Safe travels

by

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL

kazakh tourism

Авиация

Ведущие глобальные протоколы по восстановлению отрасли сектора

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ПОДХОД К СЕКТОРУ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА

ЦЕЛИ

1. Побудить частный сектор возглавить определение лучших отраслевых практик по мере перехода сектора путешествий и туризма от кризисного управления к восстановлению.
2. Поставить безопасность, здоровье и защищенность путешественников и сотрудников сектора путешествий и туризма в основу разработки глобальных стандартов.

ПОДХОДЫ

1. Обеспечить согласованность посредствам скоординированного, совместного и прозрачного подхода, подкрепленными медицинскими данными, в секторе путешествий и туризма, а также с правительствами и органами здравоохранения.
2. Совместное использование унифицированных и согласующихся стандартами, ориентированных на результат, простых и практичных для разных стран и дестинаций.
3. Восстановить доверие и уверенность путешественников посредством эффективного взаимодействия и маркетинга; позволяющие осознать, что применяемые стандарты и предосторожности — для обеспечения их безопасности.
4. Добиться внедрения стимулирующих политик для поддержки восстановления и регенерации спроса в секторе.

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемые ниже стандарты для авиационной отрасли были составлены на основе идей и концепций, разработанных **Международной ассоциацией воздушного транспорта** (IATA) для поддержки безопасного и ответственного перезапуска работы авиакомпаний по всему миру. Цель заключается в обеспечении выполнения работы в соответствии со стандартами во всех функциях, уделяя повышенное внимание стандартам здоровья, безопасности и физического взаимодействия, которые будут востребованы и ожидаемы путешественниками. Как организатор путешествий по всему миру, авиационная отрасль будет неустанно работать над обеспечением безопасного путешествия и эффективным информированием о требованиях к международным поездкам в соответствии с государственной политикой.

Обратите внимание, что эти рекомендации могут быть изменены и могут быть улучшены по мере появления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на эксплуатационных характеристиках каждой авиакомпании, и перед внедрением проведения консультаций не исключается. Желательно, чтобы работа авиакомпаний выполнялась в соответствии с местным и национальным законодательством и последними рекомендациями организаций общественного здравоохранения, включая ВОЗ.

Важно отметить, что выделенные меры ориентированы на маршруты, где наблюдается ситуация повышенного риска, чем маршруты с очевидно устойчивой ситуацией. Таким образом, будет необходимо смягчить стандарты, поскольку они могут не понадобиться на маршрутах с низким уровнем риска. Меры должны ограничиваться по времени, подвергаться переоценке и регулярно отслеживаться. Фактически, ослабление мер с уменьшением риска будет иметь решающее значение. Более того, когда появятся более эффективные, подходящие и научно обоснованные меры, они должны быть реализованы при первой же возможности, а устаревшие меры отменены.

Для восстановления сектора путешествий и туризма после кризиса COVID-19, путешественники должны быть уверены в безопасности путешествий. В связи с этим важно, чтобы путешественников ясно и доступно проинформировали о новых стандартах, применяемых для обеспечения безопасности в поездках. С учетом этого, аэропорты и авиалинии расставляют приоритеты и принимают меры для обеспечения высоких стандартов гигиены и чистоты на протяжении всей пассажирской перевозки.

Стандарты разрабатываются на основе оценки риска, для обеспечения безопасности пассажиров и включают в себя, в зависимости от обстоятельств, следующие пункты:

1. Оценку здоровья и обследование в аэропорту;
2. Усиленные санитарно-гигиенические меры в самолетах, в том числе в зонах регистрации и посадки;

3. Наличие дезинфицирующего средства для рук для пассажиров и членов экипажа;
4. Ограниченное физическое взаимодействие на всех точках контакта в соответствии с текущими требованиями и практической необходимостью;
5. Наличие вывесок, маркировка пола и объявлений для дистанцирования;
6. Обязательное использование лицевых масок путешественниками и членами экипажа на протяжении всего полета в течение срока, необходимого в рамках подхода, основанного на оценке риска;
7. Минимизированный контакт с персоналом аэропорта благодаря использованию бесконтактных средств, таких как самостоятельная регистрация и паспортный контроль;
8. Обученный персонал, готовый отвечать на вопросы путешественников и работающий на регистрационных стойках;
9. Стандартизированные протоколы по проверке состояния здоровья пассажиров правительствами.
10.

