

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 04 năm 2020

KẾ HOẠCH
Thực hiện các giải pháp phục hồi hoạt động du lịch
sau dịch Covid – 19

Triển khai Thông báo số 635-TB/TU, Sở Du lịch ban hành Kế hoạch thực hiện các giải pháp phục hồi hoạt động du lịch Khánh Hòa sau dịch Covid – 19 với các nội dung như sau:

I. DỰ BÁO TÌNH HÌNH

Trước tình hình dịch bệnh Covid – 19 kéo dài và diễn biến phức tạp trên toàn thế giới, bước sang Quý II/2020 hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh tiếp tục sụt giảm và gần như không còn hoạt động. Với tình hình như vậy, khó khăn trong hoạt động kinh doanh du lịch Khánh Hòa do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 khả năng sẽ kéo dài đến hết Quý II/2020 và việc phục hồi lại hoạt động du lịch bằng với kết quả cùng kỳ năm 2019, phấn đấu đạt được trong Quý IV/2020. Cụ thể như sau:

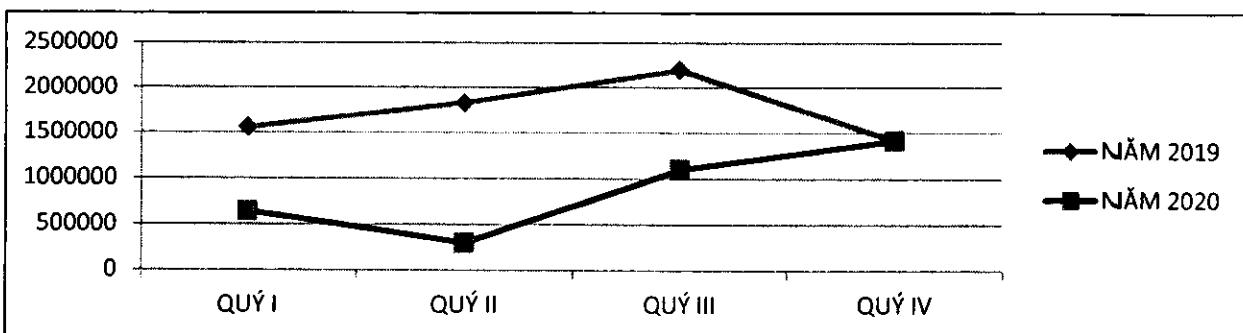
1. Kết quả hoạt động du lịch của Quý I/2020

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Ước thực hiện tháng 3	Tỷ lệ so với cùng kỳ (%)	Lũy kế đến tháng 3	Tỷ lệ so với cùng kỳ (%)
1. Tổng số lượt khách lưu trú	Lượt	47.800	9,50	644.808	41,40
- Khách quốc tế	Lượt	28.000	9,58	415.361	47,41
- Khách nội địa	Lượt	19.800	9,39	229.447	33,67
2. Tổng số ngày khách lưu trú	Ngày	262.000	16,84	2.286.910	47,80
- Ngày khách quốc tế	Ngày	225.000	19,61	1.860.220	54,57
- Ngày khách nội địa	Ngày	37.000	9,06	426.690	31,01
3. Công suất phòng bình quân	%	9,33	-	24,47	-
4. Tổng thu từ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa	Triệu đồng	515.846	15,46	4.564.096	65,23

2. Mục tiêu phấn đấu cho các Quý còn lại của năm 2020

Với diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid – 19, hoạt động du lịch trên địa bàn đã ngừng hoạt động toàn bộ trong tháng 4 và khả năng kéo dài đến hết tháng 5. Do đó, cụ thể mục tiêu phấn đấu đặt ra cho từng giai đoạn trong thời gian còn lại của năm 2020 được xác định như sau:

	Quý II/2020		Quý III/2020		Quý IV/2020	
	Kế hoạch	% so với cùng kỳ	Kế hoạch	% so với cùng kỳ	Kế hoạch	% so với cùng kỳ
Tổng Lượt khách	300.000	16%	1.100.000	50%	1.416.000	100%
Quốc tế	0	-	310.000	30%	800.000	98%
Nội địa	300.000	30%	790.000	68%	616.000	103%



