



## طراحی مدل مدیریت ریسک بیمه‌گران دیدارکنندگان از ایران به منظور توسعه صنایع گردشگری و بیمه

نازنین حسینی<sup>۱</sup>، علی حسینی<sup>۲</sup>، تیمور مرجانی<sup>۳</sup>

DOI:10.22034/JTD.2021.266071.2285

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۱۸

### چکیده

نظر به لزوم توسعه صنعت گردشگری در ایران، کاهش مخاطرات ناشی از گردشگری از طریق بیمه، به منزله یکی از ابزارهای ایجادکننده امنیت روانی، اهمیت وافری دارد. هدف پژوهش حاضر ارائه مدل مدیریت ریسک مناسب برای بیمه‌گران دیدارکنندگان از ایران است که باعث ارتقای خدمات بیمه و در نتیجه توسعه صنعت گردشگری در این کشور می‌شود. این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی است. جامعه آماری شامل خبرگان صنعت بیمه و گردشگری است و از روش سرشماری، سه پرسش‌نامه و نرم‌افزار SmartPLS برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. یافته‌ها نشان دادند که، از بین سه مؤلفه اصلی مدیریت ریسک، اثرگذاری ارزیابی ریسک و استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری معنا دار است، در حالی که اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری معنا دار نیست. در نتیجه، ایجاد یک زنجیره به هم پیوسته و درهم تنیده از گروه مشاوران مدیریت ریسک و مشاوران واحدهای فنی در شرکت‌های بیمه از الزامات توسعه این صنعت است. همچنین، لازم است، به جای پذیرش سخت‌گیرانه چارچوب مشخص و راهبرد شفاف مدیریت ریسک، به تعدیل آن متناسب با نیازهای سازمان پردازند و فقط فرایندها، دستورالعمل‌ها، رویه‌ها، شاخص‌های اصلی ریسک و نحوه گزارش‌گیری در زمینه اداره ریسک‌های واحدهای شرکت بیمه ارائه شوند.

### واژه‌های کلیدی:

گردشگری، بیمه، مدل، ارزیابی، ریسک

### مقدمه

زمانی که اقتصاد جهانی رشد ۲/۵ درصدی داشت، سفر و گردشگری در ایران رشد چشمگیری داشت، یعنی بیش از ۳/۵ درصد رشد کرد (آثار اقتصادی گردشگری در ایران در سال ۲۰۲۰)<sup>۴</sup>. براساس تعداد گردشگران بین‌المللی ورودی و مبالغ وصولی گردشگران در سال ۲۰۱۹، درصد تغییر گردشگران بین‌المللی در ایران، طی سال‌های ۲۰۱۷/۲۰۱۸، برابر با ۴۹/۹ درصد بود. این درصد بزرگ‌ترین درصد تغییر بین تمامی کشورهای آسیا و اقیانوسیه بود. نظر به این‌که براساس تحقیقات

صرف‌نظر از بحران اخیر ویروس کرونا که در همه صنایع تأثیر منفی داشته، صنعت جهانگردی در دهه‌های اخیر یکی از بزرگ‌ترین، متنوع‌ترین و پاک‌ترین صنایع در دنیا شده است که بیشترین میزان ارزش افزوده را برای کشورهایی ایجاد می‌کند که به این صنعت توجه و روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند. این صنعت در حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی آثار مستقیم یا غیرمستقیم دارد. براساس گزارش سالانه، در سال ۲۰۲۰،

۱. دانشجوی دکتری مدیریت جهانگردی، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران (نویسنده مسئول) nazaninsami@yahoo.com

۲. دانشیار دانشکده گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

۳. دانشیار پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی جهاد دانشگاهی، تهران، ایران



(رضوانی، ۱۳۹۰) کشور ایران جزء کشورهای برتر در زمینه جاذبه‌های گردشگری شناخته شده است، این کشور بایستی حداکثر استفاده را از منابع خدادادی به منظور ارتقای صنعت پاک گردشگری داشته باشد. بنابراین، مدیریت گردشگری در این کشور اهمیت بسزایی دارد. براساس تحقیقات مک اینس و همکاران (۲۰۰۲)، با توجه به این‌که بازدیدکنندگان از مقاصد گردشگری به دلیل ناآشنایی با محیط به حد کافی احتیاط نمی‌کنند، در مقایسه با مکان اقامت همیشگی خود، با خطرات جانی و امنیتی بیشتری روبرو هستند. کاهش این مخاطرات از طریق مدیریت صحیح ریسک امکان‌پذیر است. بیمه ابزار انتقال ریسک است. اگر بیمه‌گران مدیریت ریسک را به‌درستی اجرا کنند، خدمت بیمه‌ای ارائه‌شونده توسط آن‌ها بهبود و، در پی رضایت گردشگران از خدمات بیمه‌ای، گردشگری در این کشور گسترش می‌یابد و در نتیجه به قرار گرفتن این صنعت در جایگاه واقعی خود در کشور و، به تبع آن، توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی می‌انجامد. از این‌رو، هدف این پژوهش ارائه مدل مدیریت ریسک مناسب به بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش‌های بیمه‌ای برای دیدارکنندگان از ایران است. این پژوهش کاربردی - توصیفی است، جامعه آماری شامل خبرگان

صنعت بیمه و گردشگری هستند و از سرشماری، ابزار پرسش‌نامه و نرم‌افزار SmartPLS برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. رایج‌ترین خدمات بیمه‌ای به گردشگران، در قالب محصولات بیمه‌ای، بیمه مسئولیت مدنی مدیران تور در قبال گردشگران و بیمه مسافران ورودی به ایران است. با توجه به بررسی دیدارکنندگان از ایران، به خدمات بیمه‌ای ارائه‌شونده در مقصد در این تحقیق توجه شده است. بنابراین، در این تحقیق، بیمه مسئولیت مدیران تور در مقابل بازدیدکنندگان از دیدگاه بیمه‌گر بررسی می‌شود، به طوری که مدیران تور پیش از سفر اسامی شرکت‌کنندگان، مکان و زمان برگزاری اردو یا تور را به بیمه‌گر اعلام می‌کنند و الحاقیه‌ای در خصوص کلیه حوادث محتمل، طی مدت اردو یا تور، شامل فوت یا هزینه‌های پزشکی، دریافت می‌کنند و، در صورت احراز مسئولیتشان، تحت پوشش بیمه قرار می‌گیرند.

