



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

مدیریت بحران استراتژیک در توریسم: کاربرد مدیریت ریسک یکپارچه در

صنعت توریسم کرواسی

چکیده

مدیریت استراتژیک بحران ها و بلایا جزء حیاتی مدیریت توسعه توریسم پایدار می باشد. تحقیقات توریسم معاصر چندین مقاله مفهومی و برنامه آموزشی برای تحقیق در مورد این عنوان مهم ارائه کرده اند و بحث هایی را مطرح کرده اند که در تأکید شدیدی بر رخدادهای 11 سپتامبر دارد. امروزه این عنوان اهمیت بیشتری نسبت به قبل پیدا کرده است، خصوصاً پس از قتل عام ساحلی در Port El Kantaoui و پیشی گرفتن حملات تروریستی در موزه ملی Bardo در تانزانیا در سال 2015. از آن زمان، با رشد دائمی ISIS/ISIL، توریسم متأسفانه به تهدیدی دائمی در سطح جهانی تبدیل شده است. این نورا فکن منطقه ای کاربرد اصول مدیریت ریسک یکپارچه (IRM) را در مورد توریسم کرواسی به عنوان ابزار تفکر همه جانبه در مورد در معرض خطر قرار گرفتن در اقتصادی به تصویر می کشد که عمیقاً وابسته به توریسم است. به خصوص این مطالعه روی فاز ارزیابی ریسک تمرکز می کند و نداشت ریسک اولیه ای برای بررسی و اولویت بندی ریسک های صنعتی توسعه می دهد که می توانند روی توریسم کرواسی بر مبنای فصلی تأثیر بگذارند.

کلید واژه ها: مدیریت ریسک یکپارچه - مدیریت مقصد - ارزیابی ریسک - نقشه خطر

برای توسعه مدیریت مقصد استراتژیک با هدف کاهش ریسک و تقویت آمادگی در زمانی که وقایع منفی رخ می دهند، Ritchie (2004, 2008) پیشنهاد کرده که بینش خاص توریسم را با تئوری ها / مفاهیم دیگر رشته ها ترکیب کنیم. حتی قبل از آن Manning (1999) به این نکته اشاره کرده که مدیریت ریسک برای مدیریت توسعه توریسم پایدار حیاتی است در حالی که Faulkner (2001)، ارزیابی ریسک را به عنوان یکی از اجزای کلیدی فرایند برنامه ریزی مدیریت حادثه (بلایا) شناسایی و تعریف کرده است. اهمیت در نظر گرفتن دیدگاهی استراتژیک در مورد در معرض رخدادهای بحرانی بالقوه قرار گرفتن، مخصوصاً روی مقاصدی تأکید دارد که بواسطه

بخش بالایی از توریسم در فعالیت اقتصادی کلی توصیف شده اند. با تلاطم سیاسی و اجتماعی که دائماً در بسیاری از مناطق جهان در حال افزایش است، رویکردی همه جانبه و کنشگرا به مدیریت رخدادهای نامطلوب پدیدار شده که پیش نیازهای لازم برای حفظ پایداری (تاب آوری) تویسم و اقتصاد کلی را در بسیاری مقاصد به نمایش می گذارد. در تأیید این مطلب نورافکن منطقه ای کاربرد فرایند مدیریت ریسک یکپارچه (IRM) را به تصویر می کشد که برای کمک به سیاستگذاری توریسم در کراسی توسعه یافته که هر ساله بیش از پیش در تابستان پذیرای توریست ها در بخش مدیترانه ای اروپا می باشد. با سهمی ۸۴/۴ درصدی از توریست بین المللی، کرواسی رکوردی ۱۴/۳۴ میلیون سفری و ۷۲/۶۱ میلیون اقامت توریست را در سال ۲۰۱۵ به خود اختصاص داده است. طبق اظهارات بانک ملی کرواسی، درآمد توریسم در سال ۲۰۱۵ به ۷/۹۶ میلیارد یورو (۷/۶ درصد افزایش) رسیده است که نشانگر سهم ۱۸/۱ درصدی GDP کرواسی می باشد. طبق این گزارش، توریسم کرواسی بسیار بین المللی است، در حالی که در همین حین نشانگر پشتیبان قابل توجه اقتصاد کلی کرواسی می باشد. رخدادهای بد اخیر که روی چندین مقصد رقابتی در مدیترانه اثر گذاشته اند، نظیر حملات توریسی تکرار شده در تانزیا و ترکیه، از یک طرف، و مهاجرت انبوه از سوریه و عراق که روی کل اروپای جنوبی تأثیر گذاشته اند، از سوی دیگر فشار بیشتری به سیاستگذاران توریسم وارد کرده تا رویکردی کنشگرایانه در جهت پیش بینی و متعاقباً مدیریت رخدادهای بحرانی بالقوه اتخاذ کنند.

