

KINH TẾ - XÃ HỘI

GIẢI PHÁP ĐỐI VỚI NGÀNH DU LỊCH ĐỂ THÍCH NGHI VỚI ĐẠI DỊCH COVID-19: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VÀ ĐỀ XUẤT CHO VIỆT NAM

Trần Thị Hồng Hạnh*

1. Ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đối với ngành du lịch

Thế giới đã trải qua nhiều cú sốc trong quá khứ (Cuộc tấn công khủng bố ngày 11 tháng 9 (2001), hội chứng hô hấp cấp tính SARS (2003), khủng hoảng kinh tế thế giới (2009), cúm gia cầm (2009), hội chứng hô hấp Trung Đông MERS (2012)) nhưng chưa bao giờ suy giảm lâu dài và mức độ nghiêm trọng mà du lịch phải đối mặt như đại dịch lần này với những ảnh hưởng chưa từng có đối với người lao động và doanh nghiệp cùng khả năng phục hồi vô cùng khó khăn. Việc dừng hoạt động của ngành đang có tác động mạnh mẽ đến nền kinh tế rộng lớn hơn, do tính chất liên kết chặt chẽ với lĩnh vực khác, suy thoái kinh tế toàn cầu do đó có thể xảy ra bất kỳ lúc nào.

Trước đại dịch Covid-19, theo số liệu của Hội đồng Du lịch và Lữ hành Thế giới (WTTC)⁽¹⁾, năm 2019, ngành du lịch có mức tăng trưởng 3,5%, vượt xa mức tăng trưởng kinh tế toàn cầu 2,5% trong năm thứ 9 liên tiếp, hỗ trợ 300 triệu việc làm, tương đương với 1 trong 10 việc làm được tạo mới và đóng góp 10,3% GDP. Riêng đối với Việt Nam, theo số liệu của Tổng cục Thống kê, ngành đóng góp vào GDP của cả nước vào năm 2015, 2016, 2017, 2018 và 2019 lần lượt là 6,3%, 6,9%, 7,9%, 8,3% và 9,2%, du lịch đã được xác định là một công cụ quan trọng để tăng trưởng kinh tế và xóa đói giảm nghèo.

Tuy nhiên, theo đánh giá của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO⁽²⁾, 2020), du lịch có nguy cơ là một trong những lĩnh vực cuối cùng phục hồi và có thể mất vài năm. Ba vấn đề nổi lên mà ngành phải đối mặt trong bối cảnh đại dịch: hiệu quả kinh tế, doanh nghiệp du lịch và việc làm.

- *Ảnh hưởng về hiệu quả kinh tế:* Với việc du lịch hàng không quốc tế gần như ngay lập tức ngưng lại do hậu quả của cuộc khủng hoảng và nhiều quốc gia áp đặt lệnh cấm di chuyển, đóng cửa biên giới hoặc đưa ra thời gian cách ly, du

(*) Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia tại Thành phố Hồ Chí Minh.

(1) World Travel & Tourism Council.

(2) World Tourism Organization.

lịch quốc tế và nội địa đã giảm nhanh và nặng nề chỉ trong vài tuần. Các hạn chế đi lại này ngay lập tức ảnh hưởng đến nền kinh tế quốc gia, bao gồm hệ thống du lịch, tức là du lịch quốc tế, du lịch nội địa, tham quan trong ngày và các phân khúc khác liên quan như vận tải hàng không, du lịch trên biển, giao thông công cộng, hệ thống khách sạn, nhà hàng, hội nghị, hội họp, lễ hội hoặc các sự kiện thể thao... và các ngành hỗ trợ khác. Du lịch quốc tế dường như ngừng hoạt động vào tháng 3 năm 2020, UNWTO (2020) ước tính phân khúc sẽ giảm khoảng 80% và đánh giá rằng sẽ không thể phục hồi trước năm 2021. Riêng Việt Nam, nêu lượng khách quốc tế năm 2019 đã lên đến 18 triệu lượt người thì nay, con số chỉ được 3,8 triệu lượt (giảm gần 80%).

