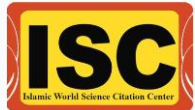




ICTI Secretariat



03240-47157

st
**1st International Conference on
Tourism Industry**

2-3 October 2024

Certification of Acceptance

This certificate is awarded to

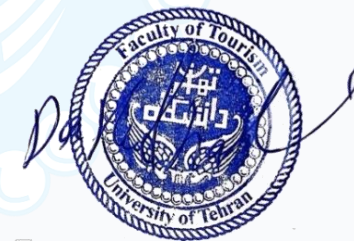
*Mitra Yarahmadi; Hamdollah Sojasi Gheidari; Hamid
Shayan; Siamak Sifi*

According to the peer-review evaluation, your article titled “*Sustainable Tourism Governance: An Analysis of Managing Stakeholder Conflicts in Tourism Destinations*” has been accepted for oral presentation at the 1st International Conference on Tourism Industry.

Prof. Sajad Ferdowsi

Conference Executive Manager

Faculty of Tourism, University of Tehran



Prof. Davood Hoomanian

Conference Chairman

Dean of Faculty of Tourism, University of Tehran



Faculty of Tourism

ÖHV-TRAINEE

Tourismuskolleg

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

حکمرانی گردشگری پایدار: تحلیلی بر مدیریت تعارض ذینفعان در مقاصد گردشگری

میترا یاراحمدی^۱، حمدالله سجاسی قیداری^{۲*}، حمید شایان^۳، سیامک سیفی^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی فردوسی، مشهد، ایران

۲. دانشیار، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۳. استاد، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۴. استادیار، جغرافیای گردشگری، گروه تحقیقات جغرافیایی، دانشگاه اولو، اولو، فنلاند

(Email: ssojasi@um.ac.ir) *

چکیده

حکمرانی گردشگری پایدار، رویکردی جامع برای مدیریت گردشگری است که به دنبال تعادل بین توسعه اقتصادی، حفاظت از محیط زیست و رفاه اجتماعی در مقاصد گردشگری است. حکمرانی گردشگری پایدار بر همکاری و مشارکت ذینفعان مختلف، از جمله دولت، صنعت گردشگری، جوامع محلی و سازمان های غیر دولتی (NGO) تأکید داشته، تا زمینه های بازی بین ذینفعان همسطح و امکان مشارکت تمامی ذینفعان در روند توسعه پایدار مقاصد گردشگری تسهیل شود. یکی از چالش های کلیدی در توسعه حکمرانی گردشگری پایدار، تعارض ذینفعان است. ذینفعان مختلف در مقاصد گردشگری ممکن است منافع، اهداف، نگرش ها و اولویت های متفاوتی داشته باشند، که با نگرش ها، اهداف و منافع سایر ذینفعان همخوانی نداشته باشد. این امر می تواند منجر به بروز درگیری و تنش شود. لذا باید علل و زمینه های بروز این تعارضات شناسایی و به طور موثر حل شوند تا به توسعه پایدار گردشگری دست یافت. از این رو این پژوهش با رویکرد توصیفی- تحلیلی و با بهره گیری از داده های اسنادی- کتابخانه ای، به بررسی ادبیات مربوط به تعارض ذینفعان و مدیریت مشارکتی تعارض در مقاصد گردشگری پرداخته است. با بررسی چندین مطالعه موردی، مهم ترین زمینه ها و علل تعارض میان ذینفعان گردشگری یک مقصد را نشان داده و راهبردهای مشارکتی از طریق مداخله یک عامل میانجی، را به عنوان شیوه مدیریتی مناسب برای حل تعارض های موجود در گردشگری پیشنهاد داده است.

کلیدواژه ها: گردشگری جامعه محور، حکمرانی پایدار، تعارض در گردشگری، مدیریت تعارض ذینفعان

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

Sustainable Tourism Governance: An Analysis of Managing Stakeholder Conflicts in Tourism Destinations

Mitra Yarahmadi¹, Hamdollah Sojasi Qeidari*², Hamid Shayan³, Siamak Sifi⁴

1. Ph.D student, department of geography, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Iran.
2. Associate Professor, department of geography, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Iran.
3. Professor, department of geography, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Iran.
4. Assistant Professor, Tourism Geography, Geography Research Unit, University of Oulu, Oulu, Finland

* (Coresponding author's Email: ssojasi@um.ac.ir)

Abstract

Sustainable tourism governance is an all-encompassing approach to managing tourism that aims to strike a balance between economic growth, environmental conservation, and social welfare in tourist destinations. This form of governance focuses on fostering collaboration and participation among a diverse group of stakeholders, including government bodies, the tourism industry, local communities, and non-governmental organizations (NGOs). The goal is to create an equitable environment where all stakeholders can engage in the sustainable development of tourism areas. One of the major challenges in establishing sustainable tourism governance is the potential for conflicts among stakeholders. Different groups involved in tourism may have distinct interests, objectives, attitudes, and priorities that do not necessarily align with one another. Such disparities can result in disputes and tensions. To achieve sustainable tourism development, it is crucial to identify and effectively address the root causes of these conflicts. This research adopts a descriptive-analytical approach, utilizing documentary and library research to explore the existing literature on stakeholder conflicts and participatory conflict management in tourism settings. By examining multiple case studies, it identifies the key contexts and causes of conflict among tourism stakeholders in various destinations and suggests collaborative strategies, facilitated by a mediating agent, as effective management techniques for resolving current conflicts in the tourism sector.

Keywords: Community-based tourism, sustainable governance, conflict in tourism, stakeholder conflict management

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

مقدمه

گردشگری جامعه محور به عنوان یک مدل گردشگری پایدار در دهه ۱۹۷۰ در واکنشی به عواقب منفی گردشگری پدیدار شده و در سه دهه گذشته محبوبیت بسیاری به دست آورده است (عناستانی و حسینی، ۱۴۰۰: ۱۷۷). هدف گردشگری جامعه محور، توسعه گردشگری با روش های نوآورانه و از طریق افراد و گروه ها، صاحبان کسب و کارهای کوچک، کارآفرینان، انجمن های محلی و دولت است (حسام و باغیانی، ۱۳۹۷: ۷۶) تا منافع محلی را به حداکثر و اثرات منفی گردشگری را به حداقل برساند (Moayerian et al, 2022; Ruiz-Ballesteros & Hernández-Ramírez, 2010). لذا ذینفعان مختلفی مانند مقامات محلی مقصد، بازیگران بخش خصوصی، سازمانهای غیردولتی و اعضای جامعه محلی را درگیر می کند (Mwesiumo et al, 2022) و بر تساوی زنان و مردان، برابری در فرصت های شغلی، دسترسی و کنترل بر زمین، اعتبارات و دیگر منابع، کاهش فقر، پایداری کسب کار از طریق رقابت، رضایت مشتری و بازاریابی، توسعه ظرفیت های محلی و حکمروایی، تاکید می نماید (حسام و باغیانی، ۱۳۹۷: ۷۷). براین گردشگری جامعه محور بخشی از یک گزینه توسعه پایین به بالا است (Giampiccol, 2015)، که برای دستیابی به اهداف خود نیازمند؛ برنامه ریزی مشارکتی و ظرفیت سازی، همکاری و مشارکت تسهیل کننده، پیوند با بازار، مدیریت محلی، توانمندسازی اعضای جامعه، ایجاد اهداف زیست محیطی، کمک از توانمندسازان (دولت، موسسات مالی، و بخش خصوصی) و تمرکز بر تولید و درآمد تکمیلی برای پایداری درازمدت جامعه، است (Dodds et al, 2018). لذا پذیرش گردشگری جامعه محور مستلزم انسجام در سیاست های ملی و اعطای قدرت اقتصادی و سیاسی به جوامع است (Yanes et al, 2019). این امر مستلزم شکل دادن به حاکمیتی جامع است که برای دستیابی به نتایج مورد انتظار از این نوع گردشگری در هر دو جنبه اجتماعی- اقتصادی و محیطی ضروری است (Dodds et al, 2018). تشکیل حکمرانی نیز مستلزم مشارکت همه بازیگران (ذینفعان) جامعه درگیر در توسعه مانند مقامات محلی مقصد، بازیگران بخش خصوصی، سازمان های غیردولتی و اعضای جامعه محلی و ... است (Díaz Rocca & Zielinski, 2022; Mwesiumo et al, 2022). به عبارتی حکمرانی برای حصول اطمینان از اینکه زمینه های بازی بین ذینفعان همسطح می شود، حیاتی است تا همه بتوانند در روند توسعه پایدار مقاصد گردشگری مشارکت کنند (Geiger, 2017). در واقع اهمیت حکمرانی برای یکپارچه سازی و اجرای سه عنصر توسعه پایدار «اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی» به حدی است که حکمرانی باید به عنوان ستون پایداری در نظر گرفته شود (Niavis Stafford-Smith et al, 2017; Mutisya & Yarime, 2014; Jitmaneeroj, 2016; et al, 2019). در زمینه گردشگری، حکمرانی شامل داشتن فرآیندهای برنامه ریزی شفاف و بحث های سیاسی برای شناسایی دستور کارها، موضوعات، افرادی که درگیر هستند، طرف هایی که تحت تأثیر قرار می گیرند، روش های جایگزین عملی موجود و نحوه ارزیابی و نظارت بر آنهاست (Hall, 2011). در این فرآیند علاوه بر دخالت دولت و صنعت، ساکنان محلی و اعضای جامعه نیز باید بتوانند در فرآیندهای تصمیم گیری و برنامه ریزی گردشگری شرکت کنند تا گردشگری پایدار تحقق یابد (Rasoolimanesh et al, 2020; Kristjansdottir et al, 2018).

