

TỔNG CỤC DU LỊCH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN DU LỊCH

KỶ YẾU HỘI THẢO

회의 절차

ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO DU KHÁCH TRONG ĐẠI DỊCH
- PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH
SAU ĐẠI DỊCH COVID-19

팬데믹 기간 동안 관광객의 안전을 보장
- COVID-19 팬데믹 이후 관광을 복구 및 개발



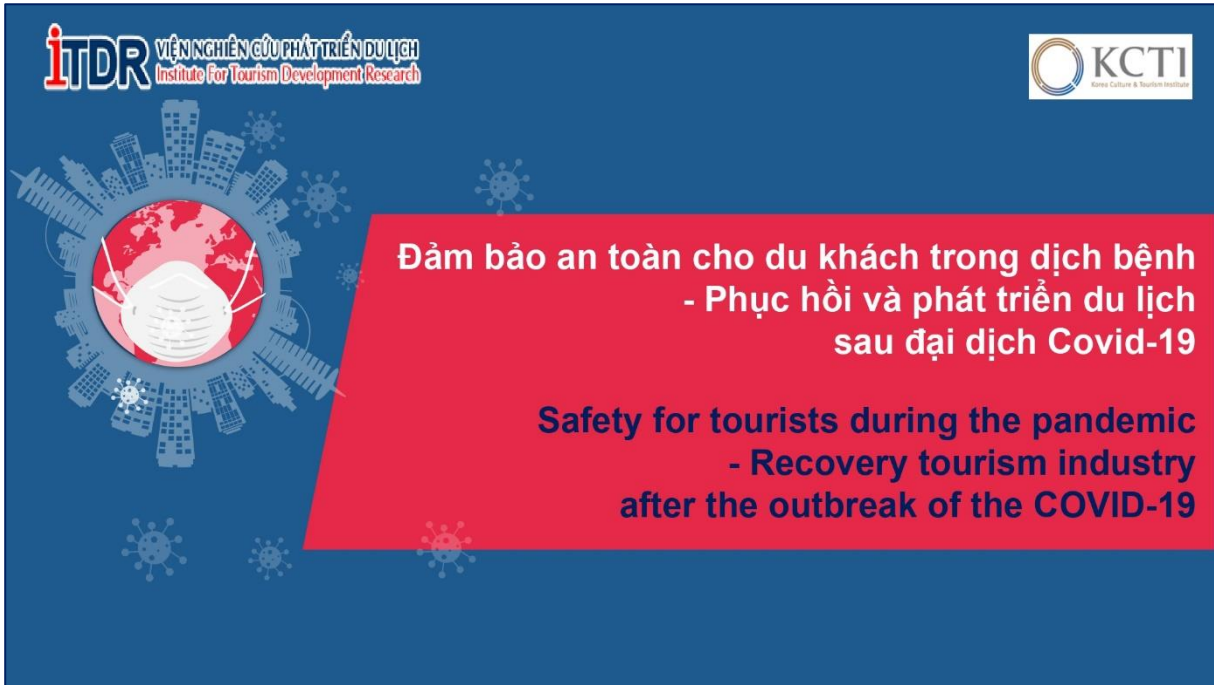
Hà Nội, 10/2021

MỤC LỤC

ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO DU KHÁCH TRONG DỊCH BỆNH - PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH SAU ĐẠI DỊCH COVID-19	2
TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 VỚI NGÀNH DU LỊCH VÀ KINH NGHIỆM ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH KHI CÓ DỊCH BỆNH.....	16
THÁCH THỨC TRONG VIỆC ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH TRONG ĐẠI DỊCH COVID 19 TẠI VIỆT NAM	21
CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH NHẪM HỖ TRỢ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH KHI CÓ DỊCH BỆNH - VẤN ĐỀ VÀ GIẢI PHÁP.....	29
LIÊN KẾT VÀ HỢP TÁC GIỮA NGÀNH Y TẾ VÀ DU LỊCH NHẪM ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH DỊCH BỆNH	36
KẾ HOẠCH PHỤC HỒI CỦA DU LỊCH VIỆT NAM SAU ĐẠI DỊCH COVID-19...	40
ĐẢM BẢO TỔ CHỨC DU LỊCH AN TOÀN TRONG BỐI CẢNH DỊCH COVID.....	45
DỊCH VỤ DU LỊCH KHÔNG TIẾP XÚC VÀ ĐỊNH HƯỚNG CHÍNH SÁCH 비대면 관광서비스의 활용현황과 대응방향	49
ĐỊNH HƯỚNG CHÍNH SÁCH DU LỊCH SAU BÙNG PHÁT COVID-19 코로나19 이후 관광정책 추진 방향	60

ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO DU KHÁCH TRONG DỊCH BỆNH - PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH SAU ĐẠI DỊCH COVID-19

*ThS. Nguyễn Thị Lan Hương - Phó Trưởng phòng phụ trách
Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch*



Giới thiệu chung

Tính cấp thiết	Đối tượng/ phạm vi	Mục tiêu	Nội dung	Phương pháp
<p>Sự bùng phát và diễn biến phức tạp của dịch bệnh.</p> <p>Sự sụt giảm về du lịch toàn cầu và Việt Nam.</p> <p>Tâm lý tiêu dưng du lịch và nhu cầu du lịch có sự thay đổi.</p> <p>Định hướng thích ứng với tình hình mới và có các giải pháp an toàn hỗ trợ việc phục hồi du lịch, đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong nước và quốc tế.</p>	<p>Các quy định, quy chế, quy trình quản lý, thực hiện và xử lý các vấn đề phát sinh, cơ chế phối hợp và một số những chính sách cũng như việc thực thi nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh.</p> <p>Địa điểm: Hà Nội, Quảng Ninh, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh.</p> <p>Thời gian: điểm dịch Covid-19 năm 2020 và 2021.</p>	<p>Nghiên cứu, đánh giá được thực trạng đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong thời gian dịch bệnh và đề xuất được những giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện các quy định, quy chế, quy trình quản lý, xử lý các vấn đề cũng như hàm ý chính sách cho ngành du lịch Việt Nam khi xảy ra dịch bệnh.</p>	<p>Nghiên cứu tổng quan về dịch bệnh và đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi xảy ra dịch bệnh.</p> <p>Nghiên cứu kinh nghiệm trong nước và quốc tế.</p> <p>Phân tích, đánh giá hiện trạng.</p> <p>Đề xuất giải pháp, kiến nghị.</p>	<p>Điều tra xã hội học.</p> <p>Phân tích tổng hợp.</p> <p>Chuyên gia.</p> <p>Khảo sát thực địa.</p>

Tổng quan một số vấn đề bệnh dịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi xuất hiện dịch bệnh

Công bố tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng quốc tế

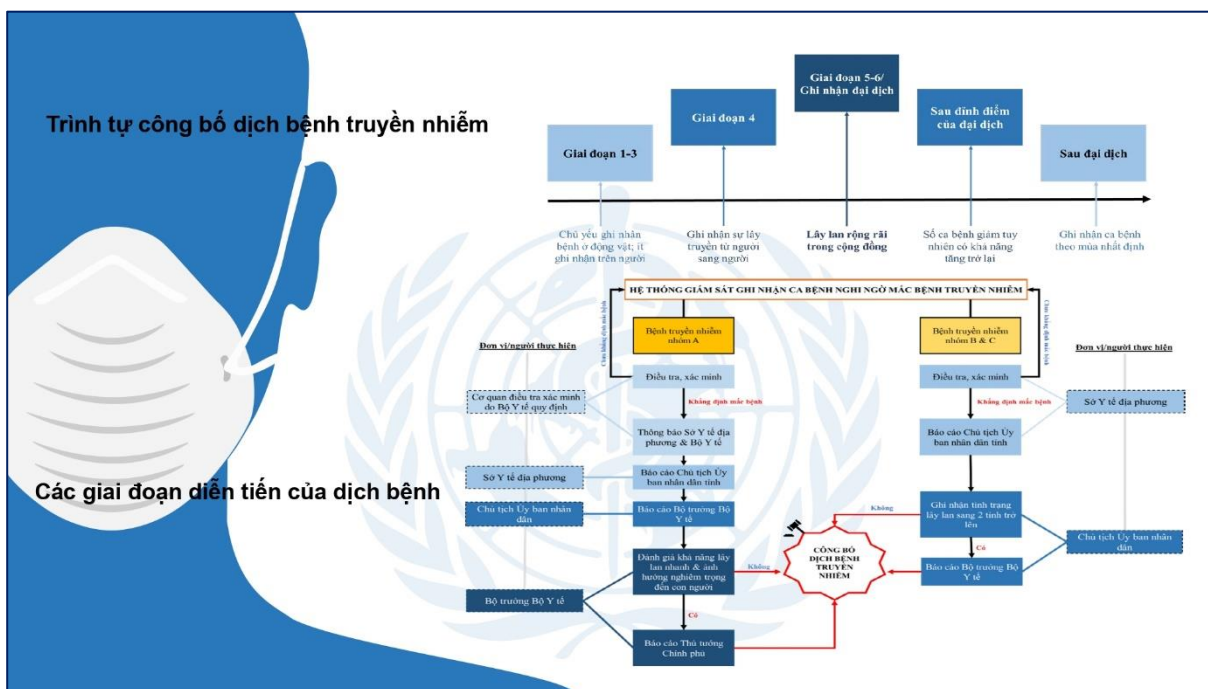
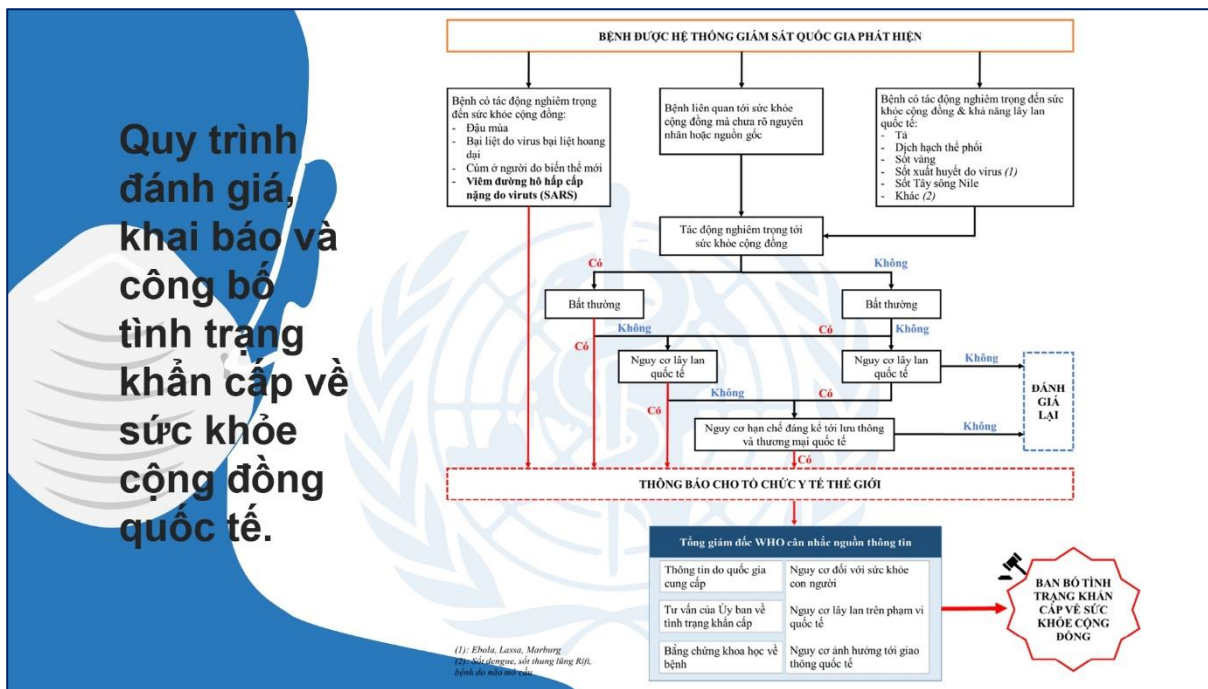
Tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng quốc tế (Public Health Emergency of International Concern -PHEIC) hay tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng là sự kiện bất thường được xác định theo quy định của Điều lệ Y tế Quốc tế (International Health Regulation - IHR), có khả năng lây lan gây nguy cơ sức khỏe cộng đồng đối với Quốc gia khác và cần phải có sự phối hợp quốc tế để đáp ứng

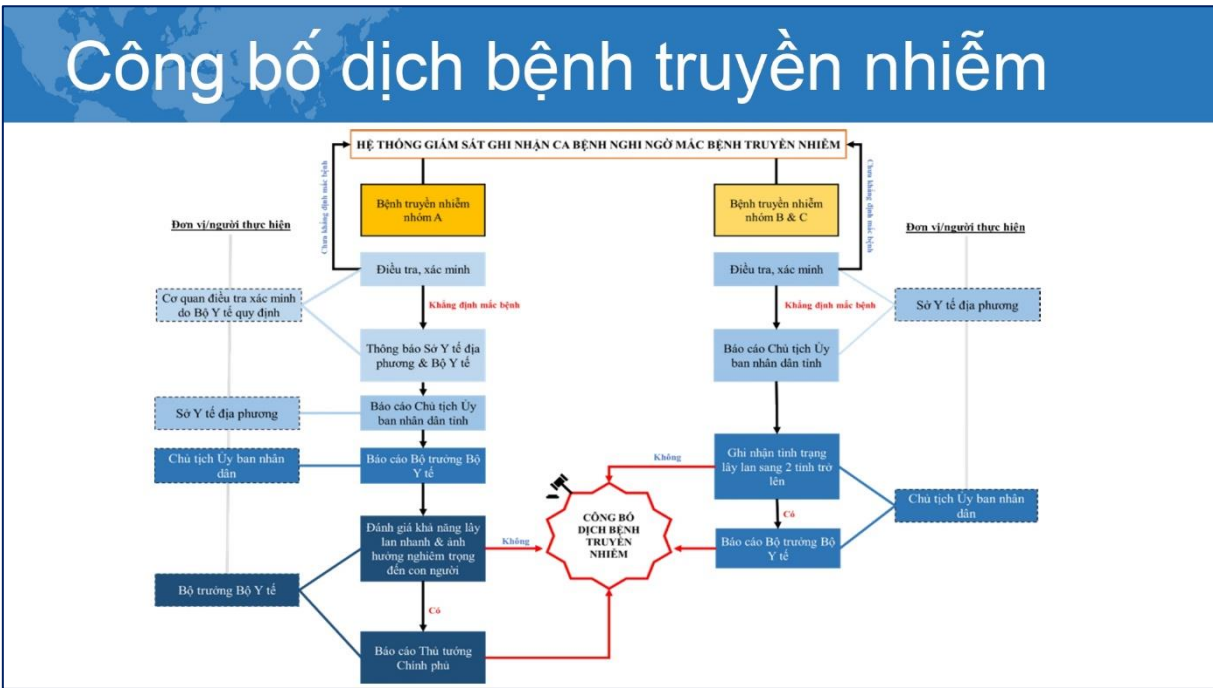
Xác định quy mô dịch bệnh :

Tổng giám đốc Tổ chức Y tế Thế giới (World Health Organization – WHO), Ủy ban về tình trạng khẩn cấp (Emergency Committee) và Quốc gia nơi có dịch bệnh đang xảy ra trên lãnh thổ cùng nhau (*Theo điều 12 của bản cập nhật Điều lệ Y tế Quốc tế năm 2005*)

Nguồn thông tin chính để đánh giá một bệnh gây tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng quốc tế bao gồm:

- 1) thông tin về bệnh do quốc gia cung cấp;
- 2) tư vấn của Ủy ban về tình trạng khẩn cấp;
- 3) bằng chứng khoa học về bệnh này;
- 4) báo cáo đánh giá nguy cơ đối với sức khỏe con người nguy cơ lây lan trên phạm vi quốc tế và nguy cơ ảnh hưởng tới giao thông quốc tế





Quy định phòng chống dịch bệnh đối với khách du lịch

Quy định chung Đối với Quốc gia

- Kiểm tra y tế hoặc xem xét bằng chứng kiểm tra y tế và các xét nghiệm cần thiết; thực hiện tiêm chủng hoặc xem xét bằng chứng tiêm chủng đối với hành khách nhập cảnh. Những hành khách nghi ngờ mắc bệnh phải được thực hiện kiểm dịch y tế; những người nhiễm bệnh phải được cách ly và điều trị để phát hiện và ngăn ngừa sự lây lan của bệnh trên phạm vi quốc tế.
- Theo dõi chặt chẽ những hành khách nghi ngờ và người nhiễm bệnh (theo dõi bằng kết quả xét nghiệm và biểu hiện lâm sàng)
- Ban hành và thông báo cho cán bộ kiểm dịch và cán bộ y tế những yêu cầu về tiêm chủng và các biện pháp dự phòng cần thiết đối với hành khách xuất cảnh và nhập cảnh theo luật pháp Quốc gia
- Tôn trọng phẩm giá, nhân quyền, quyền tự do cơ bản của hành khách và hạn chế mọi bất tiện cho hành khách.

Quy định chung Đối với hành khách

- Khai báo với cơ quan có thẩm quyền. Hành khách cung cấp thông tin về các điểm đến hoặc điểm lưu trú của mình để có thể liên lạc được trong trường hợp cần thiết.
- Cung cấp thông tin về lịch sử lịch trình di chuyển
- chuẩn bị và xuất trình hồ sơ về sức khỏe, bao gồm chứng nhận tiêm chủng và chứng nhận kiểm dịch trước đó, nếu được yêu cầu.
- hợp tác với nhân viên kiểm dịch và nhân viên y tế khi cần thiết.

(Quy định của Tổ chức Y tế thế giới)

Quy định di chuyển quốc tế trong đại dịch COVID-19

Bối cảnh 01: Nếu Quốc gia đi có tỷ lệ mắc COVID-19 trong 14 ngày thấp hơn Quốc gia đến:

- Nguy cơ xâm nhập ca bệnh COVID-19 từ Quốc gia đi cho Quốc gia đến là tương đối thấp;
- Quốc gia đến nên áp dụng các biện pháp dự phòng giảm thiểu nguy cơ lây truyền bệnh ở mức thấp. Nếu Quốc gia đến không có ca bệnh cộng đồng, không có ca bệnh nhập cảnh hoặc chỉ xuất hiện một số ít ca bệnh rải rác với nguy cơ thấp, các biện pháp dự phòng ở mức cao hơn nên được xem xét.

Bối cảnh 02: Quốc gia đi có tỷ lệ mắc COVID-19 trong 14 ngày cao hơn Quốc gia đến & Quốc gia đến có đủ năng lực ứng phó với gánh nặng gia tăng do ca bệnh nhập khẩu từ Quốc gia đi:

- Nguy cơ xâm nhập ca bệnh COVID-19 từ Quốc gia đi ở mức tương đối cao, tùy thuộc vào lưu lượng người di chuyển giữa 02 Quốc gia. Tuy nhiên, Quốc gia đến có khả năng ứng phó với nguy cơ này;
- Quốc gia đến nên áp dụng các biện pháp dự phòng giảm thiểu nguy cơ lây truyền bệnh ở mức trung bình, tùy thuộc vào khả năng ứng phó với nguy cơ xâm nhập ca bệnh và mức độ chấp nhận rủi ro của Quốc gia đến.

Bối cảnh 03: Nếu Quốc gia đi có tỷ lệ mắc COVID-19 trong 14 ngày cao hơn Quốc gia đến & Quốc gia đến không có đủ năng lực để ứng phó với gánh nặng gia tăng do ca bệnh nhập khẩu từ Quốc gia đi:

- Nguy cơ xâm nhập ca bệnh COVID-19 từ Quốc gia đi ở mức tương đối cao, tùy thuộc vào lưu lượng người di chuyển giữa 02 Quốc gia; Quốc gia đến không có khả năng ứng phó với nguy cơ này;
- Quốc gia đến nên áp dụng các biện pháp dự phòng giảm thiểu nguy cơ lây truyền bệnh ở mức cao;
- Quốc gia đến có thể cân nhắc cho phép di chuyển quốc tế với một số Quốc gia, miễn là tổng gánh nặng gia tăng tiềm tàng không vượt quá khả năng đáp ứng hiện có.

(Công cụ đánh giá nguy cơ di chuyển quốc tế trong bối cảnh đại dịch COVID-19 cho các Quốc gia (WHO ban hành Tháng 12 năm 2020.))

Tổng quan về đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh

An toàn:

- An toàn về sức khỏe thể lực/ thể xác;
- An toàn về sức khỏe tinh thần;
- An toàn về tài sản/ tài chính.