Những ước tính của các tổ chức quốc tế đưa ra cho thấy ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến du lịch toàn cầu vô cùng nghiêm trọng, với mức lỗ gấp 5 lần mức ghi nhận vào năm 2009 trong bối cảnh khủng hoảng tài chính toàn cầu diễn ra (WTTC, 2020), đến hơn một phần ba giá trị gia tăng du lịch tạo ra cho nền kinh tế trong nước bởi các tác động gián tiếp, phản ánh mối liên kết giữa du lịch và các lĩnh vực khác như sản xuất lương thực, nông nghiệp, vận tải, dịch vụ kinh doanh.... Thiệt hại GDP toàn cầu thậm chí có thể lên tới 4,2% GDP thế giới (3,3 nghìn tỷ USD) (UNWTO, 2020).

- *Ảnh hưởng đối với doanh nghiệp du lịch*: Đối với các doanh nghiệp, sự hỗ trợ của chính phủ đã hạn chế được một phần nào thiệt hại kể từ khi đại dịch bắt đầu. Tuy nhiên, phần lớn các doanh nghiệp du lịch là siêu nhỏ, nhỏ và vừa (quy mô dưới 50 nhân viên), so với các ngành khác số lượng này cao hơn nhiều, khả năng đối phó và chống chịu với gánh nặng do cú sốc gây ra, vì vậy, rất thấp. Theo thống kê của Tổ chức Lao động Quốc tế, riêng phân ngành dịch vụ ăn uống và lưu trú, đã có đến 51 triệu doanh nghiệp trên toàn cầu phải duy trì sự tồn tại trong môi trường kinh doanh cực kỳ khó khăn, thậm chí đối với một số, chi phí cầm cự hoạt động có thể cao hơn chi phí đóng cửa, và lựa chọn còn lại duy nhất là ngừng giao dịch. Điều này, còn có một ảnh hưởng quan trọng hơn, đó là làm thay đổi cơ cấu trong nguồn cung du lịch theo hướng giảm, thiếu hụt và cuối cùng là hệ thống thiếu đồng bộ.

- *Ảnh hưởng đối với việc làm*: Theo Tổ chức Lao động Quốc tế, chỉ riêng phân ngành dịch vụ ăn uống và lưu trú trên toàn cầu đã cung cấp việc làm cho 144 triệu lao động (ILO⁽³⁾, 2020). Tuy nhiên, cuộc khủng hoảng đang khiến hàng triệu việc làm trong lĩnh vực du lịch gặp rủi ro, nhiều công việc trong số này tiếp xúc trực tiếp khách hàng, khiến người lao động phải đối mặt với các nguy cơ sức khỏe do vi rút gây ra và thất nghiệp do các doanh nghiệp của hệ thống đối mặt với đóng cửa. Con số này lên đến 60% theo ước tính của WTTC tương đương với 195,5 triệu

⁽³⁾ International Labour Organization.

việc làm (WTTC, 2020). Ngoài ra, tình trạng thiếu kỹ năng trong du lịch có thể trở nên trầm trọng hơn, vì nhiều việc làm bị mất và người lao động sẽ chuyển sang các lĩnh vực khác nhau.

2. Giải pháp đối với ngành du lịch trong bối cảnh đại dịch Covid-19

Các chính phủ đã thực hiện những hành động ấn tượng để thổi một làn gió mạnh tác động vào ngành du lịch theo hai nội dung, một là ứng phó nhằm giảm thiểu thiệt hại hiện tại và hai là chuẩn bị các kế hoạch phục hồi du lịch khi cuộc khủng hoảng đi qua.

2.1. Giải pháp được thực hiện ở một số quốc gia trên thế giới

2.1.1. Hành động ứng phó với đại dịch Covid-19

Các nước đã và đang tiến hành các gói kích cầu đặc biệt đến toàn nền kinh tế để bảo vệ người lao động và doanh nghiệp, khuyến khích tiêu dùng. Du lịch theo đó cũng đã nhận được rất nhiều hỗ trợ, thậm chí ở một số quốc gia, đây được coi là ngành mục tiêu hướng tới.

