

## پلیس گردشگر؛ مقوله جدید در تأمین امنیت گردشگری

زهرا بازوکی نژاد\*؛ دانشجوی دکتری بررسی مسائل اجتماعی ایران

صادق صالحی؛ دانشیار دانشگاه مازندران

دریافت مقاله: ۹۷/۲/۲۵

پذیرش نهایی: ۹۷/۴/۱۳

### چکیده

امروزه صنعت گردشگری در کشورهای در حال توسعه چون ایران به عنوان منبع کسب درآمدهای خارجی اهمیت بسزایی دارد. از پیش نیازهای توسعه این صنعت نیز احساس امنیت گردشگران می‌باشد. درست است که گردشگری سود سرشاری را نصیب جامعه میزبان می‌کند اما همزمان با رشد گردشگری در جامعه مقصد، فرصت‌های ارتکاب جرم بر علیه گردشگران و بازدیدکنندگان نیز افزایش می‌یابد. متأسفانه گردشگران به آسانی طعمه مجرمان می‌شوند زیرا اطلاعاتی درباره مناطق جرم‌خیز ندارند و از محل‌هایی که در آنجا امکان آسیب دیدن از لحاظ جرم و جنایت وحشیانه وجود دارد بی‌خبرند. آنها به راحتی مورد هدف سارقان و سایر متجاوزان قرار می‌گیرند. زیرا شناسایی آنها کار دشواری نیست و معمولاً برای محافظت از خود در برابر حمله به خوبی مجهز نیستند. در این مقاله با استفاده از روش توصیفی و اسنادی به معرفی پلیس گردشگر، اهداف، ویژگی‌ها و مقایسه نقش آنها در کشورهای خارجی و عوامل تأمین‌کننده امنیت گردشگران در ایران پرداخته شد. پلیس گردشگر مقوله جدیدی در حوزه گردشگری ایران به عنوان یک واحد مستقل و اختصاصی است. مرور ادبیات تحقیق در داخل این نکته را تایید می‌کند. در پایان مقاله پیشنهادهایی برای تسهیل شکل‌گیری پلیس گردشگر در ایران ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: گردشگری، امنیت، پلیس، ایران

### مقدمه

یکی از اهداف گردشگری ایجاد رفاه، امنیت و آسایش روانی است و از عوامل تأمین‌کننده امنیت در گردشگری، نیروی انتظامی و پلیس است. چنانچه تدابیر و مشارکت مختلفی از سوی پلیس و سایر دستگاه‌های متولی در حوزه صنعت گردشگری به نحو احسن فراهم نگردد می‌توان گفت که ناامنی اجتماعی و عمومی بر کاهش توسعه پایدار گردشگری تأثیر می‌گذارد و به دنبال این امر پیامدهای منفی را می‌توان برای عدم رونق صنعت گردشگری در جامعه مشاهده کرد (بخارایی و دیگران، ۱۳۹۳). هتل‌ها، متل‌ها، مراکز تفریحی، مراکز خرید، رستوران‌ها، جاذبه‌های گردشگری، سواحل و

فرودگاه ها یا ایستگاه راه آهن و اتوبوس که همگی از نقاط بالقوه قربانی شدن و حمله مجرمان هستند. سالمندان، زنان و کودکان از گروه های در معرض خطر جرم هستند. ویژگی های فیزیکی مکان های گردشگری نیز موجب ارتکاب جرم می شود. برای مثال، بازدیدکننده ای که در یک متل قدیمی با یک پارکینگ کم نور اقامت می کند که مامور یا نگهبان ندارد یا به صورت هوشمند حراست نمی شود می تواند در خطر باشد. علاوه بر این، نواحی گردشگری که ناشناس هستند و با ازدحام جمعیت مواجه اند مجرمان می توانند خودشان را به راحتی در آن جا پنهان کنند. در مجموع، بسیاری از مقاصد گردشگری معروف که به خاطر چشم انداز و طبیعت بکرشان معروف اند خواه ناخواه گردشگران ماجراجو و جسور را به کشف مناطق دوردست خود دعوت می کنند که لازم است امنیت این مناطق بیشتر مورد توجه قرار گیرد. هم چنین مجرمان با پوشش گردشگران نیز می توانند وارد مقصد شوند. باید توجه داشت که به همان اندازه که گردشگران می توانند قربانی جرم باشند خود نیز مجرم می توانند باشند. در بسیاری از کشورهای جهان برای محافظت از امنیت گردشگران واحدهای ویژه ای با عنوان پلیس گردشگر تأسیس شده است که علاوه بر آشنایی با حوزه انتظامی و امنیت با مباحث گردشگری نیز آشنا هستند و آموزش دیده اند. فرهنگ گردشگر باید مسؤولیت آفرین باشد. گردشگران ممکن است در جریان یک رویداد ورزشی شورش کنند یا دست به تجاوز به عنف بزنند یا به کار خرید و فروش مواد مخدر بپردازند یا دست به وارد کردن کالاهای قاچاق کنند. همه این ها مواردی هستند که در حوزه وظایف پلیس گردشگر و خدمات حفاظتی آن قرار می گیرد (پیام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). وقوع جرم علیه گردشگران وجهه ی بین المللی هر کشور گردشگر پذیری را تخریب می کند این باعث می شود تا صنعت سفر منابعی را تأمین کند تا گردشگران به این احساس برسند که سفرشان ایمن است. مساله امنیت ایجاب می کند که گردشگری به نقش دستگاه های قانونی و انتظامی به عنوان یک بخش مهم در این صنعت توجه کنند (تارلاو<sup>۲</sup> و موشیم<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵). پلیس گردشگر وظیفه حفاظت از بازدیدکنندگان و جامعه محلی را بر عهده دارد. عملکرد به موقع، موثر و مثبت آنها موجب ایجاد تصور مثبت از مقصد نزد گردشگران می شود. شیوه ی استفاده از متخصصان امنیتی یک تصور و ارزش محلی را می آفریند. مثلاً اولین نفری که گردشگر در فرودگاه بین المللی می بیند، مامور مهاجرت است. آیا این شخص آموزش دیده که با لبخند به گردشگر خوش آمدگویی کند. یا فقط شخصی است

---

<sup>1</sup> Payam

<sup>2</sup> Tarlaw

<sup>3</sup> Muehsam

که صرفاً وظیفه انجام کار اداری خود را برعهده دارد. براین اساس وقتی گردشگری به راهنمایی نیاز دارد یا مشکلی دارد یا دچار نگرانی شده است وظیفه پلیس گردشگر است که به امور او رسیدگی کند و نسبت به آرامش گردشگر احساس مسوولیت کند. هم چنین چیزی که برای آژانس های مسافرتی اهمیت دارد تأمین امنیت برای تورها و یا تأمین امنیت در رویدادهای گردشگری است (تارلاو، ۲۰۱۶). تأمین این نوع امنیت توسط پلیس گردشگر ابعاد مختلفی دارد. برای مثال، این واقعیت را باید پذیرفت که تقاضای رو به رشدی برای بازدید از مناطق طبیعی به عنوان مقصد گردشگری وجود دارد. تحلیل تحرکات و جابه جایی ها در گردشگری نشان می دهد که حجم ورود و خروج گردشگران به فصل، آب و هوای مطلوب، مکان و جشنواره ها و نظیر آن وابسته است. خدمات رسانی و فراهم ساختن امکانات و امنیت برای گردشگران برحسب نوع گردشگران متفاوت است. در این زمینه کارشناسان گردشگری باید به نیروهای پلیس که می خواهند وارد این حوزه شوند، آموزش های لازم را بدهند. مثلاً گردشگرانی که به حیات وحش علاقمندند متخصصانی هستند که به زیرساختار یا تسهیلات مدیریتی کمی احتیاج دارند ولی امنیت شان باید حفظ شود (کیم لیم، ۲۰۱۰: ۴). آشکار است که جذب و فراهم آوردن محیط مناسب برای گردشگر، کاری بسیار سخت و فرسایشی است. پلیس گردشگر نشان می دهد که وجود امنیت در یک جامعه گردشگر پذیر به همان اندازه اهمیت دارد که احساس امنیت در جامعه میزبان می آفریند و احساس امنیت مهم تر از وجود امنیت است چرا که واکنش های فرد در جامعه به میزان دریافت و ادراک او از امنیت بستگی دارد. بنابراین به نفع خود صنعت گردشگری است که با طرفین درگیر مساله امنیت مانند دولت، نیروهای انتظامی و اجتماع محلی همکاری داشته باشد. می بایست تشخیص داده شود که وقتی محیط امنیت دارد گردشگر آسوده خاطر هست و در صورتی گردشگری رشد می کند که امنیت در سفر و گردشگری جدی گرفته شود (ساندپ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). متأسفانه گردشگران به آسانی طعمه مجرمان می شوند، زیرا اطلاعاتی درباره مناطق جرم خیز ندارند و از محل هایی که در آنجا امکان آسیب دیدن از لحاظ جرم و جنایت وحشیانه وجود دارد، بی خبرند. آنها به راحتی مورد هدف سارقان و سایر متجاوزان قرار می گیرند. زیرا شناسایی آنها کار دشواری نیست و معمولاً برای محافظت از خود در برابر حمله به خوبی مجهز نیستند (محمدخانی، ۱۳۸۹: ۱۸۹). برهمین اساس، تمایل به سفر ارتباط کاملی با امنیت سفر و مقصد دارد. به عبارت دیگر، اگر افراد احساس امنیت نداشته باشند گرایش به سفر نیز نخواهند داشت. در یک دسته بندی کلی برحسب تحقیقات انجام شده در ایران مانند (محمدخانی، ۱۳۸۹؛ لهسایی زاده و همکاران، ۱۳۹۱) محمدی یگانه و

