

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a wide, light-colored river flows through a dense green forest. A paved road curves along the right bank of the river. In the middle ground, a small village with colorful houses is nestled in a valley. The background features rolling green hills and distant mountain ranges under a cloudy sky.

**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

kazakh
tourism
NATIONAL COMPANY

Краткосрочная Аренда жилых помещений

**Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора**

ГЛОБАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО СЕКТОРА И МЕТОДЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ЦЕЛИ

1. Определить наилучшие отраслевые практики, способствующие переходу от кризисного управления к восстановлению.
2. Главным принципом составления протоколов работы в новых условиях определяется обеспечение безопасности, здоровья и благополучия путешественников и работников сферы туризма.

МЕТОДЫ

1. Для обеспечения согласованности действий, руководствоваться принципами гармонизации, сотрудничества, информационной открытости, опираться на данные медицинских наук, как при взаимодействии внутри туристической сферы, так и при работе с органами правительства и здравоохранения.
2. Распространить среди туристических организаций унифицированные, последовательно составленные стандарты работы. Стандарты должны давать результат, быть простыми и практичными в применении во всех странах и на всех туристических направлениях.
3. Восстановить доверие путешественников с помощью эффективной коммуникации и маркетинга, в том числе посредством информирования путешественников об используемых стандартах работы и о принятых мерах обеспечения безопасности.
4. Выступать за принятие мер поддержки туристического сектора, чтобы ускорить его восстановление и способствовать восстановлению спроса на туристические услуги.



ВВЕДЕНИЕ

Изложенные ниже стандарты работы для организаций/предпринимателей, занимающихся сдачей жилых помещений в краткосрочную аренду, были составлены с учетом опыта ведущих компаний в этой сфере. Многие из этих компаний сотрудничают с надежными экспертами по здравоохранению, с представителями государственного аппарата, чтобы открытие сервисов размещения путешественников проходило ответственно, без рисков для здоровья и благополучия. Целью составления данных стандартов является распространение единых, последовательных инструкций среди всех организаций размещения. Повышенное внимание уделяется обеспечению здоровья, безопасности и социального дистанцирования в соответствии с потребностями и ожиданиями путешественников.

Обратите внимание, что настоящие рекомендации подвержены изменениям: они могут быть заменены более строгими ограничениями, если изменение эпидемиологической ситуации этого потребует, либо полностью отменены, если исчезнет риск распространения вируса. Информация предоставляется с учетом функциональных особенностей отдельных видов организаций/предпринимателей, занимающихся сдачей жилых помещений в краткосрочную аренду. Перед применением данных рекомендаций необходима дополнительная консультация. Мы настоятельно рекомендуем всем организациям/предпринимателям, занимающимся сдачей жилых помещений в краткосрочную аренду, следовать последним указаниям местных, федеральных, региональных и / или международных организаций общественного здравоохранения, включая Всемирную организацию здравоохранения (ВОЗ).

Важно отметить, что данные меры обеспечения безопасности разработаны для деятельности в условиях повышенного риска, т. е. когда вирус продолжает устойчиво распространяться. Таким образом, организации/предприниматели, занимающиеся сдачей жилых помещений в краткосрочную аренду должны изменять меры предосторожности в соответствии с действующим местным, национальным и / или международным законодательством в области здравоохранения. Меры должны приниматься на ограниченный срок, подвергаться регулярной переоценке и мониторингу, в зависимости от информации, предоставляемой организациями здравоохранения. Кроме того, при разработке более эффективных мер, они должны быть приняты немедленно, а устаревшие меры — отменены. В частности, если существует несколько видов мер для защиты здоровья гостей и работников, предпочтение следует отдать наименее дорогостоящим, особенно для малого и среднего бизнеса.

Предложенные стандарты работы для организаций/предпринимателей, занимающихся сдачей жилых помещений в краткосрочную аренду созданы непосредственно для организаций, предоставляющих услуги, а не для сервисов бронирования, ведь роль сервиса бронирования заключается в упрощении транзакций между операторами и клиентами. Тем не менее, сервисы бронирования должны распространять информацию о данных стандартах работы. Чтобы избежать расхождений в терминологии, ниже приведены дефиниции основных понятий:

- Помещение для сдачи в краткосрочную аренду (Short-term rental):

полностью меблированное жилое помещение, либо сопутствующее жилое помещение, например, квартира над гаражом или квартира в подвале, или любое другое пространство, предоставляемое для аренды гостям на максимальный разрешенный срок, определенный федеральным и/или местным законодательством.