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

این اساس حکمرانی گردشگری پایدار، مبتنی بر مشارکت طیف متنوعی از بازیگران، شامل سطوح سلسله مراتبی دولت رسمی، شبکه های بازیگران فراتر از دولت، جوامع و بازارها (Bramwell, 2011)، برای دستیابی به توسعه پایدار گردشگری است که تحقق این امر مستلزم دستیابی به یک نتیجه ایده آل و شکل حکومت از طریق توافق بین ذینفعان است (Roxas et al, 2020a). این درحالی است که نتایج ادبیات موجود نشان می دهد که ذینفعان مختلف دارای اهداف و نگرش هایی هستند که با نگرش ها و اهداف سایر ذینفعان همخوانی ندارد (Hardy & Pearson, 2018). این مسئله سبب بروز تعارض میان ذینفعان شده و مشارکت و دستیابی به توافق جمعی را به چالش کشیده است. لذا تحقق حکمروایی، مستلزم توجه بیشتر به ذینفعان گردشگری، شناخت اهداف، نگرش ها، علایق و نقش آنها در فرآیند توسعه گردشگری است. لذا پژوهش حاضر با هدف تحلیل و بررسی نظری راهبردهای مدیریت تعارض ذینفعان در مقاصد گردشگری صورت گرفته و در پی پاسخ به این پرسش می باشد که؛ ذینفعان اصلی گردشگری چه گروه های هستند؟ زمینه های بروز تعارض میان ذینفعان در گردشگری کدام است؟ مهم ترین راهبرد مدیریت تعارضات چه می تواند باشد؟

روش تحقیق

در این پژوهش تلاش گردیده است تا با بهره گیری از روش اسنادی - کتابخانه‌ای، تعریفی جامع از تعارض های موجود میان ذینفعان گردشگری و علل بروز آن ها و رویکردها و راهبردهای مدیریت این تعارضات، به منظور تحقق گردشگری پایدار، ارائه شود. لذا پژوهش حاضر از نظر ماهیت، از نوع پژوهش های کیفی، از نظر هدف در زمره تحقیقات بنیادی - نظری و از جهت روش، در زمره تحقیقات مروری به شمار می آید. گردآوری اطلاعات در این پژوهش مبتنی بر بررسی نتایج مطالعات مرتبط با مباحث گردشگری جامعه محور و تعارض ذینفعان گردشگری منتشر شده در پایگاههای داده: Taylor & Francis, science Direct, Emerald, scopus، می باشد. تاکید اصلی در جمع آوری مقالات و پژوهش ها، تخصیص کلید واژه های: تعارض، گردشگری، ذینفعان، مشارکت، حکمرانی و ارتباط با گردشگری به طور عام و تعارض ذینفعان گردشگری به طور خاص، می باشد. تحلیل یافته ها نیز بر اساس مرور نتایج پژوهش های موجود به شیوه توصیفی - تحلیلی صورت گرفته است. نتایج این پژوهش، متخصصان، برنامه ریزان و علاقه مندان به مباحث گردشگری را در دستیابی به درکی جامع از تعارض های موجود میان ذینفعان گردشگری و علل بروز آنها و راهبردهای مدیریت تعارض این تعارضات، به منظور برنامه ریزی در جهت تحقق گردشگری پایدار، یاری می نماید.

چارچوب نظری

با توجه به آنکه هدف پژوهش حاضر تحلیلی بر مدیریت تعارض ذینفعان در مقاصد گردشگری با تاکید بر نقش حکمرانی (مشارکت) می باشد. در این بخش به تشریح تعاریف، دیدگاه، نظریات و بررسی مطالعات صورت

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

گرفته در رابطه با ذینفعان گردشگری، علل و زمینه های تعارض در مقاصد گردشگری و رویکردها و راهبردهای مشارکتی مدیریت تعارض، پرداخته شده است.

ذینفعان گردشگری و علل و زمینه های تعارض

مطابق با نظریه ذینفعان فریمن (۱۹۸۴)، یک ذینفع، هر گروه یا فردی هستند که میتوانند بر دستیابی به اهداف شرکت تأثیر بگذارند یا تحت تأثیر قرار گیرند (Freeman, 1984: 46). بنابراین، اگر گروهی در جنبه‌هایی از فعالیت‌های سازمان منافع مشروع داشته باشد، یا قدرت تأثیرگذاری بر عملکرد شرکت و یا سهمی (منفعت) در عملکرد شرکت، به عنوان یک ذینفع واجد شرایط شناخته میشود. در حوزه گردشگری، نظریات متفاوتی در ارتباط با این که ذینفعان گردشگری چه کسانی هستند وجود دارد. اما در یک تعریف کلی، ذینفع در صنعت گردشگری هر کسی تلقی می‌شود که تحت تأثیر توسعه گردشگری، چه به صورت مثبت یا چه منفی، قرار می‌گیرد (Minnaert, 2020) لذا چهار گروه به عنوان ذینفعان عمده گردشگری به شمار می‌آیند که عبارتند از: گردشگران، ساکنان محلی، کارآفرینان یا صاحبان کسب و کارهای گردشگری، مقامات دولتی (ملی، محلی، شامل: شوراهای محلی، سازمان‌های محیط زیستی و ...) (Imran et al, 2014; Garcia et al, 2012; Hardy & Pearson, 2018). تعارض میان ذینفعان گردشگری، زمانی شکل می‌گیرد که شرایطی که تعارض را ایجاد می‌کند وجود داشته باشد و ذینفعان از وجود اهداف و منافع متضاد آگاه شوند. آنگاه رفتار تعارض آمیز آشکار میشود و با توجه به نحوه مدیریت آن و نتایج حاصله، تعارض میتواند حل و یا زمینه شکل‌گیری تعارضات جدید فراهم گردد. در رابطه با علل احتمالی بروز این تعارضات در توسعه گردشگری روستایی، رویکردهای متعددی وجود دارد. ویلموت و هاگر (۲۰۱۰) بر سه عامل: منافع متضاد، کمبود منابع و رقابت‌های ناشی از منافع رقابتی بین افراد یا گروه‌های افراد، تأکید نموده‌اند (Wilmot and Hocker, 2010). گروهی دیگر از محققان عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری تعارض را به سه دسته، علل سیاسی، اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی (شامل ادراکات، ارزشها، ایدئولوژی‌ها، انگیزه‌ها، باورها و ... که از تجربیات فرد ناشی می‌شود) تقسیم می‌کنند (UNICEF, 2016; Gómez, 2021; Deutsch, 2011). رویکردی دیگر علل شکل‌گیری این تعارضات را ناشی از تضاد دیدگاه‌های مختلف در مورد حقایق و داده‌ها و تفاوت در سلیقه‌ها، تمایلات و مجموعه‌ای از ارزش‌ها می‌داند (Almeida et al, 2017). بر این اساس تعارض در گردشگری اغلب به عنوان نتیجه چالش‌های توسعه گردشگری (Dredge, 2010; Curcija et al, 2019)، عدم تعادل قدرت بین ذینفعان و یا وجود ذینفعان قالب در فرآیند مدیریت گردشگری و عدم مشارکت سایر ذینفعان (Curcija et al, 2019) و سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی نادرست (Almeida et al, 2018)، تفاوت در ادراکات، اهداف، ارزش‌ها (Kruczek et al, 2022)، مشکلات مربوط به کمبود دانش، اطلاعات و شفافیت اطلاعات (Moore, 2014) و منافع (Almeida et al, 2017)، ذکر گردیده است، که به شکل تعارض در زمینه‌های مختلف میان ذینفعان گردشگری آشکار میشود (جدول ۱).

