



وزارة السياحة والآثار  
Ministry of Tourism & Antiquities

# دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)



جاهزين  
Jahzeen



PALESTINE TOURISM  
RECOVERY TASKFORCE  
فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية



Implemented by  
giz  
Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Network for  
Experiential Palestinian  
Tourism Organizations  
NEPTO



## جدول المحتويات

18	مقدمة
18	ما هي البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة؟
18	تنطبق المعايير الإلزامية التالية على جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية:18
19	كيف يمكنني العثور على المعلومات ذات الصلة وبمنشأتي في هذا الدليل؟
19	هل يمكنني تطوير بروتوكولاتي الخاصة أو الخروج عن الدليل؟
21	القسم الأول البروتوكولات والمعايير الأساسية
21	النظافة الشخصية الأساسية ومعدات الوقاية الشخصية
21	ما هي التوصيات العامة للنظافة الشخصية الأساسية؟
21	ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيف يجب استخدامها؟
22	ما هي معايير النظافة الصحية الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟
24	ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين؟
27	تدفق المعلومات وتنمية القدرات
27	ما هي أهمية التواصل الجيد؟
27	تدفق المعلومات أثناء العمل السياحي في ظل جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)
28	كيف يمكنك التكيف مع مستويات تهديد الجائحة المتغيرة؟
29	مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)
29	أهمية ضمان تدفق موثوق به للمعلومات
29	واجبات مسؤولي الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) في المشروع السياحي
29	كيفية تعيين وتسجيل مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)
29	المسؤوليات الموحدة لمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)
30	إدارة الموظفين وتنمية القدرات أثناء جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)
30	كيف يمكنك تطوير قدراتك أنت وموظفيك للتعامل مع فايروس كورونا (كوفيد-19)؟
30	أدوار ومسؤوليات الموظفين في ظل فايروس كورونا (كوفيد-19)
31	أهداف تنمية قدرات الموظفين
31	تسجيل الموظفين للدورات ذات الصلة في التعليم الإلكتروني حول فايروس كورونا (كوفيد-19)
33	<b>القسم الثاني البروتوكولات والمعايير العامة</b>
33	ما هي البروتوكولات والمعايير العامة؟ متى تنطبق؟
34	السلامة والصحة العامة
34	ما الذي يمكنك فعله للحفاظ على نفسك وموظفيك آمنين في العمل؟

2	جدول المحتويات
8	إخلاء مسؤولية
9	كلمات رئيسية
8	وزارة السياحة والآثار
8	فريق عمل انعاش السياحة الفلسطينية
11	الوكالة الألمانية للتعاون الدولي
12	شكر وتقدير
13	مقدمة
13	حول هذا الدليل
13	ما هي أهداف هذا الدليل؟
13	ما هو نطاق هذا الدليل؟
13	كيف ومن الذي قام بوضع الدليل؟
14	من الذي يجب أن يستخدم هذا الدليل؟
14	كيف ينبغي استخدام هذا الدليل؟
14	أين يمكنني العثور على مواد التعلم؟
15	فهم جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)
15	ما هو فايروس كورونا (كوفيد-19)؟
15	ما هي أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19)؟
15	ماذا أفعل إن كنت أعاني من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19)؟
15	متى يجب أن أطلب المساعدة الطبية؟
15	كيف ينتشر فايروس كورونا (كوفيد-19)؟
15	كيف يمكننا حماية أنفسنا والآخرين من الإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19)؟
15	هل يمكنك الإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19) من شخص لا تظهر عليه الأعراض؟
16	نستطيع جميعاً المساعدة في محاربة فايروس كورونا (كوفيد-19)!
17	التعلم الإلكتروني من أجل السياحة الفلسطينية أثناء جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19): ps.Jahzeen
18	البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة الإلزامية في فلسطين

التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19) 49

رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم الأعراض أو المصابين وطلب مشورة الخبراء الطبيين 50

الإبلاغ عن إصابة مؤكدة 51

تَعَقُّبُ المُخَالَطِينَ 51

وقف العمليات السياحية في حالة تأكيد العدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) 52

### القسم الثالث 53

بروتوكولات ومعايير محددة بما في ذلك الإجراءات التشغيلية الموحدة 53

ما هي الإرشادات المحددة التي تنطبق على قطاعات ومهن سياحية محددة؟ 53

الإقامة: الفنادق، بيوت الضيافة، بيوت الشباب، والأسر المضيفة، التخييم 55

المعايير العامة 55

معايير محددة وسير العمل 55

الأغذية والمشروبات: المطاعم والمقاهي في الفنادق والمطاعم والمقاهي المستقلة والمطاعم الصغيرة وخدمات توصيل الطعام وبيعة الأغذية في الشوارع، وتقديم الأغذية والمشروبات أثناء السفر 64

المعايير العامة 64

معايير محددة لسير العمل 65

وسائل النقل: الحافلات، سيارات الفان (vans)، سيارات الأجرة، السيارات الخاصة، النقل الخاص (التلفريك، الحمير، الخيول، الجمال) 69

المعايير العامة 69

حافلات تحتوي على سبعة مقاعد أو أكثر 69

سيارات نقل فان (vans) وسيارات أجرة وسيارات خاصة تحتوي على ستة مقاعد أو أقل 75

خدمات تأجير الدراجات الهوائية وجولاتها 81

التلفريك 86

الحمير والخيول والجمال: النقل السياحي على الحيوانات 90

الأدلاء السياحيين 95

المعايير العامة 95

معايير محددة وإجراءات العمل 95

محلات بيع التحف الشرقية والمصانع والباعة المتجولين 101

المعايير العامة 101

محلات بيع التحف الشرقية 101

فحص الموظفين 35

التعامل مع الموظفين الذين تظهر عليهم أعراض المرض 36

المقاولون والموردون 36

استراتيجية الاتصال 37

لماذا تعتبر استراتيجية الاتصال الواضحة مهمة؟ 37

سيناريوهات الاتصال القياسية والنماذج الموصى بها 37

التواصل مع السياح والزوار والزبائن 38

تبيد الشائعات وتجنب الذعر 39

النظافة الصحية الآمنة 40

ما هي النظافة الآمنة وكيف يمكن أن تساعد على الوقاية من العدوى؟ 40

النظافة الآمنة 40

إرسال رسائل النظافة 41

لافئات النظافة 41

مستلزمات النظافة الصحية للنظافة الشخصية 42

عبوات الصابون ومطهر اليدين 42

التباعد الجسدي 44

ما هو التباعد الجسدي وكيف يمكن أن يساعد على الوقاية من العدوى؟ 44

المعايير العامة للتباعد الجسدي 44

لافئات التباعد الجسدي 45

التنظيف المُعزَّز 46

ما هو التنظيف المُعزَّز وكيف يمكن أن يُساعد في منع العدوى؟ 46

بروتوكولات وإرشادات عامة للنظافة المُعزَّزة 46

لوازم التنظيف 47

مواد التنظيف 48

التهوية 48

خطة الاستجابة 49

من المهم أن يكون لديك خطة استجابة مفصلة، لماذا؟ 49

تنفيذ خطة الاستجابة وتلقي التحديثات 49

107	زيارات المصانع (التي يوجد أو لا يوجد بها محلات لبيع الهدايا)
110	الباعة المتجولون
114	المواقع السياحية وأماكن العبادة والحج ومرافق السبا (Spa) والحمامات والأنشطة الخارجية والأماكن العامة ذات الاهتمام
114	المعايير العامة
114	أماكن العبادة والحج المسيحية
122	أماكن العبادة الإسلامية
129	مواقع السياحة الريفية والبيئية والريفية
134	المتاحف
140	الحدائق الوطنية
146	الحفلات والعروض، والعروض الثقافية
152	مرافق السبا (Spa) والحمامات
153	حمامات السباحة ومرافق الاستحمام في الفنادق ومرافق السبا
154	صالات رياضية واستوديوهات اللياقة البدنية في الفنادق ومرافق السبا
156	المراحيض العامة
161	منظمو الرحلات السياحية
161	المعايير العامة
161	المتطلبات العامة
163	معايير محددة وسير العمل
168	فهرس المصطلحات الفنية
168	عربي - إنجليزي
170	نشر المعلومات

## إخلاء مسؤولية

يُوجز "دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)" (ويشار إليه فيما يلي بـ"الدليل") البروتوكولات والمعايير والإرشادات الإلزامية للشركات السياحية الفلسطينية والأجنبية ومقدمي خدمات السياحة الفردية لكي يكونوا مؤهلين للبدء في تقديم خدماتهم للضيوف والزوار والمسافرين المحليين والدوليين في فلسطين على الرغم من استمرار جائحة كوفيد-19 والمخاطر الصحية المرتبطة بها.

وُضِعَ الدليل استناداً إلى المعايير والبروتوكولات الدولية للسماح باستئناف السفر لأغراض الأعمال التجارية والترفيه باستخدام تدابير من شأنها التقليل من خطر التعرض لفيروس كوفيد-19 والإصابة به.

لا يتوفر حتى الآن لقاح مُختبر ومتاح على نطاق واسع، ولا يوجد علاج فعال لعدوى كوفيد-19. والوسيلة الفعالة الوحيدة للتقليل من خطر الإصابة بعدوى كوفيد-19 هي عدم لمس الفيروس نفسه سواء من خلال الاتصال بشخص مصاب أو بأسطح أو أجسام ملوثة.

في حين أن معظم الإجراءات الواردة في الدليل تتناول العمل اليومي الروتيني وتقديم الخدمات المهنية من جانب موظفي السياحة ومقدمي الخدمات إلا أن بعض القواعد مُلزِمة أيضاً بأن يتبعها الزبائن والزوار والسياح.

إن قبول الجميع بالقواعد الجديدة والإرشادات، خاصةً التباعد الجسدي وتعزيز التنظيف والنظافة الشخصية والمهنية السليمة، من شأنه أن يقلل بشكل كبير من خطر عدوى الإصابة بكوفيد-19.

كما يجب أن يكون مفهوماً لدى الجميع أنه لا يُمكن حتى لأفضل وأشمل الأدلة ومجموعات القواعد والأنظمة القضاء على خطر الإصابة بفيروس كوفيد-19 حيث أن أعراض المرض لا تظهر على جميع الأشخاص المصابين بفيروس كوفيد-19 إلا أن باستطاعتهم نشر الفيروس إلى الآخرين أو تلويث الأسطح.

لا يتحمل واضعو الدليل وناشريه أي مسؤولية فيما يتعلق بفعالية الدليل وسلامته واكتماله، أو أي قاعدة أو إرشادات أو إجراءات التشغيلية الموحدة أو القواعد المحددة في الدليل. لقد جُمِعت المعلومات الواردة في الدليل وفقاً لأقصى درجات العناية واتباع المعايير الدولية المتاحة وقت إعداد محتوى هذا الدليل. إلا أن هذه المعايير الدولية قد تتغير في المستقبل أو ربما تتغير مع استمرار تطور جائحة "كوفيد-19" ونتيجةً لإجراء المزيد من البحوث. بالتالي فإن المعلومات المذكورة في الدليل تأتي دون تحمل أي مسؤولية. كما لا يتحمل المؤلفون والناشرون، بما في ذلك من ساهم في أي معلومة وردت في الدليل مسؤولية دقة وصحة المعلومات أو أي ضرر ينجم عنها بما في ذلك الإصابة بعدوى كوفيد-19 أثناء الإقامة السياحية في فلسطين، والتي قد تحدث بسبب استخدام المعلومات المقدمة أو تنفيذ القواعد أو الإرشادات أو الإجراءات التشغيلية الموحدة الموجودة في الدليل.

يوجز "دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)" الوسائل التي إذا تم تنفيذها ومتابعتها بشكل صحيح من قبل جميع الجهات المعنية بما في ذلك المسافرين فإنها -وفقاً للمعايير الدولية - تُقلّل بشكل كبير من خطر الإصابة بعدوى كوفيد-19 أثناء السفر في فلسطين والسماح باستئناف السياحة. إلا أن الدليل لا يقضي على خطر الإصابة بمرض كوفيد-19 أثناء السفر في فلسطين. لا يمكن اعتبار أي منشأة سياحية أو مقدمي خدمات سياحية يعملون في فلسطين مسؤولين إذا أصيب عامل أو زبون (سائح أو زائر أو مسافر وما إلى ذلك) بمرض كوفيد-19 أثناء تقديم أو تلقي الخدمات السياحية المذكورة حتى في حال الالتزام بشكل صحيح بجميع القواعد والإجراءات الإلزامية كما هي مبيّنة في الدليل من قبل كل من مقدمي الخدمة أو المنشآت السياحية والزبائن.

يجب أن يكون العمال والسياح على بينة من أن خطر الإصابة بكوفيد-19 تبقى حتى بوجود أفضل مجموعة من الإرشادات وأكثرها شمولاً للحد من خطر العدوى بفيروس كوفيد-19.

## كلمات رئيسية

### كلمة معالي وزيرة السياحة والآثار

لا شك ان التحديات التي تمر بها فلسطين بسبب جائحة كوفيد-19 كبيرة ومتعددة، وأن المرحلة الحالية تتطلب العمل المشترك وتضافر الجهود لمواجهة الاثار السلبية لتلك الجائحة، والتي تواكبت مع الازمة المالية للحكومة الفلسطينية بسبب اجراءات الاحتلال التعسفية.

حاولت وتحاول الحكومة الفلسطينية بتوجيهات فخامة السيد الرئيس ودولة رئيس مجلس الوزراء تحقيق إجراءات ملموسة لتوفير طول داعمة للقطاع السياحي بما هو متوفر، وتسعى أيضاً مع الحكومات والمؤسسات الدولية على إنعاش هذا القطاع الهام.

وضعت الوزارة خطة ممنهجة و تدريجية لإعادة الحياة إلى القطاع السياحي حالما تسمح الظروف بذلك، والتي تركزت على تشكيل فريق عمل متخصص تحت اسم " فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية" والذي يضم كادر من الوزارة وممثلين عن جمعيات القطاع السياحي الخاص. وكانت بداية الطريق توقيع مذكرة تفاهم مع الحكومة الالمانية ممثلة بمؤسسة GIZ لتطوير معايير وبروتوكولات سلامة فلسطينية في المواقع والمنشآت السياحية بمعايير عالمية، مع الأخذ بعين الاعتبار التعليمات والمعايير الخاصة بوزارة الصحة الفلسطينية ومنظمة الصحة العالمية ومنظمة السياحة العالمية، حيث تعاقدت GIZ مع شركة Resilient Hotel وشركة Mascontour لاتمام هذا العمل.

اسمحوا لي أن أقدم لكم هذه البروتوكولات والمعايير التي تغطي جميع المنشآت ومقدمي الخدمات السياحية في فلسطين وتهدف إلى توفير بيئة صحية وامنة للزوار والسياح والعاملين في القطاع ومجتمعنا الفلسطيني.

وفي إطار الخطة نفسها قمنا بتشكيل فريق وطني للإشراف على تنفيذ هذه البروتوكولات من القطاعيين العام والخاص والذي سيتلقى تدريبات مكثفة من جهات دولية متخصصة كذلك سيتم تدريب جميع العاملين في القطاع كل في مجال عمله.

تمتاز خطة الوزارة بأنه سيتم تطوير بوابة وتطبيق الكترونيين متخصصة بالتدريب.

امل من الله القدير ان تنتهي الجائحة قريباً وستكون الوزارة والقطاع الخاص جميعاً "جاهزين" وهو شعار الخطة في الوقت الحالي.

اشكر كل ساهم ومول وعمل على تحقيق هذا الإنجاز.

رلى معاينة

وزيرة السياحة والآثار

## فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية

انطلاقاً من إيماننا بان "المستقبل يبدأ الآن" وبناء على حاجة القطاع السياحي للعمل بجد للحيلولة دون انهيار هذا القطاع الالهام وحتى نكون "جاهزين" عند عودة الحياة إلى قطاع السياحة مجدداً فقد قامت معالي وزيرة السياحة والآثار مشكوراً بالإيعاز لتشكيل "فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية" والذي تم تشكيله بالشراكة بين القطاع الخاص ممثلاً من الجمعيات السياحية المرخصة والقطاع العام ممثلاً بوزارة السياحة والآثار الفلسطينية.

إننا نضع بين أيديكم بروتوكولات السلامة الفلسطينية لجميع قطاعات السياحة والتي تعتبر حجر الأساس لإعادة الثقة للسائح لزيارة فلسطين. أملين ان يكون الانجاز الأول لهذا الفريق بمثابة حجر الأساس و بداية لخطوات اخرى بدعم كامل من الحكومة والجهات الداعمة وان دل هذا الإنجاز على شيء فإنما يدل على أهمية هذه الشراكة فقد قام هذا الفريق بالعمل الدؤوب ليلاً ونهاراً للوصول الى هذا الانجاز المهم والذي تم بدعم من الحكومة الألمانية.

اننا نعلم ان نجاح هذه البروتوكولات يرتبط بمدى الدقة في تنفيذه ولهذا فإننا سنعمل كفريق موحد للتأكيد على تطبيق هذه البروتوكولات الهامة في ظل جائحة كورونا مع الفريق الوطني المشكل للتأكيد على طمأننة الزائر وعلى استمرارية العمل في القطاع.

وأخيراً فان الفريق يتقدم بالشكر لدولة الدكتور محمد اشتيه ومعالي الاخت رولى معاينة لتبنيهما هذه البروتوكولات والعمل على دعم تطبيقها وتقدم ايضاً بالشكر الى فريق الـ GIZ والى ممثل وزارة السياحة السيد ماجد اسحق، وكما نخص بالشكر جميع الجمعيات السياحية وطواقمها التي جعلت هذه البروتوكولات امراً واقعاً أملين ان تخدم هذه الخطوات والتي تليها دعم القطاع وبأسرع وقت.

مع فائق الاحترام،

فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية

وزارة السياحة والآثار الفلسطينية

جمعية وكلاء السياحة والسفر الفلسطينية

جمعية الفنادق العربية

نقابة الإمداء العربية

جمعية الأراضي المقدسة للسياحة الوافدة

شبكة المؤسسات الفلسطينية للسياحة الريفية

## كلمة مدير برنامج تطوير القطاع الخاص في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي

كما هو الحال في العالم بأسره، تؤثر جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19) على الحياة الشخصية في فلسطين بطريقة غير مسبوقة باعتبار أن صناعة السياحة واحدة من القطاعات الأكثر تضرراً. استناداً إلى بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، يضم القطاع أكثر من 10000 شركة على طول سلسلة القيمة السياحية، ويعمل فيها حوالي 35000 شخص.

منذ بداية الأزمة، يواجه قطاع السياحة خسائر تقدر بحوالي 55 مليون دولار شهرياً أي ما يعادل 6% من الناتج المحلي الإجمالي لفلسطين. من الصعب توقع تاريخ عودة السياحة مرة أخرى إلى فلسطين، ولكن مثلها مثل جميع الوجهات السياحية في جميع أنحاء العالم تحتاج فلسطين إلى تنفيذ معايير وإجراءات تشغيلية جديدة لسياحة ما بعد فايروس كورونا (كوفيد-19) في أسرع وقت ممكن وبما يتماشى تماماً مع المعايير الدولية.

تم إنشاء فرقة العمل لإنعاش السياحة في فلسطين من قبل القطاعين الخاص والعام مع تفويضها بوضع وتنفيذ معايير جديدة لسياحة ما بعد فايروس كورونا (كوفيد-19) في فلسطين وإعداد القطاع لإعادة الافتتاح. وقدمت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي

(GIZ ZUSAMMENARBEIT INTERNATIONALE FÜR GESELLSCHAFT DEUTSCHE) بالتعاون مع خبراء دوليين وفلسطينيين، الدعم الفني لفريق العمل التابع لـ GIZ وطورت GIZ أيضاً منصة سهلة الاستخدام للتعليم الإلكتروني حول الإرشادات الجديدة التي ستساعد في تدريب الموظفين بسرعة وسهولة في جميع أنحاء قطاع السياحة على المعايير والبروتوكولات الجديدة.

تم الانتهاء من دليل عمليات COVID السياحية لفلسطين في غضون 6 أسابيع فقط، وهو يغطي سلسلة القيمة السياحية بأكملها ويتوافق تماماً مع جميع المعايير الدولية ذات الصلة. يجمع هذا الدليل الآن أهم المعلومات العامة المتعلقة بالنظافة والسلامة مع جميع المعلومات والمتطلبات المحددة للغاية لكل قطاع فرعي، ونعتقد أنه سهل الاستخدام وعملي قدر الإمكان. نعتقد أن هذا الدليل سيساعد كثيراً في بناء الثقة للسائحين العائدين، وضمان سلامتهم على أفضل وجه ممكن، وسيكون عنصراً أساسياً في إعادة بدء قطاع السياحة في فلسطين دون أي تأخير في أقرب وقت يسمح به الوضع.

جيرولد شوارتز

برنامج تنمية القطاع الخاص

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي

لم يكن بالإمكان وضع هذا الدليل لولا دعم ومساهمة أعضاء فريق عمل تطوير السياحة الفلسطينية وفريق الخبراء الذي تم تكليفه من قبل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي. تود وزارة السياحة والآثار وفريق عمل تطوير السياحة الفلسطينية أن يشكرا بصفة خاصة:

- سيباستيان د. بلوتزغن / برنامج تطوير القطاع الخاص في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ.
- غيرولد شوارز / برنامج تطوير القطاع الخاص في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ.
- تريفور جيرارد / Resilient Hotel.
- بيجان خازاي / Resilient Hotel.
- ماتياس بيير / Mascontour.
- إميلي بيتز / Mascontour.
- أشرف بكري / مستشار تكنولوجيا.
- دميتري كرشم / مستشار سياحة.
- حسام كالوتي / مستشار تصميم.
- سامر ترزي / مستشار تصميم.
- ليث دجاني / مستشار لغة.

فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية:

- ماجد اسحق / وزارة السياحة والآثار.
- هاني لاما / جمعية وكلاء السياحة والسفر الفلسطينية.
- الياس العرجا / جمعية الفنادق العربية.
- اياد شريدة / نقابة الإدلاء العربية.
- ابراهيم الأطرش / جمعية الأراضي المقدسة للسياحة الوافدة.
- ميشيل عوض / شبكة المؤسسات الفلسطينية للسياحة الريفية.
- جورج رشماوي / شبكة المؤسسات الفلسطينية للسياحة الريفية.

## مقدمة

### حول هذا الدليل

#### ما هي أهداف هذا الدليل؟

“دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)” هو دليل شامل وإلزامي لقطاع السياحة الفلسطيني لإعادة فتحه بأمان ومسؤولية أمام السياحة أثناء وبعد انقضاء جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19).

ويحدد هذا الدليل المعايير والإجراءات التشغيلية الإلزامية، بما في ذلك البروتوكولات والإرشادات، لجميع مقدمي الخدمات السياحية وكل من يعمل بشكل مباشر أو غير مباشر في السياحة الفلسطينية.

والهدف من الدليل هو اطلاع الجهات ذات العلاقة على الوضع “الاعتيادي الجديد” للمعايير والإجراءات الضرورية لإعادة تفعيل الأنشطة السياحية الفلسطينية، باعتبار أن خطر جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19) لن يختفي في المستقبل المنظور. وبالتالي، يجب إجراء تعديلات محلية داخل المؤسسات السياحية الفلسطينية، بما يسمح لها بفتح أبوابها على نحو مسؤول أمام كل من السياح والموظفين الزائرين.

#### ما هو نطاق هذا الدليل؟

يغطي “دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)” جميع قطاعات السياحة الفلسطينية المحلية والدولية الوافدة. وتُعتبر معايير وإجراءات الدليل التنفيذية وبروتوكولاته وإرشاداته إلزامية لجميع مقدمي الخدمات السياحية والمنشآت على طول سلسلة القيمة السياحية، والجهات التي تقدم خدماتها بصورة مباشرة أو غير مباشرة للسياح أو غيرهم من مقدمي الخدمات المتصلة بالسياحة.

ويتناول الدليل ثلاثة مواضيع رئيسية:

1. الإجراءات التشغيلية الموحدة لتنفيذ وتقديم الخدمات السياحية.
2. معايير وبروتوكولات السلامة والصحة العامة للعاملين في مجال السياحة.
3. إرشادات إلزامية للسياح الزائرين لاتباعها أثناء زيارة فلسطين.

#### كيف ومن الذي قام بوضع الدليل؟

لقد تم إعداد الدليل بتكليف من فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية، الذي يتألف من وزارة السياحة والآثار، وجمعية الفنادق العربية، وجمعية الأراضي المقدسة للسياحة الوافدة، وجمعية وكلاء السياحة والسفر الفلسطينية، ونقابة أدلاء السياحة العربية، وشبكة منظمات السياحة الفلسطينية الريفية.

قامت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) بدعم تطوير المحتوى الفني للدليل من خلال برنامج تطوير القطاع الخاص في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي. وقد كُلفت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي فريق من الخبراء الفلسطينيين والدوليين في مجال السياحة بإجراء تحليل شامل لسلسلة القيمة السياحية الفلسطينية والإجراءات التشغيلية المعيارية، واستعراض المعايير العالمية الدولية للعمل السياحي الذي يأخذ بعين الاعتبار التهديد الناجم عن جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19) ووضع مقترحات بشأن المعايير الفلسطينية والإجراءات التشغيلية والبروتوكولات والإرشادات الخاصة بالإجراءات السياحية الفلسطينية.



## فهم جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)



### ما هو فيروس كورونا، فايروس كورونا (كوفيد-19)؟

فايروس كورونا (كوفيد-19) هو مرض مُعدٍ ناجم عن فيروس كورونا المكتشف حديثاً. يُعاني المصابون بهذا المرض من أعراض قَرَضِيَّة تتراوح بين خفيفة إلى شديدة تصيب الجهاز التنفسي.

### ما هي أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19)؟

تشمل أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) السعال والحمى وضيق التنفس وآلام العضلات والتهاب الحلق وفقدان الطعم أو الرائحة غير المبرر والإسهال والصداع. عادة ما تُصبح الأعراض أقوى كلما اشتد المرض.

### ماذا أفعل إن كُنْتُ أعاني من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19)؟

عَلَيْكَ البقاء في المنزل إذا كنت تُعاني من أعراض خفيفة، مثل السعال الخفيف أو الحمى الخفيفة، واعزل نفسك عن الآخرين، وراقب أعراضك. ليست هناك حاجة لطلب الرعاية الطبية ما لم تُصبح الأعراض أكثر حِدَّة. على الأشخاص المسنين والأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية سابقة مثل ارتفاع ضغط الدم والسكري والسرطان وأمراض الجهاز التنفسي أن يطلبوا المساعدة الطبية الفورية.

### متى يجب أن التمس المساعدة الطبية؟

أطلب الحصول على مساعدة طبية عاجلة إذا شعرت بالضغط على صدرك وصعوبات في التنفس. اتصل بطبيبك قبل التوجه إلى العيادة أو المستشفى لتلقي التوجيه حول كيفية الاقتراب من المؤسسة الطبية والحفاظ دائماً على التباعد الجسدي على بعد 1.5 متر على الأقل من الأشخاص الآخرين. لا تلمس الأسطح بيدك.

### كيف ينتشر فايروس كورونا (كوفيد-19)؟

تُقَدِّم البيانات المستمدة من الدراسات الوبائية والدراسات الفيروسية المنشورة ما يدل على أن فايروس كورونا (كوفيد-19) ينتقل في المقام الأول من الأشخاص الذين يعانون الأعراض إلى أشخاص آخرين قريبين منهم من خلال قطرات تخرج من الجهاز التنفسي، أو عن طريق الاتصال المباشر مع الأشخاص المصابين، أو عن طريق ملامسة الأجسام والأسطح الملوثة.

### كيف يمكننا حماية أنفسنا والآخرين من الإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19)؟

تشمل التوصيات المعروفة لمنع انتشار فايروس كورونا (كوفيد-19) التنظيف المتكرر لليدين من خلال فركها بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته أو غسل الأيدي بالماء والصابون؛ والحفاظ على التباعد الجسدي على مسافة 1.5 متر على الأقل من الآخرين، وتغطية الفم والأنف باستخدام الكمامة وتجنب الاتصال الوثيق مع أي شخص لديه حمى وسعال.

### هل يُمكنك الإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19) من شخص لا تظهر عليه الأعراض؟

نعم يستطيع الأشخاص المصابين بفايروس كورونا (كوفيد-19) نقل الفيروس قبل ظهور الأعراض الرئيسية للمرض عليهم. ومن المهم أن نُدرك أن انتقال العدوى قبل الأعراض يتطلب انتشار الفيروس عن طريق القطرات المعدية أو من خلال لمس الأسطح الملوثة.

قامت شركتان استشاريتان معروفتان عالمياً، بما لحيهما من خبرات، بدعم تطوير المحتوى الفني للدليل: هاتان الشركتان هما هُتِل رزِلِينت (Resilient Hotel) وهي الشركة الوحيدة من نوعها في العالم لوضع المعايير العلمية وإصدار شهادات الاعتماد المتعلقة بإدارة مخاطر الكوارث في الفنادق والمنتجعات السياحية، وشركة ماسكونتور (Mascontour)، وهي إحدى الشركات الرائدة في العالم لتنمية السياحة المستدامة.

شارك في الإعداد فريق من 12 خبيراً فلسطينياً ودولياً في تطوير المحتوى الفني للدليل. وقد تمت مراجعة المحتوى بدقة من قِبَل فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية، الذي قام أيضاً بتقييم مدى قابلية تطبيق وقابلية تنفيذ الدليل ضمن السياق الفلسطيني.

### من الذي يجب أن يستخدم هذا الدليل؟

هذا الدليل إلزامي للاستخدام من قِبَل كافة مقدمي الخدمات أو المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات الذين يقدمون الخدمات لقطاع السياحة الفلسطيني بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وهو بالتالي ينطبق على أي شخص يعمل لصالح قطاع السياحة الفلسطيني.

**يُرجى العلم** بأن الدليل يوضح أيضاً المعيار الإلزامي للأعمال السياحية غير الفلسطينية التي ترسل السياح إلى فلسطين أو تُدير خدمات سياحية في فلسطين.

### كيفية استخدام هذا الدليل؟

يُحدد الدليل المعايير الإلزامية والإجراءات التشغيلية والبروتوكولات والإرشادات للوضع "الاعتيادي الجديد" في العمل السياحي الفلسطيني. أي شخص يعمل في قطاع السياحة في فلسطين أو من أجله مُلزم بالتعرف بشكل شامل على أقسام الدليل ذات الصلة به.

هذا الدليل مخصص لكي يكون بمثابة دليل إرشادي لتنفيذ خدمات سياحية مسؤولة في فلسطين، كما أنه يهدف إلى أن يكون مرجعاً للعاملين في مجال السياحة ومقدمي الخدمات لمعرفة وفهم ماهية وسبب التعديلات التي يجب أن تتم على الطريقة التي يتم بها العمل السياحي.

### أين يمكنني العثور على مواد التعلم؟

يمكن الاطلاع على موارد تعليمية إضافية لموظفي السياحة ومقدمي الخدمات السياحية على منصة التعلم الإلكتروني في قطاع السياحة الفلسطينية من خلال زيارة [ps.jahzeen.com](https://ps.jahzeen.com).

**يُرجى العلم:** لمزيد من المعلومات حول منصة التعلم الإلكتروني انظر **صفحة 17**.





## التعلم الإلكتروني من أجل السياحة الفلسطينية أثناء جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19): ps.Jahzeen

يعتبر قطاع السياحة الفلسطيني من القطاعات الرئيسية في الناتج المحلي الإجمالي، كما أنه من المكونات الرئيسية في الاقتصاد الفلسطيني في توفير فرص العمل. ومن أجل دعم تعافي القطاع من جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19) وتوجيه الجهات ذات العلاقة في قطاع السياحة لإعادة فتح أعمالهم والعودة إلى وظائفهم، قام فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي بتطوير منصة رقمية للتعلم الإلكتروني وهي (ps.Jahzeen) "لتزويد القطاع بالمعلومات والمعايير والبروتوكولات والإرشادات اللازمة لحماية القطاع في فترة ما بعد جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19).

يوفر منهج التعليم الإلكتروني في Jahzeen لمستخدميه إمكانية الوصول إلى المعلومات التي تتضمن مقدمة عامة عن فايروس كورونا (كوفيد-19) بالإضافة إلى المعايير والبروتوكولات الجديدة اللازمة لتنفيذ عملية تعافي ناجحة. منصة (Jahzeen) مخصصة لأصحاب الأعمال والموظفين ومقدمي الخدمات، الذين يعملون في الفنادق والمواصلات والمواقع السياحية، وغيرها من الفئات في قطاع السياحة لتثقيف أنفسهم حول معايير الوضع "الاعتيادي الجديد" والحصول على اعتماد يهدف إلى رفع مكانة السياحة الفلسطينية كقطاع جاهز للتعامل مع جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19).

واستناداً إلى القطاع الفرعي السياحي والوصف الوظيفي للمستخدم، تُصنع المنصة منهجاً دراسياً مخصصاً حصراً لاحتياجات المستخدم من المعرفة. يُوجّه المنهج الدراسي المُقسّم إلى دروس المستخدمين من خلال عملية التعلم ومن خلال امتحان المستخدمين بعد كل درس. وبمجرد الانتهاء من ذلك وبناء على نجاح المستخدم في الإجابة على أسئلة الاختبار، يتم إعطاء المستخدم شهادة تُثبت اجتياز الدورة بنجاح أو يُطلب من المستخدم إعادة الدورة للحصول على علامة أفضل.

وتُعتبر منصة (Jahzeen) بمثابة فرصة لمدراء الأعمال للتأكد من أن موظفيهم مجهزون بالكامل بالمعرفة التي يحتاجونها للقيام بأعمالهم في هذه البيئة الجديدة. وقد تم تصميم المناهج لاستيعاب الأفراد الذين يتطلعون إلى المشاركة في الدورة بأنفسهم أو لأولئك الذين يتطلعون إلى المشاركة بالدورة التدريبية كتمرين جماعي. وفي كلتا الحالتين، تعمل منصة (Jahzeen) على إغناء المستخدمين بثروة من المعلومات القابلة للوضع موضع التنفيذ، التي يتم توضيحها من خلال استخدام الرسوم التوضيحية والرسوم البيانية، التي تم تطويرها لزيادة الوعي والثقة والسلامة لجميع المشاركين في قطاع السياحة.

## نستطيع جميعاً المساعدة في محاربة فايروس كورونا (كوفيد-19)!

يُعتبر فايروس كورونا (كوفيد-19) شديد العدوى وينتشر بسهولة من شخص إلى شخص ويمكن أن يظل معدياً على الأسطح لعدة أيام. ومع عدم توفر أدوية أو لقاحات فعالة حتى الآن، فإن الطريقة الوحيدة لاحتواء المزيد من انتشار الفيروس هي من خلال عزل المصابين، وتطبيق تدابير صارمة للنظافة الصحية، وفرض التباعد الجسدي بين الناس قدر الإمكان.

وبما أن فايروس كورونا (كوفيد-19) لا يتوقف عند الحدود، وقد انتشر بالفعل في جميع مناطق العالم، فمن الأهمية بمكان أن ينضم الجميع ويساهم في مكافحة هذه الجائحة. الحفاظ على التباعد الجسدي والحد من الاجتماع مع الأصدقاء والعائلة والزملاء، واتباع تدابير صارمة للنظافة الشخصية في العمل وفي الحياة اليومية، والمراقبة الشخصية لأعراض العدوى المحتملة هي الوسائل الأكثر فعالية لإبطاء انتشار الفيروس وتقليل إمكانية الإصابة به.

بالرغم من البساطة التي تتسم بها هذه التدابير، إلا أنه من الأهمية بمكان أن يُشارك فيها الجميع على نطاق واسع وأن ينفذوها لإحداث التغيير المطلوب. **هام: من أجل القضاء على خطر فايروس كورونا (كوفيد-19)، يجب على الجميع المساهمة في مكافحته لكي تتمكن من العودة إلى حياة وأعمال طبيعية على نطاق واسع.**



# البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة الإلزامية في فلسطين

## مقدمة

### ما هي البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة؟

يجب على جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية تطوير وتنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة في ظل فايروس كورونا (كوفيد-19) التي تهدف إلى حماية السياح والزبائن والموظفين من العدوى المحتملة لفايروس كورونا (كوفيد-19). وتحدد البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة طرق منع انتقال العدوى والاستجابة للعدوى المحتملة بطريقة آمنة.

**هام:** يجب على جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية وموظفي السياحة اتباع جميع الإرشادات الرسمية لأسباب السلامة والقانونية والمسؤولية، للإظهار للسياح والزبائن والموظفين أن التدابير الشاملة يتم تنفيذها من أجلهم ومن أجل صحتهم. ومن المهم أن تقوم جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية برصد التغييرات في الإرشادات الرسمية بانتظام وتحديث الإجراءات التشغيلية الموحدة تبعاً لذلك.

### تنطبق المعايير الإلزامية التالية على جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية:

- تطوير طرق لمنع انتقال فايروس كورونا (كوفيد-19) أثناء تشغيل المنشآت السياحية أو أثناء تقديم الخدمة السياحية.
- تطوير خطوات لتحديد فَعَالٍ لأعراض السياح والزبائن والموظفين وإدارة آمنة للمصابين من السياح والزبائن والموظفين.
- على جميع الإجراءات التشغيلية الموحدة أن تتبَع الإرشادات والمعايير المبينة في هذا الدليل. إذا أرادت إحدى المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية الخروج عن المعايير الفلسطينية الرسمية، فيجب عليهم الحصول على إذن خطي من وزارة السياحة والآثار.
- يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية تعيين موظف مسؤول للاستجابة لكوفيد-19 ليكون مسؤولاً عن تلقي التحديثات المتعلقة بأنظمة ولوائح فايروس كورونا (كوفيد-19) من وزارة السياحة والآثار. ومن الإلزامي أيضاً:

- تسجيل اسم ومعلومات الاتصال الخاصة بمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) عبر نموذج التسجيل عبر الإنترنت لدى وزارة السياحة والآثار.
- تسجيل شخص يكون بمثابة نائب لمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19).
- العمل على تحديث معلومات الاتصال المسجلة باستمرار.

**يُرَجَى العلم:** يُمكن العثور على مزيد من المعلومات حول مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) على [صفحة 29](#).

## كيف يمكنني العثور على المعلومات ذات الصلة بعلمي في هذا الدليل؟

يحتوي الدليل على ثلاثة أقسام رئيسية:

1. يوجز القسم الأول البروتوكولات والمعايير الأساسية المطبقة والإلزامية لجميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية العاملة في فلسطين. في هذا القسم، يمكنك العثور على معلومات حول النظافة الشخصية الأساسية ومعدات الوقاية الشخصية بالإضافة إلى معلومات حول كيفية تدفق المعلومات أثناء جائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)، وكيفية تعيين مسؤول استجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) وكيفية تطوير قدرات موظفيك على فهم أفضل "للوضع الاعتيادي الجديد" في السياحة الفلسطينية وتكييف سير العمل وفقاً لذلك.

2. يوجز القسم الثاني البروتوكولات والمعايير العامة المطبقة والإلزامية لجميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية التي تعمل في فلسطين. في هذا القسم، يمكنك العثور على مواضيع شاملة، والتي لا تخص قطاعاً سياحياً واحداً ولكنها تنطبق على جميع القطاعات. وتشمل الموضوعات الإرشادات العامة بشأن الحفاظ على سلامة موظفيك في العمل (السلامة والصحة العامة)، وتطوير وتنفيذ استراتيجية اتصال فعالة، وكيفية تنفيذ تدابير النظافة الصحية الآمنة، والتباعد الجسدي والتنظيف المطور، فضلاً عن كيفية إعداد خطة استجابة مهنية وفعالة للرد على الحالات المشتبه فيها أو المؤكدة من العدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) والتعامل معها في عملك.

3. ويوجز القسم الثالث تدفقات العمل والمعايير بما في ذلك الإجراءات التشغيلية الموحدة المطبقة والإلزامية لجميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية في قطاع محدد من السياحة الفلسطينية. في هذا القسم، يمكنك العثور على معلومات محددة ذات صلة بعملك أو خط عملك بما في ذلك الإقامة والطعام والمشروبات والنقل (بما في ذلك الحالات الخاصة مثل تشغيل التلفريك وركوب الحيوانات) وتوجيه الجولات السياحية وتشغيل المتاجر (بما في ذلك محلات التحف الشرقية والمشاعل وأكشاك الباعة) والمواقع السياحية (بما في ذلك أماكن العبادة والحج والمتاحف والمواقع الأثرية والمنتجعات والحمامات والأنشطة الخارجية والفعاليات وغيرها من الأماكن ذات الاهتمام)، والاستحمام العام وإرشادات لمنظمي الرحلات السياحية.

**هام:** المعلومات الواردة في القسمين الأول والثاني إلزامية لجميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية وينبغي دراستها بدقة من قِبَل أي شخص يعمل في قطاع السياحة أو من أجله.

في القسم الثالث، يجب عليك تحديد المعلومات ذات الصلة بمهنتك أو خط عملك. **يرجى العلم:** جدول المحتويات (ص) يسرد جميع أجزاء الدليل بالتفصيل ويمكن أن يكون مرجعاً جيداً لتحديد الأقسام التي تنطبق عليك وعلى عملك.

### هل يمكنني تطوير بروتوكولاتي الخاصة أو الخروج عن الدليل؟

يتناول الدليل سير العمل المعتاد للمنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية. وتُلبي جميع البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة المشار إليها التي تُلبي المعايير الدنيا التي وضعتها وزارة السياحة والآثار للسماح باستئناف عملية السياحة على نحو مسؤول ومنخفض المخاطر.

• وعلى العموم، يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ألا يحدوا عن هذه المعايير الدنيا في عملياتهم اليومية.

- وقد تحيد شركة سياحية أو مقدم خدمات سياحية عن المعايير الدنيا لهذا الدليل إذا كانت البروتوكولات والمعايير وإجراءات التشغيل الموحدة التي وضعها تتجاوز المعايير الدنيا.

## القسم الأول

### البروتوكولات والمعايير الأساسية

#### النظافة الشخصية الأساسية ومعدات الوقاية الشخصية

##### ما هي التوصيات العامة للنظافة الشخصية الأساسية؟

تنطبق التوصيات العامة التالية المتعلقة بالنظافة الشخصية الأساسية على أي شخص بغض النظر عن المهنة، وتنطبق على الجوانب الشخصية والمهنية في الحياة اليومية.

**يرجى العلم:** في حين أن الإرشادات والبروتوكولات المحددة يمكن أن تقلل بشكل كبير من خطر الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19)، فإن ضمان مستوى عالٍ من النظافة الشخصية الأساسية هو الطريقة الأكثر فعالية لتقليل خطر الإصابة بالمرض.

- دائماً التعرف على جميع إجراءات الصحة العامة والسلامة المعمول بها في العمل وأثناء أوقات الفراغ.
- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون لمدة 20 ثانية على الأقل أو تنظيف اليدين من خلال فركها بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- تجنب لمس العينين والأنف والفم بيدين غير مغسولتين.
- تجنب المصافحة.
- اتباع النظافة التنفسية الجيدة: تغطية الفم والأنف بالمرفق أو المحارم عند السعال أو العطس.
- تجنب نقل أو لمس الأشياء. تنظيف اليدين بعد لمس الأشياء وفقاً لمعايير النظافة وتجنب لمس العينين والأنف والفم بأيدي غير مغسولة.
- الحفاظ دائماً على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص (باستثناء الأشخاص الذين ينتمون إلى نفس الأسرة).

##### ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيف يجب استخدامها؟

معدات الوقاية الشخصية هو مصطلح يشمل الملابس الواقية والخوذات والنظارات الواقية ودروع الوجه والقفازات والكمامة بما في ذلك لوازم مثل الصابون ومطهر اليدين، والذي تم تصميمه لحماية جسم المستخدم من الإصابات أو العدوى. تُستخدم معدات الوقاية الشخصية بشكل خاص أثناء جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) لمنع الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19).

وبما أن فيروس كورونا (كوفيد-19) لا ينتقل فقط من الإنسان إلى الإنسان مباشرة عن طريق قطرات (عند التحدث أو السعال) ولكن يمكنه أيضاً البقاء على قيد الحياة على الأسطح، فإن استخدام معدات الوقاية الشخصية الكافية مهم وإلزامي عند القيام بأعمال أو أنشطة شخصية حيث الاشتباه بوجود عدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19).

**هام:** قد يوصى أو يُطلب استخدام معدات وقاية شخصية محددة بالإضافة إلى القائمة العامة التالية "لمعدات الوقاية الشخصية العامة" وذلك حسب النشاط أو العمل المنجز:

- أي انحراف أقل من الحد الأدنى من المعايير يجب أن يتم توثيقه من قبل المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية وأن توافق عليه وزارة السياحة والآثار.
- مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) المعين في المنشأة السياحية أو لدى مقدمي الخدمات السياحية هو المسؤول عن إطلاع الحكومة أو السلطات المعنية على أي انحراف عن المعايير الدنيا في هذا الدليل وتوثيق إذا ما كانت الموافقة قد وردت قبل تنفيذ المعايير الخاصة بالشركة أو مقدم الخدمة.



