

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện các giải pháp phục hồi từng bước hoạt động du lịch sau dịch COVID-19

Triển khai ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại Thông báo số 365/TB-UBND, ngày 07/8/2020 về việc Kết luận cuộc họp Ban chỉ đạo Phát triển Du lịch Khánh Hòa, 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

##### 1. Đánh giá tình hình

- Thông tin từ báo cáo mới nhất của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) thì đại dịch Covid-19 tác động tàn phá gây ra thiệt hại cho du lịch toàn cầu với mức giảm doanh thu lên đến 1,2 nghìn tỷ USD trong năm 2020, điều này sẽ đẩy ngành du lịch toàn cầu lùi lại 20 năm. Cùng với chuỗi cung ứng dịch vụ cho hoạt động du lịch bị tác động mạnh mẽ, dự báo khả năng phục hồi bình thường lại hoạt động du lịch thế giới sẽ khó có thể thực hiện được trong một vài năm đến. Hơn nữa, sau đại dịch Covid - 19, thói quen, nhu cầu và cách thức du lịch có sự thay đổi lớn, chuyển mạnh từ du lịch đi theo chương trình trọn gói sang hình thức tự trải nghiệm, tự khám phá điểm đến dựa trên nền tảng kinh tế số và ứng dụng những thành tựu khoa học công nghệ hiện đại.

- Với các biện pháp quyết liệt của Chính phủ, dịch Covid-19 đã nhanh chóng được kiểm soát tình hình, điều này đã tạo tâm lý an tâm, tin tưởng của người dân. Rút kinh nghiệm từ đợt kích cầu du lịch vừa qua, hoạt động du lịch nội địa sẽ tăng trưởng nhanh chóng cùng với sự phục hồi của ngành hàng không và chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch. Chính vì vậy, đối với hoạt động du lịch Khánh Hòa, do không là điểm nóng bùng phát dịch, cùng với chính sách của Chính phủ về thực hiện điểm cách ly trung chuyển chuyên cho các chuyên gia nước ngoài và hơn hết là việc thực hiện thành công chương trình kích cầu "*Người Khánh Hòa đi du lịch Khánh Hòa*" nên hệ thống cung ứng dịch vụ cơ bản phục vụ hoạt động du lịch cho đến nay vẫn duy trì được cơ bản các hoạt động. Với những điều kiện thuận lợi đó là cơ sở quan trọng cho việc triển khai kế hoạch phục hồi từng bước hoạt động du lịch trong Quý IV/2020 và định hướng cho năm 2021.

## **2. Kịch bản ưu tiên thực hiện**

### ***- Ưu tiên 1: Thị trường nội địa***

Tình hình kiểm soát dịch bệnh hiện tại của Chính phủ là cơ sở để kỳ vọng vào việc người dân có thể quay trở lại nhịp sống bình thường từ tháng 10/2020. Tiếp tục phát huy những thành công và kinh nghiệm triển khai kích cầu du lịch “***Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam - Nha Trang Biển gọi***” như đã thực hiện, thị trường nội địa sẽ là ưu tiên thu hút cho Quý IV/2020 và tiếp tục thực hiện cho cả năm 2021.

### ***- Ưu tiên 2: Thị trường quốc tế là người lao động nước ngoài, nhóm chuyên gia, cán bộ ngoại giao đang ở Việt Nam***

Qua triển khai tốt chủ trương tổ chức cách ly tại cơ sở kinh doanh lưu trú cho các nhóm chuyên gia nước ngoài, du lịch Khánh Hòa đã tạo được hình ảnh, ấn tượng tốt và thu hút được sự quan tâm của các nhóm lao động người nước ngoài, chuyên gia, cán bộ ngoại giao các nước. Với khoảng thời gian nghỉ cuối năm 2020 vào dịp Noel, Năm mới, thì đây là thị trường hướng đến cần quan tâm.

### ***- Ưu tiên 3: Tập trung thu hút nhóm thị trường quốc tế dự báo phục hồi sớm trong năm 2021.***

Với tiến độ phát triển vắc-xin phòng Covid-19 và thực tế không chế dịch trên thế giới, du lịch Khánh Hòa kỳ vọng việc đón khách quốc tế sẽ được thực hiện trong Quý I/2021. Với thực tế thương hiệu, hình ảnh du lịch Nha Trang - Khánh Hòa đã được quảng bá, giới thiệu và đã khá phổ biến ở một số quốc gia là thị trường trọng điểm, nhiệm vụ Quý IV/2020 ngành du lịch Khánh Hòa cần xây dựng các giải pháp nhằm tạo thay đổi, đột phá về hiệu quả trong quảng bá, marketing chương trình du lịch nhằm phù hợp với thực trạng thay đổi về thói quen, nhu cầu và cách thức du lịch.

