



Implemented by:



## ВВЕДЕНИЕ

Этот документ был подготовлен на основе Приказа Министерства здравоохранения Кыргызской Республики от 29 мая 2020 года № 352 и Министерства культуры, информации и туризма Кыргызской Республики от 29 мая 2020 года № 192 “Об утверждении санитарно-эпидемиологических требований по недопущению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) в сфере туризма”; Приказа Министерства здравоохранения Кыргызской Республики от 16 апреля 2021 года №424; рекомендаций экспертов, основанных на международной практике европейских стран, рекомендаций ВОЗ (доступных на данный момент) о распространении болезни COVID-19. Также были использованы информационные материалы, предоставленные Проектом GIZ «Содействие устойчивому экономическому развитию в Кыргызстане» и членами Кыргызской Ассоциации Тур-операторов.

Документ разработан для участников туристического сектора (транспорт, кафе и рестораны, гостиницы, гостевые дома и юрточные городки), которым предлагается следовать рекомендациям насколько это возможно. Рекомендации будут использоваться в качестве основы для разработки серии коротких практических видео для поставщиков услуг в сфере туризма.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ГИДОВ В УСЛОВИЯХ СОХРАНЕНИЯ РИСКОВ РАСПРОСТРАНЕНИЯ COVID-19

### Общие требования

Гид должен понимать серьезность ситуации и необходимость управления рисками заражения COVID-19, систематически выполняя меры из плана действий в чрезвычайных ситуациях, определенных для предотвращения и снижения гигиенических рисков и рисков для здоровья в своей деятельности. План действий в чрезвычайных ситуациях обязательно должен включать:

- Меры, которые необходимо принять для предотвращения рисков для здоровья и гигиены.
- Распределение средств защиты, включая объяснение использования средств индивидуальной защиты (СИЗ) в соответствии с требованиями.
- Знание и умение реализовать протокол действий в случае, если у клиента наблюдаются симптомы, схожие с COVID-19, с соблюдением во всех случаях рекомендаций органов здравоохранения.
- Знание и соблюдение рекомендаций и руководств органов здравоохранения в отношении специальных мер против COVID-19

### Персональные меры, которые необходимо принять до начала и во время тура

Гидам рекомендовано:

- Заблаговременно пройти вакцинацию против COVID-19, или пройти ПЦР тест не ранее чем за 48 часов до начала тура.
- Получить информацию и пройти обучение по предотвращению рисков для здоровья.

- Избегать физического контакта, в том числе рукопожатия, с другими гидами, поставщиками услуг (сотрудники мест размещения, водители, экскурсоводы в музеях, мастерские по производству шырдаков, юрт, и прочие) и посетителями. По возможности следует соблюдать безопасное расстояние.
- Если гид испытывает какие-либо симптомы заболевания, даже если они легкие, ему следует воздержаться от оказания услуги.
- Носите маску (или защитный экран), если безопасное расстояние не может быть гарантировано, а также поощряйте клиентов носить маски. После использования утилизируйте маску в соответствии с инструкциями производителя. Если используется защитный экран или маска многоразового использования, их необходимо тщательно дезинфицировать после каждого использования.
- Немедленно выбрасывайте любые отходы личной гигиены, особенно салфетки, в том числе СИЗ, в отведенные для этого мусорные баки или контейнеры.
- Часто мойте руки водой с мылом или дезинфицирующим средством для рук. Это особенно важно после кашля или чихания, а также после прикосновения к потенциально загрязненным поверхностям (ручки, перила, подъемники и т. д.)
- Часто дезинфицируйте личные вещи водой с мылом или дезинфицирующим раствором. Для дезинфекции электронного оборудования используйте специальные продукты, покрытые тканью, или специальные дезинфицирующие салфетки.
- По возможности избегайте совместного использования рабочего оборудования и устройств. Если определенное оборудование и устройства используются совместно (рации, радиогиды, телефоны, зонтики и т. д.), гид должен установить правила очистки и дезинфекции, а в противном случае, использовать СИЗ, чтобы снизить риск заражения.
- По возможности избегать прикосновения и использования личных вещей туристов таких как фотокамера, телефон и т.д, если такое действие необходимо, то следуйте вышеописанным инструкциям.

#### **Информационные меры во время тура**

Гид перед началом тура обязан ознакомить туристов с алгоритмами действий, разработанными на основе приказа Министерства здравоохранения Кыргызской Республики от 29 мая 2020 года № 352 и Министерства культуры, информации и туризма Кыргызской Республики от 29 мая 2020 года № 192 в целях профилактики распространения коронавирусной инфекции. Необходимо проинформировать туристов об ограничениях или изменениях сервиса для предотвращения заражения, а также о том, какие действия будут предприняты в случае заражения одного или нескольких туристов.

