

Retningslinjer for katastrofeberedskap i hotell- og restaurantbransjen

Innledning

Hotell- og restaurantbransjen er svært sårbar for konsekvensene av naturfarer. I tillegg forverrer klimaendringene naturfarer som hetebølger, flom, storm, tørke og skogbrann ved å øke hyppigheten og intensiteten av disse, samt endre deres geografiske utbredelse. Økende risiko for naturkatastrofer og klimarelaterte hendelser understreker behovet for økt beredskap i hotell- og restaurantbransjen. For å møte det økende behovet har Hotel Resilient og HOTREC utarbeidet *Retningslinjer for katastrofeberedskap* for sine medlemmer, inkludert medlemmer fra **hotell-, kafé-, restaurant- og utelivsbransjen**. Retningslinjene bygger på vitenskapelig forskning utviklet i forbindelse med det EU-finansierte prosjektet Myriad. Prosjektet fokuserer på risikohåndtering på tvers av ulike farer og sektorer, samt systemisk risikostyring, der turisme er en av de høyest prioriterte sektorene.

Formålet med retningslinjene er å hjelpe HOTRECs medlemmer med å forberede seg på, motstå og gjenopprette driften etter en katastrofe eller klimarelatert hendelse. Vær oppmerksom på at disse retningslinjene ikke dekker bærekraft, som hovedsakelig fokuserer på beskyttelse og forvaltning av miljøressurser, habitater og lokalsamfunn. Søkelystet i disse retningslinjene er på katastrofeberedskap. Vi definerer katastrofeberedskap som evnen til å motstå og gjenoppbygge etter at en naturkatastrofe har inntruffet. I hotell- og restaurantbransjen innebærer katastrofeberedskap at man først og fremst prioriterer gjestenes og de ansattes sikkerhet dersom en naturkatastrofe inntreffer, samtidig som man iverksetter tiltak for å opprettholde viktige tjenester og raskt gjenoppbygge etter katastrofen. Katastrofeberedskap er en dynamisk prosess, ikke en statisk tilstand. Det innebærer at virksomheter må tilpasse seg miljøendringer og lære av erfaringer slik at de kan planlegge, forberede seg på, reagere på og komme seg på fote igjen dersom en katastrofe skulle inntreffe.

Retningslinjene består av ni nøkkeltreier som er delt inn i tre hovedkategorier, som vist på neste side. For hvert av de ni kriteriene i retningslinjene beskriver vi hvorfor de er viktige, hva som må gjøres (for å innføre dem), og hvor du kan finne mer informasjon. Der det er aktuelt, har vi lagt til *spesielle hensyn* som hver av virksomhetstypene bør ta. Dette er tiltak som går utover det felles hovedmålet om å redde liv. For eksempel kan **hoteller** måtte ta imot personer som er evakuert fra katastroferammede områder. **Restauranter og kaféer** må beskytte matvarene sine og sørge for sikker avstenging av kjøkkenutstyr og gassledninger, mens **utesteder** kan måtte håndtere store folkemengder om natten, ofte i et miljø med mye støy.

Vær oppmerksom på at disse retningslinjene er veiledende. De er ikke bindende for HOTRECs medlemmer. Innføring av retningslinjene er frivillig. Alle selskaper må dessuten overholde lokal og nasjonal lovgivning, selv om den er strengere enn eller i strid med disse retningslinjene. Der det er relevant henviser vi også til standarder, retningslinjer osv., som for eksempel EN 54 European standard on fire detection and fire alarm systems, European Accessibility Act Directive (EU) 2019/882, European Fire Safety Action Plan, samt internasjonale standarder som ISO 31000 on Risk Management og ISO 22301 on Business Continuity Management Systems.

Bygninger og områder	1. Farer og områder: gjennomføre en farevurdering og vurdere hvordan forholdene på eiendommen kan påvirke sårbarheten.
	2. Bygningskonstruksjon: påvise eventuelle egenskaper ved bygningskonstruksjonen som gjør den utsatt for farer.
	3. Bygningskomponenter: påvise sårbare bygningskomponenter og iverksette tiltak for å styrke komponentene og beskytte dem mot eventuelle farer.
Systemer	4. Infrastruktur og forsyninger: styrke, forsterke og vedlikeholde kritisk infrastruktur, og sørge for tilstrekkelige nødforsyninger.
	5. Redning og evakuering: utarbeide evakueringsplaner og -systemer for trygg evakuering av alle potensielle gjester ved ulike faresituasjoner.
	6. Varsling: påse at det finnes effektive systemer for å varsle og veilede gjester og ansatte i en eventuell nødsituasjon.
Håndtering	7. Krisekommunikasjon: utarbeide og innføre planer for pålitelig kommunikasjon med gjester, ansatte, nødetater, media og offentligheten.
	8. Beredskap og håndtering: utarbeide og innføre planer og prosedyrer for katastrofehandtering. Disse bør være basert på en risikovurdering og ta høyde for ulike farer og scenarier.
	9. Fortsatt drift: utarbeide og innføre strategier for å opprettholde viktige tjenester i en nødsituasjon, redusere nedetiden og begrense økonomisk tap.

Spesiell merknad om påvirkning av klimaendringer på hotell- og restaurantbransjen

Klimaendringene skaper flere utfordringer for hotell- og restaurantbransjen, og vil få direkte og indirekte konsekvenser for både hoteller, restauranter, kaféer og utesteder. For å kunne utarbeide effektive kriseplaner som både tar hensyn til dagens farer og risikoer samt fremtidige klimaendringer, er det viktig at hotell- og restaurantbransjen forstår de potensielle konsekvensene av slike endringer.

Fare for liv og eiendom: Klimaendringer fører til at ekstremvær som tropiske stormer, oversvømmelser og skogbranner rammer oftere og blir mer intense. Slike hendelser kan utgjøre fare for menneskeliv og påføre fysisk skade på eiendom.

Driftsforstyrrelser: Uvær kan føre til midlertidig stenging av virksomheter, men også til langvarige nedstengninger i områder som er hardt rammet, eller der det er store skader på kritisk infrastruktur som veier, strøm- og vannforsyning.