به خصوص، فرایند ترسیم شده در این نقطه تمرکز سازگار با آن ریسک هایی است که پتانسیل ذاتی بالایی برای تأثیرگذاری روی صنعت توریسم کرواسی بر مبنایی سالانه دارند. بدین ترتیب، دیدگاهی کلی در مورد ریسک اتخاذ شده که محدود به رخدادهای بحران شدید نیستند.

چون IRM یک رشته جوان است، نظریه IRM جامعی هنوز وجود ندارد. به همین دلیل، سیستم های IRM به شیوه های متعددی پیاده سازی شده اند که می توانند به طرز قابل توجهی بین سازمان ها تفاوت ایجاد کنند. چندی بدنه نیمه قانونی، چارچوب هایی برای کمک به سازمان ها در پیاده سازی و طراحی IRM خود منتشر کرده اند.

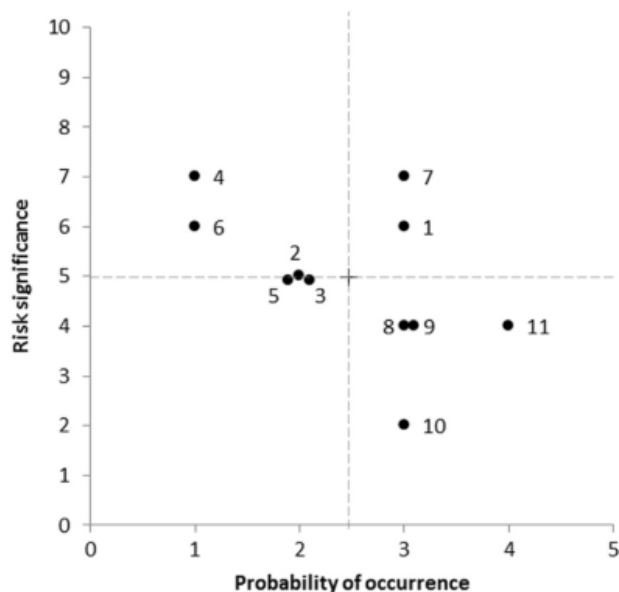


شکل ۱ - فرایند مدیریت ریسک یکپارچه

مقاله روشنگر حاضر چارچوب COSO را برای فراهم آوردن امکان فرایند شناسایی ریسک، کمیت سنجی و مدیریت ریسک ها در سطح مقصد توریستی اتخاذ کرده است. معمولاً ارزش کلیدی رویکردی یکپارچه به مدیریت ریسک این است که به تصمیم گیرندگان امکان می دهد تا تصویر بزرگ تمام ریسک هایی که یک مقصد در معرض آن هاست را مشاهده کرده و به طور کاراتری همبستگی های میان انواع معینی از ریسک ها را ارزیابی کنند (شکل ۱).

به دنبال فرایند IRM طرح ریزی شده، ارزیابی ریسک محوری برای صنعت توریسم کرواسی انجام شده است. ابتدا، تحلیل جامع نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت ها و تهدیدها (SWOT) برای صنعت توریسم کرواسی انجام شده، جنبه های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، تکنولوژیکی، قانونی و محیطی (PESTLe) برای تعریف مجموعه ای از شایع ترین ریسک هایی در نظر گرفته شده اند که می توانند روی توریسم کرواسی بر مبنایی سالانه تأثیر بگذارند. در این مرحله، دانش صنعتی نویسندگان با بینش داده های ثانویه همراه شده است. لیست اولیه پس از آن توسعه یافته و با کمک پانل کارشناسان صنعت از بخش آموزشی، عمومی و خصوصی با استفاده از رویکرد دلفی پالایش شده است. این پانل محققان توریسم پیشتاز، کارشناسان سیاسی درگیر در توسعه استراتژی توسعه توریسم ۲۰۲۰ برای کرواسی و نمایندگان اپراتور هتلی بزرگ و شرکت مدیریت مقصد را پوشش می دهد. لیست شایع ترین ریسک های

