



Global Forum on Tourism Statistics,
Knowledge, and Policies

관광의 회복탄력성 구축 생동감 있는 매뉴얼

제니퍼 크로닌(Jennifer Cronin)
와프 호텔(Wharf Hotels) 대표

2021년 11월 3일

危机

wei ji

[위험]

[기회]

사전대책

위기

신뢰성

반응성 좋은

프로세스

투명성 있는

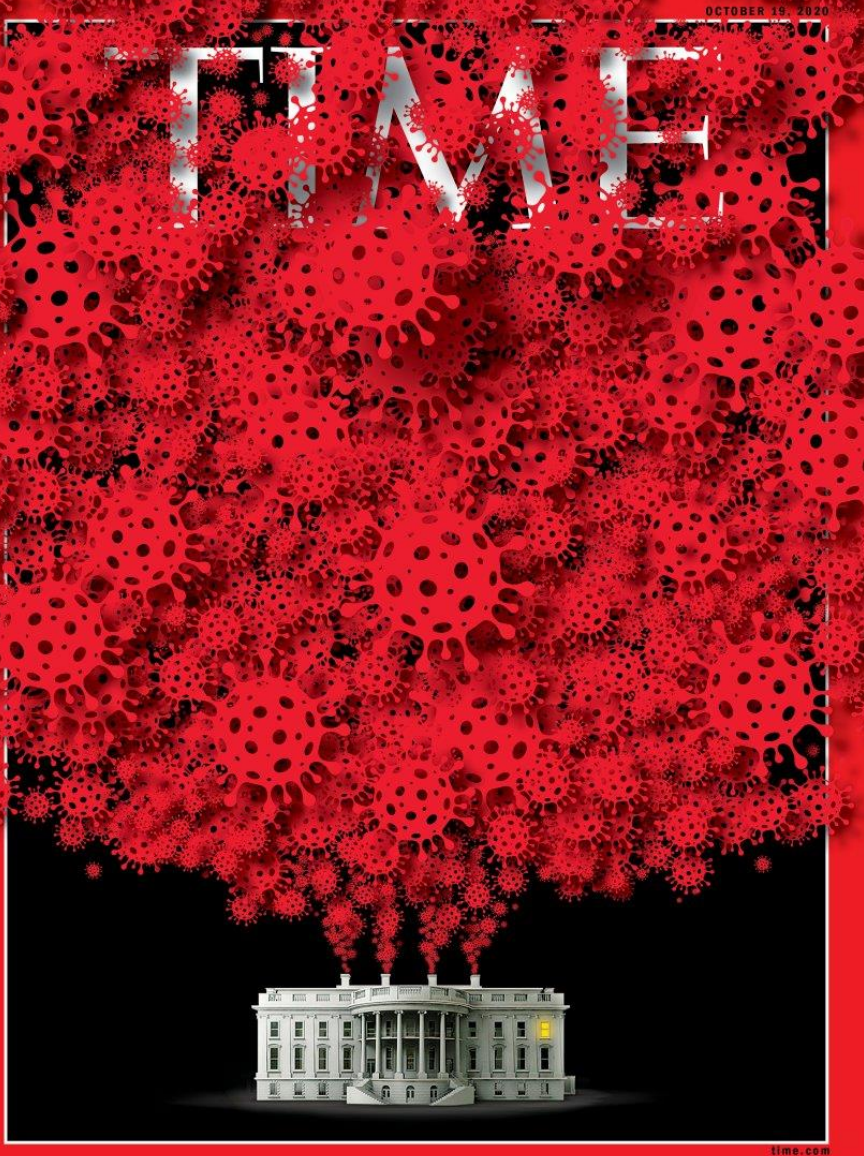
관객

메시징

소통평판

이미지

계획 대변인



- 협력
- 하나의 목소리

생동감 있는 매뉴얼 + 위험 기록부(Risk Register)

- 실질적인 지침과 절차를 안내하는 문서의 중요성을 강조하기 위해 의도적으로 “생동감 있는 매뉴얼(Living Manual)”이라는 명칭을 붙였다. 책장에 방치되어 있는게 아니라 “살아서 숨쉬는” 매뉴얼은 삶의 방식이 된다
- 매뉴얼은 다음의 내용을 지속적으로 업데이트 하며 진화한다 :
 - ❖ 제도상의 메모리 유지
 - ❖ 새로운 학습 업데이트
 - ❖ 기술변화 적용
 - ❖ 소비자 행동의 우선순위
 - ❖ 새로운 모범사례
 - ❖ 직원과 고객의 복지, 안전, 보안과 관련하여 해당 기관이 우려했던 내용에 대한 구체적인 사례

귀하의 기관에는 위험 기록부가 있습니까?

인재영입 전쟁

- 감염의 불확실성 > 고용안정
- 양날의 검> 정부 보조금이 직장복귀 인센티브를 제거함
- 새로운 코로나 규제 단속
- 백신접종 요건 + 직장에서의 안전
- 급여수준
- 재능 있는 인재유출 :
 - 다른 산업분야로 이동
 - ❖ 기술, 공급망 & 물류
 - ❖ 부동산 / 보험판매
- 인재의 글로벌 이동성 감소
- 장기적인 환대산업분야 경력 축적
- “슬래셔_(한가지 이상의 직업에 종사하는)” 현상 및 일자리 나누기