

Bài báo nghiên cứu

PHÂN TÍCH NHỮNG TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN DU LỊCH Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Nguyễn Thị Kim Thoa^{1*}, Phạm Thị Minh Chính²,
Trương Văn Cảnh¹, Nguyễn Thị Hồng¹

¹Trường Đại học Sư phạm, Đại học Đà Nẵng, Việt Nam

²Trường Cao đẳng Nghề Đà Nẵng, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Nguyễn Thị Kim Thoa – Email: ntkthoa@ued.udn.vn

Ngày nhận bài: 07-04-2023; ngày nhận bài sửa: 30-5-2023; ngày duyệt đăng: 19-9-2023

TÓM TẮT

Việc đánh giá các tác động của Covid-19 đối với ngành du lịch nói chung và các doanh nghiệp nói riêng có ý nghĩa quan trọng trong việc nhận diện các tác nhân cơ bản, từ đó có định hướng xây dựng phát triển phù hợp ngành du lịch toàn thành phố giai đoạn mới. Nghiên cứu được thực hiện tại một số doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch (lữ hành, lưu trú, vui chơi giải trí) trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nhằm nhận diện các tác động của đại dịch Covid-19 đối với hoạt động kinh doanh du lịch. Trong nghiên cứu này, phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu và phương pháp điều tra xã hội học được vận dụng đối với 75 công ty lữ hành, 150 cơ sở kinh doanh lưu trú và 04 khu vui chơi giải trí trên địa bàn thành phố. Kết quả cho thấy, các chỉ số về kinh doanh của công ty có sự sụt giảm nghiêm trọng trong đại dịch, sinh kế của bộ phận nhân lực, đồng thời tác động đến hướng thay đổi phương thức kinh doanh cũng như hành vi du lịch.

Từ khóa: dịch Covid-19; thành phố Đà Nẵng; kinh doanh du lịch; phát triển du lịch

1. Đặt vấn đề

Đà Nẵng là một trong năm thành phố trực thuộc trung ương cả nước, nơi có hệ thống cơ sở hạ tầng và vật chất kĩ thuật du lịch hoàn thiện, tập trung đa dạng các loại tài nguyên du lịch cùng nguồn nhân lực chất lượng cao, có vai trò hạt nhân khu vực miền Trung – Tây Nguyên, trung tâm vùng kinh tế trọng điểm miền Trung, với trọng tâm phát triển du lịch, dịch vụ (Department of Tourism of Da Nang City, 2021a). Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển về kinh tế – xã hội, thành phố Đà Nẵng đã thu hút ngày càng nhiều lượng khách đến tham quan du lịch và lưu trú, vui chơi giải trí. Ngành du lịch thành phố có sự phát triển tốt với nhiều sản phẩm, dịch vụ du lịch có chất lượng, được du khách đánh giá cao, các chỉ tiêu tăng trưởng đều vượt bậc, các kết quả mà du lịch mang lại được minh chứng qua nhiều danh hiệu, giải thưởng do các tổ chức uy tín trên thế giới chứng nhận và trao tặng. Tuy

Cite this article as: Nguyễn Thị Kim Thoa, Phạm Thị Minh Chính, Trương Văn Cảnh, & Nguyễn Thị Hồng (2024). An analysis of the impact of the Covid-19 pandemic on tourism development in Da Nang city. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 21(1), 61-70.

nhiên, từ tháng 02/2020, dịch bệnh Covid-19 đã gây ảnh hưởng đến toàn bộ nền kinh tế, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại Đà Nẵng trong bối cảnh sụt giảm mạnh về lượng khách và nhiều thị trường trọng điểm, gây ảnh hưởng trực tiếp đến các chỉ tiêu tăng trưởng về du lịch (People's Committee of Da Nang city, 2020). Vấn đề cấp thiết đặt ra là cần đánh giá khoa học thực trạng tác động Covid-19 đối với hoạt động kinh doanh ngành du lịch, từ đó đề xuất một số định hướng nhằm tăng cường hơn nữa khả năng thích ứng và phục hồi du lịch trong bối cảnh đại dịch được kiểm soát.

Từ yêu cầu nêu trên, nhóm tác giả nghiên cứu những ảnh hưởng của dịch Covid-19 đối với du lịch, cụ thể là hoạt động của các công ti kinh doanh lữ hành, cơ sở lưu trú, khu vui chơi giải trí phức hợp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng với mong muốn phân tích các khía cạnh tác động cụ thể, những hậu quả do Covid-19 để lại gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, qua đó góp phần làm cơ sở quan trọng cho chính quyền địa phương trong việc phục hồi đối với du lịch trong bối cảnh mới.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Dữ liệu nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng cả hai nguồn dữ liệu sơ cấp và thứ cấp. Dữ liệu thứ cấp về lượng khách, doanh thu du lịch thu thập từ dữ liệu thống kê của thành phố Đà Nẵng, Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Đà Nẵng, Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp điều tra xã hội học kết hợp với phỏng vấn sâu đối với đối tượng là các doanh nghiệp lữ hành, lưu trú và các khu vui chơi giải trí phức hợp. Các dữ liệu được chọn lọc, xử lý và tính toán để phù hợp với hướng nghiên cứu.

