

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 EMERALD

Достопримечательности

Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора

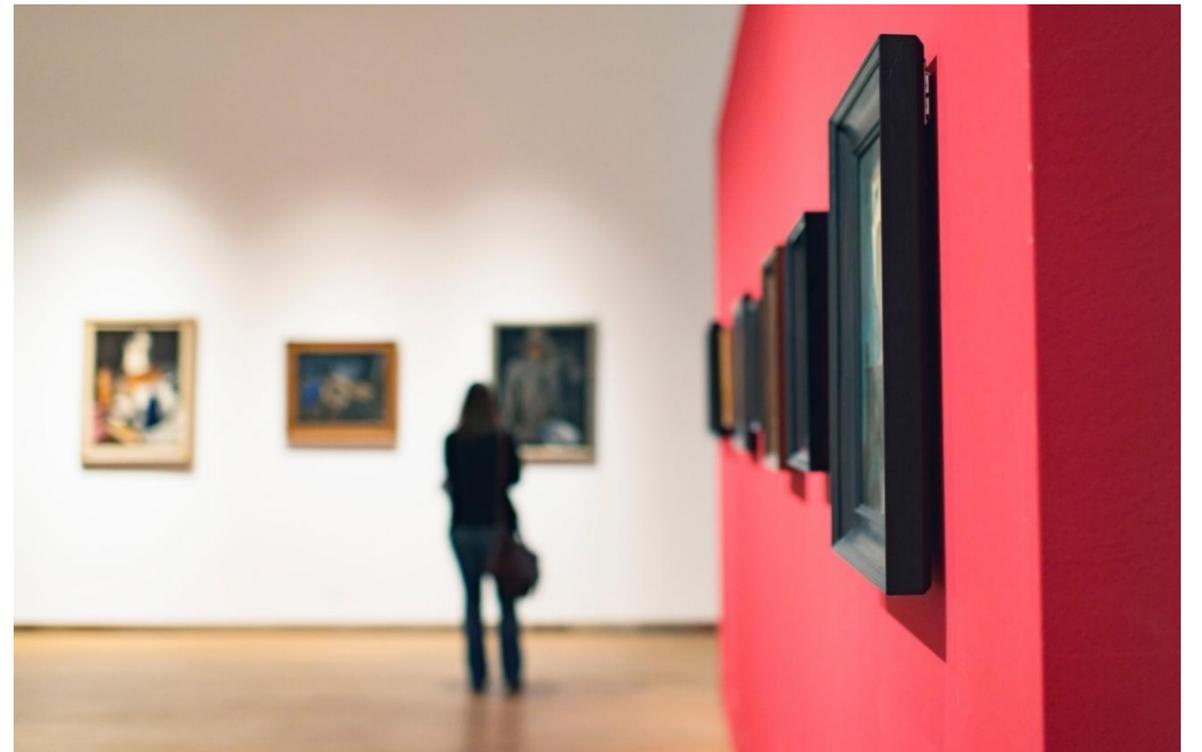
ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ И ПОДХОД К СЕКТОРУ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА

ЦЕЛИ

1. Определить новые стандарты работы по мере того, как сектор путешествий и туризма переходит от кризисного управления к восстановлению.
2. При разработке глобальных протоколов поставить в центр внимания безопасность, здоровье и защиту путешественников и работников сферы туризма.

ПОДХОДЫ

1. Обеспечение слаженных действий с помощью скоординированного, совместного и чёткого подхода, поддерживаемого медицинскими данными, сектором путешествий и туризма, а также правительствами и государственными органами здравоохранения.
2. Обмен согласованными и последовательными протоколами, которые ориентированы на результат и будут просты и практичны в использовании для всех дестинаций и стран.
3. Восстановление доверия и уверенности путешественников с помощью эффективной коммуникации и маркетинга; необходимо рассказать о внедрённых протоколах и имеющихся гарантиях, обеспечивающих их безопасность.
4. Выступление за осуществление стимулирующей политики для поддержки - восстановления и роста спроса в секторе.



ВСТУПЛЕНИЕ

Предлагаемые ниже протоколы для сектора путешествий и туризма были составлены на основе идей и методов, разработанных Глобальной ассоциацией индустрии путешествий и туризма для поддержки безопасного, здорового и ответственного открытия достопримечательностей по всему миру. Цель состоит в том, чтобы обеспечить наличие протоколов для всех необходимых функций с повышенным акцентом на стандарты здоровья, безопасности и физической дистанции, которые понадобятся путешественникам и которых они ждут.