Ustabilitet i leverandørkjeden: Klimaendringene påvirker jordbruksproduksjonen og kan skape svingninger i matforsyningen og matvareprisene. Det kan føre til at restaurantene må justere menyene sine, bytte leverandører eller øke prisene, noe som kan påvirke kundetilfredsheten.

Endringer i turistsesongen: Klimaendringer kan påvirke hvor ettertraktet et reisemål er. Vintersportsteder kan for eksempel få kortere vintersesong, mens sydlige reisemål kan få varmere somre og dermed bli mer populære utenom høysesongen.

Endringer i turistatferd: Når temperaturen stiger, vil turistene foretrekke aktiviteter der de kan unngå varmen, samt restauranter og steder som tilbyr skygge eller klimaanlegg.

Varmestress for personale og gjester: Langvarig eksponering for høye temperaturer kan føre til varmistress blant gjester og personale. Dette utgjør en helserisiko og kan medføre økt erstatningsansvar for bedriftseiere. I fremtiden vil det være viktig for virksomheter å sikre at ansatte og gjester kan avkjøle seg. Det kan innebære bedre tilgang til væske, skygge, klimaanlegg og muligheter for hvile.

Energikostnader: Høyere temperaturer vil føre til større behov for klimaanlegg, noe som igjen vil øke energikostnadene. I motsatt fall kan kaldere og lengre vintre i noen regioner øke oppvarmingskostnadene.

Forsikring og investeringer: Etter hvert som risikoen forbundet med klimaendringene øker, vil forsikringspremiene for eiendommer i utsatte områder sannsynligvis stige. I tillegg kan investorene bli mer forsiktige med å finansiere virksomheter på steder med høy risiko.

Vannmangel: Endringer i nedbørsmønstre og økt tørke kan føre til vannmangel, noe som kan påvirke alt fra sanitæranlegg og drikkevannsforsyningen til svømmebassenger og hagestell. Dette kan resultere i et redusert tjenestetilbud, lavere kundetilfredshet og til og med vannkonflikter med lokalsamfunn eller andre virksomheter.

Kriterium 1: Farer og områder:	Utføre en farevurdering og kartlegge hvordan de unike egenskapene ved eiendommen og området rundt kan påvirke dens sårbarhet overfor slike farer.
	Hvorfor er det viktig?
	Det første trinnet i katastrofeplanleggingen er å kartlegge hvilke mulige farer som kan ramme eiendommen. Det bør gjennomføres en risikovurdering for å fastslå sannsynligheten for og mulige konsekvenser av ulike farer. Det er viktig å ta hensyn til eiendommens og det nærliggende områdets unike egenskaper, da de kan gjøre eiendommen mer sårbar overfor farer.
	Tiltak:
	• Kartlegge naturfarer: vurdere risikoen for og potensielle konsekvenser av farer i området, som for eksempel oversvømmelser, hetebølger, tørke, jordskjelv og storm. En bør også kartlegge hvordan disse farene kan utvikle seg over tid som følge av klimapåvirkninger, endringer i arealbruk eller andre faktorer. • Vurdere sårbarhetsfaktorer i området: identifisere faktorer på stedet som kan øke sårbarheten overfor naturkatastrofer, for eksempel jordtype, lavtliggende områder, nærhet til forkastningslinjer og topografi. • Innføre risikoreduserende tiltak: innføre og opprettholde risikoreduserende tiltak som skygge, kjøleestasjoner i forbindelse med hetebølger, (sikre eiendommen med tilstrekkelig energi) vannlagring ved tørke, flomsikringsvern, dreneringssystemer, flomsikrings- og brannmurer. • Vurdere farer i området: kartlegge andre mulige farer i området, for eksempel fare for (ras, bekker som går over sine bredder) trevelt, elektriske ledninger eller skader på vei, gassledninger. • Vurdere farer utenfor området: undersøke om det finnes bygninger, konstruksjoner eller industrianlegg i nærheten som kan utgjøre en risiko for eiendommen dersom det skulle oppstå skader på disse. • Kartlegge tilgang til nødtjenester: kartlegge hvor nærmeste sykehus og brannstasjon ligger, og sørge for at utrykningskjøretøy har enkel tilgang til området.
	Mer informasjon:

Plattformen Risklayer Explorer vurderer farer i ditt nærområde basert på hvor du befinner deg. <https://www.risklayer-explorer.com/region/title=Europe>

Vurdering av bakkebevegelser i hele Europe: <https://egms.land.copernicus.eu/>

Informasjon om klimarisikoer i hele Europe: <https://www.eea.europa.eu/>

Naturlige og menneskeskapte katastroferisikoer i Europa:

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/89fcf0fc-edb9-11eb-a71c-01aa75ed71a1>

Europakommisjonens risikodatahub:

<https://drmkc.jrc.ec.europa.eu/risk-data-hub#/>

Kriterium 2: Bygningskonstruksjon	Påvise eventuelle egenskaper ved bygningskonstruksjonen som gjør den utsatt for farer.
	Hvorfor er det viktig?
	Bygningskonstruksjonens utforming og tilstand er avgjørende for hvor godt den tåler fysiske påkjenninger fra farer som jordskjelv, sterk vind og direkte påvirkning fra vann, bygningsrester eller løse gjenstander. Bygningen skal oppfylle gjeldende byggeforskrifter, som er utarbeidet på grunnlag av en vurdering av farer i området, som jordskjelv, oversvømmelse og storm. Eldre konstruksjoner som ikke oppfyller gjeldende sikkerhetsstandarder, er generelt mer sårbare for farer. Faktorer som bygningsform, takkonstruksjon og tidligere skader, påvirker også bygningens evne til å tåle seismiske laster og vindlaster.
	Tiltak:
	• Kartlegge bygningens grunnleggende detaljer: fastslå bygningens alder, størrelse og antall etasjer(grunnforhold). • Identifisere bygningskonstruksjonen: (sette seg inn i) gjeldende byggeforskrifter, seismisk design, bygningsform, type fundament, vegger, gulv og tak. • Vurdere bygningens tilstand: vurdere tilstanden på konstruksjonen, taket og kledningen, dokumentere og overvåke områder med tidligere skader, og bekrefte samsvar med tidligere bygningsinspeksjoner. • Forsterke bygningens struktur: installere tverrstivere, påse at taket er godt festet (ikke spikret) til veggen for å hindre oppløft, se etter om betongen er sprukket eller avskallet, undersøke alle bærende elementer regelmessig og foreta nødvendige reparasjoner. • Design symmetriske bygninger: symmetriske bygninger tåler bedre seismiske belastninger. Asymmetriske konstruksjoner bør unngås, for eksempel etasjer med såkalte myke etasjer (underetasje med redusert bæreevne) eller komplekse fotavtrykk.
	Mer informasjon:
	Plattformen Hotel Resilient hjelper deg med å finne ut hvor motstandsdyktig bygningen er mot ulike farer. https://app.hotelresilient.org/en/ Retningslinjer for tilstandsvurderinger av bygninger: https://ascelibrary.org/doi/10.1061/9780784404324 https://meridian.allenpress.com/jfmer/article/2/1/1/131400/Building-Condition-Assessments-Methods-and-Metrics https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378778801001025 The Integrated Rapid Visual Screening for Buildings (Department of Homeland Security)

