



**Safe  
travels**

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ  
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ  
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:  
КРАТКОСРОЧНАЯ АРЕНДА  
НЕДВИЖИМОСТИ**

# **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 краткосрочной аренды недвижимости подготовлены на основе данных, полученных от ведущих компаний и ассоциаций отрасли, многие из которых установили партнерские отношения с признанными экспертами в области здравоохранения и правительственными органами, в целях поддержки безопасного, здорового и ответственного возобновления деятельности

предприятий этого типа по предоставлению жилья. Цель этих принципов работы заключается во внедрении единых стандартов на всех соответствующих объектах отрасли с особым вниманием к рекомендациям по обеспечению здоровья и безопасности, а также социальному дистанцированию в соответствии с нуждами и ожиданиями путешественников.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие рекомендации могут быть изменены и расширены по мере развития эпидемиологической ситуации. Ограничения будут сняты, как только перестанет существовать риск распространения вируса. Эти рекомендации основаны на операционных характеристиках каждого предприятия по краткосрочной аренде недвижимости.

Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по этому вопросу. Рекомендуется, чтобы все предприятия по краткосрочной аренде недвижимости руководствовались последними инструкциями местных, национальных, региональных и/или международных учреждений здравоохранения, в том числе Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

Важно отметить, что предложенные особые меры разработаны с учетом более высокого риска, очевидно, продолжающегося устойчивого распространения инфекции. Таким образом, компаниям отрасли краткосрочной аренды следует вносить изменения в эти меры на основании действующих местных, национальных и/или международных рекомендаций в области здравоохранения и положений законодательства. Меры должны быть ограничены по времени, регулярно пересматриваться и контролироваться на основании данных в области здравоохранения. Вдобавок к этому

по мере появления более эффективных мер они должны быть приняты взамен ранее действовавших мер при первой же возможности.

В частности, если имеются несколько доступных мер, при помощи которых можно обеспечить защиту здоровья гостей и работников, следует предпочесть наименее затратную из них, особенно для малого и среднего бизнеса.

Предлагаемые принципы работы в области краткосрочной аренды предназначены для операторов краткосрочной аренды, а не для платформы, поскольку роль платформы заключается в упрощении работы между операторами и гостями. Тем не менее платформы могут содействовать повышению осведомленности об этих принципах работы. В целях обеспечения единообразия ниже определены следующие термины:

помещение, сдаваемое в краткосрочную аренду: полностью меблированная единица жилья, дополнительная единица жилья (например, квартира над гаражом или квартира в цокольном этаже) или любое другое помещение, предоставляемое в аренду гостями на максимальный срок, определенный национальным и местным законодательством;

оператор краткосрочной аренды: единственный владелец собственности, МСП или управляющая компания, которая является собственником помещения, сдаваемого в краткосрочную аренду, действующий (действующая) в качестве владельца, арендатора, кредитора, получившего заложенную собственность, лицензиата, доверительного лица во владении, конкурсного управляющего, ликвидатора, исполнителя или в любом ином качестве;

платформа краткосрочной аренды: посреднический сервис, предназначенный для установления контакта (за вознаграждение) между потенциальными гостями и хозяевами жилья, предлагающими услуги краткосрочного размещения и действующими на профессиональной или непрофессиональной основе.

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**

По мере того, как предприятия и операторы краткосрочной аренды постепенно возобновляют свою деятельность, им необходимо оптимизировать качество операционной деятельности и предоставляемых услуг. Также они играют ключевую роль в обеспечении обучения персонала и взаимодействии с сообществом операторов краткосрочной аренды в плане подготовки и выполнения операционных планов.

Кроме того, у многих предприятий краткосрочной аренды может отсутствовать специализированный персонал / работники, или же такие предприятия могут привлекать профессиональных поставщиков клининговых услуг. При этом важно отдавать приоритет обеспечению безопасности в соответствии с представленными ниже рекомендациями.

Операторы краткосрочной аренды могут обеспечить свою операционную готовность к возобновлению деятельности путем принятия следующих мер:

- эффективного использования плана профилактики COVID-19, включающего перечень действий / контрольный лист по профилактике инфекций и специальный план по уборке и дезинфекции;
- внедрения протоколов и инструкций по безопасности и охране здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала предприятия краткосрочной аренды, если того требует местное законодательство;
- доведения до сведения персонала политики, предусматривающей самоизоляцию сотрудников, у которых проявляются какие-либо симптомы заболевания или имеется повышенная температура, разработанной в соответствии с рекомендациями органа здравоохранения и/или Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ);
- выявления передовых методов очистки и дезинфекции, утвержденных экспертами, учреждениями здравоохранения и государственными учреждениями, и ознакомления с этими методами;
- внедрения технологий автоматизации (например, бесконтактных точек взаимодействия, регистрации и бесконтактных платежей) там, где это возможно. Если бесконтактная оплата невозможна, необходимо изучить возможность использования перчаток и средств гигиены рук.

