



توسعه گردشگری با تأکید بر نقش آموزش نیروی انسانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۱۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۲/۲۵

زهرا خدائی

دانشجوی دکتری شهرسازی دانشگاه تربیت مدرس z.khodae@modares.ac.ir (مسئول مکاتبات)

حسین کلاتری خلیل آباد

عضو هیئت علمی جهاد دانشگاهی h_kalantari@acecr.ac.ir

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: درک و شناخت گردشگری و همچنین چگونگی توسعه و پایداری آن نه تنها در گسترش دانش گردشگری برای درک نیازمندی‌های آن، بلکه در آموزش زمینه‌های موفقیت در پیرامون تجارت گردشگری و همچنین نیازمندی‌های هر جامعه به امر گردشگری نهفته است که این خود یک نگرش و رویکرد انسانی را به گردشگری ضروری می‌سازد. به بیان دیگر، شکل‌گیری، پایداری و توسعه گردشگری در هر جامعه نیازمند امر آموزشی می‌باشد. هدف پژوهش حاضر، بررسی و واکاوی نقش آموزش نیروی انسانی جهت توسعه گردشگری می‌باشد.

روش پژوهش: مقاله حاضر با استفاده از روش تحلیلی - توصیفی و مرور متون و منابع و تشریح چالش‌های نظام آموزش گردشگری در ایران در رابطه با آموزش نیروی انسانی، به ارائه راهکارهای اصلاحی جهت بهبود نظام آموزشی کشور می‌پردازد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد نظام آموزش جهانگردی و واحدهای آموزشی، امکانات و تجهیزات آموزش و از همه مهم‌تر، معیارها و ضوابط نظارتی و چگونگی اعمال آن‌ها باید به سرعت متحول شوند و ایجاد این تحولات مستلزم ارائه تسهیلات و معافیت‌های مؤسسات آموزشی، گسترش مبادلات بین‌المللی در امر آموزشی و تربیت مدرسان مورد نیاز است.

نتیجه‌گیری: ارائه آموزش اثر بخش در یک سازمان مدرن مستلزم تفکر جدید، مدل‌های جدید، رویکرد جدید و ابزارها و مکانیزم‌های جدید است. از آنجا که آموزش به عنوان بخش زیربنایی مدیریت منابع انسانی و مدیریت کیفیت در صنعت گردشگری مطرح است، برای اصلاح نظام ساختاری صنعت گردشگری کشور می‌توان کار را از اصلاح نظام آموزشی آغاز کرد.

واژگان کلیدی: آموزش، توسعه گردشگری، نیروی انسانی، دانشگاه

مقدمه

گردشگری در قرن حاضر به یکی از پرسودترین و کارآمدترین فعالیت‌های اقتصادی در سطح جهان بدل گشته است. کشورهای مختلفی در عصر حاضر به دنبال استفاده از قابلیت‌های گردشگری در سرزمین خود برای جذب گردشگران و به تبع کسب سود اقتصادی می‌باشند. از جمله می‌توان اشاره به اشتغال زایی، کسب درآمد، جذب ارز و تقویت زیرساخت‌های اجتماعی، ارتقاء فرهنگی و ... کرد (کاظمی ۱۳۸۷). در اوایل قرن بیستم، با توجه به درآمدهای کلان، سالانه بالغ بر ۵۵۰ میلیارد دلار و اشتغال‌زایی سالانه بالغ بر ۷۵۰۰۰۰ شغل، گردشگری به یکی از مؤلفه‌های مهم تجارت بین‌المللی مبدل شده بود (سرور ۱۳۸۶، ۱۲). شاید نکته مثبتی که بتوان در برنامه‌ریزی‌های کلان برای گسترش صنعت گردشگری ترسیم کرد، توجه ویژه به ارتقاء سطح علمی شاغلان در این صنعت و پرورش نیروهای متخصص برای تقویت بنیه اجرایی مدیریت گردشگری در کشور باشد که با تأسیس رشته‌های مختلف مدیریت جهانگردی و هتلداری در مراکز دانشگاهی، سعی در تحقق آن داشته‌ایم. به طوری که از ابتدای دهه ۸۰ شمسی، شاهد شتاب فزاینده این طرح و افزایش رشته‌های دانشگاهی در زمینه گردشگری و هتلداری هستیم که نه تنها آینده روشنی را برای این صنعت در ایران تداعی خواهد کرد، بلکه موقعیت جهانی ما را نیز در بازار وسیع و بدون حد و مرز «جهانگردی» بهبود خواهد بخشید. اگر در دهه ۷۰ تنها یکی از دانشکده‌های دولتی با ظرفیتی محدود در زمینه پذیرش و آموزش نیروهای متخصص در دو رشته مدیریت جهانگردی و هتلداری فعالیت داشت، هم اکنون شاهد برگزاری دوره‌های متعدد کاردانی، کارشناسی و حتی کارشناسی ارشد جهانگردی و هتلداری در دانشگاه‌های متعدد کشورمان هستیم که آینده روشنی را برای این صنعت رقم خواهد زد. هم اکنون جدا از دانشگاه‌های تبریز، یزد و علامه طباطبایی تهران، شاهد تربیت نیروهای متخصص در دانشگاه‌های آزاد اسلامی واحد تهران (علوم تحقیقات) و نیشابور در سطح کارشناسی و کارشناسی ارشد هستیم. ضمن آنکه دانشگاه پیام نور نیز با ایجاد ۹۵ رشته گردشگری در شهرهای مختلف ایران، تلاش گسترده‌ای را برای جذب و تربیت نیروهای متخصص آغاز کرده است. از طرفی تلاش‌های چند ساله دانشگاه جامع علمی کاربردی را در تربیت نیروهای متخصص در دو رشته خدمات مسافرتی و جهانگردی و مدیریت مراکز اقامتی (هتلداری) را

نمی‌توان نادیده گرفت (فرشیدی ۱۳۸۶، ۱۶). البته برای تربیت نیروهای متخصص به نحوی که خلأ کنونی در صنعت جهانگردی و هتلداری کشورمان به کلی برطرف شود، باید علاوه بر افزایش تحصیلات آکادمیک دانشجویان، به آموزش‌های تجربی و برپایی اردوهای آموزشی علمی برای آنان نیز توجه کرد تا دانش آموختگان این رشته از قابلیت و کارایی لازم جهت گسترش علمی صنعت جهانگردی در کشورمان برخوردار شوند.

آموزش گردشگری

تحصیل در زمینه گردشگری نسبتاً جدید است و به رسمیت شناخته شدن این حرفه در شکلی فراگیر به عنوان صنعتی حیاتی و رو به رشد اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. تعاریف متعددی با در نظر گرفتن اصطلاحات فنی برای گردشگری، گردشگر و صنعت توریست (توریسم) وجود دارد. تنوع در واژگان، این واقعیت را به دنبال دارد که بخش‌ها و حرفه‌های مختلف بسیاری به گردشگری مرتبط می‌شوند که همگی تعاریفی را برای اهداف مختلف به کار می‌برند (Leiper 1979, 340). همچنین انواع مختلفی از فعالیت گردشگری با توجه به انگیزه گردشگر وجود دارد: اوقات فراغت، تجارت، ملاقات با دوستان و بستگان و غیره. که این امر، تلاش‌ها برای رسیدن به یک تعریف مشترک را محدود می‌کند. از این رو، برخی، حتی بحث می‌کنند که آیا گردشگری را می‌توان هنوز به عنوان یک رشته علمی طبقه‌بندی کرد؟ با اعتقاد بر اینکه «در حالی که گردشگری به منزله یک حوزه مطالعاتی تلقی می‌شود، در حال حاضر فاقد سطح زیربنای نظری است که به یک رشته علمی تبدیل گردد» (Cooper et al, 1993).

