

# مدیریت زنجیره تأمین گردشگری پایدار

تألیف:

کولاپا سوراتانا - ایچی ای. لاندیس

فو جینگ - هیدتسوگو سوتو

ترجمه:

محمد میره‌ای

عضو هیات علمی دانشگاه تهران

محمد کوکب‌نیا

کارشناس ارشد گردشگری

|                     |                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان و نام پدیدآور | مدیریت زنجیره تأمین گردشگری پایدار / تألیف کولاپا سوراتانا ... (و دیگران)؛ ترجمه محمد میره‌ای، محمد کوکب‌نیا.                             |
| مشخصات نشر          | تهران: مهکامه، ۱۴۰۰.                                                                                                                      |
| مشخصات ظاهری        | ۱۲۸ ص: مصور، جدول.                                                                                                                        |
| شابک                | ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۸۲-۹                                                                                                                         |
| وضعیت فهرست‌نویسی   | فیا                                                                                                                                       |
| یادداشت             | عنوان اصلی: [Supply chain management of tourism towards sustainability, 2021].                                                            |
| یادداشت             | تألیف کولاپا سوراتانا، ایمی ای. لاندیس، فو چینگ، هیدتسوگو سوتو.                                                                           |
| یادداشت             | کتاب حاضر قبلاً با عنوان «مدیریت زنجیره تأمین گردشگری به سمت پایداری» ترجمه سپیده پرنسک توسط انتشارات چشم ساعی در سال ۱۴۰۰ منتشر شده است. |
| یادداشت             | کتابنامه                                                                                                                                  |
| عنوان دیگر          | مدیریت زنجیره تأمین گردشگری به سمت پایداری                                                                                                |
| موضوع               | گردشگری پایدار Sustainable tourism                                                                                                        |
| موضوع               | تدارکات بازرگانی -- جنبه‌های زیست‌محیطی Business logistics-- Environmental aspects                                                        |
| شناسه افزوده        | سوراتانا، کولاپا Kullapa Soratana                                                                                                         |
| شناسه افزوده        | میرهای، محمد، ۱۳۵۹ - مترجم                                                                                                                |
| شناسه افزوده        | کوکب‌نیا، محمد، ۱۳۷۳ - مترجم                                                                                                              |
| رده‌بندی کنگره      | G1۵۶/۵                                                                                                                                    |
| رده‌بندی دیویی      | ۳۳۸/۴۷۹۱                                                                                                                                  |
| شماره کتابشناسی ملی | ۸۶۷۳۳۹۵                                                                                                                                   |



انتشارات مهکامه

نام کتاب: مدیریت زنجیره تأمین گردشگری پایدار  
تألیف: کولاپا سوراتانا، ایمی ای. لاندیس، فو چینگ، هیدتسوگو سوتو  
ترجمه: محمد میره‌ای، محمد کوکب‌نیا

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: محمودرضا لطیفی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۰

تیراژ: ۵۰ نسخه

قیمت: ۳۸۵۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۸۲-۹

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر مهکامه می‌باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس‌برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به‌صورت اینترنتی، سی‌دی، دی‌وی‌دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

#### انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳ - ۶۶۴۹۷۰۵۰

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹

واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴

همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱

www.mahkame.com

en\_mahkame@yahoo.com

telegram.me/mahkamepublisher

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

پست الکترونیکی:

تلگرام:

## فهرست مطالب

|    |                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------|
| ۱۱ | درباره مؤلفان                                                            |
| ۱۳ | مقدمه مترجمین                                                            |
| ۱۷ | پیشگفتار                                                                 |
| ۲۱ | کلمات اختصاری                                                            |
| ۲۳ | فصل اول: توسعه پایدار گردشگری                                            |
| ۲۵ | ۱-۱ اهمیت توسعه پایدار در بخش گردشگری                                    |
| ۲۸ | ۱-۲ توسعه ناپایدار در بخش گردشگری                                        |
| ۲۹ | ۱-۲-۱ گردشگری مبتنی بر سلامت از بالا به پایین                            |
| ۳۱ | ۱-۲-۲ بوم گردی گمراه کننده                                               |
| ۳۳ | ۱-۳ مروری بر رویکردهای پایداری محور                                      |
| ۳۴ | ۱-۳-۱ رویکرد مدیریت زنجیره تامین                                         |
| ۳۶ | ۱-۳-۲ رویکرد چرخه عمر                                                    |
| ۳۷ | ۱-۴ تاسیسات گردشگری در بحران برای جلوگیری از فعالیت های ناپایدار گردشگری |
| ۳۸ | ۱-۴-۱ پیش از بحران                                                       |
| ۳۸ | ۱-۴-۲ حین بحران                                                          |
| ۳۹ | ۱-۴-۳ پس از بحران                                                        |
| ۳۹ | منابع                                                                    |
| ۴۳ | فصل دوم: نقش رویکردهای چرخه عمر در توسعه پایدار گردشگری                  |
| ۴۵ | ۱-۲ مقدمه ای بر رویکردهای چرخه عمر                                       |
| ۴۷ | ۲-۲ ارزیابی چرخه عمر و پیامدهای آن                                       |
| ۴۹ | ۲-۲-۱ هدف و تعریف دامنه                                                  |
| ۵۰ | ۲-۲-۲ موجودی چرخه عمر                                                    |
| ۵۱ | ۲-۲-۳ ارزیابی تاثیر چرخه عمر                                             |
| ۵۳ | ۲-۲-۴ تجزیه و تحلیل تفاسیر و بهبودها                                     |

- ۲-۳ فعالیت‌های گردشگری در طول چرخه عمر خود ..... ۵۵
- ۲-۳-۱ اقامت ..... ۵۶
- ۲-۳-۲ حمل و نقل ..... ۵۸
- ۲-۳-۳ رستوران‌ها ..... ۶۰
- ۲-۳-۴ تورگردانان ..... ۶۲
- ۲-۳-۵ تاسیسات دفع زباله ..... ۶۷
- ۲-۴ روشهای بهینه در استفاده رویکردهای چرخه عمر برای ترویج توسعه پایدار گردشگری ..... ۶۸
- منابع ..... ۷۱
- فصل سوم: زنجیره تامین دانش برای آموزش گردشگری مبتنی بر فناوری اطلاعات ..... ۷۵
- ۳-۱ کاربرد فناوری اطلاعات در بخش گردشگری ..... ۷۷
- ۳-۲ زنجیره تامین دانش: یکپارچه‌سازی مدیریت دانش و مدیریت زنجیره تامین در زمینه گردشگری و آموزش آن ..... ۷۸
- ۳-۲-۱ مهندسی دانش: مدیریت زنجیره تامین و ابزارهای مرتبط ..... ۷۸
- ۳-۲-۲ مدیریت دانش و ابزارهای آن ..... ۷۸
- ۳-۲-۳ زنجیره تامین دانش: ادغام مدیریت زنجیره تامین و مدیریت دانش ..... ۷۹
- ۳-۳ رفع شکاف میان تامین دانش و تقاضا در طرح درس مفاد آموزشی گردشگری الکترونیک ..... ۸۰
- ۳-۳-۱ گردآوری و پیکربندی داده‌ها ..... ۸۰
- ۳-۳-۲ محک زدن و ارزیابی ..... ۸۷
- ۳-۳-۳ درک وضعیت "همانطور که هست" ..... ۸۷
- ۳-۳-۴ شبیه‌سازی وضعیت "مطلوب" مورد نظر ..... ۸۸
- ۳-۴ نتیجه‌گیری ..... ۹۱
- منابع ..... ۹۲
- فصل چهارم: بهبود تجربه گردشگران جهت ترویج گردشگری پایدار ..... ۹۵
- ۴-۱ مزیت دردرس و طراحی گردشگری پایدار ..... ۹۷
- ۴-۱-۱ مزیت دردرس ..... ۹۷
- ۴-۱-۲ زیست‌بوم رسانه ..... ۹۹
- ۴-۱-۲-۱ ایده اصلی زیست‌بوم رسانه ..... ۹۹
- ۴-۱-۲-۲ خصوصیت‌های زیست‌بوم رسانه ..... ۱۰۱

