

A Risk Management Model in Iran's Hotel Industry

Fatemeh Khodabakhshi Gorgani 

Ph.D. Student in Tourism Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Mahmoud Ziaee* 

Professor of Tourism Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Mohammadtaghi Taghavi Fard 

Professor of Industrial Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Mohammadsaleh Torkestani 

Associate Professor of Business Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Abstract

The tourism industry is very vulnerable, and issues such as natural disasters, infectious diseases, epidemics, economic crises, war, etc., for example, the risks menace the tourism industry. Recognizing these risks and preoperational arrangements are such main concerns. The purpose of this study is to design a risk management model in the Iranian hotel industry; the exploratory mixed research method was used in the study. The statistical population in the qualitative section consisted of academic and tourism industry experts (tourism and risk managers, deputies, and professional tourism organizations and hoteliers), and in the quantitative section, staff of four or five-star hotels in Tehran, Yazd, Isfahan, and Shiraz province in the summer of 1400. In the qualitative area of the study, judgment and snowball sampling methods were used until the theoretical saturation was achieved within twelve in-depth

* Corresponding Author: mdziaee@gmail.com

How to Cite: Khodabakhsh, F., Ziaee, M., Taghavifard, M., Torkestani, M. (2022). A Risk Management Model in Iran's Hotel Industry. *Tourism Management Studies*, 17(58), 39-71 . Doi: 10.22054/tms.2022.66853.2702

interviews. The interview's findings were then categorized using open, axial, and selective coding. Afterward, in the quantitative section, using a stratified random sampling method, 384 people were selected as a sample, and a questionnaire was distributed among them. Based on the findings of the qualitative part of the research, the tourism risk management model in the Iranian hotel industry in two dimensions (external and internal), consisting of 13 components and ۶۲ indicators, was designed and compiled, and the model was approved.

Introduction:

Tourism is very sensitive and vulnerable to the glass industry and is exposed to various risks. One of the main reasons for the high vulnerability of this industry is the integration of tourism and travel products, which is the interaction and cooperation of various sectors such as transportation, accommodation, hospitality, etc. (Ziaee et al., 1400). Risk is a multifaceted concept generally associated with the expected adverse effects. (Brast Bauer, 2016). All organizations and systems at any level of performance and at any time and place face various risks that affect their performance and achieve their goals (Asgari, 2010). So the risks can not be eliminated, but they can be better managed to reduce the damage caused. Such an approach is called risk assessment and management, which can help reduce the elements and factors of risk or vulnerability to human societies and their property (Ritchie, 2009).

Materials and Method

The combined research method and research design are also of the type of mixed exploratory research design (qualitative-quantitative)

The main research tools in the qualitative and quantitative stages of the research were as follows:

Qualitative stage: Review and study of research and background on the subject.

Qualitative stage: In-depth semi-structured interviews with experts.

Quantitative step: Using the Likert scale closed questionnaire.

The study's statistical population was a qualitative interview with a group of experts. For this purpose, the "snowball" sampling method was

used to achieve theoretical saturation. In this section, 12 people were selected.

The statistical population of the research in a small part includes the staff of four and five-star hotels in Tehran, Yazd, Isfahan, and Shiraz in the summer of 1400. The sampling method of the study was 384 people. In the qualitative section, in-depth interviews with experts and content analysis techniques in the MaxQDA software environment were used to identify the components and research model components by studying and researching the research and literature on the subject.

In the quantitative section, a questionnaire was used to test and quantify the identified model to survey statistical samples and use structural equations (SEM) in LISREL and Smart PLS software.

Discussion and Results

In the qualitative part of the research, the main focus of the research questions was exploring the factors affecting the dimensions, components, and indicators related to risk management in the hotel industry as the central concept. In the first stage, the main categories and sub-components were presented based on open and centralized data coding from research backgrounds, in-depth and exploratory interviews with key experts, and refinement of conceptual codes. The factor analysis results showed that out of 62 available indicators (items), 13 main components could be identified.

In the quantitative part, a questionnaire with 62 items was compiled. Distribution and data were analyzed by exploratory and confirmatory factor analysis with LISREL and Smart PLS software.

The risk management model consisted of 62 items, of which 31 were obtained for external risk management and 31 for internal risk management. Standardized parameter estimates showed that all indicators are statistically significant and have high factor loads.

The final model of the research was tested and confirmed by structural equation modeling.

Conclusions

This research seeks to model risk management in the Iranian hotel industry. The spatial scope of this research is four- and five-star hotels


in the three cities of Yazd, Isfahan, and Shiraz, and Tehran is concentrated as the gateway for foreign tourists to the country. The importance of effective risk management in all industries has been considered for a long time. In addition to actors and implementers of various industries, national and international regulators have made effective risk management an integral part of their monitoring and control process. This particular importance has attracted a lot of attention in tourism, which is very sensitive and fragile due to its nature. According to the research results, political risk (standard coefficient 0.702 and values T196.19), natural environment risk (0.725 and 0.1515), legal risk (0.693 and 20.452), economic risk (0.719) 0 and 111/19), social risk (0.669 and 016.18), cultural risk (0.673 and 15.664), human resources risk (0.804 and 09.05.31), scheduling risk (836/8). 0 and 095/41), execution risk (0.787 and 31.761), procurement risk (0.722 and 08.05.32), cost management risk (0.775 and 30.729), design risk (0.764) And 25.446), and communication risk (0.819 and 36.080) were the explanators of the final research model.

Keywords: Risk management, internal risk, external risk, hotel industry.




مدلی برای مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران


دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

فاطمه خدابخشی گرگانی 


استاد گروه مدیریت گردشگری دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

محمود ضیائی *

استاد گروه مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

محمدتقی تقوی فرد 

دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

محمد صالح ترکستانی 

چکیده

صنعت گردشگری، صنعتی است بسیار حساس و آسیب‌پذیر و مواردی مانند بلایای طبیعی، بیماری‌های واگیردار و اپیدمی‌ها، بحران اقتصادی، جنگ و غیره، به‌عنوان ریسک، صنعت گردشگری را تهدید کرده که بایستی با شناخت آن‌ها، تمهیدات لازم را اندیشید. هدف از پژوهش حاضر، طراحی مدلی برای مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران است، برای این منظور از روش تحقیق آمیخته اکتشافی استفاده شد. جامعه آماری در بخش کیفی خبرگان دانشگاهی و صنعت گردشگری و در بخش کمی، کارکنان هتل‌های چهار و پنج ستاره شهرهای تهران، یزد، اصفهان و شیراز در تابستان ۱۴۰۰ بوده است، در بخش کیفی روش هدفمند (فضاوتی) و گلوله برفی انجام شده و تا رسیدن به اشباع نظری با ۱۲ خبره، مصاحبه عمیق انجام شده است. یافته‌های حاصل از مصاحبه در سه سطح کدهای باز، محوری و انتخابی دسته‌بندی شده‌اند. همچنین در بخش کمی، با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی، ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. بر اساس یافته‌های بخش کیفی تحقیق مدل مدیریت ریسک گردشگری در صنعت هتلداری ایران در دو بعد (بیرونی و درونی)، متشکل از ۱۳ مؤلفه و ۶۲ شاخص طراحی و تدوین شد که با توجه به نتایج حاصل از مطالعات کمی تحقیق، تمامی مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن مورد تأیید قرار گرفته است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت ریسک، ریسک درونی، ریسک بیرونی، صنعت هتلداری.

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت گردشگری دانشگاه علامه طباطبائی است.

* نویسنده مسئول: mdziaee@gmail.com

مقدمه

گردشگری به عنوان یک صنعت، نیروی محرکه‌ی توسعه اقتصادی محسوب می‌شود. با این حال به دلیل ماهیتش صنعتی شیشه‌ای، بسیار حساس و آسیب‌پذیر است و در معرض تنش‌ها، شک‌ها و ریسک‌های مختلف قرار دارد. یکی از دلایل اساسی در آسیب‌پذیری بالای این صنعت آمیختگی و هم‌پیوندی محصول گردشگری و سفر است که حال تعامل و همکاری بخش‌های مختلف از جمله حمل‌ونقل، اقامت، پذیرایی و غیره است (ضیائی و همکاران، ۱۴۰۰). ریسک‌ها به دلیل عدم آگاهی از وقایع آینده اتفاق می‌افتند و این عدم قطعیت‌ها، منجر به ایجاد فاصله بین آنچه اتفاق می‌افتد و آنچه یک شرکت برنامه‌ریزی کرده است، می‌شود. تعابیر متفاوتی در تعریف ریسک مشاهده می‌شود و یک تعریف واحد و گسترده از آن وجود ندارد، با این حال، محتوای تمام تعاریف یکسان می‌باشد. برای نمونه می‌توان به این تعریف اشاره کرد: ریسک وضعیتی است که در آن فرد با کمبود اطلاعات و تجربه قبلی روبه‌رو می‌شود. بنابراین، بر اساس کسب یک نتیجه احتمالی اقدام به تصمیم‌گیری می‌کند (مزروعی، محمدی پور، ۱۴۰۰). ریسک‌ها را نمی‌توان به طور کامل حذف کرد بلکه می‌توان آن‌ها را به شکل بهتری مدیریت نمود که آسیب‌های ناشی از آن‌ها کاهش یابد.

