

بررسی اهمیت شناخت حقوق قانونی ذینفعان در صنعت گردشگری

دکتر علی لوافان

دکتری مدیریت منابع انسانی، مدیرعامل و رئیس هیأت مدیره شرکت هتل پیروزی

ali.lavafan@yahoo.com

چکیده

یکی از مهم ترین مباحث صنعت گردشگری شناخت حقوق قانونی ذینفعان در این صنعت است. رعایت حقوق قانونی هم از طرف متقاضیان سفر و گردشگران و هم از طرف ارائه دهندگان خدمات صنعت گردشگری بسیار حائز اهمیت است، و باعث جذب گردشگران و رشد و توسعه پایدار این صنعت می گردد. در جوامع پیشرفته در این صنعت حقوق قانونی ذینفعان کاملاً تعیین، مشخص شده و استاندارد است و به آن عمل می گردد و متقاضیان و عرضه کنندگان بایستی تابع این قوانین باشند. ولی متأسفانه در بعضی از جوامع این قوانین رعایت نمی شود و یا قوانین در مورد این صنعت بصورت کامل تبیین و تدوین نگردیده است و به ویژه در زمان های بروز بحران ها و یا حوادث غیرمترقبه که به اصطلاح زمان های اضطراری (فورس ماژور) است توجهی به قوانین موضوعه نمی شود. در این مقاله سعی گردیده که بتوان ابعاد حقوق قانونی ذینفعان را مورد شناسایی قرار داد. روش پژوهش از طریق مطالعات کتابخانه ای، مقالات، اظهار نظر متخصصان و خبرگان و تجربه پژوهشگر انجام گردیده است.

کلیدواژه ها: شناخت، حقوق قانونی، ذینفعان، صنعت گردشگری

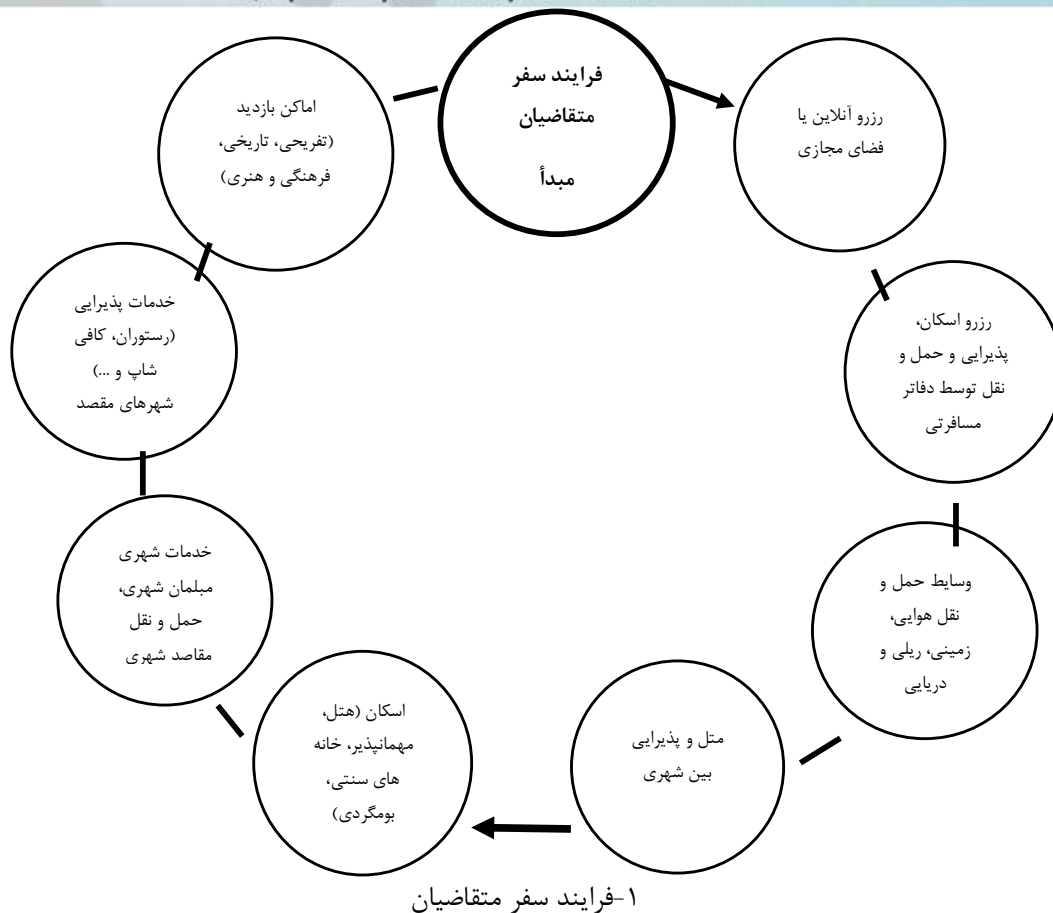
مقدمه

یکی از مهمترین و اساسی ترین موارد بنیادی و زیربنایی جوامع تعیین و تدوین حقوق قانونی افراد در همه ابعاد است که لازمه آن رعایت و اجرای قوانین، نظارت و کنترل این قوانین است. استحکام و پایداری جوامع منوط به حفظ و برقراری و نظارت بر قوانین بعد از تدوین و تصویب قوانین صحیح و اصولی می باشد. در صنعت گردشگری نیز قوانینی به تصویب رسیده است که نشانگر چهارچوب مشخص شده برای همه ذینفعان این صنعت در همه ابعاد است. در جوامع پیشرفته و توسعه یافته در این صنعت حقوق قانونی ذینفعان به درستی و قانونمند رعایت می گردد؛ ولی متأسفانه در بعضی از جوامع بطور کامل رعایت نمی گردد و چندان وقعی به این حقوق قانونی گذاشته نمی شود؟! و بطور ناقص اجرا می گردد. در بعضی از جوامع قوانینی وجود دارد اما کامل و جامع نیست، بنابراین متقاضیان خدمات گردشگری و عرضه کنندگان این خدمات با مسائل و مشکلات عدیده ای روبرو می شوند به عنوان مثال اسکان گردشگران در اماکن غیرقانونی که متأسفانه بعضی از گردشگران از این اماکن استفاده می کنند، باعث رقابت ناسالم با ارائه دهندگان اماکن قانونی و هویت دار و مسائل و مشکلات اجتماعی می گردد زیرا اینگونه اماکن هیچگونه گزارشی به نیروهای انتظامی، یا تامین اجتماعی، سازمان مالیاتی و سایر سازمان ها نمی دهند و از نظر مسائل ایمنی و حفاظتی هیچگونه بررسی کارشناسی از طرف سازمان آتش نشانی، ادارات بهداشت و سایر سازمان ها به عمل نیامده و قوانینی بر این اماکن حکم فرما نیست. و یا در مورد کنسل شدن پروازهای هواپیمایی بعضی از شرکت های هواپیمایی حقوق مشتریان را رعایت می کنند و برخی شرکت های دیگر از اجرای قوانین سرباز می زنند. یا در مورد کنسل یا باطل کردن رزرو اتاق در هتل ها همه جوامع بطور یکسان عمل نمی کنند. حقوق

