

# وضعیت نیروی انسانی و آموزش در بخش گردشگری (با تأکید بر استان تهران)

دکتر محمود ضیایی\*

## چکیده

برخورداری ایران از میراث طبیعی و تاریخی غنی و موقعیت جغرافیایی مناسب (وجه عرضه) و وجود بازارهای گسترده‌ی ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی برای این عرضه (وجه تقاضا) بستر و موقعیت مناسبی را برای حضور توانمند ایران در بازارهای جهانی گردشگری فراهم آورده است. از سوی دیگر با توجه به چالش‌های

---

\* - عضو هیات‌علمی دانشگاه علامه طباطبائی.

۱- شایان ذکر است که تنها برخورداری یک کشور از "نخایر و جاذبه‌ها" برای توسعه گردشگری کافی نیست، بلکه باید آنها را تا سطح "محصول" گردشگری ارتقاء دهد. به عبارتی "جاذبه‌ها" مواهب خدادادی اما "محصولات گردشگری" نتیجه کار انسان‌ها است. در نتیجه اعمال مدیریت، سرمایه‌گذاری و بکارگیری تکنولوژی، نخایر و جاذبه‌ها تبدیل به محصول گردشگری می‌شوند. محصول گردشگری مجموعه‌ای از جاذبه‌ها، کالاها، خدمات، تجارب و فعالیت‌ها است.

فراروی توسعه کشور<sup>۱</sup> و توان بالای بخش گردشگری در پاسخگویی به آنها، به نظر می‌رسد که اتخاذ استراتژی‌هایی مشخص به منظور تحرک بخشی و شکوفایی این صنعت امری موجه، معقول و اجتناب‌ناپذیر باشد. یکی از مهمترین استراتژی‌های توسعه گردشگری، "استراتژی توسعه منابع انسانی" است.<sup>۲</sup> تامین نیروی انسانی آموزش دیده و ماهر مورد نیاز این صنعت در زمان حال و آینده نتیجه اعمال این استراتژی خواهد بود. در این مقاله تلاش می‌شود ضمن ارائه‌ی تصویری از وضعیت موجود نیروی انسانی شاغل در سطوح مختلف شغلی مرتبط با صنعت گردشگری کشور، محدودیت‌ها و تنگناهای توسعه‌ی منابع انسانی این بخش با تأکید بر استان تهران به تصویر کشیده شود. برای تدوین این مقاله علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی با مدیران بخش‌های مختلف صنعت گردشگری و مسئولین سازمانی ذی‌مدخل در امر گردشگری کشور و استان مصاحبه و نظرسنجی شده است.<sup>۳</sup>

**کلید واژه‌ها:** گردشگری، توسعه‌ی منابع انسانی، آموزش نظری، آموزش عملی،

تهران

## مقدمه

با توجه به محرز شدن محدودیتهای موجود در بخش کشاورزی و صنعت در ایجاد منابع درآمد جایگزین نفت و ایجاد فرصتهای شغلی جدید اهمیت بخش گردشگری در توسعه کشور پررنگتر از گذشته شده است و از جایگاه ویژه‌ای در برنامه‌ریزی‌ها و استراتژی‌های توسعه ملی برخوردار گردیده است. اما از سوی دیگر با توجه به اینکه امروزه گردشگری به صنعتی شدیداً رقابتی تبدیل شده است،

۱ - نیاز به منابع ارزی جدید، لزوم مقابله با بحران بیکاری (نرخ بیکاری ۱۲/۶ درصدی و نیاز به ایجاد بیش از ۹۰۰ هزار فرصت شغلی جدید در سال)، لزوم تنوع و تحرک بخشی به اقتصاد استان‌های

حاشیه ای کشور، لزوم پاسخگویی به نیازهای فراغتی شهروندان و ...

۲ - سایر استراتژی‌های توسعه گردشگری عبارتند از: استراتژی توسعه محصول، استراتژی توسعه زیرساخت‌ها، استراتژی توسعه بازار، استراتژی توسعه سرمایه‌گذاری

۳ - با تشکر از خانم نوری دانشجوی مقطع کارشناسی رشته مدیریت جهانگردی که در جمع‌آوری اطلاعات میدانی و انجام مصاحبه‌ها به تدوین مقاله کمک نمودند.