Kriterium 3: Bygningskomponenter	Påvise sårbare bygningskomponenter og iverksette tiltak for å styrke komponentene og beskytte dem mot eventuelle farer.
	Hvorfor er det viktig?
	Sikre bygningskomponenter er avgjørende for å beskytte mennesker og eiendom mot naturkatastrofer. Riktig monterte vinduer med sikkerhetsglass og skodder beskytter mot skader fra flygende gjenstander ved storm og kraftig vind, samtidig som de reduserer omfanget av skadene. Dører og vinduer må være i god stand for å beskytte mot vindskader og sikre effektiv evakuering. Sikring av potensielle fallfarer er viktig for å hindre personskader ved jordskjelv eller uvær. Brannsikring er også viktig for å redusere brannspredning. Regelmessig sikkerhetsinspeksjoner bidrar til å påvise og utbedre sikkerhetsproblemer i tide.
	Tiltak:
	• Påse at vinduene er sikre: bruke sikkerhetsglass der det er nødvendig, montere vindusbeskyttelse, for eksempel skodder, og sørge for at alle vinduer og dører fungerer som de skal. • Redusere fallrisiko: montere støttestag på balkonger, overheng, klimaanlegg, værtak, vanntanker, skillevegger m.m. for å hindre at de faller ned som følge av seismiske eller andre belastninger. • Iverksette risikoreduserende tiltak: beskytte viktige områder ved å bruke brannsikre byggematerialer, montere sprinkleranlegg og trykksette rømningsveier. • Gjennomføre brann-/byggningsinspeksjoner: sørge for at brannvesenet eller tilsvarende myndighet inspiserer bygningen regelmessig, og overholde anbefalingene som gis.
	Mer informasjon:
	Avstivingssystemer og retningslinjer: Non-Structural Earthquake Seismic Bracing Safety Program (berkeley.edu) us-cat-seismic-bracing-systems-5151-il.pdf (ae-admin.com) Report (ubc.ca) International Fire Safety Standards: Common Principles

Kriterium 4: Infrastruktur og forsyninger	Styrke, sikre og vedlikeholde kritisk infrastruktur som vann- og strømforsyning, og sørge for tilstrekkelige nødforsyninger for effektiv respons i en nødsituasjon.
	Hvorfor er det viktig?
	For effektiv katastrofeberedskap er det viktig å sikre at kritisk infrastruktur opprettholdes, som for eksempel vann, strøm og kommunikasjonssystemer. Bruk av reservesystemer som generatorer og vanntanker sikrer at viktige tjenester kan opprettholdes selv ved forstyrrelser i systemet. Rutinemessig inspeksjon og vedlikehold er nødvendig for å sikre at kritisk infrastruktur og reservesystemer er i god stand. For å kunne reagere raskt i en nødsituasjon er det viktig å ha et lager av nødforsyninger som mat, vann og førstehjelpsutstyr. Det er også viktig at personalet får opplæring i å håndtere og vedlikeholde kritisk infrastruktur, samt bruke reservesystemer og nødforsyninger på en effektiv måte.
	Tiltak:
	• Identifisere kritisk infrastruktur: identifisere infrastruktur som er nødvendig for å opprettholde driften i en nødsituasjon, for eksempel elektriske systemer, vann, sanitæranlegg og kommunikasjon. • Beskytte kritisk infrastruktur: innføre risikoreduserende tiltak for kritisk infrastruktur, for eksempel strukturell støtte til frittstående utstyr, seismiske dempere, sumppumper, forhøyning for å beskytte mot oversvømmelse eller installasjon av flom- og støttemurer. • Innføre reservesystemer: montere reservesystemer som generatorer og vanntanker for å sikre at viktige tjenester kan opprettholdes ved forstyrrelser i systemet. • Sørge for nødforsyninger: sørge for tilstrekkelige forsyninger av mat, vann, redningsutstyr, lommelykter og førstehjelpsutstyr for å sikre umiddelbar responsevne. • Teste og vedlikeholde: utarbeide en vedlikeholdsmanual for testing og vedlikehold i henhold til produsentens instruksjoner. • Lære opp ansatte: utarbeide og innføre prosedyrer for nøkkelpersonale som de kan følge ved svikt i infrastruktur, og gi dem opplæring i inspeksjon og vedlikehold av kritisk infrastruktur.
	Mer informasjon:
	Ikke relevant