## مقدمه مترجمین

گردشگری از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی جهان و موتور محرکه اشتغال محسوب می‌شود. بر اساس آمارهای ارائه شده در سال ۲۰۱۸، بیش از ده درصد از کل شاغلین جهان (جمعیتی معادل ۳۱۹ میلیون نفر) در این بخش مشغول به فعالیت هستند. گردشگری با صنوف گسترده‌ای از کسب کارها و فعالیت‌ها در تعامل است که یک شبکه خدماتی را شکل می‌دهند از جمله: مراکز اقامتی، رستوران‌ها، حمل و نقل افراد و کالاها، مراکز خرید، تورگردانان، و آژانس‌های مسافرتی. این شبکه همچنین شامل کسب و کارهای حمایتی مانند: تولیدکنندگان غذا و نوشیدنی، تجهیزات و اثاثیه، و تاسیسات بازیافت و دفع زباله می‌شود. باتوجه به تنوع و تعدد فعالیتهای مرتبط با گردشگری، سازمان‌ها و بخش‌های مختلفی در اکوسیستم گردشگری نقش بازی می‌کنند. هر یک از این سازمان‌ها با ارائه محصولات و خدمات مختلف بخشی از نیازهای گردشگران را برآورد می‌کنند. از این رو موفقیت این بخش و تأمین رضایت خاطر گردشگران در جهت تقویت صنعت گردشگری موهون تلاش‌ها و برنامه‌های کلیه عناصر درگیر می‌باشد و از این لحاظ موفقیت و شکست این سازمان‌ها به میزان تحت تأثیر عملکرد و کارآمدی سایر سازمان‌ها به عنوان یک مجموعه به هم پیوسته قرار دارد. این بدان معنا است که سازمان‌ها، ارائه‌دهندگان و بنگاه‌های کسب و کار فعال در صنعت گردشگری، دیگر نهادهای مستقل و جدا از هم نخواهند بود بلکه بخشی از یک زنجیره تأمین محسوب می‌شوند. بنابراین شناخت ارتباط بین عناصر مختلف گردشگری در مقاصد مختلف به امری ضروری مبدل شده است و در چنین شرایطی مطالعه مدیریت زنجیره تأمین به عنوان یکی از مهم‌ترین راهبردها برای توسعه گردشگری مطرح می‌شود. این راهبرد بیانگر مجموعه‌ای از روش‌ها و راهکارهایی است که مرکز تأکید و توجه آن، اداره اثربخش عملیات زنجیره تأمین گردشگری در یک مقصد برای پوشش نیازهای گردشگران و دستیابی به اهداف اعضای زنجیره تأمین گردشگری است. زنجیره تأمین گردشگری با بهره‌گیری از پتانسیل‌های خود در جهت توسعه گردشگری، نقش مؤثری در کاهش بیکاری، بهبود توزیع درآمد، افزایش درآمدهای دولت، کاهش قیمت خدمات، افزایش ظرفیت اشتغال هتل‌ها، تخصیص بهینه منابع به برنامه‌های توسعه‌ای و

در نهایت، افزایش رقابت پذیری محصولات و خدمات گردشگری ایفا می کند. هدف نهایی یک زنجیره تامین گردشگری، رضایت گردشگر یا به طور عمومی تر رضایت مشتری است.

مدیریت زنجیره تامین، برای بیش از چند دهه در صنایع تولیدی به کار می رود ولی جای آن در صنعت گردشگری بسیار خالی به نظر می رسد. این رویکرد می تواند به عنوان ابزاری برای یکپارچه سازی ماهیت این صنعت به کار رود. از طرفی روند رو به رشد گسترش صنعت گردشگری و بروز نشانه هایی از تأثیرات منفی بر محیط زیست، لزوم پایداری را به میان آورده است. در واقع اگرچه هر تجارت و فعالیت مرتبط با گردشگری، درآمد و فرصت های شغلی را ایجاد می کند؛ که انتظار می رود کیفیت زندگی ساکنین را بهبود بخشد اما این کسب و کارها و فعالیت ها، منابع طبیعی را مصرف کرده و پسماندهای جامد و فاضلاب تولید می کنند و نیز باعث انتشار گازهای گلخانه ای می شوند. برپایه عملکرد کنونی صنعت گردشگری تا سال ۲۰۵۰، این بخش، ۱۵۴٪ انرژی بیشتر، ۱۵۲٪ آب بیشتر مصرف کرده و ۱۵۴٪ بیشتر گاز گلخانه ای ساطع کرده و ۲۵۱٪ بیشتر پسماند جامد تولید می کند. مصرف بی رویه منابع طبیعی و تولید بیش از حد زباله، می تواند تخریب دائمی محیط زیست مقاصد گردشگری را به دنبال داشته باشد، که منابع اساسی صنعت گردشگری هستند. از این رو، توسعه گردشگری باید بسوی پایداری هدایت شود و در مدیریت زنجیره تامین گردشگری توجه به ارکان توسعه پایدار - محیط زیست، جامعه و اقتصاد - بسیار ضروری است.