<sup>1</sup> Sandeep

همکاران، ۱۳۹۱؛ محمدی، ۱۳۹۲؛ خوشفر و همکاران، ۱۳۹۲)، امنیت پارک، امنیت جنگل، امنیت در مراکز تفریحی به هنگام شب، خالی گذاشتن اقامتگاه و یا امنیت پارک خودرو بدون قفل و نیز ترس از وقوع برخوردهای قومی در برخی از استان‌ها مهم‌ترین دغدغه مسافران در سفر به مناطق مختلف بوده است. گردشگری یک رابطه متقابل بین گردشگران، کسب و کار محلی و اجتماعات یا دولت میزبان و نیروهای انتظامی است. اهداف تحقیق حاضر به شرح زیر است.

الف) اهمیت وجود پلیس گردشگر برای توسعه گردشگری در مقصد؛

ب) بیان کارکردهای پلیس گردشگر و در نهایت،

ج) نحوه ارتقا امنیت گردشگران از سوی پلیس گردشگری.

امروزه امنیت به عنوان مهم‌ترین اصل در تدوین استراتژی توسعه گردشگری در جهان به شمار می‌آید. میان گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه‌ای تعریف شده وجود دارد، چراکه توسعه زیرساخت‌های گردشگری تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات، امنیت، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل و نقل در امور گردشگری وابسته است و هرگونه بروز ناامنی و بکارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد. به عنوان مثال، یک شرکت سرمایه‌گذاری بین‌المللی اگر در ارزیابی کارشناسی خود، محیط و مقصد مورد نظر را از نظر ویژگی امنیتی مناسب نیابد و امنیت مالی و جانی توریست را تأمین شده نبیند، قطعاً سرمایه خود را به آن منطقه منتقل نخواهد کرد. از طرف دیگر، نقش و تاثیر صنعت جهانگردی در ترسیم امنیت ملی یک کشور چنان است که اکثر کشورهای توسعه‌یافته با وجود دارا بودن منابع کلان اقتصادی و درآمد، ترجیح می‌دهند بر روی صنعت توریسم متمرکز شوند حضور مستقیم بازدیدکنندگان و گردشگران در یک کشور علاوه بر توسعه اقتصادی و تبادلات فرهنگی، آن کشور را به عنوان یک قطب امن گردشگری به جهانیان معرفی می‌کند (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۱۰۴). چرا وجود پلیس گردشگر برای توسعه گردشگری در مقصد لازم است؟ ملاک امنیت در گردشگری، احساس امنیت توسط گردشگر است. امنیت گردشگران یکی از پیش‌شرط‌های ضروری رشد پایدار و بلندمدت بخش گردشگری است. برای گردشگران تأمین امنیت در طول سفر، اقامت و بازدیدشان در مقاصد گردشگری قابل توجه است. تأمین امنیت به شناخت تاکتیک‌های مقابله با جرم، استراتژی‌های پیشگیری از جرم و مهارت‌های دیپلماتیک احتیاج

دارد(ارلینا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). در بخش زیر به مواردی اشاره شده است که اهمیت شکل گیری پلیس گردشگر را نشان می دهد.

- وقتی جرمی رخ می دهد، گردشگران به دلیل احساس آسیب پذیری و نبود گروه های حمایت محلی یا منابع محلی دچار تشویش و اضطراب می شوند؛
- گردشگران در مقصد به واسطه ناآشنایی با زبان، آداب و رسوم و یا نمادهای محلی در برابر اقدامات خشونت آمیز اجتماعات محلی آسیب پذیر هستند؛
- گردشگران به واسطه تجربه ای که در یک مکان خاص کسب می کنند عادت به قضاوت کردن درباره آن دارند؛
- گردشگران مرتب درباره نحوه اجرای قانون و عوامل آن در مقصد و وطن قضاوت هایی انجام می دهند.
- گردشگران تمایل به تفسیرهای نادرست درباره آوای محلی و یا زبان بدن مقاصد دور دارند.
- عوامل امنیتی در برخورد با گردشگران خارجی که با قوانین محلی آشنایی ندارند برخورد درستی ندارند(تارلاو، ۲۰۱۶).

پلیس گردشگر با گذراندن دوره هایی می تواند با فرهنگ و گردشگری و گردشگران و نیز ویژگی های مجرمانی که در این حوزه کار می کنند، آشنا شوند. وقتی امنیت گردشگران تأمین شود گردشگر به این نتیجه مثبت از سفر می رسد که چقدر از نگرانی ها و ترس هایش قابل اعتنا و چه مقدار تحت تأثیر تبلیغات و پیش فرض های ذهنی خود او قرار داشته است. آنها به عنوان سفیرانی عمل می کنند که امنیت مکان را برای جامعه خود مثبت توصیف می کنند.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مشکینی و دیگران(۱۳۹۵) به شناخت میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران در شهر طرنبه پرداختند. روش پژوهش توصیفی-تحلیلی و پیمایشی بود. داده ها و آمار و اطلاعات بصورت کتابخانه ای و پرسشنامه گردآوری شده است. حجم نمونه ۳۰۰ نفر از گردشگران و روش نمونه گیری تصادفی از نوع خوشه ای چند مرحله ای بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین عواملی مانند سن، جنسیت، فضاهای عمومی شهر و عملکرد پلیس با احساس امنیت گردشگران رابطه معنی داری وجود دارد. در این میان با افزایش امنیت در فضاهای عمومی شهری احساس امنیت اجتماعی گردشگران نیز بیشتر می شود. همچنین رابطه مستقیم و معناداری بین متغیر نقش پلیس و احساس امنیت اجتماعی

<sup>1</sup> Erlina

گردشگران وجود دارد که نشان دهنده این موضوع است که با افزایش عملکرد توسط پلیس، احساس امنیت اجتماعی گردشگران نیز بیشتر می‌شود.

عنابتانی و دیگران (۱۳۹۵) به بررسی نقش پلیس (به‌عنوان نهاد تأمین‌کننده امنیت) بر امنیت گردشگران شهر شان‌دیز پرداختند. برای سنجش این عوامل، نظرات ۳۸۴ نفر از گردشگران داخلی وارد شده به این شهر در سال ۱۳۹۴ با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس اخذ گردید. ماهیت پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی- توصیفی بوده و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری گردیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش رگرسیون چندگانه، ضریب همبستگی پیرسون و آزمونی تک نمونه‌ای به کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج پژوهش بیانگر این بود که میان تمامی مؤلفه‌های نقش پلیس (توانایی، عملکرد، جدیت) و مؤلفه‌های احساس امنیت گردشگران (مالی، جانی و فضاهای شهری) رابطه‌ای معنادار و مثبت وجود دارد. همچنین نقش عملکرد پلیس بیشترین تأثیرگذاری را بر احساس امنیت گردشگران شهر شان‌دیز داشت.

خوشفر و دیگران (۱۳۹۲) میزان احساس امنیت و اجتماعی در گردشگاه‌ها از دیدگاه گردشگران و شناسایی رابطه‌ی آن با برخی از عوامل اجتماعی و محیطی بررسی کردند. روش تحقیق از نوع پیمایشی و ابزار سنجش آن را پرسش‌نامه محقق ساخته بود. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی گردشگران مراجعه‌کننده به دو گردشگاه عمده‌ی شهر گرگان (النگدره و ناهارخوران) بود. حجم نمونه‌ی آماری بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر برآورد شد. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند (نمونه‌ی در دسترس) به‌طور تصادفی در گردشگاه‌ها از طریق مراجعه به گردشگران انتخاب شده و مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد که وجود احساس امنیت اجتماعی در گردشگاه‌های مورد مطالعه، دارای کارکردهای مثبت برای گردشگران و توسعه‌ی گردشگری است. تحلیل داده‌ها نیز نشان داد که بین عواملی مانند جنسیت، سن، سطح تحصیلات و تعلق بومی با ارزیابی گردشگران نسبت به احساس امنیت فردی و اجتماعی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

ربانی و دیگران (۱۳۹۰) به بررسی شناخت نقش پلیس در توسعه صنعت گردشگری و تاثیرات خدمات رسانی و حضور فیزیکی آن بر افزایش تعداد گردشگران خارجی در فضاهای گردشگری شهر اصفهان پرداختند.

