

راهبردهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری، مطالعه موردی: استان زنجان^۱

جمشید عینالی^۲

مهدی چراغی^۳

چکیده

هدف اساسی پژوهش حاضر، ارائه راهبردهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف در زمره پژوهش های کاربردی و با توجه به این که در این پژوهش شرایط و روابط موجود و آثار مشهود توصیف و تفسیر شده است، از نظر نوع پژوهش در گروه پژوهشهای توصیفی-پیمایشی قرار میگیرد. این تحقیق، از نوع کیفی بوده و داده های آن از طریق مصاحبه با صاحب نظران آموزش های مهارتی گرد آوری خواهد شد. متغیر مستقل تحقیق حاضر راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری می باشد. متغیر وابسته تحقیق حاضر توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری می باشد. یافته ها نشان داد در منطقه مورد مطالعه تعداد ۱۰ قوت داخلی در برابر ۱۰ نقطه ضعف داخلی و تعداد ۱۰ فرصت خارجی در برابر ۱۰ تهدید خارجی مورد شناسایی و بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب در مجموع تعداد ۲۰ نقطه قوت و فرصت به عنوان مزیتها و تعداد ۲۰ نقطه ضعف و تهدید به عنوان محدودیتها و تنگناهای پیش روی این ناحیه جهت توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان قابل شناسایی است. لذا در یک جمع بندی و تحلیل می توان گفت که این نواحی نیازمند بازنگری و سیاست های مناسب در جهت رفع ضعفها و تهدیدها با استفاده از نقاط قوت و فرصتها می باشند. با توجه به اینکه نمره نهایی نقاط قوت و ضعف و نمره نهایی فرصت ها و تهدیدات جهت استراتژیک توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان بیانگر انتخاب استراتژی رقابتی می باشد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی، آموزش گردشگری، توسعه گردشگری، استان زنجان.

۱- این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان " بررسی و شناسایی راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری، مطالعه موردی: استان زنجان" می باشد که تحت حمایت مالی سازمان فنی و حرفه ای استان زنجان انجام شده است.

۲- دانشیار گروه جغرافیا، دانشگاه زنجان

۳- استادیار گروه جغرافیا، دانشگاه زنجان

مقدمه

قرن بیست و یکم به عنوان قرن دانش معرفی شده است. در این عصر، سرمایه اصلی جوامع، دانش، مهارت و نگرش منابع انسانی آنها است و بدیهی است که یکی از عوامل اساسی رشد و توسعه اجتماعی و اقتصادی هر جامعه ای منابع انسانی آن جامعه است. با توجه به گفته فوق، یکی از دل مشغولی های اصلی مدیران سازمانها در قرن حاضر آموزش و توسعه منابع انسانی در راستای توانمندسازی آنها می باشد. در عصری که یادگیری به مثابه گنج درون به حساب می آید، آموزش مهمترین ابزار توسعه منابع انسانی است. اهمیت آموزش در سازمانها، وقتی در ارتباط با کار و حرفه قرار میگیرد، مضاعف می شود. با موضوعاتی مانند جهانی شدن و انقلاب در فناوری اطلاعات و ارتباط نیاز جدی تری به پارادایم جدید توسعه مبتنی بر توانمندسازی منابع انسانی احساس می شود. نکته مهم و قابل ذکر در ادامه این است که ما برای حصول کامل آموزش نیاز به برنامه ریزی داریم. در واقع برنامه ریزی، فرآیند آگاهانه و سیستماتیک تصمیم گیری در مورد اهداف و فعالیت های آینده یک گروه، فرد، یک واحد کاری و یا یک سازمان است. آموزشهای مهارتی، مهمترین عامل موثر در دگرگونی طرز نگرش و رفتار افراد جامعه است که در مسیر رشد اقتصادی، بهبود کیفیت زندگی، ایجاد دانش و مهارت، تامین فرصتهای شغلی و افزایش تولید جامعه به کار گرفته می شود، از این رو، در جوامع منزلتی یگانه یافته است.

بر اساس اطلاعات سازمان گردشگری و یونسکو، ایران جزو ۱۰ کشور اول دنیا به لحاظ دارا بودن جاذبه های گردشگری در زمینه های مختلف است. از دیر باز هدف دست اندرکاران صنعت گردشگری در ایران این بوده که بتوانند آن را جایگزین صنعت نفت کنند. غفلت و عدم توجه کافی به تغییرات محیطی و تکنولوژی و در کنار آن غفلت نسبت به تربیت نیروی انسانی متخصص و ارائه آموزشهای لازم به آنان به عنوان تأثیرگذارترین عنصر جغرافیایی و همچنین غفلت از هماهنگی و تطابق سطح کیفی و کمی نیروی انسانی با سطح رشد علمی و فنی یا به زبانی دیگر توانمندسازی نیروی انسانی، مشکلات زیادی را فراروی رشد و توسعه صنعت توریسم در کشور ایجاد خواهد نمود. زیرا نیروی انسانی توانمند، بهره ورتر و خلاق تر میباشند و خدمات را با کیفیت بالاتری نسبت به نیروی انسانی ناتوان ایجاد می کنند و با وجود نیروی انسانی توانمند، مقاصد گردشگری نیز کارآمدتر می شوند. علاوه بر این، نیروی انسانی کارآمد در یک

مملکت جزو سرمایه های ارزشمند آن کشور به شمار می آید. اساسا سرمایه دانش از سرمایه تولید مهم است. در کشورهای توسعه یافته، سرمایه انسانی با ۶۷ درصد، نقش اصلی را در ثروت آفرینی به خود اختصاص داده اند همچنین توانمندبودن مدیران و پرسنل اماکن گردشگری باعث ارائه خدمات با کیفیت بالا و قیمت مناسب به گردشگران خواهد شد. پرسنل و مدیران توانمند میدانند که جلب رضایت گردشگر در درجه اول اهمیت قرار دارد. پرسنل توانمند سازمانهای دولتی و خصوصی گردشگری نیز با ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع و سرمایه گذاران در واحدهای اقتصادی، نقش بسزایی در جذب گردشگر و سرمایه گذار و در نتیجه کمک به رشد و توسعه جامعه دارد.

یکی از راههای به دست آوردن مزیت رقابتی در شرایط فعلی، با توجه به تغییرات محیطی سریع، توانمندسازی است؛ زیرا توانمندسازی نوعی راهبرد کلان و قابل قبولی است که از آن برای بهبود مستمر استفاده می شود. برخی محققان، توانمندسازی را یکی از نویدبخش ترین مفاهیم دنیای کسب و کار دانسته اند که کمتر به آن توجه شده و به رغم بحث های فراوان درباره فواید توانمندسازی، بهره برداری از آن اندک و ناچیز بوده است ولی امروزه توانمندسازی به موضوع روز بدل شده است. به تعبیری دیگر و از دیدگاه پژوهشگران در این تحقیق، توانمندسازی گردشگری فرآیندی است که در آن از طریق توسعه و گسترش نفوذ و قابلیت مسوولان و تصمیم گیران، مشارکت موثر جوامع محلی و تجهیز و ارتقای کیفیت مقاصد گردشگری از جمله ارتقای توان رقابتی مقاصد گردشگری، به بهبود مستمر عملکرد مقاصد گردشگری در عرصه رقابت ملی و بین المللی کمک می شود. به عبارت دیگر توانمندسازی یک راهبرد توسعه و شکوفایی است و فرآیند دائمی است که در محیط پویا در سطوح متفاوت مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

دانش و مهارت های شغلی به مثابه یکی از ارکان توسعه منابع انسانی، یکی از حلقه های اصلی همپوندی عملکرد نظام گردشگری محسوب می شود و عامل مهمی در جلب رضایت گردشگران و به تبع آن پایداری جریان گردشگری به مقصد است. لذا با توجه به اهمیت نیروی انسانی در این صنعت مدیریت منابع انسانی از اهمیت بسزایی برخوردار خواهد بود. از آنجا که صنعت گردشگری اساسا فعالیتی خدماتی است عرضه کنندگان آن نقش مهمی در کیفیت محصول و رضایت مشتری دارند و در ادبیات گردشگری فرد ارائه دهنده

خدمات خود بخشی از محصول به شمار می‌آید بنابراین، تدوین و اجرای راهبرد توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و آموزش مهمترین نقش را در این راستا ایفا می‌کند. موضوع اشتغال و بیکاری نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین مسائل و مشکلات جهان است که در کشورهای در حال توسعه با توجه به عدم توازن ساختارهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، و سیاسی نقش و سهم بیشتری بر توسعه دارد. بیکاری یا عدم اشتغال نیروی انسانی، آثاری زیانبار در مسائل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، و امنیتی به همراه دارد (امیری، ۱۳۸۱). بنابراین می‌توان گفت که آموزش‌های فنی و حرفه‌ای با افزایش مهارت‌ها و هدایت افراد به سمت اشتغال، موجب کاهش مشکلات و معضلات یا آسیب‌های اجتماعی می‌شود. آموزش فنی و حرفه‌ای، آموزش‌هایی است که به منظور ایجاد مهارت و توانایی برای احراز شغل، حرفه و کسب و کار به افراد ارائه می‌شود و یا کارایی فرد را افزایش داده و موجب کاهش هزینه و افزایش کیفیت زندگی می‌شود این آموزش‌ها به صورت رسمی و غیررسمی می‌باشد. بنابر تعریف یونسکو، آموزش فنی و حرفه‌ای علاوه بر دانش عمومی تمام اشکال و سطوح فرایند آموزشی، شامل مطالعه فناوری و علوم مربوط به آن، کسب مهارت‌های عملی، توانایی و نگرش را دربرمی‌گیرد و مسائل مرتبط با اشتغال را در بخش‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی زندگی برعهده دارد (سو تاپین، ۲۰۰۲).

