

## ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان گردشگری در ایران با رویکرد ارایه الگوی آموزشی در سطح دانشگاهی

سید صادق حسینی \*

### چکیده

با توجه به اهمیت و نقش راهنمایان تور در ارایه خدمات گردشگری به گردشگران داخلی و خارجی و همچنین کم توجهی به موضوعات مربوط به راهنمایان تور در ادبیات گردشگری، این تحقیق به ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان گردشگری در ایران می‌پردازد. این پژوهش که از لحاظ روش‌شناسی، تحلیلی-پیمایشی است؛ با هدف شناخت وضعیت فعلی آموزش راهنمایان گردشگری در ایران و ارایه راهکارهای مناسب جهت بهینه نمودن آموزشها و توسعه برنامه‌های آموزشی راهنمایان گردشگری نوشته شده است. نمونه آماری پژوهش حاضر را ۱۲۰ نفر از کارشناسان گردشگری، اساتید و راهنمایان آموزش دیده و حرفه‌ای تشکیل می‌دهد. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه (با ۳۴ متغیر) جمع‌آوری و با استفاده از روشهای آمار توصیفی و آزمون کای دو تجزیه و تحلیل شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که وضعیت برنامه‌های درسی و تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی و مدیریت و سیاست‌گذاریهای کلان گردشگری در حد متوسط بوده و بازنگری در برنامه‌های درسی و افزایش تجهیزات، تسهیلات و امکانات لازم در مراکز آموزشی ضروری به نظر می‌رسد. در این راستا، برای رسیدن به وضعیت مطلوب بایستی در سیاست‌گذاریهای کلان گردشگری کشور نسبت به توسعه مراکز آموزشی در استانهای گردشگری پذیر و توسعه امور آموزشی راهنمایان در دانشگاه‌ها برنامه‌ریزی مناسبی صورت گیرد. واژگان کلیدی: گردشگری ایران، راهنمایان تور، آموزش، مراکز آموزشی، سازمانی.

\* دکتری جغرافیای گردشگری، دانشگاه ملی علوم آذربایجان (نویسنده مسئول) sshosseyani@yahoo.fr

## مقدمه

گردشگری فعالیتی چند وجهی و یکی از پیچیده‌ترین کسب و کارهای بشری با توجه به موقعیت جغرافیایی است (لامزدن،<sup>۱</sup> ۲۰۰۸)؛ زیرا متقاضی (گردشگر) در یک نقطه و محصول در نقطه‌ای دیگر قرار دارد و تلاش بر این است که با رساندن گردشگر از مبدا به مقصد مورد نظر و ارایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم، گردشگر در طول سفر تجربه‌ای به یاد ماندنی و جذاب مطابق سلیقه خویش کسب نماید. گردشگران در مقصد نیازمند هدایت و راهنمایی صحیح جهت بهره‌برداری و لذت بردن بیشتر از تمام جنبه‌های آن هستند، که این مهم به عهده راهنمایان تور است. راهنمایان تور در جهت توسعه خدمات گردشگری و جذب گردشگران و برآورده ساختن نیازهای مشتریان و کسب رضایت آنان تلاش می‌کنند. راهنما نه فقط باید اطلاعات به نسبت جامعی در خصوص جاذبه‌ها در اختیار داشته باشد بلکه باید بتواند به شیوه‌های جذاب و با استفاده از فنون و مهارت‌های ارتباطی و با فن بیان مناسب نیز این اطلاعات را به گردشگران منتقل نماید (پوند<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳). در میان نیروی انسانی شاغل در بخش گردشگری، راهنمایان تور، نقش موثری در هدایت و تامین نیازمندیهای مادی، معنوی و غنای روحی گردشگران دارند. توانمندی هر یک از این افراد به جریان گردشگری در هر کشوری رونق بخشیده و عدم کارایی آنها نیز مانع از رشد و توسعه گردشگری می‌شود (حیدری، ۱۳۸۹). در واقع، عملکرد راهنما بر تصویر گردشگران از خدمات شرکت و در نتیجه تکرار خرید و وفاداری آنان تاثیر دارد (گوا و گلدمن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱). با توجه به تاثیر بارز راهنمایان تور در رضایت گردشگران و توسعه گردشگری پایدار و ایجاد تصویر مثبت از مقاصد گردشگری، برخی کشورها به تدوین استراتژی‌هایی برای نظارت، آموزش، ارزیابی و استانداردسازی فعالیت راهنمایان تور پرداخته‌اند. در این راستا، دولتها به صورت فعال با صنعت گردشگری همکاری می‌کنند تا برای مهارت افراد و تعیین سیاست‌هایی برای استخدام افراد استانداردهایی را بکار ببرند و بتوانند نیازهای روزافزون محیط رقابتی جهان امروز را تامین کنند. سازمانها و کسانی که افراد را آموزش و تربیت می‌کنند، در پی بررسی و تجدید نظر در مفاد و محتوای دروس خود هستند تا آنها را با دانش و مهارت مورد نیاز دنیا سازگار کنند (گی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

1. Lumsdone
2. pond
3. Geva & Goldman
4. Gee

با توجه به جایگاه ویژه راهنمایان تور در صنعت گردشگری، توجه به آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص در حوزه راهنمایان گردشگری حائز اهمیت است و از آنجایی که وظیفه اصلی مراکز و موسسات آموزشی دارای مجوز از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در کشور، آموزش و تربیت نیروی متخصص و آگاه در رشته-های تخصصی گردشگری از جمله راهنمایان تور است، این سوال مطرح می‌شود که آیا برنامه‌های آموزشی راهنمایان گردشگری و اهداف و اجرای آنها در این مراکز و موسسات به گونه‌ای هست که افرادی با توانایی و تبحر لازم جهت ارائه خدمات راهنمایی به گردشگران داخلی و خارجی تربیت نماید، یا این که ضرورت ایجاد می‌کند با انجام پژوهش در برنامه‌های آموزشی به مشکلاتی که فراروی آن وجود دارد پی‌برده و تغییرات لازم ایجاد شود.

#### هدف تحقیق

بررسی و شناخت وضعیت فعلی آموزش راهنمایان گردشگری در ایران با استفاده از شاخص‌های موثر در آموزش و ارائه راه کارهای مناسب جهت بهینه نمودن آموزشها و توسعه برنامه‌های آموزشی راهنمایان گردشگری است.

#### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

بنابر تعریف، گردشگر کسی است که به منظوری غیر از کسب درآمد برای مدت بیش از یک شب و کمتر از یک سال از سرزمین موطن خود به مقصدی وارد شده است (نیکنام و حسینی، ۱۳۸۹: ۳۵). او در طی این فرآیند پیش از هر چیز از زندگی متعارف خود جدا می‌شود و به سرزمینی با زمینه فرهنگی، اجتماعی و جغرافیایی متفاوتی از آن خود وارد می‌گردد و می‌کوشد تا آنچه در پیرامونش می‌گذرد بهره‌جوید، با این همه در طی انجام سفر و نیز طی مدت اقامت در سرزمین مقصد نیازمندیهایی دارد که باید برآورده سازد. سفری لذت بخش نیازمند برنامه‌ریزی و تدارک است. علاقمند به سفر باید نخست از مقصدهای پیش رو برای سفر کردن آگاهی یابد و لازمه این موضوع حضور عرضه کنندگان مقاصد و برنامه‌های گردشگری در بازار و معرفی خود است. از طرف دیگر باید راهنمایی و اطلاعات لازم در اختیار مسافر بالقوه قرار گیرد و با تحریک زوایای گوناگون

فکری او و تطبیق برنامه‌هایی با سلیقه و خواسته‌ها و به تناسب بودجه او، این مسافر بالقوه را به مشتری‌ای بالفعل مبدل ساخت.

گردشگری، کلیه فعالیتهایی را شامل می‌شود که گردشگران در هنگام سفر انجام می‌دهند و محصولات و خدماتی که برای راحتی و آسایش آنان ارایه می‌شود، از جمله برنامه‌ریزی برای سفر، تهیه مقدمات سفر، جابجایی میان مبدا و مقصد، اقامت و پذیرایی، بازدید از جاذبه‌ها و مراکز گردشگری، بهره بردن از خدمات امور راهنمایان و غیره. این تعریف شامل چهار مرحله از رفتار مصرف کننده است که گاه با یکدیگر هم پوشانی دارند:

۱- فعالیتهای قبل از سفر که شامل کسب اطلاعات در مرحله پیش از سفر از منابع گوناگون، از جمله دوستان و خانواده، بروشورهای گردشگری و نظایر آن، ذخیره جا برای سفر در اسباب حمل و نقل و مراکز اقامتی یا به طور کلی برنامه و بسته سفر و بالاخره آماده شدن برای سفر است.