## معدات الوقاية الشخصية

- أصحاب الأعمال، والمدراء، ورؤساء الدوائر وأولئك الذين هم في وضع الإشراف ملزمين بتزويد الموظفين بالمستوى المناسب من معدات الوقاية الشخصية. وهذا يشمل كحد أدنى الكمامة، درع الوجه الشفاف (عند الحاجة)، والقفازات، والماء والصابون، مطهر اليد، ولوازم التنظيف المناسبة. وقد يكون من الضروري توفير معدات إضافية لمعدات الوقاية الشخصية وفقاً للإجراءات التشغيلية الموحدة والإرشادات ذات الصلة.
- يجب على أصحاب الأعمال الحررة ومقدمي الخدمات ضمان أن جميع الإمدادات المطلوبة، ومعدات الوقاية الشخصية، والأواني متوفرة قبل القيام بأي عمل أو تقديم أي خدمات.
- من الإلزامي ارتداء الكمامة دائماً عند التعامل مع الزوار والسياح والزبائن والزملاء ومقدمي الخدمات وغيرهم في الأماكن المغلقة وعندما لا يمكن الحفاظ على المسافات الجسدية.
  - من المُستحسن تغيير الكمامة على الأقل كل 4-6 ساعات أو كلما اشتبه بوجود تلوّث.
  - يُرجى العلم: يمكن أن يكون غطاء الوجه الشفاف بدلاً من الكمامة خياراً أكثر ملاءمة عند التفاعل مع الآخرين.
- يجب استخدام القفازات فقط عند الحاجة (للتعامل مع النقود أو الأمتعة أو أعراض الأشخاص الآخرين، والتخلص من النفايات، والقيام بأعمال التنظيف والتعقيم ورعاية شخص آخر مصاب أو غير مصاب بأعراض فيروس كورونا (كوفيد-19)).
- يجب تغيير معدات الوقاية الشخصية كلما تم التعامل مع المواد التي يُحتمل أن تكون معدية أو عند الانتهاء من القيام بأعمال التنظيف والصيانة.
- يجب استخدام معدات الوقاية الشخصية أثناء القيام بكافة أعمال التنظيف أو التعقيم والتأكد من ارتداء أحذية قوية عند التعامل مع المنظفات أو المحاليل المطهرة. يُحظر عموماً إجراء التنظيف أو التعقيم بدون ارتداء أحذية مغلقة وسراويل طويلة.

## التباعد الجسدي

- الحفاظ دائماً على مسافة لا تقل عن 1.5 متر بين الأشخاص (باستثناء الأشخاص الذين ينتمون إلى نفس الأسرة) بما في ذلك الزوار والسياح والزبائن والزملاء ومقدمي الخدمات وغيرهم.

## لمس الأشياء

- تجنب تمرير أو لمس الأشياء بقدر الإمكان.
- تنظيف اليدين بعد لمس الأشياء وفقاً لمعايير النظافة وتجنب لمس العينين والأنف والفم بأيدي غير مغسولة.

- دائماً ارتداء الكمامة عند التعامل مع الآخرين في الأماكن المغلقة وحيث لا يمكن الحفاظ على المسافات الجسدية المناسبة. من المستحسن تغيير على الأقل كل 4-6 ساعات أو كلما اشتبه في وجود تلوّث. يُرجى العلم: يمكن استخدام درع الوجه الشفاف بدلاً من الكمامة إذا كان ارتداء الكمامة غير مناسب.
- يجب استخدام القفازات فقط عند الحاجة (للتعامل مع النقود أو أمتعة أو أعراض الأشخاص الآخرين، والتخلص من النفايات، والقيام بأعمال التنظيف والتعقيم، ورعاية شخص ما مصاب أو غير مصاب بأعراض فيروس كورونا (كوفيد-19)).
- يجب بوجه عام تغيير معدات الوقاية الشخصية كلما تم التعامل مع المواد التي يُحتمل أن تكون مُعدية أو في حال الانتهاء من القيام بأعمال التنظيف أو الصيانة. يجب تنظيف معدات الوقاية الشخصية القابلة لإعادة الاستخدام، مثل دروع الوجه، مع الحفاظ على المعايير المناسبة بعد الاستخدام.
- دائماً ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء القيام بأعمال التنظيف أو التعقيم والتأكد من ارتداء أحذية قوية عند التعامل مع المنظفات أو المحاليل المُطهّرة. يُحظر عموماً إجراء التنظيف أو التعقيم دون ارتداء أحذية مُغلقة وسراويل طويلة.
- وعلى العموم، فإن أرباب العمل مُلزمون بتزويد موظفيهم بالمستوى المناسب من معدات الوقاية الشخصية. وهذا يشمل كحد أدنى الكمامة، درع الوجه الشفاف (عند الحاجة)، والقفازات، والماء والصابون، ومطهر اليدين، ولوازم التنظيف المناسبة.

## ما هي معايير النظافة الصحية الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟

معايير النظافة الصحية التالية إلزامية لجميع موظفي السياحة في جميع قطاعات صناعة السياحة الفلسطينية، وبغض النظر عن الوظيفة أو الوضع الوظيفي أو عقد العمل أو الوظيفة في قطاع السياحة. وتنطبق هذه المعايير أيضاً على جميع مقدمي الخدمات السياحية العاملين لحسابهم الخاص.

## النظافة

- التعرف على جميع إجراءات الصحة والسلامة العامة المطبقة في وظيفتك أو في قطاع السياحة، بالإضافة إلى جميع الأنظمة العامة للسلامة والصحة المهنية.
- غسل اليدين بانتظام وبدقة بالماء والصابون لمدة 20 ثانية على الأقل أو تنظيف اليدين من خلال فركها بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- تجنب لمس العينين والأنف والفم بيدين غير مغسولتين.
- تجنب المصافحة.
- اتباع النظافة التنفسية الجيدة: تغطية الفم والأنف بالمرفق أو الممارم عند السعال أو العطس.

## معدات الوقاية الشخصية

- يُطلب من الزوار عموماً إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم.
- لضمان إبلاغ الزوار بهذا الأمر، يجب على وكالات السياحة المحلية اعلام منظمي الرحلات السياحية الأجنبية بذلك قبل الوصول من الخارج وعند حجز الرحلة أو قبلها.
- يمكن لمنظمي الرحلات السياحية ووكلاء السفر أيضاً أن يقدموا أطقم معدات الوقاية الشخصية إلى عملائهم.
- كما يمكن أن تكون معدات الوقاية الشخصية متاحة للشراء أثناء الرحلة. **هام:** من الضروري التأكد من أن أي معدات وقاية من المعدات الصحية تفي بالحد الأدنى من معايير الجودة ويتم تخزينها بشكل مستمر بطريقة مناسبة للحفاظ على نظافتها.
- يُمنع منعاً باتاً إعادة استخدام معدات الوقاية الشخصية.
- يجب على الزوار ارتداء الكمامة عند التعامل مع أشخاص آخرين، عندما لا يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي وفي الأماكن المغلقة. **يُرجى العلم:** من المُستحسن تغيير الكمامة على الأقل كل 4-6 ساعات أو كلما اشتبه في حدوث تلوث.

## التباعد الجسدي

- يجب أن يحافظ الزوار دائماً على مسافة لا تقل عن 1.5 متر بين الأشخاص (باستثناء الأشخاص الذين ينتمون إلى نفس الأسرة) بما في ذلك بين الزوار الآخرين ومقدمي الخدمات السياحية والموظفين.

## لمس الأشياء

- على الزوار تجنب تمرير أو لمس الأشياء قدر الإمكان.
- على الزوار تنظيف اليدين بعد لمس الأشياء وفقاً لمعايير النظافة وتجنب لمس العينين والأنف والفم بأيدي غير مغسولة.

## النفايات

- يجب على الزوار تجنب إنتاج النفايات قدر الإمكان.
- ينبغي أن يتخلص الزوار من النفايات الفردية وأن لا يتركوها في المركبات، أو في المواقع السياحية أو المطاعم أو الفنادق أو غيرها من الأماكن القريبة من الأشخاص الآخرين.

## النفايات

- بشكل عام، تجنب التعامل مع النفايات قدر الإمكان.
- بشكل عام، يوصى بإعداد سلتين منفصلتين للنفايات:
  - سلة قمامة واحدة للنفايات العامة.
  - سلة قمامة واحدة للنفايات الملوثة بما في ذلك معدات الوقاية الشخصية.
- ضع علامة واضحة على سلات النفايات حسب استخدامها. من المستحسن استخدام الرسومات أو الصور بدلاً من الكلمات للتعرف بشكل أفضل على استعمال السلات، خاصة عند التعامل مع الأجانب.
- التخلص من معدات الوقاية الشخصية بطريقة آمنة والتأكد من أنها بعيدة المنال عن الآخرين حيث أن معدات الوقاية الشخصية المستخدمة قد تكون مُعدية.

## ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين؟

معايير النظافة التالية إلزامية لجميع الزوار والسياح والزبائن وغير المهنيين الآخرين (يشار إليهم جميعاً فيما بعد باسم مختصر هو "الزوار") يتم الاتصال بهم أثناء القيام بعملك اليومي أو تقديم الخدمات السياحية في إطار عملك. **يُرجى العلم:** يمكن استبعاد الزوار من رحلة منظمة مسبقاً أو أن تُمنع عنهم الخدمات بما في ذلك توفير وسائل النقل والإقامة وتناول الطعام في المطاعم أو المقاهي وما إلى ذلك في حال رفضوا الامتثال لمعايير النظافة الأساسية المعمول بها.

## النظافة

- يجب على الزوار غسل اليدين بالماء والصابون بشكل منتظم ودقيق لمدة 20 ثانية على الأقل أو تنظيف اليدين بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- يجب على الزوار تجنب لمس العينين والأنف والفم بأيدي غير مغسولة.
- يجب على الزوار تجنب المصافحة.
- يجب على الزوار اتباع النظافة التنفسية الجيدة: تغطية الفم والأنف بالمرفق أو المحارم عند السعال أو العطس.

## تدفق المعلومات وتنمية القدرات

### ما هي أهمية التواصل الجيد؟

من المهم ضمان وجود استراتيجية جيدة ومنظمة وفعالة للاتصال وتدفق المعلومات بين جميع الأطراف المعنية خلال فترة الأزمات، بما في ذلك المؤسسات الحكومية الرسمية، والجهات ذات العلاقة في قطاع السياحة، والقوى العاملة، والذين يعملون لحسابهم الخاص، ومقدمي الخدمات، وشركاء الأعمال الدوليين، والزبائن، ووسائل الإعلام والجمهور.

لا يمكن في الوقت الراهن التنبؤ بالمدة التي سيطول فيها استمرار فيروس كورونا (كوفيد-19)، وفي الوقت نفسه، لا يمكن التنبؤ بكيفية تطور الجائحة مع مرور الوقت. وبالإضافة إلى ذلك، فإن طبيعة الجائحة، والطرق التي ينتشر بها فيروس كورونا (كوفيد-19) ويؤثر على الأشخاص، كلها غير مفهومة تماماً، مما يؤثر على التدابير والإجراءات التي تنفذها البلدان والمناطق لاحتواء تفشي المرض ومنع المزيد من انتشار الفيروس.

وإلى أن يتم فهم فيروس كورونا (كوفيد-19) تماماً وتوفير العلاجات الفعالة أو حتى التطعيم على نطاق واسع، فإن الوسيلة الفعالة الوحيدة لإبطاء انتشار الفيروس هي التقليل إلى أدنى حد من خطر إصابة الأشخاص الآخرين. ولهذا الغرض، تم وضع المعايير والبروتوكولات الواردة في هذا الدليل بالتزامن مع المعايير والتوصيات العالمية الناشئة.

وفي الوقت نفسه، يجب أن تُراعى أن الأمثلة والمعايير الحالية لأفضل الممارسات قد تُصبح منتهية الفعالية عند التوصل لاكتشافات علمية جديدة، أو أن الجائحة تأخذ منعطفاً مختلفاً في تطورها.

ومن الأهمية بمكان أن يُدرك الجميع، سواء كان ذلك بشكل فردي أو من وجهة النظر المهنية، أن المعايير والممارسات الأمثل لا تزال تخضع للمراجعة والمواءمة مع البحوث والنتائج الجديدة التي تُصبح مُتاحة.

ولضمان ملائمة ووضع المعلومات الجديدة والإرشادات الأفضل والتدابير الأكثر فعالية موضع التنفيذ على نحو سريع يجب أن تقوم جميع الأطراف المعنية بتلقي المعلومات ذات الصلة وتبادلها بفعالية ونشاط.

وتبين الفقرات التالية كيف يمكن لكل من يشارك في قطاع السياحة أن يُسهم في تحقيق هدف تحسين تبادل المعلومات والاتصال.

### تدفق المعلومات أثناء العمل السياحي في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)

يجب أن يكون تدفق المعلومات أثناء جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) موثوقاً وفعالاً وسريعاً. وفي حين أنه من المهم أن تتأكد المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية من تلقي معلومات رسمية عن مستوى تهديد الجائحة العام، وتفشي الأمراض على المستوى الإقليمي، والقيود المفروضة على السفر، والمعايير الإلزامية، والإرشادات والبروتوكولات، فمن المهم أيضاً أن يكون الاتصال في كلا الاتجاهين، لا سيما في الحالات التي يشتهب فيها بالإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19) في نشاط سياحي أو بين مقدمي الخدمات السياحية، سواء بين الموظفين أو الزبائن. يجب إبلاغ السلطات المحلية والمنشآت والجمهور حال حدوث أي تطور في إطار انتشار الجائحة لاتخاذ الخطوات المناسبة التي تقلل من خطر تفشي المرض على نطاق أوسع.

**هام:** تقع على عاتق كل منشأة سياحية، أو مقدم خدمة، أو الموظفين، والزوار مسؤولية إبلاغ السلطات المعنية بأي أعراض واضحة لعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) بمجرد اكتشافها واتباع الخطوات الإلزامية.

ومن الأهمية بمكان أيضاً أن تعمل المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية معاً، جنباً إلى جنب مع جميع الشركاء وجهات الاتصال على طول سلسلة القيمة السياحية، لتحديد الثغرات أو العيوب المحتملة في مفاهيم النظافة الصحية المحلية وإبلاغ السلطات المعنية عن طريق موظفي الاستجابة لفيروس كورونا (كوفيد-19).

## الالتزام بمعايير النظافة الصحية الأساسية

- **هام ويُرجى العلم:** يُمكن استبعاد الزوار من جولة أو أن يُمنعوا من الخدمات بما في ذلك النقل والإقامة وتناول الطعام في المطاعم أو المقاهي وما إلى ذلك إذا رفضوا الامتثال لمعايير النظافة الأساسية المعمول بها.





## مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)

### أهمية ضمان تدفق المعلومات عن كوفيد-19

كما ذكر سابقاً، فإن ضمان تدفق المعلومات بشكل موثوق فيما بين جميع الجهات ذات العلاقة والمؤسسات المشاركة في تشغيل السياحة أمر مهم، لا سيما لمعالجة الحالات المشتبه بإصابتها بعدوى مرض فايروس كورونا (كوفيد-19) والتعامل معها وإدارتها، كذلك التمكين من الاستجابة بسرعة وبشكل مناسب لأي حالات قادمة.

وفي الوقت نفسه، من الأهمية بمكان أن تكون المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية على اطلاع دائم على أحدث التطورات المتعلقة بالتهديد الوبائي لجائحة فايروس كورونا (كوفيد-19)، وأن يكونوا على علم بأثر المستجدات الخاصة بالإرشادات.

ولضمان تلقي المعلومات ذات الصلة، والموافقة عليها ونشرها على النحو الصحيح، يجب على جميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية تعيين مسؤول استجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19).

مسؤول الاستجابة هو الشخص المسؤول عن الاتصال في المنشأة أو مقدم الخدمة المسؤول عن ضمان تدفق المعلومات بشكل موثوق. أضيف إلى ذلك، يكون مسؤول الاستجابة مسؤولاً عن ضمان أن جميع الموظفين يعرفون ويتبعون البروتوكولات والإرشادات والإجراءات التشغيلية المُطبَّقة.

### واجبات مسؤولي الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) في المنشأة السياحية

يجب على المنشأة السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية تعيين موظف رفيع المستوى ليكون مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) للإشراف على تنفيذ الإرشادات المتعلقة بهذه الجائحة.

**يُرجى العلم:** إن تعيين مدير أو موظف آخر رفيع المستوى في هذا المنصب يُبيِّن لجميع الموظفين أن المنشأة السياحية أو مزود الخدمة السياحية يأخذون الإرشادات على محمل الجد، بالإضافة إلى منح مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) الصلاحيات اللازمة للقيام بالعمل.

### كيفية تعيين وتسجيل مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية أن يقرروا أي موظف يُعيَّن كمسؤول استجابة لكوفيد-19 وأن يُسجَّل الموظف الذي يقع عليه الاختيار ونائبه مع جميع معلومات الاتصال المتعلقة بهما في قاعدة البيانات الرسمية لمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19).

### المسؤوليات الموحدة لمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19)

يُمكن لمسؤول الاستجابة أن يفوض مهامه إلى موظفين آخرين، ولكنه يظل مسؤولاً عن التطبيق السليم لجميع البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة المطبقة على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية.

### وتشمل المسؤوليات الموحدة لمسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) ما يلي:

- ضمان تدفق موثوق للمعلومات بين السلطات المعنية وإدارة المنشأة السياحية وجميع الموظفين وكذلك بين الشركاء التجاريين المعنيين ومقدمي الخدمات الذين تتعامل المنشأة معهم.
- المشاركة في وضع وتنفيذ خطة الوقاية والسلامة للمنشأة السياحية وضمن موافقة وزارة السياحة والآثار على الخطة. **يُرجى العلم:** إذا تم تنفيذ البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة المبينة في هذا الدليل دون انحراف، فلا حاجة إلى الحصول على موافقة إضافية.

**هام:** إن إنشاء تدفق للمعلومات بشكل يُعتمد عليه وفعال وموثوق به هو أحد العوامل الرئيسية في مكافحة فايروس كورونا (كوفيد-19) وضمان إمكانية استئناف العمليات السياحية بسرعة واكتساب الصمود، نظراً لأن الجائحة ستستمر على الأرجح لبعض الوقت وأنه يجب توقع تفشي المرض على الصعيد الإقليمي وارتفاع أعداد الإصابات.

### كيف يمكنك التكيف مع مستويات تهديد الجائحة المتغيرة؟

لن يزول تهديد فايروس كورونا (كوفيد-19) بين عشية وضحاها، ومن غير المرجح لتدابير الوقاية الجديدة التي تضعها الآن المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية أن تتوقف فجأة أو تُصبح غير ضرورية.

في الواقع، من الأرجح أن يحدث انتقال من خطر مرتفع إلى متوسط إلى منخفض، وفي هذه الحالة قد يكون تخفيف استراتيجيات الحماية مبرراً بخطوات تدريجية. وبالإضافة إلى ذلك، فحتى عندما تتحسن معدلات الإصابة العالمية أو الوطنية، قد تواجه المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية ارتفاعاً مفاجئاً في مستويات التهديد بسبب موجة جديدة من فايروس كورونا (كوفيد-19) أو استجابة لتفشي المرض محلياً.

وللرد بشكل أسرع وأكثر كفاءة، ينبغي أن تحدد المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية نهجاً تدريجياً لضمان أنه مع زيادة مستويات التهديد، ينبغي أن يتم اتخاذ تدابير إضافية للوقاية من فايروس كورونا (كوفيد-19).

من أجل اختيار تدابير الحماية المناسبة، ينبغي أن تكفل المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية إجراء تقييم معقول لمستوى الخطر. يوصى بالنظر في العوامل التالية لإجراء تقييم لمستوى التهديد:

- الإجراءات الحكومية التي تهدف إلى منع انتقال العدوى.
- معدلات الإصابة في المنطقة والتجمعات السكانية.
- العدوى داخل الفندق، في الماضي والحاضر.
- الحالات التي يشتبه بإصابتها بفايروس كورونا (كوفيد-19) بين السياح أو الموظفين.
- وجود السياح الذين سافروا مؤخراً إلى البلدان التي ينتشر بها فايروس كورونا (كوفيد-19) بنسبة عالية.
- قدرة المستشفيات المحلية في المنطقة.
- نسبة السياح الأكبر سناً (60 عاماً) أو لديهم وضع صحي معروف.
- كثافة التوجه إلى التجمع السكاني المحلي الخاص بك.

### يجب على المنشآت السياحية الالتزام بالمعايير التالية بوجه عام:

- تطبيق نظام لتقييم ورصد التغيرات في مستوى التهديد الذي يشكله فايروس كورونا (كوفيد-19) من خلال رصد مستوى التهديد على الصعيد الوطني وعلى صعيد الوضع المحلي.
- تعيين مسؤول عن الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) لضمان تلقي التحديثات الرسمية على البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة المحلية.
- ضمان أن تكون البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة متطابقة مع مستويات التهديد الفعلية وتحديثها باستمرار وكذلك تنفيذ التحديثات المتعلقة بالبروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة الصادرة عن الحكومة أو السلطات المعنية.
- الاطلاع على تقييمات من قبل مصادر أخرى مثل الحكومة أو المؤسسات العلمية إذا كانت متوفرة.

الإشراف على تدريب الموظفين كُلاً في مجال تخصصهم.

- الإشراف على تنفيذ جميع البروتوكولات والمعايير والإجراءات التشغيلية الموحدة المعمول بها.
- الإشراف على تعقيم المنشأة السياحية وفقاً للبروتوكولات المعمول بها.
- التأكد من أن جميع مواد التعقيم والحماية الأساسية متاحة لجميع الموظفين وفي جميع الأوقات.
- التأكد من إعلام السياح والزبائن بالإجراءات الوقائية والتعليمات داخل المنشأة السياحية.
- ضمان وجود لوحات تعليمية وتوجيهية داخل مرافق المنشأة السياحية.
- الإشراف على مراقبة وفحص السائحين والنزلاء عند دخول المنشأة السياحية وفقاً للبروتوكولات والإجراءات التشغيلية الموحدة.
- التأكد من أنه يتم تنفيذ جميع المعايير الإلزامية للسلامة والصحة المهنية للعاملين في جميع أنحاء المرفق السياحي.

## إدارة الموظفين وتنمية القدرات أثناء جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)

### كيف يمكنك تطوير قدراتك أنت وموظفيك للتعامل مع فيروس كورونا (كوفيد -19)؟

كصاحب عمل، لا تتوقف مسؤوليتك عند ضمان سلامة موظفيك ولكنها تشمل أيضاً تطوير قدراتهم في التعامل مع فيروس كورونا (كوفيد-19). في واقع الأمر، لا يكفي أن تُسلم الإرشادات لموظفيك أو تنشرها في مكان العمل. يجب عليك توزيع الأدوار والمسؤوليات على الموظفين بشكل واضح ومناقشة دور ومسؤوليات وواجبات كل موظف بشكل فردي فيما يتعلق بالتعامل مع فيروس كورونا (كوفيد-19).

**هام:** بما أن العديد من المعايير والإرشادات الجديدة تتطلب تغييرات أو تعديلات على سير العمل الحالي، من المهم معالجة ومناقشة جميع الخطوات الخاصة بالعمل الروتيني وتحديد التغييرات.

تقدم هذه الفقرة نظرة عامة على الخطوات التي يمكنك اتخاذها لضمان أن موظفيك على دراية بمسؤولياتهم الجديدة وأنه يمكنك استئناف عملك بطريقة آمنة.

### أدوار ومسؤوليات الموظفين في ظل فيروس كورونا (كوفيد -19).

يجب أن تُحدد المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية بوضوح أدوار ومسؤوليات الموظفين المشاركين في الوقاية من تهديد فيروس كورونا (كوفيد-19) والاستجابة له. وبما أنه يجب على الموظفين، لا محالة، المشاركة في اتخاذ خطوات عندما يشبهه في وجود عدوى بين السياح أو الزبائن أو الموظفين، فمن المهم أن تُحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات مسبقاً.

### تطبيق المعايير والمسؤوليات الدنيا التالية على الموظفين:

- إعطاء أدوار محددة للموظفين فيما يتعلق بفيروس كورونا (كوفيد-19).
- تحديد مسؤوليات واضحة لكل موظف.
- تحديد موظفين احتيابيين للقيام بالأدوار الموكلة بالموظفين الآخرين في حال الغياب.

• توثيق الأدوار والمهام المرتبطة بكل موظف في إطار التعامل مع فيروس كورونا (كوفيد-19).

### أهداف تنمية قدرات الموظفين

يجب أن يحصل جميع الموظفين على التدريب على الإرشادات للتعرف على أدوارهم المحددة. الجدير بالذكر أن قدرة المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية على منع انتقال الحالات المشتبه بها والتصدي لها تتأثر إلى حد كبير بالإجراءات والمعرفة والقدرات والتدريب المناسب لجميع الموظفين.

وفي حين أن الإرشادات ضرورية لتحديد الخطوات اللازمة للحفاظ على بيئة آمنة، يحتاج الموظفون إلى التدريب على تنفيذها. **يرجى العلم:** أهداف التدريب هي فهم واضح لمخاطر فيروس كورونا (كوفيد-19)، والالتزام بتنفيذ الإرشادات لمواجهة المخاطر، وتحديد الدور الذي سيقوم به كل موظف.

### يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية لتدريب موظفيهم:

- تدريب الموظفين على المعلومات العامة المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) بما في ذلك كيفية انتقال الفيروس، والأعراض، والآثار الصحية المحتملة، والفئات المعرضة للخطر.
- إطلاع الموظفين على آخر المناطق والبلدان التي تعتبر شديدة التعرض لخطر العدوى وتزويدهم بمصادر المعلومات للبقاء على علم بالتغييرات.
- تدريب الموظفين على جميع الإرشادات ذات الصلة بما في ذلك التباعد الجسدي، والنظافة الصحية الآمنة، والتنظيف الجيد، واستخدام معدات الوقاية الشخصية والاستجابة للعدوى.
- تدريب الموظفين المعنيين على دورهم المحدد في منع انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) وفي الاستجابة لعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19).
- توثيق جميع التدريب.

### تسجيل الموظفين للدورات ذات الصلة في التعليم الإلكتروني حول فيروس كورونا (كوفيد -19)

ليس من الإلزامي أن يقوم أصحاب العمل بتسجيل موظفيهم في منصة تدريب التعلم الإلكتروني. ومع ذلك، يوصى بشدة أن يبحث أصحاب العمل موظفيهم على أن يأخذوا الدورات التدريبية الخاصة بهم.

إذا كان أرباب العمل يرغبون في تسجيل موظفيهم في الدورات، فمن المستحسن أن يقوموا بذلك مع الموظفين والسماح لهم بفتح حساباتهم الفردية في الموقع الإلكتروني. **هام: يجب على الموظفين تسجيل حساباتهم الخاصة للحصول على شهادات رقمية.**

**يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول التعلم الإلكتروني على **صفحة 17**.

### رصد التقدم المنجز في التدريب وتقييم الموظفين

ينبغي على كبار الموظفين أن يقيّموا بانتظام فعالية الإرشادات المُتَقَدَّة. ولضمان أن يؤدي التقييم في نهاية المطاف إلى تحسن، ينبغي لأصحاب العمل أن يتشاوروا مع المدراء الذين يعملون لديهم للحصول على ملاحظاتهم.

وينبغي لأصحاب العمل ورؤساء الدوائر أن يقيّموا بانتظام قدرة دوائرهم على تنفيذ الإرشادات ذات الصلة ورصد

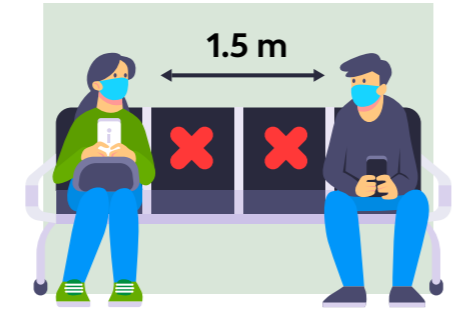
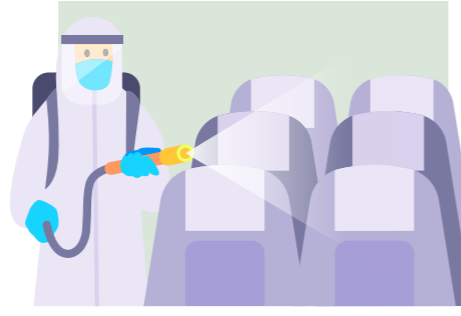
## القسم الثاني

### البروتوكولات والمعايير العامة

#### ما هي البروتوكولات والمعايير العامة؟ متى تنطبق؟

تتناول البروتوكولات والمعايير العامة الواردة في هذا القسم مواضيع شاملة، لا تخص قطاعاً سياحياً واحداً، ولكنها تنطبق على جميع القطاعات. وتشمل المواضيع الإرشادات بشأن الحفاظ على سلامة الموظفين في العمل (السلامة والصحة العامة)، وتطوير وتنفيذ استراتيجية اتصال فعالة، وآليات تنفيذ تدابير النظافة الصحية الآمنة، والتباعد الجسدي والنظافة المُعزَّزة، فضلاً عن كيفية إعداد خطة استجابة مهنية وفعالة للتعامل مع الحالات المشتبه بإصابتها بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) أو تلك المؤكد إصابتها بهذه العدوى والتعامل معها في عملك أو خط عملك.

**هام:** المعايير العامة إلزامية لجميع المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية في فلسطين.



فعاليتها في الحد من المخاطر وتحديد الخطوات اللازمة للتحسين إذا لزم الأمر.

**يجب على المنشأة السياحية أو مزود الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية لرصد وتقييم أداء الموظفين مع مراعاة إرشادات فايروس كورونا (كوفيد-19):**

- التشاور مع المدراء لتقييم قدرة كل دائرة على تطبيق الإرشادات المتعلقة بفايروس كورونا (كوفيد-19) وفعاليتها للحد من المخاطر.
- إنشاء آليات لضمان أن تؤدي التقييمات والتوصيات التي يقدمها فريق التقييم/الإدارة إلى تحسينات.
- إجراء التقييمات أسبوعياً.



ما الذي يمكنك فعله للحفاظ على نفسك وموظفيك آمنين في العمل؟

كصاحب عمل، تقع على عاتقك مسؤولية توفير مكان عمل آمن وبيئة عمل آمنة لجميع موظفيك وضمان عدم تعرض مقدمي الخدمات لمنشأتك والمقاولين وموظفي التوصيل الذين يرتادوا منشأتك لأي مخاطر شخصية.

يتناول هذا القسم مواضيع السلامة والصحة العامة ويوضح كيف يمكن لأصحاب العمل التأكد من أن موظفيهم قادرون على أداء عملهم بطريقة آمنة. وبالنظر إلى التهديد الذي يشكله فايروس كورونا (كوفيد-19)، من المهم جداً ألا يقتصر الأمر على توفير بيئة عمل يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المطلوب ومعدات الوقاية الشخصية، بل أيضاً إعلام الموظفين وتدريبهم على الإرشادات الجديدة.

**يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول تطوير قدرات الموظفين على **صفحة 30**.

تحديد أو تقييد سفر الموظفين إلى المناطق التي تشكل مخاطر عالية من مخاطر فايروس كورونا (كوفيد-19)

ينبغي أن تُثني المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية الموظفين عن السفر إلى مناطق غير آمنة. ومن المهم أن تكون الإدارة على علم بأي مناطق داخل البلد أو البلدان المجاورة التي ترتفع فيها معدلات الإصابة بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19). وفي حين يمكن الإبلاغ عن المناطق المعرضة للخطر في وسائل الإعلام العادية، يوصى بشدة أن يستعرض أرباب العمل والموظفين المصادر الموثوقة للمعلومات عن معدلات الإصابة.

يوصى أن تقوم المنشأة السياحية أو مزود الخدمات السياحية بتوكيل مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) مهمة الاحتفاظ بقائمة محدثة للمناطق المعرضة للخطر، وأن تتم استشارته قبل سفر أي موظف.

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالحد من سفر الموظفين أو تقييده:

- وضع سياسات تحد أو تقييد سفر الموظفين إلى المناطق التي تشكل تهديداً كبيراً للإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19).

سلامة الموظفين الأكثر عُرضة لفايروس كورونا (كوفيد-19)

تبعاً لنوع الأعمال والخدمات التي تقدمها المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية، فإن بعض الموظفين عادة ما يكونون على اتصال وثيق بالسياح والزبائن ومقدمي الخدمات الآخرين والموظفين الآخرين.

ويمكن الحد من خطر الإصابة بالعدوى الناجمة عن فايروس كورونا (كوفيد-19) بين الموظفين الأكبر سناً والذين يعانون من أوضاع صحية من خلال إبعادهم عن مواقع عالية التعرض للسياح والزبائن وغيرهم من مقدمي الخدمات. كما أن موظفي التنظيف والصيانة معرضين أكثر من غيرهم باعتبار أنهم على اتصال كبير بالغرف والأسطح والبندول المستخدمة من قبل السياح والزبائن.

**يرجى العلم:** يمكنك تقليل خطر الإصابة بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) بين الموظفين المعرضين للخطر من خلال نقلهم إلى مواقع أكثر أمناً مع تعرض أقل للزوار أو السياح أو الزبائن.

يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بسلامة الموظفين الأكثر عُرضة للإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19):

- تحديد الموظفين المعرضين للخطر ضمن الكادر الوظيفي من كبار السن والموظفين (فوق 65 عاماً)، وأولئك الذين يعانون من ظروف صحية معينة مثل ضعف في الجهاز المناعي، والسكري، وأمراض القلب والرئة. **هام:** يجب التأكد من أن المعلومات الواردة في القوائم التي تحتوي على الأشخاص الأكثر عُرضة لمخاطر فايروس كورونا (كوفيد-19) التي يُعدها صاحب العمل لا تحتوي على أسماء هؤلاء الأشخاص حفاظاً على خصوصيتهم ولكي لا تصبح ظروفهم الصحية الشخصية علنية.
- إبلاغ الموظفين الأكثر عُرضة للخطر، إن وجدو، بالمخاطر التي ينطوي عليها الأمر ومناقشة إجراءات الحماية.
- من المُستحسن التأكد من أن الموظفين الأكثر عُرضة للخطر لا يعملون في وظائف ذات اتصال وثيق متكرر مع السياح والزبائن ومقدمي الخدمات والزملاء الموظفين أو ضمان تطبيق إجراءات التباعد الجسدي (شاشة زجاج شبكي).

فحص الموظفين

يعتبر الفحص المتكرر والمستمر للموظفين وسيلة أساسية للحد من خطر انتشار العدوى في المنشآت السياحية أو بين مقدمي الخدمات السياحية.

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بفرض الموظفين:

- تطبيق نظام صارم من فحص الموظفين بما في ذلك ما يلي:
  - أخذ درجة حرارة كل موظف يدخل إلى المنشأة السياحية أو قبل بدء العمل أو تقديم الخدمات.
  - استخدام ترمومتر غير ملامس (الأشعة تحت الحمراء أو الماسح الحراري) لإجراء فحوصات درجة الحرارة بطريقة آمنة.
  - أسأل الموظفين إذا كان هناك أي من الأعراض التالية: السعال الجاف، والتعب، فضلاً عن الأوجاع والآلام، واحتقان الأنف، والتهاب الحلق أو الإسهال.
  - إجراء عمليات فحص يومية متكررة لدرجة الحرارة لجميع الموظفين.
  - سجّل النتائج دون ذكر أسماء بحيث يُمكن وصول موظفي الإدارة المعنية إليها.
- أسأل الموظفين العائدين من إجازة أو رحلة عمل عن تاريخ سفرهم الأخير وتذكر أن الموظفين العائدين من المناطق عالية الخطورة قد تظهر عليهم أعراض العدوى في غضون 14 يوماً بعد عودتهم.
- ينبغي على المنشأة السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية الذين لديهم عدد كبير من الموظفين الذين يصلون إلى العمل في نفس الوقت تخصيص منطقة خاصة لإجراءات الفحص تكفل الحفاظ على مسافة 1.5 متر بين الأشخاص أثناء إجراء الفحص.

## التعامل مع الموظفين الذين تظهر عليهم أعراض المرض

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية وضع بروتوكول للتعامل مع الموظفين الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** بشكل عام، إن التعامل مع الموظفين الذين تظهر عليهم أعراض المرض له نفس المبادئ التي يتم من خلالها التعامل مع السياح أو الزبائن أو النزلاء التي تشمل الحد من الاتصال والحماية من انتقال العدوى وعلاجهم طبياً إذا لزم الأمر. وفي الوقت نفسه، هناك بعض الاختلافات الرئيسية التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، وهي:

- نظراً للعلاقة بين صاحب العمل والموظف، يمكن للمنشأة السياحية أو مقدم الخدمة السياحية التأكد من أن الموظفين يتبعون الإجراءات التشغيلية الموحدة من خلال التحريم والنشر الداخلي الواضح لهذه الإجراءات.
- يمكن أن تُسجّع المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية الموظفين على البقاء في منازلهم وبالتالي عدم الاتصال بالآخرين بمجرد ظهور الأعراض.

## يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتعامل مع الموظفين الذين تظهر عليهم أعراض المرض:

- وضع سياسات لضمان بقاء الموظفين في المنزل وطلب المساعدة الطبية، إذا لزم الأمر، إذا كانت لديهم أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19).
- في حال تواجدهم في مكان العمل، التأكد من الموظفين الذين أبلغوا عن أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) قد أمروا بالتوقف عن العمل والذهاب إلى منازلهم على الفور.
- مساعدة الموظفين على استخدام النقل الخاص بدلا من وسائل النقل العام حيث يمكن أن نقل للعدوى الآخرين.
- ضمان تقديم المساعدة الطبية للموظفين، إذا لزم الأمر.
- إذا لم يتمكن الموظف المُصاب من السفر إلى المنزل، تأكد من عزله في غرفة في مكان العمل أو في مكان قريب عند ترتيب المساعدة الطبية.
- ضمان تزويد الموظف بالكمامة الذي يجب أن يبقى عليه حتى يصل إلى المنزل بأمان.
- يجب تعقيم منطقة عمل الموظفين.
- يجب على الفندق متابعة الموظف المُصاب بانتظام من خلال الخلوي أو غيرها من وسائل الاتصالات عن بعد.
- التأكد من أن الموظف قد تم تعقيمه من قبل أخصائي طبي قبل العودة إلى العمل.

## المقاولون والموردون

ينبغي على جميع المقاولين ومقدمي الخدمات والموردين وموظفي التسليم والسائقين اتباع تدابير النظافة الأساسية والتنظيف والتباعد الجسدي أثناء التواجد في ممتلكات المنشأة السياحية أو ممتلكات مقدم الخدمات السياحية. وينبغي على جميع الأفراد أن يؤكدون عزمهم على اتباع الإرشادات والبروتوكولات ذات الصلة أثناء وجودهم في الموقع، ويفضل أن يكون ذلك خطياً.

## يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالمقاولين والموردين:

- تزويد جميع المقاولين والموردين الذين يرتادوا المنشأة بالإجراءات التشغيلية الموحدة لفايروس كورونا (كوفيد-19) في إطار أنشطتهم في الموقع.
- الطلب من جميع المقاولين والموردين التوقيع على اطلعهم والتزامهم بالإرشادات والبروتوكولات ذات الصلة أثناء وجودهم في الموقع وتطبيقها عليهم.
- الحد من مقدار الاتصال مع المقاولين والموردين مع الموظفين أو السياح قدر الإمكان.
- تقليل حاجة المقاولين والموردين لدخول المبنى، على سبيل المثال، عن طريق إعداد منطقة تفريغ مخصصة لاستقبال البضائع وضمان ممر تسليم واحد من منطقة التفريغ إلى داخل العقار.

## استراتيجية الاتصال

### لماذا تعتبر استراتيجية الاتصال الواضحة مهمة؟

من الأهمية بمكان ضمان وجود استراتيجية اتصال واضحة وفعالة خلال أزمة فايروس كورونا (كوفيد-19) بين جميع الأطراف المعنية وبين مقدمي الخدمات السياحية وعملائهم.

**يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على معلومات عامة عن ضمان تدفق المعلومات الجيد على **صفحة 30**.

يوضح هذا القسم كيف يمكنك تنفيذ استراتيجية اتصال فعالة على مختلف المستويات وخاصة مع عملائك وزوارك. ان ضمان تدفق جيد ومهني للمعلومات إلى عملائك ليس مهماً فقط لإعلامهم بتدابير فايروس كورونا (كوفيد-19)، التي يتم تنفيذها في المنشأة وكيفية تأثيرها على الرحلة السياحية، ولكن أيضاً لإقناعهم بأنك تأخذ تهديد فايروس كورونا (كوفيد-19) على محمل الجد وتتخذ الخطوات اللازمة لضمان الحد الأقصى من السلامة لموظفيك وعملائك.

**يرجى العلم:** يمكن أن يفيد التواصل المهني الواضح والصادق بشكل كبير على شُمعتك كمزود خدمة سياحية مهنية خاصة في أوقات عدم الاستقرار مثل الآن، ويمكن لذلك أن يكون حتى ميزة تنافسية وفرصة تسويقية.

### سيناريوهات الاتصال القياسية والنماذج الموصى بها

تبعاً للحالة، قد تحتاج المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية إلى إبلاغ معلومات تتعلق بفايروس كورونا (كوفيد-19) مثل التغييرات في البروتوكولات المحلية أو الإرشادات أو السياسات المحددة الحالية، أو معلومات محدثة عن المخاطر، أو حالات العدوى المشتبه بها، وما إلى ذلك.

وينبغي أن تُحدد المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية المعلومات التي ينبغي تقديمها إلى كل جهة معنية، والمعلومات التي ينبغي تحديدها وأولوياتها وكيفية إيصال المعلومات.

كما يمكن للجهات المعنية الرئيسية خارج الموقع الاستفسار عن وضع المنشآت السياحية أو عن مقدمي الخدمات السياحية وعملائهم وموظفيهم. لذلك، يجب أن تتوفر لدى العمل السياحي ومقدم الخدمة من الفندق وغيره خطة لكيفية الرد على هذه الاستفسارات وكذلك كيفية أن يكون سابقاً في وضع استراتيجية تواصل في ظل فايروس كورونا (كوفيد-19).

**يرجى العلم:** أعدت وزارة السياحة والآثار نماذج للتواصل لضمان أن قطاع السياحة الفلسطيني كله يتحدث بصوت واحد.



## يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالاتصالات:

- وضع إجراءات لتوصيل المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) إلى:
  - السياح الحاليين والزوار والزبائن.
  - السياح في المستقبل والزوار والزبائن.
  - الجمهور.
  - الموظفين.
  - الجهات المعنية الخارجية مثل منظمي الرحلات السياحية ووكلاء الحجز.
  - وسائل الإعلام.
  - السلطات الصحية ومقدمي خدمات الطوارئ.

### التواصل مع السياح والزوار والزبائن

يتطلب إبقاء السياح والزوار والزبائن على اطلاع مراقبة منتظمة لوسائل الإعلام، فضلاً عن القرارات الصادرة عن الحكومة، والجهات الصحية، والمصادر العلمية. وينبغي أن تستند الطريقة آليات التواصل مع السياح والزوار والزبائن على قدرات المنشأة من توفر أجهزة وتكنولوجيا التواصل.

يجب على المنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية إبلاغ ضيوفهم أثناء حجز الخدمة بإرشادات الحفاظ على السلامة في ظل فيروس كورونا (كوفيد-19)، بما في ذلك اللوائح المحلية التي سيتعين على السياح والزبائن اتباعها. في الوضع المثالي، يجب على السياح والزبائن التأكد من أنهم قد قرأوا هذه المعلومات قبل الانتهاء من الحجز.

**يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بإنتاج نماذج للتواصل مع السياح والزوار والزبائن لضمان أن قطاع السياحة الفلسطيني بأكمله يعمل بشراكة كاملة.

### يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتواصل مع السياح والزوار والزبائن:

- ضمان أن ملخص الإرشادات الحكومية الصحية المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) متاح للسياح والزوار والزبائن وكيفية تأثير هذه الإرشادات على استخدام الخدمات.
- ضمان إبلاغ النزلاء المستقبليين بالمعلومات المحددة المتعلقة بإرشادات فيروس كورونا (كوفيد-19) التي تطبقها المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية، بما في ذلك:
  - تحديث الموقع الإلكتروني والمواد التسويقية لتحديد التدابير المنفذة لمنع حالات الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19).
  - تحديد تدابير النظافة الصحية الآمنة.
  - تحديد تدابير تنظيف محسنة.
  - تحديد تدابير التباعد الجسدي.

