



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

29/04/2021

السادة/ مدراء المنشآت السياحية والفندقية، منظمي الرحلات السياحية، مشغلي المخيمات السياحية المحترمون
Tourism and Hotel Establishments, Tour Operators, Desert Camp Operators, General Managers

Circular No. 16/2021

تعميم رقم 16/2021

Subject: Tour guides - COVID-19 measures and protocols

الموضوع: الجولات السياحية، إجراءات وبروتوكولات الوقاية من كوفيد-19

Greetings,

تحية طيبة وبعد،

In line with the preventative measures for coronavirus (COVID-19) issued by relevant entities in the emirate of Abu Dhabi, and in order to sustain and support the tourism industry and national economic development, taking into consideration the importance of community and public health, the Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi is directing all tour guides working for tourism and hotel establishments, tour operators and desert camp operators in the Emirate of Abu Dhabi to comply with all directions and precautionary and preventive measures listed in the attached document.

تماثياً مع التوجيهات الصادرة من الجهات المعنية في إمارة أبوظبي فيما يتعلق بالإجراءات الوقائية الخاصة بجائحة كوفيد-19، إلى جانب التدابير المعتمدة لدعم وتنمية القطاع السياحي والاقتصاد الوطني، بما لا يتعارض مع الصحة العامة وأمن وسلامة المجتمع، توجه دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي جميع المنشآت السياحية والفندقية، منظمي الرحلات السياحية، المخيمات السياحية في إمارة أبوظبي بضرورة الالتزام بجميع التوجيهات والتدابير الاحترازية الواجب اتباعها والموضحة في الوثيقة المرفقة أثناء مواصلة نشاط مرشدي الجولات السياحية.

Please note the above-mentioned establishments will be checked by DCT Abu Dhabi's inspectors to verify compliance with these instructions.

يرجى العلم بأنه سيتم تفتيش المنشآت المذكورة أعلاه من قبل مفتشي دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي للتحقق من تطبيق هذه التعليمات.

We hope that you will abide by what we have mentioned in order to avoid the legal measures that will be taken against offenders according to the legislation in force.

أملين منكم التقيد بما أشرنا إليه تفادياً للإجراءات القانونية التي ستخذ بشأن المخالفين وفق التشريعات النافذة.

Thank you for your cooperation.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،

Kind Regards.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi

دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي



Handwritten signature in blue ink.



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM



الجولات السياحية إجراءات وبروتوكولات الوقاية من "كوفيد-19"