روش تحقیق به صورت توصیفی - تحلیلی و همبستگی بود. جامعه آماری شامل، گردشگران خارجی بود که در سال ۱۳۸۹ وارد شهر اصفهان شده اند. با استفاده از روش کوکران تعداد ۳۲۰ نفر را به

عنوان نمونه آماری انتخاب کرده شدند. از مهمترین نتایج این پژوهش می توان به بالا بودن میزان رضایت مندی گردشگران خارجی از امنیت در شهر اصفهان اشاره کرد. در این میان از نحوه اطلاع رسانی پلیس، نظارت پلیس بر عملکرد (هتل ها، رستوران ها و آژانس های مسافرتی) و همچنین تراکم زیاد در برخی از مراکز گردشگری، رضایت کمتری داشته اند. در این میان رابطه بین حضور فیزیکی زیاد پلیس در فضاهای گردشگری و میزان احساس امنیت روانی گردشگران خارجی، معنادار نبود.

کارل و اشمودس (۲۰۱۷) به بررسی تصور ذهنی و فردی گردشگر از امنیت و ریسک آن انتخاب مقصد پرداختند. آنها با بررسی ادبیات تحقیق در حوزه تصور ریسک در مقصد به عدم وجود یک چارچوب منسجم و تطبیقی درباره مقصد رسیدند. این که چگونه تصور ریسک به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده انتخاب مقصد می تواند روی فرایند انتخاب مقصد تأثیر بگذارد مشخص نبود. آنها در این مقاله ادبیات تحقیق در حوزه گردشگری و رشته های مرتبط با ریسک و به خصوص تصور ریسک را مورد بازنگری قرار دادند و برای درک بهتر تصور ریسک در روند انتخاب مقصد چارچوب نظری را ارائه کردند. اگرچه تصویر درباره سفر و انتخاب مقصد یک روند دیالوگی بین نیازهای گردشگر و مقصد است اما عمدتاً بر گردشگر بیش از ویژگی های خاص مقصد تمرکز شده است. آنها در این بررسی یک فرابازنگری از مطالعات بنیادی و اساسی از رشته های دیگر انجام دادند.

ارلینا (۲۰۱۷) امنیت گردشگری را در شهر سن آگوستین فیلیپین مورد بررسی قرار دادند. او در این بررسی اهمیت امنیت گردشگری و آگاهی درباره صلح و نظم را در قالب پیمایش بررسی کرد. در این مطالعه از طرح توصیفی و تحلیلی استفاده شد. ۲۸ پرسشنامه برای گردشگران، ۱ پرسشنامه برای مسوول خدمات گردشگری و ۳۳۴ پرسشنامه برای ساکنان بومی داده شد. یافته ها نشان داد پاسخگویان امنیت گردشگری را به حفاظت از محیط گردشگری یا مقصد نسبت دادند. از نظر پاسخگویان مهم ترین عوامل مسوول در حفظ امنیت گردشگران مقامات محلی بودند و مهم ترین ابزار ارتقا امنیت گردشگران آموزش افراد بود اما مهم ترین عامل در کاهش یا تخریب امنیت، به هم ریختگی و ازدحام خدمات گردشگری بود.

پیام (۲۰۱۶) در یک مقاله تحلیلی نقش پلیس گردشگر را در تأمین امنیت گردشگران در بوسنی و هرزگوین بررسی کرد. به نظر پیام، سرمایه گذاری در پلیس گردشگر، سرمایه گذاری در آینده اقتصادی این کشور است. آنها رابطه بین گردشگری و امنیت در گردشگری را بررسی کرد و توصیه هایی برای بهبود عملکرد پلیس گردشگر در این کشور داشت. پلیس گردشگر می تواند تصویر مناسبی از مقصد و بازار گردشگری ارائه کند. تشکیل واحد مجزا پلیس گردشگر با ترکیب جنسیتی، تمایز

پلیس گردشگر از سایر واحدها براساس یونیفرم، برگزاری کلاس های آموزشی برای آشنایی با مفاهیم گردشگری و یادگیری طرز برخورد با گردشگران . پلیس گردشگر باید بالاترین معیارهای اخلاقی و معاشرتی را داشته باشد. آنها باید با انواع جرایم آشنایی داشته باشند. برخورداری از اختیارات لازم در برخورد با مجرمان، گردشگران تبهکار، آشنایی با زبان انگلیسی، وجود یک خط آزاد برای سهولت دسترسی گردشگران به پلیس گردشگر از دیگر توصیه های نویسندگان برای ارتقا عملکرد پلیس گردشگر در این کشور بود.

تارلاو(۲۰۱۴) به بازنگاری امنیت در گردشگری پرداخت. موضوع کانونی او در این بررسی خدمات حفاظتی و پلیسی گردشگری و این که چگونه این خدمات می تواند به بخش اساسی برنامه های تأمین امنیت پلیسی و شخصی ختم شود. در این مقاله نویسنده بر تفکیک اهمیت پلیس گردشگری از سایر مقولات امنیتی تاکید داشت و نحوه سازگاری بخش های پلیس با مدل های جدید و خلاق را مورد توجه قرار داد. او در این مقاله عوامل روانی و اجتماعی موثر بر تفکیک امنیت گردشگری از مقولات دیگر امنیت را مورد تاکید قرار داد. تارلاو کمبود منابع مالی، کمبود نیروی کار، محدود بودن ارتباط با رسانه ها، نبود آمار معتبر و استاندارد سازی کافی داده ها، لزوم بررسی سابقه پرسنل، کاهش حضور عینی و محسوس بودن پلیس در گردشگری(باعث ارعاب می شود)، نداشتن مشارکت فعال در انجمن های گردشگری را از جمله مسائل مشترک امنیت گردشگری معرفی کرد.

صنعت گردشگری بالأخص در کشورهای جهان سوم چون ایران اهمیت بسزایی دارد. از پیش نیازهای توسعه این صنعت نیز احساس امنیت گردشگران می باشد. به طوری که نبود امنیت می تواند این صنعت را با مشکلات عدیده ای روبه رو سازد. نبود امنیت فردی و اجتماعی به کاهش شدید آرامش و تشدید احساس ترس در گردشگران منجر می شود. این پدیده به نوبه ی خود به گسترش روحیه ی نارضایتی، عدم امنیت، بی اعتمادی و آسیب های اجتماعی دامن می زند. در تحقیقات بررسی شده عمدتاً مقوله امنیت در گردشگری مورد توجه قرار گرفته است(ارلینا، ۲۰۱۷)، خوشفر و دیگران (۱۳۹۲)، مشکینی و دیگران (۱۳۹۵)، عنابستانی و دیگران(۱۳۹۵)). یا نقش پلیس برای تأمین امنیت گردشگران خارجی مورد توجه قرار گرفت(ربانی و دیگران، ۱۳۹۰). یا به تصور ریسک امنیت و مقصد گردشگری اشاره شد(کارل و اشمودس(۲۰۱۷)، تارلاو(۲۰۱۴). در ایران بررسی نظری که نقش پلیس گردشگر را به عنوان عامل اختصاصی تأمین امنیت گردشگری مورد توجه قرار دهد، تاکنون



انجام نشده است و این مقاله سعی دارد تا لزوم حضور پلیس گردشگر و نقش آن در تأمین امنیت گردشگران را مورد توجه قرار دهد.

