



ZMIANY ZACHOWAŃ KOMUNIKACYJNYCH OSÓB PODRÓŻUJĄCYCH W WYNIKU EPIDEMII COVID-19

Instrukcje dla przedsiębiorstw z sektora turystyki

Epidemia Covid-19 przyniesie wiele zmian w zachowaniu turystów i ich wymaganiach. W nowej rzeczywistości, turyści będą prawdopodobnie unikać dużych zbiorowisk ludzi i bardziej niż kiedykolwiek, będą świadomi swojego najbliższego otoczenia oraz konieczności dzielenia go z innymi. W związku ze zmieniającą się rzeczywistością turyści będą również stawiać przedsiębiorstwom zajmującym się turystyką wyższe wymagania.

Firmy z sektora turystyki muszą sprostać nowym oczekiwaniom i potrzebom turystów, mając na uwadze przede wszystkim bezpieczeństwo i jakość oferowanych usług. Szkolenie personelu i jasne informacje dla klientów są niezbędne, aby mierzyć się z nowym typem wymagań i spełniać oczekiwania turystów.

W celu wsparcia przedsiębiorstw zajmujących się turystyką Centrum szkoleniowe branży turystycznej (isl. Hæfnisetur ferðapjónustunnar), Islandzka Izba Turystyki (isl. Samtök ferðapjónustunnar – SAF) oraz Islandzka Organizacja Turystyczna (isl. Ferðamálastofa) stworzyły instrukcje dla osób zarządzających przedsiębiorstwami z tego sektora gospodarki.

Szczegółowe informacje można uzyskać na stronie [covid.is](https://www.covid.is).



Co możemy zrobić, aby stawić czoło nowym okolicznościom?



Analiza środowiska pracy i przygotowanie zorganizowanych usług

Śledzenie i wprowadzanie w życie zaleceń władz.

Szkolenie pracowników w kwestiach zmian w priorytetach i procedurach, tak aby mogli zarówno chronić samych siebie, jak i przekazywać klientom w prosty i klarowny sposób informacje na temat zapobiegania chorobom.

Podjęcie środków oraz tworzenie procedur umożliwiających izolację jednostek, w przypadku podejrzenia zakażenia.

Ograniczanie liczby powierzchni, które dotykane są przez wiele osób.

Wprowadzanie procedur dotyczących zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób związanych z powierzchniami dotykanych przez wiele osób.

Zbadanie możliwości wprowadzenia zwiększonej automatyzacji, która nie będzie wymagała dotykania.

Organizowanie powierzchni usługowej i miejsc przyjmowania gości w sposób zapobiegający ścisłości oraz udzielanie niezbędnych informacji, mając na uwadze potrzeby klientów.



Informowanie klientów o podjętych działaniach

Informowanie klientów o podjętych środkach i zastosowanych działaniach w celu zapobiegania zakażeniom.

- Zamieszczanie informacji na temat podjętych środków zapobiegawczych w materiałach reklamowych, na stronie internetowej. Umieszczanie broszur informacyjnych w pojazdach oraz w pokojach, a także we wszystkich miejscach, z których klienci będą korzystać.
- Plany sprzątania oraz dezynfekcji powinny znajdować się w widocznych miejscach, a ich realizacja podlegać skutecznej kontroli.

Informowanie klientów i / lub agentów sprzedaży z odpowiednim wyprzedzeniem, jeśli w niektórych przypadkach niemożliwe będzie zagwarantowanie zachowania rekomendowanej odległości.

Posiadanie w zasięgu ręki informacji na temat aktualnej sytuacji w Islandii, liczby zakażonych w konkretnych miejscach i regionach.

Informowanie na temat metod reagowania w przypadku podejrzenia zakażenia oraz roli personelu w tym procesie.

Udzielanie informacji na temat przeszkolenia pracowników w zakresie reagowania na zakażenia.



Regularne sprzątanie i dezynfekcja

Właściwe sprzątanie jest podstawą zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób. Częstotliwość sprzątania/ dezynfekcji powierzchni dotykowych uzależniona jest od sytuacji, lecz zaleca się dezynfekowanie minimum raz dziennie i zawsze, kiedy zaistnieje taka potrzeba.

Mycie rąk jest najlepszym sposobem zapobiegającym rozprzestrzenianiu się chorób. W przypadku braku dostępu do zlewu należy mycie rąk zastąpić użyciem płynu dezynfekującego.

W celu uzyskania jak najlepszych rezultatów należy powierzchnię umyć detergentem przed zastosowaniem środków dezynfekujących.

Podstawowe informacje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób powinny być ogólnie dostępne w tłumaczeniu na różne języki.

Na stronie internetowej covid.is dostępne są plakaty, które można wykorzystać jako instrukcje dla gości i pracowników. Plakaty można pobrać [tutaj](#).

Obiekty noclegowe

Instrukcje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób



Umieszczanie na terenie obiektu płynów do dezynfekcji rąk dostępnych dla gości, a w szczególności w miejscach takich jak, np. wejście do obiektu, w miejscu obsługi klientów, przy windach, przy wejściu do punktów gastronomicznych. Należy zachęcać gości oraz pracowników do ich stosowania, a równocześnie do mycia rąk.



Informacje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób powinny znajdować się przy wejściu do obiektu – patrz plakaty dostępne na stronie covid.is



Obiekt powinien posiadać dobry system wentylacji.



Wszystkie przedmioty dotykowe, takie jak dzwonek na recepcji, długopisy w pokojach i inne, powinny być w miarę możliwości usunięte.



Należy rozważyć zmiany w procedurach dla pracowników dotyczących pomocy gościom przy obsłudze sprzętu lub noszeniu walizek.