TOUR GUIDES
COVID-19 MEASURES AND PROTOCOLS

أبريل 2021
APRIL 2021





توجيهات مرشدي الجولات السياحية

TOUR GUIDES GUIDELINES

- ينبغي موافاة مرشدي الجولات السياحية بأحدث المعلومات حول إرشادات النظافة والحماية الصحية التي يتعين الالتزام بها خلال ممارسة نشاطهم.
- يُسمح لـ 20 سائح كحد أقصى في الأماكن المفتوحة و 10 سواح كحد أقصى في الأماكن المغلقة لكل جولة برفقة مرشد سياحي واحد، مع الالتزام الصارم بجميع الإجراءات الاحترازية.
- ينبغي أن يخضع مرشد الجولة السياحية لاختبار كوفيد-19 قبل بدء الجولة ومعاودة إجراء الاختبار وفقاً للتعاميم الصادرة.
- يستأنف مرشد الجولة السياحية العمل إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية.
- يتعين على مرشدي الجولات السياحية الامتناع عن تقديم خدماتهم إذا ظهرت لديهم أي من أعراض المرض حتى ولو كانت خفيفة.
- يجب توجيه مرشدي الجولات السياحية لتثبيت تطبيق "الحصن".
- ينبغي فحص درجات الحرارة لجميع الأفراد (المرشدين والزوار). ويتعين على منظمي الجولات السياحية توفير أجهزة الفحص الحراري، بينما يتحمل المرشدون المستقلون مسؤولية توفيرها بأنفسهم.
- يجب اصطحاب كل زائر تبلغ درجة حرارته 37,3 درجة مئوية أو أعلى إلى غرفة عزل مخصصة بالقرب من المدخل الرئيسي، ومن ثم إبلاغ خدمة "استجابة" في مركز عمليات دائرة الصحة (على الرقم 8001717) تماشياً مع القواعد والأنظمة المحلية المعمول بها للتعامل مع "كوفيد-19"؛ أو ينبغي بدلاً من ذلك توجيه الحالة المشتبه بها إلى أقرب مركز رعاية صحية للتقييم. ويسمح لأي شخص بالمغادرة فوراً بعد محاولة الحصول على هويته ومعلومات الاتصال به.
- يمنع مشاركة الزوار الذين تظهر عليهم أعراض الإنفلونزا في الجولات السياحية.
- الإبلاغ عن أي زائر تظهر عليه أعراض الإنفلونزا عبر مركز اتصال "استجابة" التابع لدائرة الصحة 8001717.
- يتعين على مرشدي الجولات السياحية إبلاغ الزوار بإجراءات الوقاية والنظافة المعمول بها وجميع القيود والتعديلات على الخدمة.
- يتعين على مرشدي الجولات السياحية إبلاغ الزوار بتفاصيل الزيارة، ومسارها، والقواعد و/أو القيود المحتملة المعمول بها من قبل المزودين المختلفين (المتاحف، المواقع الأثرية، المناطق الطبيعية، إلخ).
- يتعين على مرشدي الجولات السياحية حث الزوار على الامتثال لإجراءات الوقاية.
- يتعين على مرشدي الجولات السياحية الالتزام بمسارات ذات اتجاه واحد تفادياً لتقاطع الطرق قدر الإمكان (المواقع الصغيرة، والمراكز التاريخية) بالتنسيق مع مرشدي الجولات الآخرين. ويجب على مرشد الجولة كذلك التواصل مع الوجهة لتأكيد حجز الجولة.



توجيهات مرشدي الجولات السياحية

TOUR GUIDES GUIDELINES

- Tour guides must acquire the updated information on health and hygiene risk prevention guidelines in the activity.
- Maximum of 20 clients in open spaces and 10 clients in closed spaces are allowed per tour accompanied by one tour guide, with strict adherence to all precautionary measures.
- Tour guide should undergo COVID-19 testing prior to tour, and according to set frequency in relevant circulars.
- Tour guide can resume work if the test result is negative.
- If the tour guide experiences any symptoms of the disease, even if they are mild, they should refrain from providing the service.
- Tour guide must be instructed to install Al HOSN application.
- Temperature checks must be done to all individuals (tour guide and clients). Tour operators are responsible to provide thermometer and free lacer should provide it for themselves.
- Every client that has a body temperature of or higher than 37.3 Degrees Celsius, is escorted to a designated isolation room in close proximity of the main entrance and the "Estijaba" service at the operation center Department of Health at 8001717 must be alerted in line with local COVID-19 rules and regulations. Alternatively the suspected case should be directed to the nearest health care provider for evaluation. If the individual wants to leave the premises immediately this will be allowed, but guide should try to obtain ID and contact details.
- Clients for tours showing flu symptoms are to be denied access for the tour.
- Report any client who display flu symptoms to "Estijaba" service at the operation center Department of Health at 8001717.
- Tour guide must inform clients about applicable prevention and hygiene measures, restrictions, limitations or modifications to the service.
- The tour guide must inform the group of how the visit will be carried out, the route and the rules and/or possible restrictions applied by the various providers (museums, monuments, natural areas, etc.).
- The tour guide should urge clients to comply with the control measures.
- Tour guides to prepare one-way routes to avoid groups crossing whenever possible (small towns, historical centres), coordinating in any case with other tour guides. Tour guide must contact the attraction and confirm the booking for the tour.