- Hỗ trợ doanh nghiệp và bảo vệ người lao động

Chính phủ Nhật Bản đã công bố chương trình hiện thực hóa tầm nhìn du lịch 2020, đề ra kế hoạch hành động hỗ trợ phục hồi, tập trung vào: duy trì việc làm, hoạt động kinh doanh, chuẩn bị cho sự phục hồi, tăng cường nhu cầu trong nước. Ngoài ra, một chương trình điều phối được xây dựng bởi các cố vấn từ nhiều lĩnh vực khác nhau làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú để giải quyết các vấn đề và thực hiện các bước để tiếp tục ngăn chặn sự lây lan của dịch bệnh, phát triển các mô hình kinh doanh mới, phối hợp với các tổ chức tài chính để giúp các cơ sở xin trợ cấp.

Tại Chi-lê, chương trình đào tạo về năng lực cạnh tranh và số hóa du lịch nhằm hỗ trợ quá trình chuyển đổi kỹ thuật số của các doanh nghiệp vừa và nhỏ, và có khoản đầu tư dành riêng là 388 nghìn USD. Bên cạnh đó, chương trình khẩn cấp để kích hoạt lại ngành được thành lập, nhằm khởi động lại hoạt động các doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ có doanh thu giảm 30%, tài trợ cho tài sản cố định, vốn lưu động, quảng cáo và các tài liệu cần thiết để thực hiện các biện pháp chống lại Covid-19.

Vương quốc Anh đã chi một quỹ khẩn cấp trị giá 1,3 triệu bảng Anh dành cho các tổ chức quản lý điểm đến du lịch địa phương trong cuộc khủng hoảng. Chương trình do Văn phòng Du lịch Quốc gia Anh (VisitBritain) quản lý, nhằm đảm bảo các tổ chức này có thể tiếp tục tiến hành hỗ trợ và tư vấn chuyên môn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong lĩnh vực du lịch. Hay Quỹ Phát triển Coronavirus ở Phần Lan cung cấp tài trợ đổi mới cho các công ty đang đối mặt với sự gián đoạn kinh doanh.

Giảm thuế tiêu dùng là một cách tiếp cận khác đang được sử dụng để kích cầu và hỗ trợ các doanh nghiệp. Điều này bao gồm việc áp dụng thuế suất thuế Giá trị gia tăng (VAT) được giảm đối với các dịch vụ du lịch được chọn. Ví dụ: ở Vương quốc Anh, thuế suất VAT đối với dịch vụ lưu trú, nghỉ dưỡng và điểm tham quan đã giảm từ 20% xuống 5% vào tháng 7 năm 2020, biện pháp này đã được gia hạn cho đến tháng 01 năm 2021. Còn ở quốc gia Áo cũng đã giảm thuế VAT 10% đối với thực phẩm và đồ uống xuống 5% cho đến cuối năm 2020. Các biện pháp khác để kích cầu bao gồm việc đưa vào sử dụng phương tiện giao thông miễn phí và bán vé nửa giá đến các điểm tham quan văn hóa cho du khách trong nước cũng được thực hiện.

Ngành du lịch đã được hưởng lợi rất nhiều từ các kế hoạch liên ngành do các chính phủ đưa ra để duy trì việc làm và hỗ trợ thu nhập cá nhân và hộ gia đình. Các chương trình bảo vệ thu nhập, trợ cấp lương, duy trì việc làm và hỗ trợ việc làm đã giúp nhiều nhân viên du lịch giảm bớt các tác động của đại dịch covid-19 và thực hiện nhiều biện pháp y tế để bảo vệ người lao động trở lại làm việc, đào tạo và phát triển kỹ năng.

- Kích cầu du lịch

Tại Nhật Bản, Tổ chức Quản lý Điểm đến (DMO⁽⁴⁾) đang định vị lại chiến lược phục hồi của mình cùng sự tập trung nhiều hơn vào nhu cầu của người dân địa phương. Theo đó, chiến lược phục hồi dựa trên việc xây dựng điểm đến chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu đồng thời cho cả người bản địa và khách du lịch. Các biện pháp kích cầu mạnh mẽ đối với ngành đã được đưa vào gói kinh tế khẩn cấp, điển hình có khoản trợ cấp 10 tỷ đô la dưới hình thức giảm giá và phiếu mua hàng cho người tiêu dùng trong nước. Một sáng kiến khác được thực hiện ở Anh là chương trình giảm giá 50% cho các bữa ăn tại chỗ tại các quán cà phê, nhà hàng và quán rượu từ thứ hai đến thứ tư hàng tuần. Đan Mạch tung ra gói du lịch mùa hè trị giá 115 tỷ đô la, với mục đích mang đến cho người dân nơi đây cơ hội tốt hơn để trải nghiệm văn hóa và thiên nhiên quốc gia trong mùa hè. Các sáng kiến bao gồm 50.000 vé đi lại bằng phương tiện công cộng miễn phí trong 8 ngày và giảm một nửa giá vé trải nghiệm văn hóa.

