



Safe travels

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
АЭРОПОРТЫ**

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ ИНДУСТРИИ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА И ПРИНЦИПЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Сделать индустрию путешествий и туризма олицетворением передового опыта по мере ее перехода от фазы антикризисного управления к фазе восстановления.

Сделать безопасность и здоровье путешественников и сотрудников индустрии путешествий и туризма основным приоритетом при разработке глобальных принципов работы.

МЕТОДЫ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ

Обеспечить согласованность в рамках сектора путешествий и туризма, а также с государственными органами и органами здравоохранения посредством внедрения последовательного прозрачного совместного подхода, опирающегося на медицинские данные.

Совместно использовать согласованные и последовательные протоколы, ориентированные на результат и представляющие собой простые и практичные инструкции для разных туристических направлений и стран.

Восстановить доверие и уверенность путешественников в отрасли с помощью эффективных способов коммуникации и организации маркетинга, сообщая им о внедренных протоколах и имеющихся гарантиях их безопасности.

Выступать за реализацию стимулирующих мер, способствующих восстановлению отрасли и спроса на ее услуги.

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемые ниже руководящие принципы для аэропортов подготовлены на основе аналитической информации и концепций, разработанных Международным советом аэропортов (Airport Council International, ACI) в целях поддержки безопасного, здорового и ответственного возобновления работы аэропортов для населения. Эти принципы разработаны в соответствии с документом Международной организации гражданской авиации (ИКАО) «Взлет. Инструктивный материал по осуществлению воздушных перевозок во время кризиса общественного здравоохранения, вызванного COVID-19», в котором представлены более подробные рекомендации для авиационной отрасли, подлежащие реализации государствами.

В этих принципах также учтены рекомендации других авторитетных организаций, в том числе Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли в целях обеспечения безопасности путешествий, уделяя особое внимание рекомендациям в области защиты здоровья и безопасности. Подобные рекомендации необходимы в том числе самим путешественникам, и они ожидают их появления.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие принципы работы могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на операционных характеристиках каждого аэропорта. Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по этому вопросу.

Всем аэропортам рекомендуется руководствоваться местным и национальным законодательством, а также последними рекомендациями учреждений здравоохранения, в том числе ВОЗ.

Важно отметить, что предложенные меры разработаны с учетом условий в авиаузлах, характеризующихся более высоким риском, очевидно, продолжающегося устойчивого распространения инфекции. Таким образом, предлагаемые принципы работы потребуют корректировки с учетом местных уровней оцененного риска, поскольку может отсутствовать необходимость в их применении в авиаузлах с меньшим уровнем риска. Аналогичным образом при определении принципов работы следует учитывать размер аэропорта и плотность скопления людей в тех или иных его зонах.

Меры должны быть ограничены по времени, регулярно пересматриваться и контролироваться. Фактически по мере снижения риска будет крайне важным ослабление предлагаемых мер. Вдобавок к этому по мере появления более эффективных, более подходящих, научно обоснованных мер, создающих меньше препятствий для деятельности отрасли, они должны быть приняты взамен ранее действовавших мер при первой же возможности.

Для того чтобы индустрия путешествий и туризма оправилась от кризиса пандемии COVID-19, путешественники должны быть уверены в своей безопасности.

В этом контексте важно, чтобы путешественники были четко и ясно проинформированы о новых принципах работы, внедренных на посещаемых ими объектах для обеспечения их безопасности. В этом контексте как аэропорты, так и авиакомпании придают приоритетное значение обеспечению соблюдения высоких стандартов гигиены и чистоты в течение всего процесса работы с пассажирами и принимают соответствующие меры.

Принципы работы разрабатываются на основе подхода, основанного на оценке рисков, в целях обеспечения безопасности пассажиров и включают следующее в зависимости от обстоятельств:

1. Оценка состояния здоровья и медицинский контроль в аэропортах
2. Усиленные меры по охране здоровья и поддержанию чистоты в аэропортах, включая зоны регистрации и посадки
3. Обеспечение доступности антисептика для обработки рук, которым пассажиры могли бы воспользоваться в зонах скопления большого количества людей
4. Ограничение физических контактов во всех точках взаимодействия в соответствии с действующими требованиями и с учетом соображений практичности
5. Обязательное ношение масок путешественниками и персоналом, до тех пор пока это требуется в соответствии с подходом, основанным на оценке риска
6. Минимизация контактов с персоналом аэропорта за счет использования возможностей бесконтактного взаимодействия, в том числе самостоятельной регистрации на рейс и прохождения паспортного контроля
7. Сотрудники, непосредственно работающие с путешественниками, должны быть обучены и готовы отвечать на возможные вопросы

С целью обеспечения согласованности между различными секторами индустрии путешествий и туризма Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC) разделил предлагаемые принципы работы на четыре ключевые категории:

1. Операционная готовность и готовность персонала
2. Обеспечение безопасных условий работы и отдыха
3. Восстановление доверия и уверенности в надежной работе отрасли
4. Реализация стимулирующих мер

ОПЕРАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ И ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

По мере того как аэропорты постепенно возобновляют свою деятельность, им необходимо добиться операционной эффективности в новых реалиях, а также обеспечить наличие должным образом обученного персонала для подготовки и выполнения операционных планов.

