

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a river with a light blue-green hue flows through a dense green forest. A paved road winds through the forest on the right side. In the middle ground, a small village with colorful houses 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

Конференц-центры совещания, другие мероприятия

**Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора**

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ПОДХОД К СЕКТОРУ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА

ЦЕЛИ

1. Побудить 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 в сфере путешествий и туризма в центр разработки международных стандартов.

ПОДХОДЫ

1. Обеспечить согласованность посредством скоординированного, совместного и прозрачного подхода, подкрепленными медицинскими данными, в секторе путешествий и туризма, а также с правительствами и органами здравоохранения.
2. Совместное использование унифицированных ориентированных на результат, простых и практичных стандартов 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

Конференц-центры, совещания и мероприятия ставят своей главной целью максимизировать контакты между людьми, продуктами и информацией, с целью создания ценностей на местном, региональном и международном уровнях. Тем не менее, чтобы создать эти ценности в нынешних условиях, туристическая отрасль признает важность разработки мировых общих стандартов, ориентированных на здоровье и гигиену, для поддержания ее ценности.

Приведенные ниже стандарты для конференц-центров, совещаний и мероприятий были составлены на основе материалов, представленных ведущими компаниями отрасли, либо взяты непосредственно из их публичных заявлениях о безопасности, здоровье и ответственности при открытии конференц-центров, совещаний и мероприятий для аудитории. Главная цель состоит в том, чтобы обеспечить наличие стандартов для всех соответствующих функций, с повышенным вниманием в отношении здоровья, безопасности и социальной дистанции, которые будут необходимы и ожидаемы участниками и организаторами мероприятия.

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 каждого помещения, и перед началом работы рекомендуется провести консультации. Меры временные, должны регулярно контролироваться. В действительности, важно понимать, что совсем сократить меры безопасности опасно, когда риск заражения снижается. Более того, когда появятся более эффективные, подходящие и научно обоснованные меры, они должны быть реализованы при первой же возможности, а неработающие меры будут сняты.

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

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

1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ПОДГОТОВКА

По мере того, как конференц-центры, совещания и другие мероприятия возобновляют свою деятельность, они должны обеспечить достижение превосходного качества работы в «новых реалиях» и подготовить персонал для выполнения этих планов:

- Конференц-центры, совещания и общественные мероприятия могут вернуться к работе, соблюдая следующие рекомендации:
 - Получена лицензия на повторное открытие, если этого требует местное правительство



- Разработан план профилактики COVID-19, включающий план действий / контрольный список по профилактике инфекции и специальный план очистки и дезинфекции.
- Подтверждено, что ключевые заинтересованные стороны, такие как аэропорты, туристические автобусы и другие транспортные партнеры, также готовы соблюдать стандарты
- Соблюдение физической дистанции в планировке офиса и ограничение количества сотрудников в общих залах. Поддержка работы из дома, чтобы уменьшить плотность на рабочем месте, где это возможно, и установить фиксированные смены для персонала, чтобы минимизировать риск
- Разработан и представлен визуальный план офисных помещений и планировки для демонстрации готовности
- Внедрены главенствующие принципы в отношении безопасности и здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала, если это требуется местным законодательством. Если не требуется, место проведения и организатор выпускают и распространяют информацию о правилах самоизоляции для всех, у кого проявляются какие-либо симптомы или повышенная температура в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).
- Произведена разметка, указывающая на социальную дистанцию в местах скопления людей, там, где может быть очередь
- Рассмотрены поправки существующих или внедрение новых технологий для обеспечения автоматизации, такой как бесконтактная регистрация и бесконтактные платежи, где это возможно

