

Tác động của đại dịch COVID-19 đến định hướng nghề nghiệp của hướng dẫn viên du lịch tại thành phố Đà Nẵng

Impact of COVID-19 pandemic to tour guide career orientation in DaNang city

Lý Thị Thương^{a,b*}
Ly Thi Thuong^{a,b*}

^aKhoa Lữ Hành Quốc tế, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam

^aFaculty of International Tourism Management, 550000, Vietnam

^bViện Đào tạo và Nghiên cứu Du lịch, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam

^bHospitality and Tourism Institute, Duy Tan University, Danang, 550000, Vietnam

(Ngày nhận bài: 23/4/2021, ngày phản biện xong: 30/4/2021, ngày chấp nhận đăng: 26/5/2021)

Tóm tắt

Du lịch Đà Nẵng trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố, giúp tạo ra nhiều công ăn việc làm cho người lao động, trong đó có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Đại dịch COVID-19 đã tác động mạnh mẽ lên ngành du lịch dịch vụ. Để kiểm soát dịch bệnh, hàng loạt tour du lịch bị hủy, lượt khách sụt giảm dẫn đến hướng dẫn viên du lịch tại địa phương mất việc làm, giảm thu nhập đáng kể, mất phương hướng nghề nghiệp trong tương lai... Xuất phát từ thực tế trên, dựa trên dữ liệu phỏng vấn sâu từ chuyên gia và khảo sát hướng dẫn viên, tác giả đã nghiên cứu, phân tích, đánh giá về những tác động của đại dịch COVID-19 đến hướng dẫn viên du lịch tại thành phố Đà Nẵng, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm khắc phục những khó khăn, giúp định hướng nghề nghiệp để giữ lửa nghề của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại thành phố Đà Nẵng khi ngành du lịch phục hồi.

Từ khóa: Hướng dẫn viên; tác động của COVID-19; định hướng nghề nghiệp; thành phố Đà Nẵng.

Abstract

Da Nang is turning to tourism to spearhead the economic recovery of the city. It's hoped that this will help to create more employment opportunities for workers including tour guides. The COVID-19 pandemic has impacted tourism in Viet Nam. To control the spread of the disease, large numbers of tours had to be cancelled, creating a huge decrease in passenger numbers that lead to domestic tour guides losing their jobs. Apart from lower incomes they are also losing their career opportunities. Experts in the field have researched these effects and written about the consequences of the pandemic as it impacts the livelihood of tour guides in Da Nang city. The writer has proposed some solutions to help the careers of tour guides and restore the fire of their passion in Da Nang city when tourism is rehabilitated.

Keywords: Tour guide; impacts of COVID-19; career orientation; Da Nang city.

1. Đặt vấn đề

Thành phố Đà Nẵng là một trong những trung tâm du lịch lớn của vùng duyên hải Nam

Trung Bộ. Theo số liệu từ Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, năm 2019 khách du lịch đến Đà Nẵng ước đạt 8.692.421 lượt, tổng thu du

*Corresponding Author: Ly Thi Thuong; Faculty of International Tourism Management, Danang, 550000, Vietnam; Hospitality and Tourism Institute, Duy Tan University, Danang, 550000, Vietnam.

Email: lythithuong@dtu-hti.edu.vn

lịch ước đạt 30.973 tỷ đồng. Du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng của thành phố, tạo ra nhiều công ăn việc làm, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, đóng góp không nhỏ vào ngân sách của địa phương.

Tuy nhiên, năm 2020 ngành du lịch Đà Nẵng bị thiệt hại nặng nề do ảnh hưởng đợt bùng phát COVID-19 vào cuối tháng 7, số lượng khách du lịch giảm rõ rệt với tổng khách du lịch ước đạt 3.979.711 triệu lượt, đạt 45,47% so với cùng kỳ năm 2019. Sự sụt giảm của khách du lịch khiến hoạt động du lịch tê liệt, hàng loạt khách sạn - nhà hàng, khu vui chơi giải trí, công ty lữ hành đóng cửa, đồng nghĩa với việc nhân viên toàn ngành du lịch trên địa bàn tạm ngưng hoặc nghỉ việc dài hạn và đội ngũ hướng dẫn viên du lịch cũng không ngoại lệ.