با عنایت به مشکلات گریبان گیر جامعه در بخش اقتصاد و اشتغال و همچنین سیاست‌ها و استراتژی‌های کلان کشور در قالب چشم انداز ۲۰ ساله و برنامه پنجم توسعه، عطف توجه و تمرکز بر راهکارهای ریشه ای، اساسی و اثربخش ضرورتی اجتناب ناپذیر است. توانمندسازی نیروی انسانی از طریق آموزش مهارت های شغلی و تخصصی، در راستای ترغیب و توسعه کارآفرینی، به ویژه در مراکز آموزش مهارتی، یکی از این راهکارهای اساسی محسوب می‌شود که می‌تواند به عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآفرین و در نهایت کاهش مشکلات اقتصادی و اشتغال و همچنین افزایش بهره‌وری و کارایی شاغلین بخش های مختلف منجر شود. گام های اولیه اجرایی کردن این راهکار با شکل‌گیری نظام جامع مهارت و فناوری و تصویب و ابلاغ آئین نامه نظام آموزش مهارت و فناوری، برداشته شده است. لذا با توجه به اهمیت حوزه گردشگری، آموزش صحیح و اصولی کارکنان بخش خدمات حوزه گردشگری که مهمترین عنصر آموزشی

میباشد، تدارک تحقیقی در زمینه نیازسنجی آموزشی کارکنان بخش خدمات حوزه گردشگری استان زنجان احساس می شود. نتایج این تحقیق میتواند اطلاعات مفید و ارزندهای را در اختیار برنامه‌ریزان و متولیان امر گردشگری استان زنجان مختص کارکنان بخش خدمات حوزه گردشگری قرار دهد و باعث اثر بخشی دوره‌های آموزشی بوسیله تطابق برنامه‌ها با نیازهای کارکنان بخش خدمات حوزه گردشگری شود.

پیشینه تحقیق

یکی از بخش‌های مهم تحقیق، بخش مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق است؛ یعنی یکی از کارهای ضروری در هر پژوهشی، مطالعه‌ی منابع مربوط به موضوع تحقیق است؛ زیرا سرچشمه علوم را می‌توان در پیشینه‌ی آن‌ها کاوش کرد. جان دیویی اعتقاد دارد مطالعه‌ی منابع، به محقق کمک می‌کند تا بینش عمیقی نسبت به جنبه‌های مختلف موضوع تحقیق پیدا کند. مطالعه‌ی منابع، باید هم از منابعی باشد که به‌طور مستقیم، در رابطه با موضوع تحقیق می‌باشند و هم از منابعی باشند که به‌صورت غیرمستقیم با آن موضوع، ارتباط دارند (دلور، ۱۳۸۳: ۱۸۲). بررسی پیشینه تحقیق، توانایی محقق را در انتخاب اطلاعات مهم و ارتباط آن‌ها با یافته‌های تحقیق، نشان می‌دهد و چارچوبی برای اجرای تحقیق، فراهم می‌آورد (بازرگان و دیگران، ۱۳۷۶: ۳۲۲).

حیدری و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان "تحلیلی بر نظام آموزش عالی گردشگری در ایران مبتنی بر مدل SWOT" اطلاعات مورد نیاز از طریق بررسی میدانی و تکمیل پرسشنامه از ۱۵۰ نفر که طیفی از اعضای هیئت علمی، سرمایه‌گذاران و فعالان حوزه گردشگری و همچنین دانشجویان هستند، جمع‌آوری شده است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که ابعاد آموزشی هم در تحلیل ماتریس نقاط قوت و هم در تحلیل ماتریس نقاط ضعف، در اولویت اقدامات و تهدیدات قرار دارد. راهبرد پیشنهادی بر ارتباط هر چه بیشتر بین سیستم آموزشی دانشگاه با حوزه‌های مدیریتی و دست‌اندرکاران صنعت گردشگری تاکید دارد.

عمران و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله ای با عنوان "تحلیل محتوای کتاب های درسی پایه ششم ابتدایی بر مبنای مولفه های آموزش گردشگری" نتایج تجزیه و تحلیل حاکی از آن بوده که از ۸۲۹ صفحه کتاب درسی پایه ششم ۷۵ مورد فراوانی در رابطه با مولفه های آموزش گردشگری یافت شد که بیشترین میزان توجه مربوط به مولفه گردشگری چیست و کمترین میزان توجه مربوط به مولفه گردشگر کیست بوده است؛ از طرفی مولفه ها از توزیع و پراکندگی مناسبی در کتاب های درسی برخوردار نبودند.

حسینی (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان "ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان گردشگری در ایران با رویکرد ارایه الگوی آموزشی در سطح دانشگاهی" یافته های پژوهش حاکی از آن است که وضعیت برنامه های درسی و تکنولوژی، تجهیزات و منابع فیزیکی و مدیریت و سیاست گذاری های کلان گردشگری در حد متوسط بوده و بازنگری در برنامه های درسی و افزایش تجهیزات، تسهیلات و امکانات لازم در مراکز آموزشی ضروری به نظر می رسد. در این راستا، برای رسیدن به وضعیت مطلوب بایستی در سیاست گذاری های کلان گردشگری کشور نسبت به توسعه مراکز آموزشی در استانهای گردشگرپذیر و توسعه امور آموزشی راهنمایان در دانشگاه ها برنامه ریزی مناسبی صورت گیرد.

کاظمی و سهرابی (۱۳۸۴) در مقاله ای با عنوان "ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارسی بر اساس CIPP" اطلاعات میدانی تحقیق با استفاده از یک پرسشنامه گردآوری گردید. در ادامه با استفاده از آزمون T برای تحلیل نتایج پرسشنامه ها، کیفیت مطلوب ابعاد چهارگانه مدل (زمینه، درون داد، فرایند و برون داد) مورد تایید قرار گرفت؛ اما نتایج بیانگر مطلوبیت کم تر بعد درون داد نسبت به ابعاد دیگر بود. توجه کارکنان نسبت به اهمیت و اهداف این دوره ها همچنین تقویت تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی از جمله پیشنهاداتی است که برای ارتقای کیفیت دوره های مزبور ارایه شده است.

شیرینی و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان "تحلیلی در خصوص ضرورت توجه به آموزش محیطزیست در بخش گردشگری شهر مشهد" نتایج این پژوهش نشان می دهد که تنها ۳۶/۷ درصد خانم ها و ۲۳/۴ درصد آقایان نگرش مثبتی نسبت به مفاهیم زیست محیطی دارند و آموزش محیط زیست در این بخش احتیاج به تاکید بیشتری دارد.

غیاثی و جعفری (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان " بررسی نقش زبان آموزان غیرفارسی زبان در توسعه آموزش محیط زیست و توسعه پایدار از طریق گردشگری" با استفاده از روش کیفی رویکرد پدیدارشناسی و به کارگیری تکنیک مصاحبه با ۴۰ نفر از زبان آموزان خارجی درباره دیدگاه هایشان در مورد گردشگری در ایران، این پژوهش انجام شد و نتیجه تحقیق نشان داد که با مدیریت و برنامه ریزی های بیشتر از طرف سازمان های مربوطه، در صورت استفاده بیشتر از پتانسیل های موجود در مراکز آموزش زبان فارسی، می توان توجه به گردشگری، محیط زیست و توسعه پایدار را گسترش داد.

