

# PHÂN TÍCH NHỮNG ẢNH HƯỞNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID - 19 ĐẾN HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI ĐÀ LẠT – LÂM ĐỒNG

Phan Thị Bích Hằng

## TÓM TẮT

**Title:** Analyzing the impact of COVID -19 epidemic on tourism activities in Dalat- Lamdong

**Từ khóa:** Ảnh hưởng, COVID - 19, du lịch Đà Lạt, lưu trú, lao động du lịch

**Keywords:** Impacts, COVID - 19, tourism in DaLat, hospitality travel, tourism workers

### Lịch sử bài báo:

Ngày nhận bài: 29/3/2022

Ngày nhận kết quả bình duyệt: 03/4/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/4/2022

### Tác giả:

\* Trường Đại học Yersin Đà Lạt

**Email:** badv2@yersin.edu.vn

Du lịch được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố Đà Lạt. Tốc độ tăng trưởng bình quân lượng khách giai đoạn 2016 – 2019 đạt 9,4%, tỷ trọng đóng góp ngành dịch vụ du lịch trong cơ cấu tăng trưởng kinh tế toàn thành phố đạt 66,16%. Tuy nhiên, đại dịch COVID -19 bùng phát đã gây ra những tổn thất nặng nề đến nền kinh tế Việt Nam nói chung và Đà Lạt – Lâm Đồng nói riêng, đặc biệt là ngành du lịch. Bài nghiên cứu tập trung vào việc phân tích những tác động của cuộc khủng hoảng y tế toàn cầu này đến kinh tế du lịch tại Đà Lạt – Lâm Đồng trong thời gian chống chọi với đại dịch vừa qua, từ đó đề xuất những giải pháp định hướng cho việc khôi phục và nhanh chóng bước vào giai đoạn bình thường mới.

## ABSTRACT

The tourism industry is determined as a spearhead economic sector of Dalat. The average growth rate of visitors between 2016 and 2019 reached 9.4%, the contribution of the tourism industry to the economic growth structure was 66.16%. Nonetheless, the outbreak of the COVID -19 pandemic has resulted in significant losses for the Vietnamese economy in general, and Da Lat - Lam Dong in particular, especially the tourism industry. This study puts the main focus on analyzing the impacts of this global health crisis on the tourism activities in Da Lat, during the time fighting the epidemic. Thereby proposing recommendations for a sustainable recovery and moving forward to the “new normal”.

## 1. Giới thiệu chung

Theo Ngân hàng thế giới (2019), du lịch là một động lực quan trọng cho tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và đóng góp cho thịnh vượng chung của quốc gia.

Là vùng đất được thiên nhiên ưu đãi với nhiều tài nguyên du lịch vô cùng phong phú, du lịch Đà Lạt – Lâm Đồng được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của toàn tỉnh. Chính quyền đã thực hiện nhiều giải pháp đúng

đến nhằm thúc đẩy phát triển du lịch một cách bền vững. Sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng và nâng cao chất lượng dịch vụ, trở thành điểm đến hấp dẫn với du khách nội địa và quốc tế. Giai đoạn 2016 - 2019, tổng doanh thu từ khách du lịch đến Đà Lạt – Lâm Đồng đạt 52.164 tỷ đồng, chiếm 2% doanh thu từ hoạt động du lịch của cả nước (Tổng hợp kết quả thực hiện các chỉ tiêu nghị quyết 07 07-NQ/TU ngày 16/11/2016 của Tỉnh ủy Lâm Đồng về phát triển du lịch chất lượng

cao giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng)

Trước khi đại dịch diễn ra, ngành du lịch là một ngành kinh tế có tốc độ phát triển mạnh và nhanh bậc nhất trên thế giới (Del P. Pablo-Romero & Molina, 2013; Trang, Duc & Dung, 2014; Öztürk, Ihtiyar & Aras, 2019). Theo Tổ chức du lịch thế giới, năm 2019, lượng khách du lịch quốc tế đạt 1,5 tỷ lượt, sau một thập kỷ tăng trưởng không ngừng (lượng khách đến tăng bình quân 5%/năm giai đoạn 2009 - 2019). Đối với nhiều nước, du lịch trở thành nguồn thu quan trọng, tạo ra rất nhiều việc làm và cơ hội phát triển (Duc Toan et al., 2019; Hoang & Weichbrodt, 2019). Theo UNWTO (2021), lượng khách du lịch quốc tế giảm 73% năm 2020 (giảm khoảng 1 tỷ lượt khách quốc tế so với năm 2019) do tình trạng phong tỏa, đóng cửa toàn cầu, hạn chế đi lại và nhu cầu giảm mạnh do dịch bệnh diễn ra. Theo báo cáo của tổng cục Du lịch Việt Nam, trong các đợt dịch COVID -19 năm 2020 và 2021, ngành du lịch chịu tác động mạnh nhất do hầu hết các điểm tham quan, du lịch đóng cửa, các hoạt động thể thao, văn hóa đều tạm dừng hoặc hủy; các chuyến bay nội địa cắt giảm, các chuyến bay quốc tế hoạt động hạn chế. Lượng khách quốc tế giảm 95,9%, khách du lịch nội địa giảm 40% so với năm 2019. Theo kết quả nghiên cứu của Viện ĐT&NC BIDV. Năm 2020, doanh thu du lịch lữ hành đạt 17,9 ngàn tỷ đồng, giảm 59,5%; doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống đạt 510,4 ngàn tỷ giảm 13% so với năm trước. Năm 2021, doanh thu du lịch lữ hành chỉ đạt 6,5 ngàn tỷ đồng, giảm 59,9%; doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống cũng giảm mạnh, hết 12 tháng

đạt 398,0 ngàn tỷ đồng, giảm 19,3% so với cùng kỳ.

