

# Ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động du lịch tại tỉnh Quảng Ninh

PHẠM HỒNG LONG\*  
VŨ THỊ PHƯƠNG\*\*  
ĐỖ NGỌC ANH\*\*\*

## Tóm tắt

Kể từ cuối năm 2019 và đặc biệt là đầu năm 2020, ngành du lịch Việt Nam, trong đó có những trung tâm du lịch như Quảng Ninh phải chịu những ảnh hưởng nặng nề do đại dịch Covid-19 gây ra. Bài viết phân tích thực trạng và mức độ ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động du lịch của tỉnh Quảng Ninh trong thời gian diễn ra dịch bệnh, qua đó, nghiên cứu đề xuất những giải pháp để phục hồi hoạt động du lịch của Quảng Ninh khi dịch bệnh được khống chế.

**Từ khóa:** hoạt động du lịch, đại dịch Covid-19, Quảng Ninh

## Summary

In the end of 2019 and the beginning of 2020, Vietnam's tourism industry, especially in tourism centers such as Quang Ninh, was seriously impacted by Covid-19 pandemic. This study aims to discover current status and the influence of Covid-19 pandemic on tourism activities in Quang Ninh province during the epidemic. Also, it proposes some schemes to overcome this hard time and to recover tourism activities in Quang Ninh when the pandemic is under control.

**Keywords:** tourism activities, Covid-19 epidemic, Quang Ninh

## GIỚI THIỆU

Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, trọng điểm của tỉnh Quảng Ninh. Theo UBND tỉnh Quảng Ninh, năm 2019, tỷ trọng của ngành dịch vụ chiếm 45,88% trong cơ cấu GRDP của Tỉnh và dự kiến năm 2020, tỷ lệ này sẽ tăng lên 48%-49%. Tuy nhiên, những diễn biến bất ngờ từ đại dịch Covid-19 đã gây nguy hiểm và tác động lớn lên ngành du lịch. Là một trong những trung tâm du lịch hàng đầu cả nước và có nguy cơ lây lan dịch bệnh cao (do có cả biên giới trên biển và đất liền với Trung Quốc - một trong những tâm dịch của thế giới), Quảng Ninh đã và đang chịu những ảnh hưởng sâu sắc trong ngành du lịch.

Đứng trước vấn đề này, cần có một nghiên cứu cụ thể về thực trạng hoạt động du lịch tại các điểm du lịch ở Quảng Ninh trong thời điểm bùng phát dịch Covid-19. Từ đó, hiểu được những khó khăn mà hoạt động du lịch Quảng Ninh đang gặp phải và đề xuất những giải pháp phù hợp để hoạt động du lịch ở Quảng Ninh phát triển, phục hồi sau đại dịch.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nhóm tác giả lựa chọn địa bàn nghiên cứu tại Quảng Ninh, cụ thể là: Khu Di tích và Danh thắng Yên Tử, Khu Di tích lịch sử quốc gia đặc biệt Nhà Trần tại Đông Triều, Vịnh Hạ Long, chợ đêm Hạ Long. Thời gian nghiên cứu được thực hiện từ tháng 12/2019 đến tháng 4/2020.

Nghiên cứu sử dụng 4 phương pháp chính là điều tra thực địa, phương pháp khảo sát bằng phỏng vấn sâu, phương pháp khảo sát bằng điều tra bảng hỏi và phương pháp phân tích sử dụng công cụ TOWS.

Đối với phương pháp điều tra thực địa, nhóm tác giả tiến hành quan sát thực trạng tại những địa điểm khảo sát trên những phương diện: (i) Tổng quan tình trạng chung của hoạt động du lịch tại các điểm khảo sát trong thời điểm diễn ra đại dịch Covid-19; (ii) Mức độ ảnh hưởng của dịch bệnh đến hoạt động của các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch; (iii) Mức độ ảnh hưởng của dịch bệnh đến nhân viên làm trong ngành du lịch.