در حال حاضر، جهان با نوعی از بحران بی‌سابقه روبه‌رو شده است. از ویژگی اصلی این بحران می‌توان به غیرمترقبه بودن آن اشاره کرد که موجب می‌شود تصمیم‌گیرندگان در موقعیت سردرگمی و اضطراب قرار بگیرند. می‌توان گفت مهم‌ترین و ویرانگرترین چالش جهانی بعد از جنگ جهانی دوم بحران کووید ۱۹ است. بحران جهان‌شمول ویروس کرونا در حوزه‌های گسترده‌ای ظهور یافته که با توجه به نداشتن تجربه مشابه و دقیق، نه تنها کشورها، دولت‌ها و بخش درمان (طیبی رهنی و مدبر عزیزی، ۱۴۰۰)، بلکه سازمان‌ها را در تمام بخش‌ها به‌ویژه بخش‌های خدماتی، از جمله صنعت گردشگری و هتلداری مورد مخاطره قرار داده است (شهواریان و هاشمی قینانی، ۱۳۹۹). به عنوان مثال، شهر نیویورک (آمریکا) در ماه‌های مه و آوریل ۲۰۲۰ در صنعت هتلداری رکود شدیدی داشته و یک رابطه معکوس قوی بین تعداد مبتلایان به ویروس کووید ۱۹ در مقصد و

تقاضا وجود دارد (فوکوس رایت ۱، ۲۰۲۰a) و هتل‌های سانفرانسیسکو (آمریکا) نیز در ماه آوریل ۲۰۲۰ رکود ۹۵ درصدی را تجربه کرده‌اند (فوکوس رایت، ۲۰۲۰b). در شهر بوستون (آمریکا) کاهش ۸۶ درصدی درآمد حاصل از اتاق‌های موجود در هتل‌ها تجربه بدی در ماه‌های مارس تا آوریل سال ۲۰۲۰ بوده است. در ماه مارس ۲۰۲۰، هتل‌های بوستون شاهد افت ۵۰ درصدی اقامت در اتاق‌ها بوده و درآمد حاصل از هر اتاق کاهش ۲۲ درصدی داشته و نسبت به سال ۲۰۱۹ می‌توان گفت ۵۷ درصد کاهش داشته است (کل ۲، ۲۰۲۰). خسارات وارد شده به صنعت گردشگری ایران، تاکنون ۲۰۷ هزار و ۱۴۳ میلیارد ریال ناشی از بحران کرونا می‌باشد که از این میزان ۱۱۰ هزار و ۸۰۱ میلیون ریال مربوط به خسارات صنعت هتلداری می‌باشد. همچنین میزان خسارات بیکاری در صنعت گردشگری ۸۷ هزار و ۵۲۵ میلیون ریال می‌باشد که بیش از نیمی از آن یعنی ۴۷ هزار و ۷۹ میلیون ریال مربوط به مراکز اقامتی بوده است (گزارش ستاد هماهنگی خدمات سفر، ۱۴۰۰).

ایران جزء ۱۰ کشور بلاخیز جهان است که از ۴۰ بلای طبیعی تاکنون ۳۰ بلا در آن اتفاق افتاده است. ایران تنها یک درصد جمعیت جهان را تشکیل می‌دهد در حالی که شش درصد تلفات حوادث جهان به ایران تعلق دارد (سرور، کاشانی، ۱۳۹۵) این نشان می‌دهد گردشگری و سفر همیشه با خطرات خاص همراه بوده است که برخی از آن‌ها در اصل منحصر به فرد طبیعی خود هستند و بسیاری دیگر نتیجه فعالیت انسانی به نام بلایای انسانی است. به عنوان مثال خشک شدن تدریجی دریاچه ارومیه باعث بروز انواع بیماری‌ها در انسان، حیوانات و گیاهان، شیوع بیماری‌های چشمی، کاهش حاصلخیزی زمین‌های کشاورزی، برهم خوردن تعامل کمی و کیفی آب‌های زیرزمینی منطقه و ضررهای اقتصادی غیرقابل جبران شد. بعد از خشک شدن دریاچه ارومیه موقعیت گردشگری شهر ارومیه از رتبه اول به رتبه چهارم افت کرده است. یا خشک شدن رودخانه زاینده رود در اصفهان، کاهش ۳۰ درصدی ورود گردشگر به این استان را به دنبال داشته است و این کاهش گردشگر اثرات منفی بر اقتصاد شهر اصفهان و همچنین تولید صنایع دستی بر جای گذاشته است (شکرزاده و رنجبری، ۱۳۹۶). علاوه بر عوامل طبیعی، عوامل اقتصادی،

1 Phocuswright

2 Cole

اجتماعی، سیاسی و ... بر گردشگری تأثیرات فراوان دارد. از آن جمله می‌توان به افت قابل توجه ارزش پول ملی و بالا رفتن لحظه‌ای نرخ ارز اشاره کرد که باعث شد در گردشگری داخلی و خارجی افت قابل توجهی به وجود آید (تمیزی، شهبازی، ۱۳۹۷).

صنعت گردشگری و به تبع آن صنعت هتلداری در ایران، با توجه به استراتژی کاهش وابستگی کشور به درآمدهای نفتی و تحریم‌های اقتصادی، اهمیتی دوچندان یافته است اما از سویی دیگر انواع ریسک‌ها و بحران‌ها، پیاده‌سازی این استراتژی را با مشکل مواجه نموده است. به دلیل افزایش جرم و جنایت در جهان، رشد فعالیت‌های تروریستی و گروگان‌گیری، جنگ، آشوب‌های و درگیری‌های داخلی، گسترش بیماری‌های اپیدمیک و پاندمیک، بلایای طبیعی جهانی و بحران‌های اقتصادی در اقتصاد جهانی، با موانع و چالش‌های جدی برای توسعه روبرو شده است (گارگ^۱، ۲۰۱۵). در نتیجه سرمایه‌گذاری در این صنعت نیازمند برنامه‌ریزی‌های بهینه در خصوص مقصد و در جهت افزایش درآمد اقتصادی می‌باشد و با توجه به نقش گردشگری در کشور، بررسی ریسک در این صنعت بسیار مورد اهمیت می‌باشد (بو، باسر^۲، ۲۰۱۸). اگر ما بتوانیم برای هر نوع خطر شناسایی شده بهتر آماده شویم شانس تبدیل ریسک به بحران به حداقل می‌رسد؛ بنابراین مدیریت ریسک، به برنامه‌ریزی قبل از وقوع بحران و مدیریت بحران به فعالیت‌های بعد از وقوع ریسک اشاره دارد. موفقیت نهایی مدیریت ریسک جلوگیری از تبدیل آن به بحران است (درخشی، شریفی‌نیا^۳، ۲۰۱۸).

با مروری بر آمارها و مطالعات انجام‌شده در زمینه‌ی ریسک خصوصاً در صنعت گردشگری و هتلداری به دلیل اهمیت ویژه آن در توسعه اقتصادی و همچنین ماهیت آسیب‌پذیر و شکننده آن، پژوهش‌های بسیار کمی در این زمینه انجام شده است؛ بنابراین در این مقاله به بررسی و شناسایی ریسک‌هایی که صنعت هتلداری را تحت تأثیر قرار می‌دهد پرداخته‌ایم تا با شناخت بیشتر، شانس وقوع رویدادهای نامطلوب کاهش یابد و از تبدیل آن‌ها به بحران جلوگیری شود. منطقی به نظر می‌رسد که نتایج چنین پژوهشی راهگشای صنعت گردشگری و هتلداری در استفاده و اجرای موفق مدیریت ریسک بر

1 Garg, A.

2 Boo, S., Busser, J., Baloglu, S.

3 Dimitrios, B., Costa, C.

اساس شرایط و ویژگی‌های مختص به آن‌ها باشد و الگویی در استفاده از مدیریت ریسک در صنعت هتلداری فراهم کند. لذا پژوهش حاضر در پی ارائه مدلی برای مدیریت ریسک در صنعت هتلداری بوده و هدف نهایی از آن، پاسخگویی به این سؤال است که: مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران چگونه بوده، دارای چه ابعاد و مؤلفه‌هایی است؟

پیشینه پژوهش

پژوهشی توسط دکتر ضیائی و حسن پور و پارسا شکیب (۱۴۰۰) تحت عنوان توسعه الگوی مدیریت بحران در صنعت گردشگری مورد مطالعه: بحران همه‌گیری ویروس کووید ۱۹ انجام شد، بر اساس یافته‌های این پژوهش، اهداف و راهبردهای مناسب در سه مرحله به ترتیب مرحله پیش از بحران، هدف پیشگیری و راهبردهای آمادگی و توانمندسازی، مرحله حین بحران، هدف مدیریت اثرات و راهبردهای کنشی/واکنشی و کاهش خسارت و مرحله پس از بحران، هدف احیا و ارتقا و راهبردهای مناسب آن نیز بازنگری بازاریابی، مدیریت مالی/کارایی عملیات و تاب‌آوری کسب و کار می‌باشد. در پژوهشی که توسط ترابی فارسانی و بهادری (۱۳۹۹) و تحت عنوان شناسایی راهکارهایی جهت رونق اقامتگاه‌ها پس از بحران شیوع کووید ۱۹، انجام شد، نتایج نشان داد که سیاست‌گذاری، مشارکت، رسوخ در بازار، توسعه محصول و افزایش آگاهی و تبادل اطلاعات راهکارهایی مناسب برای رونق اقامتگاه‌ها پس از بحران کووید ۱۹ هستند.

نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹) و تحت عنوان چالش‌های مدیریت منابع انسانی در دوران گذار از بحران کرونا و ارائه راهکار در صنعت هتلداری ایران، نتایج نشان داد که مدیران منابع انسانی با بهره‌گیری از استراتژی‌های خاصی همانند آموزش و توانمندسازی منابع انسانی، شناسایی شیوه‌های تأمین مالی و کاهش هزینه و به‌کارگیری نظام مدیریت منابع انسانی متمایز همچنین کسب حمایت‌های دولت می‌توانند اهداف خود را در کلیه سطوح سازمانی محقق کرده و تأثیر منفی این بحران بر عملکرد مدیریت منابع انسانی در هتل‌ها را تعدیل نماید. در پژوهشی که توسط فردوسی، آغنده و بابایی (۱۳۹۸) و تحت عنوان تحلیلی بر ریسک‌ها و مخاطرات مقاصد گردشگری، مطالعه موردی: بندرانزلی انجام گرفت، نتایج پژوهش حاکی از آن است که شاخص اقتصادی و مالی با رتبه میانگین ۲/۸۵، بیش‌ترین احتمال وقوع را دارا می‌باشد و در رتبه یک قرار گرفته است.

سپس، شاخص امکانات و خدمات با رتبه میانگین ۲/۴۸ در رتبه دوم می‌باشد و پس از آن شاخص ایمنی و امنیت با رتبه میانگین ۲/۰۸ در رتبه سوم قرار گرفته است. هم‌چنین، شاخص بهداشت و سلامت با رتبه میانگین ۱/۷۷ در رتبه چهارم، شاخص بلایای طبیعی با رتبه میانگین ۱/۷۴ در رتبه پنجم قرار گرفته‌اند. شاخص فرهنگی و اجتماعی با رتبه میانگین ۱/۲۶، کم‌ترین احتمال وقوع را دارد و در رتبه ششم قرار می‌گیرد.

