

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a wide, light-colored river flows through a dense green forest. A paved road curves along the right bank of the river. In the middle ground, a small village with colorful houses is nestled in a valley. The background features rolling green hills and distant mountain ranges under a cloudy sky.

**Safe  
travels**

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

kazakh  
tourism  
NATIONAL COMPANY

# Авиация

Ведущие глобальные протоколы по  
восстановлению отрасли сектора

## САЯХАТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ СЕКТОРЫНА НЕГІЗГІ МІНДЕТТЕР МЕН КӨЗҚАРАС

### МАҚСАТЫ

1. Саяхат және туризм секторының дағдарысты басқарудан қалпына келтіруге көшуіне қарай жеке секторды ең жақсы салалық тәжірибені анықтауға итермелеу.
2. Саяхатшылар мен саяхат және туризм секторы қызметкерлерінің қауіпсіздігін, денсаулығын және қорғалуын жаһандық стандарттарды әзірлеудің негізіне қою.

### Тәсілдер

1. Саяхат және туризм секторында, сондай-ақ үкіметтермен және денсаулық сақтау органдарымен медициналық деректермен нығайтылған үйлестірілген, бірлескен және ашық тәсіл арқылы келісушілікті қамтамасыз ету.
2. Әр түрлі елдер мен бағыттар үшін қарапайым және практикалық нәтижеге бағытталған бірыңғай және сәйкес стандарттармен бөлісу.
3. Тиімді өзара әрекеттесу және маркетинг арқылы саяхатшылардың сенімі мен сенімін қалпына келтіру; қолданылатын стандарттар мен сақтық шаралары олардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету екенін түсіну.
4. Секторда сұранысты қалпына келтіру мен қалпына келтіруді қолдау үшін ынталандырушы саясатты енгізуге қол жеткізу.



### Кіріспе

Авиация саласына арналған төменде ұсынылған стандарттар халықаралық әуе көлігі қауымдастығы (IATA) бүкіл әлемдегі авиакомпаниялардың жұмысын қауіпсіз және жауапкершілікпен қайта бастауға қолдау көрсету үшін жасаған идеялар мен тұжырымдамалар негізінде жасалды. Мақсат-саяхатшылар талап ететін және күтетін Денсаулық, қауіпсіздік және физикалық өзара әрекеттесу стандарттарына көп көңіл бөле отырып, жұмысты барлық функциялардағы стандарттарға сәйкес орындау. Бүкіл әлем бойынша саяхатты ұйымдастырушы ретінде авиация саласы қауіпсіз саяхатты қамтамасыз ету және мемлекеттік саясатқа сәйкес халықаралық сапарларға қойылатын талаптар туралы тиімді ақпарат беру үшін тынымсыз жұмыс істейтін болады.

Вирус туралы жаңа ақпарат пайда болған кезде бұл ұсыныстарды өзгертуге және жақсартуға болатындығын ескеріңіз. Бұл ұсыныстар әр авиакомпанияның пайдалану сипаттамаларына негізделген және кеңес беруді бастамас бұрын алынып тасталмайды. Авиакомпаниялардың жұмысы жергілікті және ұлттық заңнамаға және денсаулық сақтау ұйымдарының, соның ішінде ДДҰ-ның соңғы ұсыныстарына сәйкес жүргізілгені жөн.

Белгіленген шаралар айқын тұрақты жағдайы бар маршруттарға қарағанда жоғары тәуекел жағдайы байқалатын маршруттарға бағдарланғанын атап өту маңызды. Осылайша, стандарттарды жеңілдету қажет болады, өйткені олар төмен қауіпті маршруттарда қажет болмауы мүмкін. Шаралар уақыт бойынша шектелуі, қайта бағалануы және үнемі қадағалануы тиіс. Шындығында, тәуекелді азайту шараларын жеңілдету өте маңызды болады. Сонымен қатар, тиімді, қолайлы және ғылыми негізделген шаралар пайда болған кезде, олар алғашқы мүмкіндікте жүзеге асырылуы керек, ал ескірген шаралар алынып тасталуы керек.