- **Оператор краткосрочной аренды (Short-term rental operator):** единоличный владелец имущества, МСП или компания по управлению имуществом, являющаяся собственником объекта краткосрочной аренды, будь то в качестве собственника, арендатора, держателя ипотечного кредита, владельца лицензии, доверительного собственника, доверительного управляющего в деле о банкротстве, получателя, исполнителя или в любом другом качестве
- **Платформа для осуществления краткосрочной аренды: (Short term rental platform):** Сервис посреднических услуг, предназначенный для связи потенциальных гостей с профессиональными или непрофессиональными владельцами недвижимости, предлагающими услуги по краткосрочному размещению.

В целях поддержания единообразия/согласованности между различными отраслями внутри сферы туризма WTTC разделил стандарты на четыре группы, а именно:

1. **Повышение оперативной и кадровой готовности**
2. **Обеспечение безопасного пребывания**
3. **Восстановление доверия клиента**
4. **Стимулирующая политика**

1. Повышение оперативной и кадровой готовности

В то время как организации / предприниматели, занимающиеся сдачей помещений в краткосрочную аренду возобновляют свою деятельность, они должны оптимизировать объем и качество предоставляемых ими услуг. Кроме того, особое внимание должно быть уделено повышению грамотности работников сферы краткосрочной аренды, что будет способствовать подготовке и выполнению плана работ. Многие организации/предприниматели, занятые в сфере краткосрочной аренды, могут не иметь собственного штата сотрудников/персонала или могут передавать на внешний подряд выполнение услуг по уборке помещений. Несмотря на это, необходимо уделять первоочередное внимание обеспечению безопасности в соответствии с нижеследующими инструкциями:

- Операторы краткосрочной аренды должны подготовиться к возобновлению деятельности путем:
 - Применения плана профилактики COVID-19, включая план действий/контрольный перечень мер по профилактике инфекции и отдельный план уборки и дезинфекции
 - Применения на практике стандартов работы и инструкций по вопросам безопасности и охраны здоровья персонала, включая проведение медицинских осмотров сотрудников, если это необходимо согласно местному законодательству Информирования сотрудников о

том, что в соответствии с инструкциями Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), при появлении каких-либо симптомов или повышенной температуры, они должны оставаться дома.

- Выявления и распространения передового опыта в области гигиены и дезинфекции, подтвержденного экспертами, органами здравоохранения и государственными учреждениями
 - Интегрирования технологий автоматизации: введения бесконтактного взаимодействия с клиентом, регистрации и оплаты, если существует такая возможность. Если бесконтактная оплата невозможна, необходимо использовать перчатки, проводить дезинфекцию рук.
- Операторы краткосрочной аренды должны повышать грамотность своих сотрудников/персонала в вопросах подготовки и выполнения рабочих планов. Для этого им необходимо:
 - Разработать удобные в применении инструкции для операторов краткосрочной аренды, в целях обеспечения соблюдения санитарно-гигиенических требований
 - Обеспечить персонал необходимым инвентарем; снабдить информацией по контролю за инфекцией, о правилах физического контакта, над- лежащей одежде, обеспечить соблюдение эффективных мер гигиены (использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения).
 - Информирование персонала должно быть основано на последних рекомендациях экспертов, органов здравоохранения и/или ВОЗ
 - Пересмотреть правила и условия предоставления больничных, обновить эти правила и условия согласно действующему законодательству.

2. Обеспечение безопасного пребывания

Чтобы обеспечить гостям безопасное пребывание за счет повышения качества санитарной обработки и соблюдения гигиенических норм, операторы краткосрочной аренды должны:

- Уделять повышенное внимание улучшению качества санитарной обработки, дезинфекции и методам тщательной уборки, а также повышению частоты проведения уборки/дезинфекции:
 - Выбирать средства дезинфекции, рекомендованные органами здравоохранения
 - Предоставить персоналу, занимающемуся уборкой, обновленные рабочие инструкции, в которых особое внимание уделяется уборке наиболее часто используемых зон в пределах объекта проживания: спальням, местам общего пользования, ванным комнатам, кухням, а также столовым и бытовым приборам. При необходимости следует повысить частоту уборки.
 - Изъять посторонние предметы, например, вазы и декор
 - По возможности позволить гостям отказаться от услуг по ежедневной уборке жилых помещений во время их пребывания.
 - Обеспечить соблюдение гостями этикета социального

дистанцирования с помощью соответствующей разметки/указателей, в т.ч. в лифтах.