در تحقیقی که توسط رضایی، گیوه‌چی و نصرآبادی (۱۳۹۶) و تحت عنوان ارزیابی ریسک حریق در هتل‌ها و مراکز اقامتی به روش FRAME (مورد مطالعه هتل‌های ۴ ستاره منتخب مشهد) انجام شد، نتایج نشان داد که مهم‌ترین و بالاترین مقدار ریسک حریق در هتل‌های مشهد مربوط به ریسک برآورد شده برای افراد می‌باشد و همچنین مهم‌ترین و پرریسک‌ترین قسمت هتل‌ها از نظر بروز حریق طبقات زیرزمین بوده که معمولاً واحدهای تأسیسات، انبار، لانداری در آن قرار دارد. به دلیل بالا بودن ریسک حریق در طبقات منفی هتل‌ها در نظر گرفتن اقدامات خاص کنترلی جهت کاهش ریسک پیشنهاد شد.

در تحقیقی که توسط رنجبریان، امامی و سلیم (۱۳۹۶) و تحت عنوان شناسایی مخاطرات ادراک‌شده گردشگران بالقوه از ایران به اکتشاف ابعاد پدیده‌ی ریسک ادراک‌شده گردشگران بالقوه از مقصد گردشگری ایران، انجام شد، نتایج آمیخته مطالعه‌ی کمی و کیفی نشان می‌دهد که گردشگران بالقوه هشت نوع ریسک در خصوص ایران ادراک می‌کنند. این ابعاد شامل ریسک نقض حقوق بشر، ریسک رضایت، ریسک پوشش نامناسب، ریسک اجتماعی، ریسک عدم دسترسی به پول نقد، ریسک جرائم، ریسک ارتباطات و ریسک ویزاست.

در مطالعه‌ای که توسط یورال^۱ (۲۰۱۵) و تحت عنوان اهمیت مدیریت ریسک برای پایداری در گردشگری انجام شد نتایج نشان داد که بلایای طبیعی در طولانی‌مدت، صنعت گردشگری و توسعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. با توجه به علم و فناوری موجود، نمی‌توان از بلایای طبیعی جلوگیری کرد، اما زیان‌هایی که ممکن است ایجاد شود و تأثیر آن بر افراد، صنایع و دولت‌ها، می‌تواند با برنامه‌های مدیریت ریسک فاجعه کاهش یابد.

1 Ural, M.

در پژوهشی که توسط کروکمپ و هیند^۱ (۲۰۱۴) و با عنوان کمی سازی ریسک و گردشگری به تعیین کمیت ساختارهای اجتماعی به عنوان متغیرهای خطر در صنعت گردشگری با اشاره به آفریقای جنوبی پرداخته شده است. تئوری و روش کمی سازی به طور خلاصه بررسی شده و شاخص های خطر مفهومی و عملیاتی شده اند. شاخص های مشخص شده برای اهداف کمیت در شاخص ها مقیاس بندی می شوند. تأکید بر روشی است که باید در مورد ریسک اعمال شود. تلاش ثانویه فراهم آوردن شفافیت در مورد محدوده های مفهومی و عملیاتی ریسک به طور کلی، چگونگی ارتباط ریسک کمی با صنعت گردشگری هدف پژوهش بود.

روش^۲

روش تحقیق ترکیبی و طرح تحقیق نیز از نوع طرح تحقیق آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) است.

جامعه آماری پژوهش، در بخش کیفی مصاحبه با گروهی از خبرگان که دارای حداقل ۳ سال سابقه کاری در صنعت گردشگری بودند و مدرک کارشناسی و بالاتر داشتند انجام شد. به منظور نمونه گیری در بخش کیفی، طیفی از آگاهان کلیدی در زمینه «مدیریت گردشگری و مدیریت ریسک، مدیران گردشگری و هتلداران و کارکنان گردشگری» انتخاب شدند که از روش نمونه گیری «گلوله برفی» تا رسیدن به اشباع نظری، استفاده گردید. پس از مصاحبه شماره ۱۰، گویه ها تکرار گردید و مطلب جدیدی اضافه نشد و به عبارتی اشباع نظری حاصل گردید. برای اطمینان از این موضوع، مصاحبه ادامه یافت و پس از مصاحبه شماره ۱۲ فرایند مصاحبه متوقف گردید. ۶۲ گویه منحصر به فرد و غیر تکراری حول ۱۳ مقوله کلیدی احصا شد.

جامعه آماری پژوهش، در بخش کمی جامعه آماری در بخش کمی؛ شامل کارکنان هتل های چهار و پنج ستاره شهرهای تهران، یزد، اصفهان و شیراز در تابستان ۱۴۰۰ می باشد. روش نمونه گیری پژوهش، به صورت نمونه گیری طبقه ای نسبی چند مرحله ای بود، به طوری که هر یک از چهار شهر تهران، یزد، اصفهان و شیراز، بیانگر یک طبقه شده و

1 Croucamp, P., & Hind, C.

2. Method

هتل‌های چهار و پنج ستاره در هر یک از این چهار شهر، انتخاب شدند. در مرحله بعد در هر طبقه‌ای، بعضی هتل‌ها به‌طور تصادفی انتخاب و پخش پرسشنامه به‌صورت تصادفی در هر طبقه و به نسبت جمعیت آن طبقه بود. تعداد اعضاء نمونه با فرمول کوکران و نامشخص بودن جامعه آماری به تعداد ۳۸۴ نفر تعیین گردید.

ابزار اصلی پژوهش در مراحل کیفی و کمی پژوهش، سه دسته به شرح ذیل بودند: مرحله کیفی: بررسی و مطالعه تحقیقات و پیشینه‌های انجام گرفته در مورد موضوع. مرحله کیفی: مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان. مرحله کمی: استفاده از پرسشنامه بسته طیف لیکرت.

برای اطمینان از روایی و پایایی داده‌ها در مرحله کیفی با معیارهای خاص پژوهش کیفی بررسی‌های لازم شامل مقبولیت^۱ و قابلیت تأیید^۲ صورت گرفته، جهت افزایش مقبولیت از روش‌های بازنگری توسط شرکت کنندگان^۳ استفاده شد. در این تحقیق هم از این روش استفاده گردید، به‌طوری که متن تایپ شده پنج مصاحبه اولیه به همراه کدگذاری اولیه در اختیار خبرگانی که از آنان مصاحبه به‌عمل آمده بود، قرار گرفت تا آنان در مورد برداشته‌ها و استنباط‌هایی که مصاحبه‌گر از مصاحبه آنان، کرده بود، اعمال نظر کنند. در صورت مغایرت و نیاز به اصلاح بر روی موارد تایپ شده از روی مصاحبه، اصلاحات انجام گرفتند تا آنچه مدنظر خبرگان بوده، مورد تحلیل قرار گیرد.

در بخش کمی هم ابزار، پرسشنامه شامل ۶۲ گویه‌ای در مورد سنجش وضعیت ابعاد و مؤلفه‌های مدل تحقیق، بود که روایی پرسشنامه‌ها به سه روش صوری، محتوایی (محدوده CVR و CVI برای گویه‌ها بین ۰/۶ تا ۱/۰ و ۰/۸ تا ۱/۰) و سازه (محدوده روایی همگرا بین ۰/۵۴۳ تا ۰/۸۷۴ و روایی واگرا بیشتر از همبستگی سازه با سایر سازه‌ها) تأیید شد. پایایی هم به سه روش تعیین ضریب بارهای عاملی گویه‌ها (بیشتر از ۰/۴)، آلفای کرونباخ مؤلفه‌ها (بین ۰/۷۷۸ تا ۰/۹۴۶) و پایایی ترکیبی (بین ۰/۸۷۱ تا ۰/۹۵۲) برآورد و تأیید شد. روش تحقیق در این پژوهش ترکیبی بوده است:

1- Credibility
2- Confirmability
3- Member check

الف- بخش کیفی؛ برای شناسایی مؤلفه‌ها و اجزاء مدل پژوهش، با بررسی و مطالعه تحقیقات و پیشینه‌های انجام گرفته در مورد موضوع و مصاحبه عمیق از خبرگان و به‌کارگیری تکنیک تحلیل محتوا در محیط نرم‌افزار مکس.کیو.دی.ای (MAXQDA2018).

ب- بخش کمی؛ برای آزمودن و کمی‌سازی مدل شناسایی شده، با نظرسنجی از نمونه‌های آماری و به‌کارگیری معادلات ساختاری (SEM) در محیط نرم‌افزارهای LISREL و Smart PLS.

یافته‌ها

یافته‌های بخش کیفی

در بخش کیفی پژوهش، محور اصلی سؤالات پژوهش مربوط به کاوش و اکتشاف عوامل متأثر در خصوص ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به مدیریت ریسک در صنعت هتلداری به‌عنوان مفهوم اصلی بود. برای نیل به این موضوع، در مرحله اول، مقوله‌های اصلی و مؤلفه‌های فرعی بر اساس کدگذاری باز و محوری داده‌های حاصل از پیشینه تحقیقات و مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی با خبرگان کلیدی و انجام پالایش کدهای مفهومی ارائه گردید. بر این اساس برای انجام کدگذاری باز و محوری در مرحله اول، داده‌ها در سطح جمله و عبارت برای هر یک از مصاحبه‌ها موردبررسی قرار گرفت و کدهای مفهومی از رونوشت مصاحبه‌ها استخراج شدند. در مرحله بعدی با انجام پالایش و عمل کاهش، این مؤلفه‌ها در قالب مقوله‌های فرعی سازمان‌دهی و با بررسی مستمر نام‌گذاری شدند. به‌منظور اطمینان از سازمان‌دهی مناسب هر یک از مفاهیم و مقولات، مجدداً رونوشت مصاحبه‌ها واریسی شد و با مرور این مقوله‌ها به‌منظور رسیدن به اشباع منطقی برای مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی صورت گرفت. کدگذاری باز و محوری، زمانی متوقف گردید که یک طبقه‌بندی معنادار پس از چندین بررسی درباره رونوشت مصاحبه‌ها حاصل شد. پس از بررسی و مطابقت این کدها و حذف کدهای تکراری، کدهای مشترک احصا گردید. در مرحله سوم از فرایند کدگذاری داده‌های گردآوری شده، مرتب‌سازی نهایی و خوشه‌بندی کلیه مفاهیم و کدهای محوری در ۱۳ طبقه صورت