Covid-19 дағдарысынан кейін саяхат және туризм секторын қалпына келтіру үшін саяхатшылар саяхат қауіпсіздігіне сенімді болуы керек. Осыған байланысты саяхатшыларға сапар қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қолданылатын жаңа стандарттар туралы нақты және қол жетімді ақпарат беру маңызды. Осыны ескере отырып, әуежайлар мен авиакомпаниялар Жолаушылар тасымалы кезінде гигиена мен тазалықтың жоғары стандарттарын қамтамасыз етуге басымдық береді және шаралар қабылдайды.

Стандарттар жолаушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін тәуекелді бағалау негізінде әзірленеді және жағдайларға байланысты мынадай тармақтарды қамтиды:

1. Әуежайда денсаулықты бағалау және тексеру;
2. Ұшақтарда, оның ішінде тіркеу және қону аймақтарында күшейтілген санитариялық-гигиеналық шаралар;
3. Жолаушылар мен экипаж мүшелері үшін қолға арналған дезинфекциялау құралының болуы;
4. Ағымдағы талаптар мен практикалық қажеттілікке сәйкес барлық байланыс нүктелеріндегі шектеулі физикалық өзара әрекеттесу;
5. Арақашықтық үшін маңдайшалардың, еденді және хабарландыруларды таңбалаудың болуы;
6. Тәуекелдерді бағалауға негізделген тәсіл шеңберінде қажетті мерзім ішінде бүкіл ұшу барысында саяхатшылар мен экипаж мүшелерінің бет маскаларын міндетті түрде пайдалануы;
7. Өзін-өзі тіркеу және паспорттық бақылау сияқты байланыссыз құралдарды пайдалану арқасында әуежай персоналымен барынша азайтылған байланыс;

8. Саяхатшылардың сұрақтарына жауап беруге дайын және тіркеу орындарында жұмыс істейтін оқытылған персонал;

9. Үкіметтердің жолаушылардың денсаулығын тексеру бойынша стандартталған хаттамалар.

10.

Саяхат және туризм саласындағы салалар арасында келісу мақсатында WTTC (Дүниежүзілік туризм және саяхат кеңесі) стандарттарды төрт компонентке бөлді, атап айтқанда:

1. **Жедел және кадрлық дайындық**
2. **Қауіпсіз және сенімді жұмысты қамтамасыз ету**
3. **Сенім мен сенімділікті қалпына келтіру**
4. **Ынталандырушы саясатты жүргізу**

#### - 1. ЖЕДЕЛ ЖӘНЕ КАДРЛЫҚ ДАЙЫНДЫҚ

- **Авиация саласы өз қызметін қайта бастаған кезде, ол "жаңа шындықтар" аясында операциялық артықшылыққа қол жеткізе алатындығына кепілдік қажет. қызметкерлерді жұмыс жоспарларын әзірлеуге және орындауға дайындау:**

- \* Авиакомпаниялар ашуға дайындық дайындығына қол жеткізе алады:

- Егер жергілікті үкімет талап етсе, экипажға қойылатын жекелеген талаптарды ескере отырып, қайта ашуға тиісті лицензия алу, өйткені бұл шекаралық шектеулерге қатысты. Лицензиялар мен сертификаттарды жеңілдетудің жалпы қабылданған шараларын және лицензияланған қызметкерлердің рейтингін әзірлеу қажет.

- Covid-19 инфекциясына қарсы күрес жөніндегі іс-қимылдардың бақылау жоспарын, оның ішінде қажет болған жағдайда биліктің назарына жеткізілетін арнайы тазарту және дезинфекциялау жоспарын әзірлеу.

- Сұранысты қанағаттандыру үшін слоттарды бөлу тәжірибесінде кепілдендірілген икемділік.

- Кепілдендірілген кестелер, қажетті сертификаттар және ұшақтың жұмысын қалпына келтіруге жарамдылығы.

- Серіктес әуежайлар арасындағы бірыңғай стандарттар.

- Серіктестердің, мысалы, кейтерингтік компаниялардың жұмысын үйлестіру..

- Егер жергілікті заңнама талап етсе, авиакомпания қызметкерлерінің денсаулығын тексеруді қоса алғанда, қызметкерлердің қауіпсіздігі мен гигиенасы бойынша нұсқаулықтарды енгізу. Егер қажет болмаса, авиакомпаниялар Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДСҰ) ұсыныстарына сәйкес қандай да бір белгілері немесе жоғары температурасы бар барлық адамдар үшін үйде болу ережелері туралы ақпарат шығарады және таратады.