Là một điểm đến hàng đầu của Việt Nam, du lịch Đà Lạt – Lâm Đồng cũng đối diện với những thiệt hại vô cùng to lớn. Năm 2020, đối mặt với sự xuất hiện của đại dịch đầu tiên từ tháng 2-2020, tổng lượt khách du lịch đến Đà Lạt chỉ đạt 4.000.000 lượt, giảm 44% so với năm 2019. Trong đợt bùng phát thứ hai, năm 2021, Đà Lạt chỉ đón được 2.191.000 lượt khách, giảm tiếp 15% so với cùng kỳ năm 2020. Thống kê sơ bộ, có trên 4.000 lao động trực tiếp tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch phải nghỉ việc không lương có khoảng 2.500 đơn vị kinh doanh du lịch (trong đó có khoảng 500 doanh nghiệp) ngưng hoặc tạm ngưng hoạt động (Báo cáo tổng hợp của Sở VH TTDL Lâm Đồng)

Đã có rất nhiều nghiên cứu thực nghiệm về sự tổn thất của kinh tế du lịch trong thời gian cả thế giới ứng phó với đại dịch COVID -19 (Huang et al., 2020; Qiu et al., 2020; Sharma, Thomas & Paul, 2021). Tuy nhiên, cho đến thời điểm hiện nay, những nghiên cứu này ở Việt Nam còn hạn chế, đặc biệt là chưa có tại Đà Lạt – Lâm Đồng. Việc phân tích thực trạng, nhìn rõ những thiệt hại và xây dựng kế hoạch cho việc phục hồi, đổi mới ngành du lịch trước những thay đổi về tư duy và con đường du lịch sau đại dịch là cần thiết và quan trọng (Sigala, 2020; Ngoc Su et al., 2021; Škare, Soriano & Porada-Rochoń, 2021). Bài viết này tập trung vào phân tích những tổn thất của ngành du lịch Đà Lạt trong cuộc khủng hoảng sức khỏe vừa qua, từ đó đề xuất một số định hướng nhằm thúc đẩy khả năng phục hồi và phát

triển ngành du lịch trong thời gian tới, cũng cố vai trò quan trọng của ngành du lịch trong việc phát triển kinh tế của toàn tỉnh.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

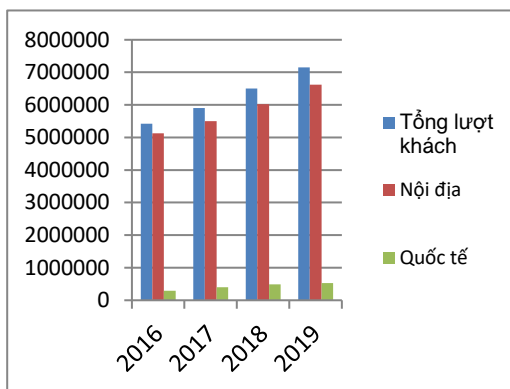
Đại dịch COVID -19 được xem như một khủng hoảng y tế toàn cầu, tổng hợp nghiên cứu từ nước ngoài đã khẳng định du lịch là một trong những lĩnh vực chịu tác động đầu tiên, mạnh mẽ và cần thời gian dài để khôi phục (Coordinator; Clough, 2020; Quang et al., 2020; Zenker, Braun & Gyimóthy, 2021). Đà Lạt- điểm đến quan trọng trong mắt xích du lịch Đông Nam Bộ và cả nước được lựa chọn như một “case study – một trường hợp điển hình” để phân tích các tác động mà đại dịch này đã và sẽ ảnh hưởng đến các hoạt động du lịch. Nghiên cứu tình huống (thuộc nghiên cứu định tính) hay còn gọi là nghiên cứu điển hình. Phương pháp nghiên cứu tình huống cho phép tìm hiểu, đánh giá một cách toàn diện và có chiều sâu về đối tượng nghiên cứu (Creswell, 2007; Marvasti, 2018). Đối tượng của nghiên cứu tình huống có thể là các vấn đề xã hội, các sự kiện, một quá trình, một chương trình hay thậm chí là các đối tượng cụ thể như những cá nhân, tổ chức. Dữ liệu của bài nghiên cứu được tổng hợp từ báo cáo thường kỳ của Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch tỉnh Lâm Đồng và dữ liệu quốc gia trong hai giai đoạn là trước đại dịch: 2016 - 2019, và khoảng thời gian đại dịch bùng phát: 2020 - 2021. Việc phân tích dữ liệu theo hai giai đoạn cụ thể để có những nhận định sâu sắc về vai trò của du lịch trong nền kinh tế chung của Đà Lạt, và đây cũng là đặc điểm của nghiên cứu tình huống trước - sau. Cụ thể, đó là tìm hiểu sự khác biệt của đối tượng nghiên cứu tại hai thời

