

## نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار صنعت توریسم (گردشگری)



### محمدرضا هوشی

شهرها به علت دارا بودن جاذبه های تاریخی و فرهنگی، غالباً مقاصد گردشگری مهمی محسوب می شوند. شهرها با جاذبه های متنوع شامل: موزه ها، بناهای یاد بود، سالن های تئاتر، استادیوم های ورزشی، پارک ها، شهرسازی، مراکز خرید، مناطق با معماری تاریخی و مکان هایی مربوط به حوادث مهم یا افراد مشهور، جاذب گردشگران بسیاری هستند. بنابراین، حجم زیادی از امکانات گردشگری نظیر: محل سکونت، سرو غذای تاحات حمل و نقل و سایر خدمات گردشگری، در شهرها واقع اند که بازدید کنندگان از مناطق اطراف، و خود شهر، از آن ها استفاده می کنند. امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه ها و طرح های توسعه شهری و هم چنین رفع نیاز جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیربنایی و امثال آن ها بر عهده دارد. مدیریت شهری مرکب از سازمان ها و نهادهای دولتی و غیر دولتی گوناگونی است که دو نهاد شورای اسلامی و شهرداری شهر مهمترین و مرتبط ترین نهادها با جامعه شهری هستند. این دو نهاد به نمایندگی از مردم امور مختلف در شهر را برای زیست مطلوب شهروندان مدیریت می کنند. گردشگری با توجه به پیامدهای اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی آن در شهرها یکی از مهمترین فعالیت های شهری است که باید در اولویت مناسب برای مدیریت شهری قرار گیرد. مدیریت شهری از نظر قانونی مأموریت و وظیفه مصرحی در رابطه با گردشگری ندارد ولی قابلیت های اجرایی بالایی برای توسعه گردشگری در شهر و بهره مند ساختن جامعه شهری از مزایای آن دارند. سازمان گردشگری در بیانیه مانیل، گردشگری را نیاز اساسی در هزاره سوم معرفی کرده است. شهرها یکی از پر بیننده ترین مقاصد گردشگری جهان به شمار می آیند که هر ساله پذیرای میلیون ها نفر گردشگرند مدیریت گردشگری اکنون به فعالیتی مهم بدل گشته است که جریان کارها، اقدام های اجتماعی و تغییرات فضایی فرآیندی را به ویژه در کشورهای اروپایی شکل می دهد. همه کشورها اعم از توسعه یافته به طور کلی برنامه ریزی قادر است نقش کلیدی در حل تضادهایی که این توسعه می تواند ایجاد نماید، ایفا کند. توسعه گردشگری از یک سو می تواند آثار و منافع مثبت اقتصادی، اجتماعی فرهنگی و حتی زیست محیطی در جامعه گردشگر پذیر داشته باشد و از سوی دیگر، آثار منفی در ابعاد مختلف، به خصوص در بعد زیست محیطی، به دنبال داشته باشد. ایجاد تعادل در این زمینه به گونه ای که آثار مثبت بیش از آثار منفی باشد، نیازمند اتخاذ سیاستهای اصولی از طریق فرآیند برنامه ریزی و مدیریت است.

منابع و امکانات و هدایت و کنترل است. مدیریت شهری به همه نهادها، سازمان ها و افرادی گفته می شود که، به صورت رسمی و غیر رسمی در فرآیند مدیریت شهری اثرگذار هستند؛

پایداری زیست محیطی بیانگر اقدامات مادی و غیر مادی است که اطلاعاتی کلیدی از آثار محیط زیست، رعایت مقررات، روابط ذینفعان و سیستمهای سازمانی فراهم میآورد و نشان دهنده تازمینی از اثربخشی و بهره وری اقدامهای صورت گرفته در محیط زیست است. این نوع ارزیابی، آثار مثبت و منفی طرح بر محیط را مورد تأکید قرار می دهد و شیوه ای است که متخصصان برای توصیف و تحلیل آثار عمده فعالیت های محیطی به کار می برند تا از طریق شناخت عوامل اثرگذار محیطی، آثار منفی را به حداقل برسانند. ارزیابی پایداری زیست محیطی شامل ارزیابی تأثیرات مستقیم از پروژه در محیط زیست با توجه به جایگزینها و تلاش برای کاهش آثار زیانبار زیست محیطی است. تحقق توسعه پایدار گردشگری در گرو سه رویکرد همه جانبه نگر و کل گرا، آینده نگر و مساوات گرا است. نگرش اول بر این باور است که توسعه هنگامی پایدار است که در بستر سیاسی، اقتصادی و اکولوژیک ملاحظه گردد. در رویکرد دوم، برآورد احتیاجات کنونی گردشگران، جامعه میزبان و به موازات آن محافظت از محیط زیست و حفظ فرصت های برابر برای آیندگان مطرح است. در رویکرد سوم، مساوات درون نسلی و فرا نسلی در استفاده از امکانات، داده ها و منابع مد، نظراست. گردشگری پایدار را نمیتوان جدا از مفهوم توسعه پایدار بحث کرد، بنابراین، مفاهیم توسعه پایدار در بخش گردشگری، در قالب مفاهیم توسعه پایدار اقتصاد کلان، قابل تبیین است. گردشگری پایدار بر ضرورت توسعه متناهی گردشگری در مسیرهای سالم تأکید میکند. رویکرد زیر بنایی که هم اکنون در برنامه ریزی صنعت گردشگری و در سایر انواع توسعه به کار می رود، رویکرد رسیدن به توسعه پایدار است. براساس روش توسعه پایدار، باید منابع طبیعی، فرهنگی و سایر منابع گردشگری برای استفاده مداوم در آینده حفظ شود، و در عین حال، برای جامعه کنونی سودمند و مفید

