

Safe travels

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
КОНФЕРЕНЦ-ЦЕНТРЫ, МЕСТА
ПРОВЕДЕНИЯ ВСТРЕЧ И МЕРОПРИЯТИЙ**

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ ИНДУСТРИИ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА И ПРИНЦИПЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

По мере того как индустрия путешествий и туризма переходит от фазы антикризисного управления к фазе восстановления, этот сектор необходимо перестроить так, чтобы он стал воплощением передового опыта в отрасли.

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 создание благоприятных условий, способствующих восстановлению отрасли и спроса внутри нее.

ВВЕДЕНИЕ

Цель работы сектора, в который входят конференц-центры, места проведения встреч и мероприятий, заключается в обеспечении как можно большего количества контактов между людьми, а также обмена продуктами и информацией, результатом чего, в свою очередь, является создание ценностей на местном, региональном и международном уровнях. Однако применительно к созданию и сохранению таких ценностей в нынешнем контексте отрасль признает важность установления общепринятых на мировом уровне принципов с сосредоточением на охране здоровья и соблюдении гигиенических требований.

Предлагаемые ниже принципы для конференц-центров и мест проведения встреч и мероприятий подготовлены на основе данных, полученных непосредственно от ведущих компаний отрасли или же взятых из их публичных заявлений, посвященных ответственному, здоровому и безопасному возобновлению деятельности конференц-центров и мест проведения встреч и мероприятий. Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание рекомендациям по обеспечению здоровья и безопасности, а также социальному дистанцированию. Подобные рекомендации необходимы участникам и организаторам мероприятий, и они ожидают их появления.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие рекомендации могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на операционных характеристиках каждого объекта.

Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по

этому вопросу. 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, участники мероприятий должны быть уверены в своей безопасности при их посещении. В этом контексте важно, чтобы участники были четко и ясно проинформированы о новых принципах работы, внедренных в конференц-центрах и местах проведения встреч и мероприятий для обеспечения их безопасности. Принципы разработаны с применением подхода, основанного на оценке рисков, и включают, в зависимости от обстоятельств, следующее: оценку состояния здоровья и проведение медицинских осмотров, усиленные меры по охране здоровья и поддержанию чистоты на всей территории, включая предприятия общественного питания, обеспечение наличия антисептика для рук, рекомендуемые меры социального дистанцирования, переоценку сроков проведения мероприятий во избежание очередей и скоплений большого количества людей, установление ограничений по количеству участников мероприятия и использование гибридной схемы проведения мероприятий, чтобы посетители могли участвовать в них дистанционно.

С целью обеспечения согласованности между различными секторами индустрии путешествий и туризма Всемирный совет по путешествиям и туризму (ВСПТ) 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 конференц-центры и места проведения встреч и мероприятий 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.

Конференц-центры и места проведения встреч и мероприятий могут обеспечить операционную готовность к возобновлению деятельности путем принятия следующих мер:

Получения соответствующей лицензии на возобновление деятельности, если это требуется местными органами власти;

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

подтверждения внедрения единых принципов работы ключевыми заинтересованными сторонами (например, аэропортами, компаниями, занимающимися автобусными перевозками, и другими транспортными партнерами);

обеспечения социальной дистанции посредством в том числе планировки офисных помещений и ограничения количества сотрудников в общих подсобных помещениях; поддержки работы из дома, чтобы уменьшить плотность персонала на рабочем

месте (где это возможно), а также введения фиксированных смен для персонала, чтобы свести к минимуму риск;

разработки и размещения визуальных поэтажных планов и планов территории для демонстрации готовности объекта;

внедрения инструкций по безопасности и охране здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала, если того требует местное законодательство. Если этого не требуется, то в соответствии с рекомендациями ВОЗ руководство объекта и организатор мероприятия должны разработать политику, предусматривающую самоизоляцию сотрудников, у которых проявляются какие-либо симптомы заболевания или имеется повышенная температура, и довести этот факт до их сведения;

совместного применения рекомендаций по социальному дистанцированию, особенно в отношении очередей, и нанесения, где это возможно, разметки в целях четкого доведения этой информации до сведения участников и персонала;