Góp phần vào sự thành công của ngành du lịch, vai trò của hướng dẫn viên du lịch (HDVDL) rất quan trọng. Hiện nay HDVDL là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch (HDDL). HDVDL được phân thành 3 loại: HDVDL quốc tế, HDVDL nội địa và HDVDL tại điểm (Luật Du Lịch, 2017). HDVDL cũng là người thực hiện hoạt động giúp khách du lịch thoải mái những nhu cầu nhất định trong quá trình thực hiện chuyến du lịch (Đình Trung Kiên, 2006). Trong mỗi một chuyến hành trình, hướng dẫn viên (HDV) là một trong những mắt xích quan trọng nhất, làm việc ở tuyến đầu. Họ được ví như sứ giả thay mặt cho điểm đến giới thiệu những giá trị đặc sắc nổi bật đến với du khách. Đồng thời họ còn đại diện cho doanh nghiệp đón tiếp, phục vụ và tiễn khách. Chính họ cũng là nhân tố quan trọng góp phần to lớn vào sự thành công của mỗi chuyến đi.

Nghề HDDL được xem là nghề có thu nhập “không giới hạn”, tùy thuộc vào số lượng tour, thời điểm mùa vụ, thâm niên, là HDV nội địa hay quốc tế, chưa kể tiền tip và các dịch vụ khác. Thu nhập của họ còn phụ thuộc vào vốn

ngoại ngữ được trang bị, đặc biệt là những ngoại ngữ khó như tiếng Tây Ban Nha, Ý, Đức...

HDVDL là nghề có những khó khăn nhất định, thường xuyên vắng nhà khi có tour nhiều, đặc biệt những dịp lễ, tết... Ngoài ra, để thực hiện chuyến đi chất lượng theo đúng chủ đề, tuyến - điểm, HDVDL luôn không ngừng học tập kiến thức chuyên môn sâu, rộng và rèn kỹ năng xử lý tình huống, chăm sóc sức khỏe cho du khách...

Nghề HDVDL còn là nghề bấp bênh, thu nhập không ổn định. Phần lớn các công ty lữ hành hiện nay thường phân cấp HDV: HDV cơ hữu và HDV cộng tác viên. Số lượng HDV cộng tác viên chiếm số lượng lớn, họ không được công ty trả lương mà chỉ phụ thuộc vào số lượng tour do công ty sắp xếp. Điều này có nghĩa khi công ty có số lượng tour lớn thì đa số HDV đều có tour để thực hiện và có thu nhập ổn định và ngược lại.

Đợt dịch vừa qua, số lượng HDVDL trên địa bàn thành phố gặp nhiều khó khăn do không có tour, hoặc số tour ít nên ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống. Mặc dù, được các cấp, các ngành quan tâm hỗ trợ, nhưng bài toán đặt ra làm thế nào để đội ngũ HDVDL tại địa phương vừa yên tâm phòng chống dịch, vừa tìm được việc tăng thêm thu nhập để trang trải cuộc sống, đồng thời họ vừa kết hợp cập nhật kiến thức để khi du lịch phục hồi chất lượng HDDL không bị giảm sút. Bên cạnh đó, họ cũng nên tập trung thời gian nghiên cứu và tìm hiểu chuyên sâu công việc phù hợp song song với nghề HDDL trong tương lai. Đây chính là những khó khăn và thách thức đối với đội ngũ HDV tại địa phương. Do đó, việc khảo sát, đánh giá tác động của đại dịch COVID-19 nhằm đề xuất giải pháp hiệu quả giúp định hướng nghề nghiệp, cũng như góp phần vào việc ổn định nguồn lực HDVDL nói riêng và phát triển du lịch nói chung tại thành phố Đà Nẵng trong thời gian đến.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

2.1.1. Dữ liệu thứ cấp

Tác giả sử dụng tài liệu thứ cấp thu thập được từ sách, báo đọc, báo điện tử về các vấn đề liên quan đến HDVDL, nghề HDVDL, tác động đại dịch COVID-19 đến HDVDL, số liệu HDVDL tại thành phố Đà Nẵng. Từ những dữ liệu trên, tác giả tiến hành nghiên cứu, phân tích, tổng hợp, đánh giá phục vụ cho vấn đề nghiên cứu của mình.

