

FERÐAVENJUR BREYTAST Í KJÖLFAR COVID-19

Leiðbeiningar til fyrirtækja í ferðaþjónustu

Í kjölfar Covid-19 má búast við því að ferðavenjur og þarfir ferðamanna breytist. Ferðamenn framtíðar munu líklega sækja frekar í fámenni og verða meðvitaðri en áður um umhverfi sitt og samneyti. Þá munu þeir gera auknar kröfur til fyrirtækja um sýnileg viðbrögð við aðrar aðstæður, svo sem á heimasíðum, í markaðsefni, við inngang og móttöku, skipulagi á sameiginlegum rýmum og meðferð matvæla.

Mikilvægt er að ferðaþjónustufyrirtæki taki mið af nýjum óskum og þörfum ferðamanna með öryggi og gæði að leiðarljósi. Þjálfun starfsfólks og skýrar upplýsingar til viðskiptavina skipta sköpum við að koma til móts við breyttar venjur og þarfir.

Til að aðstoða fyrirtæki í ferðaþjónustu til að mæta nýjum aðstæðum hefur Hæfnisetur ferðaþjónustunnar, Samtök ferðaþjónustunnar og Ferðamálastofa sett fram leiðbeiningar fyrir stjórnendur að styðjast við.

Frekari upplýsingar má nálgast á [covid.is](https://www.covid.is).

Hvað getum við gert til að mæta nýjum aðstæðum?



Greina vinnuumhverfi og útbúa skipulag þjónustu

Fylgjast vel með tilmælum stjórnvalda og koma þeim á framfæri. Nýjustu upplýsingar á COVID.is.

Fræða starfsfólk um breyttar áherslur og verklag þannig að það geti kynnt sóttvarnir og viðbrögð með skýrum og einföldum hætti fyrir viðskiptavinum.

Gera ráðstafanir og verkferla um að einangra einstaklinga ef upp kemur grunur um smit.

Leitast við að fækka sameiginlegum snertiflötum.

Skipuleggja sóttvarnir á sameiginlegum snertiflötum.

Skoða möguleika á að auka sjálfvirkni sem krefst ekki snertingar.

Skipuleggja þjónustusvæði og gestarými eins og hægt er til að koma í veg fyrir þrengsli og útbúa leiðbeiningar eftir því sem við á með tilliti til þarfa viðskiptavina.



Upplýsa viðskiptavini um ráðstafanir

Upplýsa viðskiptavini með hvaða hætti brugðist hefur verið við og hvaða ráðstafanir hafa verið gerðar til að koma í veg fyrir smit.

- Koma upplýsingunum á framfæri í markaðsefni, á heimasíðu, setja upplýsingamiða í farartæki og inn í herbergi eða alls staðar þar sem því verður við komið.
- Hafa áætlanir um þrif sýnilegar og virkt eftirlit með framkvæmd.

Upplýsa viðskiptavini og/eða söluaðila tímanlega fyrir komu ef í einhverjum tilfellum er ekki hægt að gæta að nándarmörkum.

Hafa á reiðum höndum upplýsingar um stöðuna á Íslandi, fjölda smita á stöðum og landsvæðum.

Upplýsa um hvernig brugðist er við ef grunur vaknar um smit og hvaða hlutverki starfsfólk gegnir við slíkar aðstæður.

Upplýsa um hvernig starfsfólk er þjáfað til að bregðast við smitum.



Ástunda þrif og sóttþreinsun

Vönduð þrif eru grundvallaratriði sóttvarna. Hversu oft á að þrifa/sóttþreinsa snertifleti fer eftir aðstæðum en rétt er að miða við að lágmarki einu sinni á dag og eftir þörfum.

Handþvottur er besta sóttvörnin. Nota skal handspritt í stað handþvottar þegar handlaug er ekki til staðar.

Til að ná sem bestum árangri þarf fyrst að þrifa með hreinum sápuvatnsvættum klúti, láta þorna og síðan að sóttþreinsa til dæmis með 70% yfirborðsspritti.

Mikilvægt er hafa almennar upplýsingar um sóttvarnir sem víðast og á ýmsum tungumálum.

Á vefsíðunni COVID.is er að finna leiðbeiningarspjöld sem koma að góðum notum við að leiðbeina gestum og starfsfólki. Hægt er að ná í veggspjöldin [hér](#).

Gististaðir

Leiðbeiningar um sóttvarnir



Hafa handspritt, til dæmis við inngang, í afgreiðslu, við lyftur, við inngang í matsal, og hvetja gesti til að nota það. Hvetja jafnframt til handþvottar.



Vera með almennar upplýsingar um sóttvarnir við inngang, sjá leiðbeiningarspjöld á COVID.is.



Tryggja góða loftræstingu.



Íhuga hvort hægt sé að fjarlægja snertifleti, svo sem bjöllu í móttöku, tímarit, penna á herbergjum og fleira.