### روش‌شناسی تحقیق

در این تحقیق از روش پژوهش اسنادی استفاده می‌شود. در این روش پژوهشگر داده‌های پژوهشی خود را درباره کنشگران، وقایع و پدیده‌های اجتماعی از بین منابع و اسناد جمع‌آوری می‌کند. روش پژوهش اسنادی جزء روش‌های غیرمزمحی یا غیرواکنشی است که شامل مطالعه رفتار انسانی است که بر گفتگو مستقیم با افراد (مانند مصاحبه) یا مشاهده‌ی آنها (مانند مشاهده مشارکتی) مبتنی نیست (محمدپور، ۱۳۹۰: ۲۰۱). از مزیت این روش آن است که هنگامی که نمی‌توان در جمع‌آوری داده‌ها مستقیماً به میدان وارد شده و به مصاحبه یا مشاهده پرداخت، روش اسنادی می‌تواند بخشی از داده‌های پیشین را در اختیار ما قرار دهد. در بخش پیشینه تحقیق از تکنیک اسنادی استفاده می‌شود. از فواید این روش، کم‌هزینه و سهل‌الوصول بودن آن است. در تکنیک اسنادی ابتدا موضوع انتخاب می‌شود که با توجه به تحقیق حاضر هدف گزارشی ساده از یک مساله اجتماعی (پلیس گردشگر) ارائه شد. سوالات مرتبط با این موضوع تحقیق چیستی است. (جایگاه پلیس گردشگر در توسعه گردشگری چیست؟ پلیس گردشگر چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد و چگونه به حفظ امنیت گردشگران کمک می‌کند). برای بسط دیدگاه و تعیین دامنه پژوهش بررسی‌های اکتشافی انجام شد. کارکرد این روش گسستن از قضاوت‌های شخصی یا پیش‌فرض‌های نظری و آماده شدن برای دریافت دیدگاه‌های متعدد است (کیوی و کامپنهود، ۱۳۸۹: ۶۱). بررسی‌ها شامل مطالعات اولیه (یافتن منابع اصلی و عمده) و مشورت با متخصصان است. پس از جمع‌آوری اطلاعات اولیه و مشورت‌های علمی، هم با ادبیات و واژگان تخصصی موضوع آشنایی حاصل شد (پلیس، گردشگری، امنیت، پلیس گردشگر). جهت مسیر پژوهش و حوزه مطالعاتی مشخص شد. محل دسترسی به داده‌ها شامل کتابخانه، سازمان‌های پژوهشی مانند نیروی انتظامی، سایت‌های مرتبط با انتشارات آثار پژوهشی مانند جهان‌دانشگاهی، سایت‌های خارجی مانند گوگل اسکولارشیپ و سرچ آزاد بر اساس مفاهیمی مانند (tourist police, security & tourism و ...) بود. گرچه شاید بتوان گفت جمع‌آوری داده‌ها به صورت پرسشنامه‌ای و حتی میدانی و موردی امکان‌پذیر است، اما به دلیل محدودیت‌های زمانی، گستردگی ابعاد موضوع، تأمین منابع مالی و لزوم وجود یک تیم تحقیقاتی بین‌المللی پژوهشی آشنا و مسلط به موضوع، تحقیق حاضر عمدتاً بر جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از روش کتابخانه‌ای و بهره‌گیری از کتاب‌ها و مقالات تایید شده داخلی و عمدتاً خارجی اتکاء دارد. بعد از

گردآوری اطلاعات، برای گزارش پژوهش از روش نگارش استفاده شد. به این صورت که ایده های مستخرج در قالب هیبتی از جملات و پارگراف های جدید به همراه نقطه نظرات پژوهشگر بازنویسی شدند. برای نوشتن پارگراف ها از روش قیاسی استفاده شد. از آنجا که واژه های کلیدی راهنمای تحقیق هستند از آنها در عنوان بندی و بخش بندی استفاده شد. این ساختار بندی به گونه ای تنظیم شد که مخاطب بتواند از سیر مباحث و مفهوم اصلی یعنی پلیس گردشگر آگاهی پیدا کند.

### یافته ها

#### کارکردهای پلیس گردشگر

گردشگران و بازدیدکنندگان گروهی ارزشمند و مهم هستند که شواهد نشان می دهد آنها در معرض خطر قربانی شدن و جرایم ملکی در مقاصد قرار دارند که سیستم کنترل نظم و امنیت عملکرد خوبی نداشته باشد. منطق حاکم بر ایجاد پلیس گردشگری ایجاد امنیت برای گردشگران است. پلیس گردشگری باید اطلاعات لازم را درباره مقصد، اقامتگاه ها، کارگزاران گردشگری در اختیار گردشگران بگذارد و آنها را با قوانین، حقوق، آداب و رسوم و فرهنگ، جاذبه های بومی و محلی مقصد گردشگری آشنا کند. اهداف، نقش ها و کارکردهای واحد پلیس گردشگر به شرح زیر است:

#### اهداف واحد پلیس گردشگر

- تضمین موفقیت برنامه های دولت در گسترش صنعت گردشگری؛
- تأمین امنیت و مساعدت به گردشگران داخلی و خارجی؛
- پیشگیری از جرایم یا بررسی و شناسایی جرایم مرتبط با گردشگران داخلی و خارجی و
- کنترل گردشگران برای جلوگیری از ورود آنها به فعالیت های مجرمانه در مقصد گردشگری

#### نقش و وظایف واحد پلیس گردشگر

- تأمین امنیت و کمک به گردشگران ؛
- داشتن شناخت کامل درباره مقاصد و جاذبه های گردشگری
- تأمین اطلاعات و راهنمایی درست و دقیق گردشگران؛
- تضمین امنیت مقاصد گردشگری برای گردشگران و عاری بودن آنها از فعالیت های مجرمانه؛
- اطمینان دادن به گردشگران درباره قربانی نشدن و اغفال نشدن در مدت زمان اقامت شان در مقصد گردشگری؛

- تضمین این که گردشگران از هنجارها و آداب محلی، قوانین و مقررات و حقوق و وظایف خود در مقصد گردشگری آگاه و مطلع هستند؛
- تسریع رسیدگی به جرایم گردشگری؛
- کنترل نمودن و جلوگیری از هرگونه اقدامات فریبکارانه و مجرمانه در صنعت گردشگری؛
- اطلاع رسانی و انتشار اطلاعات و مساعدت به گردشگرانی که قربانی تصادفات، سرقت ها یا از دست دادن مدارک مهم هستند؛
- تأسیس موسساتی در مقاصد گردشگری برای تأمین امنیت و رفاه حال گردشگران(پیام، ۲۰۱۶: ۵-۶).

### تجربه پلیس گردشگر در سایر کشورها

تجزیه و تحلیل واکنش به جرایم علیه گردشگران مستلزم درک کلی مسائل محلی و عوامل موثر بر آن است. در مواردی که در این جا بیان می شود این کشورها مشکلات محلی خود را تحلیل کردند و راهنمایی را برای اندازه گیری میزان اثربخشی واکنش های احتمالی به مساله تعیین کردند. پس شرایط محلی را همواره باید در نظر داشت. در اکثر موارد یک استراتژی موثر شامل در نظر گرفتن عکس العمل های مختلف است. وارد شدن نیروی انتظامی کافی نیست دولت نباید خود را به عملکرد پلیس محدود کند، بلکه باید بیشتر به جامعه میزبان توجه کند که در تأمین امنیت می توانند نقش داشته باشند و می توانند به پلیس در داشتن عکس العملی مناسب کمک کنند. این بخش به اختصار تجربه کشورهای دیگر را در تأمین امنیت گردشگران بیان می کند.

### ایرلند

جنبه انحصاری قوانین ایرلند قربانی شدن جرم نیست بلکه دولت علیه مظنون پرونده سازی می کند. قربانی ارتکاب جرم را به پلیس گزارش می دهد و در صورتی که پرونده به دادگاه برود به عنوان شاهد برای شهادت عمل می کند. دادستان مستقل از پلیس و دولت تصمیم گیری می کند و این تصمیم گیری بدون نفوذ پلیس انجام می شود. در مورد گردشگران، دولت ایرلند طرحی با عنوان « خدمات پشتیبانی گردشگران ایرلند» را دارد که به گردشگرانی که قربانی جرایم شدند خدمات ارائه می دهد و حمایت می کند. پرسنل انتظامی که در قالب این طرح استخدام شدند یونیفرم مخصوص دارند که به رنگ مشکی است. در مورد هر موضوع امنیتی، گردشگران می توانند با نزدیک ترین واحد انتظامی تماس بگیرند که آنها بلافاصله آنها را به این بخش وصل می کند. پلیس گردشگر شماره تلفن

مخصوص خود را دارد. واحد خدمات پشتیبانی گردشگران ایرلند برنامه های آموزشی برای پلیس گردشگر دارد. خدمات این واحد عبارت است از

- حمایت عاطفی و پشتیبانی عملی قربانی
- ارائه امکانات ارتباطی در مواقع ضروری
- دارا بودن مترجم و مسلط به زبان خارجی
- سهولت برقراری ارتباط با سفارتخانه ها، پلیس و سایر ارگان های مربوطه
- کمک به نقل و انتقال پول
- تهیه مجدد بلیط سفر
- همکاری برای حذف کارت های اعتباری
- سازمان دهی حمل و نقل مناسب برای گردشگران تنها
- ارائه خدمات پزشکی لازم.

