

Safe travels

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
АВИАЦИЯ**

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ СЕКТОРА ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА И ПРИНЦИПЫ ИХ РЕШЕНИЯ

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

При разработке общих инструкций и протоколов ключевое значение должно отводиться безопасности путешественников и сотрудников сферы путешествий и туризма.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ

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

Предлагаемые ниже принципы для авиационной отрасли подготовлены на основе аналитической информации и концепций, разработанных Международной ассоциацией воздушного транспорта (IATA) в целях поддержки безопасного, здорового и ответственного возобновления деятельности авиакомпаний по всему миру. 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.

Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы и рекомендаций на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание здоровью, безопасности и социальному дистанцированию — стандартам безопасности, соблюдения которых ожидают от отрасли путешественники. В качестве отрасли, способствующей путешествиям по всему миру, авиационная отрасль неустанно работает над обеспечением безопасности передвижения и эффективного доведения до сведения путешественников требований к осуществлению международных перелетов в соответствии с политиками правительств.

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 каждой авиакомпании. Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по этому вопросу.

Всем авиакомпаниям 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 на характеризующихся более высоким риском маршрутах между пунктами, в которых, очевидно, продолжается устойчивое распространение инфекции. Таким образом, предлагаемые принципы работы потребуют корректировки, поскольку может отсутствовать необходимость в их применении на маршрутах с меньшим уровнем риска.

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.

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 на борту воздушных судов, а также в зонах регистрации и посадки
3. Обеспечение доступности антисептика для обработки рук, которым могли бы воспользоваться пассажиры и члены экипажа
4. Ограничение физических контактов во всех точках взаимодействия в соответствии с действующими требованиями и с учетом соображений практичности
5. Наличие указателей, напольной разметки и объявлений, способствующих дистанцированию
6. Обязательное ношение масок путешественниками и членами экипажа на протяжении полета, до тех пор пока это требуется в соответствии с подходом, основанным на оценке риска
7. Минимизация контактов с персоналом аэропорта за счет использования возможностей бесконтактного взаимодействия, в том числе самостоятельной регистрации на рейс и прохождения паспортного контроля
8. Сотрудники, непосредственно работающие с путешественниками, должны быть обучены и готовы отвечать на возможные вопросы
9. Стандартизированные протоколы, используемые правительствами для определения и подтверждения состояния здоровья пассажиров

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 авиакомпании 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.

АВИАКОМПАНИИ 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. Существует необходимость в разработке общепринятых мер по смягчению условий получения лицензионных свидетельств и рейтингов для всех сотрудников, которым требуется лицензия; разработки плана действий / контрольного листа по предотвращению распространения инфекции COVID-19, включающего специальный план по проведению уборки и дезинфекции, и использования этого плана совместно с властями, в зависимости от обстоятельств; обеспечения гибкости при распределении временных интервалов в соответствии со спросом;

составления графиков и обеспечения наличия необходимых свидетельств (в том числе свидетельств летной годности) на момент возобновления работы;

подтверждения внедрения единых принципов работы аэропортами-партнерами;

согласования действий с партнерами в рамках цепочки поставок (например, поставщиками бортового питания);

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

реализации политик и рекомендаций по поддержке безопасности при взаимодействии (например, путем усиления контроля над соблюдением ограничений по количеству людей в зонах посадки и недопущения того, чтобы пассажиры собирались в группы на борту воздушных судов);

предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, аэропортам, поставщикам бортового питания и транспортным партнерам) требований в отношении реализации единых принципов работы;

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);

обеспечения дистанцирования в соответствии с подходом, основанным на оценке рисков, что должно быть четко доведено до сведения пассажиров и персонала;

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;

обеспечения персонала средствами индивидуальной защиты (СИЗ), такими как маски и перчатки;

финансовой ответственности государств за внедрение новых мер в области здравоохранения и соответствующие расходы;
разработки и внедрения рекомендаций по обеспечению безопасности продуктов питания на борту воздушного судна.

АВИАКОМПАНИИ ДОЛЖНЫ ОБУЧАТЬ ПЕРСОНАЛ СОСТАВЛЕНИЮ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИОННЫХ ПЛАНОВ ПУТЕМ:

создания и внедрения инструкций для персонала и перечня ожидаемых от персонала действий и операций;

предоставления персоналу необходимых инструментов и информации в области предотвращения распространения инфекции, обеспечения социальной дистанции 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 авиакомпании;

внесения изменений в учебные материалы в соответствии с последними рекомендациями органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ;

предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, аэропортам, поставщикам бортового питания и транспортным партнерам) требований к обучению их сотрудников на основе единых принципов работы;

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

применения программ поддержки персонала, помогающих снять стресс.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА

Предприятия авиационной отрасли и авиакомпании стремятся обеспечить безопасность гостей и сотрудников за счет реализации последовательных процессов и процедур. С этой целью предприятия авиационной отрасли и аэропорты должны выполнять следующее:

Внедрить процессы, направленные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию и тщательную санитарную обработку объектов, а также увеличение частоты их обработки/дезинфекции, а именно:

выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

пересмотреть инструкции для клининговой команды в отношении всех зон воздушного судна, включая санузлы, а также в отношении зон регистрации и посадки, уделяя особое внимание объектам, к которым часто прикасаются;

обеспечить путешественников одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме с учетом зон скопления большого количества людей, в том числе зон регистрации и посадки; 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 (в том числе социальное дистанцирование), при этом сведя к минимуму перерывы в работе авиакомпании и аэропорта;