Đối với phương pháp khảo sát bằng phỏng vấn sâu, nhóm tác giả đã thiết lập một danh sách những câu hỏi và tiếp cận 4 nhóm đối tượng: ban quản lý các khu di tích tại Quảng Ninh; chủ kinh doanh các mặt hàng lưu niệm; chủ cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và nhân viên làm việc trong lĩnh vực du lịch. Các câu hỏi nhằm khai thác những nội dung sau: Đánh giá mức độ nguy

\*PGS, TS., \*\*, \*\*\*, Khoa Du lịch học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội  
Ngày nhận bài: 15/4/2020; Ngày phản biện: 20/6/2020; Ngày duyệt đăng: 26/6/2020

**BẢNG 1: LƯỢNG KHÁCH DU LỊCH TẠI QUẢNG NINH 3 THÁNG ĐẦU NĂM 2020**

	Tháng 01 (Lượt khách)	So sánh tháng 1/2019 (%)	Tháng 02 (Lượt khách)	So sánh tháng 2/2019 (%)	Tháng 03 (15/03) (Lượt khách)	So sánh tháng 3/2019 (%)	Lũy kế 03 tháng (15/03)	So sánh cùng kỳ 2019 (%)
Tổng lượt khách du lịch	849.991	116	555.000	26	132.000	10	1.536.991	36
Khách quốc tế	287.172	70	140.140	28	30.000	9	457.312	37
Khách nội địa	562.819	173	414.860	26	102.000	10	1.079.679	37

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh

hiểm của đại dịch Covid-19; Đánh giá mức độ ảnh hưởng của dịch bệnh đến hoạt động du lịch tại các điểm khảo sát; Ý kiến của các nhóm đối tượng về việc đưa ra giải pháp khắc phục những khó khăn của du lịch Quảng Ninh; Thông tin cá nhân của các đối tượng tham gia khảo sát.

Đối với phương pháp khảo sát bằng điều tra bảng hỏi, nhóm tác giả đã gửi bảng hỏi đến du khách nhằm tìm hiểu: Đánh giá của khách du lịch về tình hình dịch bệnh tại Quảng Ninh và mức độ an toàn của Quảng Ninh; Những khó khăn, bất tiện của du khách khi đi du lịch Quảng Ninh trong thời điểm dịch bệnh bùng phát; Thông tin cá nhân. Dự định ban đầu của nhóm tác giả sẽ thu được khoảng 400 mẫu khảo sát, tuy nhiên, do những khuyến cáo hạn chế đi lại, tụ tập nơi đông người cùng với những chính sách chặt chẽ của tỉnh Quảng Ninh, nên số mẫu thu về chỉ đạt 248 mẫu.

Ngoài ra, nhóm tác giả cũng sử dụng ma trận TOWS được phát triển bởi H. Wehrich (1982), đánh giá dựa trên 4 nội dung: Thách thức (Threats); Cơ hội (Opportunities); Điểm yếu (Weaknesses); Điểm mạnh (Strengths). Qua đó, nhóm tác giả phân tích rõ hơn những cơ hội và thách thức, mà đại dịch Covid-19 tác động đến hoạt động du lịch Quảng Ninh; đồng thời, dựa trên những phân tích của bảng ma trận TOWS để đưa ra những giải pháp cụ thể cho nghiên cứu.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Ảnh hưởng của dịch Covid-19 đến khách du lịch

Quảng Ninh là địa phương có khả năng lây nhiễm đại dịch Covid-19 cao, do có vị trí địa lý giáp với Trung Quốc (một trong những tâm dịch lớn nhất của thế giới). Chính vì vậy, trong 3 tháng đầu năm 2020, lượng khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa đến Quảng Ninh đều sụt giảm nghiêm trọng so với cùng kỳ năm 2019 (Bảng 1). Tổng số lượt khách du lịch đến Quảng Ninh trong 3 tháng đầu năm 2020 là 1.536.991 lượt, giảm 64% so với cùng kỳ năm 2019. Đa số khách đặt tour trước đó đã liên hệ với các công ty lữ hành, khách sạn để hủy chuyến du lịch của mình, hoặc nhẹ hơn là lùi lịch trình của họ vô thời hạn cho đến khi tình hình dịch bệnh được khống chế hoàn toàn.

