between different situations).

Australian speakers (Low context communication)

- Longer turns
- Higher frequency of backchannels
- Higher frequency of overlaps and interruptions
- Lower frequency of adjacency pairs
- Equality oriented Vietnamese speakers (High context communication)
- Shorter turns
- Lower frequency of backchannels
- Lower frequency of overlaps and interruptions
- Higher frequency of adjacency pairs

- Hierarchy oriented

Second, the turn-taking patterns in Vietnamese and Australian English conversations are greatly affected by age, gender, seniority and culture norms (social-cultural aspects). To some extent these variables shape the turn-taking patterns. Although these variables are usually presented as universals, their impacts are quite different in Australian and Vietnamese conversational patterns because the two languages and the two different cultures judge things differently. Like other Confucian-based cultures, Vietnamese values hierarchy, which is the key element distinguishing turn-taking between the two languages caused by the variables of age, gender, seniority, and culture norms.

REFERENCES

- [1]. Cook, G. (1989). *Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- [2]. Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. New York: Cambridge University Press.
- [3]. Clancy, P.M., & Thompson, S.A., & Suzuki, R., & Tao, H. (1996). The conversational use of reactive tokens in English, Japanese, and Mandarin. *Journal of Pragmatics*, 26, 3, pp. 355-387.
- [4]. Clyne, M. (1994). *Intercultural communication at work: Cultural values in discourse*. Cambridge University Press.
- [5]. Coulthard, M. (1985). *An introduction to discourse analysis*. New York: Longman.
- [6]. Deng, X. (1998). Overlapping in Australian and Chinese conversations. In *Australian Linguistic Society*. Retrieved from <http://www.cltr.uq.edu.au/als98/dengx357.html> on 26/12/2004.
- [7]. Goodwin, C. (1981). *Conversational organization: interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- [8]. Hodge, B. (1981) (ed.). *Communication and the teacher*. Melbourne: Longman Cheshire.
- [9]. Lakoff, R. (1972). *Language in context*. *Language*, 48,4, pp.907-927. Lynch, E.W., & Hanson,
- [10]. M.J. (1992). *Developing cross – cultural competence*. Paul H. Brookes Publishing Co., Inc.
- [11]. Nofsinger, R.E. (1991). *Everyday conversation*. Sage Publications.
- [12]. Orestrom, B.(1983). *Turn-taking in English conversation*. Lund: CWK Gleerup.
- [13]. Richards, J.C., & Schmidt, R.W. (1983). *Language and communication*. New York: Longman Group limited.
- [14]. Robson, C. (2002). *Real world research*. Black well Publishers.
- [15]. Sacks, H., & Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 4, pp.696-735
- [16]. Samovar, L.A., & Porter, R.E. (2001). *Communication between cultures*. Wadsworth/ Thompson learning.
- [17]. Schegloff, E.A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, pp.289-327.
- [18]. Tannen, D. (1984). *Conversational style: analyzing talk among friends*. Norwood: Ablex.

- [19]. Tannen, D. (1991). You just don't understand women and men in conversation. London: Vigora Press.
- [20]. Yule, G. (1996). Pragmatics. Oxford University Press.

NHẬN DIỆN TRƯỜNG PHÁI NGHIÊN CỨU PHÁP LUẬT DƯỚI GÓC ĐỘ KINH TẾ HỌC VÀ SỰ PHÙ HỢP TẠI VIỆT NAM

ThS. Trịnh Tuấn Anh^(*)

Tóm tắt

Nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế (“kinh tế -luật”) là khoa học nghiên cứu cách sử dụng kinh tế học để đánh giá hiệu quả của các qui định pháp luật. Bài viết nghiên cứu về lý thuyết trường phái kinh tế luật, và khả năng vận dụng tại Việt Nam.