حضور موفق و پایدار در عرصه گردشگری جهان، بدون ترسیم خط‌مشی‌هایی دقیق و علمی - به منظور حفظ سهم فعلی و جذب سهم بیشتری از این بازار گسترده - امکان‌پذیر نیست. در چنین فضای رقابتی، کیفیت محصول اهمیت بیشتری می‌یابد. از این رو کشورهای صاحب نام گردشگری دنیا و کشورهایی که مایل به ورود به این بازار جهانی هستند، علاوه بر افزایش کمی محصولات گردشگری خود، ارتقاء سطح کیفی آن را نیز وجه همت خود قرار داده‌اند. دستیابی به این هدف قبل از هر چیز نیازمند توسعه منابع انسانی (HRD) و برخورداری از نیروی انسانی توانمند و آشنا با دانش نظری و مهارت‌های عملی این صنعت می‌باشد. انجام این مهم خود مستلزم تدوین استراتژی توسعه منابع انسانی است. تدوین استراتژی توسعه منابع انسانی گردشگری به معنای اتخاذ روشی منظم برای حفظ استانداردها، موقعیت و جایگاه صنعت گردشگری با استفاده از نیروی کارآموده و آموزش دیده است. از دیگر اهداف تدوین این استراتژی آن است که اطمینان یابیم در زمان مناسب افراد مناسب در سمت‌های مناسب قرار می‌گیرند.<sup>۱</sup>

از آنجا که صنعت گردشگری اساساً فعالیتی خدماتی است، عرضه‌کنندگان آن نقش مهمی در کیفیت محصول و رضایت مشتری دارند و در ادبیات گردشگری، فرد رایه‌کننده خدمات خود بخشی از محصول به شمار می‌آید. پرواضح است که تنها فراوانی نیروی انسانی نمی‌تواند ضامن عملکرد خوب برای دستیابی به اهداف این بخش باشد بلکه علاوه بر تعداد، میزان دانش نظری و آشنایی ایشان با مهارت‌های حرفه‌ای نیز تعیین‌کننده است. بنابراین تدوین و اجرای استراتژی توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و آموزش مهمترین نقش را در این راستا ایفا می‌کند.

در ادامه ابتدا نگاهی خواهیم داشت به وضعیت آموزش شاغلین این بخش، سپس به بررسی تعداد و توان آموزشی مراکز و دوره‌های آموزش رسمی و غیررسمی گردشگری کشور خواهیم پرداخت. بدین ترتیب ضمن برآورد نیازهای آموزشی - مهارتی کنونی و آتی نیروی انسانی شاغل با توان کمی و کیفی موسسات متولی آموزش گردشگری کشور آشنا خواهیم شد. چرا که دستیابی به چنین شناختی لازمه تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی متناسب با نیاز کشور است.

### ۱- وضعیت آموزشی نیروی انسانی شاغل در بخش گردشگری<sup>۱</sup>

به دلیل نبود نظام آماری جامع، منسجم و قابل اطمینان در سطح کشور متأسفانه تصویری از وضع موجود شاغلین بخش گردشگری در سطح کشور موجود نبود. به همین دلیل در این مطالعه استان تهران به عنوان جامعه نمونه برگزیده شد. چرا که اولاً درصد قابل توجهی از نیروی انسانی واحدهای اقامتی، دفاتر خدمات مسافرتی، راهنمایان گردشگری و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری کشور در این استان به کار اشتغال دارند.<sup>۲</sup> ثانیاً سطح توسعه اقتصادی - اجتماعی از جمله درصد باسوادی و میزان آموزش‌های حرفه‌ای در استان تهران بالاتر از سایر استان‌های کشور است، لذا نتایج تحقیق برآوردی حداکثری از شرایط موجود کل کشور را بدست می‌دهد.