- وصف استراتيجية الاستجابة للسياح أو الزبائن أو الموظفين الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19).
- تحديد سياسة الإلغاء وتعديل والحجز.

- ضمان أن ملخص السياسات والإجراءات المطبقة في المنشأة السياحية أو مقدم الخدمة السياحية متاح للضيوف، ويتم توزيعه عند تسجيل الوصول، وقبل الإقامة أو بدء الخدمة.
- تأكد من وجود ملخص لأحدث تحذيرات السفر في المنطقة المتاحة للسياح والزوار والزبائن.
- ضمان توفر معلومات الاتصال الحديثة للسياح والزوار والزبائن عند الطلب أو عند الحاجة.
- ضمان توفر قائمة بمصادر المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) للسياح والزوار والزبائن.
- ضمان توفر المعلومات الصحية الأساسية المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) للسياح والزوار والزبائن ككتيب مطبوع وبتاح بلغات متعددة.

### تبيد الشائعات وتجنب الذعر

ينبغي أن تتبع المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية خطوات بسيطة لمكافحة الخوف والقلق والشائعات والمعلومات المضللة المحيطة بفيروس كورونا (كوفيد-19). وتكون الخطوة الأولى لمكافحة المعلومات المضللة هي استخدام مصادر معلومات موثوقة وذات مصداقية.

من الضروري إبلاغ السياح والزوار والزبائن والشركاء التجاريين وكذلك الموظفين بالتطورات التي تحدث أولاً بأول عن طريق توفير مصادر دقيقة ومعتمدة للمعلومات داخل المنشأة. وينبغي أن تنظر المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية أيضاً في استراتيجيات للتصدي مباشرة للمعلومات الكاذبة عن فيروس كورونا (كوفيد-19) من خلال تحديد الشائعات، ووصفها بأنها كاذبة، وشرح السبب في أنها يمكن أن تمنعها من الانتشار والتسبب في الخوف والقلق في العمل السياح اليومي.

### يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بحض الشائعات وتجنب الذعر:

- إبلاغ السياح والزوار والزبائن والموظفين بالحقائق فقط.
- مضاعفة التحقق من المعلومات قبل نشرها بين السياح والزوار والزبائن والموظفين.
- تحديد مصادر كافة المعلومات.
- الامتناع عن استخدام لغة تثير المخاوف.
- السماح باتصال من جهتين بين السياح والزوار والزبائن والموظفين والإدارة.
- توفير معلومات اتصال للسياح والزوار والزبائن أو الموظفين للاتصال بالسلطات أو الطواقم الطبية للحصول على مزيد من المشورة أو التوضيح.



## النظافة الصحية الآمنة

### ما هي النظافة الآمنة وكيف يمكن أن تساعد على الوقاية من العدوى؟

ينتشر فيروس فايروس كورونا (كوفيد-19) بشكل رئيسي مباشرة من شخص مصاب، (والذي قد لا يُظهر عليه بالضرورة أعراض هذا المرض وقد لا يكون على علم بأنه مصاب بالمرض) إلى شخص آخر أو عن طريق لمس الأسطح أو الأجسام الملوثة ومن ثم لمس الأنف أو العينين أو الفم. **يرجى العلم:** أظهرت الدراسات أن فايروس كورونا (كوفيد-19) يمكن أن يبقى على الأسطح لعدة أيام.

إن الطريقة الأكثر فعالية لمنع انتشار فايروس كورونا (كوفيد-19) عبر الأسطح أو الأجسام الملوثة هي تنفيذ تدابير صارمة للنظافة الآمنة مع مراعاة تنظيف وتعقيم الأسطح والأشياء الملوثة بانتظام وتقليل وتيرة لمس الأشخاص للأسطح والأشياء إلى أدنى حد ممكن.

يلخص هذا الفصل المفاهيم الرئيسية والمعايير الإلزامية لتطبيق النظافة الصحية الآمنة في إطار عملك السياحي اليومي. **هام:** يمكن العثور على معلومات أكثر تحديداً عن قطاعك أو مجال نشاطك في الإرشادات المحددة في القسم الثالث (صفحة 53).

### النظافة الآمنة

يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية أن يضمنوا أن جميع الموظفين يمارسون النظافة الصحية الآمنة، وينبغي تشجيع السياح والزوار والزبائن على القيام بذلك أيضاً. وينبغي على جميع الموظفين أن يتابعوا بانتظام التغييرات في الإرشادات ذات الصلة، ثم يطبقونها فيما بعد على معايير النظافة الصحية الآمنة ذات الصلة.

بشكل عام، يحتاج جميع الموظفين إلى غسل أيديهم بشكل متكرر وبعد أن يلمسوا سطحاً يحتمل إصابته. يجب غسل اليدين لمدة 20 ثانية بالماء الدافئ والصابون، أو إذا لم تكن متوفرة مع مطهر اليد السائل. قد يكون من غير العملي غسل اليدين بعد لمس كل سطح، وبالتالي يحتاج الموظفون إلى مزيد من الحد من خطر العدوى عن طريق الامتناع عن لمس الوجه بشكل عام وتحديداً الفم والأنف والعيون، حيث أن هذه هي نقاط العدوى.

يحتاج الموظفون أيضاً إلى استخدام المحارم عند السعال والعطس والتخلص منها على الفور، ويفضل أن يكون ذلك في سلة نفايات مغلقة لا يحتاج استعمالها إلى استخدام اليدين، ثم يغسلون أيديهم. إذا كانت المحارم غير متوفرة، يجب على الموظفين عند السعال أو العطس استخدام المرفق المنحني. **هام:** يجب تدريب الموظفين على هذه الإجراءات الصحية الآمنة.

وأخيراً، ينبغي أن تقلل المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية من الحاجة العديد من السياح والزوار والزبائن التعامل مع نفس الأشياء، على سبيل المثال، وضع أجهزة التحكم عن بعد للتلفزيونات في بلاستيك مغلق واستبداله مع كل ضيف جديد، وإيجاد بدائل لتسليم القوائم الطعام في المطاعم، وإزالة الأشياء غير الضرورية من غرف النزلاء مثل الكتب والمجلات وما إلى ذلك وإزالتها أيضاً من المرافق المشتركة.

### يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالنظافة الآمنة:

- اتباع وتنفيذ جميع الإرشادات المتعلقة بممارسات النظافة الصحية الآمنة. وهذا يشمل وجوب ارتداء أقنعة الوجه في الأماكن المشتركة والعامّة، وأينما يصعب الحفاظ على التباعد الجسدي.
- تشجيع غسل اليدين المتكرر أو استخدام المواد المطهرة ووضع عبوات مطهر اليدين في جميع المناطق العامة وأماكن تواجد الموظفين.

- يجب توفير المحارم وسلال المهملات التي تستخدم لمرة واحدة في جميع المناطق العامة وأماكن تواجد الموظفين.

- ينبغي تقديم خدمات لا تحتاج إلى لمس كلما كان ذلك ممكناً.

- يجب تجنب التعامل مع الأشياء من قبل العديد من السياح والزوار والزبائن حيثما أمكن ذلك.

### إرسال رسائل النظافة

يجب إرشاد السياح والزوار والزبائن والموظفين بتدابير النظافة الصحية الآمنة. وتتطلب تدابير النظافة الصحية الآمنة لمنع انتقال عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) تغييراً في السلوك من جانب جميع المشاركين في السياحة وفي العمل السياحي.

**هام:** يجب كتابة السياسة العامة للشركة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية وطباعتها. يجب أن يكون جميع الموظفين مدربين على ذلك، ويجب أن يكونوا قادرين على شرح تلك السياسة العامة لكل سائح وزائر، عميل، والزملاء الموظفين، والمقاولين، ومزودي الخدمة وغيرهم.

### يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بإرسال رسائل النظافة:

- إطلاع السياح والزوار والزبائن على توصيات النظافة الصحية قبل الوصول إذا كان ذلك ممكناً أو على الأقل على الفور عند الوصول أو قبل بدء أي خدمة سياحية.
- تعزيز الخطوات السليمة التي يجب القيام بها بين السياح والزوار والزبائن وكذلك الموظفين عند السعال: السعال والعطس في المحارم والتي يتم التخلص منها على الفور، ثم غسل اليدين على الفور أو استخدام المرفق إذا كانت المحارم غير متوفرة.
- تشجيع السياح والزوار والزبائن والموظفين على غسل اليدين بشكل متكرر مع الصابون والماء لمدة 20 ثانية أو استخدام مطهر اليدين في حال عدم توفر الماء والصابون.
- إرشاد السياح والزوار والزبائن والموظفين على الامتناع عن لمس الأعين والأنف والفم.

### لافتات النظافة

يجب تركيب لافتات سهلة الفهم وواضحة للعيان لإرشاد السياح والزوار والزبائن والموظفين بتدابير النظافة الصحية الآمنة الموصى بها والإلزامية. يجب نشر اللافتات في جميع أنحاء المنشأة السياحية لضمان رؤيتها من قبل الجميع، مرات متعددة في اليوم، ومن أجل تذكرها باستمرار.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون اللافتات سهلة وواضحة لمنع سوء الفهم. وبصفة عامة، يمكن أن تؤدي اللافتات الكثيرة التي تعبر عن سياسة النظافة الصحية المأمونة التي تنتهجها المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية إلى زيادة القبول والمساعدة على ضمان تنفيذ الإجراءات بشكل صحيح.

**يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة الآثار بإنتاج نماذج للافتات النظافة.

## يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بعبوات الصابون ومطهر اليدين:

- تركيب عبوات مطهرات اليدين في جميع مداخل العقار وجميع المواقع التي تتطلب استخدام مطهر اليدين (أبواب المركبات).
- تركيب عبوات مطهرات اليدين في جميع مداخل قاعات الطعام والمطاعم والمقاهي.
- التأكد من وجود الصابون في جميع المراحيض.
- الحفاظ بانتظام على وجود الصابون والمحاليل المطهرة.
- توفير مجففات اليد أو المناشف الورقية في كل دورة مياه عامة والموظفين.
- فحص عبوات الصابون والمطهرات بانتظام، وعبوات المحارم ومعدات تجفيف اليدين لضمان سلامة عملها.
- استبدال أو إصلاح المعدات غير الصالحة.
- تركيب عبوات المطهرات في جميع دورات المياه العامة ودورات مياه الموظفين.
- توفير عبوات المحارم وسلال النفايات التي لا تتطلب استخدام اليدين في جميع المراحيض.



## يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بلافتات النظافة:

- وضع اللافتات في أماكن يمكن رؤيتها:
- عند الدخول والخروج من المنشأة السياحية.
- عند الدخول والخروج من جميع المراحيض العامة.
- في ردهات، ومناطق الراحة وجميع الأماكن التي قد يزدهم فيها السياح والزوار أو يقضون بعض الوقت.
- في كل منطقة انتظار المصعد وداخل كل مصعد.
- خارج وداخل مركبات النقل.

وضع لافتات في مكان مناسب ملحوظ من قبل السياح والزوار قبل بدء الخدمة (على سبيل المثال خدمة جولة سياحية مع مُرشد، ركوب الحيوانات الخ). وإذا لم يكن هناك مكان من هذا القبيل، يجب توزيع لافتات النظافة الصحية في منشورات مطبوعة.

### مستلزمات النظافة الصحية للنظافة الشخصية

ويجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية أن يوفر الإمدادات الكافية لتنفيذ جميع تدابير النظافة الصحية.

### يلزم شراء وتخزين الإمدادات الدنيا التالية بكميات كافية:

- الصابون.
- مطهر اليدين.
- المحارم والمحارم المبللة التي تستخدم لمرة واحدة.
- سلّات النفايات التي لا تتطلب استخدام اليدين (يوصى بذلك).
- أقنعة الوجه للضيوف والموظفين التي تستخدم لمرة واحدة (يوصى بذلك).
- محارم مبللة للتعقيم.

### عبوات الصابون ومطهر اليدين

يتعين على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية توفير عبوات صابون ومطهرات ومحارم ومناشف ورقية وعبوات مطهر اليدين (ويفضل أن تكون بلا لمس) وهذا أمر بالغ الأهمية لضمان قيام السياح والزوار والزبائن والموظفين بتعقيم أيديهم بانتظام حيث لا تتوفر المياه والصابون.

**يرجى العلم:** من المهم وضع عبوات مرئية لتشجيع الاستخدام قبل الأنشطة التي يمكن أن تؤدي إلى انتقال العدوى، مثل تناول الطعام، ولمس الأشياء أو مناولة السلع واستخدام المساحات المشتركة.

## التباعد الجسدي

### ما هو التباعد الجسدي وكيف يمكن أن يساعد على الوقاية من العدوى؟

يساعد التباعد الجسدي على منع انتقال العدوى عن طريق الحد من احتمال انتشار كوفيد-19 من شخص إلى آخر. بشكل عام، التباعد الجسدي يعني الحفاظ على مسافة بين الأفراد. المسافة الموصى بها تختلف تبعاً للحالة والظروف. عادةً، تُعتبر مسافة 1.5 متر كتباعد جسدي كافية للحد من خطر انتقال فيروس فايرس كورونا (كوفيد-19).

**يُرجى العلم:** إذا كانت مسافات محددة إلزامية، فهي مذكورة في الأقسام الخاصة بهذا الدليل.

### المعايير العامة للتباعد الجسدي

يجب على المنشآت السياحية أو مقدمو الخدمات السياحية أن يطبقوا تدابير التباعد الجسدي.

هناك العديد من الطرق التي يمكن فرض إرشادات التباعد الجسدي من خلالها تعزيزها وتحفيز السياح والزوار والزبائن والموظفين على الالتزام بها. ومن الأمثلة على ذلك:

- وضع علامات على كل 1.5 متر في أي مكان يصطف فيه الأشخاص في العادة.
- تثبيت حواجز مادية لمنع النزلاء من الاقتراب من الاستقبال أو الموظفين الآخرين.
- تركيب شاشات زجاج شبكي في الاستقبال أو نقاط دفع النقود.

كما ينبغي تحديد وظائف الموظفين المحددة التي هي أكثر تعرضاً للضيوف، مثل مكتب الاستقبال، والنادلين، وخدمة الغرف، والمحاسبين والبائعين والسائقين، وينبغي تطوير أساليب بديلة للحد من خطر انتقال العدوى.

وينبغي أيضاً أن تقوم المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية بإجراء تغييرات على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض من أجل الحفاظ على مسافة آمنة، مثل إنشاء مناطق عمل منفصلة، وعقد اجتماعات يكون فيها المجتمعون واقفون على مسافة آمنة، وزيادة التواصل من خلال الأجهزة الرقمية للحد من الحاجة إلى الاتصال وجهاً لوجه.

### يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتباعد الجسدي:

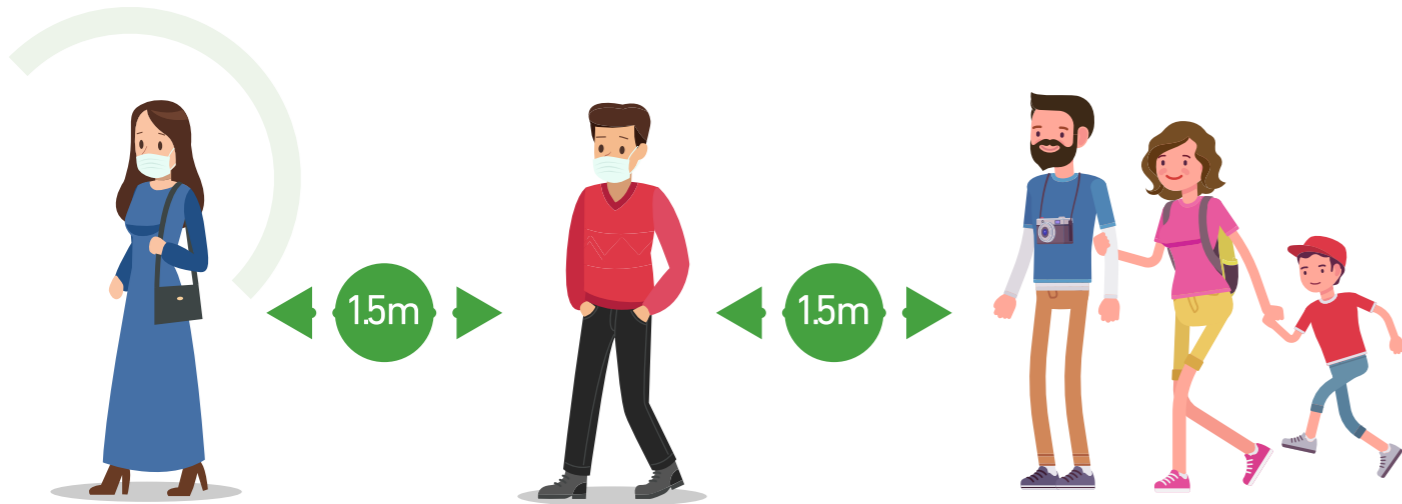
- اتباع جميع الإرشادات وتنفيذ معايير محددة للتباعد الجسدي على النحو المبين في هذا الدليل. **يرجى العلم:** هناك لوائح محددة حول التباعد الجسدي يجب مراعاتها بالنسبة لبعض الأنشطة.
- تجنب الاتصال الجسدي المباشر حيثما أمكن ذلك.
- ضمان وجود قدر آمن من المسافة بين الأشخاص في المناطق المشتركة.
- فصل الأشخاص جسدياً من خلال استخدام الحواجز الزجاجية أو غيرها من الحواجز عند الحاجة.
- تقديم خدمات لا تتطلب اتصال بين الأشخاص حيثما أمكن ذلك.
- يُسمح فقط لأشخاص يتراوح عددهم بين اثنين وأربعة في المصاعد والمساحات المغلقة الأخرى (على سبيل المثال كابينة التلفريك).

## لافتات التباعد الجسدي

هناك حاجة إلى لافتات واضحة ومرئية لشرح وإرشاد السياح والزوار والزبائن بتدابير التباعد الجسدي. وينبغي أن تُنشر اللافتات في جميع أنحاء المنشأة السياحية وفي المواقع التي يجب فيها تنفيذ تدابير التباعد الجسدي، مثل أماكن الاصطفاف والمطاعم والمصاعد والردهات وأبواب المركبات ومساحات الخدمة.

### يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بلافتات التباعد الجسدي:

- وضع لافتات سهلة الفهم حول تدابير التباعد الجسدي. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بإنتاج نماذج للافتات التباعد الجسدي.
- تثبيت لافتات التباعد الجسدي في جميع المواقع التي يتم فيها تطبيق تدابير التباعد الجسدي.



## التنظيف المُعزَّز

### ما هو التنظيف المُعزَّز وكيف يمكن أن يُساعد في منع العدوى؟

يمكن لفيروس فايروس كورونا (كوفيد-19) أن يبقى مُعدياً على الأسطح لعدة أيام. ولذلك فمن الأهمية بمكان تنظيف الأسطح وتعقيمها بشكل كامل باستمرار.

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمة السياحية تنظيف وتعقيم الأسطح بانتظام في الأماكن التي يكثر استخدامها، وغرف اللياقة البدنية، والمراحيض، والمطاعم، بما في ذلك الدرابزين، وبطاقات المفاتيح، وأجهزة الكمبيوتر، ومقابض الأبواب، والأقفال، ومفاتيح الإضاءة، وأسطح المكاتب، والهواتف، وأجهزة التحكم عن بعد، والمراحيض، وأزرار المصعد.

كما ينبغي على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية تنظيف أسطح المفروشات مثل الأرائك والكراسي والأثاث في مناطق الصالة وكذلك مقاعد السيارات وذلك باستخدام البخار إن أمكن.

### بروتوكولات وإرشادات عامة للنظافة المُعزَّزة

على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية تنفيذ جهود تنظيف معززة في ظل خطر الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19). يجب على الموظفين مراقبة التغييرات في الإرشادات الرسمية بانتظام وملاحظة هذه التغييرات وتطبيق التحديثات على استراتيجيات التنظيف الخاصة بهم.

**هام:** على مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) تحديث استراتيجيات التنظيف الخاصة بالشركات بشكل منظم.

**يرجى العلم:** ينبغي أن تُدرك المنشآت السياحية ومقدمو الخدمات السياحية أن الإجراءات الجديدة تتطلب المزيد من الوقت وقد تحتاج إلى تكييف موظفيها وخطط عملهم عليها.

من الواجب وضع إجراءات لتنظيف الأماكن التي تزداد عليها شخص مُصاب أو يشتبه بإصابته بفيروس كورونا (كوفيد-19)، كذلك التخلص من النفايات والمواد الأخرى التي يحتمل أن تكون ملوثة على نحو فعال وآمن.

وأخيراً، يجب على جميع الموظفين ارتداء معدات الحماية الشخصية عند التنظيف وتدريبهم على كيفية تنظيف الأماكن التي يحتمل أن تكون ملوثة بالفيروس.

### يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالنظافة المعززة:

- اتباع إرشادات الحكومة للنظافة المعززة كما هو موضح في هذا الدليل.
- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح في الأماكن المشتركة والأثاث بانتظام (على الأقل كل 4-6 ساعات وأكثر في كثير من الأحيان إذا كان عدد السياح والزوار أو النزلاء مرتفع).
- ينبغي تنظيف الأسطح النسيجية، مثل المفروشات، باستخدام جهاز بخار، إذا ما استخدمت بشكل متكرر أو تم لمسها أو استخدامها من قبل الزوار بشكل مكثف.
- ضرورة التنظيف المكثف للأسطح النسيجية للأثاث مع مسند الرأس.
- تكرار تعقيم جميع النقاط التي تكون فيها درجات اللمس عالية (على الأقل كل ساعة). يمكن أن يكون التنظيف أقل تكراراً إذا كانت الأماكن أقل انشغالاً.

• تنظيف وتعقيم جميع الأسطح والتجهيزات والمواد المقدمة للسياح والزوار والزبائن. **يرجى العلم:** بالنسبة للفنادق ومقدمي خدمات الإقامة، يجب إيقاف التنظيف المتكرر للغرف أثناء إقامة النزلاء، ويتم ذلك فقط إذا طلب الضيف ذلك.

• ومن الضروري أن يتم ارتداء معدات الوقاية الشخصية من قبل أولئك الذين يقومون بالتنظيف.

• قفازات وكمامات.

• اللباس الواقي التي يستخدم لمرة واحدة.

• أحذية مغلقة وقوية.

• التنظيف الذي يتطلب رش المياه والمواد الأخرى (أثناء غسل الأسطح): مطلوب حماية الوجه بواسطة درع الوجه ومآزر غير قابلة للنفاذ.

• ضمان التخلص الآمن للنفايات التي يحتمل أن تكون ملوثة.

• نوصي بوضع سجاجيد التعقيم الصغيرة عند المداخل لتعقيم الأحذية عند الدخول.

• يمكن لتعقيم الأمتعة عند الوصول، باستخدام جهاز ضباب كهربائي، تقليل مخاطر نقل العدوى. **يرجى العلم:** إذا تم التعامل مع أمتعة النزلاء من قبل موظفي الفندق الموكلين بذلك فقط أو من قبل النزلاء أنفسهم، فإن تعقيم أمتعة النزلاء ليس إلزامياً.

• يوصى عمومًا بأن يحمل النزلاء أمتعتهم بشكل مستقل.

• إذا كان الموظفون يحملون أمتعة النزلاء، فمن الإلزامي أن يستخدم جميع الموظفين معدات الوقاية الشخصية المناسبة ويتبعون بروتوكولات النظافة الصحية الأساسية.

### لوازم التنظيف

يتعين على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية أن يشتري مجموعة متنوعة من لوازم التنظيف لتنظيف وتعقيم الأسطح والأشياء.

تمثل القائمة التالية الإمدادات اللازمة كحد أدنى:

- مواد تعقيم.
- معدات التنظيف.
- أقنعة الوجه التي تستخدم لمرة واحدة لاستخدام عمال النظافة.
- قفازات تستخدم لمرة واحدة.
- نظارات السلامة (تستخدم فقط عندما تتطلب طُرُق التنظيف رش المواد مثل المسح).
- أردية طويلة الأكمام.
- أكياس النفايات الثقيلة.

يتعين على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية التأكد من أن جميع منتجات التنظيف والمطهرات كافية لتحديد للقضاء على فيروس فايروس كورونا (كوفيد-19).

**يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ضمان المعايير العامة الدنيا التالية فيما يتعلق بمواد التنظيف:**

- تأكد من أن منتجات التنظيف والمطهرات المستخدمة للأسطح قادرة على القضاء على فيروس فايروس كورونا (كوفيد-19)
- اتباع تعليمات المنشأة المصنعة لمعدات غسل الأطباق والغسالات بما في ذلك درجة الحرارة المناسبة وإرشادات استخدام المنظفات.
- غسل جميع الشراشف على درجة حرارة تتراوح بين 60-90 درجة.

### التهوية

التهوية مهمة لضمان أن الهواء الداخلي الذي يُحتَمَل أن يكون ملوثاً بفيروس فايروس كورونا (كوفيد-19) يُستبدل بهواء نقي بانتظام. وكلما كانت مرات التهوية في الساعة أكثر كلما كان إخراج الهواء الملوث من المساحات المغلقة أسرع.

**يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتهوية:**

- ضمان التهوية بما فيه الكفاية.
- تشغيل وحدات التهوية وتكييف الهواء وفقاً لتعليمات المنشأة المصنعة.
- تغيير الفلاتر بشكل منتظم.
- ضمان وجود فلاتر ذات كفاءة عالية.
- ضمان الحفاظ على استبدال الهواء الداخلي بشكل مناسب (يوصى بتهوية غرف النزلاء كل 6 ساعات وتهوية مناطق تناول الطعام كل 8 ساعات).
- يجب فتح جميع الغرف يومياً للتهوية الطبيعية، كلما أمكن ذلك.

## خطة الاستجابة

**من المهم أن يكون لديك خطة استجابة مفصلة، لماذا؟**

حتى مع وجود جميع الإرشادات والمعايير والبروتوكولات بشكل صحيح، لا يزال من الممكن أن تواجه حالة من العدوى المشتبه بها أو المؤكدة من بين موظفيك أو السياح أو الزوار أو النزلاء أو الزبائن في أماكن عملك أو أثناء تقديم خدمات سياحية.

في هذه الحالة، من المهم للغاية أن تتمكن أنت وجميع موظفيك من التصرف بسرعة لاحتواء الوضع ومنع تفشي فايروس كورونا (كوفيد-19) محلياً مما قد يؤدي إلى إغلاق عملك أو التأثير على منطقة بأكملها.

ولكي يتم إعداد خطة مفصلة لمواجهة الحالات المشتبه بها أو المؤكدة بالإصابة بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) فيجب وضع خطة استجابة مفصلة لإدارة هذه الحالات.

### تنفيذ خطة الاستجابة وتلقي التحديثات

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية اتباع جميع الإرشادات حول كيفية الاستجابة لشخص تظهر عليه أعراض المرض أو يكون مصاب به. ويجب على مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) أن يبحث بانتظام عن التحديثات التي تطرأ على الإرشادات الرسمية وأن يطبقها على استراتيجية الاستجابة الخاصة به.

### تنفيذ نظام الإخطار عن وجود أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) بين السياح والزوار والزبائن والموظفين

يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمة السياحية تشجيع جميع الموظفين وكذلك السياح والزوار والنزلاء والزبائن على إخطار الإدارة في حال وجود أعراض لفايروس كورونا (كوفيد-19). من المهم تعزيز ثقافة السلامة من خلال الرسائل الواضحة والمكررة للموظفين والزوار. يجب على أي شخص تظهر لديه أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) أن يُدرك مدى ضرورة الإبلاغ عنها وذلك من أجل حماية الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون طريق الإبلاغ سهلة وسلسة.

**يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالإخطار عن أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19):**

- تأكد من قيام الموظفين بإبلاغ الإدارة عند ظهور الأعراض التقليدية لكوفيد-19.
- التأكد من قيام الموظفين بإبلاغ الإدارة عن السياح والزوار والنزلاء والزبائن المرضى. بحيث يكون هذا الإبلاغ بشكل سري.
- بالنسبة إلى مقدمي خدمات الفنادق والإقامة: إرشاد السياح والزوار والزبائن بأنه يجب عليهم إبلاغ مكتب الاستقبال عبر الهاتف من غرفة النزلاء إذا كانوا يشعرون بالمرض أو إذا كانوا على اتصال وثيق بشخص يتم تأكيد إصابته أو الاشتباه في إصابته بفايروس كورونا (كوفيد-19).

### التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض الإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19)

يجب أن يكون لدى المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية إجراءات للتعامل مع السائح أو الزائر أو الضيف أو العميل الذي يحمل أعراض كوفيد-19. **هام:** إذا كان الشخص قد بلغ عن أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) أو ظهرت لديه أعراض المرض فيجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمة السياحية عدم الانتظار للتأكد من الإصابة قبل تنفيذ تدابير الحماية ولكن يجب أن يتخذ خطوات على الفور.



- يجب تزويد الشخص المصاب بالأعراض بمحارم وأقنعة وجه لاستخدامها عند مغادرة الغرفة أو عند دخول الآخرين إلى الغرفة.
- تأكد من أن الموظفين الذين يقتربون من الشخص الذي تظهر عليه الأعراض سيتبعون بروتوكولات النظافة المعززة ويرتدون معدات الوقاية الشخصية.
- تجهيز غرفة العزل وأماكن وضع وخلع/التخلص من معدات الوقاية الشخصية.
- تأكد من أن موظف واحد فقط يدخل مكان وجود الشخص المصاب بالأعراض.

**هام:** ينبغي أن تتوفر لدى المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية إمكانية الوصول إلى خبير طبي للحصول على المشورة بشأن الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) والعلاج من الأعراض.

### **يجب على المنشآت السياحية أو مقدمي الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بطلب مشورة الخبراء الطبيين:**

- التماس خبرة مهنية طبية لتقديم المشورة بشأن التخطيط للجائحة والتصدي لها.
- ضمان إمكانية إجراء الاستشارات الطبية في غضون فترة زمنية قصيرة.

### **الإبلاغ عن إصابة مؤكدة**

يجب أن يكون هنالك إجراءات للإبلاغ عن الإصابات المؤكدة بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19). **هام:** إبلاغ الجهات الصحية على الفور عند تأكيد وجود إصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19) كان يشتهر بها لتنسيق الخطوات اللاحقة.

يجب إبلاغ جميع الموظفين عن الإصابة المؤكدة بفايروس كورونا (كوفيد-19) لاتخاذ الإجراءات اللازمة، ويجب على جميع السياح والزوار والزبائن فهم المخاطر وتدابير الحماية التي يجري تنفيذها. يجب إعلام السياح والزوار والزبائن في المستقبل بالمخاطر في الموقع قبل وصولهم. كما أن الجمهور العام بحاجة إلى أن يكون على علم بالمخاطر في الموقع وداخل المجتمع المحلي.

### **يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالإبلاغ عن الإصابة المؤكدة:**

- يجب أن يكون هناك إجراء داخلي في المنشأة السياحية حول الإبلاغ عن عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) المؤكدة، ويتم إبلاغ الجهات التالية:
  - الجهات الصحية.
  - جميع الموظفين ومقدمي الخدمات الخارجيين والمقاولين.
  - جميع السياح الحاليين والزوار والزبائن والسياح المستقبليين والزوار والزبائن.
  - الجمهور.

### **تَعَقُّبُ المُخَالَطِينَ**

ينبغي أن تتخذ المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية تدابير تدعم جهود الدوائر الصحية في تعقب المخالطين. يجب أن تكون جميع الشركات ومقدمي الخدمات على استعداد وأن يكونوا مدربين على إجراء تعقب للمخالطين لجميع الحالات المؤكدة والمشتبه بها، لتحديد المخالطين عن كُتَب.

### **يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتعامل مع الأشخاص الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19):**

- يُنصح الأشخاص الذين تظهر عليهم الأعراض البقاء في حجر صحي ذاتي في غرفة خاصة بهم أو في غرفة مخصصة. إذا لم تتوفر غرف ضيوف أو غرف مخصصة، فيجب على الشخص أن ينفصل عن الآخرين قدر الإمكان.
- تقليل أي اتصال بين الشخص المصاب والموظفين أو الأشخاص الآخرين قدر الإمكان.
- تزويد الشخص المصاب بأقنعة الوجه والمحارم.
- تقديم المشورة للشخص المصاب فيما يتعلق بالنظافة السليمة وما يجب القيام به عند السعال والعطس.
- تنسيق المساعدة الطبية والنقل إلى المنشأة الطبية، إذا لزم الأمر.
- يجب أن تُتبع تعليمات السلطات الصحية المحلية وأن تتم بأقصى درجات العناية والحيطه أثناء التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من أعراض بها في ذلك النقل إلى مرفق طبي.
- تُخصّص الفنادق وخدمات الإقامة غرفة عزل مجهزة في كل طابق من طوابق المنشأة السياحية لعزل الحالات المصابة أو التي يشتبه بإصابتها إلى أن تتمكن الطواقم الطبية من التعامل معها.

**يُرجى العلم:** يمكن العثور على المعلومات المتعلقة بكيفية التعامل مع الموظفين الذين تظهر عليهم الأعراض في **صفحة 36**.

### **رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم الأعراض أو المصابين وطلب المشورة الطبية**

يجب أن تكون المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية على استعداد لرعاية السائح أو الزائر أو العميل المشتبه بإصابته بفايروس كورونا (كوفيد-19) إذا لم تتوفر المرافق الطبية. **هام:** قد تحتاج الفنادق ومقدمي خدمات الإقامة إلى الاستمرار في استيعاب الضيف المشتبه بإصابته بعدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) خاصة في الحالات التي تنفذ فيها سعة المستشفيات. في مثل هذه الحالة، يُعتبر وقف الاتصال مع الضيف والاستخدام السليم لمعدات الوقاية الشخصية قضايا ذات أهمية قصوى لمنع انتقال العدوى، كما هو التنسيق للمساعدة الطبية إذا كان الضيف في حاجة إليها.

### **يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق برعاية الأشخاص الذين يحملون الأعراض:**

- مساعدة الشخص المصاب بالأعراض في ترتيب الرعاية الطبية له إذا كانت هذه الرعاية غير متوفرة في المستشفيات القريبة.
- التأكد من توفير غرفة لعزل الشخص المصاب بالأعراض.
- التأكد من عدم السماح بالزوار لزيارة المصاب إلا في الحالات الضرورية.
- التأكد من ترتيب زيارات الطبيب لتجنب حاجة الشخص المصاب بالأعراض للسفر إلى مركز الطبيب.
- تقديم الطعام إلى المصاب بالأعراض في غرفته مع الحفاظ على التباعد الجسدي قدر الإمكان: وضع صينية أمام الباب، وطرق الباب واتخاذ خطوة إلى الوراء من الباب حتى يقوم الشخص المصاب بأخذ الصينية وإغلاق الباب.
- حجز حمام للشخص الذي تظهر عليه الأعراض.



## القسم الثالث

### بروتوكولات ومعايير محددة بما في ذلك الإجراءات التشغيلية الموحدة

ما هي الإرشادات المحددة التي تنطبق على قطاعات ومهن سياحية محددة؟

يوزج القسم الأول والثاني الإرشادات الإلزامية التي تنطبق على جميع قطاعات السياحة والمنشآت السياحية ومقدمي الخدمات السياحية. سوف تجد في هذا القسم إرشادات مفصلة، وهي إلزامية للشركات ومقدمي الخدمات في قطاعات سياحية محددة.

تم ترتيب القسم الثالث حسب قطاعات السياحة والقطاعات الفرعية. ستجد في معظم الحالات أن الإجراءات التشغيلية الموحدة تتماشى مع سير العمل العادي في العمل أو الخدمة، والتي يجب أن تجعل من السهل عليك وعلى موظفيك تحديد التغييرات والتعديلات الإلزامية على أمور عمك الروتينية.

وتغطي القطاعات والقطاعات الفرعية التالية:

- الإقامة: الفنادق، بيوت الضيافة، بيوت الشباب، الأسر المضيقة، التخييم.
- الأطعمة والمشروبات: المطاعم / الحانات في الفنادق، والمطاعم المستقلة / الحانات، والمطاعم الصغيرة، خدمات توصيل الوجبات، بائعي الأغذية والمشروبات الباردة في الشوارع، وتوفير المواد الغذائية والمشروبات أثناء السفر.
- النقل: الحافلات، الشاحنات، سيارات الأجرة، السيارات الخاصة، النقل الخاص.
- تتسع لسبعة ركاب أو أكثر (حافلات وسيارات نقل فان (vans)).
- تتسع لستة ركاب أو أقل (سيارات الأجرة والسيارات الخاصة).
- خدمة تأجير الدراجات الهوائية / جولات على الدراجات الهوائية.
- التلفريك.
- النقل على الحيوانات: الحمير والخيول والجمال.
- الأدلاء السياحيين.
- محلات بيع التحف الشرقية والمشاعل والباعة المتجولين.
- المواقع السياحية وأماكن العبادة والحج ومرافق الساونا (Spa) والحمامات والأنشطة السياحية الخارجية.
- أماكن العبادة والحج المسيحية.
- أماكن العبادة والحج الإسلامية.

**يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بتعقب المخالطين:**

- تطوير وتنفيذ إجراءات تسجيل للسياح والزوار والزبائن وفقاً للإرشادات. يرجى العلم: يمكن الاطلاع على تفاصيل حول قطاعات سياحية محددة في القسم الثالث.
- ضمان تسجيل جميع السياح والزوار والزبائن باستخدام النماذج المقدمة من وزارة السياحة والآثار.
- تأكد من أنه يتم سؤال النزلاء، الذين يشتبه إصابتهم بعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) أو الذين تم التأكيد على إصابتهم بالعدوى، عن أي شخص كانوا على اتصال وثيق به قبل يومين من ظهور الأعراض.
- جمع أسماء وأرقام هواتف وعناوين وتاريخ التعرض للاتصال الوثيق، إن أمكن.
- التنسيق مع السلطات الصحية واتباع الإرشادات المتعلقة بالإبلاغ عن الحالات.
- يتم تعقب المخالطين عبر الهاتف أو ما إلى ذلك من وسائل اتصال مع تجنب أي اتصال قريب مع الشخص المعني أو ارتداء معدات الوقاية الشخصية اللازمة والتصرف بحذر شديد.

### وقف الخدمة السياحية في حالة تأكيد العدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19)

يجب أن تكون المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية على استعداد لإيقاف الحجوزات و الخدمات السياحية إذا تم تأكيد حالات الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19) في المنشأة السياحية. بمجرد تأكيد حالة العدوى، من المرجح أن يحتاج مقدم الخدمة أو المنشأة إلى الامتناع عن قبول ضيوف جدد لبعض الوقت. السلطات الصحية ووزارة السياحة والآثار هي الجهات التي تتخذ القرارات في هذا الوضع.

إن وجود إرشادات وإنذارات واضحة لإيقاف الحجوزات من شأنه أن يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرار. وينبغي أيضاً نشر المعلومات على الإنترنت وفي أماكن العمل لكي يكون الجميع على علم بالوضع.

**هام:** إذا كانت حالة الإصابة في المنشأة السياحية تشكل خطراً، فمن المهم إبلاغ النزلاء المستقبليين بهذا الخطر حتى يتمكنوا من اتخاذ القرار المناسب فيما إذا كانوا سيواصلون خطط سفرهم أم لا.

**يجب على المنشأة السياحية أو مقدم الخدمات السياحية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بوقف العمليات التجارية في حالة تأكيد الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19):**

- وضع إرشادات داخلية واضحة عند الحجز بإيقاف تقديم الخدمات. **هام:** تقع على عاتق مسؤول الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) مسؤولية التشاور مع السلطات الصحية ووزارة السياحة والآثار، يجب أن تتوقف العمليات السياحية على أية حال.
- وضع إجراءات داخلية لإيقاف الحجوزات بما في ذلك إطلاع وكالات السفر، وتحديث مواقع الحجز، ووضع لافتات في المنشأة السياحية.
- تأكد من أن الموظفين سيبلغون عن إيقاف الحجوزات لجميع النزلاء في المستقبل الذين سبق لهم أن حجزوا وجميع الشركاء التجاريين ومقدمي الخدمات ذات الصلة والمقاولين.

## الإقامة: الفنادق، بيوت الضيافة، بيوت الشباب، الأسر المضيفة، التخييم

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
- ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
- السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
- المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
- التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
- المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
- التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
- رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
- الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.

**هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

### معايير محددة وسير العمل

#### وصول ومغادرة النزلاء

يجب على مقدمي خدمات الفنادق والإقامة تنفيذ إجراءات وبروتوكولات واضحة لضمان وصول ومغادرة ضيوفهم بأمان.

#### ضمان النقل الآمن من وإلى مكان الإقامة

يجب على مقدمي خدمات الفنادق والإقامة مساعدة النزلاء في الوصول إلى مكان الإقامة من المطار باستخدام مركبات خاصة بدلاً من وسائل النقل العام. **يرجى العلم:** يمكن أن يكون لوسائل النقل المحلية التي يستخدمها النزلاء للوصول إلى مكان الإقامة درجات متفاوتة من المخاطر، لا سيما عندما تكون الإصابات في المنطقة مرتفعة. وترتبط

- المزارع ومواقع السياحة الزراعية وحصاد الزيتون.
- المتاحف.
- المتنزهات الوطنية.
- الأنشطة والمهرجانات الثقافية.
- مرافق سبا (Spa) والحمامات.
- حمامات السباحة ومرافق الاستحمام.
- صالات رياضية واستوديوهات للياقة البدنية.

- المراحيض العامة.

- منظمو الرحلات السياحية.

## فحص النزلاء عند الدخول إلى مكان الإقامة

يجب أن يبدأ فحص النزلاء قبل وصولهم ومعرفة المكان الذي وصل منه النزلاء. إذا كان مقدم الخدمة من بلد أو منطقة عالية المخاطر، فيجب على مقدم خدمة الفندق أو السكن التأكد من وجود الاحتياطات. **هام:** بما أن السؤال عن هذه القضايا أمر في غاية الحساسية فإنه يجب على الفندق تدريب موظفي الخطوط الأمامية على ما يجب قوله والأهم من ذلك ما لا يجب قوله.

### يجب على مقدم خدمة الفندق والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بفحص النزلاء:

- يجب على موظفي مكتب الاستقبال سؤال النزلاء عند وصولهم عما إذا كانوا قد سافروا إلى أي بلد أو مناطق عالية الخطورة خلال الأربعة عشر يوم الماضية. **هام:** يجب أن يكون هنالك قائمة محدثة بالبلدان والمناطق المعرضة للخطر في متناول اليد، حيث قد لا يكون النزلاء والموظفين على علم بجميع المناطق التي تعتبر "عالية المخاطر". وتقع على عاتق موظف الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) تجميع القائمة وتحديثها.

- **يرجى العلم:** يمكن أيضاً سؤال منظمي الرحلات السياحية عن معلومات تتعلق بآخر رحلات سفر قام بها النزلاء حيث تُقدّم هذه المعلومات مع قائمة الغرف.

- وضعت وزارة السياحة والآثار نموذجاً حول "قائمة التحقق من السفر" وهي إلزامية الاستخدام.

- يجب تطبيق بروتوكول صارم لفحص النزلاء بما في ذلك:

- أخذ درجة حرارة كل شخص (النزلاء والموظفين وغيرهم من مقدمي الخدمات بما في ذلك السائقين) عند دخول الفندق أو مكان الإقامة وكذلك فحص درجة الحرارة اليومية للضيوف المقيمين والموظفين.

- بالنسبة للضيوف المقيمين، يجب أن يتم فحص درجة الحرارة كل صباح عند مغادرة الفندق لتحديد النزلاء الذين تظهر عليهم الأعراض قبل الانضمام إلى أنشطة السفر، ومرة أخرى عند العودة إلى الفندق.

- بالإضافة إلى فحص درجة الحرارة، من الضروري مراقبة الحالة الصحية للضيوف بحثاً عن أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة مثل السعال والصداع والتهاب الحلق إلخ. في حالة الشك، اتبع بدقة الإرشادات ذات الصلة المنصوص عليها في هذا الدليل. **يرجى العلم:** هنالك قائمة بأعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) **صفحة 55.**

- بالنسبة للمجموعات القادمة من المسافرين، يكفي أن تسأل قائد المجموعة أو المرشد السياحي عن وجود أي أعراض معروفة لفايروس كورونا (كوفيد-19) بين المجموعة.

- بالنسبة للمسافرين الأفراد والمجموعات الصغيرة والعائلات، يكفي أن تسأل أحد أفراد المجموعة نيابة عن المجموعة بأكملها.

وسائل النقل العام المزدهمة بارتفاع المخاطر وبالتالي فإن خدمة النقل المكوكية الخاصة أدنى خطراً.

إن إرشاد النزلاء باستخدام وسائل النقل الخاصة لشركة تتبع إجراءات النظافة الصحية الآمنة والتنظيف والتباعد الجسدي يمكن أن يقلل بشكل كبير من المخاطر التي يتعرض لها النزلاء والموظفين على حد سواء.

