

АНТИКРИЗИСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ В КИТАЕ (НА ПРИМЕРЕ ЭПИДЕМИИ КОРОНАВИРУСА COVID-19)

Научная статья

Хуянь Ш.^{1,*}

¹ Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (huyan.official[at]gmail.com)

Аннотация

Гостиничное предприятие – многофункциональное открытое общественное место, коммерческое предприятие, обеспечивающее своих потребителей туристическими поездками, проживанием, питанием, развлечениями, покупками и коммуникацией. Антикризисное управление является одним из главнейших направлений в управлении им. Создание системы предотвращения кризисов, контроля и реагирования на чрезвычайные и критические ситуации, повышение способности противостояния им играет значительную роль для поддержания долгосрочного стабильного развития гостиничного бизнеса. В статье совершенствование антикризисного управления рассматривается в связи с эпидемией коронавируса COVID-19, в частности обобщается опыт обучения персонала его материально-технического обеспечения, разработки системы правил и регламентаций необходимых для дальнейшего упорядочивания работы по профилактике и контролю эпидемии.

Ключевые слова: эпидемия коронавируса COVID-19, антикризисное управление, карантинный отель, кризисная ситуация.

CRISIS MANAGEMENT OF A HOTEL ENTERPRISE IN CHINA (ON THE EXAMPLE OF COVID-19 CORONAVIRUS EPIDEMIC)

Research article

Huyan S.^{1,*}

¹ Saint Petersburg State University, Saint-Petersburg, Russian Federation

* Corresponding author (huyan.official[at]gmail.com)

Abstract

The hotel is a multifunctional open public place, which is a commercial enterprise for consumers to travel, accommodation, catering, entertainment, shopping and communication. Anti crisis management is one of the main directions of its management. The establishment of crisis prevention, control and response to emergency and critical situation system, improving resilience, maintaining the long-term stable development of hotel business plays an important role. The article discusses improving crisis management related to the COVID-19 coronavirus outbreak, in particular summarizing the experience of training logistics personnel and establishing the regulations needed to further streamline the outbreak response.

Keywords: COVID-19 coronavirus epidemic, crisis management, quarantine hotel, crisis situation.

Введение

Возникновение западных исследований по изучению кризиса туристических предприятий относят к 70-м годам XX столетия. Так, в 1974 г., когда мировая туристическая индустрия (в частности в развитых странах) пострадала от мирового энергетического кризиса, Ассоциация исследования туризма (The Travel Research Association) обратилась к проблеме кризисов, при этом основная тематика ее ежегодных конференций формулировалась следующим образом – «вклад исследований в сфере туризма в кризисный период». Это были первые совместные усилия мирового сообщества по антикризисному управлению в индустрии туризма, благодаря которым в теории и практике туризма обозначилась тема исследования кризисов. Позже исследователи стали обращать внимание на кризис в сфере туризма, а их исследования в основном стали сосредотачиваться на мерах предотвращения кризисных ситуаций в туристической индустрии и повышении репутации туристской дестинации. Предметом исследований стало влияние кризисных ситуаций на международный туризм.

Изучая зарубежные источники и литературу по исследованию управления кризисом в сфере туризма, можно обнаружить, что самым ранним из них является изучение моделей планирования управления кризисом, выполненные исследователями Арбелом (Arbel A.) и Баргуром (Bargur J.) в 1980 году. Начиная с этого времени в научной литературе наблюдается постепенное увеличение работ, исследующих кризисы в сфере туризма. Среди этих работ принято выделять как наиболее представительные, во-первых, работу Лермана (Lehrman C.K., 1980), направленную на изучение стратегий противостояния кризисам в сфере туризма, а также публикацию Скотта (Scott R., 1988), в которой автор на примере островного государства Фиджи, исследует механизмы преодоления кризисных ситуаций.

Китайские исследования по данной тематике появились гораздо позже, большинство из них появилось после крупных кризисов. Так, исследователи Сюэ Лань и Чжун Кайбинь (Xue Lan, Zhong Kaibin, 2003) из Университета Цинхуа, основываясь на практическом опыте, всесторонне проанализировали конкретные меры по созданию современной системы антикризисного управления в Китае [1]. Исследователь Хэ Чжэнчу (He Zhengchu, 2003) всесторонне проанализировал основные характеристики антикризисной системы управления и последовательность выполняемых действий по их предотвращению. Согласно его выводам, антикризисная система управления включает в себя пять подсистем: предварительное предупреждение, регулирование, разрешение кризисной ситуации, обобщение и нормализация ситуации. Чжан Шукунь (Zhang Shukun, 2003) подробно представил руководящие принципы, ключевое содержание и основные процедуры антикризисного управления гостиничным предприятием.

