

دلبیر تو کلی

## نبود آموزش،

# ترمز توسعه‌ی گردشگری ایران

آموزش در رشته‌های مرتبط با جهانگردی در کشور ما از سال ۱۳۵۲ با تأسیس مرکز آموزش خدمات جهانگردی سازمان سیاحان زیر نظر کارشناسان خارجی و همکاران ایرانی آغاز شد. در آن زمان، علاوه بر ۵ آموزشگاه ثابتی که در تهران، تبریز، شیراز، اصفهان و مشهد دایر بود در بقیه‌ی مناطق کشور نیز این آموزشها به صورت سیار و گاه در مکان‌های مرتبط با گردشگری نظیر هتل‌ها و آژانس‌ها صورت می‌گرفت. افزون بر این، با توجه به بورس‌های تحصیلی و کارآموزی که از سوی سازمان جهانی جهانگردی و سازمان جهانی کار (ای.ال.ا) در اختیار سازمان قرار می‌گرفت، کارشناسان و کارمندی که در استخدام سازمان بودند به کشورهای مختلف اعزام می‌شدند و پس از فراگیری آموزش به کشور باز می‌گشتند و در بازگشت با برگزاری سمینار، آموخته‌های خود را به سایر همکاران منتقل می‌کردند.

در سال ۱۳۵۳، مدرسه عالی خدمات جهانگردی و اطلاعات تشکیل شد و در رشته‌های مختلف دانشجو جذب کرد این روند ادامه داشت اما بعد از انقلاب این دانشکده تعطیل شد. سپس برای نخستین بار با همکاری سازمان ایرانگردی و جهانگردی و دانشگاه جامع علمی کاربردی، اولین مرکز آموزش عالی در

فرهنگ آموزش

۱۰

سال سوم / شماره نهم



میگون برپا شد و متعاقب آن به رغم همه مشکلات این مرکز به تهران منتقل شد.

دانشگاه علامه طباطبایی دوره های مدیریت جهانگردی و هتلداری را در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد دایر کرد و خوشبختانه مدیریت این گروه بر عهده ی یکی از فارغ التحصیلان همان مدرسه عالی اطلاعات و جهانگردی است. البته دانشگاه آزاد هم چنین دوره هایی را برگزار می کند - که با کمبود منابع اطلاعاتی و استاد مواجه است. در کنار این دو، مؤسسات خصوصی آموزش خدمات جهانگردی و هتلداری، دوره های کوتاه مدت برگزار می کنند و در حال حاضر ۱۵ مؤسسه از این دست در تهران مشغول فعالیت اند که بعضی از آنها کار آمدند و محصولات و بازدهی آنها مناسب است اما برخی نه آموزش هایشان هدفمند است و نه بازدهی مناسبی دارند.

فعالیت همه ی این مؤسسات هم زیر نظر دفتر برنامه ریزی آموزش سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی انجام می گیرد. علاوه بر این پنج واحد از واحدهای تابع دانشگاه جامع علمی کاربردی در تهران، دوره هایی در مقطع کاردانی به صورت ترمیک یا پودمانی برگزار می کنند، اما آمار دقیقی از تعداد آموزش دیده ها در دست نیست، ولی آنچه کاملاً مشهود است اینکه این نوع آموزش ها ناکافی است.

## ■ شیوه برگزاری دوره های آموزشی در سایر کشورها

در تمام کشورها این نوع آموزش ها با حمایت مالی دولت ها و با همکاری تنگاتنگ صنعت صورت می گیرد، ولی در ایران، متأسفانه حمایت و همکاری اتحادیه هتل داران و انجمن صنفی دفاتر خدماتی مسافرتی و جهانگردی در زمینه آموزش بسیار اندک و نارساست. دولت هم هیچ نوع یارانه ای برای آموزش نمی پردازد.

برگزاری دوره ها توسط بخش خصوصی به صرفه نیست، حتی ساختمان هایی که مراکز بخش خصوصی در اختیار دارند استاندارد نیست، چرا که توانایی پرداخت اجاره بهای سنگین برای در اختیار داشتن ساختمان های مناسب را ندارند.

## ■ آموزش گردشگری در ایران از

### نظر منابع مکتوب و مدرس

بخش آموزش جهانگردی در کشورمان از نظر منابع علمی و مدرس کارآزموده با فقر بسیاری دست و پنجه نرم می کند. در کل کشور بیش از ۲ یا ۳ نفر مدرس مجرب و تحصیل کرده در زمینه خانه داری وجود ندارد. شمار مدرسان هتلداری هم که به آموزش های روز اشراف داشته باشد و بتوانند آن را به دانشجویان منتقل کنند از تعداد انگشتان یک دست تجاوز نمی کند. این میزان را به رشته های دیگر هم می توان تعمیم داد.