### ادبیات و پیشینه تحقیق

در این قسمت، تحقیقات مرتبط با موضوع مقاله بررسی می‌شوند:

#### جدول ۱: بررسی تحقیقات مرتبط با موضوع

| بررسی تحقیق حاضر | دهقانی و شهریار (۱۳۹۷)  |   |
|------------------|---|---|
| بررسی تحقیق حاضر | پیشنهاد سیستمی گزارشگر مبتنی بر نوعی خوداظهاری ریسک                                   | ۱ |
| بررسی تحقیق حاضر | عدم مداخله مستقیم شرکت‌های بیمه در مدیریت ریسک‌های بیمه‌گذاران                        |   |
| بررسی تحقیق حاضر | دهقانی و همکاران (۱۳۹۷)   | ۲ |
| بررسی تحقیق حاضر | ۱   |   |
| بررسی تحقیق حاضر | کریم‌زاده (۱۳۹۲)  | ۳ |
| بررسی تحقیق حاضر | بررسی ریسک ادراک‌شده دیدارکنندگان از سفر به ایران                                     |   |
| بررسی تحقیق حاضر | نجنفی چمازکتی (۱۳۹۰)  | ۴ |
| بررسی تحقیق حاضر | در این پژوهش، عوامل مؤثر در توسعه گردشگری در ایران از نظر جامعه‌شناختی بررسی شده‌اند. |   |
| بررسی تحقیق حاضر | باروانی و متیوز (۲۰۱۲)  | ۵ |
| بررسی تحقیق حاضر | مدلی با هدف تشخیص ریسک و تجزیه و تحلیل آن در صنعت گردشگری طراحی کردند.                |   |
| بررسی تحقیق حاضر | در این پژوهش، این موضوع به صورت کمی بررسی و تأیید شد.                                 |   |



|  |   |   |
|--|---|---|
| بررسی تحقیق حاضر   | کرن و همکاران (۲۰۱۲)  | ۶ |
| در این پژوهش، ارزیابی ریسک و تغییرات کاهش ریسک (که یکی از مؤلفه‌های استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک است) تبیین شدند.   | مدل مدیریت ریسک زنجیره تأمین را از طریق ارتباط دادن تشخیص، ارزیابی و کاهش ریسک به عملکرد ریسک توسعه دادند. همچنین، تأثیر فرایند بهبود مستمر در شناسایی، ارزیابی و تعدیل مدل‌سازی شده است.                                 |   |
| بررسی تحقیق حاضر   | سای و چن (۲۰۱۱)   | ۷ |
| براساس مطالعات آنان، پس از شناسایی و ارزیابی ریسک، می‌توان راهکارهای پیشگیری و کاهش خطرات را ارائه کرد و، براساس آن، به تدوین برنامه‌های ایمنی پرداخت. در پژوهش حاضر، آثار ارزیابی ریسک در استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک بررسی شده است | مدلی برای ارزیابی ریسک در صنعت گردشگری را طراحی کردند. روش مورد استفاده در پژوهش آنان می‌تواند صاحبان دارایی‌های گردشگری را برای مواجهه با بدترین شرایط آماده کند که بتوانند، در صورت وقوع حوادث، پاسخ مناسبی ارائه کنند. |   |
| بررسی تحقیق حاضر   | داود و همکاران (۲۰۰۸)   | ۸ |
| یکی از نتایج پژوهش حاضر، اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه است.  | مطالعه آنان در زمینه مدیریت ریسک در صنعت بیمه انگلستان بوده است.  |   |

رقابتی و توسعه انعطاف‌پذیری کسب‌وکار مستلزم توجه بیشتر به تشخیص، تجزیه و تحلیل و ارزیابی ریسک هنگام تصویب راهبردهای کسب‌وکار خود است تا واکنش‌دهی به بحران‌ها و موقعیت‌های اضطراری. سای و چن (۲۰۱۱) پژوهشی، با هدف طراحی مدل ارزیابی ریسک برای صنعت گردشگری، انجام دادند. براساس نتایج این پژوهش، روش مورد استفاده در پژوهش آنان می‌تواند صاحبان دارایی‌های گردشگری را برای مواجهه با بدترین شرایط آماده کند تا بتوانند، در صورت وقوع حوادث، پاسخ مناسبی ارائه کنند.

### مبانی نظری انواع گردشگری

در زمینه انواع گردشگری، انجمن جهانی اکوتوریسم نیز مهم‌ترین گرایش‌های گردشگری را گردشگری پایدار<sup>۱</sup>، اکوتوریسم<sup>۲</sup>، گردشگری مبتنی بر طبیعت<sup>۳</sup>، گردشگری ماجراجویانه<sup>۴</sup>، گردشگری زمین<sup>۵</sup>، گردشگری مسئولیت<sup>۶</sup>، گردشگری طرفدار تھی‌دستان<sup>۷</sup> و گردشگری انبوه یا توده‌ای<sup>۸</sup> تعریف کرده است. علاوه بر موارد مذکور، درخصوص شیوه اطلاع‌رسانی در

1. Sustainable tourism
2. Ecotourism
3. Nature-based tourism
4. Adventure tourism
5. Geo tourism
6. Responsible tourism
7. Pro-poor tourism
8. Mass tourism

در برخی از تحقیقات به دو مقوله مدیریت ریسک و صنعت بیمه جداگانه اشاره شده است. در ادامه، به مواردی از آن‌ها اشاره می‌شود:  
در تحقیق فلاح تفتی و همکاران (۱۳۹۷) با عنوان «تحلیل تأثیرات متقابل صنعت بیمه و گردشگری در ایران با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری»، مهم‌ترین شاخص‌ها، در بخش تقاضای خدمات گردشگری، تسهیلات حمل و نقلی و ساختار و تشکیلات سازمان‌های فعال در حوزه گردشگری در نظر گرفته شدند. همچنین، در بخش عرضه خدمات بیمه‌ای، آموزش‌های کاربردی به فعالان حوزه گردشگری مهم‌ترین شاخص شناسایی شدند.

در تحقیق دیگری با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر در تصویر ذهنی گردشگران خارجی از ایران» توسط محمودی و همکاران (۱۳۹۴)، تصویر مقصد از جمله عوامل مهم و مؤثر در رفتار گردشگر و انتخاب مقصد برشمرده شده است.

