

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

## 여행및관광부문에대한주요목표및접근방식

### 목표

1. 여행및관광부문이위기관리에서회복으로전환함에따라민간부문이업계모범사례를식별하는데주도하도록해야합니다.
2. 여행자여행및관광업종사자의안전, 건강및안전을글로벌표준개발의중심에두셔야합니다.

### 방안

1. 정부및보건당국은물론여행및관광부문에서건강증거를기반으로하는조정되고협력적이며투명한접근방식을통해일관성을보장합니다.
2. 국가와목적지에걸쳐간단하고실용적인획일적이고일관되고결과지향적인표준을공유합니다.
3. 효과적인소통및마케팅을통해여행자의자신감과신뢰를회복합니다. 해당표준및예방조치는안전을보장하기위한것임을이해할수있습니다.
4. 해당부문의수요회복및재생을지원하기위한적극정책의이행을보장합니다.



### 소개

항공산업에대한다음표준은전세계항공사의안전하고책임있는재개를지원하기위해국제항공운송협회(IATA)에서개발한아이디어와개념에서파생되었습니다. 목표는여행자가요구하고기대하는건강, 안전및신체적의사소통표준에대한강조를증가시키면서모든기능에걸쳐표준에따라작업을수행하도록하는것입니다.항공업계는전세계여행기획자로서정부정책에따라안전한여행을보장하고국제여행요구사항을효과적으로전달하기위해끊임없이노력할것입니다.

이지침은변경될수있으며바이러스에대한새로운정보가제공되면개선될수있습니다. 이는각항공사의운영특성에따른것으로사전협의를배제하지않습니다. 항공사는지역및국가법률과WHO를포함한공중보건기구의최신지침에따라운영하는것이바람직합니다.

확인된조치는분명히안정적인상황을가진경로보다더높은위험상황이있는경로에초점을맞추고있다는점에유의하는것이중요합니다. 따라서위험도가낮은경로에는필요하지않을수있으므로기준을완화해야합니다. 조치는시간을제한하고정기적으로재평가하고모니터링해야합니다. 실제로위험완화조치를완화하는것이중요합니다. 더욱이, 보다효과적이고적절하며과학적으로건전한조치를사용할수있게되면가능한한빨리조치를취하고쓸모없는조치를제거해야합니다.

### 여행및관광부문이COVID-19

위기에서회복되기위해서는여행자가여행안전에대한자신감을가져야합니다. 이와관련하여여행자는여행안전을보장하기위해적용되는새로운기준을명확하고쉽게알리는것이중요합니다. 이를염두에두고공항과 항공사는여행내내높은수준의위생과청결을보장하기위해우선순위를정하고조치를취합니다.

표준은승객의안전을보장하기위해위험기반으로개발되었으며해당하는경우다음사항을포함합니다:

1. 공항에서의건강진단및검사;
2. 탑승수속및착륙장을포함한항공기의위생및위생조치강화;
3. 승객과승무원을위한손소독제의가용성;

4. 현재요구사항및실제필요에따라모든접촉지점에서제한된물리적상호작용합니다;
5. 표지판, 바닥표시및거리표시의가용성;
6. 위험기반접근방식에서요구하는기간동안비행내내여행자와승무원은안면마스크를의무적으로사용해야합니다;
7. 셀프체크인,  
여권심사등의비접촉수단을사용하여공항직원과의접촉을최소화합니다.
8. 훈련된직원, 여행자의질문에답할준비가되어있고체크인데스크에서일합니다;
9. 정부에서승객의건강검진을위한표준화된기록(프로토콜).
10. 여행과관광산업을조화시키기위해WTTC(세계여행및관광협의회)는표준을4개의기둥으로나누었습니다:

1. 운영및인사교육
2. 안전하고신뢰할수있는작업보장
3. 신뢰와자신감회복
4. 적극정책의시행

#### 1. 운영및직원교육

항공산업이재개되면직원이작업계획을개발하고실행할수있도록준비하기위해«새로운현실»내에서운영우수성을달성할수있다는확신이필요합니다:

• 항공사는다음과같은운영준비상태를달성할수있습니다:

- 지방정부가요구하는경우승무원에대한별도의요구사항을고려하여재개를위한적절한면허취득이것은국경제한에관한것입니다.

면허와면허가있는직원의인증및등급을용이하게하기위해일반적으로인정되는조치를개발할필요가있습니다.

- 특정청소및소독계획을포함하여COVID19 통제조치계획을개발하고필요한경우당국에전달합니다.