2.1.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng đồng thời các phương pháp sau:

- Phương pháp thu thập, phân tích và tổng hợp tài liệu: Được sử dụng để lựa chọn những số liệu, những thông tin có liên quan đến phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng và xử lý những tài liệu liên quan để phân tích, đánh giá nội dung nghiên cứu trong hai giai đoạn là trước đại dịch: 2017-2019 và khoảng thời gian đại dịch xảy ra: 2020-2022. Việc phân tích dữ liệu theo hai giai đoạn để thấy rõ tầm quan trọng của du lịch và công ti lữ hành trong phát triển kinh tế của thành phố Đà Nẵng.

- Phương pháp điều tra xã hội học: Được sử dụng để thu thập dữ liệu sơ cấp, làm cơ sở phân tích sự thay đổi trong cơ cấu nguồn doanh thu, nguồn nhân lực lao động ở hai giai đoạn 2017-2019 và 2020-2022. Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát đối tượng chính là các doanh nghiệp lữ hành, các cơ sở lưu trú và các khu vui chơi giải trí phức hợp.

+ Đối với cơ sở lưu trú: Theo thống kê của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, trong năm 2022, có khoảng 1280 cơ sở lưu trú. Tuy nhiên, sau đại dịch chỉ hoạt động lại khoảng 60% (Department of Tourism of Da Nang City, 2022); do đó cỡ mẫu ước lượng trong nghiên cứu

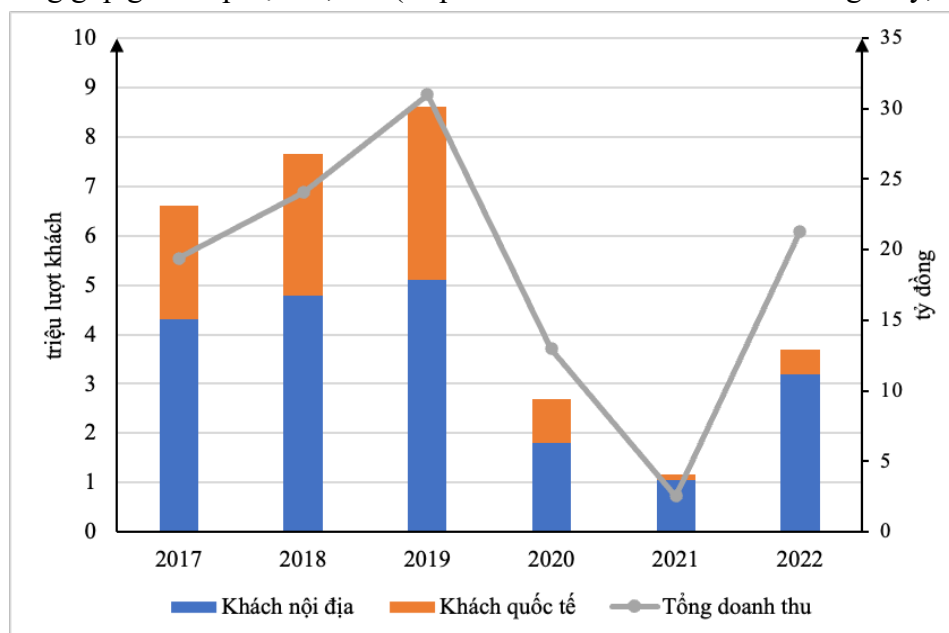
này gồm 150 mẫu đối với cơ sở lưu trú. Nhóm tác giả khảo sát bằng phiếu hỏi kết hợp với phỏng vấn sâu một số cơ sở lưu trú đại diện.

+ Đối với công ti lữ hành: Theo thống kê của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng năm 2021, Đà Nẵng có 309 doanh nghiệp lữ hành bao gồm 40 doanh nghiệp lữ hành nội địa, 269 doanh nghiệp lữ hành quốc tế (Department of Tourism of Da Nang City, 2021b). Tuy nhiên sau đại dịch, nhiều công ti và văn phòng đại diện vẫn còn ngừng hoạt động. Vì vậy, trong giới hạn về đối tượng và khảo sát chỉ thực hiện được với 30 công ti lữ hành nội địa và 45 công ti lữ hành quốc tế. Mẫu được chọn theo cách lấy mẫu thuận tiện. Việc khảo sát phiếu hỏi đối với doanh nghiệp lữ hành nhằm mục đích phân tích về sự thay đổi trong cơ cấu nguồn doanh thu từ các dịch vụ của doanh nghiệp lữ hành trước và sau dịch Covid-19.