در نتایج تحقیق حیدرپور (۱۳۹۱)، با عنوان «مدیریت و برنامه‌ریزی توسعه گردشگری در تهران با تأکید بر گردشگری سلامت»، سن با متغیر وابسته توسعه گردشگری سلامت در شهر تهران رابطه معناداری ندارد و متغیرهای میزان تحصیلات، سابقه کار و وضعیت تأهل با توسعه گردشگری رابطه مثبت و معناداری دارند. باروانی و متیوز (۲۰۱۲) پژوهشی با هدف تشخیص ریسک و تجزیه و تحلیل آن در صنعت گردشگری انجام دادند. براساس نتایج این پژوهش، تضمین مزیت



گردشگری و توسعه خدمات گردشگری موارد ذیل حائز اهمیت است. گردشگری الکترونیکی بهره‌گیری از دنیای دیجیتال، اطلاعات و ارتباطات و شبکه جهانی وب است که امکان مشاهده اطلاعات صوتی، تصویری و متنی را از دنیای فیزیکی پیرامون به انسان می‌دهد. علاوه بر گردشگری‌های یادشده، انواع دیگر گردشگری عبارت‌اند از گردشگری شهری، گردشگری کارخانه، گردشگری گلف، گردشگری جنگل، گردشگری متناسب، گردشگری آسان و بی‌دردسر<sup>۲</sup>، گردشگری سخت و مضر<sup>۳</sup>، گردشگری غیرمستقیم، گردشگری ادبی (وابسته به ادبیات)<sup>۴</sup>، گردشگری صنعتی، گردشگری جوانان، گردشگری جنگ، گردشگری برتر<sup>۵</sup>، گردشگری اتوبوس‌سواری و گردشگری درون بوم<sup>۶</sup>.

### بیمه و انواع رشته‌های بیمه‌ای

بیمه، از دیدگاه نویسنده این مقاله، سازوکار انتقال ریسک از بیمه‌گذار به بیمه‌گر است. بدین صورت که بیمه‌گر متعهد می‌شود، در صورت بروز خسارت‌های جانی و مالی مورد بیمه، به شرط پرداخت به موقع حق بیمه توسط بیمه‌گذار، خسارت را جبران یا وجه معینی پرداخت کند.

در عرف جهانی بیمه، رشته‌های گوناگون بیمه‌های بازرگانی را معمولاً برحسب طبیعت و فاکتورهای مؤثر در ارزیابی ریسک یا موضوع آن‌ها تقسیم‌بندی می‌کنند. تقسیم‌بندی انواع بیمه‌ها شامل بیمه‌های زندگی و غیرزندگی است (سالنامه آماری صنعت بیمه، ۱۳۸۸). برای مثال، در تقسیم‌بندی بیمه‌ها، بیمه مسئولیت مدنی مدیران تور در مقابل بازدیدکنندگان در دسته بیمه‌های غیرزندگی و انواع بیمه‌های مسئولیت قرار می‌گیرد.

با توجه به آنچه درخصوص بیمه بیان شد، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مفهوم بیمه همواره با ریسک عجین بوده است. به عبارتی، بیمه سازوکار انتقال ریسک تلقی شده است.

### مدیریت ریسک

در این بخش، مبانی نظری مدیریت ریسک ارائه شده است. بر این اساس، ابتدا مفهوم ریسک بررسی شده است.

### مفهوم ریسک

تعاریف گوناگون ارائه‌شده درباره ریسک در جدول ذیل آورده شده است.

جدول ۲: تعاریف ریسک

| ردیف | نام                        | سال  | تعریف واژه ریسک  |
|------|----------------------------|------|--|
| ۱    | گرین و تریچمن <sup>۷</sup> | ۱۹۸۱ | ریسک یعنی عدم اطمینان از ورود خسارت.   |
| ۲    | رجدا <sup>۸</sup>          | ۱۹۸۹ | ریسک یعنی عدم اطمینان از وقوع خسارت.   |
| ۳    | اثرن <sup>۹</sup>          | ۱۹۸۱ | ریسک عبارت است از حالتی که امکان ورود خسارت وجود دارد. ریسک جز مضر بودن پیشامد هیچ معنایی ندارد.   |
| ۴    | ویلیامز <sup>۱۰</sup>      | ۱۹۸۹ | ریسک یعنی تفاوت در نتایجی که در دوره‌ای معین می‌تواند رخ دهد. اگر فقط امکان وقوع یک پیشامد وجود داشته باشد، ریسک آن صفر است. اگر امکان وقوع پیشامدهای بسیاری وجود داشته باشد، ریسک صفر نیست. |

### مراحل مدیریت ریسک

همان‌طور که در تعریف مدیریت ریسک بیان شد، فرایند مدیریت ریسک شامل سه گام شناسایی ریسک، کاهش آن تا سطحی قابل قبول و درنهایت ارزیابی آن است.

در اجرای مدیریت ریسک، این گام‌ها جزئی‌تر بررسی می‌شوند. در برخی از منابع، این فرایند را در ۴ یا ۵ گام و، در برخی دیگر، در ۶ گام اجرا می‌کنند.

### روش‌شناسی

#### روش پژوهش (جامعه آماری، روش‌های جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها)

جامعه آماری به خبرگان دفاتر مرکزی شرکت‌های بیمه (ستاد) و خبرگان ادارات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در استان تهران محدود می‌شود.

7. Greene & Trieschman  
8. Rejda  
9. Athearn  
10. Williams

1. Appropriate tourism  
2. Soft tourism  
3. Hard tourism  
4. Literacy tourism  
5. Senior tourism  
6. Enclave tourism



تعمیم نتایج حاصل از داده‌های پژوهش بهره گرفته شده است.

### نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این تحقیق، مدل مدیریت ریسک برای بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش بیمه‌ای به‌منظور دیدارکنندگان از ایران براساس دیدگاه‌های خبرگان صنعت بیمه و صنعت گردشگری و با استفاده از روش معادلات ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی (PLS) آزموده شد. بررسی مدل پژوهش طی سه مرحله انجام شد:

در مرحله اول، مدل بیرونی بررسی شد. در این مرحله، روابط بین متغیرهای پنهان و متغیرهای اندازه‌گیری شده از طریق ارزیابی بار عاملی سوالات پرسش‌نامه، پایایی و روایی سازه‌ها بررسی شد. در مرحله دوم، مدل درونی بررسی شد. در این مرحله، روابط بین متغیرهای پنهان سنجیده شد. آزمون مدل درونی براساس آماره  $t$  انجام و میزان تأثیرگذاری سازه‌ها در یکدیگر براساس ضرایب رگرسیونی مشخص شد. برآزش مدل ساختاری براساس آماره  $t$  انجام می‌شود. این ضرایب باید از  $1/96$  بیشتر باشند تا بتوان، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن آن‌ها را تأیید کرد. میزان تأثیرگذاری سازه‌ها در یکدیگر براساس ضرایب رگرسیونی مشخص می‌شود. نتایج حاکی از پذیرش ۱۴ رابطه و رد ۳ رابطه هستند. مقادیر آماره  $t$  در آزمون تأثیرگذاری ارزیابی ریسک و گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و همچنین تأثیرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت گردشگری کوچک‌تر از  $1/96$  است. بنابراین، روابط مذکور معنادار نیست.

در این پژوهش، ابزار پرسش‌نامه برای گردآوری داده‌ها به کار گرفته شده است.