1. Lý thuyết về trường phái nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học

1.1. Khái niệm nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học

Lý thuyết về nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế (gọi tắt là: “kinh tế -luật”) được định hình từ khoảng giữa thế kỷ XX. Tại thời điểm đó, trường phái này được coi là hướng nghiên cứu mới về pháp luật, theo đó các nhà nghiên cứu sử dụng tri thức, phương pháp của khoa kinh tế học để phân tích quá trình hình thành, phát triển của pháp luật và thiết chế pháp luật, đánh giá, lượng hóa tương tác giữa pháp luật với xã hội (Standford Encyclopedia of Philosophy, 2006). Mô hình nghiên cứu nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học gắn liền với Trường phái kinh tế học Chicago (Chicago School of economics), điển hình các nghiên cứu về bản chất doanh nghiệp (*The Nature of the Firm*), chi phí giao dịch (*The Problem of Social Costs*) của GS. Ronald H. Coase. Các nghiên cứu về chi phí giao dịch, GS Ronald H. Coase nhận định: *Trong đời sống xã hội, nếu các chủ thể pháp luật không phải bỏ ra chi phí giao dịch nào, tức chi phí giao dịch bằng không thì tính hiệu quả sẽ đạt được, bất kể việc chọn lựa quy phạm pháp luật như thế nào. Còn khi các chủ thể pháp luật có phát sinh những chi phí*

giao dịch, tức chi phí giao dịch là dương thì tính hiệu quả của việc lựa chọn áp dụng từng quy phạm pháp luật vào cuộc sống sẽ là khác nhau, thậm chí có những lựa chọn áp dụng một quy phạm pháp luật nào đó hoàn toàn không đem lại hiệu quả (Ronald H. Coase, 1960). Trong giai đoạn đầu các nhà kinh tế học chỉ sử dụng lý thuyết kinh tế để nghiên cứu các quy phạm pháp luật điều chỉnh các lĩnh vực pháp luật đặc trưng của nền kinh tế thị trường như luật cạnh tranh, luật thuế, quản trị công ty... thì sau đó, mở rộng sang nhiều lĩnh vực khác kể cả luật công như pháp luật hình sự, tố tụng hình sự, hiến pháp, hành chính.... Mô hình này đã nhanh chóng thu hút được sự quan tâm của giới học thuật, và được sử dụng vào nghiên cứu, giảng dạy pháp luật ở Hoa Kỳ. Ở Châu Âu, mô hình nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học đã được du nhập mạnh mẽ vào các trường đại học như Hamburg (Đức), London School of Economics (Anh), Leuven (Bỉ) hay Zurich (Thụy Sĩ). Tại Đông Á, kinh tế- luật đã được đưa vào giảng dạy tại Nhật Bản và Hàn Quốc. Tại Đông Nam Á đã xuất hiện nhiều học giả về kinh tế -luật tại Trường Đại học Quốc gia Singapore và Trường Đại học quốc gia Malaysia (Lê Nét, 2006).

Từ điển nổi tiếng Black’s Law Dictionary, định nghĩa kinh tế - luật là “*một*

(*)Giảng viên Khoa Kinh tế Trường ĐH Kiến trúc Đà Nẵng

bộ môn khoa học chủ trương thực hiện phân tích pháp luật dưới góc độ kinh tế theo đó các quy tắc pháp lý được đánh giá chi phí/lợi ích để xem liệu một sự thay đổi pháp luật từ trạng thái này sang trạng thái khác sẽ làm tăng hay giảm hiệu quả sử dụng và phân bổ nguồn lực, tăng hay giảm sự giàu có của xã hội (Bryan A. Garner, 2009)". TS Lê Nét định nghĩa: “Kinh tế - luật là một ngành học nghiên cứu cách sử dụng kinh tế học để đánh giá hiệu quả của các qui định pháp luật (Lê Nét, 2006).