điểm trước và sau một dấu mốc quan trọng (Creswell, 2007; Marvasti, 2018). Và như vậy, đầu tiên, tác giả sẽ cung cấp một bức tranh toàn cảnh về tiềm năng, con đường phát triển của du lịch. Sau đó, tác giả phân tích những đặc tính nhạy cảm, sự ảnh hưởng lan tỏa của du lịch đến các lĩnh vực khác trong cuộc khủng hoảng. Để xây dựng được hệ thống đề xuất và các giải pháp cho quá trình phục hồi của du lịch cũng dựa trên đặc điểm thích ứng với những hậu quả của cuộc khủng hoảng và xu hướng mới của toàn cầu, phỏng vấn bán cấu trúc (Creswell, 2007; Marvasti, 2018) được sử dụng và gửi đến 10 doanh nghiệp du lịch, 10 chuyên gia đầu ngành du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Các câu hỏi tập trung vào định hướng công tác phục hồi nhanh chóng nhưng đảm bảo mục tiêu bền vững cho kinh tế du lịch của địa phương. Danh mục câu hỏi và các đáp viên được trình bày ở bảng:

## 3. Những tác động của đại dịch COVID -19 lên ngành du lịch Đà Lạt - Lâm Đồng

### 3.1. Du lịch Đà Lạt - Lâm Đồng giai đoạn 2016 - 2019

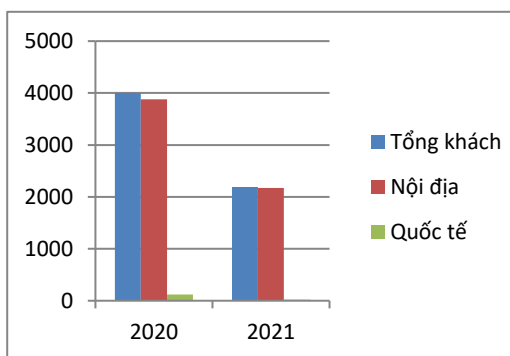
Giai đoạn 2016 - 2019, trước khi đại dịch diễn ra, tốc độ tăng trưởng bình quân du lịch Việt Nam đạt khoảng 22,7%, đóng góp trên 9,2% vào GDP cả nước, tạo ra 2,9 triệu việc làm, trong đó có 927 nghìn việc làm trực tiếp. Đà Lạt - Lâm Đồng, tổng doanh thu từ khách du lịch đến đạt 52.164 tỷ đồng, chiếm 2% doanh thu từ hoạt động du lịch của cả nước, khách du lịch tăng trưởng đều qua các năm 9,2%.



**Hình 1.** Số lượt khách nội địa và quốc tế đến Đà Lạt – Lâm Đồng giai đoạn 2016-2019 (Nguồn: *Sở Văn hóa – Thể thao – Du lịch Lâm Đồng, 2021*)

### 3.2. Du lịch Đà Lạt – Lâm Đồng giai đoạn ứng phó với đại dịch COVID -19

Năm 2021, trước sự lây lan nhanh chóng của vi-rút Corona trên toàn thế giới, Việt Nam quyết định đóng cửa biên giới cho hoạt động du lịch quốc tế. Kết quả là chỉ có 18.631 lượt khách được phép nhập cảnh (bao gồm chuyên gia, lao động nước ngoài), giảm 97% so với năm 2019 (Hình 2).



**Hình 2.** Số lượt khách nội địa và quốc tế đến Đà Lạt – Lâm Đồng trong 2 năm 2020 và 2021 (Nguồn: *Sở Văn hóa – Thể thao – Du lịch Lâm Đồng, 2021*)

### Các cơ sở lưu trú và ăn uống, khu vui chơi giải trí

Các cơ sở lưu trú trên địa bàn Đà Lạt – Lâm Đồng cũng bị ảnh hưởng khá nặng nề, các cơ sở nhỏ lẻ không còn khả năng bám trụ buộc phải đóng cửa tạm thời. Các cơ sở có quy mô lớn hơn vẫn phải hoạt động cầm chừng bằng cách chia ca hoặc hoạt động vào cuối tuần. Hiện, Đà Lạt – Lâm Đồng có khoảng 752 cơ sở có đăng ký với hơn 34.000 phòng. Trong 2 năm dịch bệnh diễn ra 2020,2021, 70% số cơ sở lưu trú xin tạm ngưng hoạt động để được giảm thuế. Trước ngày 19/7/2021, có khoảng 2.500 đơn vị kinh doanh du lịch (trong đó có khoảng 500 doanh nghiệp) ngưng hoặc tạm ngưng hoạt động. Kể từ tháng 7/2021, hầu hết các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh đã đóng cửa để phòng, chống dịch bệnh COVID -19 theo chỉ đạo của UBND tỉnh; chỉ có một số cơ sở hoạt động để đón khách cách ly phòng, chống dịch. (Báo cáo Sở VH-TTDL Lâm Đồng về việc thực hiện nhiệm vụ năm 2021)

Hiện nay, toàn thành phố Đà Lạt có 35 khu, điểm tham quan du lịch được đầu tư và khai thác kinh doanh, hơn 60 điểm tham quan miễn phí phục vụ nhu cầu tham quan, giải trí của du khách. Khi dịch bệnh diễn ra, khoảng 80% khu điểm tham quan phải đóng cửa tạm ngưng hoạt động do không có khách tham quan. Thực hiện Quyết định số 2563/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của UBND tỉnh về việc Ban hành quy định tạm thời đảm bảo thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID -19 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng, các cơ sở lưu trú hoạt động lại.

