

مدیریت بحران و بلایا در گردشگری

به نثر دب و ریتجای

ترجمه:

دکتر سیدعلی بدری

دانشیار دانشگاه تهران

دکتر نورگیس وزین

دانش آموخته دانشگاه تربیت مدرس

دکتر مهدی رمضانزاده لسبویی

استادیار دانشگاه مازندران

بهار ۱۳۹۶

سرشناسه	: ریتچای، برنت دبلیو. ۱۹۶۸.
عنوان و پدیدآور	: مدیریت بحران و بلایا در گردشگری / برنت دبلیو ریتچای؛ ترجمه دکتر سیدعلی بدری، دکتر نرگیس وزین، دکتر مهدی رمضانزاده لسبویی.
مشخصات نشر	: تهران: نور علم، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۳۸۷ ص. : نمودار، مصور.
شابک	: ۹-۲۳۶-۱۶۹-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: براساس اطلاعات فیبا (فهرست‌نویسی پیش از انتشار).
یادداشت	: عنوان اصلی: Crisis and Disaster Management for Tourism.
موضوع	: مدیریت بحران-گردشگری.
موضوع	: پیشگیری از بحران‌ها
موضوع	: مدیریت بحران-پیش‌بینی.
شناسه افزوده	: ریتچای، برنت دبلیو. ۱۹۶۸، نویسنده. Ritchie, Brent W.
شناسه افزوده	: وزین، نرگیس، ۱۳۶۳، مترجم. رمضانزاده لسبویی، مهدی، ۱۳۶۲، مترجم.
رده بندی کنگر	: ۱۳۹۶ م ۴ ر ۲ / ۱۵۵ G
رده بندی دیسی	: ۳۳۸/۴۸

نشر نور علم: تهران، انقلاب - خ ۱۲ فروردین - نبش نظری-پ ۹۸ - - تلفن: ۶۶۴۰۵۸۸۰ و ۶۶۴۰۵۸۹۴
noeelm@yahoo.com ۰۹۱۲۳۳۳۴۲۲۹ فروشگاه در تهران: دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران

عنوان: مدیریت بحران و بلایا در گردشگری

نویسنده: برنت دبلیو ریتچای

ترجمه: دکتر سیدعلی بدری، دکتر نرگیس وزین، دکتر مهدی رمضانزاده لسبویی با همکاری مهرداد فراهانی واشقانی.

بازخوانی متن و ویراستاری: نسرين کاظمی و رامین یا محمدی خامنه

ناشر: نور علم

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹-۲۳۶-۱۶۹-۶۰۰-۹۷۸

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۶.

چاپ و صحافی: الفدیر

قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان

تمامی حقوق این کتاب محفوظ و متعلق به انجمن علمی مدیریت بحران ایران می‌باشد. تلفن: ۸۸۶۲۰۲۳۶

نشانی سایت: www.isadm.ir؛ پست الکترونیکی: dabir@isadm.ir

موبایل کار: در صورت عدم دسترسی به کتابهای این انتشارات، از طریق تماس با شماره زیر
کتابها با پست به تمام نقاط ایران ارسال می شود. ۰۹۱۲۳۳۳۴۲۲۹

پیش‌گفتار نویسنده

برای بسیاری از خوانندگان جای تعجب نخواهد داشت که آکادمی‌های گردشگری در زمینه پژوهش و انتشار متون مدیریت بحران‌ها و بلایا رشد و فعالیت قابل توجهی داشته‌اند. به هر حال، همان‌طور که در چارچوب کلی این کتاب نیز قابل مشاهده است، این پژوهش در برآورد هزینه‌های مرحله پیشگیری و برنامه‌ریزی بر واکنش و بازیابی نیز نقش دانش سازمانی و مدیریت انطباقی در طول حوادث متمرکز بوده و به جای ایجاد یا سنجش مدل‌ها و مفاهیم موجود در سایر رشته‌ها بر استمرار مسیر توصیفی تمایل داشته‌اند. در واقع چارچوب بلایای فالکنر در گردشگری (۲۰۰۱) یکی از مدل‌هایی است که تاکنون به‌طور عمده مورد سنجش قرار نگرفته است. تفاوت کتاب حاضر با سایر کتاب‌های موجود در تمرکز و رویکرد پژوهشی آن است.