В целом, как на практике, так и в теории существует большой разрыв между исследованиями кризисов в туристической сфере в китайской и зарубежной научной литературе. Китайские исследования по-прежнему обращены к пассивному реагированию после происшествия кризисных ситуаций, произошедших событий, но не меры по их предотвращению и преодолению на местах: стратегию предупреждения, пути и способы поведения в чрезвычайных ситуациях, организацию взаимопомощи. В них отсутствует изучение комплексной системы реагирования и планирования, нормативно-правовой системы, связи и координации между подразделениями предприятия и соответствующими правительственными ведомствами, механизма ответственности и проч.

Понятие и значение антикризисного управления гостиничным предприятием

В процессе ежедневного функционирования предприятие сталкивается с различными кризисными ситуациями, такими как стихийные бедствия, искусственные бедствия, проблемы с качеством продукции и финансовые проблемы. Поскольку возникновение кризиса характеризуется внезапностью и неопределённостью, оно может повлечь за собой экономические потери для предприятия. По сути, кризис гостиничного предприятия – это деструктивное событие или нестабильная ситуация, при которой возникает угроза реализации общих целей и прибылей из-за внезапных изменений его внешней среды и внутренних условий в ходе функционирования. В свою очередь, антикризисное управление гостиничным предприятием – это процесс управления, при котором предприятие отслеживает, предотвращает кризисы и принимает соответствующие решения, создаёт механизм быстрого реагирования, своевременно справляется с ними с целью избегания и уменьшения риска их возникновения [2]. Антикризисное управление гостиничным предприятием способствует прогнозированию возникновения кризисных ситуаций, уменьшению ущерба и потерь, вызванных ими; оно способствует воссозданию хорошего имиджа гостиничного предприятия, формированию положительного общественного мнения в отношении предприятия.

Меры и процедуры антикризисного управления гостиничного предприятия

Назовем основные формы антикризисного управления:

1. Создание органа/человека специализирующегося на антикризисном управлении, которое будет чётко определять обязанности и основное содержание работы всех отделов и сотрудников гостиничного предприятия в случае столкновения с кризисной ситуацией. С позиции связей с общественностью, формальные организации антикризисного управления требуют, чтобы современные предприятия создавали трёхуровневые антикризисные организации и трёхуровневые организации управления [3]. Система принятия решений в подобных организациях осуществляется высшим руководством гостиничного предприятия, перед которым стоит задача формирования основной политики и стабильности антикризисного управления, осведомлённости в ежедневной работе офиса антикризисного управления, проверки ежедневной работы по антикризисному управлению, разрешению крупных кризисных ситуаций. Основные задачи этой постоянно действующей организации, как правило, возлагаются либо на отдел связи с общественностью, либо на офис генерального директора предприятия. Среди основных задач этой организации выделяется выполнение различных работ по разрешению общих кризисных ситуаций, сбору и регулярному предоставлению соответствующей информации лицам, принимающим решения. Оперативный уровень подобных организаций состоит из рядовых сотрудников предприятия, основная задача которых заключается в реализации мнений и предложений по антикризисному управлению. Они также отвечают за сбор информации и обратную связь;

2. Запуск процедур антикризисного управления. В большинстве случаев кризисная ситуация наступает внезапно и предотвратить её невозможно, поэтому при неожиданном наступлении кризиса гостиничному предприятию необходимо быстро активировать механизм экстренного реагирования и сформулировать план антикризисного управления во избежание путаницы и хаоса.

10 февраля усилиями Центра научно-технического и индустриального развития Министерства жилья, городского и сельского хозяйства КНР, Ассоциации китайских отелей, Китайского общенационального рабочего комитета «зелёных» отелей, Исследовательского института в области политики здравоохранения и управления по лечебной работе Шанхайского транспортного университета, Исследовательского института по планированию и проектированию города Гуанчжоу было разработано и издано в Пекине «Руководство по антикризисному управлению гостиничных зданий, используемых в качестве временных карантинных зон для лиц, инфицированных COVID-19». Руководство содержит 8 основных частей: предпосылки создания и цель руководства; целевая аудитория; условия выбора площадки; условия материально-технического обеспечения и снабжения; руководство по управлению эксплуатационной работой и действиями в чрезвычайных ситуациях; пояснение табличек, указателей и условных знаков; руководство по ежедневному обслуживанию гостевых комнат; постэпидемические рекомендации.