- Бір жерде, қону аймағында, ұшақтарда біріккен адамдардың санын бақылауды күшейту сияқты өзара әрекеттесу арқылы қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша нұсқаулықтарды жүзеге асыру.

- Негізгі мүдделі тараптар арасында келісу: әуежайлар, азық-түлік жеткізушілері және көлік серіктестері бірыңғай стандарттарды енгізді.

- Төлем кезінде жанасусыз жанасу нүктелері сияқты автоматтандыруды қамтамасыз ету үшін қолданыстағы технологияларды жедел қайта қарауды және жаңа технологияларды енгізуді қарау, сондай-ақ авиакомпаниялар автоматтарында өзін-өзі тіркеу және багажды тапсыру арқылы жолаушылардың жанасу нүктелерін азайту арқылы мүмкіндігінше биометриялық параметрлерді енгізуді жеделдету, үйде басылған жүк жапсырмалары, сондай-ақ әуежайдан тыс өңдеу және электрондық операцияларды кеңінен пайдалану.

- Тәуекелге негізделген тәсіл, өйткені ол саяхатшылар мен қызметкерлерге нақты хабарланатын физикалық қашықтықтан байланысты.

- Тазалық пен дезинфекцияға қатысты инновацияларды бағалау, оны ДДҰ сияқты сарапшылар мен мемлекеттік органдар растайды.

- Қызметкерлерге иперчатка маскалары сияқты жеке қорғаныс құралдарын беру.

- Мемлекеттер денсаулыққа байланысты барлық жаңа шаралар мен осыған байланысты шығындар үшін қаржылық жауапкершілік алады.
- Борттағы тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі жөніндегі нұсқаулықтарды әзірлеу және енгізу.
- \* Авиакомпаниялар қызметкерлерді жедел жоспарларды дайындау және орындау арқылы оқыту керек:
- Персонал үшін басшылық қағидаттарды құру және енгізу.
- Персоналды инфекциялық бақылауға, физикалық алыстатуға және күшейтілген гигиеналық шараларға, соның ішінде қолды жууға, жергілікті денсаулық сақтау органдарының ұсынымдарына сәйкес маскалар мен қолғаптарды пайдалануға және авиакомпанияның рәсімдері талап ететін өзге де құралдарға және ақпаратқа қатысты қажетті құралдармен және ақпаратпен қамтамасыз ету.
- Қоғамдық денсаулық сақтау және/ немесе ДДҰ органдарының соңғы ұсыныстарына сәйкес барлық оқу материалдарын өзгерту.
- Әуежайлар, азық-түлік жеткізушілері және көлік серіктестері сияқты негізгі мүдделі тараптар арасында жалпы қабылданған стандарттар негізінде қызметкерлерді оқыту.
- Үкімет пен ДДҰ-ның нұсқауларын орындауға шақыра отырып, басшылық тарапынан топ мүшелерінің әл-ауқатына үздіксіз мониторинг жүргізу.
- Күйзелісті жеңуге көмектесетін қызметкерлерді қолдау бағдарламасын қарастыру.

## 1. ҚАУІПСІЗ ЖӘНЕ СЕНІМДІ ЖҰМЫСТЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

Авиация саласы мен авиакомпаниялар экипажға және қонақтарға жүйелі процестер мен процедуралар арқылы қауіпсіз және сенімді қызмет көрсету үшін жұмыс істеп жатқан кезде, олар өздеріне сенімді болуы керек:

- \* Санитария, дезинфекция және терең тазарту әдістерін жақсартты, рәсімдер жиілігін арттырды, соның ішінде:
  - Денсаулық сақтау органдары мақұлдаған жеке дезинфекциялық құралдар.
  - Ұшақтың барлық аймақтарында, соның ішінде дәретханаларда, сондай-ақ жоғары жиілікті жанасу нүктелеріне ерекше назар аудара отырып, тіркеу және қону алаңдарында тазалау командасы үшін қайта қаралған Нұсқаулық.
  - Тіркелген және қону аймақтарын қоса алғанда, қарқынды қозғалыс аймақтарында жағдайларға байланысты алкоголь негізіндегі қолды тазартқыш ретінде санитарлық пункттерде саяхатшыларға ұсынылатын мақұлданған дезинфекциялық құралдар. Саяхатшылар үшін қосымша жеке дезинфекциялық құралдарды сатып алуға мүмкіндік беру.
- \* Қажет болған жағдайда денсаулық жағдайын тексеру және авиакомпаниялар мен әуежайлардың жұмысындағы үзілістерді барынша азайта отырып, жолаушылар туралы ақпаратты және физикалық қашықтықты қоса алғанда, медициналық мәліметтермен растау шараларын енгізді:

- Саяхаттаушыларды жөнелтуге дейін алдын ала, Үкімет бекіткен тәуекелдерді бағалау жөніндегі сауалнама парақтарына/ өзін-өзі толтырудың электрондық порталдарына жіберді, онда ұшу үшін рұқсат етілген көңіл-күй стандарты ұсынылған, ол арқылы саяхатшылар оларға қол жеткізуге болатын деректерді ұсынады. Мұны мемлекеттік ұйымдар саяхатшыларға Тікелей нәтиже беру үшін қабылдауы керек. Мұндай шараларды үкіметтер келген кезде кідірістерге жол бермеу үшін өзара мойындауы керек.
- Үкіметтен қысқа мерзімде кедергісіз сипаттағы COVID-19 жолаушысын сенімді

сынақтан өткізуге басшылық етуді және авиакомпаниялардың нәтижелерін жариялауды сұраңыз: ұшуға болады немесе болмайды

- Контактілерді іздеу үшін жаһандық стандарттарды қолданды, жақсырақ электронды түрде.
- Егер тексеруді тексеру қажет болса, мысалы, инфрақызыл сканерлер, қолмен инфрақызыл термометрлер және құлақ термометрлерінің көмегімен оны кедергісіз жүргізу туралы шаралар жасаңыз. Ол не терминал ғимаратына кіру пунктінде, не бақылау-өткізу пунктінің алдында, сондай-ақ Кеден залдарына келгенде немесе багаж алатын орында өткізілуге тиіс. Мемлекеттер арасында ортақ көзқарас қажет. Шыққан елі реттейтін еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі хаттамалар қолданылатын ұшу экипажының мүшелері келген кезде денсаулығын тексеруден немесе карантиндік талаптардан босатылуға тиіс.
- Біз рәсімдерді сақтау және жолаушыларды тексеру мен тікелей физикалық байланыстарды азайту үшін ымыраға келдік.
- Барлық байланыс нүктелерінде физикалық қашықтықтан және шектеулі физикалық өзара әрекеттесуді жүзеге асырдық, белгілер, еден белгілері және алыстау туралы хабарландырулар берді – физикалық жанасуды, сондай-ақ жол бойында мүмкін болатын кезектерді барынша азайтты.
- Онлайн тіркелуді және багажды тапсыру кезінде өзіне-өзі қызмет көрсету мүмкіндігін ұсынды.
- Келу туралы декларация қажет болған жағдайда, үкіметтер адамдар арасындағы байланыстарды азайту үшін қағаздың орнына электрондық нұсқаларды қарастыруы керек. Біз үкіметтермен, әуежайлармен және авиакомпаниялармен бірге иммиграциялық залдарды қайта жобалау мүмкіндігін қарастырдық.
- Багажды алу процесін жеделдету және жолаушылардың багажды алу аймағында тым көп уақыт жұмсамауын қамтамасыз ету үшін барлық күш-жігерлерін жұмсадық. Физикалық қашықтықты қамтамасыз ету үшін бірнеше шектеу таспаларын қолдануды қарастырды
- \* Ұшақ бортындағы жолаушылардың денсаулығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша шараларды іске асырды:
- Қауіпті бағалауға негізделген тәсілге сәйкес ұшу кезінде бет маскаларын міндетті түрде пайдалану.
- Ұшаққа қонудың балама процестерін қарастыру, мысалы, терезелердің жанындағы орындар, өтуге жақын-қонуды бөлу.
- Азық-түлік пен ас құралдарын жеке орамаларда сақтау арқылы тамақ ішу кезінде қауіпсіздікті арттыру.

