



КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ



ГС «УКРАЇНСЬКИЙ  
КУЛІНАРНИЙ СОЮЗ»

**WELCOMER**  
NETWORK®

КОМУНІКАЦІЙНА ПЛАТФОРМА  
WELCOMER NETWORK

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО  
РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ  
ТА РЕКРЕАЦІЇ В УМОВАХ РИЗИКІВ  
ПОШИРЕННЯ ЕПІДЕМІОЛОГІЧНИХ  
ЗАХВОРЮВАНЬ





**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**  
**ГС «УКРАЇНСЬКИЙ КУЛІНАРНИЙ СОЮЗ»**  
**КОМУНІКАЦІЙНА ПЛАТФОРМА WELCOMER NETWORK**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ  
ТУРИЗМУ ТА РЕКРЕАЦІЇ  
В УМОВАХ РИЗИКІВ ПОШИРЕННЯ  
ЕПІДЕМІОЛОГІЧНИХ ЗАХВОРЮВАНЬ**

**КИЇВ 2020**

**Розробники:** А.А. Мазаракі, д-р екон. наук, професор; С.В. Мельниченко, д-р екон. наук, професор; Н.І. Ведмідь, д-р екон. наук, професор; Т.І. Ткаченко, д-р екон. наук, професор; Г.І. Михайліченко, д-р екон. наук, професор; Л.А. Мещерських, директор Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ, В. Федорченко, експерт і консультант з гостинності та туризму, координатор Спільноти гостинності України

**Рецензент:** Н.С. Незнамова, керівник департаменту роботи з корпоративними клієнтами та туристичними агентствами Представництва «Ер Франс КЛМ» в Україні та Грузії.

## ПІДПРИЄМСТВА ТУРИЗМУ ТА РЕКРЕАЦІЇ

З урахуванням особливостей діяльності підприємств туризму в умовах пандемії розповсюдження вірусу SARS-CoV-2 (COVID-19) та дотримуючись рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) МОЗ України щодо розробки і запровадження протиепідеміологічних заходів як одного із способів зменшення ризиків передачі хвороби, необхідно дотримуватись виконання Методичних рекомендацій щодо роботи підприємств туристичної сфери в умовах ризиків поширення епідеміологічних захворювань.

Документ призначений для працівників підприємств туризму та рекреації, місць дозвілля, пляжів, туристичних об'єктів, працівників туристичного супроводу, в тому числі туристичних гідів, інструкторів, керівників груп. Матеріали будуть корисними для вдосконалення процесу управління підприємствами туризму та рекреації в умовах пандемії.

Напрями реалізації рекомендацій:

1. Безпека роботи туристичних офісів.
2. Безпека відвідувачів та туристів в місцях подорожей: зони рекреації, місця дозвілля, пляжі, туристичні об'єкти.
3. Безпека пасажирів на транспорті.
4. Безпека роботи туристичних гідів, інструкторів спортивного туризму та інших осіб туристичного супроводу.
5. Контроль за розповсюдженням захворювань.

## ОБ'ЄКТИ ТА ЗАХОДИ

### 1. Безпека роботи туристичних офісів

- Туристичні офіси, які працюють в режимі онлайн-бронювання формату B2B, здійснюють контроль стану здоров'я персоналу офісу,

щоденно проводять температурний скрінінг, дезінфекцію приміщень офісу мінімум двічі на день.

- Персонал офісу слідкує за особистою гігієною та використовує засоби індивідуального захисту.

- Перевести на дистанційні умови праці персонал, який виконує функції, що не потребують їх постійної фізичної присутності в офісі.

- Туристичні офіси, які приймають відвідувачів (туристів) використовують засоби гігієни, засоби індивідуального захисту, забезпечують дистанціювання не менше 1,5 метра між робочою зоною працівника офісу та місцем розташування відвідувача, дистанція між відвідувачами офісу складає не менше 1 метра. Слід уникати черг, скупчення людей та перебування в офісі більш ніж одного відвідувача для роботи з одним менеджером. У разі неможливості забезпечити соціальне дистанціювання необхідно встановити захисний екран між працівником офісу та відвідувачем. Дезінфікувати захисний екран потрібно після кожного відвідувача.

- Керівництво та працівники туристичних офісів мають впроваджувати цифрові технології у процесі комунікації та опрацювання замовлень учасників, заохочувати туристів до безконтактної безготівкової оплати в доступних платіжних системах.

- Персонал, який працює в туристичних офісах, має бути забезпечений письмовими інструкціями і пройти навчання щодо запобігання поширенню COVID-19. Процедура підтверджується сертифікатом.