Аэропорты могут обеспечить операционную готовность к возобновлению деятельности путем принятия следующих мер:

получения соответствующей лицензии на возобновление деятельности, если это требуется местными органами власти, с учетом того, что в отношении экипажей может действовать отдельная система в связи с действием пограничных ограничений;

Разработки плана профилактики COVID-19, включающего перечень действий / контрольный лист по профилактике инфекций и специальный план по уборке и дезинфекции;

составления графиков возобновления работы;

обеспечения необходимой численности персонала для возобновления деятельности;

внедрения инструкций по безопасности и охране здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала аэропорта, если того требует местное законодательство.

Если этого не требуется, то в соответствии с рекомендациями органов здравоохранения аэропорт должен разработать политику, предусматривающую самоизоляцию сотрудников, у которых проявляются какие-либо симптомы заболевания или имеется повышенная температура, и довести этот факт до их сведения;

рассмотрения возможности ускоренного пересмотра существующих технологий или внедрения новых технологий обеспечения автоматизации, например бесконтактных точек взаимодействия и бесконтактных платежей, а также применения биометрии, где это возможно;

рассмотрения возможности реализации процессов поддержки, позволяющих минимизировать контакты между пассажирами (например, использования киосков самостоятельной регистрации на рейс и сдачи багажа, отпечатанных в домашних условиях багажных бирок, обработки данных вне аэропорта, более широкого использования систем автоматического предполетного контроля e-gate с применением биометрии и пунктов выхода на посадку с возможностью считывания посадочного талона);

внедрения рекомендаций по обеспечению безопасности продуктов питания в ресторанах, кафе и киосках, касающихся контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, гигиены, санитарной обработки, дезинфекции, цифровизации, управления очередями, в соответствии с требованиями местного законодательства;

предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, авиакомпаниям, концессионерам и транспортным партнерам) требований в отношении реализации единых принципов работы;

контроля количества пассажиров в том или ином пространстве (у выходов на посадку, в магазинах, залах ожидания и т. п.) и изменения расположения посадочных мест в терминале, а также запрета доступа в терминал или уменьшения количества кресел в терминале в соответствии с местным законодательством;

оценки возможности применения инновационных решений для обеспечения чистоты, проведения дезинфекции и осуществления бесконтактного взаимодействия (в частности, технологии электронных покупок), которые подтверждены экспертными органами, органами здравоохранения и государственными учреждениями, в зависимости от обстоятельств, а также обмена передовым опытом; установки защитных экранов для персонала и обеспечения применения средств индивидуальной защиты (СИЗ), таких как маски и перчатки, в соответствии с подходом, основанным на оценке риска, в зависимости от обсто-

ятельств. Другим заинтересованным сторонам также следует рассмотреть возможность обеспечения своего персонала СИЗ. При реализации мер по дистанцированию следует руководствоваться подходом, основанным на оценке риска.

Аэропорты должны обучать персонал составлению и выполнению операционных планов путем:

создания и внедрения инструкций для персонала, кодекса корпоративной этики или перечня ожидаемых от персонала действий и операций;

переподготовки персонала по вопросам предотвращения распространения инфекции и усиленных мер гигиены, включая мытье рук, использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгими рекомендациями, если того требуют процедуры аэропорта;

обеспечения того, что все обучение основывается на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ;

предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, авиакомпаниям, концессионерам и транспортным партнерам) требований к обучению их сотрудников на основе единых стандартов работы;

непрерывного мониторинга здоровья членов команды и их поощрения следовать рекомендациям и рекомендациям ВОЗ;

финансовой ответственности государств за внедрение новых мер в области здравоохранения и соответствующие расходы;

применения программ поддержки персонала, помогающих снять стресс.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА

Аэропорты стремятся обеспечить безопасность гостей и сотрудников за счет повышения уровня чистоты и гигиены передовыми способами. С этой целью аэропорты должны выполнять следующее:

Внедрить процессы, направленные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию, а также увеличение частоты обработки/дезинфекции, а именно:

Выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

пересмотреть инструкции для клининговых команд в отношении всех помещений аэропорта, включая оборудование для самообслуживания, багажные тележки, стойки, колесные средства, пропускные пункты, санузлы, лифты, поручни, зоны посадки и места общего пользования, уделяя особое внимание объектам, к которым часто прикасаются;

удалить посторонние предметы со всей территории аэропорта;

способствовать проведению оценки процедур, относящихся к системам вентиляции и кондиционирования, а также реализации мер по снижению потенциального распространения инфекции;

чаще утилизировать отходы;

