

مہمانوں کے لئے محفوظ، کارکنوں کے لئے محفوظ، سب کے لئے محفوظ



محفوظ ہوٹل

COVID-19 کے دوران مہمانوں اور کارکنوں کے لئے ہوٹلوں کو محفوظ یقینی بنانا

ڈاکٹر ہدایت گرین فیلڈ

آئی یو ایف ایشیا/پسیفک علاقائی سیکریٹری

11 مئی 2020

ایشیا/پسیفک کے خطے میں سیاحت کے شعبے کو COVID-19 وبائی مرض نے خاص طور پر ہوٹل اور ریزورٹ صنعتوں کو شدید متاثر کیا۔ پروازوں کی منسوخی، بین الاقوامی سفر پر پابندیاں اور بیشتر ممالک میں قریب قریب لاک ڈاؤن کے باعث آکویٹنسی ریٹ زریو ہو گیا ہے اور زیادہ تر ہوٹلوں اور ریزورٹس کو عارضی طور پر تین سے چھ ماہ تک بند کر دیا گیا۔

اس صنعت کو بحال ہونے میں مزید کئی مہینوں کا وقت لگے گا۔ زیادہ تر گاہکوں کی سیاحت اور واقعات (شادیوں، ضیافتوں، کانفرنسوں) کی مرحلہ وار بحالی پر انحصار ہوتا ہے، جس کے بعد آہستہ آہستہ بین الاقوامی سیاحت اور سفر کی واپسی ہوتی ہے۔

اس میں کوئی شک نہیں کہ بازیابی میں وقت لگے گا۔ یہ چیلنج ہوگا۔ ایک سب سے اہم چیلنج لوگوں میں دوبارہ سفر کے اور مہمانوں کے ہوٹلوں میں واپسی کے اعتبار اور اعتماد کی بحالی ہوگی۔ اس اعتماد اور اعتبار کا انحصار اس بات پر ہوگا کہ آیا مسافروں اور مہمانوں کو یہ یقین دہانی کرائی جاسکتی ہے کہ ہوٹل اور ریزورٹ محفوظ ہیں۔

ہم سب نے COVID-19 و باء کا نام سنا ہے اور اس کے اثرات کو بے مثال قرار دیا ہے۔ بلاشبہ COVID-19 کے دوران سب کچھ بدل گیا ہے۔ اس کا مطلب یہ بھی ہے کہ ہوٹل اور سیاحت کی صنعت ماضی میں عام طور پر استعمال ہونے والی برانڈنگ اور اشتہار کے ساتھ جواب نہیں دے سکتی ہے۔ لوگ حفاظت کی شبہ نہیں چاہتے ہیں۔ انہیں کسی ہوٹل یا ریزورٹ کو جاننے کی ضرورت ہے جو حقیقت میں محفوظ ہے۔

محفوظ ہوٹل یا ریزورٹ کی ضمانت دینے کا واحد راستہ عوامی صحت اور صفائی ستھرائی کے بارے میں جامع رہنما اصول تیار کرنا اور ان پر عمل درآمد کرنا ہے اور کارکنوں کو براہ راست ان کی یونینوں کے ذریعے شامل کرنا ہے۔

اس بات کو یقینی بنانے کے لئے اقدامات کرنے چاہئیں کہ ہر شخص۔ انتظامیہ، کارکنان اور مہمان ان ہدایات پر عمل کریں۔ کارکنوں کے لئے، کسی بھی پروڈوکول یا رہنما ہدایات کی تعمیل اور اس کا یومیہ نفاذ جرمانے اور دھمکیوں پر بھروسہ نہیں کر سکتا۔ یہ کام کے بہتر انتظامات، زیادہ تربیت، محفوظ ملازمتوں (تاکہ حقیقت میں اس کی اہمیت ہو) اور کارکنوں کی فعال شمولیت پر مبنی ہونا چاہئے۔

صحت و سلامتی کے پروڈوکول کے نفاذ کو HR کارپوریٹ موصلات پر نہیں چھوڑا جاسکتا جو COVID-19 سے پہلے سے موجود ہے۔ یہ وہی موصلات ہیں جس کی وجہ سے وبائی امراض کے ابتدائی دنوں میں ہوٹل کے کارکنان الجھن، غیر یقینی کیفیت، اور خطرہ کا شکار ہو گئے تھے۔ اچھا لگا کارپوریٹ موصلات فیل ہو گئے۔ اس نے تناؤ اور اضطراب پیدا کیا۔ اس نے جانوں کو خطرہ میں ڈال دیا۔ یہ کہتے ہوئے کہ ”ہم سب اس میں شامل ہیں“ اور ”ہمیں اپنی رائے دیں“ (پھر اجرت میں کٹوتیوں یا غیر معینہ مدت کے لئے رخصت

