

فهرست مطالب

۲۱	بخش اول: زمینه سازی برای مدیریت بحران ها و بلایا در گردشگری
۳	فصل اول: درآمدی بر مدیریت بحران ها و بلایا در گردشگری
۳	مقدمه
۴	تعاریف بحران و بلایا
۱۰	درک و شناخت گردشگری
۱۰	تعاریف گردشگری
۱۲	صنعت گردشگری
۱۴	رویکردی نظام مند در گردشگری
۱۵	ویژگی های نظام گردشگری
۱۷	رشد، عدم قطعیت و آسیب پذیری
۲۲	الگوی نوظهور: پذیرش مدیریت بحران / بلایا در گردشگری
۲۹	اهداف و محتوای کتاب
۳۳	نتیجه گیری
۳۵	فصل دوم: طبقه بندی و درک بحران ها و بلایا
۳۵	مقدمه
۳۶	ماهیت و تاثیرات بحران ها و بلایا در گردشگری
۴۱	بلایای طبیعی و فنی
۵۰	بحران ها / حوادث سیاسی
۵۵	بحران ها / حوادث اقتصادی
۵۸	تفاوت بین حوادث یا رویدادهای طبیعی و بحران ها یا بلایا
۶۲	مدل های درک و شناخت چرخه بحران و بلایا

۷۱	برخورد با پیچیدگی: آشفته‌گی، پیچیدگی و بهم‌پیوستگی
۷۸	نتیجه‌گیری

۸۱	فصل سوم: برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی بحران‌ها و بلایا
۸۱	مقدمه
۸۲	برنامه‌ریزی و مدیریت
۸۵	برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی
۸۵	مفهوم
۸۸	عناصر برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی
۹۶	رویکرد منطقی مورد انتقاد
۹۹	برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی بحران‌ها و بلایا
۹۹	استدلال
۱۰۱	از واکنش و مدیریت به کاهش و برنامه‌ریزی
۱۰۷	چارچوب راهبردی پیشنهادی برای بحران‌ها/ بلایا در گردشگری
۱۱۲	نتیجه‌گیری

۱۱۵	بخش دوم: پیشگیری و برنامه‌ریزی برای بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۱۱۷	فصل چهارم: پیشگیری از بحران‌ها در گردشگری و کاهش بلایا
۱۱۷	مقدمه
۱۱۸	پیشگیری از بحران سازمانی
۱۱۹	پایش محیط
۱۲۴	تکنیک‌ها پیش‌بینی و گردآوری اطلاعات
۱۳۵	انتقادی بر پیش‌بینی
۱۳۹	پیشگیری، کاهش و تعدیل بلایا
۱۳۹	بررسی ریسک و آسیب‌پذیری

۱۴۹	بررسی اقدامات تعدیلی
۱۵۲	تعدیل آسیب‌ها
۱۵۴	تعدیل حوادث
۱۵۶	تعدیل آسیب‌پذیری
۱۶۰	نتیجه‌گیری

۱۶۳	فصل پنجم: برنامه‌ریزی و آمادگی در برابر بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۱۶۳	مقدمه
۱۶۳	آمادگی در برابر بلایا: برنامه‌ریزی برای شرایط اضطرار
۱۶۷	آمادگی در برابر بلایا: پیشگامان
۱۶۸	آمادگی در برابر بلایا: بسیج و سیستم‌های هشدار
۱۷۰	آمادگی در برابر بلایا: طرح‌های احتمالی و تمرین‌های شبیه‌سازی
۱۷۳	بررسی برنامه‌ریزی برای بلایا گردشگری
۱۸۲	ادغام پایش بحران با برنامه‌ریزی: ایجاد طرح‌های بحران
۱۸۴	سیستم‌ها و ابزارهای مدیریت بحران
۱۸۹	برنامه‌ریزی و آمادگی در برابر بحران در گردشگری
۲۰۰	نتیجه‌گیری

۲۰۳	بخش سوم: واکنش، اجرا و مدیریت بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۲۰۵	فصل ششم: هماهنگی، کنترل و تخصیص منابع
۲۰۵	مقدمه
۲۰۶	هماهنگی، تشریک مساعی و رهبری
۲۰۶	هماهنگی و کنترل ذینفعان
۲۱۶	تصمیم‌گیری، رهبری و تخصیص منابع
۲۲۸	تخصیص منابع دولتی