باتوجه به مطالب پیش گفته، بدیهی است که گردشگری از بخش های مهم اشتغالزایی و ارزآوری است. ایران نیز دارای توان های متعددی در این حوزه است اما علیرغم تلاش های فراوان به منظور توسعه گردشگری، به گواه کارشناسان، گردشگری جایگاه واقعی خویش را در ایران نیافته است و حتی شکل کنونی گردشگری موجبات ناپایداری های فراوان محیطی را فراهم آورده است. شاید یکی از مهمترین دلایل این وضعیت، نادیده گرفتن رویکردهای علمی و نگاه سیستمی به مقوله گردشگری باشد. با این تفاسیر ترجمه کتاب "مدیریت زنجیره تامین گردشگری پایدار" که هم مباحث نظری و هم تجارب مربوط به زنجیره تامین گردشگری پایدار را ارائه نموده است بتواند راهنمای خوبی برای جامعه دانشگاهی، سیاستگذاران، متولیان و حرفه مندان بخش گردشگری ایران باشد. این کتاب که در سال ۲۰۲۱ توسط انتشارات اشپرینگر به زیور طبع درآمده است اثری گرانبها و قابل توجه است. کتاب جاری علاوه بر اینکه

در ارایه مباحث جانب اختصار را رعایت نموده است سعی نموده ضمن تشریح اهمیت حفظ پایداری در گردشگری، با رویکرد سیستمی و مدیریت زنجیره تامین به این موضوع بپردازد و ضمن بررسی چرخه عمر اجزای مختلف گردشگری (اعم از اقامت، حل و نقل و...) جایگاه این فعالیت‌های در پایداری/نایداری گردشگری را بررسی کند.

در این کتاب، مباحث مهمی چون مدیریت زنجیره تامین، چرخه عمر، مدل زنجیره تامین دانش، مزیت دردرس، زیست‌بوم رسانه و چارچوب یکپارچه پیشنهادی مدیریت زنجیره تامین و رویکردهای چرخه عمر مورد بحث قرار گرفته‌اند. هر کدام از این رویکردها می‌تواند برای بهبود فعالیت‌های گردشگری، تجارب گردشگران، و توسعه منطقه‌ای از دیدگاه پایداری در پیش گرفته شود.

همچنین کتاب جاری، از آخرین تحولات و تجارب مربوط به گردشگری استفاده نموده است به عنوان مثال بخشی از فصل نخست به بحث کوید-۱۹ به عنوان یک بحران و چگونگی مواجهه با آن از منظر چرخه عمر، گردشگری بیدار و مدیریت زنجیره تامین پرداخته است. باتوجه به کمبود منابع علمی در این حوزه و نیاز جامعه علمی و اجرایی کشور، هدف از ترجمه این کتاب، ارایه آخرین دستاوردها، تجارب و ادبیات علمی مربوطه می‌باشد.

این کتاب باتوجه به مطالب و ماهیت بین رشته‌ای خود می‌تواند برای اساتید و دانشجویان رشته‌های مرتبط- نظیر گردشگری، مدیریت صنعتی، جغرافیا، صنایع- و متولیان و حرفه‌مندان حوزه‌های گردشگری- نظیر صاحبان هولدینگ‌های گردشگری، تفریح و سرگرمی، صاحبان هتل‌ها، رستوران‌ها، اماکن تفریحی، مدیران بخش حمل و نقل- مناسب باشد.

علیرغم تلاش‌های مترجمین برای ترجمه روان و در عین حال حفظ امانت در ترجمه، نوشتار حاضر دارای نقایص احتمالی است که مترجمان پذیرای پیشنهادها و نقدهای ارزشمند خوانندگان محترم خواهند بود. در پایان جا دارد از کلیه اشخاصی که در ترجمه و انتشار این کتاب، یاری‌گر مترجمان بوده‌اند به ویژه مسوولین و مدیران محترم انتشارات وزین مهکامه- ناشر تخصصی حوزه گردشگری در ایران- به ویژه سرکار خانم قنبری مراتب تشکر و قدردانی خویش را اعلام نماییم.

میره‌ای- کوکب‌نیا