Ситуация с Ковидом заставила по-новому взглянуть на гостиницы, обозначив их зону особого риска. Это связано с широким охватом стран, из которых приезжают посетители, их высокой мобильностью, что превращает отели в центр распространения различных вирусов. В период эпидемии новой коронавирусной инфекции возросли требования к нормализованной профилактике и борьбе с эпидемией, а также усилился спрос на их контроль. Существенно изменилось гигиеническое сознание потребителей, что потребовало не только постоянного проведения мер по профилактике и предотвращению эпидемий, но и информации о них населения. Всеми признана необходимость крупномасштабных реформ стандартов качества гигиены и модели обслуживания в гостиничной индустрии. Если до наступления эпидемии регламентировались (и то не строго) требования к расстоянию между обеденными зонами, а также необходимость регулярно дезинфицировать территорию предприятия, то после пандемии во много раз увеличились затраты и на закупку противоэпидемических средств и на оплату труда по профилактике.

Современное положение гостиничной индустрии в постпандемическую эпоху

Сформулируем изменения в организации работы гостиниц после пандемии.

1. Как указывалось выше, выросла нагрузка по профилактике эпидемий, увеличились расходы;
2. Снижение объёма работ в гостиничном бизнесе, нарастание проблемы текучести кадров. В период разрастания коронавирусной эпидемии COVID-19 резко сократился объём работы гостиничных предприятий, и многие перешли на «полузакрытый» режим. С одной стороны, наблюдалась обеспокоенность сотрудников гостиничных предприятий за

будущим этой отрасли; с другой стороны, общий спад в отрасли способствовал повышению уровня заработной платы сотрудников. Сохранившаяся модель «неоплачиваемого труда», принятая частью гостиничных предприятий, значительно усугубила состояние сотрудников, и без того находившихся в тревожном, стрессовом положении. Под натиском экономических и психологических факторов часть сотрудников были вынуждены сменить профессию или уволиться.

3. Сокращение групп потребителей, изменение потребительского спроса. Гостиничный бизнес – это трудоёмкая отрасль, требующая от сотрудников непосредственного оказания заботливых услуг клиентам, однако эпидемия привела к резкому сокращению групп потребителей, а традиционные модели обслуживания и модели управления оказались под серьёзной угрозой. Периодически возникающие локальные случаи эпидемии в постпандемическую эпоху постоянно напоминают потребителям о сохраняющейся актуальности эпидемии, вследствие чего готовность к перемещению резко сократилась. Этому же способствовало сокращение доходов населения.

В качестве контр-меры – ситуации повысившей спрос на размещение населения – можно назвать использование гостиниц для временного размещения лиц, имевших контакты с заболевшими, передвижение которых нужно было ограничить. В качестве примера можно привести использование гостиничного предприятия «Жуцзя» (Homeinns) в Урумчи. В городе было произведено комплексное перестраивание и органов муниципальных служб, и учреждений здравоохранения и руководителей отелей, которые взяли на себя обязанности по обеспечению контактных лиц жильем вне дома. Опишем эту систему подробнее. В центре работы стала рабочая группа, которая отобрала отели для расселения и контролировала их работу.

Руководством гостиниц были приняты дополнительные меры по организации проживания гостей. В них создавались рабочие группы по управлению в новых условиях. Она несла ответственность за оказания медицинской (включая группу инфекционного контроля) и материально-технической помощи и снабжения. Ей была поручена организация работ в новых условиях включая сбор информационной статистики и предоставлению отчетности.

В состав группы входили медицинские работники, ответственные за материально-техническое снабжение, представители охраны. Каждый член группы отвечал за свое направление. Группа или ответственный работник по оказанию медицинской помощи (включая психолога) несут ответственность за изоляцию близких контактов, медицинское наблюдение и безопасность, обучение персонала работе в новых условиях, организацию защиты работников отеля и его обучение инфекционному контролю. Группа материально-технического снабжения несёт ответственность за поставку защитных материалов и обеспечение безопасности проживания в отеле. В карантинном отеле в режиме 24 часа в сутки действует служба охраны, приглашаются дополнительно 1-5 профессиональных санитаров (их число зависит от объёма работы), которые оказывают медицинскую помощь. Санитарам поручены конкретные задачи: дезинфекция помещения отеля, поддержание чистоты и распределение материальных средств, необходимых для повседневной жизни.

