

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، گردشگری و تکنولوژی

بناتنگ، مالزی / ۳۱ اردیبهشت ۱۴۰۰

## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



### بررسی رویکرد آینده پژوهی بر بحران کرونا کووید-۱۹ در صنعت گردشگری

علی لوافان

دکتری مدیریت منابع انسانی، رئیس هیأت مدیره مجمع امور میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان اصفهان  
ali.lavafan@yahoo.com

#### چکیده

پدیده بحران کرونا کووید-۱۹ و پیامدهای آن بسیار ناگوار و باورنکردنی بود. خسارت های جانی و مالی باعث بسیاری از ناملایمات و آسیب های روحی و جسمی، افسردگی، نگرانی و عدم اعتماد برای آینده بشری گردید. به اقتصاد جوامع و بخصوص به صنعت گردشگری نیز که یک صنعت بسیار حساس و شکننده در مقابل رخدادها و بحران ها است، ضرر و زیان های فاحشی وارد کرد. ولی بایستی یادآور گردید که بالاخره هر حادثه یا رویدادی روزی پایان خواهد یافت؛ بنابراین باید تا حدودی خوشبین بود که زمان کرونا بالاخره به پایان خواهد رسید و بایستی موقعیت مواجه شدن با دوران پساکرونا را پیش بینی کرد. به همین مناسبت لازم است بعد از اتمام بیماری از رویکرد دانش آینده پژوهی برای صنعت گردشگری استفاده گردد، می توان با پیش بینی، برنامه ریزی، مدیریت صحیح، خوش بین بودن و اندیشه به آینده، موقعیتی بهتر و امیدوارتر ایجاد نمود. البته برای جبران خسارت های واردشده نیاز به زمان طولانی است تا بتوان با صبر، بردباری و تاب آوری زیان های وارد شده را برطرف نمود. این تحقیق سنجش و اظهارنظری برای آینده از طرف محقق است که بصورت استفاده از مطالب کتابخانه ای، مقالات و پژوهش های موجود تدوین شده است.

واژگان کلیدی: آینده پژوهی، صنعت گردشگری، بحران، کرونا کووید-۱۹، تاب آوری



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

مقدمه

بحران های مختلف باعث تغییرات مهم در وضعیت جوامع جهانی می گردد. تغییر ، دگرگونی و عدم ثبات در ساختارهای جوامع از قبیل ساختارهای اقتصادی ، اجتماعی، سیاسی ، فرهنگی، زیست محیطی و تغییرات اقلیمی نتیجه بحران هاست. بحران ها به دو دسته طبیعی و غیرطبیعی تقسیم می شوند که بحران های طبیعی منبعث از تغییرات شرایط اقلیمی ، آب و هوایی بدون دخالت بشر حادث می شوند و تغییرات غیرطبیعی به علت دخالت بشر باعث ازهم پاشیدگی و بی ثباتی جوامع می گردد. بیماری های ویروسی و میکروبی در بعضی مواقع جزء بحران های طبیعی و گاهی در رده بحران های غیر طبیعی است. ویروس کرونا کووید-۱۹ هنوز مشخص نیست که جزء کدام دسته از بحران های طبیعی و غیرطبیعی است زیرا از طرفی گفته می شود از جانوران به انسان منتقل می شود یا از طرفی از لابراتوارهای آزمایشگاهی شیوع پیدا می کند، ممکن است عمدی و ارادی باشد و یا از لابراتوارهای آزمایشگاهی نشت پیدا کنند که غیراختیاری و غیر ارادی است. هنوز مبدأ شیوع این ویروس خطرناک مشخص نشده است. مبدأ شیوع برخی از بیماری ها مثل ایدز و همین ویروس و بعضی از بیماری ها همچون سرطان نیز هنوز مشخص نشده است و تئوری های بسیاری برای آنها ذکر می گردد.

2

بررسی بحران ها در آینده بسیار حائز اهمیت است. رقابت های ناسالم دولت های جهانی ، استفاده غیرمعارف از منابع طبیعی و دخالت انسان ها در امور زیست محیطی باعث بسیاری از حوادث و پیامدهای وحشتناک بوده و به همین مناسبت پژوهش در آینده موجب آگاهی انسان ها از وقایعی که اتفاق خواهد افتاد، می گردد و شاید بتواند موجب جلوگیری از بحران های آینده باشد. سیر و سیاحت در آینده با همه احتمالات ممکنه و در نظر گرفتن همه جوانب بخشی از فعالیت های فکری بشر است و حتما بایستی به آینده نظر داشت و آن را مورد پژوهش قرار داد. درست است که آینده چندان مشخص نیست ولیکن با این دید نمی توان آینده را بحال خویش رها کرد. با وقوع بحران ها صدمات بسیاری بر پیکر صنعت گردشگری وارد می شود و علی الخصوص در پیامد اخیر که بسیار بحران خطرناکی بود توانست اقتصاد جوامع را نابود و به ویژه رشد و توسعه صنعت گردشگری را متوقف کند و بخش های زیرمجموعه این صنعت بسیار مهم را از گردونه حیات خارج نماید. پژوهش آینده می تواند به این صنعت شکست خورده بر اثر پدیده ویروس کووید-۱۹ تا حدودی کمک کند و چرخ های از حرکت افتاده آن را به جریان بباندازد و از وقوع بحران های دیگر و پیامدهای آن ها جلوگیری به عمل آورد. آینده نگاری و آینده پژوهی می تواند به برنامه ریزی های آینده نگر کمک شایانی نماید. علی الخصوص بتوان بعد از برطرف شدن بیماری کووید-۱۹ اثرات مثبتی را در این صنعت مشاهده کرد.

ویروس کرونا در سال ۲۰۲۰ به عنوان یک ویروس جدید با نام SARS-CoV-2 از طریق انتقال گسترده انسانی به جهان حمله کرد. این ویروس مشابه با آنفولانزای اسپانیایی در سال ۱۹۱۸ ، آبله مکزیکی در سال ۱۹۶۷ ، ایدز در اوایل ۱۹۸۰ ، سارس در ۲۰۰۳/۲۰۰۲ ، آنفولانزای مرغی در ۲۰۰۵ ، آنفولانزای خوکی در ۲۰۱۰/۲۰۰۹ و ابولا در سال ۲۰۱۴ بود. بیماری کروناویروس (کووید-۱۹) اولین بار در ۳۱ دسامبر ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین پدیدار شد (Lal et al, 2020).

با وجود شیوع بیماری های گوناگون و تجربیات حاصل از آن و با استفاده از دانش آینده پژوهی و آینده نگاری و مدیریت و برنامه ریزی صحیح شاید به وضعیتی که هم اکنون رخ داده است؛ نمی رسیدند. و بحران این ویروس منحوس را کنترل و از شیوع آن جلوگیری می کردند. حدود یکصد سال پیش با شیوع بیماری آنفولانزای اسپانیایی در عکس ها و تصاویر آن زمان زدن ماسک



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

کاملاً مشهود است؛ که اگر بعد از آن بحران، زمان آینده را پیش بینی می‌کردند می‌توانستند با شیوع بحران کرونا زدن ماسک را اجباری نمایند و فاصله اجتماعی را در نظر گرفته، دست‌ها، لباس‌ها و سایر اشیاء را استریل‌نمایند. هم‌اکنون بعضی از افراد از زدن ماسک، رعایت فاصله گذاری اجتماعی، شستن دست‌ها و ضدعفونی کردن اشیاء امتناع می‌کنند و بدون رعایت پروتکل‌های بهداشتی و سلامت به سفرهای غیرضروری می‌روند.

تهدیدات بیماری‌های همه‌گیر و وحشتی که ممکن است با آنها همراه باشد، خطرات مختلف اقتصادی و اجتماعی را به همراه دارد. ترس از ابتلا به عفونت منجر به رعایت فاصله اجتماعی و تعطیلی مدارس، شرکت‌ها، مؤسسات تجاری، حمل‌ونقل و خدمات عمومی و به ویژه فعالیت‌های گردشگری شده است. همه اینها فعالیت اقتصادی و سایر فعالیت‌های ارزش اجتماعی را مختل کرده است؛ تا آنجا که نگرانی از شیوع مجدد می‌تواند به کاهش تجارت منجر شود (موحد و کرمانیان، ۱۳۹۹).