آمار منتشر شده توسط واحد خدمات پشتیبانی گردشگران در ایرلند نشان داد در سال ۲۰۱۵، ۸۲۳ گردشگر در ۴۴۵ سانحه تقاضای کمک داشتند. مهم ترین جرمی که آنها گزارش کرده بودند سرقت بود که اکثر آن در بین ساعت های ۲ تا ۶ اتفاق افتاده بود (کوشیریشتا<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۵).

### مالزی

پلیس سلطنتی مالزی یک واحد پلیسی ویژه برای گردشگران است که اطلاعات لازم درباره قوانین، حقوق، آداب و رسوم، فرهنگ و جاذبه های اجتماعات محلی این کشور فراهم می کند. این واحد ویژه با آژانس های مسافرتی، هتل ها، خطوط هوایی، شرکت های تاکسیرانی و اتوبوس رانی با هدف تأمین امنیت و آرامش مسافران و گردشگران همکاری دارد. گردشگران پلیس گردشگر را در این کشور با یونیفرم مخصوص پیراهن و شلوار آبی تیره با نشان آبی و قرمز که حرف A (به معنی اطلاعات) می شناسند. این ماموران در ابتدای درب ورودی و خروجی مقاصد گردشگری ایستاده اند و محافظ جاذبه ها، موزه ها و امنیت بازدیدکنندگان هستند. در کوآلالمپور چهار نوع گشت روزانه حضور دارند که عبارتند از گشت پیاده، گشت موتورسیکلت، گشت دوچرخه و گشت خودرو. مهم ترین جرایمی که گزارش می شود ربودن، ضرب و شتم، کرایه دوبرابر گرفتن توسط رانندگان تاکسی یا سرقت از اتاق های هتل است. در واقع بخش قابل توجهی از شهرت گردشگری مالزی به خاطر پلیس گردشگر

<sup>1</sup> Kulshreshtha

است که حضور چنین نیروی تخصصی در شکوفایی شهرت و تصویر بین المللی یک کشور تأثیر زیادی داشته است (همان منبع: ۵۵).

### اندونزی

پلیس ملی اندونزی مسئول اجرای قانون و وظایف انتظامی در سراسر این کشور است. آنها برای خدمت رسانی به گردشگران یک واحد مجزا دارند. پلیس گردشگر یونیفرم مخصوص دارد (کلاه کابویی قهوه ای و شلوار کوتاه) که در زمان گشت زنی کنار خطوط ساحلی دیده می شوند. کارکنان بخش گردشگری نیروی پلیسی هستند که وظیفه تأمین امنیت برای گردشگران داخلی و خارجی را برعهده دارند. آنها از مهارت ها و توانایی های خاصی برای خدمات رسانی به گردشگران برخوردارند مانند تسلط به زبان انگلیسی. با تشکیل این واحد نرخ جرایم علیه گردشگران کاهش داشته است. یک فناوری پیشرفته با الگوی حفظ امنیت در اختیار پلیس گردشگری اندونزی و مراکز فراخوان در مقاصد اصلی این کشور در اختیار قرار دارد (همان منبع: ۵۶).

### تایلند

سازمان پلیس ملی تایلند وابسته به وزارت کشور است که مسئول حفظ نظم عمومی با اجرای قوانین سلطنتی است. اخیراً یک نیروی ویژه پلیس گردشگری تشکیل شده و آماده خدمات رسانی به گردشگران است. پلیس گردشگر نیروی دارای یونیفرم مخصوص است که با بقیه گشت ها متفاوت است و اصولاً مسئول تدوین گزارشات شرکت های بیمه برای گرفتن غرامت برای قربانیان جرایم سرقت است. در موارد جدی تر آنها با پلیس ملی همکاری می کنند. برنامه های آموزش میان فرهنگی برای آنها گذاشته می شود تا راحت تر با گردشگران ارتباط برقرار کنند.

### ایالات متحده آمریکا

در آمریکا نیروی پلیس ویژه برای گردشگران وجود ندارد بلکه آنها یک استراتژی موثر برای همکاری با صنعت گردشگری دارند. نمایندگان پلیس با انجمن های گردشگری، هتل ها، متل ها همکاری می کنند تا برنامه های ضد جرم را به خوبی پیاده کنند. در بخش زیر برخی از مهم ترین اقدامات پلیس این کشور برای تأمین امنیت گردشگران بیان می شود:

- در ایالات نیوارلثان و اورلاندو واحد ویژه تشکیل شده است تا از گردشگران حفاظت شود؛
- در برخی از مناطق گردشگری، صاحبان اقامتگاه ها مبلغ معینی را برای دریافت خدمات ایمنی پرداخت می کنند؛

- سفیران ایمنی خدماتی را به گردشگران می دهند. این سفیران که یونيفرم مخصوص دارند گوش و چشم پلیس هستند و اطلاعات لازم را به پلیس می دهند یا حوادث را به پلیس گزارش می کنند؛
- هتل ها و متل ها تشویق می شوند تا اقداماتی را برای کاهش قربانی شدن مهمان خود انجام دهند مانند نصب قفل های الکترونیک، ارائه نکات ایمنی در وب سایت یا کانال تلویزیون کابلی؛
- اهدای پاداش به خاطر اطلاعاتی که مجرمان در زمان دستگیری و محکومیت به پلیس می دهند؛
- ایالت فلوریدا قانونی را وضع کرده است که شماره های مجاز برای کرایه به راحتی شناسایی شوند، دادگاه نیز باید نقشه و جهت های حرکت را در اختیار وسایل نقلیه اجاره شده بگذارد و برچسب های شناسایی کننده از روی خودرو اجاره شده برداشته شود؛
- علائم مربوط به جهت ها و مسیرها کاملاً مشخص باشند؛
- مقامات پلیس شیوه برخورد با رانندگانی که وسیله نقلیه شان سرقت شده است را به صورت تخصصی می آموزند. آنها مجهز به امکاناتی مانند نقشه، تلفن همراه، بورسور در قالب زبان های مختلف هستند
- در فلوریدا یک خط تلفن گردشگری و یک خبرنامه موجود است که اطلاعات ۲۴ ساعت گذشته در فرودگاه ها و پروازها در اختیار گردشگران می گذارد؛
- گسترش امکانات برای آگاهی دادن به مسافران درباره مکان های امن (مثلاً برخی از شهرها یک برنامه ثبت هتل ها و متل های امن و معتبر هستند که به آنها اجازه می دهد از تبلیغات ویژه برای معرفی خود و ثبت خود به عنوان یک مکان امن و مطمئن استفاده کنند)؛
- گشت های امنیتی شهروندی در فصول اوج گردشگری که هم به گردشگران اطلاعات لازم را می دهند و هم آماده برقراری ارتباط با پلیس هستند؛
- شهرهای اورلاندو و میامی در بزرگراه هایشان علائم مخصوصی دارند که مسیر را به بازدیدکنندگان نشان می دهد. این علامت ها در امتداد بزرگراه های هوایی نزدیک شرکت های اجاره ماشین قرار دارند. (کوشیریشتا و دیگران، ۲۰۱۵).

### نیوزیلند

در نیوزیلند امنیت گردشگران در قالب طرحی با عنوان «سفیران امنیت» حفظ می شود. در این طرح تعدادی از مسئولان حفظ امنیت شهری آموزش دیده در مرکز تجاری شهر وارد عمل می شوند.

آنها به عنوان سفیران امنیت کار می‌کنند و با پلیس همکاری دارند و در بی‌نظمی‌های سطح پایین دخالت می‌کنند و جرایم را گزارش می‌کنند. دولت نیوزیلند یک کد امنیتی را برای گردشگران منتشر کرده است که در وب‌سایت سازمان گردشگری و نیروی پلیس وجود است (همان منبع: ۶۰).

### سوئیس

در مقایسه با اکثر کشورهای اروپایی، سوئیس‌ها مردمانی تابع قانون هستند به طوری که حضور پلیس در این کشور کمتر از سایر کشورهاست. فقط عده معدودی از پلیس فدرال با یونیفرم ساده حضور دارند در حالیکه اکثر وظایف پلیسی توسط مقامات کانتون مدیریت می‌شود. شهرها پلیس مسلح خود را دارند که با نیروهای کانتون همکاری دارند. دیدن حتی یک مقام پلیس در این کشور نادر است و ممکن است تنها به رفع ترافیک کمک کنند (همان منبع).