### يجب على مقدم خدمة الفنادق والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالنقل الآمن من وإلى مكان الإقامة:

- تشجيع النزلاء على استخدام وسائل النقل الخاصة بدلاً من النقل العام من المطار إلى مكان الإقامة والعودة.
- التأكيد على أنه يُمكنك ترتيب خدمات نقل مكوكية خاصة لضيوفك عند الطلب.
- **نوصي بما يلي:** توفير خدمة نقل مكوكية خاصة للضيوف مجاناً.
- ضمان أن شركة خدمة النقل المكوكية تنفذ إجراءات نظافة آمنة، وتنظيف، وتتبع إجراءات التباعد الجسدي.

## إجراءات تسجيل وصول آمنة

بما أن عملية تسجيل الوصول الشخصي المعروفة يمكن أن تشكل خطراً على كل من الموظفين والنزلاء، يجب على مقدم خدمة الفندق والإقامة تطبيق طرق تسجيل الوصول والدفع دون لمس كلما أمكن ذلك.

ينبغي على جهة تقديم خدمات الفنادق والإقامة أيضاً أن تطبق خيارات مماثلة لنظم الدفع الخاصة بها لتجنب الحاجة إلى تبادل النقد في المطاعم والمقاهي ومحلات بيع الهدايا وغيرها من المرافق.

### يجب على جهة تقديم خدمات الفنادق والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بإجراءات تسجيل الوصول:

- ضع لوحة زجاجية / بلاستيكية عازلة بين موظفي مكتب الاستقبال والنزلاء.
- إعادة ترتيب مكتب الاستقبال وقاعة الاستقبال بطريقة تسمح للضيوف الحفاظ على متطلبات التباعد الجسدي أثناء انتظار الخدمة. إضافة لافتات تباعد جسدي على الأرض. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بإنتاج لافتات للتباعد الجسدي.
- **نوصي بما يلي:** القيام بإجراء عملية تسجيل وصول بدون لمس وشرح العملية للضيوف قبل الوصول.
- **نوصي بما يلي:** اتباع طرق دفع لا تتطلب ملامسة في المقاهي والمطاعم ومحلات بيع الهدايا ونقاط الدفع الأخرى.

## الاستعداد لإعادة الفتح بعد مرحلة طويلة من الإغلاق

قد تواجه الفنادق وأماكن الإقامة التي تم إغلاقها لأكثر من أسبوع مشاكل في جودة الهواء والماء. وكلما استمرت شبكات المياه والهواء غير مستعملة، كلما سحبت الفرصة لانتشار الآفات والعفن. ولذلك، فإن إجراء عمليات تفتيش وفحص على جودة المياه والهواء لقضايا مثل بكتيريا الفيلقية المستروحة (Bacterium Legionella)، والآفات، والعفن في جميع أنحاء الفندق قبل الافتتاح أمر إلزامي.

**يجب على مقدم خدمة الفنادق والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بإعادة الافتتاح بعد مرحلة طويلة من الإغلاق:**

- قبل إعادة فتح مكان الإقامة، من الضروري تفتيش جميع الغرف أو الأقسام التي تم إغلاقها لفترة طويلة لمدة أسبوع أو أكثر لمعرفة مدى جودة المياه، ومعرفة وجود آفات أو عفن وإجراء أي أعمال صيانة مطلوبة.
- يجب إصلاح الأماكن المتضررة قبل السماح للنزلاء الجدد بالتواجد في تلك الأماكن.

## خدمات تنظيف غرف النزلاء

تعتبر خدمة التنظيف المناسبة للغرف ذات أهمية قصوى كي يبقى النزلاء ضمن مستوى منخفض من التعرض للعدوى فلربما يكون النزول السابق مصاب بالعدوى أو تعرض للأشياء قد تكون ملوثة بالعدوى.

**يجب على مقدم الخدمة الفندقية والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بتنظيف غرف النزلاء:**

- على جميع موظفي تنظيف الغرف القيام بما يلي باستمرار:
  - ارتداء قفازات نظيفة قبل دخول غرف النزلاء ووضع على قفازات نظيفة كلما تلوثت القفازات المستخدمة أو كان هناك اشتباه بتلوثها.
  - إزالة القفازات، وغسل اليدين بالماء والصابون وتجفيفهما جيدا بمنشفة نظيفة أو منشفة ورقية أثناء الانتقال من غرفة إلى غرفة من غرف النزلاء.
  - إزالة جميع الأردية المستخدمة وأقنعة الوجه والقفازات وغيرها من المواد الملوثة ووضعها في حاوية مبطنة قبل التخلص منها مع النفايات الأخرى. **هام:** غسل اليدين مباشرة بعد التعامل مع معدات الوقاية الشخصية المستخدمة والمواد الملوثة، حتى لو تم ارتداء القفازات أثناء القيام بتنظيف الغرف.
- يجب إجراء تنظيف شامل وتهوية مناسبة لغرف النزلاء بين الإقامات.
- يجب تجنب التنظيف المتكرر للغرف أثناء إقامة النزلاء بما في ذلك تغيير الشراشف والمخدات والمناشف الخاصة بنفس النزول يوميًا، ولا يتم ذلك إلا بناءً على طلب النزلاء.
- **نوصي بما يلي:** ضع مطهرات في كل غرفة لاستخدام النزلاء.

• يتم تسجيل النتائج في نموذج بدون ذكر أسماء بحيث تكون هذه المعلومات متاحة فقط لموظفي الفندق المعنيين ويتم فقط استخدام "قائمة الفحص" الرسمية التي أعدتها وزارة السياحة الآثار. **يرجى العلم:** تحتوي قائمة الفحص أيضاً على قائمة كاملة بالأعراض المحتملة بلغات مختلفة.

• بشكل عام، يُنصح بشدة استخدام ميزان حرارة يقيس الحرارة عن بعد (ميزان حرارة يستخدم الأشعة تحت الحمراء أو الماسح الحراري) لقياس درجة الحرارة بطريقة آمنة. إذا لم تتوفر مثل هذه الأدوات، يجب على الفندق التأكد من أنه يتم مراعاة النظافة الصحية عند فحص درجة الحرارة. **هام:** يجب على الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية المناسبة واتباع بروتوكولات النظافة الأساسية عند قياس درجة الحرارة.

• إذا وجد أن درجة حرارة الضيف 38 درجة مئوية أو أعلى ولديه أعراض أخرى أو كان على اتصال مع أي شخص يشتبه أو مؤكد إصابته بعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) فيجب على مقدم الخدمة الفندقية أو الإقامة الاتصال بالجهات الصحية للحصول على التعليمات والاستعداد لترتيب نقل الضيف إلى المستشفى أو وضع الضيف في الحجر الصحي الذاتي. **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات حول التعامل مع النزلاء الذين تظهر عليهم الأعراض في **صفحة 49**.

• يجب على الفندق تخصيص مكان لفحص الأعداد الكبيرة من النزلاء الذين يصلون في نفس الوقت، مع الحفاظ على مسافة متر ونصف على الأقل بين الأفراد.

- يفضل أن يتم الفحص خارج الفندق أو بعيداً عن المناطق المشتركة التي يكون فيها النزلاء الذي ينتظرون الحصول على الخدمات والموظفين على اتصال مع أشخاص آخرين.

## إرشادات للضيوف الذين يغادرون مكان الإقامة أثناء إقامتهم

يستطيع مزود الخدمة الفندقية والإقامة حماية بيئته الخاصة بالرغم من وجود العديد من المخاطر خارج هذه البيئة لا يمكنه التحكم بها. إذا لم يكن النزلاء حذرين عند مغادرة مكان الإقامة، فإنهم يزيدون من خطر الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19) بالإضافة إلى خطر نقل العدوى إلى مكان الإقامة. تستطيع الفنادق تقليل هذا الخطر من خلال إبلاغ النزلاء بالسلوك الآمن أثناء السفر خارج الفندق.

**يجب الرجوع إلى الإرشادات الخاصة بهذا الدليل للحصول على تفاصيل حول القواعد المعمول بها خارج الفندق، ومع ذلك، يجب أن يلتزم الفندق بالمعايير الدنيا التالية وتشجيع النزلاء على اتباع هذه القواعد:**

- إرشاد النزلاء بوجوب تجنب الحشود ووسائل النقل العام ولمس الأسطح غير المعقمة. **يرجى العلم:** يكفي إبلاغ العميل من خلال توصيات مكتوبة تُعرض في أماكن مناسبة.
- ترتيب النقل الخاص عند الطلب. **هام:** التأكد من أن شركة النقل تطبق النظافة الصحية الآمنة والتنظيف والتباعد الجسدي
- تزويد النزلاء بأقنعة وجه قماشية وقفازات مطاوية عند الطلب قبل مغادرة الفندق.

## بِرْكَ السباحة

يمكن الاطلاع على الإرشادات المتعلقة ببرك السباحة في **صفحة 153**.

## صالات الرياضة واللياقة البدنية

يمكن الاطلاع على الإرشادات المتعلقة بصالات الرياضة واللياقة البدنية في **صفحة 154**.

## التحضير لعزل النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) أو المصابين به

يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة الفندقية والإقامة إجراءات للتعامل مع النزلاء الذين لديهم أعراض في الموقع. بشكل عام، إذا كان النزيل قد أبلغ عن إصابته بفيروس كورونا (كوفيد-19) أو لوحظ عليه أعراض الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19) فيجب على الفندق أن لا ينتظر تأكيد العدوى، ولكن يجب أن يطبق إجراءات الحماية فوراً. **يرجى العلم:** يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول التعامل مع النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض العدوى أو المصابين بالعدوى على **صفحة 49**.

قد يرفض النزيل طلب الفندق منه تطبيق الحجر الذاتي وارتداء الكمامة، على الفندق في هذه الحالة التعامل مع الوضع بحذر ومتابعة النزيل بشكل مستمر للتأكد من تطبيق التدابير المطلوبة.

**يجب على مقدم الخدمة الفندقية والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية لعزل النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو تم التأكد من إصابتهم بالمرض:**

- الطلب من النزلاء الذين يحملون الأعراض بتطبيق الحجر الصحي الذاتي في غرفهم.
- تقليص الاتصال بين النزلاء والموظفين والنزلاء الآخرين.
- تزويد الضيف الذي يحمل الأعراض بأقنعة الوجه والمخارم.
- إطلاع النزلاء على النظافة السليمة وعلى الإجراءات عند السعال والعطس.
- تنسيق المساعدة الطبية والنقل إلى المنشأة الطبية إذا لزم الأمر.
- يجب أن تُتبع تعليمات الجهات الصحية المحلية وأن تتم بأقصى درجات العناية والحماية أثناء التعامل مع الأشخاص الذين يعانون الأعراض بما في ذلك النقل إلى مرفق طبي.

**يرجى العلم:** يجب أن يكون مقدم الخدمة الفندقية أو الإقامة مستعداً أيضاً لرعاية ضيف يشتبه بإصابته بفيروس كورونا (كوفيد-19) إذا لم تكن المرافق الطبية متاحة، أو إذا نفذت سعة المستشفيات. لذلك من الممكن أن يحتاج الفندق إلى الاستمرار في استيعاب ضيف مصاب يشتبه في إصابته بالعدوى. وفي مثل هذه الحالة، فإن منع الاتصال بالضيف، وتطبيق الاستعدادات السليمة لمعدات الوقاية الشخصية هما من الأمور ذات الأهمية القصوى لمنع انتقال العدوى. كما يجب على الفندق تنسيق المساعدة الطبية إذا طلبها الضيف. راجع **صفحة 50**... لمزيد من المعلومات والتفاصيل.

• **نوصي بما يلي:** توفير أدوات التنظيف للضيوف لاستخدامها أثناء إقامتهم وتمكينهم من تنظيف المراحيض بأنفسهم دون الحاجة إلى خدمة تنظيف الغرف.

• إزالة جميع الشراشف (الفرش والمناشف وأغطية المخدات وغيرها من الأقمشة) لغسلها ووضعها في أكياس بلاستيكية (أو حاوية لا يوجد فيها ثقب ولها غطاء) لنقلها إلى غرفة الغسيل. تُستخدم غسالة ومنظفات للغسيل من أجل غسيل جيد على درجة حرارة مناسبة حسب إرشادات المصنع. **يرجى العلم:** يكفي غسل الغسيل على درجة حرارة 60 درجة مئوية مع المنظفات المناسبة.

• بشكل عام، من المستحسن وضع أقل عدد ممكن من الأواني التي توضع على أسطح الطاولة داخل غرف النزلاء.

• في حال وجود هذه الأواني (الأواني الفخارية، أدوات المائدة، الصحون) في غرف النزلاء فتأكد من أنه يتم جمعها ونقلها في حاويات لا تحتوي على ثقب ومغطاة إلى غسالة الصحون / المطبخ.

• تنظيف جميع الأواني (مثل غلايات المياه في غرف النزلاء) بعد مغادرة النزلاء باستخدام المنظفات الموصى بها.

• تنظيف داخل وخارج جميع الأجهزة المثبتة مثل الثلاجات بعد مغادرة النزلاء باستخدام المنظفات الموصى بها.

• بشكل عام، إزالة المواد متعددة الأغراض مثل قوائم الطعام والمجلات أو توفير المواد الضرورية جداً فقط.

• إزالة البقع الأسطح التي تتعرض للمس بشكل كبير مثل الكاونترات والخزائن وأسطح الطاولة ومقابض الأبواب ومفاتيح الإضاءة وأجهزة التحكم في التلفزيونات عن بعد ومفتاح تكييف الهواء والستائر بعد مغادرة النزلاء باستخدام المنظفات الموصى بها.

• تنظيف البقع والعلامات عن المفروشات باستخدام المنظفات الموصى بها.

• تنظيف المراحيض والمراحيض باستخدام أدوات تنظيف منفصلة (مناشف تنظيف تستخدم لمرة واحدة) باستخدام مطهر أو محلول تبييض. هام: يأتي تنظيف المراحيض كآخر مرحلة في عملية تنظيف المراحيض.

• تنظيف السجاد باستخدام المكينة الكهربائية.

• يتم تنظيف أسطح الأرضيات الصلبة باستخدام مطهرات مناسبة أو محلول التبييض، بدءاً من الجانب البعيد من الغرفة وصولاً إلى باب الغرفة.

## مرافق السبا (Spa) والحمامات

يمكن الاطلاع على الإرشادات المتعلقة بمرافق السبا (Spa) والحمامات في **صفحة 152**.

- يطع النزلاء على تفاصيل المناسبة مع التأكيد على فهمهم للمحددات والمتطلبات الخاصة لمنع الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19).
- اتخاذ قرارات بشأن البدء في المناسبة ما أم لا استناداً إلى وضع فيروس كورونا (كوفيد-19) في المنطقة.
- يتم اتباع جميع الإرشادات الرسمية.
- استكمال تقييم قدرة الفندق على الحفاظ على بيئة آمنة.
- استكمال تقييم المخاطر مثل تلك التي تشكلها هذه المناسبة على سلامة الموظفين.



بشكل عام، يجب ضمان المعايير الدنيا عند استيعاب ضيف يشتبه بإصابته بفيروس كورونا (كوفيد-19) أو تم التأكيد على إصابته بعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19):

- مساعدة الشخص المصاب بالأعراض في ترتيب الرعاية الطبية إذا كانت هذه الرعاية غير متوفرة في المستشفيات القريبة.
  - التأكد من توفير غرفة لعزل الشخص المصاب بالأعراض.
  - التأكد من عدم السماح بالزوار إلا في الحالات الضرورية.
  - التأكد من ترتيب زيارات الطبيب لتجنب حاجة الشخص المصاب بالأعراض للسفر إلى مكتب الطبيب.
  - تقديم الطعام إلى المصاب بالأعراض في غرفته مع الحفاظ على التباعد الجسدي قدر الإمكان: وضع صينية أمام الباب، وطرق الباب واتخاذ خطوة إلى الوراء من الباب حتى يقوم الشخص المصاب بأخذ الصينية وإغلاق الباب.
  - حجز حمام خاص للشخص الذي يحمل الأعراض.
  - يجب تزويد الشخص الذي تظهر عليه الأعراض بمحارم وأقنعة للوجه لاستخدامها عند مغادرة الغرفة أو عند دخول الآخرين إلى الغرفة.
  - تأكد من أن الموظفين الذين يقتربون من الشخص الذي يحمل الأعراض سيتبعون بروتوكولات النظافة المحسنة ويرتدون معدات الوقاية الشخصية.
  - تجهيز غرفة العزل مع أماكن لوضع وخلع أو التخلص من معدات الوقاية الشخصية.
  - التأكيد على أن موظف واحد فقط يدخل مكان تواجد الشخص الذي يحمل أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19).
- هام:** ينبغي أن يتوفر لدى المنشآت السياحية أو مقدم الخدمات السياحية معلومات اتصال بخبير طبي للحصول على المشورة بشأن الاستجابة لفايروس كورونا (كوفيد-19) وعلاج الأعراض.

## تقييم المناسبات

**يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات مفصلة حول المناسبات على [صفحة 146](#).

يجب على الجهات التي تقدم الخدمات الفندقية أو الإقامة إجراء تقييم للمخاطر المحددة لفايروس كورونا (كوفيد-19) في حال عقد مناسبات كبيرة في المستقبل مثل حفلات الزفاف أو المؤتمرات. من الجدير بالذكر أن المناسبات الكبيرة ستشهد خطراً أكبر من حدوث اتصال بين جميع الحاضرين وأن الحد الأدنى من المسافة بين الأشخاص قد لا يكون مضموناً.

في حين أن التعليمات الحكومية قد تحد من مثل هذه المناسبات حالياً إلا أن على الفنادق أن تبدأ بالتخطيط لكيفية التعامل مع مثل هذه المناسبات في المستقبل لكي تكون مستعدة. وتتمثل نقطة الانطلاق الرئيسية في تحديد كيفية تقييم مختلف المخاطر قبل الموافقة على استقبال هذه المناسبات.

**يجب على مقدم خدمة الفنادق والإقامة ضمان المعايير الدنيا التالية عند تقييم المناسبات:**



## معايير محددة وسير العمل

### التباعد الجسدي في المطاعم والمقاهي والمطاعم الصغيرة وعندما يتم تقديم الطعام والمشروبات أثناء السفر

أي عمل يقدم الطعام، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- المطاعم (مستقلة أو داخل فندق)،
- المقاهي (مستقلة أو في فندق)
- المطاعم الصغيرة
- بسطات الطعام في الشوارع وفي المواقع السياحية... الخ.
- بائعو الأغذية المتنقلون
- منظمو الرحلات السياحية والسائقون والمرشدون الذين يقدمون الطعام للسياح أثناء السفر
- خدمات توصيل الطعام

يجب التأكيد على الحفاظ على التباعد الكافي بين النزلاء.

**هام:** القاعدة الإلزامية هي أن يتواجد أربعة ضيوف في كل 10 متر مربع، وكذلك يتم الاحتفاظ بمسافة لا تقل عن متر واحد من الجزء الخلفي من الكرسي الواحد في المطعم والجزء الخلفي من الكرسي الآخر. يجب الحفاظ على مسافات مماثلة لجميع الحالات الأخرى التي يتم فيها تقديم الطعام وتناوله بما في ذلك تناول الطعام في الهواء الطلق وتقديم الطعام أو المشروبات أثناء السفر.

**يرجى العلم:** لن تتمكن المطاعم من استقبال عدد النزلاء الذين كانوا في الأصل مستعدين لاستقبالهم وخدمتهم وذلك حفاظاً على تلبية هذه المتطلبات. من المستحسن أن تستقبل المطاعم الحجوزات مما يتيح المجال للضيوف لتناول الطعام وبتيح المجال للمطاعم للعمل بسهولة.

كما تستطيع المنشآت التي تعمل في مجالات تقديم الطعام النظر في زيادة عدد ساعات العمل الخاصة بها بالإضافة إلى التوسع من خلال استخدام الساحات الخارجية وغرف المؤتمرات وما إلى ذلك لاستقبال المزيد من النزلاء مع اتباع إرشادات التباعد الجسدي. يجب على الفنادق وأماكن الإقامة أيضاً زيادة خيارات تناول الطعام في الغرف وذلك للمساعدة في تقليل الطلب على تناول الطعام في المطاعم.

بالنسبة لمحطات التوقف وتناول الطعام أثناء السفر فيمكن أن يكون تقديم الطعام المعبأ مسبقاً في علب أو أكياس والطلب من الأشخاص الابتعاد عن بعضهم البعض قبل تناول الطعام خياراً جيداً لتقليل خطر العدوى والحفاظ على مسافة كافية.

**يرجى العلم:** يمكن للفنادق وأماكن الإقامة أن تتشارك مع المطاعم المحلية للمساعدة في تلبية الطلب، وإضافة مجموعة متنوعة من الخيارات وتقليل المخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها النزلاء الذين يسافرون إلى المناطق العامة المزدهمة والمطاعم والعودة إلى الفندق.

## الأغذية والمشروبات: المطاعم والمقاهي في الفنادق والمطاعم والمقاهي المستقلة والمطاعم الصغيرة وخدمات توصيل الطعام وباعة الأغذية في الشوارع، وتقديم الأغذية والمشروبات أثناء السفر

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
  - ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
  - السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
  - المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
  - التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
  - المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
  - التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
  - رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
  - الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.
- هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

## المطبخ

كافة المنشآت والأفراد الذين يقدمون الطعام بما فيهم (على سبيل المثال لا الحصر):

- المطاعم (سواء كانت مستقلة أو داخل فندق).
- المقاهي (سواء كانت مستقلة أو في فندق)
- المطاعم الصغيرة
- بسطات الطعام في الشوارع وفي المواقع السياحية... الخ.
- بائعو الأغذية المتنقلون
- منظمو الرحلات السياحية والسائقون والمرشدون الذين يقدمون الطعام للسياح أثناء السفر.
- خدمات توصيل الأغذية

**يجب ضمان المعايير الدنيا التالية في تشغيل المطبخ أو في أي مكان يتم فيه تحضير الطعام أو تعبئته أو التعامل معه:**

- يجب على جميع العاملين في المطبخ، في إعداد الطعام و/أو التعامل مع المواد الغذائية ارتداء غطاء للرأس في جميع الأوقات بالإضافة إلى ثوب مناسب وقفازات والكمامة.
- ينبغي على جميع موظفي المطبخ الحفاظ على المسافة بين بعضهم البعض قدر الإمكان مع مراعاة متطلبات العمل.
- ينبغي الحفاظ على مسافة متر واحد تقريباً كلما أمكن ذلك.
- **يرجى العلم:** يمكن تقليل المسافة بين موظفي المطبخ إذا تم استخدام معدات السلامة المناسبة (أي ارتداء الكمامة).
- يجب أن يتم استلام المواد التي يتم توصيلها بواسطة موظفين محددين يرتدون دائماً قفازات وأقنعة.
- يجب أن يكون عدد موظفي المطبخ / الفندق الذين لديهم اتصال مع السائقين الذي يقومون بتوصيل المواد محدود قدر الإمكان بحيث يكون هذا العدد في الوضع المثالي واحد لكل مناوبة.
- لا يجوز لعمال توصيل المواد دخول الفندق أو المطعم بما في ذلك مناطق التخزين إلا إذا كان دخولهم أمراً لا يمكن تجنبه.
- يُمنع الجمهور من دخول المطبخ.
- يُمنع العاملين في المطبخ وإعداد الطعام الخروج إلى المناطق التي يوجد فيها الزوار والزبائن.
- لا يجوز للعاملين في المطبخ التعامل مع أدوات المائدة وما إلى ذلك المستخدمة من قبل الزبائن؛ يقوم عمال معينين فقط بتنظيف الأطباق والتعامل مع الأدوات التي يستخدمها الزبائن.
- يتم نقل الطعام المعد من المطبخ إلى طاولات النزلاء بواسطة العمال المختصين بهذا العمل فقط.
- لا يجوز دخول النادل إلى منطقة المطبخ. يجب على الفنادق والمطاعم ترتيب آلية يتم من خلالها تسليم الطعام من المطبخ إلى النادل دون لمس.

**هام:** يجب على الفنادق والمطاعم وغيرها من شركات الأغذية إيقاف بوفيهات الخدمة الذاتية لأنها تتمتع بإمكانية عالية لنقل العدوى، مع الأخذ في الاعتبار استخدام الأدوات المشتركة مثل الملاقط والمرفرفات والأغطية والمقابض مما يزيد احتمال تلوث الطعام من الأفراد الذين يسعلون أو يعطسون أو حتى يتحدثون.

على بائعي المواد الغذائية المتنقلين وبسطات الطعام والأماكن التي تقدم القهوة دون جلوس فيها... الخ التأكيد على أن الزبائن الذين يصطفون للحصول على الخدمة يحافظون على مسافة متر ونصف على الأقل بينهم. يجب على النزلاء عدم تناول الطعام على مقربة من بسطات الطعام.

**يجب على منشآت تقديم الأغذية ضمان المعايير الدنيا التالية فيما يتعلق بالتباعد الجسدي:**

- ضمان السماح بوجود أربعة أشخاص كحد أقصى في كل عشرة أمتار مربعة في جميع الأماكن.
- ضمان الحفاظ على مسافة لا تقل عن متر واحد بين الجزء الخلفي من الكرسي الواحد والجزء الخلفي من الكرسي الآخر.
- تعزيز قدرات الفنادق على خيارات تناول الطعام في الغرفة.
- تعليق أو إيقاف بوفيهات الخدمة الذاتية.
- تشغيل 50% فقط من سعة المطعم لمنع الاكتظاظ.
- لا تستقبل الزبائن الذين يلتزمون بالشروط.

## غسل أدوات المائدة

يرغب النزلاء في المطاعم والمقاهي والمطاعم وما إلى ذلك في التأكد من نظافة الطاولات والكراسي وأدوات المائدة والصحون والأواني الزجاجية. بالتالي يجب على المنشآت التي تقدم الطعام مراعاة كيفية إطلاع النزلاء على الإجراءات المتخذة في هذا المجال بالإضافة إلى تطبيق المعايير التالية.

**إجراءات التنظيف الصارمة التالية إلزامية لجميع الأعمال السياحية التي تقدم الطعام وبالتالي تنطبق على المطاعم (مستقلة أو داخل فندق) والمقاهي (مستقلة أو في فندق) والمطاعم الصغيرة وبسطات المطاعم (في الشوارع على سبيل المثال) وباعة المواد الغذائية المتنقلين والسائقين/المرشدين الذين يقدمون الطعام للسياح أثناء السفر وخدمات توصيل الطعام:**

- تعقيم الطاولات و/ أو استبدال شراشف المائدة بعد كل استخدام.
- غسل الصحون والأواني، والأواني الزجاجية المقدمة للعميل، حتى لو لم تستخدم.
- استخدام الاحتياطات القصوى عند غسل الأدوات باليد.
- توفير أطباق جافة وأدوات مائدة وكؤوس وقماش نظيفة.
- استبدال شراشف الطاولات والمبارم بعد كل استخدام بشكل مناسب.

يجب على المنشآت التي تقدم أراجيل للزبائن أن تضمن المعايير الدنيا التالية في تحضير وتقديم الأراجيل:

- تنظيف الأراجيل وجميع القطع ذات الصلة بالماء والصابون بين كل استخدام.
- استخدام خراطيم تستخدم لمرة واحدة (خرطوم جديد لكل زائر يُفتح أمام الزائر فقط). إن أمكن، يُطلب من الزائر فتح الكيس الذي يحتوي على الخرطوم وشبكه بالأرجيلة.
- تخلص من خرطوم الأرجيلة بطريقة آمنة، باستخدام أكياس مغلقة توضع في حاوية النفايات بطريقة آمنة.
- إنتاج مواد إعلامية (منشورات) ترشد الزبائن إلى الاستخدام الآمن للأرجيلة، وتوزيع المعلومات مع كل أرجيلة تقدم للزبائن. تشجيع الزبائن على عدم مشاركة الأرجيلة حتى لو كان ذلك من خلال إرشادات منفصلة.
- يجب على العمال ارتداء معدات الوقاية الشخصية (أقنعة) عند تقديم الأراجيل.
- الحفاظ على المسافة متر واحد على الأقل بين العمال والزوار.
- السماح بالأراجيل في المناطق المفتوحة فقط.
- يقدم الخرطوم في كيس مغلق. يقدم الكيس من طرفه ولا يُسمح للعامل بفتح طرف الكيس.
- لا يجوز للعمال إشعال الأرجيلة للزبون بعد شبك الخرطوم الذي يستخدم لمرة واحدة.

## وسائل النقل: الحافلات، سيارات الفان (vans)، سيارات الأجرة، السيارات الخاصة، النقل الخاص (التلفريك، الحمير، الخيول، الجمال)

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
- ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
- السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
- المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
- التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
- المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
- التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
- رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
- الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.

هام: يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

## حافلات تحتوي على سبعة مقاعد أو أكثر

### الخطوات التحضيرية لمنشآت النقل السياحي قبل بدء استئناف العمل

- تنسيق الإجراءات بين جميع جهات تقديم الخدمات المعنية (مثل محطة الحافلات، الإقامة، المطاعم، الدليل السياحي) لضمان إجراءات سليمة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- وضع حواجز واقية حول السائق.
- الحد من عدد الركاب الجالسين لكل حافلة للحفاظ على المسافة الكافية بين الركاب. بشكل عام، تطبق القواعد التالية بغض النظر عن عدد ركاب الحافلات:

- الحافلات التي تحتوي على ترتيبات جلوس من مقعدين على كل جانب من الممر (2 + 2 = 4 مقاعد لكل صف)، تكون المقاعد القريبة من الممر فارغة.

- يجب أن لا تتجاوز سعة هذه الحافلات النصف (50%) من السعة الإجمالية.

## التحضير الروتيني اليومي للحافلة قبل وصول الركاب

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي التي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية قبل النقل وأثناء التنظيف أو التعقيم عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. وتشمل هذه الأماكن ما يلي:
  - جميع الأماكن التي يحدث فيها اتصال في الحافلة مثل مقصورة السائق، ومقاعد الركاب، ومقصورة الأمتعة أو صندوق الحافلة.
  - جميع الأسطح والأبواب والنوافذ من الداخل والرفوف ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرازين والمقابض والأزرار والأضواء والمقاعد وأحزمة الأمان ومساند الذراعين ومساند الرأس والطاولات وعجلة القيادة وفتحات التهوية والتكييف الخ.
- وضع عبوة مطهر على كل باب (بحيث يحتوي المطهر على الأقل على 60% كحول أو مبيد فيروسات).
- وضع سلات نفايات مع غطاء لاستخدام الركاب.
- وضع لافتات النظافة وشروط النقل في مكان مرئي لكل راكب في الحافلة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للافتات.
- في حال تقديم وجبات خفيفة فيجب أن تكون في عبوات تحضر بالشكل المناسب.
- إعداد صناديق منفصلة لتقديم المواد المختلفة للركاب. على سبيل المثال، زجاجات المياه، والخرايط، والمواد الترويحية، والهدايا، والوجبات الخفيفة.
- إذا كان هناك ثلاجة في الحافلة لحفظ زجاجات المياه فيجب التأكد من أن السائق وحده يُشرف على استخدامها من خلال وضع لافتة مرئية على الثلاجة تمنع الركاب من استخدامها لأغراضهم الخاصة أو إخراج الزجاجات منها بأنفسهم.
- وضع صندوق لجمع البقشيش من الركاب وتجنب تلقي المال النقدي باليد من الركاب.
- زيادة التهوية وفتح الأبواب والنوافذ (إذا كان ذلك ممكناً).
- الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء الكمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تنقل الركاب الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتبه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتبه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.

• الحافلات التي تحتوي على ترتيبات جلوس من مقعدين على أحد جوانب الممر ومقعد واحد في الجانب الآخر من الممر (2 + 1 = 3 مقاعد لكل صف)، يكون المقعد القريب من الممر بجانب المقعد القريب من الشباك فارغاً.

• يجب أن لا تتجاوز سعة هذه الحافلات ثلثي (66%) من السعة الإجمالية.

• الحافلات التي تحتوي على ترتيبات جلوس من مقعد واحد على جانبي الممر (1 + 1 = مقعدين لكل صف)، يكون مقعد واحد في كل صف فارغاً.

• يجب أن لا تتجاوز سعة هذه الحافلات النصف (50%) من السعة الإجمالية.

• المركبات (سيارات نقل فان vans) التي تحتوي على ترتيبات جلوس من ثلاثة مقاعد في كل صف ولا يوجد فيها ممرات: يُترك المقعد في المنتصف فارغاً.

• يجب أن لا تتجاوز سعة هذه الحافلات الثلثين (66%) من السعة الإجمالية.

• في الحافلات ذات الصف الأخير التي يزيد فيه عدد المقاعد عن أربعة مقاعد أو مقعدين، يجب أن يكون مقعد واحد فارغاً بين المقاعد المشغولة:

• الحافلات ذات الصف الأخير الذي يحتوي على 5 مقاعد: يجب أن تُشغل 3 مقاعد فقط (مقعد بجانب النافذة + مقعد في الوسط + مقعد بجانب الشباك الآخر)

• الحافلات ذات الصف الأخير الذي يحتوي على 4 مقاعد: يُشغل مقعدين فقط (بجانب الشباك)

• الحافلات ذات الصف الأخير الذي يحتوي على 3 مقاعد: يُشغل مقعدين (بجانب الشباك).

• أغلق الصف الأول وراء سائق الحافلة لمنع الجلوس فيه إلا في حال تثبيت حاجز بلاستيكي شفاف يحمي السائق من الركاب بشكل صحيح.

• يجب تزويد السائق بنسخين من "قائمة الركاب" (تحتوي على تفاصيل الاتصال اللازمة، مثل الاسم ورقم الهاتف و/أو العنوان البريدي). يحتفظ سائق الحافلة بنسخة من القائمة والأخرى تحتفظ بها شركة النقل السياحي. يتم الاحتفاظ بالنسختين لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الركاب.

• ترتيب نقاط الالتقاء في أماكن غير مزدحمة كلما أمكن.

- يستخدم الباب الخلفي فقط للوصول إلى مقاعد الوسط وحتى الجزء الخلفي من الحافلة.

#### • للحافلات ذات الباب الواحد:

- الركاب الجالسين في الخلف يدخلون أولاً، والركاب الجالسون في المقدمة يدخلون في الآخر.
- ينبغي إعطاء الأولوية لصعود الأشخاص ذوي الإعاقة وضعف القدرة على الحركة والمسنين. ينبغي مساعدتهم عند الصعود إلى الحافلة باتباع معايير النظافة الأساسية.
- يجب على كل راكب وسائق حافلة ومرشد سياحي تعقيم اليدين عند الصعود إلى الحافلة وارتداء الكمامة.
- يُؤزَع الركاب بالتساوي على جميع المقاعد للحفاظ على المسافة واتباع تعليمات الجلوس.
- يجلس المسافرون في نفس المقاعد خلال فترة الرحلة بأكملها.

### خلال الرحلة

تنطبق الإرشادات التالية على الرحلات التي يكثر فيها توقف الحافلة وخروج الركاب من الحافلة والدخول إليها عدة مرات قبل الوصول إلى وجهتهم النهائية.

### أثناء القيادة

- يجب على كل شخص ارتداء الكمامة أثناء القيادة. يُسمح فقط بإزالة الكمامة عند الأكل والشرب.
- تُعرض معايير النظافة الأساسية من خلال وضع اللافتات أمام كل مقعد وإرشاد الركاب عبر الإعلان في الحافلة بمعايير النظافة الأساسية. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لهذه اللافتات.
- تجنب استخدام مكيف الهواء أو التدفئة قدر الإمكان وزيادة التهوية أثناء النقل عن طريق فتح النوافذ.



- اطلع الركاب على معايير النظافة الأساسية. توفير مواد مطبوعة أو عرض ملصقات تحتوي على معلومات حول معايير النظافة الأساسية داخل الحافلة. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لملصقات إرشادية.
- السماح للركاب بأخذ الخرائط والمواد الترويجية أو المواد المجانية بشكل فردي ومتعاقب من الصناديق المُعدّة لها. يرجى العلم: يتم التنسيق مع المرشد ووكالة السفر إن أمكن.
- يُطلب من الركاب شراء زجاجات المياه والوجبات الخفيفة المعبأة من السائق فقط خارج الحافلة ويجب أن يأخذوا الأشياء بشكل فردي ومتعاقب من الصناديق.
- تُقبل الدفعات مقابل التذاكر وزجاجات المياه والوجبات الخفيفة خارج الحافلة فقط.
- يفضل أخذ الدفعات دون حدوث لمس إن واستخدام القفازات عند التعامل مع النقد أو غسل وتعقيم اليدين مباشرة بعد استلام النقد من الركاب.
- إعطاء أفنعة وجه للركاب إن لزم الأمر، ولكن بشكل عام ينبغي على الركاب إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم.
- يُسمح للسائق ببيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة معلنة.

### تسجيل وصول الأمتعة

- يتم تخزين الأمتعة في صندوق الأمتعة من قبل سائق الحافلة فقط.
- اطلب من الركاب وضع الأمتعة بشكل فردي خارج صندوق الأمتعة واستخدام القفازات عند تحميل الأمتعة. تخلص من القفازات فور الانتهاء من تسجيل وصول الأمتعة.
- لا تحمل أو تضع حقائب الركاب أو الأمتعة عند مقصورة السائق.
- اطلب من الركاب إحضار الأشياء الضرورية فقط داخل الحافلة.

### صعود الركاب في الحافلة

- التنسيق مع المرشد السياحي والتأكد من أن الركاب يعرفون معايير النظافة الأساسية ويتبعونها.
- عند الإمكان، ضع علامات على مسافة كل متر ونصف على الأرض بالطباشير أو الأعلام لتشجيع التباعد الآمن أثناء الاصطفاف. يرجى العلم: إذا كان الوضع المحلي لا يسمح بوضع علامات على المسافات فبلغ الركاب بوضوح بعدم الوقوف بالقرب من بعضهم البعض أثناء الوقوف في الصف.
- يتخذ الصعود إلى الحافلة نمطًا صارمًا وفقاً لحجم الحافلة وعدد الأبواب:

#### • للحافلات ذات البابين:

- يستخدم الباب الأمامي فقط للوصول إلى المقاعد الأمامية حتى المدخل الخلفي.

## مغادرة الحافلة في الوجهة النهائية: الفندق والمطار والحدود

- زيادة التهوية عند التوقف عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- إعداد صندوقين للقمامة خارج الحافلة أمام كل باب وإرشاد الركاب بأن هناك صندوقين للنفايات: أحدهما للنفايات العامة والآخر للمواد الملوثة.
- يتبع الخروج نمطًا صارمًا حسب الإجراء أعلاه.
- يجب على كل شخص تعقيم يديه عند مغادرة الحافلة.
- اتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الحاجة إلى مساعدة الركاب.
- التنسيق مع المرشد السياحي أو الموظفين في الوجهة النهائية والتأكد من أن الركاب يحافظون على التباعد الجسدي المناسب عند النزول والانتظار في الخارج.
- يجب على الركاب عدم ترك أي أغراض في الحافلة وكل راكب مسؤول عن أخذ النفايات خارج الحافلة.
- يجب إرشاد الركاب بوضع البقشيش في صندوق البقشيش وذلك لتجنب تسليم البقشيش للسائق مباشرة.

## إرجاع الأمتعة

- السائق فقط هو الذي يضع الأمتعة أمام الحافلة ويستخدم القفازات عند تفريغ الأمتعة.
- اطلب من الركاب أن يلتقطوا أمتعتهم بشكل فردي.

## سيارات نقل فان (vans) وسيارات أجرة وسيارات خاصة تحتوي على ستة مقاعد أو أقل

### التحضير قبل بدء النقل

- تنسيق الإجراءات بين جميع جهات تقديم الخدمات المعنية (مثل محطة الحافلات أو سيارات الأجرة، الإقامة، المطاعم، الدليل السياحي) لضمان إجراءات سلسة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- لا تشغل خدمات النقل في المناطق المتضررة ولا تحمل الركاب من المناطق المتضررة.
- الحد من عدد الركاب الجالسين لكل مركبة للحفاظ على المسافة الكافية بين الركاب. بشكل عام، تطبق القواعد التالية بغض النظر عن عدد ركاب المركبات:
  - المركبات التي تحتوي على ثلاثة مقاعد في الخلف: يجب أن يُترك المقعد في المنتصف فارغاً.
  - يجب أن لا تتجاوز سعة هذه المركبات الثلاثين (66%) من السعة الإجمالية.

## التوقف أثناء الرحلة لاستخدام دورات المياه وقضاء فترات الراحة والقيام بالأنشطة

### مغادرة الحافلة

- بالنسبة للتوقف لاستخدام دورات المياه: يتم اختيار دورات المياه التي تلتزم بمعايير النظافة المناسبة فقط.
- زيادة التهوية أثناء التوقف عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- وضع صندوقين للقمامة خارج الحافلة أمام كل باب، قُل للركاب أن هناك صندوقين للنفايات:
  - أحدها للنفايات العامة.
  - الآخر للمواد الملوثة.
- يجب أن يتبع الخروج نمطًا صارمًا اعتمادًا على حجم المركبة وعدد الأبواب:
  - للحافلات مع بايين:
    - يستخدم الباب الأمامي فقط من قبل الركاب الجالسين من الأمام حتى المدخل الخلفي.
    - يستخدم الباب الخلفي فقط من قبل الركاب الجالسين من مقاعد الوسط حتى الجزء الخلفي من الحافلة.
  - للحافلات مع باب واحد:
    - يخرج الركاب الذين يجلسون عند المخرج الأمامي أولاً؛ والركاب في الخلف يخرجون في الآخر.
- يجب على كل شخص تعقيم يديه عند مغادرة الحافلة.
- اتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الحاجة إلى مساعدة الركاب.
- التنسيق مع المرشد السياحي والتأكد من أن الركاب يتبعون معايير النظافة الأساسية عند الخروج والانتظار في الخارج.
- يجب على الركاب عدم ترك أي أغراض في الحافلة وكل راكب مسؤول عن أخذ النفايات خارج الحافلة.

### العودة إلى الحافلة

- تُطبَّق نفس الإجراءات المتبعة في صعود الركاب في الحافلة.



- المركبات التي تحتوي على ترتيبات جلوس من ثلاثة مقاعد في كل صف (سيارات نقل فان) بدون ممر: **يجب أن يُترك المقعد في المنتصف فارغاً.**
  - يجب أن لا تتجاوز سعة هذه المركبات ثلثي (66%) من السعة الإجمالية.
- **أغلق المقعد بجانب السائق لمنع الجلوس فيه إلا في حال تثبيت حاجز بلاستيكي شفاف يحمي السائق من الركاب بشكل صحيح.**
- مراعاة تقليل الرحلات المشتركة حتى لا يسافر الركاب مع أشخاص غير معروفين لهم.
- في حالة خدمات النقل التي تُقدّم بشكل مستقل (خدمة سيارات الأجرة الخاصة): تزويد السائق بنسختين من "قائمة الركاب" (تحتوي على تفاصيل الاتصال اللازمة مثل الاسم ورقم الهاتف و/أو العنوان البريدي) للمجموعة السياحية، يحتفظ السائق بنسخة والأخرى تذهب للشركة السياحية (إن وجدت). يحتفظ بالنسختين لمدة 14 يوماً. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الركاب.
- ترتيب تحميل الركاب في الأماكن غير مزدحمة كلما كان ذلك ممكناً.
- المركبة التي يتبادل على قيادتها أكثر من سائق واحد: تنظيم التغيير في المناوبات بشكل لا يسمح بحدوث اتصال مباشر بين السائقين.

## وصول المسافرين أو نقلهم من مكان محدد

- زيادة التهوية قبل النقل.
- الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء الكمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- نقل الركاب الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية فقط، وخاصة الكمامة.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تنقل الركاب الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- اطلاع الركاب على معايير النظافة الأساسية. توفير مواد مطبوعة أو عرض ملصقات تحتوي على معلومات حول معايير النظافة الأساسية داخل المركبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لملصقات إرشادية.
- إعطاء أفنعة وجه للركاب إن لزم الأمر، ولكن بشكل عام ينبغي على الركاب إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم.
- يُسمح للسائق ببيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة معلنة.

## تسجيل وصول الأمتعة

- يتم تخزين الأمتعة في صندوق الأمتعة من قبل السائق فقط.
- اطلب من الركاب وضع الأمتعة بشكل فردي خارج صندوق الأمتعة واستخدم القفازات عند تحميل الأمتعة. تخلص من القفازات فور الانتهاء من تسجيل وصول الأمتعة.
- لا تحمل أو تضع حقائب الركاب أو الأمتعة عند السائق.