گرفته است. این مراحل با توجه به جداول و مراحل فوق و مقوله‌های احصا شده به صورت زیر قابل توصیف است:

جدول ۱- نمونه کدگذاری اولیه (منبع نویسندگان)

کدهای مفهومی	نمونه متن استخراج شده از مصاحبه
- وقوع وقایع و تنش‌های سیاسی (جنگ، انقلاب، کودتا، حملات تروریستی و ...)	تحولات سیاست داخلی و خارجی و وجود تحریم‌ها از ریسک‌های مهم در صنعت هتلداری و گردشگری ایران بوده که این صنعت را دچار مشکل و به عبارتی فلج کرده است... به نظرم تنش‌های سیاسی تأثیرگذار مانند سقوط هواپیمای اکرابینی و ترور سردار سلیمانی بر گردشگری بسیار تأثیرگذار بوده است و باعث ایجاد رعب و وحشت در گردشگران خارجی شده است. مشکلات مربوط به زیرساخت‌های شهری و روستایی در کشورمان، همچنان، معضلی بزرگ بوده که مانع از حضور گردشگران خارجی در کشور می‌گردد... قرار گرفتن ایران بر روی خط زلزله و ضعف مدیریت که مانع از بروز سیل در مناطق مختلف نمی‌شود از بلایای طبیعی نگران‌کننده بوده و هست... آنچه از نظر من، به‌عنوان یک ریسک و حتی معضل مهم است، عدم حمایت دولت از صنعت هتلداری، کم‌اهمیت بودن صنعت گردشگری نسبت به سایرین، عدم استقلال عمل بخش گردشگری در دولت است که مشکلات متعددی را برای این صنعت ایجاد کرده است.
- مشکلات مربوط به زیرساخت‌های شهری و روستایی	
- بروز فشارها و تحریم‌های سیاسی	
- حوادث قهریه طبیعی مانند زلزله و سیل و خشک‌سالی	
- ضعف در مدیریت بحران‌ها مانند بروز سیل در اثر عدم مهار بارندگی	
- عدم حمایت دولت از صنعت هتلداری	

ابعاد و مؤلفه‌های مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، کدامند؟

نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان داد که از میان ۶۲ شاخص (گویه) موجود، ۱۳ مؤلفه اصلی قابل شناسایی است. بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مؤلفه‌ها در جدول ۲ نام‌گذاری شده‌اند.

جدول ۲- کدگذاری باز، انتخابی، محوری بر اساس ادبیات، پیشینه و مصاحبه

منبع	کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی	سازه
11, 12, 15, 18, 16	بروز فشارها و تحریم‌های سیاسی (مؤثر بر روی تدارکات، تأمین منابع مالی، به‌کارگیری نیروی خارجی و ...)	ریسک سیاسی	ریسک‌های بیرونی	مدیریت ریسک در صنعت هتلااری
لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)	سیاست داخلی و خارجی و بدبینی نسبت به گردشگران ورودی			
110, 16, 15, 11, 17	وقوع وقایع و تنش‌های سیاسی (جنگ، انقلاب، کودتا، حملات تروریستی و ...)			
110, 116,	عدم حمایت دولت از صنعت گردشگری و هتلداری			
عسکر نژاد و همکاران (۱۳۹۵)	حوادث قهریه طبیعی مانند زلزله و سیل و خشک‌سالی و ...			
رنجبریان، غفار و تسلیمی (۱۳۹۱)	آلودگی‌های زیست‌محیطی به دلیل ترافیک و استفاده از سوخت‌های فسیلی			
111, 16, 117, 18, 122	به‌روز نبودن مناطق و حفظ شرایط سنتی			
15, 116, 125, 121, 127	بروز شرایط فیزیکی غیرقابل‌پیش‌بینی مانند آتش‌سوزی و انفجار	ریسک محیط طبیعی		
مویذفر سعیده، توایی مسعود، زنگی‌آبادی (۱۳۹۳)	از دست رفتن جاذبه گردشگری به دلیل اشتباهات مدیریتی و اقلیمی			
13, 114, 10, 112, 18	بیماری‌های واگیردار و اپیدمی‌ها مانند بحران کووید ۱۹			
13, 111	مشکلات مربوط به زیرساخت‌های شهری و روستایی			
فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)	مشکلات حمل‌ونقل، گرانی و امنیت آن و مهیا نبودن مسیرهای گردشگری			

ادامه جدول ۲-

منبع	کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی	سازه
111, 112, 15, 16,	مقررات محلی و منطقه‌ای و کنترل مضاعف	ریسک حقوقی	ریسک‌های بی‌ثباتی	
رنجبریان، امامی و سلیم (۱۳۹۳)	روال اداری و بروکراسی سنگین برای مجوزها و تأییدیه‌های گردشگری و فساد سیستمی			
110, 16, 15, 11, 17	دستورالعمل‌های تحمیلی از سوی سازمان‌های ذی‌ربط			
13, 15	تورم و کاهش ارزش پول ملی	ریسک اقتصادی		
عسکر نژاد و همکاران (۱۳۹۵)	نوسانات نرخ ارز و بی‌ثباتی قیمت‌ها			
110, 19, 15, 12	فشار اقتصادی به اقامتگاه به دلیل از دست رفتن جاذبه گردشگری بعضی مناطق به دلیل شرایط اقلیمی و بروز خشک‌سالی و غیره			
110, 16, 15, 11, 17	مشکل بودجه دولت و عدم حمایت در شرایط بحران			
رنجبریان، غفاری و تسلیمی (۱۳۹۱)	ورشکستگی مالی کسب‌وکارها و افت قدرت خرید مردم			
فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)	بحران‌های مالی و رکود، رقابت قیمتی، نرخ سود، تورم، ورشکستگی، پیش‌بینی‌های اقتصادی، سو استفاده‌های اقتصادی توسط افراد محلی،			
19, 18, 15, 11	افزایش قیمت سوخت، بالا رفتن هزینه حمل‌ونقل و اقامتگاه	ریسک اجتماعی		
17, 111, 15	افزایش مالیات برای جبران کسری بودجه دولت			
13, 14, 11, 15	ریسک‌های سلامتی مرتبط با گردشگران و کارکنان به دلیل ضعف در زیرساخت‌های بهداشتی			
یادونگ و یو (۲۰۱۶)	مشکلات مربوط به شهروندان، اذیت و آزار، گران‌فروشی	ریسک فرهنگی		
110, 16, 15, 11, 17	مشکلات جرم و جنایت، جیب‌بری، تجاوز به گردشگران			
112, 19, 12	ساختار فرهنگی ضعیف آسیب رساندن به منطقه،	ریسک فرهنگی		
112, 13, 115, 14	ناآشنا بودن به فرهنگ و پوشش هر منطقه،			
برمایه ور و عبادتی (۱۳۹۷)	عدم مشارکت و استقبال از گردشگران،			
لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)	نبود ساختار فرهنگی قوی در جامعه،			
19, 17, 16, 14, 110	وجود تبعیض نژادی و مذهبی نسبت به ملیت‌های مختلف			

سازه	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز	منبع
ریسک‌های درونی	ریسک نیروی انسانی	ریسک	مهارت نیروی انسانی در پذیرش و جذب مسافران و ...	عسکر نژاد و همکاران (۱۳۹۵)
			از دست دادن نیروهای متخصص و تعدیل نیرو به دلیل شرایط بد اقتصادی و فصلی بودن گردشگری	110, 16, 15, 11, 17
			صدمات نیروی انسانی حین کار	112, 17, 18, 13, 14
	ریسک زمان‌بندی	ریسک	نامشخص بودن محدودیت‌ها	پیری زاده و دردانی (۱۳۹۵)
			عدم برنامه‌ریزی مناسب از سوی متولیان امر در نظر نگرفتن تمام فعالیت‌ها در برنامه زمان‌بندی	110, 16, 15, 11, 17
	ریسک اجرا	ریسک اجرا	عدم رعایت فنی و استانداردها و ایمنی	112, 111, 19, 175
			روش‌های اجرای نامناسب	17, 10, 16, 15,
			پیچیدگی اجرای پروژه و دوباره‌کاری	14, 16, 15
			قصور پیمانکاران در اجرای تعهدات	حجازی و همکاران (۱۳۸۲)
			کمبود و نقص در نقشه‌های اجرایی	12, 13,
	ریسک تدارکات	ریسک تدارکات	بروز حوادث جانی حین استفاده از خدمات هتل	اندرو (۱۹۸۳)
			عدم دسترسی به تجهیزات هتل	110, 16, 15, 11, 17
			عدم تخصص در تهیه تجهیزات هتل	112, 13, 15, 111, 17
			بروز نقص و عیب برای تجهیزات هتل	14, 16, 11, 12,
			بروز نبودن تجهیزات و امکانات هتل با توجه به نیاز مسافر	110, 111, 112, 11, 17
			کمیاب شدن برخی مواد اولیه مورد نیاز گردشگران به دلیل تحریم و ...	لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)،
مشکلات حمل و نقل و جابجایی مسافران از هتل به سایر نقاط			110, 16, 15, 11, 17	
عدم امکان‌سنجی مناسب برای انتخاب کارخانه‌های تأمین تجهیزات و مواد اولیه مورد نیاز هتل			110, 16, 15, 11, 17	