۲- انجام سفر از مبدا به مقصد که ممکن است مدتی بیش از یک روز را در برگیرد.

۳- فعالیتهایی که گردشگر در مقصد انجام می‌دهد شامل کسب اطلاعات و راهنماییهای لازم از راهنمایان آموزش دیده در بازدیدها و شرکت در رویدادهای مهم گردشگری.

۴- رفتارهای پس از سفر از قبیل چاپ فیلم و عکس‌های گرفته شده در طول سفر و بیان خاطرات آن برای دیگران و نوشتن سفرنامه (کاظمی و زاهدی، ۱۳۸۸: ۶۹).

یکی از انواع سفر کردن، سفرهای گروهی در قالب تور است. از ارکان مهم این گونه سفرها، علاوه بر ارائه خدمات از طرف آژانسی که تور را برگزار می‌کند، نقش راهنمای تور است. در واقع وقتی کار تبلیغاتی آژانس به پایان می‌رسد و مسافران را جذب می‌کند، نتیجه تمام زحمات را به دست راهنمای تور می‌سپارد و اوست که نقش مهمی در رضایت مشتریان ایفا می‌کند. راهنمایان تور معمولاً در سه نوع مختلف از تورها فعالیت دارند: تورهای ورودی، تورهای خروجی و تورهای داخلی. آن‌ها موظفند که از آغاز تا پایان سفر، همراه گروه باشند، تور را مدیریت کنند و اطلاعات لازم در سفر را به گردشگران ارائه دهند.

راهنمای تور باید به مقررات اداری و شرایط حاکم بر سرزمین مورد بازدید اشراف کامل داشته باشد. از فرهنگ محلی، قوانین و مقررات مربوط به اسکان، تردد، پوشش و

معامله سررشته داشته تا مسافران او در این خصوص دچار مشکل نشوند. آگاهی نسبتاً کامل در مورد مجموعه وسیعی از موضوعات مختلف از جمله: تاریخ، جغرافیا، انواع معماری، مردم‌شناسی، آگاهی از آداب معاشرت، سنن و اعیاد، محصولات کشاورزی و صنعتی، نقشه خوانی، آب و هوا و جاذبه‌های طبیعی و توریستی هر منطقه، امری ضروری است (میچل، ۲۰۰۵: ۱۵).

توانایی در جذب مسافران، شناخت منطقه، دانستن زبانهای محلی، دانستن حداقل یک زبان بین‌المللی، تحصیلات و دانش کافی تاریخی، فرهنگی و طبیعی به تناسب منطقه و محل برگزاری تور، همچنین هوشمندی، کارآزمودگی و تجربه، کسب مهارت‌های به ظاهر جزئی؛ همانند مهارت در کمک‌های اولیه پزشکی، شناسایی مسیرها و راه‌ها، سلامت و قدرت جسمانی کافی، به علاوه بسیاری از ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های فردی از مهمترین لوازم و ضروریات کسب موفقیت در این حرفه برای یک راهنمای گردشگری است که باید توسط موسسات آموزشی و اساتید مجرب به راهنمایان گردشگری آموزش داده شوند. سازمان استانداردسازی راهنمایی گردشگری اروپا به علت اهمیت نقش راهنمایان گردشگری در شناساندن فرهنگ و سنت کشورها و شهرها و به منظور بالا بردن سطح آموزش راهنمایان گردشگری خود اقدام به تصویب قوانین جدید در تعلیم آنها کرده است. طبق استاندارد جدید یک راهنما باید شرایط زیر را دارا باشد: ۱. داشتن صلاحیت در امر راهنمایی گردشگری؛ ۲. داشتن دانش نظری بالا؛ ۳. قدرت ارائه مطالب؛ ۴. داشتن روابط عمومی قوی؛ ۵. توانایی مدیریت گروه؛ ۶. مهارت در یادگیری ([www.wftga.org](http://www.wftga.org)).

در سطح جهان مخصوصاً در کشورهای اروپایی، تشکلهای غیردولتی و موسسات خصوصی تجربیات موفق در ارتقاء صنعت گردشگری و تربیت نیروهای متخصص برای بخش‌های هتلداری و گردشگری با رعایت استانداردهای آموزشی؛ داشته‌اند که از آن جمله می‌توان به موسسه آموزشی گردشگری و هتل داری کبک<sup>۱</sup> در کشور کانادا اشاره نمود. این موسسه، اولین مرکز آموزش تخصصی گردشگری، هتلداری و پذیرایی در کانادا می‌باشد. در این مرکز برنامه‌های آموزشی در سطح فنی و حرفه‌ای، دانشگاهی و آموزش‌های عمومی ارائه می‌شود. آموزش‌های علمی، عملی و تخصصی این موسسه با

1. Mitchell  
2. Institut de tourisme et d'hôtellerie Québec (ITHQ)

کیفیت بالا و با برخورداری از امکانات و تجهیزات مناسب آموزشی و اساتید مجرب به صورت ملی و بین‌المللی برای کلیه افراد متقاضی از سراسر دنیا ارایه می‌گردد. در این موسسه علاوه بر آموزشهای تخصصی هتلداری، برنامه‌های آموزشی متنوعی برای تربیت راهنمایان تور اجرا می‌گردد. اجرای دوره‌های آموزشی از سوی این موسسه، موجب ارتقاء صنعت گردشگری و صنعت هتلداری در این کشور گردیده و در کیفیت بخشی به خدمات گردشگری موثر بوده و نقش این تشکل غیردولتی در این میان الگوی مناسبی برای نحوه مشارکت و فعالیت تشکلهای غیردولتی در راه‌اندازی پروژه‌های آموزشی و تحقیقاتی مشابه در دیگر مناطق گردشگری در جهان ارایه می‌دهد ([www.ithq.qc.ca](http://www.ithq.qc.ca)).

صنعت گردشگری در ایران با تکیه بر منابع عظیم طبیعی، تاریخی و فرهنگی می‌تواند نقش مهمی در شکوفایی اقتصادی و اجتماعی کشور داشته باشد. تنوع و تعدد بسیار بالای این منابع، پراکندگی و گستردگی آنها در محدوده جغرافیایی سرزمین پهناوری مثل ایران موجب شده که این صنعت به عنوان جایگزین مناسبی برای نفت در نظر گرفته شود. صنعتی که می‌تواند شکوفایی اقتصادی و اجتماعی کشور را از طریق ایجاد درآمدهای مستقیم و غیرمستقیم، اشتغال زایی و توزیع صحیح خدمات و امکانات بدنال داشته باشد. برای نیل به این مهم و شناساندن داشته‌ها و توانمندیهای کشور در زمینه‌های مختلف به گردشگران نیازمند یک نظام علمی و کارآمد برای تامین و تربیت راهنمایان تور هستیم تا از طریق ایشان که به عنوان سفیران فرهنگی عمل می‌کنند در حقیقت توانمندیهای گردشگری و جاذبه‌های تاریخی و طبیعی در داخل و خارج از کشور شناسانده شود. به عبارت دیگر، توسعه زیرساختها، کالاها، محصولات و بازارهای گردشگری مستلزم داشتن تصویر روشنی از پتانسیلهای موجود و اطلاع‌رسانی صحیح و راهنمایی گردشگران در زمانها و مکانهای مشخص است.

با وجود اینکه راهنمایان تور به عنوان سفیران فرهنگی مقاصد گردشگری، مسئولیت زیادی در برداشت کلی و رضایت گردشگران از خدمات تور ارائه شده در مقصد به عهده دارند، اما موضوعات مربوط به راهنمایان تور در ادبیات گردشگری سهم کمی را به خود اختصاص داده است (جعفری، ۱۹۸۵، ای پی و ونگ، ۲۰۰۱)؛ بویژه در زمینه ارزیابی آموزش راهنمایان تور و عملکرد آنان تحقیقات بسیار کمی صورت گرفته است (زانگ و چو، ۲۰۰۴). در ایران نیز ارزیابی نظام‌مند و علمی از وضعیت آموزش راهنمایان و میزان

انطباق دانش و مهارت آنان با استانداردهای بین‌المللی به عمل نیامده است. در این راستا، به منظور تدوین چارچوب علمی مناسب برای پاسخ به سوالات تحقیق، بررسی پیشینه تحقیقات انجام شده در زمینه آموزش راهنمایان تور ضروری است. از این رو، تحقیقات انجام شده در این زمینه در جدول شماره (۱) ارائه شده است.

