

**Safe  
travels**

approved by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

# NOWE NORMY W PODRÓŻOWANIU PO ŚWIECIE

Tłumaczenie Beghelli-Polska Sp. z o.o.

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

#SAFETRAVELS  
MAJ 2020

# DALEKO IDĄCE CELE I ZMIANY DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO

## CELE

1. Potrzebne jest wprowadzenie definicji najlepszych wytycznych branżowych dla wychodzącej z kryzysu Światowej Rady ds. Podróży i Turystyki.
2. Zdrowie i ochrona podróżujących a także personelu Światowej Rady ds. Podróży i Turystyki powinny być priorytetem nowego protokołu bezpieczeństwa.

## PODEJŚCIE:

1. Zapewnienie spójności poprzez skoordynowane, oparte na współdziałaniu odpowiednie podejście, wspierane przez Światową Radę ds. Podróży i Turystyki, a także we współpracy z rządami i organami zdrowia publicznego.
2. Dzielenie się uniwersalnymi i spójnymi wytycznymi, które są ukierunkowane na satysfakcjonujące rezultaty, proste i praktyczne w każdym miejscu docelowym i kraju.
3. Odbudowanie zaufania klientów poprzez efektywny marketing i komunikację, zapoznanie ich z protokołami bezpieczeństwa i obostrzeniami.
4. Popieranie wdrażania zasad umożliwiających wspieranie ożywienia gospodarczego i ponownej regeneracji dla sektora turystyki.

Tłumaczenie Beghelli-Polska Sp. z o.o.



## WPROWADZENIE:

Kryzys związany z pandemią dotknął wiele branż. Dotychczas wprowadzono szereg oświadczeń i komunikatów mających pomóc w odbudowaniu się firm w przyszłości. Znaczące jednostki z branży hotelowej oferują swą pomoc medykom z pierwszej linii frontu w postaci noclegów, co świadczy o skrupulatnym przestrzeganiu obostrzeń i powracającym komforcie podróżowania.

Protokoły dotyczące przyjmowania gości zostały opracowane na podstawie informacji uzyskanych od wiodących firm hotelarskich, bezpośrednio lub z ich publicznych ogłoszeń dotyczących bezpiecznego i odpowiedzialnego ponownego otwierania hoteli dla społeczeństwa. Protokoły bazują na wytycznych Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) i amerykańskiego Centrum Kontroli i Zapobiegania Chorób (CDC). Celem jest zapewnienie, aby protokoły były stosowane we wszystkich istotnych placówkach, ze zwiększonym naciskiem na zdrowie, bezpieczeństwo i dystansowanie społeczne, którego podróżni powinni przestrzegać i oczekiwać od innych.

Zalecenia te mogą ulec zmianie w miarę pojawiania się nowych informacji o wirusie. Wytyczne opierają się na charakterystyce operacyjnej każdego hotelu i zaleca się konsultację przed ich wdrożeniem. Uprasza się, aby wszystkie praktyki hotelowe były zgodne z lokalnymi i krajowymi przepisami oraz najnowszymi wytycznymi organizacji zdrowia publicznego, w tym WHO.

W celu dostosowania do różnych branż w sektorze podróży i turystyki WTTTC podzielił protokoły na cztery filary:

1. Wszkolenie obsługi
2. Zapewnienie bezpieczeństwa
3. Odbudowanie zaufania
4. Wdrożenie obostrzeń

## 1. WYSZKOLENIE OBSŁUGI

Po ponownym otwarciu się branży turystycznej, właściciele powinni mieć pewność co do perfekcyjnego wyszkolenia swojej obsługi w zakresie wprowadzonych obostrzeń i nowych zasad:

- Hotele mogą być uznane za gotowe do ponownego przyjmowania gości:
  - o Mając potrzebne zezwolenia od lokalnych władz (jeśli są takowe potrzebne)
  - o Posiadając plan przeciwko wirusowi COVID-19 w zakresie dezynfekcji i przeciwdziałania
  - o Przygotowując personel na każdym jego szczeblu do przeciwdziałania i pracy zgodnie z normami i wytycznymi zapoznając się z protokołem zdrowotnym, w tym badania obsługi hotelu. Ewentualne pozostanie w domu w razie gorączki, lub innych symptomów wirusa u personelu, jak nakazują wytyczne WHO.
  - o Trzymając i informując o zachowaniu dystansu społecznego
  - o Jeśli możliwe – przeprowadzając opłaty, najlepiej bezgotówkowo
  - o Rygorystycznie przestrzegając obostrzeń w zakresie gastronomii – higiena, czystość i dystans społeczny w miejscach spożywania posiłków, kioskach i kawiarniach
  - o Wprowadzając nowoczesną technologię w zakresie czystości i dezynfekcji – spray'e dezynfekujące, lampy UVC, filtracja powietrza na bazie EPA, w zgodzie z wytycznymi WHO
- Właściciele hoteli powinni wyszkolić i wymagać od swojej obsługi poniższych:
  - o Tworzenie i wdrażanie protokołów i wytycznych dla personelu, kodeksu postępowania lub listy oczekiwanych działań obsługi
  - o Przekwalifikowanie personelu w zakresie kontroli zakażeń, dystansu społecznego zwiększonych środków higieny, w tym mycia rąk, stosowania masek ochronnych i rękawiczek, zgodnie z zaleceniami lokalnych władz ds. zdrowia, lub bardziej restrykcyjnych wymaganych przez firmy hotelarskie
  - o Wszystkie szkolenia powinny być przeprowadzane na bieżąco z aktualnymi wytycznymi WHO
  - o Monitorowanie i przestrzeganie zasad wytyczonych przez WHO

Tłumaczenie Beghelli-Polska Sp. z o.o.



## 2. ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA

Branża hotelarska i zakłady pracy pracują nad tym, aby zapewnić bezpieczeństwo swoim pracownikom i gościom poprzez poprawę praktyk w zakresie czystości i higieny. Hotele powinny zapewnić:

- Skrupulatną i częstą higienę i przestrzeganie czystości; odkażanie i dezynfekcja:
  - o Selektywna dezynfekcja powierzchni użytkowych
  - o Dezynfekcja kart hotelowych, kluczy, klamek i powierzchni często dotykanych przez gości, jak i wzmożone dbanie o czystość w pomieszczeniach takich jak siłownie, łazienki, windy, pokoje, lobby hotelowe
  - o Przedmioty nieznanego pochodzenia powinny być usunięte z hotelu
  - o Trzymanie dystansu społecznego
- Informacje o gościach i dystans społeczny
  - o Sprawdzanie temperatury ciała
  - o Ograniczona integracja społeczna i dystans w ewentualnych kolejkach
- Bezpieczeństwo i higiena w zakresie gastronomii
  - o Unikanie obecności gości przy bufecie
  - o Regularne czyszczenie sprzętu i jego obsługa przez personel (jeśli możliwe)
  - o Room-service w formie bezkontaktowej
  - o Czyszczenie stolików po każdym gościu hotelowym
  - o Dystans pomiędzy stolikami i rozmieszczanie gości w bezpiecznej odległości
  - o Minimalizm na stolikach, jednorazowe pakiety zawierające sztućce, serwetki, przyprawy itp.
- Wdrożone procesy skoncentrowane na ulepszonym czyszczeniu, dezynfekcji i dystansie społecznym podczas spotkań i wydarzeń, w tym:
  - o Wdrożenie dystansu społecznego w zakresie rozmieszczenia miejsc siedzących i gromadzenia gości, korzystając z wytycznych rządowych, jeśli takowe są dostępne
  - o Regularne czyszczenie sprzętu i jego obsługa przez personel (jeśli możliwe)
  - o Zwiększenie częstotliwości wszelakiej dezynfekcji i czyszczenia
  - o Stworzenie protokołu odnośnie napojów. Jeśli możliwe, posiadanie przez gości butelek filtrujących wodę w celu zapewnienia bezpieczeństwa. Alternatywnie, standardowa butelka z wodą do picia do użytku własnego
  - o Wdrożenie protokołów żywnościowych i wytycznych dotyczących żywności przyniesionej z zewnątrz



### 3. ODBUDOWANIE ZAUFANIA

W celu odbudowania zaufania swoich klientów branża hotelowa powinna prowadzić z nimi przejrzysty dialog a także zapewnić:

- Komunikację i jasny przekaz co do nowych wytycznych i obostrzeń. Personel powinien być wyszkolony i móc w stanie odpowiedzieć na każde zagadnienie gości hotelowych w temacie nowych standardów podróżowania
- Zapewnić wyraźne oznakowania w hotelu traktujące o nowych standardach i obostrzeniach
- Wspólne wytyczne dla gości w porozumieniu z organami zdrowia, czyli noszenie maseczek, rękawiczek, częste mycie rąk czy dystans społeczny