донести до сведения путешественников рекомендуемые правила пользования лифтами, чтобы обеспечить социальное дистанцирование на всем объекте;

обеспечить путешественников одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме по всей территории аэропорта с учетом зон скопления большого количества людей; обеспечить наличие или предоставить возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для путешественников;

реализовать меры по проведению медицинского осмотра при наличии соответствующих предписаний и медицинских данных, включая информацию о путешественниках; рассмо-

треть возможность применения процедур оценки рисков, касающихся здоровья, до прибытия пассажиров (желательно, чтобы такие процедуры проводились при помощи электронных средств непосредственно государственными учреждениями). Такие меры должны быть взаимно признаны правительствами государств во избежание задержек по прибытии. Желательно, чтобы правительства взяли на себя ведущую роль в реализации надежного тестирования пассажиров на предмет инфицирования COVID-19 при помощи неагрессивных методов и в короткие сроки и сообщали результаты (а именно возможен или невозможен допуск пассажира на борт воздушного судна) авиакомпании:

если предписано проведение контроля на входе/выходе, такой контроль должен проводиться неагрессивными методами при прохождении пассажиров через соответствующие пропускные пункты (например, посредством полного сканирования тела при помощи инфракрасных сканеров или путем измерения температуры ручными инфракрасными термометрами или ушными термометрами). Необходима также реализация общего подхода государствами;

внести изменения в процедуры, предусмотренные правительствами в целях минимизации касаний при досмотре и личного контакта, в соответствии с местным законодательством. Отрасль поддержит решения, принятые правительствами в целях обеспечения безопасности путешественников;

рекомендовать ограничение социальных контактов во всех точках взаимодействия, при этом обеспечить минимизацию очередей и наличие надлежащих знаков и объявлений;

Обеспечить безопасность продуктов питания и соблюдение гигиены в ресторанах за счет следующего:

запрета гостям прикасаться к продуктам в буфете;

проведения регулярной санитарной обработки машин, используемых гостями;

тщательной уборки, в том числе дезинфекции поверхности столов сразу после ухода гостя;

обеспечения соответствующего с точки зрения безопасности расстояния между столами и рассадки гостей;

рассмотрения возможности сведения к минимуму того, что размещается на гостевых столах, и предоставления предметов, упакованных для индивидуального пользования.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ

Работая над повышением доверия и уверенности клиентов в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации с путешественниками, руководству аэропортов следует:

четкое, последовательное и усовершенствованное взаимодействие с путешественниками по новым протоколам в отношении гигиены и безопасности как через цифровые каналы организации, так и при личном взаимодействии в аэропорту. Персонал, работающий с путешественниками / сотрудники на стойке регистрации должны уметь отвечать на возможные новые вопросы;

наличие понятных указателей на всей территории аэропорта с целью информирования путешественников о последних нововведениях в отношении уборки и рекомендациях; работу и взаимодействие с местным населением с учетом потенциальной негативной реакции;

совместное использование рекомендуемого кодекса поведения для путешественников, основанного на рекомендациях органов здравоохранения и национальных правилах, кото-

рый может включать требование ношения масок и рекомендации по соблюдению гигиены рук;

сотрудничество с национальными властями в отношении приложений отслеживания контактов.

4. ВВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки аэропортов к возобновлению своей деятельности крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне. Аэропорты призывают правительства:

упростить процесс работы с визами за счет внедрения более простого и менее дорогостоящего визового режима;

оказывать финансовую помощь сектору за счет снижения налогов, сборов и расходов для стимулирования спроса;

создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на путешествия, а также предлагать налоговые льготы;

усилить популяризацию туристических направлений, чтобы способствовать росту спроса как внутри страны, так и на международном уровне;

БЛАГОДАРНОСТИ

Мы хотели бы поблагодарить всех наших членов и партнеров, которые внесли свой вклад в разработку протоколов, в том числе:





Всемирный совет по туризму и путешествиям является мировым авторитетом в области экономического и социального вклада туризм и путешествия.

WTTTC способствует устойчивому росту сектора путешествий и туризма, работая с органами государственной власти и международными организациями над созданием рабочих мест, стимулированием экспорта и созданием успеха.

Членами Совета являются председатели, президенты и руководители ведущих мировых частных компаний в сфере туризма и путешествий.

Совместно с Oxford Economics, WTTTC проводит ежегодное исследование, которое показывает, что туризм и путешествия являются одним из крупнейших секторов в мире, поддерживающим 330 миллионов рабочих мест и генерирующим 10,3% мирового ВВП в 2019 году. Всеобъемлющие отчеты дают количественную оценку, сравнивают и прогнозируют экономическое воздействие путешествий и туризма на 185 экономик по всему миру. В дополнение к информационным бюллетеням по отдельным странам и более полным отчетам по странам WTTTC выпускает всемирный отчет, освещающий глобальные тенденции, и еще 25 отчетов, в которых основное внимание уделяется регионам, субрегионам и экономическим и географическим группам.