صنعت گردشگری از دیرباز به عنوان یکی از آسیب‌پذیرترین صنایع در مواجهه با انواع بحران‌ها شناخته شده است. در این میان، بحران‌های مرتبط با سلامتی مانند همه‌گیری‌ها می‌توانند به طور مستقیم تأثیر منفی بر صنعت گردشگری بگذارند زیرا مسافرت‌ها می‌تواند شیوع همه‌گیری‌ها را تسهیل کند (یو و همکاران، ۲۰۲۰). از دسامبر سال ۲۰۱۹، مواردی از (ذات‌الریه) ویروسی ناشناخته گزارش شده است که در ابتدا با در معرض قرار گرفتن در بازار غذاهای دریایی هوانا در ووهان چین مرتبط بودند؛ که متعاقب آن در ۶ ژانویه ۲۰۲۰ نوعی کرونا ویروس جدید کشف شد که قادر به آلوده کردن انسان‌ها بود که کووید-۱۹ نامیده شد. کووید-۱۹ از هر نظر تصویر جهان را تغییر داد و تأثیر بسزایی در تقاضای گردشگری داشته است (قربان زاده و عابدی، ۱۳۹۹).

سازمان ملل هشدار داده است تعداد افرادی که از پیامدهای اقتصادی شیوع کرونا از دنیا می‌روند، به احتمال زیاد بیش از شمار افرادی خواهد شد که بر اثر ابتلا به خود این ویروس فوت می‌کنند. این روزها تمام دنیا شاهد پیامدهای ناگوار اقتصادی همه‌گیری ویروس کرونا می‌باشد که به اذعان بسیاری از اقتصاددانان، ابعاد مختلف اقتصادی حتی در کشورهای توسعه یافته دستخوش تبعات این پاندمی است (یاوری گهر و موید، ۱۳۹۹).

باتوجه به اعلام سازمان بهداشت جهانی (WHO<sup>1</sup>) در همه‌گیر بودن این بیماری، این بحران یکی از بدترین بحران‌های جهان است. شاید در این میان یکی از بخش‌هایی که به شدت آسیب دید صنعت گردشگری بود. در تمام زیرمجموعه‌های مرتبط با گردشگری، اعم از حمل و نقل، بازدیدهای تاریخی و گردشگری، رستوران‌ها، هتل‌ها و تمام بخش‌های مرتبط با گردشگری در تمام دنیا دچار آسیب‌های جدی گردید. این امر به ویژه برای کشورهایی که عمده درآمد ملی‌شان از مجرای گردشگری تعریف شده است بیشتر تحت تأثیر تبعات منفی پاندمی شدند. در این میان به نظر می‌رسد که ورود محققان و پژوهشگران دانشگاهی در حوزه تحقیق و بررسی عوامل متعدد متأثر از این پاندمی نقش بسزایی در کنترل اثرات مخرب کرونا در حوزه‌های مطالعاتی مختلف خواهد داشت (یاوری گهر و موید، ۱۳۹۹).

شیوع ناگهانی و گسترش سریع بیماری‌های عفونی (به عنوان مثال کووید-۱۹) به بروز چالش‌های روانی برای گردشگران زیر آمادگی در مناطق تحت تأثیر بیماری و حتی در مناطق همسایه و غیرمجاز تبدیل شده است (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

<sup>1</sup> World Health Organization



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

بعد از وقوع انفجار کووید-۱۹ در چین در دسامبر سال ۲۰۱۹، مرکز لرزه همه گیر به اروپا منتقل شد و تأثیر مخربی را در مکان های محبوب گردشگری مانند ایتالیا، اسپانیا و فرانسه به وجود آورد. تعداد قابل توجه آلودگی های ایالات متحده نیز نگران کننده به نظر میرسد. بدون هیچ درمانی ۱۰۰ درصد قابل اطمینان، کووید-۱۹ با داروهای ضد مالاریایی و حتی دارویی که برای مبارزه با ویروس ابولا طراحی شده است، درمان نمی شود. نیاز به واکسن وجود دارد، اما پیش بینی نمی شود قبل از پایان سال ۲۰۲۰ یا حتی بعد از آن در بازار ظاهر شود (استریلکوفسکی، ۲۰۲۰). با این حال، تعداد افراد بهبودیافته نیز در حال افزایش است. این افراد مصونیت خود را در برابر کروناویروس دارند و بعید است که دوباره آنها را مبتلا کند. حتی اگر گزارش های واحدی در مورد افرادی که برای دومین بار پیپای با کووید ۱۹ مبتلا شده اند وجود دارد. بسیاری از دانشمندان بر این باورند که ممکن است سرم خون از افراد درمان شده ساخته شود تا به افراد آلوده کمک کند؛ که از نظریه ایمنی به کووید-۱۹ پس از زنده ماندن از عفونت پشتیبانی می کند (فهلینی، ۱۳۹۹).

اظهارنظرهای متعدد و متناقض باعث ادامه و تشدید بیماری و زمان شیوع و ابتلا طولانی گردید. اگر اتحاد و همبستگی وجود داشت و سازمان بهداشت جهانی، سازمانی با مدیریتی پویا و قدرتمند به وظایف ذاتی خود عمل میکرد و همه سران کشورها به ایده پردازی های مختلف نمی پرداختند؛ با یک ایده ثابت، یکسان و علمی می توانستند زودتر و بهتر از شیوع بیماری جلوگیری کنند، که باعث کاهش فوت انسان ها و اتلاف سرمایه کشورها و جلوگیری از رکود بیشتر اقتصادی می گردید.

4

### تعاریف و مفاهیم

#### آینده

آینده زمانی که هنوز نیامده است و بشر از پیامدها و پیش آمدهای ناشی از رویدادها و رخداد پدیده های آن بی خبر است، ولی درصدد آگاهی یافتن به این زمان نیامده می باشد. همه انسان ها در همه دوران خلقت به دنبال آگاهی از رویدادها و رخدادهای آینده بوده اند و سعی کرده اند با اندیشیدن به دنبال کشف آینده باشند. به همین مناسبت به دنبال غیب گویی و فال بینی می رفتند و می روند و یا داستان های علمی-تخیلی مثل آثار ژول ورن، آلدوس هاکسلی و ایزاک آسیوف و جورج اورول که نگرشی بر تفکر آینده داشته را نوشته اند. کشف آینده می تواند راهگشای موفقیت های ناشی از عملکرد صحیح انسان باشد. با درک و فهم پیامدها و رویدادهای آینده میتوان به این موفقیت ها دست یافت. برای برنامه ریزی برای آینده نیاز به شناخت روند اتفاقات در آینده است تا با توجه به تجربه های گذشته و شناخت نسبی آینده کار برای برنامه ریزی آسان تر گردد. نکته قابل تأمل این است که آینده را نمی توان اتفاقی رصد کرد؛ بلکه بایستی با استفاده از علم آینده یعنی آینده پژوهی راه به جایی برد. پیش بینی آینده با ابزار رویکرد آینده پژوهی راه را برای برنامه ریزی در جهت آینده هموار می سازد.

آینده همچون توالی بی پایان رویدادهای عجیب و غریب، کشفیات شورانگیز، تعارضات غیرموجه و دشواری ها و محظورات تازه و عجیب در برابر ما گسترده خواهد شد. معنای این سخن آن است که بسیاری از افراد جامعه فراصنعتی هرگز در آن احساس آسایش نخواهند کرد. البته بعضی از مردم طوری خود را در آینده های دور، و برای مدت های طولانی تصویر میکنند که پیش بینی هایشان بصورت خواب و خیال هایی دور از واقعیت جلوه میکنند. اما چیزی که بسیار شایع است، وجود افرادی است که پیش بینی هایشان آنقدر کم مایه و کوتاه مدت است که همواره در برابر تغییرات شگفت زده و مات و متحیر می شوند (تافلر، ۱۳۷۲).



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

تفکر در مورد آینده حداقل این مزیت را دارد که انسان کمتر در برابر تغییرات شگفت زده و یا غافلگیر می شود. دیگر آنکه ساختن آینده اگر ادعایی بزرگ و پر ابهام است، اما تطبیق دادن خود و یا جامعه با تحولات و تغییرات حادث شده در آینده به نظر می رسد که ما را از نابودی و یا ضرر رهاییده و به موفقیت و یا سود برساند. (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۲)

نگرش انسان به آینده نیز بسته به انسان ها متفاوت است. هر فردی با توجه به تجربیات در زمان گذشته، زمینه های فرهنگی او، ارزش های فردی و اجتماعی تلاش برای یافتن برداشتی نو از آینده دارد. اما این تلاش تا چه اندازه موفقیت آمیز است، خود با ابهامات عدیده ای روبروست. (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۲).