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

جدول ۱. زمینه ها و علل تعارض در مقاصد گردشگری

منابع	علل تعارض	زمینه
	تعارض میان ذینفعان گردشگری به دلیل: نقض هنجارهای اجتماعی- فرهنگی محلی و انجام رفتارهای نامناسب (مانند صحبت با صدای بلند در مکان های عمومی، ریختن زباله، سبک پوشش، ممنوعیت های غذایی و ...)، بی احترامی یا تبعیض، سوء تفاهم های فرهنگی، ادراکات منفی از رفتار اجتماعی گردشگران، تفاوت های رفتاری، جمعیتی و ساختاری، تفاوت های ارزشی	فرهنگی- اجتماعی
Tsaur et al, 2018; Malikhao, 2017; Gong et al, 2019; Wang & Yotsumoto, 2019; Kreiner et al, 2015; Haobin Ye et al, 2012; Abu Al Haija, 2011; Siu et al, 2013; Chien & Ritchie, 2018; Yang et al, 2013	توزیع نا عادلانه درآمد بلیط، اختصاص درآمد گردشگری به واسطه ها و سرمایه گذاران خصوصی و غیر بومی، عدم تقسیم مزایای اقتصادی گردشگری، ضرر اقتصادی ناشی از محدود کردن دسترسی کشاورزان به زمین، محدودیت فروش زمین یا ساخت و ساز جدید توسط دولت، توزیع ناعادلانه فرصت های شغلی و درآمد میان ساکنان	اقتصادی
Wang, 2021; Kreiner et al, 2015; Abu Al Haija, 2011; Wang & Yotsumoto, 2019; Shen, 2022; Chaminuka et al, 2012; Yang et al, 2013; Marcel Dossou et al, 2023; Zhang & yang, 2023	الف) زیست محیطی: بهره برداری بیش از حد از منابع طبیعی در پارک های ملی و مناطق حفاظت شده، ساخت و سازهای بیش از حد در محیط طبیعی ناشی از گسترش خدمات گردشگری، تغییر در الزامات و الگوهای استفاده از زمین در مناطق توریستی و آسیب به محیط زیست و حیات وحش، حضور بیش از حد گردشگران در مناطق حفاظت شده و آلودگی های زیست محیطی ناشی از آن، برداشت بیش از حد از گونه های جانوری که باعث به خطر انداختن تنوع زیستی میشود، ساخت بیش از حد راه در محیط طبیعی و جنگل زدایی در پارک ملی که اثر پایداری را نفی می کند	محیطی- کالبدی
Yuxi et al, 2022; Hjalager, 2020; Mao et al, 2014; Metilelu et al, 2022; Voyer et al, 2017; Hoefle, 2016; Xu et al, 2023; Chien & Ritchie, 2018; Siu et al, 2013; Tsaur et al, 2018; Bi & Yang, 2023; Wang, 2021; Stepanova, 2015; Yuxi & Linshenga, 2020; Cornet, 2015; Zhou et al, 2022; Kim et al, 2023; Long Ma et al, 2022; Wang & Yotsumoto, 2019; Zhang et al, 2015; Peng, 2021; Wang et al, 2022	ب) منابع: اشغال امکانات ملموس یا فضاهای تفریحی در مقاصد گردشگری توسط گردشگران و در نتیجه محدودیت دسترسی ساکنان محلی، ترافیک و شلوغی، تغییر چیدمان فضایی مقصد، تغییر معیشت کشاورزان و	

زندگی روزمره ساکنان بومی، محرومیت فضایی، تعارض بر سر زمین، به دلیل سلب مالکیت زمین و تخریب خانه، به دلیل نیاز به توسعه گردشگری، تضاد بر سر کاربری زمین

ج) میراث و هویت محیطی: وضع مقررات سختگیرانه در مورد ساخت ساختمان های جدید در مقصدهای گردشگری، تعارض های بین اهداف حفاظت و توسعه گردشگری، استفاده از مصالح غیر بومی در ساخت و ساز و تخریب چشم انداز سنتی مقصد، تخریب بناهای تاریخی و افزایش هزینه های نگهداری به دلیل تعدد بازدیدکنندگان در مقاصد گردشگری میراث

رفتارهای ممنوعه مقامات دولتی و عدم احترام به منافع ذینفعان مانند تعیین بنایی به عنوان اموال فرهنگی و سلب حق مالکیت آن از مالک، کمبود منفعت برای جامعه میزبان، دگرگونی زیستگاه مقصد و تضاد منافع بین بخش خصوصی و خدمات عمومی، ناشی از سیاست دولت اردن برای توسعه بخش گردشگری و مدیریت ناکارآمد دولتی، توزیع ناعادلانه مزایای گردشگری برای ساکنان محلی به دلیل عدم انجام تعهدات دولت محلی برای ایجاد حکمرانی اجتماعی، ایجاد فضای حاکمیت چند سطحی و تسهیل دسترسی ساکنان محلی به فرصت های اقتصادی ناشی از توسعه گردشگری، تمرکز دولت محلی بر توسعه گردشگری و توسعه زیرساخت های مرتبط با آن و عدم توجه به توسعه امکانات و خدمات عمومی، ممانعت از توسعه فعالیت های گردشگری، تضاد سیاست های توسعه گردشگری دولت محلی با منافع سایر ذینفعان

Wang, 2021; Lee et al, 2010; Abu Al Haija, 2011; Díaz Rocca & Zielinski, 2022; Canavan, 2017; Kim & Jamal, 2015; Almeida et al, 2017, 2018; Sheng et al, 2020; Hjalager, 2020; Hoefle, 2016; Lee, 2022

مدیریتی -
حاکمیتی

مشارکت ذینفعان و مدیریت تعارض مقاصد گردشگری

ظهور سیاست گذاری مشارکتی بخشی از یک تغییر گسترده تر در نقش دولت از نقش نئولیبرالی به عنوان «تامین کننده» به نقش «توانمندساز» در نظر گرفته می شود (Vernon et al., 2005, 327). علاوه بر این، رویکرد "از بالا به پایین" بخش عمومی با شکلی از حکومت "از پایین به بالا"، غیرمتمرکزتر و فراگیر جایگزین شده است که

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

در آن جوامع محلی و مشاغل تشویق می شوند تا مسئولیت بیشتری برای تصمیمات مدیریتی بر عهده بگیرند (Wray, 2011: 606). مفهوم رویکردهای مشارکتی در برنامه ریزی و سیاست گذاری گردشگری به طور گسترده ای به عنوان ابزاری برای مشارکت دولت، شرکت ها و ذینفعان جامعه با علاقه مندی به برنامه ریزی گردشگری و فرآیندهای تصمیم گیری مورد حمایت قرار گرفته است (Wray, 2011; Gori et al, 2021; Almeida et al, 2018; Chimirri, 2019; Hansen et al, 2019; Tosun, 2006; Vernon et al, 2005). در این فرآیند هر یک از ذینفعان نقش ها و مسولیت هایی دارند، به عنوان مثال؛ نهادهای دولتی اعم از ملی و محلی، میتواند گردشگری را به عنوان یک فعالیت اجتماعی- اقتصادی عمده برای تولید ارزش خارجی و اشتغال توسعه می دهند و آن را در داخل و خارج از کشور ترویج نماید. به عبارتی مسئول توسعه صنعت گردشگری در یک اقتصاد خاص است. همچنین دولت مسئول، نظارت بر حفظ، بازسازی و توسعه مقاصد گردشگری، ترویج محصولات فرهنگی، سیستم تجارت آزاد، و توسعه زیرساخت های گردشگری و مناطق تجاری است (Koscak and O'Rourke, 2017; Roxaset al, 2020a; Clifton and Amran, 2010). در این راستا شوراها به عنوان نماینده واحدهای دولت محلی، مسئول توسعه زیرساخت های گردشگری، سیاست و رویه های برنامه ریزی برای به حداکثر رساندن منفعت برای جوامع خود از طریق ایجاد پیوند بین دولت و شهروندان، رسیدگی به مسائل مربوط به جامعه، اجرای مقررات، و هدایت چارچوب دولتی به جامعه برای ایجاد نتایج مفید، در توسعه گردشگری می باشند (Javier and Elazigue, 2011). صاحبان کسب و کارهای گردشگری، در تلاش برای عرضه محصولات و خدمات گردشگری به گردشگران، فرصت های شغلی و معیشتی را در مقاصد ایجاد می کنند (Koscak and O'Rourke, 2017; Nongsiej & Shimray, 2017). به عبارتی کسب و کارهای گردشگری به کارآفرینان این امکان را داده اند که معیشت پیدا کنند و استاندارد زندگی خود را ارتقا دهند (Ramukumba et al, 2014). جوامعی که در مقاصد زندگی می کنند می توانند از طریق کسب و کارهای خصوصی که توسط یک فرد خارجی اداره می شوند، شرکت هایی که توسط یک کارآفرین محلی اداره می شوند، شرکت های اجتماعی، سرمایه گذاری مشترک بین بخش خصوصی و جامعه، و نهادهای برنامه ریزی گردشگری مشارکت داشته باشند (Nagarjuna, 2015). در نهایت، گردشگران، به عنوان ذینفعان گردشگری در موفقیت یا ناموفق ساختن گردشگری پایدار نقش دارند (Roxaset al, 2020b). به طوری که گردشگران در حال افزایش آگاهی در مورد اشکال زیست محیطی و اجتماعی گردشگری مسئولانه و حمایت از شرکت های گردشگری که خدمات پایدارتری ارائه می دهند، می باشند (Roxaset al, 2020a). به عنوان مثال گردشگران می توانند علاقه خود به پایداری را با توجه به تأثیر آنها تحقق بخشند، از جمله مشارکت در به حداقل رساندن زباله و آلودگی، مشارکت در حفاظت از محیط های طبیعی، حمایت از جوامع محلی، احترام و حفظ فرهنگ، اولویت دادن به رفاه حیوانات در مقاصد و بازگشت به مقاصد با اطمینان از اینکه هر نوع مشارکتی تفاوت مثبت ایجاد می کند (Knollenberg et al, 2020; Krutwayscho & Bramwell, 2010). همچنین انتخاب هایی که گردشگران انجام می دهند می توانند بر طیف محصولات و خدماتی