قانونی ذینفعان گردشگری از دو قسمت قوانین، آئین نامه‌ها و دستورالعمل‌های جهانی و بین‌المللی و یا کشوری و داخل جوامع پیروی می‌کند. که بایستی حفظ و رعایت حقوق در داخل جوامع یا کشورها با استاندارد جهانی انطباق داشته باشد. در جوامع پیشرفته در مورد بحث اسکان علاوه بر هتل‌ها و اماکن پذیرایی در خانه‌های اجاره‌ای نیز قوانین استاندارد بکار گرفته می‌شود که برای مقامات ذیربط کنترل و نظارت کننده این صنعت کاملاً آشکار و برای متقاضیان سفر ایمن است و از طریق رزرو مجازی یا الکترونیکی در سایت‌های مشخص مثل ایربی ان بی (Air bnb)، کواستار (CoStar)، لادجیس (Lodgis)، زیلو (Zillow)، زامپر (Zumuper) و یوپاد (Yupad) صورت می‌گیرد که قوانین مخصوص خود را دارند. عرضه کنندگان این اماکن مالیات می‌دهند و تحت نظارت نیروهای انتظامی هستند و سایر سازمان‌ها کاملاً نظارت بر اینگونه اماکن دارند. ولی متأسفانه در جامعه ایران بسیار غیرقانونی و غیرشفاف عرضه کنندگان و تقاضاکنندگان از این اماکن استفاده می‌کنند و گاهی دچار مشکلات بسیار سختی از قبیل سرقت، فساد، موارد نامشروع و مخالف ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی و عدم رعایت ایمنی و بهداشتی می‌شوند که می‌تواند کل جامعه را درگیر نماید. امن بودن سفر گردشگران از اجرای صحیح حقوق قانونی ذینفعان تبعیت می‌کند. در جوامعی که قوانین بالاخص در صنعت گردشگری رعایت می‌گردد گردشگران را ایمن می‌سازد که باعث پایداری صنعت گردشگری در آن جوامع و جذب بیشتر گردشگران می‌شود. بنابراین شناخت و عمل کردن به قوانین و حقوق قانونی ذینفعان گردشگری از ضروریات این صنعت محسوب می‌شود. و از طرف دیگر رعایت اصول اخلاقی از هر دو طرف متقاضیان و عرضه کنندگان در کنار این قوانین ضرورت غیرقابل انکار است. ایجاد منشور اخلاقی در سازمان‌های مرتبط با این صنعت یکی از ملزومات و اساس ایجاد چنین سازمان‌هایی است. در فرایند سفر متقاضیان مقاصد گردشگری ابتدا رزرو محل اسکان و حمل و نقل و سایر امکانات بصورت آنلاین یا از طریق فضای مجازی همانند بوکینگ (Booking) و آگودا (Agoda) و سایر سایت‌ها صورت می‌گیرد. در صورتیکه از این فضای مجازی استفاده نشود توسط دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی (آژانس‌های مسافرتی) این خدمات ارائه می‌گردد. سفر با وسایل حمل و نقل هوایی، زمینی، دریایی و ریلی صورت می‌گیرد. در صورتیکه سفر بصورت زمینی صورت گیرد مثل و پذیرایی بین شهری خدماتی ارائه می‌کنند و در ادامه رسیدن به مقصد گردشگری از خدمات اسکان مثل هتل یا مهمانپذیر و خانه‌های سنتی و بومگردی استفاده می‌شود. در شهرهای مقصد از خدمات شهری مثل مبلمان شهری، حمل و نقل شهری و خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌گردند. در ادامه از خدمات پذیرایی رستوران‌ها، کافی‌شاپ‌ها، تریاها و چایخانه‌ها استفاده می‌کنند و در طول سفر از اماکن تاریخی و تفریحی بازدید می‌نمایند. همه این ارائه‌دهندگان خدمات بایستی حقوق قانونی متقاضیان را رعایت کنند و بالعکس تقاضاکنندگان مقاصد گردشگری نیز بایستی حقوق قانونی عرضه کنندگان خدمات را رعایت نمایند.

مطابق تعریف سازمان جهانی گردشگری، گردشگر کسی است که به کشور و شهری غیر از محیط زندگی معمولی خود برای مدتی که کمتر از ۲۴ ساعت و بیشتر از یک سال نباشد سفر کند و قصد او از سفر تفریح، استراحت، ورزش، دیدار اقوام و دوستان، کسب و کار، ماموریت، شرکت در سمینار یا کنفرانس، معالجه، مطالعه و تحقیق یا فعالیت‌های مذهبی باشد. با توجه به این تعریف باید گفت، این صلاحیت لازمه ذات انسان بوده و جزء لاینفک او محسوب می‌شود و از این جهت در بسیاری از جوامع امروزی این امتیاز یا حق مسافرت به عنوان یکی از حقوق اساسی بشر در کنار سایر حقوق اساسی مانند حق حیات و حق آزادی برای او به رسمیت شناخته شده است (اسدزاده و خلیلی، ۱۳۹۴).

گردشگر خارجی به منظور اهدافی چون بازدید، تفریح، درمان، زیارت یا هر هدف دیگر، به عنوان تبعه بیگانه به کشوری وارد می‌شود و مبالغ زیادی از ارزی که جهانگردان خرج می‌کنند، عاید کشور میزبان می‌گردد. تحقق گردشگری، مستلزم شبکه‌ای منسجم از خدمات تسهیل کننده است که شامل نظام حقوقی مناسب است، تا بتواند «گردشگر» را جذب کند (گی و همکاران، ۱۳۷۷).



3

حقوق قانونی ذینفعان صنعت گردشگری

ذینفعان صنعت گردشگری از دو گروه تشکیل می شوند؛ گروه اول ارائه دهندگان خدمات سفر هستند که عبارتند از تعداد بسیاری از سازمان های خصوصی، دولتی و تولیدکنندگان و کسب و کارهای صنایع دستی و تولیدکنندگان و عرضه کنندگان تولیدات مورد علاقه گردشگران که خدمات موردنیاز گردشگران را ارائه می دهند و گروه دوم متقاضیان مقاصد گردشگری ، که بایستی حقوق قانونی هرکدام از آنها رعایت گردد. هر دو بخش بایستی کاملاً شناخت به قوانین و حقوق قانونی همدیگر داشته باشند و به این قوانین عمل نمایند. در عین حال رعایت اصول اخلاقی در کنار این قوانین الزامی است.

_ **متقاضیان مقاصد سفر:** که از مسافرت خود جهت تغییر سبک زندگی ، آرامش و کاهش عوارض روحی و روانی و جسمی ، شاداب شدن بعد از برگشت از مقاصد گردشگری و مسافرت های کاری و گردشگری های فرهنگی، ماجراجویانه، ورزشی، سلامت، طبیعت، رویدادها... منتفع می گردند.

_ **اماکن اسکان:** که عبارتند از هتل ها، متل ها، مهمان پذیرها، هتل های سنتی ، بوتیک هتل ها و بوم گردی ها که با ورود گردشگران داخلی و خارجی و ایجاد درآمد برای آنها منتفع می گردند.

وسایل حمل نقل عمومی و شهری: وسایل حمل و نقل عمومی هوایی، ریلی، دریایی و زمینی که با حمل و نقل گردشگران داخلی و خارجی و کسب درآمد از فروش خدمات حمل و نقل جزء ذینفعان این صنعت محسوب می شوند.

اماکن پذیرایی: همانند رستوران ها، تریاها، کافی شاپ، چاپخانه ها، رستوران های بین شهری و سایر اماکن که جهت ارائه خدمات پذیرایی صبحانه، نهار، شام فعالیت می کنند و از درآمد حاصل از این خدمات جزء ذینفعان این صنعت محسوب می شوند.

دفاتر خدمات مسافرتی (آژانس های مسافرتی): که خدمات بلیط حمل و نقل گردشگران، رزرو و ارائه بلیط اماکن دیدنی، معرفی و رزرو اسکان گردشگران، ایجاد تورهای گردشگری و همکاری با راهنمایان تور، و سایر خدمات سفر گردشگران که درآمد حاصل از این خدمات این دفاتر را جزء ذینفعان به حساب می آورند.