بحثی در این میان وجود دارد: مبنی بر اینکه آیا گردشگری بهتر است به عنوان یک صنعت دیده شود یا به عنوان حوزه‌ای که قادر به پیوند فعالیت‌های گردشگری با توجه به اهداف بازار مصرف باشد. صنعت گردشگری، صنعتی منحصر به فرد است که در آن، محصولات (و مقررات) از بخش‌های دیگر اقتصاد خواسته می‌شود: طبق گفته لیکوریش^۱، گردشگری اساساً تقاضای ایجاد یک بازار است نه یک صنعت (Lickorish 1991). ایدگل^۲ از آن به عنوان «گسترده‌ترین صنعت» یاد می‌کند و می‌گوید «هیچ صنعت دیگری در اقتصاد وجود ندارد که با انواع بسیار متنوع و مختلفی از محصولات و خدمات ارتباط داشته باشد...» (Edgell 1990). پس

تدارک آموزش گردشگری

عرضه دوره‌های گردشگری به طور قابل توجهی در بیش از سه دهه گذشته، رشد کرده است. چنین رشدی منجر به گسترش سریع صنعت و سرازیر شدن آن در اقتصادهای ملی و محلی و نیز به رسمیت شناختن این حوزه از سوی دولت می‌شود. به عنوان مثال، در انگلستان ارزش صنعت گردشگری در سال ۱۹۹۸ بالغ بر ۶۱۰۰۰ میلیون پوند و به طور میانگین ۱/۷ میلیون شغل را ایجاد کرد (Star UK 1999).

عرضه دوره‌های گردشگری با افزایش تقاضای دانشجویان همراه بوده است. سطح تقاضای نسبتاً پایداری در رابطه با دوره‌های گردشگری از سال ۱۹۹۶ وجود داشته است و سطح پذیرش به طور ثابتی در این دوره به بیش از ۲۳۵۰ نفر در سال ۱۹۹۸ افزایش پیدا کرد، مع‌هذا، این روند جهانی (Bosselman et al. 1996) به طور اجتناب ناپذیری منجر به عرضه بیش از حد فارغ‌التحصیلان در ورود به این صنعت شد (Evans 1993). این اظهارات عواقب جدی برای ذینفعان گردشگری داشت.

اغلب کارفرمایان گردشگری، فارغ‌التحصیلان غیر گردشگری را به خدمت فرا می‌خوانند (مانند دانشجویان مطالعات کسب و کار) که قادر هستند مهارت‌های عمومی مورد نیاز را در حرفه گردشگری کسب کنند. به طور متناقضی، بلا تکلیفی میان کارفرمایانی که با ماهیت و محتوای مدارک گردشگری آشنا نیستند، می‌تواند فرصت‌های استخدام را برای فارغ‌التحصیلان گردشگری محدود نماید. در واقع، مدارک گردشگری در شکل‌های مختلفی صادر شده و بدون هیچ عنوان یکسان یا توصیفی در رابطه با ماهیت و محتوا، ارائه می‌شوند. به عنوان مثال، شایع‌ترین عناوین مدرک مربوط به مدیریت گردشگری و مطالعات گردشگری هستند. در سایر موارد، عباراتی مانند «بین‌المللی» را به عنوان پیشنهاد به ابتدای کلمه اضافه می‌کنند. حال آن که در مواردی نیز عناوین با واژگانی مانند فراغت و یا پذیرایی ادغام می‌شود. بنابراین، عدم درک مشترک از شکل‌گیری مدرک گردشگری و نحوه تفاوت آن از سایر برنامه‌های بخش خدمات، می‌تواند برای کارفرمایان و دانشجویان که به طور یکسانی در تلاش جهت ارزیابی تفاوت میان مدارک اخذ شده هستند، سردرگم باشد (Middleton and Ladkin 1996).

این عامل، منجر به افزایش مشکلاتی همچون ضعف چارچوب عملیاتی می‌گردد. یک مشکل مربوط به ضعف عملکرد در هر بخش است. همان طور که گفته شد، مسئولیت گردشگری دربرگیرنده سازمان‌های متعددی است که هماهنگی میان آن‌ها بسیار ضروری می‌باشد. مشکل پیش رو نه تنها در هماهنگی فعالیت‌های مختلف، بلکه احتمالاً بیشتر در اجرای سیاست‌ها به ویژه ارتباط با تفاوت‌های موجود در منافع باشد (Dieke 1993). این مشکل در برنامه کار منابع انسانی نیز تسری می‌یابد هنگامی که مهم‌ترین کمبود منابع انسانی در گردشگری بین‌المللی... هماهنگی در محیط است. به طور معمول، پاسخگویی و تعهد بایستی در بخش‌های مختلف همچون پاسخگویی به ادارات مختلف ملی و منطقه‌ای مختلف؛ بنگاه‌های فراملیتی و تیز شرکت‌های خصوصی و مجامع قرار داده شود. به علاوه، گردشگری اغلب توسط دولت‌ها و دانشگاه‌ها به عنوان یک رشته مهم و قانونی برای تحصیل به رسمیت شناخته نمی‌شود که بتواند بودجه لازم را نسبت به سایر دانشکده‌ها و مدارس حرفه‌ای بدست آورد (Baum 1994). در سطح کلان، دولت مسئولیت نهایی را برای تخصیص بودجه و منابع برای بخش‌های خاص دارد (Jenkins 1980). گرچه سازمان‌های بسیاری وجود دارند که بر صنعت گردشگری تأثیرگذارند (از جمله گردشگری، آموزش، نیروی کار، کشاورزی، امور خانگی). ترکیبی از منافع بخش خصوصی و دولتی (از جمله سازمان‌های گردشگری ملی)، هماهنگی در اجرای سیاست‌ها را به ویژه در نبود یک سازمان واحد حفاظتی به اضمحلال می‌کشاند، هنگامی - که وزارتخانه‌های گردشگری یا سازمان‌های ملی گردشگری به طور کلی از رسیدن به چنین نقش حفاظتی بازمانده‌اند.

مسئله عدم یکنواختی نیز به خود ارائه دهندگان آموزش برمی‌گردد. جنکینز اشاره می‌کند که «در عمل، برنامه درسی گردشگری که توسط هر مؤسسه‌ای آموزش داده می‌شود منعکس کننده سنت، تجربه کارکنان و منافع آن مؤسسه است (Jenkins 1980 238). تخصصی کردن برنامه، به خصوص در آموزش عالی، در حال افزایش است که منجر به عدم یکنواختی در ارائه می‌گردد. برای برخی، راه حل در اتخاذ برنامه‌های آموزشی اصلی نهفته است، اما باید توجه کرد که تحمیل یکنواختی، خلاقیت در آموزش گردشگری را خاموش می‌کند.»

بنابراین، سؤال اساسی در میان ذینفعان گردشگری به وجود می‌آید: مبنی بر اینکه آیا مدارک دانشگاهی بایستی به نحوی ارتقاء یابند که فارغ‌التحصیلان بتوانند واجد استخدام در خارج از صنعت گردشگری باشند یا به طور جایگزین، آیا دوره‌های گردشگری، فارغ‌التحصیلانی با مهارت‌های بالا برای جایگاه‌های خاصی در صنعت فراهم می‌نماید تا فرصت‌های شغلی‌شان ارتقاء یابد؟

این مجاورت منجر به افزایش نگرانی در این باره می‌شود که آموزش گردشگری همگام با تغییر ماهیت و تنوع این صنعت به عنوان زمینه مطالعاتی نبوده است (Amoah and Baum 1997). کایسر (۱۹۹۸) این نگرانی‌ها را با ذکر این مطلب تشریح می‌کند که «از آنجا که هدف برنامه‌ها کسب مشروعیت در صنعت گردشگری و مهمان نوازی است، ضروری است تا آموزش دهندگان درباره آنچه تدریس و تحقیق می‌کنند، بسیار متخصص باشند و آنچه را به کار می‌گیرند را مورد عمل قرار دهند». به علاوه، کوپر و وست لیک (۱۹۹۸) اذعان کردند که برنامه ریزی درسی رشته توریسم دربرگیرنده ملزوماتی جهت نشان دادن کارآمدی، انعطاف پذیری و پاسخگویی به ذینفعان است». بنابراین، در سال‌های اخیر جهشی به سمت رویکردی منسجم‌تر به سمت محتوای آموزش گردشگری در سطح محلی، اتحادیه اروپا و جهانی پیشروی می‌کند.