3. Dự báo thay đổi của thị trường khách du lịch sau dịch Covid – 19

Sau khủng hoảng do dịch Covid – 19, ít nhất là trong năm 2020, nhu cầu thị trường cũng như cách thức khách du lịch lựa chọn điểm đến, lập kế hoạch hành trình hay tổ chức đi du lịch sẽ có một số thay đổi, cụ thể như:

- **Sức khỏe và an toàn vẫn là mối quan tâm hàng đầu của du khách:** Do đó, các yếu tố liên quan đến sự an toàn hay các thông tin về trình độ y tế và khả năng hỗ trợ sức khỏe của điểm đến sẽ là một trong những yếu tố quan trọng trong việc lựa chọn điểm đến của du khách, đặc biệt là khoảng thời gian ngay sau dịch.

- **Ưu tiên cho các điểm đến gần nhà:** Những khó khăn trong di chuyển do các hãng hàng không cắt giảm chuyến bay và sẽ phục hồi khó khăn do bị tác động lớn từ đợt dịch bệnh này, kết hợp với tâm lý lo sợ dịch bệnh vẫn còn... sẽ khiến du khách có xu hướng lựa chọn những điểm đến có khoảng cách gần, trong khu vực hay trong nước thay vì chọn một điểm đến du lịch ở xa.

- **Ưu tiên cho các chuyến đi ngắn ngày:** Cùng với xu hướng lựa chọn các điểm đến gần nhà, du khách cũng sẽ ưu tiên tổ chức các chuyến đi ngắn ngày hơn, ít di chuyển hơn để bảo đảm các yếu tố an toàn sức khỏe, giảm thiểu các rủi ro và chủ động hơn trong các tình huống bất ngờ.

- Giá cả sẽ là mối quan tâm lớn: Kinh tế khó khăn trên toàn cầu tất yếu người dân sẽ có xu hướng thắt chặt hầu bao và chi tiêu tiết kiệm hơn. Đối với ngành du lịch, du khách sẽ trở nên đặc biệt nhạy cảm đối với vấn đề chi phí và giá cả trong việc lựa chọn điểm đến hay tổ chức chuyến đi.

4. Kịch bản ưu tiên thực hiện kế hoạch phục hồi sau dịch Covid – 19

Căn cứ dự báo của các chuyên gia, dịch Covid-19 có khả năng sẽ được khống chế cơ bản trong giai đoạn tháng 5 – tháng 6 ở khu vực Châu Á và Châu Úc; khoảng tháng 7 – tháng 8 ở khu vực Châu Âu và Châu Mỹ. Các dự báo quốc tế cũng cho thấy, ngành du lịch có thể đạt trạng thái phục hồi hoàn toàn cả về thị trường và khả năng cung ứng dịch vụ, đảm bảo sự ổn định tăng trưởng trở lại như trước khủng hoảng, thì cần thời gian tối thiểu ít nhất một năm. Với kịch bản đó, việc xác định tiến độ phục hồi theo mức độ ưu tiên tương ứng với khả năng khống chế dịch bệnh của mỗi thị trường mục tiêu như sau:

- *Ưu tiên 1: Thị trường nội địa*

Tình hình kiểm soát dịch bệnh hiện tại của Chính Phủ đủ cơ sở để kỳ vọng vào việc chúng ta sẽ cơ bản kiểm soát tốt dịch bệnh trong tháng 4 hoặc tháng 5. Người dân có thể quay trở lại nhịp sống hàng ngày từ tháng 7. Trong bối cảnh tình hình dịch bệnh vẫn còn phức tạp ở các quốc gia bên ngoài dẫn tới việc hạn chế các chuyến bay quốc tế, thị trường nội địa sẽ là hướng đến thích hợp, khả thi cho du lịch Khánh Hòa triển khai các giải pháp thu hút tăng trưởng trong giai đoạn mùa hè. Đặc biệt là phân khúc khách từ Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.

- *Ưu tiên 2: Thị trường quốc tế trọng điểm của Khánh Hòa (Nga, Trung Quốc, Hàn Quốc)*

Các thị trường này là yếu tố thuận lợi, tạo vị thế cạnh tranh của du lịch Khánh Hòa. Thương hiệu, hình ảnh du lịch Nha Trang – Khánh Hòa đã được quảng bá, giới thiệu và hiện đã khá phổ biến, được các doanh nghiệp lữ hành, các đại lý tại Việt Nam cũng như ở tại ba quốc gia trên tập trung thúc đẩy nhiều cho việc quảng bá, bán chương trình du lịch trong những năm qua.