راهنمایان تورهای گردشگری: که کلاً خدمات راهنمایی، معرفی و شناسایی آثار ملموس و غیرملموس تاریخی و فرهنگی را برعهده دارند و معرفی شهرهای مقصد و مجموع اطلاعاتی که گردشگران داخلی و خارجی به آنها نیاز دارند را در اختیار آنها قرار می دهند. بنابراین راهنمایان نیز از ذینفعان این صنعت محسوب می شوند.

اماکن گردشگری و آثار فرهنگی و تاریخی: که از فروش برای بازدیدکنندگان گردشگران داخلی و خارجی از این اماکن منتفع می گردند و جزء گروه ذینفعان این صنعت قرار میگیرند و در صورت نبود گردشگر و بازدیدکننده این آثار بدون استفاده مانده و چه بسا موجب تخریب و فرسودگی آنها خواهد شد.

4

تولیدکنندگان و فروشندگان صنایع دستی: که تعداد بسیار زیادی در این صنعت اشتغال دارند و بیشترین عرضه این تولیدات مخصوص صادرات و فروش به گردشگران داخلی و خارجی است، که در صورت رکود صنعت گردشگری موجب کاهش تقاضا و ضرر و زیان به صنایع دستی خواهد شد و متضرر خواهند گردید.

تولیدکنندگان و عرضه کنندگان محصولات مورد نیاز گردشگران: گردشگران داخلی و خارجی از تولیداتی همانند گلیم، فرش، جاجیم و انواع و اقسام شیرینی ها، لباس های سنتی و دیگر محصولات به عنوان سوغات جهت بردن به شهرهای مبدأ خویش استفاده می کنند. تولیدکنندگان و عرضه کنندگان این محصولات از گروه ذینفعان این صنعت هستند که با رونق صنعت گردشگری کسب و کار آنها نیز رونق می گیرد.

سازمان های فرهنگی و هنری: با ورود گردشگران داخلی و خارجی این سازمان ها نیز مورد بازدید قرار می گیرند و با فروش بلیت همانند سینما، تئاتر، موسیقی و یا دیدنی های نمایشی، پارک ها، آکواریوم ها، محل های دیدنی، باغ ها و سایر دیدنی هایی توسط گردشگران درآمد کسب می کنند.

سازمان های ورزشی: که با ورود گردشگران ورزشی و گردشگری ماجراجویانه می توانند کسب درآمد کنند ولی متأسفانه تاکنون از همه امکانات و پتانسیل آنها استفاده نشده است و بایستی در آینده تاسیسات زیربنایی و بنیانی گردشگری ورزشی را مهیا نمود و برای جذب اینگونه گردشگری سعی وافر به عمل آورد.

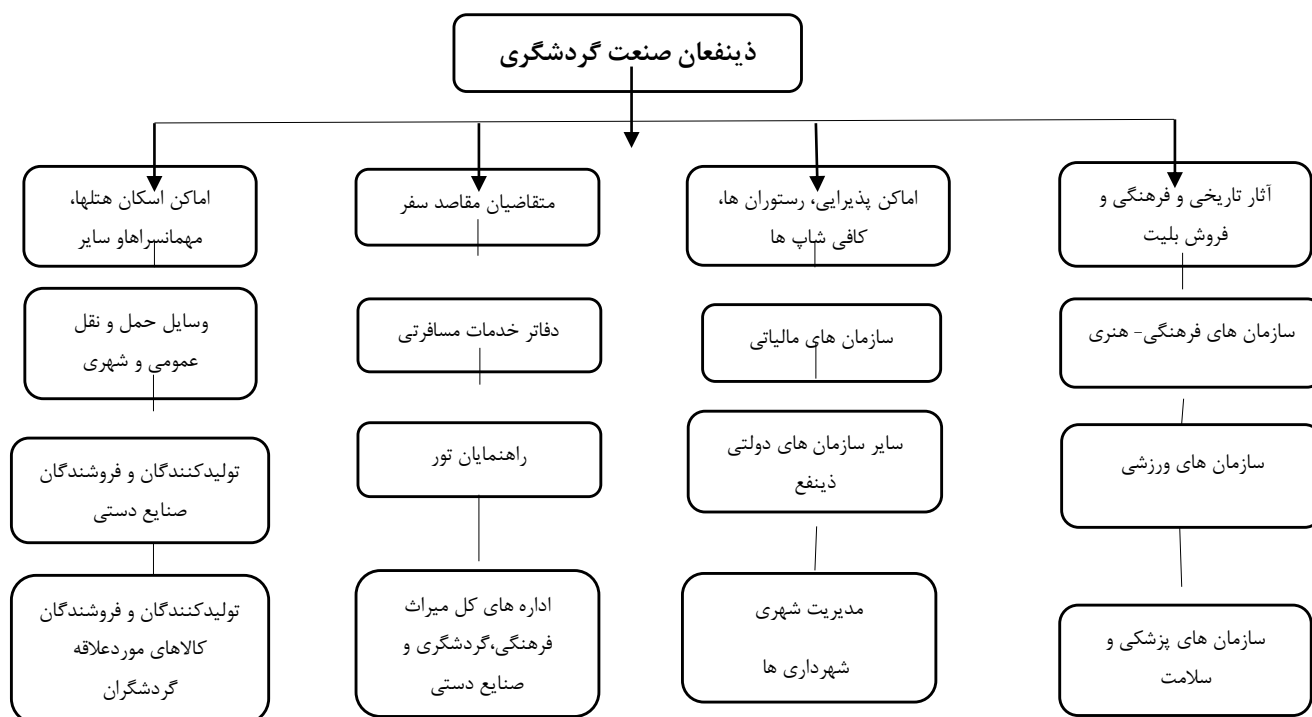
سازمان های پزشکی سلامت: که توریسم سلامت می تواند درآمد بسیاری عاید بخش پزشکی و سلامت نماید و با توجه بیشتر به توریسم سلامت و ایجاد امکانات زیربنایی و تاسیسات بنیادی پزشکی و سلامت می توان رونق بیشتری به این سازمان ها داد.

سازمان های مالیاتی: که با افزایش سطح درآمد کسب و کارهای مربوط به صنعت گردشگری میزان کسب درآمد حاصل از مالیات می تواند افزایش یابد و افزایش این درآمدها متکی به رونق صنعت گردشگری است.

سایر سازمان های دولتی ذینفع: برخی از سازمان های دولتی بطور مستقیم یا غیرمستقیم با رونق صنعت گردشگری از فواید و عواید آن منتفع می شوند.

مدیریت های شهری یا شهرداری ها: با افزایش گردشگران و رونق صنعت گردشگری مدیریت های شهری یا شهرداری ها از عوارض ارزش افزوده دریافتی از گردشگران منتفع می گردند و میتوان گفت جزء گروه ذینفعان این صنعت به حساب می آیند.
ادارات کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی: که مستقیم و غیرمستقیم با رونق صنعت گردشگری منتفع می شوند و هم منافع مادی و هم منافع معنوی شامل حال این ادارات می گردد.