Операторы краткосрочной аренды должны обеспечивать обучение персонала составлению и выполнению операционных планов путем следующего:

- разработки простых для выполнения рекомендаций для операторов краткосрочной аренды касательно охраны здоровья и гигиены;
- предоставления персоналу необходимых инструментов и информации в области предотвращения распространения инфекции, минимизации физических контактов, ношения надлежащей одежды, усиленных мер гигиены и использования масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения;
- обеспечения того, что все обучение основывается на последних рекомендациях экспертов, органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ;
- пересмотра и обновления правил организации отпусков по болезни сотрудников с учетом национального законодательства.

## **2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА**

Работая над созданием безопасных условий отдыха для своих гостей путем принятия передовых мер обеспечения соответствия санитарным требованиям, операторам краткосрочной аренды следует:

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

- выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;
- пересмотреть инструкции для клининговой команды, уделяя особое внимание зонам и поверхностям сдаваемого в аренду помещения, к которым часто прикасаются, включая спальни, места общего пользования, санузлы и кухни; предусмотреть в том числе санитарную обработку столовых приборов и кухонной посуды, в зависимости от обстоятельств;
- увеличить частоту уборки до необходимой;
- удалить посторонние предметы (например, вазы и артефакты);
- рассмотреть вариант предоставления гостям возможности отказаться от уборки в арендуемом помещении в течение периода их проживания в нем;

донести до сведения гостей рекомендуемые правила дистанцирования (в том числе в лифтах); при необходимости использовать указатели;

рекомендовать обеспечение гостей одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде средства для рук на спиртовой основе или на основе хлорноватистой кислоты), на входе в помещение, сдаваемое в краткосрочную аренду;

поощрять частое и правильное мытье рук; по возможности предоставить бумажные полотенца;

поощрять использование средств индивидуальной защиты (например, одноразовых перчаток, фартуков, халатов и средств защиты лица) персоналом;

Обеспечить выполнение всех инструкций при приеме гостей, включая сбор информации о здоровье гостей и соблюдение социальной дистанции, а именно:

сообщить гостям, что до прибытия они должны выполнить процедуру самостоятельного декларирования состояния здоровья, если это необходимо;

ограничить физические контакты с гостями при передаче им ключей (в идеале это следует осуществить бесконтактным способом, а именно посредством самостоятельной регистрации и самостоятельного выезда); пользоваться системами онлайн-платежей или бесконтактных платежей, если это возможно.

### **3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ**

Работая над повышением доверия и уверенности сообщества и гостей в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации, платформам краткосрочной аренды и их операторам следует обеспечить:

донесение до гостей ясной, последовательной и актуальной информации о новых требованиях в отношении охраны здоровья и санитарии с использованием всех доступных им цифровых каналов связи как при бронировании, так и на месте;

использование понятных указателей или электронных уведомлений, информирующих гостей об ужесточении санитарных протоколов и минимизации физических контактов, а также содержащих соответствующие рекомендации;

отправление сообществу/гостям рекомендаций перед поездкой (если это возможно), а также (если это применимо) передачу их лично по прибытии к помещению, сдаваемому в краткосрочную аренду, в соответствии с предписаниями органов здравоохранения (рекомендации могут включать ношение масок или других защитных средств, требования к гигиене рук и требования избегать физического контакта);

информирование гостей о наличии клиентской поддержки, если у них возникнут вопросы или проблемы. Операторы должны быть обучены и готовы отвечать на вопросы, сообщать об обязательных правилах до и во время проживания, чтобы успокоить гостей, доносить до сведения гостей содержание каких-либо конкретных местных требований, которые могут отразиться на их проживании, перенаправлять гостей на местные ресурсы. Донесение до сведения гостей информации об ответственности оператора и их личной ответственности.

## 4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки индустрии туризма к возобновлению своей деятельности крайне важна совместная работа правительственных органов и предприятий отрасли в целях стимулирования путешествий и обеспечения финансовой стабильности всех операторов, занимающихся предоставлением жилья, в том числе операторов краткосрочной аренды. От операторов — единоличных собственников и хозяев до малых и крупных управляющих компаний каждому предприятию отрасли отведена своя роль:

действовать совместно с другими лицами и организациями при разработке новых правил для международных поездок;

внедрять последовательные, ориентированные на результат, простые, соразмерные и практически реализуемые принципы работы для различных бизнес-моделей в отрасли краткосрочной аренды в разных странах и регионах в целях упрощения принятия соответствующих мер и обеспечения продолжения содействия отрасли краткосрочной аренды инклюзивному и устойчивому экономическому росту;

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

создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на помещения, сдаваемые в краткосрочную аренду, 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:



Booking.com



European  
Holiday Home  
Association



Trip.com

TÜRKİYE TURİZM YATIRIMCILARI DERNEĞİ  
**TTYD**  
TURKISH TOURISM INVESTORS ASSOCIATION



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.