An toàn đối với khách du lịch:

- Từ góc độ cơ quan quản lý nhà nước của điểm đến:
 - Đảm bảo những điều kiện về tình hình chính trị, an ninh, kinh tế, xã hội, môi trường;
 - Chính sách, cơ chế phát triển du lịch, đảm bảo an toàn cho khách du lịch;
 - Các quy định, tiêu chuẩn, quản lý và giám sát đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ, du lịch.
- Từ góc độ cơ quan quản lý nhà nước của nơi khách đi:
 - Đảm bảo tạo điều kiện cho du khách có thể tiếp cận được tới những điểm đến an toàn;
 - Quy định, chính sách đối với du khách để bảo hộ, hỗ trợ du khách trong những trường hợp cần thiết khi rời khỏi nơi thường trú;
- Từ góc độ của các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ, du lịch:
 - Đảm bảo hợp đồng đã ký với khách du lịch
 - Đảm bảo những nhu cầu của một chuyến đi du lịch, đảm bảo các điều kiện để hạn chế tối đa những rủi ro xảy đến với du khách, đảm bảo toàn vẹn về tính mạng, sức khỏe thể lực, tinh thần, tài sản, tư trang, tài chính cho du khách.
- Từ góc độ của khách du lịch: đảm bảo những nhu cầu tối thiểu về vật chất và tinh thần trong suốt chuyến đi.

Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi diễn ra dịch bệnh







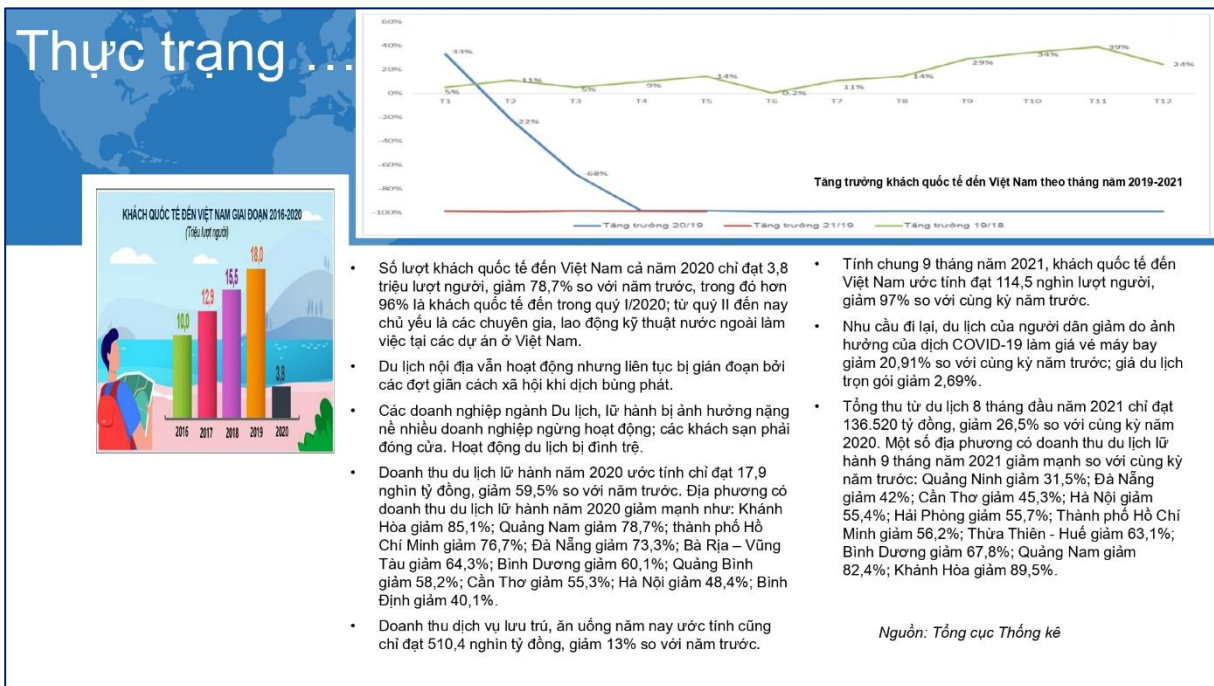
Phương thức đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong bối cảnh dịch bệnh
(Nguồn: Tổng hợp của nhóm nghiên cứu)

Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh

Khái niệm:

Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi diễn ra dịch bệnh là việc tạo ra/ đáp ứng những điều kiện cụ thể nào đó để hạn chế tối đa/ hoàn toàn những rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra, tránh được những tác động bất lợi tới sức khỏe thể lực, tinh thần và tài sản/tài chính của đối tượng.

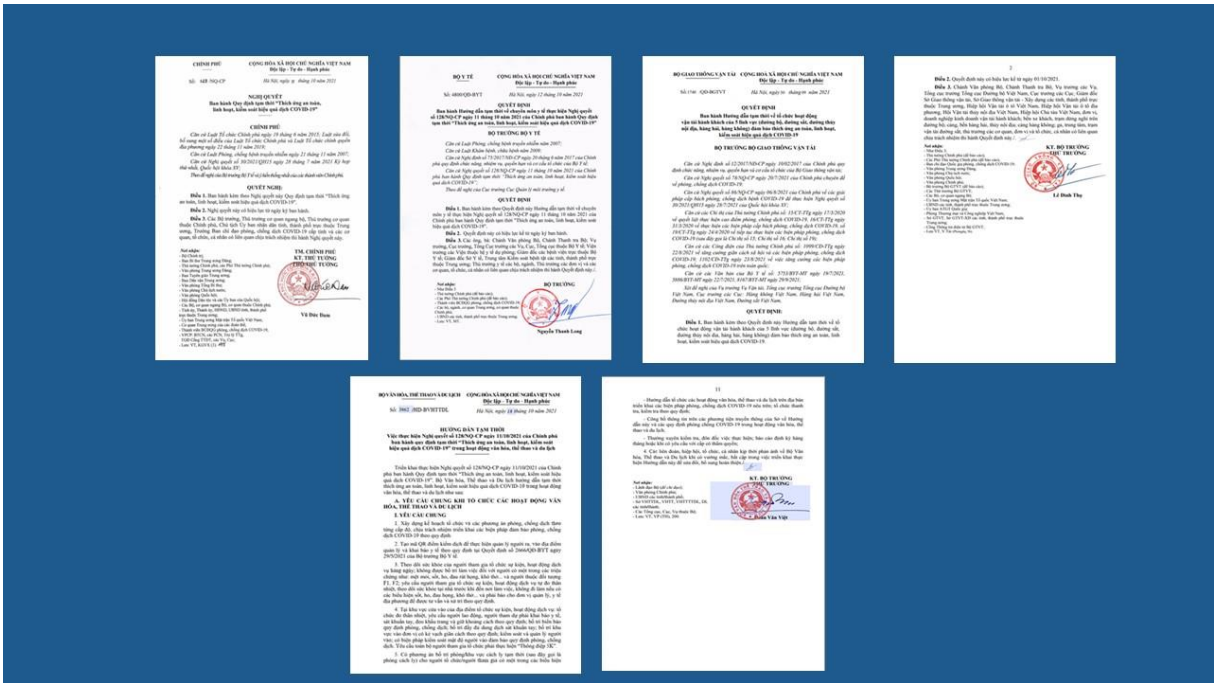
-  Đảm bảo an toàn cho khách du lịch tham gia các hoạt động khi dịch bệnh chưa quá nghiêm trọng hoặc khi tình hình dịch ổn định, được kiểm soát (tương ứng với giai đoạn 1 – 4, và giai đoạn sau đại dịch)
-  Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi dịch bùng phát mạnh, bất ngờ (dịch bước vào giai đoạn 5 – 6 hoặc sau đỉnh điểm và có nguy cơ tăng trở lại bất ngờ)
-  Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi khách bị cách ly y tế (trong tất cả các giai đoạn)
-  Đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có khách trong đoàn bị nhiễm bệnh (trong tất cả các giai đoạn).



Thực trạng công tác đảm bảo an toàn cho khách du lịch và phòng chống dịch bệnh trong du lịch tại Việt Nam

Công tác chỉ đạo về phòng chống dịch bệnh trong du lịch

- Nâng cao nhận thức và quản trị nội dung về công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19 là một trong nhiệm vụ trọng tâm và cấp bách của địa phương, đơn vị;
- Ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn công tác phòng, chống dịch trong toàn ngành theo quy định
- Xây dựng cơ chế chính sách phù hợp hỗ trợ doanh nghiệp, người lao động và các bên liên quan
- Theo dõi, đánh giá về tác động của dịch bệnh đối với hoạt động du lịch và ảnh hưởng của hoạt động du lịch đối với công tác phòng, chống dịch bệnh;
- Thành lập các Tổ công tác phòng, chống dịch bệnh kiểm tra, giám sát nhằm tham mưu cho các cơ quan lãnh đạo chỉ đạo triển khai các biện pháp phòng, chống dịch bệnh phù hợp với yêu cầu thực tế
- Tham gia các đoàn công tác của Trung ương, địa phương, ngành và liên ngành khi có yêu cầu;
- Thực hiện công tác thông tin, báo cáo thường kỳ và đột xuất khi có yêu cầu và khi có vấn đề phát sinh.
- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức trong toàn ngành.
- Theo dõi chặt chẽ tình hình dịch bệnh nCoV, chỉ đạo các công ty du lịch hủy các tour, gói du lịch, không tổ chức các đoàn khách du lịch tới các tỉnh, thành phố đang có dịch, có người mắc bệnh và không đón khách du lịch từ vùng có dịch đến Việt Nam.
- Quản lý và theo dõi chặt chẽ lịch trình, tình hình sức khỏe và khuyến nghị hạn chế di chuyển du khách trong khu vực
- Chỉ đạo các đơn vị phối hợp với các cơ sở y tế địa phương tổ chức cách ly, quản lý du khách khi phát hiện trường hợp nghi ngờ, mắc bệnh.



Thực trạng công tác đảm bảo an toàn cho khách du lịch và phòng chống dịch bệnh trong du lịch tại Việt Nam



Thực trạng...

Phổ biến, cập nhật thông tin

Cán bộ cơ quan quản lý nhà nước

- Nhanh, kịp thời: 95.3%
- Tương đối tốt: 4.7%
- Khá: 0%
- Còn chậm: 0%

Doanh nghiệp

Trong thời gian dịch Covid-19, doanh nghiệp du lịch đã có những hình thức phổ biến, tuyên truyền tới du khách về các biện pháp phòng chống dịch và du lịch an toàn: Qua website, mạng xã hội (85.7%); Nhắc nhở trực tiếp du khách qua hướng dẫn viên/nhân viên (86.7%); Quảng cáo sản phẩm gắn kèm thông điệp phòng chống dịch bệnh (57%).

Cán bộ y tế

- Thường xuyên được phổ biến và cập nhật: 74.2%
- Việc phổ biến về cập nhật còn chậm trễ: 16.1%
- Phải tự chủ động tìm hiểu và cập nhật: 6.1%
- Chỉ nhận được khi có bệnh nhân là khách du lịch: 2.8%
- Công văn đến, nhưng rất ít: 0%

90,9% cán bộ y tế tham gia khảo sát đã được phổ biến, tiếp nhận các quy định, hướng dẫn về việc phòng chống dịch, cách ly, tiếp nhận, khám chữa và điều trị cho khách du lịch. Việc phổ biến được thực hiện thường xuyên (74,2%), tuy nhiên một số nơi còn chưa chủ động và cần bộ phải tự tìm hiểu và cập nhật (18%).

Phương thức	Số người	Tỷ lệ (%)
Qua website, các trang mạng xã hội	18	85.7%
Qua biển báo, tờ rơi, áp phích	9	42.9%
Nhắc nhở trực tiếp cho khách thông qua hướng dẫn viên/nh...	14	66.7%
Qua quảng cáo sản phẩm gắn kèm thông điệp phòng chống d...	12	57.1%
Qua tin nhắn	5	23.8%
Chỉ chủ nhắc nhở thêm trên các đơn đặt hàng khi được các nh...	1	4.8%

Thực trạng...

Xây dựng tiêu chuẩn công tác xử lý, đảm bảo an toàn cho khách du lịch

Điểm đến an toàn
Chưa hoàn thành

Cơ sở lưu trú an toàn
Hướng dẫn tạm thời (dự thảo)

Cơ sở dịch vụ du lịch an toàn
Hướng dẫn tạm thời (dự thảo)

Hướng dẫn an toàn dành cho khách du lịch
Chưa có hướng dẫn.

Phương tiện vận chuyển du lịch an toàn
Theo Quyết định số 1740/QĐ-BGTVT

"Thích ứng an toàn tình hình mới, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19"

Loại hình	Tỷ lệ
Không có gì khác biệt	37.5%
Có khác nhưng không đáng kể	45.8%
Có, cần quy trình, thủ tục và cách tiếp nhận riêng	16.7%
Không rõ về điều này	0%

Nguồn: Viện NCPTDL

Thực trạng...

Chính sách, Quy định

Đảng, Nhà nước đều xác định phòng, chống dịch bệnh COVID-19 là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị, huy động sự tham gia tích cực, quyết liệt của các bộ, ngành, địa phương và toàn thể Nhân dân. Việc phòng, chống bệnh truyền nhiễm không chỉ là trách nhiệm của riêng Nhà nước hay cá nhân, tổ chức nào mà là trách nhiệm chung của cả cộng đồng và điều này cũng được quy định rõ trong Luật phòng, chống bệnh truyền nhiễm năm 2007.

Mục tiêu	Số lượng	Tỷ lệ
Ban hành chậm trễ, chưa thống nhất giữa các địa phương	9	(31%)
Chung chung, chưa phù hợp với thực tế tại địa bàn, nên khó khi...	18	(62.1%)
Mang tính hình thức, nên áp dụng, thực hiện chưa hiệu quả...	1	(3.4%)
Việc chấp hành các chỉ thị, quy định của người dân chưa triệt...	1	(3.4%)
Triển khai còn chậm trễ, chưa dứt khoát	1	(3.4%)
Kịp thời sát thực tế	1	(3.4%)

Quy định

Xuất nhập cảnh;
Vận chuyển hành khách;
Đảm bảo an toàn phòng chống;
Cách ly, khám chữa bệnh...
Du lịch an toàn

Giải pháp CN hỗ trợ

safe.tourism.com.vn
tokhaiyte.vn, các app "Hướng dẫn du lịch Việt Nam", "Việt Nam du lịch an toàn", "Vietnam Health Declaration", "Bluezone", "N-COVI"

Hỗ trợ doanh nghiệp

Đảm bảo an toàn
Hỗ trợ doanh nghiệp trong phòng chống dịch bệnh
Đảm bảo an sinh xã hội, hỗ trợ người lao động

Hướng dẫn

Quyết định 473/QĐ-TCDL
Hướng dẫn các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19
Quyết định 474/QĐ/TCDL ngày 01/5/2020 sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Hướng dẫn trên. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành công văn số 1518/BVHTTDL-TCDL đề nghị UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đón tiếp thực hiện đánh giá an toàn Covid-19 của các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc

Phối hợp tuyên truyền nâng cao nhận thức

Phổ biến, thông tin, cập nhật tình hình, Phương tiện truyền thông.

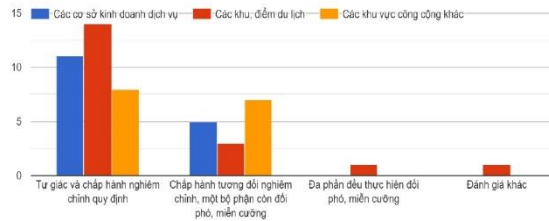
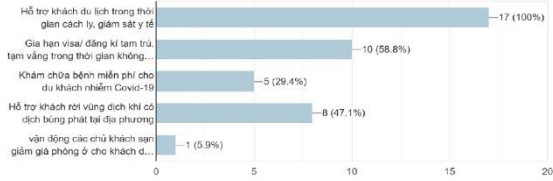
Thực trạng...

Thực hiện quy trình, hướng dẫn

Cơ quan quản lý nhà nước

- Đánh giá thực trạng triển khai, thực hiện các hoạt động phòng chống dịch, đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại địa phương: hầu hết các đơn vị đã tự giác chấp hành nghiêm chỉnh quy định, đặc biệt là các khu, điểm du lịch.
- Các hoạt động phòng chống dịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại địa phương được thực hiện chủ động, kịp thời nhờ có chính sách và quy định rõ ràng.
- Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương đã thực hiện những GIẢI PHÁP nhằm hỗ trợ và đảm bảo an toàn cho khách du lịch: Ứng dụng công nghệ trong công tác phòng chống dịch và truy vết (88.2%), Rà soát khách du lịch tại các cơ sở lưu trú (82.4%); Khuyến khích các cơ sở lưu trú đăng ký làm nơi cách ly (76.5%) và Tuyên truyền phòng chống dịch bệnh (70%).

Các chính sách hỗ trợ đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại địa phương

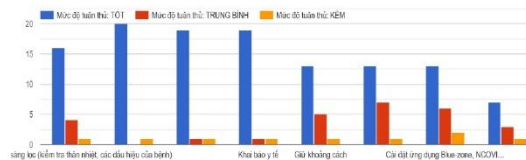


Thực trạng...

Thực hiện quy trình, hướng dẫn

Doanh nghiệp

- Chấp hành tốt những quy định và biện pháp phòng dịch được nhà nước khuyến cáo của CÁN BỘ DOANH NGHIỆP: mức độ tuân thủ các quy định đều tốt.
- Doanh nghiệp du lịch đánh giá về việc chấp hành những quy định và biện pháp phòng dịch được nhà nước khuyến cáo của KHÁCH DU LỊCH: Mức độ tuân thủ tốt



Cán bộ y tế

Việc thực hiện các quy trình, hướng dẫn về đảm bảo phòng chống dịch, nhất là đối với khách du lịch còn gặp những khó khăn như: Việc khai thác thông tin, truy vết lịch sử tiếp xúc và dịch chuyển của khách du lịch phức tạp (62.5%); Khối lượng và áp lực công việc lớn, hạn chế về nguồn nhân lực y tế (56.3%); Sự phối hợp giữa các bên liên quan với cơ sở y tế còn yếu (40.6%). Đặc biệt, một số ý kiến cho rằng còn Thiếu hợp tác và tuân thủ quy định của bộ phận người dân và khách du lịch (37.5%) và Quy trình, thủ tục khám chữa bệnh cho khách du lịch nước ngoài phức tạp (34.4%).



truy vết lịch sử tiếp xúc và dịch chuyển



Áp lực công việc và hạn chế về nguồn nhân lực y tế



Phối hợp với cơ sở y tế

Thực trạng...