+ Đối với khu vui chơi giải trí phức hợp: Đà Nẵng có bốn khu: Khu du lịch trượt thác Hoà Phú Thành, Công viên suối khoáng nóng Núi Thần Tài, Khu du lịch Bà Nà Hills và khu nghỉ dưỡng phức hợp Da Nang Mikazuki Japanese Resorta and Spa. Vì vậy, nhóm tác giả khảo sát bằng phiếu hỏi kết hợp với phỏng vấn sâu nhà quản lí với cả bốn khu vực này để so sánh sự phát triển du lịch ở hai giai đoạn 2017-2019 và 2020-2022.

2.2. Tổng quan về hoạt động du lịch tại thành phố Đà Nẵng

Lượng khách tham quan du lịch Đà Nẵng giai đoạn 2017-2019 tăng trưởng tốt với tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 16,73%/năm, tăng 4,41% so với mục tiêu kế hoạch; trong đó, tốc độ tăng trưởng bình quân lượng khách quốc tế đạt 29,15%/năm, khách nội địa đạt 10,91%/năm (xem Hình 1). Tốc độ tăng trưởng bình quân tổng thu du lịch giai đoạn 2017-2019 đạt 24,68%/năm. Tỷ lệ đóng góp trực tiếp của ngành du lịch vào GRDP thành phố đạt 13,6%, đóng góp gián tiếp đạt 17,7%. (Department of Tourism of Da Nang City, 2020)



Hình 1. Tổng lượt khách và tổng doanh thu du lịch Đà Nẵng giai đoạn 2017-2022

Nguồn: (Department of Tourism of Da Nang City, 2022)

Ngành du lịch cũng tạo ra nhiều việc làm với 50.963 lao động trong năm 2019, tăng gấp 2,2 lần so với năm 2016. Tuy nhiên từ năm 2020, trước bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp và ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch thành phố Đà Nẵng với sự sụt giảm mạnh về lượng khách và thị trường trọng điểm, gây ảnh hưởng trực tiếp đến các chỉ tiêu tăng trưởng về du lịch. Năm 2020, số lượt khách do cơ sở lưu trú phục vụ chỉ đạt hơn 2,7 triệu lượt, giảm tới 63,2% so với năm 2019, trong đó khách quốc tế giảm 75,4%; doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống và lữ hành chỉ đạt hơn 13 nghìn tỉ đồng, giảm 38,8% so với năm 2019. Đến năm 2021, số lượt khách cơ sở lưu trú phục vụ tiếp tục giảm mạnh xuống chỉ còn 1,17 triệu lượt khách, giảm 55,8% so với năm 2020, doanh thu dịch vụ lưu trú và lữ hành chỉ đạt hơn 2,6 nghìn tỉ đồng, giảm 36,6% so với năm 2020. (Department of Tourism of Da Nang City, 2020)

Từ năm 2022, khi dịch bệnh được kiểm soát, du lịch thành phố Đà Nẵng đã có sự phục hồi. Lượng khách do cơ sở lưu trú phục vụ ước đạt 3,69 triệu lượt khách, tăng 3,1 lần so với năm 2021. Trong đó, khách quốc tế ước đạt 483 ngàn lượt, tăng 4,6 lần so với năm 2021; khách nội địa ước đạt 3,2 triệu lượt, tăng 3,0 lần so với năm 2021. Doanh thu lưu trú, lữ hành ước đạt 8872 nghìn tỉ đồng, tăng hơn 3,5 lần so với năm 2021; Doanh thu lưu trú, ăn uống, lữ hành ước đạt 21,3 nghìn tỉ đồng (chiếm tỉ trọng 17% trong cơ cấu kinh tế thành phố), tăng gần gấp 2,0 lần năm 2021 và phục hồi tương đương bằng 100% so với năm 2019 (21,39 nghìn tỉ đồng). (Department of Tourism of Da Nang City, 2022)

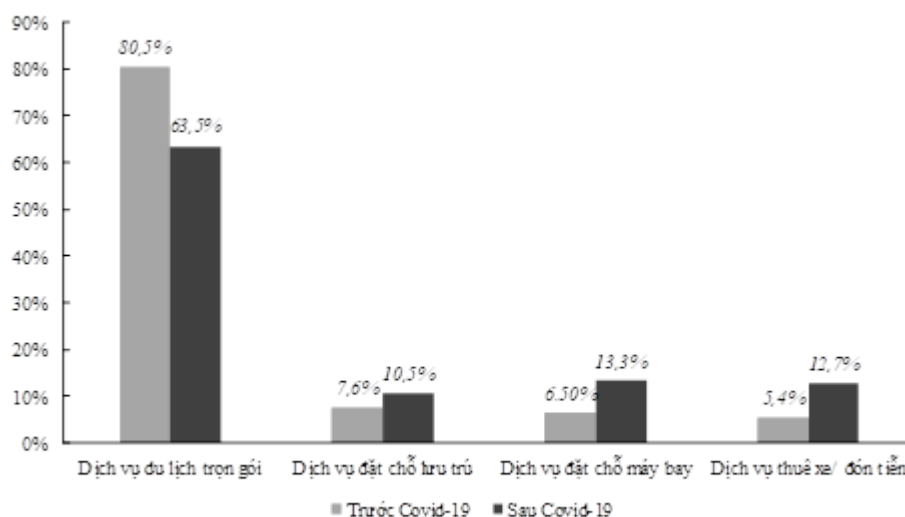
2.3. Ảnh hưởng Covid-19 đến các doanh nghiệp lữ hành

Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế – xã hội của thành phố Đà Nẵng, trong đó hoạt động kinh doanh lữ hành đã có đóng góp tích cực cho sự phát triển của ngành du lịch. Tính đến năm 2020, trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đã có 309 đơn vị lữ hành, gồm 40 đơn vị lữ hành nội địa, 182 đơn vị lữ hành quốc tế, 52 chi nhánh lữ hành quốc tế, 24 văn phòng đại diện, 06 đại lí du lịch và 05 văn phòng đại diện nước ngoài. Các doanh nghiệp đều có quy mô vừa và nhỏ, cung cấp các dịch vụ trọn gói, dịch vụ từng phần nhằm phục vụ đa dạng đối tượng khách du lịch.

Trước khi Covid-19 bùng phát, trong giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2019, khách du lịch đến thành phố Đà Nẵng luôn có mức tăng trưởng cao, bình quân đạt 16,73%/năm, trong đó tốc độ tăng trưởng bình quân lượng khách quốc tế đạt 29,15%/năm, khách nội địa đạt 10,91%/năm. Năm 2019, thành phố Đà Nẵng đã đón tiếp hơn 8,7 triệu lượt khách, tăng khoảng 3,5 lần so với năm 2015 (Da Nang City Statistics Department, 2021). Cùng với sự tăng trưởng nhanh về lượng khách du lịch, doanh thu từ hoạt động kinh doanh lữ hành giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2019 cũng có tốc độ tăng trưởng cao, bình quân đạt 24,68%/năm. Năm 2019, doanh thu từ các gói tour tại Đà Nẵng đã đạt khoảng 25,6 nghìn tỉ đồng, ngành du lịch và lữ hành chiếm 10% tổng sản phẩm quốc nội của thành phố (Department of Tourism of Da Nang City, 2020).

Tuy nhiên, từ năm 2020, trước bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp và ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch thành phố Đà Nẵng, với sự sụt giảm mạnh về lượng khách và thị trường trọng điểm, số lượt khách do cơ sở lưu trú phục vụ chỉ đạt hơn 2,7 triệu lượt, giảm tới 63,2% so với năm 2019, trong đó khách quốc tế giảm 75,4%. Do đó, doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống và lữ hành chỉ đạt hơn 13 nghìn tỉ đồng, giảm 38,8% so với năm 2019. Đến năm 2021, số lượt khách cơ sở lưu trú phục vụ tiếp tục giảm mạnh xuống chỉ còn 1,17 triệu lượt khách, giảm 55,8% so với năm 2020, doanh thu dịch vụ lưu trú và lữ hành chỉ đạt hơn 2,6 nghìn tỉ đồng, giảm 36,6% so với năm 2020 (Department of Tourism of Da Nang City, 2021b). Từ năm 2022, khi dịch bệnh được kiểm soát, du lịch Đà Nẵng đã có sự phục hồi trở lại. Lượng khách do cơ sở lưu trú phục vụ ước đạt 3,69 triệu lượt khách, tăng 3,1 lần so với năm 2021. Trong đó, khách quốc tế ước đạt 483 ngàn lượt, tăng 4,6 lần so với năm 2021; khách nội địa ước đạt 3,2 triệu lượt, tăng 3,0 lần so với năm 2021. Doanh thu lưu trú, lữ hành ước đạt 8872 nghìn tỉ đồng, tăng hơn 3,5 lần so với năm 2021; Doanh thu lưu trú, ăn uống, lữ hành ước đạt 21,3 nghìn tỉ đồng (chiếm tỉ trọng 17% trong cơ cấu kinh tế thành phố), tăng gần gấp 2,0 lần năm 2021 và phục hồi tương đương bằng 100% so với năm 2019 (21,39 nghìn tỉ đồng) (Department of Tourism of Da Nang City, 2022).

Các tác động của Covid-19 diễn ra trên bình diện các dịch vụ liên quan đến doanh nghiệp lữ hành. Kết quả khảo sát 75 doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (xem Hình 2) cho thấy, có 04 nhóm dịch vụ cơ bản đem về doanh thu cho doanh nghiệp lữ hành đó là: dịch vụ tổ chức chương trình du lịch trọn gói, dịch vụ đặt chỗ lưu trú, dịch vụ đặt chỗ máy bay và dịch vụ cho thuê xe/ đón tiễn khách tại sân bay cũng như các điểm du lịch. Doanh thu từ các dịch vụ này đã có sự thay đổi do ảnh hưởng của Covid-19.