این کتاب، رویکردی استراتژیک و یکپارچه را در فهم مدیریت و برنامه‌ریزی برای بلایا و بحران‌ها در گردشگری ارائه می‌دهد. رویکرد حاضر به دو روش اصلی مطرح می‌شود. در ابتدا، متون گسترده دیدگاه‌های نظری، مختلف (مخاطرات طبیعی، جغرافیا، روابط عمومی، نظریه مدیریت دانش و ارتباطات و مانند آن) را در یک قالب ترکیب می‌کند و در کنار آن، متون بحران‌ها و بلایا در گردشگری را در ارتباط مستقیم با گردشگری ارائه می‌دهد. یکپارچه‌سازی این زمینه‌های اغلب متفاوت، برای کمک به درک ما و توسعه آتی دانش در گردشگری اهمیت دارد. یکی از چالش‌های نگارش چنین کتابی آن است که مستلزم مطالعه، درک و تحلیل طیف گسترده‌ای از متون و بررسی‌ها است. بنابراین نویسنده برای هرگونه حذف، اشتباه یا تفسیر نادرست عذرخواهی کرده و مسئولیت تمام آن‌ها را به طور کامل بر عهده می‌گیرد. دوم، پیشنهاد این کتاب در زمینه موضوع حاضر، دیدگاه‌ای یکپارچه است که با اتخاذ رویکرد مدیریت و برنامه‌ریزی راهبردی و بررسی مراحل اصلی چرخه بلایا و بحران‌ها در کنار برنامه‌ریزی راهبردی و نظریه مدیریتی قابل حصول می‌باشد. نویسنده امیدوار است که در زمینه بحث و بررسی‌های آتی در زمینه مدیریت و

برنامه‌ریزی برای بلایا و بحران‌ها در گردشگری بر پایه مستحکم تحقیقاتی و از طریق طرح مسائل پژوهشی آتی، سوالات و موضوعات در بخش نتیجه‌گیری، نقشی ایفا کرده باشد. امید است که پژوهش‌های بعدی از نظریه، مفاهیم و مدل‌های طرح شده در این کتاب برای گسترش دانش بهم پیوسته در این زمینه مهم بهره گیرند.

تکمیل کتاب پیش روی با آغاز شیوع تب برفکی در سال ۲۰۰۱، که در این زمان در جنوب شرق انگلستان زندگی می‌کردم، دوره طولانی را طی کرده‌است. پایان‌نامه برخی از دانشمندان من در دانشگاه بریتون بر این موضوع تمرکز داشت و برخی دیگر نیز آثارشان در نشرهای گردشگری منتشر شده بود. این مطالب جای خود را در این کتاب پیدا کردند. علاوه بر این، تیم از دانشجویان قبلی خودم در دانشگاه کانبرا تشکر کنم. پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد من «انسان‌اندازی» در زمینه سیاست گردشگری دولت اندونزی، پس از بمب‌گذاری‌های ۹/۱۱، جنبه مهمی از سیاست‌گذاری و دانش سازمانی در نتیجه بحران‌ها در گردشگری را مورد تأمل قرار داده‌است. رساله دکتری «کیفیت آرام‌ستراک» در زمینه احیای بلندمدت صنعت گردشگری در پنج دهه‌های سال ۲۰۰۳ کانبرا نیز به زمینه فکری من کمک نمود و بخش‌های از این رساله‌ها نیز در این کتاب مورد استفاده قرار گرفتند. از این افراد برای به اشتراک‌گذاری ایده‌هایشان و شنیدن اولیه ایده من، قدردانی می‌نمایم.