ادامه جدول ۲-

منبع	کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی	سازه
فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)	هزینه بالای منابع کاری لازم از جمله نیروی انسانی، مواد و تجهیزات	ریسک مدیریت هزینه	ریسک‌های درونی	
110, 15, 11, 17	نوسان در قیمت مواد اولیه و هزینه دستمزد			
110, 16, 15, 11, 17	استرداد هزینه سفرهای لغو شده، اجاره‌بها و هزینه‌های جاری			
ایمنی و یونسی پور (۱۳۹۵)	پیچیدگی ساختمان هتل از لحاظ طراحی	ریسک طراحی		
110, 16, 15, 111, 18	عدم تطابق و هماهنگی طرح‌ها و نقشه‌های پیمانکار با خواسته‌ها و اهداف مورد انتظار کارفرما از اجرای پروژه			
عسکرنژاد و همکاران (۱۳۹۵)	کمبود منابع انسانی متخصص طراحی در چیدمان میز و اتاق‌ها و فضای هتل			
110, 16, 15, 17	ارتکاب خطا در مرحله طراحی	ارتباطات		
112, 16, 11, 17	روابط خصمانه بین گردشگران،			
110, 11, 17	عدم تسلط بر زبان و ناتوانی در برقراری ارتباط			
11, 17	ماهیت خدماتی مشاغل خدماتی و ارتباط گسترده با مشتری			
12, 15, 110, 19	ضعف در اطلاع‌رسانی دستورالعمل‌های اجرایی به گردشگران			
11, 12, 15, 17, 19	نبودن روحیه خدمت‌رسانی و افتخار به گردشگران و نارضایتی شغلی			

یافته‌های بخش کمی

آمار توصیفی: در بررسی توصیفی آزمودنی‌های تحقیق، ۴۹٪ از آزمودنی‌ها زن و ۵۱٪ مرد و ۳۶ نفر مجرد (۱۶/۵۹ درصد) و ۲۳٪ از آزمودنی‌ها کمتر از ۳۰ سال، ۴۱٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۷٪ بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۹٪ بالاتر از ۵۰ سال سن داشتند. در سابقه خدمت هم ۱۷٪ از آزمودنی‌ها کمتر از ۱۰ سال، ۶۷٪ بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۶٪ بالاتر از ۲۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

آمار استنباطی: در این مرحله با انجام مطالعه کیفی و با توجه توضیحات مربوط به آن در بخش کیفی پرسشنامه محقق ساخته با ۶۲ گویه تدوین که ابتدا روایی صوری آن، طی نظرسنجی از چندین خبره و انجام اصلاحات موردنظر آن‌ها تأیید گردید و بر اساس محاسبه CVI و CVR برای هریک از گویه‌ها، روایی محتوایی پرسشنامه، مورد تأیید یک گروه ۲۰ نفره متشکل از خبرگان دانشگاهی و سازمانی قرار گرفت، به طوری که محدوده CVI و CVR برای هر یک از گویه‌ها به ترتیب بین ۰/۶ تا ۱/۰ و ۰/۸ و ۱/۰ به دست آمد. برای سنجش مدل، پرسشنامه محقق ساخته مذکور بعد از تأیید پایایی، با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی در بین ۳۸۴ تن از آزمودنی‌ها توزیع و داده‌ها با روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی با نرم‌افزارهای LISREL و Smart PLS تحلیل گردید.

ابتدا آزمون نرمالیته برای ارزیابی داده‌ها از نظر توزیع، انجام گرفته که سطح معنی‌داری آماره‌ی آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که برای همه مؤلفه‌های مدل آماره‌ی آن‌ها در بازه‌ی (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار گرفته که سطح معناداری آن‌ها، بالاتر از ۰/۰۵ بوده که نرمال بودن توزیع داده‌ها را تأیید می‌کند.

برآزش مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، چگونه است؟

تعیین برآزش مدل شناسایی شده در نرم‌افزار LISREL: مدل مدیریت ریسک شامل ۶۲ گویه بوده که ۳۱ گویه برای مدیریت ریسک بیرونی و ۳۱ گویه برای مدیریت ریسک درونی به دست آمد. برآوردهای پارامتر استاندارد شده نشان داد که همه شاخص‌ها از لحاظ آماری معناداری هستند و بارهای عاملی آن در سطح بالایی قرار دارند. بررسی نتایج شاخص‌های برآزش حاکی از برآزش مناسب مدل می‌باشد.

جدول ۳- گویه‌های تأیید شده مدیریت ریسک بیرونی

رتبه‌بندی شاخص‌ها	وضعیت گویه	مقدار t	بار عاملی	برچسب گویه	گویه	برچسب	مؤلفه
۲	تأیید شد	۱۴,۵۲	۰,۷۷	Q1	سؤال ۱	R.siyasi	ریسک سیاسی
۳	تأیید شد	۱۳,۹۲	۰,۷۵	Q2	سؤال ۲		
۱	تأیید شد	۱۵,۵۲	۰,۸۱	Q3	سؤال ۳		
۱	تأیید شد	۱۵,۵۷	۰,۸۱	Q4	سؤال ۴		
۵	تأیید شد	۱۴,۲۴	۰,۷۵	Q5	سؤال ۵	R.mohiti	ریسک محیط طبیعی
۴	تأیید شد	۱۴,۸۶	۰,۷۷	Q6	سؤال ۶		
۵	تأیید شد	۱۴,۱۹	۰,۷۵	Q7	سؤال ۷		
۶	تأیید شد	۱۱,۴۰	۰,۶۳	Q8	سؤال ۸		
۳	تأیید شد	۱۵,۱۰	۰,۷۸	Q9	سؤال ۹		
۱	تأیید شد	۱۶,۷۸	۰,۸۴	Q10	سؤال ۱۰		
۳	تأیید شد	۱۵,۲۲	۰,۷۸	Q11	سؤال ۱۱		
۲	تأیید شد	۱۵,۷۸	۰,۸۰	Q12	سؤال ۱۲	R.hoghoughi	ریسک حقوقی
۲	تأیید شد	۱۸,۲۶	۰,۸۹	Q13	سؤال ۱۳		
۱	تأیید شد	۱۵,۶۷	۰,۹۰	Q14	سؤال ۱۴		
۳	تأیید شد	۱۷,۴۹	۰,۸۶	Q15	سؤال ۱۵	R.eghtesadi	ریسک اقتصادی
۶	تأیید شد	۱۴,۸۳	۰,۷۷	Q16	سؤال ۱۶		
۵	تأیید شد	۱۵,۰۹	۰,۷۸	Q17	سؤال ۱۷		
۳	تأیید شد	۱۵,۶۴	۰,۸۰	Q18	سؤال ۱۸		
۴	تأیید شد	۱۵,۳۴	۰,۷۹	Q19	سؤال ۱۹		
۵	تأیید شد	۱۵,۲۰	۰,۷۸	Q20	سؤال ۲۰		
۲	تأیید شد	۱۶,۲۵	۰,۸۲	Q21	سؤال ۲۱		
۱	تأیید شد	۱۶,۴۵	۰,۸۳	Q22	سؤال ۲۲		
۱	تأیید شد	۱۶,۵۴	۰,۸۳	Q23	سؤال ۲۳	R.ejtemaei	ریسک اجتماعی
۳	تأیید شد	۱۵,۷۷	۰,۸۱	Q24	سؤال ۲۴		
۱	تأیید شد	۱۸,۶۱	۰,۹۰	Q25	سؤال ۲۵		
۲	تأیید شد	۱۷,۶۷	۰,۸۷	Q26	سؤال ۲۶	R.farhangi	ریسک فرهنگی
۳	تأیید شد	۱۵,۷۰	۰,۸۱	Q27	سؤال ۲۷		
۱	تأیید شد	۱۷,۲۲	۰,۸۶	Q28	سؤال ۲۸		
۵	تأیید شد	۷,۰۰	۰,۴۲	Q29	سؤال ۲۹		
۲	تأیید شد	۱۶,۴۸	۰,۸۳	Q30	سؤال ۳۰		
۴	تأیید شد	۱۵,۱۵	۰,۷۹	Q31	سؤال ۳۱		

مقدار کای اسکوتر بر درجه آزادی مدل برای مدیریت ریسک بیرونی ۳/۴۰ و مقدار RMSEA برابر ۰/۰۹۵ می‌باشد.