- Звичайна пристосованість до робочих процедур працівників офісу, що застосовуються підприємствами як частина їхньої Системи управління, повинна бути зорієнтована на гігієну приміщень, робочих місць. Керівництво підприємства повинні забезпечити ізоляцію працівників офісу з ознаками респіраторних захворювань та повідомлення про їх стан у відповідні медичні заклади.

- Співробітники, які погано почуваються або мають ознаки чи симптоми COVID-19, не повинні працювати, і їх слід поінформувати про те, як і куди звернутися за медичною допомогою.

- Забезпечити первинний контроль стану здоров'я споживачів до моменту потрапляння їх на територію та у приміщення підприємства.

- Забезпечити умови попередньої дезінфекції споживачів до моменту потрапляння їх на територію та у приміщення підприємства.

- Організувати місця для дезінфекції рук при вході до офісу, видачу засобів захисту (рукавички, маски, захисні окуляри тощо).

- Організувати умови безпечного контактування між споживачами, та між працівниками.

- Створити та ознайомлювати споживачів з Правилами поведінки в офісі під час пандемії.
- Забезпечити контроль виконання споживачами запроваджених правил.

## **2. Безпека відвідувачів та туристів у місцях подорожей: зони рекреації, місця дозвілля, пляжі, туристичні об'єкти**

Туристичним підприємствам для забезпечення профілактичного захисту відвідувачів, рекреантів, туристів необхідно:

- стандартизувати відповідні процедури щодо захисту від вірусів та профілактики респіраторних захворювань (особливо COVID-19) на підприємстві;
- підприємствам туризму та рекреації потрібно запровадити високий рівень безпеки та управління персоналом, щоб підтримувати робоче середовище без випадків захворювань;
- забезпечити планування турів та екскурсій (відстань має становити не менше 1 (один) метра між людьми у приміщеннях, в транспорті та на відкритій території);
- проводити регулярний моніторинг здоров'я персоналу (водіїв, супроводжуючих, туристичних гідів тощо), вимірювати температуру сенсорним термометром двічі на день, постійно контролювати та виявляти ознаки можливого зараження;
- вимірювати температуру туристів і контролювати прояви симптомів респіраторних захворювань під час подорожі; реагувати належним чином для зменшення ризиків передачі вірусів;
- у разі дискомфорту в дихальних шляхах, температури вище 37°C організувати необхідне обслуговування для надання невідкладної медичної допомоги водіям, туристичним гідам чи туристам, у яких виявлено симптоми хвороби;
- впроваджувати цифрові технології у процеси комунікації та опрацювання замовлень учасників;
- заохочувати туристів до безконтактної безготівкової оплати в доступних платіжних системах;
- забезпечити психологічний спокій учасників туру і персоналу під час подорожі, особливо в частині виконання медико-санітарних туристичних формальностей;
- встановити контакти та координувати взаємодію з місцевими штабами з надзвичайної ситуації та охорони здоров'я;

- розробити план оперативних дій у разі виявлення захворювання у населеному пункті, дестинації, закладі розміщення та / або транспортному засобі;
- регулярно контролювати належне виконання існуючих санітарно-гігієнічних норм і правил;
- проводити реєстрацію та документацію всіх вжитих заходів.

### **3. Безпека пасажирів на транспорті**

- Проводити регулярний моніторинг здоров'я персоналу (водіїв, супроводжуючих, туристичних гідів тощо), вимірювати температуру сенсорним термометром двічі на день, постійно контролювати та виявляти ознаки можливого зараження.
- Впроваджувати необхідні заходи особистої гігієни учасників та дезінфекції транспортних засобів.
- Забезпечити транспортний засіб необхідними засобами та пристроями: сенсорний термометр, розчини для дезінфекції рук, антибактеріальні серветки для рук, маски для обличчя, рукавички, чистий одяг для персоналу, дезінфікуючі засоби, мішки для сміття та утилізації індивідуальних гігієнічних засобів.
- Обслуговуючому персоналу (водіям, туристичним гідам, керівникам груп, інструкторам та іншим фахівцям туристичного супроводу) використовувати захисні маски і рукавички та забезпечити ними туристів; дезінфікувати мікрофон та інші засоби показу й розповіді під час екскурсій щоразу перед їх використанням; застосовувати індивідуальні навушники для роботи з групами туристів (не більш ніж 25 осіб за умови їх соціального дистанціювання не менш ніж 1 метр один від одного).
- Забезпечити постійну наявність питної води у транспортному засобі.
- Забезпечити регулярний потік свіжого повітря всередину транспортного засобу і роботу системи циркуляції повітря.

