



# Safe travels

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ  
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ  
ДЛЯ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТИЧЕСКОГО ИНТЕРЕСА**

# ВСТУПЛЕНИЕ

Предлагаемые ниже принципы работы туристических объектов были составлены на основе отраслевого опыта и руководящих принципов, разработанных Глобальной ассоциацией объектов туристической индустрии (IAAPA) для поддержки безопасного, разумного и ответственного возобновления деятельности туристических объектов 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 туристических объектов включает широкий спектр объектов и мест, таких как океанариумы, парки развлечений, пляжные территории, центры семейного отдыха, музеи, научные центры, тематические парки, аквапарки, зоопарки и другие развлекательные и культурные достопримечательности. К этой же отрасли относятся и дневные туры с возможностью выбора мест посадки и высадки (например, автобусы для проведения обзорных экскурсий по городу). В отличие от мест массовых собраний, таких как спортивные арены и концертные залы, вместимость туристического объекта можно регулировать и/или уменьшать, чтобы обеспечить соблюдение необходимой социальной дистанции.

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 туристическим объектам, данная информация представляет собой указания, которым рекомендуется следовать до возобновления их работы. Всем туристическим объектам 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. Более того, 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, посетители должны быть уверены в своей безопасности. В этом контексте важно, чтобы посетители были четко и ясно проинформированы о новых принципах работы, внедренных на посещаемых ими объектах с целью обеспечения их безопасности.

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.**

# 1. ОПЕРАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ И ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Готовясь возобновить свою деятельность, туристические объекты должны убедиться в том, что могут оптимизировать свою деятельность и возможности оказания услуг, а также имеют обученный персонал для подготовки и реализации оперативных планов:

## **Туристические объекты могут обеспечить операционную готовность к возобновлению деятельности 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 туристические объекты должны принять и донести до всех соответствующих лиц меры, предусматривающую самоизоляцию сотрудников с симптомами заболевания;
- обеспечения социальной дистанции посредством соответствующей планировки и ограничения количества сотрудников в общих служебных помещениях (где это возможно), если это является требованием местного законодательства, а также введения фиксированных смен для персонала, чтобы свести к минимуму риск;
- 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; а также использования системы виртуальных очередей там, где это возможно;
- предоставления персоналу средств индивидуальной защиты (например, масок) в течение периода времени, предусмотренного принципами управления на основе оценки рисков в соответствии с местным
- внедрения технологий автоматизации (например, бесконтактных точек взаимодействия и бесконтактных платежей) там, где это возможно; если бесконтактная оплата невозможна, необходимо изучить возможность использования перчаток и средств гигиены рук;
- оценки инноваций в области санитарной обработки и дезинфекции, таких как увлажнители, технология электростатического распыления, воздушные фильтры повышенной эффективности (особенно для крупных туристических объектов), одобренных экспертными и государственными учреждениями, такими как ВОЗ; а также обмена соответствующим передовым опытом;

- достижения договоренностей с поставщиками и партнерами, включая рестораны, кафе, киоски, отели и транспортные компании, о следовании аналогичным стандартам охраны здоровья, санитарным стандартам, а также рекомендациям по защите жизни и здоровья гостей в соответствии с требованиями местного законодательства;
- внедрения плана экстренных мероприятий на случай появления новых случаев заболеваний, вызванных вирусом COVID-19, в сотрудничестве с поставщиками и партнерами;
- изучения различных вариантов ведения деятельности, где это возможно (раннее бронирование билетов, заезды точно по времени, группы меньшей численности и т. п.).

**Руководству туристических объектов 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 или требованиями процедур, принятых на туристических объектах, в тех случаях, когда они выходят за рамки местных требований;
- предъявления к ключевым заинтересованным сторонам (например, партнерским 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, а содержание этого обучения регулярно обновляется;
  - пересмотра и обновления правил организации отпусков по болезни сотрудников;
  - 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, руководству туристических объектов следует:

Проработать с поставщиками 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:

- выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

- пересмотреть инструкции для клининговых команд, уделяя особое внимание местам частого контакта, включая поручни, лежаки, места общего пользования, туалеты и ванные комнаты, если применимо; помнить о дезинфекции колясок, в том числе инвалидных, а также электрических транспортеров после каждого их использования, если применимо. увеличить частоту очистки до необходимой; удалить посторонние предметы;

- выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

- донести до сведения посетителей рекомендуемые правила пользования оборудованием (например, пляжным), чтобы обеспечить социальное дистанцирование на всем объекте;

- обеспечить гостей одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде средства для рук на спиртовой основе или хлорноватистой кислоты) в местах обеспечить наличие или предоставить возможность покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для гостей, если это возможно;

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

- скорректировать частоту вывоза отходов с объекта;

- стирать полотенца с использованием поверхностно-активного моющего средства в стиральной машине при высокой температуре с последующей высокотемпературной сушкой.