شناخت آینده، کم کردن از ابهامات آن و بیشتر نمودن اطلاعات راجع به فردا از خصوصیات ذاتی انسان است. چنانکه در قرآن کریم آمده است، انسان همواره سعی دارد که موانع جلوی راهش را برداشته و بیشتر بداند. بشر بر اساس کوشی درونی، شیفته کشف آینده و رمز گشایی آن بوده است. این عطش سیری ناپذیری انسان ناشی از نیاز غریزی او به کشف روابط چپستی و کیفیت بقاء در آینده بوده است. (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۲)

نمی توانم آینده را ببینم اما در هر صورت باید برای آن برنامه ریزی کنم. (فرهادی، ۱۳۹۳)

اگر یکی از وظایف شما در شرکت تضمین رقابت پذیری شرکت ظرف تا سال آینده است، پس تصویرسازی از آینده کار بی معنایی نیست بلکه امری حیاتی است. شما باید امروز درک کنید که وقتی در آینده محیط رقابتی اطراف شما تغییر می کند شرکت چگونه با آن مواجه می شود. وجود یک روش شناسی به شما کمک می کند تا طیفی از آینده های مختلف را ببینید. هر یک از این آینده ها یک سناریو نامیده می شوند، می توانند آشکار شوند منوط به اینکه چگونه پیشرفت های امروز در آینده نمایان می شوند. (وودی، ۱۳۹۳)

بررسی ها نشان می دهد تفکر در مورد آینده نیز نیازمند زبان مشخصی است تا به وسیله آن فرمول بندی شود. برنامه ریزی به ابزاری نیاز دارد تا بتواند آینده را در قالب عناصر قابل پیش بینی و عدم قطعیت ها بیان کند. این ابزارها همان سناریوها هستند که با همدیگر، عدم قطعیت ها درباره آینده را نشان می دهد و عناصر نسبتاً مشخص و عدم قطعیت آینده را میتوان با مجموعه هایی از سناریوها تشریح کرد (نصر، ۱۳۹۸).

### آینده پژوهی

وقایع جهان امروز متبلور از فکرها، اندیشه ها، برنامه ریزی ها، سیاست ها، خواست ها، تقاضاها و رفتارهای فردی و اجتماعی گذشته بشر است و آنچه فعلا رخ می دهد از عملکرد صحیح یا ناصحیح گذشتگان در جهان است. چه خوب و چه بد این اتفاقات بر اثر تدابیر، سیاست ها و برنامه ریزی های گذشته است که روزی امیدهای بسیاری به بشریت داده بود! امروز نتیجه دیروزهای گذشته و آینده نتیجه امروزهای بشر است؛ که شاید درست باشد و شاید هم غلط؟! می تواند صحیح و درست باشد در صورتی که آینده به خوبی مدیریت، سنجش و پژوهش شود، در غیر اینصورت اتفاقات چندان خوبی نخواهد افتاد. شیوع ویروس ها و میکروب ها که باعث ابتلا به بیماری ها می شود، بحران آفرین هستند. بحران های طبیعی و غیرطبیعی در کمین جامعه بشری است، با پیش بینی صحیح، برنامه ریزی آینده نگر، ابزارها و امکانات آینده پژوهی و آینده نگاری می توان بر این بحران ها فائق آمد و فکر و اندیشه بشر را تا حدودی آسوده کرد. آینده متعلق به کسانی خواهد بود که بتوانند با پژوهش و دوراندیشی به آینده به آنچه می خواهند تا حد ممکن دست یابند.

## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



آینده اندیشی یا مطالعات آینده، حوزه پژوهشی نسبتاً جدیدی است که قلمرو آن، همه عرصه های معرفت نظری و تکاپوهای علمی آدمی را در می نوردد و نتایج حاصل از آن می تواند تاثیرات گسترده ای در هریک از این عرصه ها داشته باشد. آینده اندیشی ابتدا به توصیف آینده های ممکن الوقوع می پردازد و آنگاه میان این آینده های ممکن الوقوع، محتمل ترین آن ها را با بهره گیری از انواع روش های کمی و کیفی مشخص می سازد. آینده پژوهی از جمله اقدامات موثر بشری است و می توان آن را پرکاربردترین دانش دانست. انسان همواره در حال تفکر و برنامه ریزی است و برنامه ریزی، اقدامی معطوف به آینده به شمار می آید. برنامه ریزی ها و هدف گذاری های درست، برخواسته از درک درست ما از آینده است (پایا، ۱۳۸۳).

آینده پژوهی به گمانه زنی دقیق و خطا ناپذیر آینده بلکه کوششی برای رسیدن به آینده است ( که مانند هر کوشش دیگری امکان و احتمال بروز خطا و اشتباه در آن وجود دارد ). برای آن که بتوان ظرفیت های آینده پذیری را در یک جامعه افزایش داد باید ظرفیت های پذیرش انواع رویدادهای محتمل را در میان آحاد آن جامعه بالا برد. این کار جز با پرورش های آینده نگر امکان پذیر نیست، آینده پژوهی برای کنترل مند نمودن آینده به کاربرده می شود. آینده پژوهی مشتمل بر مجموعه تلاش هایی است که با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع، الگوها و عوامل تغییر و یا ثبات، به تجسم آینده های بالقوه و برنامه ریزی و مدیریت آن می پردازد. (خزایی، ۱۳۸۷).

6

آینده پژوهی، کشف فرصت ها و موفقیت های افتخارآفرین، افزایش امید به آینده، وفاق ملی و تعمیق آینده ای کارآمد و موفق را در سطح جامعه در پی دارد. آینده پژوهی دانشی است که می کوشد بر اساس روش های معین، آینده های مختلف و محتمل یک پدیده را کشف و شناسایی کند. با این فرض که امکان تغییر در هریک از آینده های محتمل وجود دارد. میتوان با اقدامات برنامه ریزی شده، آینده مطلوب را انتخاب و معماری کرد (بی تقصیر فدافن، ۱۳۹۰).

منظور از آینده پژوهی این است که به فرآیند برنامه ریزی، جهت و هماهنگی می دهد. بنابراین مطالعه سازمان یافته و مستمر گذشته و برآورد امکانات آینده، درک روشنی از وضعیت دنیای امروز را ایجاد می کند و به تصمیم گیری با اطلاعات واطمینان بیشتر منجر می شود. آینده پژوهی کمک می کند که آینده های مطلوب و ممکن به هم نزدیک تر شود. این رویکرد توانایی ها را برای پیش بینی و تطابق با نیروهای خارج از کنترل بهبود می بخشد و آنها را که در کنترل است تحت تاثیر قرار می دهد (بی تقصیر فدافن، ۱۳۹۰).

آینده پژوهی عبارت است از دانش مطالعه آینده های ممکن و تلاش ارزش مدار برای خلق هوشمندانه آینده مطلوب (چرماک، ۱۳۹۳).

### آینده نگاری

اگر در گذشته زمان شیوع بیماری کرونا کووید-۱۹ را پیش بینی و آینده نگری کرده بودند؛ با سیاست ها، مدیریت های صحیح، ایجاد ساختارهای بنیادی و برنامه ریزی های مدون ساختارمند و استفاده از ابزارها و امکانات مورد لزوم بحران ها منجمله بحران این بیماری می توانستند به طور یقین از پیامدهای ناشی از شیوع این ویروس جلوگیری به عمل آورند. در اینجا نقش پژوهش در آینده و آینده نگاری بسیار حیاتی به نظر می رسد؛ زیرا فرداهایی دیگر می تواند زمان حال و هم اکنون باشد که در صورت عدم اقدام و عمل، جهان فرداها نیز به انواع بحران ها دچار خواهد گردید.

## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



امروزه آینده نگاری به طور گسترده ای در بسیاری از علوم و برنامه ریزی ها و سیاستگذاری ها به کار گرفته می شود. این واژه طیف وسیعی از رویکردهایی است که بهبود فرایند تصمیم گیری را تسهیل می کند، رویکردهایی که تفکر درباره آینده بلندمدت را به همراه دارند (علی اکبری و همکاران، ۱۳۹۷).

علم و هنر آینده نگاری از اوایل دهه ۷۰ میلادی به عنوان ابزار سیاستگذاری به طور رسمی در چند کشور محدود به ویژه ژاپن به کار گرفته شد و از اوایل دهه ۹۰ میلادی به طور گسترده با همکاری نهادهای بین‌المللی برای توانمندسازی کشورها این روش به کار گرفته شد و امروزه رویکرد غالب برنامه ریزی علم و تکنولوژی در اکثر کشورهای توسعه یافته است. بن مارتین به عنوان یکی از متقدمین و پیشروان بحث آینده نگاری، اولین تعریف از آینده نگاری را که مورد پذیرش عمومی قرار گرفت، در سال ۱۹۹۵ به این شرح بیان کرد: آینده نگاری، فرایند تلاش سیستماتیک برای نگاه به آینده بلندمدت علم، تکنولوژی، محیط زیست، اقتصاد و اجتماع می باشد که با هدف شناسایی تکنولوژی های عام نوظهور و تقویت حوزه های تحقیقات استراتژیکی صورت می گیرد که احتمالاً بیشترین منافع اقتصادی و اجتماعی را به همراه دارد. بنابراین توجه به موضوع آینده پژوهی در بهبود صنعت گردشگری نقش پررنگی را ایفا می کند. با ورود به هزاره جدید، صنعت گردشگری نیز عصری نوین را آغاز کرده است و با وجود مشکلات متعددی که در پیش دارد، انتظار است که در سیستم اقتصادی جهانی بر اهمیت آن افزوده شود؛ بنابراین، سیاستگذاران باید پیوسته به مسائل اصولی و زیربنایی در خصوص رشد، جهت و آثار این صنعت در آینده توجه کنند (نصر، ۱۳۹۹).