### **Các công ty lữ hành**

Có 48 đơn vị kinh doanh lữ hành - vận chuyển du lịch (33 doanh nghiệp lữ hành quốc tế); Tuy nhiên, do dịch bệnh kéo dài, các cơ sở dịch vụ, du lịch phải đóng cửa, tạm ngưng hoạt động; nhiều doanh nghiệp lữ hành phải cắt giảm lao động. Nhiều lao động thất nghiệp trong ngành đã tìm việc khác khiến doanh nghiệp lữ hành, khu du lịch, cơ sở dịch vụ, du lịch đối mặt với tình trạng thiếu hụt lao động khi hoạt động trở lại. Ngành lữ hành Đà Lạt còn khá hạn chế về số lượng và chất lượng, chủ yếu là “City tour” cho khách lẻ và Tây ba lô và tập trung các loại hình du lịch thể thao, mạo hiểm, sinh thái chuyên đề, còn thiếu các công ty lữ hành quy mô lớn về lĩnh vực hoạt động cũng như quy mô tổ chức.

### **Lao động ngành du lịch**

Năm 2019, tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ là 206,309 người, chiếm 26,5% tổng lao động trong ngành kinh tế. năm 2020, tổng số lao động trong lĩnh vực dịch vụ là 203,473, chiếm 26,1% tổng lao động trong ngành kinh tế, giảm 0,5% so với cùng kỳ. Hiện nay, tổng số nhân lực ngành Du lịch của tỉnh khoảng 13.000 người, đa phần còn trẻ, độ tuổi lao động từ 18 – 35 chiếm hơn 60%, trong đó lĩnh vực lưu trú 9.000 người; lữ hành, hướng dẫn và vận chuyển khách 1.550 người; điểm du lịch 2.420 người. Trong đó, 80% đã được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ Cục thống kê - Báo cáo nguồn nhân lực ngành dịch vụ 2016 – 2020). Đại dịch COVID - 19 bùng phát và kéo dài gần 2 năm qua đã khiến các doanh nghiệp và ngành Du lịch Lâm Đồng chông chát khó khăn. Việc ít khách và tạm ngừng hoạt động du lịch đã làm ảnh hưởng lớn đến đời sống của đội ngũ

lao động trong lĩnh vực du lịch. Thống kê sơ bộ của sở VHTTDL Lâm Đồng, có trên 4.000 lao động trực tiếp tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch có thông báo tạm ngưng hoạt động phải nghỉ việc không lương, hàng nghìn lao động khác bị giảm giờ làm và giảm lương. Điều này còn có thể dẫn đến những khó khăn trong việc tuyển dụng, đào tạo đội ngũ lao động sau khi dịch bệnh đã được kiểm soát và những hoạt động hậu COVID - 19.

### **Ảnh hưởng lan tỏa của ngành Du lịch đến kinh tế toàn Tỉnh Lâm Đồng**

Trong giai đoạn 2016 - 2020, toàn tỉnh thu hút được 198 dự án đầu tư, với tổng số vốn đăng ký khoảng 16.300 tỷ đồng, quy mô diện tích 1.913,2 ha. Riêng lĩnh vực du lịch, toàn tỉnh Lâm Đồng hiện có 143 dự án du lịch, chiếm 72% (Tổng hợp kết quả thực hiện các chỉ tiêu nghị quyết 07 07-NQ/TU ngày 16/11/2016 của Tỉnh ủy Lâm Đồng về phát triển du lịch chất lượng cao giai đoạn 2016-2020, định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng). Du lịch tại Đà Lạt nói riêng và Lâm Đồng nói chung gắn liền với sản phẩm nông nghiệp đặc thù tại đây, do đó ảnh hưởng kéo dài của đại dịch và diễn biến ngày càng phức tạp, du lịch trì trệ kéo theo việc sản xuất, tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp của nông dân gặp rất nhiều khó khăn. Cư dân địa phương sống chủ yếu dựa vào cơ sở lưu trú, việc tạm ngưng hoặc đóng cửa ảnh hưởng lớn đến thu nhập. Cơ cấu chi tiêu bị ảnh hưởng và thay đổi, dẫn đến sức mua và trao đổi giao thương toàn tỉnh cũng giảm đi. Hơn thế nữa, các hoạt động xúc tiến thương mại, tiêu thụ hàng hóa bị hạn chế, người lao động mất việc làm, giảm thu nhập, công tác trật tự xây dựng, an ninh xã hội cũng không được đảm bảo. Đời sống vật

chất và tinh thần của con người bị ảnh hưởng sâu sắc dưới tác động của đại dịch COVID -19. Thu nhập của toàn tỉnh năm 2021 chỉ đạt 10,749 tỷ đồng (Theo cục thống kê tỉnh Lâm Đồng 12/2021).

#### **4. Định hướng, giải pháp khôi phục hoạt động du lịch trong giai đoạn bình thường mới**

##### **Đối với các cơ sở lưu trú và ăn uống, khu vui chơi giải trí**

Trước những tác động tàn khốc đến tâm lý và sức khỏe của con người sau đại dịch COVID -19, hành vi và xu hướng du lịch trong thời gian tới cũng sẽ có nhiều thay đổi. Trong đó yếu tố an toàn về sức khỏe, điểm đến an toàn sẽ được ưu tiên hàng đầu. Tập trung cải tạo, xây dựng các cơ sở hạ tầng, vật chất, nâng cấp trang thiết bị hiện đại như phòng ốc, trang thiết bị tiện nghi, các dịch vụ bổ sung, khuôn viên,... là yếu tố luôn được ưu tiên, tuy nhiên cần bổ sung ngay các hệ thống, máy móc vệ sinh khử khuẩn để đảm bảo môi trường an toàn, sức khỏe của du khách được đặt lên hàng đầu, củng cố lòng tin cho du khách.