Hơn nữa, với các chương trình du lịch bị hủy, các hợp đồng đã ký như: Vận chuyển, lưu trú, vé tham quan... vẫn còn gia hạn thực hiện sau khi hết dịch, do đó hiện Nha Trang – Khánh Hòa vẫn được ưu tiên nằm trong kế hoạch phục hồi hoạt động của các doanh nghiệp lữ hành sau dịch. Chính vì vậy, đối với nhóm thị trường này việc ưu tiên được xác định là sớm phục hồi chuỗi cung ứng dịch vụ, tạo liên kết khôi doanh nghiệp này với nhóm các công ty lữ hành thông qua chương trình kích cầu để tạo cạnh tranh, thiết kế chương trình hợp lý. Đồng thời với đó là tăng cường gia tăng các tiện ích tạo sự hài lòng cho khách du lịch thông qua việc

ứng dụng CNTT, áp dụng các biện pháp thanh toán không sử dụng tiền mặt, xây dựng chuỗi logistics dịch vụ nhằm tạo tiện ích tiêu dùng cho khách.

- *Ưu tiên 3: Thị trường các quốc gia Đông Nam Á (Thái Lan, Singapore, Malaysia và Úc)*

Cùng với dự báo về khả năng sớm khống chế được dịch bệnh Covid-19 và xu hướng thay đổi về hành vi của du khách sau dịch, thì đây là nhóm thị trường tiềm năng để du lịch Khánh Hòa có thể xem xét ưu tiên xây dựng các chính sách thu hút cho phân khúc khách quốc tế từ những thị trường này trong giai đoạn những tháng cuối năm 2020.

- *Ưu tiên dài hạn: Tiến hành đa dạng hóa thị trường nguồn*

Đối với các thị trường như: Nhật, Ấn Độ, Châu Âu, Bắc Mỹ... ngành du lịch Khánh Hòa sẽ tập trung tiến hành các kế hoạch đa dạng hóa ngay trong năm 2020 và 2021 thông qua nghiên cứu cụ thể về đặc tính phân khúc để có các chính sách phù hợp. Ưu tiên gắn kết triển khai Kế hoạch của Chính Phủ về phát triển thị trường khách du lịch quốc tế gắn với việc mở các đường bay thẳng gắn kết Việt Nam với các quốc gia, vùng lãnh thổ; phối hợp liên kết nhằm tạo thuận lợi khuyến khích các hãng hàng không, công ty lữ hành... hơn nữa là tạo liên kết với các địa phương trong nhóm có sân bay quốc tế trọng điểm của quốc gia để hình thành các chương trình du lịch liên tỉnh nhằm khai thác tối đa các lợi thế du lịch. Công tác này được xác định là một giải pháp thường xuyên, lâu dài, hướng đến mục tiêu đa dạng thị trường khách du lịch quốc tế đến Khánh Hòa.

II. GIẢI PHÁP VÀ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Giải pháp cấp bách trước mắt

1.1. Tổ chức thực hiện hiệu quả các cơ chế, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp đã được Chính Phủ thông qua

Tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ, hiệu quả các chính hỗ trợ đã được Chính Phủ và các ngành thông qua, ngành du lịch Khánh Hòa sẽ tập trung thực hiện một số biện pháp hỗ trợ kỹ thuật như:

- *Hỗ trợ tài chính:* Tạo liên kết hỗ trợ giữa tổ chức tín dụng trên địa bàn với các doanh nghiệp du lịch để thống nhất được các gói vay ưu đãi cạnh tranh, cả về mức độ tín dụng cho vay và thời gian hỗ trợ phù hợp với tình hình thực tế và đảm bảo đúng các quy định pháp luật.

Xem xét tạo điều kiện linh động, thuận lợi trong các quy định về quảng cáo, khuyến mãi/khuyến mại để hỗ trợ các doanh nghiệp triển khai chương trình kích cầu.

- **Hỗ trợ đào tạo nhân lực:** Hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, tái đào tạo và bồi dưỡng trình độ, nghiệp vụ cho nhân viên các doanh nghiệp để hỗ trợ đảm bảo chất lượng nhân sự và đồng thời nâng cao nhận thức về quy định hoạt động, kỹ năng nghề trong xu hướng mới thay đổi của ngành.