تشکر ویژه‌ای از مدیر سابق خود در دانشگاه بریتون دارم که فرصتی را در طول تدوین این کتاب در سال ۲۰۰۳ فراهم ساخت. این کتاب در اواخر سال ۲۰۰۳، به دلیل سفر من از انگلستان به استرالیا و استقرار در محیط دانشگاه کانبرا، مورد اغماض قرار گرفت. کنار گذاشتن مطالعه از جولای ۲۰۰۷ تا دسامبر ۲۰۰۷، من در به‌روزرسانی بخش‌های نگاشته شده کتاب کمک نمود. از کمیته برنامه مطالعات خارجی دانشگاه کانبرا برای تصویب فرصت مطالعاتی تشکر می‌نمایم. در نهایت، کتاب حاضر زمانی که به دانشگاه کوئینزلند در بریسمبان استرالیا نقل مکان نمودم، کامل شد.

از افراد ذیل برای حمایت، تشویق و کمک‌هایشان در تدوین این کتاب که شامل

درخواست در پیشبرد، تهیه متون، نگارش مقاله‌ها، بازنگری برخی از فصل‌ها یا کمک در زمان‌های سخت و دشوار (مثل تخریب هارد دیسک اصلی) قدردانی می‌نمایم: کیت آرمسترانگ، هلن ایرس، دبورا بلک‌من، پیتروانز، تریسی دیکسون، پل فراست، استیون جوس‌ترنر، جرمی هایتون، نیگل جارویس، مونیکا کندی، جونه لستر، دنیلا میلر، گراهام میلر، ترور مالس، سوزان نیکلاس، تنه نات، کیتی پالمر، کریستف پفر، بروس پریدیکس، کارلا ستونز، نول اسکات و سو یوزیگا.

باید از حمایت تیم انتشارات و ویراستاران سری کتاب‌ها در کانال دیدگاه برای کمک‌ها و صبوری‌شان در سراسر این فرایند سپاسگذاری نمایم. به هر حال مدت زمانی طولانی صرف شد! در نهایت از خانواده و همسر ماریا برای محبت عمیق و حمایت‌شان کمال تشکر را دارم.

تمام تلاش ممکن برای بیعت، ارتباط و تصدیق حق کپی مالکان صورت گرفته است. با این همه، هر اشتباهی در چاپ‌ها، بلای تصحیح خواهد شد.

مقدمه مترجمین

برخی معتقدند موفقیت صنعت گردشگری در گرو توانایی آن در ارائه سفر ایمن و لذت بخش برای گردشگران است (بردا و کوستا، ۲۰۰۶). با این حال رویدادهایی نظیر بلایای طبیعی، حملات تروریستی، شیوع بیماری های عفونی، مسائل سیاسی، اقتصادی- اجتماعی و تکنولوژیکی عملکرد سازمان های گردشگری را مختل کرده و نیازمند پاسخگویی سازمان های گردشگری منطقه و مقامات محلی به منظور حداقل سازی آسیب ها در گردشگری مقصد است. بحران ها و بلایای بزرگ تغییر جهت موقتی در تصویر یک مقصد گردشگری ارایه می کنند که می توانند دائمی شوند و رفتارهای گردشگران نسبت به مقصد را تحت تأثیر قرار دهند و با توجه به اهمیت بعد اقتصادی گردشگری، ممکن است اثرات مخرب و پایداری را بر روی مقصدهای گردشگری و همینطور اقتصاد کشور داشته باشند.

در حوزه مدیریت بحران در گردشگری کتاب های معدودی منتشر شده که کتاب حاضر به دلیل برخورداری از ویژگی های - که تقریباً همه مباحث مورد نظر در حوزه مدیریت (اعم از ریسک ها و مخاطرات طبیعی و انسانی) را پوشش می دهد- و نیز ارایه نمونه ها و مثال های مرتبط با هر مبحث و چارچوب پایداری مناسب آن به عنوان متن درسی، در مقایسه با چند عنوان کتاب دیگر در این حوزه - که عمدتاً روی ریسک های اقتصادی و اجتماعی متمرکز شده اند- از استحکام و غنای علمی بیشتری برخوردار است. در عین حال یکی دیگر از مهمترین شاخصه کتاب را می توان در انطباق کامل مباحث قابل طرح حوزه گردشگری با چرخه مدیریت بحران دانست.