## قبل بدء القيادة وإعداد المركبة

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية قبل النقل وأثناء التنظيف أو التعقيم عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. وتشمل هذه الأماكن ما يلي:
  - جميع الأماكن التي يحدث فيها اتصال في المركبة مثل مقصورة السائق، ومقاعد الركاب، ومقصورة الأمتعة أو صندوق المركبة.
  - جميع الأسطح والأبواب والنوافذ من الداخل والرفوف ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرابزين والمقابض والأزرار والأضواء والمقاعد وأحزمة الأمان ومساند الذراعين ومساند الرأس والطاولات وعجلة القيادة وفتحات التهوية والتكييف الخ.
- التأكد من التنظيف والتعقيم الصحيحان للمركبة التي يتبادل على قيادتها أكثر من سائق واحد.
  - **التأكد من تنظيف الأسطح التي يكثر لمسها مثل (عجلة القيادة وناقل الحركة والمرآة وغطاء الشمس ومقابض الأبواب ولوحة القيادة بما في ذلك جميع الأزرار وما إلى ذلك) وأن السائق هو الذي يقوم بهذا التنظيف الأول عند انتهاء مناوبته وان السائق التالي يقوم بالتنظيف الثاني مباشرة قبل بدء مناوبته.**

- اطلب من الركاب إحضار الأشياء الضرورية فقط داخل المركبة.

## صعود الركاب في المركبة

- اطلب من الركاب وضع معدات الوقاية الشخصية (الكمامة) عند الوصول إلى المركبة وتشجيع التباعد الجسدي أي الآمن عند الدخول في المركبة.
- بالنسبة للمركبات التي تحتوي على ثلاثة مقاعد في الخلف: افتح الأبواب الخلفية للسيارة واطلب من الركاب الجلوس في الجزء الخلفي من السيارة. **يرجى العلم:** إذا كان الوضع المحلي لا يسمح بوضع علامة على المسافات فاطلب من الركاب عدم الوقوف بالقرب من بعضهم البعض أثناء الوقوف في الصف.
- للمركبات التي تضم عدة صفوف من المقاعد:
  - يجب أن يتبع الصعود إلى المركبة نمطًا صارمًا من احتلال المقاعد الخلفية ومن ثم الصفوف الوسطى والأمامية.
  - ينبغي إعطاء الأولوية لصعود الأشخاص ذوي الإعاقة وضعف القدرة على الحركة والمسنين. ينبغي مساعدتهم عند الصعود إلى الحافلة باتباع معايير النظافة الأساسية.
  - يجب على كل راكب وسائق حافلة ومرشد سياحي تعقيم اليدين عند الصعود إلى الحافلة وارتداء الكمامة.
  - أخبر الركاب أنهم يستطيعون أخذ زجاجات المياه والخراطيم والمواد المجانية ومواد الترويج بشكل فردي من الأكياس أو الصناديق الموجودة فقط.
  - يجلس المسافرين في نفس المقاعد خلال الرحلة بأكملها في حال استخدام المركبة من قِبَل نفس المجموعة من الركاب وكان هنالك توقف في عدة أماكن أثناء الرحلة.

## خلال الرحلة

تنطبق الإرشادات التالية على الرحلات التي يكثر فيها توقف الحافلة وخروج الركاب من الحافلة والدخول إليها عدة مرات قبل الوصول إلى وجهتهم النهائية.

## أثناء القيادة

- يجب على كل شخص ارتداء الكمامة أثناء القيادة. يُسمح فقط بإزالة الكمامة عند الأكل والشرب.
- تُعرض معايير النظافة الأساسية من خلال وضع اللافتات أمام كل مقعد وإرشاد الركاب عبر الإعلان في الحافلة بمعايير النظافة الأساسية. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لهذه اللافتات.
- تجنب استخدام مكيف الهواء أو التدفئة قدر الإمكان وزيادة التهوية أثناء النقل عن طريق فتح النوافذ.

- يجب أن يقتصر التواصل بين السائق والركاب على الأمور الضرورية.

- إذا كان السائق هو أيضا الدليل السياحي، فيجب أن يتم تقديم المعلومات والشرح عن المواقع خارج المركبة. **هام:** إذا كان يجب أن تُقدّم المعلومات أثناء القيادة، فمن الإلزامي أن يرتدي السائق كمامة عند التحدث مع الركاب.

## مغادرة المركبة أثناء التوقف خلال الرحلة

- بالنسبة للتوقف لاستخدام دورات المياه: يتم اختيار دورات المياه التي تلتزم بمعايير النظافة المناسبة فقط.
- زيادة التهوية أثناء التوقف عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- بالنسبة للمركبات التي تحتوي على عدة صفوف من المقاعد، يجب أن تتبع مغادرة المركبة نمطًا صارمًا:
  - **الصف الأمامي يخرج أولاً ثم الصف الخلفي يخرج في الآخر.**
- يجب على الأشخاص تعقيم أيديهم عند مغادرة المركبة.
- اتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الحاجة إلى مساعدة الركاب.
- تأكد من أن الركاب يتبعون معايير النظافة الأساسية عند النزول والانتظار في الخارج.
- يجب على الركاب عدم ترك أي أغراض في المركبة وكل راكب مسؤول عن أخذ النفايات خارج المركبة.

## العودة إلى المركبة بعد التوقف عدة مرات

- تُطبّق نفس الإجراءات المتبعة في صعود الركاب في المركبة.

## مغادرة المركبة في الوجهة النهائية: الفندق والمطار والحدود

- زيادة التهوية عند التوقف عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- تشجيع الركاب على تعقيم أيديهم عند مغادرة السيارة.
- بالنسبة للمركبات التي تحتوي على عدة صفوف من المقاعد، يجب أن تتبع مغادرة المركبة نمطًا صارمًا:
  - **الصف الأمامي يخرج أولاً ثم الصف الخلفي يخرج في الآخر.**

## خدمات تأجير الدراجات الهوائية وجولات الدراجات الهوائية

### التحضير قبل تقديم الخدمات

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل محطة الحافلات والإقامة والمطاعم والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يومًا. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- إذا كان هناك خدمة دليل ضمن خدمة استئجار الدراجات الهوائية أو جولة الدراجات الهوائية فيجب مراعاة جميع الإرشادات للمرشدين. **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الدليل على **صفحة 95**.
- في حالة نقل النزلاء (من وإلى الجولة على الدراجات الهوائية) فيجب اتباع إجراءات التشغيل الموحدة للحافلات والمركبات. يرجى العلم: يمكن الاطلاع على إرشادات النقل على **صفحة 69**. للحافلات وعلى **صفحة 75** لسيارات نقل فان (vans) وسيارات الأجرة.
- في حالة لقاء الزبائن في مكان غير محطة تأجير الدراجات الهوائية فينبغي ترتيب أماكن اللقاء في أماكن غير مزدحمة وتعتبر الأماكن المفتوحة هي الأفضل.
- ينبغي إدارة دخول الزبائن العابرين والمجموعات المسجلة إلى أماكن تأجير الدراجات الهوائية بطريقة تمنع تجمعات الأشخاص مثل السماح بدخول مجموعة واحدة كل مرة.
- تطبيق نظام شراء التذاكر مقدما ويفضل من خلال الطرق التي لا يحدث فيها لمس أو عن طريق نظام بيع التذاكر عبر الإنترنت إن أمكن.
- كُن على إطلاع شامل على الامتثال لمعايير النظافة الرسمية لموردي الخدمات والمرافق والمواقع السياحية التي تمت زيارتها خلال الرحلة وساعات العمل وأي إجراءات أخرى.
  - **تأكد من أنك تتعامل فقط مع موردي الخدمات وأماكن زيارة تفي بمعايير النظافة الرسمية.**
  - **نوصي بما يلي:** إعطاء الأولوية للتوقف في المواقع الخارجية والمطاعم ذات الساحات الخارجية بدلاً من الأماكن الداخلية.
  - تجنب المساحات الصغيرة ذات السعة المحدودة.
  - قُم بشراء تذاكر الدخول للمواقع مسبقاً ويفضل من خلال الانترنت أو الطرق التي لا تتطلب حدوث لمس بين الأشخاص إن أمكن.
  - ينبغي إخطار الموقع السياحي مسبقاً بموعد الزيارة وتسجيل رقم المجموعة وموعد الوصول وموعد المغادرة.

- اتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الحاجة إلى مساعدة الركاب.
- التنسيق مع المرشد السياحي أو الموظفين في الوجهة النهائية والتأكد من أن الركاب يحافظون على التباعد الجسدي المناسب عند النزول والانتظار في الخارج.
- تتم الدفعات خارج المركبة فقط.
  - تجنب التعامل مع النقد وتعامل مع طرق الدفع البديلة مثل بطاقة الخصم أو الائتمان (الدفع بدون لمس) قدر الإمكان.
  - إذا كان الدفع النقدي لا مفر منه، قم بغسل اليدين أو تعقيمها بعد التعامل مع أموال الركاب.
- يجب على الركاب عدم ترك أي أغراض في الحافلة وكل راكب مسؤول عن أخذ النفايات خارج الحافلة.
- يجب إرشاد الركاب بوضع البقشيش في صندوق البقشيش وذلك لتجنب تسليم البقشيش للسائق مباشرة.

### إرجاع الأمتعة

- استخدام القفازات عند تفريغ الأمتعة. يجب تغيير معدات الحماية الشخصية بعد التفريغ والتخلص منها بأمان وفقاً للقواعد.
- السائق فقط هو من يضع الأمتعة أمام المركبة ويبعدها عن بعضها البعض.
- اطلب من الركاب أن يلتقطوا أمتعتهم بشكل فردي.

### عند تغيير المركبات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي التي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- تنظيف الأسطح التي كثيراً ما تُلمس مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) وأيدي النوافذ والمقاعد ومسند الرأس وأحزمة الأمان وأجهزة الدفع المستخدمة للدفع من خلال البطاقات والجزء الخلفي من المقاعد الأمامية وغيرها من الأسطح التي قد لامسها الركاب أو تعرضت لسعالهم أو عطسهم.
- التنظيف المنتظم لعجلة القيادة وناقل الحركة والراديو وأيدي الأشياء وأحزمة المقاعد ولوحات المفاتيح وفرامل اليد والغمازات والمفاتيح والمقابض أحزمة الأمان الخ (خاصة في المركبات التي يتناوب على قيادتها أكثر من سائق).

- **التأكد من تنظيف الأسطح التي يكثر لمسها مثل (عجلة القيادة والغير والمرآة وغطاء الشمس ومقابض الأبواب ولوحة القيادة بما في ذلك جميع الأزرار وما إلى ذلك) وأن السائق هو الذي يقوم هذا التنظيف الأول عند انتهاء مناوبته وأن السائق التالي يقوم بالتنظيف الثاني مباشرة قبل بدء مناوبته.**

## إعداد الدراجات والعتاد والمعدات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- يجب تنظيف أو تعقيم الدراجات الهوائية والمعدات الإضافية والمعدات الواقية وأدوات تصليح الدراجات الهوائية... إلخ بشكل جيد باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول معقم قبل كل استخدام.
- إعداد أكياس قابلة للإغلاق للنفايات المتراكمة خلال الرحلة.

## وصول الزبائن إلى محطة تأجير الدراجات الهوائية أو نقطة الالتقاء

- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تقبل الزبائن الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.
- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- إعطاء أقنعة للزبائن إذا لم يكن لديهم معدات وقاية شخصية. بشكل عام، يجب على الزبائن إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم. **يرجى العلم:** يُسمح لمُنظّم مكان تأجير الدراجات الهوائية ببيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة معلنة.
- أخبر الركاب أنهم يستطيعون أخذ الخرائط والمواد الدعائية والمواد المجانية وزجاجات المياه... إلخ بشكل فردي من الصناديق الموجودة.
- **أطلب من الزبائن عدم مشاركة زجاجات المياه فيما بينهم.**
- **تجنب مشاركة المواد عند توزيع المعلومات على الزوار.**

- تكييف برامجك المتعلقة بالجولات السياحية وصولاً إلى تعزيز التباعد الجسدي.

- تقليل التعرض للأشخاص الآخرين والمساحات الضيقة باستخدام الطرق الخلفية والمناطق التي تقل فيها حركة المرور وأوقات عدم ازدحام حركة المرور.
- **نوصي بما يلي:** حافظ على أن تكون المجموعات صغيرة لضمان إمكانية الحفاظ على التباعد الجسدي.
- أحضر معدات الإسعافات الأولي.

## قبل بدء تشغيل خدمة تأجير الدراجات الهوائية

تنطبق الإرشادات التالية على مقدمي الخدمات الذين يعملون في أماكن تأجير الدراجات الهوائية الداخلية وكذلك على مقدمي خدمات تأجير الدراجات في الأماكن الخارجية

## إعداد أماكن تأجير الدراجات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية في مكان تأجير الدراجات الهوائية عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مكتب التأجير والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والمرابض.
- وضع لافتات تتعلق بالنظافة في أماكن مرئية بالنسبة للزبائن داخل وخارج أماكن تأجير الدراجات الهوائية. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بوضع نماذج لهذه اللافتات.
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن في الكاونترات مثلاً.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) عند مداخل ومخارج أماكن تأجير الدراجات الهوائية.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناديل الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- التحكم بعدد الزبائن داخل مكان تأجير الدراجات وتطبيق نظام تحكم بصفوف الانتظار بحيث يدعم هذا النظام متطلبات التباعد الجسدي.
- قم بتثبيت علامات تباعد جسدي مرئية لمساعدة الزبائن في الالتزام بمتطلبات التباعد الجسدي.
- قُم بإعداد صناديق منفصلة لوضع أغراض الزبائن مثل زجاجات المياه والخرائط والمواد المجانية أو المواد الدعائية.

النقل على **صفحة 69** للحافلات وعلى **صفحة 75** لسيارات نقل فان (vans) وسيارات الأجرة.

- تجنب لمس الأشياء والمواد قدر الإمكان عند تحميل وتنزيل الدراجات والعتاد والمعدات. يجب على ركاب الدراجات الهوائية التعامل مع الدراجات الخاصة بهم والعتاد. ويجب تغيير معدات الوقاية الشخصية كلما تم التعامل مع المواد التي يحتمل أن تكون ملوثة بالعدوى أو كلما تم القيام بأعمال التنظيف والصيانة.

### خلال جولة الركوب على الدراجات الهوائية

- قُم بتشجيع التباعد الجسدي أثناء الركوب:
  - من خلال قيام ركاب الدراجات بالركوب بشكل متباعد بدلاً من الركوب مباشرة خلف أو بجانب بعضهم البعض.
  - يجب تشجيع الزبائن على الحفاظ على مسافة معقولة بينهم وفقاً لما تسمح الجولة.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين (على الأقل 60% كحول أو مبيد فيروسي).
- عند التوقف عند الأماكن السياحية على جانب الطريق أو التوقف للراحة تأكد من أن منطقة التوقف تحتوي على مساحة كافية للسماح بالحفاظ على التباعد الجسدي بين الأشخاص
  - **النظر في استخدام الأقنعة عندما لا يمكن ضمان التباعد الجسدي. أعطي تعليمات بهذا الخصوص أثناء المساعدة وأثناء فترات الراحة.**
- يجب على الزبائن عدم مشاركة أو تبادل الدراجات والعتاد والمعدات.
- مساعدة الزبائن في حالة الطوارئ على اتباع معايير النظافة الأساسية.

### إرجاع الدراجات الهوائية والعتاد/ تغيير الزبائن

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- تنظيف أو تعقيم الدراجات والمعدات والعتاد في الخارج باستخدام المنظفات المناسبة أو المحاليل المعقمة بعد كل استخدام. ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.

### خدمات تصليح الدراجات الهوائية

- مراعاة معايير النظافة الأساسية عند تصليح الدراجات.



### التسجيل والدفع في محطة تأجير الدراجات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون بشكل جيد أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- متابعة الأشخاص الواقفين في الصفوف للتأكد من أنهم يحافظون على التباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع طرق دفع المال دون لمس.

- **تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبائن في حال الدفع النقدي واستخدام صينية صغيرة أو صينية ثابتة لوضع الأموال النقدية فيها. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.**

### توزيع الدراجات الهوائية والعتاد على الزبائن

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون بشكل جيد أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- يجب أن يكون توزيع الدراجات الهوائية في الخارج.
- قُم فقط بتسليم المعدات النظيفة.
- معرفة مقاييس أحجام الزبائن مقدماً لمعرفة أي من الدراجات الهوائية والعتاد تناسبهم بدلاً من قيامهم بتجربتها قبل استخدامها.
- تعديل الدراجات الهوائية وفقاً لاحتياجات الزبائن باتباع معايير النظافة الأساسية.
- وضع تعليمات كي يتمكن الزبائن من اختيار الدراجات والمعدات والعتاد بشكل مستقل حيث تتناول هذه التعليمات تصليحات وتعديل الدراجات كلما أمكن ذلك.
- إعطاء الزبائن صندوق معدات تصليح صغير نظيف في حال إعطاء مثل هذه الصناديق للزبائن بدلاً من قيام دليل ركوب الدراجات أو قائد المجموعة أو المشرف على الدراجات الهوائية المرافق بالاحتفاظ بها.
- تنظيف وتعقيم الدراجات والعتاد والمعدات التي يستخدمها الزبائن باستخدام المنظفات المناسبة أو المحاليل المطهرة. يجب ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات التنظيف أو التعقيم.

### نقل الزبائن وتحميل / تنزيل الدراجات الهوائية

الرجوع إلى إرشادات نقل السياح في الحافلات أو سيارات نقل فان (vans) والمركبات. كما تنطبق هذه الإرشادات على نقل الزبائن من وإلى نقاط البداية / النهاية لجولات ركوب الدراجات الهوائية. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات



### التحضير العام قبل بدء استخدام التفريك

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل محطة الحافلات والإقامة والمطاعم والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الركاب في المقصورة الواحدة بشكل يحافظ على مسافة الكافية بين الركاب:
  - ينبغي ترك المقعدين في المنتصف فارغين في المقصورات التي تتسع لثمانية ركاب حيث يوجد فيها صفين من المقاعد يتسع كل منها لأربعة ركاب (لا تنطبق هذه القيود على أفراد الأسرة الواحدة).
  - يجب ألا تتجاوز السعة الإجمالية لهذه المقصورات نصف (50%) إجمالي السعة.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يومًا. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- إضافة لافتات وقوف وعلامات أو حواجز لضمان محافظة الزوار على الحد الأدنى المطلوب من مسافة 1.5 متر عند الدخول والخروج من منطقة وقوف السيارات. **نوصي بما يلي:** وقوف السيارات بشكل لا يسمح بمغادرة أو دخول السيارات المتوقفة بجانب بعضها البعض في نفس الوقت.
  - منع الوصول إلى منطقة وقوف السيارات إذا كان من المتوقع حدوث ازدحام وإعادة فتح المنطقة بعد انتهاء صفوف الانتظار.
- التحكم بالدخول بشكل يمنع حدوث تجمعات للأشخاص مثل السماح بدخول مجموعة واحدة كل مرة وبيع التذاكر خلال فترات محددة منفصلة أو من خلال نظام شراء التذاكر مقدماً من خلال طرق تمنع اللمس أو من خلال بيع التذاكر عبر الإنترنت.
- ترتيب عدد مرات استخدام المقصورات إن أمكن لأنها ستحمل نصف عدد الركاب منعاً للازدحام.

### الإعداد الروتيني لمحطة التفريك والمقصورات

- يتم إعداد الأماكن المخصصة للطهي (إن وجدت) باتباع الإجراءات التشغيلية الموحدة. يرجى العلم: يمكن العثور على الإرشادات المتعلقة بالطهي على **صفحة 64**.
- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية في الأماكن عن طريق فتح الغرف والمقصورات.

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل شبك التذاكر والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والمقصورات وقارئ البطاقات في شبك التذاكر والمراحيض.
- تركيب لافتات تتعلق بالحفاظ على النظافة في أماكن مرئية للزبائن داخل وخارج محطة التفريك. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لهذه اللافتات.
- في حال وجود شبك بيع تذاكر:
  - تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والركاب.
  - وضع علامات على مسافة كل متر ونصف على الأرض لتشجيع التباعد الآمن أثناء الاصطفاف.
- وضع لافتات تتعلق بالنظافة في أماكن مرئية بالنسبة للزبائن داخل وخارج أماكن ركوب الحيوانات. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بوضع نماذج لهذه اللافتات
- وضع علامات على مسافة كل متر ونصف على الأرض للحفاظ على مسافة آمنة التباعد عند دخول المقصورات والخروج منه.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) عند مداخل ومخارج محطة التفريك.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.

### وصول السواح إلى محطة التفريك

- يجب على الموظفين دائماً ارتداء الكمامة عند التعامل مع الركاب والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل في كل الأوقات.
- زيادة التهوية في المقصورات من خلال فتح الأبواب والنوافذ قبل الاستخدام.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تنقل الركاب الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتبه بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
  - بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
  - بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.



## مغادرة مقصورة التلفريك

- زيادة التهوية أثناء النقل عن طريق فتح النوافذ.
- ينبغي إعطاء الأولوية لخروج الأشخاص ذوي الإعاقة وضعف القدرة على الحركة والمسنين. ينبغي مساعدتهم عند الخروج من المقصورة باتباع معايير النظافة الأساسية.
- يجب على الركاب إخلاء منطقة الخروج بعد مغادرة المقصورة بسرعة وأن لا يتوقفوا عند المخرج.
- يجب على الركاب عدم ترك أي أغراض في المقصورات.
- كل راكب مسؤول عن أخذ النفايات خارج المقصورة.
- يجب على كل راكب غسل أو تطهير اليدين بعد النزول.

## بين جولات الركوب / تغيير الركاب

- على الموظفين غسل أيديهم بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) بعد مساعدة الركاب أو التعامل مع أغراض الركاب أو بعد لمس أسطح لمسها الركاب.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر يومياً باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل كراسي المقصورات ونوافذ المقصورات من الداخل ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والمقابض... الخ. على الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء التنظيف أو التعقيم.



- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين العاملين في التلفريك.

- إعطاء السياح مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بوضع نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- توفير أقنعة، إذا لم يكن لدى السياح معدات وقاية شخصية. بشكل عام، يجب على السياح إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم. **يرجى العلم:** يُسمح لمنظّم التلفريك ببيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة معلنة.

## شراء التذاكر في محطة التلفريك

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- متابعة الأشخاص الواقفين في الصفوف للتأكد من أنهم يحافظون على التباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع طرق دفع المال دون لمس.

- تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبائن في حال الدفع النقدي واستخدام صينية صغيرة أو صينية ثابتة لوضع الأموال النقدية فيها. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.

## الصعود إلى مقصورة التلفريك

- يجب على كل راكب غسل أو تعقيم اليدين مباشرة قبل الصعود إلى المقصورة وارتداء كمامة.
- ينبغي إعطاء الأولوية لصعود الأشخاص ذوي الإعاقة وضعف القدرة على الحركة والمسنين. ينبغي مساعدتهم عند الصعود إلى المقصورة باتباع معايير النظافة الأساسية.

## السلوك داخل مقصورة التلفريك

- إرشاد الركاب بمعايير النظافة الأساسية وشروط النقل من خلال وضع اللافتات في كل مقصورة. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- زيادة التهوية أثناء النقل عن طريق فتح النوافذ.
- يجب ألا يركب الموظفون في نفس الكبائن التي يركبها الزبائن.

## النقل على الحيوانات: الحمير والخيول والجمال

### التحضيرات العامة قبل السماح بركوب الحيوانات

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل محطة الحافلات والإقامة والمطاعم والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- إذا كان هناك خدمة دليل ضمن خدمة ركوب الحيوانات فيجب مراعاة جميع الإرشادات للمرشدين. **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الدليل على **صفحة 95**.
- في حالة نقل النزلاء (من وإلى أماكن ركوب الحيوانات) فيجب اتباع إجراءات التشغيل الموحدة للحافلات والمركبات. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات النقل على صفحة... وللحافلات على **صفحة 69**. وللحافلات (vans) وسيارات الأجرة على **صفحة 75**.
- في حالة لقاء الزبائن في مكان غير محطة ركوب الحيوانات فينبغي ترتيب أماكن اللقاء في أماكن غير مزدحمة وتعتبر الأماكن المفتوحة الأفضل.
- ينبغي إدارة دخول الزبائن العابرين والمجموعات المسجلة إلى أماكن ركوب الحيوانات بطريقة تمنع تجمعات الأشخاص مثل السماح بدخول مجموعة واحدة كل مرة.
- تطبيق نظام شراء التذاكر مقدماً ويفضل من خلال الطرق التي لا يحدث فيها لمس أو عن طريق نظام بيع التذاكر عبر الإنترنت إن أمكن.
- كُن على إطلاع شامل على الامتثال لمعايير النظافة الرسمية لموردي الخدمات والمرافق والمواقع السياحية التي تمت زيارتها خلال الرحلة وساعات العمل وأي إجراءات أخرى.
- **تأكد من أنك تتعامل فقط مع موردي الخدمات وأماكن زيارة تفي بمعايير النظافة الرسمية.**
- نوصي بما يلي: إعطاء الأولوية للتوقف في المواقع الخارجية والمطاعم ذات المساحات الخارجية بدلاً من الأماكن الداخلية.
- تجنب المساحات الصغيرة ذات السعة المحدودة.
- قم بشراء تذاكر الدخول للمواقع مسبقاً ويفضل من خلال الانترنت أو الطرق التي لا تتطلب حدوث لمس بين الأشخاص إن أمكن.
- ينبغي إخطار الموقع السياحي مسبقاً بموعد الزيارة وتسجيل رقم المجموعة وموعد الوصول وموعد المغادرة.

- تكيف برامجك المتعلقة بالجولات السياحية وصولاً إلى تعزيز التباعد الجسدي.
- تقليل التعرض للأشخاص الآخرين والمساحات الضيقة باستخدام الطرق الخلفية والمناطق التي تقل فيها حركة المرور وأوقات عدم ازدحام حركة المرور.
- **نوصي بما يلي:** حافظ على أن تكون المجموعات صغيرة لضمان إمكانية الحفاظ على التباعد الجسدي.
- أحضر معدات الإسعافات الأولية.

### تحضير مكان ركوب الحيوانات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية في الأماكن عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مكتب التأجير والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والكاونترات ومفاتيح الأبواب والمرحاض... الخ.
- في حال وجود شبك بيع تذاكر:
  - تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن.
  - ضع علامات على مسافة كل متر ونصف على الأرض بالطباشير أو الأقلام لتشجيع التباعد الآمن أثناء الاصطفاف.
- وضع لافتات تتعلق بالنظافة في أماكن مرئية بالنسبة للزبائن داخل وخارج أماكن ركوب الحيوانات. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بوضع نماذج لهذه اللافتات.
- **ينبغي التركيز على إجراءات نظافة صارمة عند التعامل مع الحيوانات.**
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن على الكاونترات مثلاً.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) عند مداخل ومخارج أماكن ركوب الحيوانات.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- التحكم بعدد الزبائن داخل مكان ركوب الحيوانات وتطبيق نظام تحكم بصقوف الانتظار بحيث يدعم هذا النظام متطلبات التباعد الجسدي.
- قم بتهيئة علامات تباعد جسدي مرئية لمساعدة الزبائن في الالتزام بمتطلبات التباعد الجسدي.
- قم بإعداد صناديق منفصلة لتوفير المواد للزبائن مثل زجاجات المياه والخراطيم والمواد المجانية أو المواد الدعائية.

## إعداد الحيوانات والعتاد

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- الالتزام بالنظافة الشاملة للحيوانات وفقاً للمعايير العامة المعمول بها المتعلقة بتربية الحيوانات.
- يجب تنظيف أو تعقيم كافة المعدات المشتركة باستخدام المنظفات أو المحاليل المطهرة المناسبة. وهذا يشمل جميع نقاط اللمس والمناطق وكذلك الأجسام أو الأشياء التي يتم لمسها باستمرار مثل السرج والركاب واللجام والخوذة الخ.

## وصول الزبائن إلى مكان ركوب الحيوانات أو نقطة التقاء

- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تقبل الزبائن الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
  - بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
  - بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
  - يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.
- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- إعطاء أقنعة للزبائن إذا لم يكن لديهم معدات وقاية شخصية. بشكل عام، يجب على الزبائن إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم. **يرجى العلم:** يُسمح لمُنظّم ركوب الحيوانات بيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة معلنة.
- قُل للركاب أنهم يستطيعون أخذ الخرائط والمواد الدعائية والمواد المجانية وزجاجات المياه... الخ بشكل فردي من الصناديق الموجودة.
- **أطلب من الزبائن عدم مشاركة زجاجات المياه فيما بينهم.**
- تجنب أن يتشارك السياح بالمواد الإرشادية التي توزعها عليهم.

## الدفع في مكان ركوب الحيوانات أو لمُنظّم رحلة ركوب الحيوانات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون بشكل جيد أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- متابعة الأشخاص الواقفين في الصفوف للتأكد من أنهم يحافظون على التباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع طرق دفع المال دون لمس.
- **تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبائن في حال الدفع النقدي واستخدام صينية صغيرة أو صينية ثابتة لوضع الأموال النقدية فيها. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.**

## توزيع المعدات

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون بشكل جيد أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات).
- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- قُم فقط بتسليم المعدات النظيفة.
- تنظيف وتعقيم المعدات التي يستخدمها الزبائن باستخدام المنظفات المناسبة أو المحاليل المطهرة. يجب ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات التنظيف أو التعقيم.

## نقل الزبائن

الرجوع إلى إرشادات نقل السياح في الحافلات أو سيارات نقل فان (vans) والمركبات. كما تنطبق هذه الإرشادات على نقل الزبائن من وإلى نقاط البداية / النهاية للجولات. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات النقل على **صفحة 69**. للحافلات وعلى **صفحة 75**. لسيارات نقل فان (vans) وسيارات الأجرة.

## امتطاء الحيوانات

- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- على كل شخص أن يعقم يديه عند ركوب الحيوان.
- يُسمح لشخص واحد فقط امتطاء الحيوان.
- يمكن التغاضي عن هذه الإجراءات بالنسبة لأفراد الأسرة الواحدة والأطفال الذين يحتاجون إلى الإشراف والمساعدة، وكذلك الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على

## الأدلاء السياحيين

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
- ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
- السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
- المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
- التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
- المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
- التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
- رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
- الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.

**هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

### معايير محددة وإجراءات العمل

#### إعداد عام قبل بدأ الرحلة بمشاركة دليل سياحي

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل منظمي الرحلات، وأماكن الإقامة، والمطاعم، والأدلاء السياحيين المحليين، والسائقين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- يجب على الدليل السياحي الذي يعمل مباشرة مع المجموعة السياحية أو عن طريق وكالة سياحة وسفر، الحصول على قائمة بعد نسخ بأسماء وتفاصيل المجموعة السياحية التي يستلمها (مثل اسم المجموعة السياحية أو هاتفها أو عنوان البريد الإلكتروني). ويقوم بتسليم نسخة واحدة منها إلى كل موقع سياحي، ومكان إقامة، ومطعم، وما إلى ذلك، يقوم بزيارته خلال الجولة السياحية، على أن يحتفظ بنسخة معه تبقى لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج قوالب لقائمة الزبائن.

الحركة أو الاحتياجات المحددة التي تتطلب المساعدة شريطة أن يكون الشخص المساعد مرافقاً للشخص المعني.

- مساعدة الزبائن أثناء الركوب على الحيوان مع مراعاة معايير النظافة الأساسية.

#### أثناء ركوب الحيوان

- الحفاظ على المسافة المناسبة أثناء الرحلة.
- توعية العملاء فيما يتعلق بالتعامل مع الحيوانات بعناية خاصة تجنب لمس الحيوانات وإطعامها.
- توفير ما يكفي من مطهر يدين يحتوي على 60% كحول على الأقل أو مبيد فيروسات.
- عند التوقف عند مناطق الجذب السياحي على جانب الطريق أو التوقف لأخذ قسطاً من الراحة فتأكد من أن مكان التوقف يحتوي على مساحة كافية للسماح بالمحافظة على التباعد الجسدي بين الناس.
- **النظر في استخدام الأقنعة عندما لا يمكن ضمان المسافات الجسدية وإعطاء تعليمات عملية والمساعدة أو أثناء فترات الراحة.**
- يجب على الزبائن عدم مشاركة أو تبادل الحيوانات والمعدات.
- مساعدة الزبائن على اتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الطوارئ.

#### النزول عن الحيوان

- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل طوال الوقت وارتداء الكمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- مساعدة العملاء أثناء النزول عن الحيوانات باتباع معايير النظافة الأساسية.
- إرشاد العملاء بتجنب لمس الحيوانات.
- يجب على كل شخص غسل اليدين بدقة بعد النزول من الحيوان.

#### ما بين جولات ركوب الحيوانات وتغيير الزبائن

- تُغسل اليدين بالماء والصابون أو تُفرك بمطهر الأيدي الذي يحتوي على 60% كحول على الأقل أو مبيد فيروسي.
- في حالة وجود مكان للحيوانات قُم بتنظيف أو تطهير الأسطح والأشياء التي تُلمس في كثير من الأحيان مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرابزينات والكاونترات وشباك التذاكر وماكينات الكاش وقارئات البطاقات، المراحيض.
- تعقيم المعدات التي تجري مشاركتها مثل السرج والخوذة والركاب واللجام إلخ. ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء عمليات التنظيف.

## تحضير المعدات

- تجنب مشاركة معدات العمل أو الأجهزة مع المرشدين السياحيين الآخرين.
  - إذا تم تقاسم بعض المعدات أو الأجهزة، مثل المواد المرئية، والميكروفونات وما إلى ذلك، يجب تنظيف جميع المواد بشكل جيد أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر قبل كل استخدام.
  - يجب تنظيف أو تعقيم المعدات أو المواد التي تُستخدم من قبل الدليل السياحي مثل and Sound Guides Audio والميكروفون بشكل جيد باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر قبل كل استخدام وبين الاستخدام من قبل أشخاص مختلفين إن لزم الأمر.
  - أي معدات أو مواد يتم توفيرها للسياح، مثل القبعات، و Guides Audio and Sound يجب تنظيفها بشكل جيد أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر قبل كل استخدام.
  - إعداد صندوق بقبشيش يدفع السياح البقبشيش من خلاله بشكل مستقل وتجنب أخذ الأموال النقدية مباشرة من الزبائن.
  - إعداد أكياس قابلة للإغلاق لوضع الأشياء التي يعيدها السياح.
- ثم بما يلي بالتنسيق مع مقدمي الخدمات الأخرى (السائق ومقدمي خدمات السكن والمطاعم):
- لا تقدم سوى الطعام أو المشروبات المعبأة.
  - إعداد صناديق منفصلة لتوفير المواد للسياح مثل القبعات وأجهزة الصوت وزجاجات المياه والخراط والمواد المجانية والمواد الحائية والوجبات الخفيفة.

## وصول السياح ونقل السياح بالمركبات أو سيراً على الأقدام، من المطار أو مكان الإقامة أو الحدود

- يجب على جميع الموظفين والمرشدين والزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تقبل الزبائن الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.

- ترتيب نقاط اللقاء في الأماكن غير المزدحمة كلما أمكن وبفضل في الهواء الطلق.
- **نوصي بما يلي:** حافظ على مجموعات صغيرة لضمان إمكانية الحفاظ على التباعد الجسدي.
- كُن على إطلاع شامل على الالتزام بمعايير النظافة الرسمية لموردي الخدمات والمرافق والمواقع السياحية وساعات العمل وأية إجراءات. تأكد من العمل مع موردي الخدمات فقط كذلك أيضاً زيارة الأماكن التي تلي معايير النظافة الرسمية.
- تطويع خط سير الرحلة للسماح بالتباعد الجسدي عن طريق تقليل التعرض لأشخاص آخرين وتحديد أولويات زيارة الأماكن الأقل تردداً وتجنب ساعات الذروة في الزيارة.
- إعداد طرق ذات اتجاه واحد إن أمكن لتجنب عبور المجموعات (المدن الصغيرة والمراكز التاريخية) من خلال التنسيق مع الأدلاء السياحيين الآخرين.
- نوصي بما يلي: إعطاء الأولوية للتوقف في المواقع الخارجية والمطاعم ذات المناطق الخارجية بدلاً من الأماكن الداخلية وتجنب المساحات الصغيرة ذات السعة المحدودة.
- شراء تذاكر الدخول للمواقع مقدماً أو الحصول على قسيمة من وكيل السفر إن أمكن.
- أحضر معدات الإسعافات الأولية.
- إخطار الموقع السياحي بالزيارة مقدماً واطلاعهم على عدد أفراد المجموعة ووقت الوصول ووقت المغادرة.
- الترتيب مع المواقع السياحية ومحلات بيع التحف الشرقية والمتاحف وغيرها من الأماكن ذات الأهمية لإعداد المعلومات والمواد الترويجية بطريقة يستطيع من خلالها السياح استلام المواد بشكل مستقل.
- يجب أن يتحقق الدليل مما إذا كان السائق يلتزم بمعايير النظافة عند استخدام خدمات النقل.

## اجتماعات تحضيرية بين الأدلاء السياحيين وقادة الجولات السياحية

- يستطيع الدليل السياحي وقائد المجموعة السياحية أو الرحلة السياحية عقد اجتماعات شريطة مراعاة جميع معايير التباعد الجسدي المطبقة ومعايير النظافة الصحية الأساسية.
- **يوصى بشدة إجراء الاجتماعات عبر الخلو.**

## اجتماعات بين المرشدين السياحيين ومنظمي الرحلات السياحية

- يستطيع الأدلاء السياحيين ومنظمي الرحلات السياحية عقد اجتماعات شريطة مراعاة جميع معايير التباعد الجسدي المطبقة ومعايير النظافة الصحية الأساسية.
- **يوصى بشدة إجراء الاجتماعات عبر الخلو.**



## زيارة المواقع

يجب على الأدلاء السياحيين الاطلاع على إرشادات المواقع السياحية والرجوع إلى الأقسام ذات الصلة من هذا الدليل لمعرفة المواقع المختلفة والأماكن ذات الاهتمام بالنسبة للسياح. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على الإرشادات على **صفحة 114** وبشكل عام:

• يفضل أن يتم الشرح عن المواقع السياحية وتقديم المعلومات حولها للسياح في الهواء الطلق في أماكن غير مكتظة حفاظاً على المسافة المناسبة.

- يجب أن يرتدي السياح والدليل السياحي الأقنعة في الأماكن المغلقة والحفاظ على مسافة 3 أمتار على الأقل عند عدم ارتداء الكمامة إذا كان تعيق التحدث.
- نوصي بما يلي: ارتداء درع الوجه الشفاف عند التحدث. يكون الحفاظ على مسافة متر ونصف على الأقل في هذه الحالة كافياً.

- إبلاغ المجموعة بكيفية إجراء الزيارة والمسار والقواعد و/أو المحددات المحتملة التي يطبقها مختلف مقدمي الخدمات.
- الالتزام دائماً بمعايير النظافة الأساسية عند مرافقة السياح إلى المواقع السياحية وأثناء الزيارة وعند العودة من المواقع السياحية.
- ضمان الحفاظ دائماً على الإجراءات المناسبة أثناء الانتظار في الصف والاجتماع والانتظار وترتيبات الجلوس (الالتزام بالتباعد الجسدي وارتداء الأقنعة في الأماكن المغلقة وعندما لا يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي).
- التأكد من الالتزام بمعايير النظافة المحددة لكل موقع والتأكد من ملائمة معايير النظافة المتبعة في الرحلة السياحية ومعايير النظافة من المواقع المعنية. فم دائماً بتطبيق معايير أكثر صرامة إذا كانت معايير المواقع هي أقل صرامة.
- عندما يتم شراء تذاكر الدخول في الموقع: المرشد السياحي فقط هو الذي يشتري التذاكر في شباك التذاكر. تكون الأولوية كلما أمكن لوسائل الدفع التي تتجنب اللمس.
- لا يجوز توزيع التذاكر على السياح. المرشد السياحي فقط هو المسؤول عن توزيع التذاكر عند المدخل.
- تجنب الأماكن التي قد يحدث فيها ازدحام خلال الزيارة. الالتزام بالطرق ذات الاتجاه الواحد لتجنب عبور المجموعات كلما أمكن ذلك.
- إرشاد السياح بتجنب لمس الأشياء خاصةً تقبيل الرفات... الخ. راجع الإرشادات المحددة للحصول على التفاصيل.
- اطلب من السياح عدم الانضمام إلى العروض الغنائية والرقص الفلكلوري.
- يجب ارتداء الأقنعة والمحافظة على المسافة المطلوبة عند مساعدة السياح (في الترجمة مثلاً) عند شراء مواد ضرورية.
- تجنب التقاط الصور مع السياح.

• يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.

- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- إعطاء أقنعة للزبائن إذا لم يكن لديهم معدات وقاية شخصية. بشكل عام، يجب على الزبائن إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم. **يرجى العلم:** يجوز للشخص الذي يمتلك حيوانات ركوب السياح أن يبيع معدات الوقاية الشخصية مقابل رسوم معقولة بحيث تكون هذه الرسوم معلنة.
- أخبر الزبائن أنهم يستطيعون أخذ الخرائط والمواد الدعائية والمواد المجانية وزجاجات المياه... الخ بشكل فردي من الصناديق الموجودة.
- أطلب من الزبائن عدم مشاركة زجاجات المياه فيما بينهم.
- تجنب أن يتشارك السياح بالمواد الإرشادية التي توزعها عليهم.
- يُعطى لكل سائح جهاز صوت واحد فقط للرحلة بأكملها.

## أثناء قيادة المركبات وداخلها السياح

الرجوع إلى إرشادات نقل السياح في الحافلات أو سيارات نقل فان (vans) والمركبات. كما تنطبق هذه الإرشادات على نقل الزبائن من وإلى نقاط البداية / النهاية للجولات. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات النقل على **صفحة 69** للحافلات وعلى **صفحة 75** لسيارات نقل فان (vans) وسيارات الأجرة.

- الحفاظ على مسافة مناسبة بين السائق والسياح عند الإعلان عن شيء معين أو توفير الترجمة الفورية في الموقع واطلاع السياح عبر الميكروفون.
- بشكل عام، استمر في التحدث أثناء النقل ولكن إلى أدنى حد ممكن.
- يجب دائماً تقديم الترجمة الفورية والمعلومات في الموقع في الهواء الطلق.
- يجب على السياح وضع أجهزة الاتصال بشكل مستقل في حقيبة مغلقة.
- تفضيل طرق الدفع التي لا لمس فيها في عند التعامل مع المدفوعات إن أمكن. استخدام القفازات عند التعامل مع الأموال النقدية. يجب تغيير معدات الوقاية الشخصية بعد التعامل مع النقد والتخلص منها بشكل آمن وفقاً للقواعد.
- يجب على السياح وضع البقشيش للمرشد السياحي في صندوق البقشيش أو يمكن تسليم البقشيش في مغلف من طرف المغلف. ينبغي تجنب قيام السياح بإعطاء الدليل السياحي البقشيش مباشرة باليد.



## محلات بيع التحف الشرقية والمشاعل والباعة المتجولين المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
- ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
- ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
- السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
- المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
- التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
- المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
- التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
- رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
- الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.

**هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

## محلات بيع التحف الشرقية

### قبل فتح المحل

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركات الباصات وأماكن الإقامة والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الزبائن والموظفين في المحل بطريقة يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.
  - ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في منطقة البيع شخصا واحدا لكل 4 أمتار مربعة.
- ترتيب الدخول بطريقة تمنع تجميع الأشخاص، خاصة في الأوقات المزدحمة، مثل السماح لعدد معين من الأشخاص بالدخول كل مرة وإعطاء كل مجموعة زمن محدد أو التسجيل المسبق للمجموعات.

- قُم بتنظيف اليدين باتباع معايير النظافة قبل وبعد لمس آلة التصوير عندما يُطلب منك التقاط صور للسياح.

### التوقف لتناول الطعام أثناء الرحلة

- يجب على الأدلاء السياحيين التعرف على الإرشادات المتعلقة بالطهي. يرجى العلم: يمكن الاطلاع على الإرشادات على **صفحة 64** وبشكل عام:
- الالتزام بمعايير النظافة الأساسية بما في ذلك مرافقة السياح إلى المطاعم، أثناء تناول الطعام وعند العودة من المطاعم.
  - ضمان التزام الصفوف واللقاءات والانتظار وترتيبات الجلوس (الالتزام بالتباعد الجسدي وارتداء الأقنعة في الأماكن المغلقة إلا عند الشرب وتناول الطعام، وعندما لا يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي).
  - إرشاد السياح بالامتناع عن لمس الأشياء.
  - ضمان الالتزام بمعايير النظافة المحددة لكل مطعم وضمان توافيقها مع معايير النظافة المتبعة أثناء الرحلة السياحية. تُطبق المعايير الأكثر صرامة دائماً إذا كانت معايير المطاعم هي أقل صرامة.

### تسجيل الوصول في مكان الإقامة

- يجب على المرشدين السياحيين التعرف على الإرشادات الخاصة بإجراءات تسجيل الوصول في أماكن الإقامة. يرجى العلم: يمكن الاطلاع على الإرشادات على صفحة... وبشكل عام:
- تجنب اكتظاظ السياح أمام مكان الإقامة وفي الردهة وتقديم المشورة لمجموعتك للحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل عن الأشخاص الآخرين.
  - عند مساعدة السياح في التسجيل في مكان الإقامة: تأكد من الحفاظ على المسافة المناسبة للسياح وعدم لمس أي الأشياء المخصصة للسياح مثل مفتاح الغرفة).