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

که در مقاصد توسعه می یابند تأثیر بگذارد، (Pulido-Fernández & López-Sánchez, 2016). تغییر مشخصات گردشگران، ترجیحات و مصرف نشان دهنده افزایش آگاهی پایداری است (Liu et al, 2022; Qiu et al, 2022). از سوی دیگر گردشگران نقش مهمی در توجه و اجرای ابزارهای نظارتی ایفا می کنند که توسط دولت ها و جامعه محلی نهادینه شده است. مشارکت داوطلبانه آنها می تواند به معنای اجرای موفق سیاست ها و قوانین باشد (Roxaset al, 2020a). همچنین، گردشگران فعالیت های اقتصادی را در مقاصد هدایت می کنند که فرصت های شغلی و معیشت ایجاد میکند (Liang et al, 2013). برای اساس تعامل و همکاری ذینفعان (مشارکت) با یک دیگر می توانند، امکان تنظیم مقررات، ایجاد معیشت و حفاظت را فراهم نماید. به طوری که، مشارکت نهادهای بین المللی، دولت ملی و دولت محلی آنها را قادر به اجرای بهتر مقررات می کند (Roxaset al, 2020a). مقررات گردشگری برای اهداف اجتماعی- اقتصادی، زیست محیطی و سیاسی تدوین شده است (Luo & Zhang, 2015). این ها توسط نهادهای مختلف، از جمله دولت های محلی یا ملی، نهادهای دولتی و خصوصی و همچنین سازمان های حرفه ای مانند آژانس های حقوقی و حسابرسی، تدوین و اجرا می شوند. همه اینها ساختار حاکمیتی را فراهم می کند (Wang et al, 2022). با این حال، با توجه به تغییر ابعاد دخالت دولت مرکزی در گردشگری، لیو و همکاران (۲۰۲۰) استدلال کرد که نقش دولت در مدیریت گردشگری نه تنها به عملکردهای مختلف دولت، بلکه به مسائل مدیریتی خاص مانند هماهنگی و ماهیت مداخله دولت نیز بستگی دارد (Liu et al, 2020). دولت های ملی چارچوب های سیاستی را با الهام از پیشنهادات بازیگران بین المللی از جمله جنبش به سمت حمایت از مشارکت ها و شبکه های دولتی-خصوصی تنظیم می کنند. این به معنای خودگردانی دولت های محلی و مشاغل به شکل مشارکت داوطلبانه در فعالیت ها است. انتظار می رود که دولت های محلی، علایق و نگرانی های مردم محلی را منعکس کنند (Tosun, 2006; Zhu & Wang, 2022). همچنین نهادهای بین المللی مانند سازمان جهانی گردشگری سازمان ملل متحد، به ایجاد نوعی حکمرانی جهانی در قالب منشور اخلاقی و لوایح گردشگری کمک کرده اند. این سازمان در حال حرکت به سمت تدوین قانون گردشگری برای توسعه پایدار، مدیریت و تنظیم صنعت از طریق تفصیل حقوق و مسئولیت های دولت ها، تامین کنندگان و مصرف کنندگان ملی و استفاده پایدار از منابع طبیعی و فرهنگی برای توسعه است (UNWTO, 2022). همچنین مشارکت و همکاری دولت های محلی، مشاغل و جامعه، آنها را قادر می سازد تا معیشت ایجاد کنند (Roxaset al, 2020a). واحدهای محلی نقش تسهیل و تنظیم روابط بین مشاغل مرتبط با گردشگری و اعضای جامعه را بر عهده دارند. آنها اغلب نقش اولویت بندی سود و انباشت سرمایه در اقتصاد را از طریق ایجاد فرصت های شغلی در مقاصد بر عهده می گیرند (Bramwell, 2015). گروه های ذینفع کوچک نیز می توانند برنامه ریزی گردشگری را با هدف ایجاد فرصت های اقتصادی و معیشت در یک مقصد در قالب بازنمایی های اجتماعی تسهیل کنند. این گروه ها اغلب متشکل از مشاغلی هستند که مسلماً منافع اقتصادی را بر نیازهای جامعه محلی ترجیح می دهند (Moscardo, 2011). در این زمینه، کول و همکاران (۲۰۲۱) به نقش سازمان های غیردولتی (NGO) که به عنوان توسعه دهنده و کارگزار اعضای جامعه محلی

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

عمل می‌کنند، تاکید نموده و بیان می‌کند که این سازمان‌های غیردولتی به‌عنوان ابزارهای نهادی عمل می‌کنند که جوامع محلی را با ابراز منافع خود در ایجاد معیشت، و همچنین حفاظت، قدرت می‌بخشند (Cole et al, 2021). به عبارتی مشارکت بیشتر جامعه محلی در فعالیت‌های گردشگری، راه را برای دستیابی مردم به درآمدهای بیشتر هموار کرده است، که به برآورده کردن نیازهای آنها کمک می‌کند (Roxas et al, 2020b). از سویی دیگری مشارکت و همکاری دولت ملی، دولت محلی و جامعه آنها را قادر می‌سازد تا اقدامات حفاظتی را به راحتی از طریق مشارکت جامعه تحقق بخشید، به ویژه با اطمینان از اینکه آنها مزایای بیشتری از توسعه گردشگری به دست می‌آورند (Tosun, 2006). در این زمینه می‌توان به توسعه گردشگری در پارک ملی گلستان ایران اشاره نمود که در آن ساکنان دریافت‌کننده مزایای فعالیت‌های گردشگری به عنوان تسهیل‌کننده حفاظت در مقاصد عمل می‌کنند (Ghoddousi et al, 2018). افزایش مشارکت برای حفاظت در میان دولت‌ها و جوامع ملی و محلی نیز بر شیوه‌های تجاری مسئولانه تأثیر می‌گذارد، همان‌طور که در مورد پارک ملی آراواک، استرالیا نشان داده شده است (Bushell & Bricker, 2016).

بر این اساس می‌توان بیان نمود که گردشگری به عنوان یک صنعت، متشکل از ذینفعان با طیف وسیعی از نقش‌ها، اهداف و علایق در نظر گرفته می‌شود. لذا موفقیت آن تا حد زیادی به مشارکت فعال ذینفعان در کل فرآیند بستگی دارد. چرا که اگر برنامه‌های دستیابی به برابری، کارایی، پایداری و مشارکت ذینفعان موفق باشند و گروه‌های اجتماعی فعالانه درگیر فرآیندهای برنامه‌ریزی و اجرا شوند، برنامه‌ها احتمالاً بیشتر با نیازها، علایق و انتظارات ذینفعان مطابقت دارند، نیازهای ذینفعان محروم مورد توجه قرار می‌گیرند (Lew, 2007) و زمینه‌های مشارکت بیشتر آنها را برای دستیابی به منافع اجتماعی و زیست‌محیطی فراهم می‌سازد (Mahjabeen et al, 2009: 46). علاوه بر این، مشارکت ذینفعان در برنامه‌ریزی توسعه گردشگری روستایی می‌تواند به گردآوری اطلاعات، دانش و مهارت‌ها از زمینه‌های مختلف کمک کند. دستیابی به یادگیری متقابل و رشد شخصی شرکت‌کنندگان؛ ایجاد احساس مالکیت بر نتایج؛ و ایجاد توافق بر سر راه حل‌ها و افزایش پشتیبانی برای اجرا از دیگر نتایج مطلوب مشارکت ذینفعان در برنامه‌های توسعه حکمرانی پایدار گردشگری می‌باشد (Wray, 2011: 607). لذا مشارکت و همکاری گسترده بین ذینفعان، از طریق کنترل و نظارت بر علل زمینه‌ای تعارض می‌تواند از تعارض میان گروه‌های ذینفع درگیر در توسعه گردشگری جلوگیری کند (Healey, 1998). از این رو بسیاری از مطالعات، مشارکت در فرآیند برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری را حیاتی دانسته‌اند (Matthew & Sreejesh, 2017; Wray, 2011; McCabe et al, 2012) و به عنوان رویکردی به توسعه گردشگری پایدار از رویکرد مشارکتی در حکمرانی حمایت می‌کنند (Gutierrez, 2019).