در این تحقیق، پس از گردآوری داده‌ها، با استفاده از پرسش‌نامه، یک مدل مفهومی علمی و کاربردی به‌منظور ارتقای فرایند مدیریت ریسک به بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش بیمه‌ای برای دیدارکنندگان از ایران ارائه شده است. با توجه به مشخص شدن اهمیت صنعت گردشگری در کل جهان و، به تبع آن، در سطح کشور و قابلیت‌های بالقوه و وافر موجود در ایران، خدمت بیمه‌ای ارائه‌شونده برای گردشگران نیز اهمیت فراوانی یافته است. در گذشته، شرکت‌های بیمه داخلی مقیاسی برای برآورد میزان ریسک در زمان صدور بیمه‌نامه نداشتند، اما امروزه استفاده از ابزارهای علمی برای ارزیابی ریسک بازار بیمه اهمیت بسزایی دارد. روایی و پایایی پژوهش از روش‌های زیر بررسی شده است:

- روایی در بخش کمی: اعتبار پرسش‌نامه با استفاده از روش روایی محتوا سنجیده شده است. بر این اساس، از دو معیار CVI و CVR استفاده شده است.  
- پایایی در بخش کمی: در تحقیق حاضر، با استفاده از آلفای کرونباخ، پایایی ابزار پرسش‌نامه بررسی شده است.  
برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های تحلیل توصیفی و استنباطی استفاده شده است. از روش‌های توصیفی برای نمایش توزیع فراوانی، درصدگیری، شاخص‌های پراکندگی مربوط به داده‌ها و اطلاعات به‌دست‌آمده از اقدامات میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شده و از روش‌های استنباطی برای تحلیل، تفسیر و

جدول ۳: ضرایب رگرسیونی و مقادیر آماره  $t$

| نتیجه | آماره $t$ | ضریب رگرسیونی | مسیر   |
|-------|-----------|---------------|--|
| پذیرش | ۲۳/۵۸۳    | ۰/۸۵۴         | ارزیابی ریسک ← ارزشیابی ریسک                                   |
| پذیرش | ۱۵۶/۱۳۲   | ۰/۹۶۶         | ارزیابی ریسک ← استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک       |
| پذیرش | ۲۷۵/۱۲۰   | ۰/۹۸۷         | ارزیابی ریسک ← تجزیه و تحلیل ریسک                              |
| رد    | ۱/۵۸۵     | ۰/۲۵۴         | ارزیابی ریسک ← توسعه صنعت بیمه                                 |
| پذیرش | ۲/۸۲۳     | ۰/۷۶۰         | ارزیابی ریسک ← توسعه صنعت گردشگری                              |
| پذیرش | ۶/۳۱۸     | ۰/۷۰۵         | استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک ← توسعه صنعت بیمه    |
| پذیرش | ۲/۹۵۹     | ۰/۴۲۵         | استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک ← توسعه صنعت گردشگری |
| پذیرش | ۵۴/۸۲۴    | ۰/۹۱۸         | استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک ← پذیرش ریسک         |
| پذیرش | ۶۲۱/۱۷۲   | ۰/۹۹۴         | استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک ← کاهش ریسک          |



| نتیجه | آماره t | ضریب رگرسیون | مسیر   |
|-------|---------|--------------|--|
| پذیرش | ۲۰۹/۶۶۲ | ۰/۹۷۴        | استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک ← گزارش ریسک |
| پذیرش | ۵۳/۸۰۸  | ۰/۹۲۱        | تجزیه و تحلیل ریسک ← تخمین ریسک                        |
| پذیرش | ۷۴/۷۶۹  | ۰/۹۳۰        | تجزیه و تحلیل ریسک ← شناسایی ریسک                      |
| پذیرش | ۱۰/۱۹۰  | ۰/۸۲۰        | تجزیه و تحلیل ریسک ← طبقه بندی ریسک                    |
| پذیرش | ۲۲/۷۰۴  | ۰/۸۳۶        | کاهش ریسک ← انتقال ریسک                                |
| پذیرش | ۱۹/۸۴۷  | ۰/۸۶۶        | کاهش ریسک ← برنامه ریزی ریسک                           |
| پذیرش | ۶۲/۸۰۰  | ۰/۹۲۶        | کاهش ریسک ← حذف ریسک                                   |
| پذیرش | ۵۳/۴۱۸  | ۰/۹۲۲        | کاهش ریسک ← محدود کردن ریسک                            |
| رد    | ۰/۱۸۴   | ۰/۰۳۷        | گزارش ریسک ← توسعه صنعت بیمه                           |
| رد    | ۰/۷۹۴   | ۰/۲۰۴        | گزارش ریسک ← توسعه صنعت گردشگری                        |

در مواجهه با ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری معنادار است، درحالی که اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری معنادار نیست.

سؤال اصلی: مدل مدیریت ریسک مناسب برای بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش بیمه‌ای به منظور دیدارکنندگان از ایران چیست؟

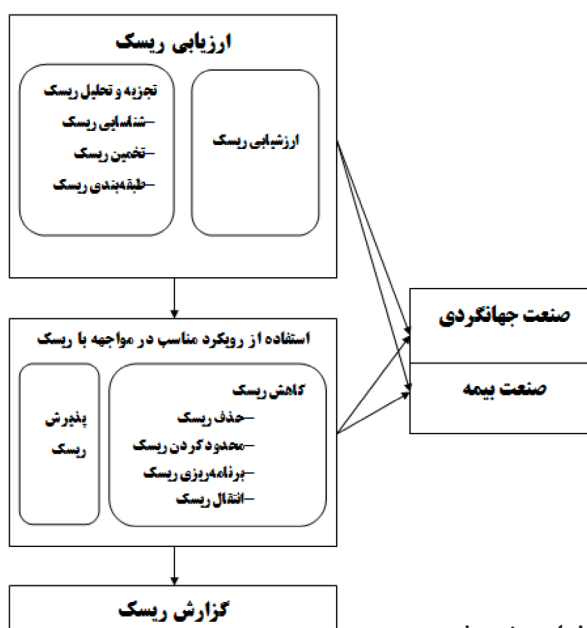
با حذف روابطی که به‌طور کلی معنادار نبوده‌اند (اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری)، مدل پیشنهادی پژوهش مجدداً برآزش داده شد. اثرگذاری مستقیم ارزیابی ریسک در توسعه صنعت بیمه، که در مدل اولیه معنادار نیست، در مدل اصلاح‌شده معنادار است. در نهایت، مدل پژوهش به شکل زیر است:

مدل نهایی پژوهش، با حذف مسیرهایی که معنادار نبودند، مجدداً برآزش داده شد. مقادیر قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل و همچنین مقادیر تغییرپذیری شاخص‌های هر یک از سازه‌های درون‌زا چگونگی برآزش مدل ساختاری را نشان می‌دهند.