کیوان پناه و شریفی (۱۳۹۴) در مقاله ای با عنوان " آسیب شناسی چگونگی آموزش زبان انگلیسی ویژه گردشگری در دانشگاه های کشور" ابزار پژوهش در این مطالعه شامل مستندات، پرسشنامه و مصاحبه بود. نتایج مطالعه نشان داد که اکثر فارغ التحصیلان مهارت قابل قبول برای گوش دادن، صحبت کردن، خواندن و نوشتن به زبان انگلیسی با توجه به اهداف تعریف شده توسط شورای عالی برنامه ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و همچنین جهت اشتغال در صنعت گردشگری را نداشتند. کاهش تعداد دانشجویان در کلاس، تجهیز کلاس ها به امکانات کافی، کاهش زمان صحبت مدرسین در کلاس درس، افزایش زمان صحبت کردن دانشجویان در کلاس، بهبود انگیزه دانشجویان از پیشنهادات این مطالعه بوده است.

ضیایی و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان "جایگاه گردشگری در نظام آموزش عالی ایران" پژوهش حاضر بر شناخت الگوی آموزشی حاکم و کیفیت شاخص های علمی و یادگیری در نظام

آموزش عالی گردشگری در دانشگاه های ایران متمرکز شده و بدین منظور روش مطالعاتی طولی بر مبنای مطالعه گروه های همسال را در طول یک بازه زمانی ده ساله در دستور کار خود قرار داده است. جهت گردآوری داده های تحقیق از ابزارهایی چون مصاحبه پژوهشی و تحلیل داده های ثانویه بهره گرفته شده است. نتایج این پژوهش نشان می دهد که گرچه تعداد دانشجویان و مراکز علمی گردشگری در بازه زمانی مورد بررسی رشد بسیاری داشته و به تنوع رشته های مرتبط با گردشگری افزوده شده است اما الگوی توسعه در زمینه جذب دانشجویان بر مدل های افقی و عمودی برگزیده تحقیق منطبق نمی باشند و از نظر شرایط و امکانات یادگیری کمبودهای قابل توجهی وجود دارد.

مهرعلی زاده (۱۳۹۶) در مقاله ای با عنوان "گردشگری و آموزش عالی ایران: تعامل یا تقابل" نتایج به دست آمده نشان می دهد که الف: در پنج برنامه توسعه کشور بعد از انقلاب اسلامی بین سیاست گذاری های مرتبط با جهانگردی و نظام های آموزش عالی تعاملی وجود نداشته است. ب- در برنامه ششم توسعه رویکرد تعاملی پیش بینی شده است؛ اما فضای تقابلی کنونی ناشی از ساختارهای پیچیده کنونی و ناهمگرای تثبیت شده طی سال های گذشته، تضاد منافع سازمانی و مدیریتی، گسستگی نظام سیاست گذاری در این دو حوزه باعث شده که نتوان در برنامه ششم نیز خوش بینانه در خصوص خروج از تقابل بین دو حوزه را پیش بینی کرد. ج- توسعه گردشگری باید به عنوان یک علم با حوزه مشخص و رشته ای بین رشته ای در دانشگاه ها و مراکز آموزش علمی کشور مورد توجه جدی قرار گیرد.

حسنی (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان "نیازسنجی آموزش های مهارتی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان آذربایجان غربی در حوزه صنعت" افته ها حاکی از آن بودند که: کارفرمایان وضعیت مطلوب شاخص های ارزیابی را به طور معنی داری بالاتر از وضعیت موجود ارزیابی نمودند. از نظر کارآموزان نیز اختلاف معنی داری بین میانگین وضع موجود و مطلوب شاخص

های ارزیابی وجود داشت. در نهایت، بر اساس نظرات کارفرمایان، مربیان و کارآموزان و با توجه به ظرفیت های شهرستان ها، تعدادی نیاز جدید شناسایی و اولویت بندی شدند.

شمس الدینی و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله ای با عنوان "ارزیابی اثرات توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری" نتایج حاصل از تحلیل مسیر حاکی از این بود که متغیر نیروی انسانی توانمند، در توسعه گردشگری با ضریب 0.764 / تأثیرات مثبت و مستقیمی دارد.

سیف و نبویچاشمی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "توسعه صنعت گردشگری با تاکید بر رویکرد منابع انسانی: مطالعه موردی استان سمنان" اثر مدیریت منابع انسانی بر توسعه صنعت گردشگری استان سمنان را مورد بررسی قرار داد؛ نتایج پژوهش معنادار بوده است، ضریب تعیین 0.18 / بوده که میزان تغییرپذیری در توسعه صنعت گردشگری با تاکید بر رویکرد منابع انسانی در استان سمنان را نشان میدهد.

خدایی و کلانتری خلیل آباد (۱۳۹۱) پژوهشی تحت عنوان "توسعه گردشگری با تاکید بر نقش آموزش نیروی انسانی به تشریح چالشهای نظام آموزش گردشگری در ایران" در رابطه با آموزش نیروی انسانی انجام دادهاند، که یافتههای حاصل از پژوهش 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 آموزشی، گسترش مبادلات بینالمللی در امر آموزشی و تربیت مدرسان مورد نیاز است.

باقری و همکاران (۲۰۱۸) در مقاله ای با عنوان "بررسی مقایسه ای وضعیت زیرساخت گردشگری استان های ایران با استفاده از VIKOR و TOPSIS" به ارزیابی زیرساخت های گردشگری پرداخته اند. نتایج تجزیه و تحلیل نشان می دهد که استان تهران تحت بهترین شرایط از نظر زیرساخت گردشگری را داراست. در حالی که استان ایلام در بدترین شرایط قرار دارد.

نتایج وضعیت زیرساخت های سخت گردشگری در استان های ایران، در کنار پتانسیل گردشگری آن ها، می تواند داده های لازم برای برنامه ریزی آینده این صنعت را فراهم کند.

مارک و کاتادان (۲۰۱۶) در مقاله ای تحت عنوان "تأثیر ورود گردشگران، زیر ساخت های فیزیکی و اشتغال بر رشد تولید ناخالص ملی" پرداخته اند. در این مقاله سهم ورود گردشگران، نرخ اشتغال و زیرساخت های فیزیکی در رشد تولید ناخالص داخلی فیلیپین مورد بررسی قرار گرفت. در این مقاله از مدل رگرسیون داده های پانل در تعیین رابطه استفاده شده است. همچنین آزمون هوسمن در تعیین مدل های دارای اثرات ثابت و تصادفی که قابل اعتمادتر است استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که تمام متغیرهای پیش بینی کننده بر رشد تولید ناخالص ملی فیلیپین تاثیر می گذارد.

جاواناویس و ایلیس (۲۰۱۶) در مقاله ای با عنوان "زیرساخت به عنوان عامل تعیین کننده مهم توسعه گردشگری در کشورهای جنوب شرقی اروپا" را مورد بررسی قرار داده اند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که توسعه گردشگری در آینده به سرمایه گذاری کلانی در زیرساخت و نوسازی آن به عنوان عامل مهم توسعه بخش گردشگری بستگی دارد. در این تحقیق اشاره شده است که افزایش تعداد اتاق های هتل عاملی است که تا حد زیادی به افزایش سطح رقابت گردشگری در گروه های مشاهده شده در کشورها کمک می کند.

هاشمخانی زلفانیا (۲۰۱۵) در مقاله ای تحت عنوان "گردشگری پایدار: بررسی جامع چارچوبها و برنامه های کاربردی" از طریق بررسی گسترده، عمیق و ساختار یافته به بررسی پیشرفت تحقیقات در مورد گردشگری پایدار و طرح کلی آن پرداخته است. جهت انجام این پژوهش به بررسی ۱۳۲ مقاله از ۴۷ مجله از سال ۱۹۹۳ تا ۲۰۱۳ پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که

5- Marc and Katadan

6- Javanavis and Ellis

7 .Hashemkhani Zolfania

بازاریابی، اقتصاد، پژوهش، سیاست‌گذاری، زیرساخت پنج موضوع مهم پارادایم توسعه پایدار گردشگری می‌باشند.

ماسیدا و ایتزو (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی عوامل تعیین‌کننده جریان گردشگری دو منطقه در ایتالیا" پرداخته‌اند. آن‌ها با استفاده از رویکرد پویایی پانل دیتا (GMM) و با استفاده از داده‌های دوره‌های ۱۹۹۸-۲۰۰۷ اقدام به تخمین تابع تقاضای گردشگری کردند. نتایج پژوهش آنها نشان داد ضرایب آماری عناصر عرضه گردشگری از جمله فرهنگ، امنیت عمومی و زیرساخت‌های حمل و نقل هرچند پایین بوده، ولی همه ضرایب معنی‌دار بودند و این امر ثابت می‌کند مولفه‌های زیرساخت در جذب گردشگر موثر بوده است.