В рамках этих протоколов индустрия путешествий и туризма рассматривает широкий спектр объектов и мест, таких как океанариумы, парки аттракционов, семейные развлекательные центры, музеи, научные центры, тематические парки, аквапарки, зоопарки и другие, развлекательные и культурные достопримечательности. Данные объекты также включают в себя одно-дневные туры без фиксированного местоположения, такие, например, как экскурсионные автобусные туры по системе «hop-on hop-off». В отличие от массовых мероприятий, например, на спортивных аренах или в концертных залах, вместимость можно регулировать, чтобы обеспечить соответствующее физическое расстояние. Кроме того время контакта ограничено, а также большой процент посетителей экскурсии составляют члены одной семьи, которые живут в одном доме и, таким образом, не нуждаются в физическом отдалении друг от друга.

Обратите внимание на то, что эти рекомендации могут быть изменены и дополнены по мере поступления новой информации о вирусе. Хотя не все эти рекомендации применимы для каждой организации в индустрии

достопримечательностей, они являются руководством при возобновлении работы. Рекомендуется, чтобы все действия организации соответствовали местному и государственному законодательству и последним рекомендациям государственных органов здравоохранения, включая Всемирную организацию здравоохранения(ВОЗ).

Важно отметить, что представленные меры разработаны для ситуаций повышенного риска, когда очевидна устойчивая продолжающаяся передача инфекции. Таким образом, возникает необходимость корректировать протоколы, поскольку использование их в условиях низкого риска может не понадобиться. Меры должны быть ограничены во времени, регулярно пересматриваться и контролироваться. Также важно сокращать применение защитных мер по мере того, как риск заражения уменьшается. Более того, когда появляются более приемлемые, эффективные, менее деструктивные и научно обоснованные меры, при первой же возможности они должны быть реализованы.

Чтобы сектор путешествий и туризма оправился от кризиса COVID-19, туристы должны чувствовать себя уверенными в безопасности путешествий. В этом контексте важно, чтобы туристы были чётко и просто проинформированы о новых внедрённых протоколах, которые обеспечат их безопасность.

С целью обеспечения согласованности между различными отраслями в секторе путешествий и туризма Всемирный совет по туризму и путешествиям разделил протоколы на четыре основных направления, а именно:

1. **Оперативная и кадровая готовность**
2. **Обеспечение безопасной работы**
3. **Восстановление доверия и уверенности**
4. **Реализация стимулирующей политики**

1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ГОТОВНОСТЬ

По мере того как достопримечательности возобновляют свою деятельность они должны убедиться, что могут оптимизировать существующее качество работы и доставки, а также обучить персонал для подготовки и выполнения оперативных планов:

- Достопримечательности могут достичь оперативной готовности к повторному открытию, имея:
 - соответствующую лицензию на повторное открытие, если это требуется местным правительством;
 - разработанный план профилактики COVID-19, включающий действия по предотвращению распространения инфекции и действия по уборке и дезинфекции;
 - внедрённые протоколы и руководства по охране здоровья персонала, включая медицинские осмотры персонала, если это требуется местным законодательством. Если этого не требуется, организации должны

выработать политику пребывания дома для всех, кто проявляет какие-либо симптомы болезни в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения;

- планировку офиса, отражающую принципы физического дистанцирования и ограничение численности персонала в общих служебных помещениях там, где это возможно, если того требует местное законодательство. Необходимо также предусмотреть возможность выполнения работы из дома для снижения количества сотрудников на рабочем месте там, где это возможно, а также установление фиксированных смен для персонала, чтобы свести к минимуму риск;
- доступность услуг прачечной и доставки еды для персонала;
- разработанный и представленный визуальный план этажей и планировки сооружений для презентации планаготовности;
- реализованные протоколы, предполагающие сведение к минимуму физического контакта. Реализованные протоколы физического дистанцирования, использующие риск ориентированный подход, особенно для очередей. В тех местах, где это возможно, они должны быть визуализированы для чёткого понимания участниками и персоналом, если это требуется местным законодательством. По возможности использование виртуальной системыочередей;
- средства индивидуальной защиты(СИЗ), доступные персоналу, такие как маски, до тех пор, пока это требуется в соответствии с уровнем риска или требованиями со стороны местного законодательства;
- интегрированные технологии для обеспечения автоматизации, такие как точки бесконтактного касания и оплаты там, где это возможно. Если бесконтактная оплата невозможна, рассмотрите возможность использования перчаток и дезинфекции рук;
- инновации для чистоты и дезинфекции, такие как увлажнители, технология электростатического напыления, фильтрация ЕРА фильтрами, особенно для больших организаций, с одобрением от экспертных органов и правительственных учреждений, таких как ВОЗ, а также обмен передовым опытом;
- договор с поставщиками и партнёрами, включая рестораны, кафе, киоски, гостиницы и транспортных партнёров о том, что они соблюдают схожие протоколы и рекомендации по охране здоровья и гигиене, чтобы защитить гостей в соответствии с требованиями местного законодательства;
- Смотрите протоколы ВСТП для гостиничного бизнеса и компаний туроператоров для более подробных рекомендаций, касающихся этих отраслей.
- план действий на случай непредвиденных обстоятельств COVID-19, в случае возникновения новых случаев при сотрудничестве с поставщиками и партнёрами;
- различные варианты привычных операций, где это возможно, такие как приобретение билетов заранее, посещение по определённому времени, небольшие группы.