همان‌طور که بیان شد، دیدن و آشنایی با تجربیات کشورهای مختلف به تدوین یک طرح مناسب برای ایجاد پلیس گردشگری در کشور کمک کننده است. رونق حوزه‌ی گردشگری، به تأمین یک محیط امن و سالم برای گردشگران بستگی دارد و امنیت به جزء کلیدی از صنعت گردشگری تبدیل شده است و مدیریت معقول باید تلاش کند تا محیطی امن را فراهم آورد. کشورهایی که از امنیت و ثبات سیاسی لازم جهت حمایت از جریان‌های گردشگری برخوردار می‌باشند، درآمد خوبی را از این بخش کسب می‌کنند و اکنون در حال تجربه‌ی اقتصادی درآمدهای ارزی، مقبولیت و مشروعیت بین‌المللی در عرصه‌های سیاسی و معرفی فرهنگ و تمدن به جهانیان می‌باشند. اما مناطق و کشورهایی که درگیر بی‌ثباتی سیاسی و ناامنی بوده‌اند، هرگز قادر به برپایی بستر مناسب جهت استفاده از کارکردهای مثبت صنعت گردشگری نیستند (سلطانی، ۱۳۸۸: ۲۷۹). در میان کشورهای اروپایی امکانات پلیسی که توسط ایرلند برای گردشگران مهیا می‌شود بهترین مورد در نوع خود و در میان کشورهای آسیایی امکانات پلیسی مالزی و سنگاپور برای گردشگران بهترین نوع خود است. با آنکه هیچ‌گونه تأمین خاصی برای پلیس گردشگری وجود ندارد بلکه خدمات پلیسی عمومی در آمریکا به خوبی در اختیار گردشگران قرار دارد و آنها با مسائل گردشگران به خوبی آشنا هستند. در سنگاپور خدمات الکترونیکی و فنی پلیس گردشگر بسیار سطح بالاست.

### پلیس گردشگر و خدمات حفاظتی<sup>۱</sup> در مقصد

تا پیش از وقوع حادثه یازدهم سپتامبر سال ۲۰۰۱ در آمریکا، اکثر واحدهای پلیسی کشورها آشنایی چندانی با مسؤولیت‌هایشان در صنعت گردشگری نداشتند. وقوع این حادثه و این دیدگاه که

<sup>۱</sup>Tourism Oriented Policing/Protection Services" (TOPPS)

گردشگران در معرض ریسک بالای قربانی شدن جرم قرار دارند باعث شد تا لزوم آموزش و آشنایی پلیس با صنعت گردشگری و حفاظت از آنها مطرح شود. در این جا برخی از مهم ترین اصول فلسفی حاکم بر پلیس گردشگری و خدمات حفاظتی پلیس برای گردشگران و نیز برخی از شبکه های گردشگری که حول این اصل شکل گرفته اند نیز شرح داده می شود. فلسفه پلیس گردشگری پارادایم استاندارد اجرای قانون را به چالش می کشد. امنیت گردشگری بخشی از کل نظام گردشگری است و ناکامی در تأمین آن سبب نقص این سیستم یا بروز بحران می شود. این اصل یک مفهوم بنیادی در پلیس گردشگری و حفاظت است. پلیس گردشگری خدمات حفاظتی (TOPPS) این ایده را به چالش کشیده است که امنیت یک «سردرد لازم» است که در مقدار کم آن لازم است که باشد. نه تنها امنیت بلکه اصل دیگری از TOPPS لازم است: خدمات مشتری و امنیت خوب بخشی از نظام گردشگری است و بدون آنها، گردشگری شکست می خورد. کارگزاران در TOPPS با سایر بخش ها و متخصصان تعامل دارند که بسیار متنوع است از امنیت غذایی گرفته تا کودک ربایی و برنامه ریزی برای جشنواره ها، کنترل ترافیک و تروریسم داخلی. پلیس گردشگری متخصصان حرفه ای هستند. TOPPS نه تنها بر تعداد جرایم حل شده بلکه بیشتر بر تعداد جرایم پیشگیری شده تاکید می کند. واحدهای TOPPS بیشتر به مقابله با جرم گرایش دارند تا واکنش به جرایم. از دیدگاه TOPPS، یک واحد امنیت گردشگری به مراتب بهتر از واحد جرایم گردشگری است. واحد امنیت گردشگری بر یک سیاست حفاظتی و پیشگیری از جرم دلالت دارد در حالی که واحد جرایم گردشگری بر حل جرایم رخ داده شده تاکید دارد. متخصصان TOPPS، بیشتر بر این که جرمی رخ ندهد تاکید دارند. موافقان TOPPS استدلال می کنند که مقامات امنیتی نه فقط در حوزه خودشان حرفه ای اند بلکه متخصص نیز هستند. مهارت های زبانی، مهارت های ارتباطی، داشتن حساسیت، درک نقش های جنسیتی، شناخت جغرافیا، مهارت های تنوع فرهنگی، توانایی برای گوش دادن بدون نقش تدافعی گرفتن، مهارت های خدمات مشتری و کنترل خشم از جمله مهارت هایی است که کارگزاران TOPPS باید از آن برخوردار باشند. علاوه بر این متخصصان در این حوزه بایستی با علوم روان شناسی و جامعه شناسی گردشگری و جرم شناسی نیز آشنایی داشته باشند. آنها باید بدانند که امنیت گردشگری بخش لاینفک تجربه گردشگری است و به همین علت آنها باید یونیفرم های مخصوص داشته باشند و از این واقعیت آگاه باشند که گفتار و کردار آنها بر ساختار گردشگری تأثیر دارد. اما در این جا با هدف کامل کردن فلسفه پلیس گردشگری و خدمات حفاظتی باید از اهداف ان آگاه بود. برای حفاظت از بازدیدکنندگان



از مقصد متخصصان این حوزه باید یک دیدگاه محلی داشته باشند (تارلاو، ۲۰۱۴: ۹-۷). یعنی آنها بایستی با جنبه های اجتماع محلی و مقصد گردشگری آشنایی داشته باشند. و بتوانند با مسائل و مشکلات احتمالی آگاهی داشته باشند. متخصصان پلیس گردشگری از یک تعریف مشخص درباره این که بازدیدکننده یا گردشگر کیست استفاده نمی کنند بلکه باید فرض کنند که هرکسی که از بیرون شهر می آید می تواند یک بازدیدکننده باشد. دوم این که حفاظت از افراد شاغل در صنعت گردشگری مهم است. حفاظت از صنعت گردشگری و کارکنان آن کمتر به چشم متخصصان امنیتی می آید. افرادی که در اقامتگاه های گردشگری مانند هتل ها و رستوران ها کار می کنند نه تنها ممکن است مورد حمله واقع شوند بلکه ممکن است مبتلا به بیماری های مختلف شوند. حقوق این افراد کم است و گاهی در محل کار ممکن است مرتکب جرم شوند و لذا در گزارش جرایم مرتکب شده بر علیه آنها هراس وجود دارد. این کارکنان جرایم و تخلفات را گزارش نمی کنند. آنها ترجیح می دهند ساکت بمانند به خصوص وقتی که قربانی جرم به واسطه ترس از اخراج شدن از کار دارند. سوم این که حفاظت از مکان های گردشگری مهم است. ماموران پلیس گردشگری و خدمات حفاظتی بایستی همیشه امنیت و رفاه شخص را به رفاه شی، چیز یا فکر ترجیح بدهند. امنیت مکان ها جنبه مهمی در پلیس گردشگری است. مراقبت از یک بنای محلی یا جاذبه طبیعی فرهنگی یا حفاظت از یک هتل موردی از امنیت مکان گردشگری است. امنیت مکان زیرساختارها مانند جاده ها، پل ها، موزه ها و فرودگاه ها، وندالیسم و تخریب مکان های گردشگری را دربرمی گیرد. صنعت گردشگری (و اغلب بومیان مقصد) به سامان، سلامت و امنیت جاذبه ها و زیرساختارهایشان وابسته هستند. لذا پلیس گردشگری و خدمات حفاظتی بایستی مراقب چنین جاذبه ها و زیرساختارهایی باشند چرا که این ها نماد یک ملت بوده و به یک میراث جهانی تعلق دارند. پلیس گردشگری باید عوامل جامعه شناختی درباره بازدیدکنندگان را بشناسد تا بتواند یک استراتژی تعریف کند (تارلاو، ۲۰۱۴: ۹-۷). چان چیانگ<sup>۱</sup> در مقاله خود با عنوان « استراتژی های حفاظت و امنیت در گردشگری (مطالعه موردی صنعت هتلداری سنگاپور)» امنیت را در سه سطح بررسی کرد که در جدول زیر شرح داده شد.