### **4. Безпека роботи туристичних гідів, інструкторів спортивного туризму та інших осіб туристичного супроводу**

- Проводити регулярний моніторинг здоров'я персоналу (водіїв, супроводжуючих, туристичних гідів тощо), вимірювати температуру сенсорним термометром двічі на день, постійно контролювати та виявляти ознаки можливого зараження.
- Працівники сфери туризму повинні сприяти запобіганню поширенню COVID-19 у робочому середовищі, мінімум двічі на день

дезінфікувати транспортний засіб, ручки, поручні та місця для сидіння пасажирів.

- Скласти графіки та проводити інструктаж і навчання персоналу, а згодом і споживачів (туристів, рекреантів, відвідувачів) щодо проведення дезінфікуючих заходів та правил експлуатації території після них.

- Обслуговуючому персоналу (водіям, туристичним гідам, груповодам, інструкторам та іншим фахівцям туристичного супроводу) використовувати захисні маски і рукавички та забезпечити ними туристів;

- дезінфікувати мікрофон та інші засоби показу й розповіді під час екскурсій щоразу перед їх використанням; застосовувати індивідуальні навушники для роботи з групами туристів (не більш ніж 50 осіб за умови їх соціального дистанціювання не менш ніж 1 метр один від одного).

- Забезпечити контроль санітарно-епідеміологічного стану території та дотримання правил її експлуатації.

## 5. Контроль за розповсюдженням захворювань

Для контролю за розповсюдженням вірусних захворювань як доповнення до стандартних включають такі заходи:

- призначити ризик-менеджера, відповідального за запобіжні заходи та реагування при виявленні захворювання;
- контролювати працівників туризму і персонал офісів, які мають одягати маски для запобігання поширенню інфекції;
- забезпечити відповідним захисним одягом персонал для контакту з туристами у разі підозри на наявність вірусу;
- організувати негайну медичну допомогу людям з характерними симптомами гострого респіраторного захворювання;
- рекомендувати гостям звернутися до служби охорони здоров'я та не відвідувати громадські місця;
- мінімізувати контакт обслуговуючого персоналу з хворими туристами та підтримувати зв'язок з ними, користуючись засобами індивідуального захисту.

*З метою швидкого реагування на можливе виникнення надзвичайної ситуації вірусної небезпеки, необхідно забезпечити умови тимчасової ізоляції працівників і туристів (рекреантів), які мають симптоми захворювання.*





## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Оперативні міркування для управління COVID-19 у готельній сфері 30 квітня 2020 року / <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331937/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.2-eng.pdf>
2. COVID-19 та безпека харчових продуктів: рекомендації для харчових підприємств / Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ); Продовольча та сільськогосподарська організація ООН//[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food\\_Safety-2020.1-eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-eng.pdf)
3. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. / Geneva: World Health Organization;2020 // [https://www.who.int/publications-detail/infectionprevention-and-control-during-health-care-whenovel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infectionprevention-and-control-during-health-care-whenovel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125).
4. Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: Interim guidance./ <https://www.who.int/publications-detail/watersanitation-hygiene-and-waste-management-forcovid-19>.
5. Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus : interim guidance. / Geneva: World Health Organization; 2020// (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019/technical-guidance/surveillanceand-case-definitions>).
6. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020/ ([https://www.who.int/publicationsdetail/considerations-for-quarantine-of-individualsin-the-context-of-containment-for-coronavirusdisease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publicationsdetail/considerations-for-quarantine-of-individualsin-the-context-of-containment-for-coronavirusdisease-(covid-19))).
7. [https://www.unian.ua/tourism/news/koli-yes-vidkriye-kordoni-z-ukrajinoyu-vidnovlennya-turizmu-v-yevropi-unian-novini-10994744.html?utm\\_source=social&utm\\_medium=share&utm\\_campaign=site&fbclid=IwAR3\\_ZD1YQkp33eZk0NOnA4TeriMWZKXrIk9WiYFgAIwAS7n1FHscmel4dDI](https://www.unian.ua/tourism/news/koli-yes-vidkriye-kordoni-z-ukrajinoyu-vidnovlennya-turizmu-v-yevropi-unian-novini-10994744.html?utm_source=social&utm_medium=share&utm_campaign=site&fbclid=IwAR3_ZD1YQkp33eZk0NOnA4TeriMWZKXrIk9WiYFgAIwAS7n1FHscmel4dDI)
8. Critical preparedness, readiness and responseactions for COVID-19: Interim guidance 19 March2020 <https://www.who.int/publicationsdetail/critical-preparedness-readiness-and-responseactions-for-covid-19>
9. Codex Alimentarius. Food hygiene: Basic texts<http://www.fao.org/3/a1552e/a1552e00.pdf>
10. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) SituationReport – 66 [https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/situation-reports/20200326-sitrep-66-covid19.pdf?sfvrsn=81b94e61\\_2](https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/situation-reports/20200326-sitrep-66-covid19.pdf?sfvrsn=81b94e61_2)