باشد برنامه ریزی گردشگری مستزم تدوین اصولی است که توسعه پایدار گردشگری بر مبنای آن ها بنا نهاده شوند. گردشگری یک بخش اقتصادی است که دارای اثری بر سایر فعالیت های اقتصادی است و از آن ها نیز تأثیر می پذیرد؛ خلافت لازم برای توسعه پایدار در زمینه گردشگری نیازمند استفاده از تخصص و تجارب افراد در زمینه های تخصصی مختلف است؛ اصل تجربه قبلی، اصل حاکم بر توسعه پایدار گردشگری است؛ اصل برتر بودن هر چیز در حال طبیعی، از اصول مهم در توسعه پایدار گردشگری است؛ اصل سیاست و قدرت، در گذر زمان وضعیت جهانی تغییر کرده و موجب نابرابری هایی بین کشورهای غنی و فقیر شده است؛ ولی از طرف دیگر، موجب خلل های اجتماعی و زیست محیطی نیز شده است. عوامل مؤثر بی شماری در توسعه گردشگری نقش دارند و مدیریت و تعامل بین آنها، توسعه گردشگری را شکل می دهد سه عامل اصلی در توسعه صنعت گردشگری عبارتند از: گردشگران، مردم منطقه و ویژگی های مقصد دستیابی به توسعه گردشگری به عواملی نظیر ساختار مناسب سازمانی، برنامه ریزی و آموزش نیروی انسانی، قوانین و مقررات گردشگری و جذب سرمایه، وابسته است. برای ایجاد توسعه پایدار و مناسب صنعت گردشگری بوجود یک مدیریت توانا و منسجم و هماهنگی بین بخش های دولتی و خصوصی، بسیار حائز اهمیت است. گردشگری شهری هنگامی می تواند مفید واقع شود که در رابطه با دیگر کارکردهای شهری باشد. مفهوم پایداری شهری در بر گیرنده تعامل عوامل محیطی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی است. مهم ترین سیاستها گردشگری پایدار شهری عبارتند از: ارتقای توسعه محلی و اصلاح کیفیت زندگی جوامع میزبان؛ ترویج ویژگی های فرهنگی، محلی و تصویر مقاصد گردشگری؛ هماهنگی بین نیازهای کیفیت تجارب گردشگری و کیفیت زندگی ساکنان؛ حفظ کیفیت محیط زیست که هم جامعه میزبان و هم گردشگران به آن وابسته اند؛ جلب نگرش های مدیران و برنامه ریزان شهری به توسعه پایدار شهری، در نظر گرفتن ثبات در سیاست گذاریها؛ تمرکززدایی عدالت اجتماعی، برابری، امنیت، بهره وری و اشتغال جوامع میزبان و گردشگران ضرورت پیدا می کند.

## رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز و عوامل موثر بر آن

پیرسون استفاده شده است. با توجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰۱) و مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۴۹۶) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر، رابطه ای معنادار مثبت و در سطح متوسط وجود دارد.

### پیشنهادها

۱- شایسته پروری و شایسته سالاری و قانون مداری در نظام ارتقا را فراهم خواهد کرد. در این زمینه برای بهبود نظام ارتقا و در نتیجه افزایش رضایت افراد از شغل خود مراحل زیر را برای اجرا در سازمان پیشنهاد می کند: ملاک های واضح و قانونی برای عملکرد شغلی و شیوه ارتقا تدوین کنند؛ مدیران را برای ارزشیابی و ارتقا کارکنان آموزش دهند؛ تنها اطلاعات مربوط به کار را برای ارتقای شغلی در نظر بگیرند؛ مقیاس های اندازه پذیری برای فرآیند ارتقا و ارزشیابی کارکنان تهیه کنند؛ برای تمام سازمان کمیته ارتقا و ترفیع تشکیل دهند.

