



مرکز بررسی‌های استراتژیک
CENTER FOR STRATEGIC STUDIES



دستورالعمل بازگشایی گردشگری

۲۸ می سال ۲۰۲۰

شماره مسلسل: ۴۷۹

کد گزارش: ۴۸-۹۹

۱۷ خرداد ۱۳۹۹

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

شماره مسلسل: ۴۷۹

کد گزارش: ۹۹-۴۸

عنوان گزارش: دستورالعمل بازگشایی گردشگری

ناشر: سازمان گردشگری جهانی ملل متحد (UNWTO)

تاریخ انتشار: می ۲۰۲۰

گروه ترجمه: بتول کیائی، نسترن پویانزاده و با همکاری میز جمعیت (علی حاتمی)

مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری

۱۷ خرداد ۱۳۹۹

کلیه حقوق این اثر متعلق به مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری است.

این سند بوسیله سازمان جهانی گردشگری (UNWTO) با کمک اعضای کمیته بحران گردشگری متشکل از UNWTO، نمایندگان اتحادیه عضو، سازمان هوایی بین‌المللی ایکائو (ICAO)، سازمان کارگری بین‌المللی (ILO)، و بانک جهانی (WB)، بخش خصوصی-اعضای وابسته (UNWTO)، مشاورین حمل‌ونقل بین‌المللی (ACI)، انجمن بین‌المللی خطوط کروز (CLIA)، انجمن حمل‌ونقل هوایی بین‌المللی یاتا (IATA)، و شورای سفر و گردشگری جهانی (WTTC) و دولت اسپانیا ۲۸ ماه می سال ۲۰۲۰ در مادرید آماده شد.

توجه

دستورالعمل‌های جهانی UNWTO برای آغاز مجدد گردشگری، یک سند راهنمای زندگی هستند و همانطور که وضعیت سلامت را درگیر می‌کند و اطلاعات بیشتری در دسترس قرار می‌گیرد بر اساس رفتارهای اثربخش‌تر برای ایجاد سفری امن و ایمن برای همگان شامل کارکنان، شرکت‌ها، مقصدها، و مسافران اصلاح خواهد شد.



گردشگری و کووید ۱۹

اولویتهایی برای احیای گردشگری

دستور العمل‌های جهانی

پیش‌بینی اثر ویروس کووید ۱۹ بر گردشگری در سال ۲۰۲۰

۱۰۰ الی ۲۰۰ میلیون شغل در معرض خطر هستند.

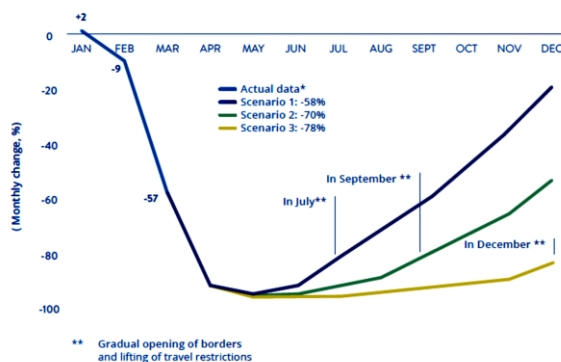
۹۱۰ میلیارد الی ۱,۲ تریلیون دلار امریکا، کاهش صادرات رخ می‌دهد.

۸۵۰ میلیون الی ۱,۱ میلیارد گردشگر بین‌المللی کاهش می‌یابد

ورودی گردشگران بین‌المللی

بین ۶۰٪ الی ۸۰٪ در سال ۲۰۲۰ کاهش می‌یابد

سناریوهای ورودی گردشگر بین‌المللی برای سال ۲۰۲۰ بر اساس تاریخ بازگشایی مرزها



توجه: این سناریوها، پیش‌بینی نیستند. آن‌ها نشان‌دهنده تغییر درصد ماهانه در ورودی‌ها بر اساس گشایش تدریجی مرزهای ملی و برداشتن محدودیت‌های مسافرتی در تاریخ‌های مختلف است، که همچنان به اوج خود می‌رسد (از ۷ می ۲۰۲۰). داده‌های واقعی از ماه مارس شامل برآوردها برای کشورهایی است که هنوز نتایج را گزارش نکرده‌اند.