### المطار والحدود

- تجنب اكتظاظ السياح أمام أو داخل المطار أو المنطقة الحدودية وتقديم المشورة لمجموعتك للحفاظ على ما لا يقل عن مسافة 1.5 عن الأشخاص آخرين.
- عند مساعدة السياح في التسجيل في مكان الإقامة: تأكد من الحفاظ على المسافة المناسبة للسياح وعدم لمس أي الأشياء المخصصة للسياح مثل التذاكر).

## إعداد المحل

- يجب على الموظفين غسل اليدين بالماء والصابون بانتظام أو فرك اليدين بمطهر الأيدي الذي يحتوي على 60% كحول على الأقل أو مبيد فيروسي. ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء أي عمليات تنظيف أو تعقيم.
- زيادة التهوية في المحل عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
  - إذا لم يكن من الممكن الاستفادة من التهوية الطبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء وفتحات التهوية من أجل الحصول على تهوية مناسبة. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مكتب التاجر والأبواب ومقايض الأبواب (الداخلية والخارجية) وعربات التسوق والرفوف وغرف القياس والمراحيز والكاونترات وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والأحزمة الناقلة والماسحات الضوئية... الخ.
- ضع حاجزًا بلاستيكيًا شفافًا بين الموظفين والزبائن في الكاونترات مثلًا.
- وضع عبوة مطهر اليدين (على الأقل 60% كحول أو مبيد فيروسي) عند مدخل ومخرج المحل.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في الكاونترات وأماكن خروج الموظفين.
- اطلاع الزبائن والمرشدين السياحيين قبل الزيارة (على سبيل المثال على الموقع الإلكتروني، أو عبر الخواري المحمول إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- ضع لافتات مرئية للزبائن داخل وخارج المحل في الأماكن المناسبة (منطقة الدخول والخروج وغرف القياس ومنطقة الخروج وعلى البضائع وما إلى ذلك) تذكر بعدم دخول المحل إذا كان هناك أعراض بسيطة مثل السعال والصداع والحمى الخفيفة. تعزيز الالتزام بمعايير النظافة الأساسية مع ذكر الحد الأقصى لعدد الزبائن المسموح لهم التواجد في المحل وإرشاد الزبائن بتجنب لمس الأشياء أو المواد كلما كان ذلك ممكنًا، وتشجيع طلب المساعدة، والإرشاد بلمس الأشياء بأيدي نظيفة فقط، وتشجيع الزبائن على الدفع دون لمس.
- تنفيذ نظام يدعم التباعد الجسدي عند الدخول والخروج من المحل وداخل المحل وفي مناطق الخروج. على سبيل المثال، قم بتثبيت علامات التباعد الجسدي المرئية لمساعدة الزبائن على الحفاظ على التباعد الجسدي وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع أسهم على الأرض.
- إذا كان للمتجر بابين فيجب أن يكون أحدهما للدخول فقط والآخر للخروج فقط.
  - إذا كان المتجر يحتوي على باب واحد فيجب على الزبون الذي يغادر المتجر الحفاظ على المسافة المناسبة عن الصف الذي ينتظر في الخارج.

- تثبيت باب المحل كي يبقى مفتوحاً حتى لا يضطر الزبائن للمسّه - إذا كان ذلك ممكناً.
- توفير سلتين للنفايات بدون لمس يمكن إغلاقها وملحوظة بشكل واضح للموظفين.
- واحدة للنفايات المختلفة.
- واحدة للنفايات الملوثة (مثل معدات الوقاية الشخصية).
- الطعام والمرطبات وغيرها من المواد المقدمة للزبائن:
  - إعداد المرطبات والطعام الجاهز بطريقة يمكن للزوار أن يستخدموها دون مساعدة باتباع معايير النظافة الأساسية، مثل تعبئة الكاسات مسبقاً، وإعداد وجبات خفيفة مغلقة فقط تقدم في وعاء.
  - يجب التعامل مع المرطبات والطعام دائماً باستخدام الأواني لتجنب استخدام اليد العارية واتباع معايير النظافة الأساسية.
  - الحفاظ على المسافة المناسبة بين الزبائن وارتداء كمامة عند تقديم المرطبات وعند التنظيف.

## استلام السلع وإعادة تخزينها

- استخدام معدات الوقاية الشخصية واتباع معايير النظافة الأساسية عند تفريغ وتخزين البضائع المستلمة. النظر في تنفيذ تدابير التطهير قبل تخزين السلع أثناء ارتداء معدات الوقاية الشخصية عند اللزوم أو في حال الاشتباه بوجود تلوث.
- تأكد من نظافة الأيدي والحفاظ على المسافة المناسبة بين الأشخاص عند وضع البضاعة على الرفوف.

## ترتيب المنتج في محل بيع الهدايا

- يجب أن تخضع جميع المواد التي يلمسها الزبائن لعملية تنظيف أو تعقيم قبل إعادتها إلى المحل.

## وصول ودخول الزبائن إلى المحل

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.

## قياس الملابس

- حدد عدد ونطاق الملابس التي يمكن قياسها.
- تأكد من ارتداء القفازات أو التعامل مع الملابس فقط بأيدي نظيفة
- اسأل الزبائن عن قياساتهم أو تقديرات قياساتهم وابحث عن القطع المناسبة.
- وضع إجراءات لكيفية تعامل الزبائن مع الملابس بأمان مثل تعليق القطع على رف ملابس منفصل واتخاذ خطوة إلى الوراء، وبعد ذلك فقط تسمح للعميل الاقتراب.
- إذا كانت هناك حاجة إلى المساعدة في ارتداء الملابس، اتبع معايير النظافة الأساسية.
- اطلب من الزبائن تعليق القطع مرة أخرى على رف الملابس بعد القياس.
- قُم بتنظيف الأيدي أثناء تمرير القطع من الزبائن إلى الموظفين.
- يجب تنظيف وتعقيم القطع التي لمسها الزبائن إن لم يقوموا بتنظيف وتعقيم أيديهم قبل لمسها.

## قياس المجوهرات

- حدد عدد ونطاق المجوهرات التي يمكن قياسها.
- قُدِّم مجوهرات منظمة فقط.
- تأكد من ارتداء القفازات أو التعامل مع المجوهرات فقط بأيدي نظيفة
- وضع إجراءات لكيفية تقديم المجوهرات للزبائن واستعادتها منهم بأمان مثل وضع القطع على جسم واتخاذ خطوة إلى الوراء، وبعد ذلك فقط تسمح للزبون بالاقتراب.
- إذا كانت هناك حاجة إلى المساعدة فاتبع معايير النظافة الأساسية.
- قُم بتنظيف الأيدي أثناء تمرير القطع من الزبائن إلى الموظفين.
- يجب تنظيف أو تعقيم جميع المجوهرات التي لمسها الزبائن قبل إعادتها إلى مكانها في المحل. **يرجى العلم:** يمكن تنظيف معظم المجوهرات بسرعة في المتجر باستخدام رذاذ الكحول الإيثانول أو المناديل المبللة (اعتماداً على المواد وحساسية المجوهرات).

• معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تقبل الزبائن الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.

• إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.

• إعطاء أقنعة للزبائن إذا لم يكن لديهم معدات وقاية شخصية. بشكل عام، يجب على الزبائن إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم.

• تجنب المصافحة.

• اطلب من السياح خدمة أنفسهم للحصول على الطعام والمشروبات واتباع إجراءات المحافظة على التباعد الجسدي المناسبة واتباع معايير النظافة الأساسية في حالة الخدمة الذاتية. التخلص من جميع النفايات بطريقة آمنة أثناء ارتداء معدات الوقاية الشخصية المناسبة.

• اطلب من أحد الموظفين عد الزبائن عند المدخل في أوقات الازدحام لعد الزبائن الداخلين والخارجين من المحل. اتبع نظام يسمح بدخول زبون واحد وخروج زبون واحد عند الحاجة.

## تفحص المنتجات وقياسها

• يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.

• مراقبة سلوك الزبائن وضمان اتباع تدابير النظافة الصحية المعمول بها.

• إرشاد الزبائن من خلال اللافتات أو شفهيًا بتجنب لمس الأشياء كلما أمكن والتوجه إليك عند الحاجة إلى المساعدة (مثل قياس الملابس). يجب على الزبائن لمس الأشياء بأيدي نظيفة فقط وبنية الشراء فقط.

• مساعدة الزبائن في تفحص المنتجات إذا لزم الأمر وفقاً لمعايير النظافة الأساسية.

## زيارات المشاغل (التي يوجد أو لا يوجد بها محلات لبيع الهدايا)

### قبل فتح المشغل ومحل بيع الهدايا

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الزبائن والموظفين في المحل بطريقة يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.
  - ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في منطقة البيع شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- يفضل التسجيل المسبق وتحديد موعد عند زيارة المشغل حفاظاً على التنظيم الجيد والاستعداد للزيارة.
- إذا كان هنالك خدمة إضافية في مثل إتاحة المجال لتذوق المنتجات فمن الضروري اتباع معايير النظافة الأساسية والتفكير في تنظيم المناسبة في الهواء الطلق. يرجى العلم: يمكن العثور على إرشادات محددة للمناسبات على **صفحة 146**.
- الحد من الجولات التي يشارك فيها دلائل سياحيين إلى أدنى حد ممكن وتكييف الجولات المصحوبة بالأدلاء بشكل يعزز التباعد الجسدي:
  - تقليل عدد المشاركين في كل جولة.
  - تقليل التعرض لأشخاص آخرين ولمساحات محدودة من خلال التنسيق مع المجموعات الأخرى.
  - وضع توجيهات واضحة عن الطريق وتشجيع الزيارات في غير أوقات الذروة.
- في حال كانت زيارة المشغل مقابل رسوم دخول يجب القيام بشراء تذاكر الدخول مسبقاً (عبر الإنترنت، وتذاكر الجوال) إن أمكن بالتنسيق مع منظمي الرحلات السياحية أو الأدلاء السياحيين وتحديد ساعات ثابتة للزوار لتنظيم عدد الزوار.
- ترتيب مدخل المشغل ومحل بيع الهدايا بطريقة تمنع تجمع الأشخاص، خاصة في الأوقات المزدحمة، مثل السماح لعدد معين من الأشخاص بالدخول كل مرة وتحديد فترات زمنية للمجموعات أو التسجيل المسبق للمجموعات.

### الخروج

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- مراقبة التزام الزبائن بمعايير النظافة الأساسية أثناء الانتظار. لا ينبغي تسليم الأشياء مباشرة إلى أمين الصندوق، بل ينبغي وضعها على الكاونتر.
- متابعة الأشخاص الذين يقفون في الصفوف للتأكد من التزامهم بالتباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع الدفع بدون لمس.
  - في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.
- لا تُعطى السلع مباشرة إلى الزبون بعد التعبئة والتغليف ولكن يجب أن توضع على الكاونتر.
- أطلب من الزبائن إحضار أكياس لوضع مشترياتهم فيها.

### مغادرة متجر الهدايا التذكارية

- توجيه الزبائن إلى مكان مطهر اليدين لاستخدامه في تعقيم أيديهم عند المغادرة.
- توجيه الزبائن إلى الأشياء المجانية وأطلب منهم خدمة أنفسهم في تلقي هذه الأشياء.

### بين زيارات المجموعات السياحية والمناوبات

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والكاونترات وعربات التسوق/السلات والأحزمة الناقلة والمساحات الضوئية وغرف القياس... الخ.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون أثناء الاستخدام وبين المناوبات.
- يجب تنظيف مقبض السلة ومقبض العربة أو تطهيرهما في كل مرة قبل أن يتم استخدامها من قبل الزبون التالي.

## تذوق الطعام والشراب

- تنظيم عملية التذوق ويفضل أن يكون في الهواء الطلق واتباع معايير النظافة الأساسية.
- يجب على كل شخص تنظيف أو تطهير اليدين قبل التذوق.
- يجب ترتيب المقاعد بطريقة يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب طوال فترة التذوق.
- يجب أن يكون لكل زائر أدوات تذوق خاصة نظيفة والطعام والمشروبات ويجب أن لا تشارك أي معدات أو الطعام أو شراب.
- يجب على الشخص الذي يقوم بالتذوق تجنب استخدام يديه العارية للمس الطعام واستخدام الأواني.
- يجب على الأشخاص الذين يجرون التذوق الاحتفاظ بمسافة مناسبة عند الشرح.

## تفحص المنتجات في مختلف أنحاء متجر بيع التحف

الرجوع إلى القسم المتعلق "بتفحص المنتجات" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 104**.

## الخروج

الرجوع إلى القسم المتعلق "بالخروج" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 106**.

## مغادرة المصنع

الرجوع إلى القسم المتعلق "بالمغادرة" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 106**.

## بين زيارات المجموعات السياحية والمناوبات

الرجوع إلى القسم المتعلق "بين الزيارات" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 106** بالإضافة إلى:

- تنظيف أو تعقيم كافة المعدات المستخدمة في عرض المنتجات وغسل أواني التذوق التي استخدمها الزوار بشكل جيد.

## إعداد المشغل ومحل عرض وبيع التحف

الرجوع إلى القسم المتعلق "بالإعداد" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 102**.

## إعادة تخزين السلع والمواد

الرجوع إلى القسم المتعلق "بإعادة التخزين" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 103**.

## ترتيب المنتجات في محل بيع الهدايا

الرجوع إلى القسم المتعلق "بترتيب المنتجات" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 103**.

## وصول ودخول العملاء إلى المصنع ومحل بيع الهدايا

الرجوع إلى القسم المتعلق "بالوصول والدخول" في إرشادات محطات بيع التحف الشرقية على **صفحة 103**.

## جولات مصحوبة بمرشدين وعروض للبيع

- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت ومسافة 3 أمتار بين الدليل السياحي والزبائن عند التحدث للزبائن في الداخل والخارج. ارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة. الأقنعة في الهواء الطلق ليست ضرورية عند الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.
- استخدام اللافتات لإرشاد السياح تجنب لمس الأشياء.
- يجب حماية العمال الذين لديهم اتصال مع السياح إما من خلال محتفظة السياح على مسافة مناسبة أو تركيب عوائق شفافة حول العمال.
- **يجب على العمل على ارتداء الكمامة عند وجود السياح إذا لم يكن من الممكن الحفاظ على التباعد الكافي.**
- ينبغي ألا يشارك السياح في عمليات التصنيع.
- **يجب ألا يسمح بالمشاركة إلا عندما يتسنى الحفاظ على معايير النظافة الأساسية.**
- يجب على المرشدين وموظفي المشغل التأكد من أن الزوار يلتزمون بنظام إرشاد الزوار ويتبعون قواعد النظافة الأساسية.

## الباعة المتجولون

### قبل فتح البسطة

- تنسيق الإجراءات بين جميع جهات تقديم الخدمات المعنية (مثل محطة الحافلات ومنظمي الرحلات والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- حمل شهادة خلو أمراض صادرة عن جهات صحية دائماً معك في حال طلبها أحد منك.

### إعداد البسطة والبضاعة

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء التنظيف والتعقيم.
- تأكد من تنظيف أو تعقيم البضاعة التي تُعرض باستخدام اليدين بشكل صحيح.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأشياء والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر وهذا يشمل جميع الأسطح والأماكن التي تُلمس مثل الطاولات وأماكن العرض. **هام:** تذكّر تنظيف وتطهير شاشة الهاتف الخليوي بانتظام.
- يجب تنظيف المنتجات أو تعقيمها قبل عرضها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.
- توفير ما يكفي من المياه والصابون ولوازم التنظيف المناسبة ومطهر اليدين في البسطة للبائع والعاملين معه.
- وضع صندوق أو صينية لاستقبال الأموال النقدية إن أمكن.
- وضع لافتات على البسطة بحيث تكون مرئية للزبائن تذكّرهم بما يلي:
  - ارتداء الكمامة عند البسطة.
  - المحافظة على مسافة 1.5 متر على الأقل بين البائع وبين الأشخاص الآخرين.
  - تجنب لمس الأشياء كلما أمكن إلا إذا كان لمسها بغرض الشراء.
  - وضع المال في الصندوق الموجود على البسطة بدلاً من تقديمها مباشرة إلى البائع.
- قُم برسم خطوط على الأرض على مسافات 1.5 متر في حالة وجود بسطة ثابتة أو مكان ثابت تبين للزبائن مكان اصطافاهم والمسافة التي يجب أن تكون بينهم وبينك وبين البسطة وذلك لمساعدة الزبائن في الالتزام بالتباعد الجسدي الكافي عند الاصطافاف وعند مشاهدة البضاعة على البسطة.

- يجب على البائعين المتجولين المحافظة دائماً على مسافة 1.5 متر على الأقل بينهم وبين الزبائن وارتداء الكمامة عند التعامل مع الزبائن.
- الحفاظ على مسافة 3 أمتار على الأقل عن الباعة المتجولين الآخرين. تجنب وضع بسطتك أو انتظار الزبائن في الأماكن المكتظة.
- استخدم أكياس نفايات قابلة للإغلاق عدد 2 إذا كان لديك بسطة أو مكان ثابت تضع فيهما ما يلي:
  - كيس للنفايات المختلفة.
  - كيس للنفايات الملوثة (مثل معدات الوقاية الشخصية).

### استلام السلع وإعادة تخزينها

- استخدام معدات الوقاية الشخصية واتباع معايير النظافة الأساسية عند تفريغ وتخزين البضائع المستلمة. النظر في تنفيذ تدابير التطهير قبل تخزين السلع أثناء ارتداء معدات الوقاية الشخصية عند اللزوم أو في حال الاشتباه بوجود تلوث.
- تأكد من نظافة الأيدي والحفاظ على المسافة المناسبة بين الأشخاص عند وضع البضاعة على الرفوف.

### ترتيب المنتج

- يجب أن تخضع جميع المواد التي يلمسها الزبائن لعملية تنظيف أو تعقيم قبل إعادةتها إلى البسطة.

### وصول الزبائن

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- يجب على العملاء الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بينك وبينهم وبين بعضهم البعض.
- تجنب لمس الأشخاص عندما تحييهم وحافظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بينك وبينهم.



- إذا كان الزبائن يستخدمون أكياسهم الخاصة فتجنب لمسها واطلب منهم وضع أغراضهم فيها بأنفسهم.

## بين الزبائن والمناوبات

- تنظيف أو تعقيم الأسطح والأشياء التي يكثر لمسها بما فيها الساع.



## تفحص الأشياء وقياسها

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- يجب على الزبائن الحفاظ على مسافة 1.5 متر بينهم وبينك وبين بعضهم البعض.
- إرشاد الزبائن من بتجنب لمس المنتجات
- **يجب على الزبائن لمس الأشياء بأيدي نظيفة فقط وبنية الشراء فقط. ضع لافتة تذكرهم بالإرشادات.**
- مساعدة الزبائن في تفحص المنتجات إذا لزم الأمر وفقا لمعايير النظافة الأساسية.

## قياس الأشياء

- حدد عدد ونطاق المنتجات التي يمكن قياسها.
- تأكد من ارتداء القفازات أو التعامل مع الملابس فقط بأيدي نظيفة.
- اتباع قواعد النظافة الأساسية عند تسليم الأشياء للزبائن. استخدم صينية أو صندوق عند تسليم أو استلام الأشياء من الزبائن بطريقة آمنة وضع الأشياء في الصندوق أو الصينية واسمح للزبائن بأخذها. تعامل بنفس الطريقة مع استلام الأشياء.
- قُم بتنظيف اليدين بعد تبادل استلام الأشياء بينك وبين الزبائن.
- إذا لم يقم الزبون بتعقيم يديه فيجب تنظيف أو تعقيم الأشياء التي لمسها.

## الدفع

- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات). **نوصي بما يلي:** بتعقيم اليدين قبل وبعد الدفع مع كل زبون جديد.
- الحفاظ دائما على التباعد الجسدي المناسب.
- تجنب التعامل مع الأموال النقدية وبالتالي الاضطرار إلى تبادل الأموال النقدية مباشرة من العميل وتشجيع الزبائن على وضع النقد في صندوق أو صينية وتعامل بنفس الطريقة مع الفراطة.
- إذا كنت تستخدم أكياس بلاستيكية فتجنب استخدام الأكياس البلاستيكية المستعملة.
- لا ينبغي أن تُعطى السلع مباشرة إلى الزبون بعد تعبئتها ولكن ينبغي أن توضع على الطاولة أو الأرض.

## المواقع السياحية وأماكن العبادة والحج ومرافق السبا (Spa) والحمامات والأنشطة الخارجية والأماكن العامة ذات الاهتمام

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
  - ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
  - السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
  - المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
  - التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
  - المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
  - التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
  - رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
  - الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.
- هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

### أماكن العبادة والحج المسيحية

**هام:** إذا كنت تستخدم الشموع فعليك عدم إشعالها فوراً بعد استخدام مطهر اليدين خاصة إذا كان مطهر اليدين يحتوي على كحول. انتظر دقيقة كاملة بعد وضع المطهر ثم امسح يديك بالمحارم الورقية. يجب إزالة الكبريت أو الولاغات من المبنى عند المغادرة أو وضعها في مكان مغلق آمن وذلك من أجل الحد من خطر العثور عليها من قبل شخص آخر واشعال النيران.

### قبل أن تفتح أماكن العبادة والحج المسيحية للزوار والمصلين

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.

- الحد من عدد الزوار والموظفين في الكنيسة بطريقة يمكن الحفاظ من خلالها على التباعد الجسدي المناسب.

- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في المناطق المفتوحة للزوار وأعضاء الكنيسة والموظفين شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة.

- مثال: إذا كان الحيز الداخلي للكنيسة المفتوح أمام الزوار تبلغ مساحته الإجمالية 400 متر مربع، يُسمح بدخول عدد أقصاه 100 شخص (الزوار ورجال الدين والموظفين مجتمعين) في كل مرة.

- حتى إذا كان عدد الأشخاص محدداً بالقاعدة المذكورة أعلاه، وفي حالة وجود مرافق داخل المبنى يصعب فيها الابقاء على شرط التباعد (مثلاً في الممرات الصغيرة أو غرف تحت الأرض) يجب أن تكون هذه المناطق إما مغلقة أمام الزوار أو أن تخضع لمراقبة صارمة من حيث عدد الأشخاص لضمان التباعد الجسدي المناسب، وفي معظم الحالات، سيتطلب ذلك الحد من عدد الأشخاص المسموح لهم بالتواجد في نفس الوقت وتنفيذ بروتوكول صارم للحد من عدد الأشخاص الحاضرين.

- لا يُسمح بإقامة المناسبات العامة التي يشارك فيها أعداد كبيرة من الزوار ولا يمكن في هذه الحالة الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.

- يجب تطبيق الترتيبات التالية من أجل سلامة الزيارة وفقاً للشروط المذكورة أعلاه:

- وضع لافتات واضحة تشير إلى الحد الأقصى لعدد الأشخاص المسموح لهم بدخول المنطقة في نفس الوقت. تأكد من أن اللافتات واضحة للعيان ومفهومة للزوار ولا يتطلب فهمها مهارات لغوية. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لهذه اللافتات.

- وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.

- تخصيص فترات زمنية للزيارات والسماح بالزيارات فقط مع التسجيل المسبق إذا أمكن، خاصة إذا كانت المجموعات السياحية الكبيرة تزور الموقع بانتظام.

- إدارة المدخل بطريقة تجنب فيها تجمع الأشخاص، على سبيل المثال السماح لمجموعة واحدة للدخول في كل مرة وخاصة إذا كان المدخل صغيراً.

- الحفاظ على مسافة مترين بين الأشخاص الذين يجلسون على المقاعد. **نوصي بما يلي:** إذا تعذر تحريك المقاعد أو الكراسي ضع لافتات عليها تفيد بمنع الجلوس.

- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.

- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في مرابض الموظفين والمرابض العامة والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد المتاحة كافية.
- وضع عبوات مطهر يدين يتكون من (60% على الأقل كحول أو مبيد فيروسي) عند مدخل ومخرج الكنيسة وحيثما كان هناك حاجة لمثل هذه العبوات.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في المذبح والكاونترات ومكتب الاستعلامات وما إلى ذلك لأعضاء اللطائفة ورجال الدين والموظفين.
- ضع حاجزًا بلاستيكيًا شفافًا بين الموظفين والزوار، على سبيل المثال في الكاونترات أو شبك التذاكر أو المقصورات أو محلات الشمع داخل الموقع.
- **نوصي بما يلي:** إضافة حاجز بلاستيكي شفاف أمام رجال الدين وموظفي الكنيسة أثناء تقديم الخدمات الدينية والصلوات أو ما شابه ذلك.
- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال، على الموقع الإلكتروني، أو عبر الخلوي وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الزيارة (على سبيل المثال عدد الزوار كحد أقصى) في أماكن مرئية للزوار خارج وداخل الموقع وعند المداخل والمخارج. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج تبين معايير النظافة الأساسية.

• وضع لافتات داخل الكنيسة لإرشاد الزوار بأنه لا يُسمح بلمس أو تقبيل أشخاص آخرين كذلك عدم لمس أو تقبيل أو تبادل مقتنيات الكنيسة الأخرى. كما أنه لا يُسمح بعمل حلقات من الأشخاص أو أية تصرفات أخرى تمنع الحركة مثل تشكيل حاجز حول الأشياء التي يكثر تقبيلها ولمسها، نوصي بعمل حواجز بلاستيكية شفافة لحماية الأشياء التي يكثر لمسها وتقبيلها.

- **إزالة المياه المقدسة من مكانها. لا يجب استخدام المياه المقدسة في الوقت الحاضر.**

• تنفيذ إدارة وأنظمة توجيه الزوار التي تدعم متطلبات التباعد الجسدي عند دخول المبنى والخروج منه، وفي داخل المبنى، ومكاتب التذاكر، ومكاتب الاستعلامات، في أي وقت عندما يحدث الانتظار وما إلى ذلك. توصية: تثبيت علامات التباعد الجسدي في الموقع لمساعدة الزوار على الالتزام بمسافة مادية كافية، وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع الأسهم على الأرض.

• إذا كان هناك بايين أو أكثر فيستخدم واحد على الأقل للدخول والآخر للخروج. وإذا كان هناك باب واحد فقط، تأكد من أن الزوار الذين يغادرون الموقع يحافظون على المسافة المناسبة في طابور الانتظار في الخارج.

- تثبيت الأبواب لكي تبقى مفتوحة حتى لا يضطر الزوار إلى لمسها وللحصول على التهوية الطبيعية، إذا كان ذلك ممكنًا.

• وضع سلات نفايات لا تُلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).

• إعداد مواد إرشادية ودعائية يستطيع الزوار الحصول عليها بأنفسهم من مكتب الاستعلامات وشباك التذاكر.

• جمع هذه المعلومات عند مدخل الكنيسة أو الموقع. اطلب من المرشد السياحي تقديم المعلومات المطلوبة في حال وجود مجموعات سياحية.

• ترتيب نقاط الالتقاء في أماكن غير مزدحمة كلما أمكن ويفضل خارج الكنيسة أو موقع الحج في الأماكن المفتوحة.

• الحد من الجولات المصحوبة بمرشدين إلى أدنى حد ممكن مع تطبيق إجراءات التباعد الجسدي عليها.

• تقليل عدد المشاركين في كل جولة إرشادية.

• تقليل التعرض للأشخاص الآخرين والمساحات الضيقة من خلال التنسيق مع أدلاء آخرين.

• وضع توجيهات واضحة للمسار وضمان أن المجموعات لا تصطدم ببعضها البعض أثناء التنقل في مختلف الاتجاهات.

• تشجيع الزيارات خلال أوقات عدم الازدحام خلال النهار.

• **نوصي بما يلي:** استخدام مساحات ضوئية لتذاكر الدخول الورقية أو القسائم.

## إعداد الكنيسة أو موقع الحج

• يجب على جميع الموظفين ورجال الدين وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي). وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء التعقيم والتنظيف.

• زيادة التهوية في الموقع عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب في كل وقت.

• **إذا لم يكن من الممكن عمل تهوية طبيعية فتتحقق من أن مكيفات الهواء والفلاتر وفتحات التهوية تعمل بشكل سليم. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.**

• إذا كانت المرابض المفتوحة للجمهور لا تفي بالإجراءات التشغيلية الموحدة المعمول بها فلا يسمح بفتحها للجمهور. من الضروري في هذه الحالة إبلاغ الزوار باستخدام اللافتات أن المرابض غير متوفرة في المبنى وإبلاغ الزوار عن أقرب مرابض عامة. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على الإجراءات المتعلقة بالمرابض العامة على **صفحة 156**.

• يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والمناطق المستخدمة التي يتم لمسها بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر. وتشمل هذه جميع النقاط التي يحدث فيها لمس في الكنيسة مثل الأيقونات والحجارة القديمة والمذبح والتماثيل ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية)، والرفوف التي تعرض الكتيبات والكاونترات ومكتب الاستعلامات وشباك التذاكر وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والمساحات الضوئية والمقاعد والطاولات، والمرابض... الخ.

• تنظيف أو تعقيم المعدات المشتركة مثل معدات الطقوس الدينية والكتب Audio and Sound Guides وما إلى ذلك.

## وصول الزوار إلى الكنيسة أو موقع الحج

- يجب على جميع الموظفين ورجال الدين وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.
- معرفة الوضع الصحي للزوار والمصلين. **هام:** لا تقبل الزوار والمصلين الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.
- **هام:** يسمح بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصة الكمامة).
- وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.
- اشرح للزوار حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- توجيه الزوار إلى وجود مواد إرشادية في مكاتب الاستعلامات أو غيرها.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التآني والمماطلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## شراء التذاكر ومكاتب الاستعلامات والدخول

- يجب على جميع الموظفين ورجال الدين وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- متابعة الأشخاص الذين يقفون في الصفوف للتأكد من التزامهم بالتباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع الدفع بدون لمس.

- في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراءات للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.

- تجنب تبادل المواد عند إعطاء الزوار معلومات. ينبغي على كل شخص استخدام المعلومات والمواد الدعائية الخاصة به.
- تجنب تبادل تذاكر الدخول (إن وجدت). إذا لم يكن هنالك ماسح يقرأ التذاكر فاطلب من الزوار تمزيق التذكرة بأنفسهم أو رميها في صندوق مخصص.

## خلال الزيارة

- يجب على جميع الموظفين ورجال الدين وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- **هام:** إرشاد الزوار لفظياً وباستخدام اللافتات بعدم لمس وتقبيل أي أشياء أو مواد والامتناع عن لمس وتقبيل الأشخاص الآخرين. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.
- متابعة التزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.
- في حال طلب الزوار الجلوس فتأكد من أنهم يجلسون على مسافة مترين على الأقل من بعضهم البعض.
- تُجمع التبرعات النقدية في وعاء يتم وضعه في مكان واحد والتعامل معه من قبل فرد واحد، بدلا من أن يتم تمريره بين الأشخاص.

## الجولات المصحوبة بمرشدين داخل الكنائس أو مواقع الحج

- **نوصي بما يلي:** تزويد الزوار Guides Audio and Sound أو أجهزة تواصل معقمة.
- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- عند القيام بالشرح حول المواقع في الأماكن المغلقة فمن الضروري أن يرتدي السياح أقنعة وأن يحافظ الدليل السياحي على مسافة 3 متر على الأقل في حال لم يرتدي كمامة أثناء الشرح.
- نوصي بما يلي: يجب أن يرتدي الأدلاء السياحيين دروع الوجه الشفافة عند الشرح والحفاظ في هذه الحالة على مسافة 1.5 متر على الأقل.

- لا ينبغي تسليم المواد المعروضة للبيع، مثل الحلي والشموع والأوشاح والصلبان وغيرها، مباشرة إلى أمين الصندوق، ولكن توضع على المنضدة.
- تشجيع الدفع بدون لمس.

• في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.

- في حالة وضع السلع في حقائب فلا ينبغي أن تغطي أكياس السلع مباشرة للزائر ولكن ينبغي أن توضع على الكاونتر.
- يجب أن يتم وضع التبرعات للأشياء بشكل منفرد في صندوق من قبل الزوار.

## الإقامة

الرجوع إلى إرشادات الإقامة على [صفحة 55](#).

## مغادرة الكنيسة أو موقع الحج

- قُل للزوار بأنه يوجد مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التأيي المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## فترة ما بين المجموعات الزائرة / مناوبات العمل

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ورفوف عرض الكتيبات والكاونترات ومكاتب الاستعلامات وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والمساحات الضوئية والكراسي والمقاعد والطاولات والكتب والمرابض... الخ.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون والزوار بين المناوبات مثل المعدات الطقسية والكتب Guide Sound and Audio.

- اختيار نقاط التجمع في أماكن غير مكتظة، ويفضل أن يكون خارج الموقع وفي المناطق المفتوحة.
- مراقبة التزام الزوار بمعايير النظافة الأساسية خلال الجولات المصحوبة بمرشدين.

## أثناء الصلاة والخدمات الكنسية الأخرى

- تجنب أي تفاعل جسدي مباشر مع الكهنة. هام: إذا لم يكن هذا ممكناً فمن الضروري أن يرتدي كل شخص كمامة ويتم تنظيف اليدين بانتظام.
- ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار استخدام الحواجز الواقية بين رجال الدين وموظفي الكنيسة والمصلين إذا لم يكن من الممكن الحفاظ على مسافة لا تقل عن 5 أمتار أثناء الترتيل، على أن يتحدث رجال الدين وموظفي الكنيسة بصوت عال مع الزوار.
- يوصى بشكل عام استخدام Headphones للحد من ضرورة التحدث بصوت عال. إذا تم استخدام Headphones ومشاركتها، فيجب تنظيفها وتعقيمها بشكل صحيح قبل وبعد الاستخدام.
- إذا تم استخدام الميكروفونات ومشاركتها، فيجب تقديم معدات نظيفة أو معقمة فقط. يجب تنظيف المعدات وتعقيمها قبل وبعد كل استخدام.
- ينبغي الحفاظ على المسافة المناسبة طوال الوقت.
- **يجب على المصلين ارتداء الكمامة.**
- يجب على المصلين ورجال الدين تجنب الترتيل أو الصراخ أو رفع الأصوات أو الرد بصوت عال أثناء العبادة أو عزف الموسيقى بشكل يجعل المحادثة العادية صعبة مما قد يشجع على الحديث بصوت عالي جداً.
- يجب على المصلين تجنب لمس أشخاص آخرين (مثل مسك الأيدي أثناء الصلاة).
- الترتيل أو الهتاف كمجموعة لا ينبغي أن يحدث.
- **إذا كان الترتيل أو الهتاف ضروري لعبادة ما، فينبغي السماح لشخص واحد فقط بالترتيل أو الهتاف وينبغي النظر في استخدام ذلك الشخص للحواجز الشفافة.**
- توفير مجموعة مختارة من الكتب النظيفة للاستخدام في الشعائر الدينية.

## شراء أغراض داخل الكنيسة أو موقع الحج

- يجب على جميع الموظفين ورجال الدين وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.

## أماكن العبادة الإسلامية المفتوحة للزيارة

### قبل أن تفتح أماكن العبادة الإسلامية للزوار والمصلين

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- يجب على إمام كل مسجد أو موقع ديني تعيين شخص لمراقبة توزيع المصلين وفرض التباعد.
- الحد من عدد الزوار والموظفين في المسجد بطريقة يمكن من خلالها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.

- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في المناطق المفتوحة للزوار والعاملين في المسجد شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة أو 50% من السعة الاعتيادية للموقع. تنطبق الإجراءات الأكثر صرامة.

▪ **مثال:** إذا كان الحيز الداخلي للمسجد المفتوح أمام الزوار يبلغ مساحته الإجمالية 400 متر مربع، يُسمح بدخول عدد أقصاه 100 شخص (الزوار وموظفي المسجد مجتمعين) في كل مرة.

- حتى إذا كان عدد الأشخاص محدداً بالقاعدة المذكورة أعلاه، وفي حالة وجود مرافق داخل المبنى يصعب فيها الابقاء على شرط التباعد (مثلًا في الممرات الصغيرة أو غرف تحت الأرض... إلخ)، يجب أن تكون هذه المناطق إما مغلقة أمام الزوار أو أن تخضع لمراقبة صارمة من حيث عدد الأشخاص لضمان التباعد الجسدي المناسب. وفي معظم الحالات، سيتطلب ذلك الحد من عدد الأشخاص المسموح لهم بالتواجد في نفس الوقت وتنفيذ بروتوكول صارم للحد من عدد الأشخاص الحاضرين.

- يجب تطبيق الترتيبات التالية من أجل سلسلة الزيارة وفقاً للشروط المذكورة أعلاه:

▪ وضع لافتات واضحة تشير إلى الحد الأقصى لعدد الأشخاص المسموح لهم بدخول المنطقة في نفس الوقت. تأكد من أن اللافتات واضحة للعيان ومفهومة للزوار ولا يتطلب فهمها مهارات لغوية. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لهذه اللافتات.

▪ وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.

▪ تخصيص فترات زمنية للزيارات والسماح بالزيارات فقط مع التسجيل المسبق، خاصة إذا كانت المجموعات السياحية الكبيرة تزور الموقع بانتظام.

▪ إدارة المدخل بطريقة تمنع تجمع الأشخاص، على سبيل المثال السماح بمجموعة واحدة في كل مرة خاصة إذا كان المدخل صغيراً.

▪ الحفاظ على مسافة مترين بين الأشخاص الواقفين والراكعين والجالسين داخل المسجد أو الموقع.

• الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يومًا. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.

• قم بأخذ هذه المعلومات عند مدخل المسجد أو الموقع. اطلب من المرشد السياحي تقديم المعلومات المطلوبة في حال وجود مجموعات سياحية.

• ترتيب نقاط التجمع في أماكن غير مزدحمة كلما أمكن ويفضل خارج المسجد في الأماكن المفتوحة.

• الحد من الجولات المصحوبة بمرشدين إلى أدنى حد ممكن وتكييف الجولات المصحوبة بمرشدين لضمان التباعد الجسدي الكافي.

• تقليل عدد المشاركين في كل جولة إرشادية.

• تقليل التعرض للأشخاص الآخرين والمساحات الضيقة من خلال التنسيق مع أدلاء آخرين.

• وضع توجيهات واضحة للمسار وضمان أن المجموعات لا تصطدم ببعضها البعض أثناء التنقل في مختلف الاتجاهات.

• تشجيع الزيارات خلال أوقات عدم الازدحام خلال النهار.

• إذا كان من غير الممكن الحفاظ على التباعد المناسب في أماكن الوضوء فيجب إغلاق بعض المرافق أو تنفيذ نظام مراقبة لضمان التزام الأشخاص بمعايير النظافة الأساسية أثناء الانتظار وأثناء الوضوء

• تنفيذ نظام إدارة ومراقبة لوضع الأحذية عند المدخل، على سبيل المثال يجب على الأشخاص خلع أحذيتهم واحدا تلو الآخر في المكان المحدد واستعادتها باتباع معايير النظافة الأساسية.

• **نوصي بما يلي:** استخدام مساحات ضوئية لتذاكر الدخول الورقية أو القسائم في حال وجدت.



- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المسجد وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء التنظيف والتعقيم.
- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.

- إذا لم يكن من الممكن عمل تهوية طبيعية فتتحقق من أن مكيفات الهواء والفلاتر وفتحات التهوية تعمل بشكل سليم. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.

- إذا كانت المراحيض المفتوحة للجمهور لا تفي بالإجراءات التشغيلية الموحدة المعمول بها للحمامات فلا يسمح بفتحها للجمهور. من الضروري في هذه الحالة إبلاغ الزوار باستخدام اللافتات أن المراحيض غير متوفرة في المبنى وإبلاغ الزوار عن أقرب حمامات عامة. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على الإجراءات المتعلقة بالمراحيض العامة على **صفحة 156**.

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والمناطق المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر. وتشمل هذه جميع النقاط التي يحدث فيها لمس في المسجد مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية)، والمناير والرفوف التي توضع عليها الكتب والمصاحف، والكاونترات ومكتب الاستعلامات والكراسي والطاولات والمراحيض... الخ.

- تنظيف أو تعقيم المعدات المشتركة مثل الأشياء الدينية والكتب Guides Audio and Sound وما إلى ذلك.

- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في مراحيض الموظفين والمراحيض العامة والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد المتاحة كافية.

- وضع عبوات مطهر يدين يتكون من (60% على الأقل كحول أو مبيد فيروسي) عند مدخل ومخرج المسجد وحيثما كان هناك حاجة لمثل هذه العبوات.

- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في المسجد والموقع والأماكن المتصلة.

- ضع حاجزًا بلاستيكيًا شفافًا بين الموظفين والزوار، على سبيل المثال في الكاونترات أو شبك التذاكر أو المقصورات داخل الموقع.

- **نوصي بما يلي:** إضافة حاجز بلاستيكي شفاف أمام موظفي المسجد أو الموقع أثناء العبادات.

- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال، على الموقع الإلكتروني أو عبر الخلوي وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.

- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الزيارة (على سبيل المثال عدد الزوار كحد أقصى) في أماكن مرئية للزوار خارج وداخل الموقع عند المداخل والمخارج. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج تبين معايير النظافة الأساسية.

- وضع لافتات داخل المسجد لإرشاد الزوار بأنه لا يُسمح بلمس أو تقبيل أشخاص آخرين كذلك عدم لمس أو تقبيل أو تبادل مقتنيات المسجد الأخرى. كما أنه لا يُسمح بعمل حلقات من الأشخاص أو أية تصرفات أخرى تمنع الحركة مثل تشكيل حاجز حول الأشياء التي يكثر تقبيلها ولمسها، نوصي بعمل حواجز بلاستيكية شفافة لحماية الأشياء التي يكثر لمسها وتقبيلها.

- تنفيذ إدارة الزوار وأنظمة توجيه الزوار التي تدعم متطلبات التباعد الجسدي عند دخول المبنى والخروج منه، وفي داخل المبنى، ومكاتب التذاكر، ومكاتب الاستعلامات، في أي وقت عندما يحدث الانتظار وما إلى ذلك. **نوصي بما يلي:** تثبيت علامات مرئية للتباعد الجسدي لمساعدة الزوار والمصلين على الالتزام بتباعد جسدي كافٍ، وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع الأسهم على الأرض.

- إذا كان هناك بايبن أو أكثر فيجب استخدام واحد للدخول فقط والآخر للخروج. وإذا كان هناك باب واحد فقط، فتأكد من أن الزوار الذين يغادرون الموقع يحافظون على المسافة المناسبة من صف الانتظار في الخارج.

- تثبيت الأبواب لكي تبقى مفتوحة لا يضطر الزوار والمصلين إلى لمسها ومن أجل الحصول على التهوية الطبيعية، إذا كان ذلك ممكناً.

- إعداد سلات نفايات لا تُلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).

- إعداد مواد إرشادية ودعائية يستطيع الزوار الحصول عليها بأنفسهم من مكتب الاستعلامات.

## وصول الزوار والمصلين إلى المساجد

- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المسجد وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.

- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.

- معرفة الوضع الصحي للزوار والمصلين. **هام:** لا تقبل الزوار والمصلين الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتبه بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتبه بالإصابة بالعدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.

- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.

- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.

- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.

- متابعة التزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.
- في حال طلب الزوار الجلوس في المرافق التابعة للمسجد فتأكد من أنهم يجلسون على مسافة مترين على الأقل من بعضهم البعض.
- تُجمع التبرعات النقدية في وعاء يتم وضعه في مكان واحد والتعامل معه من قبل فرد واحد، بدلا من أن يتم تمريره بين الأشخاص.

### الجولات المصحوبة بمرشدين داخل المساجد

- **نوصي بما يلي:** تزويد الزوار بأدلة صوتية عبر الخلوي الذكي وسماعات الأذن الخاصة أو and Sound Guides Audio المعقمة.
- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- عند الشرح عن الموقع في الأماكن المغلقة فمن الضروري أن يرتدي السياح أقنعة وأن يحافظ الدليل السياحي على مسافة 3 متر على الأقل في حال لم يرتدي الكمامة أثناء الشرح.
- نوصي بما يلي: يجب أن يرتدي الأدلاء السياحيين دروع الوجه الشفافة عند التحدث والحفاظ في هذه الحالة على مسافة 1.5 متر على الأقل.
- اختيار نقاط التجمع في أماكن غير مكتظة، ويفضل أن يكون خارج الموقع وفي المناطق المفتوحة.
- مراقبة التزام الزوار بمعايير النظافة الأساسية خلال الجولات المصحوبة بمرشدين.