در مرحله سوم، مدل کلی پژوهش با استفاده از معیار GOF بررسی شد. مقدار حاصل قوت یا ضعف برآزش مدل کلی پژوهش را نشان می‌دهد.

### یافته‌ها

براساس نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش، از بین سه مؤلفه اصلی مدیریت ریسک، اثرگذاری ارزیابی ریسک و استفاده از رویکرد مناسب



شکل ۱: مدل نهایی پژوهش



عملکرد شرکت‌های بیمه مربوط باشد. دهقانی و همکاران (۱۳۹۶) از بازده حقوق صاحبان سهام به‌مثابه شاخص اندازه‌گیری عملکرد شرکت استفاده کرده‌اند، در حالی که، در پژوهش حاضر، شاخص‌هایی از جمله نرخ رشد حق بیمه تولیدی، سهم از حق بیمه‌های زندگی، ضریب نفوذ حق بیمه در کشور و حق بیمه سرانه به‌مثابه شاخص‌های توسعه صنعت بیمه در نظر گرفته شده است.

همچنین، این نتیجه که گزارش ریسک، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مدیریت ریسک، تأثیر معناداری در توسعه صنعت بیمه ندارد با مطالعات دهقانی و شهریار (۱۳۹۷) هم‌راستا است. براساس مطالعات آنان، بسیاری از وظایف واحد مدیریت ریسک، در صورتی که به‌درستی و با ظرافت تبیین نشوند، می‌توانند موجب تداخل وظایف با واحدهای فنی و حتی حسابرسی شوند. بنابراین، گزارشگری ریسک لزوماً باعث بهبود عملکرد و توسعه صنعت بیمه نمی‌شود.

از بین سه مؤلفه اصلی مدیریت ریسک، اثرگذاری ارزیابی ریسک و استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک در توسعه صنعت گردشگری معنادار است. بنابراین، می‌توان گفت که اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت گردشگری معنادار است.

از این رو، یکی دیگر از نتایج کلی پژوهش مبنی بر پذیرفتن اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت گردشگری با مطالعات باروانی و متیوز (2012)، سای و چن (2011) و کریم‌زاده (۱۳۹۲) هم‌راستا است. در مطالعات مذکور، مدیریت ریسک در صنعت گردشگری بررسی شده است.

### نتیجه‌گیری

امروزه، صنعت گردشگری در جهان توسعه فراوانی یافته و بسیاری از کشورها از این رهیافت توانسته‌اند وضعیت خویش را بهبود بخشند و بر مشکلات اقتصادی خویش از قبیل پایین بودن سطح درآمد سرانه و فراوانی بیکاری و کمبود درآمدهای ارزی فائق آیند. در این میان، اگر سازوکاری برای مواجهه با مشکلات و خطرات این حوزه اندیشیده نشود، می‌تواند به رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورها، در سطح خرد و کلان، صدمات اساسی وارد کند. صنعت بیمه سازوکار کارآمدی را برای برطرف کردن بی‌ثباتی‌ها و اختلال‌ها فراهم می‌آورد، ضمن این که از این طریق می‌تواند نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در تجهیز منابع سرمایه‌گذاری برای اقتصاد کشورها ایفا کند. مدیریت

در این پژوهش، مدلی مفهومی برای بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش بیمه‌ای به دیدارکنندگان از ایران طراحی شد. در این مدل، نقش مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری بررسی شد. مطالعات پیشین در این زمینه با هدف طراحی مدیریت ریسک در صنعت بیمه یا صنعت گردشگری و به روش کیفی انجام شده‌اند. در پژوهش حاضر، درباره این موضوع با استفاده از روش‌های کمی بحث شده است. در این پژوهش، اثرگذاری سه مؤلفه مدیریت ریسک شامل ارزیابی ریسک، استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک و گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و صنعت گردشگری بررسی شد. از بین سه مؤلفه اصلی مدیریت ریسک، اثرگذاری ارزیابی ریسک و استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک در توسعه صنعت بیمه معنادار است، در حالی که اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه معنادار نیست. بنابراین، می‌توان گفت که اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه معنادار است. این نتیجه را می‌توان با نتایج مطالعات داود و همکاران (۲۰۰۸)، که در زمینه مدیریت ریسک در صنعت بیمه انگلستان انجام شده است، مقایسه کرد. براساس نتایج پژوهش یادشده، ارائه تصویری گسترده و دقیق از وضعیت عملکرد مدیریت ریسک بیمه‌گران بریتانیا می‌تواند زمینه توسعه صنعت بیمه را فراهم آورد.

بنابراین، پذیرفتن اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه یکی از نتایج کلی پژوهش است. این نتیجه با مطالعات دهقانی و شهریار (۱۳۹۷) و داود و همکاران (۲۰۰۸)، که با هدف طراحی الگوهای به‌منظور مدیریت ریسک در صنعت بیمه انجام شده‌اند، هم‌راستا است. با این حال، نتیجه مذکور با مطالعات دهقانی و همکاران (۱۳۹۶)، که با هدف بررسی رابطه به‌کارگیری مدیریت ریسک و عملکرد شرکت‌های بیمه انجام شده است، هم‌خوانی ندارد. اگرچه هدف پژوهش مذکور بررسی عملکرد شرکت‌های بیمه بوده است، با نتایج پژوهش حاضر قابل مقایسه است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش آنان حاکی از آن است که مدیریت ریسک ارتباط معناداری با عملکرد شرکت‌های بیمه ندارد. در حالی که در پژوهش حاضر، از بین مؤلفه‌های مدیریت ریسک، استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک اثر مستقیم و معنادار و استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک اثر غیرمستقیم و معناداری در توسعه صنعت بیمه دارند. این تناقض می‌تواند به شاخص‌های مورد استفاده برای سنجش





ریسک یکی از ارکان نه‌گانه مدیریت پروژه است که با هدف کاستن وقایع احتمالی و وقایع ناگوار در پروژه‌ها به کار می‌رود. مدیریت ریسک شاخه جدیدی از علم مدیریت است که، علی‌رغم جوان بودن، به سرعت در حال گسترش و رشد است و در انواع گرایش‌ها مورد استقبال متخصصان و مدیران قرار گرفته است. امروزه ریسک و انواع گرایش‌های مرتبط با آن مانند مطالعات ریسک، ارزیابی ریسک، تحلیل ریسک در گستره متنوع موضوعاتی نظیر امور مالی و اعتباری و سرمایه‌گذاری، تجارت، بیمه، ایمنی، بهداشت و درمان، پروژه‌های صنعتی و عمرانی و حتی مسائل سیاسی و اجتماعی و نظامی جایگاه خود را پیدا کرده است.