Biện pháp hỗ trợ y tế địa phương

Trong quá trình dịch bệnh bùng phát, việc phối kết hợp giữa các đơn vị và ngành du lịch thể hiện một số bất cập như sau:



Xây dựng quy định hướng dẫn

Chưa đầy đủ

Quy trình đảm bảo an toàn

Chưa có sự thống nhất

Tập huấn luyện phòng chống dịch trong du lịch

Mang tính tự phát tùy thuộc vào đơn vị, địa phương

Thủ tục khám chữa bệnh

chưa đầy đủ đảm bảo quy định quốc tế

Xử lý tình huống khẩn cấp

Còn nhiều lúng túng

Bảo hiểm

Thực hiện theo tiêu chuẩn quốc tế và trong nước

Đánh giá chung

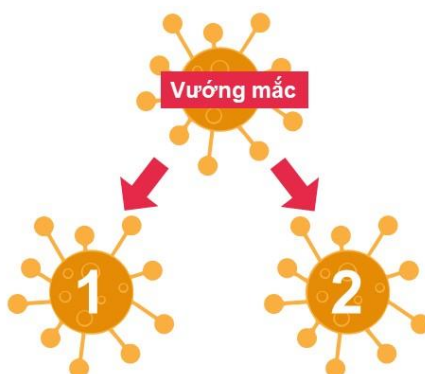
- Công tác triển khai phòng, chống dịch bệnh, đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong ngành du lịch đã được tổ chức thực hiện theo đúng chỉ đạo từ Trung ương đến địa phương;
- Việc nâng cao năng lực toàn ngành trong việc ứng phó với dịch bệnh đã được cải thiện đặc biệt trong những lĩnh vực: tuyên truyền nâng cao nhận thức, kịp thời ứng phó với những tình huống phát sinh, đảm bảo an sinh xã hội đối với các bên liên quan đặc biệt những hỗ trợ đảm bảo an toàn cho khách du lịch, đề xuất một số chính sách hỗ trợ doanh nghiệp dịch vụ, du lịch.
- Tổ chức quản lý, rà soát, thực hiện các biện pháp phòng chống dịch cho từng đối tượng (nghỉ nhiễm, có nguy cơ lây nhiễm...)
- Phối hợp với các cơ quan, ban ngành chức năng đảm bảo an toàn cho khách du lịch (tính mạng và tài sản) khi diễn ra dịch bệnh.
- Các giải pháp phòng chống dịch trong du lịch đã được thực hiện và quản lý phù hợp, hạn chế vấn đề phát sinh
- Triển khai kịp thời các công tác kiểm tra giám sát việc thực hiện phòng chống dịch, kiểm tra, đôn đốc việc thực

COVID-19

Khó khăn, tồn tại, vướng mắc

Khó khăn

- ✓ Hiện tại có quá nhiều ứng dụng phải triển khai như safe.tourism.com.vn, tokhaiyte.vn, các app “Hướng dẫn du lịch Việt Nam”, “Việt Nam du lịch an toàn”, “Vietnam Health Declaration”, “Bluezone”, “N-COVI” gây bất lợi cho tiếp cận và sử dụng
- ✓ Việc trao đổi giữa các địa phương và các cơ quan có lúc chưa kịp thời. Công tác phối kết hợp để triển khai còn chậm và chưa thống nhất giữa các địa phương
- ✓ Thiếu các tiêu chuẩn, quy định cụ thể đối với việc đảm bảo an toàn cho khách du lịch.
- ✓ Doanh nghiệp du lịch đang gặp rất nhiều khó khăn



Tồn tại

- ✓ Việc nắm bắt kịp thời các chỉ đạo, hướng dẫn về công tác phòng chống dịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch còn hạn chế.
- ✓ Công tác triển khai xây dựng phương án/kế hoạch phòng chống dịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch còn mang tính hình thức.
- ✓ Việc khai báo y tế điện tử và niêm yết mã QR tại một số cơ sở còn chưa thực hiện theo đúng yêu cầu.
- ✓ Việc tự đánh giá an toàn COVID – 19 tại địa chỉ website safe.tourism.com.vn thực hiện chưa thường xuyên.
- ✓ Việc đăng ký xét nghiệm SARS-CoV-2 (gộp mẫu) và tiêm vaccine cho cán bộ nhân viên, người lao động trực tiếp tiếp xúc với khách du lịch tại các cơ sở lưu trú còn hạn chế do khó khăn về kinh phí xét nghiệm của đơn vị.
- ✓ Hạn chế về kiến thức y tế và du lịch



Đề xuất tăng cường đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh

Đề xuất

Ban hành cơ chế chính sách, xây dựng quy định phù hợp	Xác định điểm đến an toàn và chuỗi dịch vụ an toàn
	Xây dựng các tiêu chuẩn, tiêu chí du lịch an toàn
	Hỗ trợ doanh nghiệp phục hồi và phát triển
	Chứng nhận du lịch an toàn; Xây dựng quy trình đón và phục vụ khách du lịch quốc tế
Nâng cao nhận thức và năng lực	Hệ thống giám sát và cơ sở dữ liệu du lịch Việt Nam an toàn
	Củng cố và xây dựng niềm tin, kiến thức, kỹ năng
	Tập huấn, đào tạo
Hợp tác, phối hợp giữa các bên liên quan	Tuyên truyền, thông tin và truyền thông. Cung cấp thông tin, dự báo, khuyến cáo kịp thời và chính xác
	Xây dựng cơ chế chính sách phối hợp
	Xác định các thành phần, chức năng nhiệm vụ
	Xây dựng kế hoạch hành động.
Xây dựng doanh nghiệp du lịch an toàn	Xây dựng các lực lượng liên ngành, liên vùng
	Đảm bảo sản phẩm an toàn, dịch vụ an toàn và hoạt động du lịch an toàn
	Đảm bảo chất lượng sản phẩm, nguồn nhân lực và các hoạt động hỗ trợ
Phát triển thị trường khách du lịch an toàn	Có phương án/Kế hoạch và biện pháp xử lý trong phòng chống dịch bệnh đảm bảo an toàn cho khách du lịch
	Tham khảo thông tin https://www.unwto.org/unwto-iata-destination-tracker để biết các vấn đề trong phòng chống dịch của thị trường nguồn
	Lựa chọn các thị trường có tiềm năng (Hệ chiếu vaccine) trong và ngoài nước
	Triển khai các hoạt động xúc tiến thu hút thị trường khi có điều kiện



TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 VỚI NGÀNH DU LỊCH VÀ KINH NGHIỆM ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH KHI CÓ DỊCH BỆNH

Phùng Quang Thắng – Giám đốc Công ty Lữ hành Hanoitourist

I. Tác động của đại dịch COVID-19 với ngành du lịch

Từ đầu năm 2020 đến nay, đại dịch COVID-19 đã tác động nặng nề đến du lịch Thế giới nói chung và Du lịch Việt Nam nói riêng. Đại dịch COVID-19 đã chấm dứt chuỗi tăng trưởng trung bình gần 23%/năm về lượng khách quốc tế của giai đoạn 2015-2019. Năm 2020, do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, cả nước chỉ đón được 3,7 triệu lượt khách quốc tế, giảm 80% so với năm 2019; 56 triệu lượt khách nội địa, giảm 34,1% và tổng thu từ du lịch giảm khoảng 58,7%. Trong 9 tháng đầu năm 2021, khách du lịch nội địa tiếp tục giảm 16% so với cùng kỳ 2020, đạt 31,5 triệu lượt khách; tổng thu từ khách du lịch giảm 41%. (Theo Báo cáo của Tổng cục Du lịch).

Đại dịch đã ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động của các đơn vị tham gia du lịch như:

- Hầu như các điểm du lịch vắng khách, những điểm du lịch trước đây chủ yếu đón khách du lịch quốc tế nay phải tạm thời chuyển sang đón khách du lịch nội địa, tuy nhiên, lượng khách cũng sụt giảm mạnh. Nhiều thời gian phải đóng cửa để phòng chống dịch.

- Doanh thu của doanh nghiệp du lịch sụt giảm nghiêm trọng, nhiều tháng không có doanh thu, không đảm bảo chi phí vận hành doanh nghiệp. Nhiều doanh nghiệp đã đóng cửa, tạm dừng hoạt động, chỉ còn một số ít doanh nghiệp đang hoạt động hoặc hoạt động cầm chừng.

- Người lao động mất việc làm, nhiều người tìm các việc làm khác tạm thời hoặc chuyển hẳn sang làm nghề khác. Sinh viên du lịch tốt nghiệp ra trường cũng không thể tìm được việc làm trong giai đoạn ảnh hưởng nghiêm trọng của dịch bệnh.

- Sau mỗi đợt dịch bùng phát, các doanh nghiệp rất cố gắng khôi phục hoạt động ngay, tuy nhiên, hoạt động sau một thời gian lại phải ngưng hoạt động để phòng chống dịch. Do vậy, nguồn lực của đa số doanh nghiệp hầu như cạn kiệt về nguồn ngân sách, lực lượng lao động và thị trường khách không bền vững trong giai đoạn dịch.

II. Kinh nghiệm đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh

Để đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh cần tiến hành đồng thời đảm bảo an toàn cho người lao động trong ngành du lịch, doanh nghiệp du lịch, đơn vị cung cấp du lịch và người dân địa phương tham gia hoạt động du lịch.

1. Đảm bảo an toàn cho người lao động du lịch

1.1. Phân khu vực để có những hành vi thích ứng

- Toàn quốc: tuân thủ theo qui định chung của Chính phủ, Bộ Y tế và các cơ quan có thẩm quyền liên quan

- Địa phương (tỉnh/thành phố): tuân thủ thêm các qui định của chính quyền địa phương

- Tại nơi làm việc: tuân thủ qui định chung và qui định của nơi làm việc

- Tại gia đình: theo qui định của địa phương (phường, tổ dân phố)

- Tại các địa điểm công cộng: tuân thủ qui định của chính quyền địa phương và cơ quan quản lý nơi công cộng qui định

1.2. Tuyên truyền và nâng cao sự hiểu biết của người lao động về đại dịch

- Giao trách nhiệm cho những người đứng đầu chịu trách nhiệm về đảm bảo an toàn phòng chống dịch tại doanh nghiệp, triển khai tới từng bộ phận khác nhau.

- Hướng dẫn về các qui định y tế, cơ quan có thẩm quyền ở địa phương, cơ quan quản lý địa bàn nơi có trụ sở và qui định của doanh nghiệp.

- Thành lập, hướng dẫn qui trình và tổ chức hoạt động tổ an toàn COVID -19 của doanh nghiệp.

1.3. Tổ chức các hoạt động phòng chống dịch cho người lao động

- Hướng dẫn cho người lao động tuân thủ nghiêm các qui định về phòng chống dịch của cơ quan y tế, chính quyền địa phương và doanh nghiệp.

- Đảm bảo rằng người lao động tham gia công tác tuyên truyền và thực hiện các qui định về phòng chống dịch cho những người ở cùng nhà.

- Kiểm tra các công việc liên quan đến hướng dẫn nói trên như chuẩn bị các trang thiết bị phòng chống dịch, qui trình kỹ thuật, sự tuân thủ hướng dẫn phòng chống dịch, cập nhật thông tin về dịch bệnh v.v. Cụ thể như:

+ Tiếp xúc

+ Kiểm soát lây nhiễm

+ Sử dụng đồ dùng, trang thiết bị

+ Trang phục, bảo hộ, găng tay, khẩu trang

+ Thực phẩm, đồ ăn, thức uống

- Đánh giá nguy cơ, rủi ro có thể xảy ra do dịch bệnh có thể ảnh hưởng tới sức khỏe người lao động và hoạt động của doanh nghiệp để đưa ra các biện pháp phòng chống dịch kịp thời

- Những giai đoạn phức tạp của đại dịch, các tổ an toàn COVID -19 báo cáo hàng ngày về tình trạng sức khỏe của người lao động, đảm bảo rằng họ và người trong gia đình họ không có triệu chứng của bệnh dịch.

- Hướng dẫn và tập huấn cho người lao động gián tiếp và trực tiếp tham gia phục vụ khách du lịch các qui định và các tình huống có thể xảy ra trong quá trình tổ chức hoạt động du lịch.

2. Đảm bảo an toàn cho khách du lịch

2.1. Tuyên truyền công tác phòng chống dịch

- Hướng dẫn cho khách du lịch nắm bắt đầy đủ các nội dung liên quan đến phòng chống dịch của địa phương và cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch.

- Sử dụng các công cụ truyền thông trực tuyến để đảm bảo khách có được thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật.

2.2. Tổ chức công tác đảm bảo an toàn cho khách du lịch

- Điều tra yếu tố dịch tễ của khách du lịch trước khi đón và phục vụ khách, đảm bảo khách không đến từ khu vực có nguy cơ cao trong vòng 14 ngày, những trường hợp cần thiết yêu cầu phải có xét nghiệm âm tính với Sars-CoV-2.

- Tùy thuộc vào tính chất đợt dịch để có qui định cụ thể với khách khi tham gia các chương trình du lịch, ví dụ như sau đợt dịch thứ 4 này, khi khôi phục hoạt động du lịch yêu cầu khách cần tiêm đủ liều vắc-xin ngừa Covid-19.

- Kiểm tra công tác phòng chống dịch ở các đơn vị sẽ cung cấp dịch vụ cho khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch. Ví dụ như: người lao động ở các đơn vị cung cấp dịch vụ này phải được tiêm đầy đủ vắc-xin ngừa Covid-19, khám sức khỏe và xét nghiệm âm tính với Sars-Cov-2, các trang thiết bị được làm vệ sinh theo qui định phòng chống dịch v.v.

- Dự trù các tình huống phát sinh theo đặc điểm từng tuyến, điểm du lịch để đưa ra cách xử lý, tập huấn cho hướng dẫn viên du lịch để đảm bảo rằng khi xảy ra tình huống bất thường về dịch bệnh có thể xử lý kịp thời và đúng cách.

- Xây dựng phương án tổ chức chương trình du lịch an toàn trên cơ sở xây dựng chương trình du lịch an toàn phòng chống dịch bệnh

- Phụ thuộc vào tình hình dịch để quyết định tổ chức du lịch theo hình thức khép kín hay du lịch mở. Ví dụ: trong thời điểm hiện tại, chỉ tổ chức tour khép kín.

- Xây dựng qui trình và tổ chức thực hiện việc giám sát mức độ an toàn phòng chống dịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Giám sát chặt chẽ việc tuân thủ qui định phòng chống dịch của người lao động của doanh nghiệp cũng như người lao động của các đơn vị cung cấp dịch vụ trong chuỗi cung ứng du lịch. Giám tiếp thông qua người lao động, lãnh đạo các đơn vị cung cấp dịch vụ để giám sát sự tuân thủ của khách du lịch.

- Đối với khách du lịch Việt Nam, doanh nghiệp lữ hành sẽ giám sát tình trạng sức khỏe của khách sau khi kết thúc chuyến đi trong vòng 14 ngày.

3. Một số qui định chung quan trọng

Một số qui định chung, quan trọng người lao động và khách du lịch cần phải nắm bắt, hiểu và thực hiện, như sau:

- Thực hiện nghiêm túc qui định 5K của cơ quan y tế (Khẩu trang, Khử khuẩn, Khoảng cách, Không tụ tập đông người và Khai báo y tế). Cần hiểu rằng, mặc dù đã được tiêm phòng vắc-xin đủ liều ngừa Covid-19 vẫn có thể bị nhiễm bệnh và có khả năng truyền bệnh cho người khác, do vậy, tuân thủ 5K và các qui định khác là trách nhiệm của người lao động và du khách khi tham gia chương trình du lịch.

- Bố trí nơi làm việc, nơi cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo khoảng cách giãn cách theo qui định. Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ cần thiết phòng chống dịch bệnh. Ví dụ như nước khử khuẩn rửa tay, đo thân nhiệt, khẩu trang, quần áo bảo hộ và các dụng cụ cần thiết khác.

- Tuân thủ qui định về sức chứa của địa điểm phục vụ khách trong giai đoạn phòng chống dịch.

- Thực hiện nghiêm túc qui định về vệ sinh, khử khuẩn, hạn chế nguy cơ do tiếp xúc bề mặt. Có qui trình xử lý rác thải nếu xuất hiện ca nhiễm Sars-CoV-2 tại đơn vị.

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch có đường dây nóng phục vụ khách hàng phòng chống dịch.

- Áp dụng công nghệ nhằm tạo thuận lợi cho phương châm “Du lịch không chạm” như: thanh toán không chạm, đặt dịch vụ không chạm v.v.

4. Phương pháp tổ chức thực hiện

- Xây dựng bộ tiêu chí du lịch an toàn, áp dụng chung cho đối tượng là các doanh nghiệp, đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch, điểm du lịch, người lao động và khách du lịch.

- Bộ tiêu chí cần tham khảo các qui định của cơ quan y tế và các cơ quan có thẩm quyền khác.

- Bộ tiêu chí được xây dựng làm 3 cấp: (1) trung ương, (2) địa phương (tỉnh/thành phố), (3) doanh nghiệp/đơn vị cung cấp dịch vụ. Cấp (1) gồm các tiêu chí chung, cấp (2) gồm các tiêu chí bổ sung phù hợp với điều kiện của từng địa

phương tỉnh/thành phố, cấp (3) doanh nghiệp/đơn vị dịch vụ bổ sung các tiêu chí phù hợp với sản phẩm du lịch, dịch vụ của đơn vị mình.

- Dựa vào bộ tiêu chí, người thực hiện cuối cùng là doanh nghiệp, người lao động và khách du lịch có thể dễ dàng, linh hoạt, thích ứng với điều kiện thực tế.

- Có bộ tiêu chí sẽ dễ dàng trong việc kiểm soát, giám sát mức độ an toàn, rủi ro trong quá trình tổ chức hoạt động du lịch.

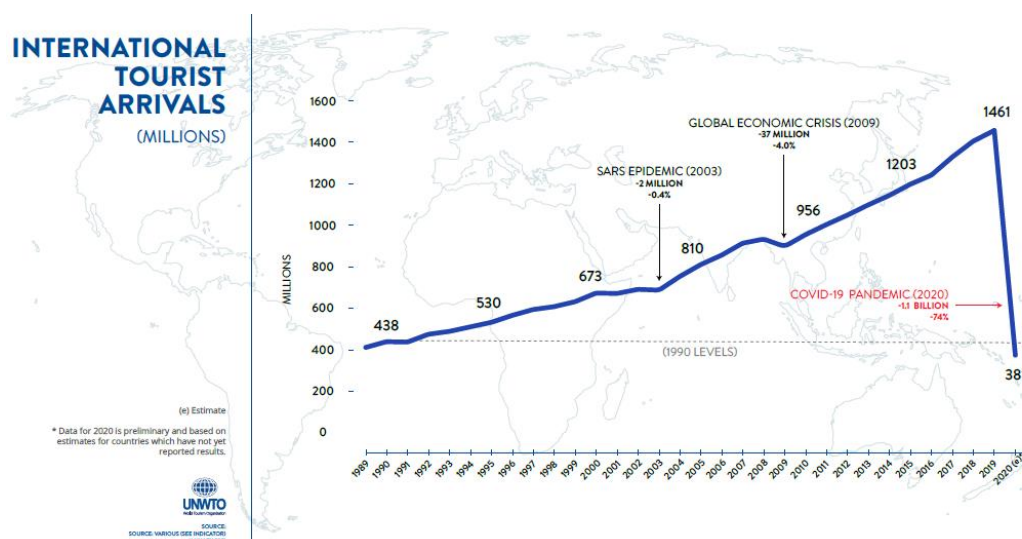
- Có bộ tiêu chí dễ dàng đưa ra những hoạt động phòng ngừa dịch bệnh, đảm bảo an toàn cho người lao động, khách du lịch và cộng đồng dân cư địa phương./.

THÁCH THỨC TRONG VIỆC ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH TRONG ĐẠI DỊCH COVID 19 TẠI VIỆT NAM

ThS. Hoàng Đạo Bảo Cầm - Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch

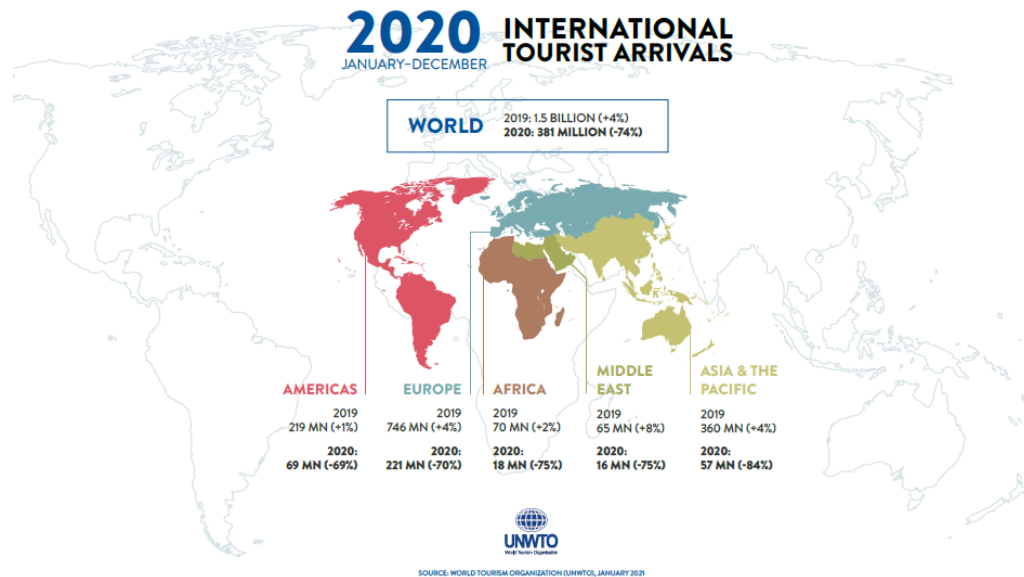
Du lịch ngày càng được coi là một nhu cầu không thể thiếu đối với con người. Đi du lịch để được nghỉ ngơi, được thỏa mãn nhu cầu khám phá, tìm hiểu, kết giao hay đơn giản chỉ là thay đổi không khí, nhịp điệu và môi trường của cuộc sống.

Cho đến năm 2019, du lịch trên thế giới và ở Việt Nam có lẽ là một trong số ít ngành kinh tế luôn duy trì mức tăng trưởng dương và ổn định. Tuy nhiên, từ năm 2020, đại dịch covid-19 đã mang lại một đợt khủng hoảng chưa từng có đối với ngành du lịch. Nếu như dịch SARS năm 2003 chỉ làm sụt giảm du lịch thế giới 0,4%, khủng hoảng kinh tế năm 2009 gây ra sụt giảm 4% thì COVID -19 làm sụt giảm 73,9% du lịch toàn Thế giới. Mức độ sụt giảm của khu vực châu Á – Thái Bình dương còn cao hơn, lên tới 84%.