ایمیکن و اکپو (۲۰۱۲) در تحقیقی به نام "زیرساخت و توسعه گردشگری در نیجریه" رابطه بین زیرساخت و توسعه گردشگری را در رودخانه‌های نیجریه بررسی کرده‌اند. نویسندگان در این تحقیق برای زیرساخت ۵ جزء اصلی یعنی آب، حمل و نقل، برق، ارتباطات و محل اقامت را در نظر گرفته‌اند. با استفاده از پرسش‌نامه و تجزیه و تحلیل به وسیله SPSS به این نتیجه رسیده‌اند که این ۵ جزء تاثیر مثبتی در توسعه گردشگری داشته‌اند. همچنین در بین عوامل موثر، عامل حمل و نقل بیشترین تاثیر را در توسعه گردشگری و جذب گردشگران داشته است.

جدول شماره ۱: تحقیقات خارجی در ارتباط با پیشینه تحقیق

مقالات			
عنوان	نویسندگان	سال	خلاصه نتایج
آیا آموزش گردشگری نیازهای صنعت گردشگری را رفع میکند؟	Wang	۲۰۰۸	بین برنامه‌های درسی گردشگری در سطح دانشگاه و نیازهای صنعت گردشگری شکاف وجود دارد.

8- Masida and Itazou

9- Imiken and Akpo

مقالات			
عنوان	نویسندگان	سال	خلاصه نتایج
توانمندسازی زنان را در زمینه صنعت گردشگری هندوستان	Praveen	۲۰۱۳	نتایج نشان دهنده این است که گردشگری در این ایالت باعث توانمندسازی اقتصادی زنان شده است، به طوریکه فعالیت و اشتغال زنان در این ایالت در بخش گردشگری نسبت به کل هندوستان درصد بالاتری را به خود اختصاص داده است
توانمندسازی جوامع محلی از طریق کارآفرینی گردشگری	Shah Nordin	۲۰۱۴	فعالتهای کارآفرینی گردشگری اثر مثبتی در اشتغال، سطح درآمد و استاندارد زندگی جوامع محلی دارد.
پرورش و ارتقای توانمندسازی جامعه و ظرفیت سازی آن	Buttler	۲۰۱۵	دستاورد پژوهش این بوده است که توانمندسازی و ارتقای آن در این منطقه محقق شده است هر چند که در زمینههای دیگر دستیابی به آن صورت نگرفته ولی در بخش گردشگری به دلیل حمایت از کسب و کار جامعه محلی این توانمندسازی موفقیت آمیز بوده است.
افزایش عملکرد مدیران گردشگری مناطق حفاظت شده در قرن بیست و یکم	Khumalo and et al	۲۰۱۵	نتایج این پژوهش حاکی از این است که با توجه به نظریه توانمندسازی زنان در این زمینه نیز، مدیران زن و مرد به صورت همگام میتوانند به روند در حال تغییر منابع طبیعی و چالشهای موجود در زمینه گردشگری با ارائه یک چهارچوب درست و اصولی برای افزایش آگاهی و قدرت مدیران در چهار بعد پاسخ دهند.
افزایش آموزش گردشگری پایدار و آموزش به سطح مدارس ابتدایی و جوامع روستایی در زیمبابوه	Marunda	۲۰۱۶	برای کاهش عوارض جانبی طولانی مدت تنوع زیستی و از دست دادن حیاتوحش و برای آمادهدسازی جوامع در رابطه با چالشهای ناشی از گردشگری و تحولات مجاور آنها ضروری میدانند که به جوامع برای زندگی در کنار جاذبه های توریستی آموزش داده شود تا سازگاری با محیطزیست و گردشگری پایدار را به عنوان اولویت تمرین کنند. در این مطالعه یک مدل فرضی برنامه آموزشی توسعه، برای آموزش مدارس ابتدایی در زیمبابوه و آموزش جوامع روستایی که در درون یا همسایگی جاذبهها و اقامتگاههای گردشگری هستند ارائه میدهند.

مقالات			
عنوان	نویسندگان	سال	خلاصه نتایج
توسعه گردشگری به عنوان یک موضوع جوان مدرسه و تجزیه و تحلیل برنامه درسی تطبیقی	Petersen	۲۰۱۶	در چارچوب جامعه شناختی به بررسی جنبه های مختلف برنامه تحصیلی پرداخته، با استفاده از نظریه بازتولید گفتمان آموزشی برنشتاین به دنبال این سوال بوده که دوره های آموزش گردشگری چگونه ارزیابی شود. در نتیجه اینکه تلاش شد به طراحی برنامه درسی گردشگری به عنوان یک موضوع جدید جهت توسعه در آفریقای جنوبی پرداخته شود.

روش شناسی تحقیق

از آنجایی که در این پژوهش از نظریه ها، قانون مندی ها و اصول و فنونی که برای حل مسایل اجرایی به کار میرود، استفاده شده است، این پژوهش از لحاظ هدف در زمره ی پژوهش های کاربردی و با توجه به این که در این پژوهش شرایط و روابط موجود و آثار مشهود توصیف و تفسیر شده است، از نظر نوع پژوهش در گروه پژوهشهای توصیفی- پیمایشی قرار میگیرد. این تحقیق، از نوع کیفی بوده و داده های آن از طریق مصاحبه با صاحب نظران آموزش های مهارتی گرد آوری خواهد شد. متغیر مستقل تحقیق حاضر راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری می باشد. متغیر وابسته تحقیق حاضر توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری می باشد. با توجه به این که این پژوهش در دو مرحله و با استفاده از روشهای کیفی و کمی انجام شده است، دارای دو جامعه ی آماری است؛ جامعه ی آماری مرحله ی نخست پژوهش شامل مدارک و مستندات مرتبط با آمار گردشگری و کارشناسان اداری و مسئولان و نخبگان مرتبط تقسیم نمود که شامل کارشناسان سازمانها، نهادها و مؤسسات دولتی، عمومی و خصوصی فعال در عرصه ی گردشگری طبقه بندی کرد.

مدل سوات برای نخستین بار در سال ۱۹۵۰ توسط دو فارغ التحصیل مدرسه بازرگانی هاروارد به نامهای جورج آلبرت اسمیت و رونالد کریستنسن ارائه شد. اما شاید بزرگترین موفقیت هنگامی به-

دست آمد که تجزیه و تحلیل با استفاده از مدل سوات توسط جک ولش در جنرال الکترونیک در سال ۱۹۸۰ برای بررسی راهبردهای GE و افزایش بهره‌وری سازمان انجام شد (Panagiotou, 2003: 8). مدل سوات شیوه‌ای نظام‌یافته برای تصمیم‌گیری و اجرای فعالیت‌ها درخصوص شکل‌دهی رهنمود یک سیستم، کارکرد، و علل آن است (شهیدی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۲). این مدل یکی از ابزارهای مهم در مدیریت راهبردی است (Sharifi, 2012: 1538).

هدف نهایی فرایند برنامه‌ریزی راهبردی توسط سوات، توسعه و اتخاذ یک راهبرد مناسب با در نظر گرفتن عوامل داخلی و خارجی است (Kajanus, 2004:499). مدل سوات تجزیه و تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها، و تهدیدهاست. از طریق تجزیه و تحلیل سوات، سازمان‌ها می‌توانند عوامل داخلی (قوت و ضعف) و خارجی (فرصت و تهدید) خود را شناسایی کرده و پس از آن یک راهبرد مناسب برای توسعه سازمان انتخاب کنند (Peng & Gao, 2012: 796). در اصل مدل سوات به‌طورکلی به‌منزله روشی برای تجزیه و تحلیل محیط‌های داخلی و خارجی سازمان به‌منظور دستیابی به یک رویکرد نظام‌مند و پشتیبانی تصمیم‌گیری استفاده می‌شود (Gorener, 2012: 1525).

همچنین، عوامل درونی و بیرونی نه تنها باید به شناسایی ویژگی‌ها یا شایستگی‌های بارز مجموعه، توانایی ویژه، منابع تحت اختیار، و روش اصلی استفاده از آنها کمک کند، بلکه باید در بهره‌برداری از آنها نیز راه‌گشا باشد (Chakravarthy et al., 2008: 361). در این زمینه استفاده از ماتریس همانند جدول شماره ۳-۳ مورد توجه قرار دارد.

