



**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ**

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

Предлагаемые ниже принципы для отрасли приключенческого туризма подготовлены на основе аналитической информации и концепций, разработанных отраслевой Ассоциацией приключенческого туризма (Adventure Travel Trade Association, АТТА) в целях поддержки безопасного, здорового и ответственного возобновления деятельности в области приключенческого туризма по всему миру.

Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание здоровью, безопасности и социальному дистанцированию — стандартам безопасности, соблюдения которых ожидают от отрасли путешественники.

В рамках этих принципов понятие индустрии приключенческого туризма включает широкий спектр направлений приключенческого туризма, в том числе велосипедные туры, сплавы, трекинг, катание на лыжах, сноубординг, сафари в условиях дикой природы и гастрономические туры. Помимо того что такая деятельность проходит по большей части под открытым небом и, соответственно, время пребывания в помещении ограничено, количество участников в группе также можно регулировать таким образом, чтобы обеспечить социальное дистанцирование.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие рекомендации могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе. Хотя не все эти рекомендации применимы ко всем направлениям в индустрии приключенческого туризма, данная

информация представляет собой указания, которым рекомендуется следовать. Всем организациям, задействованным в сфере приключенческого туризма, рекомендуется руководствоваться местным и национальным законодательством, а также последними рекомендациями учреждений здравоохранения, в том числе ВОЗ.

Важно отметить, что предложенные особые меры разработаны с учетом более высокого риска, очевидно, продолжающегося устойчивого распространения инфекции. Таким образом, предлагаемые принципы работы потребуют корректировки в условиях снижения 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, 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 (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

Готовясь возобновить работу, компании, задействованные в индустрии приключенческого туризма, должны убедиться в том, что могут оптимизировать свою деятельность и свои услуги, а также имеют обученный персонал для подготовки и реализации оперативных планов.

Компании индустрии приключенческого туризма могут обеспечить свою операционную готовность к возобновлению деятельности путем принятия следующих мер:

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

реализации плана действий в условиях пандемии COVID-19, включая действия / контрольные листы по предотвращению инфицирования, специальный план санитарной обработки и дезинфекции, а также наличие процесса отслеживания изменений в требованиях законодательства, существующих планов экстренных мероприятий, рисков, действующих в принимающих странах, и влияния на местные компании и местное население в соответствующих случаях;

внедрения протоколов и инструкций по охране здоровья персонала, включая проверки здоровья сотрудников, если этого требует местное законодательство. Если этого не требуется, то в соответствии с рекомендациями ВОЗ компании индустрии приключенческого туризма должны принять и донести до всех соответствующих лиц меры, предусматривающую самоизоляцию сотрудников с симптомами заболевания;

обеспечения социальной дистанции посредством соответствующей планировки офисных помещений и ограничения количества сотрудников в общих служебных помещениях (где это возможно), если это является требованием местного законодательства; 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; пересмотра и обновления правил организации отпусков по болезни сотрудников;

внедрения таких правил работы, которые минимизируют физические контакты; внедрения правил социального дистанцирования на основе оценки рисков, особенно для очередей, и, где это возможно, соответствующей маркировки, понятной посетителям и персоналу, если того требует местное законодательство;

проведения оценки риска применительно к каждому направлению приключенческого туризма в целях определения требуемых мер, например социального дистанцирования или соблюдения масочного режима, поскольку для различных направлений приключенческого туризма характерны разные степени риска;

планирования по возможности альтернативных маршрутов и зон осуществления деятельности, с тем чтобы избежать мест нахождения большого количества людей и упростить социальное дистанцирование, но с учетом топографических особенностей, уровня сложности, проложенных трасс и условий окружающей среды, таких как присутствие снега, наличие рек и морей и состояние водоемов;

предоставления персоналу средств индивидуальной защиты (например, масок) в течение периода времени, предусмотренного принципами управления на основе оценки рисков в соответствии с местным законодательством. Если предполагается деятельность в условиях отрицательных температур, необходимо обеспечить нахождение антисептика при температуре выше 0 градусов по Цельсию / 32 градусов по Фаренгейту;

внедрения технологий автоматизации (например, бесконтактных точек взаимодействия и бесконтактных платежей) там, где это возможно. Если бесконтактная оплата невозможна, необходимо изучить возможность предоплаты или использования перчаток и средств для гигиены рук;

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;

достижения договоренностей с поставщиками и партнерами, включая рестораны, киоски, отели, поставщиков экипировки и транспортные компании, о следовании единым стандартам охраны здоровья, санитарным стандартам, а также рекомендациям по защите жизни и здоровья гостей в соответствии с требованиями местного законодательства. См. соответствующие подробные рекомендации в принципах работы WTTC для гостиничного бизнеса и туроператоров;