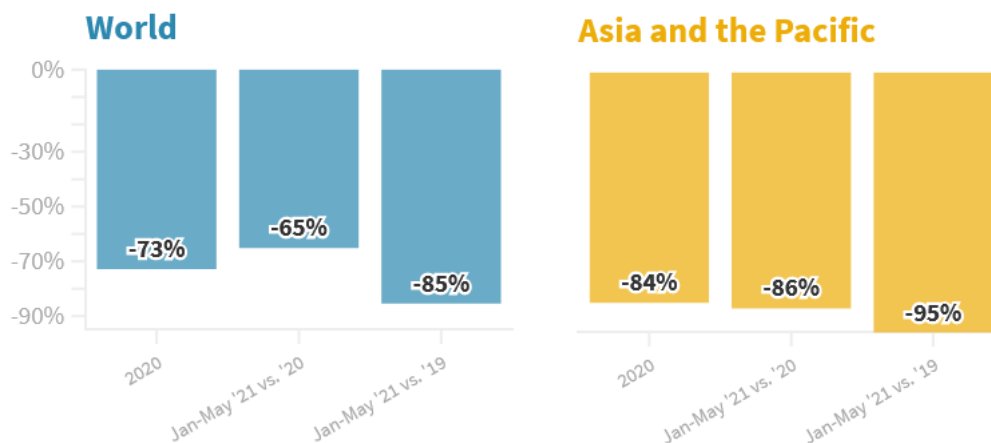
Hình 1. Thống kê khách du lịch Quốc tế 1989-2020 (Nguồn: UN-WTO)

Số liệu thống kê cho thấy, năm 2020, du lịch quốc tế đã trở lại mức đầu thập kỷ 90 thế kỷ trước, thụt lùi 30 năm. Trong các khu vực trên toàn Thế giới thì khu vực châu Á - Thái Bình dương, trước đây là khu vực phát triển mạnh nhất thì nay chính là khu vực chịu tác động lớn nhất với mức độ sụt giảm được ghi nhận lên tới 84%.



Hình 2. Thống kê khách du lịch quốc tế phân chia theo khu vực năm 2019 và 2020 (Nguồn: UN-WTO)

Một nghiên cứu mới đây của UNTAC và UNWTO (Tổ chức Du lịch Thế giới) đánh giá, trong năm 2021, GDP toàn cầu có thể mất khoảng từ 2,4 nghìn tỷ đô-la theo kịch bản tệ nhất hoặc 1,8 nghìn tỷ đô-la Mỹ theo kịch bản lạc quan nhất. GDP của khu vực Đông Nam Á có thể bị mất đi từ 6 đến 9,3% do sụt giảm du lịch. Các chuyên gia cho rằng, du lịch quốc tế có lẽ chỉ có thể trở lại mức trước khi có dịch sớm nhất vào cuối năm 2023. Một trong số các nguyên nhân quan trọng nhất được chỉ ra, là tình trạng phân phối vaccine không đồng đều dẫn đến việc hạn chế đi lại vẫn phổ biến trên toàn cầu và sự xuất hiện của các chủng virus mới. Các khu vực bị ảnh hưởng nặng nề nhất được chỉ ra là Đông Bắc Á, Đông Nam Á, Châu Đại Dương, Bắc Phi và Nam Á, trong khi những nước ít bị ảnh hưởng nhất là Bắc Mỹ, Tây Âu và vùng Ca-ri-bê.



Hình 3. Mức độ sụt giảm du lịch quốc tế trên thế giới và châu Á - TBN trong năm 2020 và nửa đầu năm 2021 (Nguồn: UN-WTO)

Sự sụt giảm nguồn khác dẫn tới thiệt hại về doanh thu khoảng 4,5 nghìn tỷ USD trên toàn cầu. Tỷ trọng du lịch trong GDP toàn cầu giảm từ 10,4% xuống còn 5,5%. Năm 2020, ngành du lịch toàn cầu "mất đi" khoảng 62 triệu lao động, đây là một con số hết sức đáng chú ý vì trong giai đoạn trước đó (2014-2019) số việc làm mới trong ngành du lịch chiếm tới 1/4 tổng số việc làm mới trên toàn thế giới.

Ở Việt Nam, mặc dù chưa có đánh giá đầy đủ, toàn diện về các tác động của đại dịch covid-19 nhưng có thể thấy rõ ràng đây là một khủng hoảng chưa từng có đối với ngành du lịch trên quy mô toàn cầu. Sau 4 đợt bùng phát ở một số địa phương trong cả nước, du lịch Việt Nam chịu những tác động hết sức to lớn. Năm 2020, cả nước chỉ đón được 3,8 triệu lượt khách Quốc tế (chỉ đón khách du lịch quốc tế trong 3 tháng đầu năm), khách nội địa giảm 50% toàn ngành thiệt hại khoảng 530 nghìn tỷ đồng. Tác động của đại dịch là hết sức nghiêm trọng tới toàn bộ hệ thống: các cơ sở lưu trú, các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở ăn uống, mua sắm phục vụ khách du lịch... và đặc biệt là đội ngũ lao động du lịch, cả trực tiếp và gián tiếp.

Trong 6 tháng đầu năm 2021, Việt Nam vẫn chưa mở cửa đón khách quốc tế. Trong thời gian này, ước tính lượng khách du lịch nội địa là khoảng 30,5 triệu lượt (trong đó chỉ có 15,8 triệu lượt khách có sử dụng dịch vụ lưu trú). Tổng thu từ khách du lịch chỉ đạt khoảng 134 nghìn tỷ đồng, tiếp tục giảm 24,2% so với cùng kỳ năm 2020. Những tháng tiếp theo, với tác động hết sức nghiêm trọng tại hầu hết các tỉnh thành, các doanh nghiệp dịch vụ du lịch hầu hết dừng hoạt động hoặc hoạt động với mức độ hết sức hạn chế.

Theo đánh giá của WTTC thì:

Năm 2019 Khu vực Châu Á - TBD là khu vực có du lịch phát triển nhanh nhất trên toàn cầu với GDP du lịch đạt mức tăng trưởng 7,4%. Kết quả này đạt được là do sự phát triển của thị trường trung lưu, chính sách thị thực cởi mở, các nỗ lực đầu tư phát triển hạ tầng, cơ sở vật chất cũng như các chính sách ưu đãi của các chính phủ.

Năm 2020, do các hạn chế đi lại liên quan đến COVID-19, ngành du lịch của khu vực này được ghi nhận ở mức thấp nhất so với toàn cầu, mức đóng góp GDP sụt giảm tới 53,7%. Tổng thu từ khách Du lịch quốc tế giảm 74,4%, tổng thu từ khách Du lịch nội địa có mức độ sụt giảm thấp hơn, chỉ khoảng 48,1%.

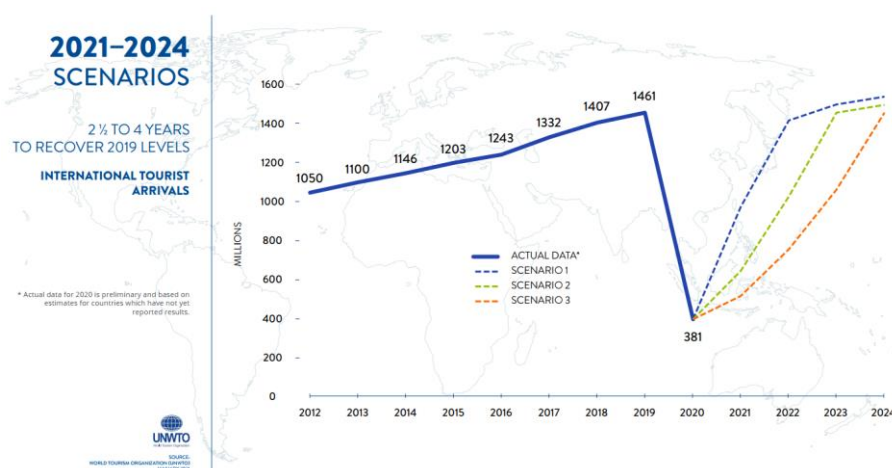
Trong toàn khu vực ngành du lịch mất đi trên 34 triệu lao động (18,4%). Tuy nhiên, mức độ sụt giảm cũng không đồng đều trong khu vực, nếu như khu vực Nam Á ghi nhận mức độ sụt giảm 36,5% thì Đông Bắc Á mức độ sụt giảm lên tới 56,4%.

Mức sụt giảm chi tiêu của khách du lịch nội địa của khu vực châu Á - TBD thấp hơn mức sụt giảm trung bình 45% của thế giới; cụ thể là Thái Lan (-28%), Việt Nam (-28.2%), Nhật Bản (-30.3%), New Zealand (-0.4%), Ấn Độ (-30.7%), Malaysia

(-32.7%), Hàn Quốc (-34%), Indonesia (-35.2%), Philippines (-35.5%) và Singapore (-36.1%).

Ở nhiều nước, các chính sách hỗ trợ của Chính phủ đã khuyến khích người dân đi du lịch trong nước. Ví dụ, Chính phủ Thái Lan công bố 3 gói hỗ trợ du lịch nội địa với tổng mức hỗ trợ lên tới hơn 700 triệu USD. Các gói hỗ trợ bao gồm các dịch vụ lưu trú, ăn uống, tham quan và vé máy bay, khách du lịch chỉ phải chi trả 60% tổng chi phí. Nhân viên ngành y tế được nhận hỗ trợ 65USD khu đặt dịch vụ du lịch thông qua các công ty lữ hành. Ngoài ra, TAT cũng phát động Chương trình ‘Amazing Thailand Grand Sale 2020 – Non-Stop Shopping’ kéo dài 2 tháng với các khuyến mại hấp dẫn đối với vé máy bay, giao thông đường bộ và lưu trú.

Các kịch bản phục hồi du lịch quốc tế (UNWTO):

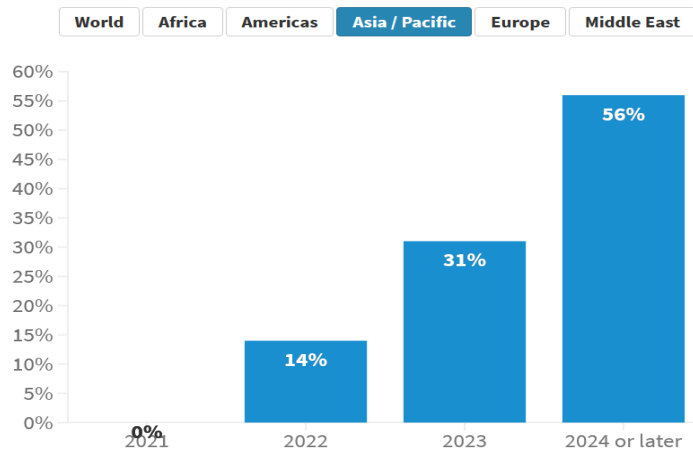


Hình 4. Ba kịch bản phục hồi của UN-WTO (xây dựng vào thời điểm 12/2020)
(Nguồn: UN-WTO)

Thực tế, du lịch châu Á - Thái Bình Dương chưa thể phục hồi được trong năm 2021 như nhiều kịch bản đưa ra trước đó do nhiều yếu tố khác nhau, nhưng quan trọng nhất là tiến độ tiêm vaccine chậm và sự xuất hiện của các biến chủng mới - siêu lây nhiễm.

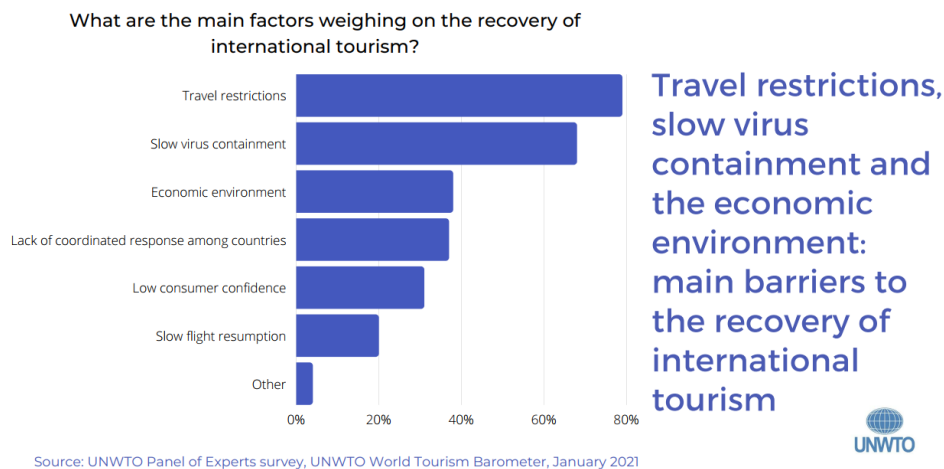
Phỏng vấn các chuyên gia thực hiện bởi UN-WTO về sự phục hồi của du lịch cũng không cho thấy sự lạc quan, cụ thể đối với du lịch châu Á - Thái Bình Dương thì có đến 56% ý kiến cho rằng sự phục hồi tới mức như năm 2019 chỉ có thể đạt được vào năm 2024 hoặc muộn hơn.

When do you expect international tourism to return to pre-pandemic 2019 levels in your country?



UNWTO conducted a global survey among its UNWTO Panel of Tourism Experts on the impact of COVID-19 on tourism and the expected time of recovery. Data as collected by UNWTO, May 2021. Published: 31/05/2021

Hình 5. Kết quả phỏng vấn về thời điểm phục hồi của du lịch Quốc tế tại khu vực châu Á – TBD (Nguồn: UN-WTO)



Source: UNWTO Panel of Experts survey, UNWTO World Tourism Barometer, January 2021

Hình 6. Kết quả phỏng vấn Hội đồng Cố vấn của UN-WTO về các yếu tố ảnh hưởng đến sự phục hồi của du lịch quốc tế (Nguồn: UN-WTO)

Hình trên cho thấy yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự phục hồi của du lịch quốc tế chính là các chính sách hạn chế đi lại (đến nay 53% các quốc gia khu vực châu Á - TBD vẫn chưa mở cửa biên giới cho du lịch). Yếu tố thứ 2 là chậm trễ trong khống chế dịch bệnh và sự xuất hiện của các biến chủng mới, tiếp theo là môi trường kinh tế, thiếu sự điều phối, hài hòa trong chính sách ứng phó giữa các quốc gia, chỉ số niềm tin của người tiêu dùng thấp và sự phục hồi chậm trễ của các đường bay quốc tế.

Các thách thức đối với việc đảm bảo an toàn cho khách du lịch cần được phân tích theo từng bên liên quan/đối tượng để có thể có đánh giá tổng hợp từ đó có hệ thống giải pháp toàn diện, đầy đủ, và hiệu quả.

Từ góc độ chính phủ, cơ quan quản lý nhà nước, các thách thức đến từ việc phải hình thành hệ thống chính sách thống nhất, hiệu quả đảm bảo hệ thống du lịch

vận hành trơn tru đồng thời kiểm soát tốt vấn đề an toàn về sức khỏe đối với khách du lịch, người cung cấp dịch vụ, cộng đồng dân cư và các bên liên quan khác. Hệ thống chính sách bao gồm các quy định về phòng chống dịch bệnh, các quy định về thủ tục hành chính, xuất nhập cảnh, quy định đối với việc đi lại, chính sách phát triển hệ thống y tế, chăm sóc sức khỏe. Một trong những chính sách quan trọng trong thời gian ngắn hạn là chính sách mở cửa đối với khách du lịch cả trong và ngoài nước, mức độ mở, các khu vực được mở cụ thể... và các quy định có liên quan. Việc có hệ thống chính sách nhất quán từ trung ương đến địa phương, giữa các địa phương, giữa các bộ ngành. Việc bố trí đầy đủ nguồn lực để thực hiện các chính sách cũng là hết sức quan trọng nhằm đảm bảo việc triển khai chính sách. Khái niệm “di chuyển an toàn, di chuyển xanh” sẽ cần được dần hoàn thiện và mở rộng đối tượng áp dụng.

Hệ thống y tế cần được xây dựng và chuẩn bị để phục vụ không chỉ người dân mà cả khách du lịch. Trong đó việc phát triển hệ thống y tế tư nhân đóng vai trò rất quan trọng đối với du lịch. Việc xây dựng các kịch bản khủng hoảng, các quy trình quản lý rủi ro đối với hệ thống y tế là hết sức cần thiết nhằm có sự chuẩn bị tốt nhất đối với mọi tình huống. Cùng với việc phát triển hệ thống y tế cần quan tâm tới vấn đề bảo hiểm du lịch để chia sẻ rủi ro và có đủ nguồn lực xử lý các khủng hoảng quy mô lớn.

Các điểm dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ cần thực hiện đánh giá toàn diện các rủi ro, nguy cơ đối với sức khỏe, an toàn dịch bệnh theo từng nhóm nguy cơ: rủi ro chấn thương, vệ sinh an toàn thực phẩm, rủi ro do bệnh truyền nhiễm; rủi ro do bệnh tật của khách du lịch. Việc chuẩn bị cho những thách thức này đòi hỏi hệ thống các quy định, quy chuẩn, tiêu chuẩn đầy đủ, với các yếu tố đặc thù của từng khu vực, trường hợp cụ thể. Việc xây dựng các quy trình và đảm bảo thực hiện theo quy trình là hết sức quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ cũng như an toàn cho cả khách du lịch và nhân viên của cơ sở. Ngoài ra các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch cũng cần có các trang thiết bị sơ cứu cần thiết phù hợp, nhân viên cũng cần được trang bị các kiến thức cơ bản về sơ cứu, đảm bảo an toàn y tế. Cơ sở cung cấp dịch vụ cũng cần xây dựng các kế hoạch quản lý rủi ro phù hợp với đặc thù riêng và yêu cầu đảm bảo an toàn, phòng chống dịch bệnh phù hợp với từng thời kỳ.

Đối với cộng đồng, việc đảm bảo vệ sinh là yếu tố quan trọng nhất cùng với vấn đề nhận thức, ý thức về đảm bảo an toàn sức khỏe cho khách du lịch cũng như đối với bản thân cộng đồng.

Đảm bảo an toàn cho khách du lịch đã được thấy rõ là một trong những yếu tố hết sức quan trọng nhằm xây dựng, củng cố hình ảnh, uy tín của điểm đến, nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo ngành du lịch được hoạt động trơn tru, giảm

thiếu rủi ro, tai nạn và sự cố. Một số biện pháp cụ thể có thể được xem xét thực hiện nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch được đề xuất như sau:

Việc đảm bảo an toàn cho khách du lịch bao gồm: các đảm bảo về thể chất, tinh thần, bệnh tật và tài sản. Trong bối cảnh đại dịch covid, vấn đề đảm bảo an toàn về sức khỏe và tinh thần sẽ được coi trọng hơn nữa.

Xây dựng và áp dụng hệ thống tiêu chuẩn, quy trình đảm bảo an toàn du khách tại điểm đến: trước đây hệ thống tiêu chuẩn, các quy trình thường tập trung vào vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, các biện pháp kiểm soát côn trùng, tuy nhiên để đối phó với virus SARS-CoV-2 hoặc các biến chủng mới thì những biện pháp truyền thống là chưa đảm bảo. Do vậy cần nghiên cứu, xây dựng bổ sung hệ thống tiêu chuẩn, quy trình phù hợp bao gồm các tiêu chuẩn về vệ sinh, môi trường, công trình, quy trình cung cấp dịch vụ, quy trình vận hành công trình, các quy định đối với các phương tiện vận tải, vận chuyển...

Cộng đồng chủ và các nhà cung cấp dịch vụ an toàn: để đảm bảo vệ sinh, an toàn sức khỏe cho du khách thì cần đảm bảo cộng đồng chủ và các nhà cung cấp dịch vụ không là các nguồn lây nhiễm dịch bệnh cho du khách. Muốn đạt được điều này bên cạnh nhận thức về vệ sinh, phòng chống dịch bệnh, điều quan trọng trong giai đoạn hiện nay là mọi cá nhân trong cộng đồng chủ và chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch cần được đảm bảo có đủ điều kiện sức khỏe, chủng ngừa đầy đủ.

Hệ thống chăm sóc sức khỏe: với nguồn kinh phí không quá dồi dào và sức ép hết sức lớn đối với hệ thống y tế, chăm sóc sức khỏe, có thể nói hệ thống y tế hiện nay chưa đáp ứng được nhu cầu đối với phát triển du lịch. Đây là vấn đề cần được nghiên cứu, đánh giá và giải quyết một cách có hệ thống, từ các khía cạnh pháp lý, chính sách, đầu tư, nâng cao nhận thức...

Bảo hiểm y tế, du lịch: bảo hiểm du lịch là một biện pháp hết sức cần thiết, quan trọng nhằm góp phần bảo vệ khách du lịch và nhà cung cấp dịch vụ du lịch đối với những rủi ro trong hoạt động du lịch và cần khuyến khích.