عائد کرنا)، نے سینکڑوں ہوٹل کے کارکنوں پر یہ بات بلکل واضح کر دیت تھی کہ وہ یقینی طور پر خود تھے۔

اگر سیاحت کی صنعت کی بحالی مسافروں اور مہمانوں کے اعتماد کو دوبارہ بنانے پر انحصار کرتی ہے تو پھر اسے ہوٹل کے کارکنوں کے بکھرے ہوئے اعتماد کو بھی بحال کرنے کی ضرورت ہے۔

جیسا کہ کام کے تمام ممکنہ خطرات کی وجہ سے مزدوروں کی صحت کو خطرہ لاحق ہے، محفوظ کام کی جگہ کو یقینی بنانے کا واحد نقطہ نظر یہ ہے کہ کارکنوں کو براہ راست ان کی یونینوں کے ذریعے شامل کیا جائے۔ یونینوں اور انتظام کو شامل کرنے والی مشترکہ صحت و سلامتی کمیٹیوں کے قیام اور ایک ساتھ مل کر صحت و صفائی کے بارے میں جامع ہدایات پر عمل کرنے سے، محفوظ ہوٹل / کام کی محفوظ جگہیں ممکن ہیں۔

COVID-19 وبائی مرض کے خلاف جنگ میں فرنٹ لائن کارکنوں کو تسلیم کرنے کے ساتھ، ہمیں بھی تسلیم کرنا ہوگا کہ ہوٹل اور ریزورٹس میں کارکن COVID-19 کے دوران فرنٹ لائن پر ہیں گے۔ ہوٹل اور ریزورٹس میں ہجوم کے close quarters میں لوگوں کے ساتھ مستقل بات چیت کا مطلب ہے کہ کام کی جگہ میں COVID-19 کے متاثر ہونے کا خطرہ موجود ہے۔ ہوٹل میں ایک بند جگہ کے اندر کھانا، آرام، نیند، تفریح، ملنا، کام کرنا عوام الناس کے لئے ہے۔ ہوٹل کے کارکنان کو اس جگہ میں مستقل کام کرتے ہوئے اپنے گھرانوں کی صحت کے لئے گھر جانے کی ضرورت ہے۔

COVID-19 کے دوران آخر کار ہوٹل اور ریزورٹ کارکنان کے کام کی قدر کی پہچان ہے۔ کچھ ہوٹلوں اور ریزورٹس میں کارکنوں کو بازیافت کرنے یا جلد ریٹائرمنٹ پر مجبور کرنے کا کوئی مطلب نہیں ہے۔ ایک محفوظ ہوٹل آخر کار تجربہ کار، ہنرمند کارکنوں کی فراہم کردہ خدمات، جن کی نوکریاں محفوظ ہوں، پر انحصار کرتا ہے۔ لوگوں کو خوف اور پریشانی پر قابو پانے کے لئے پراعتاد مسافر اور مہمان بننے کا مطلب خدمت اور معیار کی حفاظت کی ضمانت ہے۔ (لاکھوں افراد نے گھر میں مہینوں صرف تالے میں صرف کئے۔ انہیں گھر سے زیادہ کھانا پکانے یا سیلف سروس کی ضرورت نہیں ہے)۔ اس خدمت کے پیچھے کی مہارت اور تجربہ اعتماد پیدا کرتا ہے۔ کارکنوں کو پیچھے رکھنا یا سب سے زیادہ تجربہ کاروں کو ابتدائی ریٹائرمنٹ پر مجبور کرنا صرف اعتماد کو (پھر سے) بکھیرتا ہے۔

آخر میں، یہ تسلیم کی گیا ہے کہ صحت اور صفائی ستھرائی محفوظ ہوٹل اور عوام کی صحت کی ضمانت کے لئے بہت ضروری ہے۔ کلیئر، ہاؤس کیپر، روم اسٹنڈنٹس، ڈش واشروں کے کام کو لازمی طور پر پہنچانا جاتا ہے۔ اس کو اب 'ہنرمند' نہیں سمجھا سکتا، نان کور کام کو آؤٹ سورس اور کم معاوضہ دیا جائے۔ یہ کام ہے جو طے کرتا ہے کہ ہوٹل محفوظ ہے یا نہیں۔ زندگیاں اس پر منحصر ہیں (اور COVID-19 کے دوران یہ مبالغہ آرائی نہیں ہے)۔ یہ وہ کام ہے جس کی قدر ہے اور اس قدر کو اب بہتر اجرت اور محفوظ ملازمتوں میں ترجمہ کرنا ہوگا۔ کسی بھی طرح سے دوبارہ ہرانڈنگ یا کارپوریٹ میجک ٹرکس کو تبدیل کیا جائے گا۔