



**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
ОТКРЫТЫЕ ТОРГОВЫЕ ПЛОЩАДКИ И
ПРЕДПРИЯТИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ**

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 открытых торговых площадок и предприятий розничной торговли подготовлены на основе аналитической информации и концепций, разработанных The Bicester Village Shopping Collection после успешного возобновления работы двух бутик-городков в Китае. Эти принципы относятся к поддержке ответственного возобновления деятельности открытых площадок розничной торговли и доступа населения к ним.

Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание правилам профилактической гигиены и соблюдению социальной дистанции. Подобные рекомендации необходимы гостям, 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 принципы работы основаны на операционных характеристиках каждой открытой площадки розничной торговли. Перед внедрением принципов необходимо проконсультироваться с местными правительственными органами и органами здравоохранения.

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

1. Возобновление деятельности
2. Обеспечение безопасных условий работы и отдыха с необходимой ответственностью
3. Восстановление доверия и уверенности в надежной работе отрасли
4. Интеграция инноваций
5. Реализация стимулирующих мер

ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По мере того как открытые торговые площадки и предприятия розничной торговли постепенно возобновляют свою деятельность, они должны обеспечить следующее:

- разработку операционных принципов в соответствии с рекомендациями местных правительственных органов и органов здравоохранения;
- необходимую численность персонала для ответственного возобновления деятельности;
- переподготовку персонала до возобновления деятельности, с тем чтобы сотрудники знали о новых правилах, которым они должны следовать, включая обеспечение социальной дистанции и измерение температуры посредством сканирования, а также требование ношения масок всеми сотрудниками, работающими непосредственно с гостями, как определено в нормативных документах местных правительственных органов;
- перепланировку офисов и рабочих пространств в целях обеспечения соблюдения социальной дистанции и охраны здоровья, включая закрытие определенных офисов и объектов для проведения встреч, чтобы люди не собирались там;
- где это возможно, вентиляцию офисных помещений путем открытия окон, чтобы в помещения проникал свежий воздух, и обеспечение циркуляции воздуха надлежащего качества в системах кондиционирования воздуха;
- составление принципов работы для соблюдения партнерами бренда с учетом обязательных требований, установленных правительственными органами, в отношении часов работы, времени доставки, утилизации упаковки, операций с товаром в торговых залах, соблюдения социальной дистанции, количества людей в примерочных, тщательной уборки и санитарной обработки, а также перехода на цифровые чеки вместо бумажных;
- проведение обучения сотрудников бренда перед возобновлением деятельности в части компетенций в области продаж в новых условиях социального дистанцирования;
- разработку принципов работы для предприятий по продаже продуктов питания и напитков (ресторанов, кафе и мобильных киосков с едой), в том числе в отношении контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, соблюдения дистанции в подсобных помещениях, тщательной уборки и усиленной гигиенической обработки, рассадки гостей, управления очередями и цифровизации меню;
- внедрение принципов работы подсобных помещений в целях обеспечения соблюдения социальной дистанции, увеличения частоты утилизации отходов и проведения тщательной уборки в подсобных помещениях, а также обеспечения места, где все подрядчики могут пройти процедуру измерения температуры тела бесконтактным термометром;
- согласование новых принципов работы со всеми сторонними партнерами и поставщиками;
- взаимодействие с местными партнерами по организации путешествий и транспортными партнерами в целях обеспечения выполнения требования в отношении наличия достаточного пространства во избежание скопления гостей.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА С НЕОБХОДИМОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Открытые торговые площадки и предприятия розничной торговли стремятся обеспечить безопасность гостей и сотрудников. С этой целью они должны выполнять следующее:

- усилить меры по проведению санитарной обработки, тщательной уборки и снижению рисков, включая пересмотр инструкций для клинингового персонала в отношении санузлов и пеленальных комнат, частных зон для клиентов и «комнат для размышлений»;
- в рамках реализации мер по санитарной обработке и гигиене обеспечить наличие дозаторов с антисептиком, содержащим 70 % спирта, в санузлах, возле входов и выходов и с рав-