Một số quốc gia đã tiến xa hơn, thực hiện các bước để tăng cường các cơ sở y tế sẵn có ở các điểm đến và tạo sự an tâm cho du khách. Để xây dựng lòng tin của người tiêu dùng, tại Đức đã giới thiệu gói du lịch siêu an toàn với đường dây nóng chăm sóc sức khỏe hoạt động 24/24h và đài thọ chi phí ăn ở trong trường hợp bắt buộc phải cách ly do bệnh dịch tại điểm đến, xem xét cung cấp xét nghiệm Covid-19 miễn phí cho khách du lịch trong chuyến đi của họ. Còn ở Hy Lạp, các cơ sở lưu trú bắt buộc phải có bác sĩ được chỉ định.

⁽⁴⁾ Destination Management Organization.

- Áp dụng nhãn an toàn dành cho ngành du lịch

Ngoài ra, nhãn an toàn cũng được sử dụng nhằm tạo dựng niềm tin cho khách du lịch tại nhiều nước. Ví dụ “Dịch vụ du lịch an toàn” cho doanh nghiệp du lịch tại Áo, “Sạch và An toàn” tại Bồ Đào Nha, yêu cầu các doanh nghiệp du lịch tuân thủ các biện pháp kiểm soát y tế và vệ sinh, đồng thời quảng bá nơi đây như là một điểm đến an toàn. Nhãn có giá trị trong một năm và có thể được kiểm tra ngẫu nhiên. Việc tham gia là miễn phí và tự nguyện, đồng thời yêu cầu thực hiện các quy trình chăm sóc sức khỏe và vệ sinh phù hợp với các khuyến nghị của Bộ Y tế. Các biện pháp bao gồm đào tạo nhân viên, thông tin cho khách hàng, thiết bị bảo vệ bắt buộc và các quy trình quốc tế.

- Ứng dụng công cụ kỹ thuật số

Để tăng thêm mức độ tin cậy của điểm đến, việc sử dụng các công cụ kỹ thuật số cũng được giới thiệu. Điển hình như ở Anh, các ứng dụng có lợi ích kép là thông báo cho du khách về điều kiện vệ sinh và mật độ thường xuyên tại các địa điểm và cơ sở du lịch, đồng thời hướng dẫn du khách đến những nơi ít người hơn. Hay ở Hoa Kỳ, ứng dụng NowCrowd được thiết kế nhằm cho phép khách du lịch có thông tin thời gian thực về mức độ đám đông tại các nơi tham quan.

2.1.2. Giải pháp lâu dài

Đại dịch Covid-19 đã dẫn đến việc xem xét lại một cách nghiêm túc mô hình tăng trưởng du lịch toàn cầu, các tổ chức du lịch từ trước đến nay gần như đánh giá thành công của lĩnh vực này dựa vào số lượng khách du lịch, tức càng nhiều càng tốt. Trong bối cảnh của những cuộc khủng hoảng đã trải qua, và nay là đại dịch, đã minh chứng rằng quan điểm này hiện đã trở nên lỗi thời. Các quốc gia trên thế giới nhận thấy cuộc khủng hoảng là chất xúc tác cho một sự tái sinh bền vững của ngành du lịch.

Đây được coi là cơ hội để thiết lập và suy nghĩ lại hệ thống du lịch, đồng thời chuyển sang các mô hình phát triển du lịch xanh và bền vững hơn càng nhanh càng tốt. Đại dịch này, nhìn từ một góc độ khác cũng có tác động tích cực, ví như, do nhu cầu sụt giảm đáng kể, các hãng hàng không đã bắt đầu không đưa vào sử dụng các máy bay cũ và kém hiệu quả; hội nghị trực tuyến - một hình thức bị bỏ lỡ để giảm lượng đi lại không cần thiết trong nhiều năm đã được áp dụng rộng rãi, ngay cả những cuộc trao đổi cấp cao (như họp các nhà lãnh đạo G20, ngày 26/3/2020, hay gần đây nhất là Hội nghị cấp cao ASEAN lần thứ 36 vào ngày 26/6/2020,...) và là lần đầu tiên đã được tổ chức thông qua cầu truyền hình.

