

Safe travels

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

МИР
БЕЗ
ГРАНИЦ

**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

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

Большое количество компаний отрасли столкнулись с кризисом, и во многом благодаря этому они располагают множеством данных, которые могут оказаться полезными при планировании будущего. Даже в условиях нынешнего кризиса многие предприятия сферы гостеприимства быстро адаптировались, а некоторые даже предлагают номера в отелях медперсоналу, находящемся на передовой. Это, в свою очередь, помогает отрасли собрать уникальные данные, которые могут помочь в обеспечении безопасности путешествий.

Предлагаемые ниже протоколы и инструкции в отношении сферы гостеприимства были составлены на основе данных, полученных непосредственно от ведущих компаний в сфере гостиничного бизнеса, или же были взяты из их публичных заявлений об ответственности и мерах, предпринимаемых отелями для обеспечения безопасности и сохранения здоровья посетителей в новых условиях. Протоколы составлены на основе рекомендаций Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) и Центров по контролю и профилактике заболеваний США (ЦКЗ США).

Цель состоит в том, чтобы составить протоколы и инструкции для всех соответствующих задач и уделить особое внимание составлению руководства по вопросам защиты здоровья, обеспечения безопасности и социальной дистанции. Появления такого руководства будут ждать и сами путешественники.

Обратите внимание, что эти рекомендации могут быть изменены по мере появления новой информации о вирусе.

Эти рекомендации основаны на операционных характеристиках каждого отеля. Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по этому вопросу.

При организации работы всем отелям рекомендуется руководствоваться местным и национальным законодательством, а также последними рекомендациями организаций здравоохранения, в том числе ВОЗ.

С целью обеспечения согласованности между отраслями в секторе путешествий и туризма Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) разделил протоколы на четыре составляющие:

1. Операционная готовность и готовность персонала.
2. Обеспечение безопасного пребывания.
3. Возвращение доверия путешественников и их уверенности в высоком уровне обслуживания.
4. Введение стимулирующих мер.

ОПЕРАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ И ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Отрасль гостеприимства и ее заведения постепенно возобновляют свою деятельность. И теперь, им необходимо добиться операционной эффективности в новых реалиях, а также должным образом обучить персонал для подготовки и выполнения операционных планов.

ГОСТИНИЦЫ СМОГУТ ПОДГОТОВИТЬСЯ К ОТКРЫТИЮ ЗА СЧЕТ:

Получения соответствующей лицензии на повторное открытие, если того требуют местные органы управления;

Разработки плана профилактики COVID-19, включающего список действий / контрольный список по профилактике инфекций и специальный план уборки и дезинфекции помещений;

Обеспечения необходимой численности персонала для осуществления повторного открытия;

Внедрения протоколов и инструкций по безопасности и охране здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала отеля, если того требует местное законодательство.

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

Согласования действий с местными транспортными партнерами и партнерами по организации путешествий;

Обеспечения социальной дистанции посредством, в том числе, планировки офисных помещений и ограничения количества сотрудников в общих подсобных помещениях;

Обеспечения соблюдения протоколов и инструкций в отношении социальной дистанции и, по возможности, нанесение разметки на полу для удобства гостей и персонала;

Внедрения технологий автоматизации, например бесконтактных платежей, там, где это возможно;

Введения усовершенствованных протоколов и инструкций по безопасности продуктов питания в ресторанах, кафе и киосках, касающихся контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, гигиены, цифровизации, управления очередями, глубокой очистки, использования инновационных решений для обеспечения чистоты и проведения дезинфекции, в частности таких как технология электростатического распыления и фильтрация воздуха при помощи УФ-облучения и фильтров EPA, которые подтверждены экспертными органами и государственными учреждениями, такими как ВОЗ, а также путем обеспечения

обмена передовым опытом.

Страница 5

ГОСТИНИЦЫ ДОЛЖНЫ ОБУЧАТЬ ПЕРСОНАЛ СОСТАВЛЕНИЮ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИОННЫХ ПЛАНОВ ПУТЕМ:

Создания и внедрения протоколов и инструкций для персонала, Кодекса корпоративной этики или списка ожидаемых от персонала действий и операций;

Переподготовки персонала по вопросам 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 компании гостиничной отрасли.