7

آینده اندیشی یا مطالعات آینده که از آن در زبان فارسی با عناوینی چون آینده نگری، آینده پژوهی، آینده شناسی و نظایر آن یاد می شود، یک حوزه پژوهشی نسبتاً نوپدید است که قلمرو آن همه عرصه های معرفت نظری و تکاپوی عملی آدمی را در بر می گیرد و نتایج آن میتواند تاثیرات گسترده ای در هر یک از این عرصه ها داشته باشد. آینده پژوهی به عنوان یک ابزار پشتیبان برای برنامه ریزی بلند مدت، در میان دولت ها و کشورها محبوبیت یافته است. زیرا اصل غیرقابل پیش بینی بودن آینده بدین معنا نیست که نگران آینده نبود و تنها به بخت و اقبال تکیه کرد تا هر زمان بحران تازه ای سر برآورد بدون طرح و برنامه قبلی اقدام شود. بلکه این اصل حکم می کند که نسبت به آینده موضع مناسب تری اتخاذ شود به نحوی که در پی تعیین پیش گویی های آینده بود و نه امور را به سرنوشت واگذار و بدون طرح و برنامه حرکت کرد (علی اکبری و همکاران، ۱۳۹۹).

### تاثیر بحران ناشی از کرونا کووید- ۱۹ بر صنعت گردشگری

سه عامل مهم در تعریف و تشخیص بحران نقش عمده دارند که عبارتند از: تهدید، زمان و غافلگیری. بحران های مختلف برحسب اینکه میزان هریک از عوامل سه گانه در آنها شدید، متوسط و یا ضعیف باشد درجه بندی می شوند که شدت تهدید، کوتاهی زمان و غافلگیری از ویژگی های بحران های حاد هستند. بازتاب های بحران به منزله ی عوامل خارجی عبارتند از خسارت، جریان فزاینده ی وقایع، مشکل زمان و افکار عمومی. از سوی دیگر واکنش های احساسی بحران به طور عام شامل ناباوری، قبول شکست، وحشت زدگی، کوتاه نظری، مقصر دانستن دیگران و جریحه دار شدن احساسات است که در هر بحران عوامل خارجی و واکنش های احساسی بحران با درجات متفاوت عمل می کنند (شهبازیان و هاشمی قینانی، ۱۳۹۹).

## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



ویروس کرونا کووید-۱۹ تصاویر حقیقی از یک فاجعه انسانی را به نمایش گذاشت که قبلا در فیلم ها دیده می شد و آن هم بصورت غیرقابل باور از دید بیننده که هیچ نشانی از حقیقت به تصویر نمی کشید. اما این پدیده غیرقابل باور چنان جهان را تحت تاثیر قرار داد که انسان ها را شگفت زده، متحیر، گیج و وحشت زده نمود. در ابتدای شیوع بیماری هیچکس نمیدانست چه کند؟! هر شخصی به خصوص سردمداران و روسای کشورهای مختلف جهان نظریه ای می دادند. سازمان بهداشت جهانی نیز هیچگونه اطلاعاتی از این بیماری نداشت؟!

ویروس ها معمولا از طریق انتقال انسان به انسان یا حیوان به انسان و یا از طریق دست ساخته بشر یعنی از لابراتوارهای آزمایشگاهی ایجاد می شوند، بنابر گفته چینی ها ویروس کووید-۱۹ از حیوانات به انسان انتقال یافته و می گویند از خفاش به نوع دیگر حیوان به نام مورچه خوار پولکدار انتقال و انسان با خوردن گوشت این حیوان به ویروس مبتلا شده است. البته هنوز هیچ چیز اثبات نشده است؟! علت یابی شیوع بیماری بسیار حائز اهمیت است زیرا اگر محل و طریقه انتقال مشخص شود هرچه زودتر میتوان از پیشرفت ویروس و جهش آن جلوگیری به عمل آورد. اما سوال اصلی در این است که آیا حیوان را به صورت خام مصرف می کنند؟ طبق یافته های پزشکی اگر مواد غذایی بصورت پخته مصرف شود ویروسی از آن باقی نمی ماند؟!

8

امروزه انسان با مخاطراتی روبه روست که از نظر ماهیتی با مخاطرات نسل های پیشین متفاوت است. به مراتب عظیم تر و مهلک تر از تهدیدات ناشی از مخاطرات طبیعی است و نمیتوان آنها را کنترل کرد. این امر سبب شده است مخاطرات طبیعی مانند زلزله، سیل، آتشفشان و حتی احتمال برخورد خرده سیاره ها با زمین در سایه آن قرار گیرد و در مقایسه با آنها کم اهمیت تر جلوه کند؛ زیرا پیشرفت علم قدرت گسترده ای در جهت نقش آفرینی و بازیگری و ایجاد تغییرات محسوس در سطح کره زمین در هزاره جدید به انسان داده و سبب شده است این عوامل در کنار یکدیگر بتوانند مخاطرات انسانی قرن حاضر یعنی قرن را متفاوت تر و برجسته تر از قرن های گذشته کنند. همچنین سبب شده است امنیت و آرامش انسان ها را به صورت های مختلف تحت شعاع قرار بدهند و در برخی مواقع از بین ببرند. افزایش این مخاطرات در زندگی انسان های قرن حاضر شناخت و مطالعه آنها را ضرورت بخشیده است. اهمیت شناخت این مخاطرات در ایجاد امنیت، ارتقای آرامش، برنامه ریزی ها، آینده نگری ها، استفاده بهتر از منابع، حفظ تعادل اکولوژیک، حفظ محیط زیست، رفاه بیشتر انسان ها و از همه مهمتر کاهش چالش ها و ناامنی هاست. با توجه به اینکه مخاطرات انسانی در سالهای اخیر افزایش قابل توجهی یافته و مسائل و مشکلات فراوانی را به صورت مستقیم و غیرمستقیم برای انسان به وجود آورده است، میتواند در مطالعات جغرافیایی جایگاه برجسته ای را به خود اختصاص دهد (موحد و کرمانیان، ۱۳۹۹).

در حین شیوع کروناویروس، گردشگری رویداد از جنبه های مختلف اقتصادی با خسارت مواجه شد؛ از جمله کنسل شدن نمایشگاه ها، نمایش های موسیقی زنده، اجلاس ها، عروسی ها، مهمانی ها، رویدادهای شرکت ها، راه اندازی برندهای تجاری، نمایشگاه های تجاری و موارد دیگر. چندین رویداد بزرگ نیز لغو شد، برای مثال و همچنین به عنوان بزرگترین رویداد جهانی میتوان به لغو بازی های المپیک ۲۰۲۰ توکیو اشاره کرد. به طور کلی شیوع بیماری همه گیر کووید-۱۹ اختلال اقتصادی بزرگی در جهان به همراه داشته است. با ایجاد اختلال در زنجیره های عرضه جهانی، کاهش قیمت کالاها، ایجاد بحران در گردشگری بین المللی و مسافرت های تجاری و تقاضای کمتر برای کالاها و خدمات وارداتی شد (Lal et al. 2020).



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



ویروس کووید-۱۹ طی چند هفته جهان را به محاصره خود درآورد و سلامتی و جان میلیون‌ها انسان را به خطر انداخت، همچنین منجر به تحولات جهانی و تغییرات بزرگی شده که تأثیرات مهمی بر زندگی روزمره شهروندان و همچنین اقتصاد جهانی ایجاد کرده است (UNWTO<sup>2</sup>, 2020).

باوم و های (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان "مهمان‌نوازی، حقوق بشر، گردشگری و تأثیر کووید" به بررسی تهدیدات ویروس کرونا و ارزیابی زمان واقعی تأثیر این تهدید بر گردشگری پرداختند، نتایج این پژوهش واقع‌نگر نشان داد که بحران ویروس کرونا تأثیر بسیار زیادی بر صنعت گردشگری گذاشته و درآمد این صنعت در بعضی از مناطق آسیا، اروپا و آمریکای شمالی کاهش صددرصدی داشته است.

تأثیرات کووید-۱۹ بر صنعت گردشگری در ماه‌های آوریل تا ژانویه ۲۰۲۰ (فروردین تا تیرماه ۱۳۹۹) در سراسر جهان نشان می‌دهد. محدودیت‌های جهانی مسافرتی به افت ۹۷ درصدی گردشگری بین‌المللی در سطح جهان منجر شد. این به دنبال کاهش ۵۵٪ در ماه مارس است. بین ژانویه و آوریل سال ۲۰۲۰، ورود گردشگران بین‌المللی ۴۴ درصد کاهش یافت و این رقم باعث وارد آوردن زیان ۱۹۵ میلیارد دلاری به گردشگری بین‌المللی شد (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۲۰). از آنجاکه توسعه صنعت گردشگری به یک محیط امن صلح‌آمیز بستگی دارد، می‌تواند در برابر شیوع بیماری‌ها بسیار آسیب‌پذیر باشد (امیری فلهلیانی، ۱۳۹۹).