جدول (۱) تحقیقات انجام شده در زمینه آموزش راهنمایان تور

| ردیف | عنوان پژوهش  | مهمترین یافته‌های پژوهش  | پژوهشگران                              |
|------|--|--|--|
| ۱    | همراه یا متخصص؟<br>سرگرم کننده یا<br>توانمندساز؟ نقش<br>منابع انسانی در<br>تورهای آموزشی | ۷۷ درصد از توراپراتورها برنامه‌های آموزشی نسبتاً رسمی برای راهنمایان تور خود تدارک می‌بینند. در این میان، آموزش قبل از سفر و آموزش در حین انجام کار، دو نوع اصلی از آموزش هستند که برای آنان ارایه می‌گردد.  | ویلر و<br>ریچینس، <sup>۱</sup><br>۱۹۹۰ |
| ۲    | راهنمای حرفه‌ای،<br>عامل محرکه در<br>راهنمایی تور  | ارایه اطلاعات دقیق و صحیح هسته اصلی وظایف راهنمایان تور را تشکیل می‌دهد. راهنما، ارایه کننده اطلاعات و منبع دانش و معلم و آموزش دهنده است.   | پوند، <sup>۲</sup><br>۱۹۹۳             |
| ۳    | راهنمایان تور و<br>اهمیت آنان در<br>تورهای چارتری  | راهنمای تور می‌تواند عامل مهمی در انتخاب بسته سفر و آژانس مسافرتی باشد. استفاده از اصطلاح میانجی، مفسر و سفیر فرهنگی برای توصیف راهنمای تور.   | موسبرگ، <sup>۲</sup><br>۱۹۹۵           |
| ۴    | برداشت‌ها از<br>استخدام در آژانس<br>مسافرتی  | آموزش کافی و مداوم در تضمین خدمات با کیفیت بالا در عملیات سفر دفاتر خدمات مسافرتی ضروری است.   | رس، <sup>۳</sup><br>۱۹۹۷               |
| ۵    | نقش گروه در<br>افزایش استانداردها<br>برای راهنمایان تور<br>منطقه سان آنتونیو             | راهنمایان تور بی‌سواد می‌توانند به شهرت جاذبه‌های یک شهر صدمه وارد نمایند. براساس نقشی که انتظار می‌رود راهنمایان تور در تور بازی کنند و مهارت‌ها و دانشی که تور اپراتورها از ایشان توقع دارند، در حقیقت یک ضرورت قابل توجهی برای آموزش راهنمایان ایجاد می‌گردد. | آرئولا، <sup>۴</sup><br>۱۹۹۸           |

2. Weiler & Richins

3. Mossberg

4. Ross

5. Arreola

|   |  |   |    |
|---|--|---|----|
| EFTGA,<br>۱۹۹۸                          | <p>راهنما شخصی است که گروه یا افرادی از بازدیدکنندگان را خارج از خانه‌هایشان یا خارج از کشور در اطراف بناهای تاریخی، سایتها و موزه‌های یک شهر یا منطقه راهنمایی می‌کند و اطلاعات لازم در خصوص میراث طبیعی و فرهنگی به شیوه‌ای مهیج در اختیار آنان قرار می‌دهد.</p> | <p>فدراسیون اروپایی<br/>انجمن راهنمایان تور</p>   | ۶  |
| ویلر و سام، <sup>۱</sup><br>۲۰۰۲        | <p>آموزش راهنمایان تور نقش عمده‌ای در توسعه گردشگری و مدیریت آن در کشورهای در حال توسعه ایفا می‌کند.</p>   | <p>آموزش راهنمایان<br/>تور: مدلی برای<br/>ظرفیت سازی پایدار<br/>در کشورهای در<br/>حال توسعه</p>       | ۷  |
| وانگ و<br>ونگ، <sup>۲</sup><br>۲۰۰۹     | <p>راهنمایان آیینی تمام نمای شرکت مطبوع خود هستند. به همین دلیل شرکتها به دنبال استخدام راهنمایانی هستند که بتوانند در زمان انجام ماموریت خود جلوه درستی از شرکت برای مسافران به نمایش بگذارند و سودآور باشند.</p>   | <p>فعالیت احساسی<br/>راهنمایان تور: مطالعه<br/>اکتشافی</p>  | ۸  |
| چانگ و<br>همکاران، <sup>۳</sup><br>۲۰۱۲ | <p>راهنمای تور باید شور و شوق برای هر موضوع تور و ایجاد علاقه در هر میهمان را داشته باشد. در اصل کار یک راهنمای تور نه تنها شامل انتقال اطلاعات است بلکه این اطلاعات را باید به شیوه‌ای جالب و صمیمانه در اختیار گردشگران قرار دهد.</p>                            | <p>مدل خدمت<br/>نوآورانه: مطالعه در<br/>مورد طرح خدمت<br/>تورلیدر در تایوان با<br/>استفاده از ICT</p> | ۹  |
| فاستر، <sup>۴</sup><br>۱۳۸۶             | <p>فاستر برای آموزش متخصصان سفر بر توسعه یک برنامه کارآموزی گسترده بر مبنای مهارت و تربیت حرفه‌ای تاکید می‌کند.</p>  | <p>فروش و بازاریابی<br/>ویژه دفاتر خدمات<br/>مسافرتی</p>  | ۱۰ |
| زاهدی و<br>بلالی، <sup>۱۳۸۸</sup>       | <p>نظر به اهمیت راهنمایان تور در رضایت گردشگران و توسعه گردشگری پایدار و ایجاد تصویر مثبت از مقاصد گردشگری، آموزش آنان و برنامه‌ریزی لازم در این زمینه از طرف سازمانهای گردشگری و نهادهای علمی و دانشگاهی اهمیت دارد.</p>  | <p>فن راهنمایی گشت</p>  | ۱۱ |

1. Weiler & Sam
2. Wang & Wang,
3. Chang et al
4. Foster



|                                   |  |  |           |
|-----------------------------------|--|--|-----------|
| <p>حیدری،<br/>۱۳۸۹</p>            | <p>بر اساس معیارهای سازمان جهانی گردشگری، نظام آموزش گردشگری باید در برگیرنده اصول زیر باشد: انطباق مهارتهایی که در طول آموزش کسب می‌شود با انتظارات و نیازهای تقاضای گردشگری، ارابه نظام آموزشی گردشگری به روز و کارآمد، بهینه‌سازی استفاده از منابع، روزآمد بودن محتوای برنامه های آموزشی، آشنایی با اهداف، نظام و مدیریت آموزشی</p> | <p>آشنایی با فن<br/>راهنمایی در تور</p>  | <p>۱۲</p> |
| <p>جهانیان و<br/>اعتبار، ۱۳۹۱</p> | <p>در این مقاله عواملی چون: برنامه‌های آموزش مجازی، نگرش دانشجویان نسبت به یادگیری از طریق آموزش مجازی، دسترسی به منابع و امکانات این شیوه آموزشی، تعامل دو طرفه استاد با دانشجو در آموزش مجازی و فضای مناسب این نوع آموزش مورد ارزیابی قرار گرفته شده است.</p>  | <p>ارزیابی وضعیت آموزش مجازی در مراکز آموزش الکترونیکی دانشگاه‌های تهران از دیدگاه دانشجویان</p> | <p>۱۳</p> |

### سوالات تحقیق

در ایران در راستای آموزش نیروی انسانی مورد نیاز در صنعت گردشگری، دوره‌های آموزشی بسیاری در زمینه‌های مختلف از جمله آموزش راهنمایان تور برگزار شده است. با وجود اهمیت نقش و عملکرد راهنمایان در تور متأسفانه تاکنون در ایران ارزیابی نظام مند و علمی از وضعیت آموزش راهنمایان و میزان انطباق دانش و مهارت آنان با استانداردهای بین‌المللی به عمل نیامده است. در همین راستا و با هدف بررسی ابعاد گوناگون فرآیند جاری آموزش و تربیت راهنمایان در ایران این پژوهش انجام پذیرفته تا به سؤالاتی به شرح ذیل پاسخ دهد:

- ۱- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مربیان چگونه است؟
- ۲- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث یادگیران چگونه است؟
- ۳- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث برنامه‌های درسی چگونه است؟

- ۴- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی چگونه است؟
- ۵- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مدیریت و سیاست‌گذاریه‌های کلان گردشگری کشور چگونه است؟
- ۶- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث فرهنگ و نگرش مدیران، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان گردشگری کشور چگونه است؟
- ۷- وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی چگونه است؟

### روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ روش‌شناسی، تحلیلی - پیمایشی است. نمونه آماری پژوهش حاضر را ۱۲۰ نفر از کارشناسان میراث فرهنگی و گردشگری، اساتید و مربیان و راهنمایان آموزش دیده و حرفه‌ای تشکیل می‌دهد. بازه مکانی تحقیق، ۸ استان از کشور ایران می‌باشد. این افراد به روش نمونه‌گیری آسان و در دسترس انتخاب شدند و از بین کسانی بودند که ارتباط و برخورد بیشتری با راهنمایان تور و آموزش آنان داشته‌اند. ابزار اندازه‌گیری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق ساخته بود که بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت تهیه شد. پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرت نمره‌گذاری شده است به این ترتیب که برای پاسخ‌های سوالات از طیف پنج گزینه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد از ۱ تا ۵ نمره در نظر گرفته شده است. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه (با ۳۴ متغیر و با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت) جمع‌آوری و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آزمون کای دو تجزیه و تحلیل شده است. روایی پرسشنامه توسط ۵ نفر از متخصصان خبره در حوزه گردشگری بدست آمد و پایایی این ابزار با ضریب  $0.87/0.6$  تأیید شد.

برای سنجش متغیرها از طریق روش تحلیل عاملی و پایایی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه می‌گردد. نحوه سنجش متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش به شرح زیر است:

**مربیان:** برای سنجش این متغیر از شاخص‌های: سطح تحصیلات مربیان، سطح تخصصی و تجربیات مرتبط مربیان، شیوه تدریس مربیان، به روز بودن اطلاعات مربیان، میزان انگیزه مربیان برای تدریس دروس، استفاده خواهد شد.

**یادگیران:** جهت سنجش این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده خواهد شد. میزان پشتکار فراگیران، معیارهای ورود فراگیران به دوره آموزشی، داشتن سابقه کار مرتبط از سوی داوطلبان، تسلط داوطلبان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری به زبانهای خارجی، میزان اطلاعات داوطلبان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری در زمینه شغل راهنمای گردشگری،

**برنامه‌های درسی:** برای سنجش این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده خواهد شد. میزان کاربردی بودن دروس، میزان انطباق سرفصل‌های آموزشی با نیازهای صنعت و بازار، طول دوره و ساعات اختصاص داده شده، میزان به روز بودن منابع و سرفصلهای آموزشی، میزان انطباق سرفصل‌ها و برنامه‌های آموزشی با معیارهای جهانی، تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی: امکانات فیزیکی مراکز آموزشی، میزان نزدیکی مراکز آموزشی به مراکز خدمات گردشگری، توزیع جغرافیایی مراکز آموزشی، میزان در اختیار داشتن تکنولوژیهای آموزشی در مراکز آموزشی، میزان در اختیار داشتن کتابخانه‌های مجازی و دیجیتالی و بانکهای اطلاعات علمی شاخص‌هایی هستند که برای سنجش برنامه‌های تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی از آن استفاده خواهد شد.

**مدیریت و سیاستگذاری های کلان گردشگری:** جهت سنجش این متغیر نیز از شاخص‌های زیر استفاده خواهد شد. میزان نظارت‌های مدیریتی گردشگری کشور بر مراکز آموزشی، تصمیم‌گیری های مدیریت کلان گردشگری، سیاستها، خط مشی‌ها، برنامه‌ها و آیین‌نامه‌های ابلاغی از سوی مدیریت کلان گردشگری، اقدامات و برنامه‌های جاری سازمان گردشگری ایران، نگرش موجود در برنامه‌های توسعه بالادستی،

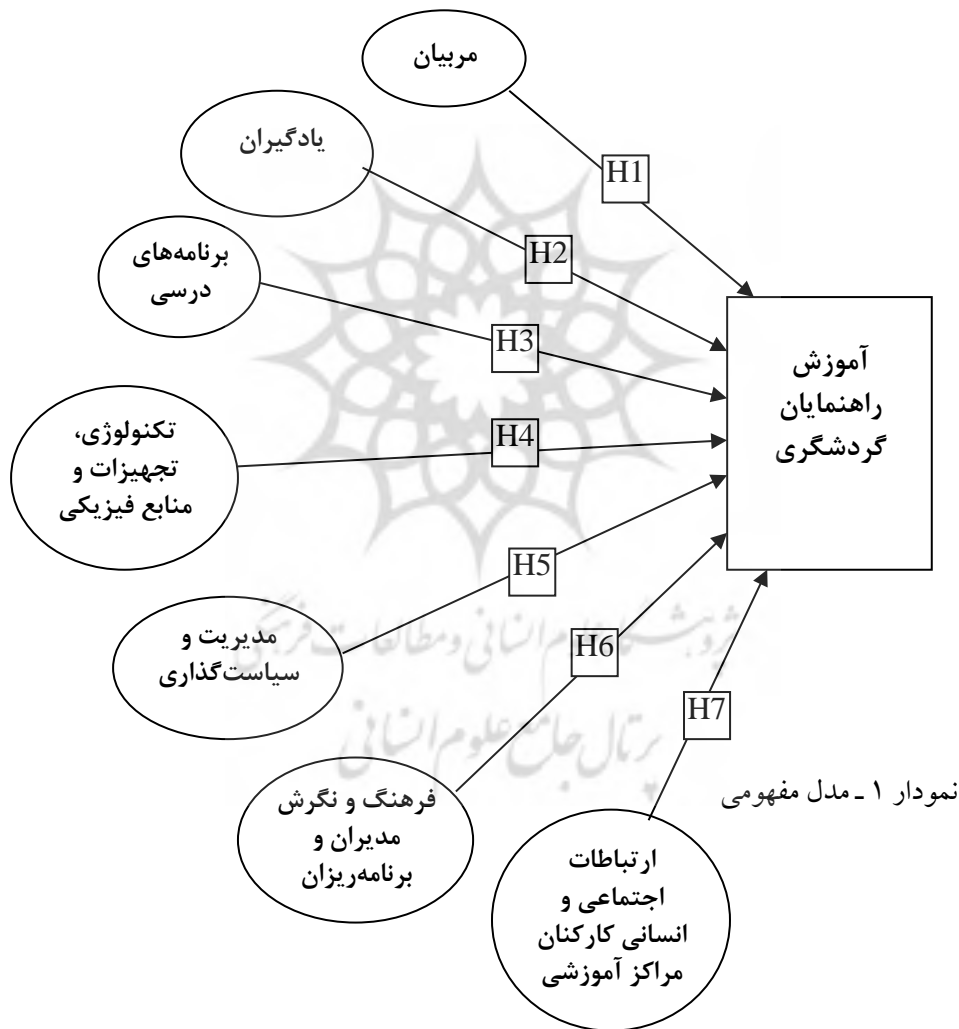
**فرهنگ و نگرش مدیران، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان گردشگری:** برای سنجش این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده خواهد شد. میزان اعتقاد و باور مسئولان گردشگری کشور به مقوله آموزش، میزان جدیت مسئولان گردشگری کشور، میزان اعتقاد و باور جامعه نسبت به مقوله آموزش راهنمایان گردشگری، میزان اعتقاد و باور فعالان صنعت گردشگری ایران، میزان آگاهی و شناخت مدیران و کارکنان مراکز آموزشی،

**ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی:** برای سنجش این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده خواهد شد. ارتباطات اجتماعی و انسانی مدیران و کارکنان مراکز آموزشی با فراگیران، ارتباطات اجتماعی و انسانی مدیران و کارکنان مراکز

آموزشی با مربیان، ارتباطات اجتماعی و انسانی مربیان مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری کشور با فراگیران، میزان فعالیتهای اجتماعی (برگزاری برنامه‌های فرهنگی و جشنها در مناسبتها)

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق درباره راهنمایان تور و آموزش آنان، مولفه‌های بدست آمده برای ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان تور به صورت مدل مفهومی در نمودار (۱) آمده است.

مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر تدوین شده است:



### یافته های پژوهش

پرسشنامه ها پس از تکمیل به منظور تجزیه و تحلیل، به نرم افزار SPSS وارد شد و تجزیه و تحلیل های توصیفی و استنباطی به شرح زیر انجام گرفت:

بخش نخست مربوط به آمار توصیفی است که داده های جمعیت شناختی پرسشنامه (شامل جنسیت، سن، ملیت، شغل، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات) مورد بررسی قرار گرفت. از تعداد ۱۲۰ نفر متخصصی که به پرسشنامه پاسخ دادند، تعداد ۸۳ نفر مرد (۶۹/۲٪)، ۳۷ نفر زن (۳۰/۸٪) بودند. ۹ نفر مدرک تحصیلی دکتری (۵/۸٪)، ۷ نفر دانشجوی دکتری (۵/۸٪)، ۷۱ نفر مدرک تحصیلی فوق لیسانس (۵۹/۲٪)، ۲۸ نفر مدرک لیسانس (۲۳/۳٪) و ۵ نفر مدرک فوق دیپلم (۴/۲٪) داشتند. از میان مجموع ۱۲۰ پاسخگو بالاترین میزان سابقه فعالیت در حوزه گردشگری ۴۲ سال و کمترین آن یک سال (با میانگین ۹/۱۹۲ سال) و بالاترین میزان سابقه راهنمایی تور ۲۰ سال و کمترین آن یک سال (با میانگین سابقه کاری ۴/۵۵ سال) است.

بخش دوم نیز مربوط به آمار استنباطی است که در آن با استفاده از آزمونهای کای دو سعی در تحلیل بدنه اصلی یا سوالات اصلی پرسشنامه کرده ایم. در تحقیق حاضر، وضعیت دوره های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مریمان، یادگیران، برنامه های درسی ارزیابی شده است. در این راستا، در ارزیابی وضعیت دوره های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مریمان از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۲) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخ دهندگان با مقدار ۸۰/۴۸ در حد بالایی است.

جدول (۲) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری از حیث مربیان

| آیتم‌ها   | درصد ارزیابی | $\chi^2$ |
|---|--------------|----------|
| سطح تحصیلات مربیان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟               | ۸۳/۳         | ۰/۰۰     |
| سطح تخصصی و تجربیات مرتبط مربیان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟ | ۸۱/۶         | ۰/۰۰     |
| شیوه تدریس مربیان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه میزان مناسب ارزیابی می‌کنید؟             | ۸۱/۶         | ۰/۰۰     |
| به روز بودن اطلاعات مربیان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟             | ۷۵           | ۰/۰۰     |
| میزان انگیزه مربیان برای تدریس دروس دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟    | ۸۰/۹         | ۰/۰۰     |
| ارزیابی کلی   | ۸۰/۴۸        | ۰/۰۰     |

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث یادگیران از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۳) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۸۳/۵۲ در حد بالایی است.

جدول (۳) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری از حیث یادگیران

| آیتم‌ها  | درصد ارزیابی | $\chi^2$ |
|--|--------------|----------|
| میزان پشتکار فراگیران دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                         | ۸۳/۴         | ۰/۰۰     |
| معیارهای ورود فراگیران به دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه میزان مناسب ارزیابی می‌کنید؟                  | ۶۹/۲         | ۰/۰۰     |
| داشتن سابقه کار مرتبط از سوی داوطلبان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه حد موثر می‌دانید؟                 | ۸۵           | ۰/۰۰     |
| تسلط داوطلبان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران به زبانهای خارجی را در گزینش آنها به چه میزان موثر می‌دانید؟ | ۸۵/۸         | ۰/۰۰     |
| میزان اطلاعات داوطلبان دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری در زمینه شغل راهنمای گردشگری را تا چه حد ضروری می‌دانید؟  | ۹۴/۲         | ۰/۰۰     |
| ارزیابی کلی  | ۸۳/۵۲        | ۰/۰۰     |

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث برنامه‌های درسی از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۴) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۶۹/۲ در حد متوسط به بالا می‌باشد.

جدول (۴) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی دوره‌های آموزش راهنمایان از حیث برنامه‌های

درسی

| $\chi^2$ | درصد ارزیابی | آیتم‌ها   |
|----------|--------------|---|
| ۰/۰۰     | ۸۵/۸         | میزان کاربردی بودن دروس دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                                    |
| ۰/۰۰     | ۸۳/۴         | میزان انطباق سرفصلهای آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را با نیازهای صنعت و بازار تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟        |
| ۰/۰۰     | ۶۹/۲         | طول دوره و ساعات اختصاص داده شده به دروس مختلف در دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه میزان مناسب ارزیابی می‌کنید؟       |
| ۰/۰۰     | ۵۸/۴         | میزان به روز بودن منابع و سرفصل‌های آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                  |
| ۰/۰۰     | ۴۹/۲         | میزان انطباق سرفصل‌ها و برنامه‌های آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را با معیارهای جهانی تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟ |
| ۰/۰۰     | ۶۹/۲         | ارزیابی کلی   |

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۵) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۵۶/۶۶ در حد متوسط است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



جدول (۵) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری از حیث تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی

| آیتم‌ها  | درصد ارزیابی | $\chi^2$ |
|--|--------------|----------|
| امکانات فیزیکی (ساختمان، کلاس درس، حیاط و ...) مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را تا چه میزان مناسب ارزیابی می‌کنید؟                                   | ۵۹/۱         | ۰/۰۰     |
| میزان نزدیکی مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران به مراکز خدمات گردشگری (هتلها، جاذبه‌ها، دفاتر خدمات مسافرتی) را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟          | ۶۰           | ۰/۰۰     |
| توزیع جغرافیایی مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری در سطح کشور را تا چه میزان مناسب می‌بینید؟   | ۵۶/۷         | ۰/۰۰     |
| میزان در اختیار داشتن تکنولوژیهای آموزشی (رایانه، اینترنت پرسرعت، ویدئو پروژکتور و ...) در مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب می‌دانید؟ | ۵۸/۳         | ۰/۰۰     |
| میزان در اختیار داشتن کتابخانه‌های مجازی و دیجیتالی و بانکهای اطلاعات علمی در مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران را تا چه حد مناسب می‌دانید؟              | ۴۹/۲         | ۰/۰۰     |
| ارزیابی کلی  | ۵۶/۶۶        | ۰/۰۰     |

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مدیریت و سیاست‌گذاریهای کلان گردشگری کشور از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۶) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۵۱/۳۲ در حد متوسط می‌باشد.

جدول (۶) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری  
از حیث مدیریت و سیاست‌گذاری‌های کلان گردشگری کشور

| درصد<br>ارزیابی | آیتم‌ها   | $\chi^2$ |
|-----------------|---|----------|
| ۵۵              | میزان نظارت‌های مدیریتی گردشگری کشور بر مراکز آموزشی دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب می‌دانید؟   | ۰/۰۰     |
| ۵۲/۵            | تصمیم‌گیری‌های مدیریت کلان گردشگری کشور را در مورد دوره‌های آموزشی راهنمایان گردشگری (از حیث تصمیم‌گیری‌های متمرکز، نیمه متمرکز، مستقل، مشارکتی و ...) تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟    | ۰/۰۰     |
| ۴۴/۲            | سیاستها، خط مشی‌ها، برنامه‌ها و آیین‌نامه‌های ابلاغی از سوی مدیریت کلان گردشگری کشور در مورد دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                          | ۰/۰۰     |
| ۵۰/۸            | اقدامات و برنامه‌های جاری سازمان گردشگری ایران در زمینه دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه میزان مناسب می‌بینید؟   | ۰/۰۰     |
| ۵۴/۱            | نگاه و نگرش موجود در برنامه‌های توسعه بالا دستی اعم از چشم انداز ۲۰ ساله، برنامه‌های ۵ ساله سوم و چهارم نسبت به امور آموزشی راهنمایان گردشگری ایران را تا چه میزان مناسب ارزیابی می‌کنید؟ | ۰/۰۰     |
| ۵۱/۳۲           | ارزیابی کلی   | ۰/۰۰     |

منبع: محاسبات تحقیق حاضر

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث فرهنگ و نگرش مدیران، سیاستگذاران و برنامه‌ریزان گردشگری کشور از ۵ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۷) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۶۰/۶۸ در حد متوسط به بالا می‌باشد.