---

<sup>۱</sup> Choon Chiang

جدول ( ۱): چارچوب سه سطحی مقابله با جرایم ( حمله، سرقت مسلحانه، قتل، فحشا، تجاوز به عنف، سرقت و غیره)

اقدامات لازم	سطح اول: سیستم های فضایی هتل
طراحی سیستم های کنترل و دسترسی در ورودی ها و خروجی های هتل ها و مکان های عمومی	طراحی و طرح بندی
انواع سیستم های دسترسی به درب های ورودی اتاق های مهمان: قفل و کلید یا سیستم های قفل هوشمند	مبلمان و اتصالات
دوربین های نصب شده در ورودی ها و مناطق عمومی و سیستم های اسانسور و بالابر صندوق های امنیتی برای اشیا و اسناد گرانبها	تجهیزات
بازرسی از سیستم های امنیتی شیوه های رسیدگی به سرقت ها و موارد پیدا شده استفاده از صندوق های امنیتی	سیاست ها و روش ها
حضور یک واحد امنیتی شامل مدیر امنیت، مامور حراست، ماموران امنیتی، نگهبان ها و کارمندان ثبت اوقات یا وقت نگه دارها <sup>۱</sup> همه کارکنان بایستی با روش های حفظ امنیت مهمانان آشنا باشند. یک سیستم امنیتی موثر به پرسنل مجرب و آموزش دیده و آشنا با شیوه های امنیتی و تجهیزات مربوط به آن احتیاج دارد.	پرسنل هتل
	سطح دوم: سطح صنعت گردشگری
انجمن هتل داران بایستی همایش سالانه ای برای دادن پاداش به هتل های امن را برگزار کند تا هتل هایی که بهترین عملکرد را در حفظ امنیت دارند شناسایی و معرفی شوند.	انجمن هتل داران

<sup>۱</sup> Timekeepers

<p>یک کمیته امنیت هتل بایستی تشکیل شود تا با برگزاری جلسات و تبادل نظر بین اعضای هتل، درباره شیوه های حفظ امنیت اتفاق نظر حاصل شود. انجمن هتل داران و کمیته پلیس هم باید به صورت ماهانه و چرخشی در هتل های مختلف جلسه داشته باشند.</p> <p>کنفرانس انجمن هتل داران و پلیس هتل هم باید یک منشور همکاری را امضا کنند تا همکاری ها تقویت شود و آموزش کارکنان و آشنایی با روش ها و مباحث جدید در امنیت هتل ها ممکن شود.</p>	<p>کمیته های وصل کننده<sup>۱</sup></p>
	<p>سطح سوم : سطح (مقصد)</p>
<p>نیروی پلیس مامور اجرای قانون و برخورد با مجرمان و متخلفان و حفاظت از گردشگران در مقصد است.</p> <p>ایجاد دسنرسی مناسب به پلیس در مواقع اضطراری، به کارگیری فناوری های نوین امنیتی و بدون حضور فیزیکی زیاد پلیس</p>	<p>نیروی پلیس</p>

منبع: چانگ چیانگ (۲۰۰۰: ۴۶)

### بحث و نتیجه گیری

در توسعه گردشگری عوامل متعددی تأثیرگذار هستند که امروزه امنیت به عنوان مهمترین اصل در تدوین استراتژی توسعه گردشگری است که بیش از پیش باید مورد توجه قرار گیرد. چراکه مهمترین عاملی که دوام بازدید از یک مقصد را بدنبال دارد امنیت آن مقصد است. متأسفانه گردشگران به آسانی طعمه جنایتکاران می شوند. گردشگران از مناطق و موقعیت های خطرناکی که می توانند آستان جنایات غیرطبیعی باشند، اطلاعی ندارند. سارقان و متجاوزان به راحتی به گردشگران تعدی می کنند، زیرا گردشگران به آسانی شناسایی می شوند و معمولاً در برابر حملات بی دفاع و بدون تجهیزات اند. جنایات علیه گردشگران منجر به بدنامی و تصویر ناخوشایند در اذهان بازدیدکنندگان می شود. بنابراین، سازمان های تورگردان از فرستادن تور به مقصدهایی که به جنایت علیه گردشگران شهرت دارند اجتناب می ورزند. پیزام و دیگران (۱۹۸۲) اظهار کردند که صنعت گردشگری مسئول وقوع جنایات نیست، اما باید در نظر داشت که گردشگران هدف بالقوه ای برای جرم و جنایات اند. حفاظت از آن ها در برابر متجاوزان برای پایداری و رشد این صنعت ضروری است (گلدنر و ریچی، ۱۳۹۲: ۲۶۸). در

<sup>۱</sup> Joint Committees

تحقیق حاضر بر این موضوع تأکید شده است که امنیت شاخص ترین عامل گسترش گردشگری است و یکی از ابزارهایی که می تواند به حفظ آن کمک کند، پلیس گردشگر است. حضور فیزیکی پلیس به صورت سیار یا کیوسک های پلیس موقت در مکان های گردشگری با پوشش خاص و آشنا با اصول گردشگری به طور عینی به گردشگران آرامش می دهد. هم چنین نقش پلیس در حفظ فضاهای تاریخی و فرهنگی از دو جهت قابل بررسی است: اول این که این گونه آثار نشان از فرهنگ، هنر، تاریخ و تمدن مردمان یک سرزمین دارد که سرقت، تخریب و یا تضعیف آنها باعث تضعیف تمدن انسان های آن سرزمین می شود. دوم این که پلیس وظیفه دارد گردشگران را از حوادث و خطرات احتمالی در امان نگه دارد. اطلاع رسانی و حضور به موقع پلیس می تواند نقش عمده ای در کاهش این گونه خطرات داشته باشد (ذوالقدر و کرمی، ۱۳۹۱). در این مقاله سه هدف مطرح شد که در بخش های اهمیت و ضرورت تحقیق و نیز کارکردهای پلیس گردشگر و تجربه پلیس گردشگر در سایر کشورها عنوان شد. در این بخش با بیان پیشنهادهایی به چگونگی تأثیر پلیس گردشگر در ارتقا امنیت گردشگران پرداخته می شود.

- تأسیس یک واحد پلیس گردشگر در مقاصد گردشگری که دارای نیروهای زن و مرد متخصص و ماهر باشد. در کشور هند، پلیس گردشگر بین ۲۰ تا ۳۰ سال دارد و دارای تحصیلات از دانشگاه افسری و نیز آشنا با مباحث گردشگری است و مسلط به زبان انگلیسی است و به زبان بومی نیز آشنایی دارد. استاندارد قد و وزن برای پلیس زن یا مرد فرق می کند.
- پلیس گردشگری بایستی از سایر واحدهای پلیس جدا باشد و این تمایز در یونیفرم نشان داده شود.
- پلیس گردشگری در رابطه با نحوه تعامل با گردشگران، صنعت گردشگری آموزش ببیند. آموزش عمومی درباره اهمیت صنعت گردشگری و امنیت آن جدی است. در پلیسی شدن و امنیت قرن بیست و یکم، داشتن متخصص های آموزش دیده و مجرب که در حوزه خودشان متبحر باشند، لازم است. به عبارتی، باید گفت که آنها باید به خوبی آموزش ببینند تا به بازدیدکنندگان کمک کنند تا تجربه خوبی از مقصد داشته باشند. آنها باید از استانداردهای اخلاقی و رفتاری بالایی برخوردار باشند. پلیس گردشگری باید در این زمینه آموزش ببیند که چگونه با جرایم علیه گردشگران و گردشگران مجرم برخورد کند. آنها بایستی از دانش لازم درباره انواع جرایم و ویژگی های آنها برخوردار باشند. در مباحث مربوط به جرایم علیه گردشگران باید ظرفیت قانون

گذاری و اجرای آن وجود داشته باشد. آموزش حرفه ای و تجهیزات برای نیروهای پلیس در برخورد با جرایم سایبری و جرایم مالی باید مهیا باشد. در هند، در کنار برنامه آموزشی یک هفته ای، پلیس گردشگر با شرایط و اصول امنیتی در صنعت گردشگری آشنا می شود. برنامه آموزش بایستی به صورت جامع و با هدف رفتاری و نگرشی ساختار داشته باشد. اجرای قانون، نحوه تعامل با پرسنل پلیس، ذینفعان در صنعت گردشگری (گردشگران، تورگردان ها، آژانس های مسافرتی، مدیران هتل ها، رستوران ها و بازاریابان گردشگری)، شناخت مسائل میان فرهنگی، بسط مهارت ها و آشنایی با جاذبه ها و مقاصد گردشگری در هر استان در برنامه آموزشی باید گنجانده شود. مسؤلیت آموزش پرسنل پلیس بایستی بر عهده متخصصان حوزه گردشگری، میراث فرهنگی، متخصصان زبان، پزشکان، حقوق دان، و مبلغان دینی باشد.