منابع هم بسیار محدود است و همین منابع محدود هم روزآمد نیست، چرا که تالیف، گردآوری و ترجمه و انطباق آن با نیازهای امروز جامعه، بسیار هزینه بر است. وقتی زمانی چاپ می شود بازار هدف آن گسترده است، اما کتاب هتلداری شمارگان آن بسیار محدود است، زیرا مخاطب آن محدود است.

از همین رو، اقدام به این کار توسط موسسه یا مدرس مقرون به صرفه نیست، اما در تمام دنیا، این وظیفه بر عهده DMO ها یعنی سازمان های بازاریابی و مدیریت مقصد است، در ایران هم باید سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و انجمن های وابسته به آن مثل انجمن صنفی یا اتحادیه هتلداران در این زمینه فعالیت کنند که متأسفانه هیچ گونه کمکی نمی کنند.

## ■ نیازمند آموزش های اصولی

### هستیم

در خصوص آموزش های جهانگردی در دوره ای قبل و بعد از انقلاب، فعالیت هایی صورت گرفته است. ولیکن هیچکدام از آنها به صورت مستمر و پیگیر نبوده است.

شاید علت این امر بنا به گفته ی معاونت سابق آموزش و تحقیقات سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، دکتر مستوفی، برای تلف نشدن وقت، و به کارگیری کمک های سازمان های بین المللی، مطالعات عمیق و



در راس سازمان یک وزیر قرار دارد که بر فعالیت های تشکیلات جهانگردی نظارت می کند .

در تایلند همزمان با راه اندازی صنعت گردشگری، آموزش دست اندرکاران این صنعت هم آغاز شده است از آنجا که تایلند همواره ارتقای صنعت گردشگری را البته با تاکید بر اکوتوریسم، در سیاست های کلی خود در نظر داشته و دارد، به همین دلیل آموزش در این زمینه را از مدارس شروع کرده است، تا شهروندان تایلندی هنگام ورود به جامعه، با کلیات مفاهیم گردشگری و مواجهه با گردشگر توجیه باشند .

به هر تقدیر، هر گونه تلاشی که در چارچوب برنامه ی ملی گردشگری ایران و در راستای اهداف توسعه ی جهانگردی باشد، می تواند در بهبود اوضاع این صنعت پر درآمد مفید واقع شود.

در نهایت آنکه آموزش و موثر تر از آن پرورش نیروی انسانی متخصص و ماهر باید از سطوح دبیرستانی و با جهت گیری خاص آغاز شود، تا در بعد نرم افزاری و روبنایی این صنعت به حداکثر توان مطلوب دست یابیم .

## ■ آموزش ۱۲ هزار نفر در صنعت گردشگری

برای دریافت آخرین اطلاعات و برنامه های در دست اجرا در بخش

ماهیت جهانگردی در ارتباط با مردم جهان است و زبان تنها ابزار ارتباط آن محسوب می شود، پذیرش نقطه کانون یعنی تطابق کیفیت استاد و دانشجو با ۲۵ کشور

جهان و حوزه های آموزشی آنها و آموزش باید به حدی برسد تا همه کشور های عضو اسکاپ، ( کمیسیون اقتصادی، اجتماعی ، سازمان ملل متحد در منطقه آسیا اقیانوسیه)، به تجربه یکسانی برسند برای حل این مشکل دوره های آموزشی مطابق با استاندارد تتکوآل جهانی برای آموزش مربیان و مدرسین بخش های خصوصی برگزار شد.

حرکت بعدی تشویق اتحادیه هتلداران برای راه اندازی مرکز آموزش در داخل هتل هاست، به طوری که دانشجویان ضمن تحصیل در محیط، کار عملی هم بیاموزند و جذب بازار کار شوند .

در خصوص برنامه ریزی های جدید می توان برخی از نکات را که در طرح های ملی جهانگردی سایر کشور های در حال توسعه لحاظ گردیده است، استفاده نمود، به عنوان مثال کشور تایلند به عنوان یکی از کشور هایی است که در سال های اخیر گام های بلندی برای رسیدن به توسعه جهانگردی کشور خود برداشته است. و به گفته سفیر وقت تایلند آقای سوپوت کایموک، صنعت گردشگری در تایلند تحت نظر دولت برساژمانهای جهانگردی تایلند نظارت دارد و

وسیع صورت گرفته، و از کارشناسان سازمان جهانی جهانگردی (unwto) برای نوشتن شرح خدمات این برنامه ریزی کمک گرفته شد .

نکته ی بسیار مهم در طرح ریزی این برنامه توجه به بخش پرورش نیروی انسانی متخصص و اهمیت ویژه ای آن بود .

