

Risk Management and Crisis Response Strategy in International Hotel Management

Youming Zheng

City University of Macau, Macau, 999078, China

Abstract

With the globalization of the world economy and the continuous rapid development of China's economy, the domestic tertiary industry has been rapidly developed, among which the service industry is the most significant. In recent years, the development trend of tourism is increasing. In addition to the large-scale domestic flow, there are more foreign tourists, which requires the coexisting international hotels to have a higher level of management. The hotel industry is a more competitive and full of challenges industry, there are many emergencies and policy environment impact, so in the process of international hotel management, it is necessary to develop certain risk control and crisis response strategies, in case of emergency. Based on this, this paper discusses the risk management and crisis response strategy in international hotel management, and focuses on the coping strategy in international hotel management.

Keywords

international hotel; risk crisis; coping strategy

国际酒店管理中的风险管理与危机应对策略

郑又铭

澳门城市大学, 中国·澳门 999078

摘要

随着世界经济全球化以及中国经济的不断快速发展, 国内的第三产业得到了飞速的发展, 其中以服务行业最为显著。在近几年发展中, 旅游业的发展趋势不断增强, 除了国内的大规模流动, 还有更多的国外游客, 这就要求与之共存的国际酒店具备更高的管理水平。酒店行业是一个竞争比较激烈且充满挑战的行业, 存在着许多的突发事件和政策环境影响, 因此在国际酒店的管理过程中, 需要制定一定的风险把控与危机应对的策略, 以备不时之需。基于此, 论文以国际酒店管理中的风险管理与危机应对策略为题, 针对国际酒店管理中的应对策略重点论述。

关键词

国际酒店; 风险危机; 应对策略

1 引言

国际酒店的管理比之其他普通酒店和其他类型的住宿服务住所, 具有更大范围的接待能力和更加专业的服务水平, 也具有较为稳定的顾客来源, 但是也同时具有更大的管理风险和各种危机。牵一发而动全身, 国际酒店的整体发展离不开对风险的管理和危机的应对, 需要管理者采用行之有效的方式, 建立良好的管理体系和策略。所谓风险管理, 简单来说就是指通过一定的手段, 综合多种因素识别、评估和控制当下以及未来可能对酒店经营发展产生的负面影响以及破坏因素, 通过对风险的有效把控和预防, 进而有效地解决和阻止风险的发生和存在, 以促进国际酒店的更好发展。危机应对就是指对于酒店发展过程中, 各种自然、人为以及

环境政策等多方面带来的危机的应对措施, 以维持酒店的正常发展秩序。

2 分析国际酒店管理中存在的风险和危机

2.1 酒店安全风险

酒店的安全风险主要包括顾客或者员工在酒店内遭受的人身伤害或者财产损失风险。酒店的日常经营主要包含住宿和餐饮服务, 顾客在消费过程中往往需要存放自身的部分财产和交付人身安全, 酒店需要保障顾客在用餐或者休息过程中的人身和财产安全。但是酒店经营过程中由于顾客个人社交的复杂性和酒店自身的知名度等原因, 人流量和人员来往都是比较复杂和频繁的, 存在很多未知的风险和危机, 可能会给酒店或者顾客带来以外的危险。如在酒店内出现盗窃他人财物的事件, 这就属于酒店管理过程中的危机事件, 对顾客的消费和酒店的人身和财产安全都有着不确定性; 如在酒店内消费过程中由于酒店设施问题导致对顾客产生了身

【作者简介】郑又铭(1998-), 男, 中国山东济宁人, 本科, 从事国际酒店管理研究。

体伤害等,都是酒店的安全风险管理范畴。目前,国内的大部分国际酒店所在的地域都是比较发达的地区,对酒店的服务要求比较高,对外知名度也比较高,与此同时也存在着更多的安全风险问题,需要我们去解决。

2.2 酒店卫生风险

卫生管理是服务行业持续发展的内在要求之一,良好的卫生条件可以为酒店服务带来更好的评价和反馈,不良的卫生条件直接关系着酒店的对外评价和长久发展。现阶段,在大部分国际酒店中卫生管理还存在着一定的不足,如餐饮卫生管理和住宿卫生的管理。酒店餐饮服务是星级酒店或者国际酒店的重要标志之一,良好的餐饮服务不仅能够为酒店的发展经营提供强力支持,更有利于提升酒店的知名度和产业等级,反之也能成为阻碍酒店整体发展的重要因素。当前,国际酒店因为食品卫生问题对顾客造成损害和受到媒体曝光的事件屡见不鲜,行业内对酒店的卫生管理要求也越来越高,所以卫生管理风险是国际酒店在风险与危机管理过程中需要重视的问题之一。

2.3 酒店员工风险

酒店的经营过程中涉及诸多元素,这些元素共同构成了有序的循环体系,进而维持着酒店的日常运行发展,主要包括人力资源、物力资源、市场资源以及其他资源。其中最主要的部分就是人力资源,酒店内的所有工作都是需要通过人力去转化完成的,同时也是凭借着人力资源进行酒店的管理和升级,因此酒店内的员工风险管理也是酒店管理的重要内容之一。当前中国的酒店行业,存在很多的人力资源流动情况,员工频繁跳槽的情况屡屡出现,其中不乏涉及商业秘密和酒店经营的交换流动,从而影响到酒店的存在与发展。如酒店风险管理过程中,员工流动到同行业中,泄露或者被抄袭自身的发展策略和方式,那么就会对自身的发展造成一定程度的影响,从而形成酒店管理的风险和危机。

2.4 市场竞争风险

市场竞争是每一个行业都面临的重要挑战和机遇,酒店行业更是有着更加严峻的竞争。在服务业与旅游业不断发展的背景下,酒店行业的“内卷”现象严重,无论是在方针政策,还是在运营方式上面,大部分的国际酒店都在紧跟时代脚步,把握时代热点,以此吸引关注,全面发展,一旦在某方面存在明显不足或者是与时代脱轨,那么就面临着遭到市场的淘汰。因此,在国际酒店风险管理中,市场竞争风险管理是非常重要的一环,必须正确认识到关于市场竞争中的各种手段,做好国际酒店的市场竞争风险,以促进酒店的持续发展。

3 探究国际酒店管理中风险管理与危机应对策略

3.1 建立专业的风险危机管理团队

酒店管理的风险管理与危机应对方面最重要的策略之

一就是建立专业的风险与危机管理团队。专业的风险危机管理团队应该包含安保、管理决策、专业发展以及市场和客户服务等各个部门,在面对风险时能够有效地预防和控制,面对危机时能够立刻采取有效手段多方联动及时把控和解决危机,具有专业性和及时性的特点。一方面,团队内的人员应该具备足够的专业和经验,并且有一定的团队协作能力,能够及时地调动相关部门组织工作;另一方面,团队内一定要包含囊括酒店所有业务的人员和服务,以便于及时地应对突发性的危机和风险预防。除此之外,专业风险与危机管理团队的任务不仅包括在发生危机和风险时及时有效地防控和解决,更需要制定应对危机事件和风险管理的方针政策、具体操作方案以及管理计划,日常协调各个部门之间的协作,以及为酒店管理中的风险管理和危机应对做出专业的培训、会议咨询以及服务支持等。通过建立专业化的管理团队,以计划的方式立足当下做出风险预判、危机应对措施方案等,可以让酒店管理者迅速地响应和处理危机事件和风险,在最大程度上减少潜在的风险,减少酒店的损失和伤害,维护酒店的长效发展。

3.2 完善酒店卫生管理制度

建立和落实卫生管理制度也是酒店管理中风险管理和危机应对的重要途径之一。酒店的卫生管理,主要包含公共卫生事件和日常的卫生服务两方面,其中影响最大的是公共卫生事件,特别是传染性疾病和食品卫生安全,对于酒店的整体声誉和发展影响巨大。因此,应当建立完整的卫生管理制度,保护员工和顾客的人身安全,加强酒店的管理发展。其一,完善和落实具体的卫生制度,做好定期消毒、员工卫生守则和培训、设立健康检测机制等,确保酒店的卫生安全;其二,做好酒店餐饮服务的食品安全卫生管理,具体包括用餐环境、后厨卫生以及员工个人卫生要求等;其三,响应卫生部门各类政策,积极配合卫生部门的检查和防控工作,及时上报相关的信息,严格执行卫生部门的卫生要求。通过全方位的卫生服务制度指导酒店的日常卫生管理,以做到良好的风险管理,为危机的应对提供坚实基础。

3.3 加强员工培训和团队建设

酒店的管理者应该注重酒店员工的日常培训和危机意识的增强,以确保能在危机或者风险发生的过程中迅速反应并采取适当的行动,预防或者应对危机的发生。首先,要对员工开展酒店内部的定期培训,主要包括酒店风险管理和危机应对的科学理念、酒店内的应急事件检查和处理、消防安全知识以及紧急救援等方面。其次,要定期开展全酒店内的模拟演练,包含人为造成的危机事件的应对、自然灾害的突发应对、卫生类突发事件的解决等,在演练的过程中培养员工的实操能力和应对突发事件的自信心。最后,可以利用当今时代的互联网优势,在线上组织员工开展各类的突发危机和风险管理的知识学习,让员工在线上进行考核,进一步增强员工的危机意识。此外,还可以通过开展各类讲座和培训

的方式进行员工培训和团队建设,加强员工的危机意识,让他们在思想层面和知识领域能够及时地预见潜在的风险和不定时的危机,并做好相应的应对工作,以减少风险和危机事件发生的机会。基于此,在国际酒店的风险管理和危机应对管理中,一定要重视员工的建设工作,加强内部的团队建设,促进国际酒店的可持续发展。

3.4 引进专业市场竞争发展人才

国际酒店的风险管理和危机应对管理中,在市场竞争方面存在一定的风险与挑战,管理者要根据不断发展变化的市场环境做出适合酒店自身发展的策略。近几年,国内的经济科技发展迅速,各行各业都在飞速进步,市场交易环境也越来越复杂,许多新兴的国际酒店在市场中发挥的作用逐渐加大,酒店行业的竞争愈发激烈。在这个大背景之下,要想做好酒店管理中的风险管理和危机应对工作,就必须跟上时代发展和市场变化的步伐,引进专业的人才,对市场的复杂环境作出专业分析,结合酒店的发展情况做出适合的方针政策,以保证酒店在市场中的存在和发展。专业人才的引进可以从内部和外部两个方面做起,针对内部的引进渠道,可以对员工进行专业化的培训教育,提高员工素质,打造专业化的人才团队开展风险管理和危机应对工作;针对外部的引进渠道,可以通过社会招聘或者是人才挖掘等多种方式,吸引招收专业化的市场竞争管理人才,使酒店的发展处于有利地位。

3.5 建立线上发展渠道

所谓线上发展渠道主要是指在酒店的风险管理和危机应对管理中,需要酒店内部及时地沟通和传递各类信息,同时也需要酒店外部及时地了解酒店的情况,以提供相应的配合和支持。比如,当酒店发生危机事件时,酒店员工需要以最快的方式将信息传达给其他员工、管理部门以及上级领导,面临国际酒店的大规模和大范围,仅仅凭借着线下的沟通显然是不够的,不利于危机事件和风险管理解决。一方面,在酒店的内部要建立完整的沟通机制和线上渠道,通过线上警示和沟通及时的多方联动共同发力,协调各个管理

部门随时保持紧密联系,根据事件的发展情况及时做出正确的应对措施。另一方面,外部的线上沟通和服务渠道也是风险管理和危机应对的必要措施。主要包括合作伙伴、社会公众和政府部门几个方面,与外部的合作伙伴及时保持线上联系,向他们提供关键信息,以取得针对性的支持和帮助,协助解决危机产生的问题;通过线上渠道向社会公众发布危机事件以及应对的各类信息,平息舆论压力,提供准确信息,做好风险和危机管理;与政府部门建立良好的线上沟通渠道,在危机发生时及时取得联系,避免危机事件的影响范围扩大,同时维护酒店的社会地位。

3.6 建立风险评估和紧急预案制度

酒店管理者除了针对酒店的各个元素进行专业发展之外,还需要对酒店风险管理过程中的日常工作进行合理安排,以便更好地进行风险管理和危机应对。主要是建立日常的风险评估制度和紧急预案制度,鉴于酒店经营的复杂性和市场环境的多变性,需要在大方向上的管理提出相应的解决措施,还需要定期或者是不定期针对实际的经营情况和市场发展做出风险评估和紧急预案,为其他的各类措施奠定信息基础,提高管理过程中的工作效率。

4 结语

综上所述,国际酒店发展过程中的风险管理和危机应对至关重要,紧跟时代步伐,满足市场的多样化需求是酒店发展的必然要求。通过建立专业的风险危机管理团队、完善卫生管理制度、加强员工培训和团队建设、引进专业的市场竞争发展人才以及建立良好的线上发展渠道是应对酒店管理中的多种风险与危机的有效策略,有利于促进国际酒店的进一步发展。

参考文献

- [1] 李旭.酒店管理人员的风险管理策略研究[J].企业界,2021(57):1.
- [2] 周婵.旅游危机对酒店业的影响及应对策略[J].当代旅游,2020(8):26-28.
- [3] 郑雪.国内酒店业危机管理的应对及措施[J].现代企业,2021(2):11-12.