- پلیس گردشگری بایستی در مکان های گردشگری یا جاذبه های طبیعی مانند کوهستان ها، پارک های جنگلی، آثار باستانی، فرهنگی و طبیعی یا مراکز تجاری که بازدیدکنندگان بسیاری دارند مستقر باشند. واحدهای گشت زنی با یونیفرم های مخصوص آماده به خدمت باشند. پرسنل پلیس گردشگر بایستی در مناطقی که جاذبه های گردشگری وجود دارد مانند کوهستان ها، ورودی ها و خروجی ها (ایستگاه راه آهن، فرودگاه ها، ترمینال های اتوبوس، اماکن مذهبی و مقدس، مراکز خرید، مناطق تفریحی که در فصل های گردشگر پذیر بسیار شلوغ می شوند) حضور دائمی و جدی داشته باشند. انجام وظیفه کارکنان پلیس گردشگر، گشت زنی منظم را می طلبد.
- پلیس گردشگری بایستی با زبان های زنده دنیا به خصوص زبان انگلیسی به عنوان زبان بین المللی شناخت داشته باشد.
- ماموران امنیتی شخصی برای حفاظت از گردشگران باید آماده به خدمت باشند. داشتن یک شماره تماس و خط تلفن آزاد مخصوص گردشگران لازم است. ایجاد تلفن گویا به زبان خارجی برای گردشگران برای دادن اطلاعات به روز، هم چنین یک وکیل حقوقی یا پزشکی که بتواند به آنها خدمت رسانی کند نیز باید در دسترس باشد.
- برگزاری جلسات آشنایی با واحد پلیس گردشگر در مقاصد گردشگری (هتل ها) برای آشنایی گردشگران با این واحد و برخورداری از خدمات شان امری لازم است.

## منابع و مآخذ

- بخارایی، احمد؛ شربتیان، محمد حسن و احمدی، اعظم (۱۳۹۳). امنیت اجتماعی؛ ضرورتی در ترویج صنعت گردشگری (مطالعه موردی: کلانشهر مشهد)، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال سوم، شماره ۱۱: ۷۶-۹۵.
- خوش فر، غلام رضا؛ اسفندیان، آزیتا و رحمانی، مریم (۱۳۹۲). بررسی احساس امنیت فردی و اجتماعی از دیدگاه گردشگران و عوامل موثر بر آن، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال ۲، شماره ۶، ۲۰۲-۱۸۱.
- ربانی، رسول؛ شاهبوندی، احمد؛ دهقانی نیا، محمد منصور و ناظر حضرت، جعفر (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (مطالعه موردی: تصفهان)، مطالعات امنیت اجتماعی، دوره جدید، شماره ۲۶، صص: ۳۹-۶۰.
- رضادوست، صادق؛ بابایی، خدیجه و نجفی، علی رضا (۱۳۹۲). نقش پلیس در امنیت گردشگری در ایران، فصلنامه مطالعات اطلاعات و امنیت انتظامی، شماره شش، دوره چهارم، صص: ۲۹-۵۴.
- ذوالقدر، علی و کرمی، ابوالفضل (۱۳۹۱). بررسی تأثیر عملکرد مسئولین بر احساس امنیت گردشگران استان زنجان، فصلنامه دانش انتظامی زنجان، سال اول، شماره سوم، صص: ۶۱-۹۳.
- عنابستانی، علی اکبر؛ حسینی، معصومه و طالبی، هاشم (۱۳۹۵). بررسی تأثیر نقش پلیس بر امنیت گردشگران (مطالعه موردی: شهر شاندیز)، جغرافیا و توسعه فضای شهری، سال سوم، شماره دوم، صص: ۱۴۱-۱۵۹.
- کیوی، ریمون و کامپنهود، لوک وان (۱۳۸۹). روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه عبدالحسین نیک گوهر، تهران: نشر توتیا.
- گلدنر، چارلز و برنت ریچی، جی. آر. (۱۳۹۲). شناخت صنعت گردشگری اصول، رویه ها و رویکردها، ترجمه ضراغام بروجنی، مرتضی بذرافشان و حمید ایوبی یزدی، تهران: نشر مهکامه.
- صیدایی، سید اسکندر و هدایتی مقدم، زهرا (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعه گردشگری، فصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر، سال چهارم، شماره هشتم، صص: ۱۱۰-۹۷.
- لهسایی زاده، عبدالعلی؛ هاشمی، سمیه؛ عربی، علی و روحانی، علی (۱۳۹۱). بررسی رابطه احساس امنیت و تمایل به سفر های داخلی: مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه تهران، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر، سال ۷، شماره ۲۰، ۲۴-۱.

- محمدی، جمال(۱۳۹۲). تحلیل کیفی بسترها، دلایل و پیامدهای گردشگری به شیوه نظریه ی  
زمینه ای، برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال ۲، شماره ۷، ۲۰۳-۱۸۲
- محمدپور، احمد(۱۳۹۰). روش تحقیق کیفی ضد روش (۱)، تهران: نشر جامعه شناسان.
- مشکینی، ابوالفضل؛ حسینی، معصومه؛ زبانی، طاها و عباس زاده، صغری(۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر  
احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری(مطالعه موردی: شهر طرقله)، مجله گردشگری  
شهری، دوره سوم، شماره ۱، صص: ۱۷-۳۰.
- هزارجریبی، جعفر و نجفی، ملک محمد(۱۳۸۹). اعتماد اجتماعی و توسعه گردشگری، مطالعات و  
پژوهش های شهری و منطقه ای، سال ۲، شماره ۷، ۷۰-۵۳.
- Ayob, N., & Masron, T.(2014). **Issues of safety and security: new  
challenging to Malaysia tourism industry**, SHS Web of Conferences 12,  
010 8 (2014), <http://www.shs-conferences.org> or  
<http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20141201083>
- Choon Chiang, L.( 2000). **Strategies for safety and security in tourism: a  
conceptual framework for the Singapore hotels industry**, The Journal of  
Tourism Studies, 11(2): 44-52.
- Erlina, C.G.(2017). **Tourism safety and security in the municipality San  
Agustin, Surigao Del Sur, Philippines**, Proceedings of 85<sup>th</sup> LASTEM  
International Conference, Manila, Philippines, 28<sup>th</sup>- 29<sup>th</sup> October 2017.
- George, R.(2003). **Tourist's perceptions of safety and security while  
visiting capeTown** , Tourism Management, 24(2003): 575-585.
- Glensor, R.W., & Peak, K.J.(2004). **Crimes against tourists, U.S  
Department of justice**, Office of community oriented policing services,  
Problem – specific guides series, No.26. [www. Cops. Usdoj.gov](http://www.Cops.Usdoj.gov).
- Hoghes, K., Bellis, M., Calafat, A., Blay, N., Kokkevi, A., Boyiadji, G.,  
Rosario, M., & Bajcaova, L.(2011). **Substance use, violence, and  
Unintentional injury in young holidaymakers visiting Mediterranean  
destinations**, Journal of Travel Medicine, vol. 18, Issue 2: 80089.
- Karl, M., & Schmude, J.(2017). **Understanding the role of risk  
(perception) in destination choice: A literature review and synthesis**,  
Tourism, Vol.65, No.2, PP: 138-155.
- Kim Lien, P.T.(2010). **Tourist Motivation and Activities, A Case study of  
Nha Trang, Vietnam**, Master Thesis, The Norwegian College of Fishery  
Science, University of Tromso, Norway.

- Kozak, M., & Rimmington, M.(1999). **Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings**, Hospitality Management, 18(1999): 273-283. –
- Ministry of Tourism' India, (2015). **Study on functioning pf tourist police in states/ Uts & documentation of best practices**, tourism.gov.in/sites/.../Study%20on%20Tourist%20Police%20-%20Final%20Print.pdf (2/7/2018). –
- Jensen, S., & Tinggaard Svendsen, G.(2016). **Social trust, safety and the choice of tourist destination**, Business and Management Horizons, 4(1): 1-9. –
- Mawby, R.I., Tec̃au, A.S., Constantin, C.P., Chit,u, I.B., Tescas, iu, B.(2016). **Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations**, Sustainability, 2016, 8, 524; doi:10.3390/su8060524 –
- Muehsam, M., & Tarlow, P.E. (1995). **Involving the police in tourism**, Tourism Management, 16(1): 9-14. –
- Payam, M.M., (2016). **Tourist' security: the need for tourism police in Bosnia and Herzegovina**, British Journal of Economics, Management & Trade , 12(1): 1-9. –
- Tarlow, P.(2014). **Tourism oriented policing and the tourism industry**, International Journal of Event Management Research, 8(1): 1-18. –  
<https://www.linkedin.com/pulse/importance-transportation-tourism-development-fda-ba-itc-mba-emba> –  
<https://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-tourism-police-create-the-image-of-the-destination-article2450> –