راهبردهای مشارکتی مدیریت تعارض در گردشگری

به منظور مدیریت تعارض در پژوهش‌های اجتماعی و رفتار سازمانی، راهبردها و الگوهای بسیاری توسط صاحب‌نظران ارائه شده است. اما مدل و ایده‌های توماس (۱۹۹۲) و رحیم (۲۰۰۱)، در بسیاری از مطالعات صورت

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

گرفته در سال های اخیر، به عنوان منبعی بنیادی برای مدیریت تعارض در زمینه های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. این مدل ها یک الگو پنج سبکی: رقابت، همکاری، سازش، اجتناب و سازگاری، است که طرفین هنگام مواجهه با تعارض میتوانند انتخاب کنند (Thomas, 1992; Rahim, 2001). بررسی این الگوهای مدیریت تعارض با آشکارسازی سبک های مختلف واکنش هریک از ذینفعان در موقعیت تعارض، دستیابی به یک مدل مدیریت تعارض موثر در گردشگری را تسهیل می کند. در ادبیات گردشگری نیز، مدیریت تعارض به عنوان یک جزء جدایی ناپذیر در مطالعات برنامه ریزی گردشگری است (Curcija et al, 2019). لذا چندین پژوهش توصیه هایی در مورد مدیریت تعارض در طول برنامه ریزی و توسعه گردشگری ارائه می دهند (جدول ۲). بر اساس تحلیل روش های مدیریت تعارض در گردشگری، برخی از نویسندگان پیشنهاد می کنند که مناسب ترین راهبرد در مدیریت تعارض تحلیل قبلی و شناسایی زمینه های بروز آن از طریق: شفاف سازی و اولویت بندی موضوعاتی که باید با آنها مقابله شود، شناسایی اثرات و علل تعارض به منظور شناسایی مناسب ترین راهبردها، درک منافع، نیازها، نگرانی ها و دیدگاه های ذینفعان در مورد تعارض، ارزیابی ماهیت روابط بین ذینفعان، از جمله تمایل و ظرفیت آنها برای مذاکره با سایر ذینفعان، آگاهی از تعارض ها و اطلاعات لازم برای حل آن، ارزیابی توانایی نهادهای موجود برای مدیریت تعارض، ارزیابی دامنه اختیاراتی که ذینفعان باید برای مقابله با تعارضات فعلی و آتی داشته باشند و درک ارتباط بین تضادهای توسعه گردشگری، کاربری زمین و استفاده از منابع و زمینه های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی ذینفعان، است (Hjalager, 2020; Long Ma et al, 2020; Wang & Yotsumoto, 2019; Wilmot & Hocker, 2010). مطابق با این راهبرد به مدیریت تعارض آلمیدا و همکاران (۲۰۱۷) بر اساس علل تعارض، مجموعه ای از وظایف را برای مدیریت تعارض پیشنهاد می کنند: هنگامی که تعارض های ایجاد شده ناشی از تفاوت در ارزش ها است، به منظور مدیریت تعارض باید ارزش های متفاوت شناسایی و درک متقابل، پذیرش و احترام در رابطه با ارزش های مختلف بین طرفین تعارض توسعه داده شود. در تعارض های ناشی از ارتباطات نادرست میان ذینفعان، تدوین قوانینی که باید توسط همه طرفین رعایت شود تا حسن نیت و روابط بین طرفین را تقویت و ادراکات از گردشگری را بهبود بخشد، می تواند در مدیریت تعارض ها موثر باشد. شناسایی و کاهش شکاف های اطلاعاتی، روشن سازی اهداف و مفاهیم و بهبود ارتباطات، راهکاری است در مدیریت تعارض های ناشی از عدم آگاهی نسبت به برخی موضوعات. هنگامی که تعارض ها ایجاد شده ناشی از مشکلات ساختاری است، پذیرش این عوامل به عنوان شرایط زمینه ای ایجاد تعارض و تطبیق عوامل ساختاری (سیاست ها، رویه ها، قوانین و مقررات و ...) با خواست ذینفعان و کاهش عوامل بازدارنده همکاری بین طرفین، از راهکارهای مدیریت تعارض های موجود می باشد. تعارض های ناشی از تضاد منافع را نیز می توان از طریق شناسایی علایق مشترک و شناسایی راه حل های پایدار و بلندمدت در جهت برآورده سازی نیازهای ذینفعان، مدیریت نمود (Almeida et al, 2017).

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

جدول ۲. راهبردهای مدیریت تعارض در گردشگری

راهبرد	نویسنده و سال
حل تعارض با حمایت یک میانجی.	Striegnitz, 2006
تأکید بیشتری بر منافع عمومی صورت گیرد، که میتواند توسط دولت با ارزیابی منافع عمومی، در نظر گرفتن منصفانه و آشکار ارزش ها، منافع مشترک، تنوع منافع و نظرات اکثریت در مورد استفاده از مکان و توسعه گردشگری، حاصل شود.	Dredge, 2010
برنامه ریزی گردشگری باید با اجماع نظر بین ذینفعان در زمینه توسعه مناسب صورت گیرد.	Wray, 2011
همکاری بهترین راه برای مدیریت تعارض ها در توسعه گردشگری است	Wong et al, 2011
نگرش عینی نسبت به تعارض، تعادل بین منافع ذینفعان، توجه به علایق تمامی ذینفعان، در نظر گرفتن شرایط زمینه ای برای تعارض و تأکید بر همکاری، وحدت، اتحاد بین افراد و گروه ها برای حل تعارض.	Yang et al, 2013
همکاری بین دو طرف برای رسیدن به یک راه حل مشترک به منظور استفاده از مکان برای اهداف گردشگری و در حین حال اجرای سیاست های مرتبط با حفاظت از محیط زیست، به جای تأکید بی قید و شرط بر قوانین یا تصمیم گیری یک سویه.	Brown & Raymond, 2014
شناسایی اولویت ها و نیازهای مردم محلی توسط مقامات دولتی و مدیرانی که اکوتوریسم را مدیریت میکنند.	Bello et al, 2018
استفاده از تسهیلگران به منظور تسهیل ارتباطات بین ذینفعان و فراهم آوردن زمینه مشارکت بین آن ها.	Curcija et al, 2019
یافتن یک هدف مشترک در میان ذینفعان از طریق به رسمیت شناختن منافع دیگران، فراهم آوردن شرایط گفتگو میان ذینفعان و ایجاد اجماع نظر.	Fabian, 2021; Su et al, 2022
اتخاذ رویکرد برنامه ریزی تعاملی، مبتنی بر نظریه یادگیری اجتماعی و تعامل بین فردی با ذینفعان و درک موثر اطلاعات محلی به منظور میانجیگری.	Lee, 2022
ایجاد شبکه مبتنی بر حکمرانی و توجه به مشارکت ذینفعان در برنامه ریزی فضایی توسعه گردشگری و حفاظت از محیط زیست.	Vargas & Brenner, 2023

مروری بر نتایج ادبیات موجود، نشان میدهد که، اگر چه رویکرد مشارکتی، عاری از محدودیت ها و مسائل اجرایی چون: ارزش های متفاوت ذینفعان، موانع ساختاری، عدم وجود اعتماد میان ذینفعان و فقدان رهبری

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

مشارکتی، نیست (Almeida et al, 2018)، اما در مقایسه با سایر راهبرد های پیش روی طرفین تعارض (رقابت، سازش، اجتناب و سازگاری)، همکاری میان ذینفعان، به نحو موثری امکان تغییر و حل تعارض را فراهم می سازد (Yang et al, 2013). همکاری همچنین به عنوان راه حلی برای جلوگیری از تعارض بین ذینفعان، ارائه شده است. چرا که همکاری میان ذینفعان، به کاهش و حذف هر گونه تعارض خصمانه که ممکن است به طور بالقوه در بین ذینفعان ایجاد شود، کمک می کند. لذا در ادبیات گردشگری جامعه محور، همکاری به عنوان وسیله ای برای کاهش یا حل تعارض ذکر شده است و فرآیند مشارکتی به عنوان وسیله ای برای همکاری به مدیریت تعارض در نظر گرفته می شود که در طی آن ذینفعان در تمامی مراحل فرآیند برنامه ریزی گردشگری مشارکت داشته و می توانند در مورد مشکلات مرتبط با توسعه گردشگری و مسائلی که باید از طریق روش های مشارکتی مورد بررسی قرار گیرند، توافق کنند و در نتیجه این درک متقابل، ذینفعان قادر خواهند بود برخی از تعارضات موجود را حل و از سوی دیگر تعارض های اولیه که ممکن است بین ذینفعان به وجود آید را شناسایی و همچنین یک استراتژی پیشگیرانه برای نفی تعارضات بالقوه در آینده ایجاد می کنند (Curcija et al, 2019).