5



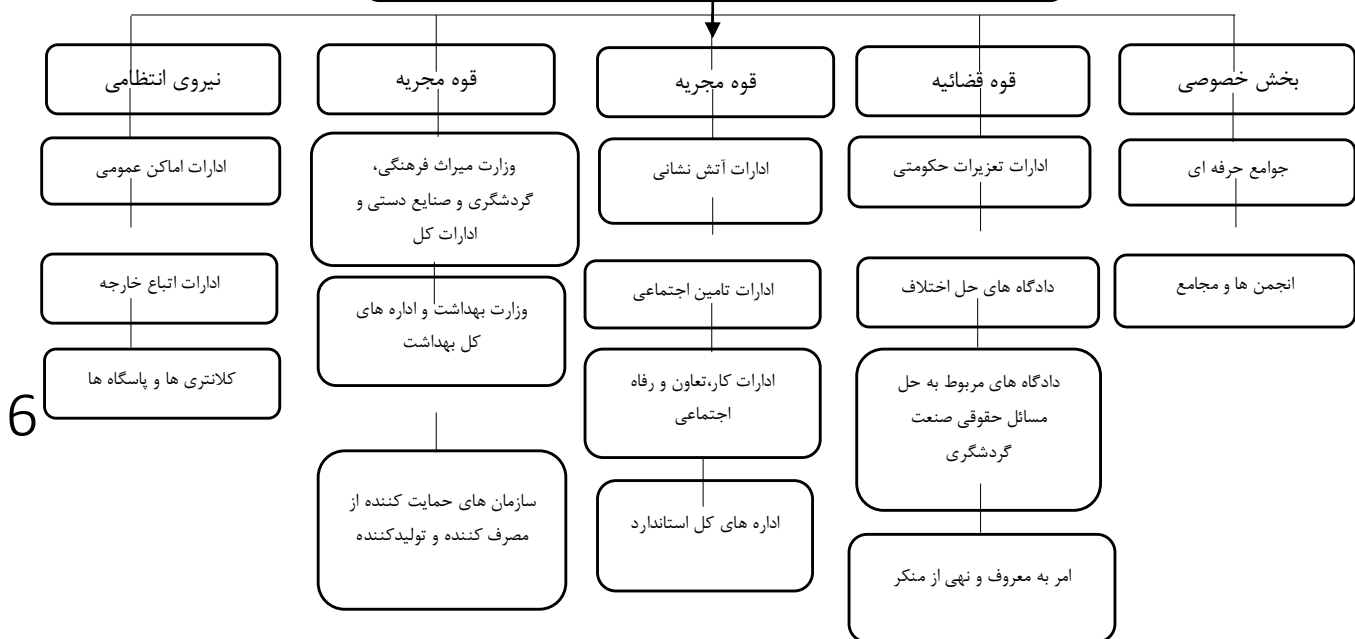
۲-ذینفعان صنعت گردشگری

سازمان های نظارت کننده و کنترل کننده صنعت گردشگری

این سازمان ها به عنوان پشتیبان و حمایت کننده از هر دو طرف ذینفعان که هم متقاضیان مقاصد سفر و هم ارائه کنندگان خدمات به گردشگران (داخلی و خارجی) می باشند؛ بایستی نقش مهم و قابل ملاحظه ای داشته باشند و بتوانند منافع هر دو طرف را حفظ و پایدار نمایند. اگر قوانینی برای تکمیل وظایف خویش نیاز داشته باشند می توانند با مشارکت قوه مقننه قوانین تکمیلی را به تصویب برسانند. زیرا تامین منافع و حقوق قانونی هر دو طرف ذینفعان باعث رشد و شکوفایی صنعت گردشگری و پایداری توسعه آن می گردد. این سازمان ها عبارتند از : در بخش قوه مجریه وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و ادارات کل، وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و ادارات کل، وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی و ادارات کل، اداره های کل استاندارد، ادارات آتش نشانی، سازمان های حمایت کننده از مصرف کننده و تولیدکننده و ادارات تامین اجتماعی، در بخش قوه قضائیه ادارات تعزیرات حکومتی، دادگاه های حل اختلاف، دادگاه های مربوط به حل مسائل حقوقی صنعت گردشگری و امر به معروف و نهی از منکر، در بخش نیروی انتظامی ادارات اماکن عمومی، ادارات اتباع خارجی، کلانتری ها و پاسگاه ها ، در بخش خصوصی جوامع حرفه ای،

انجمن ها و مجامع هستند. این بخش ها مجری، نظارت کننده و کنترل کننده اجرای قوانین حقوق ذینفعان هستند که از طرف بخش قوه مقننه تبیین و تدوین می گردد.

سازمان های نظارت کننده و کنترل کننده صنعت گردشگری



۳- سازمان های نظارت کننده و کنترل کننده صنعت گردشگری

در برخی از قوانین گردشگری نقصان وجود دارد یا به خوبی اجرا نمی شود؟! که هر دو مورد را بایستی برطرف نمود. گاهی اوقات سازمان های نظارت کننده و کنترل کننده در کار یکدیگر مداخله نموده و گاهی بصورت جزیره ای و موازی کاری تصمیم هایی میگیرند که باعث سردرگمی صنعت گردشگری و تضییع حقوق قانونی ذینفعان در هر دو گروه و به ویژه گروه ارائه کنندگان خدمات گردشگری می گردد. قوه مقننه که قانون گذاری صنعت گردشگری را در گذشته های دور تبیین و تدوین کرده است؛ نیاز به بازبینی و تجدیدنظر دارد و میتواند قوانین این صنعت را به روز (Up to date) و همراه با تغییرات جهانی و استاندارد جهانی تغییر داد. به ویژه در خصوص آنچه که شفاف بیان نشده است و نمی توان از آن نتیجه مطلوب استخراج کرد، نیاز به اصلاح دارد. امروزه حکومت علاوه بر مسئولیت های گذشته، مسئولیتی جدید را برعهده دارد که از آن با عنوان "جهانگردی" یاد میشود (هال کالین و جنکینز، ۱۳۸۳).

مقررات حقوقی یکی از علل و عوامل اساسی در توسعه صنعت گردشگری است (کارگر، ۱۳۸۶). این رویه کشورها را واداشته است تا با اتخاذ محدودیت ها و راه حل هایی، آن را در جهت پایدار هدایت کنند (فرهودی و شورچه، ۱۳۸۲).

اصولاً حقوق اسلامی، حافظ جان، مال، حیثیت و آزادی غیرمسلمانان است، به این شرط که تبعه دولت اسلامی یا از بیگانگان مقیم و یا از سیاحان باشد (حمیدالله، ۱۳۸۶).

گردشگری یکی از نمادهای عصر تمدن است. در جهان امروز با همگانی شدن جهانگردی و به وجود آمدن بسترهای مناسب برای سیر و سفر در کشورهای مختلف و تشکیل و تاسیس جهانی جهانگردی معنا و مفهوم جهانگردی تغییر یافته و جهانگردان علاوه بر حقوق طبیعی خود از حقوق جدید و امتیازات ویژه برخوردار شده اند (لانکوار، ۱۳۸۱).

احترام به خارجی ها از زمان های بسیار قدیم مورد توجه قرار گرفته و مقررات مناسب وضع شده است (تقی زاده انصاری، ۱۳۷۹). مقامی و درودگر (۱۳۹۶) در مقاله خود با عنوان حق گردشگری و حقوق گردشگران خارجی از دیدگاه حقوق بین الملل اخلاق گردشگری را بررسی کردند. آنها می دانند که این کار از طریق ابزاری مانند دسترسی به کنسولگری و پشتیبانی دیپلماتیک فراهم می شود.