Tại một số địa điểm nổi tiếng như Vịnh Hạ Long, trong 3 tháng đầu năm, có 438.330 lượt khách du lịch đến tham quan, giảm 49% so với cùng kỳ năm 2019;

hay tại Khu Di tích và Danh thắng Yên Tử, du khách đến tham quan trong 3 tháng đầu năm đạt 206.219 lượt; giảm 64% so với cùng kỳ năm 2019.

Còn khách du lịch vẫn tiếp tục lịch trình tại Quảng Ninh trong thời gian diễn ra bệnh dịch, thì cũng chịu những ảnh hưởng nhất định. Theo kết quả điều tra của nhóm tác giả, chỉ 3,8% du khách đánh giá Quảng Ninh là điểm đến rất an toàn, 11,2% đánh giá an toàn, 27,1% cho rằng ở mức độ bình thường. Đặc biệt, có tới 43,9% du khách đánh giá mức độ không an toàn và 14% nhận định rất không an toàn. Như vậy, có thể thấy, đa phần du khách đánh giá điểm đến Quảng Ninh là không an toàn. Họ lo lắng về vấn đề an toàn cho sức khỏe của bản thân, lo ngại nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh khi đi du lịch tại Quảng Ninh.

Bên cạnh đó, đại dịch Covid-19 còn ảnh hưởng đến quyết định thời gian đi du lịch của du khách. 52% khách du lịch được khảo sát quyết định rút ngắn thời gian so với dự định ban đầu, 33% giữ nguyên quyết định và 15% du khách quyết định kéo dài thời gian du lịch.

### Ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động kinh doanh hàng lưu niệm

Đại dịch Covid-19 bùng phát khiến các cơ sở kinh doanh hàng lưu niệm tại các điểm du lịch ở Quảng Ninh trở nên vắng vẻ. Theo kết quả điều tra thực địa của nhóm nghiên cứu tại Khu Di tích và Danh thắng Yên Tử, trên 50% cơ sở kinh doanh hàng lưu niệm ở đây đã đóng cửa vì vắng khách du lịch, mặc dù họ đã phải chi trả tiền thuê mặt bằng kinh doanh từ trước Tết Nguyên Đán để chuẩn bị phục vụ du khách. Những cơ sở kinh doanh còn lại vẫn tiếp tục mở cửa phục vụ khách, nhưng doanh thu giảm mạnh, mỗi ngày chỉ có lác đác khách qua lại mua hàng, thời gian hầu hết là ngồi chơi.

Qua quá trình phỏng vấn sâu, nhóm nghiên cứu tiếp cận 06 chủ cơ sở kinh doanh các mặt hàng lưu niệm tại Khu Di tích và Danh thắng Yên Tử để thấy được đánh giá và cách nhìn nhận của họ về đại dịch Covid-19 và ảnh hưởng của nó đến hoạt động kinh doanh hàng lưu niệm. Kết quả cho thấy, đa số các chủ kinh doanh đều có nhận thức, hiểu biết cơ bản về nguồn gốc, cách thức lây lan, mức độ nguy hiểm và tình hình đại dịch Covid-19 đang diễn ra tại Việt Nam. Đây cũng là một điểm tích cực vì từ sự hiểu biết đó, họ sẽ có cái nhìn toàn diện hơn, chính xác hơn về ảnh hưởng

của dịch bệnh đến hoạt động kinh doanh hàng lưu niệm nói riêng và hoạt động du lịch của tỉnh Quảng Ninh nói chung.