اولویت‌هایی برای بهبود گردشگری

۱. ایجاد مشاغل منعطف و پروژه‌ای
۲. بازیابی اطمینان ناشی از امنیت و ایمنی
۳. همکاری بخش خصوصی و عمومی برای بازگشایی کارآمد
۴. مرزهای باز همراه با مسئولیت‌پذیری
۵. متناسب‌سازی و هماهنگ‌نمودن پروتکل‌ها و رویه‌ها
۶. ایجاد مشاغل با ارزش‌افزوده از طریق فناوری‌های جدید
۷. نوآوری و ایجاد قابلیت پایداری، به‌عنوان حالت عادی جدید

**ایمنی و سفر یکپارچه: چگونگی بازگشایی گردشگری خانه به خانه**

اصول		
۱. سفر ایمن و یکپارچه برای بومیان، مسافران و کارکنان با توجه کامل به مقررات بهداشتی ۲. شفاف‌سازی و مستندسازی مبتنی بر پروتکل‌ها و اطلاعات ۳. به اشتراک‌گذاری داده‌ها بر اساس مقررات قابل اجرا و رضایت‌بخش و با توجه کامل به سیاست‌های حفظ حریم خصوصی داده‌ها ۴. عدم تبعیض میان مسافران ۵. تحول دیجیتال ۶. فقط تا زمانی که لازم باشد معیارها باید با پروتکل‌های مربوطه و گزینه‌های بهتر جایگزین شوند یا طبق شرایط حذف شود.	۰۱. جستجو و کتاب کسب اطلاعات مربوط به نیازها و رویه‌های بهداشتی از کشور مبدأ، ارائه‌دهندگان سفر و مقصد کسب اطلاعات درباره لغو و سیاست‌ها چنانچه فرد مریض در حال سفر و یا در مقصد باشد به اشتراک گذاشتن داده (اپلیکیشن‌های مسیریابی ملی)	. زمانی که شما به خارج از کشور خود سفر می‌کنید، کنترل مرز بدون تماس باشد. . ایجاد زیرساخت حمل‌ونقل و عملیات‌ها، سازگار با مقررات فاصله فیزیکی و بهداشتی در محل انجام شود. ۰۴. در مقصد . اپلیکیشن مسیریابی را دانلود کنید تا در صورت لزوم در مقصد از آن استفاده نمایید.
	۰۲. ترک خانه . پرداخت بدون تماس در حمل و نقل محلی . قوانین فاصله فیزیکی . پروتکل‌های جایگزین در حمل و نقل محلی ۰۳. تمرکز بر روی مسیر . بررسی و نشستن بر روی صندلی از پیش اختصاص یافته بدون (هر گونه) تماس، تسریع نماید. . حمل چمدان‌ها را محدود کنید که نیاز به استفاده از سبدهای اضافی نباشد.	. ایجاد پروتکل‌های سلامت در راستای زنجیره ارزش گردشگری (اقامت، حمل و نقل، رستوران، جاذبه‌ها و ...) . پرداخت و کنترل ورودی بدون (هرگونه) تماس . بلیط‌های الکترونیکی و رزرو الکترونیکی برای بازدیدها و سرگمی‌ها . ارتباط شفاف در خصوص پروتکل‌ها و مقررات در محل برای تمام سطوح قابل تماس . ارسال پیامک برای بازدیدکنندگان در هنگام ورود، به منظور آگاهی از قوانین و مقررات ملی و محلی



دستور العمل های جهانی

۱. مدیریت مرز ایمن و یکپارچه (سفر هوایی، دریایی و زمینی)

۲. معیارهای متقاطع^۱ بخش خصوصی

۳. سفر هوایی امن

۴. میهمان‌نوازی

۵. گردانندگان تور و آژانس‌های مسافرتی

۶. جلسات و رویدادها

۷. جاذبه‌ها و پارک‌های موضوعی

۸. برنامه‌ریزی و مدیریت مقصد

۱. مدیریت مرز ایمن و یکپارچه

۱. معرفی و سازگار نمودن فرایندها و رویه‌های مرزی در راستای ارزیابی ریسک مبتنی بر شواهد سلامت عمومی

۲. تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌هایی برای دولت‌ها، بخش خصوصی و مسافران

۳. اطمینان از هماهنگی منطقه‌ای و بین‌المللی در بازگشایی مرزها

۴. بازبینی منظم محدودیت‌های و پروتکل‌ها و سفر با استفاده از بهترین اطلاعات موجود به کمک مقامات مسئول سلامت

بین‌المللی جهت حصول اطمینان از اینکه آنها متناسب با تهدید سلامت عمومی و ارزیابی ریسک محلی و باقی بمانند.