### أثناء الصلاة

- تجنب أي تفاعل جسدي قريب مع الإمام. هام: إذا لم يكن هذا ممكنا فمن الضروري أن يرتدي كل شخص كمامة ويتم تنظيف اليدين بانتظام.
- ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار استخدام الحواجز الواقية بين العاملين في المسجد والمصلين إذا لم يكن من الممكن الحفاظ على مسافة لا تقل عن 5 أمتار أثناء إلقاء الخطب والدروس الدينية.
- يوصى بشكل عام باستخدام نظام صوت إلكتروني للحد من ضرورة التحدث بصوت عال. إذا تم استخدام Headphones ومشاركتها مع الآخرين، فيجب تنظيفها وتعقيمها بشكل صحيح قبل وبعد الاستخدام.
- إذا تم استخدام الميكروفونات ومشاركتها، فيجب تقديم معدات نظيفة أو معقمة فقط. يجب تنظيف المعدات وتعقيمها قبل وبعد كل استخدام.

- **هام:** يسمح بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصة الكمامة) يجب على الزوار تعقيم أيديهم قبل الدخول إلى المسجد.
- وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.
- اشرح للزوار حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- توجيه الزوار إلى وجود مواد إرشادية يستطيعون أخذها بأنفسهم من مكاتب الاستعلامات.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التأيي المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

### شراء التذاكر ومكتب الاستعلامات والدخول

- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المسجد وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- متابعة الأشخاص الذين يقفون في الصفوف للتأكد من التزامهم بالتباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع الدفع بدون لمس.
- في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراء للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.
- تجنب أن لا يتشارك السياح بالمواد الإرشادية التي توزعها عليهم.
- ينبغي لكل شخص استخدام المعلومات والمواد الدعائية الخاصة به.
- تجنب تبادل تذاكر الدخول (إن وجدت). إذا لم يكن هنالك ماسح يقرأ التذاكر فاطلب من الزوار تمييز التذكرة بأنفسهم أو رميها في صندوق مخصص.

### خلال الزيارة

- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المسجد وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- **هام:** إرشاد الزوار لفظيا وباستخدام اللافتات بعدم لمس وتقبيل أي أشياء أو مواد والامتناع عن لمس وتقبيل الأشخاص الآخرين. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.

## فترة ما بين المجموعات الزائرة / مناوبات العمل

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ورفوف عرض الكتب والكاونترات والكتب ومكاتب الاستعلامات وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والمساحات الضوئية والكراسي والمقاعد والطاولات والمرابض... الخ.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون والزوار بين المناوبات مثل الكتب والأجهزة... الخ.

## مواقع السياحة الريفية والبيئية والرديفة

### قبل فتح مواقع السياحة الريفية والبيئية والرديفة

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الزوار والموظفين في الأماكن المغلقة بطريقة يمكن الحفاظ من خلالها على التباعد الجسدي المناسب.
- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في المناطق المغلقة للزوار شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة. يجب إغلاق الأماكن التي لا يمكن تحقيق ذلك فيها، والتي لا يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب، أو إدارتها بدقة من حيث عدد الأشخاص.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يومًا. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- يُسمح بزيارة المناطق الزراعية أو الريفية أو البيئية ... الخ في حالات التسجيل المسبق وتحديد موعد عند الزيارة حفاظاً على التنظيم الجيد والاستعداد للزيارة.
- ترتيب الدخول الى الموقع بطريقة تمنع تجمع الأشخاص.
- الحد من الجولات التي يشارك فيها أدلاء سياحيين إلى أدنى حد ممكن وتكييف الجولات المصحوبة بالأدلاء بشكل يعزز التباعد الجسدي. تقليل عدد المشاركين في كل جولة. تقليل التعرض لأشخاص آخرين ولمساحات محدودة من خلال التنسيق مع الأدلاء الآخرين. وضع توجيهات واضحة عن المسار وتشجيع الزيارات في غير الأوقات التي يكثر فيها الزوار.
- إذا كان هنالك خدمات إضافية في الموقع مثل إتاحة المجال لتذوق المنتجات فمن الضروري اتباع معايير النظافة الأساسية والتفكير في تنظيم المناسبة في الهواء الطلق. **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات محددة للمناسبات على **صفحة 146**.

- ينبغي الحفاظ على المسافة المناسبة طوال الوقت.

### • يجب على المصلين ارتداء الكمامة.

- يجب على المصلين والعاملين في المسجد تجنب رفع الأصوات أو الرد بصوت عال أثناء العبادة أو التلاوة بشكل يجعل المحادثة العادية صعبة مما قد يشجع على الحديث بصوت عالي جداً.
- يجب على المصلين تجنب لمس أشخاص آخرين، كذلك المصافحة والتحيات.
- يجب أن تتوفر مجموعة مختارة من الكتب الدينية النظيفة لاستخدام الأفراد.
- كلما كان ذلك ممكناً، يجب على المصلين إحضار سجادة الصلاة الخاصة بهم.
- إذا كان لا يمكن استخدام سجاد الصلاة الشخصية، يجب على المصلين ضمان عدم لمس الأرض عند الانحناء في السجود وغسل أو تطهير اليدين بعد الصلاة.

## شراء أغراض داخل مسجد

- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المسجد وعمال الصيانة غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- لا ينبغي تسليم المواد المعروضة للبيع مباشرة إلى أمين الصندوق، ولكن توضع على المنضدة.
- تشجيع الدفع بدون لمس.
- في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراءات للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.
- في حالة وضع السلع في حقائب فلا ينبغي أن تغطي أكياس السلع مباشرة للزائر ولكن ينبغي أن توضع على الكاونتر.
- يجب أن يتم وضع التبرعات بشكل منفرد في صندوق من قبل الزوار.

## مغادرة المسجد

- قُل للزوار بأنه يوجد مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التأيي المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## إعداد الموقع والمرافق والمعدات

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) وارتداء معدات الوقاية الشخصية خلال التنظيف والتعقيم.
- زيادة التهوية في الموقع والأماكن المغلقة عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- إذا لم يكن من الممكن الاستفادة من التهوية الطبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء وفتحات التهوية من أجل الحصول على تهوية مناسبة. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مرافق الموقع والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريز والبيسطات التي تُعرض عليها المنتجات والكاونترات وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والماسحات الضوئية ومناطق التسوق وأماكن الطهي والكراسي والطاولات والمراحيز.
- يجب تنظيف أي معدات مقدمة للزوار أو تعقيمها بشكل جيد قبل وبعد كل استخدام مثل الأدوات الزراعية (سلالم ودلاء وبطانيات وغيرها).
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) عند مداخل ومخارج الموقع والمرافق الأخرى.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين للموظفين والعمال.
- التحكم بعدد الزبائن داخل الأماكن المغلقة وتطبيق نظام تحكم بصفوف الانتظار بحيث يدعم هذا النظام متطلبات التباعد الجسدي.
- قم بتثبيت علامات تباعد جسدي مرئية لمساعدة الزبائن في الالتزام بمتطلبات التباعد الجسدي.
- قُم بإعداد صناديق منفصلة لتوفير المواد للزبائن مثل زجاجات المياه والخراطيم والمواد المجانية أو المواد الدعائية.
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن مثلاً في الكاونترات وشباك التذاكر والمنصات داخل الموقع.
- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال على الموقع الإلكتروني أو الخليوي وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الزيارة (على سبيل المثال عدد الزوار كحد أقصى) في أماكن مرئية للزوار خارج وداخل الموقع عند المداخل والمخارج. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج تبين معايير النظافة الأساسية.

- تنفيذ نظام يدعم التباعد الجسدي عند الدخول والخروج من الموقع وداخله وفي مناطق الخروج وداخل الغرف، على سبيل المثال، قم بتثبيت علامات التباعد الجسدي المرئية لمساعدة الزوار على الحفاظ على التباعد الجسدي وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع أسهم على الأرض.
- إذا كان للموقع مدخلين فيجب أن يكون أحدهما للدخول والآخر للخروج، إذا كان للموقع باب واحد فيجب على الزائر الذي يغادر الحفاظ على المسافة المناسبة عن الصف الذي ينتظر في الخارج.
- تثبيت باب الموقع كي يبقى مفتوحاً حتى لا يضطر الزائر للمسّه - إذا كان ذلك ممكناً.
- وضع سلات نفايات لا تُلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).
- إعداد مواد إرشادية ودعائية يستطيع الزوار الحصول عليها بأنفسهم من مكتب الاستعلامات.
- إعداد المرطبات والطعام بطريقة يمكن للزوار تناولها دون مساعدة باتباع معايير النظافة الأساسية، مثل تعبئة الكاسات مسبقاً، وإعداد قطع صغيرة من الطعام يمكن تناولها بواسطة نقاشات الأسنان توضع في صحن ووضع المشروبات على الطاولة.
- يجب التعامل مع المرطبات والطعام دائماً باستخدام الأواني لتجنب استخدام اليد العارية واتباع معايير النظافة الأساسية.
- تغطية المرطبات والطعام بغطاء بلاستيكي للحفاظ عليها أو استخدام الطعام المغلف.
- يُعطى كل زائر أواني نظيفة عند التدقيق.

## وصول الزوار إلى الموقع

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.
- يجب على كل زائر تعقيم اليدين قبل دخول أي منشأة وقبل الأكل والشرب.
- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- اطلب من الزوار خدمة أنفسهم في الحصول على الطعام والمشروبات والمحافظة على التباعد الجسدي المناسب واتباع معايير النظافة الأساسية.
- إعلام الزوار بوجود مواد إرشادية ودعائية يستطيعون الحصول عليها بأنفسهم في مكتب الاستعلامات، إذا لزم الأمر.

## متجر الموقع

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بمحلات التحف الشرقية على **صفحة 101**.

## الطهي في الموقع

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بالطهي على **صفحة 64**.

## مغادرة الموقع

- أخبر الزوار بوجود مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التآني المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## فترة ما بين الزوار / المناوبات

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ومنصات عرض الكتيبات والكاونترات أماكن الدفع وقارئ البطاقات الناقلة والمساحات الضوئية ومنطقة التسوق ومنطقة الطهي والكراسي والطاولات والمرايحض... الخ.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون أثناء الاستخدام وبين المناوبات.
- يجب تنظيف وتعقيم المعدات وغسل أدوات التذوق التي يستخدمها الزوار.

## خلال زيارة الموقع

- لا يعتبر ارتداء الأقنعة في الهواء أمراً ضرورياً عند الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب بين الأشخاص. في حالة المشاركة في أعمال تتطلب أكثر من شخص واحد فيجب ارتداء الكمامة وتنظيف اليدين قبل وبعد العمل.
- من المستحسن في قطف الزيتون مثلاً تعيين شخص واحد فقط لكل شجرة. إذا لم يكن ذلك ممكناً، تأكد من أن يتم الاحتفاظ بالتباعد الجسدي المناسب في كل وقت.
- يجب ألا يشارك الزوار في عمليات التصنيع. ويجب ألا يسمح بالمشاركة إلا عندما يتسنى الحفاظ على معايير النظافة الأساسية.
- إرشاد الزوار بعدم مشاركة أي معدات مع أشخاص آخرين.
- مراقبة التزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.

## الجولات المصحوبة بمرشدين

- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- عند الشرح عن الموقع في الأماكن المغلقة فمن الضروري قيام السياح والدليل بارتداء الكمامة والمحافظة على مسافة 3 أمتار بين الدليل والمجموعة عند الشرح بدون كمامة.
- نوصي بما يلي: يجب على الأدلاء السياحيين ارتداء درع الوجه الشفاف عند التحدث ويكون الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل كافيًا في هذه الحالة.
- مراقبة لالتزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.

## التذوق

- تنظيم عملية التذوق (ان وجدت) ويفضل أن يكون في الهواء الطلق واتباع معايير النظافة الأساسية.
- يجب على كل شخص تنظيف أو تطهير اليدين قبل التذوق.
- يجب ترتيب المقاعد بطريقة يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب طوال فترة التذوق.
- يجب أن يكون لكل زائر أدوات تذوق خاصة ونظيفة لتناول الطعام والمشروبات.
- يُمنع مشاركة المعدات أو الطعام أو شراب.
- يجب على الشخص الذي يقوم بالتذوق تجنب استخدام يديه العارية للمس الطعام واستخدام الأواني. كما يجب على الأشخاص الذين يجرون التذوق الاحتفاظ بمسافة مناسبة عند الشرح.



## قبل فتح المتحف أمام الزوار

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سليمة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الزوار والموظفين في الأماكن المغلقة بطريقة يمكن الحفاظ من خلالها على التباعد الجسدي المناسب.
- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص من زوار وعاملين في المناطق المغلقة شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة. يجب إغلاق الأماكن التي لا يمكن تحقيق ذلك فيها، والتي لا يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب، أو إدارتها بدقة من حيث عدد الأشخاص.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً، يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- ترتيب المدخل بطريقة تمنع تجمع الأشخاص.
- الحد من الجولات التي يشارك فيها أدلاء سياحيين إلى أدنى حد ممكن وتكييف الجولات المصحوبة بالأدلاء بشكل يعزز التباعد الجسدي. تقليل عدد المشاركين في كل جولة، تقليل التعرض لأشخاص آخرين ولمساحات محدودة من خلال التنسيق مع الأدلاء الآخرين. وضع توجيهات واضحة عن المسار وتشجيع الزيارات في غير الأوقات التي يكثر فيها الزوار.
- ينبغي تجنب عقد أي نشاط داخل مرافق المتحف مثل (المناسبات التعليمية). أما في حال عقدها فيجب اتباع الإرشادات المناسبة **صفحة 146**.
- تنظيم عدد الزوار في الغرف الصغيرة ذات القدرة الضيقة مثل غرف المعارض الصغيرة والممرات والمراحيض. يمكن القيام بذلك من خلال مراقبة الدخول، أو توفير فترات زمنية محددة مسبقاً أو وسائل أخرى مناسبة لتجنب اكتظاظ الزوار.
- عرض شراء مسبق لتذاكر الدخول (عبر الإنترنت، وتذاكر الجوال) وتحديد ساعات ثابتة للزوار للتحكم بعدد الزوار.
- نوصي بما يلي: استخدام المساحات الضوئية لتذاكر الدخول الورقية أو القسائم.

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) وارتداء معدات الوقاية الشخصية عند التعقيم والتنظيف.
- زيادة التهوية في قبل فتح المتحف وأثناء التنظيف والتعقيم عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- إذا لم يكن من الممكن الاستفادة من التهوية الطبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء وفتحات التهوية من أجل الحصول على تهوية مناسبة. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مرافق المتحف والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرجيزين والكاونترات ومكتب الاستعلامات ومنصات عرض البروشورات وشباك التذاكر وأماكن الدفع والمساحات الضوئية وأماكن تعليق الملابس وشاشات اللمس وأماكن التدبير والكراسي والطاولات والمراحيض ... الخ.
- نوصي بما يلي: عدم استخدام شاشات اللمس وأماكن التدبير التي يستخدمها الزائرون إذا تعذر الالتزام بمعايير النظافة الأساسية.
- يجب تنظيف أي معدات مقدمة للزوار أو تعقيمها بشكل جيد قبل وبعد كل استخدام مثل الأجهزة الصوتية.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) في مداخل ومخارج المتحف والمتجر والمطعم.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في جميع مرافق وأقسام المتحف.
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن مثلاً في الكاونترات وشباك التذاكر والمنصات داخل الموقع.
- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال على الموقع الإلكتروني أو عبر الخلو وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الزيارة (على سبيل المثال عدد الزوار كحد أقصى) في أماكن مرئية للزوار في المتحف عند المداخل والمخارج.
- وضع لافتات نظافة (معايير النظافة الأساسية) بحيث تكون مرئية للزوار عند مدخل ومخرج المتحف، وفي داخل الغرف وما إلى ذلك. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.



- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- إعلام الزوار بوجود مواد إرشادية ودعائية يستطيعون الحصول عليها بأنفسهم في مكتب الاستعلامات، إذا لزم الأمر.

## شراء التذاكر ومكتب الاستعلامات وغرفة الملابس والدخول

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- متابعة الأشخاص الواقفين في الصفوف للتأكد من أنهم يحافظون على التباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع طرق دفع المال دون لمس.

- تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبائن في حال الدفع النقدي واستخدام صينية صغيرة أو صينية ثابتة لوضع الأموال النقدية فيها. اتبع نفس الإجراء للقسائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.

- تجنب تبادل المواد عند إعطاء الزوار معلومات. وينبغي لكل شخص استخدام المعلومات والمواد الدعائية الخاصة به.
- تشجيع الزوار على استخدام الخزانات بدلاً من غرف الملابس (مكان تعليق الملابس) التي يديرها شخص.

- تجنب تسليم تذكرة غرفة الملابس مباشرة إلى الموظف واستخدام صينية صغيرة أو صندوق ثابت بدلاً من ذلك عند استخدام غرفة الملابس. اتبع نفس الإجراء عند إرجاع تذكرة غرفة الملابس.

- يجب تنظيف تذاكر غرفة الملابس القابلة لإعادة الاستخدام أو تعقيمها تمامًا بعد كل استخدام.

- تجنب تبادل تذاكر الدخول.

- إذا لم يكن مسح التذاكر متاحًا، اطلب من الزوار تمزيق التذكرة بأنفسهم أو رميها في صندوق مخصص.

- تنفيذ نظام يدعم التباعد الجسدي عند الدخول والخروج من المتحف وداخل المتحف وفي منطقة الخروج، وعند شبك التذاكر، ومكتب الاستعلامات... الخ. قم بتثبيت علامات التباعد الجسدي المرئية لمساعدة الزوار على الحفاظ على التباعد الجسدي وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع أسهم على الأرض.

- إذا كان هناك بابين للمتحف، أو في متجر ومطعم المتحف، يجب تخصيص أحد الأبواب للدخول والآخر للخروج. إذا كان للمتحف باب واحد فيجب على الزائر عند المغادرة الحفاظ على مسافة مناسبة بينه وبين الأشخاص الذين ينتظرون في الخارج.

- تثبيت أحد الأبواب كي يبقى مفتوحاً حتى لا يضطر الزائر للمسّه - إذا كان ذلك ممكناً.

- وضع سلات نفايات لا تلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).
- إعداد مواد إرشادية ودعائية يستطيع الزوار الحصول عليها بأنفسهم من مكتب الاستعلامات.
- تجنب عرض نسخ تجريبية في المتحف والمتجر.

## وصول الزوار إلى المتحف

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.

- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.

- معرفة الوضع الصحي للزوار. **هام:** لا تقبل الزوار الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.

- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.

- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.

- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.

- **هام:** يسمح بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصة الكمامة).

- يجب على كل زائر تعقيم اليدين قبل دخول أي منشأة.

- وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.

## غرف المعارض

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- إرشاد الزوار بعدم لمس الأشياء بحيث يكون الإرشاد لفظياً وباستخدام اللافتات.
- مراقبة التزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.
- في حالة وجود أماكن جلوس للزوار، ينبغي ترتيب الطاولات والكراسي بطريقة يمكن بها للأشخاص الابتعاد عن بعضهم البعض مسافة مترين. يجب تنظيف كافة الأماكن التي تُلمس أو تعقيمها بانتظام.
- إغلاق مناطق الجلوس ومناطق لعب الأطفال وأي مناطق تشجع على تجميع الناس.

## الجولات المصحوبة بمرشدين سياحيين

- **نوصي بما يلي:** تزويد الزوار بأدلة صوتية لاستخدام الخلوي وسماعات الأذن الخاصة أو Audio and Sound Guides المعقمة.
- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- **عند الشرح عن الموقع في الأماكن المغلقة فمن الضروري قيام السياح والدليل السياح بارتداء أقنعة والمحافظة على مسافة 3 أمتار على الأقل عند عدم ارتداء كمامة بسبب التحدث.**
- **نوصي بما يلي:** يجب على الأدلاء السياحيين ارتداء درع الوجه الشفاف عند التحدث ويكون الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل كافيًا في هذه الحالة.
- نوصي بشكل عام باستخدام Headphones للحد من ضرورة أن يتحدث الدليل بصوت عالٍ.
- **يجب تنظيف Headphones بشكل صحيح وتعقيمها قبل وبعد الاستخدام.**
- في حالة الحاجة إلى أدلة صوتية، يمكن توفيرها من قبل المتحف أو منظم الرحلات السياحية.
- **يجب تنظيف أو تعقيم الأدلة الصوتية قبل وبعد الاستخدام.**
- مراقبة لالتزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.
- اختيار نقاط الالتقاء في الأماكن غير المكتظة.

## متجر المتحف

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بالمحلات التجارية على **صفحة 101**.

## الطهي في المتحف

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بالطهي على **صفحة 64**.

## مغادرة المتحف

- قُل للزوار بأنه يوجد مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التآني المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## فترة ما بين مجموعات الزوار / المناوبات

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ومنصات عرض الكتيبات والكاونترات وأماكن الدفع وقارئ البطاقات الناقلة والمساحات الضوئية ومنطقة التسوق وخزانات الملابس والتذاكر وغرف الملابس والكراسي والطاولات وشاشات اللمس وأماكن التدريب والمراحيض.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون أثناء الاستخدام وبين المناوبات.
- يجب تنظيف وتعقيم المعدات التي يستخدمها الزوار مثل Audio and Sound Guides.

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- الحد من عدد الزوار والموظفين في الأماكن المغلقة بطريقة يمكن الحفاظ من خلالها على التباعد الجسدي المناسب.
- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص من زوار وعاملين في المناطق المغلقة شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة. يجب إغلاق الأماكن التي لا يمكن تحقيق ذلك فيها، والتي لا يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب، أو إدارتها بدقة من حيث عدد الأشخاص.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- ترتيب المدخل بطريقة تمنع تجمع الأشخاص.
- الحد من الجولات التي يشارك فيها أدلاء سياحيين إلى أدنى حد ممكن وتكييف الجولات المصحوبة بالأدلاء بشكل يعزز التباعد الجسدي. تقليل عدد المشاركين في كل جولة. تقليل التعرض لأشخاص آخرين ولمساحات محدودة من خلال التنسيق مع الأدلاء الآخرين. وضع توجيهات واضحة عن المسار وتشجيع الزيارات في غير الأوقات التي يكثر فيها الزوار.
- ترتيب الدخول بالنسبة للسياح الأفراد والمجموعات المسجلة بطريقة تمنع تجميع الأشخاص، مثلاً السماح بمجموعة واحدة كل مرة.
- اتباع أنظمة توجيهية تمنع اكتظاظ الزوار في المواقع أو تقدم بدائل أقل ازدحاماً بالنسبة للجولات الفردية عبر الحديقة. يجب على الزوار تجنب النقاط الساخنة والمواقع التي يتم التردد عليها بشدة.
- ينبغي تجنب عقد أي نشاطات في الحديقة مثل (المناسبات التعليمية). أما في حال عقدها فيجب اتباع الإرشادات المناسبة الموجودة في **صفحة 146**.
- تنظيم عدد الزوار في الغرف الصغيرة ذات القدرة المحدودة من خلال إجراءات دخول مشددة.
- عرض شراء مسبق لتذاكر الدخول (عبر الإنترنت، وتذاكر الجوال) وتحديد ساعات ثابتة للزوار للتحكم بعدد الزوار.
- **نوصي بما يلي:** استخدام المساحات الضوئية لتذاكر الدخول الورقية أو القسائم.

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) وارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء التنظيف والتعقيم.
- زيادة التهوية في الأماكن المغلقة قبل الفتح وأثناء التنظيف والتعقيم عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- **إذا لم يكن من الممكن الاستفادة من التهوية الطبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء وفتحات التهوية من أجل الحصول على تهوية مناسبة. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.**
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مرافق المتحف والأبواب ومقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين والكاونترات ومكتب الاستعلامات ومنصات عرض البروشورات وشباك التذاكر وأماكن الدفع والمساحات الضوئية وشاشات اللمس وأماكن التدريب والكراسي والطاولات والمراحيز ... الخ.
- **نوصي بما يلي:** ينبغي الأخذ بعين الاعتبار عدم استخدام شاشات اللمس وأماكن التدريب التي يستخدمها الزائرون إذا تعذر الالتزام بمعايير النظافة الأساسية.
- يجب تنظيف أي معدات مقدمة للزوار أو تعقيمها بشكل جيد قبل وبعد كل استخدام وخاصة and Sound Guides Audio.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) في مداخل ومخارج الحدائق.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في مكتب الاستعلامات وفي المتجر ومنطقة الخروج وفي المطعم... الخ للموظفين.
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن مثلاً في الكاونترات وشباك التذاكر والمنصات داخل الموقع.
- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال، أو على الموقع الإلكتروني، أو عبر الخلوي وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الزيارة (على سبيل المثال عدد الزوار كحد أقصى) في أماكن مرئية للزوار في الحدائق الوطنية عند المداخل والمخارج وفي مراكز الزوار ومدخل ومخرج السينما... الخ. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات داخل مراكز الزوار تذكروهم بعدم لمس الأشياء.

- وضع موظف عند المدخل لتوجيه حركة الزوار الذين يدخلون ويغادرون الموقع.
- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات (توزيع مادة إرشادية مكتوبة وبوسترات داخل الحديقة) أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- قُل للزوار أن هنالك المعلومات ومواد دعائية يستطيعون الحصول عليها بأنفسهم في مكتب الاستعلامات، إذا لزم الأمر.

## شراء التذاكر ومكتب الاستعلامات والدخول

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- متابعة الأشخاص الذين يقفون في الصفوف للتأكد من التزامهم بالتباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع الدفع بدون لمس.
- **في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراءات للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.**
- تجنب تبادل المواد عند إعطاء الزوار معلومات. ينبغي على كل شخص استخدام المعلومات والمواد الدعائية الخاصة به.
- تجنب تبادل تذاكر الدخول (إن وجدت).
- **إذا لم يكن هنالك ماسح يقرأ التذاكر فاطلب من الزوار تمزيق التذكرة بأنفسهم أو رميها في صندوق مخصص.**

## أثناء الزيارات

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- **لا يعتبر ارتداء الأقنعة في الهواء أمراً ضرورياً عند الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب بين الأشخاص.**
- إرشاد الزوار بعدم لمس أي شيء في مركز الزوار.

- تنفيذ نظام لإدارة الزوار وأنظمة إرشادية للزوار تدعم التباعد الجسدي عند الدخول والخروج من الحدائق العامة وفي الحدائق عند الضرورة (مثلاً في الأماكن الضيقة التي تتردد عليها أعداد كبيرة من الزوار) وفي مراكز الزوار وشبكات التذاكر ومكتب الاستعلامات وعند الانتظار في الصف... الخ. من خلال وضع علامات تحدد مسافات التباعد الجسدي على الأرض لمساعدة الأشخاص في الحفاظ على مسافات التباعد الجسدي وتطبيق نظام مسار باتجاه واحد يرسم أسهم على الأرض.

- إذا كان للحديقة الوطنية مدخلين فيجب أن يكون أحدهما للدخول والآخر للخروج. إذا كان للحديقة مدخل واحد فيجب على الزائر الذي يغادر الحديقة الحفاظ على المسافة المناسبة عن الصف الذي ينتظر في الخارج.

- تثبيت باب الحديقة كي يبقى مفتوحاً حتى لا يضطر الزبائن للمسحه - إذا كان ذلك ممكناً.

- وضع سلات نفايات لا تلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).
- إعداد مواد إرشادية ودعائية يستطيع الزوار الحصول عليها بأنفسهم من مكتب الاستعلامات وشبكات التذاكر.

## وصول الزوار

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين في الأماكن المغلقة.
- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب طوال الوقت.
- معرفة الوضع الصحي للزوار. **هام:** لا تقبل الزوار الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتبه بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتبه بالإصابة بالعدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.

- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.

- **هام:** يسمح بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصةً الكمامة)
- يجب على كل زائر تعقيم اليدين قبل دخول أي منشأة.

## متجر الحديقة الوطنية

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بالمحلات التجارية على **صفحة 101**.

## الطهي في الحديقة الوطنية

الرجوع إلى الإرشادات المتعلقة بالطهي على **صفحة 64**.

## مغادرة الحديقة الوطنية

- قُل للزوار بأنه يوجد مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- الحفاظ على منطقة المدخل خالية طوال الوقت (اطلب من الزوار عدم التآني المماثلة واتخاذ الصور وما إلى ذلك في منطقة المدخل).

## فترة ما بين مجموعات الزوار / المناوبات

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين وكاتب الاستعلام ومنصات عرض الكتيبات وشباك التذاكر وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والماسحات الضوئية والكراسي والطاولات وشاشات اللمس وأماكن التدريب والمراحيض.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون أثناء الاستخدام وبين المناوبات.
- يجب تنظيف وتعقيم المعدات التي يستخدمها الزوار مثل الأجهزة الصوتية.

• مراقبة التزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.

- مراقبة المناطق التي من المرجح أن يتجمع فيها الأشخاص والنظر في إغلاقها مؤقتاً لدعم ممارسات التباعد الجسدي.
- في حالة وجود أماكن جلوس للزوار، مثلاً في السينما في الحديقة، فينبغي ترتيب المقاعد/الكراسي بطريقة يمكن بها الابتعاد مسافة مترين بين الشخص والآخر. يجب تنظيف الأماكن التي يحدث فيها لمس أو تعقيمها بانتظام.

• ويجب إغلاق مناطق الراحة والجلوس ومناطق لعب الأطفال وأي مناطق تشجع الأشخاص على التجمع.

## المشي لمسافات طويلة والمشى في المناطق الخارجية من الحديقة الوطنية

- يحتاج الزوار إلى الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين بعضهم البعض طوال الوقت.
- ينبغي للزوار عدم اختيار المواقع والطرق المزدحمة وتجنب الازدحام في أماكن الراحة.
- تجنب الازدحام في أماكن الراحة.

## جولات مصحوبة بمرشدين داخل الحديقة الوطنية

- **نوصي بما يلي:** تزويد الزوار بأدلة صوتية لاستخدام الخووي وسماعات الأذن الخاصة and Sound Guides Audio المعقمة.
- يجب على جميع الأدلاء السياحيين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- عند الشرح عن الموقع في الأماكن المغلقة فمن الضروري قيام السياح والدليل السياح بارتداء أقنعة والمحافظة على مسافة 3 أمتار في حال قام الدليل بالشرح دون لبس الكمامة.
- نوصي بما يلي: يجب على الأدلاء السياحيين ارتداء درع الوجه الشفاف عند التحدث ويكون الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل كافيًا في هذه الحالة.
- نوصي بشكل عام باستخدام Headphones للحد من ضرورة أن يتحدث الدليل بصوت عالٍ.
- يجب تنظيف Headphones بشكل صحيح وتعقيمها قبل وبعد الاستخدام.
- في حالة الحاجة إلى أجهزة صوتية، يمكن توفيرها من قبل الحديقة أو منظم الرحلات السياحية.
- يجب تنظيف أو تعقيم Guides Audio and Sound قبل وبعد الاستخدام.
- مراقبة لالتزام الزوار بنظام توجيه الزوار واتباع قواعد النظافة الأساسية.
- اختيار نقاط الالتقاء في الأماكن غير المكتظة.

## الحفلات والعروض، والعروض الثقافية

### قبل تنظيم الحفلات والعروض، والعروض الثقافية

- تنسيق جميع الإجراءات بين مقدمي الخدمات المعنيين (مثل شركة الباصات ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين) لضمان إجراءات سلسلة وتحديد أي ثغرات محتملة في مفاهيم السلامة المختلفة.
- إعطاء الأولوية قدر الإمكان للحفلات التي تنظم في الهواء الطلق حيث يمكن الحفاظ على التباعد الجسدي، وحيث التهوية الطبيعية.
- الحد من عدد المشاهدين والموظفين داخل الغرفة الواحدة والمنشأة التي يعقد فيها الحفل بطريقة يمكن الحفاظ من خلالها على التباعد الجسدي المناسب.
- ينبغي ألا يتجاوز مجموع عدد الأشخاص في الأماكن المتاحة للمشاهدين وفي غرف الموظفين شخصاً واحداً لكل 4 أمتار مربعة. يجب إغلاق الأماكن التي لا يمكن تحقيق ذلك فيها، والتي لا يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب، أو إدارتها بدقة من حيث عدد الأشخاص. أو النظر في استقبال حفلات أصغر في قاعات أكبر.
- وينبغي ترتيب عرض المقاعد وعرض الممرات بين الصفوف بطريقة تحافظ على مسافة مترين بين الأشخاص (باستثناء الأشخاص الذين ينتمون إلى أسرة واحدة)
- قم بحجب أو إزالة المقاعد التي يجب أن تبقى فارغة لضمان التباعد الجسدي الكافية في الجمهور.
- راجع الإرشادات الخاصة بالطهي على صفحة 64 المتعلقة بالطاولات والكراسي في المطاعم أو عند تقديم الطعام.
- أغلق أماكن الانتظار والصالات التي يحدث فيها اكتظاظ للأشخاص ولضمان التباعد الجسدي الكافي بين الجمهور.
- الاحتفاظ بقوائم للمجموعات السياحية التي تزور الموقع لكي تتمكن من اعلام الزوار أو الدليل السياحي أو الشركة السياحية المنظمة للرحلة في حال تم اكتشاف وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع خلال تلك الفترة. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يوماً. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- إدارة المدخل بطريقة تمنع تجمع الأشخاص، على سبيل المثال السماح بمجموعة واحدة في كل مرة خاصة إذا كان المدخل صغيراً.
- عرض شراء مسبق لتذاكر الدخول (عبر الإنترنت، وتذاكر الجوال) إذا كان ذلك ممكناً، وتعيين ساعات ثابتة للزوار لتنظيم عدد الزوار.
- نوصي بما يلي: استخدام المساحات الضوئية لتذاكر الدخول الورقية أو القسائم.
- هام: كلما أمكن، قم بالحد من مدة الأنشطة أو العروض الداخلية، حيث أن الزيارات المطولة داخل مكان ضيق قد تزيد من خطر التعرض للمرض.

### إعداد المكان

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) وارتداء معدات الوقاية الشخصية خلال التعقيم والتنظيف.
- زيادة التهوية في الأماكن المغلقة قبل الفتح وأثناء التنظيف والتعقيم عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- إذا لم يكن من الممكن الاستفادة من التهوية الطبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء وفتحات التهوية من أجل الحصول على تهوية مناسبة. يجب تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر.
- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام التي يتم لمسها بشكل متكرر والأماكن المستخدمة بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو محلول مطهر. هذا يشمل جميع النقاط التي يحدث فيها ملامسة مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ومنصات عرض البروشورات والكاونترات وشباك التذاكر وأماكن الدفع وقارئ البطاقات الماسحات الضوئية والخزانات والكراسي والمقاعد والطاولات والمراحيز ... الخ.
- تنظيف وتعقيم المعدات التي يستخدمها فناني الأداء مثل الميكروفونات.
- توفير ما يكفي من الصابون ومطهر اليدين والمناشف الورقية في حمامات الموظفين والزبائن والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- وضع عبوات تحتوي على مادة معقمة أو مطهر يدين الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) في مداخل ومخارج الحدائق.
- توفير ما يكفي من مطهر اليدين في الكاونترات ومكتب الاستعلامات... الخ للموظفين.
- يتم إعداد التسجيل وشراء التذاكر في محطات متعددة للحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.
- تركيب حاجز بلاستيكي شفاف يفصل بين الموظفين والزبائن مثلاً في الكاونترات وشباك التذاكر والمنصات داخل الموقع.
- إعلام الزوار والمرشدين السياحيين قبل أي زيارة (على سبيل المثال، على الموقع الإلكتروني، أو عبر الخلوي وما إلى ذلك) حول معايير النظافة الأساسية.
- وضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) في أماكن مرئية للزوار في المدخل والمخرج وفي مراكز الزوار... الخ. يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.
- تنفيذ نظام لإدارة الزوار وأنظمة إرشادية للزوار تدعم التباعد الجسدي عند الدخول والخروج من المكان وداخل المكان وفي شبكات التذاكر ومكتب الاستعلامات وعند الانتظار في الصف... الخ. من خلال وضع علامات تحدد مسافات التباعد الجسدي على الأرض لمساعدة الأشخاص في الحفاظ على مسافات التباعد الجسدي وتطبيق نظام مسار باتجاه واحد برسم أسهم على الأرض.



## شراء التذاكر، ومكتب الاستعلامات، وغرفة الملابس، والقبول في المكان

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) كما يجب عليهم الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو وضع درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- متابعة الأشخاص الذين يقفون في الصفوف للتأكد من التزامهم بالتباعد الجسدي المناسب.
- تشجيع الدفع بدون لمس.
- في حالة الدفع نقداً، تجنب تلقي الأموال مباشرة من الزبون بل استخدم صينية صغيرة أو صندوق ثابت لتلقي الأموال النقدية. اتبع نفس الإجراء للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.
- تجنب تبادل المواد عند إعطاء الزوار معلومات. ينبغي لكل شخص استخدام المعلومات والمواد الدعائية الخاصة به.
- تشجيع الزوار على استخدام الخزانات بدلاً من غرف الملابس (مكان تعليق الملابس) التي يديرها شخص.
- تجنب تسليم تذكرة غرفة الملابس مباشرة إلى الموظف واستخدام صينية صغيرة أو صندوق ثابت بدلاً من ذلك عند استخدام غرفة الملابس. اتبع نفس الإجراء عند إرجاع تذكرة غرفة الملابس.
- يجب تنظيف تذاكر غرفة الملابس القابلة لإعادة الاستخدام أو تعقيمها تمامًا بعد كل استخدام.
- تجنب تبادل تذاكر الدخول.
- إذا لم يكن مسح التذاكر متاحًا، اطلب من الزوار تمزيق التذكرة بأنفسهم أو رميها في صندوق مخصص.

## أثناء الحفل

- زيادة التهوية خلال الحفل عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي) والحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- إرشاد الزوار بمعايير النظافة الأساسية شفهيًا وبلافتات مرئية.
- يجب على الزائر الاحتفاظ بمقعده المخصص طوال الحفل.

- إذا كان للمكان بابين فيجب أن يكون أحدهما للدخول فقط والآخر للخروج فقط. إذا كان للمكان باب واحد فيجب على الزائر الذي يغادر المكان الحفاظ على المسافة المناسبة عن الصف الذي ينتظر في الخارج.

• تثبيت باب المكان كي يبقى مفتوحاً حتى لا يضطر الزبائن للمسحه - إذا كان ذلك ممكناً.

- وضع سلات نفايات لا تلمس باليد قابلة للغلق (التنظيف والتعقيم ووضع الأكياس).

## وصول الزوار إلى المكان

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو تنظيفهما من خلال فركهما بمعقم الأيدي الذي يدخل الكحول في تركيبته (على الأقل 60% كحول أو مبيد الفيروسات) كما يجب عليهم الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة أو وضع درع الوجه الشفاف عند التعامل مع الأشخاص الآخرين.
- زيادة التهوية في المكان عن طريق فتح النوافذ والأبواب.
- معرفة الوضع الصحي للركاب. **هام:** لا تقبل الزبائن الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).
- إذا كان يشتبه في وجود عدوى، فيجب على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتباه بفيروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يمكن العثور على إرشادات الاشتباه بالإصابة بالعدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.
- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.
- **هام:** يُسمح فقط بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصةً الكمامة).
- يجب على كل زائر تعقيم اليدين قبل دخول أي منشأة.
- يُسمح فقط بدخول مجموعات صغيرة إلى المكان وذلك من أجل أن تكون الإجراءات سلسلة وتجنباً لحدوث تجمعات في الداخل.
- متابعة حفاظ الزوار على التباعد الجسدي عند الوصول وتوجيه الزوار بطريقة تمنع تجمعات الأشخاص.
- إعطاء الزبائن مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.

## • إرشادات خاصة للعروض:

- قد يؤدي الغناء أو استخدام صوت مرتفع إلى إسقاط قطرات تنفسية بكميات أكبر وعلى مسافة أكبر، مما يزيد من خطر انتقال العدوى بفايروس كورونا (كوفيد-19) لا سيما عند التعرض لفترات طويلة.
- من الإلزامي الحفاظ على مسافة 5 أمتار على الأقل بين الجمهور وفناني الأداء عن طريق وضع فناني الأداء على بعد مناسب من الجمهور.
- تم بتركيب حواجز شفافة حيثما لا يمكن الحفاظ على تباعد جسدي كافي.
- تحقيق أقصى قدر من التباعد الجسدي بين فناني الأداء على المسرح كلما كان أكثر من شخص واحد موجود.
- يوصى بمنع التفاعل الوثيق بين فناني الأداء والجمهور.
- منع العروض التي يذهب فيها فنانون الأداء بين الجمهور أو يتم تشجيع أعضاء الجمهور على الحضور إلى المسرح.
- يجب على فناني الأداء عدم تشجيع الجمهور على الانضمام للغناء أو الرقص عند القيام بعروض فولكلورية.

## تقديم الطعام للحفل

بالإضافة إلى الإرشادات المحددة أدناه، راجع الإرشادات الخاصة بالطهي على **صفحة 64** وضمان تنفيذها بشكل سليم.

- تشجيع الدفع بدون لمس إذا تم تقديم الطعام والمشروبات للبيع.
- في حالة الدفع نقدا، تجنب تلقي الأموال مباشرة من العميل واستخدام صينية صغيرة أو صندوق ثابت. اتبع نفس الإجراء للقوائم والتعامل مع أي عناصر أخرى، مثل بطاقات الهوية.
- يجب تقديم الطعام والمشروبات مسبقاً بحيث يكون في عبوات مغلقة ومجزأ ضمن حصص محددة.
- عندما لا يتسنى تقديم الأغذية في عبوات مغلقة فيجب حماية الأغذية خلف حاجز شفاف، ويجب اتباع معايير النظافة الصحية الأساسية.
- ينبغي أن يكون توزيع المرطبات في كاونترات موزعة لتجنب اكتظاظ الزوار. وينبغي تجنب تقديم المشروبات والطعام عن طريق البوفيه الطائر. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، ينبغي اتباع معايير النظافة الأساسية.
- يجب تنظيم مناطق الجلوس/الوقوف لاستهلاك المرطبات بطريقة يمكن للزوار الحفاظ على

## المسافة المناسبة.

- يتم إرجاع الأواني بشكل مستقل إلى محطات مختلفة.
- يجب على الزوار اتباع التعليمات التي يضعها المشرفين على المكان والموظفين فيما يتعلق بالتخلص من النفايات العامة والنفايات الملوثة.

## مغادرة المكان

- الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع أشخاص آخرين.
- قل للزوار بأنه يوجد مطهر لليدين يستطيعون استخدامه لتعقيم أيديهم.
- متابعة التزام الزوار الذين يغادرون الموقع بمعايير النظافة الأساسية.
- اطلب من الزوار المغادرة فوراً عند الخروج.

## فترة ما بين مجموعات الزوار / المناوبات

- يجب تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدريزين ومنصات عرض الكتيبات والكاونترات ومكاتب الاستعلامات وشباك التذاكر وأماكن الدفع وقارئ البطاقات والماصات الضوئية وخزانات الملابس وغرف الملابس والكراسي والطاولات والمقاعد والمراحيض... الخ.
- تنظيف أو تطهير المعدات المشتركة والأسطح التي يلمسها الموظفون أثناء الاستخدام وبين المناوبات.
- يجب تنظيف وتعقيم المعدات التي يستخدمها الزوار مثل أجهزة الاتصال.

## مرافق السبا (Spa) والحمامات

### الإعداد العام قبل افتتاح مرافق السبا (Spa) والحمامات

- يجب على المشرف على السبا (Spa) والحمام وضع نظام حجز لضمان وصول ضيوف مرافق السبا (Spa) في أقرب وقت ممكن من موعدهم لمنع الانتظار في مكان الانتظار إلى أقصى حد ممكن. بشكل عام، يجب أن تبقى أماكن الانتظار واسعة وجيدة التهوية ويتم تنظيفها بانتظام.
- يجب على مشغل السبا (Spa) والحمام تجميع "قائمة الزوار" اليومية (التي تحتوي على تفاصيل الاتصال الضرورية، مثل الاسم والهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني، ووقت الوصول والمغادرة) ليتمكن من إخطار الزوار والدليل السياحي إذا كان الزوار ضمن مجموعة سياحية ومنظم الرحلات السياحية عن وجود عدوى فايروس كورونا (كوفيد-19) في الموقع. يتم الاحتفاظ بقائمة الزبائن لمدة 14 يومًا. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج لقائمة الزوار.
- يجب فحص الحالة الصحية للضيوف. **هام:** لا تقبل العملاء الذين يعانون من أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

• إذا كان يشتبه في وجود عدوى فقم على الفور تنفيذ البروتوكولات الخاصة بالاشتبه بالإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19). **يرجى العلم:** يُمكن العثور على الإرشادات بشأن الاشتبه بالإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19) على **صفحة 49**.

- بالنسبة للمجموعات التي يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل الدليل السياحي عن أي أعراض موجودة بين المجموعة.
- بالنسبة للمجموعات التي لا يوجد لديها دليل سياحي فيكفي أن تسأل قائد المجموعة عن أية أعراض موجودة.
- يُسأل السياح الأفراد مباشرة من قبل الموظفين.
- **هام:** يُسمح فقط بدخول الزوار الذين يرتدون معدات الوقاية الشخصية (خاصة الكمامة).

