

## Xác định nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm thích đáng, phân tích bối cảnh của khách sạn và xác định, quản lý rủi ro và cơ hội.

### I. Mục đích áp dụng

1. Xác định các phương pháp tìm hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm thích đáng, phân tích bối cảnh, quản lý rủi ro và cơ hội của khách sạn liên quan đến môi trường
2. khách sạn thấu hiểu được nhu cầu của các bên quan tâm, bối cảnh của khách sạn và xác định được các rủi ro, cơ hội (đặc biệt là rủi ro, cơ hội đáng kể) liên quan đến các bên quan tâm và bối cảnh.
3. hoạch định các nguồn lực và hành động chiến lược giảm thiểu rủi ro tận dụng cơ hội đáng kể để thực thi được chiến lược của khách sạn.
4. tạo cơ hội để thay đổi và cải tiến nguồn lực, hệ thống quản lý môi trường, nhằm hỗ trợ cho sự tồn tại và phát triển bền vững của khách sạn.

### II. Trách nhiệm

Ban giám đốc khách sạn và lãnh đạo các bộ phận.

### III. Phạm vi áp dụng

Các bên quan tâm, các bối cảnh liên quan đến tất cả các sản phẩm dịch vụ của khách sạn liên quan đến môi trường.

### IV. Thuật ngữ định nghĩa

<b>Bên quan tâm</b>	Cá nhân hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động. <i>Tiêu chuẩn ISO 14001:2016</i>
<b>Bối cảnh khách sạn (bên trong, bên ngoài)</b>	Điều kiện lịch sử, hoặc hoàn cảnh chung có tác dụng đối với khách sạn. <i>tratu.soha.vn/dict</i>
<b>Rủi ro</b>	Tác động của sự không chắc chắn. <i>Tiêu chuẩn ISO 14001:2016</i>
<b>Cơ hội</b>	Hoàn cảnh thuận lợi gặp được để thực hiện điều mong muốn, dự định. <i>tratu.soha.vn/dict</i>
<b>Xác định rủi ro, cơ hội</b>	Đưa ra kết quả cụ thể, rõ ràng, và chính xác sau khi nghiên cứu tìm tòi, tính toán các kết quả bất lợi tiềm ẩn (mối đe dọa) và các kết quả có lợi tiềm ẩn (cơ hội). <i>tratu.soha.vn/dict</i>
<b>Quản lý rủi ro, cơ hội</b>	Tổ chức và điều khiển các kết quả bất lợi tiềm ẩn (mối đe dọa) và các kết quả có lợi tiềm ẩn (cơ hội) theo những yêu cầu nhất định. <i>tratu.soha.vn/dict</i>

**SWOT**

S: strenght - điểm mạnh; W: weakness - điểm yếu; O: opportunity - cơ hội; T: threat - đe dọa. *Google*

**Rủi ro, cơ hội đáng kể**

Các kết quả bất lợi tiềm ẩn (mối đe dọa) và các kết quả có lợi tiềm ẩn (cơ hội) có số lượng hoặc giá trị ở mức đáng cần được chú ý đến. *tratu.soha.vn/dict*

**Hiệu lực hành động giải quyết rủi ro cơ hội**

Các kết quả bất lợi tiềm ẩn (mối đe dọa) và các kết quả có lợi tiềm ẩn (cơ hội) có tác dụng thực tế, đúng như yêu cầu. *tratu.soha.vn/dict*

**V. Tài liệu liên quan**

ISO 14001:2015 (điều khoản 4.1, 4.2, 6.1)

**VI. Mô tả áp dụng**

**1. Định kỳ hàng năm và khi có sự thay đổi, Ban lãnh đạo và các trưởng bộ phận, xác định nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan đến chiến lược kinh doanh của Khách Sạn theo mẫu PRO-ENV-01-APP-01:**

**PHIẾU XÁC ĐỊNH CÁC NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI**

Mã số: PRO-ENV-01-APP-01

Ngày lập:.....

Các bên liên Quan	Trách nhiệm xác định	Phương pháp	Nhu cầu mong đợi hiện trạng (thực tế)		Nhu cầu mong đợi dự báo (năm tiếp theo)	
			Nhu cầu	Mong đợi	Nhu cầu	Mong đợi
<b>Bên trong:</b>						
Tổng Công ty						
.....						
<b>Bên ngoài:</b>						
1. Chính phủ						
.....						

kết quả xác định nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan được phổ biến thông qua cuộc đối thoại trực tiếp định kỳ (hàng quý)

**2. Xác định và phân tích bối cảnh bên trong bên ngoài liên quan đến nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm đã xác định và chấp nhận:**

Định kỳ hằng năm và khi có sự thay đổi các bên quan tâm thích đáng, nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm thích đáng, sự thay đổi của bối cảnh bên trong, bên ngoài. **Khách sạn tiến hành xác định và phân tích bối cảnh bên trong, bên ngoài theo mẫu PRO-ENV-01-APP-02** để cho việc đánh giá rủi ro và cơ hội được hoạch định thực hiện, nhằm đáp ứng nhu cầu mong đợi các bên quan tâm thích đáng này.