منابع انسانی گردشگری

از آنجا که جهانگردی یک فعالیت خدماتی است و کارکنان آن را ارابه می‌کنند توجه به آموزش و ارتقا دانش آنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می‌رود و باز به این دلیل که این صنعت بسیار متأثر است ارتباط دو سویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک محصول این ارتباط تجربه‌ای فراموش نشدنی است و منجر به تصمیم‌گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می‌شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

دولت‌ها با توجه به جایگاه مهم صنعت گردشگری به همکاری تنگاتنگ با این صنعت می‌آیند و با تنظیم سیاست‌های مورد نیاز در جهت توسعه مهارت‌ها و استانداردهای حرفه‌ای گردشگری تلاش می‌کنند تا بتوانند در فضای پر رقابت این عرصه به نیازهای روزافزون آن پاسخ دهند. مؤسسات آموزشی گردشگری در یک تلاش مداوم در جهت بازبینی مواد آموزشی و به روز کردن محتوای درس‌ها اقدام می‌کنند؛ و کارکنان به

عنوان شاخک‌های حسی این سیستم که مستقیماً با مشتریان در تماس هستند در یک جستجوی دایمی در حال ارتقاء دانش و مهارت‌های مورد نیاز حرفه‌ای خود می‌باشند. این فعالیت‌ها حکایت از اهمیت نقش منابع انسانی در توسعه این صنعت دارد. اگر برنامه‌ریزی توسعه منابع انسانی را یک روش منظم برای حصول اطمینان از انتخاب افراد مناسب در زمان مناسب و در پست‌های مناسب تعریف کنیم باید به سؤالات مختلفی پاسخ دهیم.

برای توسعه صنعت جهانگردی چه تعداد افراد، با چه دیدگاهی و با چه مهارت‌هایی نیاز است؟ به خاطر داشته باشیم توجه به زمینه‌های فرهنگی- اجتماعی جامعه میزبان نیز علاوه بر موارد دیگر از اهمیت خاصی برخوردار است و نیاز به یک برنامه‌ریزی دقیق در این زمینه دارد. برنامه‌ریزی توسعه منابع انسانی امروزه با موضوع برنامه‌ریزی در مقصد مسافر نزدیکی بسیاری دارد. در کشورهایی که با کمبود نیروی انسانی مورد نیاز مواجه است موفقیت در این صنعت با دشواری‌هایی بسیار همراه بوده و ساده‌اندیشی است گمان بریم تنها با به‌کارگیری و آموزش‌های کوتاه مدت افراد می‌توان به موفقیت در این صنعت دست یافت.

سازمان جهانی جهانگردی در گرد هم‌آیی خود همواره بر این نکته تاکید کرده است که صنعت جهانگردی نیازمند افراد شایسته و دارای مهارت‌های لازم می‌باشد و در این زمینه صنعت نقش اساسی دارند. مسئله آموزش و پرورش نیروهای مورد نیاز، دستمزدها و همچنین فعالیت‌های انگیزشی و تشویق‌کننده و اعمال نظارت‌های جدی از جمله مواردی است که در برنامه‌ریزی توسعه منابع انسانی حائز اهمیت است. در این برنامه‌ریزی برآورد نیروی انسانی مورد نیاز و شناسایی نیازها و پیچیدگی‌های مربوط به این بخش و تدوین برنامه‌های آموزشی از ارکان اصلی می‌باشد که خود تحت تأثیر عرضه و تقاضا در این صنعت بوده است.

نقش حیاتی مردم در تحویل موفقیت آمیز خدمات جهانگردی به طور گسترده‌ای مورد بحث قرار گرفته است، به عنوان نتیجه، افرادی که در جهانگردی مشغول به کار هستند به عنوان بعد شاخص عملیات موفقیت آمیز کسب و کارهای این بخش تشریح می‌شوند. بحث بر سر این نکته است که همانند برنامه ریزی برای بازدیدکنندگان، بایستی برای ساکنان منطقه نیز برنامه-ریزی کرد. اگر بناست گردشگری به عنوان یک نیروی مثبت در زندگی ساکنان منطقه مطرح باشد، بایستی

در بیشتر هتل‌های زنجیره‌ای موفق دنیا، هر عضوی از خدمه هتل هر روز عصر از مسافران اتاق‌ها می‌پرسد آیا به کمک اضافی نیاز ندارند و اینکه آیا تمام امور در جهت تأمین رضایت آنان بوده است. در واقع این خدمه توانمند هتل شخصاً می‌تواند در برابر خواسته‌های ویژه مهمانان و شکایات آنان پاسخگو باشد. توانمند بودن مدیران و پرسنل اماکن گردشگری نیز باعث ارائه خدمات با کیفیت بالا و قیمت مناسب به گردشگران خواهد شد. پرسنل و مدیران توانمند می‌دانند که رضایت مشتری در درجه اول اهمیت قرار دارد. پرسنل توانمند سازمان‌های دولتی و خصوصی گردشگری نیز با ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع و سرمایه‌گذاران در واحدهای اقتصادی و گردشگری، نقش بسزایی در جذب گردشگر و سرمایه‌گذار و در نتیجه کمک به رشد و توسعه منطقه دارند. نیروهای خدماتی از جمله رانندگان تاکسی توانمند نیز با احترام به مسافران در مبادی ورودی، نقش بسزایی در تأمین رضایت گردشگران و در نتیجه موفقیت پایدار منطقه دارند. در واقع کل فعالان توانمند دولتی و خصوصی مناطق گردشگری می‌دانند که مانند یک زنجیر، عضوی محکم از یک نظام هستند که با کمک همدیگر و تأمین رضایت گردشگر نقش بسزایی در موفقیت پایدار گردشگری منطقه خود دارند.

نقش‌های بالقوه دولت در قلمرو منابع انسانی متفاوت هستند که در محدوده‌های در جهات سیاست و عملکردی برای فرآیند آموزش از قبل از مدرسه تا شغلی و بالاتر و یادگیری در طول زندگی فراهم می‌کند؛ فراهم کردن دسترسی برای بخش‌های خصوصی و عمومی به مهارت‌های کمی و کیفی مورد نیاز برای رشد و توسعه اقتصادی؛ تشویق کسب مهارت‌هایی به عنوان ابزاری برای تجدید ساختار اقتصادی؛ کالیبراسیون مجدد جذابیت سرمایه‌گذاری از طریق برانگیختن حرکت به سمت مهارت‌های تخصصی و اقتصاد دانش محور و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌هایی که فرصت‌های اشتغال را به حداکثر می‌رسانند و بیکاری را در اقتصاد به حداقل رسانده و باعث مشمولیت اجتماعی شوند. به طور اساسی، مدیریت دولتی عناصر کلیدی در بازار ملی نیروی کار - چه برخورد نرم و چه ذات دخالت محور - عموماً به عنوان مسیری برای ارتقاء و رونق اکثریت جامعه پذیرفته شده است. افزایش ظرفیت انسانی و توانایی‌های انسانی جامعه، به ویژه در بین افرادی که از لحاظ اقتصادی در سن بهره‌وری قرار دارند در این فرآیند تعیین کننده بوده و منافع فرامرزی دارند. همان‌طور که

مشارکت و پشتیبانی ساکنان منطقه را نیز داشته باشد. بسیاری از برنامه‌های گردشگری برای توسعه مناطق مقصد اهمیت کمی به توسعه منابع انسانی می‌دهند. به علاوه بسیاری از برنامه‌های گردشگری از شکل‌هایی از گردشگری پشتیبانی می‌کنند که با قابلیت‌های منابع انسانی موجود سازگار نبوده و به همین دلیل مردم محلی امکان مشارکت در گردشگری را پیدا نکرده و بالمال سود کمتری از آنچه باید نصیبشان شود می‌برند.

استراتژی‌های گردشگری که در کشورهای در حال توسعه در حال اجراست، ذاتاً توسعه‌ای تحت امر دولت‌ها بوده و به شدت سیاسی است تا بتواند برنامه‌های اجتماعی و اقتصادی خودشان را تحقق بخشد. پس رویکرد عمومی به آموزش گردشگری، زمانی که انواع بزرگ مقیاس و انباشته از سرمایه توسعه نقش محوری در برنامه‌های گردشگری دارند، بیشتر با «خلق منابع انسانی مورد نیاز برای کار برای دیگران» ارتباط دارند. مطالعات منابع انسانی گردشگری (یا صرفاً ارزیابی اثرات استخدام در گردشگری) عموماً بازتاب تجلی گردشگری به عنوان محرکی برای رشد اقتصادی می‌باشد. تحقیق در منابع انسانی گردشگری عموماً از دو منظر مورد بررسی قرار می‌گیرد: الزامات منابع انسانی (نیازهای کارمندیابی صنعت) و مطالعات اثرات استخدام. اثرات استخدامی توسعه گردشگری به این دلیل مورد مطالعه قرار می‌گیرد که این اطلاعات برای کسب حمایت‌های مالی از آژانس‌های دولتی و تقاضای حمایت از جوامع محلی و ساکنان جهت توسعه بیشتر گردشگری مفید واقع می‌شود (Liu & wall 2006).