بنابراین سازمان جهانی گردشگری اعمال محدودیت‌های سفر، موجب کاهش ۹۷ درصدی ورود گردشگران بین‌المللی در سراسر جهان شد. بر اساس اطلاعات جدید این سازمان درباره تأثیرات شیوع ویروس کرونا، در چهار ماه نخست سال جاری میلادی (ژانویه تا آوریل ۲۰۲۰) شمار گردشگران بین‌المللی در مقیاس جهانی نسبت به مدت مشابه در سال ۲۰۱۹ میلادی، ۱۸۰ میلیون کمتر بوده است. در حالی که سال ۲۰۱۹، شمار گردشگران بین‌المللی با رشد ۴ درصدی به یک میلیارد و پانصد میلیون نفر رسیده بود. آمار چهار ماه ابتدایی سال ۲۰۲۰ از کاهش ۴۴ درصدی شمار گردشگران بین‌المللی به سبب شیوع کرونا حکایت دارد. طبق بررسی‌های شورای جهانی سفر و گردشگری با شیوع کرونا، بیش از ۷۵ میلیون شغل در صنعت گردشگری در معرض خطر هستند. اقتصاد گردشگری به شدت تحت تأثیر این بیماری همه‌گیر قرار گرفته و تدابیری برای مهار انتشار آن معرفی شده است. بسته به مدت بحران، سناریوهای بازنگری شده نشان می‌دهند که شوک بالقوه می‌تواند بین ۶۰ تا ۸۰ درصد کاهش در اقتصاد گردشگری بین‌المللی در سال ۲۰۲۰ به همراه داشته باشد. اگر این بحران مهار نشود میزان خسارت در این حوزه به ۸۰ درصد خواهد رسید (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۲۰).<sup>۳</sup>

### آینده پژوهی در صنعت گردشگری و بحران کرونا

بحران‌های طبیعی و غیرطبیعی برخی در جهان بصورت جبری و ادواری و برخی به شکل دست‌ساخته انسان شیوع پیدا می‌کنند؛ بهترین و مهمترین راه جلوگیری از این بحران‌ها رویکرد دانش‌آینده پژوهی و نگرش به آینده است، که جوامع می‌توانند با

<sup>2</sup> World Tourism Organization

<sup>3</sup> WTTC



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

ارائه راه حل‌ها و سیاست‌ها، برنامه‌ها، تصمیمات صحیح و اعمال این تصمیمات با بحران‌ها مقابله کنند و از خسارت‌های عمده جانی و مالی بخصوص در بخش صنعت گردشگری جلوگیری به عمل آورند. از طرفی با ایجاد رویکرد تاب‌آوری باعث تعدیل خسارت‌های وارد شده از بحران‌ها و بخصوص بحران ناشی از کرونا گردند. دولت‌ها و جوامع می‌توانند برای کاهش خسارات از این رویکرد استفاده کرده و اضطراب و استرس ناشی از ناملازمات اقتصادی را کاهش دهند. رویکرد تاب‌آوری دارای یک فرآیند علمی است که در حین وقوع بحران‌های طبیعی و غیرطبیعی بکار گرفته می‌شود که با کاربرد آن تا حدودی لطمات و خسارات را می‌توان کاهش داد.

در حقیقت برای درک آینده چه چیزی را برای گردشگری رقم خواهد زد، ناگزیر به تفکر پیرامون مسایل و موضوعات و محدوده بیرونی گردشگری هستیم، اما نقطه اصلی شروع هر بحثی ایجاد یک چارچوب زمانی برای درک آینده است (خزایی، ۱۳۹۲).  
آینده پژوهی با در اختیار قرار دادن داده‌هایی نظیر میزان ریسک، موفقیت و سرمایه موردنیاز در هر حوزه، سازمان‌ها را در اخذ تصمیمات درست یاری می‌رساند. از سوی دیگر به منظور افزایش رقابت پذیری و ایجاد مزیت نسبی چاره‌ای جز پیش‌بینی آینده وجود نخواهد داشت. به علاوه دولت نیز به عنوان سیاستگذار اصلی گردشگری از دسترسی به چنین اطلاعاتی بی‌نیاز نیست. (خزایی، ۱۳۹۲)

10

درک اینکه چگونه گردشگری در آینده تغییر خواهد کرد، همانند سایر محرک‌های متنوعی که توجه بین‌المللی را جلب نموده‌اند، شتاب گرفته است (برای مثال تغییرات آب‌وهوایی و پیش‌بینی آینده سوخت و انرژی برای تامین نیازهای گردشگری). این محرک‌های کلان (از جمله سرعت زیاد تغییرات تکنولوژیکی)، مباحثی که ماهیت گردشگری ما را در طول دو دهه آینده تغییر خواهند داد. هرچند باید در نظر داشته باشیم که تغییر در گردشگری الزاماً یک رویداد ناگهانی چشمگیر نیست (خزایی، ۱۳۹۲).  
برای پیش‌بینی از روش‌هایی نظیر مدل‌های استقرایی، روش‌های رگرسیونی، مدل‌های علی و غیره، استفاده می‌شوند. باید توجه داشت که به کارگیری روش‌های آینده‌پژوهی بدون در نظر گرفتن محرک‌ها و روندهای اصلی موثر بر گردشگری امکان پذیر نخواهد بود. (خزایی، ۱۳۹۲).

گاهی اوقات جهش‌های ناگهانی در تکنولوژی ممکن است ماهیت گردشگری را تغییر دهد، اما حتی نوآوری‌های عظیمی مانند اینترنت نیز گردشگری را یک شبه دستخوش تغییر نمی‌کنند. انتشار نوآوری‌ها زمانبر است و پیش از آنکه تغییراتی عمده در رفتار و عادات خرید کنندگان قابل مشاهده باشد، تغییرات از درون ایشان و به آهستگی آغاز شده است. بنابراین محققانی که در مورد آینده تحقیق می‌کنند و بر گردشگری تمرکز دارند، نیاز دارند از انبوهی از فاکتورهای متعدد، روندها و تغییرات ایجاد شده در جامعه - که الزاماً در زمان حال بر گردشگری اثرگذار نیستند، اما ممکن است در آینده اثر بگذارند - آگاهی یابند. (خزایی، ۱۳۹۲)

تغییرات آب و هوا آثار چشمگیری در چگونگی سفر، زمان و مکان سفر خواهد داشت و رسانه‌های دیجیتال به سرعت رشد خواهد کرد. در این میان به عقیده «دراپر» مدیر مبحث آینده پژوهی، ۴ سناریو همچون ترقی ناگهانی و شکوفا شدن، ناآرامی توزیع شده، قیمت و مزیت و فشار سوخت (فسیلی) برای گردشگری در ۲۰ سال آینده مطرح است که باید مورد توجه فعالان حوزه گردشگری قرار گیرد. (شالباغان، ۱۳۹۳).

درواقع دلیل پررنگ شدن مباحث آینده‌پژوهی در گردشگری را می‌توان در این امر جستجو کرد که «طرح مباحث در خصوص آینده سازمان‌های دولتی و خصوصی حوزه گردشگری را در شفاف کردن فضای پیش‌رو و اخذ تصمیمات درست یاری



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

می‌رساند. بدیهی است در صنایع «مرتباً در حال تغییر» و «رقابتی» همچون گردشگری، موفقیت و برتری نسبت به دیگر رقبا بدون چنین درکی امکان پذیر نیست (شالباغیان، ۱۳۹۳).

در مجموع پیش بینی آینده، تصور و تجسم روندها و مسائل کلیدی و کاربرد آنها ما را به تفکر پیرامون این مسائل وا میدارد: آنچه موجود است، آنچه ممکن است در میان مدت رخ دهد و اینکه این عناصر چگونه تجارب و چشم اندازهای جدید گردشگری را به بار خواهند آورد. بی شک کسب جایگاه شایسته در بخش گردشگری نیازمند کشف و شناسایی پیش دستانه رویدادهای آینده این بازار است (رودا، ۲۰۱۴).

یکی از مهمترین رویکردهای دستیابی به اهداف مدنظر در توسعه پایدار گردشگری، توجه به مبحث آینده پژوهی در خصوص چشم انداز و دورنمای عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری است (تقوایی و حسینی -خواه، ۱۳۹۶).

