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

# Аэропорты

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 стандартов, 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 рекомендуемые стандарты для аэропортов были составлены на основе анализа и концепций, разработанных Международным советом аэропортов (Airport Council International (ACI) в отношении безопасного, здорового и ответственного открытия аэропортов для общественности. Стандарты также учитывают методические рекомендации всемирно признанных учреждений, включая Всемирную организацию здравоохранения (ВОЗ). Целью является обеспечение применения стандартов во всех соответствующих сферах деятельности, способствующих безопасному путешествию, уделяя повышенное внимание к руководствам по безопасности и вопросам охраны здоровья, которые будут востребованы и ожидаемы путешественниками.

Обратите внимание на то, что данные стандарты могут быть изменены и расширены по мере появления новой информации о вирусе. Данные рекомендации основаны на эксплуатационных характеристиках каждого аэропорта, и рекомендуется проведение консультации до их применения. Рекомендуется, чтобы все методы аэропортов соответствовали местному и национальному законодательству и последним указаниям организаций общественного здравоохранения.

Важно отметить, что выделенные меры основаны на условиях повышенного риска в многолюдных центрах, где очевидна устойчивая постоянная передача. Таким образом, будет необходимо смягчать стандарты на основе локальных уровней оценки риска, поскольку они могут оказаться избыточными для центров с низким риском. Аналогичным образом, размер и плотность аэропорта, его помещений должны учитываться при определении мер. Меры должны ограничиваться по времени, подвергаться переоценке и регулярно отслеживаться. Фактически, ослабление мер с уменьшением риска будет иметь решающее значение. Более того, когда появятся более эффективные, подходящие и научно обоснованные меры, они должны быть реализованы при первой же возможности, а устаревшие меры отменены.

Для восстановления сектора путешествий и туризма после кризиса COVID-19, путешественники должны быть уверены в безопасности путешествий. В связи с этим важно, чтобы путешественников ясно и доступно проинформировали о новых стандартах, применяемых для обеспечения безопасности в поездках. С учетом этого, аэропорты и авиалинии расставляют приоритеты и принимают меры для обеспечения высоких стандартов гигиены и чистоты на протяжении всей пассажирской перевозки.

Стандарты разрабатываются на основе оценки риска, для обеспечения безопасности пассажиров и включают в себя, в зависимости от обстоятельств, следующие пункты:

1. **Оценку здоровья и обследование в аэропорту;**
2. **Усиленные санитарно-гигиенические меры в аэропортах, в том числе в зонах регистрации и посадки;**
3. **Наличие антисептика для рук для использования пассажирами в зонах повышенного движения;**

4. Ограниченное физическое взаимодействие на всех точках контакта в соответствии с текущими требованиями и практической необходимостью;
5. Обязательное использование лицевых масок путешественниками и персоналом столько, сколько требуется в рамках основанного на оценке риска подхода;
6. Минимизированный контакт с персоналом аэропорта благодаря использованию бесконтактных средств, таких как самостоятельная регистрация и паспортный контроль;
7. Обученный персонал, готовый отвечать на вопросы путешественников и работающий на регистрационных стойках.

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

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

## 1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ПОДГОТОВКА

В то время как аэропорты возобновляют свою деятельность, они должны будут обеспечить превосходное качество функционирования в рамках «новых реалий» и подготовить персонал к разработке и исполнению рабочих планов:

- Аэропорты могут достичь эксплуатационной готовности к открытию при помощи:



- Получения соответствующей лицензии на повторное открытие, если этого требует местное правительство, учитывая отдельные требования к экипажу, т.к. это касается пограничных ограничений.
- Разработки плана профилактики COVID-19, включающего в себя меры / контрольный перечень для профилактики и лечения инфекций, а также специальный план очистки и дезинфекции.
- Наличия рабочих графиков на случай возобновления деятельности.
- Необходимой для возобновления работы численности персонала.
- Внедрения руководящих принципов безопасности труда и гигиены персонала, включая проверки здоровья персонала аэропорта, если этого требует местное законодательство. Если это не требуется, аэропорты издадут распоряжения оставаться дома всем, у кого есть какие-либо симптомы или повышенная температура, в соответствии с рекомендациями органов здравоохранения.
- Рассмотрения ускоренного изменения существующих или внедрение новых технологий для обеспечения автоматизации, такой как бесконтактные точки соприкосновения и оплата, а также ускорение внедрения биометрии, где это возможно. Рассмотрите внедрение вспомогательных процессов, помогающих уменьшить точки соприкосновения пассажиров, таких как самостоятельная регистрация в киосках и подача багажа, бирки напечатанные дома, обслуживание вне аэропорта, более широкое использование биометрических электронных ворот и ворот для считывания посадочных талонов
- Внедрения руководящих принципов безопасности пищевых продуктов в ресторанах, кафе и киосках, касательно контроля цепочки поставок, обработки и приготовления пищи, гигиены, санитарии, дезинфекции, оцифровки и управления очередями в соответствии с местным законодательством
- Внедрения согласующихся стандартов ключевых заинтересованных сторон, таких как авиакомпания, концессионеры и транспортные партнеры.
- Контроля количества пассажиров в одном помещении (ворота, магазины, залы и т. д.) и перестановки, блокировки или уменьшения количества мест в терминалах в соответствии с местным законодательством
- Оценки инноваций в отношении чистоты, дезинфекции и бесконтактного опыта в индустрии электронных покупок (e-shopping), с проверкой от экспертных органов, органов здравоохранения и правительственных учреждений, где это уместно, и обмена передовым опытом
- Рассмотрения использования защитных экранов для персонала и использования средств индивидуальной защиты (СИЗ), таких как маски и перчатки, при необходимости, в соответствии с подходом, основанным на оценке риска. Другие заинтересованные стороны также следует рассмотреть возможность предоставления СИЗ своим сотрудникам. При реализации мер дистанцирования следует применять подход, основанный на оценке риска.