еще до вылета направить путешественников на предписанные правительством электронные порталы для прохождения опроса / самодекларирования перед прибытием в целях оценки риска. Опросники и декларации на этих порталах составлены в соответствии с разработанным государственными органами отраслевым стандартом для предоставления путешественниками данных, на основании которых будет принято решение об их допуске

на борт. Эту работу организуют правительственные органы с предоставлением результатов путешественникам напрямую. 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;

рекомендовать применение правительствами мировых стандартов для отслеживания контактов, предпочтительно в электронной форме;

если предписано проведение контроля на входе/выходе, такой контроль должны проводить правительственные органы 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). Подобный контроль следует проводить на входе в здание терминала или перед прохождением досмотра в целях безопасности, а также по прибытии в зоне таможенного досмотра или получения багажа. Необходима также реализация общего подхода государствами. На членов экипажей, проходящих контроль в соответствии с принципами обеспечения здоровья и безопасности, принятыми в странах, гражданами которых они являются, требования о прохождении медицинского осмотра или нахождения в карантине по прибытии не распространяются;

внести изменения в процедуры в целях минимизации касаний при досмотре и личного контакта в соответствии с местным законодательством;

реализовать меры по обеспечению социального дистанцирования и ограничению физических контактов во всех точках взаимодействия при помощи указателей, напольной разметки и объявлений, содержащих рекомендации по дистанцированию. При досмотре в ходе регистрации должны быть сведены к минимуму контакты и должно быть обеспечено дистанцирование; кроме того, по возможности на протяжении всего процесса должны быть минимизированы очереди;

осуществлять регистрацию в режиме онлайн в максимально возможной степени;

рекомендовать пассажирам самостоятельную сдачу багажа в целях минимизации взаимодействия между пассажирами и сотрудниками, занимающимися регистрацией;

если по прибытии необходимо заполнять декларацию, правительственным органам следует рассмотреть возможность использования электронного, а не бумажного формата в целях минимизации контактов между людьми. В идеале рекомендуется использовать бесконтактные процессы. Рассмотреть возможность реорганизации зон паспортного контроля при взаимодействии правительственных органов, аэропортов и авиакомпаний;

приложить все усилия для ускорения процесса получения багажа и исключения необходимости пребывания пассажиров в течение длительного времени в зоне получения багажа в ожидании своего багажа; рассмотреть возможность использования нескольких транспортеров для багажа в целях обеспечения дистанцирования;

Внедрить меры по обеспечению здоровья и безопасности пассажиров на борту самолета путем:

требования ношения масок в течение рейса в соответствии с подходом, основанным на оценке рисков;

рассмотрения возможности использования различных вариантов посадки в самолет (например, по направлению от хвостовой части к носовой, от иллюминаторов к проходу);

ограничения передвижений внутри салона в максимально возможной степени;

повышения безопасности пищевых продуктов в составе бортового питания благодаря ограничению прикосновений гостей к продуктам. Это можно обеспечить, например, предлагая питание и столовые приборы в индивидуальной упаковке.

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 авиакомпаний следует обеспечить:

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 и на борту воздушного судна. Персонал, работающий с путешественниками / сотрудники на стойке регистрации должны уметь отвечать на возможные новые вопросы;

предоставление информации путешественникам до начала поездки о необходимых условиях и требованиях, которые будут действовать в ходе поездки, в соответствии с распоряжениями правительства и органов власти в сфере здравоохранения, включая ношение масок, рекомендации по гигиене рук и социальному дистанцированию;

доступность для путешественников одобренных дезинфицирующих средств на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме в зонах скопления большого количества людей, в том числе в зонах регистрации и посадки; наличие или возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для путешественников;

информирование путешественников о правилах и рекомендациях по обеспечению безопасности при взаимодействии (например, путем усиления контроля над соблюдением ограничений по количеству людей в зонах посадки и недопущения того, чтобы пассажиры собирались в группы на борту воздушных судов);

повсеместное наличие четких указателей с целью информирования путешественников о рекомендациях, соблюдении социальной дистанции и о последних нововведениях в отношении уборки;

сотрудничество с национальными властями в отношении приложений отслеживания контактов;

сотрудничество со сторонним поставщиком услуг в целях предложения путешественникам страхования на случай инфицирования COVID-19

4. ВВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки авиационной отрасли к возобновлению своей деятельности крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне.

Предприятия авиационной отрасли призывают правительства:

оказывать финансовую помощь сектору за счет снижения налогов на заработную плату, корпоративных налогов, концессионных сборов и прочих государственных сборов с отрасли;

обеспечить прозрачную и своевременную коммуникацию, а также предварительное уведомление со стороны правительственных органов об изменениях в политике применительно к поездкам;

использовать координированный подход для возобновления международных поездок, обеспечивающий возможность перемещения людей с соблюдением требований в области здравоохранения;

применять согласованные на международном уровне способы сбора данных о состоянии здоровья путешественников (в том числе самостоятельно заявленных путешественниками) и разработать стандартный метод подтверждения приемлемости данных и уведомления

об этом авиакомпаний;

на согласованной основе принимать результаты тестирования, проведенного при одобрении правительственных органов других стран, обеспечивая в том числе надежное и доступное для контроля документирование этих результатов с привязкой к личности конкретного путешественника;

предлагать беспроцентные кредиты или кредиты с низким процентом, гарантии по кредитам или прямую поддержку в целях обеспечения сохранения финансовой ликвидности в рамках экосистемы авиационной отрасли;

сделать путешествия более доступными за счет расширения принципов упрощения визового режима;

создавать стимулы в виде отмены налогов и сборов и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на путешествия;

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:

amadeus

 CDA
CHICAGO DEPARTMENT OF AVIATION



الإتجاه
ETIHAD
AVIATION GROUP



SITA





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.