## **3. Mục tiêu phấn đấu cho Quý IV năm 2020**

Mục tiêu phấn đấu cho Quý IV năm 2020 được xác định nhằm duy trì hoạt động của hệ thống dịch vụ du lịch, qua đó tạo năng lực, điều kiện triển khai các giải pháp phục hồi từng bước hoạt động kinh doanh du lịch, trong đó có hoạt động kinh doanh du lịch quốc tế vào năm 2021. Cụ thể như sau:

- Tổng lượt khách ước đạt 350.000 lượt, trong đó khách quốc tế 10.000 lượt.

- Phục hồi 100% hệ thống dịch vụ du lịch cơ bản, đảm bảo yêu cầu phục vụ khách du lịch. Bao gồm: Lưu trú - Nhà hàng, lễ hành, hướng dẫn viên, khu vui chơi giải trí và các hoạt động dịch vụ tiện ích đô thị.

## II. GIẢI PHÁP VÀ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

### 1. Giải pháp ưu tiên cho việc phục hồi từng bước hoạt động du lịch sau dịch Covid-19

- Tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện hỗ trợ các doanh nghiệp tiếp cận thuận lợi các chính sách hỗ trợ tài chính của Chính phủ để cơ cấu hoạt động, vượt qua khó khăn; tập trung hỗ trợ thực hiện công tác truyền thông, quảng bá và marketing sản phẩm du lịch của các doanh nghiệp.

- Tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng quản lý doanh nghiệp nhằm hỗ trợ định hướng xây dựng chiến lược kinh doanh thích ứng với thay đổi về xu hướng du lịch sau đại dịch Covid-19.

- Tập trung thực hiện giải pháp tạo sự an tâm, 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 cuối năm. Trong đó, ưu tiên việc hoàn thiện cơ cấu tổ chức, cơ chế phối hợp hoạt động... nhằm nâng cao năng lực, hiệu quả bộ máy tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ khách du lịch.

- Tiếp tục làm tốt công tác truyền thông, xúc tiến, quảng bá và Chương trình kích cầu thu hút khách du lịch. Theo đó, chủ động xây dựng và cung cấp thông tin, kế hoạch thu hút khách qua các phương tiện thông tin đại chúng, kêu gọi hưởng ứng mạnh mẽ từ cộng đồng các doanh nghiệp thực hiện truyền thông số nhằm nhanh chóng đưa ra các thông điệp, chiến dịch quảng bá phù hợp với từng đối tượng khách hàng cụ thể.

### 2. Một số nhiệm vụ cụ thể

2.1. Tập trung điều chỉnh, hoàn thiện nội dung để triển khai thực hiện hiệu quả Chương trình kích cầu thu hút khách du lịch trong Quý IV/2020 với mục tiêu trọng tâm hướng đến tăng trưởng ưu tiên lượng khách nội địa và khách quốc tế là người lao động nước ngoài, nhóm chuyên gia, cán bộ ngoại giao đang ở Việt Nam. Cụ thể một số công việc trọng tâm như sau:

- Tiếp tục quan tâm thực hiện việc duy trì và tạo dựng mới các mối liên kết, phối hợp quảng bá, xúc tiến thu hút tăng trưởng thị trường khách du lịch thông qua chương trình "**Kết nối doanh nghiệp**" như đã triển khai mang lại hiệu quả trong thời gian qua trên phạm vi toàn quốc. Trong đó, ưu tiên duy trì hoạt động kích cầu du lịch địa phương với chủ đề "Người Khánh Hòa đi du lịch Khánh Hòa". Đồng thời xây dựng một số gói sản phẩm du lịch kích cầu có tính lợi thế cao như: Du lịch MICE (du lịch sự kiện, hội nghị, hội thảo); Du lịch nghỉ dưỡng cho gia đình, nhóm bạn; du lịch thể thao với dịch vụ Golf... với hình thức "**Liên minh kích cầu du lịch**" tập trung cho một số địa bàn trọng điểm 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.