- 수요에맞는슬롯할당방식의유연성보장.

- 운항재개를위한항공기의일정보장, 필수인증및감항성.
- 제휴공항간통일된기준.
- 예를들어케이터링회사와같은파트너의작업조정.

현지법률에서요구하는경우항공사직원의건강검진을포함한직원안전및건강지침의구현.

필요하지않은경우항공사는세계보건기구(WHO)의권고에따라증상이나발열이있는사람을위해홈스테이정보를공개하고배포하고있습니다.



- 착륙장,  
항공기에서한장소에모이는사람들의수에대한통제강화와같은상호작용을 통한 안전보장을위한기본원칙의구현합니다:

- 주요관계자간의조정: 공항,  
식품공급업체및운송파트너는통일된표준을구현했습니다.

- 결제시비접촉터치포인트등자동화가가능하도록기존개정및신기술도입을가속화하고, 항공사자판기셀프체크인, 수하물위탁,  
수하물위탁등을통해승객터치포인트를최대한줄여생체인식도입을가속화하는 방안을검토한다. 집에서인쇄된태그는물론공항외처리및전자거래의사용증가.

- 실제거리와관련이있기때문에위험에기반한접근방식은여행자와직원에게명확하게전달됩니다.

- WHO와같은정부기관및전문가기관에서검증한청결및소독혁신평가

- 마스크 및 장갑과 같은 개인보호장비(PPE)를 직원에게 제공합니다.
- 국가는 모든 건강 관련 새로운 조치 및 관련 비용에 대한 재정적 책임이 있습니다.
- 선내 식품 안전 지침의 개발 및 구현.

- 항공사는 다음과 같은 방법으로 운영 계획을 준비하고 구현하는 직원을 교육해야 합니다.

- 직원을 위한 지침 작성 및 구현합니다.
- 감염 통제, 물리적 거리 두기, 손 씻기, 마스크 및 장갑 사용을 포함한 위생 조치 강화와 관련하여 필요한 도구와 정보를 현지 보건 당국 및 기타 항공사 절차에서 권장하는 대로 직원에게 제공합니다.
- 공중 보건 당국 및/또는 WHO의 최신 권장 사항에 따른 모든 교육 자료의 변경합니다.
- 공항, 식품 공급 업체 및 운송 파트너와 같은 주요 이해 관계자 간에 일반적으로 인정되는 표준을 기반으로 하는 직원 교육을 진행해야 합니다.
- 경영진이 팀원의 웰빙을 지속적으로 모니터링하여 정부 및 WHO 지침을 따르도록 권장합니다.
- 스트레스 관리에 도움이 되는 직원 지원 프로그램을 고려합니다.

## 2. 안전하고 신뢰할 수 있는 작동 보장

항공 산업과 항공사는 일관된 프로세스와 절차를 통해 승무원과 승객에게 안전하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 노력하지만 다음을 보장해야 합니다.

- 개선된 위생, 소독 및 정밀 청소 방법 같은 포함한 절차 빈도 증가:
  - 보건 당국이 승인한 특정 소독제.
  - 기내 청소 팀을 위한 화장실, 탑승 수속 및 착륙장을 포함한 전 구역 청소 가이드라인을 고주파 접촉점에 중점적으로 수정하였습니다.
  - 체크인 및 탑승 구역을 포함하여 교통량이 많은 구역에서 적절한 경우 알코올 기반 소독제의 형태로 보건소에서 여행자에게 승인된 소독제를 제공합니다.
- 여행자를 위한 추가 개인 소독제 구매 옵션을 제공합니다.

- 승객 정보 및 물리적 거리 두기를 포함하여 필요한 경우 건강 검진 및 의학적 확인을 위한 조치를 구현하면서 항공사 및 공항에 대한 혼란을 최소화합니다:

출발 전에 여행자를 정부에서 승인한 위험 평가 설문지/항공편에 허용된 건강 기준을 제공하는 전자 자체 작성 포털로 안내하여 여행자가 액세스할 수 있는데이