۵. تقویت استفاده از فناوری سفر بدون لمس، ایمن و یکپارچه

۶. ارائه اطلاعات قابل اعتماد، سازگار و با دسترسی آسان، مربوط به محدودیت‌ها و پروتکل‌های سفر برای بخش خصوصی

و مسافران

۷. اطمینان از هماهنگی سیاست‌ها و اقدامات مرتبط در بین مقامات (بخش‌های) گردشگری، سلامت، داخلی و حمل و نقل

۸. پروتکل‌ها و رویه‌های بهداشتی مربوط به سفر و گردشگری را در سطح جهانی هماهنگ کرده و در راستای قابلیت

همکاری بین‌المللی اپلیکیشن‌های مسیریابی بازدید کنندگان تلاش کنید.

۹. کاهش خطرات مربوط به خروج و یا ورود

۱۰. حرکت دولت‌ها و مناطق برای تسهیل سفر در راستای ویزای الکترونیکی/ویزا در هنگام ورود/سیاست‌های بدون ویزا و

معافیت هزینه ویزای موقت برای تحریک تقاضا



۲. بخش خصوصی

معیارهای متقاطع

۱. اجرای پروتکل‌های هماهنگ شده و جهانی ایمنی، بهداشت و سلامت
۲. آموزش پرسنل در راستای پروتکل‌های ایمنی و سلامت همچنین ارائه خدمت ایمن تر
۳. پروتکل‌ها و مسئولیت‌پذیری‌ها را به مشتریان ابلاغ کنید و این موارد را، از طریق رسانه‌های دیجیتالی و اجتماعی به آنها اطلاع دهید.
۴. مرتباً همه سطوح را تمیز کنید، با استفاده از محصولات و مواد ضد عفونی‌کننده‌ای که بتوانند نیازهای شما را برای سطوحی که زیاد لمس می‌شوند برآورده نماید.
۵. تنظیم یک برنامه، در صورتی که یک مهمان یا کارمند در بستر بیماری است.
۶. ایجاد یک کمیته هماهنگی داخلی کووید ۱۹ برای پیگیری اجرای پروتکل‌ها و ارائه خدمات
۷. طراحی مجدد فرایندهای عملیات بدون تماس دیجیتالی، در همه نقاط ممکن قابل لمس
۸. ثبت اطلاعات آماری برای برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری با هماهنگی کامل مقامات آماری و گردشگری ملی و محلی
۹. ارتقای گفتگو و کار اجتماعی برای تضمین سلامتی و رفاه کارگران و محیط کار(حمایت از کارکنان با نظارت بر سلامتی ایشان و سازگاری با سیاست‌های منابع انسانی).
۱۰. مشارکت در گفتگوی بخش خصوصی/عمومی و مکانیسم بازیابی

۳. سفر هوایی امن

عملیات و بهداشت

۱. اجرای دقیق رویه‌های کنترل سلامت با توجه به ارزیابی ریسک
۲. افزایش تعداد هواپیما و تمیز کردن کابین هواپیما
۳. ارائه ماسک برای مسافران و خدمه و اطمینان از استفاده آنها در طول کل پرواز
۴. اجرای فرایندهای سوار و پیاده‌شدن از هواپیما به نحوی که تماس با سایر مسافران یا خدمه را کاهش دهد (با استفاده از درب های جلو و عقب) با توجه به قوانین فاصله‌گذاری فیزیکی.
۵. محدود کردن حرکت در کابین در طی پرواز
۶. ساده‌سازی تهیه غذا و سایر روش‌های دیگر که حرکت خدمه و تعاملات با مسافران را کاهش می‌دهد.
۷. تسهیل در عدم نشستن افراد در کنار یکدیگر که سایر عوامل، آن را ممکن می‌سازد.
۸. ارائه دستمال‌های ضد عفونی به مسافران و اعضای خدمه
۹. کاهش تعداد اشیاء در کابین (مواد چاپی و سوغاتی) و محدود کردن چمدان‌های دستی



مشارکت‌ها

۱۰. افزایش جبران هزینه فرودگاه شامل کمک‌های مالی دولت
۱۱. اطمینان از هماهنگی با دولت‌ها، فرودگاه‌ها و دیگر نقش‌آفرینان مربوطه همچنین فرآیندهای ایکائو شامل مکانیزم‌های هماهنگی ملی.