Tiếp tục công tác đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ, đặc biệt xây dựng các sản phẩm trọn gói và sự linh động cho khách hàng. “Trọn gói” có thể hiểu là các gói sản phẩm bao gồm lưu trú, vui chơi giải trí, mua sắm; với nhiều mức giá khác nhau để hướng tới đa dạng đối tượng khách hàng từ bình dân đến cao cấp.

Sau đại dịch, công nghệ số là mục tiêu phát triển của ngành du lịch, hướng tới việc giảm tiếp xúc nhiều và khách hàng chủ động hơn trong việc quyết định sản phẩm của mình. Công nghệ số cũng tăng trải nghiệm cho khách hàng, giảm chi phí cho doanh

nh nghiệp, và nó là xu thế tất yếu đã được nhiều nghiên cứu đúc kết từ thực tế các nước, và định hướng như giải pháp bền vững không chỉ riêng cho ngành du lịch mà cho nền kinh tế toàn cầu.

Đẩy mạnh thu hút đầu tư trong và ngoài nước các dự án lưu trú, vui chơi giải trí mang tầm cỡ quốc tế vì Đà Lạt – Lâm Đồng là trung tâm nghỉ dưỡng rất có tiềm năng nhưng vẫn còn thiếu bóng dáng các tập đoàn lớn trên thế giới.

Chế độ an ninh chính trị xã hội ổn định: Một điểm đến an toàn, có tình hình chính trị xã hội ổn định là điểm đến lý tưởng và là lựa chọn hàng đầu cho khách du lịch. Vì vậy, cần giải quyết triệt để các hiện tượng bán hàng rong, tệ nạn xã hội, cướp giật, ăn xin, cò mồi, chèo kéo khách. Bên cạnh đó, điểm đến an toàn còn là môi trường thuận lợi cho các nhà đầu tư vào ngành du lịch, bao gồm nhà đầu tư trong nước và đặc biệt là nhà đầu tư nước ngoài.

Ưu tiên thúc đẩy du lịch nội địa bằng các chương trình kích cầu nội địa, đặc biệt là trong tỉnh để khách nội địa và người dân địa phương có cơ hội được sử dụng các sản phẩm du lịch chất lượng cao với giá ưu đãi.

##### **Đối với các doanh nghiệp lữ hành**

Đà Lạt là điểm đến nên hoạt động lữ hành còn nhiều hạn chế, khách du lịch chủ yếu đến từ các thành phố lớn, có nền kinh tế phát triển như TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội,... nên ngành lữ hành tại nơi đó sẽ phát triển hơn. Đà Lạt – Lâm Đồng lâu nay chủ yếu phát triển các loại hình du lịch nhỏ lẻ như “city tour” cho khách lẻ và Tây ba lô và chủ yếu tập trung các loại hình du lịch thể thao, mạo hiểm, sinh thái chuyên đề. Vì vậy, cần tập trung chú trọng hơn nữa việc mở rộng các công ty lữ hành với quy mô lớn, mô hình

hoạt động mạnh và nhiều hơn về tour inbound, outbound và nội địa khách đoàn lớn, phân khúc cao cấp hơn. Phối kết hợp, liên kết vùng, tỉnh, địa phương các tuyến điểm du lịch để có những sản phẩm chương trình tour du lịch cao cấp, hấp dẫn.

**Giao thông vận tải:** Là yếu tố rất cần thiết để phát triển du lịch của địa phương. Phải phát triển cả về số lượng và chất lượng. Mở rộng, khai thác nhiều thị trường khác nhau, nhằm đáp ứng nhu cầu khách du lịch từ nhiều nơi muốn đến Đà Lạt – Lâm Đồng. Đảm bảo an toàn và tiện nghi trong vận chuyển và phải có chính sách giá cả phù hợp. Đường bộ, sắt và đặc biệt là đường hàng không, cần khai thác thêm nhiều chuyến bay nội địa và quốc tế để thu hút đối tượng khách cao cấp, có mức chi trả cao. Thông tin liên lạc cần nâng cấp hơn nữa, đặc biệt mạng internet cần phủ sóng toàn thành phố để khách đi đến đâu cũng kết nối được dễ dàng.