рассмотрения возможности пересмотра существующих технологий или внедрения новых технологий обеспечения автоматизации, например бесконтактной регистрации и бесконтактных платежей, где это возможно;

оценки возможности применения цифровых инноваций и технологий в целях частичной организации мероприятий в виртуальном формате, если это целесообразно;

оценки возможности применения инновационных решений для обеспечения чистоты и проведения дезинфекции, которые подтверждены экспертными органами и государственными учреждениями, такими как ВОЗ, а также обмена передовым опытом;

подтверждения внедрения единых принципов работы сторонними ресторанами, кафе, киосками и предприятиями общественного питания в отношении контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, гигиены, цифровизации, управления очередями и тщательной санитарной обработки;

обеспечения применения персоналом средств индивидуальной защиты (СИЗ), например масок и перчаток, в течение периода, предусмотренного принципами управления на основе оценки рисков;

применения инновационных цифровых решений вместо бумажных материалов на встречах и мероприятиях, где это возможно;

оценки и проверки функционирования систем вентиляции, кондиционирования воздуха и воздухообмена.

Руководство конференц-центров и мест проведения встреч и мероприятий должно обеспечивать обучение персонала составлению и выполнению операционных планов путем следующего:

создания и внедрения инструкций для персонала и перечня ожидаемых от персонала действий и операций (это входит в обязанности как руководства объекта, так и организатора мероприятий); обеспечения согласования действий между сотрудниками, участвующими в проведении мероприятия, и организатором;

предоставления персоналу необходимых инструментов и информации в области предотвращения распространения инфекции, обеспечения социальной дистанции, взаимодействия с гостями и усиленных мер гигиены, включая мытье рук, обязательное использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгими рекомендациями, если того требуют процедуры объекта, где проводится мероприятие, или организатора;

предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, аэропортам, компаниям, занимающимся автобусными перевозками, и другим транспортным партнерам) требований к обучению их сотрудников на основе аналогичных принципов работы;

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

непрерывного мониторинга здоровья членов команды со стороны руководства и их поощрения следовать правительственным рекомендациям и рекомендациям ВОЗ;

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА

Отрасль, в которую входят конференц-центры, места проведения встреч и мероприятий, стремится обеспечить безопасность участников мероприятий и сотрудников за счет повышения уровня чистоты и гигиены передовыми методами. С этой целью предприятия отрасли должны:

Внедрить процессы, направленные на усиление контроля за санитарной обработкой помещений, их дезинфекцией и тщательной уборкой, а также на увеличение частоты уборки/дезинфекции, а именно:

Выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения, с учетом особенностей каждого объекта;

пересмотреть инструкции для клининговой команды в отношении всех зон объекта, включая санузлы, лифты, эскалаторы, зоны проведения конференций, холлы и места общего пользования, уделяя особое внимание поверхностям, к которым часто прикасаются; удалить посторонние предметы;

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

обеспечить посетителей одобренными дезинфицирующими средствами

на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе или на основе хлорноватистой кислоты) в необходимом объеме на всей территории объекта с учетом зон скопления большого количества людей;

обеспечить наличие или предоставить возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для посетителей; откорректировать периодичность утилизации отходов в зависимости от характеристик объекта;

Обеспечить соблюдение социальной дистанции при распределении сидячих мест, размещении стендов и проходов и планировке помещений массового скопления людей, руководствуясь правительственными указаниями, если таковые имеются; подготовить визуальные материалы для демонстрации целей мероприятия, в зависимости от обстоятельств;

Снизить лимиты вместимости на объектах до надлежащих в соответствии с требованиями местного законодательства; распределить зоны объекта по степени риска и принять соответствующие меры для каждой зоны.