توانمندسازی منابع انسانی

یکی از دستاوردهای مهم توانمندسازی پرسنل، تأمین رضایت مشتری است. در واقع با تأمین رضایت مشتری در بخش‌های دولتی و خصوصی (بازارها - خدمات عمومی - هتل‌ها و رستوران‌ها) می‌توان در بخش‌های مهم دولتی و خصوصی به موفقیت پایدار رسید. با توجه به رسالت سازمان‌ها گردشگری در رشد و توسعه اقتصادی و ایجاد اشتغال مولد و سالم، با توانمندسازی پرسنل اماکن گردشگری و ارائه خدمات مطلوب به مشتری و کسب رضایت مشتری می‌توان از این طریق کسب درآمد کرده و با افزایش درآمدهای حاصل از گردشگری به رشد و توسعه منطقه و ایجاد اشتغال مولد کمک کرد.

این مشاغل به طور کامل وابسته به جهانگردی نیست اما ارتباط بسیاری با این صنعت داشته و بر آن اثر می‌گذارد. وجه مشترک همه این مشاغل علیرغم تنوع و گوناگونی آن ارایه خدمت می‌باشد. کارمند هتل، فروشنده آژانس مسافرتی، گارسنی که در یک رستوران کار می‌کند، مدیر یک مهمان سرای جهانگردی و راننده یک تاکسی همه در این وجه از کار که ارایه نوعی خدمت می‌باشد با هم مشترک هستند و بر چگونگی کار به شدت تأثیر می‌گذارند. عرضه این خدمات نیز بدون شناسایی نیازهای مشتریان امکان‌پذیر نیست و در جهان پر رقابت کنونی نه تنها برآورده ساختن نیازها بلکه کیفیت این پاسخگویی نیز بسیار اهمیت دارد و کارکنان باید آموزش ببینند که آنچه امروزه موجب بالا رفتن راندمان کار می‌شود ارایه خدماتی با حداکثر کیفیت می‌باشد؛ و برای حفظ و توسعه بازار کیفیت خدمات جایگاه ویژه‌ای دارد. این چالشی همواره بزرگ بر سر راه صنعت جهانگردی است که باید تلاشی طاقت‌فرسا کیفیتی عالی‌تر ارایه دهد و این به این دلیل است که بازار همواره بر کیفیت ارقام اثر می‌گذارد.

شرکت‌های خدمات جهانگردی به منظور موفقیت باید به آموزش کارکنان توجه کرده و خدماتی را با استانداردهای شناخته شده ارایه کنند. قدمی که به نظر می‌رسد سازمان میراث فرهنگی و گردشگری با تدوین استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری در بخش اقامتگاه‌ها برای اولین بار در حال انجام آن است.

حفظ استانداردهای مهارت‌های کارکنان شاغل در صنعت جهانگردی برای پایداری کیفیت خدمات و محصولات قابل ارایه در این صنعت از اهمیت بالایی برخوردار است و بر افزایش بهره‌وری در چرخه اقتصادی آن اثرگذار است. کارفرمایان به عنوان مشخص کنندگان مهارت‌های کارکنان، مؤسسات آموزشی به عنوان مجریان برنامه‌های آموزشی و سازمان‌های متولی دولتی به عنوان هماهنگ کننده و اعتبار دهنده سیستم مرکزی در اجرای سیستم‌های مبتنی بر مهارت‌های استاندارد نقش کلیدی دارند.

بسیاری از کشورها با ایجاد سیستم صدور گواهینامه سطح مهارت‌های استاندارد شده خود را تقویت نموده‌اند. بسیاری از کشورها شورای آموزشی ملی تشکیل داده‌اند (کشور انگلیس) که وظیفه آن تنظیم برنامه‌های آموزشی برای کارهای مختلف است. برنامه‌های آموزشی در این زمینه یا به صورت آموزش رسمی در هنرستان‌ها و دانشگاه‌ها است و یا به صورت دوره‌های کوتاه و فشرده بر

رنجل (رنجل ۲۰۰۴، ۳۷۴) اشاره می‌کند «در یک اقتصاد دانش محور، نیروی کار بهتر تعلیم دیده و آموزش یافته، بهره‌وری را افزایش داده و همچنین ظرفیت بهتر فهمیدن بین‌ملتها بر مبنای تحمل و احترام متقابل علمی را برای پروراندن تجارت آزاد بین‌الملل و توسعه رقابت صنعت خاص منجر می‌شود (Baum & Szivas 2008)»

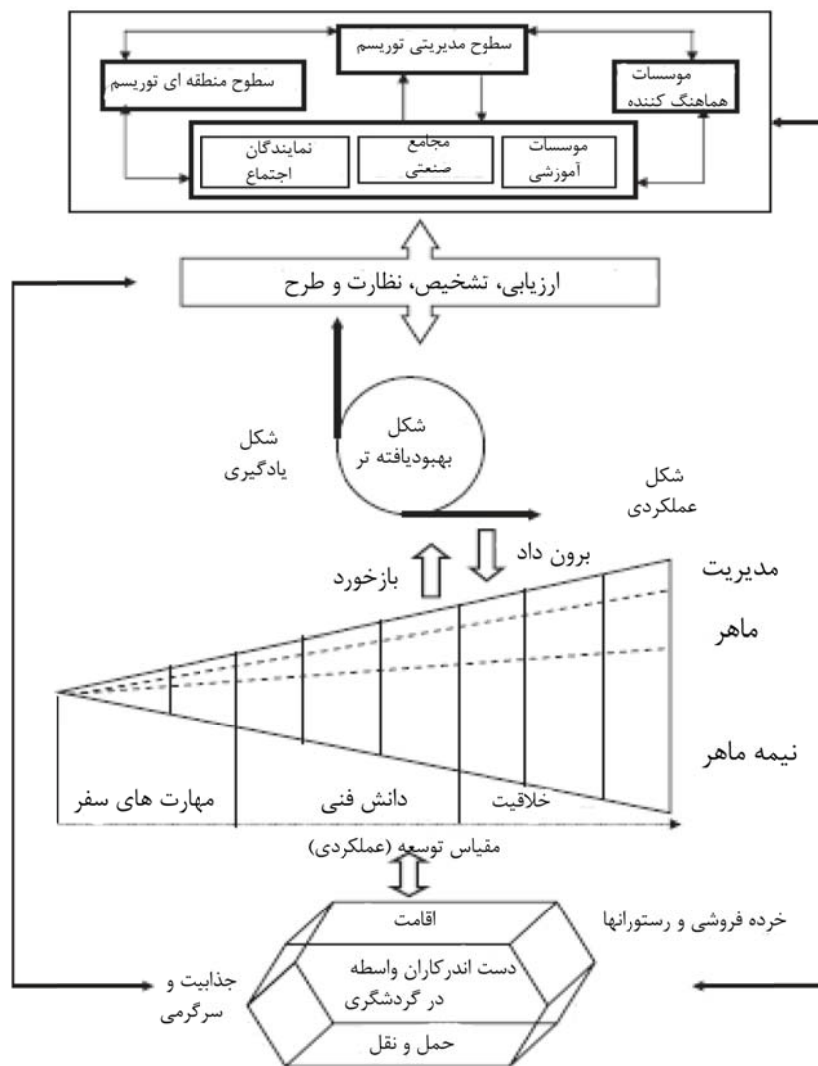
نقش توانمندسازی منابع انسانی صنعت گردشگری در بخش‌های دولتی و خصوصی بر روی موفقیت پایدار بخش‌های مختلف و بهبود مستمر را می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

- تأمین رضایت مشتری در اماکن گردشگری از طریق ارائه خدمات استاندارد
- ارائه خدمات مناسب با توجه به نیازهای گردشگران
- ارتباط بهتر کارکنان و پرسنل با همدیگر و با مدیران
- افزایش رضایت شغلی و ایجاد محیط کار پویا در اماکن گردشگری
- افزایش بهره‌وری و کارایی پرسنل دولتی و خصوصی گردشگری
- استفاده از خلاقیت و نوآوری در انجام کار
- احساس حس تعلق به سازمان و انجام کار گروهی
- افزایش کیفیت انجام کار
- ارتقای خدمات ارائه شده به گردشگری در اماکن گردشگری
- کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری بنگاه‌های اقتصادی گردشگری
- افزایش قدرت تصمیم‌گیری در بین پرسنل
- رسیدن به اهداف بلندمدت و کوتاه مدت صنعت گردشگری در کسب درآمدهای ارزی و رشد و توسعه اقتصادی
- برای برآورد نیروی انسانی همه پست‌ها و بخش‌های مورد نیاز در سطوح مدیریت و سایر بخش‌ها باید شناسایی شود. با استفاده از آمارهای مربوط به ورود گردشگران و جهانگردان می‌توان نیروی مورد نیاز را تخمین و در برنامه‌ریزی‌های مربوط به منابع انسانی از آن بهره‌مند شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد در صورتی که بین تقاضا و عرضه نیروی کار تعادل ایجاد نشود بسیاری از افراد بومی دست به مهاجرت می‌زنند که اثرات اجتماعی ناشی از آن باید مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گیرد. اگر بحث اشتغال و فرصت‌های شغلی در مؤسسات جهانگردی مورد بررسی قرار گیرد تنوع و گوناگونی آن به شکل بارز به چشم می‌خورد، در حالی که بسیاری از