Dezynfekcja najważniejszych powierzchni dotykowych:

Przestrzenie ogólnodostępne

- ✓ Uchwytów, gałek, balustrad
- ✓ Włączników (światła)
- ✓ Powierzchni dotykowych i klamek w drzwiach
- ✓ Błatu recepcji
- ✓ Wózków do przewożenia bagaży
- ✓ Telefonów

Winda

- ✓ Drzwi, przycisków, poręczy i siedzisk

Pokoje dla gości

- ✓ Włączników (światła)
- ✓ Powierzchni dotykowych i klamek w drzwiach
- ✓ Powierzchni dotykowych i klamek w szafach/pótek/wieszaków z haczykami/wieszaków
- ✓ Powierzchni dotykowych i klamek w oknach oraz firan
- ✓ Powierzchni dotykowych wszystkich stołów, jak np.: stoliki nocne, biurka, stoliki w przedpokoju oraz kosze na śmieci
- ✓ Powierzchni dotykowych urządzeń, takich jak telewizor, radio, czajnik i maszyna do kawy
- ✓ Pilotów do telewizora oraz umieszczanie na nich naklejki informującej o odkażeniu
- ✓ Powierzchni dotykowych w łazienkach, takich jak klamki, toalety, stoliki, baterie, dozowniki do mydła, stojaki do papieru toaletowego, ręczki szczotek do toalety, suszarki do włosów, wieszaki na ręczniki, haczyki i kosze na śmieci.

Restauracje

Instrukcje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób



Umieszczanie na terenie obiektu płynów do dezynfekcji rąk dostępnych dla gości, a w szczególności miejscach takich jak, np. wejście do sali oraz w windzie. Należy zachęcać gości oraz pracowników do ich stosowania, a równocześnie do mycia rąk.



Informacje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób powinny znajdować się przy wejściu do obiektu – patrz plakaty dostępne na stronie covid.is



Obiekt powinien posiadać dobry system wentylacji.



Należy rozważyć zastosowanie szkła akrylowego – plexi (osłon przed kichaniem) i/ lub zamykanych pojemników na jedzenie oraz dezynfekcji powierzchni dotykowych oraz przyrządów stosowanych na stole bufetowym. W pobliżu stołu powinien znajdować się płyn do dezynfekcji rąk oraz należy zagwarantować możliwość zachowania zasady 2 metrów odległości.



Stosowanie kart menu w formie elektronicznej lub jednorazowych.

Dezynfekcja najważniejszych powierzchni dodatkowych:

- ✓ Krzesel
- ✓ Stołów
- ✓ Kart menu (jeżeli nie są jednorazowe)
- ✓ Pojemników na sól i pieprz
- ✓ Powierzchni dotykowych w łazienkach, takich jak klamki, toalety, stoliki, baterie, dozowniki do mydła, stojaki do papieru toaletowego, rączki szczotek do toalety, wieszaki na ręczniki, haczyki i kosze na śmieci.

Tereny rekreacyjne i powierzchni wystawowe



Instrukcje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób



Umieszczanie płynów do dezynfekcji rąk dostępnych dla gości, a szczególności przy wejściu – w punkcie obsługi, na powierzchniach wystawowych i w pojazdach. Należy zachęcać gości oraz pracowników do ich stosowania, a równocześnie do mycia rąk.



Informacje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób powinny znajdować się przy wejściu do obiektu – patrz plakaty dostępne na stronie covid.is



Obiekt powinien posiadać dobry system wentylacji.



Klientom należy objaśnić w prosty sposób, zasady czyszczenia wyposażenia oraz odzieży oraz omówić jakie środki zostały podjęte, aby zapobiec zakażeniom.

Dezynfekcja najważniejszych powierzchni całego wyposażenia oraz innych powierzchni dotykowych:

- ✓ Świateł, kasków, raków, czekanów, uprząży, siodeł, lin, rowerów, nart, kombinezonów mokrych i suchych, kamizelek ratunkowych, okularów ochronnych, kul dmuchanych (tzw. bumper balls) i innych sprzętów
- ✓ Balustrad i poręczy
- ✓ Siedzisk i oparcie oraz stolików
- ✓ Stoisk wystawowych

Pojazdy

Instrukcje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób



Płyn do dezynfekcji rąk powinien znajdować się przy wejściu do pojazdu, należy zachęcać pasażerów i pracowników do ich stosowania przy wsiadaniu i wysiadaniu.



Informacje dotyczące zapobiegania rozprzestrzenianiu się chorób powinny znajdować się przy wejściu do obiektu – patrz plakaty dostępne na stronie [covid.is](https://www.covid.is)



Pojazd powinien posiadać dobry system wentylacji.



Należy regularnie sprzątać miejsca przeznaczone dla pasażerów w pojazdach.

Dezynfekcja najważniejszych powierzchni dodatkowych:

- ✓ Barierek i poręczy przy wejściu do pojazdu
- ✓ Oparć i stolików
- ✓ Uchwytów z przodu, pomiędzy i po bokach fotela
- ✓ Zagłówek i bocznych części foteli, które mogą być dotykane przez pasażerów
- ✓ Szyb przy fotelach, które mogą być dotykane przez pasażerów
- ✓ Przycisków /pokręteł służących do odchylenia fotela
- ✓ Frontów walizek/schowków bagażowych nad fotelami
- ✓ Klamek służących do otwierania okien w dachu pojazdu
- ✓ Informowanie pasażerów i / lub agentów sprzedaży z odpowiednim wyprzedzeniem, jeśli w niektórych przypadkach niemożliwe będzie zagwarantowanie zachowania rekomendowanej odległości.