بحث و نتیجه گیری

طی سال ها دیدگاه ها و استراتژی های مختلفی به منظور توسعه گردشگری ارائه شده است. یکی از مهمترین استراتژی های که در دهه های اخیر به منظور توسعه گردشگری با آثار مثبت بیشتر و پیامدهای منفی کمتر، مورد توجه قرار گرفته، توسعه گردشگری جامعه محور است که به عنوان یک شکل جایگزین از توسعه پایدار گردشگری مبتنی بر رویکرد از پایین به بالا و مشارکت ذینفعان به عنوان بازیگران کلیدی در دستیابی به پایداری، می باشد. این درحالی است که صنعت گردشگری به دلیل ماهیت پویا و درگیر بودن ذینفعان متعدد، مستعد بروز تعارضات مختلف در زمینه های: اقتصادی، اجتماعی فرهنگی، محیطی - کالبدی و مدیریتی - حاکمیتی، است. بر اساس نتایج حاصل از مرور ادبیات علمی موجود می توان اذعان نمود که؛ چالش های توسعه گردشگری، عدم مشارکت و وجود ذینفعان غالب در فرآیند مدیریت گردشگری، سیاست گذاری و برنامه ریزی نادرست، تفاوت های اجتماعی - فرهنگی ذینفعان، نقض حقوق و منافع اولیه ذینفعان، رفتار ناعادلانه، نارضایتی از توسعه گردشگری و توزیع منافع حاصل از آن، تفاوت ها در دیدگاه ها و نگرش نسبت به گردشگری و کاربری اراضی، تضاد منافع، نگرش ها، ارزش ها و نیازها و اهداف متضاد، کمبود منابع و رقابت های ناشی از منافع، کنترل قدرت و ...، علل اساس تعارض میان ذینفعان گردشگری به شمار می آیند. این تعارضات می توانند بین گردشگران، جوامع محلی، کسب و کارهای گردشگری، سازمان های دولتی و سایر ذینفعان رخ دهند و همکاری و مشارکت ذینفعان با یکدیگر را با چالش مواجه سازد. لذا حل و فصل مؤثر این تعارضات برای تضمین توسعه پایدار و مسئولانه گردشگری ضروری است. از این رو اکثر محققان به این نتیجه رسیدند که رویکرد مشارکتی، یعنی مذاکره در مورد منافع متقابل از طریق مداخله یک عامل میانجی، مناسب ترین راهبرد برای حل تعارض های موجود در گردشگری است. لذا بر

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

همکاری و مشارکت فعالانه تمام ذینفعان درگیر در فرآیند حل مسئله تأکید دارند. هدف این راهبردها یافتن راه‌حل‌هایی است که منافع همه طرف‌ها را برآورده کند و به نفع توسعه پایدار گردشگری باشد. بهره‌گیری از راهبردهای مشارکتی مدیریت تعارض در گردشگری، می‌تواند مزایای متعددی، از جمله: ارائه راه‌حل‌های خلاقانه‌تر و مؤثرتر برای مدیریت تعارض، تضمین اینکه راه‌حل نهایی عادلانه و منصفانه باشد، افزایش احتمال پذیرش و عمل به راه‌حل‌ها توسط ذینفعان، کمک به ایجاد اعتماد و احترام بین ذینفعان و تقویت روابط آنها و ارتقای مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری ذینفعان، به همراه داشته باشد. بهره‌گیری از راهبرد مدیریت مشارکتی تعارض در گردشگری، نیازمند؛ تحلیل شرایط اولیه بروز تعارض از طریق شناخت ذینفعان و اهداف، علایق، رویکردها و منافع آنان و نیز علل ساختاری بروز تعارض، سپس مذاکره با ذینفعان به منظور دستیابی به راه‌حل‌هایی در جهت حل یا کاهش تعارض و نظارت بر اجرا راهبرد ها می‌باشد. لذا در این راهبرد، رهبری مشارکتی، ارتباطات، ایجاد اعتماد و توانمندسازی نقش اساسی را در طول فرآیند مدیریت تعارض ایفا می‌کند. در این راستا حکمرانی پایدار گردشگری، برای تضمین برابری و مشارکت همه ذینفعان در مسیر توسعه پایدار مقاصد گردشگری، نقشی حیاتی ایفا می‌کند. اهمیت این موضوع تا جایی است که حکمرانی را باید ستون فقرات پایداری در نظر گرفت، چرا که بسترهایی را فراهم می‌آورد که در آن صدای همه ذینفعان شنیده شود، نیازها و منافع مختلف به طور متعادل در نظر گرفته شوند، تصمیمات با مشارکت فعال همه ذینفعان اتخاذ شود، اقدامات به طور مؤثر و کارآمد اجرا شوند و پیشرفت به طور مستمر پایش و ارزیابی شود. لذا می‌توان با اتکا به حکمرانی اثربخش، گردشگری را به گونه‌ای توسعه داد که منفعت همه ذینفعان را به همراه داشته باشد، به حفظ محیط زیست برای نسل‌های آینده کمک کند و از این طریق تعارض‌های آینده را بر اساس علل بالقوه نوظهور شناسایی و اقدامات لازم در جهت پیشگیری و یا کاهش و حل تعارض‌های آینده، بکار بست.

منابع

- حسام، مهدی، باغیانی، حمید رضا، (۱۳۹۷)، *سنجش نگرش روستاییان نسبت به تحقق گردشگری روستایی جامعه محور، مورد مطالعه: دهستان گوراب‌پس، شهرستان فومن، استان گیلان، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۹، شماره ۱، ۷۲-۸۷*
- عناستانی، علی اکبر، حسینی، سید پروین، (۱۴۰۰)، *تحلیل پیشران‌های کلیدی مؤثر بر پذیرش گردشگری جامعه محور در سکونتگاه‌های روستایی با رویکرد آینده پژوهی، مطالعه موردی: شهرستان شیروان، فصلنامه جغرافیا و توسعه، سال ۱۹، شماره ۶۵، ۱۷۱-۲۰۲*