مطالب این کتاب که در ۳ بخش و ۱۰ فصل تنظیم و تدوین شده، ابعاد مختلف مدیریت بحران را با ارایه شواهد و مستندات از بلایای طبیعی و بحران های انسان- ساخت در مقاصد مهم گردشگری مورد بررسی قرار می دهد. در فصل اول کتاب که به نوعی مقدمه ای بر مدیریت بحران ها و بلایا در صنعت گردشگری است، ابتدا

گردشگری و صنعت گردشگری تعریف می‌شود و گردشگری از دیدگاه سیستم‌ها مورد تأکید قرار می‌گیرد. در ادامه، با تأکید بر انتقال از مدیریت بحران و بلایا به پیشگیری و برنامه‌ریزی و آگاهی‌فزاینده از تأثیر بلایا و بحران‌ها بر جامعه، با مرور کلی نظریه و متون دو حوزه اصلی یعنی مدیریت بحران سازمانی و مدیریت بلایا و شرایط اضطرار پایان می‌یابد. فصل دوم به بررسی تفاوت بین بحران‌ها و بلایا، ارتباط بین آن‌ها و نحوه تأثیر پیامدهای متوالی در تبدیل بحران به بلیه یا بالعکس می‌پردازد. سپس انواع بحران‌ها و بلایا، اثر ب صنعت گردشگری را بررسی می‌کند و با این استدلال به پایان می‌رسد که رویکردی راهبردی و یکپارچه در مدیریت بحران و بلایا قادر به محدود ساختن تأثیرات بلاتوئه‌ناگه بحران‌ها و بلایا است.

فصل سوم به طور خاص به ضرورت تفکر راهبردی‌تر و فعالانه‌تر در مورد تأثیر احتمالی بحران‌ها و بلایا موثر گردشگری و سازمان‌ها توجه دارد. همچنین برنامه‌ریزی و مدیریت را دو روی سکه می‌داند که باید یکپارچه باشند. فصل چهارم در دو قسمت مجزا، برنامه‌ریزی راهبردی سازمان را در جهت پیشگیری یا کاهش احتمال وقوع بحران از طریق کاربرد پوشش و برنامه‌ریزی تشریح و سپس به گام‌های کاهش یا پیشگیری قبل از وقوع فاجعه اشاره می‌کند که قابل به کاهش یا پیشگیری از حادثه خطرناک و تأثیرات احتمالی آن است. هر دو قسمت این فصل، به شناسایی ضرورت گردآوری و تحلیل اطلاعات با هدف درک آسیب‌پذیری با توجه رای سازمان‌ها، صنایع یا جوامع و همچنین ارزیابی ریسک می‌پردازند. آمادگی پیش از بحران شامل تهیه طرح‌های اضطرار، سیستم‌های هشدار و دیگر فعالیت‌هایی که پیش از وقوع بحران اتخاذ می‌شوند تا در مدیریت آن به کمک بیایند، همچنین بحث درباره سطح برنامه‌ریزی برای بحران‌ها و بلایا در گردشگری و ضرورت برنامه‌ریزی در یک صنعت مستعد بحران و آسیب‌پذیر در فصل پنجم ارائه شده است.

فصل ششم به بررسی اجرای راهبردها و تاکتیک‌های مدیریت راهبردی در برخورد با بحران‌ها و بلایا در سازمان‌های گردشگری خصوصی و دولتی و هماهنگی، کنترل و تخصیص منابع در برخورد با بحران‌ها و بلایا در گردشگری طی مرحله پیاده‌سازی راهبردی واکنش و بازایی می‌پردازد. در فصل هفتم نیز جزئیات بیشتری از «ارتباطات در بحران» و تلاش‌های «احیای بازاریابی» که بخش مهمی از بازایی و واکنش به بحران‌ها و بلایا در گردشگری است، مطرح می‌شود. فصل هشتم به بررسی این نکته می‌پردازد که چگونه مقاصد و سازمان‌ها باید در جهت حل و فصل بحران یا فاجعه فعالیت نمایند که در نهایت به بازگشت شرایط طبیعی منجر شود. هر چند، این سوال مطرح می‌شود که آیا امکان بازگشت به شرایط عادی در تمام موارد امکان‌پذیر است. علاوه بر این، علاوه بر این، این فصل یادآور می‌شود که بحران‌ها و بلایا می‌توانند نیروی مثبت یا تغییر منفی باشند و در بسیاری از موارد جامعه یا در حقیقت صنعت سفر و گردشگری با واکنش به چنین حرا می تقویت شده‌اند.