تغییرات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی هستند. هرکدام از این عوامل به شکلی در تدوین برنامه‌های آموزشی برای ارتقاء مهارت‌های شغلی این کارکنان حائز اهمیت است تا بتواند جوابگوی نیازهای در حال تغییر و رو به گسترش این صنعت باشد؛ و نیاز به سرمایه، نیروی کار لازم و آموزش‌های متناسب باید با توجه به این موارد مورد توجه قرار گیرد. پیش‌بینی‌ها حکایت از آن دارد که با رشد و توسعه صنعت جهانگردی تقاضای نیروی کار متخصص نیز افزایش می‌یابد و از آنجا که این نیرو باید با حداکثر مهارت‌ها و تخصص‌های مورد نیاز خدمات خود را ارائه نماید برنامه‌های توسعه منابع انسانی شاغل در این صنعت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

اساس نیاز واحدها و بخش‌های مختلف می‌باشد. شرکت‌هایی که بودجه‌های آموزشی قابل توجهی ندارند تلاش می‌کنند تا با برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت مهارت‌های کارکنان خود را افزایش دهند. در برخی از شرکت‌ها به کارکنان اجازه می‌دهند تا به مراکز خدماتی که خدمات با کیفیت ارائه می‌شود بروند و از نزدیک با خدماتی که ارائه می‌شود آشنا شوند. نوع دیگری از خدمات بر اساس درخواست برخی از کارفرمایان برای ارائه خدمات ویژه و تربیت کارکنان خود برای ارائه این خدمات تنظیم شده است.

نکته بسیار مهم دیگری که در بحث توسعه منابع انسانی در این بخش باید مورد توجه قرار گیرد این است که نیروهای کار جهانگردی به صورت دایم در معرض



نمودار ۱: توسعه منابع انسانی، چارچوبی برای گردشگری

Human Resource Planning (HRP)

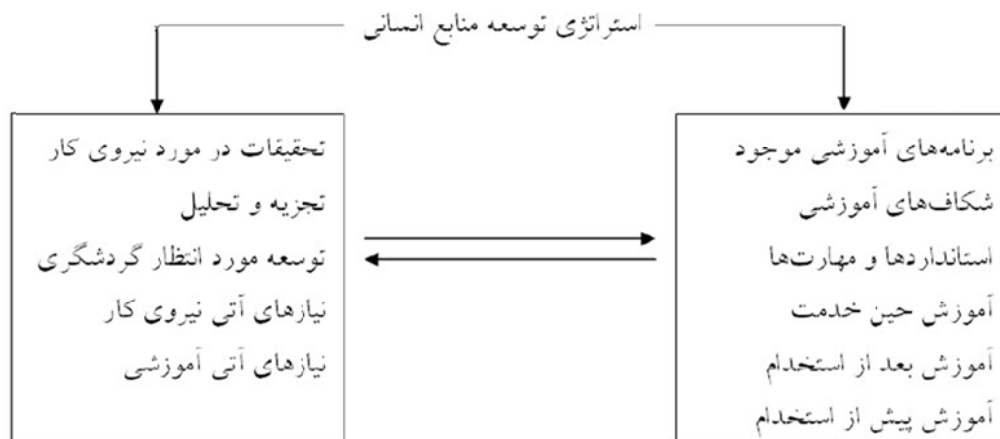
عقیده هستند که با بیان این مطلب سطح انتظارات مشتریان خود را افزایش داده و به این ترتیب نیازمند قشری از نیروی کار هستند که با نگرشی متفاوت نسبت به کار خود خدمات متفاوتی را ارائه می‌کنند و در این زمینه آموزش‌های لازم را می‌بینند.

نظام آموزش گردشگری ایران؛ چالش‌ها و راهکارها

رشد صنعت گردشگری، نیاز به جذب و آموزش نیروی انسانی در این صنعت انسان محور، اهمیت ویژه‌ای یافته است. واضح است که تنها فراوانی نیروی انسانی نمی‌تواند ضامن عملکرد خوب برای دستیابی به اهداف این بخش باشد؛ بلکه علاوه بر تعداد، میزان دانش نظری و آشنایی خدمات دهندگان با مهارت‌های حرفه‌ای نیز تعیین کننده است. بنابراین تدوین و اجرای استراتژی توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و آموزش مهم‌ترین نقش را در این راستا ایفا می‌کند. شکل شماره ۲، رابطه برنامه‌ریزی آموزشی و توسعه نیروی انسانی را نشان می‌دهد.

در رابطه با سیاست‌های آموزشی، دو نوع راهبرد عمده وجود دارد که شامل برنامه‌های آموزشی عمومی و همگانی و برنامه‌های آموزشی تخصصی می‌باشد. برنامه‌های همگانی از سطح دبستان شروع شده و تا مقاطع عالی تحصیلی ادامه می‌یابند، به انضمام یک سری فعالیت‌های آموزشی که برای ارتقاء سطح آگاهی عموم در جامعه صورت می‌پذیرند و برنامه‌های تخصصی مربوط به کارکنان سازمان‌های گردشگری، پرسنل آژانس‌های جهانگردی، هتل‌ها، پایانه‌ها و ... می‌باشند.

در کشور ما نیز بخش‌های مختلف گردشگری مثل هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی و همچنین مراکز خدماتی دیگر می‌روند تا با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی با روند رشد و توسعه این صنعت همگام شوند و با تدوین برنامه‌های آموزشی متناسب با نیازهای مشتریان خود، هم در ارتقاء مهارت‌های کارکنان خود تلاش نمایند و هم خدماتی با کیفیت بالاتر به مشتریان ارائه کنند. با در نظر گرفتن مطالب فوق، وضعیت فعلی توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری ایران نیاز مبرم به اصلاحات دارد و رواج فرهنگ توسعه منابع انسانی نیز از ضرورتی انکارناپذیر برخوردار است تا در جاهایی که این گونه مشاغل مثل کار در هتل‌ها و مراکز اقامتی با موانع فرهنگی مواجهه است اصلاح گردد. به نظر می‌رسد دست‌اندرکاران این صنعت نیز به اهمیت آموزش و توسعه منابع انسانی شاغل در مراکز خود واقف هستند و در این زمینه تیز با جدیت مشغول به انجام اقداماتی هستند. بسیاری از این مؤسسات با ایجاد واحد توسعه منابع انسانی در صدد افزایش مهارت‌های کارکنان خود و همچنین ایجاد رضایت شغلی که بر نوع خدمات ارائه شده توسط آنان به شدت اثر می‌گذارد در بین آنان هستند. از جمله این مؤسسات مجموعه ارگ جدید است که متشکل از دفتر خدمات مسافرتی، مجموعه هتل‌های ارگ و شرکت‌های وابسته به آن مثل حمل و نقل و بیمه و دفتر مطالعات جهانگردی و غیره می‌باشد، است که جزو معدود مراکزی است که توجه جدی به توسعه منابع انسانی بخش‌های مختلف خود را در رأس فعالیت‌های خود قرار داده است؛ و در حال تدوین برنامه آموزشی برای کارکنان خود می‌باشد. مسوولین این شرکت بر این



شکل ۲: برنامه ریزی آموزشی و توسعه نیروی انسانی (طالقانی و سربازی، ۱۳۸۹)

چالش‌های نظام آموزش گردشگری ایران

در بررسی چالش‌های پیش روی ایجاد یک نظام کارآمد در بخش گردشگری ابتدا لازم است میان مشکلات ناشی از کمبود منابع یا ضعف برنامه ریزی در نظام مدیریتی تفکیک قائل شویم. باید توجه داشت که مشکلات روش شناختی قابل ملاحظه‌ای در تعیین نیازهای آموزشی صنعت گردشگری وجود دارد عواملی که ممکن است مانع بازده آموزش گردشگری در تحقق تقاضاهای فعلی و آتی شود. این عوامل عبارتند از:

- چند رشته‌ای بودن گردشگری و پیچیدگی ساختاری آن
- پویایی گردشگری و رشد و تغییرات سریع آن
- فقدان معیارهای استاندارد و عمومی در سطح بین‌الملل
- عدم وجود شرایط کاری مستحکم (نوسانات فصلی کار، نیمه وقت بودن مشاغل و ...)
- فقدان هماهنگی لازم بین بخش‌های مختلف درگیر در صنعت
- عدم انطباق برون دادهای آموزشی با انتظارات کارفرمایان (ضرغام ۱۳۸۳).