Tình trạng sức khỏe của khách du lịch: trước đây, giấy chứng nhận tiêm chủng là một giấy tờ bắt buộc chỉ với một số điểm đến ở châu Phi, tuy nhiên có lẽ trong thời gian sắp tới, hộ chiếu "covid" sẽ là giấy tờ quan trọng đối với việc đi lại, du lịch. Các quy định về hộ chiếu "covid" sẽ cần được thống nhất giữa các quốc gia để đảm bảo thuận lợi, chặt chẽ và tạo điều kiện tốt nhất cho du khách và điểm đến.

Kế hoạch quản lý rủi ro: Việc chuẩn bị tốt cho các tình huống rủi ro là hết sức quan trọng. Việc xây dựng kế hoạch quản lý rủi ro, quy trình xử lý rủi ro là cần thiết nhằm sẵn sàng ứng phó với các tình huống bất lợi, khẩn cấp về thiên tai, tai nạn, dịch bệnh... Kế hoạch quản lý rủi ro có thể được xây dựng ở các cấp độ phù hợp với yêu cầu thực tế và năng lực quản lý. Tuy nhiên, một trong những vấn đề cũng cần hết sức lưu ý là việc đánh giá đúng nguy cơ, rủi ro để có những biện pháp phù hợp

nhất, không thừa, không thiếu để có thể đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch và người dân, đồng thời không bỏ lỡ cơ hội hoặc lãng phí nguồn lực một cách không cần thiết.

Mới đây, Nghị quyết 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ ban hành quy định tạm thời về "Thích ứng linh hoạt, an toàn, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19" là dấu mốc quan trọng trong việc đưa đất nước vào giai đoạn "bình thường mới" với việc phục hồi các hoạt động kinh tế - xã hội trong đó có du lịch theo một khuôn khổ chung thống nhất trên toàn quốc. Đây chính là sự tái khởi động của hoạt động du lịch ngưng trệ trong thời gian qua sau quãng thời gian dịch bệnh có dấu hiệu được khống chế, và việc triển khai tiêm chủng Covid-19 được triển khai nhanh, hiệu quả trên cả nước./.

CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH NHẪM HỖ TRỢ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH KHI CÓ DỊCH BỆNH - VẤN ĐỀ VÀ GIẢI PHÁP

ThS. Lê Minh Quế - Vụ Lễ hành, Tổng cục Du lịch

I. Đặt vấn đề

Đại dịch COVID-19 bùng phát từ năm 2020 đến nay đã đẩy ngành Du lịch toàn cầu rơi vào giai đoạn khủng hoảng chưa từng có. Theo Tổ chức Du lịch thế giới, Du lịch toàn cầu đã lùi lại thời điểm cách đây 30 năm và phải mất từ 2,5 đến 4 năm để lấy lại đà tăng trưởng như năm 2019¹. Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) dự đoán du lịch sẽ thuộc nhóm ngành cuối cùng của nền kinh tế phục hồi nhu cầu đã mất sau khi đại dịch COVID-19 được kiểm soát.

Đối với ngành Du lịch Việt Nam, các chỉ số tăng trưởng của ngành năm 2020 đều sụt giảm nghiêm trọng: lượng khách quốc tế cả năm 2020 chỉ đạt 3,7 triệu lượt, giảm 80% so với năm 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34,1% so với cùng kỳ năm 2019, tổng thu từ khách du lịch năm 2020 đạt 312.200 tỷ đồng, giảm 58,7% so với năm 2019. Trong 9 tháng đầu năm 2021, khách du lịch nội địa tiếp tục giảm 16% (đạt 31,5 triệu lượt khách), tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng 137.000 tỷ đồng, giảm 42% so với cùng kỳ năm 2020. Hiện nay, lượng doanh nghiệp xin thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành chiếm gần 30% tổng số doanh nghiệp đã được cấp phép, chỉ còn khoảng hơn 2.000 doanh nghiệp có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế trên toàn quốc, trong đó rất nhiều doanh nghiệp vẫn đang đóng cửa hoặc dừng hoạt động. Trong khi đó, lĩnh vực kinh doanh lưu trú du lịch - lĩnh vực chiếm đến 46% trong cơ cấu doanh thu của ngành du lịch Việt Nam cũng đang phải đóng cửa khoảng 90% và hầu như không có khách trừ các cơ sở đón khách cách ly. Có thể nói, thiệt hại của ngành du lịch là rất lớn.

Tổ chức Y tế thế giới đã đưa ra nhận định dịch COVID-19 chưa thể kiểm soát hoàn toàn trước năm 2023; có thể xuất hiện các chủng virus mới nguy hiểm hơn làm cho dịch diễn biến phức tạp, khó lường. Tuy nhiên, việc bao phủ vắc xin, có thuốc điều trị giúp giảm số ca nặng, tử vong và giảm tỷ lệ mắc. Do vậy, đã có nhiều quốc gia thay đổi chiến lược ứng phó dịch bệnh từ cố gắng dập tắt dứt điểm sang sống chung an toàn với dịch bệnh. Đối với Việt Nam, năng lực ứng phó của hệ thống y tế từng bước được nâng lên, diện bao phủ vắc xin nhất là đối với nhóm người có nguy cơ cao, các đô thị lớn tăng nhanh giúp Việt Nam chủ động hơn trong phòng chống dịch.

¹ Năm 2019, số lượt khách du lịch quốc tế toàn cầu đạt hơn 1,4 tỷ, đóng góp gần 9 nghìn tỷ USD vào tổng GDP toàn cầu

Chính phủ Việt Nam đã xác định mục tiêu công tác phòng chống dịch vẫn là nhiệm vụ trọng tâm nhằm bảo vệ tối đa sức khỏe, tính mạng của nhân dân, khôi phục, phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm an sinh, trật tự an toàn xã hội, chuyển hướng chiến lược phòng, chống dịch sang **”thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19”**².

Bối cảnh trên đã đặt ra những yêu cầu mới cho ngành Du lịch làm sao vừa bảo đảm các điều kiện an toàn, vừa khôi phục hoạt động kinh doanh du lịch, kích cầu du lịch, thúc đẩy du lịch phát triển trong bối cảnh bình thường mới. Do đó, vấn đề an toàn điểm đến, an toàn tại các cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch được đặt lên hàng đầu nhằm đảm bảo an toàn cho khách khi tham gia các hoạt động du lịch.

II. Giải pháp hỗ trợ công tác đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có dịch bệnh

1. Chỉ đạo chung của Chính phủ về công tác đảm bảo an toàn

Ngay từ năm 2020, khi dịch bệnh bùng phát mạnh trên thế giới, Thủ tướng Chính phủ đã kịp thời ban hành Chỉ thị về thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19 trong tình hình mới (Chỉ thị số 19/CT-TTg ngày 24/4/2020), trong đó giao các Bộ, cơ quan ngang bộ hướng dẫn các biện pháp phòng, chống dịch, bảo đảm an toàn tại các cơ sở và hoạt động thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý.

Năm 2021, Chính phủ ban hành một loạt các chính sách đảm bảo an toàn trong công tác phòng chống dịch bệnh, trong đó có Nghị quyết số 63/NQ-CP ngày 29/6/2021 về các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, giải ngân vốn đầu tư công và xuất khẩu bền vững những tháng cuối năm 2021 và đầu năm 2022. Theo đó, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng chính sách kích cầu, phục hồi hoạt động du lịch, lữ hành.

Ngày 11/10/2021, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 128/NQ-CP ban hành Quy định tạm thời ”Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19”. Theo đó, dịch được phân loại thành từng cấp độ là: cấp 1: nguy cơ thấp (bình thường mới) tương ứng với màu xanh, cấp 2: nguy cơ trung bình tương ứng với màu vàng, cấp 3: nguy cơ cao tương ứng với màu cam, cấp 4: nguy cơ rất cao tương ứng với màu đỏ. Phạm vi đánh giá cấp độ dịch là từ cấp xã. Tiêu chí đánh giá cấp độ dịch: tỷ lệ ca mắc mới tại cộng đồng/số dân/thời gian, độ bao phủ vắc xin và khả năng thu dung, điều trị của các tuyến. Bộ Y tế được giao nhiệm vụ hướng dẫn các tiêu chí, phương pháp đánh giá và xác định cấp độ dịch. Căn cứ hướng dẫn của Bộ Y tế, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương quyết định chuyển đổi cấp độ

² Quy định tạm thời ”Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19, kèm theo Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Chính phủ

dịch. Trong trường hợp nâng cấp độ dịch thì phải thông báo trước tối thiểu 48 giờ cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, có sự chuẩn bị trước khi áp dụng.

Ngày 14/10/2021, Bộ Y tế ban hành Quyết định số 4800/QĐ-BYT hướng dẫn về chuyên môn y tế thực hiện Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ quy định định tạm thời "Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19". Theo đó, các tiêu chí đánh giá cấp độ dịch, các biện pháp chuyên môn đã được cụ thể hóa.

2. Các giải pháp đảm bảo an toàn của ngành Du lịch

a. Xây dựng hệ thống đăng ký và đánh giá an toàn COVID-19 dành cho các cơ sở lưu trú, doanh nghiệp du lịch tại địa chỉ <https://safe.tourism.com.vn>. Tính đến ngày 21/9/2021, tổng số tỉnh đã đăng ký và khai báo là: 63/63 tỉnh, cả nước có 13.792 đơn vị đăng ký tự đánh giá, trong đó có 12.943 cơ sở lưu trú du lịch, 849 doanh nghiệp lữ hành, 1.146 cơ sở tạm ngừng hoạt động.

b. Triển khai Kế hoạch số 3228/KH-BVHTTDL ngày 7/9/2021 thực hiện các chính sách, biện pháp kích cầu, phục hồi hoạt động du lịch, lữ hành trong đó có nội dung về đảm bảo an toàn tại điểm đến và an toàn cho khách du lịch. Theo đó, các quy định đảm bảo an toàn tại điểm đến và an toàn cho khách du lịch được cụ thể như sau:

+ Ưu tiên thúc đẩy nhanh, hiệu quả chiến dịch tiêm vắc xin phòng COVID-19 cho người dân, người lao động tại các trung tâm du lịch, từng bước mở rộng cả nước.

+ Triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn cho điểm đến, cơ sở dịch vụ du lịch, nâng cao năng lực y tế dự phòng, chống COVID-19, tổ chức thực hiện tốt quy định 5K.

+ Tạo điều kiện thuận lợi đi du lịch với khách nội địa và khách quốc tế có chứng nhận tiêm chủng vắc xin, phù hợp với hệ thống công nhận quốc tế.

+ Thực hiện thí điểm đón khách quốc tế an toàn tại Phú Quốc (Kiên Giang). Trên cơ sở đó chuẩn bị từng bước mở rộng ra các điểm đến trong cả nước, bao gồm Hạ Long (Quảng Ninh), Hội An (Quảng Nam), Nha Trang (Khánh Hòa), Đà Lạt (Lâm Đồng).

c. Triển khai hướng dẫn đảm bảo an toàn tại các khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch, doanh nghiệp kinh doanh du lịch theo Quyết định số 473/QĐ-TCDL ngày 29/4/2020 và Quyết định số 474/QĐ/TCDL ngày 01/5/2020 sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Hướng dẫn trên)

Theo Hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 473/QĐ-TCDL, các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch; khách du lịch, khách lưu trú và khách sử dụng dịch vụ trong cơ sở kinh doanh du lịch; cán

bộ, hướng dẫn viên du lịch, nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch; người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... đều phải thực hiện nghiêm các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19. Đảm bảo an toàn, đồng thời tránh lây chéo, phát tán mầm bệnh cho khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch cũng như cho cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên, người đến liên hệ, làm việc và cho cộng đồng. Cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ trong cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Đối với các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và dịch vụ kinh doanh du lịch, cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên được hướng dẫn và phổ biến các quy định về cách phòng, chống dịch COVID-19. Niêm yết bảng thông tin hướng dẫn an toàn, phòng chống dịch COVID-19 tại nơi đón tiếp, các khu vực công cộng, khu vực dịch vụ và trong phòng ngủ của khách đối với cơ sở lưu trú du lịch. Bố trí nơi đón tiếp, cửa ra vào và lối đi đảm bảo đúng giãn cách theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Tổ chức đo thân nhiệt đối với tất cả khách đến sử dụng dịch vụ và người đến liên hệ, làm việc, người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp khẩu trang cho khách khi có nhu cầu.

Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chỉ tổ chức các dịch vụ du lịch khi đảm bảo đúng quy định về giãn cách, số lượng người. Đối với dịch vụ ăn uống tại cơ sở lưu trú du lịch, nếu không đảm bảo giãn cách theo quy định thì phục vụ ăn uống tại phòng ngủ của khách, không bố trí khách ngủ tập thể đông người trong một phòng. Lập sổ theo dõi y tế của từng cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên. Thực hiện đo thân nhiệt của toàn bộ cán bộ nhân viên khi đến nơi làm việc. Nhân viên có biểu hiện cúm, ho, sốt hoặc từ nơi, khu vực có dịch thì nghỉ không đi làm và theo dõi sức khỏe y tế tại nhà. Cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên phải đeo khẩu trang; giữ khoảng cách khi tiếp xúc, rửa tay đúng cách thường xuyên. Đối với cơ sở lưu trú du lịch, nhân viên bộ phận buồng phải đeo găng tay khi làm, dọn phòng và phục vụ khách.

Đối với khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch và khách đến liên hệ, làm việc với cơ sở kinh doanh du lịch, Tổng cục Du lịch yêu cầu thực hiện các biện pháp phòng ngừa dịch bệnh theo hướng dẫn của cơ quan y tế; tuân thủ sự bố trí của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch nhằm đảm bảo giãn cách an toàn.

Khách phải đeo khẩu trang trừ khi ở tại phòng ngủ, khi ăn, uống tại bàn ăn trong nhà hàng và quầy bar. Không dùng chung các đồ dùng cá nhân như cốc, chai nước, khăn... thường xuyên rửa tay đúng cách. Giữ thái độ phối hợp đối với cơ quan chức năng và nhân viên cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Thông báo cho cơ quan chức năng nếu có biểu hiện mắc bệnh COVID-19 sau khi rời khỏi cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Một số nội dung tại bản Hướng dẫn được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định 474/QĐ-TCDL. Điểm h, Khoản 1, Điều 4 của Hướng dẫn được sửa đổi, bổ sung

thành: Lập sổ theo dõi y tế của từng cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên. Thực hiện đo thân nhiệt của toàn bộ cán bộ nhân viên khi đến nơi làm việc. Nhân viên có biểu hiện cúm, ho, sốt hoặc từ nơi, khu vực có dịch, nguy cơ cao theo công bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì nghỉ không đi làm và theo dõi sức khỏe y tế tại nhà.

Điểm k, Khoản 1, Điều 4 được sửa đổi, bổ sung thành: Bộ trí lãnh đạo phụ trách, theo dõi việc phòng, chống dịch COVID-19. Cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên không đưa thông tin sai sự thật, chưa được kiểm chứng về tình hình dịch COVID-19 tại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Lập và công bố đường dây nóng, trao đổi thông tin, hỗ trợ khách.

Quyết định 474 cũng hủy bỏ Điểm e, Khoản 2, Điều 4 của bản Hướng dẫn, quy định về việc khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch và khách đến liên hệ, làm việc với cơ sở kinh doanh du lịch "Không chia sẻ, đưa tin, đăng bài trên mạng xã hội, phương tiện truyền thông về tình hình dịch tại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch".

d. Ban hành Hướng dẫn số 3862/HD-BVHTTDL tạm thời về thực hiện Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ ban hành quy định tạm thời "Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19" trong hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch. Theo đó, Hướng dẫn có phần quy định chung khi tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch và phần quy định cụ thể đối với từng cấp độ dịch. Đối với lĩnh vực du lịch, Hướng dẫn quy định cụ thể như sau:

- Về đối tượng áp dụng: Các doanh nghiệp lữ hành, vận chuyển khách du lịch, tổ chức/cá nhân quản lý khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch (sau đây gọi là cơ sở kinh doanh du lịch); người lao động làm việc tại các cơ sở kinh doanh du lịch; khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ trong các cơ sở kinh doanh du lịch; người đến liên hệ, làm việc, người cung cấp vật tư, hàng hóa, dịch vụ cho cơ sở kinh doanh du lịch.

- Về xét nghiệm y tế:

+ Xét nghiệm các trường hợp có một trong các biểu hiện triệu chứng sốt, ho, mệt mỏi, đau rát họng, khó thở... ; xét nghiệm tầm soát ngẫu nhiên, định kỳ do cơ quan y tế thực hiện;

+ Đối với tất cả các cấp độ dịch, chỉ yêu cầu xét nghiệm một trong các trường hợp: Có nghi ngờ hoặc có chỉ định điều tra dịch tễ đến từ địa bàn có cấp độ dịch cấp 3; Đến từ địa bàn được đánh giá có cấp độ dịch cấp 4 hoặc cách ly y tế vùng (phong tỏa); không áp dụng xét nghiệm đối với khách là người dân cư trú trong địa bàn.

+ Đối với người đã tiêm đủ liều vắc xin và người đã khỏi bệnh, chỉ xét nghiệm một trong các trường hợp: Khi có yêu cầu điều tra dịch tễ; Đến từ địa bàn được đánh giá có cấp độ dịch cấp 4 hoặc cách ly y tế vùng (phong tỏa).

+ Việc xét nghiệm COVID-19 được thực hiện bằng RT-PCR hoặc test kháng nguyên nhanh có giá trị trong vòng 72 giờ (kể từ khi nhận kết quả).

- Về yêu cầu đối với các cơ sở kinh doanh du lịch

+ Yêu cầu chung: Đối với địa bàn có dịch cấp độ 1 và 2: Hoạt động du lịch được tổ chức phục vụ 100% công suất. Đối với địa bàn có dịch cấp độ 3: Chỉ tổ chức hoạt động tham quan tại khu, điểm du lịch, sự kiện tập trung trong nhà và các chương trình du lịch theo nhóm dưới 25 người; cơ sở lưu trú du lịch, dịch vụ ăn uống trong cơ sở kinh doanh du lịch được hoạt động không quá 50% công suất tại cùng một thời điểm; phương tiện đưa đón khách không sử dụng quá 50% số ghế; các dịch vụ có nguy cơ lây nhiễm cao như: vũ trường, karaoke, mát xa, quán bar, internet, trò chơi điện tử, làm tóc, làm đẹp và dịch vụ khác thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Các cơ sở lưu trú du lịch tiếp nhận khách cách ly theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu phòng, chống dịch của cơ quan y tế địa phương; Các cơ sở lưu trú du lịch đang phục vụ khách có công suất trên 50% thì không đón khách mới. Đối với địa bàn có dịch cấp độ 4: Dừng hoạt động tham quan tại khu, điểm du lịch; dừng tổ chức sự kiện tập trung trong nhà trên 20 người; dừng các chương trình du lịch trong địa bàn, đi và đến địa bàn này; cơ sở lưu trú du lịch, dịch vụ ăn uống trong cơ sở kinh doanh du lịch được hoạt động không quá 30% công suất tại cùng một thời điểm; phương tiện đưa đón khách không sử dụng quá 50% số ghế; các dịch vụ có nguy cơ lây nhiễm cao như: vũ trường, karaoke, mát xa, quán bar, internet, trò chơi điện tử, làm tóc, làm đẹp và dịch vụ khác thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ sở lưu trú du lịch tiếp nhận khách cách ly theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu phòng, chống dịch của cơ quan y tế địa phương; các cơ sở lưu trú du lịch đang phục vụ khách có công suất trên 30% thì không đón khách mới.

+ Yêu cầu cụ thể: (a) Xây dựng kế hoạch phòng, chống dịch COVID-19 và phương án xử lý khi có trường hợp mắc COVID-19 theo quy định. Bố trí lãnh đạo phụ trách, theo dõi phòng chống COVID-19. Lập sổ theo dõi y tế, đo thân nhiệt của cán bộ nhân viên trước khi vào làm việc. Nhân viên có các biểu hiện sốt, ho, đau rát họng, khó thở phải xét nghiệm SARS-CoV-2 hoặc nghỉ làm và theo dõi sức khỏe y tế tại nhà. (b) Bố trí khu vực đón tiếp khách, cửa ra vào và lối đi đúng khoảng cách theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Niêm yết mã QR và bảng thông tin hướng dẫn đảm bảo an toàn, phòng chống dịch COVID-19 tại nơi đón tiếp, trên phương tiện vận tải khách du lịch, nơi sử dụng dịch vụ và trong phòng ngủ của cơ sở lưu trú du lịch. (c) Tổ chức đo thân nhiệt đối với khách đến sử dụng dịch vụ và người đến liên hệ, làm việc, người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ tại địa bàn được đánh giá có cấp độ dịch cấp 3 và 4; cung cấp khẩu trang cho khách khi có nhu cầu. (d) Bố trí bồn rửa tay bằng nước sạch, xà phòng, giấy khô lau tay hoặc cung cấp các sản phẩm vệ sinh rửa tay khô có chứa cồn tại nơi đón tiếp, khu vực dịch vụ, thang máy, các khu

vực phòng, ban, nơi thay đồ của cán bộ, nhân viên theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế. đ) Thường xuyên thực hiện quy trình vệ sinh, khử trùng khu vực công cộng, nơi tổ chức dịch vụ đông người, phương tiện vận chuyển, cơ sở lưu trú du lịch, trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách du lịch theo hướng dẫn của cơ quan y tế. (e) Đồ giặt là trong cơ sở kinh doanh du lịch và trang phục của khách được thu, chuyển tới khu vực giặt là theo hướng dẫn, khuyến cáo của cơ quan y tế. (g) Lập và công bố đường dây nóng, trao đổi thông tin, hỗ trợ khách. Thông báo ngay cho cơ quan y tế địa phương nếu phát hiện người có biểu hiện nghi nhiễm COVID-19. (h) Cơ sở kinh doanh du lịch phải đăng ký và tự đánh giá an toàn COVID-19 hàng ngày tại địa chỉ <http://safe.tourism.com.vn> để kết nối với hệ thống an toàn COVID quốc gia. (i) Người lao động được hướng dẫn và phổ biến quy định về phòng, chống dịch COVID-19; tuân thủ “Thông điệp 5K” tại nơi làm việc; thực hiện xét nghiệm y tế theo quy định tại khoản 2, mục III của Hướng dẫn này.