номерными промежутками на всей территории объекта;
внедрить процедуры контроля состояния здоровья гостей, включая измерение температуры бесконтактным способом, соблюдение дистанции и применение мер по управлению очередями, а именно:

1. предусмотреть инфраструктуру для проведения измерений температуры бесконтактным способом (если такой процесс используется) и считать эту процедуру обязательной для вновь прибывших гостей;
2. контролировать ношение масок на территории предприятия, если это требуется в соответствии с нормативными документами местных правительственных органов;
3. установить визуальные указатели социального дистанцирования, чтобы помочь гостям в соблюдении правил;
4. тщательно контролировать количество гостей на территории предприятия, чтобы обеспечить комфортное соблюдение требований социального дистанцирования;
5. регулировать количество гостей на территории отдельных бутиков, ресторанов или конкретных зон и применять системы управления очередями, позволяющие обеспечить соблюдение требований социального дистанцирования;
6. оптимизировать парковки для транспортных средств во избежание их чрезмерного заполнения;
7. рассмотреть возможность выдачи одноразовых перчаток гостям, пользующимся станциями зарядки электромобилей, и производить регулярную санитарную обработку таких станций;

минимизировать количество прикосновений путем цифровизации предоставляемых гостям услуг (например, использования цифровых карт, цифровых систем управления очередями, электронных меню, виртуальных персональных систем совершения покупок, «мобильного ассистента») и поощрения бесконтактных платежей, где это возможно; предоставлять бесплатное Wi-Fi-соединение в целях поощрения пользования цифровыми услугами;

приостановить оказание услуг, если при их предоставлении соблюдение социальной дистанции и требований к охране здоровья и обеспечению безопасности не представляется возможным (например, детские площадки, фонтанчики с питьевой водой, банкоматы, предоставление гостям во временное пользование тех или иных предметов, таких как зонты и детские сидячие коляски).

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ

Работая над повышением доверия и уверенности гостей, партнеров бренда, персонала и общественности в надежности отрасли, руководству открытых торговых площадок и розничных торговых предприятий следует обеспечить:

разработку правил поведения для гостей, которые могут включать требование ношения масок и рекомендации по соблюдению гигиены рук и социальному дистанцированию с учетом нормативных документов местных правительственных органов и органов здравоохранения;

выпуск четких рекомендаций и систематическое уведомление о новых правилах по каналам организации, включая веб-сайт, приложения, каналы в социальных сетях, прямые электронные письма и каналы партнеров;

предвидение вопросов гостей касательно новых правил и обеспечение того, что все сотрудники подготовлены и надлежащим образом экипированы, чтобы реагировать на эти вопросы правильно и ответственно;

систематическую коммуникацию со сторонними поставщиками, партнерами и их клиентами;

предоставление четкой и согласованной информации в адрес СМИ;

взаимодействие с партнерами из государственного сектора (например, местными органами власти и туристическими управлениями) в целях разъяснения правил работы и заручения их поддержкой, а также согласование действий по продвижению туристических направлений и восстановлению местной, региональной и национальной экономики

4. ИНТЕГРАЦИЯ ИННОВАЦИЙ

Постоянное применение совершенствуемых мер по обеспечению безопасности и здоровья, основанных на оценке научных рекомендаций, предоставляемых медицинскими работниками и исследователями, в целях формирования передовых методов работы.

Ускорение возврата к нормальной деятельности за счет интеграции технологий предоставления цифровых услуг, способствующих эффективному взаимодействию с гостями в условиях открытой площадки, где возможно комфортное соблюдение социальной дистанции.

5. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки открытых площадок и розничных предприятий к возобновлению своей деятельности крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне. Открытые площадки и розничные предприятия призывают правительства:

больше внимания уделять рекламе возможных мест отдыха для увеличения спроса как внутри страны, так и за рубежом;

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

создавать стимулы для повышения спроса на путешествия, а также предусмотреть налоговые льготы;

упростить визовый режим, чтобы сделать процесс получения виз менее дорогостоящим и более простым;

реализовать меры по использованию общественного транспорта для доставки туристов в соответствующие места назначения с соблюдением социальной дистанции



семирный 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.