### 4. WDROŻENIE OBOSTRZEŃ

Podczas powrotu branży hotelowej do normalności ważne jest, aby wdrażać wytyczne narzucone przez lokalne władze. Firmy hotelarskie wzywają swoje rządy do:

- Współpracy z branżą w oparciu o nowe wytyczne
- Wprowadzenia ulg dla sektora poprzez obniżenie podatków, opłat i obciążeń w celu stymulowania popytu
- Zapewnienia bezpośredniego wsparcia w celu zwiększenia popytu a także oferowania ulg podatkowych
- Poprawy promowania wakacyjnych miejsc docelowych, zarówno w kraju jak i za granicą

Tłumaczenie Beghelli-Polska Sp. z o.o.



### PODZIĘKOWANIA

Chcielibyśmy podziękować naszym partnerom, którzy przyczynili się do sporządzenia protokołu:



## Światowa Rada ds. Podróży i Turystyki jest globalnym autorytetem w dziedzinie ekonomicznego i społecznego wkładu w Podróżowanie i Turystykę.

WTTC promuje systematyczny wzrost znaczenia sektora Podróży i Turystyki współpracując z lokalnymi rządami i światowymi instytucjami w celu zapewnienia nowych miejsc pracy i generowania zysków. Członkowie zarządu to prezesi, dyrektorzy i zarządzający z prywatnego sektora branży turystycznej.

WTTC we współpracy z ekonomistami z Uniwersytetu Oxforda obliczyli, że branża Podróży i Turystyki to jeden z największych sektorów ekonomicznych zapewniający 330 milionów miejsc pracy i generujący 10,3% światowego PKB w 2019 roku. Kompleksowe raporty porównują i prognozują wpływ Podróży i Turystyki na 185 gospodarek całego świata. Oprócz arkuszy informacyjnych i raportów dla poszczególnych krajów, WTTC pracuje nad sprawozdaniem omawiającym globalne trendy, jak i tym wyszczególniającym konkretny region oraz grupy ekonomiczne i geograficzne.

Po więcej informacji zapraszamy na [www.wttc.org](http://www.wttc.org)



## PODZIĘKOWANIE

### Gloria Guevara

Prezes i dyrektor generalny  
World Travel & Tourism Council

### REDAKTOR

### Tiffany Misrahi

Wiceprzewodniczący Policy  
World Travel & Tourism Council

### PROJEKTANT

### Stephanie Church

Menadżer ds. Marketingu cyfrowego  
World Travel & Tourism Council

## STRATEGIC PARTNERS



World Travel & Tourism Council: Leading Global Protocols for the New Normal - May 2020. All rights reserved.

© World Travel & Tourism Council: wiodące globalne protokoły nowej normalności - maj 2020 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Prawo autorskie Wielkiej Brytanii zezwala na pewne wykorzystanie tej zawartości bez naszego pozwolenia (tj. Właściciela praw autorskich). Użytkownik może korzystać z ograniczonych fragmentów tej zawartości, pod warunkiem, że takie wykorzystanie jest dozwolone, a gdy jest ono wykorzystywane do niekomercyjnych badań, prywatnych badań, recenzji lub wiadomości. Za każdym razem, gdy wykorzystywane są nasze treści w oparciu o wyjątek „uczciwego handlu”, należy również przyjąć następujące potwierdzenie: „Źródło: World Travel and Tourism Council: Lead Global Protocols for the New Normal - May 2020. Wszelkie prawa zastrzeżone.”

Jeśli korzystanie z treści nie będzie podlegało opisanemu powyżej wyjątkowi „uczciwego obrotu”, możesz korzystać z tych treści w całości lub w części do celów niekomercyjnych lub komercyjnych, pod warunkiem przestrzegania warunków uznawania autorstwa, niekomercyjnych 4.0 International Licencja Creative Commons. W szczególności treść nie jest zmieniana i za każdym razem, gdy wykorzystywane są nasze treści, używane jest następujące potwierdzenie: „Źródło: World Travel and Tourism Council: wiodące globalne protokoły dotyczące nowej normy - maj 2020 r. Wszelkie prawa



You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything this license permits.