کوتاه مدت در جدول ۱ نشان داده شده است. ثانیاً برای توسعه مقیاس های معنادار برای اهمیت ریسک های شناسایی شده، از پانل کارشناس دعوت شد تا در مورد مقیاس های رقابت با هم صحبت کنند. کارشناسان موافق بودند که مقیاس مالی بهینه خواهد بود چون درآمدها در حقیقت یکی از اهداف اصلی سازمانی هر مقصد توریستی هستند. به دلیل فقدان داده های آماری قابل اطمینان، کارشناسان در نهایت افت بالقوه در اقامت ها در فصل بعد را در مقایسه با فصل جاری به عنوان مانعی برای اثرات مالی اتخاذ کردند. مقیاس اهمیت با استفاده از مقیاس های رتبه بندی ده سطحی عملیاتی شده بود و هر سطح نشانگر افت یک روزه دو دهم درصدی بود. برای ارزیابی احتمال رخداد ریسک، این مطالعه از مقیاس احتمال نرمال از مقالات مدیریت ریسک مالی استفاده کرده است. ثالثاً مقیاس ها به پرسشنامه ساختار یافته ای تبدیل شدند تا هر ریسک طبق اهمیت و احتمالش ارزیابی شود. پرسشنامه ابتدا بین اعضای پانل کارشناس برای آزمون فردی توزیع شد. پس از تکمیل پرسشنامه، از کارشناسان دعوت شد تا گروه Delphi نهایی به توافقی در مورد اهمیت و احتمال هر ریسک برسند. بر مبنای نتایج نهایی، یک نقشه ریسک ایجاد شد و به چهار ربع با استفاده از مقادیر میانگین برجسته قبلی تقسیم شد (شکل ۲). نتایج نشان می دهند که توریسم کرواسی باید توجه خود را به سمت ریسک تجربه توریستی بد، ریسک حملات تروریستی، و ریسک آب و هوای بد معطوف کند این سه ریسک در ربع بالایی سمت راست قرار گرفته و این بدین معناس که احتمال رخداد آن ها وجود دارد و در اهمیت حین می توانند نشانگر تأثیر مهم روی جریان های توریستی درون مرزی شود. به سیاستگذاران توریسم پیشنهاد شده تا استراتژی ها و برنامه های اقدامی فراهم کنند که به جلوگیری از این ریسک ها کمک خواهد کرد و یا در صورت رخداد آن ها به جنگیدن با آن ها کمک می کند. به خصوص، ریسک حملات توریستی باید با مراقبت خاص اصلاح شود و این به دلیل مهاجرت های انبوه از طریق مسیر Balkans و وجود مراکز استخدام ISI در مرز بوسنی و هرزگوین و اسولنی است.



شکل ۲ - نقشه ریسک کوتاه مدت برای توریسم کرواسی

سطح اهمیت مشابهی برای ریسک تصادف های اکولوژیکی در نظر گرفته شده، اما با احتمال رخداد کمتر. با این وجود، هر چند مستلزم اقدامی فوری است، باید از نزدیک روی آن نظارت شود تا این احتمال پایین نگه داشته شود، خصوصاً اگر دولت جدید کرواسی تصمیم بگیرد به بهره برداری برنامه ریزی شده از نفت در بخش شمالی دریای Adriatic ادامه دهد. علاوه بر این سه ریسک در مرز میان ربع های بالایی و پایینی سمت چپ با همان سطح اهمیت و رخداد قرار دارند - یعنی ریسک بلایای طبیعی، ریسک ابتلا به بیماری و اپیدمی، و ریسک عدم ثبات سیاسی و اجتماعی در منطقه. هر چند این لیست ها احتمال وقوع پایت نری دارند، توصیه می شود نظارت نزدیک روی آن ها صورت گیرد چون به بخش میانی نقشه ریسک نزدیکترند. متعاقباً حتی تغییر اندک در اهمیت و یا احتمال می تواند باعث تغییر جهت این ریسک ها در جهت هر ربع دیگر شود. در نهایت، چهار ریسک در ربع پایین سمت راست قرار گرفته اند که سه عد از آن ها مربوط به جنبه های اقتصادی هستند که روی تقاضای توریست تأثیر می گذارند. چون مدیریت این ریسک ها خارج از حوزه کرواسی به عنوان مقصدی توریستی است، توصیه می شود برنامه هایی توسعه یابد که می توانند از افت قابل توجه تقاضا در زمان تنزل وضعیت اقتصادی جلوگیری کنند. این