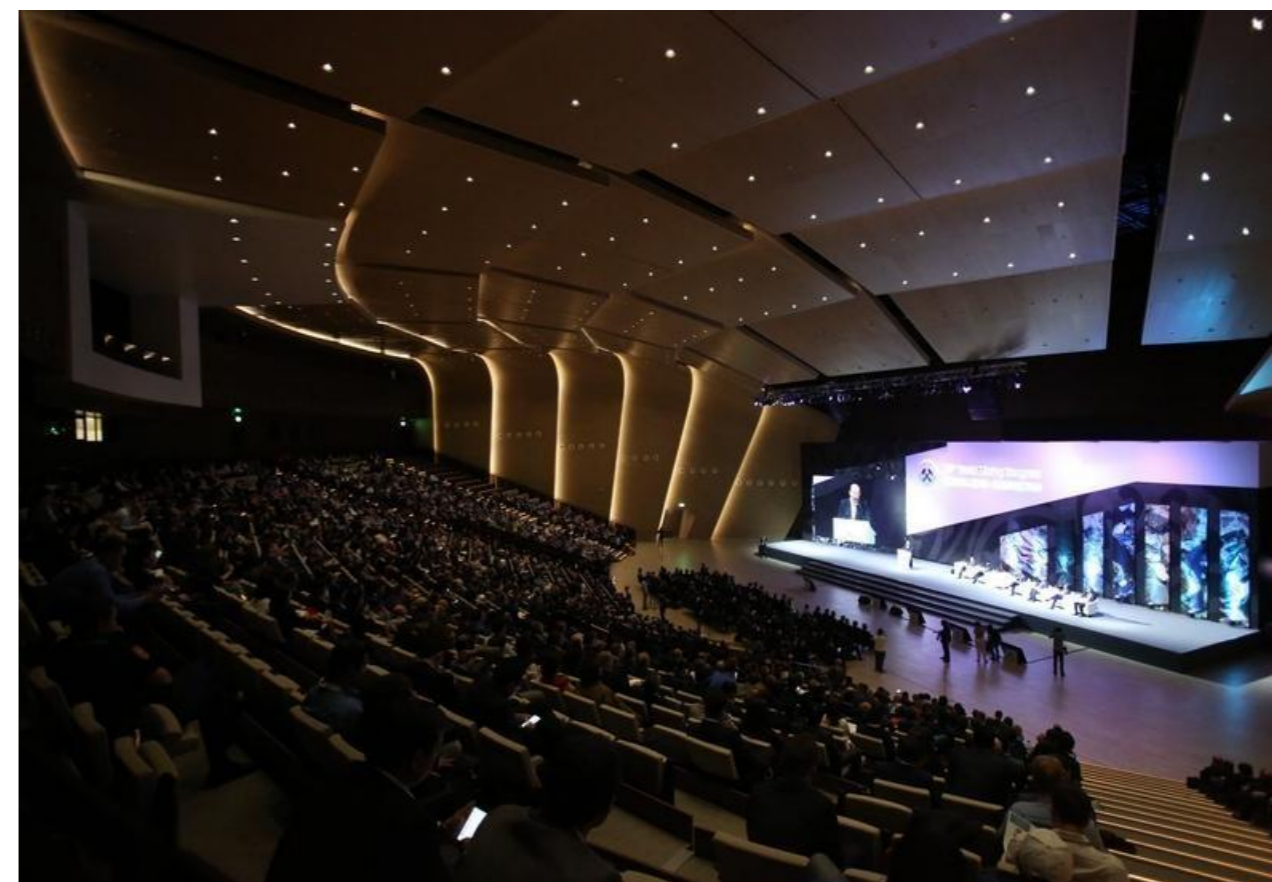
- Оценка использования цифровых нововведений и технологий для интеграции виртуального опыта в рамках мероприятия, где это применимо
- Оцениваются инновации в отношении чистоты и дезинфекции, которые подтверждаются экспертными органами и правительственными учреждениями, такими как ВОЗ, и обмен передовым опытом.
- Подтверждено, что сторонние рестораны, кафе, киоски и предприятия общественного питания внедрили рекомендуемые стандарты, касающиеся контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, гигиены, оцифровки, управления очередями и глубокой очистки
- Гарантированное использование средств индивидуальной защиты (СИЗ) для персонала, такого как маски и перчатки, до тех пор, пока это требуется в соответствии с подходом, основанным на оценке риска
- Использовать цифровые приглашения, где это возможно, для проведения совещаний и мероприятий, а не на бумаге.
- Проверенная вентиляция, такая как кондиционирование воздуха и воздухообмен.
- Конференц-центры, компании по организации совещаний и мероприятий должны обучать персонал подготовке и выполнению оперативных рекомендаций:
 - Созданы и внедрены штатные стандарты для персонала, места проведения, и организаторов.
 - Обеспечить персонал инструментами и информацией, необходимыми в отношении инфекционного контроля, физического дистанцирования, взаимодействия с гостями и усиленных мер гигиены, включая мытье рук, обязательное использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгими, если того требуют процедуры места или организатора.
 - Просить, чтобы ключевые заинтересованные стороны, такие как компании общественного питания, тренеры и другие транспортные партнеры, обучили свой персонал в соответствии с указанными протоколами
 - Вся подготовка должна основываться на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и / или ВОЗ;
 - Непрерывный мониторинг благосостояния членов команды со стороны руководства, поощряя персонал за соблюдение рекомендаций государства и ВОЗ.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Поскольку индустрия конференц-центров, совещаний и общественных мероприятий работает над тем, чтобы обеспечить своим сотрудникам и участникам мероприятий безопасные условия работы они должны обеспечить:

- Внедренные процессы, направленные на улучшение методов санитарии, дезинфекции и качества уборки, а также на увеличение частоты их очистки / дезинфекции.

