

ปลอดภัยสำหรับแขก ปลอดภัยสำหรับพนักงาน ปลอดภัยสำหรับทุกคน

โรงแรมที่ปลอดภัย



สร้างความเชื่อมั่นสำหรับแขกและพนักงานในช่วง **COVID-19** ว่าโรงแรมเป็นสถานที่ที่ปลอดภัย

ดร.ฮิเดะฮิโกะ กรีนฟีลด์

เลขาธิการไอยูเอฟ เอเชียแปซิฟิก

วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ.2563

ภาคการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท การยกเลิกเที่ยวบิน ข้อจำกัดในการเดินทางระหว่างประเทศและการปิดประเทศทำให้อัตราการเข้าพักต่ำเป็นศูนย์ อีกทั้งยังมีการปิดโรงแรมและรีสอร์ทชั่วคราวนานสามถึงหกเดือน

กว่าที่อุตสาหกรรมจะฟื้นตัวได้ต้องใช้เวลาอีกหลายเดือน ธุรกิจส่วนมากนั้นขึ้นอยู่กับการฟื้นตัวที่ชะงักของการท่องเที่ยวในประเทศและการจัดงานอีเว้นท์ต่างๆ (งานแต่งงาน งานเลี้ยง การจัดประชุม) ตามมาด้วยการฟื้นตัวที่ชะงักของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ไม่ต้องสงสัยเลยว่าฟื้นตัวของธุรกิจนั้นเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งที่ต้องใช้เวลา หนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดคือการฟื้นฟูความเชื่อมั่นและความมั่นใจของผู้คนในการเดินทางและสำหรับแขกในการกลับไปพักที่โรงแรมอีกครั้งซึ่งความเชื่อมั่นและความวางใจนี้ขึ้นอยู่กับที่โรงแรมและรีสอร์ทจะต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าโรงแรมนั้นมีความปลอดภัย

เราทุกคนต่างได้ยินเรื่องการระบาดของ COVID-19 และผลกระทบของมันนั้นเป็นสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในยุค COVID-19 ทุกอย่างเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง หมายความว่าอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวไม่สามารถใช้ภาพลักษณ์และการโฆษณาเดิมที่เคยใช้ในอดีตได้อีกต่อไป ลูกค้าไม่ต้องการภาพลักษณ์ที่ปลอดภัย แต่จำเป็นต้องแน่ใจว่าโรงแรมหรือรีสอร์ทนั้นปลอดภัยจริง ๆ

วิธีเดียวที่จะรับประกันได้ว่าโรงแรมหรือรีสอร์ทนั้นปลอดภัย คือ การพัฒนาและดำเนินการตามแนวทาง การสาธารณสุขและสุขอนามัยที่ครอบคลุม และพนักงานได้มีส่วนร่วมโดยตรงผ่านสหภาพแรงงาน

ฝ่ายบริหาร พนักงานและแขกผู้เข้าพัก – ทุกคนจะต้องดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้โดยมีขั้นตอนให้ปฏิบัติตาม สำหรับพนักงานการปฏิบัติตามระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ และสำหรับการดำเนินงานในแต่ละวันนั้น ไม่สามารถใช้แต่

บทลงโทษและการข่มขู่ แต่จะต้องขึ้นอยู่กับ การเตรียมงานที่ดีขึ้น มีการฝึกอบรมบ่อยขึ้น มีงานที่มั่นคง (เพื่อให้เป็นเรื่องสำคัญ) และพนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน

การดำเนินการตามระเบียบด้านสุขภาพและความปลอดภัยไม่สามารถใช้วิธีที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเคยสื่อสารแต่เดิมก่อนการระบาดของ COVID-19 ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบเดียวกับที่ทำให้พนักงานในโรงแรมสับสน ไม่มั่นใจและรู้สึกเสี่ยงในช่วงแรกของการระบาดใหญ่ การสื่อสารแบบรักษาน้ำใจขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากจะสร้างความเครียดและความวิตกกังวล ยังทำให้ชีวิตของพนักงานมีความเสี่ยง การพูดว่า “เราทุกคนจะผ่านมันไปด้วยกัน” และ “มีคำติชมอะไรให้บอกเรา” (จากนั้นกลับลดค่าจ้างหรือให้ลาโดยไม่ได้รับเงินเดือนอย่างไม่มีกำหนด) ทำให้พนักงานโรงแรมหลายแสนคนเข้าใจแจ่มแจ้งว่าพวกเขาต้องพึ่งพาตนเอง

หากการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับ การสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าอีกครั้ง ก็จำเป็นที่จะต้องฟื้นฟูความเชื่อมั่นที่สั่นคลอนของพนักงานโรงแรมเสียก่อนเช่นกัน

เนื่องจากความอันตรายในที่ทำงานที่อาจเกิดขึ้นซึ่งทำให้แรงงานตกอยู่ในความเสี่ยง แนวทางที่มีประสิทธิภาพเพียงวิธีเดียวในการประกันความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน คือ การที่พนักงานได้มีส่วนร่วมโดยตรงผ่านสหภาพแรงงาน โดยการจัดตั้งคณะกรรมการสุขภาพและความปลอดภัยร่วมกันระหว่างสหภาพและฝ่ายบริหาร การใช้แนวทางที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสุขภาพและสุขอนามัยจะทำให้โรงแรม / สถานที่ทำงานเกิดความปลอดภัยขึ้นได้

เป็นที่รับรู้ว่าการรับมือกับการระบาดของ COVID-19 พนักงานเป็นผู้ต่อสู้ในแนวหน้าของสถานการณ์ เราจึงต้องตระหนักว่า ในยุคของ COVID-19 นี้พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทจะยังคงอยู่ในแนวหน้าของการรับมือต่อไป การต้องปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับผู้คนระยะประชิดท่ามกลางฝูงชนในโรงแรมและรีสอร์ท หมายถึง การเผชิญหน้ากับความเสี่ยงของโรค COVID-19 อย่างต่อเนื่อง โรงแรมเป็นที่สาธารณะภายในพื้นที่ปิด: ไม่ว่าจะทานอาหาร พักผ่อน นอนหลับ ความบันเทิง จัดประชุมและทำงาน พนักงานโรงแรมที่ทำงานอย่างต่อเนื่องในพื้นที่เสี่ยงนี้ – จะต้องกลับบ้านอย่างปลอดภัยเพื่อครอบครัว

การที่ในปัจจุบันโรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งพยายามที่จะลดแรงงานหรือบังคับให้เกษียณอายุงานก่อนกำหนดไม่สมเหตุสมผลแม้แต่น้อยแต่ในที่สุดก็มีการยอมรับคุณค่าของงานที่พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทในทำในยุคของโรคระบาด COVID-19

ที่สุดแล้วโรงแรมที่ปลอดภัยขึ้นอยู่กับบริการโดยพนักงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่มีความมั่นคง การทำให้ผู้คนเอาชนะความกลัวและความวิตกกังวลให้กลับมาเป็นนักเดินทางที่เชื่อมั่นและมาเป็นแขกของโรงแรมอีกครั้ง หมายถึง การรับประกันคุณภาพของงานบริการและความปลอดภัย (ผู้คนหลายสิบล้านคนใช้เวลาเป็นเดือนในการกักตัวอยู่ในบ้านจึงไม่ต้องการที่จะทำอาหารเองหรือบริการตนเองอีกต่อไป) ทักษะและประสบการณ์ที่อยู่เบื้องหลังงานบริการนี้

สร้างความเชื่อมั่น การลดแรงงานหรือบังคับให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากที่สุดในสายงานเกษียณอายุก่อนกำหนดเป็นการทำลายความเชื่อมั่นนี้ลง (อีกครั้ง)

เป็นที่ยอมรับว่าสุขภาพและสุขอนามัยมีความสำคัญต่อการรับประกันโรงแรมที่ปลอดภัยและการสาธารณสุข **งานของพนักงานทำความสะอาด แม่บ้าน พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานล้างจานได้รับการยอมรับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญ** และไม่สามารถปฏิบัติกับผู้ที่ทำงานเหล่านี้ว่าเป็นงานที่ “ไม่ต้องใช้ทักษะ” ไม่สำคัญจึงจัดจ้างจากบริษัทภายนอกและจ่ายค่าจ้างต่ำกว่ามาตรฐานได้อีกต่อไป แต่ความปลอดภัยของโรงแรมขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำงานบริการเหล่านี้ ชีวิตหลายชีวิตฝากไว้กับงานนี้ (เป็นสิ่งที่จริงแท้ที่สุดในช่วง COVID-19) เป็นงานที่มีคุณค่าและจะต้องเปลี่ยนคุณค่านั้นให้เป็นค่าแรงที่ดีขึ้นและเป็นงานที่มั่นคง ไม่ว่าจะปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กรอีกครั้งก็ครั้งก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงความจริงนั้นได้