مطالعات بسیاری در زمینه طراحی مدل مدیریت ریسک و همچنین نقش مدیریت ریسک در صنایع گوناگون انجام شده است. با وجود مطالعات بسیاری که در خصوص مدیریت ریسک انجام شده، همچنان مقوله‌های فراوانی برای تحقیق و پژوهش در این زمینه وجود دارد. بسیاری از پژوهشگران، با استفاده از روش‌های کیفی، مدل‌های ریسک در صنعت بیمه و همچنین در صنعت گردشگری را طراحی و بررسی

کرده‌اند. از این‌رو، در این پژوهش، به برآزش مدلی با هدف بررسی نقش مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه و گردشگری با استفاده از روش معادلات ساختاری پرداخته شد. مدل برآزش داده‌شده اثرگذاری مؤلفه‌های مدیریت ریسک در یکدیگر و همچنین اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه و گردشگری را به صورت کمی اندازه‌گیری کرده است. نتایج حاصل می‌تواند مکملی برای پژوهش‌های کیفی در این زمینه باشد. براساس این مدل، مدیریت ریسک از عوامل مؤثر در توسعه صنعت بیمه و صنعت گردشگری است. ارزیابی ریسک و استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک مؤلفه‌هایی از مدیریت ریسک هستند که موجب توسعه صنعت بیمه و گردشگری می‌شوند. اگرچه گزارش ریسک، به‌منزله آخرین مرحله، بخشی از مدیریت ریسک است، تأثیر محسوسی در توسعه صنعت بیمه و گردشگری نخواهد داشت.

### نتایج

در ادامه، تطبیق نتایج با سایر پژوهش‌ها در قالب جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین

| ردیف | نام پژوهشگر             | موضوع و نتایج پژوهش‌های پیشین  | مقایسه نتایج پژوهش‌های پیشین با پژوهش حاضر   |
|------|-------------------------|--|--|
| ۱    | دهقانی و شهریار (۱۳۹۷)  | در الگوی مدیریت ریسک بنگاه برای مؤسسات بیمه به‌منظور استقرار نظام حاکمیت شرکتی، ضمن بیان شیوه‌ای تعاملی مبتنی بر همکاری دوجانبه بین واحد مدیریت ریسک و واحدهای گوناگون شرکت بیمه، سیستمی گزارشگر مبتنی بر نوعی خوداظهاری ریسک پیشنهاد شده است. | براساس نتایج حاصل از این پژوهش، واحدهای مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه بایستی از مداخله مستقیم در اداره ریسک‌های بیمه‌گذاران بپرهیزند. نتایج این تحقیق با نتیجه پژوهش حاضر، در زمینه معنادار نبودن اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه، منطبق است.                     |
| ۲    | دهقانی و همکاران (۱۳۹۶) | رابطه به‌کارگیری مدیریت ریسک بنگاه با عملکرد شرکت‌های بیمه بررسی شده است. براساس نتایج حاصل، شاخص بازده حقوق صاحبان سهام به‌مثابه شاخص عملکردی شرکت ارتباط معناداری با شاخص مدیریت ریسک بنگاه ندارد.   | نتایج حاصل با نتایج پژوهش حاضر قابل مقایسه است. در پژوهش حاضر، مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه اثرگذار است. با توجه به نزدیک بودن مفاهیم توسعه و عملکرد صنعت بیمه، این تناقض می‌تواند به شاخص‌های مورد استفاده برای سنجش عملکرد شرکت‌های بیمه در دو پژوهش مربوط باشد. |
| ۳    | کریم‌زاده (۱۳۹۲)        | ریسک ادراک‌شده دیدارکنندگان از سفر به ایران بررسی شده است. براساس نتایج حاصل، رابطه ریسک ادراک‌شده با تمایل و تصمیم سفر به ایران در سه سال آینده معکوس است.  | وجود رابطه ریسک ادراک‌شده و تمایل به سفر مجدد، که از نشانه‌های توسعه صنعت گردشگری است، با نتایج پژوهش حاضر مبنی بر اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت گردشگری هم‌خوانی دارد.   |





| ردیف | نام پژوهشگر               | موضوع و نتایج پژوهش‌های پیشین  | مقایسه نتایج پژوهش‌های پیشین با پژوهش حاضر  |
|------|---------------------------|--|---|
| ۴    | نجفی چمازکی<br>(۱۳۹۰)     | در این پژوهش، عوامل مؤثر در توسعه گردشگری در ایران از نظر جامعه‌شناختی بررسی شده است. براساس نتایج حاصل، احساس امنیت از مؤلفه‌های مؤثر در تمایل گردشگران به سفر مجدد به ایران و توسعه صنعت گردشگری است.                    | با توجه به این‌که احساس امنیت می‌تواند در نتیجه مدیریت مناسب ریسک‌های دیدارکنندگان توسط شرکت‌های بیمه ایجاد شود، پژوهش مذکور با نتایج حاصل از پژوهش، مبنی بر اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت گردشگری، هم‌راستا است.  |
| ۵    | باروانی و متیوز<br>(۲۰۱۲) | مدلی با هدف تشخیص ریسک و تجزیه و تحلیل آن در صنعت گردشگری طراحی کردند. آنان چارچوبی برای شناسایی ریسک‌های اصلی در سازمان‌های گردشگری و مدلی عمومی از روند مدیریت ریسک ارائه دادند.   | آنان، با استفاده از روش‌های کیفی، مدل مدیریت ریسک را طراحی کردند. به این صورت که استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک در پی ارزیابی ریسک و گزارش ریسک قرار دارد. در پژوهش حاضر، این موضوع به صورت کمی بررسی و تأیید شد.  |
| ۶    | کرن و همکاران<br>(۲۰۱۲)   | مدل مدیریت ریسک زنجیره تأمین از طریق ارتباط دادن تشخیص، ارزیابی و کاهش ریسک به عملکرد ریسک را توسعه دادند. همچنین، تأثیر فرایند بهبود مستمر در شناسایی، ارزیابی و تعدیل مدل‌سازی شده است.                                  | در پژوهش یادشده، ارزیابی ریسک و تغییرات کاهش ریسک، که یکی از مؤلفه‌های استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک است، تبیین شده‌اند. این موضوع با نتایج پژوهش حاضر مبنی بر اثرگذاری ارزیابی ریسک در استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک مطابقت دارد.                    |
| ۷    | سای و چن<br>(۲۰۱۱)        | مدلی به‌منظور ارزیابی ریسک در صنعت گردشگری طراحی کردند. روش مورد استفاده در پژوهش آنان می‌تواند صاحبان دارایی‌های گردشگری را برای مواجهه با بدترین شرایط آماده کند تا بتوانند، در صورت وقوع حوادث، پاسخ مناسبی ارائه کنند. | براساس مطالعات آنان، پس از شناسایی و ارزیابی ریسک، می‌توان راهکارهای پیشگیری و کاهش خطرات را ارائه و، براساس آن، برنامه‌های ایمنی را تدوین کرد. این موضوع با نتایج حاصل از پژوهش حاضر، مبنی بر اثرگذاری ارزیابی ریسک در استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک، منطبق است. |