2.1.2. Dữ liệu sơ cấp

Tác giả đã thực hiện phương pháp phỏng vấn sâu các chuyên gia và 20 HDV tại Đà Nẵng để xác định những tác động của đại dịch COVID-19 nghề nghiệp của họ. Trên cơ sở đó tác giả tiến hành phác thảo các tiêu chí để xây dựng bảng khảo sát về tác động COVID-19 đến HDV tại Đà Nẵng. Với 470 số phiếu phát ra, sau 30 ngày tác giả thu về 429 phiếu, 23 phiếu không hợp lệ, có 41 phiếu không nhận được trả lời, phiếu hợp lệ là 406. Với 406 phiếu khảo sát hợp lệ được thu về từ HDV tại thành phố Đà Nẵng, tác giả sử dụng làm cơ sở dữ liệu cho vấn đề nghiên cứu đề tài của mình.

2.2. Phân tích số liệu

Sau khi thu nhập, dữ liệu sơ cấp dựa trên thông tin khảo sát 406 HDV tại thành phố Đà Nẵng được xử lý và phân tích bằng ứng dụng SPSS 20.0 với phương pháp thống kê mô tả dưới dạng tần suất (%) và giá trị trung bình nhằm đánh giá tác động của đại dịch COVID-19 đến đội ngũ HDVDL tại thành phố Đà Nẵng.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Số liệu hướng dẫn viên du lịch tại thành phố Đà Nẵng và cả nước

Tổng số HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2019: có 4.646 HDV, tăng 547 HDV so với cùng kỳ năm 2018. Trong đó có 1.279 HDV nội địa và 3367 HDV quốc tế.

Bảng 1: Số lượng HDVDL tại thành phố Đà Nẵng năm 2019

	Năm	2019
Xếp loại cấp thể		
HDV Nội địa		1279
HDV Quốc tế		3367
Tổng số HDV		4646

(Nguồn: Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng, 2019)

Bảng 2: Số lượng HDVDL cả nước năm 2019

	Năm	2019
Xếp loại cấp thể		
Hướng dẫn viên nội địa		9.134
Hướng dẫn viên quốc tế		17.825
Hướng dẫn viên tại điểm		724
Tổng cộng		27.683

(Nguồn: Tổng cục Du lịch, 2019)

Qua bảng 2, cho thấy số lượng HDVDL tại thành phố Đà Nẵng vào năm 2019 chiếm 16,8% so với tổng số HDV cả nước: trong đó HDV nội địa chiếm 13%, HDV quốc tế 18,9% tổng HDV cả nước. Có thể nói, Đà Nẵng là địa phương có số lượng HDV du lịch lớn so với tổng số HDV của cả nước.

3.2. Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu

Kết quả khảo sát 406 HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cho thấy một số đặc điểm như sau:

- Về giới tính: Do tính chất và đặc điểm của nghề HDDL nên HDV là nam giới chiếm số lượng 62,1%, nữ giới chiếm 34,5%. Số lượng người không muốn đề cập đến giới tính là 3,4%.

Bảng 3: Cơ cấu HDV theo giới qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Giới tính	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Nam	252	62,1
Nữ	140	34,5
Không muốn đề cập	14	3,4
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Về trình độ học vấn: HDV tốt nghiệp đại học chiếm số lượng lớn, chiếm 84,5%, số người đạt trình độ sau đại học chiếm tỷ lệ thấp hơn 15,5%. Không có ai tốt nghiệp phổ thông trung học, hay trung học chuyên nghiệp.

Bảng 4: Cơ cấu HDV theo trình độ học vấn qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Trình độ học vấn	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Cao đẳng, đại học	343	84,5
Sau đại học	63	15,5
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Tình trạng hôn nhân: HDV đã kết hôn chiếm 67,2%, số lượng HDV chưa kết hôn chiếm tỷ lệ 32%.

Bảng 5: Cơ cấu HDV theo tình trạng hôn nhân qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Tình trạng hôn nhân	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Độc thân	133	32,8
Đã kết hôn	273	67,2
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Phạm vi hướng dẫn du lịch: nhóm HDV quốc tế, quốc tế và nội địa chiếm tỷ lệ 60,3%, số HDVDL nội địa chiếm tỷ lệ 39,7%.