- **Hỗ trợ truyền thông:** Cơ quan quản lý du lịch Khánh Hòa cần đẩy nhanh kế hoạch ứng dụng CNTT nhằm cung ứng các công cụ, phương thức mới, tạo hiệu quả triển khai các chương trình truyền thông, quảng bá và marketing sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp.

- **Hỗ trợ đảm bảo an toàn cho khách du lịch:** Thời điểm sau dịch là thời điểm du khách sẽ rất “mong manh”, lo lắng khi quyết định đi du lịch. Do đó, cơ quan quản lý du lịch Khánh Hòa sớm chuẩn bị kế hoạch thể hiện cam kết về bảo vệ quyền lợi, an toàn cho khách du lịch trước các rủi ro của việc hủy/bỏ dịch vụ hoặc mắc phải các vấn đề về an ninh, sức khỏe khi du lịch đến Khánh Hòa tại thời điểm này.

1.2. Triển khai đồng bộ công tác truyền thông

- Thông qua các phương tiện thông tin kịp thời, cung cấp thông tin chính thống, công khai, minh bạch, khách quan về kết quả công tác phòng, chống dịch Covid – 19 của Việt Nam nói chung và trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa nói riêng; đẩy mạnh tuyên truyền các giải pháp của Chính phủ, các bộ, ngành và tỉnh Khánh Hòa trong việc chủ động, đồng bộ, quyết liệt phòng chống, ứng phó với diễn biến của dịch và tập trung tháo gỡ khó khăn, thúc đẩy kinh doanh dịch vụ du lịch qua đó góp phần đảm bảo an sinh xã hội, sức khỏe và đời sống nhân dân.

- Bằng các biện pháp phù hợp, thiết thực, tăng cường truyền thông chủ đề “**Việt Nam an toàn**”, trong đó khẳng định Việt Nam nói chung và Khánh Hòa nói riêng là điểm đến an toàn và luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi cho khách du lịch và các nhà đầu tư trong nước và quốc tế.

1.3. Triển khai Chương trình kích cầu thu hút khách du lịch

- **Mục tiêu, yêu cầu:** Khôi phục tăng trưởng lượng khách quốc tế và nội địa, nỗ lực hoàn thành mục tiêu của ngành năm 2020; Triển khai đồng loạt các chương trình kích cầu quốc tế và nội địa, đảm bảo chất lượng, tính đa dạng và qua nhiều kênh khác nhau; Thu hút sự tham gia chủ động, tích cực của các bên liên quan.

- **Thời gian, đơn vị chủ trì và đối tượng tổ chức chương trình kích cầu**

+ **Thời gian:** Từ tháng 6 đến tháng 12 năm 2020. Đợt cao điểm dành cho khách du lịch vào dịp nghỉ hè, áp dụng với hành trình triển khai cho chương trình khởi hành trước 31/5/2020.

+ **Đơn vị chủ trì:** Sở Du lịch Khánh Hòa. Đồng thời phối hợp với các Hiệp hội du lịch và các tập đoàn, doanh nghiệp lớn để tổ chức các bước triển khai đảm bảo hiệu quả, phù hợp yêu cầu tiến độ thực hiện.

+ **Đối với thị trường nội địa:** Tổ chức triển khai Chương trình trên phạm vi cả nước. Trong đó trọng tâm một số địa bàn truyền thống gồm: Hà Nội; Thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh Tây Nam Bộ; các tỉnh Tây nguyên có địa bàn giáp ranh Khánh Hòa.

+ **Đối với thị trường quốc tế:** Ngoài các nước đang có lượng khách đông thì ưu tiên triển khai thêm các thị trường hướng đến mục tiêu đa dạng thị trường khách du lịch quốc tế đến Khánh Hòa.

- **Nội dung chương trình kích cầu du lịch**

+ **Thông điệp chương trình:** “Việt Nam an toàn”

+ Toàn bộ thông tin về chương trình sẽ được triển khai trên website: “**NhaTrangNow.com**” giúp khách du lịch có thể xem được toàn bộ các chương trình ưu đãi của các doanh nghiệp uy tín trên địa bàn tỉnh và dễ dàng chọn lựa các chương trình ưu đãi phù hợp cho mình. Các doanh nghiệp tham gia chương trình sẽ truy cập website của chương trình để đăng ký các chương trình ưu đãi và giảm giá cho doanh nghiệp của mình.

