

मेहमानों के लिए सुरक्षित, श्रमिकों के लिए सुरक्षित, सभी के लिए सुरक्षित

सुरक्षित होटल

कोविड-19 युग में मेहमानों और श्रमिकों के लिए सुरक्षित होटल सुनिश्चित करना

डॉ. हिदायत ग्रीनफील्ड

IUF एशिया /पैसिफिक क्षेत्रीय सचिव

11 मई 2020

एशिया-पैसिफिक क्षेत्र के पर्यटन क्षेत्र में कोविड-19 महामारी का भारी असर पड़ा है विशेष रूप से होटल और रिसोर्ट उद्योगों को। उड़ान रद्द होने, अंतर्राष्ट्रीय यात्रा पर प्रतिबंध और अधिकांश देशों के निकटवर्ती लॉक-डाउन की वजह से अधिभोग दर शून्य हो गये हैं और अधिकांश होटल और रिसोर्ट्स अस्थायी रूप से तीन से छह महीने तक बंद हैं।

इसे ठीक होने में कई महीनों का और समय लग जाएगा। बहुत कुछ चरण-दर-चरण आंतरिक पर्यटन और आयोजनों (शादियों, दावतों, सम्मेलनों) के उभरने पर निर्भर करता है, इसके बाद अंतरराष्ट्रीय पर्यटन और यात्रा का क्रमिक विकास होगा।

इसमें कोई शक नहीं है कि इस स्थिति से उभरने में समय लगेगा। यह चुनौतीपूर्ण होगा। सबसे महत्वपूर्ण चुनौतियों में से एक यह है कि फिर से यात्रा करने और होटलों में लौटने के लिए लोगों का विश्वास और भरोसा वापस पाना होगा। यह विश्वास और भरोसा इस बात पर निर्भर करेगा कि क्या यात्री मेहमानों को आश्वासन दिया जा सकता है कि होटल और होटल कैसीनो रिसोर्ट्स **सुरक्षित हैं**

हमने सभी ने कोविड-19 महामारी और इसके प्रभाव को अभूतपूर्व रूप में सुना है। निस्संदेह कोविड-19 युग में सब बदल गया है। इसका मतलब यह भी है कि होटल और पर्यटन उद्योग पहले इस्तेमाल किए गए ब्रांडिंग और विज्ञापन के साथ प्रतिक्रिया नहीं दे सकते हैं। लोग सुरक्षा की छवि नहीं चाहते हैं। उन्हें यह जानना है कि होटल या रिसोर्ट **वास्तव में सुरक्षित हैं**।

एक सुरक्षित होटल या होटल कैसीनो रिसोर्ट की गारंटी देने का एकमात्र तरीका सार्वजनिक स्वास्थ्य और स्वच्छता पर व्यापक दिशानिर्देशों को विकसित करना और लागू करना है और **यूनियनों के माध्यम से श्रमिकों को सीधे शामिल करना है।**

यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने चाहिए कि इन दिशानिर्देशों का अनुपालन सब करें - प्रबंधन, श्रमिक और मेहमान। श्रमिकों के लिए किसी भी प्रोटोकॉल या दिशानिर्देशों का अनुपालन

और इसके दिन-प्रतिदिन कार्यान्वयन दंड और धमकियों पर आधारित नहीं हो सकते। यह बेहतर व्यवस्था, अधिक प्रशिक्षण, सुरक्षित नौकरियों (ताकि यह वास्तव में मायने रखे), और काम करने वालों की सक्रिय भागीदारी पर आधारित होना चाहिए।

स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रोटोकॉल के कार्यान्वयन को कोविड-19 से पहले मौजूद हेच.आर कॉर्पोरेट संचार के प्रकारों पर नहीं छोड़ा जा सकता है। यह वही संचार है जिसने होटल श्रमिकों को महामारी के शुरुआती दिनों में भ्रमित, अनिश्चित और जोखिम में छोड़ दिया था। दिल बहलाने वाला कॉर्पोरेट संचार विफल रहा। इसने तनाव और चिंता पैदा की। इसने जान जोखिम में डाल दी। "हम सब एक साथ हैं" और "हमें अपनी प्रतिक्रिया दें" (फिर वेतन में कटौती या अनिश्चित अवैतनिक अवकाश) सैकड़ों होटल कर्मियों को यह स्पष्ट कर दिया कि वे निश्चित रूप से अपने हाल पर थे।

