



**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТСТВА**

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

Очень важно, чтобы каждый сектор в сфере путешествий и туризма разработал четкие и практичные стандарты, ускоряющие восстановление этого сектора, такой подход еще более важен для туроператоров и турагентов, учитывая их зависимость от других субъектов туризма, таких как дестинации, авиакомпании, отели, транспорт, страхование путешествий, а также от политики отдельных государств в области ограничений на въезд, так как туроператоры и турагенты часто несут ответственность за своих гостей на протяжении всей их поездки.

Предлагаемые ниже принципы работы туроператоров и турагентов были составлены на основе данных, полученных от ведущих туроператоров напрямую или заимствованных из их публичных заявлений, посвященных ответственному и безопасному возобновлению туристической деятельности. Эти принципы работы также учитывают рекомендации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), центров по контролю и профилактике заболеваемости в США, а также Европейского центра по профилактике и контролю заболеваемости.

Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание здоровью, гигиене и сокращению числа физических контактов — новым требованиям к безопасности, соблюдения которых ожидают от отрасли и сами путешественники.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие рекомендации могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе.

Настоящие рекомендации следует применять с учетом характеристик каждого отдельного

туроператора/турагентства. Перед тем как следовать им, рекомендуется проконсультироваться с экспертами.

При организации работы всем туроператорам и турагентам рекомендуется соблюдать требования местного и национального законодательства, а также следовать последним указаниям учреждений здравоохранения, в том числе ВОЗ.

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.

Страница 5-6

ОПЕРАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ И ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Готовясь возобновить работу, туроператоры должны убедиться в том, что могут оптимизировать свою деятельность и свои услуги, а также имеют обученный персонал для подготовки и реализации оперативных планов:

Туроператоры могут обеспечить свою операционную готовность к повторному открытию за счет:

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;

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 туроператор должен 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;

Внедрения таких правил работы, которые минимизируют физические контакты; внедрения правил соблюдения социальной дистанции, если это является требованием местного законодательства;

Предоставления персоналу средств индивидуальной защиты (например, масок) в течение периода времени, предусмотренного принципами управления на основе оценки рисков, если это является требованием местного законодательства;

Внедрения технологий автоматизации (например, бесконтактных платежей) там, где это возможно; если бесконтактная оплата невозможна, необходимо изучить возможность использования перчаток и средств гигиены рук;

Достижения договоренностей с поставщиками и партнерами, включая рестораны, отели, парки, транспортные компании и объекты проведения мероприятий, о следовании аналогичным 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, авиации и аэропортов;

Внедрения плана экстренных мероприятий на случай появления новых случаев заболеваний, вызванных вирусом COVID-19, в сотрудничестве с поставщиками и партнерами;

Выявления и принятия надлежащих передовых методов очистки и дезинфекции, утвержденных экспертными и государственными учреждениями и учреждениями здравоохранения;

Изучения различных вариантов ведения деятельности, где это возможно (раннее бронирование билетов, заезды точно по времени, группы меньшей численности и т. п.).

Туроператорам следует обучить весь свой персонал составлению и выполнению оперативных планов путем:

Создания и внедрения правил и рекомендаций по работе персонала, включая гидов, проводников/водителей, специалистов на местах, а также работе отдельных служб (например, справочных служб);

Предоставления своим сотрудникам инструментов и информации, необходимых для борьбы с инфекциями, соблюдения правил социального дистанцирования, совместного использования продуктов питания, столовых приборов и соответствующей одежды, усиленных санитарных мер, использования масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или требованиями процедур туроператоров в тех случаях, когда они выходят за рамки местных требований;

Предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, партнерским площадкам, отелям и транспортным компаниям) требований по обучению их сотрудников на основе аналогичных 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.