- Về yêu cầu đối với khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch và người đến liên hệ, làm việc với cơ sở kinh doanh du lịch: Tuân thủ “Thông điệp 5K”; khai báo y tế theo quy định hoặc quét mã QR. Thực hiện đầy đủ các quy định của Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng, chống dịch COVID-19, Bộ Y tế và nội quy của cơ sở kinh doanh du lịch. Tuân thủ xét nghiệm y tế theo quy định của Hướng dẫn./.

LIÊN KẾT VÀ HỢP TÁC GIỮA NGÀNH Y TẾ VÀ DU LỊCH NHẪM ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO KHÁCH DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH DỊCH BỆNH

ThS. Hoàng Văn Ngọc – Cục Y tế dự phòng, Bộ Y tế

I. Vai trò của một số biện pháp phòng chống dịch COVID-19 trong việc đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong bối cảnh dịch bệnh

Việt Nam là một trong những quốc gia có tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú với nhiều điểm thăm quan du lịch nổi tiếng, tốc độ tăng trưởng du lịch cao. Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 (có hơn 800.000 người mắc, trong đó có trên 20.000 người tử vong trên toàn cầu. Tại Việt Nam, từ đầu năm 2020 đến ngày 17/10/2021, đã trải qua 4 đợt dịch với tổng số trên 860.000 ca mắc; riêng đợt dịch thứ 4 ghi nhận 858.000 ca mắc³, trong đó có 21.000 ca tử vong⁴, xếp thứ 155/223 trên thế giới, 09/11 trong ASEAN nếu tính số mắc trên 1 triệu dân) các quốc gia, vùng lãnh thổ và Việt Nam đều phải thực hiện các biện pháp phòng chống dịch (giãn cách xã hội, hạn chế các chuyến bay nội địa và quốc tế, hạn chế tập trung đông người, v.v.). Ngành du lịch Việt Nam đã chịu các tác động không nhỏ do phải tạm dừng các dịch vụ du lịch cho cả du khách quốc tế và trong nước. Trong giai đoạn “bình thường mới”, các hoạt động du lịch từng bước được khôi phục trở lại, song việc duy trì áp dụng các biện pháp y tế đã chứng minh có hiệu quả trong thời gian qua nhằm phòng chống dịch bệnh COVID-19, đảm bảo an toàn cho khách du lịch là cần thiết.

- Tuân thủ khuyến cáo 5K của Bộ Y tế

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, vi rút SARS-CoV-2 (gây bệnh COVID-19) lây truyền từ người đã nhiễm sang người lành qua giọt bắn hoặc dạng khí nhỏ (aerosols) khi người bệnh ho, hắt hơi, nói, hát hoặc thở. Do vậy, vi rút SARS-CoV-2 lây truyền từ người này qua người khác khi tiếp xúc gần (dưới 1 m) đặc biệt trong môi trường thông khí kém, đông người. Ngoài ra, người lành có thể nhiễm vi rút SARS-CoV-2 khi tiếp xúc trực tiếp với các chất lỏng chứa vi rút trên bề mặt, vật dụng, nơi ô nhiễm khác, sau đó đưa lên mắt, mũi, miệng. Người đã nhiễm vi rút dù không có biểu hiện triệu chứng vẫn có khả năng lây cho người khác. Thời gian ủ bệnh khi nhiễm vi rút (từ khi tiếp xúc với nguồn bệnh tới khi biểu hiện triệu chứng) trung bình từ 5-6 ngày, có thể đến 14 ngày^{5,6}.

³ Tỷ lệ mắc các nhóm tuổi trên tổng số ca mắc: từ 0-2 tuổi là 2,5%; 3-12 tuổi là 8,9%; 13-17 tuổi là 5,7%; 18-49 tuổi là 61,9%; 50-65 tuổi là 15,6%; trên 65 tuổi là 5,3%.

⁴ Tỷ lệ tử vong các nhóm tuổi trên tổng số ca tử vong: từ 0-2 tuổi là 0,19%; 3-12 tuổi là 0,06%; 13-17 tuổi là 0,09%; 18-49 tuổi là 17,9%; 50-64 tuổi là 38,72%; trên 65 tuổi là 43,04%.

⁵ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

⁶ <https://www.who.int/news-room/commentaries/detail/transmission-of-sars-cov-2-implications-for-infection-prevention-precautions>

Người đã nhiễm vi rút trước khi có triệu chứng 2 ngày có thể truyền bệnh cho người khác.

Trên cơ sở khoa học và thực tiễn tại Việt Nam, Bộ Y tế đã đưa ra khuyến cáo 5K (Khẩu trang – Khử khuẩn – Khoảng cách – Không tập trung – Khai báo y tế). Đây là những biện pháp đơn giản, nhưng hiệu quả giúp ngăn ngừa sự lây lan của vi rút chủ động. Người nhiễm bệnh khi thực hiện đầy đủ 5K cũng sẽ giúp cơ quan y tế truy vết nhanh và xử lý ổ dịch kịp thời. Nghiên cứu cho thấy, nếu tất cả hành khách trên máy bay đeo khẩu trang, xác suất lây nhiễm trung bình có thể giảm $\frac{3}{4}$ lần so với những người không đeo khẩu trang⁷.

- Xét nghiệm trước khi lên phương tiện vận chuyển và khai báo y tế

Đánh giá các mô hình lây nhiễm vi rút SARS-CoV-2 đã cho thấy, người đi cùng phương tiện vận tải với người bệnh COVID-19 có nguy cơ cao mắc bệnh, có thể lên tới 7 lần nếu ngồi cùng khoang máy bay⁸. Nghiên cứu gần đây cũng chỉ ra rằng, nếu hành khách có xét nghiệm âm tính trong vòng 72 giờ trước khi lên máy bay thì nguy cơ lây nhiễm trên các phương tiện vận tải là rất thấp (khoảng 0,1%)⁶. Do vậy, việc xét nghiệm sàng lọc người nhiễm vi rút trước khi lên phương tiện vận chuyển là rất quan trọng. Hiện nay, Việt Nam yêu cầu người nhập cảnh phải có giấy xét nghiệm âm tính với SARS-CoV-2.

Bên cạnh thực hiện xét nghiệm, ứng dụng khai báo y tế giúp cảnh báo các hành khách có tiếp xúc gần với ca bệnh và hỗ trợ hoạt động truy vết nhằm giảm nguy cơ lan truyền bệnh. Ví dụ, phần mềm khai báo y tế trên điện thoại tại Iran đã theo dõi được 74% những người có triệu chứng⁹. Tại Việt Nam, khai báo y tế điện tử bắt buộc khi nhập cảnh, di chuyển nội địa giúp rút ngắn việc truy vết người tiếp xúc với trường hợp dương tính xuống chỉ còn vài giờ.

- Vắc xin phòng chống COVID-19

Tháng 12/2020, WHO đã phê duyệt khẩn cấp vắc xin đầu tiên (Pfizer/BioNTech) được sử dụng trên người. Đến ngày 17/10/2021, đã có 07 loại vắc xin được WHO phê duyệt. Ngoài ra, nhiều loại vắc xin khác cũng đã được các nước riêng biệt phê duyệt sử dụng khẩn cấp. Hiện hơn 6,6 tỷ liều vắc xin đã được phân bố trên toàn thế giới¹⁰. Mặc dù hiệu lực của mỗi loại vắc xin có sự khác nhau, nhưng các bằng chứng khoa học chỉ ra rằng sử dụng vắc xin hầu hết có hiệu quả làm giảm tỷ lệ tử vong, nhập viện do biến chứng nặng và tỷ lệ mắc COVID-19¹¹.

Tại Việt Nam, đến ngày 17/10/2021, hơn 64 triệu liều vắc xin đã được tiêm trên toàn quốc. Vắc xin COVID-19 là điều kiện để kết nối lại các hoạt động đi lại, giao

⁷ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8233548/>

⁸ <https://wwwnc.cdc.gov/eid/article/26/11/pdfs/20-3299-combined.pdf>

⁹ <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34537686/>

¹⁰ <https://ourworldindata.org/covid-vaccinations>

¹¹ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7969187/>

thương trên toàn cầu và phục hồi ngành du lịch. Nhiều nước trên thế giới sử dụng tiêu chí tiêm vắc xin là điều kiện tiên quyết để đánh giá việc phòng chống dịch trong cộng đồng, cũng như mở cửa nền kinh tế và du lịch¹². Tại nước ta, Chính phủ cũng đã xác định tỷ lệ tiêm vắc xin là một trong 3 tiêu chí để đánh giá cấp độ dịch, từ đó đưa ra các biện pháp ứng phó phù hợp¹³.

II. Công tác phối hợp giữa ngành du lịch và y tế trong phòng chống dịch Covid-19 và đảm bảo an toàn cho khách du lịch

Trong 4 đợt dịch COVID-19 từ đầu năm 2020 tới nay, dù Việt Nam có cách tiếp cận, chiến lược và biện pháp ứng phó khác nhau, ngành du lịch và ngành y tế luôn sát cánh để bảo vệ sức khoẻ con người là trên hết, trước hết. Điềm lại một số hoạt động hợp tác đáng chú ý như sau:

- Công tác thông tin và chỉ đạo điều hành: Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch và Bộ Y tế đều là thành viên của Ban Chỉ đạo quốc gia phòng chống dịch COVID-19 (Quyết định số 170/QĐ-TTg ngày 30/01/2020 về việc thành lập Ban chỉ đạo Quốc gia phòng chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra). Do vậy, thông tin và chỉ đạo điều hành của hai Bộ về công tác phòng chống dịch COVID-19 là đồng nhất, thống nhất trong cả nước, theo định hướng chung của Ban Chỉ đạo quốc gia.

- Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho hành khách:

+ Người nhập cảnh: Ban Chỉ đạo quốc gia phòng chống dịch COVID-19 đã quyết định thực hiện khai báo y tế cho tất cả hành khách nhập cảnh từ ngày 06/3/2020 (1115/CV-BCĐ ngày 06/3/2021). Đối với khách du lịch, hai ngành đã phối hợp thực hiện khai báo y tế tại tất cả các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc một tuần sau đó (1263/BYT-CNTT ngày 13/3/2021). Hoạt động này đã góp phần quan trọng để nước ta phòng chống dịch thành công ở đợt dịch thứ 1, 2 và 3 cũng như đảm bảo an toàn cho khách du lịch và người làm dịch vụ du lịch. Người làm du lịch mắc COVID-19 ở các tỉnh/thành phố Đà Nẵng, Hội An, Lào Cai...đều được phát hiện, cách ly và điều trị kịp thời. Ngoài ra, hai ngành thường xuyên chia sẻ, cung cấp, hỗ trợ thông tin cho hành khách về các biện pháp phòng chống dịch, cũng như các chính sách nhập cảnh của Việt Nam.

+ Tại các cơ sở du lịch: để đảm bảo an toàn cho hành khách khi tham gia các dịch vụ du lịch tại Việt Nam, hai ngành đã xây dựng, ban hành và hướng dẫn thực hiện các tiêu chí an toàn phòng, chống dịch bệnh COVID-19 giúp các đơn vị tự đánh giá, công bố nguy cơ dịch tại đơn vị mình.¹⁴

¹² <https://www.movehub.com/blog/countries-using-covid-passports/>

¹³ Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ ban hành Quy định tạm thời “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19”

¹⁴ Công văn số 831/BYT-MT ngày 21/02/2020 của Bộ Y tế và Công văn số 810/BVHTTDL-VHCS ngày 15/3/2021, 4159/BVHTTDL-TCDL ngày 09/11/ 2020 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

III. Một số khuyến nghị về liên kết và hợp tác giữa y tế và du lịch nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong bối cảnh dịch bệnh

- Hai Bộ tiếp tục phối hợp chặt chẽ để ban hành Tiêu chí an toàn để thực hiện các hoạt động du lịch trong tình hình mới, trong đó quy định, khuyến cáo chi tiết cho từng hoạt động từ đi lại, lưu trú, dịch vụ, ăn uống, yêu cầu của người cung cấp dịch vụ và người đi du lịch... Lưu ý, phải có tiêu chí về thực hiện 5K.

- Hai ngành cùng lập kế hoạch, triển khai thí điểm, mở rộng các mô hình, tour du lịch căn cứ theo các cấp độ dịch tại mỗi số địa phương được quy định trong Nghị quyết 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ quy định tạm thời "Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19".

- Ngành du lịch và ngành y tế cần hợp tác chặt chẽ hơn nữa trong thời gian tới để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong cận thông tin, dịch vụ phòng chống dịch, chăm sóc y tế bởi nước ta đang thay đổi từ chính sách không ca nhiễm (zero Covid-19), sang thích ứng an toàn dẫn đến nguy cơ ghi nhận các ca nhiễm COVID-19 trong số khách du lịch ở mức cao./.

KẾ HOẠCH PHỤC HỒI CỦA DU LỊCH VIỆT NAM SAU ĐẠI DỊCH COVID-19

ThS. Hoàng Thu Huyền

- Trưởng phòng Tổng hợp – Thi đua – Pháp chế, Văn phòng Tổng cục Du lịch

Sau 04 đợt dịch, nhất là đợt dịch lần thứ 4 đang hoành hành ở hầu hết các tỉnh thành trong cả nước, du lịch có lẽ đã thực sự chạm đáy khi không thoát khỏi tình trạng khủng hoảng chung của du lịch toàn cầu. Có thể nói, đây là giai đoạn khó khăn nhất trong lịch sử của du lịch Việt Nam, với các chỉ số tăng trưởng sụt giảm lớn so với cùng kỳ. Khách du lịch quốc tế đóng băng, khách du lịch nội địa 9 tháng đầu năm 2021 ước đạt 31,5 triệu lượt, tổng thu từ khách du lịch ước đạt 136 tỷ đồng, giảm 41,27% so với cùng kỳ năm 2020. Công suất phòng trung bình cả nước 9 tháng đầu năm 2021 đạt dưới 10%.

I. Chủ trương của Việt Nam: Thích ứng an toàn với COVID-19 để mở cửa hoạt động kinh tế và du lịch

Ngày 11/6/2021 Bộ Chính trị đồng ý tại Kết luận số 07-KL/TU về một số nhiệm vụ trọng tâm tăng cường công tác phòng, chống dịch COVID-19 và phát triển kinh tế-xã hội, trong đó chủ trương nghiên cứu thí điểm sử dụng "hộ chiếu vaccine" với khách quốc tế đến một số trung tâm du lịch có thể kiểm soát được dịch bệnh, như Phú Quốc (Kiên Giang).

Ngày 15/9/2021, Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) đưa ra thông điệp các điểm đến có biện pháp chính sách phù hợp và sự phối hợp chặt chẽ có thể đón khách quốc tế trở lại một cách an toàn, để du lịch trở thành động lực cho phục hồi và tăng trưởng toàn diện.

Ngày 25/9/2021, Thủ tướng Phạm Minh Chính chỉ đạo các địa phương thống nhất quan điểm chuyển trạng thái từ mục tiêu "không có COVID" sang thích ứng an toàn, linh hoạt và kiểm soát hiệu quả dịch bệnh. GS-TS. Trần Đắc Phu, nguyên Cục trưởng Cục Y tế dự phòng, cho rằng, khái niệm "sống chung với dịch" cần được hiểu là vừa chống dịch vừa phát triển kinh tế, đảm bảo an sinh xã hội.

Đối với du lịch quốc tế, sự phục hồi hoạt động du lịch phụ thuộc nhiều vào các yếu tố dịch tễ trong một khoảng thời gian, bao gồm số ca mắc mới từ nước ngoài vào, số ca mắc mới trong cộng đồng, số ca tử vong, việc thực hiện chương trình tiêm chủng của quốc gia đó...

Đối với du lịch nội địa, trong bối cảnh dịch bệnh phức tạp, ảnh hưởng nặng nề, sâu rộng tới mọi mặt kinh tế - xã hội, chúng ta xác định khôi phục hoạt động du lịch với phương châm "an toàn đến đâu mở cửa đến đó, mở cửa phải an toàn". "Vừa làm vừa điều chỉnh, hoàn thiện" phù hợp với điều kiện, yêu cầu thực tiễn trong từng

thời điểm, từng giai đoạn hướng tới mục tiêu phục hồi, thúc đẩy Du lịch phát triển bền vững, an toàn.

II. Tái khởi động du lịch – Những yêu cầu đặt ra

Đã từng có những ý kiến cho rằng chính sách hỗ trợ tốt nhất đối với doanh nghiệp du lịch là được hoạt động trở lại, đặc biệt trong bối cảnh sức chống chịu của doanh nghiệp đang dần cạn kiệt. Yêu cầu đặt ra là phải bảo đảm kết hợp hài hòa giữa an toàn phòng chống dịch bệnh và hoạt động du lịch, lễ hành. *“Khởi động lại hoạt động du lịch - chìa khóa giúp doanh nghiệp vượt qua khó khăn”*

1. Mục đích, yêu cầu:

- Khôi phục lại hoạt động du lịch tại các khu vực có nguy cơ thấp “Cấp 1 – điểm đến an toàn (vùng xanh)”, tiến tới “kết nối các điểm đến an toàn cho du lịch (hành trình xanh)”, với lộ trình phù hợp, từng bước chắc chắn, có kiểm soát trong điều kiện thích ứng chủ động, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19

- Tận dụng tốt các cơ hội an toàn nhằm sớm phục hồi hoạt động du lịch và các dịch vụ liên quan phù hợp với tình hình thực tiễn.

2. Lộ trình thực hiện:

2.1. Đối với khách du lịch nội địa

- Điều kiện để đón khách:

+ Kiểm soát chặt chẽ quy trình phòng chống dịch đảm bảo an toàn điểm đến, an toàn cho du khách.

+ Đảm bảo các tiêu chí an toàn đối với khách du lịch tại nơi đi và nơi đến thông qua các yêu cầu về: tiêm vắc xin, xét nghiệm RT-PCR/test nhanh, thực hiện nghiêm thông điệp 5K, khai báo y tế, quét mã QR, ứng dụng PC – COVID.

- Lộ trình triển khai:

+ Từ tháng 10/2021: Tổ chức tập huấn các quy định, biện pháp bảo đảm an toàn phòng chống dịch COVID-19, quy trình đón và phục vụ khách du lịch, tiêu chí dịch vụ du lịch an toàn. Chuẩn bị phương án, nguồn lực dự phòng cho các sự cố, rủi ro...Xác định điểm đến an toàn; kết nối các điểm đến an toàn và triển khai các hoạt động thông tin, truyền thông.

+ Từ tháng 11/2021: Triển khai đón khách nội địa từ các địa phương đã kiểm soát được dịch COVID -19 gắn với quy trình phòng chống dịch an toàn, bảo đảm sự linh hoạt, thuận lợi cho khách du lịch

2.2. Đối với khách du lịch quốc tế

- Điều kiện để đón khách:

+ Triển khai tiêm vắc xin cho người dân, đảm bảo ít nhất 90% cư dân sinh sống và người lao động tại địa phương được tiêm đủ 02 mũi vắc xin phòng chống dịch COVID-19.

+ Khách du lịch đáp ứng các yêu cầu về “hộ chiếu vắc-xin”, có xét nghiệm PCR âm tính trong vòng 72 giờ trước khi xuất cảnh và một số yêu cầu khác.

+ Khách du lịch tham gia các chương trình du lịch trọn gói theo quy định của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được lựa chọn.