۲- به واسطه ی مشکلات اقتصادی، عامل دستمزد اهمیت بسیاری در هر شغل پیدا کرده است. هر چند رابطه بین رضایت و دستمزد چند بعدی و پیچیده است؛ ولی به واسطه ی اینکه افراد برای زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند این عامل تأثیر مهمی در رضایت شان از شغل و زندگی ایفا می کند. راه هایی مانند افزایش نسبی حقوق، افزایش نسبی و منصفانه ی پاداش ها، افزایش نسبی حقوق نیروهای طرف قرارداد پیمانکار، پرداخت اضافه کاری بر مبنای اضافه کاری واقعی و... میتواند تا حدودی به حل این مسئله کمک کند.

۳- امنیت شغلی نیز با توجه به این که جز انتظارات مهم به شمار می رود، باید به طور جدی توجه شود. کارکنان مایلند مطمئن شوند شغل آن ها برای چندین سال ادامه خواهد یافت. همچنین عواملی چون پیش بینی پذیری امور، نظمه انصاف و نیز ایمنی عاطفی می تواند امنیت زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند این عامل تأثیر زیادی بر رضایت شان از شغل و زندگی ایفا می کند. راه هایی مانند افزایش نسبی حقوق، افزایش نسبی و منصفانه ی پاداش ها، افزایش نسبی حقوق نیروهای طرف قرارداد پیمانکار، پرداخت اضافه کاری بر مبنای اضافه کاری واقعی و... میتواند تا حدودی به حل این مسئله کمک کند.

۴- اطلاع دادن از نتایج کار و دادن بازخورد به کارکنان؛ این امر به معنای رسیدن اطلاعات لازم به فرد یا واحد است تا درآیند که آیا نتیجه کار مطابق با حد مورد انتظار بوده است یا خیر. این موضوع می تواند در افزایش رضایت شغلی فرد از ماهیت و محتوای شغل تأثیر زیادی داشته باشد.

۴- در پرداخت پاداش ها و تشویق ها، معیار عملکرد کارکنان و توانایی های آنان باشد، نه باند بازی و خوشاوند گرایی و-

۵- مدیران برای رسیدن به اهداف و برنامه ها و افزایش تمهد کارکنان نسبت به انجام وظایف محوله، از نظرات همکاران بصورت عملی استفاده کنند، و تشکیل جلسات اداری شکل صوری به خود نگیرند زیرا کارکنان از این که در انجام کارها صرفاً مجری نظرات مافوق باشند، احساس خستگی و دلسردی می کنند.

۶- مدیران شهرداری چرخه یا فرآیند پاداش دهی و تشویق کارکنان را به گونه ای ساماندهی کنند که در صورت موفقیت طرح ها و برنامه های سازمان تمام کارکنان از شهردار تا آبدارچی، به گونه ای نسبتاً عادلانه در این موفقیت سهیم شوند و موفقیت را مدیون تدبیر مسئول بخش و یا مدیریت مدیرانته رئیس یا شهردار قلمداد نکنند، همچنین در صورت شکست طرح ها و برنامه های سازمان، مزه تلخ این شکست کام همه را از رئیس تا آبدارچی اداره تلخ کند.

۷- از رواج تملق گوئی و چاپلوسی در شهرداری، جلوگیری به عمل آید، چرا که موجب دلسردی کارکنان توانا و نیاور شده و در نتیجه منجر به کم کاری و کاهش ظرفیت کاری کارکنان می شود.

**رضا پور نعمت**

میزان کلی رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز؛ همان گونه که جدول نشان می دهد، میانگین کلی رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز، ۸۵/۷ (از نمره ی ۲۸ تا ۱۴) و با انحراف معیار ۱۳/۱ است. لازم به توضیح است از آن جایی که نمره ی آزمون های در مقیاس کلی رضایت شغلی در این پژوهش، در حد فاصل ۴۰ تا ۱۲۸ است؛ فرد دارای نمره ی ۴۰ پایین ترین میزان رضایت شغلی و فرد دارای نمره ی ۱۲۸ از بالاترین میزان رضایت شغلی در شهرداری اهواز برخوردار است. درصد میانگین کلی رضایت شغلی کارکنان نیز ۶۱/۲ درصد است.