## 2. СЕНІМ МЕН СЕНІМДІЛІКТІ ҚАЛПЫНА КЕЛТІРУ

Авиация саласы саяхатшылармен байланыс арқылы сенім мен сенімділікті қалпына келтіру үшін жұмыс істейтіндіктен, ол мыналарды қамтамасыз етуі керек:

- \* Ұйымның әртүрлі арналары арқылы еңбек гигиенасының жаңа стандарттарына сәйкес саяхатшылармен нақты, дәйекті және кеңейтілген байланыс: сандық, физикалық түрде әуежайларда және ұшақтарда. Саяхатшылармен жұмыс істейтін қызметкерлер сұрақтарға жауап беруге үйретілуі керек.
- \* Саяхат алдында саяхатшыларға Үкімет пен денсаулық сақтау органдарының талаптарына сәйкес сапардағы талаптар туралы ақпарат беру, соның ішінде бет маскаларын кию, қол гигиенасы бойынша нұсқаулық және физикалық қашықтық.
- \* Саяхатшыларға арналған санитарлық пункттерде қол жетімді бекітілген дезинфекциялық құралдарды, жағдайға байланысты алкоголь негізіндегі қолды тазартқыш түрінде, қарқынды қозғалыс аймақтарында, соның ішінде тіркеу және

отырғызу аймақтарында және саяхатшыларға қосымша жеке дезинфекциялық құралдарды сатып алу үшін ұсыну.

\* Саяхатшыларға әуе кемелеріндегі қону және адамдар көп жиналатын аудандардағы жүктемені бақылауды күшейту сияқты өзара әрекеттесу арқылы қауіпсіздік саясатының нұсқаулықтарын белгілеу.

\* Саяхатшыларға жетілдірілген тазарту хаттамалары, физикалық алыстау және жаңа нормаларға қатысты ұсыныстар туралы хабарлау үшін белгілерді енгізу.

\* Контактілерді іздеу қосымшалары бойынша ұлттық органдармен ынтымақтастықты қамтамасыз ету.

\* COVID-19-ны қамтитын саяхатта саяхатшыны сақтандыруды ұсыну үшін үшінші тарап жеткізушілерімен ынтымақтастық.

### 3. ЫНТАЛАНДЫРУШЫ САЯСАТТЫ ЖҮРГІЗУ

Авиация саласы қызметті қайта бастау үшін жұмыс істейтіндіктен, ынталандыру саясатының үкіметтік деңгейде жүзеге асырылуы маңызды.

Авиация саласы үкіметтерді шақырады:

\* Жалақы салығын, корпоративтік салықтарды, концессиялық алымдарды және өнеркәсіп саласынан түсетін басқа да мемлекеттік кірістерді азайту арқылы секторға қаржылық көмек көрсету.

\* Ашық және уақтылы хабардар етуді, сондай-ақ сапарларға қатысты саясаттағы өзгерістер туралы үкіметтерді алдын ала хабардар етуді қамтамасыз ету.

\* Қоғамдық денсаулық сақтау мен байланысты қамтамасыз ететін халықаралық сапарларды қалпына келтірудің келісілген тәсілін ұсыныңыз.

\* Саяхатшылардан денсаулық туралы деректерді жинаудың әлемдік деңгейде келісілген тәсілдерін енгізу және авиакомпаниялардың стандартты растау әдісін ұсыну.

\* Сынақ нәтижелерін басқа үкіметтердің мақұлдауымен келісілген тәртіпте, соның ішінде саяхатшының жеке басына қатысты сенімді құжатталғандығына кепілдік ретінде қабылдаңыз.

\* Авиациялық экожүйеде қаржылық өтімділікті қолдау үшін пайызсыз несиелер, несие кепілдіктері немесе тікелей қолдау ұсыну.

\* Жеңілдетілген визалық саясат арқылы сапарларды жеңілдетіңіз.

\* Белгілі бір салықтардан немесе алымдардан бас тарту сияқты ынталандыру жасаңыз және сапарға сұранысты арттыру үшін тікелей қолдау көрсетіңіз.

\* Ел ішінде де, шетелде де дестинацияға қызығушылықты арттыру үшін тағайындау орындарын жылжытуды күшейту.