Обеспечить выполнение всех инструкций при работе с клиентами, включая сбор информации о здоровье посетителей и соблюдение социальной дистанции:

рассмотреть возможность заполнения посетителями опросников в целях оценки риска до прибытия;

осуществлять проверку состояния здоровья / измерение температуры участников, если того требует законодательство;

ограничить социальное взаимодействие и предотвратить возможные очереди у стойки администратора и регистрации, если это допустимо в соответствии с законодательством;

проводить регистрацию операционного персонала заблаговременно в целях оптимизации потока участников;

рекомендовать использование масок для лица в течение требуемого периода в соответствии с оценкой возможных рисков;

по возможности создать изоляторы за пределами туристического объекта для лиц с симптомами COVID-19;

Обеспечить безопасность продуктов питания и соблюдение гигиены за счет следующего: запрета посетителям прикасаться к продуктам в буфете;

проведения регулярной санитарной обработки машин, используемых посетителями;

разработки правил в отношении воды / безалкогольных напитков, согласно которым посетителям будет рекомендовано брать с собой собственные многоразовые емкости для воды в места, где есть безопасная питьевая вода;

улучшения санитарных условий, проведения санитарной обработки и дезинфекции столов сразу же после ухода посетителей;

соблюдения социальной дистанции посредством обеспечения соответствующего с точки зрения безопасности расстояния между столами и рассадки посетителей;

рассмотрения возможности сведения к минимуму того, что размещается на столах посетителей, и предоставления предметов, упакованных для индивидуального пользования, если это практически возможно;

введения соответствующих правил в отношении продуктов питания, поставляемых третьими лицами;

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ

Работая над повышением доверия и уверенности клиентов в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации с участниками и организаторами, руководству конференц-центров и мест проведения встреч и мероприятий следует обеспечить:

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

отправку посетителям рекомендаций перед мероприятием по электронной почте, а также передачу их лично в соответствии с предписаниями органов здравоохранения (рекомендации могут включать ношение масок или других защитных средств, соблюдение гигиены рук и требования избегать физического контакта); разъяснение гостям степени ответственности руководства объекта и организатора мероприятия за обеспечение защиты здоровья и безопасности; размещение на объекте (если применимо) визуальных поэтажных планов для демонстрации готовности объекта;

наличие четких указателей на всей территории объекта с целью информирования посетителей о рекомендациях, соблюдении социальной дистанции и о последних нововведениях в отношении уборки;

доступность для посетителей одобренных дезинфицирующих средств (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме в зонах скопления большого количества людей; возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для посетителей;

информирование гостей о наличии клиентской поддержки, если у них возникнут вопросы или проблемы. Персонал, работающий с гостями, должен быть обучен и готов отвечать на вопросы, решать проблемы, а также сообщать об обязательных правилах до и во время поездки, чтобы успокоить путешественников;

сотрудничество со сторонними поставщиками услуг в целях предложения страхования на случай инфицирования COVID-19;

рассмотрение возможности проведения мероприятий в будущем в гибридном формате с использованием виртуальных площадок, чтобы обеспечить посетителям возможность участия в мероприятии даже в том случае, если ими было принято решение отказаться от посещения принимающей стороны;

оборудование объекта посещения медицинским пунктом и подготовку команду к реагированию на обнаружение случаев заражения COVID-19.

4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки отрасли, в которую входят конференц-центры, места проведения встреч и мероприятий, к возобновлению своей деятельности крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне. Конференц-центры, места проведения встреч и мероприятий призывают правительства:

сотрудничать с представителями отрасли, сторонними поставщиками услуг и другими органами власти при разработке новых правил для международных поездок и перевозок грузов;

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

создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на те или иные направления, а также предлагать налоговые льготы;

усилить популяризацию туристических направлений, чтобы способствовать росту спроса и привлечению участников мероприятий 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:

FIBESSEVILLA
PALACIO DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS

GREATER FORT LAUDERDALE
CONVENTION & VISITORS BUREAU

 **GLOBAL TOURISM
ECONOMY FORUM**
世界旅遊經濟論壇
FORUM DE ECONOMIA DE TURISMO GLOBAL

 **ICF**


IFEMA
Feria de
Madrid

JTB

**LAS
Vegas**

 **Maritz**
GLOBAL EVENTS®

 **RajahTravel**
CORPORATION

 **Reed Travel
Exhibitions®**

 **Sevilla**
Tourism

 **tiao**
TOURISM INDUSTRY
ASSOCIATION OF ONTARIO

 **visit
Portugal**



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.