- Аэропорты должны обучать персонал подготовке и выполнению

оперативных планов путем:

- Создания и внедрения руководящих принципов для персонала, правил поведения или списка ожидаемого поведения персонала и операций.
- Переподготовки персонала в отношении инфекционного контроля и усиленных мер гигиены, включая мытье рук, использование масок и перчаток, в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгими, если этого требуют процедуры аэропорта
- Вся подготовка должна основываться на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и / или ВОЗ.
- Запроса, чтобы ключевые заинтересованные стороны, такие как авиакомпании, концессионеры и транспортные партнеры, обучили свой персонал на основе протоколов единомышленников
- Непрерывного мониторинга благосостояния членов команды, побуждая их следовать руководящим принципам правительства и ВОЗ
- Государства должны нести финансовую ответственность за новые меры, связанные со здоровьем, и связанные с этим расходы.
- Рассмотрение программы поддержки персонала, помогающее справиться со стрессом.

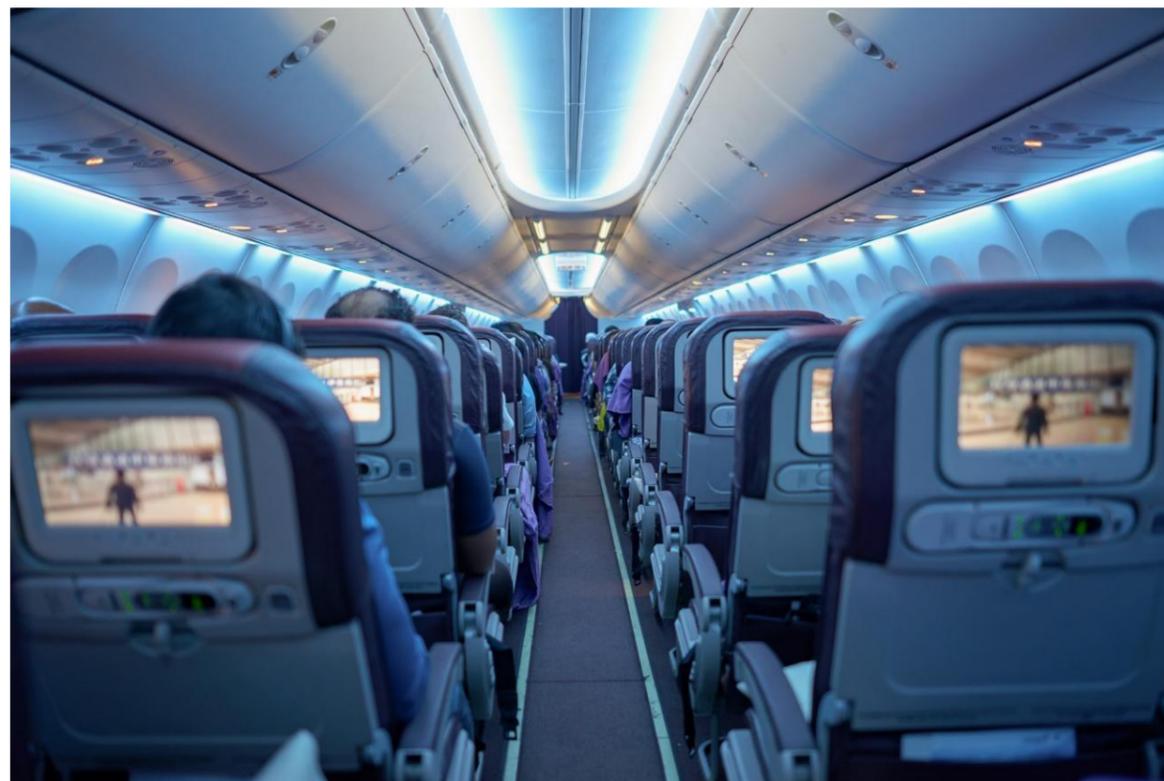
## 2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОЙ ПОЕЗДКИ