که به منظور فائق شدن بر این موانع نیازمند اتخاذ رویکرد سیستماتیک و بررسی هر چه بیشتر خرده نظام‌های تشکیل دهنده سیستم گردشگری هستیم. عدم آموزش کارکنان بدین معناست که کارکنان از طریق آزمون و خطا اقدام به یادگیری مهارت‌های شغلی می‌نمایند (ابطحی، ۱۳۸۳) که به بالا رفتن ضریب خطاهای کارکنان و تداوم خطاها و طولانی‌تر شدن مدت یادگیری که به معنی تداوم ضایعات است منجر خواهد شد (ابطحی ۱۳۸۳)، لذا بنگاه‌های بخش گردشگری مایلند تا از نیروهای ماهر (علیرغم هزینه بالاتر آنها) بهره گیرند. مع‌هذا در شرایط کنونی به دلایل زیر نمی‌توان از نظام آموزشی توقع تربیت نیروهای کارا و موثر را در عرصه گردشگری داشت:

۱. جوانی رشته و عدم وجود تجهیزات لازم به ویژه در بخش آموزش عملی (عملیاتی)
 ۲. عدم تخصیص منابع مالی کافی از سوی دولت به بخش آموزش در مراکز دانشگاهی
 ۳. کم اعتمادی بخش خصوصی نسبت به افراد آموزش دیده از سوی مراکز موجود (ضرغام، ۱۳۸۳).
- عدم اعتمادی که در مورد سوم به آن اشاره شد خود معلول مشکلات و نارسایی‌های دیگری در سطح آموزش است. دلیل عمده بروز این مشکل به ویژه در کشورمان

اصولاً، نیروی انسانی فعال در بخش گردشگری، زمانی می‌تواند در توسعه این صنعت، کارآمد عمل کند که از آموزش‌های لازم برخوردار باشد؛ لذا کمیت و کیفیت آموزش در این بخش می‌تواند از جمله فاکتورهای بسیار مهم و اثرگذار به شمار رود. به همین دلیل، تأسیس و گسترش مراکزی که تربیت نیروی انسانی این صنعت را عهده دار شوند در سیاست‌گذاری‌های آموزشی، تأکید و توصیه می‌گردد. از سوی دیگر لازم است به این نکته توجه شود که طراحی دوره‌های آموزشی و محتوای برنامه‌های آموزشی، باید متناسب با تقاضا و نیازهای فراگیران و احتیاجات صنعت گردشگری صورت پذیرد و دلیل آن که باید در برنامه‌های آموزشی، همواره به الزامات گردشگری توجه داشت، ویژگی‌های خاص این صنعت است که عبارتند از: ماهیت چند بعدی، پویایی، فصلی بودن تقاضا، جهانی شدن بازار و...

دولت در این راستا باید:

۱. برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی، سطوح سرپرستی و مدیریت را ایجاد کند و آموزش دهد.
 ۲. در زمینه روند استخدام نیروی انسانی و نیازهای آموزشی تحقیقات کند و منبعی برای دستگاه دولتی متولی امور گردشگری باشد و در امر به روز کردن منابع انسانی کمک کند.
 ۳. کتابخانه‌های مجهز به مراکز اسناد و سایت را فراهم کند.
 ۴. در طراحی و توسعه استانداردهای مهارت‌های حرفه‌ای و برنامه‌های آموزش عملی و طراحی یک سیستم آزمون شغلی و صدور گواهینامه آن منبع مطمئنی ایجاد کند.
 ۵. به عنوان مرکز مادر در حوزه‌های تخصصی خاص توسعه گردشگری عمل کند.
- و بخش خصوصی باید ضمن اجرای دوره‌های کوتاه مدت آموزشی به صورت دوره‌ای مطابق با مطالعات نیازسنجی انجام شده در راستای تحقق اهداف کلان آموزشی گام بردارد. بنگاه‌های بخش گردشگری باید استراتژی منابع انسانی را در تدوین برنامه‌های اجرایی خود مد نظر قرار دهند و ضمن الزام طی کردن دوره‌های آموزشی برای افراد جدیدالورود، آموزش ضمن خدمت برای کارکنان شاغل را در دستور کار خود قرار دهند تا بدین طریق از جابه‌جایی و خروج کارکنان از صنعت بکاهند. در این راستا سعی شده است به تشریح چالش‌های نظام آموزش گردشگری پرداخته و در ادامه راهکارهایی در جهت بهبود آن ارائه گردد.

- نبود یک سازمان نیرومند و برخوردار از علم و فن اداره با توانایی علمی در زمینه گردشگری به منظور نظارت بر مؤسسات و جلب اعتماد و همکاری مدیران هتل‌ها و مؤسسات آموزشی (عسگری ۱۳۷۳).

چالش‌های صنعت گردشگری در رابطه با آموزش نیروی انسانی

توسعه منابع انسانی از دیگر چالش‌های مهم جهانگردی ایران است. ایجاد بیش از یک دهه رکود و از میان رفتن بازار گردشگری ایران، باعث شد که بسیاری از افراد مجرب و متخصص در سطوح سیاست‌گذاری و اجرایی ناگزیر از تغییر شغل یا ترک کشور شوند. آن‌ها که به فعالیت خود در این بخش ادامه دادند، در سطوح اجرایی و خدماتی آموزش‌های روز آمدی دریافت نکردند. در سطوح دانشگاهی و علمی آموزش تعطیل و به تعویق افتاد. در حالی که نیروهای موجود به تدریج به تحلیل می‌رفتند، امور آموزشی مجدداً ایجاد شد اما تحت تأثیر شرایط ایجاد شده، محدود، ناقص و ناکارآمد بود.

اکنون بر اساس خوش‌بینانه‌ترین آمارها فقط ۲۵ درصد از شاغلان بخش جهانگردی آموزش دیده‌اند. با توجه به کیفیت نامطلوب، محدود، سطحی و بسیار کوتاه برخی از این آموزش‌ها، می‌توان احتمال داد که حداقل نیمی از این افراد نیز از آموزش‌های کافی و مفید بهره‌مند نشده‌اند. کمبودها و نیازها تقریباً تمام سطوح مختلف آموزش جهانگردی اعم از آموزش عالی و آموزش‌های فنی و کاربردی در زمینه‌های مدیریت و خدمات هتلداری، دفاتر خدمات مسافرتی، راهنمایان، حمل و نقل و ... را در برمی‌گیرد. مدرسان مجرب در اغلب بخش‌ها وجود ندارد. منابع آموزشی و امکانات مؤسسات آموزشی بسیار محدود است. در چنین شرایطی تلاش برای افزایش ظرفیت آموزش در بخش جهانگردی آن هم بدون فراهم آوردن امکانات نرم افزاری و سخت افزاری فقط به صدور گواهینامه‌ها و البته بی‌اعتباری آن‌ها به کار ارائه آمارهای غیرواقعی می‌آید. در پایان باید گفت تمام شرایط فوق نشان می‌دهد که نظام آموزش جهانگردی و واحدهای آموزشی، امکانات و تجهیزات آموزش و از همه مهم‌تر، معیارها و ضوابط نظارتی و چگونگی اعمال آن‌ها باید به سرعت متحول شوند. ایجاد این تحولات همچنین مستلزم ارائه تسهیلات و معافیت‌های مؤسسات آموزشی، گسترش مبادلات بین‌المللی در امر آموزشی و تربیت مدرسان مورد نیاز است.

ایران آن است که آموزش کارکنان توسط افرادی برنامه ریزی، اداره و اجرا می‌شود که کوچک‌ترین اطلاعی از آموزش گردشگری ندارند. یکی از ریشه‌های این معضل آن است که پس از انقلاب هیچ‌گونه دوره‌ای برای تربیت مدرس در این رشته وجود نداشته است.