Các công cụ dùng xác định phân tích bối cảnh: SWOT, (google)

**Các yếu tố bối cảnh bên trong có thể bao gồm:**

- + Cam kết của khách sạn
- + cơ cấu tổ chức, chức năng nghiệp vụ
- + Văn hoá tổ chức (ví dụ: chấp nhận tham gia, chấp nhận sự thay đổi, khả năng làm việc nhóm, văn hoá cải tiến, tư duy giải quyết vấn đề,...)

+ Nguồn lực:

a. Nhân lực: Kiến thức (chuyên môn nghiệp vụ, hệ thống quản lý, môi trường...), hành vi, kỹ năng, năng suất, chất lượng công việc,...

b. Cơ sở hạ tầng (Máy móc, thiết bị, phương tiện, mặt bằng,...): Công nghệ (năng suất, công dụng, tính năng), kết quả sử dụng vận hành (ví dụ: 50% downtime, 50% sự cố, ...)

c. Tài chính

d. Môi trường làm việc

+ Phương pháp tác nghiệp

+ Kết quả hoạt động môi trường

+ Sự thay đổi của các khía cạnh môi trường đáng kể

**Các yếu tố bối cảnh bên ngoài có thể bao gồm:**

+ Sự thay đổi yêu cầu pháp lý liên quan đến môi trường

+ Sự thay đổi các yêu cầu của đối tác và khách hàng liên quan đến môi trường cho sản phẩm dịch vụ của hoạt động Khách Sạn (người đo đạc lấy kết quả môi trường)

+ Thiên tai

+ Môi trường chính trị

+ Môi trường đầu tư, sự cạnh tranh

+ Năng lực của các nhà cung cấp về kết quả hoạt động môi trường

**BẢNG XÁC ĐỊNH PHÂN TÍCH BỐI CẢNH NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN QUAN TÂM**

Mã số: PRO-ENV-01-APP-02

Ngày lập:.....

Nhu cầu và mong đợi	Trách nhiệm	Phân tích bối cảnh			
		Mô tả Bên trong		Mô tả Bên ngoài	
		Strength (điểm mạnh)	Weakness (điểm yếu)	Opportunity (cơ hội)	Threat (Thách thức)
An ninh-an toàn-phòng cháy					
.....					

3. Dựa trên kết quả phân tích bối cảnh để tiến hành xác định và đánh giá rủi ro và cơ hội liên quan đến việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm được tổ chức chấp nhận

Các rủi ro liên quan đến môi trường tác động đến chiến lược kinh doanh của KS có thể là:

Rủi ro (mô tả)	Mã số	Mức độ rủi ro		
		Đáng kể	Không đáng kể	Cần theo dõi
Mất khách hàng	RE01	khách tour, mice, VIP	Khách vắng lai	N/A
Mất đối tác	RE02	thân thiết	N/A	N/A
Ngưng hoạt động do vi phạm	RE03	X	N/A	N/A
Bị kiện	RE04	X	N/A	N/A
Bị phạt hành chính do vi phạm các yêu cầu về BVMT	RE05	>50 triệu	< 1 triệu	> 1 triệu
Không cho phát triển đầu tư mở rộng	RE06	X	N/A	N/A

Các cơ hội liên quan đến môi trường tác động đến chiến lược kinh doanh của KS có thể là:

Cơ hội (mô tả)	Mã số	Mức độ lợi ích		
		Đáng kể	Không đáng kể	Cần theo dõi
Tầng khách hàng	OE01	>5%	<1%	>1%
Củng cố, thêm đối tác, mở rộng thị trường	OE02	X	N/A	N/A
Cho mở rộng hoạt động SXKD	OE03	X	N/A	N/A
Tăng ưu đãi cho doanh nghiệp (thuế, lãi vay,...)	OE04	>5%	<1%	>1%
Đạt được chỉ tiêu về kế hoạch kinh doanh của KS	OE05	Vượt chỉ tiêu kế hoạch >10%	Hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch	<90% chỉ tiêu kế hoạch
Tối ưu hóa chi phí	OE06	>5%	<1%	>1%

BGD và các trường bộ phận xác định, đánh giá rủi ro và cơ hội, đề ra hành động và kế hoạch giải quyết rủi ro cơ hội theo mẫu PRO-ENV-01-APP-03

### PHIẾU ĐÁNH GIÁ VÀ KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

.. Mã số: PRO-ENV-01-APP-03

Ngày lập:.....