جدول (۷) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری از حیث فرهنگ و نگرش مدیران، سیاستگذاران و برنامه‌ریزان گردشگری کشور

| درصد ارزیابی | آیتم‌ها   | $\chi^2$ |
|--------------|---|----------|
| ۴۴/۱         | میزان اعتقاد و باور مسئولان گردشگری کشور به مقوله آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                              | ۰/۰۰     |
| ۴۸/۴         | میزان جدیت مسئولان گردشگری کشور به مقوله آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                                       | ۰/۰۰     |
| ۵۷/۶         | میزان اعتقاد و باور جامعه نسبت به مقوله آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟  | ۰/۰۰     |
| ۷۴/۹         | میزان اعتقاد و باور فعالان صنعت گردشگری ایران نسبت به مقوله آموزش راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                    | ۰/۰۰     |
| ۷۸/۴         | میزان آگاهی و شناخت مدیران و کارکنان مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری کشور در خصوص مقوله آموزش راهنمایان را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟ | ۰/۰۰     |
| ۶۰/۶۸        | ارزیابی کلی   | ۰/۰۰     |

منبع: محاسبات تحقیق حاضر

برای ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی از ۴ آیتم استفاده شده که درصد کلی و نتیجه آزمون کای دو حاصل از هر یک در جدول (۸) نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده ارزیابی کلی توسط پاسخگویان با مقدار ۸۳/۶ در حد بالایی می‌باشد.

پروژه: نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول (۸) نتیجه آزمون کای دو در ارزیابی وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری از حیث ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی گردشگری کشور

| درصد<br>ارزیابی | آیتم‌ها  | $\chi^2$ |
|-----------------|--|----------|
| ۸۸/۳            | ارتباطات اجتماعی و انسانی مدیران و کارکنان مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری کشور با فراگیران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                  | ۰/۰۰     |
| ۸۸/۴            | ارتباطات اجتماعی و انسانی مدیران و کارکنان مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری کشور با مربیان را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                    | ۰/۰۰     |
| ۶۳/۳            | ارتباطات اجتماعی و انسانی مربیان مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری کشور با فراگیران را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟                            | ۰/۰۰     |
| ۶۴/۴            | میزان فعالیتهای اجتماعی (برگزاری برنامه‌های فرهنگی و جشنها در مناسبتها و ... مراکز آموزشی راهنمایان گردشگری را تا چه حد مناسب ارزیابی می‌کنید؟ | ۰/۰۰     |
| ۸۳/۶            | ارزیابی کلی  | ۰/۰۰     |

منبع: محاسبات تحقیق حاضر

### بحث و جمع بندی

در بخش پیشین سوالات پژوهش آزمون شد و نتایج برای هر یک از سوالات به صورتی که ارائه شد، بدست آمد. اما نتایج کلی در جدول ذیل آمده است.

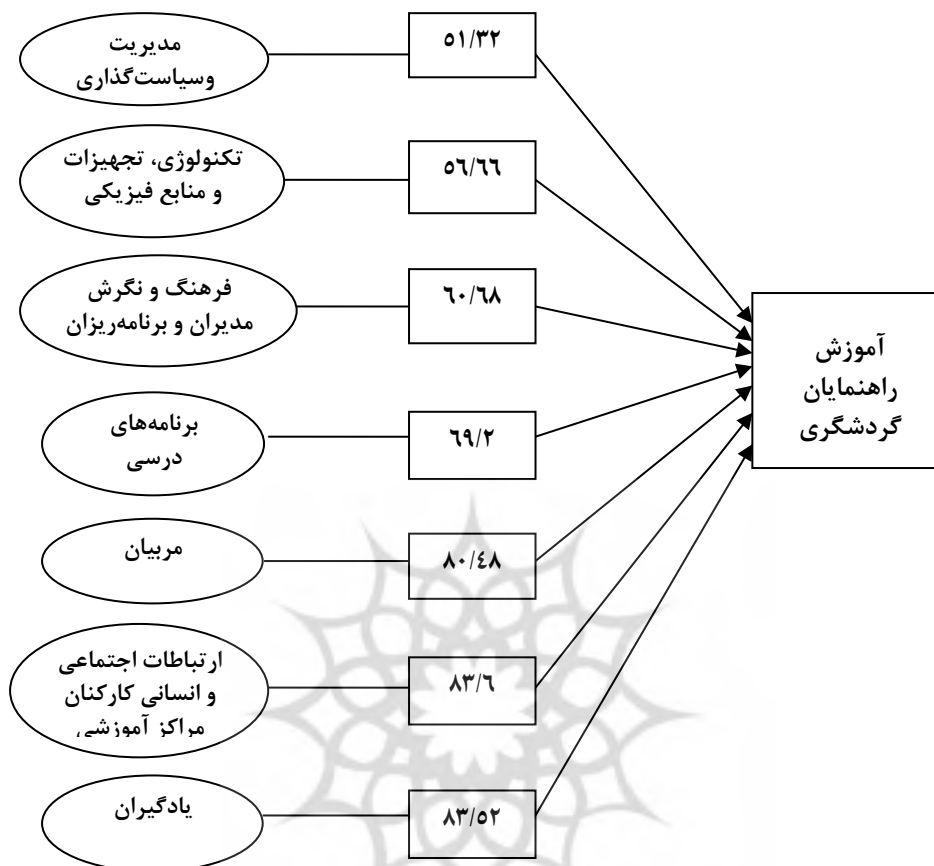
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول (۹) نتایج سوالات پژوهش

| نتیجه آزمون         | ارزیابی کلی | سطح معناداری $\chi^2$ | سوال   |
|---------------------|-------------|-----------------------|--|
| در حد بالا          | ۸۰/۴۸       | ۰/۰۰۰                 | سوال اول: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مربیان چگونه است؟  |
| در حد بالا          | ۸۳/۵۲       | ۰/۰۰۰                 | سوال دوم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث یادگیران چگونه است؟  |
| در حد متوسط به بالا | ۶۹/۲        | ۰/۰۰۰                 | سوال سوم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث برنامه‌های درسی چگونه است؟   |
| در حد متوسط         | ۵۶/۶۶       | ۰/۰۰۰                 | سوال چهارم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی چگونه است؟                            |
| در حد متوسط         | ۵۱/۳۲       | ۰/۰۰۰                 | سوال پنجم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مدیریت و سیاست‌گذاریهای کلان گردشگری کشور چگونه است؟                    |
| در حد متوسط به بالا | ۶۰/۶۸       | ۰/۰۰۰                 | سوال ششم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث فرهنگ و نگرش مدیران، سیاست‌گذاران و برنامه ریزان گردشگری کشور چگونه است؟ |
| در حد بالا          | ۸۳/۶        | ۰/۰۰۰                 | سوال هفتم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی چگونه است؟     |

### تبیین مدل نهایی تحقیق

نمودار زیر مدل نهایی تحقیق را براساس میزان ارزیابی هر یک از شاخص‌ها نشان می‌دهد:



نمودار ۲ - میزان ارزیابی هر یک از شاخص‌ها

با توجه به نتایج به دست آمده برای هر یک از سوالات اساسی پژوهش می‌توان این - گونه نتیجه گرفت که وضعیت دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران در حد قابل قبول می‌باشد. همان طوری که از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش بر می‌آید وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث برنامه‌های درسی و تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی در حد متوسط بوده و برای رسیدن به یک وضعیت مطلوب، می‌بایست در مدیریت و سیاست‌گذاری‌های کلان گردشگری کشور نسبت به توسعه مراکز آموزشی در استانهای گردشگری پذیر و توسعه امور آموزشی راهنمایان در دانشگاهها برنامه‌ریزی مناسبی صورت پذیرد.