۲۳۷	سازمان و استقرار منابع تجاری
۲۳۸	استقرار منابع اطلاعاتی و ارتباطی
۲۳۹	تخصیص منبع پایه
۲۴۱	تنوع در کسب و کار یا بازارهای هدف
۲۴۳	اقداماتی برای کنترل هزینه
۲۴۵	استقرار منابع انسانی
۲۴۸	نتیجه گیری

فصل هفتم: ارتباطات در بحران ها و بلایا و احیای بازاریابی

۲۵۱	مقدمه
۲۵۲	ادراک خطر: شناخت مقصد منتخب
۲۵۴	تصویر (وجهه و اعتبار)
۲۵۷	تاثیر رسانه ها
۲۶۰	ارتباطات و کنترل بحران سازمانی
۲۶۶	ارتباطات بحران در مراحل اضطرار و میانی
۲۶۹	واکنش سریع
۲۷۰	تناسب (انسجام)
۲۷۲	دسترسی به اطلاعات
۲۷۶	شفافیت، صداقت و دلسوزی
۲۷۷	اقدامات بلندمدت احیای بازاریابی
۲۷۸	تبلیغات برای مشتریان و بازاریابی مشارکتی
۲۹۰	نقش صنعت و رسانه در احیای بازاریابی
۲۹۲	بازبینی احیای بازاریابی
۲۹۴	نتیجه گیری

۲۹۷	بخش چهارم: بازیابی، ثبات و بازخورد بحران‌ها و بلایا در گردشگری
۲۹۹	فصل هشتم: بازیابی بلندمدت و ثبات
۲۹۹	مقدمه
۳۰۰	درک مرحله بازیابی بلندمدت و ثبات
۳۰۶	تحول بلندمدت
۳۰۶	تحول سازمان
۳۰۹	تحول مقصد
۳۱۴	تحول جامعه و بشر
۳۱۶	نقش اموال و سرمایه‌های معیشت در بازیابی بلندمدت و ثبات
۳۲۲	نتیجه‌گیری
۳۲۵	فصل نهم: مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
۳۲۵	مقدمه
۳۲۶	ضرورت مدیریت دانش
۳۳۱	یادگیری و بازخورد سازمانی
۳۳۸	تفکر و تامل مدیریت شده برای یادگیری سازمانی
۳۴۳	نقش ابزارها، عاملان و واسطه‌های دانش
۳۵۲	گام‌های ترغیب بررسی ارزیابانه و تامل مدیریت شده
۳۵۲	طرح سوالات
۳۵۴	شناسایی و به چالش کشیدن ارزش‌ها، باورها و پیش‌فرض‌ها
۳۵۵	تامل
۳۵۶	گفت‌و شنود
۳۵۸	گردآوری، تحلیل و تفسیر داده‌ها
۳۵۹	برنامه‌ریزی و اجرای عملیات
۳۶۰	نتیجه‌گیری

۳۶۳	فصل دهم: نتیجه‌گیری و تاملی بر مدیریت بحران‌ها و بلایا گردشگری
۳۶۳	مقدمه
۳۶۳	خلاصه کتاب
۳۶۳	ساختاربندی
۳۶۶	برنامه‌ریزی و پیشگیری از بحران‌ها و بلایا گردشگری
۳۶۸	مدیریت، اجرا و واکنش به بحران‌ها و بلایا گردشگری
۳۷۰	بازیابی، ثبات و بازخورد بحران‌ها و بلایا گردشگری
۳۷۲	چالش‌های بحران‌ها و بلایا آتی
۳۷۶	موضوعات و مسائلی برای پژوهش بیشتر
۳۸۰	درک (شناخت) بحران‌ها و بلایا گردشگری
۳۸۱	برنامه‌ریزی، آماده‌سازی و آمادگی
۳۸۲	واکنش، اجرا و مدیریت
۳۸۲	بازیابی بلندمدت، ثبات و بازخورد
۳۸۳	رویکرد فرارشته‌ای در بررسی و پژوهش
۳۸۶	نتیجه‌گیری