Bảng 6: Phạm vi HDDL của HDV qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Phạm vi hướng dẫn du lịch	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Nội địa	161	39,7
Quốc tế	28	6,9
Quốc tế và nội địa	217	53,4
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Tuổi nghề: Dưới 3 năm là 31%; từ 3 - 5 năm chiếm 27,6%; từ 5 -10 năm là 19,3%; từ

10 - 15 năm là 12,1%. Không ai có tuổi nghề trên 15 năm.

Bảng 7: Cơ cấu HDV theo tuổi nghề qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Thâm niên với nghề	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Dưới 3 năm	126	31,0
Từ 3 - 5 năm	112	27,6
Từ 5 - 10 năm	119	19,3
Từ 10 - 15 năm	49	12,1
Trên 15 năm	0	0
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

3.3. Tác động của đại dịch COVID 19 đối với HDVDL tại thành phố Đà Nẵng

- Theo số liệu khảo sát, số tour trung bình mỗi tháng năm 2020 mà HDV được dẫn là 2,5 tour so với năm 2019 là 10,3 tour, giảm 75,7%. Thời gian đi tour trung bình mỗi tháng năm 2020 là 3,8 tour so với năm 2019 là 18.8 tour giảm 15 tour tương đương 80%.

Bảng 8: Cơ cấu HDV có tour trung bình mỗi tháng và thời gian đi tour trung bình mỗi tháng qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Thay đổi	
			Số lượng	Tỷ lệ
Số tour trung bình mỗi tháng	10,3	2,5	-7,8	-75,7%
Thời gian đi tour trung bình mỗi tháng	18,8	3.8	15	80%

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Thu nhập trung bình: Năm 2020, có tới 75,9% HDV bị giảm thu nhập trên 70%; 13,8% HDV bị giảm thu nhập từ 50-70%; 1,7% HDV giảm thu nhập từ 10-50%; 6,79% HDV giảm thu nhập dưới 10% so với năm 2019.

Bảng 9: Cơ cấu thu nhập trung bình HDV qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Thu nhập trung bình bị giảm	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Dưới 10%	28	6,9
Từ 10% - 30%	7	1,7
Từ 30% - 50%	7	1,7
Từ 50% - 70% năm	56	13,8
Trên 70%	308	75,9
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Những khó khăn do ảnh hưởng của COVID-19 đối với HDVDL: Có đến 98,3% HDV chịu áp lực lớn về tài chính vì hầu hết HDV có tuổi nghề trẻ và trụ cột gia đình; 87,9% cho biết ảnh hưởng COVID-19 dẫn đến

họ bị động trong công việc và họ mất cơ hội phát triển bản thân; 98,3 % nhớ nghề. Bên cạnh đó, có 58,6% HDV cho biết họ mất phương hướng về nghề nghiệp tương lai.

Bảng 10: Những khó khăn do tác động của COVID-19 đến HDV qua mẫu điều tra tại thành phố Đà Nẵng năm 2020

- Khó khăn	Số lượng	Tỷ trọng
1. Áp lực lớn về tài chính	399	98.3
2. Bị động trong công việc	357	87.9
3. Mất đi cơ hội để phát triển bản thân	357	87.9
4. Chán nản, mệt mỏi	301	74.1
5. Nhớ nghề	399	98.3
6. Không có vị trí trong xã hội	231	56.9
7. Mất phương hướng về nghề nghiệp tương lai	238	58.6

Bảng 11: Những cơ hội do tác động của COVID-19 đến HDV qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

- Cơ hội	Số lượng	Tỷ trọng
1. Có thời gian để chăm sóc gia đình, người thân	385	94.8
2. Có thời gian để học thêm các kiến thức về du lịch	406	100.0
3. Có thời gian để học thêm ngoại ngữ	385	94.8
4. Có thời gian để suy nghĩ về bản thân, gia đình, công việc	371	91.4
5. Là cơ hội để sàng lọc hướng dẫn viên (nếu ai không đam mê với nghề hoặc không đủ năng lực thì sẽ bị đào thải)	378	93.1

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

Bên cạnh những khó khăn và thách thức về thu nhập, cũng như những dự định tương lai do ảnh hưởng của COVID-19, thì đại dịch cũng mang lại cho HDV nhiều cơ hội: 100% HDV cho biết việc không có tour giúp họ có thời gian bồi dưỡng kiến thức chuyên môn; 94,8% cho rằng họ có thời gian để học thêm ngoại ngữ và

chăm sóc gia đình, người thân; 91,4% HDV cho rằng họ có thời gian suy nghĩ về bản thân, ổn định gia đình, định hướng lại công việc tương lai. Đặc biệt có 93,1% HDV cho rằng đây là cơ hội quý giá để khẳng định giá trị bản thân và nghề nghiệp, nếu không đủ đam mê và đủ năng lực thì sẽ bị đào thải.