حقوق قانونی متقاضیان سفر

سفر به عنوان یک عامل ضروری در سبک زندگی و یا بسته معیشتی خانوارها به شمار می رود و همانند غذا، پوشاک و مسکن از ضروریات می باشد. در صورت حذف این عامل ضروری مسائل اجتماعی بسیاری منجمله مسائل روحی، روانی و جسمی ایجاد خواهد شد و جوامع هزینه های گزافی برای سلامت و بهداشت جسم و روان خواهند پرداخت که ممکن است هزاران برابر هزینه های سفر باشد. خارج از هزینه های مداوا، هزینه های اجتماعی بسیاری مثل حوادث عمدی ناشی از عصبانیت های افراد یا ناملایمات اجتماعی افراد نیز ایجاد می شود. برای آسان سازی سفر به متغیرهای بسیاری نیاز است که یکی از این متغیرها آسایش و آرامش متقاضیان مقاصد گردشگری است، که این آرامش و آسایش زمانی ایجاد می شود که سفر امن و مقصد گردشگری ایمن باشد. زمانی مقاصد گردشگری ایمن خواهد بود که قوانین و حقوق قانونی بر گردشگری مترتب باشد و توسط قانونگذاران تبیین و تدوین گردد و توسط اجرا کنندگان محترم شمرده شود. همچنین باید نظارت کنندگان و کنترل کنندگان اجرای صحیح قوانین به خوبی نقش خود را ایفا نمایند. حفاظت از جان و مال گردشگران داخلی و خارجی از وظایف همه افراد جامعه است. امن بودن سفر متقاضیان مقاصد گردشگری باعث رونق و جذب گردشگران بیشتر می شود به گونه ای که میتوان گفت برند گردشگری یک جامعه ایمن بودن گردشگران و امن بودن سفر آنهاست. گردشگری که با آرامش و آسودگی سفر می کند بعد از برگشت به مبدا خود سرشار از حس راحتی خیال می گردد و می تواند در جامعه مثر ثمر باشد و با تلاش و کوشش مضاعف به وظایف اجتماعی خود عمل نماید. قانونگذاران جوامع بایستی مسائل و مشکلاتی که گردشگران با آن روبرو هستند را به خوبی بشناسند و براساس این معضلات قوانین را تفسیر، تبیین و تدوین نمایند. نظارت کنندگان و کنترل کنندگان نیز به درستی و دقت بر این قوانین نظارت و کنترل داشته باشند. از بدو فرآیند سفر شرکت های مربوط به وسایل حمل و نقل هوایی، ریلی، زمینی و دریایی می توانند حقوق گردشگران را ملغی سازند و از اجرای قوانین مربوطه و موضوعه تمرد نمایند. هم اکنون در اقصی نقاط دنیا به علل مختلف با کنسل شدن پروازهای شرکت های هواپیمایی بعضی قوانین رعایت نمی شود؛ به ویژه در زمان های وقوع بحران همانند بحران ویروس کووید-۱۹ که بخش اعظمی از حقوق گردشگران و متقاضیان سفر زیرپا گذاشته شد. با کنسل کردن زمان های مختلف پرواز و تعطیلی کامل فرودگاه ها و توقف پروازها بعضی از حقوق قانونی گردشگران پایمال شد که متاسفانه سازمان جهانی هواپیمایی (ICAO) نیز کنترل و نظارت چندانی بر شرکت های هواپیمایی ندارد. در بخش دیگری که اماکن اسکان و پذیرایی می باشد در بعضی از جوامع استانداردهای

¹ International Civil Aviation Organization

حقوق قانونی بین المللی را رعایت نمی کنند و بطور سلیقه ای قوانین را تفسیر و به رأی می گذارند و حقوق معنوی و قانونی گردشگران را مورد خدشه قرار می دهند. در حالیکه بعضی از قوانین بین المللی هستند و برخی دیگر ناشی از قوانین تعیین شده مقصد گردشگری می باشند. به عنوان مثال به علت وقوع گردباد و خارج شدن دید خلبان هواپیما، پرواز را کنسل کرده ، پرواز جایگزین برای این پرواز نگذاشتند و مسافران را بدون هیچ دلیل و برهانی به مشکل انداختند؛ به علاوه پاسخ مناسبی برای این مشکل به ویژه برای افرادی که دوبروازی بودند؛ نداشتند.

در موارد سرقت از گردشگران بسیاری از قوانین در بیشتر جوامع متاسفانه ناقص است و چندان پشتیبان و پشتوانه قوی برای گردشگران نمی باشد. در حالی که اگر گردشگری مورد سرقت قرار گیرد دولت ها باید از آن گردشگر حمایت کرده و جبران خسارت نمایند. از طرف دیگر به دنبال کاهش جرائم سرقت ، جیب بری و کیف قاچی باشند.

در موارد دیگری مثل حوادث رانندگی و تصادف با گردشگران در برخی جوامع قوانین به درستی اجرا نمی شود و یا حتی قوانین مربوط به این گونه حوادث تبیین و تدوین نگردیده است. شناسایی حقوق قانونی گردشگران در همه ابعاد گوناگون می تواند هویت و ارزش صنعت گردشگری یک جامعه را شناسایی و بالا ببرد. در بعضی از جوامع و مقاصد گردشگری قوانین به خوبی تبیین و تدوین شده ولی در بوته عمل به شکل دیگری تفسیر می گردد. این نیز یک مشکل حیاتی برای گردشگران است. گردشگران بایستی مورد حمایت قانون گذاران و مجریان قوانین باشند. قوانین بانکی برای گردشگران مبتنی بر قانون حقوق گردشگری نیست و بیشتر منبعت از دستور و حکم حکومت ها است. هر جامعه ای قوانین بانکی بخصوصی دارد و از قوانین بانکی بین المللی تبعیت نمی کند. در بعضی از جوامع پیشرفته رفتار، روش و منش با گردشگران چندان صحیح و پایبند اصول اخلاقی نیست. بدین منظور به یک منشور اخلاقی بین المللی که از تمام بندها و ماده های آن پیروی کنند؛ نیاز است.

همچنین ارائه خدمات در آژانس های مسافرتی که بطور غیرقانونی فعالیت می کنند و بعد از دریافت مبالغ هنگفتی از گردشگران متواری شده و آژانس را تعطیل می نمایند که باعث حیف و میل شدن وجوه مشتریان یا گردشگران می گردد؛ از دیگر مسائل حقوق قانونی گردشگران است. تعدی و اجحاف تعداد معدودی از راهنمایان تور به گردشگران در مورد خرید فرش یا صنایع دستی و دیگر محصولات از معضلات دیگر برای گردشگران است؛ که حقوق قانونی آنها را خدشه دار می کند. همچنین عدم ارائه شناسنامه و پرچسب مشخصات از نظر جنس، کیفیت، مواد اولیه بکاررفته، تضمین محصول و قیمت محصول توسط برخی از تولیدکنندگان و فروشندگان فرش و صنایع دستی و دیگر محصولات از دیگر مشکلات حقوق قانونی گردشگران است.

پریسا میرعلی محمدی (۱۳۹۴) در بررسی حقوق گردشگری با تاکید بر حقوق بشر به این مطلب اشاره می نماید که در اسناد بین المللی، گردشگری به عنوان حقی ذاتی، فطری و اساسی شناخته می شود چنانچه در حقوق بشر، در پرتوی حقوقی از جمله حق حیات، حق آزادی، حق برخورداری از امنیت ، حق آزادی رفت و آمد ، به رسمیت شناخته شده است . تأسیس سازمان جهانی گردشگری از اقدامات مثبت سازمان ملل در راستای شناسایی حقوق و تکالیف گردشگران بوده است. لکن به نظر می رسد برای دستیابی به یک پشتوانه و ضمانت اجرای محکم و الزام آور بایستی حقوق مربوط به گردشگران به صورت صریح و شفاف در حقوق داخلی کشورها نیز شناسایی شود همانگونه که در مقدمه اعلامیه جهانی حقوق بشر اشاره گردیده برای معتبر دانسته شدن حقوق، بایستی حمایت قانونی از آن صورت گیرد تا در صورت پایمال شدن آن، ضمانت اجرایی وجود داشته باشد و مسئول جبران خسارت معلوم باشد.