Kriterium 5: Redning og evakuering	Utarbeide evakueringsplaner og -systemer for sikker evakuering av alle potensielle gjester fra ulike typer farer. Ta hensyn til ulike farescenarioer og sørge for å dekke alle steder i og utenfor bygningen.
	Hvorfor er det viktig?
	Evakueringsplaner og -systemer er avgjørende for å sikre smidig og effektiv forflytning av gjestene til trygge områder i en nødsituasjon. Evakueringsplanene må ta høyde for en rekke ulike farescenarioer og sikre at alle som oppholder seg i bygningen, også personer med spesielle behov, blir tatt hensyn til og kan evakuere eller søke tilflukt på stedet ved behov. Frie, tilgjengelige og trygge rømningsveier er avgjørende. Det samme gjelder evakueringsskilt, kart og instruksjoner for å sikre at gjestene selv kan evakuere til trygge møteplasser. For å styrke den generelle beredskaps- og responsevnen er det også viktig at personalet har tilgang til viktige redningsverktøy og har fått opplæring i sine evakueringsroller.
	Tiltak:
	• Utarbeide en evakueringsplan: lage en plan for sikker forflytning av alle gjester, inkludert personer med spesielle behov, fra alle deler av bygningen til trygge møteplasser. Ta høyde for ulike farer som for eksempel brann, oversvømmelse og storm. • Ta høyde for ulike scenarioer: gjennomgå evakueringsplanen på nytt, og oppdatere den for å ta høyde for alle mulige nødsscenarioer som for eksempel evakuering om natten, strømbrudd, store folkemengder, dårlig vær, røyk og blokkerte utganger. • Spore gjestene: utvikle et system for å spore antall personer i og utenfor bygningen under en evakuering. • Opprette sikre møteplasser: utpeke sikre områder både utenfor bygningen for ekstern evakuering (f.eks. ved brann) og inne i bygningen for å søke tilflukt (f.eks. ved oversvømmelse eller storm). • Opprette trygge rømningsveier: sørge for at rømningsveier er godt opplyste, tilgjengelige og uten hindringer, slik at gjestene kan komme seg raskt og trygt ut. • Montere evakueringsskilt: sørge for at det finnes tydelige skilt og kart som viser gjestene vei til trygge møteplasser, selv ved strømbrudd. • Samordne med nødetatene: sørge for å samordne evakueringsplanene med nødetatene. • Kjøpe inn grunnleggende redningsutstyr: sørge for at nødvendig utstyr er tilgjengelig til bruk i redningsarbeidet før ekstern hjelp er på stedet, for eksempel medisinsk utstyr, bårer, rullestoler, hammere, brekkjern m.m. • Gi personalet opplæring: definere personalets roller i en evakueringssituasjon, gi opplæring i deres ansvarsområder og gjennomføre beredskapsøvelser for å teste evakueringsplanene.
	Mer informasjon:

	Fire safety in existing hotels EUR-Lex (europa.eu) Fire precautions in existing hotels Denne lenken fungerer ikke Brannsikkerhet på restauranter: CFPA E Guideline No 9 2012 F.pdf (cfpa-e.eu) European Accessibility Act (EAA) / Directive (EU) 2019/882
--	---

	Spesielle hensyn:
	<i>Hoteller</i> • Hotellgjester har vanligvis ikke et annet sted å være. Hotellene bør derfor ha effektive rutiner for å sikre at bygningen er trygg før gjestene slippes inn igjen etter en katastrofe. • Hotellene må også være forberedt på at det kan oppstå evakueringssituasjoner mens gjestene sover. • Hotellene kan bli bedt om å sørge for grunnleggende behov til tross for forstyrrelser i infrastruktur og forsyningskjeder, deriblant mat, vann, sanitæranlegg, kommunikasjon, medisinsk hjelp og transport. • Hoteller kan bli brukt til å innkvartere evakuerte fra andre områder. Det bør derfor foreligge planer for å koordinere denne innsatsen, inkludert: ○ transport fra berørte områder til hotellet ○ rask skadeevaluering etter en katastrofe ○ effektive prosedyrer for trygg tilbakevending av gjester til hotellet etter en farehendelse ○ (ivareta gjest hvis hotell ikke er beboelig) <i>Restauranter og kaféer</i> • Restauranter og kaféer ligger ofte i første etasje. Ved flom kan det være nødvendig å ha planer eller avtaler om å flytte gjestene til bygningens øverste etasjer, eller til andre bygninger. • Restauranter og kaféer kan være små nok til at muntlig kommunikasjon er tilstrekkelig ved evakuering, i stedet for varslingssystem. • Restauranter har ofte ikke korridorer, men store åpne områder. Utgangsskilt bør derfor monteres slik at de er synlige fra alle områder. • For å hindre brann- eller eksplosjonsfare bør kjøkkenområder ha tydelige retningslinjer for hvordan utstyr skal stenges av ved evakuering. • Det kan bli nødvendig å transportere gjestene til et annet sted. <i>Utesteder</i> • Utesteder har ikke alltid et utendørsområde på eiendommen som gjestene kan evakuere til. Det kan være nødvendig å inngå avtaler med naboeiendommer eller bygningseiere om tilgang til en trygg møteplass. • Utesteder ligger ofte i første etasje. Ved flom kan det være nødvendig å ha planer eller avtaler om å flytte gjestene til bygningens øverste etasjer, eller til andre bygninger. • For å hindre brann- eller eksplosjonsfare bør kjøkkenområder ha tydelige retningslinjer for hvordan utstyr skal stenges av ved evakuering. • Det er viktig at evakueringsplanene omfatter evakuering av gjester om natten. Nødbelysning som er koblet til reservestrøm i tilfelle strømbrytning, er derfor avgjørende. • Utesteder må også ta hensyn til at det kan være mange besøkende på visse tidspunkt, og trengsel kan gjøre evakuering vanskelig. • For utesteder som serverer alkohol, må evakueringsplanene ta hensyn til evakuering av berusede personer. • Det kan bli nødvendig å transportere gjestene til et annet sted

Kriterium 6: Varslingssystemer	Påse at det finnes effektive systemer for å varsle og veilede gjester og ansatte i en eventuell nødsituasjon.
	Hvorfor er det viktig?
	Varslingssystemer er avgjørende for å sikre at gjester og ansatte reagerer raskt og sikkert i en nødsituasjon. Varslingssystemet skal varsle gjestene ved hjelp av både visuelle og akustiske signaler, og gi klare instruksjoner om hva de skal gjøre. Regelmessig testing og vedlikehold er viktig for at varslingssystemene skal fungere som de skal. Det er svært viktig at personalet har fått opplæring i å forstå og reagere riktig på ulike nødvarsler.
	Tiltak:
	• Overvåke farer: opprette og innføre et system for å overvåke utviklingen av farer i området, for eksempel skogbrann, uvær, flom, hetebølger og tørke. Montere brann-/røykvarslere i hele bygningen for å oppdage brann i bygningen. • Montere varslingssystem: installere et varslingssystem i bygningen for å varsle ansatte og gjester om farer, både visuelle og akustiske varsler, og gi instruksjoner om hva de skal gjøre (f.eks. stemmestyring). • Teste systemet: teste varslingssystemet regelmessig for teknisk funksjonalitet, effektivitet og dekning i alle områder av bygningen og omkringliggende eiendom, og sørge for nødvendig vedlikehold eller oppdatering. • Gi personalet opplæring: lære opp personalet til å tolke vær- og nødvarsler fra offisielle kilder, hvordan de skal varsle, og hvordan de skal reagere på ulike varsler.
	Mer informasjon:
	Retningslinjer for europeiske medlemsland og offentlige varslingssystemer: eena.org/knowledge-hub/documents/public-warning-systems-2019-update/European Early Warning and Information Systems - European Commission European Early Warning Systems: Nå og i fremtiden