Theo GS D. Friedman (Đại học Santa Clara- Hoa Kỳ) , kinh tế- luật là môn khoa học trả lời 03 vấn đề sau: (1) đánh giá hệ quả tác động của các quy phạm pháp luật (khi có sự thay đổi trong quy định của pháp luật, các cá nhân tổ chức trong xã hội sẽ phản ứng như thế nào với các thay đổi đó); (2) dự báo sự vận động cả các quy phạm pháp luật theo hướng các quy phạm không có lợi cho sự phát triển sẽ bị bãi bỏ bởi logic tự nhiên của pháp luật là thúc đẩy sự phát triển của xã hội thông qua việc cải thiện tính hiệu quả trong phân bổ và sử dụng nguồn lực xã hội; (3) đánh giá tính hiệu quả của quy phạm pháp luật hiện hành (lấy tiêu chí thúc đẩy tính hiệu quả trong phân bổ và sử dụng nguồn lực để đánh giá tính hợp lý của quy phạm pháp luật) (Nguyễn Văn Cương, Dương Thị Thanh Mai, 2012). GS. Louis Kaplow và Steven Shavell trong tác phẩm “ *Economic analysis of law- Phân tích kinh tế đối với pháp luật*”, quan niệm kinh tế luật là môn khoa học tập trung nghiên cứu các vấn đề cơ bản sau đây: *Thứ nhất*, đánh giá được tác động thực tế đến kinh tế của việc ban hành quy phạm pháp luật. *Thứ hai*, mối quan hệ giữa các quy phạm pháp luật và mức độ hiệu quả trong việc phân bổ và sử

dụng nguồn lực dựa trên lý thuyết: “*Kinh tế học nghiên cứu sự lựa chọn của các cá nhân, tổ chức và xã hội trong việc phân bổ các nguồn lực khan hiếm cho các mục đích sử dụng có tính cạnh tranh, nhằm tối ưu hóa lợi ích khan hiếm cho các mục đích sử dụng có tính cạnh tranh, nhằm tối ưu hóa lợi ích* (Huỳnh Thế Du, 2014).

1.2. Quan điểm của kinh tế học về một số chế định trong hệ thống pháp luật

1.2.1. Kinh tế học về luật tài sản

Các nhà kinh tế- luật quan niệm rằng, quyền sở hữu tư nhân được nảy sinh để thay thế cho tình trạng vô chủ hoặc tình trạng sở hữu cộng đồng đối với một số loại tài sản nhất định. Trong xã hội dường như có một khuynh hướng rất tự nhiên là nhu cầu cải thiện tính hiệu quả trong việc sử dụng nguồn lực xã hội. Khi mà tình trạng vô chủ đối với một số loại tài sản dẫn đến hệ quả về sự khai thác quá mức thì giải pháp đối phó với tình trạng này là trao cho các thành viên quyền sở hữu tư nhân nhằm tạo ra tình trạng khan hiếm về quyền sở hữu để tài sản của ai thì tự mình chiếm giữ, sử dụng và định đoạt (Harold Demsetz ,1967).

Theo các nhà kinh tế luật có hai cách thông thường làm phát sinh quyền sở hữu đối với một tài sản: (1) Phát sinh từ việc chiếm đoạt, (2) Thông qua hợp đồng. Do đó, pháp luật phải tạo ra cơ chế sao cho các chủ thể có thể thương lượng với nhau, và người nào có khả năng sử dụng tài sản có hiệu quả nhất thì là người đó xứng đáng được làm chủ sở hữu (Lê Nét, 2006).

Một trong những vấn đề được các nhà kinh tế luật nghiên cứu nhiều nhất về sở hữu và quyền tài sản đó là cách thức bảo vệ quyền sở hữu như thế nào cho hợp lý. Ví dụ, một người gây thiệt hại cho tài sản của

người khác, Tòa án sẽ quyết định như thế nào: yêu cầu người đó bồi thường thiệt hại hay khôi phục tình trạng ban đầu? Theo các nhà kinh tế- luật, khi thiệt hại xảy ra, Tòa án nên chọn giải pháp tốn ít chi phí nhất cho bên gây thiệt hại mà vẫn đạt hiệu quả tương đương cho bên bị thiệt hại. Do đó, nếu chi phí giao dịch càng cao thì qui định về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng càng phát huy được tác dụng. Đó là vì việc bồi thường thiệt hại tốn ít chi phí hơn thực hiện các biện pháp tự bảo vệ quyền sở hữu (Calabresi, Guido & Melamed, A. Douglas, 1972).