جدول ۴- گویه‌های تأیید شده مدیریت ریسک درونی

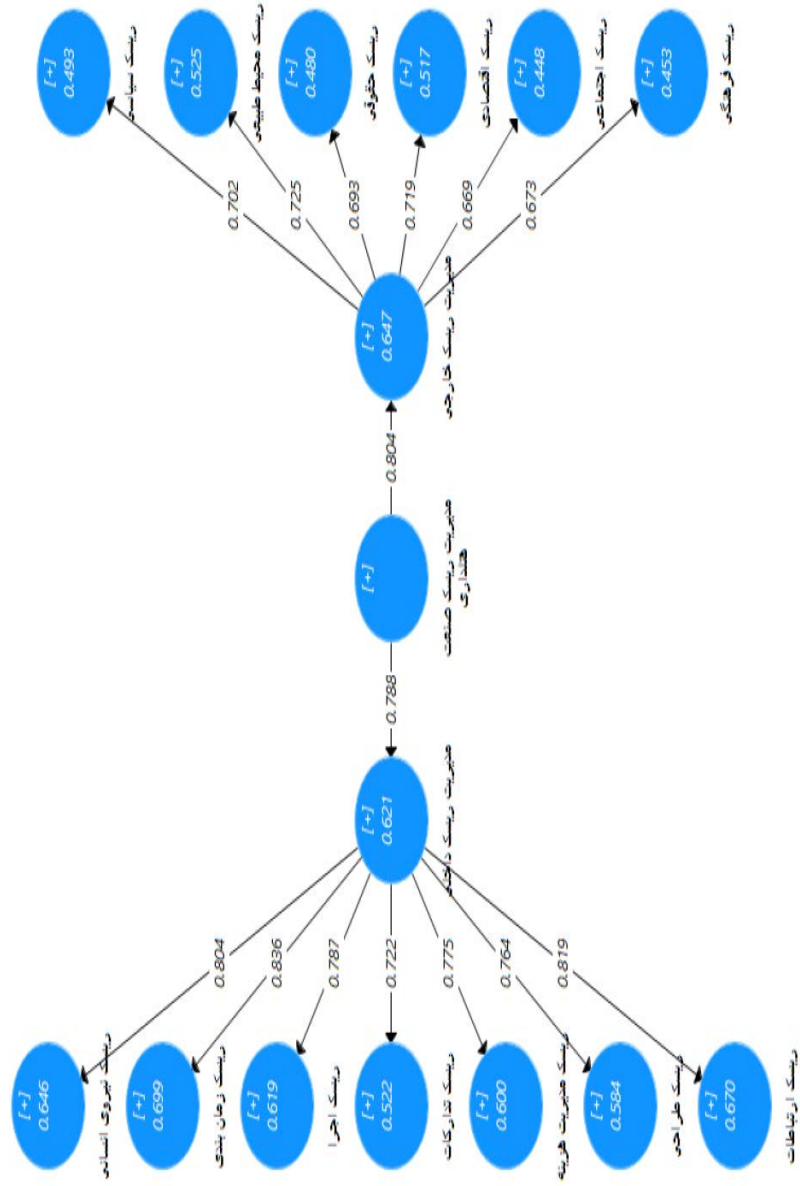
رتبه بندی شاخصه ۱	وضعیت گویه	مقدار t	بار عاملی	برچسب گویه	گویه	برچسب	مؤلفه
۳	تأیید شد	۱۵,۳۴	۰,۸۰	Q32	سؤال ۱	R.ensani	ریسک نیروی انسانی
۲	تأیید شد	۱۵,۶۲	۰,۸۱	Q33	سؤال ۲		
۱	تأیید شد	۱۷,۲۴	۰,۸۷	Q34	سؤال ۳		
۲	تأیید شد	۱۷,۵۹	۰,۸۷	Q35	سؤال ۴	R.zaman	ریسک زمان‌بندی
۳	تأیید شد	۱۷,۳۸	۰,۸۶	Q36	سؤال ۵		
۱	تأیید شد	۱۹,۴۶	۰,۹۲	Q37	سؤال ۶		
۴	تأیید شد	۱۶,۰۶	۰,۸۱	Q38	سؤال ۷	R.ejra	ریسک اجرا
۳	تأیید شد	۱۷,۱۴	۰,۸۵	Q39	سؤال ۸		
۱	تأیید شد	۱۸,۵۹	۰,۸۹	Q40	سؤال ۹		
۲	تأیید شد	۱۷,۶۷	۰,۸۶	Q41	سؤال ۱۰		
۲	تأیید شد	۱۷,۶۵	۰,۸۶	Q42	سؤال ۱۱		
۵	تأیید شد	۱۴,۵۴	۰,۷۶	Q43	سؤال ۱۲		
۲	تأیید شد	۱۶,۰۷	۰,۸۱	Q44	سؤال ۱۳		
۵	تأیید شد	۱۳,۵۳	۰,۷۲	Q45	سؤال ۱۴	R.tadarokat	ریسک تدارکات
۴	تأیید شد	۱۴,۷۷	۰,۷۷	Q46	سؤال ۱۵		
۳	تأیید شد	۱۵,۷۸	۰,۸۰	Q47	سؤال ۱۶		
۲	تأیید شد	۱۵,۸۸	۰,۸۱	Q48	سؤال ۱۷		
۱	تأیید شد	۱۶,۴۰	۰,۸۲	Q49	سؤال ۱۸		
۶	تأیید شد	۸,۴۴	۰,۴۹	Q50	سؤال ۱۹		
۱	تأیید شد	۱۷,۶۳	۰,۸۷	Q51	سؤال ۲۰	R.m.hazineh	ریسک مدیریت هزینه
۲	تأیید شد	۱۶,۷۶	۰,۸۴	Q52	سؤال ۲۱		
۳	تأیید شد	۱۴,۴۱	۰,۷۶	Q53	سؤال ۲۲		
۲	تأیید شد	۱۸,۰۹	۰,۸۸	Q54	سؤال ۲۳	R.tarahi	ریسک طراحی
۱	تأیید شد	۱۸,۶۱	۰,۹۰	Q55	سؤال ۲۴		
۳	تأیید شد	۱۵,۵۱	۰,۸۰	Q56	سؤال ۲۵		
۴	تأیید شد	۱۱,۷۷	۰,۶۵	Q57	سؤال ۲۶		
۲	تأیید شد	۱۶,۵۱	۰,۸۳	Q58	سؤال ۲۷	R.ertebatat	ریسک ارتباطات
۲	تأیید شد	۱۶,۴۱	۰,۸۳	Q59	سؤال ۲۸		
۱	تأیید شد	۱۷,۰۲	۰,۸۵	Q60	سؤال ۲۹		
۲	تأیید شد	۱۶,۵۳	۰,۸۳	Q61	سؤال ۳۰		
۳	تأیید شد	۱۵,۳۹	۰,۷۹	Q62	سؤال ۳۱		

مقدار کای اسکوتر بر درجه آزادی برای مدل مدیریت ریسک درونی ۳/۱۰ و مقدار RMSEA برابر ۰/۰۸ می‌باشد.

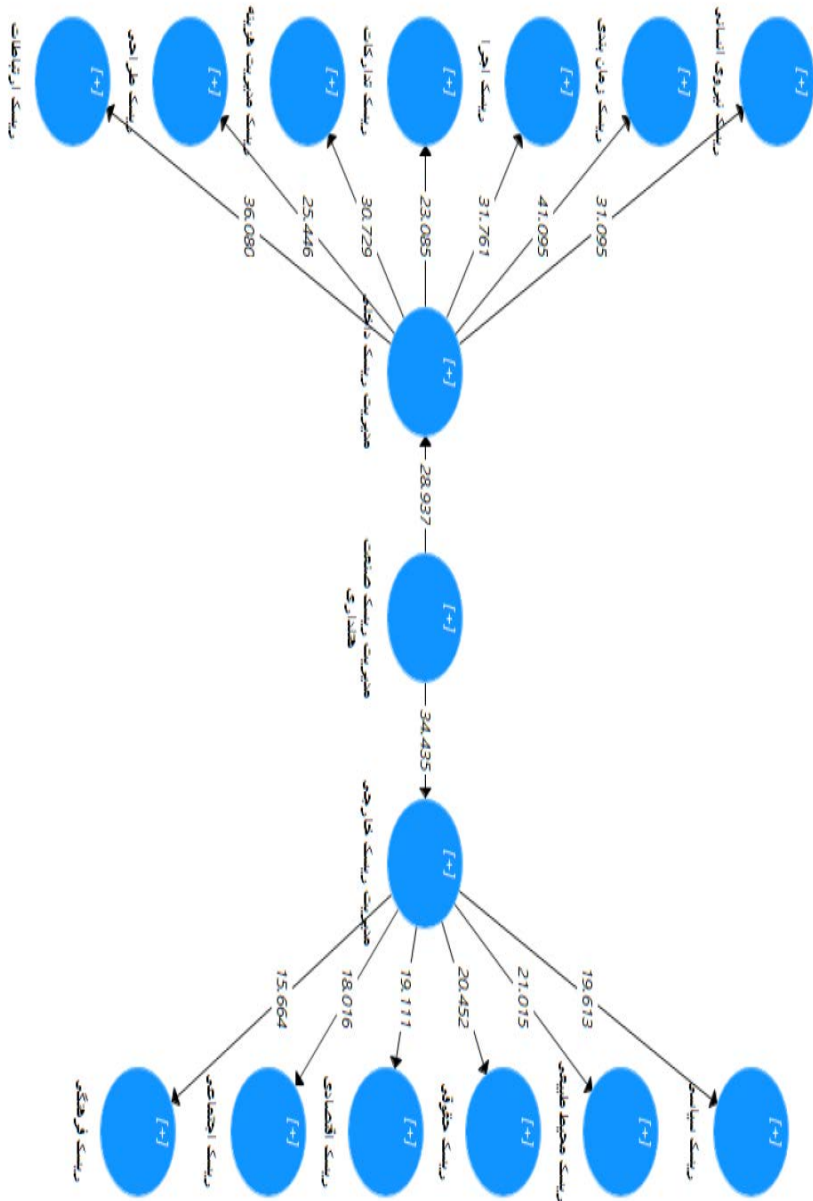
شدت تبیین‌کنندگی ابعاد و مؤلفه‌های مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، به چه میزان است؟

تأیید ابعاد و مؤلفه‌های مدل در نرم‌افزار Smart PLS: مدل نهایی پژوهش از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفته است. این مرحله، همان بیان رسمی مدل است و این مرحله یکی از مهم‌ترین مراحل موجود در مدل‌سازی معادلات ساختاری است.

شکل ۱- مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل ۲- مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب معناداری تی



در جدول (۴) نتایج آزمون تحلیل عاملی تأییدی برای مدل نهایی پژوهش، نشان داده شده است.

جدول ۵- نتایج آزمون مدل نهایی پژوهش

رتبه بندی	نتیجه	ضریب معناداری	ضرایب استاندارد	ابعاد و مؤلفه های مدل
۳	پذیرش	۱۹,۶۱۳	۰,۷۰۲	ریسک سیاسی
۱	پذیرش	۲۱,۰۱۵	۰,۷۲۵	ریسک محیط طبیعی
۴	پذیرش	۲۰,۴۵۲	۰,۶۹۳	ریسک حقوقی
۲	پذیرش	۱۹,۱۱۱	۰,۷۱۹	ریسک اقتصادی
۶	پذیرش	۱۸,۰۱۶	۰,۶۶۹	ریسک اجتماعی
۵	پذیرش	۱۵,۶۶۴	۰,۶۷۳	ریسک فرهنگی
۳	پذیرش	۳۱,۰۹۵	۰,۸۰۴	ریسک نیروی انسانی
۱	پذیرش	۴۱,۰۹۵	۰,۸۳۶	ریسک زمان بندی
۴	پذیرش	۳۱,۷۶۱	۰,۷۸۷	ریسک اجرا
۷	پذیرش	۲۳,۰۸۵	۰,۷۲۲	ریسک تدارکات
۵	پذیرش	۳۰,۷۲۹	۰,۷۷۵	ریسک مدیریت هزینه
۶	پذیرش	۲۵,۴۴۶	۰,۷۶۴	ریسک طراحی
۲	پذیرش	۳۶,۰۸۰	۰,۸۱۹	ریسک ارتباطات
۱	پذیرش	۳۴,۴۳۵	۰,۸۰۴	مدیریت ریسک بیرونی
۲	پذیرش	۲۸,۹۳۷	۰,۷۸۸	مدیریت ریسک درونی

بحث و نتیجه گیری

این تحقیق در پی مدل یابی مدیریت ریسک در صنعت هتل داری ایران بوده است. قلمرو مکانی این پژوهش، هتل های چهار و پنج ستاره موجود در سه شهر یزد، اصفهان و شیراز بوده که مثلث طلایی گردشگری ایران را تشکیل داده و همچنین شهر تهران به عنوان درگاه ورودی گردشگران خارجی به کشور متمرکز شده است. اهمیت موضوع مدیریت اثربخش ریسک ها در همه صنایع، مدتی طولانی ست که مورد توجه قرار گرفته و علاوه بر بازیگران و مجریان صنایع مختلف، نهادهای ناظر ملی و بین المللی، عامل مدیریت مؤثر ریسک را بخشی جدایی ناپذیر از فرایند نظارت و کنترل خود قرار داده اند، این اهمیت ویژه، در حوزه گردشگری که به دلیل ماهیتش، بسیار حساس و شکننده ست توجهی دوچندان جلب کرده

است اما نکته قابل تأمل این است که علی‌رغم اهمیت این موضوع و آسیب‌پذیری این صنعت از ریسک‌هایی که آن را در بر گرفته است کمتر مطالعه‌ای با رویکرد مدیریتی در این حوزه و با محوریت «مدیریت ریسک»^۱، انجام شده است علی‌الخصوص با بررسی دو بعد درونی و بیرونی صنعت.