- Abu Al Haija., A. (2011). *Jordan: Tourism and conflict with local communities*, Habitat International, Volume 35, Issue 1, 93-100.
- Almeida. J., Costa. C., Silva. F. N. (2018). *Collaborative approach for tourism conflict management: A Portuguese case study*, Land Use Policy, Volume 75, 166-179.
- Almeida. J., Costa. C., Silva. F.N. (2017). *A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism*, Tourism Management Perspectives, Volume 24, 94-106.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Bello. F. G., Lovelock. B., Carr. N. (2018). *Enhancing community participation in tourism planning associated with protected areas in developing countries: Lessons from Malawi*. *Tourism and Hospitality Research*, 18(3), 309–320.
- Bi. G., and Yang. Q. (2023). *The spatial production of rural settlements as rural homestays in the context of rural revitalization: Evidence from a rural tourism experiment in a Chinese village*, *Land Use Policy*, Volume 128, 106600.
- Bramwell. B. (2015). *Theoretical activity in sustainable tourism research*, *Annals of Tourism Research*, Volume 54, 204-218.
- Bramwell. B. (2011). *Governance, the state and sustainable tourism: A political economy approach*. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 459–477.
- Brown. G., and Raymond. C. M. (2014). *Methods for identifying land use conflict potential using participatory mapping*. *Landscape and Urban Planning*, 122, 196–208.
- Bushell. R., and Bricker. K. S. (2016). *Tourism in protected areas: Developing meaningful standards*. *Tourism and Hospitality Research*, 17(1), 106–120.
- Canavan. B. (2017). *Tourism stakeholder exclusion and conflict in a small island*, *Leisure Studies*, Volume 36, Issue 3, 4099-422.
- Chaminuka. P., Groenevel. R.A., Selomane. A.O., van Ierland, E.C. (2012). *Tourist preferences for ecotourism in rural communities adjacent to Kruger National Park: A choice experiment approach*, *Tourism Management*, Volume 33, Issue 1, 168-176.
- Chimirri. D. (2019). *Collaborative configurations of tourism development: a Greenlandic example*, *Journal of Tourism Futures*, Vol. 6 No. 1, pp. 24-39.
- Chien. P., Monica. and Ritchie. B.W. (2018). *Understanding intergroup conflicts in tourism*, *Annals of Tourism Research*, Volume 72, 177-179.
- Clifton. Don., and Amran. A. (2010). *The stakeholder approach: A sustainability perspective*. *Journal of Business Ethics*, 98(1), 121–136.
- Cornet. C. (2015). *Tourism development and resistance in China*, *Annals of Tourism Research*, Volume 52, 29-43.
- Cole. S., Wardana. A., Dharmiasih. W. (2021). *Making an impact on Bali's water crisis: Research to mobilize NGOs, the tourism industry and policy makers*, *Annals of Tourism Research*, Volume 87, 103119.
- Curcija. M., Breakey. N., Driml. S. (2019). *Development of a conflict management model as a tool for improved project outcomes in community-based tourism*, *Tourism Management*, Volume 70, 341-354.
- Dredge. D. (2010). *Place change and tourism development conflict: Evaluating public interest*. *Tourism Management*, 31(1), 104–112.
- Deutsch. M. (2011). *Cooperation and competition*. In M. Deutsch, P. T. Coleman, & E. C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and practice* (23–42). San Francisco: Jossey-Bass.
- Díaz Rocca. L.H., and Zielinski. S. (2022). *Community-based tourism, social capital, and governance of post-conflict rural tourism destinations: the case of Minca, Sierra Nevada de Santa Marta, Colombia*, *Tourism Management Perspectives*, Volume 43, 100985.
- Dodds. R., Ali. A., Galaski. K. (2018). *Mobilizing knowledge: Determining key elements for success and pitfalls in developing community-based tourism*. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1547–1568.
- Fabian. B. B. (2021). *Designing tourism governance: The role of local residents*, *Journal of Destination Marketing & Management*, Volume 19, 100389.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Freeman. R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Cambridge: Cambridge University Press
- Garcia. J.A., Gómez. M., Molina. A. (2012). *A destination-branding model: An empirical analysis based on stakeholders*, Tourism Management, Volume 33, Issue 3, 646-661.
- Geiger. O. (2017). *The impact of stakeholder relations on the sustainability of tourism development* (Masteral Thesis). The Arctic University of Norway.
- Ghoddousi. S., Pintassilgo. P., Mendes. J., Ghoddousi. A., Sequeira. B. (2018). *Tourism and nature conservation: A case study in golestan national Park, Iran*. Tourism Management Perspectives, 26, 20–27.
- Giampiccoli. A. (2015). *Community-based tourism: Origins and present trends*. African Journal for Physical Health Education, Recreation and Dance, 21(2), 675–687.
- Gómez. S., Carreño. A., Lloret. J. (2021). *Cultural heritage and environmental ethical values in governance models: Conflicts between recreational fisheries and other maritime activities in Mediterranean marine protected areas*, Marine Policy, 129, 104529.
- Gong. J., Detchkhajornjaroensri. P., Knight. D.W. (2019). *Responsible tourism in Bangkok, Thailand: Resident perceptions of Chinese tourist behavior*, International Journal of Tourism Research, 21(2), 221–233.
- Gori. E., Fissi. S., Romolini. A. (2021). *A collaborative approach in tourism planning: The case of Tuscany region*, European Journal of Tourism Research, Vol. 29, 1-16.
- Gutierrez. E.L. M. (2019). *Participation in tourism: Cases on community-based tourism (CBT) in the Philippines*. Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies, 37, 23–36.
- Hall. C. M. (2011). *A typology of governance and its implications for tourism policy analysis*. Journal of Sustainable Tourism, 19(4–5), 437–457.
- Hansen. M., Rogers. D., Fyall. A., Spyriadis. T. (2019). *Collaborative industry risk management in adventure tourism: A case study of the US aerial adventure industry*, Journal of Outdoor Recreation and Tourism, Volume 28, 100218.
- Haobin Ye. B., Zhang. H. Q., Yuen. P. P. (2012). *An empirical study of anticipated and perceived discrimination of tourist from China in Hong Kong: The role of intercultural competence*, Journal of China Tourism Research, 8(4), 417–430.
- Hardy. A., and Pearson. L. J. (2018), *Examining stakeholder group specificity: An innovative sustainable tourism approach*, Journal of Destination Marketing & Management, Volume 8, 247-258.
- Healey. P. (1998). *Collaborative planning in a stakeholder society*. Town Planning Review, 69, 1–21.
- Hjalager. A.M. (2020). *Land-use conflicts in coastal tourism and the quest for governance innovations*, Land Use Policy, 94, 104566.
- Hoefle. S.W. (2016). *Multi-functionality, juxtaposition and conflict in the Central Amazon: Will tourism contribute to rural livelihoods and save the rainforest?*, Journal of Rural Studies, Volume 44, 24-36.
- Imran. S., Alam. K., Beaumont. N. (2014). *Environmental orientations and environmental behaviour: Perceptions of protected area tourism stakeholders*, Tourism Management, Volume 40, 290-299.
- Javier. A. B., and Elazigue. D.B. (2011). *Opportunities and challenges in tourism development roles of local government units in the Philippines*.
- Jitmaneeroj. B. (2016). *Reform priorities for corporate sustainability: Environmental, social, governance, or economic performance?*. Management Decision, 54(6), 1497–1521.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Kim. H., Kim. H., Maurice Woosnam. K. (2023). *Collaborative governance and conflict management in cultural heritage-led regeneration projects: The case of urban Korea*, Habitat International, Volume 134, 102767.
- Kim. S., and Jamal. T. (2015). *The co-evolution of rural tourism and sustainable rural development in Hongdong, Korea: Complexity, conflict and local response*. Journal of Sustainable Tourism, 23(8–9), 1363–1385.
- Kristjánsdóttir. K. R., Ólafsdóttir. R., Ragnarsdóttir. K.V. (2018). *Reviewing integrated sustainability indicators for tourism*. Journal of Sustainable Tourism, 26(4), 583–599.
- Kreiner. N. C., Shmueli. D. F., Ben Gal. M. (2015). *Understanding conflicts at religious-tourism sites: The Baha'i World Center, Israel*, Tourism Management Perspectives, Volume 16, 228–236.
- Kruczek. Z., Szromek. A. R., Walas. B., Mazanek. L. (2022). *Sources of conflict among tourism stakeholders in historical cities*, Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events.
- Krutwaysho. O., and Bramwell. B. (2010). *Tourism policy implementation and society*. Annals of Tourism Research, 37(3), 670–691.
- Knollenberg. W., Kline. C., Jordan. E., Boley. B. B. (2020). *Will US travelers be good guests to Cuba? Examining US traveler segments' sustainable behavior and interest in visiting Cuba*, Journal of Destination Marketing & Management, Volume 18, 100505.
- Koscak. M., and O'Rourke. Tony. (2017). *A multi-stakeholder approach to tourism development*. In J. Ateljevic, & S. J. Page (Eds.). *Tourism and entrepreneurship* (261–279). Routledge.
- Lee. J.H. (2022). *Managing conflict by mapping stakeholders' views on ecotourism development using statement and place Q methodology*, Journal of Outdoor Recreation and Tourism, Volume 37, 100453,
- Lee. T. J., Riley. M., Hampton. M. P. (2010). *CONFLICT AND PROGRESS: Tourism Development in Korea*, Annals of Tourism Research, Volume 37, Issue 2, 355–376.
- Lew. A. (2007). *Invited commentary: Tourism planning and traditional urban planning theory - The planner as an agent of social change*, Leisure/Loisir, 31(2), 383–391.
- Liang. A.R.D., Chen. S.C., Tung. W., Hu. C. (2013). *The Influence of Food Expenditure on Tourist Response to Festival Tourism: Expenditure Perspective*, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Volume 14, Issue 4, 377–397.
- Liu. J., Li. J., Jang. S., Zhao. Y. (2022). *Understanding tourists' environmentally responsible behavior at coastal tourism destinations*, Marine Policy, Volume 143, 105178.
- Liu. C., Dou. X., Li. J. (2020). *Analyzing government role in rural tourism development: An empirical investigation from China*, Journal of Rural Studies, Volume 79, 177–188.
- Long Ma. X., Ling Dai. M. X.F., Fan. D. (2020). *Land expropriation in tourism development: Residents' attitudinal change and its influencing mechanism*, Tourism Management, Volume 76, 103957.
- Long Ma. X., Wang. R., Ling. D. M., Hong Ou. Y. (2022). *The action logic and interpretation framework of residents' resistance in rural tourism development*, Journal of Hospitality and Tourism Management, Volume 51, 79–87.
- Luo. J. M., and Zhang. H. Q. (2015). *Rule and regulation, tourism*. In: Jafari, J., Xiao, H. (eds) *Encyclopedia of Tourism*. Springer, Cham.
- Marcel Dossou. T. A., Ndomandji Kambaye. E., Welderufael Berhe. M. Sèna Alinsato. A. (2023). *Toward efforts to lessen income inequality in Asia: Exploring synergies between tourism and governance quality*, Tourism Management Perspectives, Volume 46, 101086.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Malikhao. P. (2017). *Tourism, digital social communication and development discourse: A case study on Chinese tourists in Thailand*. In: Culture and Communication in Thailand (pp. 71–87), Communication, Culture and Change in Asia, vol 3. Springer, Singapore.
- Mahjabeen. Z., Shresha. K., Dee. J. A. (2009). *Rethinking community participation in urban planning: The role of disadvantaged groups in Sydney metropolitan strategy*. Australasian Journal of Regional Studies, 15(1), 45–63.
- Mao. X., Meng. J., Wang. Qi. (2014). *Modeling the effects of tourism and land regulation on land-use change in tourist regions: A case study of the Lijiang River Basin in Guilin, China*, Land Use Policy, 41, 368-377.
- Matthew. P.V., and Sreejesh, S. (2017). *Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations*. Journal of Hospitality and Tourism Management, 31, 83–89.
- Metilelu. O., Adeniyi. M., Ekum. M. (2022). *Modelling the Dynamic Effect of Environmental Pollution on Coastal Tourism*, Scientific African, Volume 17, e01364.
- McCabe. S., Sharples. M., Foster. C. (2012). *Stakeholder engagement in the design of scenarios of technology-enhanced tourism services*, Tourism Management Perspectives, Volume 4, 36-44.
- Minnaert. Lynn. (2020). *Stakeholder stories: Exploring social tourism networks*, Annals of Tourism Research, Volume 83, 102979.
- Moayerian. N., McGehee. N.G., Stephenson Jr. M. O. (2022). *Community cultural development: Exploring the connections between collective art making, capacity building and sustainable community-based tourism*, Annals of Tourism Research, Volume 93, 103355.
- Moore. C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict (4th edition)*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Moscardo. G. (2011). *Exploring social representations of tourism planning: issues for governance*, Journal of Sustainable Tourism, Volume 19, Issue 4-5, 423-436.
- Mutisya. E., ana Yarime. M. (2014). *Moving towards urban sustainability in Kenya: A framework for integration of environmental, economic, social and governance dimensions*. Sustainability Science, 9(2), 205–215.
- Mwesiumo. D., Halfdanarson. J., Shlopak. M. (2022). *Navigating the early stages of a large sustainability-oriented rural tourism development project: Lessons from Træna, Norway*, Tourism Management, Volume 89, 104456.
- Nagarjuna. G. (2015). *Local community involvement in tourism: A content analysis of websites of wildlife resorts*. Atna-Journal of Tourism Studies, 10(1), 13–21.
- Niavis. S., Papatheochari. T., Psycharis. Y., Rodriguez. J., Font. X., Martinez Codina. A. (2019). *Conceptualizing tourism sustainability and operationalizing its assessment: Evidence from a Mediterranean community of projects*. Sustainability, 11(15), 4042.
- Nongsiej. P., and Shimray. S.R. (2017). *The role of entrepreneurship in tourism industry: An overview*. Conference: National Seminar on Entrepreneurial Opportunities for Educated Youth in Global Business At: Pondicherry University, Puducherry, India.
- Peng. C. (2021). *Protecting world heritage in China by enacting laws: Sustainable tourism development*, Chinese Journal of Population, Resources and Environment, Volume 19, Issue 1, 104-109.
- Pulido-Fernández. Juan., and López-Sánchez. Ya. (2016). *Are tourists really willing to pay more for sustainable destinations?* Sustainability, 8(12), 1240.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Qiu. H., Wang. G., Ren. L., Zhang. J., Wang. J. (2022), *The impact of restorative destination environments on tourists' well-being and environmentally responsible behavior: A Reasonable Person Model*, Tourism Management Perspectives, Volume 44, 101028.
- Rahim. A. (2001), *Managing Conflict in Organizations*, 3 Edition, Quorum Books, London.
- Ramukumba. T., Mmbengwa, V. M., Mwamayi, K. A., & Groenewald, J. A. (2014). *Analysis of the socio-economic impacts of tourism for emerging tourism entrepreneurs: The case of George municipality in the Western Cape Province, South Africa*. Journal of Hospitality Management and Tourism, 3(3), 39–45.
- Rasoolimanesh, S. M., Ramakrishna. S., Hall. C. M., Esfandiar. K., Seyfi. S. (2020). *A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals*. Journal of Sustainable Tourism, 1-21.
- Roxas. F. M. Y., Rivera. J. P. R., Gutierrez. E. L. M. (2020a). *Mapping stakeholders' roles in governing sustainable tourism destinations*, Journal of Hospitality and Tourism Management, Volume 45, 387-398.
- Roxas. F. M. Y., Rivera. J.P. R., Gutierrez. E.L. M. (2020b). *Framework for creating sustainable tourism using systems thinking*, Current Issues in Tourism, Volume 23, Issue 3, 280-296.
- Ruiz-Ballesteros. E., and Hern´andez-Ramírez. M. (2010). *Tourism that empowers? Commodification and appropriation in Ecuador's turismo comunitario*. Critique of Anthropology, 30(2), 201–229 .
- Shen. M., And Shen. J. (2022). *State-led commodification of rural China and the sustainable provision of public goods in question: A case study of Tangjiajia, Nanjing*, Journal of Rural Studies, Volume 93, 449-460
- Sheng. J., Zhou. W., Zhu. B. (2020). *The coordination of stakeholder interests in environmental regulation: Lessons from China's environmental regulation policies from the perspective of the evolutionary game theory*, Journal of Cleaner Production, Volume 249, 119385.
- Siu. G., Lee. L.Y.S., Leung. D. (2013). *Residents' perceptions toward the Chinese tourist's wave in Hong Kong: An exploratory study*, Asia Pacific Journal of Tourism Research, 18(5), 446–463.
- Stafford-Smith. M., Griggs. D., Gaffney. O., Ullah. F., Reyers. B., Kanie. N., Stigson. B. Shrivastava. P., Leach. M., O'Connell. D. (2017). *Integration: The key to implementing the Sustainable Development Goals*. Sustainability Science, 12(6), 911–919.
- Stepanova. O. (2015). *Conflict resolution in coastal resource management: Comparative analysis of case studies from four European countries*, Ocean & Coastal Management, Volume 103, 109-122.
- Striegnitz. M. (2006). *Conflicts over coastal protection in a National Park: Mediation and negotiated law making*, Land Use Policy, Volume 23, Issue 1, Pages 26-33.
- Su. Y., Li. R., Ma. H., Huang. L. (2022). *Adaptive change of institutions and dynamic governance of the tragedy of the tourism commons: Evidence from rural China*, Journal of Hospitality and Tourism Management, Volume 53, 32-49.
- Thomas. K.W. (1992). *Conflict and conflict management: Reflections and update*, Journal of Organizational Behavior, 13(3), 265–274.
- Tosun. C. (2006). *Expected nature of community participation in tourism development*, Tourism Management, Volume 27, Issue 3, 493-504. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.12.004>
- Tsaur. S.H., Yen. C.H., Teng. H.Y. (2018). *Tourist–resident conflict: A scale development and empirical study*, Journal of Destination Marketing & Management, Volume 10, 152-163.
- UNWTO. (2022). *United Nations World Tourism Organization*.