توجيهات مرشدي الجولات السياحية TOUR GUIDES GUIDELINES

- يجب على جميع الزوار ومرشدي الجولات السياحية ارتداء الأقنعة في كل الأوقات. وفي حال عدم الامتثال، يمنع دخولهم إلى المرافق ومشاركتهم في الجولة.
- يجب على المرشد الذي يحبذ ارتداء القفازات ارتدائها أمام الزوار واستخدامها بشكل صحيح، ويُنصح في جميع الأحوال بغسل اليدين قبل وبعد الزيارة وعند مشاركة المعدات.
- يُطلب من الزوار تجنب الاختلاط الاجتماعي مع أشخاص من خارج مجموعتهم.
- يجب الحفاظ على مسافة التباعد المادي الآمنة المحددة بمترين بين مرشد الجولة السياحية والزوار، وبين الزوار أنفسهم طوال الجولة.
- يجب تجنب أشكال التحية و/أو الوداع التي تتضمن التواصل الجسدي مع الزوار.
- تجنب الترحيب بمرشدين الجولات ومقدمي الخدمات والزوار الآخرين من خلال التواصل الجسدي كالمصافحة.
- ضمان توفير معقمات اليدين للزوار.
- التخلص فوراً من أي نفايات صحية شخصية - وخاصة المناديل الورقية - بما في ذلك مستلزمات الوقاية الشخصية في سلال المهملات أو الحاويات.
- غسل اليدين على نحو متكرر بالماء والصابون، أو استخدام معقم اليدين عند عدم توفرهما. ولهذا الأمر أهمية بالغة بعد السعال أو العطس، أو لمس الأسطح المعرضة للتلوث (المقابض، الدرابزين، المصاعد، إلخ).
- تعقيم المقتنيات الشخصية (النظارات، والهواتف المحمولة، والميكروفونات، إلخ) على نحو متكرر بالماء والصابون، واستخدام محلول مطهر عند عدم توفرهما. ويتعين استخدام مواد مخصصة بواسطة قطعة قماش أو مناديل معقمة خاصة لتعقيم الأجهزة الإلكترونية.
- يجب استخدام سماعات رأس/سماعات لاسلكية/أجهزة راديو معقمة جيداً أو مخصصة للاستخدام مرة واحدة. وإن لم تكن مخصصة للاستخدام مرة واحدة، يتعين على الزائر تعقيمها قبل وبعد كل استخدام. ويعيد الزائر هذه الأجهزة بعد وضعها في كيس محكم الإغلاق. ويمكن النظر في أي بدائل مماثلة أخرى.
- يجب تعقيم أنظمة استقبال الصوت (سماعات الرأس، السماعات اللاسلكية، إلخ) غير المخصصة للاستخدام مرة واحدة عند نهاية الخدمة، وقبل استخدامها من قبل أي فرد آخر.
- يجب استخدام أغطية مخصصة للاستعمال مرة واحدة في الميكروفونات التي يعاد استخدامها من قبل مرشدي الجولات السياحية.



توجيهات مرشدي الجولات السياحية

TOUR GUIDES GUIDELINES

- All clients and tour guides are required to wear masks at all times. Non-compliance will lead to refusal of entry to the facilities and tour.
- The tour guide who chooses to wear gloves must put them on in front of visitors and use them correctly, although hand washing before and after the visit and whenever equipment is shared is recommended.
- Clients must be instructed to avoid socialising with people outside of their own group.
- The safe physical distance of 2 meter between the tour guide and clients, and between clients themselves, should be maintained throughout the tour.
- Forms of greeting and/or saying goodbye that involve physical contact with the client should be avoided.
- Avoid greeting other tour guides, providers and clients with physical contact, including shaking hands.
- Ensure availability of hand sanitizer for the clients.
- Immediately throw away any personal hygiene waste -especially tissues-, including PPE in authorised waste bins or containers.
- Wash hands frequently with soap and water or, when this is not possible, with hand sanitiser. This is especially important after coughing or sneezing, and after touching potentially contaminated surfaces (knobs, railings, lifts, etc.)
- Disinfect personal items (glasses, mobile phones, microphones, etc.) frequently with soap and water and, if this is not possible, with a disinfectant solution. Use specific products applied with a cloth, or special disinfectant wipes, to disinfect electronic equipment.
- Properly disinfected or single-use headsets/whispers/radio guides should be used. If they are not single-use, the client will disinfect their hands before and after use. The client will return these devices, placing them all in a bag which will be sealed. Other alternatives can be considered.
- Client voice reception systems (headphones, whispers, etc.) that are not single-use must always be disinfected at the end of the service and, in any case, before being used by another person.
- One disposable cover per person should be used for microphones that may be used consecutively by several tour guides.