проведения медицинского осмотра персонала и гостей;

внедрения плана экстренных мероприятий по предотвращению распространения COVID-19 совместно с поставщиками и партнерами при выявлении новых случаев заражения в ходе поездки или после какой-либо деятельности, в соответствии с местными и национальными правилами;

изучения различных вариантов ведения деятельности, где это возможно (раннее бронирование билетов, заезды точно по времени, спуск на воду и высадка (при сплавах) с разнесением по времени, использование разных стартовых площадок для выхода на маршрут, дистанцирование на горнолыжных подъемниках, уменьшение состава групп;

Руководству компаний индустрии приключенческого туризма следует обучить весь свой персонал составлению и выполнению оперативных планов путем:

- создания и внедрения правил и рекомендаций по работе персонала и отдельных служб (например, справочных служб);
- предоставления своим сотрудникам инструментов и информации, необходимых для борьбы с инфекциями, соблюдения правил социального дистанцирования, использования соответствующей одежды, принятия усиленных санитарных мер, использования масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения принимающей страны или требованиями процедур, принятых в соответствующем направлении приключенческого туризма, в тех случаях, когда они выходят за рамки местных требований;
- обеспечения знания и понимания персоналом ограничений на поездки, действующих в принимающей стране, стране прибытия и стране убытия, в частности, в тех случаях, когда приключенческий тур проводится на территории более чем одной страны;
- предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, партнерским отелям, транспортным компаниям и партнерам по организации тура) требований к обучению их сотрудников на основе единых стандартов, чтобы обеспечить скоординированный подход в пределах всего сектора;
- обеспечения того, что все обучение основывается на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ;
- постоянного мониторинга состояния здоровья членов команды со стороны руководства, поощрения соблюдения национальных рекомендаций и рекомендаций ВОЗ;
- подготовки персонала на местах к работе в экстренных условиях, включая процессы изолирования, транспортировки и эвакуации.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА

Работая над созданием безопасных условий труда для своих сотрудников и безопасного отдыха для своих гостей путем принятия передовых мер обеспечения соответствия санитарным требованиям, руководству компаний индустрии приключенческого туризма следует:

проработать с поставщиками и партнерами принятие дополнительных мер безопасности; внедрить процессы, направленные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию и тщательную санитарную обработку объектов, а также увеличение частоты их обработки/дезинфекции, а именно:

1. выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;
2. пересмотреть инструкции для клининговых команд, уделяя особое внимание местам частого контакта, в частности, экипировке и снаряжению, поручням, местам общего пользования, туалетам и ванным комнатам, если применимо; увеличить частоту санитарной обработки надлежащим образом и рассмотреть возможность обеспечения перерыва между использованиями, если необходимо; удалить посторонние предметы;
3. предоставить участникам информацию о рекомендуемой дистанции и прочих мерах по охране здоровья в ходе участия в различных видах деятельности и в течение поездки;
4. обеспечить гостей одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде средства для рук на спиртовой основе или хлорноватистой кислоты), в местах присутствия большого количества людей (в местах спуска рафтов на воду, на стартовых

площадках, горнолыжных подъемниках, в местах хранения продуктов питания и напитков, в магазинах, на выездах с объектов — в зависимости от обстоятельств); обеспечить наличие или предоставить возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для гостей, если это возможно;

5. координировать с транспортными партнерами и поставщиками внедрение ими единых процедур в части санитарии, дезинфекции и тщательной очистки;

6. увеличить частоту уборки отходов в местах проведения мероприятий или в ходе осуществления той или иной деятельности, в зависимости от обстоятельств;

7. стирать полотенца и снаряжение с использованием поверхностно-активного моющего средства в стиральной машине при высокой температуре с последующей высокотемпературной сушкой и любыми иными способами, определенными национальными государственными органами и органами здравоохранения (например, ВОЗ);

снизить лимиты на количество участников в тех или иных видах деятельности до надлежащих в соответствии с требованиями местного законодательства для обеспечения социальной дистанции; распределить участки осуществления деятельности по степени риска и принять соответствующие меры для каждого участка;

обеспечить, чтобы уровни сложности в той или иной деятельности не превышали возможностей и умений гостей, снижая, таким образом, вероятность последующей необходимости спасательной операции;

внедрить процессы работы с клиентами, включая те, которые относятся к информированию гостей, минимизации физических контактов и использованию снаряжения и экипировки:

1. содействовать пониманию совместной ответственности за обеспечение здоровья и безопасности;

2. осуществлять контроль здоровья гостей и проводить медицинский осмотр, где это возможно и является требованием местного законодательства;

3. ограничить физические контакты и очереди там, где это возможно;

4. соблюдать дистанцию при встречах с другими группами в популярных местах и/или на территориях общего пользования (на привалах, в местах осмотра достопримечательностей, на горнолыжных подъемниках и на открытых площадках для приема пищи);

5. согласовать с другими компаниями начало и окончание видов деятельности, осуществление которых начинается в местах большого скопления людей (например, зоны для спуска рафтов на воду и высадки после сплава, стартовые площадки при выходе на маршрут), с разнесением по времени, где это возможно;

6. до начала путешествия предупредить гостей о необходимости принятия мер по обеспечению здоровья и безопасности.