Владелец гостиничного предприятия отвечает за контроль доступа в отель, пожарную безопасность и управление объектами предприятия, а также за предоставление необходимой поддержки и помощи в организации повседневного материально-технического снабжения.

На уровне города в рамках городского группы действует отделение экстренной медицинской помощи, созданное на базе медицинского центра, которое отвечает за взятие проб и изоляцию контактных лиц и персонала для перевода в больницу, а также за оказание неотложной медицинской помощи. Медицинский отдел, отдел сестринского ухода, отдел инфекционных заболеваний больницы и отдел профилактики и лечения инфекционных заболеваний несут ответственность за оперативное руководство отелем; каждое клиническое отделение обеспечивает поддержку медицинской безопасности, а административный департамент отеля отвечает за поддержание чистоты и дезинфекцию гостиничного белья, организует утилизацию медицинских отходов.

Местное управление общественной безопасности направляет сотрудников полиции (от 12 до 24 человек, конкретное число сотрудников зависит от объёма выполнения конкретных задач), которые отвечают за круглосуточную охрану и работу по обеспечению безопасности. Управление санитарии и планирования семьи обеспечивает дезинфекцию сточных вод и их мониторинг; оказывает материально-техническую поддержку, включая предоставление обеда и ужина. Муниципальный центр по контролю и профилактике заболеваний несёт ответственность за управление карантинным отелем, отвечает за определение сроков пребывания в нем контактных лиц, ведёт мониторинг сточных вод и окружающей среды и т.д.

Центры по контролю и профилактике заболеваний городов и районов несут ответственность за транспортировку контактных лиц. Отдел по контролю за заболеваниями муниципального бюро здравоохранения отвечает за общий процесс надзора за контактными лицами в данном городе. В случае присутствия иностранных контактных лиц в карантинном отеле, муниципальное отделение иностранных дел предоставляет услуги перевода.

Рассмотрим изменение в работе карантинных гостиниц. Прежде всего, им пришлось организовать обучение персонала новым знаниям и навыкам инфекционного контроля. Для всех работников карантинного отеля в обязательном порядке проводятся тренинги по инфекционному контролю, которые включают ознакомление с эпидемией новой коронавирусной инфекцией COVID-19, с новыми системами и процедурами управления гостиничным предприятием. Работников учат использованию защитного оборудования и обеспечению мер предосторожности, гигиене рук и прочему. По окончании переподготовки, одновременно с проведением аттестации и проверки знаний обучающихся, применяются демонстрационные занятия, моделирование возможных сценариев и другие активные формы. Концентрированное непрерывное обучение ведётся в отношении более, чем десяти сотрудников отеля, которые применяют свои знания непосредственно в процессе работы. После принятия контактных лиц медицинская бригада раз в неделю организывает переподготовку для персонала, расширяя число подготовленных и представляя всё новые рабочие места. В карантинный отель приглашается бригада пожарной безопасности, которая проводит учения по противопожарной безопасности.

В соответствии с требованиями инфекционного контроля, карантинный отель рационально распределяется на зоны, в которых располагаются соответствующие рабочие группы по дезинфекции и изоляции инфекционных

заболеваний. В соответствии с требованиями инфекционного контроля, выдвинутыми медицинскими учреждениями, планировка или реконструкция отеля корректируются в соответствии с потребностями противоэпидемической защиты с целью лучшего соответствия требованиям инфекционного контроля.

Территория карантинного отеля делится на следующие три зоны: чистая зона, грязная зона и зона потенциально загрязнения. Медицинский персонал и контактные лица обязываются входить и выходить по определённым проходам и маршрутам. Конструируется разумная планировка территории отеля в соответствии с маршрутами входа и выхода смен. Комната для персонала относится к чистой зоне, зона изоляции является грязной зоной, а на каждом проходе к общественной зоне установлены предупреждающие знаки. Лифты в карантинном отеле предоставляются к использованию только персоналу, находящемуся в контакте с проживающими, остальной персонал пользуется лестницами. Количество пассажиров в лифте ограничивается в зависимости от размера кабины лифта, пол кабины делится на секции с предупреждающими лентами из чёрной и жёлтой светоотражающей плёнки для обеспечения необходимой дистанции. В соответствии с ситуацией, у входа в отель устанавливается регистратура, отвечающая за изоляции лиц, находящихся на карантине. В соответствии с требованиями, проходы для контактных лиц и остального персонала разделяются таким образом, что проход для контактных лиц находится с правой стороны регистратуры, а проход для персонала отеля – с левой стороны. Вестибюль гостиницы выступает в качестве рабочего места. Вход и выход для внештатного персонала строго запрещены. Персоналу отеля разрешается пользоваться исключительно пожарной лестницей. В условиях отсутствия инфекции, помещения карантинного отеля проветриваются, очищаются и дезинфицируются, а двери и окна помещений остаются открытыми не менее двух раз в день в течение 30 минут. В ванной комнате включается вытяжной вентилятор. Каждый номер отеля оборудуется автономным кондиционером, который не влияет на включение очистки дезинфекции воздуха.

Поверхности предметов и пол карантинного отеля ежедневно очищаются хлорсодержащим дезинфицирующим средством. Частой дезинфекции подвергаются также предметы, количество прикосновений к которым больше всего, в частности, кнопки лифтов, дверные ручки, карты номеров отеля. Общественные места и места с большой проходимостью, такие как лифтовые кабины, дезинфицируются и протираются шваброй три раза в день. У входа грязную в зону карантинного отеля размещаются коврики, пропитанные дезинфицирующим средством. После того как персонал отеля направляет контактных лиц в их номера и возвращается в чистую зону, сотрудники отеля проводят дезинфекцию подошвы ног на этом коврике. Коврик заменяется, очищается и дезинфицируется в зависимости от количества сотрудников, входящих в грязную зону и выходящих из неё. Уборка и дезинфекция помещений обслуживающего персонала отеля является личной обязанностью сотрудников отеля, а группа инфекционного контроля ежедневно контролирует выполнение соответствующих обязанностей.

В ходе переподготовки и обучения сотрудники администрации, медицинского и гостиничного персонала находятся в постоянном контакте и формируют многофункциональные группы сотрудничества, что рассматривается как основа будущей работы по борьбе с рисками.

С точки зрения профилактики эпидемии и борьбы с ней, главным вопросом является координация и сотрудничество между подразделениями гостиничных предприятий и правительственными ведомствами, особенно на ранних стадиях вспышки эпидемии [4]. На ранних стадиях обнаружения эпидемии запускается план действий в чрезвычайных ситуациях в области общественного здравоохранения. Правительство проводит ряд совместных совещаний по профилактике и контролю. В соответствии с разделением обязанностей, зафиксированных в плане действий, организовываются инспекции и осуществляется карантинный надзор, развёртывается тесное межведомственное сотрудничество в области общественной безопасности, пограничной инспекции, транспорта, популяризации и обучения, иностранных дел. Обнаруживаются контактные лица, проводится их централизованная изоляция. Карантинный отель в свою очередь своевременно организует совместное совещание с местными органами власти, управлением общественной безопасности, санитарным надзором, местным отделением Министерства охраны окружающей среды, муниципальным центром по контролю и профилактике заболеваний и другими органами и ведомствами для упорядочивания механизма управления гостиничным предприятием. Это повышает компетентность и уверенность сотрудников различных отделов в деле профилактики и борьбы с эпидемией новой коронавирусной инфекции, в результате чего удаётся побороть страхи и опасения в отношении эпидемии COVID-19. Благодаря координированной работе обеспечивается переход к научным методам лечения и стандартизированной защите. Люди осознают свою роль и преодолевают нежелание контактировать с контактными лицами. Из них подготавливается профессиональная команда на текущий момент и на будущие периоды.

Заключение

Одной из основных задач в ежедневной работе гостиничных предприятий является антикризисное управление, которое должно осуществляться упорядоченным образом в строгом соответствии с государственными нормами и требованиями. Это необходимое условие для эффективного обеспечения безопасности всего предприятия. Исходя из этого, в ежедневной работе гостиничного предприятия необходимо разрабатывать комплексный механизм антикризисного управления, повышать уровень подготовки соответствующих специалистов этой области, подготавливать и мобилизовывать достаточное количество материальных ресурсов для обеспечения надлежащего уровня управления чрезвычайными и кризисными ситуациями. Безусловно, эпидемия оказала негативное влияние на гостиничную индустрию, но в то же время подготовила почву и создала возможность для её трансформации.