باور عمومی بر این است که بیش از هر فعالیت اقتصادی دیگر، موفقیت و یا شکست برنامه‌های مطرح در حیطه گردشگری به تأمین یک محیط امن و سالم برای گردشگران بستگی دارد و امنیت، به جزئی کلیدی از صنعت گردشگری تبدیل شده است. در واقع توسعه صنعت گردشگری در هر کشور نشان از ثبات امنیت در آن کشور دارد (خواجوند احمدی، نوابخش و فتحی، ۱۳۹۶).

به‌منظور پاسخگویی به سؤال اصلی تحقیق مبنی بر شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، ۱۳ مؤلفه شناسایی شد که عبارت‌اند از: ریسک سیاسی (ضریب استاندارد ۰/۷۰۲ و مقادیر تی ۱۹/۶۱۳)، ریسک محیط طبیعی (۰/۷۲۵ و ۲۱/۰۱۵)، ریسک حقوقی (۰/۶۹۳ و ۲۰/۴۵۲)، ریسک اقتصادی (۰/۷۱۹ و ۱۹/۱۱۱)، ریسک اجتماعی (۰/۶۶۹ و ۱۸/۰۱۶)، ریسک فرهنگی (۰/۶۷۳ و ۱۵/۶۶۴)، ریسک نیروی انسانی (۰/۸۰۴ و ۳۱/۰۹۵)، ریسک زمان‌بندی (۰/۸۳۶ و ۴۱/۰۹۵)، ریسک اجرا (۰/۷۸۷ و ۳۱/۷۶۱)، ریسک تدارکات (۰/۷۲۲ و ۳۲/۰۸۵)، ریسک مدیریت هزینه (۰/۷۷۵ و ۳۰/۷۲۹)، ریسک طراحی (۰/۷۶۴ و ۲۵/۴۴۶) و ریسک ارتباطات (۰/۸۱۹ و ۳۶/۰۸۰)، تبیین‌کننده مدل نهایی پژوهش بوده‌اند.

ریسک سیاسی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش‌های فارسانی و بهادری (۱۳۹۹)، خواجوند احمدی، نوابخش و فتحی (۱۳۹۶)، عسگرنژاد نوری و همکاران (۱۳۹۵)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک محیط طبیعی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، عسگرنژاد نوری و همکاران (۱۳۹۵)، مویدفر، تقوایی و زنگی‌آبادی (۱۳۹۳)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی و خامه‌چی (۱۳۹۱)، لطفی‌فر و یغفوری (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک حقوقی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش مویدفر، تقوایی و زنگی آبادی (۱۳۹۳)، رنجبریان، امامی و سلیم (۱۳۹۳)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی و خامه چی (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک اقتصادی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش طیبی رهنی و مدبر عزیزی (۱۴۰۰)، شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، عسگرنژادنوری و همکاران (۱۳۹۵)، مویدفر، تقوایی و زنگی آبادی (۱۳۹۳)، رنجبریان، امامی و سلیم (۱۳۹۳)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک اجتماعی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، عسگرنژادنوری و همکاران (۱۳۹۵)، مویدفر، تقوایی و زنگی آبادی (۱۳۹۳)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک فرهنگی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش ترابی فارسانی و بهادری (۱۳۹۹)، عسگرنژادنوری و همکاران (۱۳۹۵)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی فر و یغفوری (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک نیروی انسانی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش طیبی رهنی و مدبر عزیزی (۱۴۰۰)، ترابی فارسانی و بهادری (۱۳۹۹)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک زمان‌بندی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی و خامه چی (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک اجرا: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش طیبی رهنی و مدبر عزیزی (۱۴۰۰)، خواجه‌وند احمدی، نوابخش و فتحی (۱۳۹۶)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک تدارکات: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، رنجبریان، امامی و سلیم (۱۳۹۳)، فرجی سبک‌بار،

سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، لطفی و خامه چی (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک مدیریت هزینه: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، لطفی و خامه چی (۱۳۹۱)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

ریسک طراحی: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش شهوازیان و هاشمی قینانی (۱۳۹۹)، خواجهوند احمدی، نوابخش و فتحی (۱۳۹۶)، فرجی سبک‌بار، سلمانی و عیاشی (۱۳۹۲)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

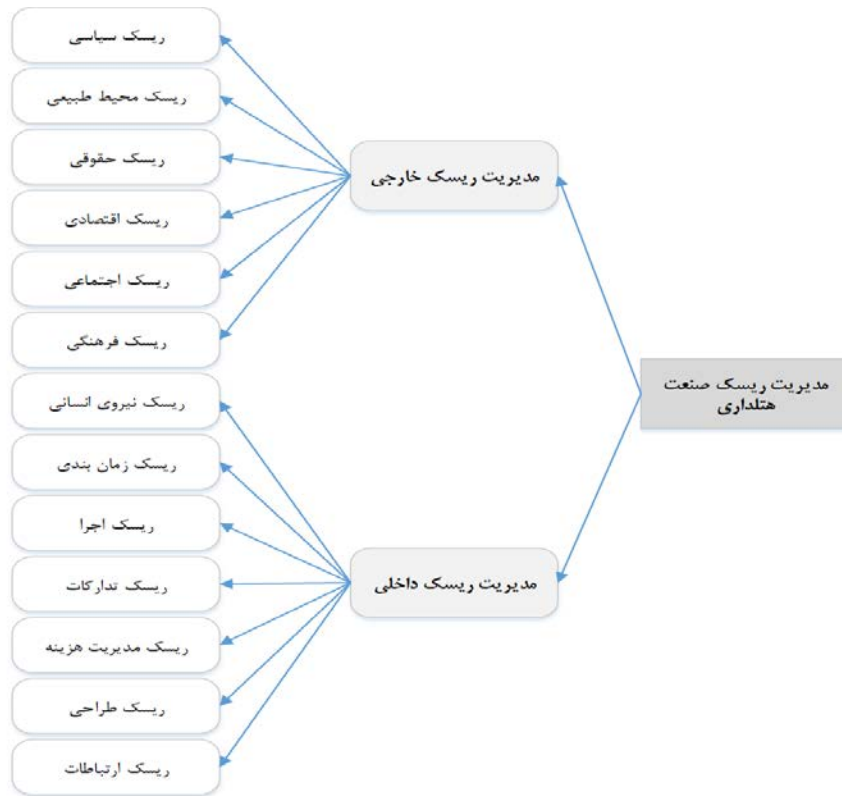
ریسک ارتباطات: نتایج حاصل از مدل پژوهش حاضر در این بعد با نتایج پژوهش ترابی فارسانی و بهادری (۱۳۹۹)، خواجهوند احمدی، نوابخش و فتحی (۱۳۹۶)، رنجریان، امامی و سلیم (۱۳۹۳)، همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد.

به‌منظور پاسخگویی به سؤال بعدی تحقیق مبنی بر اولویت‌بندی و شدت تبیین‌کنندگی ابعاد و مؤلفه‌های مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، با استفاده از نظرات خبرگان و نتایج نرم‌افزار پی‌ال‌اس به ترتیب: ریسک محیط طبیعی، ریسک اقتصادی، ریسک سیاسی، ریسک حقوقی، ریسک فرهنگی و ریسک اجتماعی در بعد بیرونی و ریسک زمان‌بندی، ریسک ارتباطات، ریسک نیروی انسانی، ریسک اجرا، ریسک مدیریت هزینه، ریسک طراحی و ریسک تدارکات در بعد درونی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی شدند.

برای تعیین برازش مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، مدل مدیریت ریسک شامل ۶۲ گویه بوده که ۳۱ گویه برای مدیریت ریسک بیرونی و ۳۱ گویه برای مدیریت ریسک درونی به دست آمد. برآوردهای پارامتر استاندارد شده نشان داد که همه شاخص‌ها از لحاظ آماری معناداری هستند و بارهای عاملی آن در سطح بالایی قرار دارند. بررسی نتایج شاخص‌های برازش حاکی از برازش مناسب مدل می‌باشد.

در نهایت با توجه به نتایج حاصله، مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران، به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

شکل ۳: مدل مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران



تعارض منافع
تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

در انجام و چاپ این پژوهش، از هیچ گونه حمایت مالی بهره گرفته نشده است.