### پیشنهاد‌های کاربردی پژوهش

مشاوران مدیریت ریسک و مشاوران واحدهای فنی در شرکت‌های بیمه از الزامات توسعه این صنعت است. پیشنهاد می‌شود جلسات مشاوران مدیریت ریسک با کارشناسان واحدهای فنی به صورت دوره‌ای و منظم برگزار شود. به این منظور، مشاوران می‌توانند ریسک‌ها و بازده‌های مربوطه و اثر آن‌ها در کل صورت وضعیت ریسک شرکت را ارزیابی، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های ریسک را استخراج و به صورت پیش‌نویس تهیه و در جلسه مطرح کنند. همچنین، از کارشناسان واحدهای فنی درخواست شود که دیدگاه‌های خود را براساس شرایط موجود و با توجه به چشم‌انداز و دورنمای سازمان، به صورت مکتوب، پیش از جلسات ارائه کنند و طی جلسات به نتایج مطلوب برسند. بازطراحی ساختار شرکت‌های بیمه‌ای مبتنی بر توان رقابتی و هم‌سویی با

با توجه به معنادار شدن ارزیابی ریسک به‌منزله مؤلفه اثرگذار مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌شوند:

لازم است، در زمان ارائه خدمات گردشگری، عوامل جمعیت‌شناختی، طی پرسش‌نامه‌ای کوتاه، از گردشگران به دست آید و، در زمان تعیین حق بیمه، دانش عمیق درخصوص مقاصد که، در آن‌ها، خدمات گردشگری از طریق مدیران تور ارائه می‌شود و ریسک‌های مربوط به آن و بازارها و محیط پیرامون مقصد ارائه‌کننده خدمات گردشگری وجود داشته باشد و نرخ حق بیمه، براساس عوامل مؤثر، برای هر فرد جداگانه محاسبه شود.

ایجاد زنجیره‌ای به‌هم‌پیوسته و درهم‌تنیده از گروه



کارکردهای اصلی بیمه، که تبیین‌کننده اهداف کلان و راهبردی صنعت بیمه هستند، از نتایج جلسات مشاوره خواهد بود.

با توجه به معنادار شدن اثرگذاری استفاده از رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک، به‌مثابه مؤلفه‌ای از مدیریت ریسک، در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

اگرچه فرایندهای مدیریت ریسک، قابلیت‌ها و چارچوب‌ها پیوسته در حال توسعه هستند، مرحله اجرای استاندارد شده می‌تواند مانع نوآوری و توسعه رویه‌های مدیریت ریسک متناسب با سازمان شود. از این‌رو، به مدیریت و هیئت‌مدیره سازمان‌های بیمه پیشنهاد می‌شود، به‌جای پذیرش سخت‌گیرانه چارچوبی مشخص و راهبرد شفاف مدیریت ریسک، آن را متناسب با نیازهای سازمان تعدیل کنند. لازم است افراد متخصص در زمینه شناسایی رویکرد مناسب در مواجهه با ریسک به کار گرفته شوند و به‌صورت دوره‌ای راهبردهای مناسب در مواجهه با انواع ریسک را ارائه دهند.

با توجه به معنادار نشدن اثرگذاری گزارش ریسک در توسعه صنعت بیمه و توسعه صنعت گردشگری پیشنهادهای ارائه‌شده به واحدهای مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه به شرح زیر است:

- از مداخله مستقیم در اداره ریسک‌های بیمه‌گذاران بپرهیزند و تنها به ارائه فرایندها، دستورالعمل‌ها، رویه‌ها، شاخص‌های اصلی ریسک و نحوه گزارشگری در زمینه اداره ریسک‌های واحدهای شرکت بیمه بپردازند.

- واحد مدیریت ریسک باید یک سیستم گزارشگر ریسک مبتنی بر تعامل سازنده و خودگزارشگری واحدها را پایه‌گذاری کند.

با توجه به معنادار شدن اثرگذاری مدیریت ریسک در توسعه صنعت بیمه پیشنهادهای ارائه‌شده به شرکت‌های بیمه به شرح زیر است:

- اجرای آزمایشی مدل و بررسی امکان‌سنجی اجرای آن برحسب مؤلفه‌های مدل (پس از تدوین مدل کمی).

- ملزم کردن بیمه‌گران شرکت‌های بیمه برای طی کردن مراحل مدیریت ریسک براساس مدل مفهومی تحقیق در کلیه محصولات بیمه‌ای ارائه‌شونده.

نظر به این‌که یکی از شرایط زمینه‌ای در حوزه مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه توجه به ارزیابی ریسک محصولات بیمه‌ای است و بخشی از معضلات

فعلی صنعت بیمه مربوط به نرخ‌گذاری نامناسب محصولات گوناگون بیمه‌ای به دلیل عدم ارزیابی صحیح ریسک‌های مربوط به آن‌ها است، بر رویکرد اصلاحی و ارزیابی صحیح ریسک‌های مربوط به محصولات گوناگون بیمه‌ای شدیداً تأکید می‌شود.

### پیشنهاد‌های پژوهشی برای پژوهش‌های آتی

از آنجا که مدیریت ریسک همچنان در حال تکامل است، بدنه این دانش فرایندی در حال صورت‌بندی و تدوین است. این بدنه دربرگیرنده اصطلاحات، عناصر اصلی پذیرفته، روش عمل پیش‌رو و چارچوب‌های مفهومی کلی است. به‌رغم این‌که مدیریت ریسک بنگاه را همچنان باید فرایندی در حال توسعه دانست، چارچوب‌های مفهومی می‌توانند ابزار سودمندی برای تدوین، اجرا یا ارتقای نوآوری مدیریت ریسک بنگاه در سازمان باشند. در این پژوهش، از مدل مدیریت ریسک باروانی و متیوز (2012) استفاده شده است. با توجه به این‌که هر چارچوب مدیریت ریسک نقاط قوت و مزایایی دارد، پیشنهاد می‌شود موضوع پژوهش حاضر با استفاده از سایر مدل‌های مدیریت ریسک بررسی شود.