Đưa tiêu chí an toàn và vệ sinh lên hàng đầu để xây dựng điểm đến và hoạt động du lịch bởi sau đại dịch, mọi người có xu hướng tránh tụ tập đông người và ưu tiên phương tiện giao thông cá nhân, những hoạt động thân thiện với môi trường.

Bên cạnh đó, vấn đề quản lý khủng hoảng được đặt ra như một nhiệm vụ quan trọng và duy trì nhằm phát triển cho tương lai. Hơn ngành nào hết, du lịch rất dễ tổn thương, do đó việc tiên lượng cũng như có những kế hoạch ứng phó trước đối với sự thay đổi là cần thiết hơn bao giờ hết cho thời gian sắp tới. Ví dụ New Zealand hình thành một ban quản lý khủng hoảng để tư vấn về những thay đổi mà quốc gia đó có thể thực hiện đối với ngành du lịch trong những bối cảnh biến động.

2.2. Đề xuất giải pháp đối với Việt Nam

Những hậu quả nặng nề của đại dịch Covid-19 đang đối mặt cũng như những bài học kinh nghiệm của các quốc gia trên thế giới, đưa đến những cân nhắc và đề xuất hành động nhằm giảm thiểu tổn thất và phục hồi ngành du lịch hiện nay tại Việt Nam.

2.2.1. Hành động ưu tiên

- Khủng hoảng một lần nữa bộc lộ những thiếu sót về cấu trúc trong hệ thống du lịch và tính dễ bị tổn thương trước những cú sốc bên ngoài. Hiện nay ưu tiên hàng đầu là đảm bảo sự sống còn của các doanh nghiệp du lịch và phúc lợi của người dân, do đó nhu cầu cấp thiết là phải đa dạng hóa và tăng cường khả năng chống chịu của ngành.

- Sự yếu kém về tài chính của nhiều doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ đã thể hiện rõ khi đại dịch xảy ra, do đó nhiệm vụ trước mắt là việc cung cấp hỗ trợ đồng thời về mặt tài chính và phi tài chính nhằm giúp họ xoay trục vào thị trường nội địa, kể cả những doanh nghiệp lâu nay hoạt động trong phân khúc du lịch quốc tế. Kinh nghiệm trong những tháng gần đây cho thấy rằng nhu cầu cho các hoạt động du lịch đã tăng lên khi dịch bệnh tạm được kiểm soát, đó là nhờ vào du lịch trong nước hoạt động tương đối tốt ở một số địa phương trùng với mùa du lịch cao điểm. Điều này minh chứng tầm quan trọng và tiềm năng của thị trường nội địa vốn thường bị du lịch quốc tế làm lu mờ lâu nay. Xây dựng và thực hiện chương trình hỗ trợ và tư vấn cho các doanh nghiệp nhằm chuyển đổi du lịch được đánh giá có ý nghĩa đặc biệt trong bối cảnh này. Hoặc hơn thế, thành lập quỹ hỗ trợ, tùy vào tình hình ngân sách, ưu tiên cho các doanh nghiệp có các giải pháp sáng tạo liên quan đến sản phẩm trong bối cảnh dịch bệnh.

- Khuyến khích các điểm đến, trong khi chưa đón tiếp khách, sử dụng thời gian không mở cửa để tu bổ, bảo tồn, phục dựng các di sản chiến lược, di tích ở trạng thái cần trùng tu, hành động này còn mang ý nghĩa to lớn là giúp đảm bảo khả năng đón khách lâu dài trong tương lai.