Nhóm nghiên cứu cũng tiến hành điều tra, khảo sát mức độ ảnh hưởng của dịch bệnh đến doanh thu của các cửa hàng kinh doanh đồ lưu niệm trong thời gian diễn ra dịch bệnh, đồng thời so sánh với doanh thu của cửa hàng trong cùng kỳ năm 2019 và thu được kết quả tại Biểu đồ 3. Theo đó, đại dịch Covid-19 ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh của các cơ sở kinh doanh mặt hàng đồ lưu niệm. Doanh thu của tất cả các cửa hàng đều giảm sâu, đặc biệt cơ sở 1 có doanh thu bình quân một ngày giảm tới 86%, cơ sở 4 giảm khoảng 80%...

**Ảnh hưởng của Covid-19 đến hoạt động của các công ty, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú**

Theo thống kê của Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh, lượng khách du lịch đến lưu trú tại Quảng Ninh trong 3 tháng đầu năm 2020 giảm mạnh (Bảng 2). Đặc biệt là tháng 3/2020 khi tình hình đại dịch Covid-19 tại Việt Nam bắt đầu trở nên phức tạp, số ca nhiễm bệnh tăng và Chính phủ Việt Nam buộc phải thực hiện các biện pháp hạn chế di chuyển và tập trung đồng người. Đồng thời, tình hình dịch bệnh trên thế giới cũng bùng phát với tốc độ không thể kiểm soát, Mỹ và châu Âu trở thành ổ dịch lớn, việc di chuyển giữa các quốc gia trở nên khó khăn và thậm chí nhiều hãng hàng không trên thế giới đã ngừng vận hành tại thời điểm đó.

Các khách sạn, cơ sở lưu trú đã nhận được một lượng lớn các yêu cầu hủy phòng ngay sau khi Việt Nam xuất hiện dịch Covid-19, không chỉ từ các nhóm khách đoàn, khách công tác, mà cả đối tượng khách lẻ. Việc sụt giảm khách lưu trú ảnh hưởng trực tiếp và tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú trên địa bàn Tỉnh.

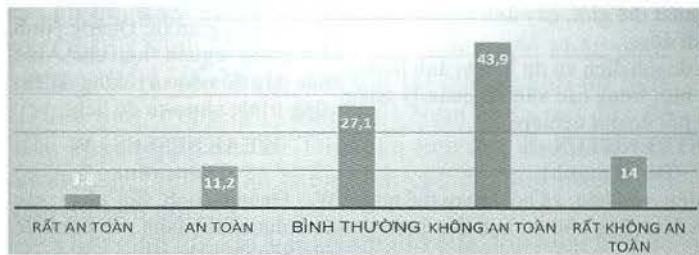
Mặc dù hiện tại không phải mùa du lịch cao điểm ở Hạ Long, nhưng dịch bệnh bùng phát trong thời điểm này vẫn

gây ra những tổn thất nặng nề, vì thông thường từ tháng 10 năm trước đến tháng 3 năm sau, các nhà hàng, khách sạn ở Hạ Long chấp nhận đón khách Trung Quốc với giá rẻ, thường là dòng khách đi theo “tour 0 đồng” để bù chi phí, bởi mùa đông không phải là thời điểm để du khách tắm biển. Chính sự phụ thuộc vào dòng khách này đã khiến cho ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động kinh doanh cơ sở lưu trú và nhà hàng ở đây trở nên nghiêm trọng hơn.

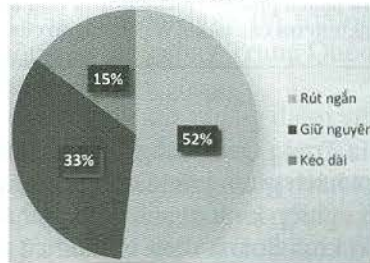
Bên cạnh đó, do tình hình dịch bệnh, cửa khẩu quốc tế Móng Cái đã tạm dừng đón khách, công ty lữ hành

**BIỂU ĐỒ 1: ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH DU LỊCH VỀ ĐỘ AN TOÀN CỦA QUẢNG NINH TRONG THỜI GIAN DIỄN RA DỊCH COVID-19**