29 September 2024

۸ مهر ۱۴۰۳

- Unicef. (2016). *Guide to Conflict Analysis*, 1-51
- Vargas-del-Río. D., and Brenner. L. (2023). *Mangroves in transition. Management of community spaces affected by conservation and tourism in Mexico*, Ocean & Coastal Management, Volume 232, 106439.
- Vernon. J., Essex. S., Pinder. D., Curry. K. (2005). *Collaborative policymaking: Local Sustainable Projects*, Annals of Tourism Research, Volume 32, Issue 2, 325-345.
- Voyer. M., Barclay. K., McIlgorm. A., Mazur. N. (2017). *Connections or conflict? A social and economic analysis of the interconnections between the professional fishing industry, recreational fishing and marine tourism in coastal communities in NSW, Australia*, Marine Policy, Volume 76, 114-121.
- Wang. L., and Yotsumoto, Y. (2019). *Conflict in tourism development in rural China*, Tourism Management, Volume 70, 188-200.
- Wang. L. (2021). *Causal analysis of conflict in tourism in rural China: The peasant perspective*, Tourism Management Perspectives, Volume 39, 100863.
- Wang. H., Zhang. B., Qiu. H. (2022). *How a hierarchical governance structure influences cultural heritage destination sustainability: A context of red tourism in China*, Journal of Hospitality and Tourism Management, Volume 50, 421-432.
- Wilmot. W., and Hocker. J.L. (2010). *Interpersonal conflict* (8a ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Wong. E.P.Y., Mistilis. N., Dwyer. L. (2011). *A framework for analyzing intergovernmental collaboration – the case of ASEAN tourism*, Tourism Manage, Volume 32, Issue 2, 367-376.
- Wray. M. (2011). *Adopting and implementing a transactive approach to sustainable tourism planning: translating theory into practice*, Journal of Sustainable Tourism, Volume 19, 2011 - Issue 4-5, 605-627.
- Xu. L., Yu. H., Zhong. L. (2023). *Evolution of the landscape pattern in the Xin'an River Basin and its response to tourism activities*, Science of The Total Environment, Volume 880, 163472.
- Yanes. A., Zielinski. S., Díaz Cano. M., Kim. S. (2019). *Community-based tourism in developing countries: A framework for policy evaluation*. Sustainability, 11(9), 2506.
- Yang. J., Ryan. C., Zhang. L. (2013). *Social conflict in communities impacted by tourism*, Tourism Management, Volume 35, 82-93.
- Yuxi. Z., Linsheng. Z., Ling-en, W., Hu. Y. (2022). *Measuring the conflict tendency between tourism development and ecological protection in protected areas: A study on National Nature Reserves in China*, Applied Geography, Volume 142, 102690.
- Yuxi. Z., and Linsheng. Z. (2020). *Identifying conflicts tendency between nature-based tourism development and ecological protection in China*, Ecological Indicators, Volume 109, 105791.
- Zhang. H., and Yang. Y. (2023), *Is tourism growth able to shrink economic inequalities? A DSGE analysis*, Annals of Tourism Research Empirical Insights, Volume 4, Issue 1, 100089.
- Zhang. C., Fyall. A., Zheng. Y. (2015). *Heritage and tourism conflict within world heritage sites in China: a longitudinal study*, Current Issues in Tourism, Volume 18, Issue 2, 110- 136.
- Zhou. W., Song. S., Feng. K. (2022). *The sustainability cycle of historic houses and cultural memory: Controversy between historic preservation and heritage conservation*, Frontiers of Architectural Research, Volume 11, Issue 6, 1030-1046.
- Zhu. H., and Wang. F. (2022). *How does government microblog affect tourism market value? The perspective of signaling theory*, Information Processing & Management, Volume 59, Issue 4, 102991.