ORCID

Fatemeh khodabakhshi Gorgani



<http://orcid.org/0000-0003-2755-7039>

Mahmoud Ziaee



<http://orcid.org/0000-0001-8518-3640>

Mohammadttaghi Taghavi Fard



<http://orcid.org/0000-0002-4212-2079>

Mohammadsaleh Torkestani



<http://orcid.org/0000-0001-5895-6660>

منابع

- ترابی فارسانی ندا، بهادری سیدرضا. (۱۳۹۹). شناسایی راهکارهایی جهت رونق اقامتگاه‌ها پس از بحران شیوع کووید ۱۹. *مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)*. ۱۵(۱۳۹۹). ۹۱-۱۱۳.
- تمیزی، علیرضا و شهبازی، ساناز. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر نوسانات نرخ ارز بر بخش گردشگری ایران. *گردشگری و توسعه*، ۷(۴)، ۱-۱۷.
- خواجه‌وند احمدی، عیسی، نوابخش، مهرداد، فتحی، سروش (۱۳۹۶)، واکاوی شاخص‌های امنیت سیاسی در راستای توسعه صنعت گردشگری در استان مازندران، فصلنامه جغرافیا، سال هفتم، شماره ۴ صفحات ۱۶۹-۱۸۵
- درخشی، مریم. شریفی‌نیا، زهرا. (۲۰۱۸). تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگران و تأثیر آن بر توسعه‌ی گردشگری (مطالعه‌ی موردی: شهر ساری). *جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای (۱)*، ۱۶، ۱۹۳-۲۲۱.
- رضایی میثم، گیوه چی سعید، نصرآبادی مهناز. (۱۳۹۶). ارزیابی ریسک حریق در هتل‌ها و مراکز اقامتی به روش FRAME (مطالعه موردی هتل‌های چهار ستاره منتخب مشهد). *بهداشت کار و ارتقاء سلامت*. ۱(۲). ۸۰-۹۳.
- رنجبریان بهرام، غفاری محمد، تسلیمی امین. (۱۳۹۱). گونه شناسی ریسک‌های استنباط شده از سفرهای خارجی، مورد مطالعه اصفهان، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی. ۱(۳). ۱۲۱.
- رنجبریان بهرام، امامی علیرضا، سلیم شیرین. (۱۳۹۳). شناسایی مخاطرات ادراک‌شده‌ی گردشگران بالقوه از ایران، *مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*. ۳(۱۱). ۵۳-۷۵.
- سرور هوشنگ، کاشانی امیر. (۱۳۹۵). ارزیابی آسیب‌پذیری کالبدی شهر اهر در برابر بحران زلزله، *فصلنامه آمایش محیط*، شماره ۳۴
- شهبازیان سلاله، هاشمی قینانی فیروزه. (۱۳۹۹). چالش‌های مدیریت منابع انسانی در دوران گذار از بحران کرونا و ارائه راهکار در صنعت هتلداری ایران. *فصلنامه مدیریت گردشگری ویژه‌نامه همه‌گیری کووید ۱۹*. ۱۵(۱۳۹۹). ۲۱۷-۲۵۲.
- ضیائی محمود، حسن‌پور، پارسا شکیب، (۱۴۰۰). توسعه الگوی مدیریت بحران در صنعت گردشگری، *فصلنامه علمی پژوهشی برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*. ۱۱(۳۷). ۹۷-۶۵.
- طیبری رهنی علی، مدبر عزیزی حسین. (۱۴۰۰). مدیریت منابع انسانی بعد از بحران ویروس کرونا. *فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت‌های اضطراری*. ۱۳(۱). ۷۷-۹۸.

- عسگرنژادنوری باقر، حسن‌زاده محمد، ابراهیم پور حبیب، بنگینی منیره. (۱۳۹۵). طبقه‌بندی انواع ریسک‌های گردشگری، اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی، تهران.
- فرجی سبک‌بار حسنعلی، سلمانی محمد، عیاشی اطهره. (۱۳۹۲). ارزیابی سطح ریسک در فرایند توسعه سیستم‌های گردشگری، مجله جغرافیا و مخاطرات محیطی. ۲(۶). ۱۴۰-۱۲۳.
- گزارش ستاد هماهنگی خدمات سفر (۱۴۰۰). جدول خسارات کسب و کارهای آسیب‌دیده از کرونا تا اردیبهشت سال ۱۴۰۰
- لطفی، حیدر و خامه چی، محسن، ۱۳۹۱، نقش امنیت در توسعه گردشگری زابل، همایش ملی شهرهای مرزی و امنیت؛ چالش‌ها و رهیافت‌ها، زاهدان، <https://civilica.com/doc/179182>
- لطفی فر مجتبی، یغفوری حسین. (۱۳۹۱). نقش امنیت در توسعه گردشگری، موردشناسی چابهار، همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران.
- مزروعی نصرآبادی اسماعیل، محمدپور الهام. (۱۴۰۰). ارائه مدل ریسک زنجیره تأمین گردشگری سلامت، رویکرد فراترکیب و مدل‌سازی ساختاری-تفسیری، مجله مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۸ (۴)
- مویدفر سعیده، تقوایی مسعود، زنگی‌آبادی علی. (۱۳۹۳). تبیین امنیت گردشگران با تأکید بر مؤلفه‌های مدیریت بحران گردشگری، پژوهشنامه جغرافیای انتظامی. ۲(۷). ۲۴-۱.

References

- Boo, S., & Busser, J. A. (2018). *Meeting planners' online reviews of destination hotels: A twofold content analysis approach*. *Tourism Management*, 66, 287-301.
- Cole R. (2020). *COVID-19 Hotel Forecast*: Boston. Available at: https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Market-Overview-Sizing/COVID19-Hotel-Forecast-Boston?subr=1&utm_source=pcwi&utm_medium=email&utm_campaign=fyi (accessed: 19 May 2020).
- Croucamp, P., & Hind, C. (2014). *The quantification of risk and tourism*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 3(2).
- Garg, A. (2015). *Travel risks vs tourist decision making: a tourist perspective*. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 8(1). 1-9.
- Phocuswright (2020a). *COVID-19 Hotel Forecast*: New York City. Available at: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Market-Overview-Sizing/COVID19-Hotel-Forecast-New-York-City>. (accessed: 19 May 2020).

- Phocuswright (2020b). COVID-19 *Hotel Forecast*: San Francisco. Available at: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Market-Overview-Sizing/COVID19-Hotel-Forecast-San-Francisco>. (accessed: 18 May 2020).
- Ural, M. (2015). *Impotance of Risk Management fo the Sustainilit of Tourism*. Balikesir University Journal of Social Sciences Institute, 18(33). 63-71.
- Torabi Farsani Neda, Bahadori Seyed Reza. (1399). Identifying solutions for the prosperity of accommodation after the crisis of the outbreak of Kuwait 19. *Tourism management studies (tourism studies)*. 15 (1399). 113-91. [In Persian]
- Tamizi, Alireza., And Shahbazi, Sanaz. (1397). Investigating the effect of exchange rate fluctuations on Iran's tourism sector. *Tourism and Development*, 7 (4), 1-17. [In Persian]
- Khajvand Ahmadi, Issa, Navabakhsh, Mehrdad, Fathi, Soroush, (2017), Analysis of Political Security Indicators for the Development of Tourism Industry in Mazandaran Province, *Geography Quarterly*, Year 7, No. 4, Pages 169-185[In Persian]
- Derakhshi, Maryam. Sharifi Nia, Zahra. (2018). Spatial analysis of tourists' sense of security and its impact on tourism development (Case study: Sari city). *Geography and Regional Development*, 16 (1), 193-221. [In Persian]
- Rezaei Meysam, Givehchi Saeed, Nasrabadi Mahnaz. (1396). Fire risk assessment in hotels and accommodation centers by FRAME method (Case study of selected four-star hotels in Mashhad). *Occupational health and health promotion*. 1 (2). 93-80. [In Persian]
- Ranjbarian Bahram, Ghaffari Mohammad, Taslimi Amin. (1391). Typology of inferred risks from foreign travel, studied in Isfahan, strategic research on security and social order. 1 (3). 121. [In Persian]
- Ranjbarian Bahram, Emami Alireza, Salim Shirin. (1393). Identifying the perceived risks of potential tourists from Iran, *Journal of Tourism Planning and Development*. 3 (11). 75-53. [In Persian]
- Sarvar Houshang, Kashani Amir (2015). Assessment of physical vulnerability of Ahar city against earthquake crisis, *Environmental Management Quarterly*, No. 34[In Persian]
- Shahvazian Solaleh, Hashemi Qinani Firoozeh. (1399). Challenges of human resource management during the transition from the Corona crisis and providing solutions in the Iranian hotel industry. *Quwid Epidemic Special Quarterly of Tourism Management* 19. 15 (1399). 252-217. [In Persian]

- Ziaee Mahmoud, Hassanpour, Parsa Shakib, (1400). Development of Crisis Management Model in Tourism Industry, Quarterly Journal of Tourism Planning and Development. 11 (37). 65-97[In Persian]
- Taybi Rahni Ali, the mastermind of Azizi Hussein. (1400). Human resource management after the corona virus crisis. Quarterly Journal of Crisis and Emergency Management. 13 (1). 98-77. [In Persian]
- Asgarnejad Nouri Baqer, Hassanzadeh Mohammad, Ebrahimpour Habib, Bangini Monira. (1395). Classification of Tourism Risks, First National Conference on Management and Global Economy, Tehran. [In Persian]
- Faraji Sabkbar Hassan Ali, Salmani Mohammad, Ayashi Athareh. (1392). Assessing the level of risk in the process of developing tourism systems, Journal of Geography and Environmental Hazards. 2 (6). 140-123. [In Persian]
- Report of the Travel Services Coordination Headquarters (1400). Table of damages of damaged businesses from Corona to May 1400[In Persian]
- Lotfi, Haidar and Khamechi, Mohsen, 2012, The role of security in the development of tourism in Zabol, National Conference of Border Cities and Security; Challenges and Approaches, Zahedan, <https://civilica.com/doc/179182>[In Persian]
- otfifar Mojtaba, Yaghfori Hossein. (1391). The Role of Security in Tourism Development, Chabahar Case Study, National Conference on Makran Coastal Development and Maritime Authority of the Islamic Republic of Iran. [In Persian]
- Mazrouei Nasrabadi Ismail, Mohammadpour Elham. (1400). Presentation of health tourism supply chain risk model, meta-integrated approach and structural-interpretive modeling, Journal of Health Information Management, 18 (4) [In Persian]
- Moayedfar Saeedeh, Taqvaee Massoud, Zangiabadi Ali. (1393). Explaining the security of tourists with emphasis on the components of tourism crisis management, Journal of Disciplinary Geography. 2 (7). 24-1. [In Persian]

استناد به این مقاله: خدابخش گرگانی، فاطمه، ضیایی، محمود، تقوی فرد، محمد تقی، ترکستانی، محمد صالح. (۱۴۰۱). مدلی برای مدیریت ریسک در صنعت هتلداری ایران. مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۷(۵۸)، ۳۹-۷۱.

Doi: 10.22054/tms.2022.66853.2702



Tourism Management Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License