Đơn vị tính: %

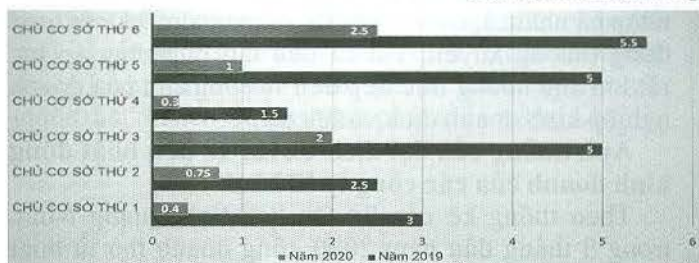


**BIỂU ĐỒ 2: QUYẾT ĐỊNH THỜI GIAN DU LỊCH TẠI QUẢNG NINH CỦA DU KHÁCH SO VỚI DỰ ĐỊNH BAN ĐẦU KHI CHƯA CÓ DỊCH COVID-19**



**BIỂU ĐỒ 3: DOANH THU BÌNH QUÂN MỘT NGÀY CỦA CỬA HÀNG KINH DOANH ĐỒ LƯU NIỆM NĂM 2019 VÀ 2020**

Đơn vị tính: Triệu đồng



Nguồn: Điều tra của nhóm tác giả

**BẢNG 2: LƯỢT KHÁCH LƯU TRÚ TẠI QUẢNG NINH TRONG 3 THÁNG ĐẦU NĂM 2020**

Lượt khách lưu trú	Tháng 1 (lượt khách)	So sánh tháng 1/2019 (%)	Tháng 2 (lượt khách)	So sánh tháng 2/2019 (%)	Tháng 3 (lượt khách)	So sánh tháng 3/2019 (%)	Lũy kế 3 tháng (lượt khách)	So sánh cùng kỳ năm 2019 (%)
Tổng lượt khách	250.000	63	110.000	26	27.800	12	387.800	37
Khách quốc tế	182.329	61	77.012	30	21.513	10	280.854	37
Khách lưu trú trên Vịnh Hạ Long	59.261	87	49.629	76	16.154	45	125.044	74

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh

**BẢNG 3: DOANH THU TỪ KHÁCH DU LỊCH CỦA QUẢNG NINH TRONG 3 THÁNG ĐẦU NĂM 2020**

Doanh thu từ khách du lịch	Tháng 1	So sánh tháng 1/2019	Tháng 2	So sánh tháng 2/2019	Tháng 3	So sánh tháng 3/2019	Lũy kế 3 tháng	So sánh cùng kỳ năm 2019
Triệu đồng	1.521.500	108%	993.450	28%	236.280	11%	2.751.230	38%