- Предоставить в пользование гостям санитарные станции с утвержденными дезинфицирующими средствами (санитарно-гигиеническими средствами для дезинфекции рук на основе спирта или хлорноватистой кислоты. Разместить указанные санитарные станции у входа в объект размещения.
 - Рекомендовать гостям и персоналу часто и тщательно мыть руки, по возможности предоставлять одноразовые бумажные полотенца.
 - Поощрять использование персоналом средств индивидуальной защиты: одноразовых перчаток, фартуков, халатов, масок.
- Взаимодействие с гостями должно основываться на принципах информирования и соблюдения социальной дистанции:
 - До прибытия, гости должны быть направлены на добровольное медицинское обследование, если это требуется в вашем регионе.
 - Необходимо ограничивать физическое взаимодействие с гостями при передаче ключей. В идеале эта операция должна проходить в бесконтактном режиме. Рекомендуется ввести саморегистрацию при заезде и выезде гостей. По возможности, платежи должны проводиться онлайн или бесконтактно.

3. Восстановление доверия клиента

В то время как платформы и операторы краткосрочной аренды работают над восстановлением доверия клиентов, за счет информационной открытости и прозрачной коммуникации с общественностью и гостями, им следует:

- Установить четкое, последовательное и своевременное информирование гостей о новых санитарно-гигиенических стандартах, используя собственные каналы передачи информации, как до бронирования, так и на месте. Обеспечить гостей информационными материалами об улучшенных стандартах соблюдения чистоты, необходимости соблюдать социальное дистанцирование, а также материалами, содержащими прочиерекомендации, на материальных или электронных носителях.
- Проинформировать гостей до поездки (либо, при необходимости, лично, уже по прибытии гостя в объект размещения) о действующих в регионе и в объекте размещения правилах поведения и ограничениях.
- Информирование гостей проводить с опорой на рекомендации организаций здравоохранения. Эти правила поведения/рекомендации могут включать ношение масок, правила мытья рук, соблюдение социального дистанцирования.
- Разъяснить гостям, какая именно поддержка им доступна в случае возникновения вопросов/проблем. Для обеспечения спокойствия гостей, операторы краткосрочного размещения должны быть компетентны и готовы отвечать на любые вопросы гостей, информировать их о действующих стандартах работы, как до прибытия гостей в объект размещения, так и во время пребывания гостей в нем. Сотрудники оператора краткосрочной аренды обязаны сообщать

гостям обо всех действующих в регионе правилах и ограничениях, которые могут повлиять на пребывание гостя, для этого рекомендуется снабдить гостей доступом к местным информационным ресурсам. Оператор обязан разъяснить в чем состоит его собственная ответственность, и что является личной ответственностью гостя.

4. Стимулирующая политика

В то время как экономика туризма восстанавливается, важно, чтобы представители государственного аппарата работали в сотрудничестве с этой отраслью в целях развития туризма и обеспечения финансового благополучия всех организаций размещения, включая операторов краткосрочной аренды. Независимо от того, идет ли речь о частных предпринимателях, малом, среднем или крупном бизнесе, все участники отрасли должны сыграть свою роль:

- Совместно разрабатывать новые правила международных перевозок.
- Вводить последовательные, ориентированные на конечные результаты, простые, соответствующие обстоятельствам, практические стандарты деятельности, подходящих для каждой бизнес-модели, во всех странах и регионах, чтобы сектор краткосрочной аренды мог продолжать вносить свой вклад в устойчивый экономический рост.
- Оказывать финансовую поддержку сектору путем сокращения налогов, сборов и платежей в целях стимулирования спроса.
- Заниматься ин센тивами и оказывать прямую поддержку в целях стимулирования спроса на услуги организаций краткосрочной аренды, а также предоставлять налоговые льготы.
- Содействовать продвижению туристических направлений, чтобы повысить внутренний и международный спрос.

