

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 roofs is nestled in a valley. The background features rolling green hills and rugged mountains under a cloudy sky.

**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

kazakh
tourism
NATIONAL COMPANY

Индустрия гостеприимства

Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора

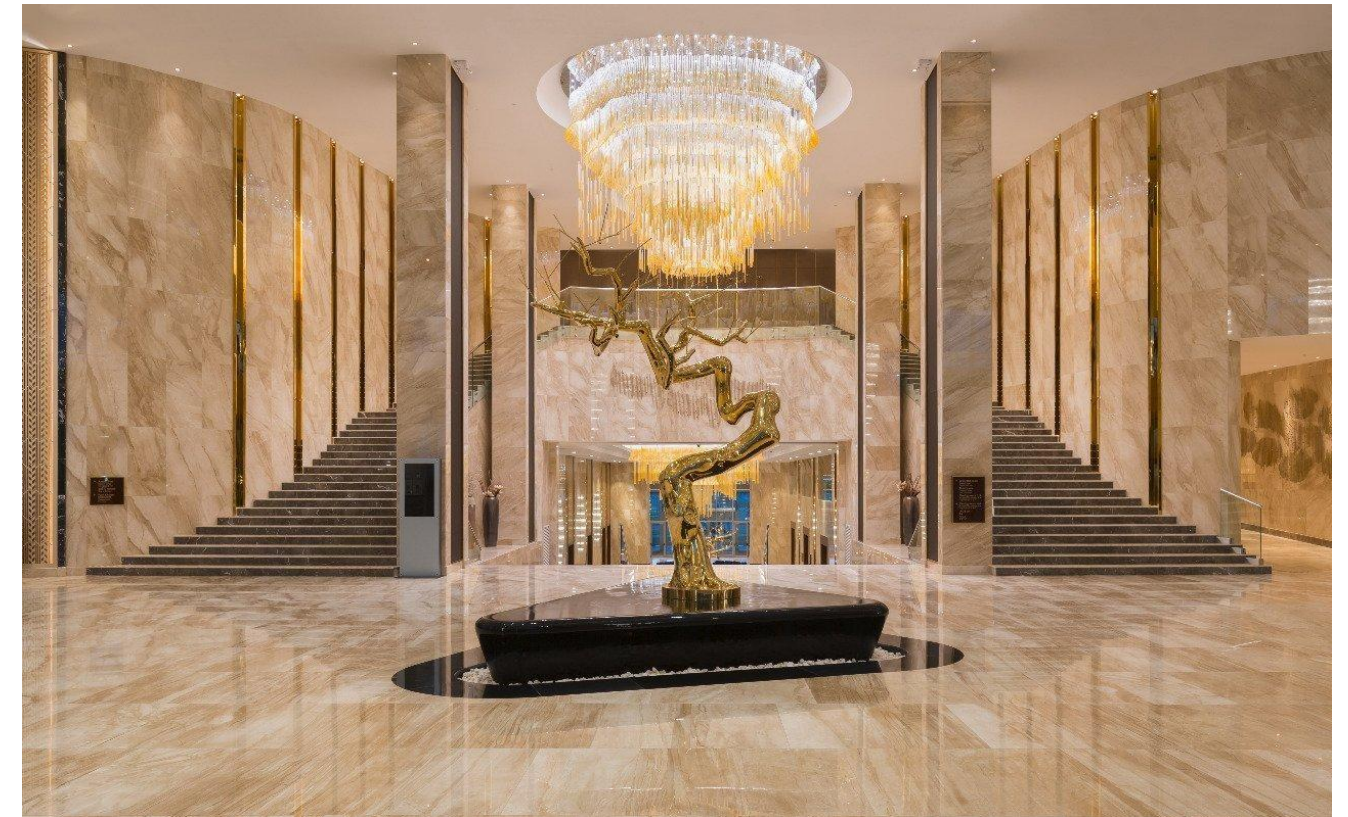
ОБЩИЕ ЦЕЛИ И ПОДХОД К СЕКТОРУ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА

ЦЕЛИ / OBJECTIVES

1. Пусть этот сектор возглавит определение лучших практик отрасли, поскольку путешествия и туризм переходят от антикризисного управления к восстановлению.
2. Поставить безопасность, здоровье и безопасность путешественников и работников сферы путешествий и туризма в центр разработки глобальных протоколов.

ПОДХОД / APPROACH

1. Обеспечить согласованность действий на основе скоординированного, совместного и прозрачного подхода, подкрепленного медицинскими доказательствами, в секторе путешествий и туризма, а также с правительствами и органами общественного здравоохранения.
2. Обмениваться согласованными и последовательными протоколами, которые ориентированы на конечный результат, просты и практичны в разных местах назначения и странах.
3. Восстановить доверие и уверенность с путешественниками с помощью эффективной коммуникации и маркетинга; дать им знать о внедренных протоколах и гарантиях, доступных для обеспечения их безопасности.
4. Выступать за осуществление стимулирующей политики в поддержку восстановления и восстановления спроса в этом секторе.