Íhuga hvort breyta þurfi vinnulagi starfmannna, til dæmis þegar aðstoða á gesti við að nota búnað eða bera töskur.

Sóttgreinsa alla helstu fleti sem gestir og starfsfólk snerta, svo sem:

Alrými

- ✓ Handföng, húnar, handrið
- ✓ Slökkvarar (ljósarofar)
- ✓ Snertifletir og húnar á hurðum
- ✓ Afgreiðsluborð
- ✓ Töskuvagnar
- ✓ Símar

Lyftur

- ✓ Hurðir, hnappar, stuðningsslár og sæti

Gestaherbergi

- ✓ Slökkvarar (ljósarofar)
- ✓ Snertifletir og húnar á hurðum
- ✓ Snertifletir og húnar á fataskápum/hillum/snögum/herðatrjám
- ✓ Snertifletir og húnar á gluggum og gardínum
- ✓ Snertifletir á öllum borðum, svo sem náttborð, skrifborð, fráleggsborð, sörpílát
- ✓ Snertifletir á tækjum, svo sem sjónvörp, útvörp, katla og kaffikönnur
- ✓ Sóttgreinsa sjónvarpsfjarstýringuna og setja miða um að það hafi verið gert
- ✓ Snertifletir á baðherbergjum, svo sem hurðahúna, salerni, borð, blöndunartæki, sápuþundur, salernispappírstanda, handföng á salernisburstum, hárfurrkur, handklæðaslár, snaga og sörpílát

Veitingastaðir

Leiðbeiningar um sóttvarnir



Hafa handspritt, til dæmis við inngang, við lyftur, og hvetja gesti til að nota það. Hvetja jafnframt til handþvottar.



Vera með almennar upplýsingar um sóttvarnir við inngang, sjá leiðbeiningarspjöld á COVID.is.



Tryggja góða loftræstingu.



Huga að notkun plexiglers (hnerrivarna) og/eða lokaðra íláta ásamt sóttþreinsun á snertiflötum og áhöldum við hlaðborðspjónustu.



Hafa matseðla helst á rafrænu formi eða einnota.

Sóttþreinsa alla helstu fleti sem gestir og starfsfólk snerta:

- ✓ Stóla
- ✓ Borð
- ✓ Matseðla (ef þeir eru fjölnota)
- ✓ Salt- og piparstauka
- ✓ Snertifleti á baðherbergjum, svo sem hurðarhúna, salerni, borð, blöndunartæki, sápuþurpur, salernispapírsstanda, handföng á salernisburstum, handklæðaslár, snaga og sorpilát

Afþreying og sýningarsvæði

Leiðbeiningar um sóttvarnir



Hafa handspritt við inngang í afgreiðslu, á sýningarsvæði og við farartæki, og hvetja viðskiptavinum og starfsfólki til að nota það.



Vera með almennar upplýsingar um sóttvarnir við inngang, sjá leiðbeiningarspjöld á COVID.is.



Tryggja góða loftræstingu.



Útskýra með skýrum hætti fyrir viðskiptavinum þrif öryggisfatnaðar og ráðstafanir til að koma í veg fyrir smit.

Sóttgreinsa alla helstu fleti alls búnaðar sem farþegar/gestir og starfsfólk snerta:

- ✓ Ljós, hjálma, brodda, ísaxir, sigbelti, hnakka, tauma, hjól, skíði, blaut- og þurrbúninga, björgunarvesti, hlífðargleraugu, loftbolta og fleira
- ✓ Handföng og stuðningsslár
- ✓ Sæti, sætisbök og borð
- ✓ Sýningarbása

Farartæki

Leiðbeiningar um sóttvarnir



Hafa hndspritt við inngang og hvetja farþega til að nota það þegar farið er inn og út.



Vera með almennar upplýsingar um sóttvarnir við inngang, sjá leiðbeiningarspjöld á COVID.is.



Tryggja góða loftræstingu.



Tryggja almenn reglubundin þrif í farþegarými farartækja.

Sóttgreinsa alla helstu fleti sem gestir og starfsfólk snerta:

- ✓ Handföng og stuðningsslár við inngang/a
- ✓ Sætisbök og borð
- ✓ Handföng fyrir framan sæti, á milli og á hliðum
- ✓ Höfuðpúða og sætishliðar sem ætla má að farþegar snerti
- ✓ Hliðarrúður við farþegasæti sem ætla má að farþegar snerti
- ✓ Takki/sveif til að halla farþegasætum
- ✓ Framan á tösku/pokagrind fyrir ofan farþegasæti
- ✓ Handföng við opnanlegar þaklúgur
- ✓ Upplýsa farþega og/eða söluaðila fyrir ferð ef í einhverjum tilfellum er ekki hægt að gæta að nándarmörkum