- Ban hành các nhãn, giấy chứng nhận an toàn và sức khỏe để đảm bảo với du khách rằng các doanh nghiệp du lịch và điểm đến đang hoạt động phù hợp với các quy trình vệ sinh. Các doanh nghiệp phải tuân thủ các nguyên tắc đảm bảo cơ

sở vật chất đạt tiêu chuẩn an toàn, bao gồm đào tạo công nhân, giảm đám đông và đưa ra các quy định về đặt - hủy đặt phòng đặc biệt. Các yêu cầu kỹ thuật như thực thi nghiêm ngặt việc đeo khẩu trang, các biện pháp giãn cách xã hội ở các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, kéo dài giờ mở cửa phục vụ ăn uống và khu vực tiếp khách, đồng thời đóng cửa các quán bar và câu lạc bộ đêm... tùy theo diễn biến tình hình dịch bệnh.

2.2.2. Giải pháp dài hạn

- Hồi sinh du lịch một cách bền vững

Xây dựng chiến lược du lịch bền vững trong những năm tiếp theo với mục tiêu là biến cuộc khủng hoảng này thành cơ hội tạo ra sự thay đổi căn bản trong ngành du lịch. Tính bền vững phải là nguyên tắc chỉ đạo cốt lõi trong việc phục hồi. Đây là trung tâm của tầm nhìn dài hạn và chiến lược cho ngành, nhưng có thể sẽ cần điều chỉnh để phản ánh bối cảnh đã thay đổi.

Trước cuộc khủng hoảng, việc cần thiết đạt được sự cân bằng giữa 3 trụ cột lợi ích kinh tế, môi trường và xã hội luôn được các nhà hoạch định chính sách đối với ngành công nghiệp du lịch và cộng đồng nhấn mạnh. Điều cấp thiết này vẫn còn, nổi bật hơn nữa với sự lưu ý về sức khỏe và an toàn, được bổ sung thêm khi xem xét về mặt hạn chế của du lịch - được coi là con đường trung gian làm bùng nổ đại dịch.

Tất nhiên, không thể phủ nhận, các chính sách hiện nay đang phải đối mặt với những thách thức đáng kể trong việc ưu tiên phát triển bền vững dài hạn hay tồn tại ngắn hạn trong điều kiện thực tại. Theo đó, phát triển các kế hoạch hành động mới để hồi sinh ngành du lịch trong khuôn khổ chiến lược du lịch quốc gia hiện nay nhằm tái khởi động du lịch một cách bền vững, hướng tới tương lai bao gồm tính bền vững và số hóa.

Đề ra các hướng dẫn chiến lược để tích hợp tính bền vững vào các quá trình ra quyết định của điểm đến, khuyến khích các mô hình và thực tiễn kinh doanh có trách nhiệm với môi trường, đồng thời thúc đẩy các hành vi du lịch có trách nhiệm, tạo ra một thể hệ sản phẩm du lịch mới để thúc đẩy phúc lợi xã hội, hòa hợp với tài nguyên.

Kế hoạch tái kích hoạt ngành du lịch theo đó, có bốn tuyến công việc chiến lược: (1) các tiêu chuẩn và chứng nhận về an toàn, (2) hỗ trợ kinh tế cho việc kích hoạt lại ngành, (3) tiếp thị quốc gia và quốc tế, và (4) đổi mới và bền vững.

Cần đảm bảo rằng lĩnh vực này sẽ sẵn sàng phục hồi, tiếp tục đổi mới và chuyển đổi. Một vấn đề đáng chú ý nhằm phục hồi điểm đến là liệu một khối lượng lớn các dịch vụ quan trọng có còn tồn tại và tiếp tục hoạt động sau cuộc khủng

hoảng hay không, để phục vụ du khách khi họ đến. Một nền kinh tế du lịch năng động phụ thuộc vào sự sẵn có của chuỗi giá trị du lịch, từ chỗ ở dịch vụ tốt đến các điểm tham quan, hoạt động và sự kiện. Các nỗ lực hỗ trợ và phục hồi sẽ cần phải toàn diện trên các lĩnh vực thuộc hay liên quan đến ngành để tạo nên trải nghiệm đầy đủ cho du khách.