Hình 2. Sự thay đổi về doanh thu từ các dịch vụ của doanh nghiệp lữ hành trước và sau đại dịch Covid-19

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

Nhìn chung, trong cơ cấu doanh thu từ dịch vụ của các doanh nghiệp lữ hành ở thành phố Đà Nẵng thì dịch vụ du lịch trọn gói đóng vai trò quan trọng nhất, chiếm tỉ trọng cao ở cả giai đoạn trước và sau Covid-19 do lượng khách hàng còn giữ thói quen lựa chọn chương trình du lịch trọn gói phần lớn đến từ các cơ quan, đơn vị nhà nước. Mặc dù vậy, so với giai đoạn trước Covid-19, ở giai đoạn sau này, hành vi tiêu dùng du lịch của du khách đã có sự thay đổi, dịch vụ du lịch trọn gói lại có xu hướng giảm tỉ trọng từ 80,5% doanh thu của các doanh nghiệp lữ hành giảm xuống còn 63,5% tương đương giảm 17%. Trong khi đó các dịch vụ còn lại giai đoạn sau Covid-19 lại có xu hướng tăng, trong đó, dịch vụ đặt chỗ lưu trú tăng 2,9%, dịch vụ đặt chỗ máy bay tăng 6,8% và dịch vụ thuê xe đón/tiến 7,3%, bởi vì khách hàng lẻ, nhóm nhỏ, hoặc công ti tư nhân đã chuyển dần sang hình thức du lịch từng phần, tức là chỉ đặt các dịch vụ riêng lẻ. Xu hướng thay đổi này là do bản chất của dịch vụ trọn gói là liên kết các dịch vụ đơn lẻ như vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí cùng người phục vụ thuyết minh xuyên suốt hành trình, do đó rất khó để hoàn, huỷ, bảo lưu một chương trình du lịch trọn gói theo mong muốn của khách du lịch. Trong khi tâm lí của du khách vừa trải qua giai đoạn bất ổn định, các chính sách kiểm soát Covid-19 đã khiến khách du lịch vẫn bất an và chưa chắc chắn để đặt các dịch vụ trọn gói. Họ vẫn ưu tiên cho các dịch vụ riêng lẻ bởi chính sách hoàn, huỷ, bảo lưu linh hoạt. Bên cạnh đó, sự phát triển của công nghệ và việc số hóa các thông tin dịch vụ khiến khách du lịch dễ dàng tiếp cận điểm đến và tự đặt các dịch vụ theo mong muốn cá nhân, hay nói cách khác là sự chuyển dịch từ hình thức trọn gói sang tự túc. Vì vậy, sau Covid-19, các dịch vụ riêng lẻ như lưu trú, đặt vé máy bay và cho thuê xe du lịch do khách hàng đặt thông qua kênh trung gian là các công ti lữ hành tăng hơn so với thời điểm trước đại dịch Covid-19.

2.4. Ảnh hưởng Covid-19 đến hoạt động doanh nghiệp lưu trú

Tính đến tháng 12/2021, trên địa bàn thành phố có 1272 cơ sở lưu trú du lịch với 44.810 phòng. Theo số liệu thống kê từ Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, trong 08 tháng đầu năm 2020, ước tổng thiệt hại của doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trên địa bàn Đà Nẵng là hơn 3000 tỉ đồng. Lượng khách du lịch giảm 80% so với năm 2019 (Department of Tourism of Da Nang City, 2020). Bên cạnh đó, nhiều lao động du lịch phải chuyển sang các ngành nghề khác, cùng với tâm lí lo ngại dịch bệnh, siết chặt chi tiêu của du khách... cũng đều là những khó khăn, thách thức trong việc khôi phục lại hoạt động du lịch nói chung và kinh doanh lưu trú nói riêng. Như vậy, dịch bệnh Covid-19 đã tác động mạnh mẽ đến ngành kinh doanh lưu trú, gây ra sự thay đổi to lớn trong cách các doanh nghiệp hoạt động và tương tác với khách hàng. Sự gián đoạn trong hoạt động kinh doanh lưu trú một thời gian dài đã làm thay đổi hành vi tiêu dùng của khách hàng và là thách thức lớn để ngành này thích nghi, điều chỉnh để có thể hồi phục và tìm ra cơ hội mới trong tương lai. Các tác động đến sự thay đổi về cung trong ngành kinh doanh lưu trú tập trung ở các phương diện sau đây:

- **Sự suy giảm lượng khách du lịch lưu trú**

Một trong những tác động đầu tiên và lớn nhất của dịch Covid-19 đối với ngành lưu trú tại Đà Nẵng là 100% doanh nghiệp được khảo sát và phỏng vấn sâu đều cho rằng có sự sụt giảm mạnh mẽ trong lượng khách du lịch lưu trú (Hình 1). Việc áp đặt các biện pháp hạn chế di chuyển và cách li xã hội đã dẫn đến việc hủy bỏ hoặc trì hoãn nhiều hành trình du lịch. Điều này gây ra sự giảm sút nghiêm trọng cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú khác.