### یافته های استنباطی

- بین آموزش کارکنان به منظور ارتقا و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. برای شناخت رابطه بین نگرش نسبت به آموزش کارکنان به منظور ارتقا (به عنوان متغیر مستقل) و رضایت شغلی کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۳۳۷) (F=۴) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر رابطه ای معنادار متوسط وجود دارد.
- بین نگرش به نقش تحصیلات کارکنان در سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.
- برای شناخت رابطه بین متغیر نگرش به نقش تحصیلات کارکنان در سازمان و رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. باتوجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰۱) و مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۵۱۷) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر، رابطه ای معنادار مثبت و در سطح متوسط وجود دارد.
- بین اختلاف در تعریف ارزش توسط کارکنان و سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.
- برای شناخت رابطه بین متغیر اختلاف در تعریف ارزش توسط کارکنان و رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰۱) و مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۴۶۷) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر، رابطه ای معنادار مثبت و در سطح متوسط وجود دارد.
- بین پاداش عملکرد و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.
- برای شناخت رابطه بین متغیر پاداش عملکرد و رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰۱) و مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۵۷۰) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر، رابطه ای معنادار مثبت و در سطح متوسط وجود دارد.
- بین حقوق و دستمزد و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.
- برای شناخت رابطه بین متغیر حقوق و دستمزد و رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰۱) و مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۵۶۲) می توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر، رابطه ای معنادار مثبت و در سطح متوسط وجود دارد.
- بین محدودی شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.
- برای شناخت رابطه بین متغیر محدودی شغلی و رضایت شغلی از ضریب همبستگی

### دریچه

#### جالب ترین تاکسی های دنیا

تاکسی وسیله ای است که بسیاری از ما روزانه از آن استفاده می کنیم و البته در هر کشوری خودروهای مخصوصی به عنوان تاکسی انتخاب می شوند.

به گزارش گروه خواندنی های باشگاه خبرنگاران، تاکسی ها می توانند در انواع مختلف باشند و خودروهای مختلفی را می توان یافت که تاکسی شده اند. در این میان البته برخی از شهرهای دنیا هستند که از تاکسی های عجیب استفاده می کنند این تاکسی ها البته به تعداد بسیار کم و گاهی تنها برای اهداف خاص تولید می شوند.

#### تاکسی از آینده



اگر فیلم بازگشت به آینده را تماشا کرده باشید حتما خودرویی که با آن در زمان سفر می شد را دیده اید. به تازگی یک طراح آمریکایی یک مدل خودرو شبیه به آن را تویینگ کرده و از آن به عنوان تاکسی در سطح شهر نیویورک استفاده می کند. این تاکسی ظاهری بسیار عجیب دارد و البته خیلی هم مورد توجه قرار گرفته است.

#### تاکسی دیوانه



تاکسی هایی که در کانادا و آمریکا تردد می کنند اغلب از نوع «کرون ویکتوریا» محصول شرکت فورد است. چندی پیش در چنتی که برای این خودرو گرفت یک مدل دیوانه با چرخ های بسیار بزرگ از آن را رونمایی کردند. این تاکسی دیوانه که توانایی عبور از موانع مختلف را داشت یک روز در خدمت مردم بود و مسافران جابه جا کرد.

#### تاکسی لامبورگینی



در برخی از شهرهای اروپایی از تاکسی های سریع برای رسیدن به مقصد استفاده می کنند. این تاکسی ها می توانند خودروهای خیلی سریع مانند پورشه ویا حتی لامبورگینی باشند مورسیه لگو یکی از مدل هایی لامبورگینی است که بیشتر به تاکسی تبدیل شده است. این خودرو می تواند سرعت ۲۰ تا ۱۰۰ تا تنها در ۳ ثانیه می کند.

#### تاکسی استاندارد



چندی پیش در یکی از نمایشگاه های بین المللی خودرو از تاکسی به نام «تاکسی استاندارد۲۰۰۷» رونمایی شد. این تاکسی دارای امکانات ویژه و جالبی است. اول از همه موتور آن است که با سوخت های پاک متفاوتی مانند موتور برقی یا هیبریدی کار می کند. دوم فضای داخلی آن است که بنا به شرایط مختلف قابل تغییر است. برای مثال در صورتی که کسی با ویلچر بخواهد سوار شود درب خودرو خارج شده و صندلی ها نیز تغییر حالت می دهند تا او سوار شود.

#### تاکسی پدالی



برخی از کشورهای دنیا از تاکسی های بسیار عجیبی استفاده می کنند. برای مثال در شهر هاوانای کوبا از تاکسی به نام کوکو استفاده می شود. این تاکسی یک وسیله نقلیه سه چرخه است که با پدال کار می کند و البته برای کسی که عجله زیادی داشته باشد اصلاً مناسب نیست. اینگونه تاکسی ها همچنین در اسپانیا نیز بسیار رواج دارند.



**خوانندگان گرامی؛ در صورت تمایل به همکاری با این صفحه و ارسال مقالات و گزارشات با روابط عمومی شهرداری تماس حاصل فرمایید.**