1.2.2. Kinh tế học về luật hợp đồng

Hợp đồng là công cụ pháp lý được hình thành từ lâu đời, nó là công cụ pháp lý mà thông qua đó sự phân công lao động được thực hiện (Adam Smith¹⁹⁹⁷). Theo các nhà kinh tế- luật, việc các bên có thông tin đầy đủ và chi phí giao dịch thấp là yếu tố đem lại hiệu quả cho quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng. Đồng thời, việc pháp luật bảo vệ quyền lợi của các bên trong hợp đồng cũng làm tăng niềm tin của các bên về hành vi của bên kia, khiến cho chi phí giao dịch giảm. Yếu tố tự do thỏa thuận chính là cách thức đảm bảo lợi ích cao nhất cho các bên và hệ quả là các bên trao đổi tài sản thuộc quyền sở hữu của mình một cách hiệu quả nhất, tài sản, của cải được phân bổ một cách hợp lý nhất (Dương Anh Sơn, Hoàng Vĩnh Long, 2013).

Một trong những chức năng của hợp đồng là phân chia rủi ro – ai nên chịu rủi ro gì khi soạn thảo hợp đồng. Rủi ro khi xảy ra sẽ làm một bên bị thiệt hại. Theo các nhà kinh tế luật, các bên nắm vững được rủi ro mà mình gánh chịu cũng như biết được cái giá phải trả khi không thực hiện hay thực hiện chậm trễ. Do nắm được giá, họ sẽ có

cách xử lý khi xảy ra thiệt hại hay có cách ngăn chặn để thiệt hại đừng xảy ra. Nếu rủi ro thấp, họ sẽ không bỏ công sức để tiến hành những biện pháp phòng ngừa nếu những biện pháp đó quá tốn kém. Ngược lại, nếu rủi ro phải gánh chịu là cao, họ phải tiến hành những biện pháp phòng ngừa, kể cả việc phải mua bảo hiểm hay tăng giá hợp đồng (Lê Nét, 2006).

GS Arthur von Mehren nhận định: Lý thuyết về hợp đồng chuyển dần sang xu hướng dự phòng và quản lý rủi ro (Arthur von Mehren, 1982). Kiểm tra thông tin, dự phòng rủi ro, đàm phán các phương thức chia sẻ rủi ro và hợp tác trở thành các yếu tố đóng vai trò quan trọng trong đầu tư, kinh doanh. Bên cạnh đó, các thông tin bất cân xứng trong hợp đồng ngày càng trở thành lĩnh vực được quan tâm đặc biệt trong các hợp đồng mẫu “*điều kiện giao dịch chung*” giữa thương nhân và người tiêu dùng.

Về khía cạnh kinh tế của hợp đồng, các nhà kinh tế luật nhận định: *Đối với hợp đồng hiệu quả, đó là khi tổng giá trị sử dụng của cả hai bên sẽ tăng đến mức tối đa. Đối với hợp đồng không hiệu quả, đó là khi nếu vi phạm hợp đồng thì giá trị sử dụng của cả hai bên sẽ tăng hơn*” (Lê Nét, 2006). Trường hợp hành vi, vi phạm hợp đồng mang lại hiệu quả kinh tế, việc công nhận thỏa thuận phạt vi phạm hợp đồng không có tác dụng gì ngoài trừ việc ngăn cản các bên (và toàn xã hội) tối ưu hóa lợi ích kinh tế của mình (Edward Allan Farnsworth, 1999). Cụ thể, thỏa thuận phạt vi phạm hợp đồng không mang lại hiệu quả kinh tế cho toàn xã hội mà chỉ phân phối lợi ích kinh tế từ bên này sang bên kia (Thomas Miceli, 1997). Trong trường hợp hành vi vi phạm hợp đồng mang lại hiệu quả kinh tế, thỏa thuận phạt vi

phạm hợp đồng thậm chí ngăn cản một bên tối ưu hóa lợi ích kinh tế của xã hội bằng cách gia tăng lợi ích kinh tế của chính mình trong khi không làm giảm lợi ích kinh tế của bất kỳ bên nào khác (Nguyễn Thế Đức Tâm, 2017).