- Công việc hiện tại:

Theo số liệu khảo sát: có 34,5% HDV đã chuyển qua làm việc toàn thời gian như kinh doanh, đầu tư tài chính, tổ chức sự kiện, hỗ trợ khách hàng sử dụng phần mềm, thực hiện các sự kiện tại thành phố... Có 46,6% HDV tìm được công việc bán thời gian với những công việc: dạy thêm ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Hàn...), bán hàng online, bán cà phê, giao hàng, chạy xe Grab, bán bảo hiểm, phụ giúp kinh doanh cùng gia đình... Tuy nhiên không phải ai cũng thuận lợi tìm được công việc, vì hiện tại số lượng mất việc do ảnh hưởng của COVID-19 rất lớn, vẫn có 19,0% HDV thất nghiệp.

Bảng 12: Cơ cấu HDV tìm kiếm công việc khác ngoài nghề HDV do tác động COVID-19 qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Tính chất công việc	Số lượng	Tỷ trọng
Toàn thời gian	140	34,5
Bán thời gian	189	46,6
Thất nghiệp	77	19,0
Tổng	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

3.4. Kỳ vọng về việc phục hồi ngành du lịch sau đại dịch COVID-19 và định hướng nghề nghiệp của HDVDL tại thành phố Đà Nẵng trong tương lai

- Kỳ vọng về thời gian phục hồi du lịch: Đối với du lịch nội địa (DLNĐ) có 56,9% kỳ vọng du lịch phục hồi dưới 6 tháng; 25,9% kỳ vọng DLNĐ phục hồi chậm hơn từ 6 tháng đến 1 năm; 17,2% cho rằng DLNĐ phục hồi từ 1-2 năm nữa. Đối với du lịch quốc tế (DLQT), 31% cho rằng việc phục hồi du lịch từ 1 - 2 năm; 25,9% cho rằng để phục hồi DLQT phải mất trên 2 năm. Số lượng HDV có niềm tin du lịch phục hồi dưới 6 tháng là 24,1%, từ 6 tháng đến 1 năm là 19,0%.

Bảng 13: Kỳ vọng về thời gian phục hồi ngành du lịch của HDV qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Thời gian	Nội địa		Quốc tế	
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng
Dưới 6 tháng	231	56,9	98	24,1
6 tháng - 1 năm	105	25,9	77	19,0
1 - 2 năm	70	17,2	126	31,0
Trên 2 năm	0	0,0	105	25,9
Tổng	406	100	406	100

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDV du lịch tại Đà Nẵng 2020, n = 406)

- Định hướng nghề nghiệp trong tương lai: Mặc dù tỷ lệ HDV có kỳ vọng về thời gian phục hồi ngành du lịch có sự khác nhau giữa DLNĐ và quốc tế. Tuy nhiên, có 87,9% HDV được khảo sát sẽ tiếp tục quay lại khi ngành du lịch phục hồi (trong đó có 64% HDV du lịch nội địa và quốc tế chắc chắn quay lại với nghề HDVDL), chỉ có 1,7% không quay lại với nghề HDVDL, 10,3% chưa xác định có quay lại với nghề hay không.

Theo khảo sát, phần lớn HDV sẽ quay lại với nghề. Nhưng để theo đuổi công việc yêu thích cũng như ổn định cuộc sống của mình, có tới 82,4% HDV xác định cần làm thêm 1 số công việc khác bên cạnh nghề HDVDL, như dạy thính giảng hoặc cơ hữu B ở các trường cao đẳng - đại học, góp vốn kinh doanh nhà hàng cùng đồng nghiệp, tự kinh doanh theo sở thích hoặc truyền thống gia đình, làm MC cho các chương trình sự kiện tại địa phương hoặc địa bàn các tỉnh lân cận, mở trung tâm dạy kèm ngoại ngữ, chạy Grab... Những HDV mới vào nghề kinh nghiệm còn hạn chế, dù họ tìm mọi cách để trụ lại với nghề nhưng cũng khá chật vật trong việc tìm kiếm công việc. Điều đó có nghĩa bao nhiêu người quay lại nghề thì có bấy nhiêu người vẫn có ý định làm thêm nghề khác do lo sợ rủi ro với nghề.

Bảng 14: Định hướng nghề nghiệp của HDV qua mẫu điều tra tại Đà Nẵng năm 2020

Định hướng nghề nghiệp tương lai	Số lượng	Tỷ trọng
Quay lại nghề HDV	357	87,9
Làm thêm công việc khác bên cạnh nghề HDV	335	82,4

(Nguồn: Điều tra trực tiếp từ HDVDL tại thành phố Đà Nẵng 2020, n = 406)

3.5. Những đề xuất đối với cơ quan quản lý du lịch tại thành phố Đà Nẵng

Trên cơ sở phân tích những tác động của COVID-19 ảnh hưởng đến đội ngũ HDVDL tại thành phố Đà Nẵng, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm hỗ trợ cho HDV do tác động của COVID-19 và định hướng nghề nghiệp cho họ như sau:

3.5.1. Chính sách hỗ trợ về tài chính

Đợt bùng phát dịch lần 2 tại Đà Nẵng, khách du lịch huỷ chuyến đi, các công ty lữ hành buộc huỷ hàng loạt tour khiến đội ngũ HDV, phần lớn HDV lâm vào cảnh nghỉ việc dài ngày, thu nhập giảm đáng kể. Họ cũng đã xoay sở nhiều công việc để trang trải cho bản thân gia đình, nhưng vẫn gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, các cấp chính quyền, các cơ quan chức năng, hiệp hội, chi hội HDV thành phố Đà Nẵng nói riêng và Việt Nam nói chung cần tạo điều kiện hỗ trợ thêm về tài chính giúp HDVDL có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn tại Đà Nẵng, giúp họ yên tâm quay lại với nghề khi du lịch phục hồi.

3.5.2. Đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng - chuyên môn, nghiệp vụ

Hiện tại tình hình dịch bệnh vẫn còn diễn biến phức tạp, khó có thể xác định thời gian ngành du lịch phục hồi hoàn toàn, vì vậy để giữ chân người lao động, các cơ quan chức năng, công ty du lịch ngoài thực hiện chế độ làm việc gồng đầu hay luân phiên, nên tổ chức mở các lớp đào tạo bồi dưỡng về kỹ năng - chuyên môn, nghiệp vụ nghề nghiệp miễn phí hoặc các buổi

bổ sung kiến thức du lịch, lịch sử, văn hóa, biển đảo của vùng, miền, đất nước... cho những HDVDL mới vào nghề. Hoặc mở các cuộc thi tay nghề để HDVDL có điều kiện trau dồi thêm kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ giúp họ có sân chơi, có dịp sống với nghề mà mình yêu thích.

3.5.3. Hỗ trợ giới thiệu việc làm hoặc tư vấn định hướng công việc trong thời gian đến

Đối mặt với việc thu nhập giảm sút, hầu hết HDV đều tìm kiếm công việc khác để ổn định cuộc sống như mở phòng gym, tham gia giảng dạy, kinh doanh, dẫn chương trình... Tuy nhiên, không phải tất cả HDV đều có thuận lợi tìm kiếm được việc làm. Để họ vững tin quay lại với nghề, các cơ quan quản lý du lịch, hoặc chi hội HDV nên hỗ trợ giới thiệu việc làm, hoặc có thể luân chuyển lịch dẫn tour cho tất cả HDV đều có tour đi vừa có thu nhập vừa có dịp trải nghiệm công việc của mình.

Lâu dài hơn, các cấp các ngành quản lý du lịch hoặc chi hội HDV trên địa bàn thành phố nên phối hợp với các doanh nghiệp, đơn vị trung tâm giới thiệu việc làm, đồng thời làm cầu nối giới thiệu, tổ chức trong thời gian số lượng tour còn ít hoặc định kỳ một số buổi đào tạo ngắn hạn về các công việc gần hoặc phù hợp với HDV, giúp họ thuận lợi hơn trong việc chọn thêm nghề mới hỗ trợ cho nghề HDDL.