11. Liu J, Liao X, Qian S et al. Community transmission of severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, Shenzhen, China, 2020. *Emerg Infect Dis* 2020 doi.org/10.3201/eid2606.200239
12. Chan J, Yuan S, Kok K et al. A familial cluster of pneumonia associated with the 2019 novel coronavirus indicating person-to-person transmission: a study of a family cluster. *Lancet* 2020 doi: 10.1016/S0140-6736(20)30154-9
13. Li Q, Guan X, Wu P, et al. Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel coronavirus-infected pneumonia. *N Engl J Med* 2020; doi:10.1056/NEJMoa2001316.
14. Huang C, Wang Y, Li X, et al. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *Lancet* 2020; 395: 497–506.
15. Burke RM, Midgley CM, Dratch A, Fenstersheib M, Haupt T, Holshue M, et al. Active monitoring of persons exposed to patients with confirmed COVID-19 — United States, January–February 2020. *MMWR Morb Mortal Wkly Rep.* 2020 doi :10.15585/mmwr.mm6909e1external icon
16. World Health Organization. Report of the WHO China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) 16-24 February 2020 [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020 Available from: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-china-joint-mission-on-covid-19-final-report.pdf>
17. Ong SW, Tan YK, Chia PY, Lee TH, Ng OT, Wong MS, et al. Air, surface environmental, and personal protective equipment contamination by severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) from a symptomatic patient. *JAMA.* 2020 Mar 4 [Epub ahead of print].
18. Van Doremalen N, Bushmaker T, Morris DH et al. Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *N Engl J Med.* 2020 Mar 17. doi: 10.1056/NEJMc2004973
19. Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
20. Q&A on coronaviruses (COVID-19) <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-acoronaviruses>
21. Yu P, Zhu J, Zhang Z, Han Y. A familial cluster of infection associated with the 2019 novel coronavirus indicating possible person-to-person transmission during the incubation period. *J Infect* 2020 doi: 10.1093/jiaa077
22. Huang R, Xia J, Chen Y, Shan C, Wu C. A family cluster of SARS-CoV-2 infection involving 11 patients in Nanjing, China *Lancet Infect Dis* 2020 doi: 10.1016/S1473-3099(20)30147-X Pan X, Chen D, Xia Y et al. Asymptomatic cases in a family cluster with SARS-CoV-2 infection. *Lancet Infect Dis* 2020 doi : 10.1016/S1473-3099(20)30114-6

23. Tong Z-D, Tang A, Li K-F, Li P, Wang H-L, Yi JP, et al. Potential presymptomatic transmission of SARS-CoV-2, Zhejiang Province, China, 2020. *Emerg Infect Dis.* 2020 doi :10.3201/eid2605.200198
24. Wei WE, Li Z, Chiew CJ, Yong SE, et al. Presymptomatic Transmission of SARS-CoV-2 — Singapore, January 23–March 16, 2020. *MMWR*, 1 April 2020/69.
25. Kimball A, Hatfield KM, Arons M, James A, et al. Asymptomatic and Presymptomatic SARS-CoV-2 Infections in Residents of a Long-Term Care Skilled Nursing Facility — King County, Washington, March 2020. *MMWR*, 3 April 2020,69(13);377–381.
26. Infection prevention and control SAVE LIVES: Clean Your Hands <https://www.who.int/infectionprevention/campaigns/clean-hands/en/>
27. Global Surveillance for human infection with coronavirus disease (COVID-19) [https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-(2019-ncov))
28. Considerations in the investigation of cases and clusters of COVID-19 <https://www.who.int/publicationsdetail/considerations-in-the-investigation-of-cases-and-clusters-of-covid-19>
29. Home care for patients with COVID-19 presenting with mild symptoms and management of their contacts [https://www.who.int/publicationsdetail/home-care-for-patients-with-suspected-novel-coronavirus-\(ncov\)](https://www.who.int/publicationsdetail/home-care-for-patients-with-suspected-novel-coronavirus-(ncov)) infection-presenting-with-mild-symptoms-and-management-of-contacts
30. Пропозиції до умов безпечної роботи закладів розміщення під час пандемії корона-вірусу COVID-19 / Zruchno.Travel// <https://zruchno.travel/?lang=ua>
31. Чистота та безпека подорожей і туризму в Україні: санітарно-гігієнічні рекомендації для туристичних підприємств/ HOTELIERO: Спільнота гостинності України // <http://hoteliero.club/>
32. Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів при здійсненні дозволених видів діяльності, які передбачають приймання відвідувачів в офісних приміщеннях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) / Постанова МОЗ України, Головний держаний санітарний лікар України, лист від 09.05.2020р. № 16.