1.2.3. Kinh tế học về luật hình sự

Quan tâm chủ yếu của các nhà kinh tế luật đối với lĩnh vực hình sự là làm thế nào có thể thiết kế được cơ chế điều chỉnh hành vi của con người bằng pháp luật hình sự để có thể mang lại phúc lợi xã hội tức là giảm thiểu được những hành vi thiệt hại mà hành vi phạm pháp luật hình sự gây ra cho xã hội (Dương Thị Thanh Mai, Nguyễn Văn Cương, 2012).

Nghiên cứu về luật hình sự dưới góc độ kinh tế học, các nhà kinh tế - luật, dựa trên nguyên lý của Jeremy Bentham trong tác phẩm "*An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*" đã xây dựng học thuyết vị lợi xem hình phạt là điều tai hại, không nên dung nhưng phải chấp nhận vì nó cần thiết để ngăn ngừa người khác phạm tội cũng như những người khác phạm tội tương lai. Quan điểm vị lợi chú ý vào kết quả của việc áp dụng hình phạt hơn là để bù đắp những gì tội phạm đã gây ra trong quá khứ vốn dĩ không thể thay đổi. Các nhà kinh tế luật tập trung vào việc định hướng cho sự thay đổi tích cực về hành vi của kẻ phạm tội về sau này và cũng là để làm gương cho người khác. Thuyết vị lợi lấy nội dung phòng ngừa và cải tạo giáo dục. Các nhà kinh tế luật cho rằng nếu chúng ta xem tội phạm được thực hiện như là một yếu tố tự nhiên, độc lập thì có nghĩa là nó sẽ không bao giờ tái diễn và vì thế việc áp dụng hình phạt đối với người thực hiện nó là vô nghĩa và phi lý. Bởi vì, việc làm cho đó chỉ đơn

thuần mang lại sự thiệt hại cho người khác chứ không mang lại lợi ích cho xã hội. Tuy nhiên, khi chúng ta tin rằng nếu tội phạm không bị áp dụng hình phạt có nghĩa là chúng ta mở cửa cho tội phạm xuất hiện, không chỉ người đã phạm tội tiếp tục thực hiện tội mà còn có nhiều người khác, có cùng động cơ và điều kiện để làm quen với tội phạm. Khi đó chúng ta sẽ phải nhìn nhận rằng hình phạt chính là hàng rào an ninh bảo vệ xã hội khỏi sự xâm hại của tội phạm (Gerald J. Postema, 1986).

2. Khả năng vận dụng nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học tại Việt Nam

Trường phái nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học (kinh tế - luật) là việc nghiên cứu pháp luật bằng những tri thức, phương pháp của kinh tế học được hình thành trong trào nghiên cứu các vấn đề của xã hội bằng cách thức tiếp cận đa ngành, đa lĩnh vực ngày càng thịnh hành. Theo các nhà kinh tế luật thì pháp luật thay đổi theo hướng ngày càng tăng tính hiệu quả. Một điều luật hiệu quả là một điều luật có thể tối đa hóa lợi ích của tất cả các thành viên trong xã hội (Robert H. Frank, 2010). Trong khoa học pháp lý Việt Nam, việc nghiên cứu pháp luật từ góc độ kinh tế được một số người quan tâm trong thời gian gần đây. Theo các nhà kinh tế - luật thì lợi ích rõ nét nhất mà trường phái nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học mang lại đó chính là việc thúc đẩy hình thành tư duy pháp lý kinh tế. Ở các nước phát triển, tư duy pháp lý kinh tế đang thâm nhập vào nhiều lĩnh vực pháp luật khác nhau từ xây dựng đến tổ chức thực thi. Trong lĩnh vực áp dụng, thực thi pháp luật, tư duy pháp lý kinh tế đòi hỏi việc thiết kế cơ chế thực thi pháp luật phải đáp ứng yêu cầu đạt được mục đích đề ra

cao nhất nhưng với mức chi phí cho xã hội là thấp nhất (Duong Thị Thanh Mai, Nguyễn Văn Cương, 2012).