ابوالحسن شاکری و سید بهامین بابایی شاهان دشتی (۱۳۹۴) در بررسی تاثیر جهل بر مسئولیت کیفری گردشگر خارجی به این مطلب اشاره می نمایند که در مورد جرایمی که به صورت اعتباری می باشند و در هرکشوری به صورتی متفاوت قانون گذاری شده

اند ، اگر تحصیل علم گردشگر خارجی عادتاً امکان پذیر نباشد ، ادعای جهل وی به قوانین کیفری پذیرفته خواهد شد. رضا خدابخش و جواد زمانی (۱۳۹۵) به بررسی ماهیت و جایگاه حقوق گردشگری در رابطه با سایر حوزه های حقوق پرداخته و بیان می دارد ماهیت حقوق گردشگری باعث شده است که بر خلاف تقسیم بندی های سنتی موجود در علم حقوق ، نتوان این شاخه از حقوق را به طور مطلق به عنوان زیر مجموعه ای از رشته حقوق عمومی و یا خصوصی تلقی نمود، به همین دلیل است که حقوق گردشگری ماهیت دو گانه به خود گرفته و دارای مشترکات فراوانی با سایر شاخه های حقوق می باشد فلذا به هنگام مطالعه مباحث مربوط به حقوق گردشگری علی الاصول نیازمند به استفاده از قواعد حاکم بر سایر شاخه های حقوق نیز می باشیم.

در آیات قرآنی نیز به کرات به حضور بیگانگان در کشورهای اسلامی و نحوه برخورد با آنها پرداخته شده است. پرواضح است که با توجه به چنین تأکیدهایی در زمینه گردشگری در اسلام به جنبه های گوناگون این صنعت توجه شده است. در تفکر اسلامی انسان آزاد است و این آزادی در حدود مسئولیت او تعیین می شود (عمید زنجانی، ۱۳۷۹). هر انسانی حق دارد که آزادانه از محلی به محل دیگر منتقل شود و محل اقامت خود را در شهرها و کشورهای اسلامی یا خارج از آنها در موقع ضرورت انتخاب کند. هر کسی که در جامعه ای منکوب و بینوا شود، میتواند به جامعه دیگری پناهنده گردد. بر هر جامعه ای که انسانی پناهنده شده واجب است که او را پناه بدهد تا او را به جایگاه امن برساند (جعفری تبریزی، ۱۳۷۰).

9

حقوق قانونی عرضه کنندگان خدمات گردشگری

عرضه کنندگان خدمات صنعت گردشگری نیز از حقوق قانونی بهره مند هستند که شامل قوانین بین المللی و قوانین موضوعه داخلی جوامع می باشد. تبیین و تدوین صحیح قوانین از وظایف قوه قضائیه و مجری قوانین قوه مجریه و نظارت و کنترل بر اجرای صحیح قوانین نیز به عهده قوه مجریه است. در برخی جوامع در بعضی از موارد نقصان هایی وجود دارد که می توان آنها را ذکر کرد. یکی از موارد عرضه کنندگان بی شناسنامه و بی هویت اماکن اسکان هستند که متأسفانه قانونی در مورد جرائم اینگونه عرضه کنندگان وجود ندارد و قانونی در زمان پهلوی اول ایجاد شده است که قابل اجرا در این زمان نمی باشد. یکی از معضلات شدید عرضه کنندگان خدمات صنعت گردشگری که با سرمایه های گزاف اقدام به سرمایه گذاری در این صنعت کرده اند، وجود سایت های غیرمجاز تبلیغاتی و تبلیغات غیرمجاز اینگونه عرضه کنندگان است که بطور چشمگیری در سطح جوامع فعالیت دارند؛ و حقوق قانونی آنها را تضییع می نمایند. در کشورهای پیشرفته اسکان منازل و آپارتمان ها از طریق شرکت های قانونی ، شناسنامه دار و با هویت تبلیغ و عرضه می گردد؛ که هم از مسائل ایمنی و امنیتی و هم از جنبه پرداخت مالیات، عوارض، بیمه و سایر هزینه ها قابل کنترل و نظارت است و گردشگران اقامت کننده در این اماکن برای مقامات انتظامی و امنیتی کاملاً شناخته شده هستند. ولی متأسفانه در برخی جوامع بعضی از قوانین مبنی بر حقوق قانونی عرضه کنندگان واقعی و قانونی خدمات صنعت گردشگری وجود ندارد و یا به درستی اجرا ، نظارت و کنترل نمی شود. از موارد دیگر خسارت هایی است که بعضی از گردشگران به اموال و دارایی ارائه کنندگان خدمات این صنعت وارد می کنند؛ که آئین نامه و دستورالعمل مشخص در خصوص این مورد کمتر به چشم می خورد. که این مورد اختلافی بین گردشگران و ارائه کنندگان خدمات ایجاد می کند و ممکن است باعث تضییع حقوق هر کدام از آنها گردد. اختلاف در کنسل کردن یا ابطال اتاق های اسکان گردشگران از طرف مشتریان و ارائه کنندگان خدمات مسئله دیگری است که قوانین مدونی حاکم بر آن نیست و گردشگران به نوعی تفسیر می کنند و ارائه کنندگان خدمات به نوعی دیگر که حاصل آن اختلاف بین این دو بخش است.

نجف پورثانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان حقوق جهانگردان در سیستم حقوقی ایران و قوانین و مقررات سازمان جهانی جهانگردان نوشت: گردشگری یک حق طبیعی است که هر شخص از آن بهره مند است. جابجایی مردم از سرزمین مادری و ورود آنها به سایر کشورها با قصد مسافرت باعث ایجاد یک پدیده بزرگ اجتماعی و بین المللی شده است که امروزه به عنوان جهانگردی شناخته می شود.

میرمحمدعلی تجربی (۱۳۹۴) در مطالعه حقوق جهانگردی با تمرکز بر حقوق بشر، نشان دادند که گردشگری در اسناد بین المللی به عنوان یک حق معتبر، طبیعی و اساسی شناخته شده است، همانطور که در حقوق بشر مطابق قانون وجود دارد. به عنوان حق زندگی، حق آزادی، حق امنیت و حق آزادی حرکت شناخته شده است.

منشور اخلاقی

یکی از متغیرهای مهم فرهنگ، اخلاق است که میتواند در کنار قوانین و دستورالعملها برای رعایت حقوق قانونی افراد و ذینفعان مثر ثمر قرار گیرد. متغیرهایی که فرهنگ اجتماعی جوامع را تشکیل می دهند عبارتند از ارزشها و هنجارهای اجتماعی، سنتها و آداب و رسوم، باورها و اعتقادات و عاداتها، رویدادهای تاریخی و فرهنگی، دانش، تعلیم و تربیت، تواناییها و قابلیت های بالقوه در همه ابعاد، علم، هنرها و آموزش، آئینها و افسانهها و اسطورهها، اندیشه های سیاسی و دینی، اخلاق جامعه و قوانین، آئین نامه ها، دستورالعملها و آثار ملموس و ناملموس؛ تدوین و تبیین منشور اخلاقی بازتابی است که از فرهنگ اجتماعی و عوامل تاثیرگذار بر این فرهنگ منشأ می گیرد؛ که بایستی آن را بکار گرفت و مورد استفاده قرار داد. علاوه بر تبیین و تدوین قوانین نیاز به یک منشور اخلاقی بین المللی در جوامع مختلف مقاصد گردشگری ضروری است. منشور اخلاقی برای مجامع داخلی مقاصد گردشگری نیز مورد لزوم است. که اخیراً مقدمه توجیهی منشور اخلاقی از طرف معاونت حقوقی رئیس جمهور در تاریخ ۱۳۹۹/۰۴/۲۹ تبیین گردیده است. ایجاد منشور اخلاقی و عمل به آن می تواند انس و الفت بین عرضه کنندگان و تقاضاکنندگان صنعت گردشگری را افزایش دهد و تفاوت های فرهنگی آنها را تا حدودی برطرف نماید. جامعه مقصد می تواند با استفاده و عملکرد به منشور اخلاقی انگیزه های گردشگری و جذب گردشگران، رفتار و روش و منش آنها و فرهنگ کلی جامعه را معرفی نماید. به طور کلی رعایت شئون اخلاقی در جامعه و مشخص شدن حدود و چارچوب مقوله اخلاق و رعایت آن در ارتباطات و تعاملات اجتماعی می تواند فرهنگ عمومی جامعه را ارتقاء بخشد. تضاد فرهنگی و عدم رعایت موازین اخلاقی از طرف افراد جامعه مشکلات بسیاری را برای آن جامعه ایجاد خواهد کرد. در ابتدا در جامعه بایستی موازین فرهنگی را مشخص و بایدها و نبایدها را تعیین و تبیین نمود؛ یعنی ساختار فرهنگی اخلاقی را در جامعه بنیان نهاد و سپس افراد را وادار به رعایت این موازین نمود. در بحث صنعت گردشگری نیز بایستی به همین ترتیب عمل شود و در کنار حقوق قانونی ذینفعان، موازین اخلاقی نیز رعایت گردد.