توجيهات مرشدي الجولات السياحية TOUR GUIDES GUIDELINES

- كقاعدة عامة، يجب تعقيم جميع المواد المستخدمة خلال أداء الخدمة فور انتهائها.
- تجنب مشاركة المعدات أو الأدوات مع مرشدي الجولات الآخرين قدر الإمكان. وفي حال مشاركة معدات أو أدوات معينة (أجهزة اتصال لاسلكية/أجهزة راديو/هواتف/مظلات، إلخ)، يتعين على مرشد الجولة اعتماد نظام للتعقيم والتطهير.
- يجب إجراء جولات السير والتوقف لتوفير معلومات المواقع الأثرية في الأماكن المفتوحة و/أو الواسعة مع مراعاة مسافة التباعد الآمنة المحددة بمترين.
- يتعين على مرشد الجولة السياحية التنسيق مع الموردين لتفادي الازدحام عند وصول المجموعات.
- بالنسبة للوجهات التي تفرض شروطاً محددة للملابس، يتعين على مرشد الجولة توجيه الزوار بارتداء الملابس الملائمة. وفي حال التزم المرشد بتوفير هذه الملابس، يتوجب عليه انتقاء الملابس المخصصة للاستخدام الفردي.
- إذا تقرر نقل الزوار بواسطة السيارات، فلا يجب أن يتجاوز عدد الأشخاص في السيارة الواحدة الثلاثة (مع السائق).
- إذا تقرر نقل الزوار بواسطة الحافلات، فيتعين ترتيب أماكن الجلوس وفقاً لمسافات التباعد المادي المقررة في كل صف مقاعد.
- يتعين على كل راكب التزام المقعد نفسه في كل مرة فيها يستقل فيها المركبة.
- يجب توفير الجل المعقم والمناديل الورقية للزوار في السيارات والحافلات.
- ارتداء الكمامات إلزامي للجميع خلال الرحلة.
- الالتزام بتعقيم المركبات وتنظيفها قبل وبعد كل رحلة.
- تجنب اصطحاب المواد المطبوعة مثل الخرائط والكتيبات، إلخ.. وفي حال تعذر ذلك، يتعين حفظها ضمن مغلفات بلاستيكية سهلة التنظيف والتعقيم، أو مخصصة للاستخدام مرة واحدة.
- تجنب استخدام النقود والاستعاضة عنها ببطاقات الدفع أو غيرها من الوسائل الإلكترونية - ويفضل أن تكون غير تلامسية - عند سداد رسوم الخدمات و/أو المزمدين (على سبيل المثال، الدفع المسبق عبر الإنترنت). وعند التعامل نقداً، يجب غسل اليدين أو تعقيمهما بأسرع وقت ممكن.





توجيهات مرشدي الجولات السياحية

TOUR GUIDES GUIDELINES

- As a general rule, all materials used during the service must be disinfected at the end of the service.
- Avoid share work equipment or devices with other tour guides as much as possible. If certain equipment or devices are shared (walkies, radio guides, telephones, umbrellas, etc.), the tour guide must establish cleaning and disinfection regime.
- Walking tours and stops for explaining monuments must be done in open and/or wide spaces, respecting the safe distance of 2 meter.
- The tour guide should coordinate with suppliers in order to avoid crowding when groups arrive.
- For attractions that have specific dress code guidelines, tourist guide must inform the visitors to dress properly and if the tour guide will provide some clothing, then it is must be for single-person-use
- If clients are to be transported by cars organised by the organization, the maximum number of people allowed in the car is 3 (including driver).
- If visitors are to be transported by buses, seating arrangement should respect physical distancing rule in each row.
- In particular, each passenger must sit in the same seat every time they get on the vehicle.
- Sanitiser gel and wipes must be available in the car and buses for guest use.
- Masks should be worn by all commuters throughout the journey.
- Vehicles must be cleaned & disinfected before/after each trip.
- Printed material such as maps, brochures, etc. should be avoided. If this is not possible, they should be plasticised, and be easy to clean and disinfect, or be disposable.
- Avoid the use of cash and prioritise the use of cards or other electronic means, preferably contactless, when charging and paying for services and/or providers (e.g. pre-payment online). If cash is handled, hands should be washed or disinfected as soon as possible.





دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