Việc hoàn thiện hệ thống pháp luật nước ta luôn gắn liền với sự tiếp nhận pháp luật nước ngoài, bởi **nhu cầu hội nhập hiện nay của nước ta đòi hỏi nhiều hơn ở việc vay mượn pháp luật nước ngoài**. Chính vì thế, đặt ra việc xây dựng và ứng dụng nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế học (kinh tế - luật) ở Việt Nam trong lúc này là phù hợp. Tuy nhiên, xây dựng và ứng dụng trường phái kinh tế luật ở Việt Nam cần phải cân nhắc đến các nền tảng chính trị, xã hội, điều kiện cụ thể, như nhận xét của GS Luật so sánh Konrad Zweigert và Hein Kotz “*Việc tiếp nhận các thiết chế pháp luật nước ngoài không phải là vấn đề xuất xứ của chúng, mà là chúng có hữu ích và cần thiết hay không. Không ai mất công đem một thứ từ xa về nếu ở nhà mình đã có thứ tốt bằng hoặc hơn như thế. Nhưng cũng chỉ có kẻ ngốc nghếch mới từ chối không chịu nuôi thứ cây mới lạ chỉ vì nó không mọc lên từ vườn nhà anh ta*” (Konrad Zweigert and Hein Kotz, 1998)

Do đó, theo tôi trong giai đoạn hiện nay để chuẩn bị cho việc xây dựng và ứng dụng trường phái kinh tế luật ở Việt Nam chúng ta cần tập trung thực hiện:

Thứ nhất, chính phủ cần xây dựng và thông qua các đề án nghiên cứu và giảng dạy về kinh tế luật ở các cơ sở giáo dục đại học trên cơ sở kế thừa, học hỏi những giá trị đích thực của trường phái kinh tế luật trên thế giới, đồng thời xác định những yêu cầu, đặc thù riêng có của Việt Nam để có hướng nghiên cứu và ứng dụng phù hợp. Đặc biệt, việc xây dựng các viện nghiên cứu và, các khoa đào tạo về kinh tế luật tại các cơ sở

đào tạo luật lớn như Đại học Luật Hà Nội, Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh, Khoa Luật Đại học Quốc gia Hà Nội, Trường Đại học Kinh tế Luật Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh. Đồng thời, phổ biến các kiến thức về kinh tế luật đến các cá nhân, tổ chức thông qua các hoạt động dịch thuật các tác phẩm về kinh tế luật trên thế giới. Theo thống kê, mỗi tháng có thêm rất nhiều các bài nghiên cứu về kinh tế luật ra đời tại thư mục của *Journal of Economic Literature, Legal Periodical Index, Google* hay *JSTOR*(Lê Nét, 2006)

Thứ hai, tiếp tục nghiên cứu, định hình những nội dung cơ bản của ngành kinh tế - luật. Đặc biệt, cần nghiên cứu hướng ứng dụng phương pháp phân tích của kinh tế - luật trong hoạt động xây dựng luật. Theo các nhà kinh tế luật công tác xây dựng pháp luật hay cụ thể hơn là việc ban hành một đạo luật và các văn bản pháp quy là quá trình ra quyết định, quá trình xây dựng cơ sở, phương án để phân bổ nguồn lực trong xã hội để giải quyết các vấn đề mà một chủ thể ra quyết định đang phải đối mặt (Nguyễn Văn Cương, 2013).

3. Kết luận

Nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế có thể làm những công việc như chỉ ra được thiếu sót của hệ thống pháp luật, từ đó đề ra giải pháp. Tuy nhiên các giải pháp mà các nhà kinh tế luật đưa ra thường mang tính chất thận trọng. Đó là vì kinh tế luật mới chỉ nghiên cứu các tham số kinh tế, và dựa trên một số giả thuyết đơn giản (Lê Nét, 2006). Trong khoa học pháp lý Việt Nam, việc nghiên cứu pháp luật dưới góc độ kinh tế trong lĩnh vực hợp đồng, chứng khoán, cạnh tranh...trong những năm gần đây với các nghiên cứu như: Lê Nét (2006), “*Kinh tế*