Kriterium 7: Krisekommunikasjon	Utarbeide en krisekommunikasjonsplan. Planen skal sikre pålitelig kommunikasjon med gjester, ansatte, nødetater og eksterne interessenter som nyhetsmedier og offentligheten.
	Hvorfor er det viktig?
	Under og etter en katastrofe kan det være avgjørende å samarbeide med nødetatene for å ivareta liv og helse, blant annet ved evakuering, søk og redning, dersom det er behov for medisinsk hjelp eller for å dekke grunnleggende behov som mat, vann og husly. Kommunikasjon mellom de ansatte og med gjestene kan også bidra til å ivareta deres sikkerhet før, under og etter en nødsituasjon.
	Tiltak:
	• Utarbeide en krisekommunikasjonsplan: kartlegge hvordan personalet skal kommunisere med hverandre, med nødetatene og med gjestene i ulike nødsscenarioer, inkludert ved strømbrudd og forstyrrelser i kommunikasjonsnettverket. Det kan innebære opprettelse av et krisehåndteringsteam, forhåndsgodkjente meldingsmaler, og opprettelse av kommunikasjonskanaler. • Opprette kommunikasjonsystemer: etablere kommunikasjonsystemer for å kommunisere med gjestene, inkludert digitale (mobilsamtaler, tekstmeldinger, apper for sosiale medier osv.) og enklere løsninger (personlig kontakt, skriftlige meldinger, oppslagstavler osv.) for å sikre alternative kommunikasjonsmåter. • Utarbeide prosedyrer for kommunikasjon i nødsituasjoner: sørge for at det innføres rutiner for ansatte for tilkalling av nødhjelp, kommunikasjon om eiendommens tilstand etter en katastrofe samt håndtering av spørsmål fra media eller offentligheten om en nødsituasjon som har inntruffet på eiendommen. • Gi personalet opplæring: gi personalet opplæring i krisekommunikasjonsplanen og sørge for at beredskapsøvelser omfatter krisekommunikasjon med personalet, gjester, nødetater og andre eksterne interessenter.
	Mer informasjon:
	Social Media and Crisis Communication in Tourism and Hospitality SpringerLink Developing an emergency communications plan: A template for business continuity professionals TechTarget Emergency and Crisis Communications Report 2023

	Spesielle hensyn:
	<i>Hoteller</i> - Hotellene må kommunisere med personer som oppholder seg i en rekke ulike hotellområder, for eksempel på gjesterom, i selskapslokaler, parkeringshus, bassengområder, treningsrom, offentlige toaletter og restauranter. - Det anbefales å bruke flere ulike kommunikasjonskanaler, særlig på store hoteller der det er viktig å nå ut til mange gjester. <i>Restauranter og kaféer</i> - Mindre restauranter og kaféer kan legge mer vekt på personlig kommunikasjon. <i>Utesteder</i> - Store arenaer med mange mennesker vil også ha behov for flere former for kommunikasjon, inkludert høyttalere eller digitale metoder (tekstmeldinger, apper for sosiale medier). - Mindre arenaer kan legge mer vekt på personlig kommunikasjon, men megafoner kan være nødvendig hvis det er mye støy.

Kriterium 8: Beredskap og håndtering:	Utarbeide og innføre planer og prosedyrer for katastrofehandtering. Disse bør være basert på en risikovurdering og ta høyde for ulike farer og scenarier.
	Hvorfor er det viktig?
	Katastrofeberedskapsplaner og -prosedyrer er nødvendige for å sikre rask og effektiv respons i en nødsituasjon. God planlegging muliggjør rask beslutningstaking og fordeling av ressurser, og sørger for at både gjester og ansatte er trygge i nødsituasjoner.
	Tiltak: Utarbeide en risikostyringsplan for katastrofer: påse at planen tar for seg de farer og risikoer som ble påvist i katastroferisikovurderingen. Planen bør skissere strategier for å redusere konsekvensene av farer før, under og etter en hendelse. Planlegge kartlegging av skadeomfanget etter en katastrofe: utarbeide prosedyrer for å evaluere skadene, vurdere konsekvenser og sikkerhetsproblemer, sikre trygg tilbakevending og kartlegge kritiske behov.