Nguồn: Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh

**BẢNG 4: PHÂN TÍCH TOWS VỀ ĐIỂM NGHIÊN CỨU**

THREATS - T (Thách thức)	OPPORTUNITIES - O (Cơ hội)
<p>T<sub>1</sub>: Sự xuất hiện của 4 ca nhiễm Covid-19 đầu tiên tại Quảng Ninh là khách du lịch, dẫn tới tâm lý du khách bị ảnh hưởng.</p> <p>T<sub>2</sub>: Quảng Ninh là tỉnh có đường biên giới trên bộ và trên biển đều giáp với Trung Quốc, một trong những ổ dịch Covid-19 lớn nhất thế giới, gây ảnh hưởng lớn tới sự an toàn của điểm đến.</p> <p>T<sub>3</sub>: Hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch bị ảnh hưởng nghiêm trọng, đặc biệt trong các vấn đề quản lý nhân sự, duy trì và phục hồi doanh nghiệp.</p>	<p>O<sub>1</sub>: Cơ hội để tái cơ cấu, nâng cấp thương hiệu ngành du lịch một cách toàn diện hơn.</p> <p>O<sub>2</sub>: Cơ hội để nhìn lại, cơ cấu lại sản phẩm, thị trường khách.</p> <p>O<sub>3</sub>: Là thời gian để Quảng Ninh tập trung nguồn lực cho việc thúc đẩy tiến độ xây dựng dự án, công trình, phục vụ du lịch.</p>
STRENGTHS - S (Điểm mạnh)	WEAKNESSES - W (Điểm yếu)
<p>S<sub>1</sub>: Điều kiện tự nhiên, văn hóa, xã hội tạo ra thế mạnh lớn về du lịch biển đảo cũng như du lịch tâm linh, thu hút các vốn đầu tư.</p> <p>S<sub>2</sub>: Biện pháp phòng chống dịch bệnh của Tỉnh luôn kịp thời, gắt gao và hiệu quả, chấp hành nghiêm túc Chỉ thị 16 của Chính phủ.</p> <p>S<sub>3</sub>: Sự quan tâm của các sở, ban ngành địa phương trong việc xây dựng các dự án mới và hoạch phát triển du lịch; cũng như tăng cường thanh, kiểm tra các hành vi ảnh hưởng tới môi trường du lịch.</p>	<p>W<sub>1</sub>: Quảng Ninh vẫn chưa xác định được thế mạnh của mình để xúc tiến du lịch.</p> <p>W<sub>2</sub>: Thị trường khách du lịch của Quảng Ninh đang tập trung số lượng lớn vào khách Trung Quốc, dẫn đến thị trường mất cân đối và phụ thuộc.</p> <p>W<sub>3</sub>: Trình độ của đội ngũ chuyên gia, lực lượng lao động chưa cao.</p>

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

hủy tour, phía Trung Quốc cũng siết chặt các tour du lịch khiến lượng khách giảm hẳn, làm cho khách sạn và các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú lao đao.

Các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú còn phải chịu một loạt những hệ lụy kéo theo. Trong đó, phải kể đến một khoản chi phí lớn cho tiền thuê mặt bằng kinh doanh, chi phí cho tiền điện, nước, mạng internet, các loại thuế (thuế giá trị gia tăng, thuế môn bài, thuế thu nhập cá nhân...), các chi phí để tiếp tục duy trì các hoạt động thường xuyên. Tất cả đều tạo ra những áp lực rất lớn ảnh hưởng trực tiếp đến sự sống còn của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú.

#### **Ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động kinh doanh của các công ty lữ hành**

Theo thống kê của Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh, trong 3 tháng đầu năm 2020, tổng doanh thu từ hoạt động du lịch của Tỉnh giảm 38% so với cùng kỳ năm 2019. Khách nội địa và khách quốc tế đều giảm rõ rệt, khiến cho doanh thu của các công ty lữ hành sụt giảm nghiêm trọng, nhiều công ty còn đứng trên bờ vực phá sản, chấm dứt hoạt động kinh doanh.

#### **Ảnh hưởng của Covid-19 đến người lao động trong lĩnh vực du lịch**

Với vị thế là trung tâm du lịch hàng đầu cả nước, ngành du lịch Quảng Ninh là thu hút một lượng lớn nguồn nhân lực. Tuy nhiên, trong bối cảnh Covid-19, nhân viên làm trong lĩnh vực du lịch cũng

đang gánh chịu những khó khăn cùng doanh nghiệp.

Ảnh hưởng đầu tiên phải kể đến là sức khỏe và an toàn của nhân viên làm trong ngành du lịch. Với khả năng lây lan cao như virus SARS-CoV-2, ngoài nhân viên y tế, nhân viên hàng không, thì nhân viên làm việc trong lĩnh vực du lịch sẽ có khả năng chịu sự ảnh hưởng trực tiếp từ dịch bệnh này. Bởi, nhân viên làm trong ngành du lịch, như: hướng dẫn viên, lái xe tàu du lịch, xe du lịch, nhân viên làm việc tại nhà hàng, khách sạn... là những người tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch ở phạm vi gần, nên nếu như khách du lịch mang theo mầm bệnh, thì khả năng lây nhiễm là rất cao. Trong khi đó, khách du lịch đến tham quan và nghỉ dưỡng ở Quảng Ninh đến từ rất nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, nên họ có thể là nguồn bệnh và phát tán bệnh đến lao động ngành du lịch.