فصل نهم، در راستای فصل قبل نشان می‌دهد که یکی از مثبت‌ترین نتایج بحران یا بلیه ایجاد و اشتراک دانش مرتبط با بحران یا بلیه گردشگری است که می‌توان از آن در برنامه‌ریزی برای بحران و بلایای آتی در گردشگری استفاده کرد.

فصل دهم به عنوان فصل پایانی، با تلخیص مفاهیم اصول، کتاب و اظهار امیدواری برای چالش‌ها و فرصت‌های پژوهشی آینده، به نتیجه‌گیری از کتاب می‌پردازد. این فصل، قبل از بررسی مسائل تحقیقاتی و چالش‌های آینده، موضوعات و سوالات آغاز می‌شود. این فصل اذعان می‌دارد که مدیریت و برنامه‌ریزی موثر بحران‌ها و بلایا گردشگری تنها با بررسی مناسب و کامل امکان‌پذیر است. بخش آخر این فصل یک رویکرد فرارشته‌ای^۱ را برای تحقیقات ارائه کرده که با انجام پروژه‌های پژوهشی به صورت بین‌رشته‌ای تضمین‌کننده درکی بهتر است. به این معنا که محققان گردشگری،

برای بررسی مشکلات پیچیده مرتبط با مدیریت بحران‌ها و بلایای گردشگری باید با طیف وسیعی از محققان رشته‌های دیگر (از جمله آموزش، جامعه‌شناسی، مدیریت، بهداشت، جغرافیا) همکاری داشته باشند.

مبتنی بر تجربه تدریس چندین سال تدریس درس «مخاطرات محیطی در گردشگری» در مقطع کارشناسی‌ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی توریسم و به دلیل برخورداری از ویژگی‌های برشمرده در سطور قبل، با اطمینان می‌توان گفت که مباحث مطرح شده در این کتاب، منبع بسیار مناسبی برای این واحد درسی است. در عین حال، مطالعه کتاب با مدیران و کارشناسان حوزه گردشگری و هتلداری توصیه می‌شود. البته با توجه به انجام چند دوره تحقیقاتی و نتایج حاصل از چند رساله دکتری و پایان‌نامه کارشناسی-ارشد، زمینه مناسبی برای تألیف کتاب مشابهی با تأکید بر مخاطرات و بلایا در گردشگری ایران فراهم آمده که امید است به زودی منتشر شود.

در اینجا لازم است ضمن ابراز سپاس از آقایان دکتر غلامرضا پورحیدری رییس هیأت مدیره و دکتر مرتضی کریمی عضو هیأت مدیره انجمن علمی مدیریت بحران ایران برای داوری و تأیید کتاب حاضر، از آقایان مهرداد فراهانی واشقانی، مجید لباف خانیکی، رامین یارمحمدی خامنه و سرکار خانم کتر نسرین کاظمی که با ویراستاری چندباره متن برگردان، به روان‌سازی متن کمک و سبب توجهی کرده‌اند، تشکر ویژه داشته باشیم. با این حال، وجود هرگونه نقص، اشکال و نارسایی در برگردان مطالب از متن اصلی، بر عهده مترجمین خواهد بود. امید است با راهنمایی سائید و خوانندگان گرامی، اشکالات احتمالی در چاپ‌های بعدی برطرف شود.