با توجه به شیوع ویروس کوید-۱۹ به منظور کاهش اثرات این ویروس بر هتل ها راهکارهایی توسط گروهی از کارشناسان و طراحان نرم افزار مدیریتی اقامتگاه ها<sup>۴</sup> شناسایی و ارائه شده که عبارتند از: (۱) رعایت اقدامات ایمنی مانند پوشیدن ماسک (حتی مهمانان در فضاهای عمومی)؛ کاهش تماس بین کارکنان یا کارمندان و مهمانان و رعایت فاصله ۱.۵ متر بین افراد و این به معنای کاهش ظرفیت در رستوران است؛ وجود ژل الکلی در همه جای هتل؛ تمیز کردن مداوم و بسیار منظم تمام سطوح و تمیز کردن منظم کلیه دکمه های درب و دکمه های بالابر؛ گرفتن اسکن گرما هنگام ورود مهمانان. (۲) کاهش نیافتن قیمت هتل ها پس از بحران کووید ۱۹-، چرا که پس از بحران اقتصادی ۲۰۰۹ که هتل ها افت قیمت چشمگیری را تجربه کردند، مدت زمان زیادی طول کشید تا خسارت وارده جبران گردد. پس بهتر است به جای کاهش قیمت ها خدمات اضافی به مهمانان ارائه داد مانند حمل و نقل رایگان از فرودگاه و ترمینال ها و یا وعده غذایی رایگان، در این راستا می توان از نرم افزارهای ویژه ای کمک گرفت. ۳ (مدیریت برنامه ها و کاهش کنسل کردن رزروها، بدین منظور مدیران هتل ها باید نرخ بازپرداخت خود را با تخفیف بیشتر از حد معمول نسبت به فسخ رایگان قرار دهند و همچنین در صورت نیاز آن را به آینده موکول کنند و به جای لغو رزرو مهمانان از آنها بخواهند تا بدون هزینه اضافی آن را به یک تاریخ دیگر منتقل کنند. (۴) اطلاع رسانی به مشتریان از طریق وب سایت، رسانه های اجتماعی و خبرنامه و ایمیل و تشویق آنها به رزرو هتل از طریق وب سایت خود هتل (RoomPriceGenie). روش های ابتکاری فاصله گذاری اجتماعی یا فیزیکی در مکان های روباز گردشگری مانند رستوران ها و رستوران های روباز هتل ها راهکار دیگری است که تعدادی از مکان های گردشگری به کار برده اند (ترابی فارسانی و بهادری، ۱۳۹۹).

آینده پژوهی در حوزه گردشگری با در اختیار قرار دادن داده هایی چون میزان ریسک، موفقیت و سرمایه مورد نیاز، سازمان ها و نهادهای مرتبط با گردشگری را در اخذ تصمیمات درست یاری می رساند. از سوی دیگر به منظور افزایش رقابت پذیری و ایجاد مزیت نسبی در صنعت گردشگری چاره ای جز پیش بینی آینده وجود ندارد (علی اکبری و همکاران، ۱۳۹۹).

شاید نگرانی های مربوط به گردشگری در میانه چنین بحران جهانی از اهمیت ثانویه برخوردار است، اما این امر لزوماً به دلیل نقش مهمی که گردشگری در برنامه های رشد اقتصادی و توسعه بسیاری از ملت ها ایفا کرده، صادق نیست. گردشگری بین المللی و داخلی به طور مؤثر به عنوان تلفات تأسف بار این بحران تعطیل شده است (موحد و کرمانیان، ۱۳۹۹).

<sup>4</sup> RoomPriceGenie



### بحث و نتیجه گیری

باتوجه به رویدادهای چندین ماهه گذشته، پیامدهای ناگوار فوت انسان ها و مشکلات اقتصادی اجتماعی میتوان دریافت که با تجربیات گذشته از سایر بیماری ها همانند مرس، آنفولانزای مرغی، آنفولانزای خوکی و سارس و سایر بیماری ها متاسفانه برنامه ریزی منسجم بهداشتی و سلامتی وجود نداشت و نوعی ترس و هیجان زدگی منفی و ایده پردازی های غلط، آزمون و خطاهای بسیار گمراه کننده باعث ادامه این وضعیت ناهنجار گردید. از ابتدا هیچ دستورالعمل مشخصی وجود نداشت و با گذشت زمان و تلفات جانی و مالی بسیار در مورد چند دستور پیشگیری همگانی وحدت نظر ایجاد شد که تا حدی توانست جلوی ضایعات را بگیرد. با محدودیت های جابجایی و ماندن در منازل (قرنطینه خانگی) و تعطیلی همه مشاغل به خصوص مشاغل غذایی و صنعت گردشگری زیان بسیاری به این مشاغل وارد شد و از طرفی زدن ماسک و فاصله گذاری اجتماعی باعث مشکلات روحی و روانی انسان ها و عدم ارتباط انسان ها بصورت قبل از شیوع بیماری کرونا باعث زیان های فاحش اجتماعی گردید.

رقابت های ناصحیح دولت ها، اختلافات سیاسی و تعارض منافع کشورها باعث تشدید بیماری گردید. در ابتدای شیوع بیماری روسای جمهور کشورهای آمریکا، برزیل و دیگر کشورها اعتقاد به زدن ماسک و آسیب رسانی این ویروس خطرناک نداشتند و در اظهارنظرهایی مصونیت گله ای را پیشنهاد می دادند، بعضی دیگر شیوع بیماری را از طریق لمس کردن اشیاء می دانستند و مدت زمان متفاوت از بین رفتن از روی اشیاء را عنوان نمودند. بعضی دیگر از مردم عنوان کردند که آیا در هوای آزاد این ویروس وجود دارد؟ و دیگران نیز شیوع را از حیوان به انسان و بعضی دیگر شیوع را از لابراتوارهای آزمایشگاهی می دانستند. بعضی می گفتند شیوع از لابراتوارهای آزمایشگاهی از روی عمد و بعضی می گفتند سهواً شیوع پیدا کرده است.

کشورها یکدیگر را متهم به شیوع این ویروس مهلک می کردند. آمریکا چین را مقصر میدانست و چین کشورهای دیگر را و هنوز هم مشخص نشده است که مبدأ شیوع این بیماری چیست؟! ضعف مدیریت جهانی و نداشتن یک ساختار صحیح بهداشتی و سلامت، عدم برنامه ریزی بنیادی و تشتت آرا موجب توسعه و جهش این بیماری گردید. با کشف واکسن بارقه ای از امید، هرچند خیلی ضعیف ایجاد شد و امیدواری کمی حاصل گردید. وضعیت جهان نسبت به زمان قبل از کرونا وضعیت بی ثباتی خواهد بود و مدت زمان طولانی لازم است تا صنعت گردشگری بتواند به جایگاه قبلی خود بازگردد. بحران ها باز هم ادامه خواهند یافت و صنعت شکننده و حساس گردشگری را آسیب خواهند زد. بحران های طبیعی مثل سیل، زلزله، آتش فشان، سونامی، تغییرات اقلیمی، آب و هوایی و ... و بحران های غیرطبیعی همانند کرونا، جنگ، ترور، ناامنی کشورها و امراض گوناگون (از نوع انتقال انسان به انسان، حیوان به انسان، شیوع ویروس ها از طریق امیال بشری و از طریق لابراتوارها) و دخالت های محیط زیستی توسط انسان همه باعث عدم تعادل در بازار صنعت گردشگری می گردد.

در ۳۱ دسامبر ۲۰۱۹ دولت چین برای اولین بار، ویروس کرونا را به سازمان بهداشت جهانی گزارش کرد. بعد از شیوع آن به کشورهای دیگر، همکاری های بین المللی از بین رفت یا همبستگی جهانی معناداری شکل نگرفت. عموماً کشورها به جای همکاری برای شکست یک تهدید و نگرانی مشترک جهانی، اقدامات یکجانبه برای پیشگیری و مقابله با این ویروس خطرناک را در پیش گرفتند و با اقدامات سیاسی، انتقام گیری یا بهره برداری از این فضا علیه دیگری یا مقصر جلوه دادن دیگر به مبارزه با کرونا پرداختند. همه این اقدامات، تلاش های جمعی جهانی را دچار چالش کرده و مقابله با این بیماری را با مشکل مواجه ساخته است.

## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia



زمانی که دنیا درگیر مقابله با این ویروس کشنده است، نباید از نقش چین و آمریکا که همدیگر را متهم میکنند غافل شد. فارغ از اینکه منشأ ویروس، چین، آمریکا یا هر کشور دیگری است، نباید از رفتار هر دو قدرت جهانی در قبال این بحران به راحتی گذشت و ادعاهای گمراه کننده هر دو را به راحتی باور کرد. نه چین و نه آمریکا، مدل مناسبی برای مدیریت جهانی این مسئله نیستند. ارائه نکردن اطلاعات و اشتراک گذاری به موقع آن از سوی چین برای جهان از شیوع این بیماری، سرکوب اولیه کشف آن و مجازات برخی پزشکان و متهم کردن آنها به دلیل اظهارنظرهای دروغین، موجب هدر رفتن زمان زیادی شد. در صورت شفافیت و اطلاع رسانی دقیق چین، کشورها میتوانند ضمن افزایش ظرفیت پزشکی و تجهیزات درمانی، شهروندان را آماده استفاده از اقدامات اساسی برای مهار و گسترش این ویروس کشنده کنند. به دلیل ارتباط گسترده اقتصاد جهانی با بازارهای چین و رفتار غیرشفاف دولت توانایی

جهان در پاسخ به ویروس کشنده را به خطر انداخت (www.usip.org).