علاوه بر بعد مادی، گردشگری در ساختار جهانی سرشار از صلح و صفا و بسیار مفید و مؤثر است. سیر و سفر انسانها به نقاط مختلف دنیا موجب انس و الفت ملت ها میشود و به مردم جهان می فهماند که به رغم تفاوت های فرهنگی و نژادی، میتوانند در بسیاری از جنبه های زندگی، هماهنگ و متحد باشند. با این تفاسیر مداخله دولت در امور جهانگردی امری انکارناشدنی است و بهره برداری پایدار از تمام ظرفیت های گردشگری تنها در سایه قواعد اصولی و قانونی امکانپذیر است. به عبارتی، صنعت گردشگری بدون مداخله دولت ها قادر به بقای خود نیست، زیرا تنها دولت ها هستند که توان تأمین ثبات و امنیت و مهمتر از همه وضع قوانینی را در زمینه با حقوق گردشگران دارند (بنادرویش، ۱۳۸۲).

رحیم پور (۱۳۸۷) در مقاله ای با عنوان ضمانت های اجرایی کد جهانی اخلاق جهانگردی می نویسد: قطعاً آنچه که ما از علم اخلاق، ابعاد و دامنه شمول آن می توانیم دریابیم این است که انسان یک موجود اخلاقی است و بخش عمده ای از اعمال و رفتار او در نتیجه آگاهی و آموزش هایی است که در فرایند زندگی او شکل می گیرد.

گروگروتی (۲۰۱۸) در پژوهشی به نام قانون اخلاق گردشگری در ابتدا به مفهوم گردشگری اخلاقی پرداخته است و به نقش گردشگری و توسعه پایدار و برنامه اخلاقی و مسئولیت اجتماعی آن براساس برنامه و تلاش های سازمان ملل متحد تاکید کرده است. در این مورد آمده است سازمان جهانی گردشگری سازمان ملل متحد اصول اخلاقی جهانی گردشگری را ایجاد کرده است که مجموعه ای جامع از اصول طراحی شده برای توسعه گردشگری است؛ و در پایان به ده اصل و کد به طور گسترده پرداخته است.

مقررات حقوقی یکی از علل و عوامل اساسی در توسعه صنعت گردشگری است. این رویه، کشورها را واداشته است تا با اتخاذ محدودیت ها و راه حل هایی، آن را در جهت پایدار هدایت کنند. بنابراین تدوین قوانین و مقرراتی در جهت حمایت از گردشگران و ایجاد امنیت برای آنها و همچنین حمایت از ارائه کنندگان محلی خدمات در مناطق هدف گردشگری امری ضروری است (معاونت پژوهش و ترویج قانون اساسی، ۱۳۹۹).

حقوق گردشگران از جمله مصادیق حقوق بشری است. در زمینه حقوق بشر دو گونه تعهد و تکلیف برعهده دولت ها وجود دارد که یکی تعهد به وسیله است و دیگری تعهد به نتیجه. تعهد به وسیله عبارت است از آن که متعهد و مکلف در حد امکانات موجود و در حقیقت در حد توان، متعهد به تدارک ذی حق خواهد بود. ولی در تعهد به نتیجه متعهد مکلف به تدارک حق ذی حق می باشد. این تعهد و تکلیف قطعی بوده و مقید به امکانات موجود نیست. در خصوص تعهدات حقوق بشری دولت ها یک چارچوب تحلیل حاوی سه نوع تعهد مطرح است: ۱- تعهد به رعایت، ۲- تعهد به حمایت، ۳- تعهد به ایفای حقوق بشر. این سه نوع تعهد هم شامل تعهد به نتیجه و هم تعهد به وسیله هست. بنابراین به عنوان نمونه تعهد دولت ها در زمینه تامین حق بر حیات و امنیت گردشگران که جز تعهدات سلبی دولت ها هست که در قالب همان تعهد به رعایت یا احترام به حق حیات است. این تعهد در قلمرو تعهدات به نتیجه قرار می گیرد یا نمونه دیگر تعهدات دولت ها در زمینه حق بر بهداشت نسبت به تحقق آن، تعهد به نتیجه فوری است؛ چرا که بهره مندی از این حق ضروریات کرامت ذاتی انسان قلمداد می شود. با توجه به نقش مهمی که صنعت گردشگری در زمینه ایجاد فرصت های شغلی، تولید و درآمد و تحریک اقتصاد ملی و بین المللی دارد و برای اینکه گردشگران بعد از اتمام سفر خود رضایت داشته باشند و دوباره به آنجا سفر کنند، دولت ها براساس کدهای جهانی اخلاق گردشگری متعهد به تامین امنیت، حفاظت از میراث طبیعی و فرهنگی و ... هستند تا بتوانند زمینه های جذب گردشگر و توسعه گردشگری را فراهم کنند. افزون بر آن گردشگری و به ویژه گردشگری فرهنگی، دریچه های نوینی از شناخت و توسعه پایدار را برای جوامع به همراه داشته است (معاونت پژوهش و ترویج قانون اساسی، ۱۳۹۹).



۴- عوامل تاثیرگذار بر فرهنگ اجتماعی

بحث و نتیجه گیری

هر تشکل و مجموعه ای نیاز به قانون و حفظ حقوق قانونی افراد جامعه خویش دارد. صنعت گردشگری نیز از این امر مستثنی نیست و بایستی قوانین محکم، صریح، شفاف و بدون شبهه داشته باشد تا بتواند از حقوق قانونی ذینفعان خویش دفاع و عدالت را برقرار نماید. در فرایند سفر گردشگران رزرو مکان اسکان، بلیط حمل و نقل، چگونگی سفر، محل اسکان، پذیرایی، گشت های شهری، مکان های گردشگری و سایر موارد بایستی حقوق قانونی ذینفعان از هر دو گروه متقاضیان سفر و گردشگران و از طرف دیگر ارائه دهندگان خدمات سفر حفظ گردد و قوانین چنان تدوین و تبیین گردد که نقضی در مورد نظارت، کنترل و اجرای قوانین حقوق ذینفعان وجود نداشته باشد. گردشگران برای نیازهای روحی، روانی، جسمی و انجام کارهای دور از اسکان دائمی خود به سفر می روند و به همین منظور برای تلطیف آرامش و آسایش روحی آنها بایستی در طول سفر خدمات شایسته ای به آنها ارائه گردد و با رضایتمندی آنها موجب جذب گردشگران بیشتر به مقاصد گردشگری صورت خواهد گرفت و بالعکس در صورتی که لطمات روحی و جسمی به گردشگران وارد گردد یا حقوق قانونی آنها رعایت نشود؛ باعث تبلیغات منفی در مورد مقصد سفر می گردد و نتیجتاً باعث رکود صنعت گردشگری در مقصد می شود. پشتیبانی از حقوق قانونی گردشگران یکی از موارد مهم رضایتمندی آنهاست. ارائه خدمات به متقاضیان بصورت استانداردهای جهانی تعریف و مشخص شده است که بایستی ارائه دهندگان این خدمات کاملاً آنها را رعایت نمایند. از طرفی متقاضیان و گردشگران بایستی مافوق خدمات استاندارد جهانی توقعات ویژه ای و یا خواست سلیقه ای خویش را داشته باشند؛ که اگر این چنین باشد حقوق قانونی ذینفعان زیرپا گذاشته شده است. در بعضی از جوامع پیشرفته نیز متأسفانه خدمات استاندارد جهانی رعایت نمی گردد و بنابر سیاست های داخلی سازمان ها از قوانین خودساخته استفاده می کنند که باعث تضییع حقوق قانونی متقاضیان مقاصد گردشگری می گردند، همانند تفاوت ارائه خدمات و اقلام موردنیاز اولیه مهمان