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, туроператорам следует:

Проработать с поставщиками принятие дополнительных мер безопасности;

Внедрить или подтвердить с поставщиками процессы, направленные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию и тщательную санитарную обработку экскурсионных и других используемых транспортных средств, а также увеличение частоты их обработки/дезинфекции, а именно:

Выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

Пересмотреть инструкции для клининговых команд, уделяя особое внимание местам частого контакта, включая поручни, дверные ручки, столы, туалеты на транспорте, фильтры кондиционирования воздуха, багажные полки и гарнитуры, если применимо; увеличить частоту очистки до необходимой;

Обеспечить гостей одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме; обеспечить наличие или предоставить возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для гостей, если это возможно;

Внедрить планы рассадки без ротации; обеспечить необходимое расстояние между сиденьями, если это является требованием местного законодательства;

Изучить возможности предоставления емкостей с мешками-вкладышами и их постоянной утилизации, где это возможно;

Координировать с транспортными партнерами внедрение последними аналогичных процедур в части санитарии, дезинфекции и тщательной очистки;

Внедрить процессы обслуживания клиентов, включая информирование гостей и сведение физических контактов к минимуму, а именно:

Осуществлять контроль здоровья гостей и тестирование, где это возможно и является требованием местного законодательства;

Ограничить физические контакты и очереди там, где это возможно;

Сделать маски доступными для гостей, если это является требованием местных органов власти;

Разработать инструменты и процедуры онлайн-регистрации заезда и бесконтактного выезда, где это уместно и возможно;

Изучить возможности доступа (когда это возможно) к местам проведения мероприятий, гостиницам, ресторанам и т. п. с разнесением по времени;

Достичь с партнерами и поставщиками, включая магазины, выставочные залы, дегустационные залы/магазины, музеи, шоу, театры, концертные залы, фабрики и фермы, договоренности о следовании аналогичным правилам в отношении охраны здоровья, санитарии, дезинфекции и гигиены, соответствующим местному законодательству;

Достичь с ресторанами-партнерами договоренности о следовании аналогичным правилам в отношении охраны здоровья, санитарии, дезинфекции, гигиены, а также безопасности пищевых продуктов, для защиты гостей, а именно:

Обеспечить гостей одобренными дезинфицирующими средствами в пунктах входа (в виде средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме;

Достичь с ресторанами-партнерами договоренности о том, что их персонал будет обучен аналогичным правилам в отношении охраны здоровья, санитарии и физических контактов, а также будет следовать им;

Не допускать контакта рук гостей едой у шведских столов;

Проводить регулярную санитарную обработку автоматов по продаже кофе и других напитков (по возможности, силами штатного персонала);

Проводить более масштабную санитарную обработку, включая дезинфекцию столов и стульев после ухода гостя и использование посудомоечных машин вместо ручной мойки посуды там, где это возможно;

Минимизировать физический контакт за счет увеличения расстояния между столами и менее плотной рассадки гостей, если это является требованием местного законодательства;

Рассмотреть возможность сведения к минимуму того, что размещается на гостевых столах, и предоставления предметов, упакованных для индивидуального пользования;

Пересмотреть способы оплаты, отдавая приоритет бесконтактным способам и предоплате;

Рассмотреть возможность расширения часов работы, чтобы уменьшить количество гостей, обслуживаемых в любой отдельный момент времени, и облегчить внедрение новых мер.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ

Работая над повышением доверия и уверенности клиентов в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации, туроператорам следует:

Обеспечить донесение до клиентов ясной, последовательной и актуальной информации о новых требованиях в отношении охраны здоровья и санитарии, используя все доступные им каналы связи, как цифровые, так и физические; добиваться от поставщиков использования понятных указателей, информирующих гостей об ужесточении санитарных прото-

колов и минимизации физических контактов, а также содержащих соответствующие рекомендации;

Направлять гостям рекомендации перед поездкой, а также, если это применимо, передавать их лично в начале поездки, в соответствии с предписаниями органов здравоохранения (рекомендации могут включать ношение масок или других защитных средств, требования к гигиене 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, 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, чтобы успокоить путешествующих;

Изучить возможности сотрудничества с медицинскими / страховыми компаниями, чтобы предложить путешественникам страхование от COVID-19, которое может быть полезным при организации таких мероприятий, как экстренная репатриация и оказание медицинской помощи;

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

4. ВВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

Пока туроператоры готовятся к возобновлению своей деятельности, крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне.

Туроператорам следует призвать правительства своих стран:

Сотрудничать с отраслью и другими правительствами при разработке новых правил поездок за рубеж и заранее объявлять о них;

Предоставлять финансовую поддержку отрасли (в виде грантов и снижения налогов и сборов) с целью стимулирования спроса на этапе восстановления;

Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку индустрии путешествий и туризма;

Усилить популяризацию туристических направлений, чтобы способствовать росту спроса как внутри страны, так и на международном уровне;

Рассмотреть упрощение визового режима и возможность введения безвизового режима для путешественников.

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.