В целях согласования между отраслями в секторе путешествий и туризма WTTC (Всемирный совет по туризму и путешествиям) разделил стандарты на четыре составляющие, а именно:

1. **Оперативная и кадровая подготовка**
2. **Обеспечение безопасной и надёжной работы**
3. **Восстановление доверия и уверенности**
4. **Проведение стимулирующих политик**

1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ПОДГОТОВКА

По мере того, как авиационная отрасль возобновляет свою деятельность, необходима гарантия, что она сможет достичь эксплуатационного превосходства в рамках «новых реалий подготовить персонал к разработке и исполнению рабочих планов:

- Авиакомпании могут достичь эксплуатационной готовности к открытию:

- Получения соответствующей лицензии на повторное открытие, если этого требует местное правительство, учитывая отдельные требования к экипажу, т.к. это касается пограничных ограничений. Существует необходимость в разработке общепринятых мер облегчения лицензий и сертификатов и рейтинг лицензированного персонала.
- Разработки контрольного плана действий по борьбе с инфекцией COVID-19, в том числе специальный план очистки и дезинфекции, который при необходимости доводится до сведения властей.
- Гарантированная гибкость в практике распределения слотов для соответствия спросу.
- Гарантированные графики, необходимые сертификаты и лётная пригодность самолёта для возобновления работы.
- Единые стандарты между аэропортами-партнерами.
- Согласование работы партнеров, например кейтеринговых компаний.
- Внедрение руководящих принципов по безопасности и гигиене труда персонала, включая проверки здоровья персонала авиакомпании, если этого требует местное законодательство. Если не требуется, авиакомпании выпускают и распространяют информацию о правилах нахождения на дому

для всех, у кого проявляются какие-либо симптомы или повышенная температура в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

- Реализация руководящих принципов для обеспечения безопасности посредством взаимодействия, такого как усиленный контроль над количеством человек, сплочённых в одном месте, в зонах посадки, самолётах.
- Согласование между ключевыми заинтересованными сторонами: аэропорты, поставщики продовольствия и транспортные партнёры внедрили единые стандарты.
- Рассмотрение ускоренного пересмотра существующих и внедрение новых технологий для обеспечения автоматизации, такой как бесконтактные точки касания, при оплате, а также ускорение внедрения биометрических параметров по возможности, уменьшив точки соприкосновения пассажиров путём саморегистрации в автоматах авиакомпаний и сдачи багажа, багажные бирки, напечатанные на дому, а также обработка вне аэропорта и более широкое использование электронных операций.
- Подход, основанный на риске, поскольку он связан с физическим дистанцированием, который четко сообщается путешественникам и персоналу.
- Оценка инноваций в отношении чистоты и дезинфекции, которые подтверждаются экспертными органами и правительственными учреждениями, такими как ВОЗ.
- Предоставление персоналу средств индивидуальной защиты (СИЗ), такие как маски иперчатки.

- Государства несут финансовую ответственность за все связанные со здоровьем новые меры и связанные с этим расходы.
- Разработка и внедрение инструкций по безопасности пищевых продуктов на борту.

• Авиакомпании должны обучать персонал подготовке и выполнению оперативных планов путём:

- Создание и внедрение руководящих принципов для персонала.
- Обеспечение персонала инструментами и информацией, необходимыми в отношении инфекционного контроля, физического дистанцирования и усиленных гигиенических мер, включая мытье рук, использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения и иных, если того требуют процедуры авиакомпании.
- Изменение во всех учебных материалов в соответствии с последними рекомендациями органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ.
- Обучение персонала на основе общепринятых стандартов между ключевыми заинтересованными сторонами, таких как аэропорты, поставщики продовольствия и транспортные партнеры.
- Проведение непрерывного мониторинга благосостояния членов команды со стороны руководства, поощряя их следовать руководящим принципам правительства и ВОЗ.
- Рассмотрение программы поддержки персонала, помогающее справиться со стрессом.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОЙ И НАДЁЖНОЙ РАБОТЫ

В то время авиационная отрасль и авиакомпании работают над безопасным и надёжным обслуживанием для своего экипажа и своих гостей с помощью последовательных процессов и процедур, они должны удостовериться в том, что они:

• Улучшили методы санитарии, дезинфекции и глубокой очистки, увеличили частоту совершения процедур, включая:

- Отдельные дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения.
- Пересмотренное руководство для команды по уборке во всех областях самолёта, включая уборные, а также зоны регистрации и посадки, уделяя особое внимание высокочастотным точкам касания.
- Одобренные дезинфицирующие средства, предоставляемые путешественникам на санитарных пунктах в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе, в зависимости от обстоятельств, в зонах интенсивного движения, включая зоны регистрации и посадки. Предоставление возможности покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для путешественников.

• Внедрили меры для проверки состояния здоровья, если это требуется и подтверждения медицинскими данными, включая информацию о пассажирах и физическое дистанцирование, при одновременном сведении к минимуму перерывов в работе авиакомпаний и аэропортов:

- Направили путешествующих, заранее, до отправления, на утверждённые правительством опросные листы по оценке рисков/ электронные порталы самозаполнения, где предоставлен стандарт самочувствия, разрешённого для полета, посредством которого путешественники предоставляют данные, на основании которых они могут получить доступ. Это должно быть предпринято правительственными организациями для предоставления результатов непосредственно путешественникам. Такие меры должны быть взаимно признаны правительствами, чтобы не допускать задержек по прибытии.
- Попросите правительства взять на себя руководство в осуществлении надежного тестирования на COVID-19 пассажиров, ненавязчивого характера за короткий срок, и огласить результаты авиакомпаниям: можно или нельзя лететь
- Использовали глобальные стандарты для отслеживания контактов, предпочтительно в электронном виде.
- Если проверка обследования обязательна, придумать меры о ненавязчивом его проведении, например, с помощью инфракрасных сканеров, ручных инфракрасных термометров и ушных термометров. Оно должно быть реализовано либо в пункте въезда в здание терминала, либо перед контрольно-пропускным пунктом, а также по прибытии в таможенные залы или месте получения багажа. Общий подход среди государств необходим. Члены лётного экипажа, на которые распространяются протоколы по охране труда и технике безопасности, регулируемые страной происхождения, должны быть освобождены от проверки здоровья или карантинных требований по прибытии.
- Нашли компромисс, чтобы соблюсти процедуры и свести к минимуму досмотр пассажиров и непосредственный физический контакт.
- Реализовали физическое дистанцирование и ограниченное физическое взаимодействие на всех точках соприкосновения, предоставили вывески, разметки пола и объявления для дистанцирования – минимизировали физические касания, а также очереди, где это возможно на протяжении всего пути.
- Предоставили регистрацию онлайн и возможность самообслуживания при сдаче багажа.
- Там, где требуются декларации о прибытии, правительствам следует рассматривать электронные варианты вместо бумаги, чтобы свести к минимуму контакты между людьми. Рассмотрели возможность перепроектирования иммиграционных залов совместно с правительствами, аэропортами и авиакомпаниями.
- Предприняли все усилия для ускорения процесса получения багажа и обеспечения того, чтобы пассажиры не тратили слишком много времени в зоне получения багажа. Рассмотрели использование нескольких ограничительных лент для обеспечения физического дистанцирования

• Реализовали меры по обеспечению здоровья и безопасности пассажиров на борту самолёта:

- Обязательное использование лицевых масок во время полётов в соответствии с подходом, основанным на оценке риска.

- Рассмотрение альтернативных процессов посадки на самолёт, например, места у окон, ближе к проходу – распределение посадки.
- Повышение безопасности при употреблении пищи посредством хранения еды и столовых приборов в индивидуальных упаковках.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ ИУВЕРЕННОСТИ

Поскольку авиационная отрасль работает над восстановлением доверия и уверенности посредством общения с путешественниками, она должна обеспечить:

- Чёткое, последовательное и расширенное общение с путешественниками в соответствии с новыми стандартами по гигиене труда через различные каналы организации: в цифровом, в физическом виде в аэропортах и в самолёте. Персонал, работающий с путешественниками, должен быть обучен отвечать на вопросы.
- Перед поездкой предоставление путешественникам информации о требованиях в их поездках в соответствии с требованиями правительства и органов здравоохранения, включая ношение масок для лица, руководство по гигиене рук и физическое дистанцирование.
- Предоставление утверждённых дезинфицирующих средств, доступных на санитарных пунктах для путешественников, в форме дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе, в зависимости от обстоятельств, в зонах интенсивного движения, включая зоны регистрации и посадки и предоставление для покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для путешественников.
- Обозначение для путешественников руководящих принципов политики по обеспечению безопасности посредством взаимодействия, такого как усиленный контроль за загруженностью в зонах посадки и скопления людей в самолётах.
- Внедрение знаковых обозначений по информированию путешественников об усовершенствованных протоколах очистки, физическом дистанцировании и рекомендациях, связанных с новыми нормами.
- Обеспечение сотрудничества с национальными органами власти по приложениям отслеживания контактов.
- Обеспечение сотрудничества со сторонними поставщиками, чтобы предложить страхование путешественника в поездке, покрывающее COVID-19.

4. ПРОВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ ПОЛИТИК

Поскольку авиационная отрасль работает над возобновлением деятельности, важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на правительственном уровне.

- Авиационная отрасль призывает правительства:
- Предоставить финансовую помощь сектору за счёт снижения налогов на заработную плату, корпоративных налогов, концессионных сборов и других государственных доходов от отрасли промышленности.
- Обеспечить прозрачное и своевременное информирование, а также предварительное уведомление правительств об изменениях в политике в отношении поездок.
- Предложить скоординированный подход к возобновлению международных поездок, который обеспечивает общественное здравоохранение и связь.
- Внедрить согласованные на мировом уровне способы сбора данных о здоровье от путешественников и предоставить стандартный способ подтверждения авиакомпаниями.
- Принять результаты испытаний как выполненные под одобрением других правительств в согласованном порядке, включая гарантию того, что они надёжно документированы по отношению к личности путешественника.
- Предложить беспроцентные кредиты, гарантии по кредитам или прямую поддержку для поддержания финансовой ликвидности во всей авиационной экосистеме.
- Облегчить поездки с помощью упрощённой политики визового режима.
- Создать стимулы, такие как отказ, от неких налогов или сборов, и предоставить прямую поддержку для повышения спроса на поездки.
- Усилить продвижение мест назначений, чтобы повысить интерес к дестинации как внутри страны, так и за рубежом.