مورد را می توان از طریق یارانه ها یا برنامه های پرداخت مالیات برای تجار توریسم مدیریت کرد که می توانند به مبالغ کاهش یافته تبدیل شوند. چهارمین ریسک در این ربع، یعنی ریسک عبور مشکل تر از مرز، به محتمل ترین رخداد ریسک تبدیل شده است. شایان ذکر است که رخدادهای اخیر اعتبار خارجی برای این رده ارائه می کنند چون مرز میان کرواسی و صربستان پس از ارزیابی ریسک ها و عبور راحت از مرز به سمت اسلونی و مجارستان به دلیل مهاجرت انبوه از سوریه و عراق به سمت کشورهای اروپای غربی کاملاً بسته شده است. در نتیجه، نتایج این ارزیابی محوری نشان می دهند که کرواسی در معرض مجموعه پیچیده ای از ریسک های ناهمگون است که می توانند تأثیر شدیدی بر توریسم کرواسی و اقتصاد کلی بر مبنایی فصلی داشته باشند. این کشور از نظر جغرافیایی در منطقه پر تنش سیاسی فرا دارد و باعث شده وابسته آن به توریسم افزایش یابد، بنابراین این کشور الزاماً باید رویکرد مدیریت ریسک کنشگرایانه ای در سطح ملی اتخاذ نماید که باید در حیطه استراتژی توسعه توریسم ملی قرار گیرد. در این رابطه، دیدگاه IRM به شمول تمام ریسک های شایع و اولویت بندی اهمیت آن ها کمک کرده است. طبق این مطلب، ارزیابی محوری توصیفی اما همه جانبه می تواند به عنوان نقشه ای برای سیاستگذاران توریسم تبدیل شود تا بتوانند استراتژی ها و طرح های اقدامی آماده کننده که هدف آن ها کاهش احتمال رخداد ریسک یا خلاصی از اثرات ریسک در صورت رخداد آن می باشد.

جدول ۱ - ریسک های کوتاه مدت برای توریسم کرواسی

<p>توریسم کرواسی به شرایط آب و هوایی بسیار حساس است. سهم غالب ورود به این کشور در عرض ماه های تابستان بیشتر است، در حالی که تجارت های توریسم غالباً وابسته به مفهوم خوشید و دریا می باشند، عمدتاً روی فعالیت های خارجی تمرکز دارند.</p>	<p>۱- آب و هوای بد</p>
<p>بلایای طبیعی روی توریسم کرواسی اثر می گذارند که شامل آتش گرفتن جنگل ها، طوفان و زلزله می باشد. نمی توان بلایای طبیعی را پیش بینی کرد اما اقدامات مدیریت ریسک می توانند باعث کاهش پیامدهای منفی بالقوه شوند</p>	<p>۲- بلایای طبیعی</p>
<p>سیستم بهداشت کرواسی طبق گزارش رقابت توریسم و سفر WEF بسیار</p>	<p>۳- ابتلا به بیماری و اپیدمی</p>