1.4. Đẩy mạnh công tác xúc tiến, quảng bá thu hút khách du lịch

- Ngành du lịch Khánh Hòa kịp thời đưa vào vận hành hệ thống truyền thông số cho các giải pháp truyền thông và xúc tiến du lịch Khánh Hòa (Cổng thông tin điện tử, Web thông tin chương trình kích cầu, các giải pháp phần mềm thông tin hỗ trợ khách du lịch...), thay thế dần các phương thức truyền thông cũ như: Tổ chức roadshow, tham gia hội chợ, phát hành cẩm nang giới thiệu... được đánh giá là không còn phù hợp với xu hướng thị trường hiện nay.

- Kêu gọi hưởng ứng mạnh mẽ từ Hiệp hội du lịch, cộng đồng các doanh nghiệp, đặc biệt là các nhà quản lý của các thương hiệu quản lý du lịch thế giới đang làm việc trên địa bàn tỉnh, để thúc đẩy các gói truyền thông số trên nền tảng mạng xã hội như: Facebook, Youtube... với các thông điệp, chiến dịch quảng bá phù hợp với từng đối tượng khách hàng cụ thể.

1.5. Phát triển sản phẩm du lịch trọng tâm tạo sức hút cho thị trường

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng dịch vụ các sản phẩm chủ lực, quen thuộc của tỉnh như hiện nay, ngành du lịch khuyến khích, vận động các doanh nghiệp tập trung hoàn thành, chuẩn bị gói các sản phẩm mới, hỗ trợ kích thích nhu cầu khách du lịch. Trọng tâm trước mắt hướng đến các dịch vụ như: Nghỉ dưỡng chăm sóc sức khỏe; Du lịch kết hợp khám chữa bệnh; Hoạt động du lịch về đêm và

thưởng thức ẩm thực; Các khu cảnh điểm tham quan, vui chơi gắn với thiên nhiên; hạ tầng phục vụ du lịch Hội nghị Hội thảo.

2. Giải pháp đầu tư ưu tiên cho phát triển dài hạn

- Cơ cấu hợp lý thị trường khách du lịch.
- Đa dạng sản phẩm du lịch, trong đó ưu tiên cho các giải pháp sáng tạo trong phát triển sản phẩm du lịch nhằm tăng cường chuỗi giá trị dịch vụ và nâng cao hình ảnh điểm đến.
- Đầu tư cho công tác nghiên cứu thị trường du lịch, chuyển đổi áp dụng truyền thông số trong công tác truyền thông và xúc tiến du lịch.
- Nâng cao năng lực quản lý nhà nước về du lịch và đồng thời tạo dựng liên kết bền vững trong hoạt động của hệ thống doanh nghiệp du lịch ở địa phương.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Du lịch:

- Trong tháng 4/2020, hoàn thiện và ban hành đề triễn khai thực hiện ngay 02 nội dung kế hoạch là: Kế hoạch truyền thông, quảng bá xúc tiến du lịch và Chương trình kích cầu thu hút khách du lịch.
- Trong năm 2020, hoàn thành đề trình UBND tỉnh ban hành các đề án liên quan đến chiến lược phát triển du lịch cho những năm tiếp theo đã được xác định trong Kế hoạch Chương trình Du lịch năm 2020 và nội dung kế hoạch này.

2. Hiệp hội du lịch Nha Trang – Khánh Hòa

Căn cứ nội dung kế hoạch này và các kế hoạch cụ thể do Sở Du lịch ban hành để chủ động xây dựng chương trình hành động của Hiệp hội nhằm phối hợp kịp thời, đảm bảo thực hiện hiệu quả các giải pháp nhằm đạt được mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

3. Các Doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh

Căn cứ nội dung kế hoạch này và các kế hoạch cụ thể do Sở Du lịch ban hành để chủ động tham gia hưởng ứng mạnh mẽ, đóng góp vào hiệu quả, thành công chung của ngành du lịch Khánh Hòa.

Nơi nhận:

- HHDL và các DN (để thực hiện);
- Bộ VH-TT&DL (để b/c);
- Tổng cục DL (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- UBND tỉnh (để b/c);
- Các thành viên BCĐ (để phối hợp);
- Lưu: VT, LH.