جدول شماره ۲: ماتریس تهدیدات، فرصت‌ها، نقاط ضعف، نقاط قوت SOWS

نقاط قوت - S	نقاط ضعف - W	
-نقاط قوت را فهرست کنید	-نقاط ضعف را فهرست کنید	
فرصت‌ها - O	استراتژی‌های WO	فرصت‌ها را فهرست کنید
-با بهره‌جستن از نقاط قوت در صدد بهره‌برداری از فرصت‌ها	-با بهره‌جستن از فرصت‌ها نقاط ضعف را از بین ببرید	

	برآیند	
استراتژی‌های WT -نقاط ضعف را کاهش دهید و از تهدیدات پرهیز کنید.	استراتژی ST -برای احتراز از تهدیدات از نقاط قوت استفاده کنید.	تهدیدات T -تهدیدات را فهرست کنید

یافته های تحقیق

تجزیه و تحلیل SWOT در تقسیمات مربوط به انتخاب راهبردی مورد استفاده قرار می‌گیرد. رایج‌ترین کاربرد آن، فراهم کردن یک چهارچوب منطقی برای هدایت نظام‌مند بحث‌های سیستم، راهبردهای مختلف و در نهایت انتخاب راهبرد است (رضاسلطانی، ۱۳۸۷، ۴۷). بنابراین به منظور ارائه راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری در منطقه مورد مطالعه، شناخت عوامل چهارگانه (SWOT) جهت شناسایی و بررسی عوامل موثر درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) و عوامل تاثیرگذار بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدات) به منظور رفع ضعفها، تهدیدها و بهبود قوتها و فرصتها امری اجتناب‌ناپذیر تلقی می‌شود. بنابراین، راهکار راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری این نواحی با فهرست نمودن مهمترین نقاط قوت و فرصت‌ها به منظور:

- ۱- طرح راهبرد های تهاجمی مبتنی بر بهره‌گیری از برتری های رقابتی.
 - ۲- تبیین مهمترین فرصت های پیش رو به منظور رفع نقاط ضعف درون ناحیه ای از طریق ارائه راهبرد های بازنگری، به منظور تخصیص مجدد منابع.
 - ۳- طرح مهمترین قوت های درون ناحیه ای به منظور رفع تهدید های برون ناحیه ای، با تأکید بر راهبردهای تنوع بخشی در جهت رفع نیازمندی ها.
- طرح راهبردهای تدافعی به منظور رفع آسیب های ناحیه ای به مرحله اجرا گذاشته شد که در این قسمت به ارائه آن ها پرداخته می شود.

عوامل داخلی موثر بر راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری

هدف این مرحله سنجش محیط داخلی ناحیه جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت است، یعنی جنبه‌هایی که در راه دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی مدنظر می‌باشند. از این رو در این قسمت سه مقوله راهبردهای موجود، عملکردها و منابع، مورد توجه و بررسی قرار گرفته و تحت عنوان نقاط قوت و نقاط ضعف در جدول شماره (۴-۱۷) نمایش داده می‌شود.

جدول شماره ۳: ماتریس عوامل داخلی موثر بر راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری (نقاط قوت و ضعف)

نقاط ضعف ۱۱	نقاط قوت ۱۰
W1 پائین بودن سطح مهارت های تخصصی شغلی جویندگان مشاغل گردشگری	S1 مناسب بودن حس مسئولیت پذیری در بین فعالات بخش گردشگری
W2 پائین بودن سطح مهارت های حرفه ای فعالان بخش گردشگری	S6 سطح مناسب همکاری و مشارکت جمعی بین جوانان استان
W3 پائین بودن تناسب آموزش های دانشگاهی با نیازهای بخش گردشگری	S2 وجود توان مندی های محیطی مناسب در بخش گردشگری استان
W4 نداشتن سرمایه کافی جهت گسترش کسب و کار	S3 دارا بودن بسترهای اجتماعی- اقتصادی صنایع دستی
W5 پائین بودن استفاده از تکنولوژی ها و تکنیک های جدید جهت توانمندسازی مهارتی	S4 مناسب بودن سطح تعهد اخلاقی متناسب با موازین ایرانی- اسلامی
W6 نبود شاخص هایی برای انتخاب آموزش گیرندگان	S5 وجود فارغ التحصیلان مرتبط با بخش گردشگران استان
W7 پائین بودن ارزش آموزش های مهارتی در بین یادگیرندگان	S7 وجود انگیزه در بین علاقه مندان گردشگری جهت یادگیری مهارت های آموزشی
W8 اجباری نبودن آموزش های مهارتی جهت ورود فرد به شغل های گردشگری	S8 وجود دانشگاه ها و مراکز فنی و حرفه ای دارای پتانسیل مهارت آموزی در سطح استان
W9 کمبود سرفصل های آموزشی مهارت افزا در دروس ارائه شده.	S9 ساختار سنی جوان برای یادگیری آموزش های مهارتی
W10 فقدان مؤسسات واسطه مانند پارک های علم و فناوری	S10 وجود منابع، امکانات و تجهیزات سخت افزاری مناسب در سطح استان

1- Strengths

2- Weaknesses

عوامل خارجی موثر توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری

هدف این مرحله بررسی آثار محیطی خارجی در منطقه جهت شناسایی فرصتها و تهدیدهایی است که ناحیه در ارتباط با توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری با آن مواجه است. بنابراین بر اساس مطالعات انجام شده و بررسی وضعیت محیط پیرامون ناحیه مورد مطالعه، مجموعه فرصتها و تهدیدهای موجود و موثر در این ناحیه از لحاظ توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری (اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی، اکولوژیکی و نهادی) مورد توجه و بررسی قرار گرفته‌اند.

جدول شماره ۴ : ماتریس عوامل بیرونی موثر توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری (فرصتها- تهدیدها)

فرصت	تهدید
O1 درک تغییرات و نتایج حاصل از آموزش ها در سطح جامعه توسط افراد	T1 فقدان برنامه ریزی کلان برای توانمندسازی مهارتی در سطح استان
O2 امکان فرهنگ سازی از راه آموزش و تبیین مسائل از رسانه ها	T2- فقدان مدیریت واحد در آموزش های توانمندسازی مهارتی
O3 افزایش انگیزه بخش خصوصی به سرمایه گذاری بخش گردشگری ناحیه به علت توان های موجود	T3- اعمال نفوذ و دخالت افراد بی تجربه در زمینه فعالیت های توانمندسازی مهارتی.
O4 وجود پتانسیل های مناسب جهت امکان گسترش زیرساخت های توانمندسازی مهارتی در سطح استان.	T4- مدیریت خرد نگر و نبود نگاه به برنامه های توسعه مدون
O5 امکان ارائه مدرک معتبر در سطوح مختلف تحصیلی برای آموزش های مهارتی.	T5- نبود شایسته سالاری جهت بکارگیری مدیران دارای تجربه توانمندسازی مهارتی دارای صلاحیت.
O6 پائین بودن مخاطرات محیطی تاثیر گذار در کارآفرینی زنان.	T6- تأثیر موقت و کوتاه مدت آموزش ها
O7 تاکید بر توانمندسازی مهارتی در اسناد و برنامه های سازمان های دولتی.	T7- پائین بودن برنامه های مناسب جهت ارتقای جایگاه شغلی فعالیت های گردشگری در سطح استان.
O8 امکان استفاده از برنامه های صدا و سیما جهت توانمندسازی مهارتی	T8- عدم هماهنگی بین عرضه و تقاضای توانمندسازی مهارتی در بخش گردشگری
O9 وجود مطالعات آمایش سرزمین و گردشگری در استان جهت استفاده برای برنامه ریزی توانمندسازی مهارتی.	T9- عدم ثبات در قوانین و برنامه های آموزشی مهارت افزا
O10 وجود مراکز آموزش و دانشگاهی مرتبط با توانمندسازی مهارتی سطح استان	T10- عدم رهگیری آموزش گیرندگان

تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصتها و تهدیدها

در منطقه مورد مطالعه طبق جداول تعداد ۱۰ قوت داخلی در برابر ۱۰ نقطه ضعف داخلی و تعداد ۱۰ فرصت خارجی در برابر ۱۰ تهدید خارجی مورد شناسایی و بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب در مجموع تعداد ۲۰ نقطه قوت و فرصت به عنوان مزیتها و تعداد ۲۰ نقطه ضعف و تهدید به عنوان محدودیتها و تنگناهای پیش روی این ناحیه جهت توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان قابل شناسایی است. لذا در یک جمع‌بندی و تحلیل ساده می‌توان گفت که این نواحی نیازمند بازنگری و سیاست‌های مناسب در جهت رفع ضعفها و تهدیدها با استفاده از نقاط قوت و فرصتها می‌باشند.

عوامل داخلی (درونی) توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

رتبه و وزن نرمال نقاط قوت توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان مورد ارزیابی قرار گرفته است. بر این اساس شاخص مناسب بودن حس مسئولیت و سطح مناسب همکاری و مشارکت جمعی بین جوانان استان دارای بالاترین نمره نهایی می‌باشد.