#### **ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ВО ВРЕМЯ ТУРА**

##### **Составление и планирование мероприятий**

Гид должен соблюдать следующие профилактические меры при планировании и проведении мероприятий:

- Совместно с представителем туристической компании определите, как будет проходить тур на основе оценки рисков, правил и возможных ограничений, применяемых различными поставщиками услуг (музеи, памятники, природные территории и т. д.).
- По возможности подготовьте альтернативные маршруты, чтобы избежать групповых пересечений.
- Избегайте небольших помещений с ограниченной вместимостью.
- Пешеходные экскурсии и остановки для осмотра памятников желательно проводить на открытом пространстве с соблюдением безопасного расстояния.
- Должно быть установлено максимальное количество людей, которым можно безопасно предлагать услугу. Если гиды используют свой собственный автомобиль для перевозки туристов, они должны следовать инструкциям, установленным правилам

- Гид должен постоянно обновлять свои знания в соответствии с новшествами, введенными государственными регулятивными органами по профилактике и предотвращению COVID-19 в Кыргызстане и во всем мире.
- Гид должен иметь доступ к информации о местонахождении и контактах данных медицинских центров и центров неотложной помощи, куда можно направить клиента с симптомами, схожими с COVID-19.

**Перед началом тура:**

- Гид должен напомнить туристам о действующих профилактических мерах и призвать к их соблюдению для блага и безопасности других (не касаться поверхностей, соблюдать безопасное расстояние, носить маску, часто мыть руки и т. д.);
- Гиду рекомендуется проводить ежедневно проводить контроль температуры тела туристов, желательно бесконтактным термометром, уточнять состояние здоровья. Необходимо фиксировать полученные данные в специальном журнале для возможности отслеживания в случае заражения.
- В случае выявления повышенной температуры тела у туристов или признаков респираторного заболевания гид должен следовать утвержденному плану действий при чрезвычайных ситуациях.
- Следует избегать форм приветствия и/или прощания, предполагающих физический контакт с клиентом.
- Для микрофонов следует использовать индивидуальную одноразовую крышку, либо пользоваться персональной салфеткой.

**Во время тура:**

- Гид всегда должен сохранять спокойствие и уверенность. Клиентам необходимо напоминать о соблюдении мер предотвращения и профилактики распространения инфекции во время тура.
- В случае отказа клиента соблюдать меры безопасности (носить маски, соблюдать дистанцию) гид должен постараться убедить туриста в неправильности его действий. Если конфликт не удалось разрешить, гид должен обратиться в турфирму для получения последующих инструкций.
- Гид должен контролировать периодическое проветривание помещений в котором пребывает группа.
- Гид, предпочитающий носить перчатки, должен надевать их перед посетителями и использовать их правильно, однако рекомендуется отдать предпочтение регулярному мытью рук с мылом.
- Гид всегда должен иметь при себе запас СИЗ (маска, антисептик, перчатки), чтобы в случае необходимости предоставить их клиентам.
- Следует избегать совместного использования печатных материалов, таких как карты, брошюры и т. д. Если это невозможно, они должны быть ламинированы для легкой дезинфекции, или же заменены на одноразовые аналоги.
- С целью минимизации контактов туристов с такими поверхностями, как ручки автомобиля, входные двери кафе и ресторанов, гостевых домов, гиду рекомендовано открывать двери лично.
- Следует уважать работу других коллег и координировать свою работу с ними, особенно в местах с узкими улицами, ограниченным доступом к памятникам и т. д.
- При соблюдении мер по профилактике и недопущению распространения COVID – 19 следует рационально использовать средства индивидуальной защиты с целью бережного отношения к природе.
- На протяжении всего тура необходимо поддерживать безопасное расстояние между гидом и клиентами, а также между самими клиентами. Рекомендуется носить маску, а также поощрять клиентов за ношение защитных средств.

**По окончании тура:**

- Избегайте наличного способа оплаты и отдавайте предпочтение использованию карт или других электронных средств, предпочтительно бесконтактных. После манипуляций с денежными купюрами следует как можно скорее вымыть и продезинфицировать руки.
- Использованные защитные средства (маски, перчатки и т. д.) необходимо утилизировать надлежащим образом.

#### **ТРЕБОВАНИЯ К ОЧИСТКЕ И ДЕЗИНФЕКЦИИ**

Гид должен учитывать следующие аспекты при очистке и дезинфекции:

- Использовать рекомендованные дезинфицирующие и чистящие средства в соответствии с паспортом продукта.
- По возможности увеличивать частоту очистки и дезинфекции, особенно в зонах наибольшего контакта. В частности, во время трековых туров особенно тщательно обрабатывать молнии на туалетных и столовых палатках.
- Все материалы и устройства, используемые во время программы, должны быть незамедлительно продезинфицированы по окончании тура.
- Системы приема голоса (наушники, радиопередатчики и т. д.), системы набора питьевой воды (помпы, бутылочки), пикник-наборы, не являющиеся одноразовыми или личными, должны всегда дезинфицироваться после использования.
- Если гид использовал свой личный автомобиль для перевозки туристов, транспортное средство необходимо полностью продезинфицировать по окончании программы

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Соблюдение всех мер по профилактике коронавируса в 2021 году имеет большое значение, для возобновления мирового туризма. Помните — соблюдая все рекомендации, вы защитите не только себя, но и не дадите заболеть другим. Многие люди не понимают необходимость постоянно соблюдать разные ограничения. Им не нравится, что приходится ходить в маске, наносить на кожу рук спиртовой антисептик, избегать общения со знакомыми, отказаться от посещения привычных мест. Не следует впадать в крайности. Важно осознавать, что все меры, предотвращающие заражение COVID-19, простые, но действенные. Помните, что только совместными усилиями можно добиться успеха и сохранить здоровье.