- 터를 제공합니다. 이는 여행자에게 직접 결과를 전달하기 위해 정부 기관에서 수행해야 합니다. 이러한 조치는 도착 지연을 피하기 위해 정부가 상호 인정해야 합니다.
- 정부가 신뢰할 수 있고 비침해적인 코로나19 승객 테스트를 단기간에 시행하는데 앞장서고 그 결과를 항공사에 알릴 것을 요청합니다.
- 가급적이면 전자적으로 접촉 추적을 위해 사용되는 글로벌 표준입니다.
- 의무적으로 검사를 확인해야 하는 경우 적외선 스캐너, 휴대용 적외선 체온계, 귀 체온계 등 눈에 띄지 않게 실시할 수 있는 방안을 강구한다. 터미널 발딩 입구 또는 검문소 앞, 세관 도착시 또는 수하물 찾는 곳에서 시행해야 합니다. 국가 간의 공통적인 접근이 필요합니다. 출신 국가에서 관리하는 건강 및 안전 프로토콜의 적용을 받는 승무원은 도착시 건강 검진 또는 검역 요건에서 면제되어야 합니다.
- 절차를 준수하고 승객의 선별 및 직접적인 신체 접촉을 최소화하기 위해 협. 점을 찾았습니다.
- 모든 접점에서 물리적 거리를 구현하고 물리적 상호 작용을 제한하고 표지판, 바닥 표시 및 거리 안내 방송을 제공합니다. - 물리적 접촉을 최소화하고 가능한 한 길을 따라 대기합니다.
- 온라인 체크인 및 수하물 체크인 시 셀프 서비스 제공 가능합니다.
- 도착 신고가 필요한 경우 정부는 사람 간 접촉을 최소화하기 위해 종이 대신 전자 옵션을 고려해야 합니다. 정부, 공항 및 항공사와 협력하여 출입국 관리 라운지를 재설계할 가능성을 고려했습니다.

- 수하물찾는과정을신속하게처리하고승객이수하물찾는곳에서너무많은시간을 보내지않도록모든노력을기울였습니다.

물리적간격을제공하기위해여러개의구속테이프사용고려했습니다.

• 항공기에탑승한승객의건강과안전을보장하기위한조치:

- 위험기반접근방식에따라비행중안면마스크를의무적으로사용합니다.

- 통로에가까운창가좌석과같은대체탑승절차를고려하십시오.

- 식품및수저류를개별포장하여보관함으로써식품안전성을향상시킵니다.

### 3. 신뢰와자신감회복

항공산업은여행자와소통을통해신뢰와자신감을회복하기위해노력할때다음을 보장해야합니다.

• 다양한조직채널을통해새로운산업보건표준에따라여행자와명확하고일관되며 확장된커뮤니케이션: 공항및비행기에서디지털, 물리적채널.

여행자를다루는직원은질문에답할수있도록교육을받아야합니다.

• 정부및보건당국이요구하는대로여행전마스크착용, 손위생지침, 물리적거리두기등여행요건에대한정보를여행자에게제공합니다.

• 체크인및탑승구역을포함하여교통량이많은지역에서적절한경우알코올기반손 소독제형태로여행자위생시설에서사용할수있는승인된소독제를제공하고구매 를위한추가개인여행소독제를제공합니다.

• 승객에게탑승및혼잡구역의혼잡통제강화와같은상호작용을통해안전을보장하 기위한정책지침을제공합니다.

• 개선된통관절차, 물리적거리두기및새로운규정과관련된지침을여행자에게알리는표지판을도입 합니다.

• 접촉자추적응용프로그램에대해국가당국과의협력을확보합니다.

• COVID-19에적용되는여행자여행보험을제공하기위해제3자제공업체와파트너십을확보 합니다.

### 4. 적극정책의시행

항공업계가재가동을추진함에따라정부차원에서적극정책을시행하는것이중요하 다.

• 항공산업은정부가다음을수행하도록권장합니다.

• 급여세, 법인세,

할인수수료및업계의기타정부수입을줄여해당부문에재정지원을제공합니다.

• 투명하고제시간의사소통을보장하고여행정책변경에대해정부에서전통지합니다.

• 공중보건및커뮤니케이션을제공하는국제여행재개에대한조정된접근방식을제안 합니다.

• 여행자로부터건강데이터를수집하기위해전세계적으로합의된방법을구현하고항 공사에서표준화된확인방법을제공합니다.

• 여행자의신원과관련하여안전하게문서화되었는지확인하는것을포함하여합의된 방식으로다른정부의승인하에수행된테스트결과를수락합니다.

• 전체항공생태계에서재정유동성을유지하기위해무이자대출, 대출보증또는직접지원을제공합니다.

• 간소화된비자정책으로여행을용이하게합니다.

• 일부세금이나수수료면제와같은인센티브를만들고여행수요를늘리기위해직접적 인지원을제공합니다.

• 목적지홍보를강화하여국내외적으로목적지에대한관심을높입니다.