Рекомендовать гостям иметь при себе маски и прочие средства индивидуальной защиты (СИЗ). Рассмотреть оптимальные виды СИЗ для тех или иных видов деятельности. Так, например, маски, применяемые при катании на лыжах или занятиях сноубордингом, могут отличаться от тех, которые подойдут участникам трекингового похода. Рекомендовать гостям носить маски или иные средства защиты лица в местах проведения мероприятий, а также в транспортных средствах;

1. по возможности сократить количество личных контактов; разработать процедуры взаимодействия онлайн, где это возможно и целесообразно;

2. рекомендовать гостям по возможности приобретать билеты онлайн; рассмотреть возможность предложения пакетов услуг по системе «все включено». Рекомендовать гостям сократить количество личных вещей, которые они приносят с собой на объект. Продумать расположение шкафчиков, где уместно и целесообразно;

3. по возможности организовать гостей, являющихся членами одной семьи или прибывших по групповому бронированию, таким образом, чтобы они вместе участвовали во всех мероприятиях, чтобы снизить риск их контакта с участниками из других групп;

4. организовать места для хранения снаряжения и экипировки, а также раздевалки и состава

вить график пользования ими в целях ограничения количества людей, находящихся в одном пространстве, обеспечения дистанцирования и минимизации контактов;

5. обеспечить по возможности, чтобы каждый из гостей пользовался только выделенным лично ему снаряжением и экипировкой в течение всей поездки. По возможности следует рекомендовать гостям иметь при себе свое собственное снаряжение и экипировку, в том числе велосипеды, лыжи и шлемы;

6. напоминать гостям о том, что в ситуациях, когда существует риск падения в воду, ношение масок не рекомендуется (например, на некоторых участках сплава);

предусмотреть особые правила при осуществлении отдельных видов деятельности, в частности:

1. при транспортировке гостей от одного места сбора к другому (например, на рафтинговых, велосипедных и трекинговых маршрутах) рассмотреть обязательное ношение масок, дистанцирование или даже использование отдельного транспорта, где это возможно, с учетом продолжительности поездки и наличия вентиляции в транспортных средствах;

2. при поездке на сафари в условиях дикой природы напоминать гостям о необходимости не приближаться к ее обитателям. Случаи передачи вируса от человека к животным имели место крайне редко, однако научные данные или свидетельства, доказывающие невозможность такой передачи, также весьма скудны. Передача вируса от человека к животным может иметь разрушительные последствия для видов, находящихся под угрозой исчезновения.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ

Работая над повышением доверия и уверенности клиентов в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации, руководству компаний индустрии приключенческого туризма следует:

обеспечить донесение до клиентов ясной, последовательной и актуальной информации о новых требованиях в отношении охраны здоровья и санитарии, используя все доступные каналы связи, как цифровые, так и физические (при помощи понятных указателей);

направлять гостям рекомендации перед поездкой или мероприятием в цифровом виде, а также передавать их лично в момент прибытия в соответствии с предписаниями органов здравоохранения (рекомендации могут включать ношение масок или других защитных средств, соблюдение гигиены рук и требования избегать физического контакта); рассмотреть возможность подтверждения гостями их согласия следовать рекомендациям; информировать гостей о наличии клиентской поддержки, если у них возникнут вопросы или проблемы.

Персонал, работающий с гостями, должен быть обучен и готов отвечать на вопросы, предоставлять наглядные примеры, решать проблемы (такие, например, как обнаружение новых случаев заболевания), уметь справляться с ситуациями, когда гости не соблюдают требования, а также сообщать об обязательных правилах до и во время поездки и/или мероприятия, чтобы успокоить гостей. Сообщить гостям о том, что ответственность несут совместно компания и гость;

способствовать использованию приложений для отслеживания контактов, если это является требованием местного законодательства.

4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

Пока индустрия приключенческого туризма готовится к возобновлению своей деятельности, крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне. Индустрия приключенческого туризма призывает правительства:

усилить популяризацию туристических направлений и различных видов деятельности, чтобы способствовать росту спроса как внутри страны, так и на международном уровне; создавать стимулы и оказывать прямую поддержку индустрии путешествий и туризма; предоставлять финансовую поддержку отрасли (в виде грантов и снижения налогов и сборов) с целью стимулирования спроса на этапе восстановления

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.