با توجه به این‌که میزان پرتفوی محصولات بیمه‌ای ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای برای دیدارکنندگان از ایران بالا نیست، پیشنهاد می‌شود طراحی مدل مدیریت ریسک برای سایر محصولات بیمه‌ای نیز که اثر چشمگیری در توسعه صنعت بیمه دارند، از جمله بیمه مسئولیت شخص ثالث و بیمه درمان، انجام شود. با توجه به اهمیت شناسایی و ارزیابی ریسک‌های مربوط به محصولات بیمه‌ای ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای در ایران، پیشنهاد می‌شود تحقیقی با عنوان «شناسایی و ارزیابی ریسک‌های مربوط به بیمه‌گران ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای به گردشگران دیدارکننده از ایران» انجام شود.

نظر به لزوم شناسایی ریسک‌ها و مخاطرات پیش‌روی دیدارکنندگان از ایران و با توجه به حیاتی بودن توسعه صنعت گردشگری، پیشنهاد می‌شود تحقیقی با عنوان «طراحی مدل مدیریت ریسک برای ارائه‌کنندگان خدمات گردشگری در ایران» ارائه شود.

نظر به این‌که، طبق آیین‌نامه ۹۴ شورای عالی بیمه، مقررات تعیین حق بیمه مسئولیت مدیران تور تا این تاریخ تصویب نشده است، ضروری است عوامل مؤثر در تعیین این نوع حق بیمه شامل عوامل جمعیت‌شناختی از جمله سن، جنسیت، وضعیت تأهل،



محمودی، سمیه، رنجبریان، بهرام و فتحی، سعید (۱۳۹۴). شناسایی عوامل مؤثر بر تصویر ذهنی گردشگران خارجی از ایران. نشریه برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، ۱۳(۳)، ۷۲-۹۲.

نجفی چمازکتی، ملک محمد (۱۳۹۰). بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری در ایران (با رویکرد جذب گردشگران خارجی). پایان‌نامه دکترای مدیریت دولتی دانشگاه پیام‌نور تهران - مرکز.

نصیری، فاطمه (۱۳۹۶). "مدل‌سازیمدل‌سازی ریسک عملیاتی در صنعت بیمه با استفاده از تکنیک‌های اکچوئری"، بیست و چهارمین همایش ملی بیمه و توسعه، مدیریت ریسک و بیمه: الزامات، چالش‌ها و راهکارها، تهران، پژوهشکده بیمه، تهران، ص ۱-۲۰.

نماینده گردشگری جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴). تهران: معاونت پژوهش‌های اجتماعی-فرهنگی دفتر مطالعات فرهنگی.

نوروزی میثنی، محسن (۱۳۸۷). "شناسایی ریسک‌های پروژه‌های ساخت و توسعه راه آهن"، فصلنامه پیام، سال هفتم شماره ۲۵(۲۵)، ص ۱-۱۱.

ویلیامز، چستر آرتور و هاینز، ریچارد (۱۳۸۲). مدیریت ریسک، ترجمه داور ونوس و حجت‌الله گودرزی. تهران: انتشارات نگاه دانش.

Athearn, J. (1981). *Risk and insurance*. West Pub. Co.

Bharwani, S., and & Mathews, D. (2012). Risk identification and analysis in the hospitality industry, Practitioners' perspectives from India. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 4, pp. 410-427. <https://doi.org/10.1108/17554211211277851>.

Dowd, k., Bartlett, D. L., Chaplin, M., Kelliher, P., & O'Brien, C. (2008). Risk management in the UK insurance industry: the changing state of practice, *International Journal of Financial Services Management*, 3(1), 5-23.

Greene, M., & Trieschmann, J. (1981). *Risk and Insurance*. South-Western Publishing Company.

شغل و سایر عوامل از جمله نوع فعالیت در مقصد ارائه‌دهنده خدمات گردشگری بررسی شود تا ارائه نرخ حق بیمه منطقی‌تر و دقیق‌تر باشد.

پیشنهاد می‌شود عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مؤثر در توسعه گردشگری، به‌منزله متغیرهای تعدیلگر، در مدل مفهومی پژوهش حاضر وارد شوند و مدل مدیریت ریسک برای بیمه‌گران ارائه‌دهنده پوشش بیمه‌ای به دیدارکنندگان از ایران، با در نظر گرفتن متغیرهای مذکور، برآزش داده شود.

## منابع

بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۶). سالنامه آماری سال ۱۳۹۶. تهران.

حیدرپور، لیلا (۱۳۹۱). مدیریت و برنامه‌ریزی توسعه گردشگری در تهران با تأکید بر گردشگری سلامت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی توریسم، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار.

دهقانی، علی و شهریار، بهنام (۱۳۹۷). الگوی پیشنهادی مدیریت ریسک بنگاه در شرکت‌های بیمه. پژوهشنامه بیمه، ۳۳(۱۲۹)، ۱-۲۲.

دهقانی، مهدی، صفحی‌پرست، محمد و شجاعی، سید امیرحسین (۱۳۹۶). بررسی رابطه به‌کارگیری مدیریت ریسک بنگاه با عملکرد شرکت‌های بیمه. بیست و چهارمین همایش ملی بیمه و توسعه.

رضوانی، محمدرضا (۱۳۹۰). توسعه گردشگری روستایی (با رویکرد گردشگری پایدار). تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۳۹۶). سالنامه آماری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. تهران.

فلاح تفتی، حامد، مشادیان، سعیده و فرازی یزدان‌آباد، ثریا (۱۳۹۷). تحلیل تأثیرات متقابل صنعت بیمه و گردشگری در ایران با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری. نشریه گردشگری و توسعه، ۷(۳)، ۷۴-۸۷.

کریم‌زاده، سمانه (۱۳۹۲). تحلیلی از ریسک ادراک شده گردشگران از سفر به ایران (اعضای و بسایت کوچ سرفینگ). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیخ بهایی، دانشکده مدیریت.

- Skipper, H., & Kwon, J., 1989, Risk Management and Insurance : Perspectives in a Global Tsai, C. H., & Chen, C. W. (2011). The establishment of a rapid natural disaster risk assessment model for the tourism industry. *Tourism Management*, 32(1), 158-171.
- Williams, C., & Heins, R., (1989). *Risk Management and Insurance*. McGraw-Hill Education (ISE Editions); N.e.of 6r.e. edition.
- Kern, D., Moser, R., Hartmann, E., & Moder, M. (2012). Supply risk management: model development and empirical Analysis. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42, 60-82.
- McInnes, R., Williamson, L. M., & Morrison, A. (2002). Unintentional injury during foreign travel: A review. *Journal of Travel Medicine*, 9, 297-307.
- Rejda, G. (1989). *Principles of Insurance*, Longman Higher Education; 3rd Revised edition, 720 pages