यदि पर्यटन उद्योग का फिर से विकास, यात्रियों और मेहमानों के विश्वास के पुनर्निर्माण पर निर्भर करता है तो उसके लिए होटल श्रमिकों के बिखरते विश्वास को पुनःनिर्माण करने की भी आवश्यकता है।

सभी संभावित कार्यस्थल खतरों के साथ जो श्रमिकों के स्वास्थ्य को खतरे में डालते हैं, एक सुरक्षित कार्यस्थल सुनिश्चित करने का एकमात्र प्रभावी तरीका है कि इसमें श्रमिकों को सीधे अपनी यूनियनों के माध्यम से शामिल करना होगा। संयुक्त स्वास्थ्य और सुरक्षा समितियों को स्थापित करके, जिसमें यूनियनों और प्रबंधन शामिल हैं, और स्वास्थ्य और स्वच्छता पर व्यापक दिशानिर्देशों को लागू करके ही सुरक्षित होटल/सुरक्षित कार्यस्थल संभव हैं।

कोविड-19 महामारी के खिलाफ लड़ाई में फ्रंटलाइन श्रमिकों की मान्यता के साथ हमें यह भी पहचानना होगा कि **कोविड-19 युग में होटलों और रिसॉर्ट्स श्रमिक फ्रंटलाइन पर बने रहेंगे**। होटल और रिसॉर्ट्स में भीड़ में करीबी तिमाहियों में लोगों के साथ लगातार बातचीत का मतलब है कि कार्यस्थल में कोविड-19 के जोखिम के निरंतर संपर्क में आएंगे। होटल एक सार्वजनिक जगह है: एक संलग्न स्थान के भीतर भोजन करना, आराम करना, सोना, मनोरंजन करना, बैठक करना और काम करना। होटल के श्रमिक उस जगह में लगातार काम कर रहे हैं उन्हें अपने परिवार के लिए *स्वस्थ* घर जाने की जरूरत है।

आखिरकार कोविड-19 युग में होटल और कैसिनो रिसॉर्ट श्रमिकों द्वारा किये गए **काम की मूल्य की पहचान होगी**। कुछ होटलों और रिसॉर्ट्स में जो कोशिश की जा रही है श्रमिकों की छंटनी की जा रही है या जल्दी रिटायरमेंट के लिए मजबूर उसका कोई मतलब नहीं बनता।

एक सुरक्षित होटल अंततः सुरक्षित नौकरियों में अनुभवी, कुशल श्रमिकों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर निर्भर करता है। लोगों को भय और चिंता को दूर करने के लिए आश्वस्त यात्रियों और मेहमानों को फिर से प्राप्त करने का अर्थ है सेवा और सुरक्षा की गुणवत्ता की गारंटी देना। (लाखों-करोड़ों लोग घर पर महीनों तक लॉकडाउन में रह रहे हैं। उन्हें अधिक घर के खाने या स्वयं-सेवा की आवश्यकता नहीं है।) इस सेवा के पीछे कौशल और अनुभव विश्वास पैदा करता है। श्रमिकों की छटनी करना या सबसे अधिक अनुभवी श्रमिकों या जल्दी रिटायरमेंट के लिए मजबूर इस विश्वास को फिर से चकनाचूर कर देगा।

अंत में, यह माना जाता है कि स्वास्थ्य और स्वच्छता एक सुरक्षित होटल और सार्वजनिक स्वास्थ्य की गारंटी देने के लिए महत्वपूर्ण है। **सफाईकर्मियों, हाउसकीपर्स, रूम अटेंडेंट, बर्तन धोने के काम को आवश्यक माना जाता है।** इसे अब "अकुशल" के रूप में नहीं माना जा सकता है, नॉन-कोर काम को आउटसोर्स करने और कम भुगतान करने के लिए। यह वह कार्य है जो यह निर्धारित करता है कि कोई होटल सुरक्षित है या नहीं। जीवन इस पर निर्भर करता है (और कोविड-19 युग में कोई अतिशयोक्ति नहीं है)। यह वह कार्य है जिसका मूल्य है और उस मूल्य की अब बेहतर मजदूरी और सुरक्षित नौकरियों में तब्दील होना चाहिए। कितनी भी रीब्रांडिंग या कॉरपोरेट मैजिक ट्रिक्स इसे नहीं बदलेगी।