- Организации должны обучать весь свой персонал подготовке и выполнению оперативных планов путём:
 - разработки и внедрения штатных протоколов и руководящих принципов, а также обратной связи по принципу «Вопросы и ответы»;
 - предоставления своим сотрудникам инструментов и информации, необходимых для инфекционного контроля, физического контакта, усиления гигиенических мер; необходимо использование масок, перчаток, специальной одежды в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или в соответствии с требованиями особенностей деятельности достопримечательностей, когда они выходят за рамки местных требований;
 - запроса, о том, чтобы ключевые заинтересованные стороны, такие как отели-партнёры и транспортные партнёры, обучили своих сотрудников на основе схожих протоколов для обеспечения последовательного под-хода внутри сектора;
 - подготовки, основанной на последних рекомендациях государственных органов здравоохранения и ВОЗ;
 - пересмотра политики больничного для работника и обновление данной политики по мере необходимости;
 - регулярного мониторинга благополучия членов команды руководством, побуждением их следовать указаниям правительства и руководящим принципам ВОЗ;
 - донесения и обновления информации с учётом последних рекомендаций государственных органов здравоохранения и ВОЗ;
 - непрерывного контроля за самочувствием членов команды со стороны руководства, побуждением их следовать руководящим принципам правительства и ВОЗ.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЫ

Для того чтобы организации могли обеспечить безопасную среду для персонала и гостей, необходимо внедрить лучшие принципы чистоты и гигиены и иметь:

- Выработанные с поставщиками, дополнительные меры безопасности.
- Внедренные процессы, ориентированные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию и глубокую очистку, а также увеличение их частоты:
 - отдельные дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;
 - акцент на уборку мест частого касания, включая поручни, лифты, зоны общего пользования и туалеты, если это применимо. Дезинфекция колясок, электротранспортных средств и инвалидных колясок перед каждым использованием, если это применимо. Увеличение частоты чистки по мере необходимости. Удаление лишних предметов;
 - обучение участников рекомендуемым правилам в лифте, чтобы обеспечить физическое дистанцирование, если это возможно;

- дезинфицирующие средства, предоставляемые гостям на санитарных станциях в виде спиртосодержащих препаратов или средств с хлорной кислотой в зонах с интенсивным движением, таких как вход, часто используемые проходы, места приёма пищи, места продажи товаров и выходы. Бесплатное предоставление или доступные для покупки дополнительные индивидуальные дезинфицирующие средства для гостей, если это возможно;
- договорённость с транспортными партнёрами и поставщиками о том, что они применяют сходные процедуры санитарии, дезинфекции и практики глубокой очистки;
- адаптированный график вывоза отходов;
- полотенца, выстиранные с использованием моющего средства при высокой температуре воды и высушенные при высоких температурах.
- Сокращение лимитов вместимости участников в местах проведения мероприятий в соответствии с требованиями местного законодательства, позволяющими обеспечить физическое дистанцирование. Выделение областей различной степени риска в месте проведения мероприятия и применение соответствующих мер безопасности.
- Внедрённые клиентские производственные процессы, включая получение информации о гостях и минимизацию физического контакта:
 - проведение проверок состояния здоровья гостей, если это необходимо и требуется местным законодательством;
 - ограничение физического контакта и возможная постановка в очередь, если это предусмотрено законодательством;
 - выявление реальных возможностей достопримечательностей путём изучения допустимого количества человек в очереди, зонах ожидания, транспортных средствах и на входе в достопримечательность и их коррекция для обеспечения физического дистанцирования в соответствии с государственным и местным законодательством;
 - предоставление гостям масок, если это требуется в соответствии с местным законодательством. Необходимо предлагать гостям надевать маски;
 - сокращение числа личных сделок, где это возможно. Внедрение инструментов онлайн-регистрации и бесконтактного входа и выхода там, где это уместно и возможно;
 - рекомендации гостям приобретать билеты онлайн, если это возможно. Продуманный порядок предоставления пакетных предложений «все включено»;
 - дополнительное время для гостей для входа в достопримечательность, а также возможность увеличения количества сеансов и объявления об их окончании, которое позволит гостям не спешить с выходом из помещения;
 - подготовка мест изоляции за пределами достопримечательности для лиц с симптомами COVID-19, где это возможно;
 - исследование возможности посещения достопримечательности по определённому времени, когда это возможно;