جدول ۵: رتبه و وزن نرمال نقاط قوت توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

امتیاز	نمره	وزن نرمال(ضریب)	وزن ضریب اهمیت	نقاط قوت	ردیف
0/232	۴	0/058	۳/۴۱	S1 مناسب بودن حس مسئولیت	
0/177	۳	0/059	۳/۴۷	S2 سطح مناسب همکاری و مشارکت جمعی بین جوانان استان	
0/159	۳	0/053	۳/۱۴	S3 وجود توان مندی های محیطی مناسب در بخش گردشگری استان	
0/165	۳	0/055	۳/۲۴	S4 دارا بودن بسترهای اجتماعی - اقتصادی صنایع دستی	
0/177	۳	0/059	۳/۴۷	S5 مناسب بودن سطح تعهد اخلاقی متناسب با موازین ایرانی - اسلامی	
0/147	۳	0/049	۲/۸۷	S6 وجود فارغ التحصیلان مرتبط با بخش گردشگران استان	

ردیف	نقاط قوت	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال (ضریب)	نمره	امتیاز
	S7 وجود انگیزه در بین علاقه مندان گردشگری جهت یادگیری مهارت های آموزشی	۲/۱۵	0/036	۴	0/144
	S8 وجود دانشگاه ها و مراکز فنی و حرفه ای دارای پتانسیل مهارت آموزی در سطح استان	۲/۴۷	0/042	۳	0/126
	S9 ساختار سنی جوان برای یادگیری آموزش های مهارتی	۲/۳۳	0/039	۴	0/156
	S10 وجود منابع، امکانات و تجهیزات سخت افزاری مناسب در سطح استان	۲/۷۸	0/047	۳	0/141
		۲۹/۳۳	۱		1/624

رتبه و وزن نرمال نقاط ضعف توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان مورد ارزیابی قرار گرفته است. بر این اساس شاخص پائین بودن سطح مهارت های تخصصی شغلی جویندگان مشاغل گردشگری و عدم تمایل مردم منطقه جهت سرمایه گذاری دارای بالاترین نمره نهایی می باشد.

جدول ۶: رتبه و وزن نرمال نقاط ضعف توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

ردیف	نقاط ضعف	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۱	W1 پائین بودن سطح مهارت های تخصصی شغلی جویندگان مشاغل گردشگری	۳/۲۱	0/054	۲	0/108
۲	W2 پائین بودن سطح مهارت های حرفه ای فعالان بخش گردشگری	۳/۳۱	0/056	۱	0/056
۳	W3 پائین بودن تناسب آموزش های دانشگاهی با نیازهای بخش گردشگری.	۳/۳۴	0/057	۱	0/057
۴	W4 نداشتن سرمایه کافی جهت گسترش کسب و کار	۳/۸۷	0/066	۲	0/132
۵	W5 پائین بودن استفاده از تکنولوژی ها و تکنیک های جدید جهت توانمندسازی مهارتی	۳/۰۷	0/052	۲	0/104

ردیف	نقاط ضعف	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۶	W6 نبود شاخص هایی برای انتخاب آموزش گیرندگان	۲/۶۶	0/045	۱	0/045
۷	W7 پائین بودن ارزش آموزش های مهارتی در بین یادگیرندگان	۲/۳۱	0/039	۱	0/039
۸	W8 اجباری نبودن آموزش های مهارتی جهت ورود فرد به شغل های گردشگری	۲/۵۲	0/043	۲	0/086
۹	W9 کمبود سرفصل های آموزشی مهارت افزا در دروس ارائه شده..	۲/۷۱	0/046	۱	0/046
۱۰	W10 فقدان مؤسسات واسطه مانند پارک های علم و فناوری	۲/۶۶	0/045	۱	0/045
	جمع	۲۹/۶۶	۱		0/718
	جمع نهایی عوامل داخلی				2/342

عوامل بیرونی (خارجی) مؤثر توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان در جدول شماره ۴-۲۱ رتبه و وزن نرمال فرصت های توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان مورد ارزیابی قرار گرفته است. بر این اساس شاخص وجود پتانسیل های مناسب جهت امکان گسترش زیرساخت های توانمندسازی مهارتی در سطح استان دارای بالاترین نمره نهایی فرصت می باشد.

جدول شماره ۷: رتبه و وزن نرمال فرصت های توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

ردیف	فرصت ها	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۱	O1 درک تغییرات و نتایج حاصل از آموزش ها در سطح جامعه توسط افراد	۳/۵۶	0/051	۴	0/204
۲	O2 امکان فرهنگ سازی از راه آموزش و تبیین مسائل از رسانه ها	۳/۸۷	0/056	۳	0/168
۳	O3 افزایش انگیزه بخش خصوصی به سرمایه گذاری بخش گردشگری ناحیه به علت توان های موجود	۳/۲۴	0/047	۳	0/141

ردیف	فرصت ها	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۴	O4 وجود پتانسیل های مناسب جهت امکان گسترش زیرساخت های توانمندسازی مهارتی در سطح استان.	۳/۵۴	0/051	۴	0/204
۵	O5 امکان ارائه مدرک معتبر در سطوح مختلف تحصیلی برای آموزش های مهارتی	۳/۶۴	0/052	۴	0/208
۶	O6 پائین بودن مخاطرات محیطی تاثیر گذار در کارآفرینی زنان.	۲/۸۷	0/041	۳	0/123
۷	O7 تاکید بر توانمندسازی مهارتی در اسناد و برنامه های سازمان های دولتی.	۳/۴۷	0/05	۴	0/2
۸	O8 امکان استفاده از برنامه های صدا و سیما جهت توانمندسازی مهارتی	۳/۴۷	0/05	۴	0/2
۹	O9 وجود مطالعات آمایش سرزمین و گردشگری در استان جهت استفاده برای برنامه ریزی توانمندسازی مهارتی.	۳/۶۴	0/052	۳	0/156
۱۰	O10 وجود مراکز آموزش و دانشگاهی مرتبط با توانمندسازی مهارتی سطح استان	۳/۱۲	0/045	۳	0/135
		۳۴/۴۲	0/5		۱/۷۳۹

رتبه و وزن نرمال تهدیدات توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان مورد ارزیابی قرار گرفته است. بر این اساس موقت و کوتاه مدت آموزش ها بالاترین نمره نهایی تهدید را دارا می باشد.

جدول شماره ۸: رتبه و وزن نرمال تهدیدات توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

ردیف	تهدیدها	وزن ضریب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۱	T1 فقدان برنامه ریزی کلان برای توانمندسازی مهارتی در سطح استان	۳/۶۸	۰/۰۵۳	۱	۰/۰۵۳
۲	T2- فقدان مدیریت واحد در آموزش های توانمندسازی مهارتی	۳/۳۵	۰/۰۴۸	۱	۰/۰۴۸

ردیف	تهدیدها	وزن ضرب اهمیت	وزن نرمال	امتیاز وضع موجود	نمره نهایی
۳	T3- اعمال نفوذ و دخالت افراد بی تجربه در زمینه فعالیت های توانمندسازی مهارتی..	۳/۲	۰/۰۴۶	۱	۰/۰۴۶
۴	T4- مدیریت خرد نگر و نبود نگاه به برنامه های توسعه مدون	۳/۶۴	۰/۰۵۲	۲	۰/۱۰۰
۵	T5- نبود شایسته سالاری جهت بکارگیری مدیران دارای تجربه توانمندسازی مهارتی دارای صلاحیت	۳/۵۲	۰/۰۵۱	۲	۰/۰۱۰
۶	T6- تأثیر موقت و کوتاه مدت آموزش ها	۲/۹۸	۰/۰۴۳	۱	۰/۴۳۰
۷	T7- پائین بودن برنامه های مناسب جهت ارتقای جایگاه شغلی فعالیت های گردشگری در سطح استان	۳/۸۷	۰/۰۵۶	۱	۰/۰۵۶
۸	T8- عدم هماهنگی بین عرضه و تقاضای توانمندسازی مهارتی در بخش گردشگری	۳/۶۶	۰/۰۵۳	۲	۰/۰۱۱
۹	T9- عدم ثبات در قوانین و برنامه های آموزشی مهارت افزا	۳/۸۴	۰/۰۵۵	۱	۰/۰۵۵
۱۰	T10- عدم رهگیری آموزش گیرندگان	۳/۳۲	۰/۰۴۸	۱	۰/۰۴۸
	جمع	۳۵/۰۶	۰/۵		۰/۶۷
۲/۴	جمع نهایی عوامل خارجی				

ارائه راهبردها و راهکارهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان بر اساس مدل

تحلیلی SWOT

تدوین موفقیت‌آمیز راهبرد، به سازگار کردن منابع در دسترس و فرصت‌های موجود در محیط بستگی دارد. شناسایی نقاط ضعف و قوت داخلی و فرصت‌ها و تهدیدهای خارجی، گام مهمی در فرایند تدوین راهبرد است. تشکیل ماتریس نقاط ضعف و قوت، فرصت‌ها و تهدیدها، ابزار بسیار مفیدی برای این کار به شمار می‌رود که تحلیل‌گران می‌توانند عوامل مشخص شده در ماتریس swot را بازنگری کرده و چهارنوع راهبرد متفاوت تدوین نمایند (رضا سلطانی، ۱۳۸۷، ۱۲۰).