۴. میهمان‌نوازی

بهداشت و عملیات

۱. افزایش تعداد دفعات تمیز کردن در فضاهای مشترک و سطوح تماس
۲. آگاهی دادن به مهمانان درباره پروتکل‌های موجود به شیوه‌ای آسان و به روز (به‌عنوان مثال زمان آخرین نظافت، تماس با مدیر بهداشت و غیره)
۳. کشف روش‌های جدید مانند اسپری‌های الکترواستاتیک، اشعه فرابنفش و غیره.
۴. اجرای کنترل ورودی و استقبال از میهمانان بدون تماس، با ارائه کیت‌های بهداشتی (شامل دستکش، ماسک، ضد عفونی کننده)
۵. پیشاپیش درباره مهمان خود قبل از رسیدن، شناخت بیشتری پیدا کنید تا خدمات شخصی‌تر ارائه نمایید.
۶. اتاق‌های اضافی برای میهمانان بیمار و یا قرنطینه در نظر بگیرید.
۷. فاصله فیزیکی را برای استفاده از همه فضاهای عمومی حفظ کنید
۸. معرفی سیستم‌های فناورانه از قبیل «پیام‌رسانی به مهمان» جهت ارتباط مستقیم و سریع با مهمانان برای رزرو، بازپرداخت، لغو یا ارائه اطلاعات احتمالی در مورد عفونت‌ها.
۹. تقویت انعطاف‌پذیری در خصوص عملکردها.
۱۰. ایجاد پست‌هایی مانند مدیر بهداشت و سرپرست مهمان.

محصول و بازاریابی

۱۱. اضافه کردن خدمات جدیدی از قبیل تحویل غذا یا خدمات گشت‌وگذار (پیک‌نیک)، تجربیات خانوادگی، فضاهای همکاری، بسته‌های سفر شامل رانندگی و اقامت و غیره.
۱۲. ارتقاء گردشگری در مجاورت و نزدیکی محل زندگی و گردشگری داخلی در کوتاه مدت با افزایش زنجیره ارزش محلی (به عنوان مثال تولیدکنندگان محلی)
۱۳. پیاده‌سازی کمپین‌های بازاریابی جهت برقراری ارتباط با ارزش‌های شرکت و حمایت از ارائه‌دهندگان (خدمات گردشگری) محلی و کارگران محلی



مشارکت‌ها

۱۴. همکاری با برندهای بهداشتی و ایمنی و ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی.
۱۵. ایجاد اتحاد با مراکز درمانی و ارائه‌دهندگان .
۱۶. مشارکت با ارائه‌دهندگان محلی، سازمان‌های مدیریت مقصد محلی و سایر نقش‌آفرینان در این بخش

۵. بهداشت و عملیات گردانندگان تورها و آژانس‌های مسافرتی

۱. تسهیل هزینه بازپرداخت بین‌المللی برای بسته‌ها و محصولات محلی / داخلی.
۲. پیاده‌سازی پروتکل‌های بهداشتی و ایمنی و ارتقاء ارتباطات دیجیتال.
۳. توسعه محصولات بخش‌بندی شده و پایدار با محوریت طبیعت، مناطق روستایی و فرهنگ: طبیعت گردی، گروه‌های کوچک یا ورزش‌های انفرادی، تاریخی، گردشگری پرندنگری، مسیرهای سنتی.
۴. معرفی قصه‌گویی برای ایجاد تجربیات نوین گردشگری.
۵. ایجاد تورها و بسته‌های گروهی شخصی شده و کوچک.

۶. عملیات بهداشت

۱. ارائه وعده‌های غذایی بسته‌بندی شده (اجتناب از خدمات بوفه یا خدمات قهوه و نوشیدنی میان وعده) همراه با احترام به منظور حفظ گزینه‌های پایداری
۲. توسعه دستورالعمل‌های برنامه‌ریزان (برگزاری جلسات خاص جهت آغاز مجدد عملیات برگزاری جلسات)

محصول و بازاریابی

۳. در اولین مرحله، رویدادهای دیجیتالی را با سخنرانان سطح بالا، نوآوری‌های فناورانه و محتوای مرتبط ایجاد کنید.
 - گزینه فروش بلیط برای این رویدادها را بر اساس ویژگی‌های مزاد، مانند گزینه‌های B2B تجزیه و تحلیل کنید.
 - خدمات ارزش افزوده پس از برگزاری رویداد مانند گزارش و آموزش را ارائه دهید.
 - به منظور دستیابی به پایگاهی از دنبال‌کنندگان رسانه‌های اجتماعی، دسترسی رایگان به قسمت‌های خاصی از رویدادها را فراهم کنید.
۴. در مرحله بعدی، رویدادهای سنتی در اندازه متوسط را برای بازار داخلی (طبق مقررات محلی و پروتکل‌های بهداشتی)، به ویژه برای بخش‌های تخصصی بازار (به عنوان مثال بخش پزشکی و غیره) ارائه دهید.