ВСТУПЛЕНИЕ / INTRODUCTION

С таким большим количеством игроков отрасли, переживших кризисы, существует огромное количество информации, позволяющей сектору опираться на прошлый опыт, когда мы смотрим в будущее. Даже в нынешнем кризисе многие игроки гостиничного бизнеса быстро адаптировались, а некоторые даже предложили гостиничные номера медицинскому персоналу; в свою очередь, предоставив сектору уникальный набор идей для безопасного путешествия.

Предлагаемые ниже протоколы гостеприимства, были составлены на основе информации, полученной от ведущих гостиничных компаний либо непосредственно, либо из их публичных объявлений о безопасном, здоровом и ответственном процессе открытия отелей для широкой публики. Протоколы также учитывают руководящие принципы Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) и Центров США по контролю и профилактике заболеваний (CDC). Цель состоит в том, чтобы обеспечить наличие протоколов во всех соответствующих функциях с повышенным вниманием к руководству по охране здоровья, безопасности и социальному дистанцированию, в котором будут нуждаться и которого ожидают путешественники.

Обратите внимание, что эти рекомендации могут быть изменены и дополнены по мере поступления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на эксплуатационных характеристиках каждого отеля, и перед их выполнением рекомендуется проконсультироваться с ними. Рекомендуется, чтобы все гостиничные практики следовали местному и национальному законодательству и последним рекомендациям организаций общественного здравоохранения, включая ВОЗ.

В целях согласования различных отраслей в секторе путешествий и туризма ВКТТ разделила протоколы на четыре основных направления, а именно:

1. **Оперативная и кадровая готовность;**
2. **Обеспечение безопасного опыта.**
3. **Восстановление Доверия и Уверенности;**
4. **Осуществление полномочий.**

1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ГОТОВНОСТЬ / OPERATIONALANDSTAFFPREPAREDNESS

По мере того как индустрия гостеприимства и учреждения возобновляют свою деятельность, они должны гарантировать, что смогут достичь операционного совершенства в «новой норме» и иметь обученный персонал для подготовки и выполнения оперативных планов:

- Гостиницы могут достичь операционной готовности к повторному открытию, имея:
 - Полученную соответствующую лицензию на повторное открытие, если это требуется местным правительством.
 - Разработанный план профилактики COVID-19, включающий действия / контрольный список по профилактике инфекций и специальный план очистки и дезинфекции.
 - Необходимый штат сотрудников, доступный для перезапуска операций.
 - Внедренные протоколы и руководящие принципы обеспечения безопасности и охраны здоровья персонала, включая медицинские осмотры персонала гостиниц, если это требуется местным законодательством. Если это не требуется, отель должен выдать и сообщить политику пребывания нахождения дома для всех, кто проявляет какие-либо симптомы или повышенную температуру в соответствии с руководящими принципами Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).
 - Согласование с местными туристическими и транспортными партнерами.
 - Отраженные требования к социальной дистанции в планировке офиса и в ограничении количества сотрудников в общих подсобных помещениях.
 - Протоколы и руководящие принципы социального дистанцирования, а также, где это возможно, маркировки.
 - Интегрированные технологии для обеспечения автоматизации, такие как бесконтактная оплата, где это возможно.
 - Внедренные усовершенствованные протоколы и руководящие принципы обеспечения безопасности пищевых продуктов в ресторанах, кафе и киосках, касающиеся контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищевых продуктов, гигиены, оцифровки, управления очередями и глубокой очистки.



- Протестированные инновации в области чистоты и дезинфекции, такие как технология электростатического распыления, UVClight и фильтрация воздуха на основе EPA, с проверкой экспертными органами и правительственными учреждениями, такими как ВОЗ, и обмен передовым опытом.
- Отели должны обучать персонал подготовке и выполнению оперативных планов путем:
 - Разработки и внедрения протоколов и руководящих принципов для персонала, Кодекса поведения или перечня ожидаемого поведения для персонала и деятельности.
 - Переподготовки персонала в области инфекционного контроля, социальной дистанции и усиленных гигиенических мер, включая мытье рук, использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгие, если это требуется процедурами гостиничной компании.
 - Всеобщей подготовки, основанной на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и / или ВОЗ.
 - Постоянного мониторинга самочувствия сотрудников руководством, побуждая их следовать руководящим принципам правительства и ВОЗ.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОГО ОПЫТА