راهبردهای رقابتی / تهاجمی (SO)

در راهبردهای تهاجمی که تمرکز بر نقاط قوت درونی و فرصتهای بیرونی استوار است، راهکارهای زیر جهت بهره‌برداری از برتری‌های موجود در راستای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان منطقه مورد مطالعه ارائه می‌گردد:

- ۱- ارائه اعتبارات مالی توسط بانک‌ها
- ۲- ایجاد تشکلهای کارآفرینی.
- ۳- شناسایی، بهره‌گیری و توسعه جاذبه‌های طبیعی واکوتوریستی این نواحی به منظور جذب بیشتر طبیعت‌گردان از قطب جمعیتی کشور در راستای رقابت با سایر مناطق تفریحی و توریستی
- رقیب
- ۴- افزایش توجه دولت در جهت ترویج و توسعه صنعت روستایی.
- ۵- برگزاری جشنواره‌های ملی و منطقه‌ای جهت معرفی محدوده مورد مطالعه.
- ۶- استفاده از نیروهای باتجربه و متخصص بمنظور ایجاد تشکلهای تعاونی و همچنین ترویج و آموزش از طریق جلسات مختلف با مردم با بهره‌گیری از سرمایه‌گذاران بومی
- ۷- بسترسازی و بهره‌گیری از حمایت‌های بخش خصوصی برای سرمایه‌گذاری صنعت محدوده مورد مطالعه.

راهبردهای تنوع (ST)

- در راهبردهای تنوع‌بخشی که بر نقاط قوت درونی و تهدیدهای بیرونی متمرکز است، راهکارهای زیر به منظور تامین پاره‌ای از نیازمندیها در جهت رفع تهدیدها ارائه می‌گردد:
- ۱- تنوع‌بخشی به فعالیتهای، تاسیسات و خدمات به منظور به کارگیری طیف گسترده‌ای از مردم در فعالیتهای متنوع
 - ۲- تنوع‌بخشی و توسعه برنامه‌های تبلیغاتی برای معرفی جاذبه‌های طبیعی ناحیه مورد مطالعه از طریق سمینارها و جشنواره‌ها در سطوح ملی - منطقه‌ای

۳- بهره‌گیری بهینه و هدفمند با تاکید بر توانایی‌های درونی و ارتقاء ظرفیت‌ها و نقاط قوت در جهت برنامه‌ریزی برای حذف یا کاهش تهدیدات بیرونی.

۴- برنامه‌ریزی و سیاستگذاری در جهت ثبت آثار طبیعی، تاریخی و اجتماعی - فرهنگی این منطقه در لیست آثار ملی

۵- تامین امنیت اجتماعی برای مسافران جهت جلوگیری از تخلفات اجتماعی با همکاری نیروی انتظامی.

راهبردهای بازنگری (WO)

در راهبردهای بازنگری ضمن تاکید بر نقاط ضعف درونی، سعی بر بهره‌گیری از فرصت‌های بیرونی در جهت رفع نقاط ضعف فراروی نواحی می‌باشد. به این منظور راهکارهای زیر جهت بهره‌برداری از فرصت‌ها و از بین بردن ضعفها ارائه میگردد:

۱- بازنگری در نحوه تعامل بانک‌ها با کارآفرینان.

۲- بازنگری در نحوه برگزاری کلاس‌های ترویجی و آموزشی.

۳- برنامه‌ریزی جهت بهره‌گیری از بخش خصوصی و مشارکت مردم در راستای تجهیز امکانات خدماتی بهداشتی و اقامتی در ناحیه مورد مطالعه در راستای جذب گردشگر

۴- بازنگری و توسعه نهادها و سازمان‌های مرتبط در منطقه برای آموزش مردم در جهت گسترش کارآفرینی.

راهبردهای تدافعی (WT)

در این راهبرد ضمن تاکید بر رفع آسیب‌پذیری ناحیه مورد مطالعه، راهکارهای زیر ارائه می‌گردد:

۱- استفاده از منابع موجود (طبیعی - انسانی، تکنولوژی و ساختاری و ...) در جهت کاهش یا حذف نارساییها و موانع درونی و تهدیدها و خطرات موجود در محیط بیرونی با استفاده از استراتژی ترمیمی، حفاظتی و تغییری

۲- زمینه‌سازی و تشویق مردم به مشارکت در جهت توسعه و تجهیز روستاها از نظر زیرساختاری،

تسهیلات و تجهیزات

۴- آموزش و اطلاع‌رسانی به مردم منطقه در زمینه کارآفرینی.

۵- ایجاد تشکل‌های تعاونی زنان روستایی.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول شماره ۱۰: راهبردهای توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان در محدوده مورد مطالعه

تهدیدها	فرصت‌ها	
<p>T1- فقدان برنامه ریزی کلان برای توانمندسازی مهارتی در سطح استان</p> <p>T2- فقدان مدیریت واحد در آموزش های توانمندسازی مهارتی</p> <p>T3- اعمال نفوذ و دخالت افراد بی تجربه در زمینه فعالیت های توانمندسازی مهارتی.</p> <p>T4- مدیریت خرد نگر و نبود نگاه به برنامه های توسعه مدون</p> <p>T5- نبود شایسته سالاری جهت بکارگیری مدیران دارای تجربه</p> <p>توانمندسازی مهارتی دارای صلاحیت.</p> <p>T6- تأثیر موقت و کوتاه مدت آموزش ها</p> <p>T7- پائین بودن برنامه های مناسب جهت ارتقای جایگاه شغلی فعالیت های گردشگری در سطح استان.</p> <p>T8- عدم هماهنگی بین عرضه و تقاضای توانمندسازی مهارتی در بخش گردشگری</p> <p>T9- عدم ثبات در قوانین و برنامه های آموزشی مهارت افزا</p> <p>T10- عدم رهگیری آموزش گیرندگان</p>	<p>O1 درک تغییرات و نتایج حاصل از آموزش ها در سطح جامعه توسط افراد</p> <p>O2 امکان فرهنگ سازی از راه آموزش و تبیین مسائل از رسانه ها</p> <p>O3 افزایش انگیزه بخش خصوصی به سرمایه گذاری بخش گردشگری ناحیه به علت توان های موجود</p> <p>O4 وجود پتانسیل های مناسب جهت امکان گسترش زیرساخت های توانمندسازی مهارتی در سطح استان.</p> <p>O5 امکان ارائه مدرک معتبر در سطوح مختلف تحصیلی برای آموزش های مهارتی.</p> <p>O6 پائین بودن مخاطرات محیطی تاثیر گذار در کارآفرینی زنان.</p> <p>O7 ناکید بر توانمندسازی مهارتی در اسناد و برنامه های سازمان های دولتی.</p> <p>O8 امکان استفاده از برنامه های صدا و سیما جهت توانمندسازی مهارتی</p> <p>O9 وجود مطالعات آمایش سرزمین و گردشگری در استان جهت استفاده برای برنامه ریزی توانمندسازی مهارتی.</p> <p>O10 وجود مراکز آموزش و دانشگاهی مرتبط با توانمندسازی مهارتی سطح استان</p>	<p>عوامل توانمندسازی</p> <p>عوامل درونی</p>