- снизить лимиты вместимости на объектах до надлежащих в соответствии с требованиями местного законодательства для обеспечения социальной дистанции; распределить зоны объекта по степени риска и принять соответствующие меры для каждой зоны.

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

- осуществлять контроль здоровья гостей, где это возможно и является требованием местного законодательства;

- ограничить возможности физического контакта и образование очередей там, где это возможно, если это разрешено законодательством;

- определить реальную наполняемость туристических объектов с учетом длины очереди, зон ожидания, предварительных развлекательных программ, а также вместимости транспортных средств, и соответствующим образом скорректировать их для обеспечения возможности социального дистанцирования в соответствии с государственным и местным законодательством;

- обеспечивать гостей масками, если это является требованием местных властей; поощрять ношение масок гостями;

- по возможности сократить количество личных контактов; разработать инструменты и процедуры онлайн-регистрации заезда и бесконтактного выезда, где это уместно и возможно;

- рекомендовать гостям по возможности приобретать билеты онлайн; рассмотреть предложение пакетов услуг по системе «все включено»;

- выделять дополнительное время для входа гостей на место проведения мероприятия; продумать увеличение количества выступлений и введение объявлений об окончании шоу, чтобы дать гостям дополнительное время покинуть свои места (или предусмотреть контролируемый выход);

- по возможности создать изоляторы за пределами туристического объекта для лиц с симптомами COVID-19;

- разводить вход различных групп на объект по времени;

- рекомендовать гостям сократить количество личных вещей, которые они приносят с собой на объект; продумать расположение шкафчиков, кабин для переодевания, туалетных комнат.



Достичь с партнерами и поставщиками, включая магазины и рестораны, договоренности о следовании аналогичным правилам в отношении охраны здоровья, санитарии, дезинфекции и гигиены в соответствии с местным законодательством.

Предусмотреть особые правила посещения отдельных объектов, в частности:

- для поездок рекомендуется использовать маски для лица, гарантируя при этом, что их ношение (как незакрепленных элементов) не представляет опасности; при ручной физической проверке запираемых ворот безопасности операторы должны проводить их санитарную обработку;
- в аквапарках – рассмотреть возможность закрытия или удаления интерактивных элементов, предусматривающих контакт с руками посетителей, если такие элементы не находятся в воде, подверженной обработке.

Достичь с партнерскими ресторанами и кафе 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;
- проводить регулярную санитарную обработку машин, используемых гостями;
- не допускать контакта рук гостей с едой у шведских столов;



- разработать правила в отношении воды / безалкогольных напитков, согласно которым гостям будет рекомендовано брать с собой собственные многоразовые емкости для воды в места, где есть безопасная питьевая вода;

- улучшать санитарные условия, проводить санитарную обработку и дезинфекцию столов сразу же после ухода гостей;

- соблюдать социальную дистанцию посредством обеспечения соответствующего с точки зрения безопасности расстояния

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

- ввести соответствующие правила в отношении продуктов питания и еды, поставляемых третьими сторонами;

- 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, руководству туристических объектов 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 (на любых объектах); использовать понятные указатели, информирующие гостей об ужесточении санитарных протоколов и минимизации физических контактов, а также содержащие соответствующие рекомендации;

- интегрировать в свою работу технологии, предусматривающие работу с временными интервалами для обеспечения меньшего скопления народа, а также всячески пропагандировать их использование;

- направлять гостям рекомендации перед поездкой (если это возможно), а также (если это применимо) передавать их лично в момент прибытия на туристический объект в соответствии с предписаниями органов здравоохранения (рекомендации могут включать ношение масок или других защитных средств, требования к гигиене рук и требования избегать физического контакта); разместить на объекте (если применимо) визуальные поэтажные планы для демонстрации готовности объекта; 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 гостей; доносить до сведения гостей информацию об ответственности туристического объекта и их личной ответственности;

- оборудовать объект посещения медицинским пунктом (где это возможно) соразмерным величине объекта и подготовить команду к реагированию на обнаружение случаев заражения COVID-19;

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



## 4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

Поскольку организации работают на восстановление, крайне важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на правительственном уровне. Объекты туристского интереса должны призвать правительства к тому, чтобы:

- Усилить продвижение дестинаций для повышения спроса как внутри страны, так и на международном уровне.
- Создать стимулы и оказать прямую поддержку для продвижения путешествий и туризма.
- Предоставить финансовую помощь сектору через гранты и снижение налогов, сборов и платежей для стимулирования спроса в период восстановления.