Переподготовка должна основываться на последних рекомендациях органов здравоохранения и/(или) ВОЗ;

Постоянного мониторинга здоровья членов команды со стороны руководства и их поощрения следовать правительственным рекомендациям и рекомендациям ВОЗ.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

Отрасль гостеприимства и ее заведения стремятся обеспечить безопасность гостей и сотрудников за счет повышения уровня чистоты и гигиены передовыми способами. С этой целью отели должны выполнять следующее:

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

Обеспечить наличие определенных дезинфицирующих средств, одобренных органами здравоохранения;

Пересмотреть инструкции для клининговой команды в отношении всех помещений отеля, включая номера, туалеты, лифты, фитнес-клубы и места общего пользования, уделяя особое внимание объектам, к которым часто прикасаются, таким как карточки-ключи от номеров, выключатели света и дверные ручки;

Устранить посторонние предметы со всей территории отеля;

Обеспечить соблюдение социальной дистанции гостями с помощью специальной разметки и табличек, в том числе в лифтах;

Обеспечить выполнение всех инструкций при приеме постояльцев, включая сбор информации о здоровье гостей и соблюдение социальной дистанции, а именно: проверку состояния здоровья / измерение температуры гостей, если того требует законодательство;

Ограничить социальное взаимодействие и предотвратить возможные очереди на стойке регистрации;

Рекомендовать использование масок для лица в течение требуемого периода времени в соответствии с оценкой возможных рисков.

Обеспечить безопасность продуктов питания и соблюдение гигиены в ресторане за счет:

1. Запрета гостям прикасаться к продуктам в буфете;
2. Регулярной чистки автоматов с едой и перехода на обслуживание персоналом там, где это возможно;
3. Предложения услуги обслуживания в номерах для обеспечения бесконтактной доставки продуктов;
4. Тщательной уборки, в том числе дезинфекции поверхности столов сразу после ухода гостя;
5. Соблюдения социальной дистанции посредством обеспечения соответствующего с точ-

ки зрения безопасности расстояния между столами и рассадки гостей;

6. Сведения к минимуму предметов, находящихся на гостевых столах, и по возможности их предоставления в индивидуальной упаковке.

Внедрить практики тщательной уборки, дезинфекции и соблюдения социальной дистанции во время встреч и мероприятий, в том числе:

1. Соблюдения социальной дистанции при распределении сидячих мест и планировке помещений массового скопления людей, руководствуясь правительственными указаниями, если таковые имеются;
2. Регулярной чистки автоматов с едой и перехода на обслуживание персоналом там, где это возможно;
3. Более частой уборки и дезинфекции;

Необходимо разработать протоколы и правила в отношении воды и безалкогольных напитков, согласно которым гостям рекомендуется брать с собой собственные многоразовые бутылки в места, где есть безопасная питьевая вода. В качестве альтернативы следует подготовить индивидуальные бутылки с водой;

Необходимо внедрять протоколы и рекомендации в отношении продуктов питания, закупаемым извне.

ВОЗВРАЩЕНИЕ ДОВЕРИЯ ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ И ИХ УВЕРЕННОСТИ В ВЫСОКОМ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В отрасли гостеприимства и всех ее заведениях предпринимается все возможное, чтобы восстановить доверие гостей и их уверенность в высоком уровне обслуживания. В данной сфере добиваются этого за счет обеспечения прозрачности и коммуникации со своими гостями.

При этом стоит задача 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 в гостинице. Персонал, работающий с гостями и сотрудники на стойке регистрации должны уметь отвечать на возможные новые вопросы;

Наличие табличек на всей территории отеля с целью информирования гостей о последних нововведениях в отношении уборки, обеспечения социальной дистанции и рекомендаций;

Наличие общих правил для гостей на основе рекомендаций органов здравоохранения, которые могут включать использование масок для лица, рекомендации по гигиене рук и социальную дистанцию.

ВВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

В отрасли гостеприимства и всех ее заведениях предпринимается все возможное для своего восстановления. И сейчас крайне важно, чтобы стимулирующие меры проводились и на правительственном уровне.

Отрасль гостеприимства и все ее заведения призывают правительства:

Сотрудничать с представителями отрасли и другими органами власти при разработке новых правил для международных поездок;
 Оказывать финансовую помощь сектору за счет снижения налогов, сборов и расходов для стимулирования спроса;
 Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на отели, а также предлагать налоговые льготы;
 Больше внимания уделять рекламе возможных мест отдыха для увеличения спроса как внутри страны, так и за рубежом.

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.