### **Đối với lực lượng lao động ngành du lịch**

Nguồn nhân lực trong ngành du lịch là phần mềm, là cái hồn của sản phẩm dịch vụ (Phần cứng + phần mềm = giá trị của sản phẩm) (Huang et al., 2020). Vì vậy, nguồn nhân lực giữ vai trò vô cùng quan trọng, quyết định sự thành công hay thất bại trong kinh doanh du lịch. Đà Lạt - Lâm Đồng là tỉnh nhỏ, nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao còn hạn chế. Bên cạnh đó, hai năm dịch bệnh làm tổn thất cho ngành du lịch quá lớn, số lượng lao động trong ngành, đặc biệt là ngành lưu trú giảm đi đáng kể do các cơ sở lưu trú tạm thời đóng cửa, họ buộc phải nghỉ hoặc chuyển công việc do áp lực kinh tế. Vì vậy, đây là thách thức nhưng cũng là cơ hội cho các cơ sở lưu trú, vui chơi giải trí, công ty lữ hành,... tái cơ cấu lại đội ngũ nhân viên

cũng như có cơ hội tuyển dụng mới nguồn nhân lực chất lượng cao, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

**Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao:** Phối hợp với các cơ sở đào tạo xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp về kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp. Hợp tác với các cơ sở đào tạo đẩy mạnh các học kỳ doanh nghiệp đào tạo các học phần thực hành cho học viên. Định hướng các chương trình đào tạo theo hướng “đa kỹ năng” để lực lượng nhân sự linh hoạt, chủ động hơn trong việc phát triển chuyên môn cũng như dễ dàng vượt qua các khó khăn như trong đợt đại dịch vừa qua.

Lao động trong ngành du lịch được xác định là một môi trường nhạy cảm và thử thách. Một trong những yếu tố khó giữ chân được người lao động trong thời gian dài đối phó với dịch bệnh vừa qua chính là tài chính và sự gắn kết với nghề. Cần tính toán đến việc nâng cao chế độ đãi ngộ cũng như hệ thống bảo hiểm tốt hơn cho lực lượng lao động này. Điều này sẽ hỗ trợ người lao động trong những khủng hoảng, bảo vệ họ và cũng là giữ chân họ với ngành. Sau đại dịch, một lượng lao động không nhỏ của ngành đã chuyển nghề, việc bù đắp nhân sự cho việc hoạt động mạnh mẽ trở lại cần một khoảng thời gian và chi phí lớn cho các doanh nghiệp du lịch. Như vậy, các nhà quản lý qua đây hoàn thiện chiến lược quản trị rủi ro, cụ thể là luôn có kịch bản hành động trong ngắn hạn và dài hạn cho tất cả những khủng hoảng tương tự với ngành du lịch.

### **Đối với Cơ quan quản lý**

Ngành du lịch phát triển tỷ lệ thuận với tốc độ phát triển kinh tế của một vùng hoặc

một quốc gia (Balaguer & Cantavella-Jordá, 2002; Tang & Tan, 2018; Eyuboglu & Eyuboglu, 2019). Thu nhập bình quân đầu người là chỉ số tác động trực tiếp đến lượng nhu cầu trong du lịch (thu nhập tăng 1%, chi phí dành cho nhu cầu du lịch tăng 1,5%). Do đó, chiến lược, chính sách phát triển du lịch hợp lý và khoa học có ý nghĩa vô cùng to lớn trong việc thúc đẩy sự phát triển du lịch của quốc gia hoặc vùng đó (Khan et al., 2021).

Nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch cần được luôn cập nhật theo mong muốn và thị hiếu của khách hàng, việc xây dựng chiến lược từ đó cũng cần linh hoạt và đúng xu hướng. Thế mạnh của Đà Lạt – Lâm Đồng là khí hậu, cảnh quan, nguồn tài nguyên tự nhiên và bản sắc dân tộc. Du lịch nông nghiệp, du lịch sinh thái, du lịch nông thôn không chỉ phù hợp với nguồn tài nguyên của thành phố này mà còn phù hợp với xu hướng du lịch sau đại dịch. Chính quyền cần đặt nhiều ưu tiên về đầu tư cũng như quy hoạch cho các sản phẩm du lịch này, tạo nên lợi thế cạnh tranh đặc biệt cho Đà Lạt – Lâm Đồng.

Việc khôi phục và trở lại với hoạt động mạnh mẽ như trước đây cho các doanh nghiệp du lịch cần nhiều sự hỗ trợ của chính quyền địa phương. Đó là chính sách thuế, thủ tục hành chính, việc thu hút đầu tư và mang dự án về cho địa phương, các chương trình xúc tiến du lịch hiệu quả. Chính quyền cần phối hợp với doanh nghiệp, các trường đại học để có những kế hoạch chi tiết, phù hợp và chia sẻ lợi ích cân bằng giữa các bên.

#### **4. Kết luận và đề xuất hướng nghiên cứu mới:**

Cuộc khủng hoảng về sức khỏe đã gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến ngành du lịch và toàn bộ nền kinh tế Việt Nam (Ngoc Su et

al., 2021). Tuy nhiên, với nỗ lực không ngừng nghỉ của Chính phủ, các hoạt động kinh tế dần trở lại với quỹ đạo. Du lịch nội địa hoàn toàn khôi phục. Du lịch quốc tế đang trong giai đoạn hoàn thiện những quy định để tạo sự thuận tiện nhất cho du khách.

Như vậy, để tăng cường sức hút của hình ảnh điểm đến, Đà Lạt cần nhanh chóng hỗ trợ doanh nghiệp và cộng đồng sẵn sàng các điều kiện về sản phẩm dịch vụ cũng như các biện pháp đảm bảo an toàn sau dịch bệnh nhưng vẫn tạo sự thoải mái, linh động nhất cho khách hàng.

Về phía chính quyền, tiếp tục hỗ trợ doanh nghiệp và cộng đồng về chính sách giảm thuế, tăng cường các gói cho vay vốn lãi suất ưu đãi, tinh gọn các quy trình thủ tục hành chính. Đảm bảo cung cấp các công cụ và môi trường thuận lợi nhất cho các bên tham gia vào hoạt động du lịch phát huy các thế mạnh của mình.