Về việc làm và thu nhập, trong bối cảnh khách du lịch vắng vẻ, nhân viên của nhiều doanh nghiệp kinh doanh du lịch không có việc làm, hoặc không lương tạm thời. Số ít còn lại vẫn giữ được công việc, nhưng phải chịu áp lực vì phải làm nhiều việc hơn (do nhân sự của các bộ phận đó đã tạm thời cắt giảm), tăng ca, chịu nhiều áp lực từ nhiều vị trí hơn, nhưng tiền lương họ nhận được vẫn giảm từ 30%-40% so với mức bình thường. Hoặc nhân viên vẫn đi làm, song do giảm giờ làm nhiều, mà thu nhập tính theo giờ làm ít ỏi, không đủ trang trải cuộc sống.

Một số khác may mắn hơn khi nhận được một khoản tiền trợ cấp thất nghiệp và hỗ trợ nhất định từ doanh nghiệp, họ vẫn tiếp tục đồng hành cùng doanh nghiệp để vượt qua giai đoạn khủng hoảng kinh tế do dịch bệnh gây ra.

#### **Phân tích ma trận TOWS**

Nhóm tác giả sử dụng mô hình TOWS để đánh giá rõ hơn những cơ hội và thách thức từ đại dịch Covid-19 cho du lịch Quảng Ninh, kết quả trình bày tại Bảng 4.

#### **KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, hoạt động du lịch tại Quảng Ninh đang chịu những ảnh hưởng tiêu cực trực tiếp do tác động của đại dịch Covid-19. Cụ thể, đại dịch đã khiến các doanh nghiệp kinh doanh khó khăn, phải đóng cửa; nhiều nhân sự trong ngành du lịch thất nghiệp tạm thời, nhẹ nhàng hơn, thì bị cắt giảm tiền lương, áp lực công việc lớn... Đại

dịch cũng tác động tiêu cực đến tâm lý khách du lịch khi đến Quảng Ninh, bởi phần đông trong số họ đã quyết định thay đổi thời gian du lịch.

Để du lịch Quảng Ninh phục hồi và phát triển mạnh mẽ trong thời gian tới, nhóm tác giả đề xuất một vài kiến nghị thông qua các chiến lược cơ bản của TOWS, như sau:

#### **Chiến lược S-O**

Quảng Ninh cần có những biện pháp nhằm tận dụng tối đa thế mạnh của mình, nắm bắt cơ hội từ bên ngoài trong việc phục hồi ngành du lịch trong và sau thời gian diễn ra dịch bệnh Covid-19. Trước hết, Ban Chỉ đạo Phòng chống dịch của Tỉnh cần tiếp tục phát huy những biện pháp được đánh giá là đã mang lại hiệu quả trong công tác phòng chống dịch, từ đó đưa ra những phương án hợp lý nhằm đem lại hình ảnh Quảng Ninh - điểm đến an toàn và thân thiện cho du khách. Tiếp đó, phát huy tối đa lợi thế về du lịch biển đảo, cũng như du lịch tâm linh nhằm quảng bá hình ảnh du lịch Quảng Ninh ngày càng vươn xa. Để tái cơ cấu thị trường khách và nâng cấp thương hiệu du lịch, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn Tỉnh cần phối hợp với các sở, ban ngành có liên quan đưa ra các phương án phù hợp giúp cải thiện hình ảnh, tìm thị trường mới, nâng cao năng lực của đội ngũ nhân lực và phân khúc thị trường đồng đều.