Поскольку индустрия гостеприимства должна гарантировать обеспечение безопасного опыта для своих сотрудников и гостей помощью повышения уровня чистоты и соблюдения правил гигиены, отели должны обеспечить следующее:

- Внедренные процессы направлены на улучшение методов санитарной обработки, дезинфекции и глубокой очистки, а также на повышение частоты очистки / дезинфекции.
 - Отдельные дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения.
 - Скорректированное руководство для клининговой команды во всех областях отеля, включая номера, санузлы, лифты, фитнес-клубы и места общего пользования с особым акцентом на высокочастотные точки касания, такие как карточки с ключом от комнаты, выключатели и дверные ручки.
 - Посторонние предметы должны быть удалены по всей территории отеля.
 - Обеспечение социальной дистанции для гостей с помощью вывесок и руководств, в том числе в лифтах.
- Внедренные процессы по обслуживанию клиентов, включая информацию о гостях и социальное дистанцирование:
 - Проведенные проверки здоровья / температуры гостей, если этого требует законодательство.
 - Ограниченное социальное взаимодействие и возможные очереди на стойке регистрации.
 - Рекомендованное использование масок столько времени, сколько требуется согласно методу оценки рисков.
- Повышение безопасности пищевых продуктов и гигиены в ресторанах благодаря:
 - Отмена самообслуживания на шведском столе.
 - Регулярная чистка машин, где возможно, работа со стороны персонала.
 - Обслуживание номеров как идеальное решение для бесконтактного способа доставки.
 - Улучшенная уборка, включая дезинфекцию столов сразу после ухода гостя.
 - Осуществление социального дистанцирования за счет расстояния между столами.
 - Рассмотреть возможность минимизации того, что размещено на гостевых столах, и, если возможно, предоставить моно пакеты.

- Внедренные процессы, направленные на улучшение очистки, дезинфекции и социальной дистанции для встреч и мероприятий, в том числе:
 - Внедрение социального дистанцирования при распределении мест, используя правительственные рекомендации, если таковые имеются.
 - Регулярная чистка машин, где возможно, работа со стороны персонала.
 - Увеличение частоты очистки и дезинфекции.
 - Создание протоколов и рекомендаций по воде / безалкогольным напиткам, в соответствии с которыми гостям рекомендуется путешествовать со своими собственными бутылками многоцелевого использования в местах, где есть безопасная питьевая вода. Отдельные бутылки с водой доступны как альтернатива.
 - Внедрение пищевых протоколов и принципов, касающихся продуктов, переданных на аутсорсинг.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ

- Поскольку индустрия гостеприимства работает, чтобы восстановить доверие и уверенность посредством прозрачности и коммуникации со своими гостями, они должны убедиться, что у них есть:
 - Четкое, последовательное и расширенное взаимодействие с клиентами по новым протоколам безопасности для здоровья и гигиены посредством цифровых и физических каналов в отелях. Персонал фронт офиса должен быть обучен ответам на вопросы.
 - Установите четкие вывески на всей территории отеля, чтобы проинформировать гостей об усовершенствованных протоколах уборки, социальной дистанции и рекомендациях.
 - Распространение рекомендаций для гостей на основе рекомендаций органов здравоохранения, которые могут включать в себя ношение масок для лица, рекомендации по гигиене рук и социальному дистанцированию.

4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ

- Поскольку индустрия гостеприимства работает над восстановлением, важно работать и на правительственном уровне. Индустрия гостеприимства призывает правительства:
 - Работать в сотрудничестве с промышленностью и другими правительствами, так как разрабатываются новые правила для трансграничных поездок.
 - Предоставить финансовую помощь сектору за счет снижения налогов, сборов и платежей для стимулирования спроса.
 - Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку, чтобы стимулировать пребывание в отелях, а также предлагать налоговые льготы.
 - Усилить продвижение в пунктах назначения, чтобы повысить спрос 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:



Всемирный совет по туризму и путешествиям является мировым авторитетом в области экономического и социального вклада туризма и путешествия.

WTTC 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, WTTC проводит ежегодное исследование, которое показывает, что туризм и путешествия являются одним из крупнейших секторов в мире, поддерживают 330 миллионов рабочих мест и генерируют 10,3% мирового ВВП в 2019 году. Всеобъемлющие отчеты дают количественную оценку, сравнивают и прогнозируют экономическое воздействие Travel & Туризм на 185 экономик по всему миру. В дополнение к информационным бюллетеням по отдельным странам и более полным отчетам по странам WTTC выпускает всемирный отчет, освещающий глобальные тенденции, и еще 25 отчетов, в которых основное внимание уделяется регионам, субрегионам и экономическим и географическим группам.