دکتر سیدعلی بدری - دانشیار دانشگاه تهران

دکتر نوگیس وزین - دانش‌آموخته دانشگاه تربیت مدرس

دکتر مهدی رمضانزاده لسبویی - استادیار دانشگاه مازندران

فهرست مطالب

۲۱	بخش اول: زمینه سازی برای مدیریت بحران ها و بلایا در گردشگری
۳	فصل اول: درآمدی بر مدیریت بحران ها و بلایا در گردشگری
۳	مقدمه
۴	تعاریف بحران و بلایا
۱۰	درک و شناخت گردشگری
۱۰	تعاریف گردشگری
۱۲	صنعت گردشگری
۱۴	رویکردی نظام مند در گردشگری
۱۵	ویژگی های نظام گردشگری
۱۷	رشد، عدم قطعیت و آسیب پذیری
۲۲	الگوی نوظهور: پذیرش مدیریت بحران / برای گردشگری
۲۹	اهداف و محتوای کتاب
۳۳	نتیجه گیری
۳۵	فصل دوم: طبقه بندی و درک بحران ها و بلایا
۳۵	مقدمه
۳۶	ماهیت و تاثیرات بحران ها و بلایا در گردشگری
۴۱	بلایای طبیعی و فنی
۵۰	بحران ها / حوادث سیاسی
۵۵	بحران ها / حوادث اقتصادی
۵۸	تفاوت بین حوادث یا رویدادهای طبیعی و بحران ها یا بلایا
۶۲	مدل های درک و شناخت چرخه بحران و بلایا

۷۱	برخورد با پیچیدگی: آشفته‌گی، پیچیدگی و بهم‌پیوستگی
۷۸	نتیجه‌گیری

۸۱	فصل سوم: برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی بحران‌ها و بلایا
۸۱	مقدمه
۸۲	برنامه‌ریزی و مدیریت
۸۵	برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی
۸۵	مفهوم
۸۸	عناصر برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی
۹۶	رویکرد منطقی مورد انتقاد
۹۹	برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی بحران‌ها و بلایا
۹۹	استدلال
۱۰۱	از واکنش و مدیریت به کاهش و برنامه‌ریزی
۱۰۷	چارچوب راهبردی پیشنهادی برای بحران‌ها/ بلایا در گردشگری
۱۱۲	نتیجه‌گیری

۱۱۵	بخش دوم: پیشگیری و برنامه‌ریزی برای بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۱۱۷	فصل چهارم: پیشگیری از بحران‌ها در گردشگری و کاهش بلایا
۱۱۷	مقدمه
۱۱۸	پیشگیری از بحران سازمانی
۱۱۹	پایش محیط
۱۲۴	تکنیک‌ها پیش‌بینی و گردآوری اطلاعات
۱۳۵	انتقادی بر پیش‌بینی
۱۳۹	پیشگیری، کاهش و تعدیل بلایا
۱۳۹	بررسی ریسک و آسیب‌پذیری

۱۴۹	بررسی اقدامات تعدیلی
۱۵۲	تعدیل آسیب‌ها
۱۵۴	تعدیل حوادث
۱۵۶	تعدیل آسیب‌پذیری
۱۶۰	نتیجه‌گیری

۱۶۳	فصل پنجم: برنامه‌ریزی و آمادگی در برابر بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۱۶۳	مقدمه
۱۶۳	آمادگی در برابر بلایا: برنامه‌ریزی برای شرایط اضطرار
۱۶۷	آمادگی در برابر بلایا: پیش‌گامان
۱۶۸	آمادگی در برابر بلایا: بسیج سیستم‌های هشدار
۱۷۰	آمادگی در برابر بلایا: طرح‌های ایمنی و تسهیل‌های شبیه‌سازی
۱۷۳	بررسی برنامه‌ریزی برای بلایا گردشگری
۱۸۲	ادغام پایش بحران با برنامه‌ریزی: ایجاد طرح‌های بحران
۱۸۴	سیستم‌ها و ابزارهای مدیریت بحران
۱۸۹	برنامه‌ریزی و آمادگی در برابر بحران در گردشگری
۲۰۰	نتیجه‌گیری