علت دیگر عدم اعتماد بنگاه‌ها به تربیت شدگان نظام آموزش گردشگری و ناکارآمدی دانسته‌های این افراد در محیط‌های کاری است چرا که اغلب کارگزاران بخش آموزشی ارزش‌های آموزش نظری را برتر می‌شمارند و در نتیجه به دانشجویان مهارت‌های بسیار اندکی آموخته می‌شود بنابراین بسیاری از دانشجویان شایستگی‌های کمی جهت احراز یک شغل دارند و عملاً در محیط کار قادر نیستند آموخته‌های خود را به کار گیرند و در مواقعی به علت عدم تطابق آموزه‌ها با شرایط موجود ناگزیرند خلاف آنچه آموخته‌اند عمل نمایند. یکی دیگر از مشکلات بخش آموزش گردشگری ناشی از هزینه‌های آموزشی و تأمین تجهیزات این‌گونه آموزش‌ها است. امروزه در اغلب کشورهای موفق در زمینه توسعه گردشگری از هزینه‌های آموزشی با عنوان سرمایه‌گذاری بلند مدت یاد می‌شود (آنچه‌ای ۱۳۸۳) چرا که نتایج آن در بلند مدت ظاهر می‌شود اما از آنجا که هزینه‌های آموزشی (به ویژه در بخش خصوصی) تنها در یک دوره محاسبه شده و نتایج آن در دوره‌های بعدی مشخص می‌گردد معمولاً بنگاه‌ها تمایل چندانی در سرمایه‌گذاری در بخش آموزش‌های بلند مدت ندارند و از سال ۱۳۸۰ که سازمان ایرانگردی و جهانگردی رویکرد نظارتی را نسبت به امر آموزش اختیار کرده است (نوری ۱۳۸۴) صنعت در بخش آموزش‌های بلند مدت با بحران مواجه شده است چرا که بخش خصوصی کمتر تمایل و توانایی برگزاری این‌گونه دوره‌ها را دارد و ساده اندیشی است که گمان بریم تنها با به‌کارگیری آموزش‌های کوتاه مدت افراد می‌توان به موفقیت در این صنعت دست یافت. به طور کلی برخی از مهم‌ترین مشکلات بخش آموزش گردشگری در ایران را می‌توان به شرح زیر برشمرد:

- نبود یک برنامه دقیق مبتنی بر بررسی‌های علمی در زمینه نیازهای آموزشی، کادرها و برنامه‌های آموزشی
- فقدان تدارکات لازم و از پیس تهیه شده برای جلب دانشجو در رشته‌های مورد نیاز بخش گردشگری
- نارسایی در امر آموزش به دلیل کمبود کادر علمی متخصص کتب درسی و موارد آموزشی

وابسته به تکنولوژی ساده بوده و گرایش به سمت بهروری از نیروی کار انسانی دارد که این خود در روندی از پردازش بنیان‌های آموزشی به سطوحی بهینه در ایفای نقش توسعه‌ای پایدار در متن‌های فضایی می‌انجامد. در این میان آموزش گردشگری رویکرد به تأمین نیروی انسانی لازم برای توسعه گردشگری می‌باشد. بر این مبنا آموزش گردشگری در چارچوب پاسخگویی به تقاضای گردشگری در زمینه نیروی انسانی مورد نیاز عمل می‌نماید که متناسب با نیازهای واقعی در حال حاضر و در آینده می‌باشد. سطوح کلی سرمایه انسانی در زمینه گردشگری پیرامون آموزش آن، بر اساس تلفیقی از سیستم آموزش گردشگری با تأکید بر موضوعاتی مانند فرهنگ، خلاقیت محلی جامعه و مهارت‌ها و کارایی نیروی کار شکل می‌گیرد.

داشتن نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در صنعت گردشگری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چرا که گردشگران به طور مداوم با این افراد در ارتباطند. در صورتی که این افراد بتوانند خدمات و تسهیلات مناسبی به گردشگران ارائه دهند، خاطره‌ای خوش و فراموش‌نشدنی با خود می‌برند ولی اگر کوتاهی و قصور در این مورد صورت گیرد، خسارت جبران ناپذیری به پیکره صنعت گردشگری وارد می‌شود. به عنوان مثال، اگر یک کارمند گمرک در فرودگاه رفتار نادرستی با یک گردشگر انجام دهد، وی خاطره تلخی با خود به کشورش خواهد برد و تبلیغات منفی در مورد کشور می‌پردازد. از این رو به منظور دستیابی به اهداف توسعه پایدار و ارائه خدمات با کیفیت عالی باید نیروی انسانی متخصص را به کار گیریم و بر اساس نیاز بخش موجود، برنامه ریزی درستی انجام دهیم. برای این منظور اقدامات زیر انجام می‌شود:

الف) بررسی و ارزیابی میزان به‌کارگیری نیروی انسانی در بخش گردشگری و شناسایی مشکلات و نیازهای موجود؛

ب) پیش بینی نیروی انسانی مورد نیاز آینده؛

ج) تعیین نیازهای آموزشی و تدوین برنامه‌های تعلیم و تربیت.

از همان آغاز به دلیل نقش اساسی و حساس عرضه خدمات در توسعه جلب سیاحان، تربیت کارکنان آرموده برای به حرکت درآوردن چرخ‌های این بخش مهم از فعالیت‌های اقتصادی در سرلوحه برنامه‌ها قرار گرفت. مرکز آموزش خدمات گردشگری در راستای وظایف اصلی در بخش توسعه منابع انسانی به خصوص آموزش

آنچه در حال حاضر بیشترین مشکل را برای جهانگردی کشور به وجود آورده است: ناهماهنگی بین ارگان‌ها، نهادها و سازمان‌های مرتبط با این صنعت در زمینه‌های مختلف می‌باشد که به عنوان نمونه می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

الف) ناهماهنگی وزارتخانه‌ها، نهادها و سازمان‌های انتظامی - امنیتی کشور در رابطه با کنترل ورود و خروج جهانگردان در مبادی ورود و خروج کشور و فرودگاه‌ها، در طول راه‌ها و حتی در هتل‌ها و دیگر تأسیسات اقامتی، پذیرایی و ...

ب) ناهماهنگی و اعمال سلیقه‌های متناقض گمرک‌های کشور در رابطه با قوانین، مقررات، ضوابط و مسائل گمرکی و مقررات مربوط به ورود و خروج ارز و کالا توسط جهانگردان خارجی

ج) مشکلات صدور روادید جهت متقاضیان سفر به ایران و محدودیت‌هایی که مأمورین کنسولی و کارکنان سفارت‌خانه‌ها و نمایندگی‌های سیاسی نظام جمهوری اسلامی ایران در دیگر کشورها به عمل می‌آورند.

د) ضعف امکانات حمل و نقل کشور خصوصاً ضعف ناوگان هوایی و ناهماهنگی و ناهمسویی آن با صنعت جهانگردی کشور

ه) فقدان ضوابط و استانداردهای تعریف شده برای مدیریت تأسیسات و تسهیلات اقامتی و پذیرایی و شاغلین در صنعت جهانگردی

نتیجه گیری و ارائه راهکارهای اصلاحی جهت بهبود نظام آموزشی کشور

آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود و چنانچه به درستی و شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود، می‌تواند بازده اقتصادی قابل ملاحظه‌ای داشته باشد. تأکید بر پردازش محیط (طبیعی و انسانی) در متن‌های فضایی در زمینه گردشگری خود از یک سو حاصل شناخت و از دیگر سو حاصل پرورش نیروی انسانی در چارچوب امر آموزشی می‌باشد. نقش برجسته منابع انسانی در توسعه گردشگری که ناشی از امر آموزش است می‌تواند با رشد مهارت‌ها و دانش ساکنان محلی از آنان در رشد اقتصاد محلی و ملی بهره فراوان برد. این در حالی است که به باور عمومی گردشگری به عنوان یک بخش سبز اقتصادی با آسیب‌های محیطی کمتری همراه می‌باشد و نقش بسیاری در رشد فعالیت‌های اقتصادی دارد که خود

یا شورای ملی آموزش ایجاد کرد که گروه‌های دست اندر کار از جمله:

- مؤسسات دولتی متولی امور گردشگری

- نیروهای کار آموزش دیده

- اتحادیه‌ها و سازمان‌های کارگری

- اتحادیه‌های تجاری و حرفه‌ای (کارفرمایان)