- Избранные дезинфицирующие средства по месту проведения, утвержденные органами здравоохранения
- Постоянная уборка помещений, включая уборные, лифты, эскалаторы, конференц-залы, вестибюли и помещения общего пользования с особым акцентом на внешние поверхности. Посторонние предметы должны быть удалены
- Предоставление участникам рекомендации по лифт этикету, чтобы обеспечить социальную дистанцию
- Одобренные дезинфицирующие средства, сертифицированные, предоставляемые участникам в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой или хлорной основе. Предоставить или предоставить для покупки дополнительные индивидуальные дезинфицирующие средства для участников
- Адаптированная частота удаления отходов в зависимости от места
- Реализовано социальное дистанцирование для распределения мест, кабин и проходов, сбор данных о размерах с использованием правительственных указаний, если таковые имеются. Создана визуальная поддержка, чтобы показать намерение при необходимости
- Уменьшить количество участников в местах проведения мероприятий в соответствии с местным законодательством.
- Внедрение потребностей клиентов, включая информацию об участниках и физическое дистанцирование:
 - Заполнение анкеты перед прибытием
 - Проведены проверки здоровья и измерение температуры участников, если этого требует местное законодательство
 - Сокращение очередей при регистрации, если это разрешено законодательством
 - Зарегистрировать обслуживающий персонал заранее
 - Созданы места самоизоляции, где это возможно, для людей с симптомами COVID-19.
- Повышение безопасности пищевых продуктов и личной гигиены путем:
 - Избегать нахождения участников в буфете
 - Регулярно чистить автоматы, которыми пользуются участники.
 - Создание стандартов по обеспечению участников водой / безалкогольными напитками, в соответствии с которыми участникам рекомендуется путешествовать с собственной бутылкой, которую можно наполнять водой в местах, где есть безопасная питьевая вода
 - Дезинфекция столов сразу после ухода участника
 - Осуществление социального дистанцирования за счет расстояния между столами и стульями
 - Рассмотреть возможность минимизации того, что размещено на столах участников, и, если возможно, предоставить моноупакованные предметы.
 - Внедрить пищевые стандарты, касающиеся аутсорсинга



3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ

Поскольку отрасль конференц-центров, совещаний и общественных мероприятий работает над восстановлением доверия и уверенности посредством прозрачности и общения со своими участниками и организаторами, им следует:

- Обеспечить четкое, согласованное и расширенное общение с клиентами по новым стандартам здоровья и гигиены по каналам организации, как в цифровом, так и конкретно на объектах. Персонал, работающий с персоналом, должен быть обучен отвечать на вопросы
- Обменивайтесь рекомендациями для участников как до начала мероприятия по электронной почте, так и лично на основе рекомендаций органов здравоохранения, которые могут включать в себя ношение масок для лица, рекомендации по гигиене рук и избегание физического контакта. Предоставить гостям ясность относительно степени по уходу за местом проведения, которую проводит организатор. Место проведения также может поделиться образцами планов этажей, чтобы продемонстрировать готовность
- Используйте понятные вывески по всему помещению, чтобы информировать участников об усовершенствованных стандартах уборки, физическом дистанцировании и рекомендациях.

- Предоставлять участникам утвержденные дезинфицирующие средства в форме дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе, в зависимости от ситуации в местах с высокой интенсивностью движения. Предоставление возможности для покупки дополнительных индивидуальных дезинфицирующих средств для участников.
- Сообщите гостям о наличии службы поддержки, если возникнут вопросы или проблемы. Сотрудники, работающие с гостями, должны быть обучены и готовы отвечать на вопросы, решать проблемы и обмениваться стандартами до и во время поездки, чтобы успокоить путешественника.
- Сотрудничество с третьей стороной, которая сможет предложить страхование, покрывающее COVID-19
- Рассмотреть возможность проведения гибридных мероприятий в будущем с использованием виртуальных платформ, что позволяет участникам участвовать, даже если они решают не отправляться к месту проведения.
- На месте должен быть установлен пункт медицинского обслуживания, и команда может заниматься случаями с COVID-19.

4. ПРОВЕДЕНИЕ СТИМУЛИРУЮЩИХ ПОЛИТИК

Поскольку сектор конференц-центров, совещаний и общественных мероприятий работает над восстановлением, крайне важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на правительственном уровне. Поэтому нужно призывать к следующим пунктам:

- Работать в сотрудничестве с отраслевыми, сторонними поставщиками и другими правительствами, когда разрабатываются новые правила для международных поездок людей и грузов.
- Предоставить финансовую помощь сектору за счет снижения налогов, сборов и платежей для стимулирования спроса
- Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку, чтобы стимулировать пребывание в принимающих странах, а также предлагать налоговые льготы
- Усилить продвижение туристического направления, чтобы повысить спрос и привлечь мероприятия как внутри страны, так и за рубежом.