Luật”; Phạm Trí Hùng (2017), “*Ứng dụng kinh tế học pháp luật trong nghiên cứu, giảng dạy luật cạnh tranh*”; Nguyễn Thế Đức Tâm (2017), “*Chế tài phạt vi phạm hợp đồng dưới góc độ kinh tế học pháp luật*”, Nguyễn Văn Tuyên (2006), “*Tính hiệu quả của luật chứng khoán - sự tiếp cận từ góc độ kinh tế học pháp luật*”, Dương Anh Sơn, Hoàng Vĩnh Long (2013), “*Thử bàn về bản chất của hợp đồng từ góc độ kinh tế học*”....., đã cho thấy những dấu hiệu của việc du nhập trường phái kinh tế - luật ở Việt Nam ./

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Lê Nét (2006), “*Kinh tế luật*”, Nxb.Tri Thức.
- [2]. Adam Smith (1997), “*Cửa cải của các dân tộc*”, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [3]. Dương Thị Thanh Mai, Nguyễn Văn Cương (2012), “*Về trường phái kinh tế học pháp luật*”, Nxb. Chính trị Quốc gia.
- [4]. Dương Anh Sơn, Hoàng Vĩnh Long (2013), “*Thử bàn về bản chất của hợp đồng từ góc độ kinh tế học*”, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 2(298),
- [5]. Nguyễn Thế Đức Tâm (2017), “*Chế tài phạt vi phạm hợp đồng dưới góc độ kinh tế học pháp luật*”, Tạp chí Tòa án nhân dân, số 23,
- [6]. Huỳnh Thế Du (2014), “*Kinh tế học vi mô dành cho Chính sách công*”, Đại học Fulbright Việt Nam, nguồn: <https://fsppm.fuv.edu.vn/cache/MPP7-511-L01V>, (truy cập ngày 22.8.2019);
- [7]. Nguyễn Văn Cương (2013), “*Hoạt động xây dựng luật nhìn từ góc độ kinh tế học pháp luật*”, Cổng thông tin điện tử Bộ Tư Pháp, nguồn: <https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nghe>
[n-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=1646](https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nghe), (truy cập ngày 22.7.2019)
- [8]. Robert H. Frank (2010), “*Nhà tự nhiên kinh tế, tại sao kinh tế học có thể lý giải mọi điều*”, NXB Trẻ.
- [9]. Harold Demsetz (1967), “*Toward a Theory of Property Rights*”, The American Economic Review, Vol. 57, No. 2, Papers and Proceedings of the Seventy-ninth;
- [10]. Calabresi, Guido and Melamed, A. Douglas (1972), “*Property Rules, Liability Rules, and Inalienability: One View of the Cathedral*”, Faculty Scholarship Series. 1983. https://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/1983;
- [11]. Bryan A. Garner (2009), “*Black’s Law Dictionary*”, 9th ed. (St. Paul, MN: West, 2009) at 963.
- [12]. Coase, R. (1960), “*The Problem of Social Cost*”, 3 Journal of Law and Economics ;
- [13]. Louis Kaplow, Steven Shavell (1999), “*Economic Analysis of Law*”, Harvard Law School, John M. Olin Center for Law, Economics and Business, No. 251.
- [14]. Stanford Encyclopedia of Philosophy (2006), “*Economic Analysis of Law*”, nguồn: <http://plato.stanford.edu/entries/legal-econanalysis/>, (truy cập ngày 22/8/2019)
- [15]. Edward Allan Farnsworth (1999), *Contracts*, 3rd Edition, Aspen Law & Business,
- [16]. Thomas Miceli (1997), *Economics of the Law: Torts, Contracts, Property and Litigation*, Oxford University Press,

[17]. Konrad Zweigert and Hein Kotz (1998), *An Introduction to Comparative Law*, 3d rev. ed., translated by Tony Weir,

[18]. Gerald J. Postema (1986), “*Bentham and the Common Law Tradition*”, Oxford Oxford University Press.

[19]. Arthur von Mehren (1982), “*A General View of Contract*”, in VII International Encyclopedia of Comparative Law, Martinus Nijhoff, Hague,