صنعت گردشگری با توجه به ویژگی های آن همواره در معرض خطر بحران سیاسی و طبیعی است و این مسئله مستلزم استراتژی و مدیریت مناسب در بحران است (کلابی و کریمی راد، ۱۳۹۹).

13

برای توسعه پایدار گردشگری میتوان یک برنامه توسعه استراتژیک آماده کرد. برنامه جدید باید با هدف توسعه گردشگری محلی برای افزایش مشاغل درگیر باشد و از زیرساخت ها مراقبت های مناسب صورت گیرد (کالینکار و پتیل، ۲۰۲۰). از عوامل تعیین کننده نتیجه راهبردهای به کاررفته برای مقابله با حوادث بحرانی مانند کووید-۱۹ چهار مورد را میتوان نتیجه گرفت. اول اینکه دولت ها باید اهداف اصلی راهبردهای اتخاذ شده برای مقابله با رویداد بحرانی را مشخص کنند. درباره کووید ۱۹ هدف اصلی بیشتر کشورها مراقبت های بهداشتی یا اقتصادی است. دولت هایی که مراقبت های بهداشتی را به عنوان هدف اصلی معرفی کرده اند، در مقایسه با دولتهایی که نیازهای تجارت و سیاست را در درجه اول قرار میدهد، تعداد مرگ و میر و ابتلای کمتری را تجربه کرده اند. دوم اینکه رهبری یک عنصر مهم در تعیین موفقیت یا شکست در پاسخ به بحران است. اتحاد با رهبری، نیاز به ارتباطات روشن، صادقانه، دقیق و منظم با مردم و تجارت است. سوم، لزوم مشاوره متخصصان درباره تدوین راهبردها برای پاسخ به حوادث بحرانی مانند کووید-۱۹ به عنوان یک درس اصلی برای دولت ها در تمام سطوح پدیدار شده است. چهارم، نیاز به پاسخ سریع به تهدید، به جای پاسخ تعویق آمیز به آینده، اکنون به طور گسترده ای پذیرفته شده است. هریک از این عوامل را میتوان در مقابله با بحران آب و هوا که به طور فزاینده ای حیاتی است، به کار برد (موحد و کرمانیان، ۱۳۹۹). مقوله تاب آوری در زمان وقوع بحران های طبیعی و غیرطبیعی، از خسارت های جانی، مالی و روحی و روانی خواهد کاست و اعمال سیاست ها، امکانات و برنامه ریزی های از پیش تعیین شده مورد نیاز از سوی دولت ها و جوامع بسیاری از این خسارت ها را پوشش خواهد داد.

### پیشنهادها

(۱) با برنامه ریزی ساختارمند زیربنایی خیلی از بحران ها را میتوان جلوگیری کرد و یا از شدت آنها کاست. مثلا در مناطقی که زلزله خیز است برای ساختن ساختمان های مقاوم در برابر زلزله اندیشید و طرح هایی را مناسب وضعیت محیطی آن



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

اجرا کرد (مثل کشور ژاپن). همچنین با برنامه ریزی زیربنایی می توان از سیل جلوگیری به عمل آورد. ایجاد یک ساختار جهانی بحران بهداشتی و سلامت که بتواند قبل از شیوع بیماری، کنترل کامل بر روی عدم ابتلا در کشورها و جوامع داشته باشد و دستورالعمل ها و پروتکل هایی که از قبل تدوین شده است را اجرا، کنترل و نظارت کند. (۲) با سنجش آینده و در نظر گرفتن موقعیت های زمانی و مکانی می توان به حوادث و بحران های آینده کمک شایانی نمود.

تنها راه چاره پژوهش، سنجش و شناسایی آینده است. در نظر گرفتن همه فاکتورها و تغییرات پیش بینی شده و پیش بینی نشده از طریق آینده پژوهی، آینده نگاری، اقتصادسنجی، تحقیق در روند که شامل تحلیل روند (trend analysis)، پایش روند (trend monitoring) و برون یابی روند (trend extrapolation) می باشد و سایر معیارهای دیگر و راه های جلوگیری از این بحران های خطرناک و غیرقابل جبران که میتواند خسارت های بسیار شدید مالی و جانی بر جوامع انسانی بگذارد. بایستی از طریق سناریوسازی، شبیه سازی و تصویرپردازی های آینده های ممکن و محتمل و آینده های باورپذیر (مطلوب) و آینده های مرجع شرایط مختلف آینده را تحت پژوهش قرار داد و طبق آنها برنامه ریزی کرد و با عمل، اقدام جدی و واقعی به نقطه مطلوب رسید. انسان نباید آینده را رها و به خودش واگذار کند؛ بلکه باید مالک و کارگردان آینده شود، تا بتواند مهار حوادث ناشی از بحران های آینده را در دست بگیرد.

در بخش سلامت و بهداشت می توان ساختاری ایجاد کرد که دستورالعمل های بهداشتی و سلامت برای همه جوامع بوجود آورد، مثلا از خوردن گوشت جانورانی که ممکن است به انسان زیان برسانند جلوگیری شود و این قانون در همه دنیا اجرا شود. در کشورهایی مثل چین که از گوشت جانورانی استفاده می کنند که ممکن است موجب انتقال بیماری ها باشد، به شدت جلوگیری شود. روش نگهداری حیوانات طی پروتکل های بهداشتی یکسان در سراسر جهان تهیه و وادار به اجرای همگانی و جهانی گردد. قانون های دیگر در مورد لابراتوارهای آزمایشگاهی بوجود آید و آنها را سخت تحت نظارت و چهارچوب قانونی قرار دهند. یا طریقه ارتباط و تماس افراد با یکدیگر در شرایط بحران بیماری ها و شرایط غیر بحرانی مشخص گردد.

تمام جوامع بر روی پروتکل های محیط زیستی و اقلیمی اشتراک نظر داشته باشند. از آلوده کردن محیط زیست به خاطر منافع مادی و اقتصادی پرهیز کنند و توافق نامه های جدی و رسمی ایجاد نمایند. همچنین مسائلی مثل مسائل انرژی اتمی، آب، منازعات مرزی و سایر اختلافات را حل نمایند و مجامعی با هم زیستی مسالمت آمیز و همکاری کننده با یکدیگر ایجاد نمایند.

برخی متخصصان معتقدند، بلایای طبیعی در نتیجه آسیب پذیری های اجتماعی به فاجعه تبدیل می شوند؛ در این صورت میتوان با در پیش گرفتن سیاست ها، تدابیر، اقدامات و مشارکت فعال ذینفعان محلی با آنها مقابله کرد. کاهش خطرپذیری بلایا، نوعی سرمایه گذاری بدون پشیمانی است که از جان، مال و معیشت جوامع محافظت میکند (مظلوم و همکاران، ۱۳۹۸).



## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

- (۵) با کاهش تمایلات مادی و اقتصادی بسیاری از حوادث و بحران‌ها در جهان را می‌توان تعدیل نمود و باعث جلوگیری از بروز بسیاری از آنها گردید. کافی است رقابت‌های ناسالم را کنار گذاشته و با مودت و دوستی و عدم تعارض، جوامعی آرامش‌بخش و مفرح ایجاد نمود. خیلی از بحران‌های مختلف از اختلافات جوامع، چشم‌داشت به سرزمین‌های دیگر و تعارض منافع مادی و اقتصادی بین کشورها ایجاد می‌شود. خیلی از بحران‌ها به واسطه دخالت انسان‌ها، جوامع و کشورها بوجود می‌آید.
- (۶) تقویت و همکاری با سازمان ملل متحد، سازمان بهداشت جهانی، سازمان جهانی غذا و دارو، سازمان جهانی گردشگری و سایر سازمان‌های جهانی که می‌توانند عامل بشردوستانه و اتحادآفرین بین کشورها باشند از ضروریات است و نیاز به یک جامعه جهانی متحد یا جامعه جهان وطنی ضروری به نظر می‌رسد.
- (۷) عدم تعارض و برتری طلبی بین کشورها، مذاهب، نژادها، قومیت‌ها، ملل و... و ایجاد عدالت و زندگی اخلاق‌مدارانه برای همه آنها می‌تواند از شدت بحران‌ها بکاهد. افکار جنگ‌طلبانه، جنگ آب، جنگ نفت، جنگ معادن و منابع، جنگ اقتصادی، جنگ تسلیحاتی و اتمی و سایر جنگ‌ها بحران‌ها را ایجاد و افزایش می‌دهد.
- (۸) حفظ بهداشت عمومی و خصوصی، شیوه‌نامه‌ها، پروتکل‌های بهداشتی و سلامت که بتواند از شیوع بیماری‌ها جلوگیری کند الزامی به نظر می‌رسد.
- نیاز فوری به پروتکل‌های جهانی که توسط دولت‌ها توافق و امضا شده است، برای پاسخ به همه‌گیری جهانی است. همه‌گیری جهانی تنها یک موضوع بهداشتی نیست بلکه تأثیر عمیقی بر اقتصاد جهانی دارد. نبود تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر علم، متوسل شدن به ممنوعیت سفرهای موقت و سایر واکنش‌های ناآگاهانه و بدون هماهنگی، این همه‌گیری را هم به عنوان یک بحران سلامتی و هم به عنوان یک بحران اقتصادی بدتر کرده است (موحد و کرمانیان، ۱۳۹۹: ۷۷).
- (۹) ایجاد یک سیستم قوی بهداشت، درمان و سلامت جهانی با مدیریتی که مستقل، کارا و آینده‌نگر باشد. سرمایه‌گذاری موثر جهانی برای این سیستم و همکاری همه دولت‌های جهانی ضروری است.
- (۱۰) ایجاد یک ساختار جهانی بحران که همه بحران‌های طبیعی و غیرطبیعی را در همه نقاط جهان رصد کند و برای آنها پیش‌بینی و راه‌حل‌های مناسب و مورد لزوم اتخاذ نماید و معایب و نکات بحرانی کشورها را به دولت‌ها متذکر گردد، تا بتوانند آنها را برطرف نمایند.
- (۱۱) مقوله تاب‌آوری در برنامه‌های نگرش به آینده و آینده‌پژوهی بایستی لحاظ شود، زیرا در صورت عدم اجرای بحث تاب‌آوری به هیچ وجه نمی‌توان با بحران‌ها روبرو شد و از سد آنها گذشت.

### منابع

- امیری فهلیانی، محمدرضا. (۱۳۹۹). آینده‌پژوهی با رویکرد سناریونویسی تأثیرات جغرافیای رفتاری بر گردشگری در مواجهه با بیماری‌های واگیردار و Covid19، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه‌نامه همه‌گیری کووید-۱۹، صص ۱۷۹-۲۱۶.
- بی‌تقصیر فدافن، حمیدرضا. (۱۳۹۰). مفهوم و چیستی آینده‌پژوهی، واژه‌نویس، <http://fadafan.blogfa.com>
- پایا، علی. (۱۳۸۳). معرفت‌شناسی آینده‌اندیشی، خردنامه شهری.



# 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

- تافلر، الوین. (۱۳۷۲). شوک آینده، مترجم حشمت الله کامرانی، ناشر مترجم.
- ترابی فارسانی، ندا و بهادری، سیدرضا. (۱۳۹۹). شناسایی راهکارهایی جهت رونق اقامتگاه ها پس از بحران شیوع کووید، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه نامه همه گیری کووید، صص ۹۱-۱۱۳.
- تقوایی، مسعود و حسینی خواه، حسین (۱۳۹۶). برنامه ریزی توسعه صنعت گردشگری مبتنی بر روش آینده پژوهی و سناریونویسی (مطالعه موردی: شهر یاسوج)، مجله ی برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال ۶، شماره ۸-۳۰.
- چرماک، جی توماس. (۱۳۹۳). برنامه ریزی بر پایه سناریو، ترجمه: سعید خزایی، انتشارات پارس ضیاء.
- خزایی، سعید و پدرام، عبدالرحیم. (۱۳۸۷). راهنمای گام به گام آینده پژوهی راهبردی، ناشر: کشف آینده.
- خزایی، سعید و محمودزاده، امیر. (۱۳۹۲). روش شناسی آینده نگاری، سازمان توسعه صنعتی ملل متحد (UNIDO)، اصفهان، انتشارات علم آفرین.
- شالبافیان، علی اصغر، بهرامیان، سمیه. (۱۳۹۳). ابزار و فنون درک آینده گردشگری، مطالعات بنیادین حکومتی (گروه آینده پژوهی) مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی.
- شهوازیان، سلاله؛ هاشمی قینانی، فیروزه. (۱۳۹۹). چالش های مدیریت منابع انسانی در دوران گذار از بحران کرونا و ارائه راهکار در صنعت هتلداری ایران، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه نامه همه گیری کووید، صص ۲۱۷-۲۵۲.
- علی اکبری، اسماعیل، مرصوصی، نفیسه و جلال آبادی، لیلیا. (۱۳۹۸). تدوین سناریوهای موثر بر آینده گردشگری پایدار شهر کرمان با رویکرد آینده پژوهی، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت گردشگری، سال پانزدهم، شماره ۳۵-۶۰.
- فرهادی، احمد. (۱۳۹۳). نیم درصد سهم ایران از صنعت گردشگری جهان، magiran.com، magiran، صفحه ۵ (اقتصاد).
- قربان زاده، داود و عابدی، احسان. (۱۳۹۹). بررسی نقش دل بستگی ایمن در پیش بینی نیت تجربی گردشگران در سفر به مقاصد گردشگری در دوران شیوع ویروس کووید-۱۹، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه نامه همه گیری کووید، صص ۱۴۵-۱۷۸.
- کلابی، امیرمحمد؛ کریمی راد، سیمین. (۱۳۹۹). نوسازی استراتژیک کارآفرینانه در دوران پسا کرونا: شرکت های فعال در صنعت گردشگری، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه نامه همه گیری کووید، صص ۲۸۵-۳۰۸.
- محمودزاده، امیر؛ شاکریان، شهرام؛ شاهقلی قهفرخی، زهرا. (۱۳۹۲). روش های تحلیل آینده با رویکردی راهبردی، اصفهان، انتشارات علم آفرین.
- مظلوم، منصوره سادات، رجیبی، آریتا و اقبالی، ناصر. (۱۳۹۸). مشارکت در تاب آوری اجتماعی محلات شهری (مطالعه موردی: محله اوین شهر تهران)، فصلنامه جغرافیا برنامه ریزی منطقه ای، صص ۷۲۹-۷۴۰.
- موحد، علی و کرمانیان، سید حامد. (۱۳۹۹). تحلیلی بر تاثیر بحران ویروس کووید بر صنعت گردشگری با تکیه بر معاهده Sendai، فصلنامه پژوهش گردشگری، سال دوم، شماره اول، صص ۵۷-۸۳.
- نصر، طاهره. (۱۳۹۸). شناسایی عوامل کلیدی موثر بر گردشگری در کلانشهر شیراز با رویکرد آینده پژوهی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۶، شماره ۵۵-۶۶.
- وودی، وید. (۱۳۹۳). برنامه ریزی سناریو راهنمایی به سوی آینده، ترجمه رصدخانه علم و فناوری، پژوهشگاه شاخص پژوه.
- یآوری گهر، فاطمه؛ منصورى موید، فرشته. (۱۳۹۹). واكواى نقش تبلیغات بر نیت رفتاری مشتریان در دوران پسا کرونا در صنعت گردشگری، فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه نامه همه گیری کووید، صص ۳۳-۵۸.
- Baum, T., & Hai, N. T. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2(1), 1-13





## 2<sup>nd</sup> International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

21 May 2021 | Penang, Malaysia

- Jang, S., Bai, B., Hu, C., & Wu, C.-M. E. (2009). Affect, travel motivation, and travel intention: A senior market. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(1), 51-73.
- Kalyankar M.D., Patil P. (2020). "Impact of Covid-19 Pandemic on the Tourism Sector". *UGC Care Journal*, 31(8), 611-617
- Lal, P., Kumar, A., Kumar, S., Kumari, S., Saikia, P., Dayanandan, A., ... & Khan, M. L. (2020). The dark cloud with a silver lining: Assessing the impact of the SARS COVID-19 pandemic on the global environment. *Science of the Total Environment*, 732, 139297.
- Rhodda, S. (2014), Access tourism in New Zealand, available at: [www.accesstourismnz.org.nz](http://www.accesstourismnz.org.nz) (accessed 27 october).
- Strielkowski, W. (2020) "International Tourism and COVID-19: Recovery Strategies for Tourism Organisations". *Preprints*.
- United Nations Tourism Organization (UNWTO) (2020), International Tourism Numbers Could Fall 60-80% in 2020, May 07, 2020, Retrieved from :<https://www.unwto.org/news/covid-19-international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020>.
- Yu, M., Li, Z., Yu, Z., He, J., & Zhou, J. (2020). Communication related health crisis on social media: a case of COVID-19 outbreak. *Current Issues in Tourism*, 1-7.
- <https://www.usip.org/publications/2020/03/coronavirusputs-systems-international-cooperation-test>.