Về phía các doanh nghiệp du lịch, tập trung vào việc nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm. Hướng tới sự mới mẻ, độc đáo nhưng đặt các điều kiện an toàn sức khỏe lên hàng đầu để củng cố niềm tin cũng như động lực cho du khách trong thời điểm các chủng vi - rút vẫn còn diễn biến phức tạp. Ngoài ra, áp dụng công nghệ số là một trong những xu hướng hiện nay, được xem là công cụ nâng cao hiệu quả công việc, giảm chi phí và thỏa mãn nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng. Cân nhắc việc gia tăng các gói bảo hiểm cho người lao động để củng cố sự gắn kết với nghề cũng như chia sẻ những rủi ro trong khủng hoảng cũng cần được xem xét và thực hiện.

Về phía cộng đồng và người lao động. Thứ nhất, sau thời gian ứng phó với dịch



bệnh, việc đánh giá lại chất lượng nguồn lao động để cải tiến chương trình đào tạo là việc cần được ưu tiên của chính quyền và các cơ sở giáo dục. Thứ hai, cộng đồng cần được tăng cường trang bị các kỹ năng về an toàn sức khỏe cho bản thân và du khách. Cộng đồng chính là yếu tố quyết định chất lượng hình ảnh điểm đến, cũng là nguồn khách nội địa quan trọng. Các chương trình tập huấn, hội thảo chia sẻ thông tin và tâm tư nguyện vọng sẽ giúp cho việc gắn kết giữa cộng đồng và các bên còn lại trong hệ sinh thái du lịch.

Trước những bài học kinh nghiệm từ các địa phương cũng như các quốc gia khác trong quá trình đối phó và phục hồi sau đại dịch cho thấy sự cần thiết và quan trọng của

hệ sinh thái du lịch (Škare et al., 2021). Sự gắn kết chặt chẽ, hợp tác, hỗ trợ giữa doanh nghiệp, cộng đồng, chính quyền và du khách sẽ giúp cho hoạt động du lịch trở nên hiệu quả và bền vững hơn. Điều này cần được nhanh chóng hoàn thiện cho quá trình phục hồi và phát triển bền vững trong tương lai của thành phố ngàn hoa này.

Nghiên cứu này có thể sử dụng như nguồn tài liệu tham khảo và cơ sở dữ liệu cho các nghiên cứu tiếp theo như các giải pháp nâng cao chất lượng ngành du lịch Đà Lạt – Lâm Đồng giai đoạn hậu COVID, giải pháp thu hút lực lượng lao động ngành du lịch và nghiên cứu về quản trị rủi ro trước khủng hoảng của ngành du lịch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Balaguer, J. and Cantavella-Jordá, M. (2002) 'Tourism as a long-run economic growth factor: The Spanish case', *Applied Economics*, 34(7), pp. 877–884. doi: 10.1080/00036840110058923.
- Clough, P. (2020) 'Tourism beyond COVID -19: Is the future local and green?' Available at: <https://think-asia.org/handle/11540/12093> (Accessed: 5 December 2021).
- Coordinator, N. M. (no date) 'The impact of the COVID -19 pandemic on the tourism sector in Latin America and the Caribbean, and options for a sustainable and resilient recovery'. Available at: [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps) (Accessed: 5 December 2021).
- Creswell, J. W. (2007) 'An Introduction to Mixed Methods Research'.
- Duc Toan, L. et al. (no date) *TESTING THE TOURISM LED GROWTH HYPOTHESIS FOR VIETNAM, Communications on Stochastic Analysis*.
- Eyuboglu, S. and Eyuboglu, K. (2019) 'Tourism development and economic growth: an asymmetric panel causality test', *Taylor & Francis*, 23(6), pp. 659–665. doi: 10.1080/13683500.2019.1588863.
- Hoang, K. and Weichbrodt, A. (2019) 'Rural tourism in Vietnam : Value co-creation possibilities within rural tourism'.
- Huang, A. et al. (2020) 'Understanding the impact of COVID -19 intervention policies on the hospitality labor market', *International Journal of Hospitality Management*, 91, p. 102660. doi: 10.1016/J.IJHM.2020.102660.

