

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

Открытые торговые объекты/ предприятия розничной торговли

**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 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

Приведенные ниже рекомендованные стандарты для открытых торговых розничных заведений были составлены на основе идей, разработанных компанией *The Bicester Village Shopping Collection* после успешного возобновления работы двух ее бутик-городков в Китае. Они предназначены для поддержки ответственного подхода при открытии предприятий розничной торговли на открытом воздухе для населения. Цель заключается в обеспечении того, чтобы стандарты, в которых соблюдаются основные директивы правительства, действовали во всех соответствующих случаях с уделением повышенного внимания принципам защитной гигиены и социального дистанцирования, которые потребуются и будут ожидать гости.

Обратите внимание, что эти стандарты могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе. Они основаны на эксплуатационных характеристиках каждого конкретного объекта розничной торговли и до внедрения этих принципов рекомендуется провести консультации с местными органами власти и органами здравоохранения.

Для обеспечения согласованности между отраслями в секторе Всемирный Совет по туризму и путешествиям (WTTC) разделил стандарты на пять основных направлений, а именно:

1. **Операции по перезапуску.**
2. **Обеспечение ответственного, безопасного и качественного обслуживания.**
3. **Восстановление доверия и уверенности.**
4. **Интеграция нововведений.**
5. **Проведение стимулирующих политик.**

1. ОПЕРАЦИИ ПО ПЕРЕЗАПУСКУ

По мере возобновления своей деятельности открытые торговые объекты и предприятия розничной торговли должны обеспечить:

- Создание стандартов работы, обеспечивающих соответствие основным директивам местных органов власти и органов здравоохранения.
- Штатное расписание, необходимое для ответственного возобновления работы.
- Переподготовку перед возвращением к работе своей команды по новым методам, которым они должны следовать, включая социальное дистанцирование, замер температуры тела и требования к ношению масок для всего персонала, работающего с гостями, как это определено в положениях местного правительства.
- Переоборудованные офисы и рабочие места в целях продвижения идеи социальной дистанции как блага, включая временное закрытие некоторых служебных помещений и мест проведения совещаний во избежание скопления большого количества сотрудников.
- Там, где это возможно, проветривание офиса через открытые окна для

подачи свежего воздуха и обеспечение того, чтобы системы кондиционирования воздуха распространяли воздух хорошего качества.

- Создание соблюдаемых стандартов для партнеров, которые включают в себя: государственные обязательные часы работы, часы доставки, утилизацию упаковки, товары для производственных процедур и ухода за товарами, требования по социальному дистанцированию, загруженность при- мерочных, тщательную уборку и санитарную обработку, а также переход на электронные чеки вместо бумажных.
- Проведение предварительных тренингов для сотрудников по навыкам продаж в новой реальности социального дистанцирования.
- Разработку стандартов для торговых точек по продаже еды и напитков (ресторанов, кафе и мобильных фургонов с фастфудом), включая контроль цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, удаленность служебных помещений, качественную уборку и улучшенную гигиену, координацию размещения гостей и очередей и оцифровку меню.
- Реализацию стандартов по функционированию подсобных помещений для поддержания социального дистанцирования, контроля частоты вывоза отходов и генеральной уборки служебных помещений, обеспечения места для всех сотрудников для прохождения теплового сканирования.
- Согласование новых стандартов со всеми сторонними партнерами и поставщиками.
- Поддержание связи с местными партнерами по логистике в целях содействия обеспечению достаточного пространства для того, чтобы избежать больших скоплений гостей.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОГО, БЕЗОПАСНОГО И КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Поскольку открытые магазины и торговые центры работают над обеспечением безопасного и качественного обслуживания своих сотрудников и гостей, они должны:

- Усовершенствовать санитарно-гигиенические условия, методы уборки и усилить меры по недопущению негативных последствий, включая пересмотр указаний для сотрудников службы клининга в отношении, например, уборки туалетов и помещений для переодевания детей, помещений для частных клиентов или комнат отдыха.
- В рамках санитарно-гигиенических требований обеспечить установку дозирующих дезинфицирующих средств для рук с содержанием спирта 70% в туалетах, возле входов и выходов и их обновление с регулярными интервалами на протяжении всего периода.
- Внедрить процедуры обеспечения благополучия гостей, такие как тепловое сканирование, социальное дистанцирование, а также управление очередями:



- Внедрить технические средства для осуществления процесса теплового сканирования, а также сделать этот процесс обязательной составляющей в обслуживании прибывающих гостей.
 - Следить за тем, чтобы маски для лица носили внутри учреждения, если это требуется правилами местных органов власти.
 - Установить визуальные маркеры социального дистанцирования, чтобы помочь гостям придерживаться новых стандартов.
 - Внимательно следить за количеством гостей в учреждении, чтобы обеспечить комфортное соблюдение стандартов социального дистанцирования.
 - Управлять количеством гостей в каждом отдельном магазине, ресторане или определенной зоне и внедрять системы управления очередями, которые поддерживают требования социального дистанцирования.
 - Оптимизировать автостоянки для предотвращения их переполненности.
 - Рассмотреть возможность предоставления одноразовых перчаток гостям, пользующимся точками зарядки электромобилей, и регулярно проводить их санитарную обработку.
- Минимизировать сенсорные контакты за счет оцифровки гостевых услуг,

таких как электронные карты, электронное управление очередями, электронные меню, виртуальный персональный шопинг, мобильный консьерж и, популяризировать бесконтактные платежи, где это возможно. Предоставлять бесплатный WIFI для поощрения использования электронных услуг.