Hộp 1. Khách lưu trú suy giảm trong đại dịch Covid ở Đà Nẵng

Trước đại dịch, lượng khách du lịch trung bình hàng tháng tăng cao là 250 lượt khách và vào những tháng cao điểm lên tới 450 lượt khách. Tuy nhiên, sau đại dịch lượt khách trung bình hàng tháng bị giảm mạnh, trung bình chỉ đạt khoảng 120 lượt và tháng cao điểm cũng chỉ đạt 300 lượt khách.

PVS, Giám đốc Enoy Home Hotel & Apartment Da Nang, 11/2022

- **Sụt giảm doanh thu, việc làm và thay đổi sinh kế**

Sự sụt giảm lượng khách du lịch đã khiến doanh thu và lợi nhuận của 100% doanh nghiệp lưu trú được khảo sát sụt giảm đáng kể. Việc duy trì các hoạt động kinh doanh, trang thiết bị, nhân viên và chi phí khác đã trở nên khó khăn khi lượng khách hàng giảm sút. Kết quả khảo sát cho thấy 90% doanh nghiệp đã phải giảm giá dịch vụ hoặc thậm chí đóng cửa tạm thời để cắt giảm chi phí. Ngay cả khi dịch bệnh đã được kiểm soát thì do tình hình kinh tế khó khăn đã dẫn đến sự giảm khả năng chi trả cho các dịch vụ lưu trú, làm suy giảm nhu cầu.

Hộp 2. Công suất phòng và doanh thu lưu trú

Công suất phòng hoạt động trung bình trong 01 tháng trước đại dịch lên đến 50 phòng và sau đại dịch giảm còn 30 phòng.

Doanh thu ước tính trung bình tháng trước đại dịch là >500 triệu (tháng cao điểm lên đến 1,5 tỉ tập trung chủ yếu vào tháng 6, 7, 8, 9) và sau đại dịch là giảm còn 300 triệu (tháng cao điểm là 1,2 tỉ tập trung vào tháng 7, 8, 9).

PVS, Điều hành Kovad Diamond Hotel Da Nang, 11/2022

Ngành lưu trú cung cấp một lượng lớn việc làm cho người lao động. Tuy nhiên, do tình hình sụt giảm khách du lịch, nhiều doanh nghiệp đã yêu cầu nhân lực có khả năng kiêm nhiệm nhiều công việc để cắt giảm nhân công. Điều này ảnh hưởng đến khả năng sinh kế của nhiều lao động trong ngành, yêu cầu về chuyên môn cũng đòi hỏi cao hơn trước kia.

- **Thay đổi trong phương thức kinh doanh**

Dịch Covid-19 đã thúc đẩy sự thay đổi trong cách hoạt động của các doanh nghiệp lưu trú. 50% doanh nghiệp được khảo sát cho biết đã tập trung vào việc cải thiện các biện pháp an toàn và vệ sinh, sử dụng các công nghệ không tiếp xúc. Ngoài ra, 30% doanh nghiệp được khảo sát cũng đã chuyển đổi sang hình thức kinh doanh trực tuyến như đặt phòng trực tuyến, cung cấp dịch vụ ăn uống và giải trí qua mạng, thay đổi cách vận hành dẫn đến giảm khả năng tiếp nhận khách và sự thay đổi trong trải nghiệm lưu trú. Với giới hạn du lịch quốc tế và sự giảm thiểu của du khách quốc tế, 40% cơ sở lưu trú đã tập trung vào việc phục vụ

người dân địa phương hoặc cung cấp dịch vụ hội nghị và sự kiện trong thị trường nội địa. Bên cạnh đó, nhiều doanh nghiệp cũng đẩy mạnh quảng bá dịch vụ và thương hiệu, liên kết với các đơn vị dịch vụ trong tổ chức các sự kiện nhằm duy trì hoạt động của cơ sở lưu trú...

- **Sự thay đổi trong hành vi du lịch**

Dịch bệnh đã thay đổi cách mà người dân và du khách tiếp cận du lịch. Các yếu tố như lo ngại về an toàn và sức khỏe, hạn chế tài chính và các biện pháp giới hạn di chuyển đã ảnh hưởng đến quyết định du lịch của mọi người. Điều này có thể dẫn đến sự thay đổi về điểm đến, thời gian du lịch và loại hình lưu trú.