	• Samordne med lokale ressurser: koordinere med interessenter som kan bistå i respons- og gjenopprettingsarbeidet, for eksempel nødetater, tjenesteleverandører og lokale bedrifter. • Dokumentere alle sikkerhetshendelser: utarbeide og innføre prosedyrer for å dokumentere alle sikkerhetshendelser og beredskapstiltak som ble iverksatt under og etter en nødhendelse. • Fastsette personalets roller i nødsituasjoner: definere personalets roller og ansvarsområder i ulike typer nødsituasjoner, og sørge for at reservepersonalet er tildelt kritiske roller. • Gi personalet opplæring: lære opp personalet i deres roller og ansvarsområder og gjennomføre beredskapsøvelser for å teste katastrofeplanene. • Utarbeide SOP-er og sjekklister for sikkerhet: standard driftsprosedyrer (SOP-er) for farehendelser må innføres slik at de ansatte vet hva de skal gjøre. Det er også viktig at personalet får opplæring i prosedyrene. Sjekklister for sikkerhet kan også hjelpe personalet i situasjoner med høyt stressnivå som krever rask, men sikker handling. • Oppdatere katastrofeplaner: oppdatere katastrofeplanene for å ta med ny informasjon om farer eller sårbarhet, erfaringer fra katastrofeshendelser eller personalets tilbakemeldinger fra beredskapsøvelser og faktiske hendelser.
	Mer informasjon: Disaster and Emergency Planning and Preparedness in Hotels Eksempel på plan for hoteller og feriesteder: Hurricane Management Guide for Hotels and Resorts (ncrla.org)
	Spesielle hensyn: <i>Hoteller</i> • Hoteller kan bli kontaktet og bedt om å innlosjere personer som er rammet av en katastrofe. Hotellet må sørge for å ha en effektiv prosedyre for dette. Som en del av prosedyren skal en fagperson utføre en skadevurdering etter at en katastrofe har inntruffet, for å sikre at det er trygt å gå inn i bygningen igjen. <i>Restauranter og kaféer</i> • Ta i betraktning vanlige farer som brann på kjøkken og gasslekkasjer. • Utarbeide prosedyrer for sikker håndtering av mat ved strømbrudd eller andre hendelser som kan påvirke oppbevaring av maten. • Utarbeide planer for å beskytte kritisk utstyr som kjøkkenutstyr, apparater og ventilasjonssystemer. <i>Utesteder</i> • Iverksette tiltak for å håndtere store folkemengder i nødsituasjoner, inkludert tydelig skilting og lett tilgjengelige utganger. • Beskytte lyd- og lysutstyr og andre tekniske installasjoner mot potensielle skader, og sørge for å ta sikkerhetskopier. • Samarbeide tett med sikkerhetsteamene for å håndtere nødsituasjoner på en effektiv måte, og sørge for at de har fått opplæring i å håndtere ulike scenarier.

Kriterium 9: Fortsatt drift	Utvikle en strategi for å fortsette å levere viktige tjenester under og etter en katastrofesituasjon, inkludert mekanismer for å minimere nedetid og økonomisk tap.
	Hvorfor er det viktig?
	Kontinuitetsplanlegging er avgjørende for å sikre at viktige tjenester opprettholdes under og etter en katastrofe. Dette bidrar til å redusere nedetid og økonomiske tap, som er avgjørende for at en virksomhet skal overleve etter en katastrofe. Dette innebærer å utvikle robuste prosedyrer for rask gjenoppretting av kritiske forretningsfunksjoner, budsjettere for omfattende reparasjoner og vurdere hvordan potensielle forstyrrelser kan påvirke viktige operasjoner.
	Tiltak:
	• Utarbeide en kontinuitetsplan for virksomheten: utarbeide og innføre prosedyrer for å opprettholde eller gjenopprette kritiske forretningsfunksjoner etter en katastrofe. • Budsjettere for reparasjoner: opprette et reservefond for å dekke kostnadene ved større reparasjoner og utskifting av viktige driftsmidler. • Vurdere konsekvenser for virksomheten: identifisere kritiske forretningsfunksjoner, analysere konsekvensene av driftsavbrudd forårsaket av katastrofen og fastsette maksimal toleranse for driftsavbrudd for hver enkelt forretningsfunksjon. • Diversifisere leverandørkjeden: opprette kontakt med reserveleverandører i tilfelle avbrudd i leverandørkjeden eller tjenestene samt bygge relasjoner med lokale produsenter for å forkorte leverandørkjedene og redusere sårbarheten. • Sikre reserveløsninger for strøm og data: opprette reservestrømforsyning, investere i alternativ energi og sørge for ekstern sikkerhetskopiering av data.
	Mer informasjon:
	Retningslinjer for fortsatt drift og gjenoppretting etter katastrofer: BCDR Pillar PDF Download.pdf (tgtmedia.com) What Is Business Continuity and Disaster Recovery? (oracle.com)
	Spesielle hensyn:
	<i>Hoteller</i> • Prioritere gjestenes sikkerhet og komfort, og opprettholde drift av kritiske funksjoner som nødbelysning, oppvarming og kjøling samt resepsjonsdrift. • Opprettholde kontinuitet i alle tjenester, deriblant reservasjonssystemer, romservice og rengjøring.

	<i>Restauranter og kaféer</i> • Sørge for reservestr��mforsyning for kritisk utstyr som kjøleskap og frysere. • Utarbeide og innføre prosedyrer for å opprettholde matsikkerhet ved forstyrrelser som påvirker kjøling. • Ha et reservefond for å dekke tap av lett bederverlige varer og uforutsette utgifter. • Sørge for å ha en fleksibel leverandørkjede med alternative leverandører og reservemenyer som kan tilpasses etter tilgjengelige råvarer. <i>Utesteder</i> • Ha beredskapsplaner for å endre tidspunkt eller sted for arrangementer med minst mulig forstyrrelse. • Tegne forsikring som dekker mulige inntektstap som følge av avlyste arrangementer samt skader på utstyr.
--	---

Disse retningslinjene er utarbeidet av Hotel Resilient og HOTREC. Vil du vite mer om katastrofeberedskap? På Hotel Resilients nettsted og plattform finner du flere praktiske verktøy, maler og sjekklistes. Du finner mer informasjon her:

Hotel Resilient:

www.hotelresilient.org
info@hotelresilient.org

HOTREC - Hotels, Restaurants & Caf  s in Europe:

www.hotrec.eu
hotrec@hotrec.eu

Vedlegg 1: Unike konsekvenser og viktige hensyn for ulike typer naturfarer

Hetebølge	• Helserisiko for gjester og ansatte på grunn av høy varme. • Sørg for nedkjølingsområder, rikelig med drikkevann, hatter og solkrem, og gi personalet lette klær. • Evakuering av spesielt utsatte personer, avhengig av hetebølgens alvorlighetsgrad og bygningens evne til å beskytte mot varmen. • Persontransport med luftkondisjonerte kjøretøy kan bli nødvendig. • Større belastning på kjølesystemer og risiko for svikt i klimaanlegg. • Høyere driftskostnader på grunn av økt energiforbruk. • Utfordringer med matsikkerhet på kjøkken som følge av høyere omgivelsestemperatur.
Tørke	• Begrensninger i vannforsyningen påvirker sanitære forhold, tilberedning av mat og gjestefasiliteter. • Økte kostnader hvis det må skaffes alternative vannforsyninger. • Driftsmessige utfordringer på grunn av vannsparingstiltak. • Det kan bli nødvendig å endre landskapsarkitekturen og utformingen på uteområder. • Høyere skogbrannfare i områder med mye nærliggende vegetasjon.
Oversvømmelse	• Fare for elektrisk støt hvis strømmen ikke slås av. • Evakuerings- og transportutfordringer på grunn av oversvømte eller ødelagte veier og broer. • Risiko for vannskader, deriblant vannskade på interiør, inventar, heiser og utstyr samt langvarige problemer med muggdannelse. • Inntrenging av forurenset vann i innendørsområder. • Skader på mat og kjøkkenutstyr på restauranter og kaféer.
Jordskjelv	• Konstruksjonsskader på bygninger, som krever umiddelbare sikkerhetsvurderinger før det kan gis adgang til bygningen igjen. • Risiko for brudd på vann-, strøm- og gassledninger, som kan føre til systemforstyrrelser og sekundære farer som elektrisk støt, brann og eksplosjon. • Risiko for skader på kritisk utstyr og infrastruktur. • Behov for jordskjelvbeskyttelse i hele bygningen. • Eventuell bygningsinspeksjon av en bygningsingeniør for å sikre at det er trygt å gå inn i bygningen igjen.

Storm	• Risiko for utvendige og innvendige skader på grunn av sterk vind. • Det kan være nødvendig å forsterke vinduer og dører for å hindre at vinden blåser inn i bygningen og forårsaker skader på bygningskomponenter. • Spesiell avstivning mellom tak og vegg er nødvendig for å hindre at skråtak blåser av bygningen. • Brudd på strøm- og kommunikasjonsledninger. • Fare for personskade på grunn av flyvende gjenstander. • Beskjæring av trær bør utføres regelmessig for å hindre at svake greiner faller ned og forårsaker skader på personer eller eiendom. • Før sterk vind kan uteområder ryddes for stoler, bord og parasoller o.l., for å hindre at de tas av vinden.
Skogbrann	• Fare for rask spredning i nærheten av skogsområder, fare for personer på eiendommen og risiko for spredning av brann til bygningen. • Fare for innånding av røyk i et større område, også innendørs. • Avbrudd i strøm- og vannforsyningen, noe som fremhever viktigheten av å ha reservesystemer på plass. • Behov for brannsikre materialer. • Behov for branngater, dvs. fjerning av brennbar vegetasjon i nærheten av bygninger. • Ved brann er det avgjørende å holde nøye øye med situasjonen for å fastslå om, når og hvordan evakuering skal finne sted. • Evakueringsvanskeligheter på grunn av blokkerte eller farlige rømningsveier. Forhåndsplanlagte rømningsveier og effektive kommunikasjonsstrategier er nødvendig. • Samarbeid og regelmessig og pålitelig kommunikasjon med det lokale brannvesenet og nødetater er avgjørende.
Vulkanutbrudd	• Fare for at askefall fører til luftveisproblemer og dårlig luftkvalitet. • Fare for at tak faller inn på grunn av store mengder aske. Det gjelder særlig flate tak. • Forstyrrelser i transportsektoren, inkludert mulig stenging av flyplasser. • Forurensning i vannforsyningen. • Ved utbrudd i nærheten kan evakuering bli nødvendig på grunn av lava/pyroklastiske strømmer.

Vedlegg 2: Case-studier

Henvisning	Oppsummering av viktige erfaringer
European Travel Commission (ETC) (2024). <i>Crises in Tourism: Impacts and Learnings from European Destinations</i>. ISBN-nr.: 978-92-95107-72-4	Nedenfor følger en oversikt over noen utvalgte case-studier fra Europa: 1. Island – vulkanutbrudd, Eyjafjallajökull (2010): vulkanskyens innvirkning på flytrafikken i Europa og de videre konsekvensene for turistnæringen på Island og i Europa. 2. Hellas – økonomisk krise (2009-2018): den økonomiske krisen i Hellas og dens alvorlige konsekvenser for turistnæringen, fremhever tiltak som er iverksatt for å blåse liv i turismen til tross for økonomiske utfordringer. 3. Spania – terrorangrepet i Barcelona (2017): innvirkninger av angrepet på turismen, inkludert umiddelbare konsekvenser og langsiktige gjenopprettingsstrategier. 4. Frankrike – terrorangrepet i Paris (2015): innvirkning på turismen og tiltak som er iverksatt for gjenoppretting og beredskap i etterkant. 5. Italia – jordskjelv i det sentrale Italia (2016): analyse av innvirkning på lokalsamfunn og turismen med søkelys på katastrofeberedskap og gjenoppretting av turistindustrien.
Ivkov, M., Blešić, I., Janićević, S., Kovačić, S., Miljković, Đ., Lukić, T., & Sakulski, D. (2019). Natural hazards vs hotel industry resilience: An exploratory study among hotel managers from Europe. <i>Open Geosciences</i>, 11(1), 378-390.	Retter søkelyset mot hotellbransjens motstandskraft mot naturkatastrofer i Europa, med vekt på nødvendigheten av at hotellene opprettholder driften under og etter slike hendelser. Studien viser at fysiske skader og økonomiske risikoer som følge av naturkatastrofer som oversvømmelser, stormer og jordskjelv, krever en strategi for katastrofeberedskap for å minimere konsekvensene og sikre rask gjenoppretting. Studien, som bygger på svar fra 63 hotelldirektører i 12 europeiske land, viser at ledererfaring, organisasjonsstørrelse og kategori har stor innvirkning på et hotells beredskapsevne. Ledere med tidligere katastrofeerfaring eller som driver større hoteller, iverksetter ofte mer robuste beredskapstiltak. Funnene understreker viktigheten av kontinuerlig beredskap og tilpasningsdyktige lederstrategier for å håndtere utfordringer knyttet til naturkatastrofer i hotell- og restaurantbransjen.
Türkeş, M. C., Stăncioiu, A. F., Băltescu, C. A., & Marinescu, R. C. (2021). Resilience innovations and the use of food order & delivery platforms by the romanian restaurants during the covid-19 pandemic. <i>Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research</i>, 16(7), 3218-3247.	Drøfter hvordan rumenske restauranter tilpasset seg utfordringene som covid-19-pandemien førte med seg, gjennom innovasjoner innen matlevering. Studien ser nærmere på hvordan disse innovasjonene påvirket restaurantsjefenes holdninger og intensjoner om bruk av nettbaserte plattformer for matlevering, og tar for seg teknologiske, økonomiske, forretningsstrategiske og sosiale innovasjoner. Disse tiltakene var avgjørende for å opprettholde driften under restriksjonene og viser hvor viktig dynamisk tilpasning i nødsituasjoner er for hotell- og restaurantbransjen.