- Khan, A. *et al.* (2021) 'Tourism Development and Well-Being: The Role of Population and Political Stability', *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*. doi: 10.1007/s40647-021-00316-8.
- Marvasti, A. (2018) 'Research methods', *The Cambridge Handbook of Social Problems*, 1(3), pp. 23–37. doi: 10.1017/9781108656184.003.
- Ngoc Su, D. *et al.* (2021) 'Enhancing resilience in the COVID -19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam', <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1863930>, 24(22), pp. 3189–3205. doi: 10.1080/13683500.2020.1863930.
- Öztürk, M., Ihtiyar, A. and Aras, O. N. (2019) 'The Relationship Between Tourism Industry and Economic Growth: A Panel Data Analysis for ASEAN Member Countries', in, pp. 35–58. doi: 10.1007/978-981-13-2463-5\_3.
- Del P. Pablo-Romero, M. and Molina, J. A. (2013) 'Tourism and economic growth: A review of empirical literature', *Tourism Management Perspectives*, 8, pp. 28–41. doi: 10.1016/j.tmp.2013.05.006.
- Qiu, R. T. R. *et al.* (2020) 'Social costs of tourism during the COVID -19 pandemic', *Annals of Tourism Research*, 84. doi: 10.1016/j.annals.2020.102994.
- Quang, T. D. *et al.* (2020) 'Is Vietnam ready to welcome tourists back? Assessing COVID -19's economic impact and the Vietnamese tourism industry's response to the pandemic', *Current Issues in Tourism*, 0(0), pp. 1–19. doi: 10.1080/13683500.2020.1860916.
- Sharma, G. D., Thomas, A. and Paul, J. (2021) 'Reviving tourism industry post-COVID -19: A resilience-based framework', *Tourism Management Perspectives*, 37. doi: 10.1016/j.tmp.2020.100786.
- Sigala, M. (2020) 'Tourism and COVID -19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research', *Journal of Business Research*, 117, pp. 312–321. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.06.015.
- Škare, M., Soriano, D. R. and Porada-Rochoń, M. (2021) 'Impact of COVID -19 on the travel and tourism industry', *Technological Forecasting and Social Change*, 163, p. 120469. doi: 10.1016/J.TECHFORE.2020.120469.
- Tang, C. F. and Tan, E. C. (2018) 'Tourism-Led Growth Hypothesis: A New Global Evidence', *Cornell Hospitality Quarterly*, 59(3), pp. 304–311. doi: 10.1177/1938965517735743.
- Trang, N. H. M., Duc, N. H. C. and Dung, N. T. (2014) 'Research note: Empirical assessment of the tourism-led growth hypothesis - The case of Vietnam', *Tourism Economics*, 20(4), pp. 885–892. doi: 10.5367/te.2013.0307.
- Zenker, S., Braun, E. and Gyimóthy, S. (2021) 'Too Afraid to Travel? Development of a Pandemic (COVID -19) Anxiety Travel Scale (PATs)', *Tourism Management*, p. 104286. doi: 10.1016/j.tourman.2021.104286.

## PHỤ LỤC

**Bảng 1.** Danh sách câu hỏi phỏng vấn bán cấu trúc

| STT | Câu hỏi   |
|-----|---|
| 1   | <p><b>Bảng câu hỏi dành cho doanh nghiệp du lịch:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trước sự thay đổi số lượng lao động tương đối lớn trong ngành du lịch sau đại dịch. Doanh nghiệp có những định hướng gì để khôi phục lực lượng lao động?</li> <li>2. Định hướng sản phẩm và dịch vụ sẽ có những thay đổi như thế nào để đảm bảo thu hút được sự chú ý của thị trường sau đại dịch?</li> <li>3. Định hướng về công tác quản trị rủi ro trong thời gian tới?</li> </ol>   |
| 2   | <p><b>Bảng câu hỏi dành cho trường đại học đào tạo ngành du lịch:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trường đại học có những sáng kiến gì để giúp doanh nghiệp phục hồi trong những năm tiếp theo?</li> <li>2. Trường đại học sẽ thực hiện những thay đổi gì đối với chương trình đào tạo để cung cấp nguồn lực chất lượng cao và thỏa mãn nhu cầu trong tương lai?</li> <li>3. Trước tình trạng giảm sút số lượng tuyển sinh vào các năm 2020 và 2021. Các trường đã và đang làm gì để thu hút sinh viên theo học khoa này nhằm đáp ứng nhu cầu nhân sự trong thời gian sắp tới?</li> </ol> |
| 3   | <p><b>Bảng câu hỏi dành cho cơ quan quản lý:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cơ quan quản lý có định hướng và giải pháp chủ yếu nào cho giai đoạn phục hồi ba năm tiếp theo?</li> <li>2. Việc xây dựng hệ sinh thái du lịch có ý nghĩa như thế nào cho giai đoạn phục hồi hiện nay?</li> <li>3. Loại hình và sản phẩm du lịch đặc thù nào tạo nên lợi thế cạnh tranh cho Đà Lạt trong thời gian sắp tới?</li> </ol>   |

**Bảng 2.** Danh sách ứng viên tham gia vào phỏng vấn bán cấu trúc

| STT | Danh sách đáp viên   |
|-----|--|
| 1   | Đáp viên từ Doanh nghiệp du lịch: PGĐ Teracosta, Trưởng bộ phận nhân sự Gold Valley, GD Mường Thanh, GD Ngọc Lan, Trưởng bộ phận nhân sự KS Sài Gòn - Đà Lạt, GD KS Đà Lạt wonder, GD Công ty Vietravel, GD công ty Đà Lạt Xanh, GD công ty DaLat Discovery, GD công ty Happyday |
| 2   | Đáp viên từ Trường đào tạo: Trưởng khoa Du lịch Trường ĐH Đà Lạt, Cao Đẳng nghề Đà Lạt, Cao đẳng Kinh tế kỹ thuật Lâm Đồng, Cao đẳng sư phạm Đà Lạt, Cao đẳng du lịch Đà Lạt   |
| 3   | Đáp viên từ Cơ quan quản lý: Ông Hoàng Ngọc Huy – Trưởng phòng du lịch sở VH TTDL Lâm Đồng, Ông Tưởng Hữu Lộc – chủ tịch hiệp hội lữ hành Đà Lạt, ông Dương Quốc Anh – Giám đốc Trung tâm xúc tiến đầu tư thương mại và du lịch Lâm Đồng   |