Trong tương lai, ngành kinh doanh lưu trú tại Việt Nam cần tiếp tục thích nghi với tình hình biến đổi và tìm cách tối ưu hóa hoạt động kinh doanh trong bối cảnh mới. Việc đảm bảo an toàn và tạo niềm tin cho du khách sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc phục hồi ngành lưu trú sau dịch bệnh. Do sự biến đổi trong nhu cầu và hành vi của khách hàng, nhiều khách sạn đã điều chỉnh thời gian hoạt động của họ. Chẳng hạn, họ có thể tạm dừng hoặc giảm thiểu hoạt động trong các kỳ nghỉ thấp điểm, tăng cường các hình thức sản phẩm theo combo với nhiều ưu đãi cho khách hàng.

Dịch bệnh Covid-19 đã tạo ra sự biến đổi lớn trong cung ứng dịch vụ lưu trú. Những thay đổi này bao gồm gián đoạn trong chuỗi cung ứng, điều chỉnh mô hình kinh doanh và tìm kiếm các cơ hội mới. Việc thích nghi và đáp ứng các yếu tố mới trong môi trường kinh doanh khó khăn là chìa khóa để ngành kinh doanh lưu trú có thể vượt qua thách thức này và tìm ra các cơ hội mới trong tương lai.

2.5. Ảnh hưởng Covid-19 đến các khu vui chơi giải trí phức hợp

Trước đại dịch, 75% doanh nghiệp được phỏng vấn cho rằng nguồn khách du lịch đa dạng, gồm cả khách nội địa và quốc tế. Sau khi đại dịch xảy ra, lượng khách quốc tế suy giảm. 25% doanh nghiệp không có sự thay đổi đáng kể về nguồn khách, chủ yếu là khách nội địa. Theo kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu, ở Khu du lịch trượt thác Hòa Phú Thành, giai đoạn 2017-2019 (trước đại dịch) lượng khách trung bình hàng tháng 3000 lượt và tháng cao điểm là 5000 lượt khách. Giai đoạn 2020-2022, lượng khách trung bình hàng tháng <1000 lượt và tháng cao điểm là 1000 lượt khách (PVS, Khu du lịch trượt thác Hòa Phú Thành, Đà Nẵng, 01/2023)

Ở Công viên suối khoáng nóng núi Thần Tài, giai đoạn 2017-2019 (trước đại dịch) doanh thu ước tính hàng tháng từ 05-10 tỉ và số tháng đạt kỳ vọng cao là từ tháng 04 đến tháng 08. Giai đoạn 2020-2022 doanh thu ước tính hàng tháng từ 01-5 tỉ và số tháng đạt kỳ vọng tập trung từ tháng 05 đến tháng 06. Kéo theo đó, nguồn nhân lực có sự suy giảm nghiêm trọng. Cụ thể, giai đoạn 2017-2019 (trước đại dịch) số lượng nhân lực tối đa hoạt động trong thời gian cao điểm là 800 người. Tuy nhiên, giai đoạn 2020-2022 (đại dịch xảy ra) thì số nhân lực này chỉ còn khoảng 400 người. Trong khi khu nghỉ dưỡng phức hợp Da Nang Mikazuki Japanese Resorta and Spa, kể từ khi bị tác động của Covid-19 thì doanh nghiệp vẫn giữ nguyên số lượng nhân viên để đào tạo về kỹ năng và chuyên môn (PVS, khu nghỉ

dưỡng phức hợp Da Nang Mikazuki Japanese Resorta and Spa, 01/2023).

Trong thời gian diễn ra dịch Covid-19, các doanh nghiệp cũng đã có những thay đổi để ứng phó với rủi ro do Covid-19. 100% doanh nghiệp được khảo sát đều thực hiện việc: Mở rộng mạng lưới thị trường khách du lịch nội địa; sửa chữa, bảo trì cơ sở hoặc đào tạo nâng cao nhân lực; áp dụng một số giải pháp kích cầu tiêu dùng du lịch. 75% thực hiện việc: Mở rộng mạng lưới thị trường khách du lịch quốc tế, tìm kiếm đối tác về lữ hành và dịch vụ mới. 50% thực hiện việc: Đẩy mạnh xây dựng các chương trình và dịch vụ du lịch mới, dự báo nguồn cung thị trường trong bối cảnh sắp tới. (Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Ngoài ra, 100% các doanh nghiệp đều không chuyển đổi phương thức hoạt động sang lĩnh vực khác nhờ duy trì và hỗ trợ đội ngũ lao động, đẩy mạnh quảng bá dịch vụ và thương hiệu, liên kết với các đơn vị dịch vụ trong tổ chức sự kiện. Ngoài ra, các doanh nghiệp còn được nhận các gói hỗ trợ của chính quyền trung ương và địa phương để đối phó với khủng hoảng như được miễn, giảm thuế và tiền thuê đất, hỗ trợ tìm kiếm thị trường mới, kết nối với khách hàng và nhà cung cấp; hỗ trợ đào tạo kỹ năng quản trị doanh nghiệp; hỗ trợ áp dụng các biện pháp phòng dịch Covid-19; đơn giản hóa các thủ tục hành chính. Về các khoản chi phí phát sinh doanh nghiệp phải chi trong quá trình đại dịch Covid-19 xảy ra, 50% doanh nghiệp được phỏng vấn có trợ cấp cho người lao động, chi phí phòng dịch; 75% doanh nghiệp được phỏng vấn có chi trả phí duy trì và bảo trì hoạt động của công ti. (Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