<p>رقابته است. با این وجود، توریست ها به طور بالقوه در معرض خطر ابتلا به عفونت حین سفر هستند و این دلیل آن است که چرا سازمان های بهداشت ملی متعددی توصیه می کنند که رزدینت ها در عرض بیماری های همه گیر زیاد سفر نکنند.</p>	
<p>توریست ها در تمام دنیا نماینده اهداف بالقوه جنایات تروریستی هستند. مدت مدیدی است که هیچ حمله ای شامل حملات توریستی در کرواسی گزارش نشده است. با ورود یکپارچه سازی های غربی - اقیانوس اطلس، احتمال حملات تروریستی افزایش پیدا کرده، خصوصاً با توجه به حملات بالقوه توسط گروه های نظامی مختلفی که با NATO می جنگند.</p>	<p>۴- حمله تروریستی</p>
<p>موقعیت های سیاسی و اجتماعی حل نشده در اطراف بوسنی و هرزگوین، صربستان و کوزوا، باعث افزایش احتمال جنگ هایی شده که می توانند روی تصویر کرواسی که به عنوان مقصد توریستی امن و سالم د اذهان است تأثیر بگذارد و باعث رشد قابل توجه در سفر به این کشور شود.</p>	<p>۵- بی ثباتی سیاسی و اجتماعی در منطقه</p>
<p>پایانه گاز طبیعی مایع شده (LNG) روی جزیره Krk و بهره برداری برنامه ریزی شده از نفت در بخش کراوسیایی دریای Adriatic، باعث افزایش احتمال وقایع اکولوژیکی در منطقه دریایی می شود. تصادف های دریایی می توانند باعث آسیب شدید به منابع طبیعی و افت فعالیت توریست در مناطق تحت تأثیر شوند.</p>	<p>۶- رخداد های اکولوژیکی</p>
<p>توریست های ناراضی دیگر بر نمی گردند، اما شایعات منفی را گسترش می دهند. چارچوب های اینترنتی متعدد برای تبادل افکار و تجارب سفر به رسانه مهمی تبدیل شده اند اما توضیحات و بررسی های منفی می توانند باعث شوند تمایل دیگر تویست ها به سفر به این مقاصد توریستی کم شود.</p>	<p>۷- تجربه توریستی بد</p>
<p>بحران اخیر باعث رکود اقتصادی در بازارهای مهم مختلف برای توریسم کرواسی شده است. توریست ها توجه بیشتری به قیمت و طول مدت سفر می کنند و این باعث افت بیشتر درآمدهای توریستی برای مقاصد تحت تأثیر می شود.</p>	<p>۸- ایجاد توان خرید بازار</p>
<p>تغییرات نرخ ارز برای ارز داخلی تأثیری قوی روی رقابته بودن قیمت توریسم کرواسی می گذارد. افت قیمت ارز تأثیری منفی بر فعالیت توریستی</p>	<p>۹- نرخ ارز</p>

<p>داخلی می گذارد و این به دلیل کاهش قدرت خرید است، در حالی که کاهش نرخ ارز روی فعالیت داخلی تأثیر منفی دارد.</p>	
<p>قیمت سوخت سهم مهمی در هزینه های سفر دارد، خصوصاً در سفر هوایی. افزایش نرخ سوخت از این رو باعث افزایش هزینه های کلی سفر می شود. هزینه های انرژی مرتبط با سوخت می تواند باعث افزایش بیشتر هزینه های عملیاتی تجارت هتلداری شده و متعاقباً باعث افزایش قیمت خدمات شود.</p>	<p>۱۰- قیمت سوخت</p>
<p>کروسی عضو اتحادیه اروپاست و باعث سیاست های مشترکی در رابطه با مرزهای خارجی اروپا اتخاذ کند. افزایش ریسک حملات تروریستی، و افزایش تعداد مهاجران به اتحادیه اروپا، قطعاً باعث کنترل شدیدتر سفر و سفر خارج مرزی می شود.</p>	<p>۱۱- عبور مشکل تر از مرز</p>

References

- Bromiley, P., McShane, M. K., Nair, A., & Rustambekov, E. (2014). Enterprise risk management: Review, critique, and research directions. *Long Range Planning*, 48 (4), 265-276.
- COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2004). *Enterprise risk management: Integrated framework: Executive summary*. New York, NY.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.
- Fraser, J., & Simkins, B. J. (2010). *Enterprise risk management. Kolb series in finance*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Garrod, B., & Fyall, A. (2005). Revisiting Delphi: The Delphi technique in tourism research In: B. W. Ritchie, P. Burns, & C. Palmer (Eds.), *Tourism research methods: Integrating theory with practice* (pp. 85-98). Oxford: CAB International.
- Manning, T. (1999). Indicators of tourism sustainability. *Tourism Management*, 20, 179-182.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683.
- Ritchie, B. W. (2008). Tourism disaster planning and management: From response and recovery to reduction and readiness. *Current Issues in Tourism*, 11(4), 315-348.



این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی