

مدل مدیریت بحران در گردشگری

بحران وضعیتی است که در آن، سیستم از حالت نرمال خارج شده و عملکرد آن تحت تاثیر قرار می‌گیرد. تعاریف متعددی از بحران تاکنون ارائه شده است که در واقع هر یک از اندیشمندان و صاحب‌نظران این حوزه از زوایای متعددی به بیان آن پرداخته‌اند. به‌عنوان مثال برخی بحران را از منظر منشا به‌وجود آمدن آن تعریف کرده‌اند و برخی دیگر بحران را از منظر عوامل اثرگذار بر پیدایش شرایط بحرانی تعریف کرده‌اند.

در همین حال، امروزه صنعت گردشگری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی کشورها شناخته می‌شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد تقاضای گردشگری به عوامل مختلفی بستگی دارد، اما در میان این عوامل، ایمنی و امنیت از بیشترین اهمیت برخوردار است. بیش از هر فعالیت اقتصادی، موفقیت یا شکست یک مقصد گردشگری به توانایی آن در تامین امنیت و فراهم‌سازی محیط امن برای بازدیدکنندگان وابسته است. تامین امنیت مستلزم مدیریت بلایای طبیعی و حوادث انسانی مانند بیماری، اغتشاشات سیاسی، تنش‌های نظامی و تروریسم است. بحران گردشگری در حقیقت به‌صورت هرگونه رخدادی که عملکرد طبیعی مقصد را تهدید کند و انجام کسب و کار مرتبط با گردشگری را مختل کند یا تهدیدی برای ایمنی گردشگران باشد، تعریف می‌شود. محققان در این خصوص معتقدند که واژه بحران در صنعت گردشگری به هر حادثه‌ای اشاره دارد که باعث ایجاد شرایط اضطرار ناگهانی شود. به باور آنها، بحران‌ها اجتناب‌ناپذیرند و در واقع وقایع اتفاقی و موردی هستند که فعالیت جاری صنعت گردشگری را مختل می‌کند. زمانی که بحرانی وجود ندارد مقاصد گردشگری در حال توسعه برنامه‌های پیش از خطر هستند و این نشان می‌دهد که اغلب آنها منتظر یک اتفاق پیش‌بینی نشده باشند.

بحران‌ها چند دسته‌اند؟

یک طبقه‌بندی جالب توجه از بحران‌های گردشگری وجود دارد. برخی محققان سه نوع بحران را معرفی می‌کنند؛ نخست بحران‌های ناگهانی که در واقع آن قدر سریع اتفاق می‌افتد که بدون علائم هشداردهنده و یا نشانه‌های اندک اتفاق می‌افتد و فرصت هیچ برنامه‌ریزی برای مقابله با آن وجود ندارد. بحران‌های پدیدار شده شکل دیگری از بحران‌ها گردشگری هستند که در واقع سرعت وقوع آنها آهسته‌تر از گروه قبلی است و تا حدودی توانایی اقدامات لازم برای محدود کردن آثار مخرب آن وجود دارد. بحران‌های ثابت نیز ممکن است هفته‌ها، ماه‌ها یا سال‌ها زمان برای وقوع آنها نیاز باشد. یک طبقه‌بندی دیگر نیز به عامل انسانی اشاره می‌کند و در واقع سه نوع بحران را معرفی می‌کنند که شامل «بدون دخالت انسان»، «با دخالت غیرمستقیم انسان» و «با دخالت مستقیم انسان» می‌شود. طبقه‌بندی دیگری نیز برای بحران‌های صنعت گردشگری تاکید می‌کند بحران‌هایی که صنعت گردشگری را تهدید می‌کنند یا طبیعی هستند مانند سونامی، زلزله، توفان و از این دست؛ یا انسان‌ساخت هستند مانند سقوط هواپیما، حملات تروریستی، جنگ و امثال اینها.

برخی دیگر از محققان نیز دسته‌بندی دیگری از بحران‌های گردشگری ارائه داده‌اند. ایشان چهار دسته از عوامل خطر را برای صنعت گردشگری معرفی می‌کنند؛ تروریسم، جنگ‌وبی‌ثباتی سیاسی، اپیدمی بیماری و جنایت و بزهکاری. بحران‌ها می‌توانند در سطوح مختلف به وقوع بپیوندند. بسیاری از وقایع محلی و نادر مانند بمب‌گذاری و آدم‌ربایی نیز می‌توانند برای سال‌ها بر یک مقصد یا حتی کل کشور تاثیر بگذارند. بلایایی مانند گردبادها یا سونامی، مناطق فراوانی را تحت تاثیر قرار می‌دهند. برخی حوادث محلی یا ملی می‌توانند کل صنعت گردشگری را برای مدت‌های مدیدی تحت تاثیر قرار دهند. بیماری‌های فراوانی، به ویژه بیماری‌های مسری و قابل انتقال از راه هوا نیز می‌توانند بر گردشگری اثر بگذارند.

علاج پیش از واقعه

تمامی این مصادیق نشان می‌دهد مقاصد گردشگری از خطرات در امان نیستند و تغییرات اقلیمی و رشد تروریسم جهانی، احتمال وقوع بحران را افزایش داده است. رکود اقتصادی و بی‌ثباتی سیاسی نیز که عموماً غیرقابل پیش‌بینی هستند نیز تأثیر بسزایی بر صنعت گردشگری دارند. بنابراین چالش‌های فراروی صنعت گردشگری تنها وقوع بحران‌ها و زمان رخداد آنها نیست، بلکه این صنعت باید همواره برای مقابله با بحران‌ها آمادگی داشته باشد و بتواند به گونه مناسبی در برابر آنها واکنش نشان دهد. برای نیل به این مهم و برای تداوم فعالیت و رشد سودآوری، این صنعت نیازمند پیش‌بینی و برنامه ریزی نظام‌مند خطرات احتمالی است. از آنجا که ناکامی‌های مدیریتی در زمان وقوع بحران‌ها متداول هستند، نگارندگان در قالب یک پژوهش، یک مدل توسعه‌ای- کاربردی برای مدیریت پیشگیری از بحران ارائه کرده‌اند که شامل مراحل «شناسایی فرآیندهای گردشگری»، «تدوین ساختار شکست کار برای فرآیند»، «تعریف نقاط شکست برای هر یک از فعالیت‌های تعریف‌شده»، «محاسبه عدد اولویت ریسک برای هر نقطه شکست»، «تطبیق عدد اولویت ریسک با استراتژی‌های از پیش تعیین‌شده»، «اولویت‌بندی ریسک‌های پیش‌بینی‌شده»، «تدوین برنامه‌های اصلاحی» و «بازبینی فرآیند» است.

نقطه تمایز مدل پیشنهادی در این مقاله با مطالعات پیشین، تمرکز بر علاج واقعه قبل از وقوع است. مطالعات قبلی، شکل‌گیری بحران در راستای فرآیندی گام به گام را معرفی می‌کنند که برای هر گام راهکاری پیشنهاد داده می‌شود. دست اندرکاران صنعت گردشگری می‌توانند با به کارگیری این رویکرد تا حد امکان مانع بروز بحران در مقاصد گردشگری شوند. از آنجایی که واکنش به بحران باید فوری و سریع باشد و بعد از آنکه فاجعه روی داد، دیگر زمانی برای برنامه‌ریزی نیست، امید می‌رود به‌رغم هزینه‌بر بودن برنامه‌هایی از این دست،

مقاصد و متصدیان گردشگری به اهمیت این رویکرد پی برده، قبل از آنکه گرفتار بحران شوند، با هوشمندی تمام از کنار بحران، بدون کمترین آسیبی عبور کنند.

فاطمه یآوری گهر /فرشته منصوری مؤید

منبع : دنیای اقتصاد