Mặt khác, Tỉnh cần có những biện pháp cụ thể, thiết thực để hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch và người lao động vượt qua khủng hoảng, như: giảm hoặc miễn thuế giá trị gia tăng (VAT) cho tiêu dùng du lịch và các doanh nghiệp du lịch trong thời gian tới; giảm chi phí môi trường cho các doanh nghiệp du lịch; giảm thuế khoán đối với những hộ kinh doanh du lịch cá thể. Cho phép doanh

nh nghiệp du lịch và hướng dẫn viên du lịch chậm nộp thuế VAT, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế thu nhập cá nhân, bảo hiểm xã hội. Triển khai gói hỗ trợ tín dụng cho các doanh nghiệp đầu tư kinh doanh dịch vụ du lịch (nhà hàng, khách sạn, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, vận tải du lịch, khu du lịch, vui chơi giải trí); giảm lãi suất ngân hàng...

#### **Chiến lược S-T**

Sử dụng tối đa hóa các điểm mạnh của ngành du lịch Quảng Ninh để vượt qua những khó khăn, thách thức từ bên ngoài. Sự nhận thức đúng đắn và ứng biến kịp thời, hiệu quả với tình hình phức tạp của dịch bệnh Covid-19 cùng với sự hiểu biết chi tiết về các thế mạnh của tỉnh Quảng Ninh sẽ giúp khắc phục khó khăn về vấn đề tạo dựng lại niềm tin cho du khách trong thời gian tới.

#### **Chiến lược W-O**

Quảng Ninh cần nắm bắt các thời cơ để khắc phục những điểm yếu đang còn tồn tại của ngành du lịch. Trước mắt, trong bối cảnh Việt Nam chưa mở cửa để đón khách quốc tế, thì Tỉnh cần tích cực chuẩn bị các kế hoạch, phương án triển khai các chương trình kích cầu du lịch nội địa.

Thời gian tới, khi Việt Nam mở cửa đón khách quốc tế trở lại, các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn cần chú trọng cải thiện hình ảnh, tìm thị trường mới, tập trung vào thu hút phân khúc thị trường khách cao cấp đến từ châu Âu, Mỹ, Hàn Quốc, Nhật Bản..., qua đó vừa tạo ra nguồn thu lớn, vừa đa dạng thị trường, giảm tình trạng phụ thuộc vào thị trường Trung Quốc.

#### **Chiến lược W-T**

Cần nhìn nhận chính xác những điểm yếu của ngành du lịch Quảng Ninh để giảm thiểu các mối đe dọa tiềm ẩn trong việc khắc phục những thách thức mà ngành du lịch đang gặp phải. Chính quyền địa phương cần tiếp tục đưa ra những biện pháp cấp thiết nhằm ngăn chặn tình hình lây lan của đại dịch Covid-19, đảm bảo an toàn cho du khách và người dân địa phương, xây dựng lại niềm tin về điểm đến an toàn, thân thiện cho khách du lịch. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần đào tạo, phát triển, nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên; đổi mới cơ cấu, hình thức kinh doanh dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch để sẵn sàng cho cuộc chiến đưa du lịch Quảng Ninh phát triển trở lại. □

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. UBND tỉnh Quảng Ninh (2019). *Tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2019*
2. Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh (2020). *Báo cáo tình hình hoạt động du lịch tháng 03/2020*
3. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2020). *Báo cáo đánh giá tác động của Covid-19 đến nền kinh tế và các khuyến nghị chính sách*
4. H. Wehrich (1982). The TOWS Matrix a Tool for Situational Analysis, *Long Range Planning*, 15(2), 54-66
5. World Bank (2020). *East Asia and the Pacific in the Time of COVID-19 - Regional Economic Update*, April 2020
6. Zurab Pololikashvili (2020). *Covid-19 statement*, access to <https://www.unwto.org/news/covid-19-statement-zurab-pololikashvili?fbclid=IwAR3nIMQ9S9fpMblfnuNKp6613PwxViUcVYeknfZxiu4I7ofM3IKJ-yKaYGc>