3.5.4. Quảng bá, kích cầu du lịch

Đến nay, khách du lịch vẫn còn tâm lý e ngại khi đến Đà Nẵng. Do đó, để từng bước phục hồi du lịch, trước mắt là ưu tiên khách du lịch nội địa, thành phố Đà Nẵng nên có những chương trình khuyến định Đà Nẵng đang là điểm đến an toàn, dịch bệnh được kiểm soát, cả người dân và chính quyền địa phương vẫn hăng giờ, hăng ngày thực hiện các biện pháp phòng chống dịch bệnh. Bên cạnh đó, những điểm du lịch trên địa bàn nên có những chính sách giảm giá vé kích cầu du lịch thu hút khách quay trở lại. Các cơ quan ban ngành cũng hỗ trợ phối hợp để giảm giá các dịch vụ vận chuyển (máy

bay, taxi, Grap...), hoặc giảm giá dịch vụ (trọn gói, theo đoàn...) để khách du lịch đến với Đà Nẵng. Khi khách du lịch tăng dần trở lại HDV sẽ có việc làm, họ sẽ ổn định cuộc sống để giữ lửa nghề.

3.5.5. Phát huy vai trò của các chi - hội hướng dẫn viên trên địa bàn

Do đặc thù của ngành nghề, hiện tại số lượng HDV cơ hữu của các công ty du lịch chiếm số lượng rất nhỏ, đa phần là cộng tác viên và hợp tác ngắn hạn. Đại dịch bùng phát hầu hết HDV không có việc làm, nguồn thu giảm, cuộc sống ít nhiều bị xáo trộn. Vì lẽ đó, các cơ quan quản lý du lịch, đặc biệt là chi hội HDVDL của thành phố nên quan tâm hỗ trợ cho HDV về việc làm, hoặc hỗ trợ về tài chính đối với những trường hợp đặc biệt khó khăn.

4. Kết luận

Đại dịch COVID-19 gây tổn thất lớn không chỉ về mặt vật chất mà còn về tinh thần đối với đội ngũ HDVDL tại thành phố Đà Nẵng. Cuộc khủng hoảng này giúp HDVDL nhận ra rằng, để theo đuổi đam mê với nghề HDDL đòi hỏi mỗi HDV phải có thêm 1 công việc khác hỗ trợ giúp tăng thu nhập để ổn định cuộc sống. Tuy nhiên, đại dịch COVID-19 giúp họ có thời gian nhìn

nhận lại chính mình, sống chậm lại, giúp gắn kết, thắt chặt mối quan hệ vợ chồng, con cái và gia đình. Qua đây họ hiểu rõ dù có khó khăn và thách thức nhưng nếu bản thân luôn nỗ lực để trau dồi kỹ năng, kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ nhằm nâng cao tay nghề của bản thân thì cơ hội sẽ mở ra.

Tài liệu tham khảo

- [1] Đinh Trung Kiên, (2006), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
- [2] Nguyễn Hoàng Lê, (2015), *The Impacts of Tour guide Performance on Foreign Tourist Satisfaction and Destination Loyalty in VietNam*, University of Western Sydney.
- [3] Quốc hội, *Luật Du Lịch năm 2005* (bổ sung, sửa đổi năm 2017). Điều 58.
- [4] Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng (20/12/2019), *Báo cáo kết quả hoạt động năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020*, số 325/BC-SDL, <https://tourism.danang.gov.vn/hr/-/ket-qua-hoat-ong-du-lich-nam-2019-va-phuong-huong-nhiem-vu-nam-2020>
- [5] Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch (26/12/2019), *Tổng lượt khách đến tham quan, du lịch Đà Nẵng ước đạt hơn 8 triệu*, <https://bvhttdl.gov.vn/tong-luot-khach-den-tham-quan-du-lich-da-nang-uoc-dat-hon-8-trieu-20191226172318218.htm>
- [6] Tổng cục Du lịch, (08/07/2020), *Hoạt động lữ hành ngày càng sôi động với sự lớn mạnh của hệ thống doanh nghiệp*, <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/32531>