Kotani, H., Yokomatsu, M., & Ito, H. (2020). Potential of a shopping street to serve as a food distribution center and an evacuation shelter during disasters: Case study of Kobe, Japan. <i>International Journal of Disaster Risk Reduction</i>, 44, 101286.	Denne artikkelen tar utgangspunkt i en handlegate i Kobe i Japan og undersøker om det er mulig å bruke restauranter og butikker som matdistribusjonssentre og evakueringslokaler etter en katastrofe. Studien introduserer en metode for å beregne hvor mange mennesker som kan forsynes med mat og drikke ved hjelp av butikkinventar, og fastsetter hvor mange personer som kan innkvarteres på disse stedene i en nødsituasjon.
Ward, V., & Mattern, A. (2019). Sustainability, safety and security: A case for hospitality industry response to natural hazards. <i>Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)</i>, 7(3), 1-16.	Drøfter hotell- og restaurantbransjens respons på «Camp Fire» i California og dens innvirkning på det lokale næringslivet. Studien illustrerer hvordan bransjen, og særlig hotellene, spilte en avgjørende rolle i arbeidet med å hjelpe de katastroferammede. Hotellene i og rundt de berørte områdene opplevde en betydelig økning i etterspørselen, og tilbød de evakuerte overnatting og grunnleggende nødvendigheter. Restaurantbransjen led imidlertid store tap, og mange restauranter ble fullstendig ødelagt. Studien setter også søkelyset på de mer generelle konsekvensene for turismen, og det pekes på lavere turistaktivitet på grunn av dårlig luftkvalitet og ødelagte attraksjoner. Videre ser den på hotell- og restaurantsektorens kritiske rolle i katastrofeberedskap og gjenoppretting, og understreker viktigheten av beredskap og støtte innad i bransjen.
Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L. (2021). Developing disaster resilience: A processual and reflective approach. <i>Tourism Management</i>, 87, 104374.	Beskriver hvordan lokale turistorganisasjoner i Nord-Queensland håndterte ettervirkningene av syklonen Debbie og tilpasset virksomheten sin med økt fokus på katastrofeberedskap. Studien fremhever syklonens betydelige fysiske og naturlige belastning på ressursene, noe som rammet turistnæringen hardt som følge av ødelagt infrastruktur og skader på naturlige turistattraksjoner som korallrev. Til tross for disse utfordringene klarte de fleste reiselivsorganisasjonene å åpne igjen kort tid etter syklonen. Det viser at de har god tilpasningsevne og styrkede beredskapsrutiner.
Ngin, C., Chhom, C., & Neef, A. (2020). Climate change impacts and disaster resilience among micro businesses in the tourism and hospitality sector: The case of Kratie, Cambodia. <i>Environmental research</i>, 186, 109557.	Drøfter sårbarheten for klimaendringer blant små bedrifter og mikrobedrifter i Kratie i Kambodsja, inkludert restauranter og gjestehus med særlig fokus på stormer og oversvømmelser. Studien ser nærmere på hvordan disse virksomhetene har blitt påvirket, og hvilke tilpasningstiltak de har innført for å overvinne disse utfordringene. Studien viste blant annet at: 1) mikrobedrifter i stor grad er påvirket av beliggenhet, virksomhetstype, produksjonsprosesser og forsyningskjeder, 2) de fleste tiltak mot klimarelaterte farer har vært midlertidige og reaktive, heller enn planlagte og langsiktige, og 3) tilpasningsdyktig infrastruktur kan styrke bedriftenes evne til å forberede seg på og håndtere konsekvensene av en katastrofe.
Sydnor-Bousso, S., Stafford, K., Tews, M., & Adler, H. (2011). Toward a resilience model for the hospitality & tourism	Drøfter hvordan naturkatastrofer påvirker arbeidsplasser i hotell- og restaurantbransjen. Forfatterne legger frem en modell som omfatter beredskap i lokalsamfunnet – målt som sosial, menneskelig og fysisk kapital – til å forklare endringer i hotell- og restaurantjobber etter en katastrofe. De kom frem til at områder med sterke sosiale nettverk, høyere utdanningsnivå og robust

industry. <i>Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism</i>, 10(2), 195-217.	fysisk infrastruktur er bedre egnet til å opprettholde arbeidsplasser i hotell- og restaurantbransjen etter en katastrofe. Dette beredskapsrammeverket tyder på at økt kapital i lokalsamfunn kan bidra til å dempe de økonomiske konsekvensene av naturkatastrofer for hotell- og restaurantbransjen.
Ismiyati, A., & Lestari, F. (2020). Analysis on emergency and disaster preparedness level of hospitality industry in Palu and Gorontalo cities. <i>International Journal of Safety and Security Engineering</i>, 10(5), 671-677.	Denne studien ser på beredskap for nødsituasjoner og naturkatastrofer i hotell- og restaurantbransjen i Palu og Gorontalo, som, på grunn av sine geografiske særtrekk, er utsatt for naturskader og menneskeskapte farer. I studien tar forfatterne i bruk spørreundersøkelser, fokusgruppediskusjoner og intervjuer for å evaluere hotellenes beredskap ved hjelp av et rammeverk for motstandsdyktighet og risikohåndtering. Den viser at beredskapsnivået i de to byene varierer betydelig, med moderat beredskap i Palu og lav beredskap i Gorontalo. Studien påpeker behovet for bedre samarbeid mellom privat sektor og myndighetene for å styrke programmer for reduksjon av katastrofer og forbedre håndteringen av nødsituasjoner på tvers av hotell- og restaurantbransjen i disse høyrisikoområdene.