و اتحادیه‌های آموزش‌های گردشگری و هتلداری یا سازمان‌های مشابه را گرد هم آورده و وظایف هر یک در امر آموزش را تدوین کند. این شورا باید با کنترل شرایط بازار کار و روندهای مربوط نیازهای فعلی و آتی گردشگری را به کارکنان، مدیریت، سرپرستی، کارکنان ماهر و غیر ماهر را مورد بررسی مداوم قرار دهد و به عنوان رابطی میان دستگاه‌های اجرایی و نظام دانشگاهی عمل کند به گونه‌ای که نظام آموزشی دانشگاهی بر مبنای نیازهای موجود دستگاه‌های اجرایی و بازار کار صنعت گردشگری طراحی شود. در راستای دستیابی به این هدف شورای مذکور می‌تواند یک بانکی اطلاعاتی در مورد نیازهای بازار کار گردشگری و منابع انسانی موجود طراحی کند تا به روند عرضه و تقاضای بخش منابع انسانی این صنعت نظم بخشد. از طرفی این شورا می‌تواند با هماهنگی بین بخشی زمینه سخنرانی علمی سخنرانان، مدیران و کارشناسان را در زمینه گردشگری فراهم کند. در راستای تحقق اهداف از پیش تعیین شده دولت می‌بایست وظایف کلان را که اجرای آن از عهده بخش‌های دیگر خارج می‌باشد بر عهده گیرد.

منابع و مأخذ

- ۱) ابطحی، سید محمد (۱۳۸۳)؛ آموزش و بهسازی سرمایه‌های انسانی، تهران: موسسه فرهنگی کتاب لانیز.
- ۲) آنچه‌ای، امیرحسین (۱۳۸۳)؛ بررسی راهکارهای توسعه گردشگری در کشورهای مالزی، ترکیه و تونس و ارائه راهکارهای مناسب برای ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۳) سرور، هوشنگ (۱۳۸۶)؛ بررسی ابعاد اقتصادی گردشگری، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۸۷.
- ۴) ضرغام، حمید (۱۳۸۳)؛ مسیر شغلی و ضرورت آموزش نیروی انسانی در صنعت هتلداری و جهانگردی، فصلنامه مطالعات جهانگردی، سال دوم، شماره ۶، ۷.

گردشگری و با توجه به راه‌کارهای اجرایی برنامه‌های دولت به ویژه جلب مشارکت بخش خصوصی و واگذاری امور تصدی و اصلاح ساختار، تلاش دارد تا اقداماتی را انجام دهد. از آنجا که نیروی انسانی متخصص و کارآمد، مهم‌ترین ارزش هر سازمان و فعالیتی است، در حوزه گردشگری نیز باید با فراهم آوردن شرایط لازم، بهترین نیروی انسانی را به کار گرفت. بر همین اساس، باید اقداماتی به شرح زیر انجام داد:

الف) دعوت از متخصصان و مجریان موفق در عرصه توریسم جهت رایزنی و تنظیم قانون و برنامه

ب) اعزام تعدادی از فعالان در عرصه گردشگری به کشورهای موفق دیگر جهت بازدید و آشنایی هر چه بیشتر با نظام توریستی آنان

ج) ارائه مجوز به آژانس‌ها و مراکز توریستی بر اساس تخصص و تجربه، نه رابطه

د) دعوت از گروه‌ها و یا کارشناسان گردشگری کشورهای جهانگرد پذیر نظیر ژاپن، آلمان، فرانسه، ایتالیا و ... جهت بازدید و بررسی پتانسیل‌های گردشگری در ایران.

ارائه آموزش اثر بخش در یک سازمان مدرن مستلزم تفکر جدید، مدل‌های جدید، رویکرد جدید و ابزارها و مکانیزم‌های جدید است. از آنجا که آموزش به عنوان بخش زیربنایی مدیریت منابع انسانی و مدیریت کیفیت در صنعت گردشگری مطرح است، برای اصلاح نظام ساختاری صنعت گردشگری کشور می‌توان کار را از اصلاح نظام آموزشی آغاز کرد.

گام اول یا به عبارتی خشت اول برنامه‌ریزی آموزشی تعیین (شناسایی و اولویت بندی) نیازهای آموزشی است که اگر به درستی طرح‌ریزی و انجام شود تمهیدی مناسب و اساسی جهت اثر بخشی کارکرد آموزش و بهسازی و طبعاً اثر بخشی نظام خواهد بود. بدین منظور انواع و محتوای دوره‌ها، تعداد آموزش دیدگان و تعداد افراد کادر آموزشی باید مورد بررسی قرار گرفته و کمبودها و شکاف‌های موجود میان نظام‌ها و مدل‌های آموزشی شناسایی شود که برای این‌گونه بررسی‌ها ابتدا لازم است که نظام آماری کارآمدی در اختیار داشته باشیم.

به منظور اثربخشی نظام طراحی شده لازم است بین وظایف اجرایی بخش دولتی و خصوصی تمایز قائل شویم تا در آینده از واگذاری وظایفی که خارج از توان یا صلاحیت هر یک از این بخش‌هاست خودداری شود. جهت سهولت دسترسی به این هدف می‌توان یک کمیته

- Management, Vol. , No. 4, 1980, pp. 238-42.
- 18) Liu, A., Wall, G. (2006), planning tourism employment: a developing country perspective, *Tourism Management*, No. 27, pp: 159-170.
- 19) Leiper, N., "The framework of tourism." *Annals of Tourism Research*, Vol. 16 No. 4, 1979, pp. 390-407
- 20) Lickorish, L.J., "Developing a single European tourism policy", *Tourism Management*, Vol. 12, No. 3, 1991, pp. 178-84.
- 21) Middleton, V. and Ladkin, A. (1996), *The Profile of Tourism Degree Courses in the UK: 1995/6*. National Liaison Group for Higher Education in Tourism, Guideline No. 4.
- 22) Edgell, D.L., *International Tourism Policy*, Van Nostrand Reinhold, New York, NY, 1990.
- 23) StarUK (1999), "Tourism facts and figures." <http://www.staruk.co.uk>.
- ۵) عسگری، عبدالعلی (۱۳۷۳)؛ ساماندهی و مدیریت در بخش جهانگردی کشور، رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- ۶) طالقانی، محمد؛ سربازی، زهرا (۱۳۸۹)؛ جایگاه و نقش دولت در بهبود کیفی برنامه‌های گردشگری (با تأکید خاص بر مدیریت بخش عمومی)، ماهنامه مهندسی مدیریت، سال چهارم، شماره ۳۷.
- ۷) کاظمی، مهدی (۱۳۸۷)؛ تحلیل ادراک شهروندان زاهدانی در توسعه گردشگری چابهار، فصلنامه جغرافیا و توسعه، سال ششم، شماره ۱۲.
- ۸) فرشیدی، مهرداد (۱۳۸۶)؛ آموزش گردشگری به شیوه عملی، ماهنامه جاده‌های سبز، شماره ۴۱.
- ۹) نوری، نورالدین (۱۳۸۴)؛ بررسی سیاست‌های دولت در صنعت گردشگری و ارائه الگوی توسعه پایدار در صنعت گردشگری کشور، رساله دکتری، تهران: دانشگاه تهران.
- 10) Amoah, V. and Baum, T. (1997) , "Tourism education: policy versus practice", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 9 No. 1, pp. 5-12.
- 11) Baum, T., *The Development of National Policies for Sustainable Human Resource Development in Tourism*, paper to Council of Caribbean Hospitality Schools Conference, Curacao, April 1994.
- 12) Baum, Tom and Szvis, Edith (2008) ; *HRD in tourism: A role for government?* *Tourism management*, Vol. 29, pp: 783-794.
- 13) Bosselman, R., Chon, K., Teare, R. and Costa, J. "Review of graduate education and research in hospitality and tourism management", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 8, No. 4, pp. 37-40, 1996.
- 14) Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. and Wanhill. S., "Tourism", *Principles and Practice*, Pitman Publishing, London, 1993.
- 15) Dieke, P.U.C., "Tourism and development policy in the Gambia", *Annals of Tourism Research*, Vol. 20, 1993, pp. 423-49
- 16) Evans, J. (1993), "Tourism graduates: a case of over production", *Tourism Management*, August, pp. 243-6.
- 17) Jenkins, C.L., "Education for tourism policy makers in developing countries", *International Journal of Tourism*

یادداشت‌ها

¹ Lickorish

² Edgell