+ Quy trình đón, phục vụ khách đảm bảo các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19 và tuân thủ quy định 5K trong mọi hoạt động, có phương án xử lý sự cố y tế phát sinh; người lao động tham gia vào quy trình đón và phục vụ khách được tổ chức tập huấn các biện pháp an toàn phòng, chống dịch COVID-19.

- Lộ trình triển khai:

(1) Từ tháng 10/2021 – 3/2021: thực hiện thí điểm tại Phú Quốc:

+ Đối tượng: Khách du lịch quốc tế từ các thị trường trọng điểm, có khả năng kiểm soát dịch bệnh và năng lực tiêm phủ vắc xin tốt như: Đông Bắc Á, Châu Âu, Hoa Kỳ, Trung Đông, Úc...; khách nhập cảnh tại cảng hàng không quốc tế Phú Quốc thông qua các chuyến bay thuê bao chuyến.

+ Yêu cầu: Khách đáp ứng yêu cầu liên quan về việc đã tiêm vắc xin, xét nghiệm âm tính trong vòng 72 tiếng, có đăng ký tham gia chương trình du lịch trọn gói của doanh nghiệp lữ hành được cơ quan có thẩm quyền lựa chọn trên cơ sở các tiêu chí cụ thể, minh bạch.

(2) Từ tháng 12/2021 – 6/2021: Trên cơ sở kinh nghiệm mở cửa thí điểm Phú Quốc, nhân rộng mô hình mở rộng thí điểm đón khách quốc tế ra một số điểm đến khác đáp ứng yêu cầu như Hạ Long (Quảng Ninh), Hội An (Quảng Nam), Nha Trang (Khánh Hòa), Đà Lạt (Lâm Đồng).

(3) Từ tháng 6/2022: Mở cửa hoàn toàn đối với thị trường khách quốc tế.

III. Khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện kế hoạch tái khởi động hoạt động du lịch

1. Sự chênh lệch lớn về độ phủ vắc-xin giữa các địa phương, bao gồm cả tỷ lệ tiêm vắc-xin cho lao động ngành du lịch đã kéo theo hạn chế khả năng đón khách của các điểm đến;

2. Quy định công nhận Hộ chiếu vắc-xin/chứng nhận tiêm chủng vắc-xin; quy định đi lại, cách ly chưa thống nhất giữa các địa phương;

3. Các địa phương chưa công bố chính thức các dịch vụ, điểm đến được phép hoạt động để doanh nghiệp thiết kế chương trình du lịch. Chưa có chính sách để hỗ trợ, thúc đẩy người Việt Nam đi du lịch Việt Nam.

IV. Giải pháp phục hồi ngành du lịch sau đại dịch COVID-19

1. Xây dựng và triển khai kế hoạch phục hồi du lịch theo chiến lược “thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát có hiệu quả dịch COVID-19” phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương và định hướng tại Kế hoạch số 3228/KH-BVHTTDL về việc triển khai các chính sách, biện pháp kích cầu, phục hồi hoạt động du lịch, lữ hành, trong đó tập trung vào 06 nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm gồm: (1) Đảm bảo an toàn tại điểm đến và an toàn cho khách du lịch; (2) Tăng cường hoạt động truyền thông và xúc tiến, quảng bá du lịch; (3) Phát triển đa dạng sản phẩm đáp ứng xu hướng mới của thị trường; (4) Đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số trong ngành du lịch; (5) Hỗ trợ doanh nghiệp đẩy nhanh phục hồi hoạt động du lịch; (6) Hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phục hồi hoạt động du lịch.

2. Có các chính sách, biện pháp hiệu quả, kịp thời hỗ trợ doanh nghiệp du lịch duy trì hoạt động (miễn phí, giảm vé tham quan), khôi phục hoạt động kinh doanh, xây dựng các sản phẩm du lịch mới, đào tạo bồi dưỡng nhân lực du lịch...

3. Triển khai mở cửa đón khách với lộ trình cụ thể, từng bước chắc chắn và giải pháp hiệu quả.

- Trước hết khuyến khích khách trong nội tỉnh; tiếp đến là trao đổi khách giữa các địa phương an toàn (giữa các vùng xanh, các điểm đến an toàn); từng bước mở rộng thu hút khách từ các địa phương trong cả nước.

- Chuẩn bị tốt các điều kiện mở cửa đón khách du lịch (về tiêm chủng vắc xin cho cư dân sinh sống và người lao động tại địa phương; xây dựng các chương trình, gói sản phẩm du lịch an toàn, điểm đến an toàn, phù hợp với nhu cầu của thị trường trong bối cảnh mới; xác định rõ thị trường, địa điểm, tuyến đường, đơn vị cung cấp dịch vụ; có quy định, hướng dẫn về quy trình đón và phục vụ khách sử dụng “hộ chiếu vắc xin” đáp ứng các yêu cầu về phòng, chống dịch bệnh...)

- Triển khai hiệu quả các hoạt động truyền thông, quảng bá về việc khôi phục hoạt động du lịch, mở cửa đón khách trở lại, giới thiệu “điểm đến an toàn”

- Chuẩn bị về năng lực y tế, sẵn sàng về nhân lực, vật lực, các phương án an toàn phòng, chống dịch bệnh và xử lý sự cố y tế phát sinh.

4. Liên kết với các tỉnh, thành phố thúc đẩy phát triển.

- Thống nhất triển khai việc khai thác, quản lý và trao đổi khách du lịch giữa các địa phương trong tình hình dịch bệnh đã được kiểm soát, đồng thời đảm bảo nguyên tắc vừa chống dịch vừa phát triển kinh tế.

- Thống nhất xây dựng, công bố các điểm đến “an toàn”; tiếp tục tăng cường công tác quảng bá, xúc tiến điểm đến của hai địa phương và công tác quản lý khách đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách và cộng đồng trong tình hình dịch bệnh hiện nay.

- Chỉ đạo các doanh nghiệp du lịch địa phương tiếp tục, tăng cường xây dựng các chương trình du lịch để trao đổi khách giữa hai địa phương;

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp du lịch, cơ sở dịch vụ, điểm tham quan, khách du lịch thực hiện công tác an toàn phòng chống dịch bệnh COVID-19 và các công tác có liên quan.

- Liên kết xây dựng các chương trình, gói sản phẩm du lịch an toàn, điểm đến an toàn; mô hình du lịch an toàn tại các địa điểm tương đối biệt lập, sử dụng dịch vụ khép kín, không gây rủi ro về dịch bệnh cho cộng đồng. Hình thành các điểm đến an toàn.

- Tổ chức làm việc với các địa phương, đặc biệt là các địa bàn du lịch trọng điểm, sử dụng sức mạnh tổng hợp của toàn ngành để tìm ra giải pháp chung phục hồi du lịch, đặc biệt tìm ra và định hướng sản phẩm du lịch đặc trưng phù hợp với mỗi địa bàn trọng điểm.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số du lịch, đặc biệt tiếp tục đẩy mạnh các hình thức quảng bá sản phẩm, dịch vụ du lịch thông qua các trang mạng xã hội; Tối ưu hóa quảng cáo đối với các thị trường truyền thống để chuẩn bị cho việc mở cửa đón khách quốc tế.

Sau một thời gian dài bị đình trệ bởi ảnh hưởng của dịch bệnh, việc khởi động lại các hoạt động du lịch có ý nghĩa quan trọng, nhất là đối với cộng đồng doanh nghiệp nhằm từng bước vượt qua khó khăn, bắt nhịp lại trong điều kiện bình thường mới. Do đó, việc tái khởi động lại hoạt động mang ý nghĩa sống còn đối với việc phát triển và hồi sinh ngành du lịch. Hy vọng với những giải pháp căn cơ, ngành du lịch và các địa phương, doanh nghiệp sẽ cùng chung tay, đồng khởi để phục hồi các hoạt động kinh doanh du lịch vốn đã bị ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch COVID-19, tạo tâm thế mới cho sự phát triển giai đoạn tiếp theo./

ĐẢM BẢO TỔ CHỨC DU LỊCH AN TOÀN TRONG BỐI CẢNH DỊCH COVID

ThS. Vũ An Dân - Khoa Du lịch, Đại học Mở Hà Nội

I. Đặt vấn đề:

COVID-19 đã khiến Du lịch toàn cầu trải qua giai đoạn khó khăn nhất trong lịch sử. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) cho biết, năm 2021, đại dịch COVID-19 dự kiến sẽ gây thiệt hại cho nền kinh tế toàn cầu khoảng 2,4 nghìn tỷ USD do sự sụp đổ của ngành du lịch quốc tế. Hạn chế đi lại như một biện pháp ngăn ngừa sự lây lan của COVID-19 khiến du lịch toàn cầu rơi vào khủng hoảng trầm trọng.

Tại Việt Nam, năm 2020, du lịch Việt Nam bị ảnh hưởng nghiêm trọng do đại dịch COVID-19. Theo số liệu của Tổng cục Thống kê, lượng khách quốc tế đến Việt Nam chỉ đạt khoảng 3,7 triệu lượt, giảm 79,5% so với năm 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34,1%; tổng thu từ khách du lịch đạt 312 nghìn tỷ đồng, giảm 58,7%, tương đương 19 tỷ USD. Trong 7 tháng năm 2021, khách quốc tế đến nước ta ước đạt 95.719 lượt khách, giảm 97,5% so với cùng kỳ năm trước. Khách nội địa cũng giảm khá mạnh, nếu như trong tháng 4/2021, lượng khách du lịch nội địa đạt 9 triệu lượt, thì đến tháng 7/2021 chỉ còn 0,5 triệu lượt.

Chống dịch, đảm bảo an toàn là trên hết nhưng việc đảm bảo phục hồi các hoạt động kinh tế trong đó có du lịch vẫn cần phải đảm bảo. Ngày 11/6/2021 Bộ Chính trị đồng ý tại Kết luận số 07-KL/TƯ về một số nhiệm vụ trọng tâm tăng cường công tác phòng, chống dịch COVID-19 và phát triển kinh tế-xã hội. Để đạt được mục tiêu kép ngành du lịch cần phải có những cách làm sáng tạo để nhanh chóng phục hồi lại hoạt động du lịch nhưng vẫn đồng thời đảm bảo được an toàn không chỉ cho cộng đồng địa phương mà còn cho cả du khách để giúp duy trì thương hiệu điểm đến Việt Nam an toàn, thân thiện, hấp dẫn.

II. Mở cửa lại du lịch và đảm bảo an toàn cho du khách

1. Những nguyên tắc và định hướng chung:

Ngay sau những tác động của đợt sóng đầu tiên tới du lịch, Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO) đã ban hành Hướng dẫn toàn cầu về khởi động lại du lịch. Một số nguyên tắc được giới thiệu vào thời điểm đó mà đến nay vẫn còn nguyên giá trị bao gồm:

- Du lịch an toàn và thông suốt;
- Thủ tục, thông tin rõ ràng, có minh chứng;

- Chia sẻ dữ liệu theo nguyên tắc được chấp thuận và tuân thủ chính sách về quyền riêng tư;
- Không phân biệt đối xử với khách du lịch;
- Chuyển đổi số;
- Xây dựng chính sách đáp ứng yêu cầu, có thể thay đổi hoặc hủy dịch vụ để phù hợp hơn với tình hình.

Các thảo luận của các chuyên gia hướng tới việc khởi động lại, mở cửa lại hoạt động du lịch một cách an toàn đều hướng đến việc đảm bảo việc tiêm chủng và thực hiện 5K (Khẩu trang – Khử khuẩn – Khoảng cách – Không tập trung – Khai báo y tế). Bên cạnh việc phòng ngừa lây lan thì việc chuẩn bị cho các sự cố y tế cũng cần phải được lưu ý. Ngày 23/9/2021 tại cuộc họp trực tuyến với UBND tỉnh Kiên Giang, thành phố Phú Quốc để rà soát công việc trong kế hoạch thí điểm đón khách du lịch quốc tế tới Phú Quốc, Thứ trưởng Đoàn Văn Việt lưu ý 4 yếu tố quan trọng trong mô hình đón khách khép kín, gồm: tiêm đủ vắc-xin để tạo miễn dịch cộng đồng; chứng nhận tiêm chủng vắc-xin; quy trình y tế phòng chống dịch; và năng lực chăm sóc sức khỏe, xử lý sự cố y tế.

2. Một số gợi ý cụ thể:

Trong hoạt động du lịch việc có các tiếp xúc và giao tiếp gần là điều khó tránh khỏi. Thêm vào đó hoạt động du lịch cũng đòi hỏi có sự di chuyển. Những yếu tố này làm tăng nguy cơ lây nhiễm chéo gây mất an toàn cho du khách và cộng đồng địa phương. Vì vậy trong việc khởi động lại, mở cửa lại hoạt động du lịch cần phải giảm thiểu các nguy cơ từ những yếu tố này. Dưới đây là một số gợi ý:

Đảm bảo điểm đến an toàn:

Một trong những tiêu chí quan trọng để giúp đảm bảo điểm đến an toàn là khả năng tự bảo vệ và phòng ngừa lây nhiễm covid của người dân thông qua tiêm chủng. Một số nước trên thế giới hài lòng với tỷ lệ tiêm chủng của cư dân tại điểm đến du lịch ở mức 70% như Thái Lan với Phuket, một số khác phấn đấu với mục tiêu 100% cư dân được tiêm chủng như Hy Lạp. Bên cạnh tiêu chí về tiêm chủng thì tiêu chí về năng lực của cơ sở y tế cũng được quan tâm. Do vậy việc dựa vào năng lực của cơ sở y tế trong điều trị bệnh nhân Covid cũng phải là một căn cứ quan trọng cùng với sức chứa của khách sạn nhà hàng để đảm bảo dẫn cách trong việc xác định sức chứa (carrying capacity) của điểm đến để từ đó xác định lượng khách có thể tiếp nhận và xây dựng các chính sách, quy trình trong đặt tour, đặt phòng tại các điểm du lịch.

Đảm bảo lựa chọn nguồn khách an toàn:

Việc lựa chọn này là cần thiết để giảm thiểu nguy cơ lây nhiễm chéo. Các tiêu chí cơ bản cho việc lựa chọn nguồn khách an toàn nên bao gồm lịch sử tiêm chủng (đã tiêm đủ 2 mũi vaccine), thời gian tiêm chủng ít nhất là 14 ngày (theo tiêu chuẩn của EU ban hành cho khách du lịch) và có xét nghiệm PCR âm tính được thực hiện tối đa 72 giờ trước đó.

Đảm bảo quy trình an toàn:

Các quy trình cần đảm bảo ngăn ngừa được lây nhiễm chéo đặc biệt là sự an toàn và năng lực phục vụ an toàn của các đơn vị tham gia vào chuỗi cung ứng. Tất cả các tổ chức cá nhân tham gia vào chuỗi cung ứng cần hoạt động khép kín và tạo thành các hành lang xanh với cách vận hành như các đường bay của hàng không khi tiếp nhận các đoàn khách khác nhau để tránh rủi ro lây nhiễm chéo ngay trong các hành lang xanh. Việc sử dụng các quy trình có sự hỗ trợ công nghệ thông tin để phân luồng, thiết lập trình tự phục vụ các đoàn, nhóm khách để các đoàn, nhóm khách không hoặc hạn chế gặp nhau tại cùng một không gian và tại cùng một thời điểm.

Chuyển đổi số:

Các thao tác, quy trình phục vụ cần được phân tích để tìm ra những bước làm có thể số hóa. Điều này nhằm giảm thiểu sự tiếp xúc trực tiếp và gần gũi các nhân viên phục vụ với khách hàng để làm giảm nguy cơ lây nhiễm. Làm thủ tục đăng ký phòng không cần tiếp xúc với nhân viên lễ tân, thanh toán không dùng tiền mặt, các loại thẻ thanh toán không tiếp xúc trực tiếp, thuyết minh không cần đứng gần nhờ sự trợ giúp của các thiết bị thu phát sóng... là vài trong vô số cách cần hướng đến. Những cách làm này không chỉ hỗ trợ trong phòng chống COVID - 19, tạo sự an toàn mà còn giúp giảm được chi phí nhân công. Vấn đề cốt lõi lúc này là sự thuận tiện và tốc độ xử lý để giảm thiểu thời gian tương tác khi sử dụng thiết bị. Việc giảm thiểu thời gian tương tác sẽ làm giảm đáng kể thời gian xếp hàng, một yếu tố gây ra sự chen chúc làm tăng nguy cơ lây nhiễm.

Phát triển sản phẩm an toàn:

Các sản phẩm an toàn lúc này cần được định nghĩa theo cách giảm thiểu khả năng lây nhiễm chéo giữa các khách du lịch. Như vậy các sản phẩm cần hướng tới các nhóm khách nhỏ, các nhóm khách có sự quen biết và thông hiểu về tình hình dịch tễ của nhau. Một lần nữa lại cần có sự trợ giúp của công nghệ thông tin để khách có thể đặt, xây dựng các sản phẩm (tour) cho các nhóm quen biết của mình với mức chi phí dễ chịu như đi theo các tour trọn gói lớn.

Trên đây là một số ý kiến chia sẻ về việc đảm bảo an toàn trong việc mở cửa lại, khởi động lại hoạt động du lịch nói chung và an toàn cho du khách nói riêng./.

Tài liệu tham khảo:

1. <https://nhandan.vn/tin-tuc-du-lich/covid-19-tiep-tuc-tac-dong-xau-toi-du-lich-viet-nam-7-thang-nam-2021-657338/>
2. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>
3. <https://reopen.europa.eu/en>
4. <https://www.dw.com/en/european-travel-restrictions-nonessential-travel-curbed/a-56350272>
5. <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/covid19-travel-restrictions-third-countries/>
6. <https://baotintuc.vn/du-lich/tinh-toan-lai-thoi-gian-thi-diem-don-khach-quoc-te-den-phu-quoc-20210924094036693.htm#:~:text=V%E1%BB%81%20m%C3%B4%20h%C3%ACnh%20%C4%91%C3%B3n%20kh%C3%A1ch,l%C3%BD%20s%E1%BB%B1%20c%E1%BB%91%20y%20t%E1%BA%BF>
7. https://safetravel.ica.gov.sg/files/MOH_BorderMeasureUpdate.pdf

DỊCH VỤ DU LỊCH KHÔNG TIẾP XÚC VÀ ĐỊNH HƯỚNG CHÍNH SÁCH

비대면 관광서비스의 활용현황과 대응방향

ThS. Han Hee Jeong - Viện Văn hóa Du lịch Hàn Quốc (KCTI)

관광연구본부 관광산업연구실 한희정 부연구위원

2021 한·베트남 관광세미나

비대면 관광서비스의 활용현황과 대응방향

The cases of contact-less tourism services and policy directions

2021. 10. 22.

관광연구본부 관광산업연구실 한희정 부연구위원

Heejeong Han (Associate Research Fellow, Tourism Industry Research Division)



The cases of contact-less tourism services and policy directions

2

목차

- I. 비대면 관광서비스와 관광객 안전
- II. 비대면 관광서비스의 활용 및 영향
- III. 관광산업 대응과 과제



* 본 발표 자료는 유지운·한희정(2021), 비대면 관광서비스 활용현황과 대응방향 연구를 토대로 작성함

I. 비대면 관광서비스와 관광객 안전

1. 등장 배경

2. 개념



1. 등장 배경



감염자의 호흡기 비말,
표면 접촉 등으로 전파

팬데믹
(Pandemic)

대면접촉
최소화

사회적 거리 두기 문화
보편화

서비스
전달 방식
변화

Stay at least 6 feet (about 2 arm lengths) from other people.

Cover your cough or sneeze with a tissue, then throw the tissue in the trash and wash your hands.

When in public, wear a mask over your nose and mouth.

Do not touch your eyes, nose, and mouth.

Clean and disinfect frequently touched objects and surfaces.

Stay home when you are sick, except to get medical care.

Wash your hands often with soap and water for at least 20 seconds.

※ 자료 : CDC 홈페이지 (cdc.gov/coronavirus)

원격 배달, 온라인 쇼핑, 무인 매장

원격 교육, 원격 근무

원격 공연

비대면
서비스
(contact-less
service)

※ 자료 : 한국일보 (www.hankookilbo.com/News/Read/A/20201127/11510003010)



The cases of contact-less tourism services and policy directions 5

코로나19로 접촉 최소화를 위한 비대면 관광서비스 확산

1.
등장
배경

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 6

비대면 관광서비스란?

콘택트리스(contact-less), 콘택트 프리(contact-free), 저접촉(low touch) 언택트(untact), 언콘택트(uncontact), 온택트(ontact), 논콘택트(Non-contact)...