۲۰۳	بخش سوم: واکنش، اجرا و مدیریت بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۲۰۵	فصل ششم: هماهنگی، کنترل و تخصیص منابع
۲۰۵	مقدمه
۲۰۶	هماهنگی، تشریک مساعی و رهبری
۲۰۶	هماهنگی و کنترل ذینفعان
۲۱۶	تصمیم‌گیری، رهبری و تخصیص منابع
۲۲۸	تخصیص منابع دولتی

۲۳۷	سازمان و استقرار منابع تجاری
۲۳۸	استقرار منابع اطلاعاتی و ارتباطی
۲۳۹	تخصیص منبع پایه
۲۴۱	تنوع در کسب و کار یا بازارهای هدف
۲۴۳	اقداماتی برای کنترل هزینه
۲۴۵	استقرار منابع انسانی
۲۴۸	نتیجه‌گیری

فصل هفتم: ارتباطات در بحران‌ها و بلایا و احیای بازاریابی

۲۵۱	مقدمه
۲۵۱	ادراک خطر: شناخت متصد متخبر
۲۵۲	تصویر (وجهه و اعتبار)
۲۵۴	تأثیر رسانه‌ها
۲۵۷	ارتباطات و کنترل بحران سازمانی
۲۶۰	ارتباطات بحران در مراحل اضطراب و مرأی
۲۶۶	واکنش سریع
۲۶۹	تناسب (انسجام)
۲۷۰	دسترسى به اطلاعات
۲۷۲	شفافیت، صداقت و دلسوزی
۲۷۶	اقدامات بلندمدت احیای بازاریابی
۲۷۷	تبلیغات برای مشتریان و بازاریابی مشارکتی
۲۷۸	نقش صنعت و رسانه در احیای بازاریابی
۲۹۰	بازبینی احیای بازاریابی
۲۹۲	نتیجه‌گیری
۲۹۴	

۲۹۷	بخش چهارم: بازیابی، ثبات و بازخورد بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۲۹۹	فصل هشتم: بازیابی بلندمدت و ثبات
۲۹۹	مقدمه
۳۰۰	درک مرحله بازیابی بلندمدت و ثبات
۳۰۶	تحول بلندمدت
۳۰۶	تحول سازمان
۳۰۹	تحول مقصد
۳۱۴	تحول جامعه و بشر
۳۱۶	نقش اموال و سرمایه‌های میشت در بازیابی بلندمدت و ثبات
۳۲۲	نتیجه‌گیری
۳۲۵	فصل نهم: مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
۳۲۵	مقدمه
۳۲۶	ضرورت مدیریت دانش
۳۳۱	یادگیری و بازخورد سازمانی
۳۳۸	تفکر و تأمل مدیریت شده برای یادگیری سازمانی
۳۴۳	نقش ابزارها، عاملان و واسطه‌های دانش
۳۵۲	گام‌های ترغیب بررسی ارزیابانه و تأمل مدیریت شده
۳۵۲	طرح سوالات
۳۵۴	شناسایی و به چالش کشیدن ارزش‌ها، باورها و پیش‌فرض‌ها
۳۵۵	تأمل
۳۵۶	گفت‌و شنود
۳۵۸	گردآوری، تحلیل و تفسیر داده‌ها
۳۵۹	برنامه‌ریزی و اجرای عملیات
۳۶۰	نتیجه‌گیری

فصل دهم: نتیجه‌گیری و تاملی بر مدیریت بحران‌ها و بلایا گردشگری

مقدمه

خلاصه کتاب

ساختار بندی

برنامه‌ریزی و پیشگیری از بحران‌ها و بلایا گردشگری

مدیریت، اجرا و واکنش به بحران‌ها و بلایا گردشگری

بازیابی، ثبات و بازخورد بحران‌ها و بلایا گردشگری

چالش‌های بحران‌ها و بلایا آتی

موضوعات و مسائلی برای پژوهش بیشتر

درک (شناخت) بحران‌ها و بلایا گردشگری

برنامه‌ریزی، آماده‌سازی و یادگیری

واکنش، اجرا و مدیریت بحران

بازیابی بلندمدت، ثبات و بازخورد

رویکرد فرارشته‌ای در بررسی و پردهش

نتیجه‌گیری