В постпандемическую эпоху экономика туризма восстановилась и начала набирать обороты, постепенно входит в привычную колею и гостиничная индустрия. Однако проблемы и возможности в этой сфере продолжают идти рука об руку. Путь к полному восстановлению гостиничной индустрии всё ещё долг и томителен. Она должна разрабатывать долгосрочные эффективные механизмы, улучшать способность противостояния рискам, корректировать бизнес-концепции, реформировать модель управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия, предоставлять потребителям более гуманные, безопасные и комфортные услуги и усиливать основную конкуренцию и уровень адаптации к внешним факторам.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. 薛澜. 突发公共事件分类、分级与分期应急体制的管理基础 // 薛澜, 钟开斌. — 中国行政管理. — 2004. — 12-13 页.
2. 李铁鹰. 公共突发事件应急管理体系研究 / 李铁鹰 // 中国应急救援 — 2007. — 2.
3. Pan Y. Analysis of Hotel Response Strategies in the Post-Epidemic Period Based on the SCP Paradigm / Y. Pan // Management and Technologies of Small and Medium-sized Businesses. — 2020. — 12. — P. 164-165.
4. 邹统钎. 旅游危机管理. — 北京: 北京大学出版社, 2005.
5. Johansson A. Tourism Conference on Safety and Establishment of a Center / A. Johansson, L. Nyberg // Annals of Tourism Research. — 1996. — 23. — P. 724-725.
6. Acharya L. Public Relations Environments / L. Acharya // Journalism Quarterly. — 1985. — P. 557-584.
7. Berens C. Hotels, bars, and lobbies / C. Berens. — New York: McGraw-Hill, 1996. — P. 10.
8. Scott W.R. Institutions and Organizations — Ideas, Interests and Identities / W.R. Scott. — Atlanta: Sage, 1995. — 360 p.
9. Scott W.R. Organizations and Organizing: Rational, Natural and Open System Perspectives / W.R. Scott, F.D. Gerald. — New York: Prentice Hall, 2007. — 452 p.
10. Meyer J.W. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony / J.W. Meyer, B. Rowan // American Journal of Sociology. — 1977. — 2. — P. 340-363.
11. Brummer J.J. Corporate Responsibility and Legitimacy / J.J. Brummer. — London: Green-wood Press, 1991. — P. 212-215.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Xue L. Tú fā gōnggòng shìjiàn fēnlèi, fēnjí yǔ fēnqī yìngjí tǐzhì de guǎnlǐ jīchǔ [Scientific Response to the Crisis] / L. Xue, K. Zhong // Zhōngguó xíngzhèng guǎnlǐ [Scientific Chinese]. — 2004. — P. 12-13. [in Chinese]
2. Li T. Gōnggòng tú fā shìjiàn yìngjí guǎnlǐ tǐxì yánjiū [A Study of the Emergency Management System in Public Places] / T. Li // Zhōngguó yìngjí jiùyuán [Emergency Rescue Service of China]. — 2007. — 2. [in Chinese]
3. Pan Y. Analysis of Hotel Response Strategies in the Post-Epidemic Period Based on the SCP Paradigm / Y. Pan // Management and Technologies of Small and Medium-sized Businesses. — 2020. — 12. — P. 164-165.
4. Zou T. Lǚyóu wéijī guǎnlǐ [Anti-Crisis Management in Tourism]. — Beijing: Peking University Press, 2005. [in Chinese]
5. Johansson A. Tourism Conference on Safety and Establishment of a Center / A. Johansson, L. Nyberg // Annals of Tourism Research. — 1996. — 23. — P. 724-725.
6. Acharya L. Public Relations Environments / L. Acharya // Journalism Quarterly. — 1985. — P. 557-584.
7. Berens C. Hotels, bars, and lobbies / C. Berens. — New York: McGraw-Hill, 1996. — P. 10.
8. Scott W.R. Institutions and Organizations — Ideas, Interests and Identities / W.R. Scott. — Atlanta: Sage, 1995. — 360 p.
9. Scott W.R. Organizations and Organizing: Rational, Natural and Open System Perspectives / W.R. Scott, F.D. Gerald. — New York: Prentice Hall, 2007. — 452 p.
10. Meyer J.W. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony / J.W. Meyer, B. Rowan // American Journal of Sociology. — 1977. — 2. — P. 340-363.
11. Brummer J.J. Corporate Responsibility and Legitimacy / J.J. Brummer. — London: Green-wood Press, 1991. — P. 212-215.