همانند مسواک و خمیر دندان یکبار مصرف، دمپایی یکبار مصرف و ... در اتاق های بعضی از اماکن اسکان. به عنوان مثال برای صندوق امانات (Safety Box) که جزء خدمات رایگان هر اتاق می باشد مبالغی به عنوان هزینه استفاده از آنها دریافت می گردد. همچنین اختلاف ارائه خدمات در تورهای مسافرتی آژانس های گردشگری که برخی از آنها با کیفیت بسیار خوب و برخی دیگر با کیفیت بسیار نازل برگزار می شوند. مورد دیگر اختلاف و تفاوت راهنمایی برخی از راهنمایان تور است؛ که گاهاً مورد اعتراض گردشگران واقع می گردد. بنابراین به یک استانداردسازی جهانی که منافع ذینفعان را تعیین و حفظ نماید، نیاز مبرم می باشد و لازم است همه دست اندرکاران صنعت گردشگری این استانداردهای بین المللی را رعایت و به آن عمل نمایند.

پیشنهادها

- ۱- انتخاب گروه متخصص و خبرگان در حقوق قانونی صنعت گردشگری و پژوهش، بررسی، بازبینی و آسیب شناسی حقوق قانونی هر دو گروه متقاضیان خدمات و ارائه دهندگان خدمات و ارائه پیشنهادها به قوه مقننه جهت رفع نواقص.
- ۲- عدم دخالت سازمان های نظارت کننده در وظایف یکدیگر و پرهیز از موازی کاری و جزیره ای عمل کردن که آسیب جدی به این صنعت خواهد زد.
- ۳- ایجاد یک منشور اخلاقی کامل برای هر دو گروه متقاضیان و عرضه کنندگان خدمات سفر و ملزم کردن سازمان ها به ایجاد منشور اخلاقی برای هر سازمان مرتبط با صنعت گردشگری.
- ۴- شناسایی کسب و کارهای غیرمجاز صنعت گردشگری و برخورد قانونی با این کسب و کارها و شناسنامه دار کردن و هویت بخشی به همه سازمان های مرتبط با این صنعت.
- ۵- آموزش مستمر به سازمان های مرتبط با صنعت گردشگری در مورد رعایت حقوق قانونی
- ۶- پیروی و اجرای استانداردهای جهانی خدمات در همه سازمان های ذیربط صنعت گردشگری بایستی صورت گیرد که الزاما حقوق قانونی ذینفعان را ایجاد می نماید.
- ۷- آگاه سازی و مطلع کردن هر دو گروه از ذینفعان صنعت گردشگری به حقوق قانونی خویش از طریق چاپ کتاب، بروشور، سی دی و یا فضای مجازی.

منابع

- احمدی، مجید؛ جعفری، محمدحسین و حسینی صدراآبادی، ایرج. (۱۳۹۹). فصلنامه علمی جامعه شناسی سیاسی ایران، سال سوم، شماره چهارم، صص ۵۶۶-۵۸۷.
- اسدزاده، علی و خلیلی، عاطفه. (۱۳۹۴). حقوق در گردشگری با توجه به رویکرد جامعه بین الملل و همبستگی ملل، دومین همایش ملی گردشگری سرمایه ملی و چشم انداز آینده، تهران.
- تقی زاده انصاری، مصطفی. (۱۳۷۹). حقوق بین المللی عمومی، جلد ۱، چاپ نشر قومس.
- خدابخش، رضا و زمانی، جواد. (۱۳۹۵). درآمدی بر حقوق گردشگری، دومین همایش ملی گردشگری سرمایه ملی و چشم انداز آینده، تهران.
- رحیم پور، علی. (۱۳۸۷). کدهای جهانی اخلاق گردشگری، پژوهشکده گردشگری.
- شاکری، ابوالحسن و بابایی شاهاندستی، سید بهامین. (۱۳۹۴). تأثیر جهل بر مسئولیت کیفری گردشگر خارجی، دومین همایش ملی گردشگری، سرمایه ملی و چشم انداز آینده، تهران.

گی، چاک، وای، و سولا، ادوارد و فایو. (۱۳۷۷). جهانگردی در چشم اندازی جامع، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش فرهنگی، چاپ اول، تهران

لانکوار، روبر. (۱۳۸۱). جامعه شناسی جهانگردی و مسافرت، ترجمه ترانه ابراهیمی و صلاح الدین محلاتی، دانشگاه شهید بهشتی.

معاونت حقوقی ریاست جمهوری، معاونت پژوهش و ترویج قانون اساسی، (۱۳۹۹). پایگاه ملی اطلاع رسانی قوانین و مقررات کشور.

مقامی، امیر و درودگر، میترا. (۱۳۹۶). حق بر گردشگری و حقوق گردشگران خارجی از منظر حقوق بین الملل، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال ششم، شماره ۲۲، صص ۱۵۵-۱۷۰.

میرمحمد علی تجریشی، پریسا. (۱۳۹۴). نگاهی به حقوق گردشگری با تأکید بر حقوق بشر، کنفرانس سالانه رویکردهای نوین در علوم انسانی، تهران.

نجف پورثانی، امیرحسین. (۱۳۹۵). حقوق گردشگر در نظام حقوقی ایران و مقررات و منشورات سازمان جهانی گردشگری، پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته حقوق خصوصی، دانشگاه علامه طباطبائی.

Amid Zanjani, A., 2000, Basics of Political Thought in Islam, Contemporary Knowledge and thought cultural institution publishers, Spring, Tehran.

Bannadarvish, F., 2003, The Role of Government and Public Section Management in Pushing and Improving Tourism Plans, Tourism studies quarterly, Allame Tabatabai University, No. 1, Summer.

Farhoudi, R., Shourche, M., 2004, Estimating the Capacity of Tourism Board of Anahita Temple in Kangavar, Tourism studies quarterly, Allame Tabatabai University, No. 7, Winter (printed: winter 2008).

Hall, C., Jenkins, M., John M., 2003, Tourism Policy-making, Translated by: Seyyed Mohammad A'rabi & Davoud Yazdi, Cultural research office publishers, Tehran

Hamidollah, M., 2007, International Behavior of the Islamic Government, translated by Dr. Seyyed Mostafa Mohaqqueq Damad, Islamic sciences publishing center, Tehran.

Jafari Tabrizi, M., 1991, Research on Two Legal Systems of Human Rights, Legal services office of Islamic Republic of Iran publications.

Kargar, B., 2007, The Development of Urbanization and Tourism in Iran (from concept to solution), Publishers of geographical organization of armed forces, edition 1, Tehran, April.