۷. پارک‌های جذاب و موضوعی

بهداشت و عملیات

۱. به افراد اجازه دهید از امکانات استفاده کنند و میهمانان و کارمندان را به استفاده از ماسک / پوشش صورت ترغیب کنند.
۲. سطوح قابل لمس را کاهش دهید و مرتباً سطوحی که زیاد لمس میشوند را مطابق اصول، بهداشتی نمایید.
۳. با استفاده از رویکردهای مختلف مانند ایجاد حایل، پوشش‌های محافظتی و فاصله‌گذاری، از کارمندان محافظت کنید.
۴. تراکم افراد داخل پارک را جهت حفاظت افراد یا خانوارها مدیریت کنید و پروتکل‌هایی را برای مسیر عبور بازدید کنندگان و استفاده از فضاهای مشترک تعریف نمایید.
۵. کاهش یا مدیریت ظرفیت برای ایجاد فاصله‌گذاری مناسب اجتماعی و نظارت بر ظرفیت ورودی و مکان در تمام اوقات تا برای میهمانان اطمینان حاصل شود که می‌توانند فاصله فیزیکی را در آن محل حفظ کنند.
۶. در مورد پروتکل و مسئولیت‌پذیر بودن (در برابر اجرای پروتکل‌ها) با میهمانان گفتگو کنید.
۷. علائم یا نشانگرها را روی سطح پیاده رو معین نمایید تا فضاها/دستورالعمل‌های فاصله‌گذاری فیزیکی مشخص شود.
۸. تشویق پرداخت‌های آنلاین و رزرو از قبل).
۹. پیاده‌سازی فن‌آوری‌های جدید مانند واقعیت افزوده یا واقعیت مجازی برای بهبود تجربه بازدیدکنندگان در قبل، حین و بعد از بازدید.

۸. برنامه ریزی و بهداشت مقصد

۱. معرفی و تطبیق فرایندها و رویه‌های قابل اجرا و هماهنگ، در راستای شواهد بهداشت عمومی مبتنی بر ارزیابی ریسک و هماهنگی کامل با شرکای ذیربط بخش دولتی و خصوصی.
۲. حمایت از شرکت‌ها در اجرا و آموزش کارکنان خود در مورد پروتکل‌های جدید (تأمین مالی و آموزش).
۳. بهبود استفاده از فناوری برای انجام سفرهای ایمن، یکپارچه و فاقد هیچ‌گونه تماسی (در مقصد خود).
۴. دسترسی به اطلاعات قابل اعتماد، سازگار و آسان جهت تهیه پروتکل‌ها به بخش خصوصی و مسافران (ارسال پیامک به گردشگران برای اطلاع آنها از پروتکل‌های بهداشتی ملی و محلی و برخورد‌های بهداشتی مربوطه).
۵. ایجاد برنامه‌ها و کمپین‌هایی برای تشویق بازار داخلی با همکاری بخش خصوصی (طرح‌های تشویقی، تجدید نظر احتمالی در تاریخ تعطیلات، تسهیلات حمل‌ونقل، هزینه و غیره) و مقاصد یکپارچه.
۶. ارتقاء محصولات و تجربیات جدید هدفگذاری شده برای مسافران انفرادی و گروه‌های کوچک مانند: علاقه خاص، طبیعت، گردشگری روستایی، غذا و نوشیدنی، ورزش‌ها و غیره.
۷. هنگامی که پیشنهادی برای توسعه اپلیکیشن مسیریابی وجود دارد، خط‌مشی‌های حفظ حریم خصوصی داده‌ها را در نظر بگیرید.
۸. WHO راهنمایی در مورد استفاده از فن‌آوری‌های دیجیتال برای ردیابی مخاطب را توسعه می‌دهد.



۹. تقویت و برقراری ارتباط در خصوص ظرفیت و پروتکل‌های پزشکی در مقصد (به عنوان مثال مهر و موم ایمنی).
۱۰. اطمینان از هماهنگی بین سیاست‌های گردشگری، بهداشت و حمل و نقل.
۱۱. نقش و مسئولیت‌پذیری دولت‌ها، بخش خصوصی و مسافران را تعیین کنید.