### الإعداد الروتيني والبروتوكولات لتشغيل مرافق السبا (Spa) والحمامات

- يجب تنظيف وتعقيم غرفة العلاج بعناية بما في ذلك أسرة العلاج، بين العلاجات وفي بداية ونهاية كل يوم عمل.
- يجب غسل جميع المواد المستخدمة للعلاج بشكل صحيح في الغسالة ويجب التخلص من النفايات والقمامة بشكل متكرر.
- يجب تطهير الأدوات ذات الاستخدام المتكرر بين العلاجات باستخدام معقم.

- يجب على جميع المعالجين والموظفين ارتداء الكمامة ورداء يمكن التخلص منه أو مئزر.
- يجب تعقيم اليدين بشكل متكرر قبل وأثناء وبعد العلاجات.
- يجب على المعالج استخدام القفازات أثناء العلاج ويجب تغييرها مع كل ضيف.
- غسل وتعقيم اليدين أمر إلزامي بعد إزالة القفازات وقبل وضع قفازات جديدة.
- يُنصح المعالج بلبس واقي العين.
- يجب على الضيوف ارتداء الكمامة أثناء العلاج.
- يسمح باستخدام مرفق الساونا الجافة مع عدد أقل من الضيوف مما يسمح للأشخاص بالحفاظ على مسافة لا تقل عن 1.5 متر بين بعضهم البعض.
- يجب على مستخدمي الساونا الجافة الجلوس دائمًا على منشفة جديدة يوفرها مشغل الفندق أو السبا. بعد الاستخدام، يجب وضع المنشفة في سلة مخصصة وغسلها في درجة حرارة عالية.
- لا يسمح بمشاركة المناشف.
- يحظر استخدام مرافق الجاكوزي والساونا الرطبة.

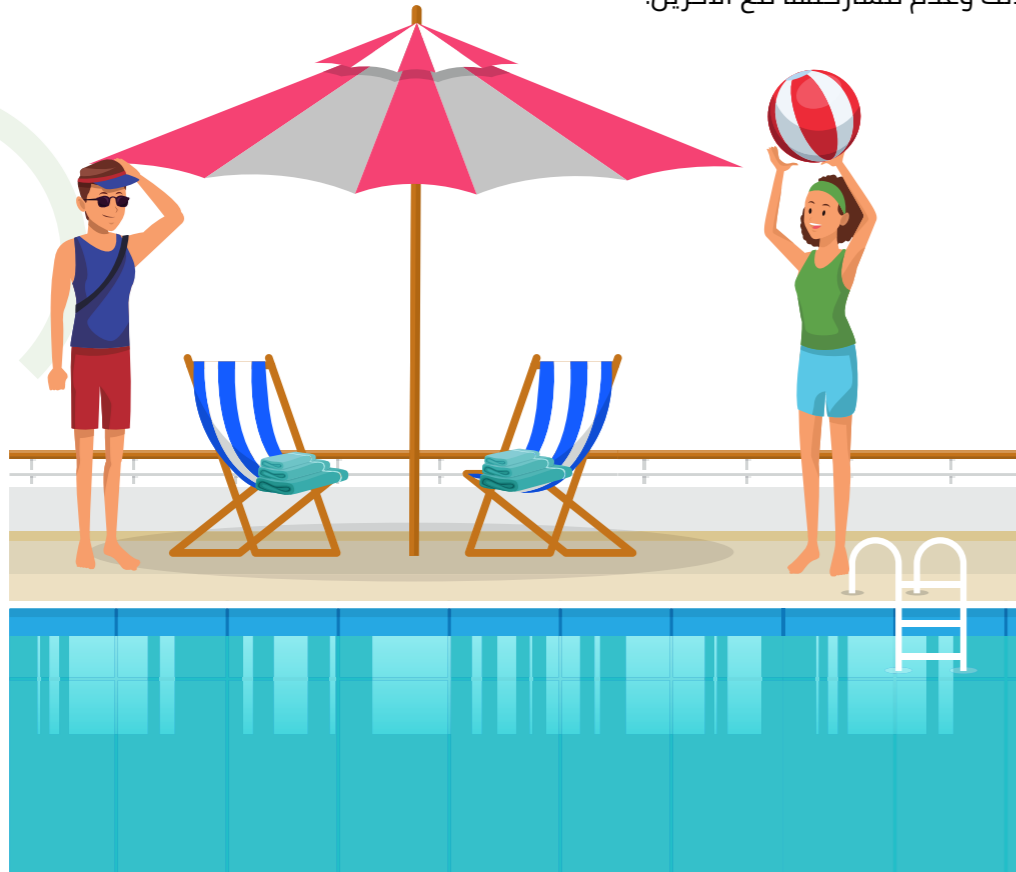
## حمامات السباحة ومرافق الاستحمام في الفنادق ومرافق السبا (Spa)

### إعداد روتيني وبروتوكولات لتشغيل برك الفنادق

يجب أن تضمن الفنادق ومرافق السبا (Spa) التي يوجد لديها حمامات سباحة بأن يتم اتباع جميع الإرشادات المعمول بها فيما يتعلق بالإقامة ومرافق السبا (Spa) بدقة. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات مقدمي خدمات الإقامة على **صفحة 55**، وإرشادات مرافق السبا (Spa) على **صفحة 154**.

- يجب أن تخضع برك السباحة لإجراءات معالجة شبكات المياه بما في ذلك الترشيح والتعقيم. وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن اتباع القواعد والمعايير الدولية لتركيز المطهرات (الكلور) كافٍ للقضاء على فيروس فايروس كورونا (كوفيد-19) ولكنها توصي بالحد الأعلى من هذا النطاق.
- يجب عرض الإجراءات الخاصة باستخدام المسبح بلغات متعددة أو مع رسومات توضيحية سهلة الفهم عند مدخل منطقة المسبح وفي أي مكان مناسب للتأكد من أن ضيوف المسبح على اطلاع على سياسات المسبح.
- يجب استخدام المسابح للسباحة فقط مع عدم السماح بأكثر من سباحين اثنين في مضمار السباحة.
- يجب أن لا يحتوي المسبح الذي يستخدم أيضًا للاستمتاع على أكثر من ضيف لكل 6 أمتار مربعة في المسبح بأكمله.
- لا يسمح بإدخال الألعاب أو الفرشات إلى منطقة المسبح.

- يجب على مشغل الصالة الرياضية تعقيم جميع المعدات الرياضية والأدوات والأماكن على الأقل يوميا.
- يجب أن توفر صالة الألعاب الرياضية الصابون المناسب ومعقم اليدين للمستخدمين وتشجيع العملاء على استخدام الصابون ومعقم اليدين قبل لمس / استخدام المعدات.
- يجب على الجيم تقديم نشرة للضيوف لإبلاغهم بالأنظمة والمعايير الواجب اتباعها وكيفية استخدام المعدات المتوفرة.
- يجب على المدربين ارتداء كمامة طوال فترة وجودهم في النادي.
- يُحدّد الحد الأقصى لعدد المستخدمين المسموح به في نفس الوقت بدرجة يمكن فيها دائماً الحفاظ على مسافة لا تقل عن 1.5 متر بين المستخدمين، وتفادي وضع قوائم انتظار لاستخدام المعدات.
- يوصى بإنشاء نظام حجز مسبق لضمان عدم تجاوز الحد الأقصى لعدد المستخدمين المسموح لهم في كل مرة والسماح بعملية سلسلة وموجهة نحو العملاء.
- **نوصي بما يلي: يمكن للفنادق ومشغلي السبا (Spa) تمديد أوقات افتتاح الصالة الرياضية لكي تتمكن من استقبال عدد أكبر من الضيوف.**
- يُمنع تقديم المشروبات المفتوحة والوجبات الخفيفة وما إلى ذلك.
- يجب على مستخدمي الصالة الرياضية إحضار جميع احتياجاتهم الشخصية مثل المنشفة وزجاجة شرب وما إلى ذلك وعدم مشاركتها مع الآخرين.



- يجب على ضيوف المسبح التسجيل وتسجيل رقم الغرفة في الفندق والوقت الذي يقضونه تقريباً في المسبح (داخل المسبح وفي منطقة المسبح).
- يجب أن يقوم الفندق بحفظ القائمة لمدة 14 يوماً وبعد ذلك يتم التخلص منها بطريقة سليمة لا تسمح بالوصول إلى بيانات القائمة الشخصية.
- يجب على ضيوف المسبح الحصول على منشقة شخصية نظيفة عند دخول منطقة المسبح.
- المناشف ستكون للاستخدام الشخصي فقط.
- **لا يُسمح للنزلاء بتبادل المناشف.**
- يجب وضع المناشف المستخدمة في سلة مخصصة يتم إفراغها بشكل متكرر. يجب غسل جميع المناشف مع الحد الأقصى المسموح به لدرجة الحرارة باستخدام مواد التنظيف المناسبة.
- **نوصي بما يلي:** يجب على الفندق توسيع ساعات تشغيل المسبح للسماح لمزيد من النزلاء باستخدام المسبح على مدار اليوم.
- يجب أن يكون المنقذون والموظفين في منطقة المسبح خلال جميع ساعات العمل لمراقبة سلامة وعدد الضيوف.
- يجب إغلاق جميع مرافق الشرب ومبردات المياه في منطقة المسبح.
- يمكن تقديم المشروبات والأطعمة للاستهلاك في منطقة المسبح. **هام:** تنطبق جميع الإرشادات المطبقة على الطهي ويمكن العثور عليها على **صفحة 64**.
- يمكن للضيوف الوصول إلى منطقة المسبح مع الطعام المعبأ إذا سمح الفندق أو السبا (Spa) بذلك.

## صالات رياضية ومراكز اللياقة البدنية في الفنادق ومرافق السبا (Spa)

### إعداد روتيني وبروتوكولات لتشغيل الصالات الرياضية ومراكز اللياقة البدنية في الفنادق ومرافق السبا

- يجب أن تضمن الفنادق ومرافق السبا (Spa) التي يوجد لديها صالات رياضية واستوديوهات اللياقة البدنية بأن يتم اتباع جميع الإرشادات المعمول بها فيما يتعلق بالإقامة ومرافق السبا (Spa) بدقة. **يرجى العلم:** يمكن الاطلاع على إرشادات مقدمي خدمات الإقامة على **صفحة 55** وإرشادات مرافق السبا (Spa) على **صفحة 154**.
- يحظر فتح الصالات الرياضية واستوديوهات اللياقة البدنية في الفنادق التي توجد في المناطق المصابة التي تحددها وزارة الصحة، حتى لو كان مسموحاً للفندق لاستقبال الضيوف.
- لا يُسمح للمدربين المقيمين في المناطق المصابة بالعمل.

## المراحيض العامة

### الاستعدادات العامة قبل أن يُسمح بفتح المراحيض العامة

- الحد من عدد الأشخاص الذين يستخدمون الحمام بطريقة تتيح الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب.
- ينبغي ألا يتجاوز العدد الإجمالي للأشخاص شخصاً واحداً لكل 4 أمتار.
- يجب إدارة المراحيض التي لا يُمكن فيها تحقيق هذا الأمر ولا يمكن فيها الحفاظ على التباعد الجسدي المناسب من حيث عدد الأشخاص (على سبيل المثال شخص واحد فقط في الحمام) بصرامة أو أن تُغلق.

### تحضير الحمام

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي).
- يجب على الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء عمليات التنظيف والتعقيم والصيانة.
- من الإلزامي ارتداء أحذية قوية عند التعامل مع المنظفات أو المحاليل المطهرة.
- يحظر عموماً إجراء التنظيف أو التعقيم إلا في حال ارتداء أحذية مغلقة وسراويل طويلة.
- زيادة التهوية قبل الفتح وأثناء التنظيف والتعقيم من خلال فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- إذا لم يكن من الممكن عمل تهوية طبيعية فتتحقق من مكيفات الهواء والفلاتر وفتحات الهواء للأداء السليم. يتم تنظيف أنظمة التهوية أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المطهرات.
- تفحص جميع المراحيض والمراحيض بما في ذلك مناطق تغيير المخصصة للمعاقين والأطفال لتحديد ما إذا كانت التجهيزات في حالة عمل جيدة واستبدالها أو إصلاحها إن لم تكن كذلك.
- تأكد من توفير منتجات التنظيف والتعقيم المناسبة فقط (المبيد الفيروسي) لموظفي الصيانة والموظفين الآخرين.
- زيادة التنظيف كلما زاد الاستخدام. بشكل عام: زيادة التنظيف بشكل أكثر من المعتاد.

- تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح والمناطق التي تُستخدم بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر. وتشمل هذه جميع نقاط الاتصال والأماكن الأخرى في المنشأة مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرازين والمراحيض والمغاسل والحنفيات والمرابيا وعلب الصابون وعلب مطهر اليدين ومفاتيح الإضاءة... الخ. إيلاء اهتمام خاص للمناطق ذات الاهتمام الخاص وتنظيفها بانتظام: سيفون المراحيض وكروسي المراحيض وأقفال ومقابض المراحيض والحنفيات وعلب المناشف الورقية وعلب الصابون ومقابض الأبواب.
- تنظيف المفاتيح التي يستخدمها العمال لفتح أبواب المراحيض بين الاستخدام والاستخدام الآخر.
- وضع برنامج تنظيف وضمان الالتزام به وتعزيز متابعة المرافق لضمان الحفاظ على نظافة المرافق واستمرار عملها.
- وضع سجل يفيد بإجراء عمليات فحص المرافق كي يشاهده الجمهور.
- ينبغي إزالة المعدات القابلة لإعادة الاستخدام واستبدالها بمعدات تستخدم لمرة واحدة (مثل المناشف المصنوعة من القماش والقطعة التي توضع تحت الأطفال أثناء تغيير الحفاضات).
- نوصي بما يلي: إدخال معدات الاستشعار عن بعد، إذا كان ذلك ممكناً، للحد من لمس الأسطح.
- يجب توفير منتجات النظافة المناسبة:
- تأكد من توفير منتجات النظافة المناسبة: الصابون ومطهر اليدين الذي يدخل الكحول في تركيبته بنسبة (60% على الأقل أو المبيد الفيروسي).
- توفير ما يكفي من الصابون، مطهر اليدين والمناشف الورقية في المراحيض والتحقق بانتظام إذا ما كانت المواد كافية.
- وضع علبة مطهر اليد (على الأقل 60% كحول أو مبيد فيروسي) داخل المراحيض وعند مدخلها ومخرجها وعلى المغاسل والأماكن الأخرى لتشجيع الزوار على استخدامها.
- يجب توفير مواد تنظيف للأسطح (مثل مناديل مضافة للبكتيريا ومبيد فيروسي لمناطق تغيير حفاضات الأطفال).
- وضع لافتات داخل المراحيض لإرشاد الأشخاص بتجنب لمس الأشياء قدر الإمكان.
- يجب الحفاظ على التباعد الجسدي داخل المراحيض:
- تنفيذ أنظمة تدعم متطلبات التباعد الجسدي عند دخول والخروج من المراحيض وداخلها وفي أي وقت أثناء الانتظار وما إلى ذلك. تثبيت علامات مرئية للتباعد الجسدي لمساعدة الزبائن على الالتزام بتباعد جسدي كافي، وتنفيذ نظام في اتجاه واحد عن طريق وضع الأسهم على الأرض وإغلاق الأماكن واطلاع المستخدمين من خلال اللافتات بأن عليهم الانتظار في الخارج إذا كان المرفق مشغول.
- يجب الحفاظ على التباعد الجسدي في المراحيض سواء كان ذلك عند المغاسل أو أماكن التبول... الخ. ضع علامات على الأماكن المعنية عند الضرورة.

اتبع معايير النظافة الأساسية.

- يجب على كل شخص تطهير اليدين قبل دخول المرفق.
- وضع موظف عند المدخل لعد الأشخاص الذين يدخلون ويخرجون من المراحيض في أوقات الازدحام.
- تنفيذ سياسة "دخول شخص وخروج شخص" عند الحاجة.
- تعريف الأشخاص بمعايير النظافة الأساسية (على سبيل المثال عن طريق عرض ملصقات إعلامية بشكل صحيح داخل وخارج المراحيض). يرجى العلم: قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج حول معايير النظافة الأساسية.
- يجب أن لا يبقى موظفي الصيانة داخل المراحيض إلا من أجل التنظيف أو التعقيم وإذا كان هنالك شخص ما يحتاج إلى مساعدة.
- عند مساعدة الأشخاص، اتبع قواعد النظافة الأساسية بدقة.

## مغادرة المراحيض

- يجب على كل شخص غسل اليدين جيدا بالماء والصابون أو تنظيف اليدين باستخدام مطهر اليدين المكون من (على الأقل 60% الكحول أو المبيد الفيروسي). إرشاد الأشخاص عن طريق اللافتات الخاصة.
- الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت وارتداء كمامة عند التعامل مع أشخاص آخرين.
- استخدام للافتات تفيد بوجود مطهر يدين لاستخدام الأشخاص.

## فترة ما بين الحين والآخر / المناوبات

- يجب على جميع الموظفين غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون أو فرك اليدين باستخدام مطهر اليدين المركب من (60% كحول على الأقل أو المبيد الفيروسي).
- يجب على الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية أثناء عمليات التنظيف والتعقيم والصيانة.
- من الإلزامي ارتداء أحذية قوية عند التعامل مع المنظفات أو المحاليل المطهرة.
- يحظر عموماً إجراء التنظيف أو التعقيم إلا في حال ارتداء أحذية مغلقة وسراويل طويلة.
- تنظيف أو تعقيم الأجسام والأسطح والمناطق التي تُستخدم بشكل متكرر باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر. وتشمل هذه جميع نقاط الاتصال والأماكن الأخرى في المنشأة مثل مقابض الأبواب (الداخلية والخارجية) والدرازين والمراحيض والمغاسل والحنفيات والمرايا وعلب الصابون وعلب مطهر اليدين ومفاتيح الإضاءة... الخ. إيلاء اهتمام خاص للمناطق ذات

• ضع لافتات النظافة (معايير النظافة الأساسية) وشروط الاستخدام (الحد الأقصى لعدد الأشخاص داخل المراحيض) في أماكن مرئية لكل زائر داخل المراحيض (مدخل ومخرج، داخل كابينة المرحاض، في المصارف الخ).

• تعزيز الحاجة إلى زيادة وتيرة غسل اليدين وزيادة الوعي حول تقنيات غسل اليدين جيدة.

- إذا كان هناك بابين عند مدخل ومخرج المراحيض، يجب أن يخصص أحد الأبواب للدخول والآخر للخروج. إذا كان للمرفق باب واحد يجب على الشخص المغادر الحفاظ على المسافة المناسبة بينه وبين الأشخاص المنتظرين في الخارج.
- تثبيت الباب لكي يبقى مفتوحاً حتى لا يحتاج الأشخاص إلى لمس، إذا كان ذلك ممكناً.
- وضع سلات نفايات قابلة للغلق تُستخدم دون لمس (التنظيف والتعقيم واستبدال الأكياس) عند المغاسل وداخل كبائن المراحيض.
- يوضع صندوق لجمع المال إذا كان هنالك رسوم مقابل استخدام المراحيض حيث يستطيع الأشخاص وضع الرسوم في الصندوق بأنفسهم.

## استخدام المراحيض

- يجب على كل شخص يدخل المراحيض (الجمهور والموظفين) غسل اليدين بانتظام وبدقة بالصابون أو تنظيف الأيدي بمطهر اليدين المركب من (على الأقل 60% الكحول أو مبيد فيروس).
- يجب على كل شخص ارتداء الكمامة داخل المراحيض وعند التعامل مع أشخاص آخرين.
- يجب الحفاظ على مسافة 1.5 متر على الأقل بين الأشخاص طوال الوقت.
- زيادة التهوية في المراحيض عن طريق فتح جميع النوافذ والأبواب المتاحة.
- لا تدع الأشخاص يدخلون إذا لاحظت عليهم أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19). يرجى العلم: يمكن العثور على أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة على صفحة...
- في حالة الاشتباه بوجود أعراض فايروس كورونا (كوفيد-19) على شخص ما فلا يُسمح لهذا الشخص بدخول المراحيض إلا بعد خروج جميع الأشخاص الآخرين منه. يلتزم الموظفون باتباع معايير النظافة الصحية الأساسية عند التعامل مع هذا الشخص ويجب عليهم اتباع الإجراءات التشغيلية الموحدة المتعلقة بمعايير الاشتباه بالإصابة بفايروس كورونا (كوفيد-19). من الضروري إجراء عملية تنظيف/تعقيم مكثفة ومنهجية بعد أن يستخدم الشخص المشتبه بإصابته بفايروس كورونا (كوفيد-19) المراحيض. ويجب أن يقوم بذلك موظفون مدربون وفقاً لمعايير النظافة الأساسية.
- السماح فقط بدخول الأشخاص الذي يرتدون معدات الوقاية الشخصية (وخاصة حماية الفم والأنف).
- يوضع صندوق لجمع المال إذا كان هنالك رسوم مقابل استخدام المراحيض حيث يستطيع الأشخاص وضع الرسوم في الصندوق بأنفسهم. تجنب التعامل مع النقد قدر الإمكان. عند التعامل مع النقد



## منظمو الرحلات السياحية

### المعايير العامة

- يجب النظر في الإرشادات العامة التالية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة المحددة في هذا القسم:
  - ما هي معدات الوقاية الشخصية وكيفية استخدامها؟ **صفحة 21**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة لموظفي السياحة؟ **صفحة 22**
  - ما هي معايير النظافة الإلزامية المحددة للزوار والسياح والزبائن والأشخاص الآخرين من غير العاملين؟ **صفحة 24**
  - السلامة والصحة العامة، **صفحة 34**.
  - المقاولون والموردون، **صفحة 36**.
  - التواصل مع السياح والزوار والزبائن، **صفحة 37**.
  - المعايير العامة للتباعد الجسدي، **صفحة 44**.
  - التعامل مع السياح والزوار والنزلاء والزبائن الذين تظهر عليهم أعراض المرض **صفحة 49**.
  - رعاية النزلاء الذين تظهر عليهم أعراض المرض أو المصابين بالعدوى والحصول على استشارة طبية متخصصة، **صفحة 50**.
  - الإبلاغ عن إصابة مؤكدة بالعدوى، **صفحة 51**.
- هام:** يجب النظر في جميع المعايير الأساسية والعامة، إن وجدت.

### المتطلبات العامة

#### المسؤولية

يتحمل منظمو الرحلات جميع المسؤولية القانونية لتنفيذ الإرشادات ويجب أن يضمنوا التزام الموظفين بها والتعاون فقط مع مقدمي الخدمات الملتزمين بالإرشادات.

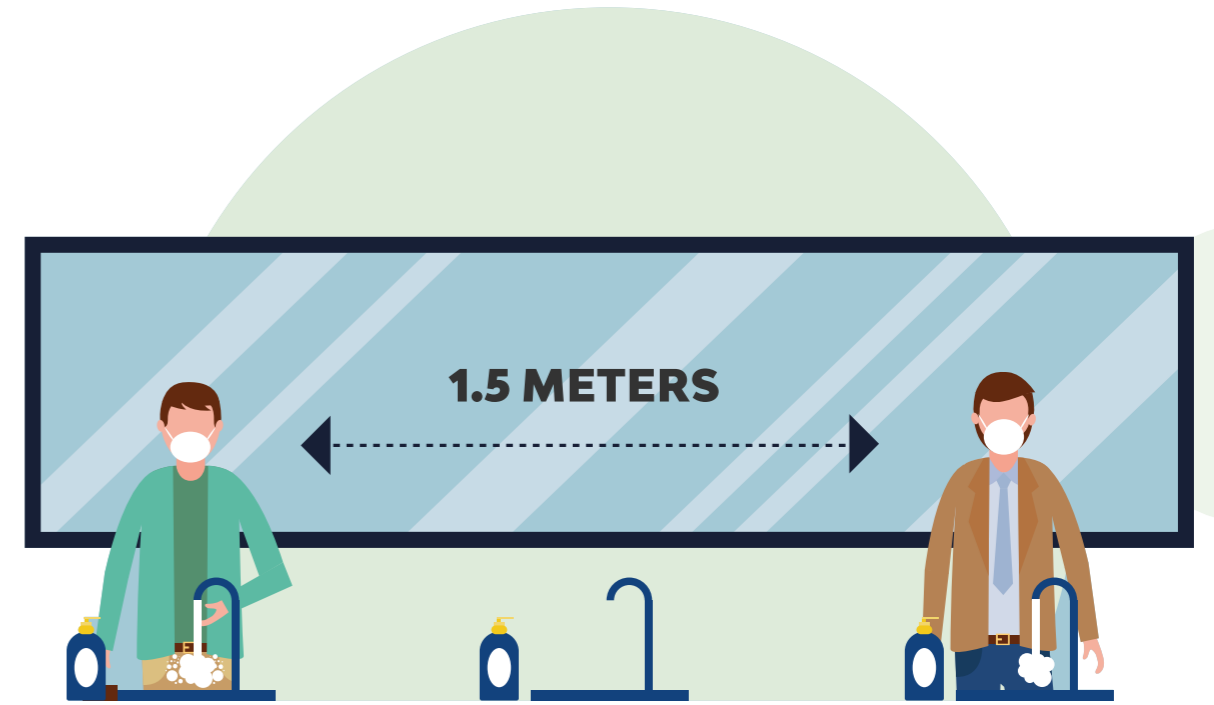
#### الوعي بجميع الإرشادات المنطبقة وضمانها تنفيذها

يجب على منظمي الرحلات معرفة على إرشادات كافة شركاء التعاون وكل قطاع والمشغلين الذين يجرون الأعمال معهم. وقد تشمل هذه الإرشادات ما يلي:

- الإقامة: الفنادق، بيوت الضيافة، بيوت الشباب، الإقامة في المنازل، التخييم.

الاهتمام الخاص وتنظيفها بانتظام: سيفون المراض وكروسي المراض وأقفال ومقابض المراض والحنفيات وعلب المناشف الورقية وعلب الصابون ومقابض الأبواب.

- قُم بتفريغ وتنظيف سلات النفايات واستبدال الأكياس بانتظام. ويجب التخلص من النفايات بطريقة آمنة.
- إعادة ملء عبوات النظافة الفارغة بانتظام.
- فحص أداء المعدات بانتظام.
- تنظيف أو تطهير أي معدات مشتركة والأسطح التي يمكن لمسها من قبل الموظفين بين كل استخدام وبين المناوبات.



## فحص صحة النزلاء

- منظم الرحلات السياحية مسؤول عن فحص الحالة الصحية للعملاء ومتابعتها.
- يجب أن يُطلب من النزلاء الإفادة قبل المغادرة إذا كانت لديهم أي أعراض لفايروس كورونا (كوفيد-19) أو أن نتيجة فحص فايروس كورونا (كوفيد-19) كانت إيجابية أو أنهم كانوا على اتصال مع مريض بفايروس كورونا (كوفيد-19) في غضون الأربعة عشر يوماً من المغادرة. يجوز استبعاد السياح من الجولة في هذه الحالة.

## الالتزام بمعايير النظافة الصحية الأساسية

- يتم اطلاع النزلاء على معايير النظافة الأساسية ويطلب منهم الالتزام بها.
- يجب أن يُطلب من النزلاء قبل المغادرة استكمال استبيان أو إعلان قبل الصعود إلى الطائرة يؤكدون فيه أنهم كانوا على اطلاع على معايير النظافة الأساسية المتعلقة بالرحلة السياحية التي وصلتهم بالبريد.
- إبلاغ السياح مقدماً أنه يمكن استبعادهم من أنشطة الجولة السياحية إذا رفضوا الالتزام بالمعايير والمتطلبات الصحية الأساسية المعمول بها الخاصة بموردي الخدمة المحليين، وجعلهم يوقعون على هذا الشرط.

## معايير محددة وسير العمل

### الإعداد العام قبل أن يتم تنفيذ أي برنامج جولة

- تشمل فقط مقدمي الخدمات والمرافق الملتزمة بإجراءات النظافة التشغيلية الموحدة التي أُدخلت حديثاً والإرشادات في برامج الجولات السياحية.
- تنسيق ومواءمة الإجراءات بين جميع شركاء التعاون المعنيين (مثل شركات الطيران والمشرفين على الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين وشركات النقل والسائقين أماكن الإقامة والمطاعم والمواقع السياحية والبيع بالتجزئة) من أجل إجراءات سلسلة.
- تقديم وشرح الإجراءات التشغيلية الموحدة للنظافة التي تم إدخالها حديثاً والإرشادات لجميع شركاء التعاون.
- **الطلب من الشركاء المتعاقدين في مجال التعاون الالتزام بالبروتوكولات والتوقيع على استلامه.**
- **توفير مجموعات من اللافتات لمزودي الخدمات المتعاقد معهم تبين معايير النظافة الأساسية لتنسيق تنفيذ معايير النظافة ووضع لافتات على المركبات والمرافق المملوكة للشركة وما إلى ذلك.**

- الأطعمة والمشروبات: المطاعم / الحانات في الفنادق، والمطاعم المستقلة / الحانات، والمطاعم الصغيرة، والوجبات المعدة للتوصيل وبائعي الأغذية في الشوارع، وتوفير المواد الغذائية والمشروبات أثناء السفر.
- النقل: الحافلات وسيارات النقل الفانات (vans) وسيارات الأجرة والدراجات الهوائية وركوب الحيوانات والتلفريك.
- الأدلاء السياحيين.
- محلات بيع التحف الشرقية والمشاعل والباعة المتجولين.
- المواقع السياحية وأماكن العبادة والحج ومرافق سبا (Spa) والمراحيض والأنشطة في الهواء الطلق والأماكن العامة ذات الاهتمام.
- المراحيض العامة.

## مراقبة الجودة والتنسيق

- يتعين على منظمي الرحلات ضمان التنسيق الكامل من خلال اتباع نهج واضح وشفاف بين جميع أطراف العملية السياحية.
- يجب على منظم الرحلات السياحية أن يضمن أن أطراف العملية السياحية يتبعون معايير النظافة الأساسية والإجراءات التشغيلية الموحدة.
- يتعين على منظم الجولات السياحية أن يشرف على تنفيذ الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة به ويتحكم في تنفيذها.
- يجب على منظم الرحلات تنفيذ أو العمل مع أطراف العملية السياحية على تنفيذ الإجراءات المتعلقة بتعزيز النظافة والتعقيم والتنظيف.

## الاتصال

- توفير اتصالات واضحة ومتسقة ومحدثة لأطراف العملية السياحية حول الإجراءات التشغيلية الموحدة وتوعية كل مورد من موردي الخدمات المعنيين بتلك الإجراءات.
- العمل مع شركاء التعاون لوضع لافتات واضحة لتعريف السياح بمعايير النظافة الأساسية.
- توفير اتصالات واضحة ومتسقة وحديثة للزوار قبل الوصول (على سبيل المثال عبر قنوات منظم الرحلات السياحية عبر البريد) حول معايير النظافة الأساسية المعمول بها. اطلب من السياح إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم التي تستوفي المعايير الدنيا للجودة وترتيب تقديم هذه المعدات للعملاء عند الوصول في حالة عدم إحضارها.

• مشاركة معايير النظافة الأساسية والإرشادات مع السياح قبل الرحلة وعند الاقتضاء شخصياً عند بدء الرحلة.

• إرشاد السياح بـ جلب معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم التي تفي بمعايير الجودة الدنيا.

• قيام السياح بالاعتراف بالمعايير الأساسية للصحة والإرشادات عن طريق التوقيع مثلاً.

• بالنسبة للمركبات المملوكة للشركة: يرجى الرجوع إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة لمزودي النقل على صفحة 69.

• قُم بتكييف برامج الجولات السياحية للحفاظ على عدد السياح في كل مجموعة عند أدنى مستوى ممكن لضمان التباعد الجسدي، على سبيل المثال تقليل التعرض لأشخاص آخرين ومساحات محدودة من خلال زيارة أماكن يقل التردد عليها وتجنب ساعات الذروة في الزيارة، وترتيب نقاط الاجتماعات في الأماكن غير المزدحمة، في الهواء الطلق في الوضع المثالي. بشكل عام، إعطاء الأولوية للمواقع في الهواء الطلق، والمطاعم ذات الأماكن المفتوحة.

• توجيه قائد الجولة أو المرشد السياحي للاطلاع بشكل شامل حول الالتزام بمعايير النظافة الرسمية لموردي الخدمات والمرافق والمواقع السياحية وساعات العمل وأي إجراءات أخرى.

• يجب على قائد الجولة أو المرشد السياحي التأكد من أن التعامل فقط مع موردي الخدمات، وزيارة الأماكن التي تلي معايير النظافة الرسمية.

• تزويد قائد الجولة أو المرشد السياحي بنسختين من "قائمة المشاركين" (تحتوي على تفاصيل الاتصال الضرورية، مثل الاسم والعنوان والهاتف أو البريد الإلكتروني) للمجموعة السياحية. يجب أن يحتفظ قائد الرحلة أو المرشد السياحي بقائمة واحدة، وينبغي، بالتشاور مع موردي الخدمات الآخرين، تسليم نسخة واحدة إلى كل موقع سياحي، ومكان إقامة، ومطعم وما إلى ذلك، تمت زيارتها خلال الرحلة. يجب أن تبقى جميع النسخ لمدة 14 يوماً.

• ضمان أن يتعامل مقدمي الخدمات السياحية مع النقد بأقل قدر ممكن.

• شراء أي تذاكر دخول للمواقع والمرافق مقدماً، وتوفير قائد جولة أو مرشد سياحي مع قسائم.

• تنفيذ الدفعات لمقدمي الخدمات السياحية دون اتصال عبر التحويلات المصرفية.

• في حالة المسافرين الأفراد: إرسال مسبق للقسائم عبر البريد.

• تشجيع طرق الدفع بدون لمس بين مقدمي الخدمات السياحية لتجنب التعامل مع النقد. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فذكر مقدمي الخدمات بالتعامل مع الأموال وفقاً لمعايير النظافة الأساسية.

• تزويد قائد الجولة أو المرشد السياحي بمعدات كافية من معدات الوقاية الشخصية والإسعافات الأولية.

• إن كان ذلك ممكناً، تزويد موردي الخدمات بأطقم معدات الوقاية الشخصية للسائحين مقابل الدفع.

• إخطار كل موقع سياحي عن الزيارات القادمة أو تقديم المشورة لقائد الجولة أو المرشد السياحي للقيام بذلك قبل كل زيارة، مع ذكر رقم المجموعة، ووقت الوصول والمغادرة لضمان عدم تجاوز الحد الأقصى من القدرات المطبقة من الزوار إلى مواقع ونقاط اهتمام محددة وضمان زيارة سلسلة.

• التوصية بأن يقوم موردي الخدمات، مثل المواقع السياحية، بإعداد المعلومات الإرشادية والمواد الدعائية والترويجية عن الموقع بشكل مسبق لكي يتمكن السائح من الحصول عليها بنفسه.

• توجيه تعليمات إن أمكن إلى قائد الجولة أو الدليل السياحي للتحقق مما إذا كان إعداد السيارة يتوافق مع معايير النظافة.

## إعداد المعدات

• إذا كنت توفر معدات العمل والأجهزة للقادة السياحيين، المرشدين السياحيين أو مقدمي الخدمات الآخرين، يجب تحديد المواد لكل شخص وتجنب تقاسم هذه المواد بين أشخاص مختلفين.

• إن كان لا بد من مشاركة بعض المعدات أو الأجهزة، مثل المواد المرئية والميكروفونات (Guides Audio and Sound، الخ.) يجب تنظيف المواد بشكل جيد أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر قبل وبعد كل استخدام.

• أي معدات أو مواد يستخدمها قادة الجولات السياحية أو المرشدون السياحيون أو غيرهم من مقدمي الخدمات، مثل Guides Audio and Sound، الميكروفونات (بالتشاور مع مقدمي الخدمات المعنيين)، يجب تنظيفها بشكل جيد أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو المحلول المطهر قبل وبعد كل استخدام.

• يجب تنظيف المعدات أو مواد يتم توفيرها للسياح، مثل القبعات، Guides Audio and Sound، بشكل جيد أو تعقيمها باستخدام المنظفات المناسبة أو حلول مطهرة قبل وبعد كل استخدام.

• تشجيع قادة الجولات السياحية والمرشدين السياحيين ومقدمي الخدمات الأخرى على توفير صندوق لوضع البقشيش من قبل السياح.

• توفير أكياس قابلة للإغلاق للقادة السياحيين والمرشدين السياحيين ومقدمي الخدمات الآخرين لوضع الأشياء يتم إرجاعها من قبل السياح، عند الحاجة.

• في حال تقديم الوجبات الخفيفة فيجب تقديم الطعام المعبأ فقط. وينبغي التعامل مع الأغذية غير المعبأة وفقاً لإجراءات النظافة الأساسية.

• إعداد صناديق منفصلة لتقديم المواد للسياح مثلاً صندوق القبعات وصندوق للأجهزة الصوتية وصندوق لزجاجات المياه وصندوق للخرايط وصندوق للأشياء المجانية أو مواد الدعائية وصندوق للوجبات الخفيفة والتوصية بنفس الشيء لمقدمي الخدمات.

- إعطاء الزوار مقدمة شفوية حول معايير النظافة الأساسية بالإضافة إلى وضع اللافتات أو توزيع الإرشادات المكتوبة. **يرجى العلم:** قامت وزارة السياحة والآثار بتطوير نماذج للتعريف بمعايير النظافة الأساسية.
- إعلام السياح بوجود خرائط، ومواد دعائية ومواد مجانية وأشياء أخرى يستطيعون الحصول عليها بأنفسهم من صناديق المعدة، إذا كانت متاحة.
- المواد التي يستعيرها السياح مخصصة لكل سائح واحد فقط للرحلة بأكملها.
- عند مرافقة السياح من أو إلى السيارة، تأكد من أن الجميع يحافظ على المسافة المناسبة.
- تجنب المصافحة.



## اجتماعات مع قادة الجولات السياحية والمرشدين السياحيين

- يمكن عقد اجتماعات مع قائد المجموعة والمرشدين السياحيين شريطة مراعاة جميع المعايير المطبقة للتباعد الجسدي والنظافة الصحية الأساسية.
- يوصى بإجراء الاجتماعات عن طريق الخووي أو الطول الرقمية الأخرى.

## اجتماعات مع موردي الخدمات

- يمكن عقد اجتماعات مع موردي الخدمات شريطة مراعاة جميع المعايير المطبقة للتباعد الجسدي والنظافة الصحية الأساسية.
- يوصى بإجراء الاجتماعات عن طريق الخووي أو الطول الرقمية الأخرى.

## الاستقبال في المكتب

- يمكن استقبال العملاء وموردي الخدمات في المكتب شريطة مراعاة جميع المعايير المطبقة للتباعد الجسدي والنظافة الصحية الأساسية.
- يوصى باستقبال العملاء وموردي الخدمات في الهواء الطلق.

## استقبال وتوديع السياح في المطار أو على الحدود

من الممكن بشكل عام أن ترحب شخصياً بمجموعاتك في المطار أو الحدود أو أن تودعهم بعد الانتهاء من الجولة. تنطبق الإرشادات العامة التالية إذا كان منظمو الرحلات السياحية يجتمعون بمجموعاتهم شخصياً:

- عند الاتصال مع السياح يجب اتباع معايير النظافة الأساسية.
- الطلب من السائحين أن يحافظوا على مسافة 1.5 متر على الأقل بين بعضهم البعض (باستثناء الأشخاص الذين ينتمون إلى نفس الأسرة) عند نقطة الالتقاء، وأن يرتدوا أقنعة إذا تعذر التباعد الجسدي.
- ينبغي تجنب التقاط الصور مع السياح. عند طلب التقاط صور للسياح فيجب تنظيف الأيدي حسب المعايير الأساسية للنظافة قبل وبعد استخدام كاميرات السياح.
- توفير مستلزمات معدات الوقاية الشخصية للسياح، إذا لزم الأمر (مجاناً أو مقابل رسوم معقولة). بشكل عام، يجب على السياح إحضار معدات الوقاية الشخصية الخاصة بهم.
- طلب الوضع الصحي للسياح. **هام:** لا تقبل السياح الذين يعانون من أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) المعروفة (راجع **صفحة 15**).

## مسرد المصطلحات الفنية عربي - إنجليزي

COVID - 19 Response Officer	مسؤول الاستجابة لكوفيد-19
Non-contact thermometer	ميزان حرارة يقيس الحرارة عن بعد
Employee screening	فحص صحة الموظفين
Guest screening	فحص صحة الضيوف
Hand sanitizer	مطهر اليدين
Disinfectant gel dispensers	عبوات مطهرات اليدين
Symptomatic person	المصاب بالأعراض
Contactless check-in procedure	تسجيل وصول بدون لمس
Screening checklist	قائمة الفحص
Table-top appliances	معدات وأواني المائدة
Occupational Safety and Health (OSH)	الصحة والسلامة المهنية
Waste	النفايات
Tourist	سائح
Visitor	زائر
Customer	زبون
Guest	ضيف
Hotel guest	نزيل
Guidelines	إرشادات

PPE Personal Protective Equipment	معدات الوقاية الشخصية
Lockers	خزائن الأمانات
COVID -19	فايروس كورونا (كوفيد-19)
Bus	حافلة
Van	الحافلات الصغيرة (van)
Vehicle	مركبة
Cloakroom	حجرة الأمانات
Luggage compartment	خزانة الأمتعة
Trunk	صندوق السيارة الخلفي
Dispensers	موزعات
Contactless payment	الدفع دون تلامس
Hands-free	دون الحاجة لاستخدام اليدين
Face mask	كمامة
Transparent Face Shield	درع الوجه الشفاف
Gloves	القفازات
Physical distancing	التباعد الجسدي
Enhanced cleaning	التنظيف المُعزَّز
Response plan	خطة الاستجابة
Standard Operational Procedure (SOP)	الإجراءات التشغيلية الموحدة
Basic personal hygiene	النظافة الشخصية الأساسية

## نشر المعلومات:

”دليل الأعمال السياحية في فلسطين خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد-91)“ (المشار إليه فيما يلي بـ ”الدليل“) تم نشره من قبل دائرة التسويق في وزارة السياحة والآثار في دولة فلسطين (شارع جمال عبد الناصر، ص.ب 435 بيت لحم، فلسطين) بالتعاون مع فريق عمل ”إنعاش السياحة الفلسطينية“.

**للتصال:** ماجد إسحاق، مدير عام إدارة التسويق:

majedishaq@travelpalestine.ps , +970 2 741 5812

يحتوي الدليل على نظرة شاملة لجميع البروتوكولات والمعايير والمبادئ التوجيهية المطبقة على أي كيان تجاري، بما في ذلك مزودي خدمات السياحة العاملين لحسابهم الخاص ومقدمي خدمات السياحة غير الفلسطينيين الذين يقدمون خدمات سياحية في فلسطين. لا يعكس الدليل أو يدعي أي آراء سياسية لوزارة السياحة والآثار أو فريق عمل ”إنعاش السياحة الفلسطينية“ أو أي من أعضائها أو أي كيان آخر بما في ذلك الأفراد المذكورين أو المشاركين في تطويره أو المذكورة في الدليل.

الدليل منشور باللغتين العربية والإنجليزية. الصياغة العربية ملزمة قانوناً. تم نشر النسخة الإنجليزية لأغراض إعلامية بحتة.

**المؤلف الرئيسي:** سيباستيان د. بلوتزجن.

**تطوير المحتوى وتقديم المشورة الفنية:** ماتياس باير ، إميلي بيتز ، ليث دجاني ، تريفور جيرارد ، ديميتري كشرم ، بيجان خازاي.

**دعم فريق تطوير المحتوى:** ياسمين أبو خضير.

**تحرير:** ليث الدجاني ، ماجد اسحق.

**التدقيق اللغوي الفني:** ديميتري كشرم.

**التصميم والتصميم والرسوم التوضيحية:** حسام كالتوي.

**نصيحة بخصوص الرسوم التوضيحية:** سامر ترزي.

**ترجمة:** كيفن دارومار.

تم تطوير الدليل بدعم من برنامج تطوير القطاع الخاص التابع للوكالة الألمانية للتعاون الدولي



Implemented by  
**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

(DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT GIZ) بالنيابة عن الوزارة الألمانية الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ).

يتم توزيع الدليل مجاناً.

لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من الدليل ، بما في ذلك الرسوم التوضيحية والخرائط أو التخطيط (نسخ ضوئية أو ميكروفيش أو أي طريقة أخرى) أو معالجته أو نسخه أو تعديله دون إذن كتابي من وزارة السياحة والآثار. ومع ذلك ، يُسمح ويشجع على توزيع الدليل لأغراض إعلامية وبالكامل دون أي تعديلات أو تعديلات أو تغييرات على محتواه الأصلي.

جميع الحقوق محفوظة © وزارة السياحة والآثار 2020.





**PALESTINE TOURISM  
RECOVERY TASKFORCE**  
فريق عمل إنعاش السياحة الفلسطينية