- Приостановить предоставление услуг, которые не могут поддерживать принцип социальной дистанции и требования к здоровью и безопасности, такие как детские площадки, питьевые фонтаны и банкоматы, а также предметов, которые ранее могли быть предоставлены гостям, например зонты и коляски.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ

По мере того как открытые торговые объекты и предприятия розничной торговли работают над восстановлением доверия со стороны своих гостей, партнеров, персонала и всего местного сообщества, они должны:

- Создать Кодекс поведения посетителя, который может включать в себя ношение маски для лица, руководство по гигиене рук и нормы социального дистанцирования, и будет основан на предписаниях местных властей и органов здравоохранения.
- Издать четкое руководство и осуществлять постоянный обмен информацией о новых правилах через социальные сети организации, включая вебсайт, приложение, электронную почту, а также посредством партнеров.
- Предусмотреть потенциальные вопросы гостей, касающиеся новых норм, и обеспечить обучение сотрудников для корректных и осознанных ответов на них.
- Обеспечить постоянную связь со сторонними поставщиками, партнерами и их клиентами.
- Обеспечить четкий согласованный обмен информацией со СМИ.
- Работать с партнерами из государственного сектора, такими как местные органы власти и органы власти по туризму, с целью разъяснения новых стандартов, а также для согласования действий по продвижению объектов и восстановлению местной, региональной и национальной экономики.

4. ИНТЕГРАЦИЯ НОВОВВЕДЕНИЙ

- Непрерывное развитие мер безопасности и благополучия на основе оценки научной базы, предоставляемой медицинскими работниками и специалистами по исследованиям для формирования наилучшей практики.
- Ускорение процесса восстановления за счет интеграции технологий для предоставления электронных услуг, которые расширяют возможности для гостей и делают удобным наблюдение за социальным дистанцированием.



5. РЕАЛИЗАЦИЯ РАЗРЕШАЮЩЕЙ ПОЛИТИКИ

По мере восстановления открытых торговых объектов и предприятий розничной торговли крайне важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на государственном уровне. Торговые учреждения призывают правительства:

- Усилить продвижение дестинаций в целях повышения спроса, как на национальном, так и на международном уровнях.
- Оказать финансовую помощь сектору путем сокращения налогов и сборов в целях стимулирования спроса.
- Создать стимулы для поощрения туризма, а также налоговые льготы.
- Внедрить меры по упрощению визового режима, что сделает визу более доступной и простой в получении.
- Внедрить стандарты для общественного транспорта, соблюдающего принцип социальной дистанции, к объекту и от него.

СТАНДАРТЫ ШОПИНГА В ВИДЕ «КАРТЫ ПУТИ КЛИЕНТА»

1 ОБЩЕНИЕ С ГОСТЯМИ И ПАРТНЕРАМИ ДО ПРИБЫТИЯ

- Передача новых стандартов торговли торговым партнерам и местным туристическим и транспортным партнерам
- Связь через: вебсайт, мобильное приложение, социальные сети, электронную почту



2 ПРИБЫТИЕ В БУТИК-ГОРОДОК

- Социальное дистанцирование в поезде и шаттле
- Лимиты по количеству гостей в городке
- Управление парковкой
- Тепловое сканирование
- Кодекс поведения посетителя



3 УСЛУГИ ДЛЯ ГОСТЕЙ

- Электронная навигация
- Тщательная уборка санузлов
- Тщательная уборка комнат отдыха
- Закрытие детской площадки
- Приостановка сервиса парковщика
- Цифровые услуги: мобильный консьерж, e-HFS, eVIP и т.д.



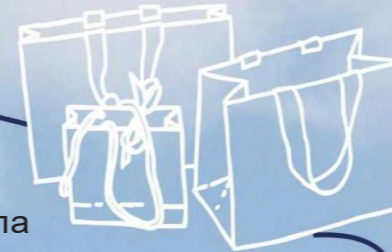
4 НА ТЕРРИТОРИИ БУТИК-ГОРОДКА

- Тщательная уборка
- Социальное дистанцирование
- Цифровая навигация
- Управление очередями
- Маски для лица
- Гигиена рук



5 В МАГАЗИНАХ

- Обучение персонала
- Контроль товаров на складах
- Социальное дистанцирование
- Управление очередями
- Лимиты по количеству посетителей в магазине
- Бесконтактная оплата
- Стандарты уборки зала и примерочных
- Маски для лица
- Гигиена рук
- Кодекс поведения в магазине



9 Наша команда & Возобновление работы бутик-городка

- Тренинги для сотрудников
- Работа с общественностью
- Социальная дистанция
- Тщательная уборка
- Маски для лица
- Гигиена рук



ИССЛЕДОВАНИЯ

6

РЕСТОРАНЫ, КАФЕ И КИОСКИ

- Контроль цепочки поставок
- Обработка и приготовление пищи
- Стандарты для ресторанов
- Маски для лица
- Гигиена рук
- Социальное дистанцирование (внутри и снаружи, включая террасы)
- Тщательная уборка
- Цифровые меню
- Управление очередями



7 ЗОНЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ

- Резервная парковка
- Контроль сервиса еды и напитков
- Тщательная уборка
- Социальная дистанция
- Маски для лица
- Гигиена рук
- Цифровые услуги: виртуальные услуги частного шопинга, e-HFS, eVIP и т.д.