- рекомендации гостям сократить количество личных вещей, которые они приносят с собой. Оценка возможности использования шкафчика для хранения вещей;
- Договорённость с партнёрами и поставщиками, включая магазины и рестораны, что они следуют единым протоколам в области здоровья, санитарии, дезинфекции и гигиены в соответствии с правилами, установленными местным законодательством.
- Отдельные руководства для достопримечательностей с особой спецификой работы, в частности:
 - для поездок рекомендуется использовать надёжные маски для лица, чтобы исключить возможность их потери. При проверке физической безопасности и закрытия ворот операторы должны дезинфицировать руки;
 - при работе в аквапарке оцените возможность закрытия или удаления интерактивных функций в игровых структурах, при которых предполагаются действия руками, если они не покрыты очищенной водой бассейна.
- Договорённость с ресторанами и кафе-партнёрами, что они следуют единым протоколам охраны здоровья, санитарии, дезинфекции, гигиены и безопасности пищевых продуктов:
 - расположение при входе одобренных к применению дезинфицирующих средств, например, в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе;
 - договорённость с рестораном о том, что персонал ресторана обучен единым правилам здоровья, гигиены и физического контакта и придерживается их:



- по возможности исключить раздачу еды официантом при обслуживании на шведских столах;
- регулярно протирать технику, которой пользуются гости;
- при необходимости создать протоколы напитков, в соответствии с которыми гостям рекомендуется путешествовать со своими собственными многоразовыми бутылками для воды там, где есть безопасная питьевая вода;
- проводить очистку и дезинфекцию стола сразу же после ухода гостя;
- реализовать физическое дистанцирование посредством увеличения расстояния между столами и определённой рассадки гостей;
- минимизировать количество предметов, размещённых на столах, и сервировать стол предметами в индивидуальных упаковках, если это возможно;
- внедрить пищевые протоколы, касающиеся аутсорсинга продуктов питания;
- пересмотреть способы оплаты, отдав приоритет бесконтактной и предварительной оплате;
- рассмотреть вопрос о продлении часов работы, чтобы сократить количество обслуживаемых гостей в любой момент времени и облегчить реализацию новых мер.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ

Поскольку достопримечательности работают над повышением доверия и уверенности через прозрачность и коммуникацию со своими гостями, они должны:

- Предоставить чёткую, последовательную и актуальную информацию клиентам по новым протоколам здравоохранения и гигиены через каналы организации, как в цифровом, так и в физическом виде на месте. Также необходимо разработать понятные информационные вывески о внедрённых протоколах чистоты, соблюдении физической дистанции и общих рекомендациях.
- Внедрить, где это возможно, технологии, позволяющие использовать временные интервалы для минимизации скопления людей.
- По возможности рассказать гостям о рекомендациях перед поездкой или лично по прибытии на достопримечательность на основании себя ношение масок для лица, гигиену рук и избегание физического контакта. На месте так- же могут быть представлены образцы поэтажных планов для демонстрации готовности. Необходимо убедиться, что гости поняли правила и готовы им следовать.
- Сообщить гостям о доступной поддержке, если возникнут вопросы или проблемы. Персонал, работающий с гостями, должен быть обучен и подготовлен к тому, чтобы отвечать на вопросы, решать проблемы, такие как

обнаружение новых случаев заболевания, действовать в ситуации, когда гости не соблюдают правила и делиться протоколами до и во время поездки, чтобы успокоить гостя. Необходимо рассказать гостям об ответственности организации, а также об ответственности гостя.

- Если это возможно, организации следует оборудовать пункт медицинского обслуживания в зависимости от её размера и убедиться, что персонал может справиться с возможными случаями COVID-19.
- Используйте приложения отслеживания контактов, если этого требует местное законодательство.

4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩЕЙ ПОЛИТИКИ

Поскольку организации работают на восстановление, крайне важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на правительственном уровне. Достопримечательности 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.