## پیشنهادها

با توجه به آنچه بحث شد، مشخص می‌شود که آموزش نیروی انسانی شاغل در بخش گردشگری و استفاده از نیروهای آموزش دیده و با تجربه برای ارائه خدمات با کیفیت بالا و همتراز با استانداردهای جهانی به گردشگران یکی از راههای رسیدن به توسعه گردشگری است. در این راستا، برای ارائه خدمات راهنمایی و اطلاع‌رسانی به گردشگران در سطح استانداردهای بین‌المللی، نیروی انسانی شاغل در این بخش باید با علوم و فنون مربوط به راهنمایی گردشگران داخلی و خارجی آشنا شود تا با فراگیری آن، سطح ارائه خدمات جهت برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان بالا رفته و بستر توسعه صنعت گردشگری در حد استانداردهای بین‌المللی فراهم گردد. در حال حاضر توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان سازماندهی مطلوب ارائه خدمات در زمینه گردشگری و گسترش آن به طبقات اجتماعی مختلف و جوامع و نواحی جغرافیایی متنوع را فراهم می‌سازد. تامین و تربیت راهنمایان با امکانات فنی و آشنا به فناوریهای روز دنیا می‌تواند در سازماندهی متمرثر فعالیت آنان و ارتقاء کیفیت خدمات آنان تاثیر مثبتی داشته باشد. در راستای این مباحث و جهت بهبود وضعیت آموزشی راهنمایان تور در ایران بر اساس سوالات تحقیق می‌توان موارد زیر را پیشنهاد کرد:

سوال اول: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مرییان چگونه است؟ با توجه به شاخص‌های مورد بررسی:

- ۱- ایجاد مرکز آموزش مرییان
- ۲- برگزاری سمینارهای تخصصی و دوره‌های آموزشی برای اساتید و مرییان با استفاده از اساتید مجرب داخلی و خارجی
- ۳- نظارت مستمر بر امور مدرسان از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

سوال دوم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث یادگیران چگونه است؟

- ۱- برگزاری دوره‌های بازآموزی و سمینارهای آموزشی ملی و بین‌المللی
- ۲- توسعه فعالیت‌های راهنمایان آموزش دیده و ایجاد بازار کسب و کار برای آموزش دیدگان

- ۳- ترغیب و تشویق دانشجویان به فعالیتهایی چون کنفرانس و سمینار، بحثهای گروهی و کارهای عملی
- ۴- برنامه کارآموزی برای راهنمایانی که در سالهای گذشته موفق به دریافت گواهینامه شده‌اند، در تورهایی با هدایت راهنمایان ارشد و در طول یک فصل پر مشتری. این راهنمایان می‌توانند نحوه هدایت تورهای گروهی در ابعاد مختلف را عملاً تجربه و مشاهده نمایند و از فنون و مهارتهای نوین راهنمایی گردشگران آگاه شوند.
- ۵- شناسایی فرصتهای آموزشی کوتاه مدت و بلندمدت در سطح کشورها و سازمانهای تخصصی بین‌المللی و هماهنگی لازم برای معرفی راهنمایان تور جهت استفاده از این فرصتها،
- ۶- ایجاد شرایطی برای برگزاری تورهای آشنایی راهنمایان با مناطق گردشگری داخل و خارج کشور از سایر مواردی است که امکان افزایش اطلاعات و بروز کردن دانسته‌های راهنمایان تور را فراهم می‌کند.
- سوال سوم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث برنامه‌های درسی چگونه است؟
- ۱- به روز کردن سرفصل دروس و افزایش تعداد ساعات دروس عملی
- ۲- ترجمه و تالیف کتب مرتبط،
- ۳- به منظور متنوع‌سازی بازارهای گردشگری بین‌المللی، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری باید نسبت به تهیه کتابهای آموزش راهنمائی تور و تورگردانی در زمینه‌های جالب و خاص مانند تورگردانی در مناطق بیابانی، جنگلها و پارکهای طبیعی، جاده ابریشم و در بین ایلات و عشایر و دیگر مجامع فرهنگی ایران اقدام کند. این کتب باید موضوعاتی مانند چگونگی هدایت تورهای افراد مسن، ناتوان و دیگر گروه‌ها را در بر داشته باشد.
- ۴- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری گروهی متشکل از آژانس‌های مسافرتی و راهنمایان ارشد را برای تهیه یک برنامه آموزشی به روز تعیین کند که شامل تکنیکهای راهنمائی تور، نحوه ارائه خدمات به مشتری، فن بیان و نحوه برقراری ارتباط با مشتری و بازدیدهای عملی و یک کارآموزی باشد.
- سوال چهارم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی چگونه است؟



- ۱- حمایت از بخش خصوصی برای ایجاد محیط آموزشی با امکانات و تجهیزات و وسایل لازم و استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات در مسایل آموزشی
- ۲- نظارت مستمر بر مراکز آموزشی از طرف سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

سوال پنجم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث مدیریت و سیاستگذاری های کلان گردشگری کشور چگونه است؟

۱- به منظور تدوین برنامه‌های آموزشی برای آژانسهای مسافرتی، تورگردانان و راهنمایان تور در راستای نیازهای آنها، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری باید یک گروه کارشناسی مرکب از دست‌اندرکاران صنعت گردشگری، نمایندگان مؤسسات آموزشی معتبر، تورگردانان و راهنمایان تور تشکیل دهد و با اعزام آنان به کشورهای سطح اول گردشگری و استفاده از تجربیات آنان، تحلیلی از نیازهای آموزشی صورت گیرد.

۲- استفاده از نیروی انسانی آموزش دیده و با تجربه برای ارائه اطلاعات و خدمات با کیفیت بالا و هم‌تراز با استانداردهای جهانی به گردشگران که یکی از راههای رسیدن به توسعه گردشگری است، باید در برنامه ریزی ها و سیاست گذاری های کلان گردشگری کشور لحاظ شود.

۳- با توجه به اهمیت صنعت گردشگری، توسعه منابع انسانی این صنعت باید در برنامه‌های توسعه‌ای آینده و اجرای لایحه‌های چشم انداز جایگاه ویژه‌ای داشته باشد.

۴- جذب مشارکت و فعالیت تشکلهای غیردولتی در راه‌اندازی پروژه‌های آموزشی و تحقیقاتی

سوال ششم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث فرهنگ و نگرش مدیران، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان گردشگری کشور چگونه است؟

۱- در حال حاضر تقاضا برای تورهای طبیعت گردی، تاریخی، اجتماعی و فرهنگی بیشتر می‌باشد که برای رهبری و هدایت این تورها نیازمند برنامه‌ریزی آموزشی منسجم و تربیت راهنمایان تور با سطح آمادگی بالا می‌باشیم.

۲- آثار فرهنگی- اجتماعی و تاریخی و مناظر متنوع طبیعی در اکثر نواحی ایران موجب ایجاد علاقه در گردشگران می‌شود. به منظور استفاده بهینه از این امکانات ایجاد مسیرهای گردشگری جدید ضروری است. در این راستا تامین اطلاعات و تربیت راهنمایان

گردشگری مسلط به این مسیرهای گردشگری جدید باید در برنامه ریزی های کلان گردشگری کشور لحاظ شود.

۳- استفاده از راهنمایان حرفه‌ای آموزش دیده در جهت معرفی توانمندی‌های گردشگری کشور و فراهم کردن زمینه اشتغال آنان در دفاتر خدمات مسافرتی، مراکز اطلاع رسانی، موزه ها و مراکز گردشگری و تفریحی

۴- توسعه فرهنگ سفرهای گروهی و خرید و استفاده از پکیج های تور دفاتر خدمات مسافرتی و بهره مندی از توان راهنمایان تور

سوال هفتم: وضعیت موجود دوره‌های آموزش راهنمایان گردشگری ایران از حیث ارتباطات اجتماعی و انسانی مسئولان و کارکنان مراکز آموزشی چگونه است؟

۱- ایجاد تسهیلات و امکانات لازم و مناسب، تمیز و در دسترس در مراکز آموزشی  
 ۲- برگزاری مراسم شاد و متنوع در مناسبت های مختلف برای فراگیران دوره‌های آموزشی راهنمایان تور توسط موسسات آموزشی

۳- آموزش دادن به کارکنان مراکز آموزشی برای برخورد مناسب با فراگیران و مربیان  
 ۴- ایجاد سایت اینترنتی مناسب و به روز شده از طرف مرکز آموزشی برای استفاده فراگیران و مربیان

در پایان، به منظور تربیت نیروی انسانی متخصص براساس استانداردهای بین‌المللی، ایجاد رشته راهنمایی تور در مقاطع کاردانی و کارشناسی در سطح دانشگاهی پیشنهاد می‌شود. در جدول (۱۰)، سرفصل دروس دوره کاردانی رشته راهنمایان گردشگری ارائه شده است.

جدول (۱۰) چارت پیشنهادی دروس دوره کاردانی راهنمایان گردشگری

| پیشنیاز | تعداد ساعت |      |      | تعداد واحد | نام درس                         |
|---------|------------|------|------|------------|---------------------------------|
|         | جمع        | عملی | نظری |            |                                 |
| -       | ۳۲         | -    | ۳۲   | ۲+۰        | شناخت صنعت گردشگری و هتلداری    |
| -       | ۴۸         | -    | ۴۸   | ۳+۰        | زبان خارجه (عمومی)              |
| -       | ۶۴         | ۴۸   | ۱۶   | ۱+۱        | بهداشت سفر، بیمه و کمکهای اولیه |
| -       | ۴۸         | ۳۲   | ۱۶   | ۱+۱        | اکوتوریسم                       |

|                                     |    |    |    |     |  |
|-------------------------------------|----|----|----|-----|--|
| -                                   | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | جغرافیای ایرانگردی                         |
| -                                   | ۴۸ | -  | ۴۸ | ۳+۰ | فارسی                                      |
| -                                   | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | مبانی سازمان و مدیریت                      |
| -                                   | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | اخلاق و تربیت اسلامی                       |
| -                                   | ۱۶ | -  | ۱۶ | ۱+۰ | جمعیت و تنظیم خانواده                      |
| زبان خارجه (عمومی)                  | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۱+۱ | مکالمه انگلیسی (۱)                         |
| زبان خارجه (عمومی)                  | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | متون انگلیسی (۱)                           |
| شناخت صنعت گردشگری و هتلداری        | ۸۰ | ۴۸ | ۳۲ | ۲+۱ | شناخت تاریخ و تمدن ایران                   |
| شناخت صنعت گردشگری و هتلداری        | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | برنامه ریزی و عملیات گشتهای مسافرتی        |
| شناخت صنعت گردشگری و هتلداری        | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۱+۱ | شناخت فرهنگ و اقوام ایران                  |
| شناخت صنعت گردشگری و هتلداری        | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | قوانین و مقررات حقوقی گردشگری              |
| جغرافیای ایرانگردی                  | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | نقشه خوانی                                 |
| -                                   | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | یکی از دروس مبانی نظری اسلام               |
| -                                   | ۳۲ | ۳۲ | -  | ۰+۱ | تربیت بدنی                                 |
| مکالمه انگلیسی (۱)                  | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۱+۱ | مکالمه انگلیسی (۲)                         |
| متون انگلیسی (۱)                    | ۳۲ | -  | ۳۲ | ۲+۰ | متون انگلیسی (۲)                           |
| زبان خارجه (عمومی)                  | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۱+۱ | مکالمات زبان تخصصی انگلیسی (۱)             |
| -                                   | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | زبان دوم (۱) فرانسه                        |
| برنامه ریزی و عملیات گشتهای مسافرتی | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | فنون و مهارتهای راهنمایی گردشگران (۱)      |
| -                                   | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۲+۱ | شناخت روحیات ملل                           |
| -                                   | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | فن بیان و مهارت های ارتباطی                |
| برنامه ریزی و عملیات گشتهای مسافرتی | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۱+۱ | کاربرد فناوری اطلاعات در راهنمایی گردشگران |

|  |     |     |    |     |  |
|--|-----|-----|----|-----|--|
| -  | ۶۴  | ۳۲  | ۳۲ | ۳   | کارآفرینی                                    |
| -  | ۱۲۰ | ۱۲۰ | -  | ۰+۱ | کارورزی (۱) آموزش عملی<br>اجرای تور          |
| مکالمات (۱)                              | ۴۸  | ۳۲  | ۱۶ | ۱+۱ | مکالمات زبان تخصصی<br>انگلیسی (۲)            |
| متون انگلیسی (۱)                         | ۳۲  | -   | ۳۲ | ۲+۰ | مکاتبات تخصصی (انگلیسی)                      |
| زبان دوم (۱) فرانسه                      | ۶۴  | ۴۸  | ۱۶ | ۱+۱ | زبان دوم (۲) فرانسه                          |
| -  | ۳۲  | -   | ۳۲ | ۲+۰ | اصول آداب معاشرت                             |
| فنون و مهارتهای<br>راهنمایی گردشگران (۱) | ۸۰  | ۴۸  | ۳۲ | ۲+۱ | فنون و مهارتهای راهنمایی<br>تورهای تخصصی (۲) |
| فن بیان و مهارتهای ارتباطی               | ۶۴  | ۴۸  | ۱۶ | ۱+۱ | ارتباط با مشتری در صنعت<br>گردشگری           |
| شناخت صنعت<br>گردشگری و هتلداری          | ۳۲  | -   | ۳۲ | ۲+۰ | مدیریت بازاریابی و تبلیغات<br>گردشگری        |
| -  | ۱۲۰ | ۱۲۰ | -  | ۰+۱ | کارورزی (۲) آموزش عملی<br>اجرای تور          |
| -  | -   | -   | -  | ۷۴  | جمع واحدها                                   |

منبع: نگارنده

### منابع

- جهانیان، رمضان؛ اعتبار، شکوفه (۱۳۹۱)، *ارزیابی وضعیت آموزش مجازی در مراکز آموزش الکترونیکی دانشگاه‌های تهران از دیدگاه دانشجویان*، فصلنامه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال دوم، شماره چهارم.
- حیدری، اصغر (۱۳۸۹)، *آشنایی با فن راهنمایی در تور*، مهکامه، تهران.
- زاهدی، محمد؛ بلالی، ارسلان (۱۳۸۸)، *فن راهنمایی گشت*، چهار باغ، اصفهان.
- فاستر، دنیس (۱۳۸۶)، *فروش و بازاریابی ویژه دفاتر خدمات مسافرتی*، ترجمه ابوالفضل تاج‌زاده، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- کاظمی، زهرا، زاهدی، محمد (۱۳۸۸)، *شناخت روحیات ملل*، چهار باغ، اصفهان.

گی، چاک. وای (۱۳۸۵)، *جهانگردی در چشم اندازی جامع*، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.  
لامزدن، لس (۱۳۸۷)، *بازاریابی گردشگری*، ترجمه ابوالفضل تاجزاده، دانشگاه پیام نور، تهران.

نیکنام، کامبیز، حسینی، سید صادق (۱۳۸۹)، *شناخت صنعت گردشگری*، محقق اردبیلی، اردبیل.

Arreola, M. R.(1998), *Group says its role is to raise standards for S.A. tour guides*, San Antonio Business Journal, 12(27), 19-20.

AP, J. & Wong, K.F. (2001), *Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems*. Tourism Management, 22 (1), 551-563.

Cohen, E.(1985), *The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role*. Annals of Tourism Research, 12(1), 5-29.

FTGA.(1998), *European federation of tour guides association*, Information brochure.

Geva, A., & Goldman, A.(1991), *Satisfaction measurement in guided tours*. Annals of Tourism Research, 18, 177-185.

Holloway, J.C.(1981), *The guided tour: A sociological approach*, Annals of Tourism Research, VIII (3), 377-402.

Jafari, J.(2005), *Editors page*, Annals of Tourism Research, 12(1), 1.

Mitchell G.E. (2005), *How to Start a Tour Guiding Business*, GEM Group, 15.

Mossberg, L. L. (1995), *Tour leaders and their importance in charter tours*. Tourism Management, 16(6), 437-445.

Pond, K.(1993), *The professional guide, dynamics of tour guiding*, New York: Van Nostrand Reinhold.

Ross, G. F(1997), *Travel agency employment perceptions*, Tourism Management, 18 (1),9-18.

Ting-Yuan Chang (2012), Shiann-Far Kung & Ding-Bang Luh, *The innovative service model: a study on tour guide service design in Taiwan by ICT application*, Academic Research International, Vol. 2, No. 1, 192-198,

Wang, J.C.(2009), Wang, *Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study*, Tourism Management, 30,249-259,journal home page.

Weiler, B., & Richins, H.(1990), *Escort or expert? Entertainer or enable? The role of the resource person on educational tours*, In B. O'Rourke (Eds.), *The global classroom proceedings* (pp. 84-94), Department of continuing Education, University of Canterbury.

- Weiler, Betty, Sam H.Ham (2002), *Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries*, Journal of Sustainable Tourism, Vol. 10, Issue 1, 52-69.
- World Tourism Organization, *An introduction to TEDQUAL: a methodology for quality in tourism education and training*. Madrid. Spain. 1997
- Zhang, H.Q. & Chow I. (2004), *Application of importance-performance model in tour guides performance: evidence from Mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong*. Tourism Management, 25(1), 81-91. 2004