به نحوی که در اولین فاز اجرای این طرح به نحوی برنامه ریزی شد که برای ۱۵ ساله آینده از لحاظ تامین نیروی انسانی متخصص و ماهر در امر جهانگردی اقدامات لازم صورت گرفته است . متأسفانه تا به حال آموزش ها بر اساس ذهن انجام می گرفته است، نه بر اساس استانداردهای آموزشی، بدین سبب در برنامه ریزی جدید کوشش گردیده است که هم از لحاظ کیفیت و هم از نظر کمیت، استانداردهای بین المللی لحاظ گردد . یکی از راه ای اجرای این امر توقف انحصار آموزش دولتی و اختصاص آن به بخش های خصوصی است . بطوریکه دولت تنها جنبه نظارتی و حمایتی داشته باشد.

بر همین اساس سر فصل های جدید و مطابق با استانداردهای بین المللی آموزش جهانگردی و ارائه ی همه دروس تخصصی به زبان انگلیسی و آموزش زبان دوم به دانشجویان این رشته تحصیلی، از جمله تلاش های صورت گرفته در این زمینه بوده است .



گردشگری به سراغ مرتضی احمدی-مدیر کل آموزش سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری- می رویم وی با اشاره به این که آموزش گردشگری به صورت انبوه درآمده است گفت: «براساس برنامه‌ریزی انجام‌شده، پیش‌بینی می‌شود تا پایان سال، ۱۲ هزار نفر در بخش‌های مرتبط با گردشگری و میراث فرهنگی با آموزش‌های لازم آشنا شوند و تاکنون نیز ۷ هزار نفر آموزش دیده‌اند.

با توجه به کمبود اعتبارات در بخش آموزش، تاکنون توانسته‌ایم طرح‌های بسیاری را اجرایی کنیم اما اعتبار آنها را پرداخت نکرده و البته متعهد شده‌ایم که به‌زودی هزینه آموزش‌های اجرایشده را پرداخت کنیم و منتظر تخصیص اعتبارات هستیم.»

بخش آموزش این سازمان تا به حال دوره‌های کوتاه و بلندمدتی را در زمینه‌های تخصصی دفاتر خدمات مسافرتی، هتلداری و... برگزار کرده است.

## ■ نبود آموزش، ترمز توسعه گردشگری ایران

"مشکل نبود پیشرفت و ارتقاء صنعت گردشگری در ایران، نه موضوع تحریم‌های اقتصادی و سیاسی علیه ایران که عدم آموزش آکادمیک و علمی آن در این کشور بود."

"جون جو واكویی"، معاون نماینده مقیم جایکا در ایران در همایش تخصصی گردشگری در مشهد با بیان این مطلب به خبرگزاری میراث فرهنگی افزود: «ایران برای توسعه صنعت گردشگری علاوه بر سرمایه‌گذاری در حوزه آموزش گردشگری و استفاده از تجربه سایر کشورها به دستیابی یک سبک ایرانی برای ارائه خدمات گردشگری نیاز دارد.»

وی گفت: «پیش از سفر به ایران در دوران اقامت در مصر، سوریه و عربستان و پس از آن سفر به ایران به این نتیجه رسیدیم که پتانسیل‌های گردشگری ایران فراتر از پتانسیل‌های گردشگری موجود در سایر کشورهای منطقه است.»

به گفته واكویی، دوره‌های آموزشی مشترک جایکا برای گردشگران ایرانی در ژاپن و همچنین ایران نقطه آغازی برای توسعه ی روابط این دو کشور در حوزه ارتقاء صنعت گردشگری ایران است.

وی همچنین تأکید کرد: «کیی برداری از شیوه ارتقاء گردشگری با استناد به روش‌های بهره‌برداری شده در یک کشور و اعمال آن در کشور دیگر سودمند نیست بلکه هر کشوری براساس ظرفیت‌های گردشگری و پتانسیل میراث فرهنگی خود به سبکی ویژه برای ارائه خدمات گردشگری نیاز دارد.»

"محمد پژمان"، معاون استاندار خراسان رضوی در این خصوص گفت: «برای توسعه

صنعت گردشگری نخست لازم است زیرساخت‌های مناسب آن که شامل آموزش آکادمیک و سرمایه‌گذاری است مورد توجه قرار گیرد.»

وی افزود: «اضافه شدن رشته گردشگری در قالب نهاد آکادمیک کشور گام مثبتی در جهت توجه به این مقوله در ایران است.» به گفته معاون استاندار خراسان رضوی، پرداختن به گردشگری می‌تواند سرفصلی برای کاهش منازعات میان کشورها و ارتقاء تبادل فرهنگی باشد.

وی همچنین بر حمایت دولت از بخش خصوصی برای ورود به این عرصه تأکید کرد و گفت: «حضور بخش خصوصی می‌تواند تحولی را در صنعت گردشگری به وجود آورد.»

با توجه به اینکه در برنامه چشم انداز، پذیرش ۲۰ میلیون گردشگر برای کشورمان تکلیف شده است و گردشگری صنعتی است که خدمات را به فروش می‌رساند، برای تحقق تکلیف تعیین شده ناگزیر به توسعه در بخش گردشگری است.