개념

관광 서비스 제공자가 **관광객 안전과 편의**를 제고하면서, **디지털 기술**을 기반으로 **접촉 최소화**와 관광서비스 또는 제공자와 **연결**을 유지하는 관광서비스

관광객
관광 서비스

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

II. 비대면 관광서비스의 활용 및 영향

1. 활용 현황
2. 정책 현황
3. 영향과 특징

1. 활용 현황

관광시장에서의 비대면 관광서비스

여행업

- 온라인 기반 여행 추천, 예약, 결제
- 실시간 가상 여행 콘텐츠(랜선투어)



※ 자료: 이아모컴퍼니 홈페이지 <https://www.iamocomp.com/>



※ 자료: 이아모컴퍼니 홈페이지 <https://www.iamocomp.com/>

관광숙박업

- 셀프체크인기술(SST) 이용 체크인, 체크아웃
- 딜리버리 로봇 이용 서비스 전달



※ 자료: 피라미스호텔앤리조트 홈페이지 www.pyramidhotel.co.kr



※ 자료: 롯데호텔과진 홈페이지 <https://www.lottehotelresgash.com/>

국제회의업

- 하이브리드형 회의, 전시, 웨비나



※ 자료: EventX 홈페이지 <https://eventix.kr>



※ 자료: Indico/AI 2020 홈페이지 <http://www.indicoai2020.org>

The cases of contact-less tourism services and policy directions 9

관광시장에서의 비대면 관광서비스

1. **필수영역**
현황

카지노업

- 무인서비스 제공 (칩/바우처/이벤트 키오스크 이용)
- 비대면(온라인) 카지노



※ 자료: 시애틀의 온라인 카지노(www.7ack.com)

유원시설업

- 가상현실 활용 어트랙션
- 로봇, 키오스크, 웨어러블 기기로 정보제공, 마케팅 활동, 결제 등



※ 자료: CDO Trends(2021.03.05)

관광객 이용시설업 및 관광 편의시설업

- 혼잡도 안내, 무인관제 서비스 (관광지 및 관광시설)



※ 자료: 버지니아주 주매시카(www.citygmap.com)

- 무인 스토어, 무인기기



※ 자료: 이-투어(2020.05.08)

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

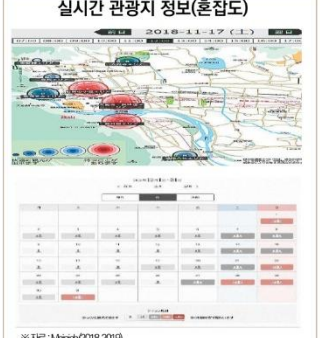
The cases of contact-less tourism services and policy directions 10

해외의 비대면 공공 관광서비스 : 기존 서비스의 유지 및 확장

1. **필수영역**
현황


관광 전 (Before Trip) → 관광 중 (During Trip) → 관광 후 (After Trip)

실시간 관광지 정보(혼잡도)




※ 자료: Munch(2018.2019)

무인 관광안내 서비스



※ 자료: 뉴저지(www.newjersey.gov), Live/Amsterdam 유튜브 채널

관광객 행태 분석



※ 자료: 싱가포르 관광 분석 네트워크(stan.sg.gov)

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

해외의 비대면 공공 관광서비스 : 새로운 유형의 서비스

1. 활용 현황

관광 중
(During Trip)

비이동
관광 서비스

공항 터치리스 시스템



※ 자료: 싱가포르항공(www.singaporeair.com)

백신 여권



※ 자료: https://www.bbc.com/news/health-56489498

안전 및 방역: 혼잡도 및 방역관리, 비대면 출입관리



※ 자료: WTO(www.wto.org)

가상 현실 콘텐츠



※ 자료: 이븐아시아 관광청(www.iva.asia)

온라인 비대면 행사



※ 자료: 싱가포르 관광 분석 네트워크(atan.sg.gov.sg)



관광객 편의를 유지하면서 안전 확보 우선

2. 정책 현황



※ 자료: UNWTO(2020) Global guidelines to restart tourism



The cases of contact-less tourism services and policy directions 13

관광객 안전 최소화, 비대면 기업 육성, 이용자 지원을 위한 정책 추진

2. 정책 현황

비대면관광지 100선



※ 자료: visitkorea.or.kr

K-비대면 글로벌 혁신벤처 100 프로젝트
(K-untact global Innovative Venture 100 project)

- 비대면 혁신벤처 성장단계별 지원체계 마련
- 국내수요 창출 및 글로벌화 촉진
- 비대면 혁신벤처 생태계 기반 구축

관광 안전 인증



※ 자료: visitguam.com

디지털 통합 전략
(Digital Inclusion Strategy)

- 개인과 공공 기관, 민간 기업의 디지털 역량 개발 지원
- 온라인 접속 및 인터넷 이용, 인터넷 이용 능력, 인터넷 이용의 가치 이해, 인터넷 범죄관련 걱정 해소 등에 초점을 맞춘 교육 프로그램

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 14

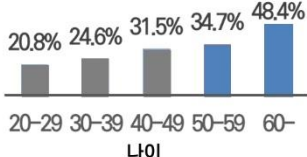
비대면 관광서비스 이용 관련 특징

3. 영향과 특징

비 이용자

- 고령층의 높은 비중
- 비대면 관광서비스에 대한 인지도 낮음
- 직접 체험 관광 선호

» 비이용자 연령 (n=265)

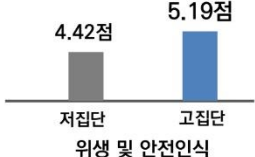


나이

이용자

- 정보 검색 및 예약, 결제, 체크인, 교통 이동시 비대면 관광서비스 이용도 높음
- 고령층의 비대면 관광서비스에 대한 긍정적 인식 저조
- 위생과 안전의식이 높은 사람들이 비대면 관광서비스의 편익을 높게 인지

» 비대면 관광서비스 만족 (n=526)



위생 및 안전인식

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 15

관광 경험의 확장과 편안하고 안전한 관광 서비스 제공이 핵심

3. 영향과 특징

- 디지털 기술로 관광객 안전 및 편의 제고**
 : 방역제공기술, 관광객 분산 기술, 무인화 기기 등 활용
 : AR, VR, MR 등 실감형 기술 활용
- 관광경험 프로세스 기반의 통합(비대면+대면)**
 : 관광서비스의 유통, 거래 등 온라인, 대다수 소비는 관광 현장
- 비대면 관광 서비스는 관광발전의 새로운 촉매제**
 : 새로운 서비스 창출과 디지털 활용 확산, 관광객 의사결정 변화
- 모두가 이용할 수 있는 비대면 관광서비스 필요**
 : 취약계층(신체적 약자, 관광정보 약자 등)을 위한 서비스 요구 증대

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 16

Ⅲ. 관광산업 대응과 과제

1. 대응 방향

2. 대응 과제

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 17

관광산업에서 비대면 관광서비스의 역할

: 안전 중시, 디지털 기반 등 비대면 서비스의 기술 및 관광적 특성 반영 필요

1. 대응 방향

비대면 관광서비스 의미

디지털 기술의 활용으로 안전한 관광활동 가능케 하는 서비스

비대면 관광서비스 영향

기존 관광서비스의 디지털 활용 촉진 새로운 형태의 관광 비즈니스 창출

➔

비대면 관광서비스

관광객 안전
+
관광객 만족

➤➤➤ 관광활동 영위

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

The cases of contact-less tourism services and policy directions 18

1. 대응 방향

비대면 관광서비스로
관광객 안전과 만족 향상

안전
 만족

비대면 관광서비스

1 안전한 관광체험을 위한 비대면 관광 서비스 발굴

- 비대면 관광 공공 서비스 구축 지원
- 비대면 관광서비스 R&D 지원
- 비대면 관광서비스 기업 발굴

+

2 관광객 만족을 높이는 비대면 관광서비스 지원

- 취약계층 접근성 개선 비대면 관광 R&D
- 비대면 관광 콘텐츠 및 공공 서비스 발굴
- 비대면 관광 서비스 품질 인증

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

2. 대응 과제

안전한 관광체험을 위한 비대면 관광 서비스 발굴

비대면 관광 공공 서비스 구축 지원

- 비대면 관광서비스 시설 및 장비 이용에 어려움을 겪고 있는 관광지, 관광시설의 서비스, 장비 및 시스템 구축 비용 지원



비대면 관광서비스 R&D 지원

- 관광객 안전 관련 비대면 관광 서비스의 신규 비즈니스 모델 창출 및 콘텐츠 고도화
- (예시) 관광객 안전, 방역 지원 시스템 구축



비대면 관광서비스 기업 발굴

- 관광객 안전을 위한 비대면 관광 서비스 제공 기업 지원
- (지원내용) 기술 개발, R&D, 시장 컨설팅, 타 기업체·연구기관·대학 등 협력 지원, 홍보 및 판로개척 지원 등



2. 대응 과제

관광 만족을 높이는 비대면 관광서비스 지원

취약계층 접근성 개선 비대면 관광 R&D

- 취약계층(고령층, 신체적 약자 등) 맞춤형 비대면 관광서비스, 시스템 개발 및 고도화
- (지원분야) 비대면 관광서비스 UI/UX, 음성 지원 등



비대면 관광 콘텐츠 및 공공 서비스 발굴

- 비대면 관광서비스 공공 콘텐츠 및 상품 공모전 추진
- 기존 관광콘텐츠의 비대면 전환 가속화를 위한 제작 프로세스 지원 강화 등



비대면 관광 서비스 품질 인증

- 비대면 관광서비스 품질 인증 기준 및 평가 실시
- (인증기준 예시) 편의성, 접근성, 안전, 이용자보호 등



경청해 주셔서 감사합니다.

ĐỊNH HƯỚNG CHÍNH SÁCH DU LỊCH SAU BÙNG PHÁT COVID-19

코로나19 이후 관광정책 추진 방향

TS. Kim Hyun Ju - Viện Văn hóa Du lịch Hàn Quốc (KCTI)

김현주 연구위원



목 차

1. 코로나19의 관광분야 영향
2. 관광환경 변화 전망
3. 코로나19 이후 관광정책 방향

01

코로나19의 관광분야 영향

1. 코로나19의 관광분야 영향

2021년 국제관광 교류 단절, 인 아웃바운드 관광객 수는 '19년 대비 약 95% 감소세 지속

- 방한 외래객**
- '21년 1~8월 방한 외래객은 58만 2천명('19년 동기대비 94.9% 감소, '20년 동기 대비 74.3% 감소)
 - '21년 8월 방한 외래객은 8만 7천명('19년 동기대비 94.5% 감소, '20년 동기 대비 26.7% 증가)
- 국민 해외 출국객**
- '21년 1~8월 국민 해외 출국객은 63만 9천명('19년 동기대비 96.8% 감소, '20년 동기 대비 83.9% 감소)
 - '21년 8월 국민 해외 출국객은 11만 명('19년 동기대비 95.5% 감소, '20년 동기 대비 23.8% 증가)

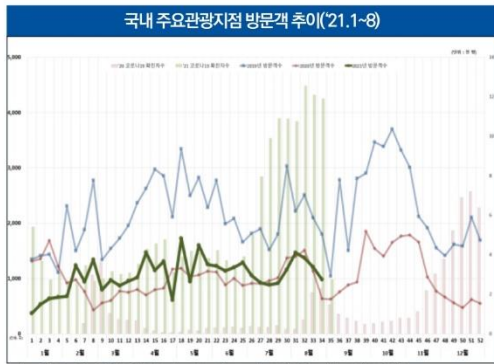


자료: 한국문화관광연구원(2021). 2021년 코로나19의 문화·관광·콘텐츠 영향

1. 코로나19의 관광분야 영향

'21년 주요 관광지 방문객 수는 '19년 대비 약 50% 감소세

- 주요 관광지 방문객** - '21년 1~8월 주요 관광지 방문객 수는 3,706만 명('19년 동기대비 50.4% 감소, '20년 동기 대비 4.3% 증가)
 - '21년 8월 주요 관광지 방문객 수는 547만 명('19년 동기대비 41.6% 감소, '20년 동기 대비 7.1 증가)
- 국내선 여객기 운항편수** - '21년 1~8월 국내선 운항편수는 13만 7,063편('19년 동기대비 5.3% 증가, '20년 동기 대비 25.1% 증가)
 - '21년 8월 국내선 운항편수는 18,043편('19년 동기대비 4.9% 증가, '20년 동기 대비 0.7% 감소)



자료: 한국문화관광연구원(2021). 2021년 코로나19의 문화·관광·콘텐츠 영향

02 관광환경 변화 전망

2. 관광환경 변화 전망

06

» 코로나19가 가져온 위기와 기회

S

- 과거 위기들로부터 **관광 회복의 입증 경험**
- 국내관광이 국제관광에 대한 **완충제** 역할
- 관광산업에 대한 **정부의 지원**

W

- 연관산업인 항공산업의 심각한 침체**
- 전대미문의 **위기**
(이전 위기경험이 주는 교훈 부족)
- 여행을 위협**으로 인식할 우려

O

- 비즈니스 모델을 다시** 생각할 기회
- 혁신과 디지털화**
- 지속가능성**을 지향하는 관광분야의 부상
(농촌, 자연, 건강 등)

T

- 불리한 경제적 환경**(세계 경기침체, 실업률 증가 등)
- 백신 이용의 불확실성**
- 알려지지 않은 형태의 **'뉴 노멀(new normal)'**

자료 : UNWTO World Tourism Barometer May 2020 – Special focus on the Impact of COVID-19 토대로 일부 발췌 작성

2. 관광환경 변화 전망

07

1 안전한 이동
여행에 관한
자신감 회복과 유지

2 위기 관리
관광에 영향을 미치는
미래 위기의 파급력 최소화

3 회복력
불확실한 시대에
견고하고 안정적인 관광산업
기반 마련

4 포용성
지역사회 참여와 관광혜택
확대

5 녹색 전환
세계 및 지역환경을 유지하기 위한
관광 관리

6 디지털 전환
모든 이해관계자가 디지털 기회를
최대한 활용할 수 있는 환경 조성

7 투자 및 인프라
관광의 지속가능한 미래에
자원 집중

자료 : OECD(2021.5), G20 Rome Guidelines for the Future of Tourism을 참고로 재구성

2. 관광환경 변화 전망

☑ 환경분야 변화

- 지속가능한 관광의 부상
- 기후환경 변화에 따른 탄소중립 정책 요구 증가

☑ 정치분야 변화

- 안전한 관광교류를 위한 국가간 협력 강화
- 국가간 위기관리 거버넌스 구축



☑ 사회분야 변화

- 개인 위생 및 안전 관련 관심 증가
- 계층간 관광향유 및 소비 격차 심화

☑ 기술분야 변화

- 관광산업 디지털 전환
- 플랫폼 중심의 관광산업 구조 변화

☑ 경제분야 변화

- 세계 경제성장 둔화
- 관광기업의 새로운 비즈니스 모델 발굴 등 혁신 성장 요구 증가

자료 : 한국문화관광연구원(2021). 제6차 관광진흥5개년계획 수립을 위한 기초연구
한국문화관광연구원(2020). 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안

03

코로나19 이후 관광정책 추진 방향



3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향

11

관광정책 추진방향 설정을 위한 SWOT 분석

		강점(Strength)	약점(Weakness)
		외부환경 및 여건	·[S1] BTS, 오징어게임 등 한류 콘텐츠에 대한 관심과 선호도 증가 ·[S2] 지역주도형 관광정책 실행을 위한 정책사업 추진 기반 (한국형 DMO, 관광두레 등)
내부역량	·[O1] 점진적 국제관광 교류 재개 가능성 증가 ·[O2] 중앙정부 권한의 지방 이양 ·[O3] 디지털 전환 등 기술 발전 가속화 ·[O4] 탄소중립 등 기후변화 대응 요구 증가	·[W1] 관광산업의 디지털 역량 강화 및 혁신 생태계 구축 ·[W2] 탄소 중립 등 미래 기후환경 변화 대응	
기회 (Opportunity)	·[O1] 점진적 국제관광 교류 재개 가능성 증가 ·[O2] 중앙정부 권한의 지방 이양 ·[O3] 디지털 전환 등 기술 발전 가속화 ·[O4] 탄소중립 등 기후변화 대응 요구 증가	[SO 전략] 강점기반 기회활용 ·[SO1] 안전한 국제관광 교류 재개를 대비한 정책 추진체계 정비 ·[SO2] 지역주도형 관광정책 추진을 위한 제도적 기반 마련	[WO 전략] 약점보완 기회활용 ·[WO1] 관광산업의 디지털 역량 강화 및 혁신 생태계 구축 ·[WO2] 탄소 중립 등 미래 기후환경 변화 대응
위기 (Threat)	·[T1] 감염병의 주기적 발생 위험 증가 ·[T2] 관광객 유치를 위한 국가간 경쟁 심화 ·[T3] 관광시장 회복단계에서 해외여행 수요 증가에 따른 국내관광 수요 이탈 우려 ·[T4] 계층간, 지역간 관광격차 심화	[ST 전략] 강점기반 위협대처 ·[ST1] 관광 위기관리를 위한 국제협력 기반 마련 ·[ST2] 관광 취약계층을 포용하는 모드를 위한 관광환경 조성	[WT 전략] 약점보완 위협회피 ·[WT1] 방한관광 고부가가치 및 지역 방문 및 체류 촉진 ·[WT2] 국내관광 매력성 및 서비스 경쟁력 제고를 통한 국내관광 경험의 질 제고

자료 : 한국문화관광연구원(2021), 제6차 관광진흥5개년계획 수립을 위한 기초연구를 참고로 재구성

3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향

주요 관광정책 영역별 내적 역량 진단과 정책 방향



3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향

1 관광산업의 진화와 혁신을 통한 관광선진국으로 도약

- 포스트코로나 시대 기술혁신의 가속화에 대응하기 위한 관광산업 디지털 경쟁력 강화
 - 코로나19 이후 관광산업 생태계의 주요 주체들이 변화하는 관광 관련 기술 및 정보를 선도적으로 수용할 수 있는 정책 지원
- 관광산업의 새로운 비즈니스 모델 발굴 및 혁신 생태계 구축
 - 관광기업의 혁신 역량 강화를 위한 R&D 지원 확대, 관광산업 혁신 생태계 구축
- 탄소중립 등 미래 기후환경 변화에 대응하기 위한 관광산업 로드맵 구축



3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향 14

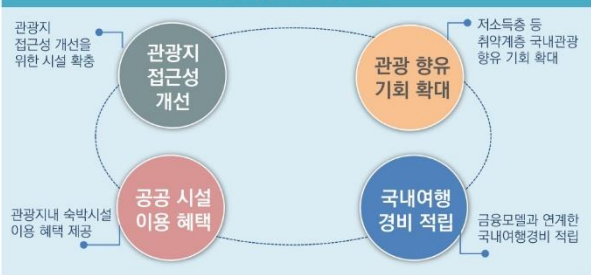
2 포용에 기반한 국내관광의 질적 전환

- 국민들의 관광 경험의 질 제고를 위한 **기존 정책의 발전모델 마련 및 새로운 정책 수단 발굴**
 - 근로자 휴가지원 사업 2.0 사업 추진, 금융모델과 연계한 국민 국내여행경비 적립 등 국민여행금고제도 도입 검토
- **모두가 향유하는 국내관광 활동 지원**
 - 열린관광지, 열린관광도시 등 취약계층의 국내관광 접근성 개선
 - 저소득층 아동 및 청소년, 고령층 국내관광 향유 기회 확대
- 책임 있는 관광을 위한 **관광객 인식 제고, 관광지 및 관광시설 탄소저감을 위한 제도 마련**

근로자 휴가지원 사업 2.0 추진



모두가 향유하는 국내관광



책임있는 관광



3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향 15

3 방한관광 고부가가치를 통한 글로벌 경쟁 우위 확보

- 안전한 국제관광 교류 재개를 대비한 추진 정책의 체계적 정비
 - 백신여권, 비자 등 출입국, 항공노선 재개 등 방한관광 수용태세 재정비, 국제관광 재건전략 및 로드맵 구축
- 방한관광 고부가가치 및 지역관광 연계 촉진
 - 관광산업 외연 확대를 위한 타산업과 융복합화, 미래 성장 동력 확보를 위한 고부가 관광콘텐츠 발굴
 - 방한 외래관광객 지역 방문 및 체류 촉진
- 관광위기 대비 국제관광 협력 네트워크 및 기반 강화

비자 등 출입국 시스템



방한관광 고부가가치



국제관광 협력 네트워크



3. 코로나19 이후 관광정책 추진 방향

4 지역이 주도하는 지속가능한 관광 실현

- **지역 주도적인 관광정책 추진 기반 마련**
 - 지역관광 추진 주체 발굴 및 역량강화, **지역관광 정책 추진을 위한 제도적 기반 마련**(한국형 DMO 등 관련 정책 추진 확대)
 - **지역관광 협력 거버넌스 확충**
- **지역관광 매력성 및 관광서비스 경쟁력 제고**
 - 지역의 매력적인 관광상품화 기반 마련, 지역관광 목적지 브랜딩 지원 등
 - 글로벌 스탠더드 기준의 지역관광 서비스 품질 제고