Yếu tố bối cảnh	Phân loại (S/W/O/T)	Mã số	Đánh giá		Hành động giải quyết (nội dung, cách thức, nguồn lực)		Quá trình liên quan đến hành động giải quyết	Kế hoạch triển khai hành động giải quyết		
			Rủi ro	Cơ hội	Rủi ro	Cơ hội		Trách nhiệm	Thời gian	
									Bắt đầu	Kết thúc
An ninh-an toàn-phòng cháy										
.....										

4. Trường bộ phận được phân công có trách nhiệm phổ biến và tổ chức thực hiện hành động và kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội cho toàn KS

bằng cách:

'+ Họp và phổ biến cách thực hiện

'+ Đào tạo, tập huấn nếu thích hợp

'+ Lập và thực hiện kế hoạch triển khai chi tiết

'+ Kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch và xem xét điều chỉnh thông qua các báo cáo giao ban định kỳ, của phòng, của KS

5. Đánh giá hiệu lực hành động giải quyết rủi ro cơ hội đã xác định



Thông qua báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch giải quyết rủi ro cơ hội (Nội dung báo cáo tối thiểu bao gồm: Kết quả việc thực hiện của các hành động theo kế hoạch, kết quả rủi ro/ cơ hội, sự thay đổi của các yếu tố của bối cảnh có liên quan nếu có, các giải pháp cải tiến trong trường hợp không đạt được kế hoạch, kết quả giải quyết rủi ro/ cơ hội như mong đợi, đề xuất thay đổi kế hoạch nếu cần thiết), BGD và các trường bộ phận giải quyết đánh giá tính hiệu lực của các hành động và kế hoạch giải quyết rủi ro đã thực hiện, điều chỉnh và cải tiến hành động và kế hoạch thực hiện tiếp theo khi thích hợp.

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI**

Mã số: PRO-ENV-01-APP-04

Ngày lập:.....

Yếu tố bối cảnh	Hành động giải quyết		Kết quả			Sự thay đổi bối cảnh liên quan	Hành động cải tiến	Kiến nghị thay đổi
	Rủi ro	Cơ hội	Đạt	Không đạt	Lý do khác			
.....								

6. Đối với các hành động giải quyết rủi ro cơ hội có hiệu lực, các hành động này được xem xét và cập nhật trong hệ thống quản lý môi trường để duy trì liên tục phạm vi áp dụng ( ví dụ: cập nhật SOP, tiêu chuẩn nhân sự, giáo trình đào tạo, bảng phân tích bối cảnh tổ chức, đánh giá rủi ro cơ hội...)

**VII. Biểu mẫu liên quan**


- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1/ Phiếu xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm       | Mã số: PRO-ENV-01-APP-01 |
| 2/ Bảng xác định và phân tích bối cảnh                           | Mã số: PRO-ENV-01-APP-02 |
| 3/ Kế hoạch hành động giải quyết rủi ro và cơ hội                | Mã số: PRO-ENV-01-APP-03 |
| 4/ Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch giải quyết rủi ro - cơ hội | Mã số: PRO-ENV-01-APP-04 |

**VIII. Hồ sơ lưu**

STT	TÊN HỒ SƠ	MÃ SỐ	ĐƠN VỊ LƯU	THỜI GIAN LƯU
1	Phiếu xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	PRO-ENV-01-APP-01	Trưởng bộ phận liên quan	
2	Bảng xác định và phân tích bối cảnh	PRO-ENV-01-APP-02	Trưởng bộ phận liên quan	
3	Kế hoạch hành động giải quyết rủi ro cơ hội	PRO-ENV-01-APP-03	Trưởng bộ phận liên quan	3 năm
4	Báo kết quả thực hiện Kế hoạch giải quyết rủi ro cơ hội	PRO-ENV-01-APP-04	Trưởng bộ phận liên quan	3 năm

Ngày 22 tháng 01 năm 2018

Soạn thảo  
Đại diện Lãnh đạo Môi trường

  
Vu Ngọc Lợi

Phê duyệt  
Giám đốc khách sạn

  
Phan Thanh Long