**В то время как аэропорты работают над обеспечением безопасности здоровья своих сотрудников и путешественников благодаря повышению уровня чистоты и гигиены, аэропорты должны удостовериться в том, что они:**

- Внедрили процессы, направленные на улучшение санитарных условий и дезинфекции, а также увеличение частоты очистки / дезинфекции.
  - Выбрали дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения
  - Пересмотрели руководство для уборки во всех зонах аэропорта, включая оборудование для самообслуживания, багажные тележки, стойки, багги, контрольно-пропускные пункты, туалеты, лифты, поручни, зоны посадки и общие зоны с особым акцентом на частое касание точки.
  - Посторонние предметы должны быть удалены по всему аэропорту
  - Поощряют оценку процедур, связанных с системами вентиляции и кондиционирования воздуха, и процедур, которые снижают потенциальное распространение инфекции
  - Увеличили частоту избавления отходов
  - Донесли до путешественников рекомендованный этикет в лифте
  - Одобрены дезинфицирующие средства, предоставляемые пассажирам на санитарных точках в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе, при необходимости по всему аэропорту в зонах с интенсивным движением. Предоставить для

покупки дополнительные индивидуальные дезинфицирующие средства для путешественников.

- Внедрили меры для проверки здоровья, если это требуется (и подтверждается медицинскими данными), включая информацию о путешественниках:



- Рассмотрели процедуры оценки риска до прибытия, предпочтительно с помощью электронных средств, непосредственно государственными органами. Такие меры должны быть взаимно признаны правительствами, чтобы не допускать задержек по прибытии
- Попросите правительства взять на себя руководство в осуществлении надежного тестирования на COVID-19 пассажиров, ненавязчивого характера за короткий срок, и огласить результаты авиакомпаниям: можно или нельзя лететь
- Если проверка входа-выхода обязательна, она должна проводиться в ненавязчивой манере, например, через инфракрасные сканеры всего тела, ручные инфракрасные термометры и ушные термометры. Единый подход между государствами также необходим
- Изменили процедуры для минимизации обыска и контактов лицом к лицу, предпринимаемые правительствами в соответствии с местным законодательством. Индустрия поддержит решения, принимаемые правительствами для обеспечения безопасности путешественников
- Рекомендовали ограниченное социальное взаимодействие на всех контактных точках при минимизации очередей, предоставлении табличек и объявлений
- Повысили меры безопасности для пищевых продуктов и гигиены в ресторанах за счет:

- Недопущения манипуляций с едой посетителем в буфетах
- Регулярной чистки аппаратов и устройств, используемых посетителем
- Усиленная уборка, включая дезинфекцию столов сразу после ухода гостя.
- Внедрение дистанции между столами и сидячими местами посетителей с необходимой интенсивностью
- Рассмотрение минимизации того, что размещено на гостевых столах, и, если возможно, предоставление индивидуально упакованных предметов.

### **3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ**

**В то время как аэропорты работают над восстановлением доверия и уверенности при помощи открытости и взаимодействия с путешественниками, они должны удостовериться, что:**

- Имеется четкое, последовательное и усиленное взаимодействие с путешественниками по новым протоколам охраны здоровья и гигиены по каналам организации, как цифровых, так и физических. Сотрудники, работающие с путешественниками должны быть обучены ответам на соответствующие вопросы.
- Осуществлено внедрение четких указателей и табличек по всему аэропорту для информирования путешественников об усовершенствованных протоколах уборки и рекомендациях.
- Проводится работа и взаимодействие с местными сообществами, предвидя потенциальные негативные реакции
- Распространяются рекомендованные правила поведения для путешественников на основе рекомендаций органов здравоохранения и национальной политики, которые могут включать в себя ношение масок для лица и рекомендации по гигиене рук
- Сотрудничество с национальными органами власти по вопросу приложений (мобильным) отслеживания контакта

### **4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ ПОЛИТИК**

**В то время как аэропорты работают над восстановлением, важно, чтобы на правительственном уровне осуществлялись стимулирующие политики. Представители авиа-индустрии призывают правительства:**

- Облегчить оформление виз с помощью более простых и дешевых визовых процедур.
- Предоставить финансовую помощь сектору за счет снижения налогов, сборов и платежей для стимулирования спроса
- Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на поездки, а также предлагать налоговые льготы
- Усилить продвижение дестинаций для повышения спроса как внутри страны, так и за рубежом.
- Работать в сотрудничестве с индустрией и другими странами при разработке новых правил для трансграничных поездок.