- Xây dựng kế hoạch tham gia Hội chợ Du lịch Quốc tế Việt Nam - VITM Hà Nội 2020 và kết hợp tổ chức chương trình quảng bá giới thiệu du lịch Khánh Hòa tại phối đi bộ Hà Nội với chủ đề **“Nha Trang Biển gọi”**.

- Cập nhật đầy đủ thông tin Chương trình kích cầu trên website do Sở Du lịch quản lý: **“NhaTrangNow.com”** để tạo thuận lợi cho khách du lịch có thể xem được toàn bộ các chương trình ưu đãi của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và dễ dàng chọn lựa các chương trình ưu đãi phù hợp cho mình.

2.2. Xây dựng kế hoạch phối hợp cùng Công ty Cổ phần Nhà ga Quốc tế Cam Ranh, các hãng hàng không đã có đường bay kết nối với Sân bay Quốc tế Cam Ranh... để triển khai công tác truyền thông, xúc tiến, quảng bá và chương trình kích cầu thu hút phục hồi các đường bay quốc tế trong năm 2021.

2.3. Triển khai Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch Khánh Hòa đến năm 2025. Trước mắt, Sở Du lịch phối hợp với Viettel Khánh Hòa và Công ty MeCorp tập trung thực hiện Đề án **“Kích thích tăng trưởng khách du lịch quốc tế dựa trên nền tảng kinh tế số và ứng dụng thành quả công nghệ thông tin”** trong năm 2020.

2.4. Xây dựng và triển khai chương trình hợp tác giữa Sở Du lịch với Travelshop Việt Nam - Trevalshop Turkey trong xúc tiến thu hút thị trường khách du lịch quốc tế đến Khánh Hòa với đề xuất tổ chức thường niên chương trình “Liên kết doanh nghiệp” thông qua hình thức B2B Networking Workshop tại Khánh Hòa. Trong Quý IV/2020, thí điểm thực hiện **“Phiên chợ du lịch online”** với hình thức trao đổi trực tuyến giữa các công ty lữ hành quốc tế với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, thông qua hình thức trao đổi trực tuyến.

2.5. Tổ chức một số buổi tập huấn kỹ năng quản lý doanh nghiệp nhằm hỗ trợ định hướng xây dựng chiến lược kinh doanh thích ứng với thay đổi về xu hướng du lịch sau đại dịch Covid-19. Cụ thể:

- Tổ chức tọa đàm trao đổi các giải pháp phục hồi hoạt động du lịch quốc tế sau dịch Covid-19.

- Tổ chức chương trình tập huấn kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá, marketing sản phẩm du lịch.

2.6. Hoàn thành nội dung kế hoạch tổ chức cuộc thi ý tưởng xây dựng Logo và Slogan cho Du lịch Khánh Hòa, trên cơ sở đó xây dựng và triển khai chiến lược

phát triển thương hiệu du lịch Khánh Hòa đảm bảo tính thống nhất, gắn kết với thương hiệu du lịch vùng và quốc gia.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Quản lý du lịch thuộc Sở Du lịch**

- Chủ trì tham mưu kế hoạch nhằm cụ thể hoá các nhiệm vụ và giải pháp triển khai thực hiện trong trong Quý IV/2020.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện và theo dõi, đề xuất các vấn đề cần điều chỉnh, bổ sung khi phát sinh yêu cầu thực tế.

#### **2. Hiệp hội du lịch Nha Trang – Khánh Hòa và các doanh nghiệp du lịch**

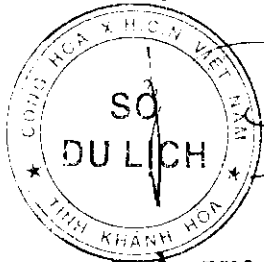
Căn cứ nội dung Kế hoạch này và các Kế hoạch cụ thể do Sở Du lịch ban hành để chủ động xây dựng Kế hoạch của Hiệp hội nhằm phối hợp thực hiện hiệu quả các giải pháp đề ra.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc xuất hiện những nội dung chưa được đề cập đến và những vấn đề chưa được chi tiết hóa trong Kế hoạch này, các tổ chức, doanh nghiệp, đơn vị có liên quan kịp thời phản ánh, kiến nghị Sở Du lịch để được xem xét, nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh kịp thời./.

#### **Nơi nhận:**

- 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 BCD (để phối hợp);
- HHDL và các DN (để thực hiện);
- Lưu: VT, QL DL.

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Việt Trung**