3. Kết luận

Sự tác động của đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng sâu rộng đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội toàn thành phố Đà Nẵng, trong đó, ngành du lịch là một trong những bộ phận chịu tác động nặng nề. Hoạt động kinh doanh du lịch ở thành phố Đà Nẵng bị sụt giảm về các tiêu chí, tuy phục hồi sau đại dịch, song mức tăng trưởng còn thấp và chưa đạt kì vọng. Trong bối cảnh trên, định hướng du lịch trên địa bàn thành phố đang tập trung vào việc khôi phục hoạt động kinh doanh du lịch theo hướng phục hồi bền vững. Việc nhận dạng các tác động của Covid-19 là cơ sở quan trọng để chính quyền cũng như cơ quan ban ngành du lịch có định hướng và chính sách phù hợp với việc phát triển hoạt động kinh doanh trong bối cảnh hậu Covid-19. Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng có thể xây dựng các kịch bản nhằm phục hồi và phát triển kinh tế hậu dịch bệnh Covid-19 bởi nguy cơ tái bùng phát dịch bệnh là luôn hiện hữu và có thể xảy ra bất cứ lúc nào. Các doanh nghiệp cũng cần chủ động đưa ra các giải pháp hợp lí, thu hút phát triển thị trường nội địa, kích cầu du lịch mạnh mẽ, ứng dụng chuyển đổi số vào quảng bá du lịch tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển ổn định.

- ❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.
- ❖ **Lời cảm ơn:** Nghiên cứu này được tài trợ bởi Nguồn ngân sách khoa học và công nghệ Trường Đại học Sư phạm, Đại học Đà Nẵng trong đề tài mã số: T2022-TN-15.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Da Nang City Statistics Department. (2021). *Nien giam thong ke thanh pho Da Nang 2020* [Da Nang City Statistical Yearbook 2020]. Da Nang City Statistical Publishing House.
- Department of Tourism of Da Nang City. (2020). *Bao cao tinh hình hoạt động của doanh nghiệp du lịch ảnh hưởng dịch bệnh Covid-19 và một số giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp* [Report on the performance of tourism business affected by the Covid-19 epidemic and some solutions to support business].
- Department of Tourism of Da Nang City. (2021a). *Bao cao ket qua hoạt động du lịch năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022* [Report on tourism performance results in 2021 and direction and tasks in 2022].
- Department of Tourism of Da Nang City. (2021b). *Hien trang phát triển giai đoạn 2011-2020 và phương án phân bổ không gian, phát triển kết cấu hạ tầng phục vụ phát triển du lịch, các khu, điểm du lịch thành phố Da Nang thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050* [Current status of development in the period 2011-2020 and plans for space allocation, infrastructure development to serve tourism development, tourist areas and destinations in Da Nang city in the 2021-2030, vision to the year 2050].
- Department of Tourism of Da Nang City. (2022). *Bao cao ket qua hoạt động du lịch năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2023* [Report on tourism performance results in 2022 and direction and tasks in 2023].
- People's Committee of Da Nang city. (2020). *Ke hoạch phát triển du lịch thành phố Da Nang giai đoạn 2021-2025* [Da Nang City tourism development plans for the period 2021-2025].

AN ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON TOURISM DEVELOPMENT IN DA NANG CITY

**Nguyen Thi Kim Thoa^{1*}, Pham Thi Minh Chinh²,
Truong Van Canh¹, Nguyen Thi Hong¹**

¹University of Science and Education, The University of Danang, Vietnam

²Danang Vocational Training College, Vietnam

*Corresponding author: Nguyen Thi Kim Thoa – Email: ntkthoa@ued.udn.vn

Received: April 07, 2023; Revised: May 30, 2023; Accepted: September 19, 2023

ABSTRACT

Assessing the impacts of Covid-19 on the tourism industry in general and businesses in particular is important in identifying the basic factors... It could inform development strategies for the tourist industry of Da Nang city in the new era. This research was conducted at several businesses and tourism establishments such as travel agencies, accommodation services, entertainment companies in Da Nang city to examine the impacts of the Covid pandemic on tourism business. In this study, the methods of analyzing and synthesizing documents and sociological investigation were applied to 75 travel companies, 150 accommodation businesses and 4 entertainment areas in the city. The results showed that the companies' business indicators had a serious decline during the pandemic, leading to changes in business approaches and travel behavior.

Keywords: Covid-19 epidemic; Da Nang city; tourism business; tourism development