راهبردهای تنوع (ST)	راهبردهای رقابتی / تهاجمی (SO)	نقاط قوت
<p>۱- تنوع بخشی به فعالیتها، تاسیسات و خدمات</p> <p>۲- تنوع بخشی و توسعه برنامه های تبلیغاتی برای معرفی جاذبه های طبیعی ناحیه</p> <p>۳- بهره گیری بهینه و هدفمند با تاکید بر توانایی های درونی و ارتقاء ظرفیت ها و نقاط قوت در جهت برنامه ریزی برای حذف یا کاهش تهدیدات بیرونی.</p>	<p>۱- ارائه اعتبارات مالی توسط بانک ها</p> <p>۲- ایجاد تشکل های کارآفرینی.</p> <p>۳- شناسایی، بهره گیری و توسعه جاذبه های طبیعی واکو توریستی این نواحی به منظور جذب بیشتر طبیعتگردان از قطب جمعیتی کشور در راستای رقابت با سایر مناطق تفریحی و توریستی رقیب</p> <p>۴- افزایش توجه دولت در جهت ترویج و توسعه صنعت روستایی.</p>	<p>S1 مناسب بودن حس مسئولیت پذیری در بین فعالات بخش گردشگری</p> <p>S6 سطح مناسب همکاری و مشارکت جمعی بین جوانان استان</p> <p>S2 وجود توان مندی های محیطی مناسب در بخش گردشگری استان</p> <p>S3 دارا بودن بسترهای اجتماعی- اقتصادی صنایع دستی</p> <p>S4 مناسب بودن سطح تعهد اخلاقی متناسب با موازین ایرانی- اسلامی</p> <p>S5 وجود فارغ التحصیلان مرتبط با بخش گردشگران استان</p> <p>S7 وجود انگیزه در بین علاقه مندان گردشگری جهت یادگیری مهارت های آموزشی</p> <p>S8 وجود دانشگاه ها و مراکز فنی و حرفه ای دارای پتانسیل مهارت آموزی در سطح استان</p> <p>S9 ساختار سنی جوان برای یادگیری آموزش های مهارتی</p> <p>S10 وجود منابع، امکانات و تجهیزات سخت افزاری مناسب در سطح استان</p>
راهبردهای تدافعی (WT)	راهبردهای بازنگری (WO)	نقاط ضعف
<p>۱- استفاده از منابع موجود (طبیعی- انسانی، تکنولوژی و ساختاری و ...) در جهت کاهش یا حذف نارساییها و موانع درونی و تهدیدها و خطرات موجود در محیط بیرونی با استفاده از استراتژی ترمیمی، حفاظتی و تغییر</p> <p>۲- زمینه سازی و تشویق مردم به مشارکت در جهت توسعه و تجهیز روستاها از نظر زیرساختاری،</p>	<p>۱- بازنگری در نحوه تعامل بانک ها با کارآفرینان.</p> <p>۲- بازنگری در نحوه برگزاری کلاس های ترویجی و آموزشی.</p> <p>۳- برنامه ریزی جهت بهره گیری از بخش خصوصی و مشارکت مردم در راستای تجهیز امکانات خدماتی، بهداشتی و اقامتی در ناحیه مورد مطالعه در راستای جذب گردشگر</p> <p>۴- بازنگری و توسعه نهادها و سازمان های مرتبط در منطقه برای آموزش مردم در جهت گسترش کارآفرینی.</p>	<p>W1 پائین بودن سطح مهارت های تخصصی شغلی جوانان مشاغل گردشگری</p> <p>W2 پائین بودن سطح مهارت های حرفه ای فعالان بخش گردشگری</p> <p>W3 پائین بودن تناسب آموزش های دانشگاهی با نیازهای بخش گردشگری</p> <p>W4 نداشتن سرمایه کافی زنان جهت گسترش کسب و کار</p> <p>W5 پائین بودن استفاده از تکنولوژی ها و تکنیک های جدید جهت توانمندسازی مهارتی</p> <p>W6 نبود شاخص هایی برای انتخاب آموزش گیرندگان</p> <p>W7 پائین بودن ارزش آموزش های مهارتی در بین یادگیرندگان</p> <p>W8 اجباری نبودن آموزش های مهارتی جهت ورود فرد به شغل های گردشگری</p> <p>W9 کمبود فرصت های آموزشی مهارت افزا در دروس ارائه شده.</p>

<p>تسهیلات و تجهیزات ۴- آموزش و اطلاع- رسانی به مردم منطقه در زمینه کارآفرینی زنان ۵- ایجاد تشکل های تعاونی زنان روستای</p>	<p>W10 فقدان مؤسسات واسطه مانند پارک های علم و فناوری</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

با توجه به اینکه نمره نهایی نقاط قوت و ضعف و نمره نهایی فرصت‌ها و تهدیدات معادل طبق شکل شماره (۴-۱) جهت استراتژیک توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان بیانگر انتخاب استراتژی رقابتی می‌باشد.



شکل شماره ۱: راهبرد مناسب توسعه توانمندسازی مهارتی در حوزه گردشگری استان زنجان

نتیجه گیری

آموزش عالی گردشگری، در پاسخ به رشد صنعت گردشگری و تقاضای نیروی کار در طی ۴۱ سال گذشته توسعه سریعی را تجربه نموده است. ایران از موهبت های خدادادی بسیاری برخوردار می باشد و باید از گردشگری به شکل مطلوب تری استفاده نمود. آموزش گردشگری با توجه به جوان بودن این رشته ، با مشکلات زیادی در زمینه ماهیت و محتوای برنامه درسی و همین طور پاسخگویی به نیازهای صنعت مواجه است.

این تحقیق آشکار نمود که تفاوت قابل توجهی میان دیدگاه شاغلان بخش صنعت و اساتید دانشگاهی در زمینه ارزش مدارک گردشگری وجود دارد. صنعت گردشگری معتقد است که برنامه درسی فعلی گردشگری ارتباط چندانی با زمینه کاری فارغ التحصیلان گردشگری ندارد. و اینکه صنعت گردشگری در مورد ماهیت بسیاری از واحدهای درسی برنامه گردشگری اطلاع چندانی ندارد. به طور خلاصه می توان گفت که صنعت گردشگری ایران نسبت به مزیت های استخدام فارغ التحصیلان گردشگری آگاه نیست. واضح است که باید برنامه درسی موثرتر و جذاب تری برای پوشش نیازهای صنعت گردشگری ارائه شود. مشکلات پیش روی دانشگاه ها نشان میدهد که آنها باید آموزش صنعت محوری را جایگزین برنامه فعلی خود کنند.

اول اینکه، در دنیای امروز ماموزیت دانشگاه ها آموزش به منظور توسعه سرمایه انسانی در اقتصاد جدید است. یکی از اهداف مشخص آموزش عالی، پرورش فارغ التحصیلان با مهارت بالا است که منجر به موفقیت جامعه و افزایش سرمایه اجتماعی می شود. کارکرد آموزش در تفکر فعلی، در حقیقت پرورش افراد برای کار کردن می باشد. اگر آموزش نتواند افراد را برای کار آماده نماید، پس دلیلی برای حمایت دولت از دانشگاه ها و انتخاب دانشجویان وجود ندارد. دانشگاه انتظار دارد که فارغ التحصیلان، دانش حرفه ای و مهارت های فنی را به همراه نگرش های حرفه ای مناسب در طی تحصیل خود به دست آورده باشند. مکتب دانش برای دانش ، تنها در یک جامعه

ایده آل می‌تواند محقق شود و در جامعه کنونی آموزش عالی باید مرتبط با نیازهای کارفرمایان باشد.

دوم اینکه این تحقیق نشان داد که تفاوت معناداری میان دیدگاه های شاغلان صنعت و اساتید دانشگاه در زمینه ارزش نسبی مهارت های مورد نیاز برای کار در بخش صنعت وجود دارد. اگرچه، شاغلان بخش صنعت و دانشگاهیان دیدگاه مشترکی را درباره برخی مهارت های اساسی همچون برقراری ارتباط شفاهی و کتبی داشتند، در دیگر مهارت ها همچون اعتمادبه نفس، تفکر انتقادی و داشتن دانش صنعت دیدگاه کاملا متفاوتی را داشتند. از نظر اساتید گردشگری، مهارت های استراتژیک ارزش بالاتری داشتند در صورتی که شاغلان گردشگری مهارت های کاربردی را مهم تر می‌شمردند. ارتباط قوی تری میان نظریه و عمل در برنامه درسی به منظور بهبود قابلیت استخدامی فارغ التحصیلان نیاز می‌باشد.

سوم اینکه این تحقیق نشان می‌دهد که تفاوت معناداری میان دیدگاه های شاغلان صنعت و اساتید دانشگاهی گردشگری در زمینه ارزش نسبی واحد های درسی ارائه شده وجود دارد. اگرچه دیدگاه مشترکی در باره برخی موضوعات همچون زیان انگلیسی و کارآموزی وجود دارد، شکاف بزرگی میان اساتید و شاغلان بخش صنعت درباره ارزش گذاری آنان از اهمیت موضوعاتی همچون برنامه ریزی توسعه گردشگری، شناخت صنعت گردشگری و روش تحقیق وجود دارد. تمرکز اساتید بر روی موضوعاتی ورای موضوعات کاربردی می‌باشد، اما صنعت گردشگری بر روی موضوعات کاربردی کوتاه مدت تمرکز دارد. ارتباط بهتری میان اساتید گردشگری و شاغلان بخش صنعت برای ایجاد تعادل میان جنبه های دانش محور و حرفه محور باید به وجود آید.

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.
- فایوس سوال، ادوارد، ۱۳۷۹، وشن آموزش کیفی در صنعت گردشگری، ترجمه نصراله مستوفی و مرتضی احمدی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.

- 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.

- *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,*
-