- Giải pháp về cầu du lịch

Có thể nói, tác động của đại dịch đối với sở thích, yêu cầu của người tiêu dùng và hành vi du lịch trong dài hạn vẫn chưa rõ ràng, nhưng có khả năng thay đổi lớn do ảnh hưởng bởi thời gian và diễn biến của cuộc khủng hoảng. Sự gia tăng mạnh mẽ của các dịch vụ không tiếp xúc hay áp dụng các quy trình an toàn và bảo vệ sức khỏe chặt chẽ hơn; nhu cầu du lịch đường ngắn, trong nước hoặc đến các nước lân cận; phương tiện theo đó bằng đường sắt hoặc ô tô được ưu tiên hơn là máy bay; ở nhà tư nhân hơn là khách sạn; thăm các vùng ven biển, khu vực và nông thôn hơn là các thành phố; tham gia các hoạt động ngoài trời khác chứ không phải trong không gian kín; coi sức khỏe và an toàn là trọng tâm... là những dấu hiệu minh chứng cho sự thay đổi về cầu trong du lịch, là vấn đề cần được nghiên cứu trong tương lai.

Du lịch trong nước đã khởi động trở lại và đang giúp duy trì việc làm và kinh doanh ở một số quốc gia, nhưng sự phục hồi thực sự được khẳng định khi du lịch quốc tế vận hành trở lại. Điều này đòi hỏi các giải pháp cần được phối hợp toàn cầu để các hạn chế đi lại có thể được dỡ bỏ một cách đáng tin cậy, đảm bảo an toàn.

Ban hành và giới thiệu nhân an toàn áp dụng cho các doanh nghiệp du lịch với yêu cầu tuân thủ các biện pháp kiểm soát vệ sinh và y tế, đồng thời sử dụng đó như là công cụ quảng bá hình ảnh tích cực của đất nước và định vị thành một điểm đến an toàn, phát triển du lịch nội địa để duy trì ngành, đồng thời chuẩn bị để du khách quốc tế được biết đến, lên và thực hiện kế hoạch cho chuyến đi của họ khi cú sốc qua đi.

- Quá trình số hóa

Quá trình số hóa trong các dịch vụ du lịch dự kiến sẽ tiếp tục tăng tốc, bao gồm sử dụng tự động hóa cao hơn, thanh toán và dịch vụ không cần tiếp xúc, trải nghiệm ảo, cung cấp thông tin theo thời gian thực, do đó các biện pháp nâng cao năng lực kỹ thuật số trong ngành hiện nay đang là yêu cầu vừa mang tính cấp bách, vừa phục vụ cho phát triển lâu dài trong tương lai.

Cuộc khủng hoảng đã làm nổi bật những thiếu sót trong việc cung cấp dữ liệu kịp thời, đặc biệt đối với đòi hỏi so sánh trong các tình huống một cách nhanh chóng. Việc thu thập thông tin, phân tích dữ liệu và nghiên cứu bằng kỹ thuật số

cần được cải thiện để làm cơ sở kịp thời cho các quyết định chính sách và kinh doanh. Từ kinh nghiệm các nước, có thể xây dựng hệ thống dữ liệu e-visitor, được cập nhật hằng ngày hồ sơ khách du lịch tại các điểm đến hay các ứng dụng bổ sung cho nền tảng mạng chuyên dụng sẵn có, cập nhật thông tin giúp du khách có quyết định nhanh chóng cho chuyến đi của mình. Các chỉ số đáng tin cậy và nhất quán cũng là một yêu cầu then chốt để theo dõi tiến độ phục hồi cũng như đánh giá hiệu quả của các chương trình và chiến lược.

- Cải thiện các chiến lược quản lý khủng hoảng để chuẩn bị tốt hơn cho ngành du lịch

Phải mất nhiều năm nỗ lực để phát triển mạnh mẽ, nhưng chỉ trong một thời gian rất ngắn, tình hình hoạt động của ngành bị đảo lộn, du lịch trải qua các cuộc khủng hoảng càng bộc lộ tính dễ bị tổn thương. Do đó, cải thiện các chiến lược quản lý khủng hoảng để chuẩn bị tốt hơn cho các doanh nghiệp du lịch, điểm đến nói riêng và ngành nói chung nhằm ứng phó với các cú sốc trong tương lai sẽ là một phần quan trọng của giải pháp mang tính lâu dài. Từ bài học của các cuộc khủng hoảng trước, từ đại dịch này, các nhà hoạch định chính sách và ngay cả bản thân ngành du lịch sẽ phải có những cải tiến trong việc đánh giá rủi ro và cơ chế phối hợp mạnh mẽ để xây dựng một nền kinh tế du lịch linh hoạt, có khả năng thích ứng nhanh và bền vững hơn trong tương lai. Điều này cũng sẽ đòi hỏi sự nỗ lực phối hợp của chính phủ, địa phương các cấp và với khu vực tư nhân.

3. Kết luận

Trong mọi trường hợp, lĩnh vực du lịch trở lại như bình thường là rất khó xảy ra và sẽ rất khác vào năm 2021 so với năm 2019. Với mức độ ảnh hưởng lớn của thảm họa đại dịch hiện vẫn còn nặng nề, vấn đề quan trọng cần được nhìn nhận, rằng không nên quay lại hoạt động kinh doanh như khi chưa có cuộc khủng hoảng. Thời gian này được coi là cơ hội để xem xét sự chuyển đổi của hệ thống du lịch quốc gia và toàn cầu phù hợp hơn với phát triển bền vững. Trước mắt, cần phải thực hiện và phối hợp nhiều hơn để hỗ trợ ngành du lịch trong môi trường đầy biến động và bất ổn để người lao động, doanh nghiệp và điểm đến sẵn sàng khi phục hồi, đồng nghĩa với việc cần có các giải pháp chính sách linh hoạt để tạo điều kiện cho nền kinh tế du lịch tồn tại cùng với vi-rút trong ngắn hạn và trung hạn. Song song với đó, việc rút kinh nghiệm cho ngành, vốn đã bộc lộ những lỗ hổng trong năng lực hoạt động và ứng phó, từ biến cố lớn này, đẩy nhanh quá trình chuyển đổi du lịch bền vững.

T.T.H.H.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ILO (2020). "ILO Monitor: COVID-19 and the world of work". Sixth edition Updated estimates and analysis. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_755910.pdf. (28/10/2020).
2. Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). "Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19". *Journal of Sustainable Tourism*. 29:1. 1-20.
3. Lapointe, D. (2020). "Reconnecting tourism after COVID-19: the paradox of alterity in tourism areas". *Tourism Geographies*. 1470-1340.
4. UNWTO (2020). "COVID-19: UNWTO calls on tourism to be part of recovery plans". https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_755910.pdf. (07/11/2020).
5. WTTC (2019). "Economic impact reports". <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>. (17/06/2020).
6. WTTC (2020). "Insights". <https://wttc.org/Research/Insights>. (07/12/2020).

TÓM TẮT

Du lịch là một trong những lĩnh vực đầu tiên bị ảnh hưởng sâu sắc bởi đại dịch Covid-19, vì các biện pháp ngăn chặn sự lây lan của vi-rút corona được đưa ra đã dẫn đến việc gần như ngừng hoàn toàn lĩnh vực này ở phạm vi toàn cầu. Bài báo thông qua việc nghiên cứu các chính sách của một số quốc gia trên thế giới đã áp dụng để kích hoạt và khôi phục lại ngành, rút ra những nhiệm vụ và giải pháp đối với du lịch Việt Nam trong ngắn hạn và dài hạn. Nội dung đề xuất bao gồm: hướng đến việc nâng cao vai trò của du lịch nội địa, khôi phục niềm tin của du khách, hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch thích ứng và tồn tại, chuyển đổi kỹ thuật số, suy nghĩ lại du lịch cho tương lai và đẩy nhanh quá trình chuyển đổi ngành hướng tới bền vững.

ABSTRACT

SOLUTIONS ON TOURISM INDUSTRY ADAPTING TO THE COVID-19 PANDEMIC: LESSONS AND SUGGESTIONS FOR VIETNAM

Tourism is one of the first sectors deeply affected by the Covid-19 pandemic. The measures taken to prevent the spread of the virus Corona have resulted in a near complete global shutdown of this industry. Through the research article on the policies of some countries around the world applied to activate and revive it, draw out the tasks and solutions for Vietnam's tourism in the short and long term. The suggested solutions are: towards enhancing the role of domestic tourism, restoring visitor confidence, supporting tourism businesses to adapt and survive, digital transformation, thinking travel back to the future and accelerate this industry's transition towards sustainability.