شاغلین بخش گردشگری را می‌توان در سه گروه اصلی طبقه‌بندی نمود:

- نیروهای عملیاتی و اصطلاحاً صف که مستقیماً به ارائه محصولات گردشگری به بازدیدکنندگان اشتغال دارند؛
- نیروهای کارشناسی که بیشتر به ارائه مشاوره، انجام تحقیقات، آموزش و برنامه‌ریزی می‌پردازند؛

- مدیران ارشد و میانی که بیشتر به سیاست‌گذاری و امور ستادی اشتغال دارند. بطور معمول ۷۵ درصد شاغلین بخش گردشگری به امور صف و ۲۵ درصد باقیمانده به امور مدیریتی و کارشناسی اشتغال دارند.<sup>۳</sup> بر این اساس وضعیت آموزش شاغلین بخش گردشگری استان تهران به شرح ذیل است:

#### ۱-۱- شاغلین رده‌های عملیاتی (نیروهای صف)

شاغلین تأسیسات اقامتی، تأسیسات پذیرایی، دفاتر خدمات مسافرتی، راهنمایان تور، حمل و نقل، گمرک، خرده‌فروشی، اطلاع‌رسانی و مانند آن در این گروه قرار دارند:

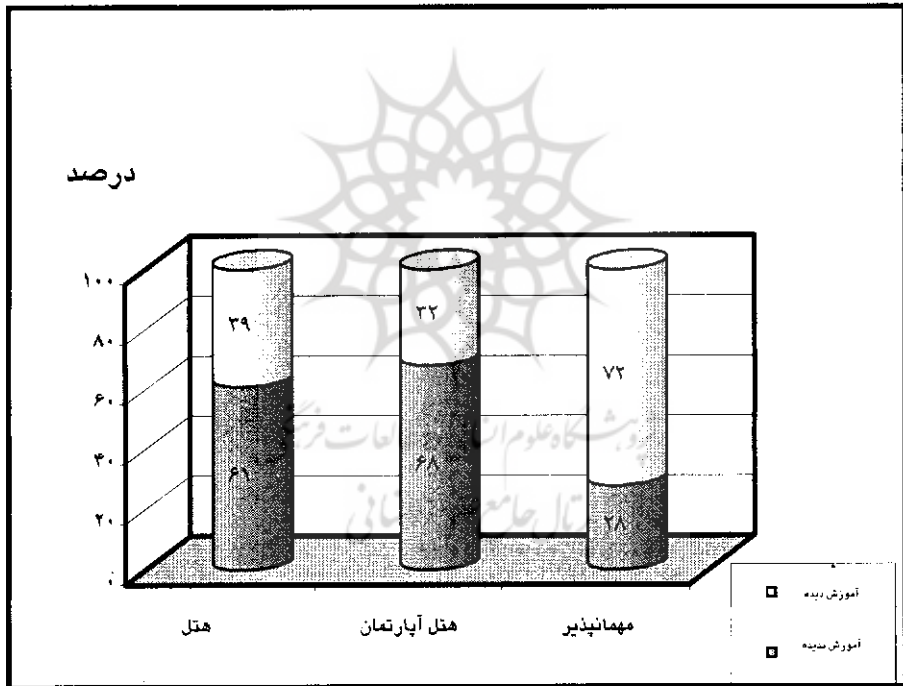
۱- شاغلین آموزش دیده کسانی هستند که دارای هرگونه مدرک تحصیلی یا گواهی شرکت در دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت گردشگری می‌باشند.

۲- از امکانات موجود در سراسر کشور، ۸۵۲۶ اتاق از واحدها اقامتی (هتل، هتل آپارتمان و مهمانپذیر) معادل ۱۴٪ و ۲۰۴۳ دفتر خدمات مسافرتی معادل ۲۱٪ و ۱۴۵۹ راهنمای تور معادل ۶۴٪ آن در استان تهران مستقر هستند.

۳- ادواردو فایوس- سولا، روش آموزش کیفی در صنعت جهانگردی، سال ۱۳۷۹، ص. ۱۲.

### ۱-۱-۱- شاغلین تأسیسات اقامتی

طبق اطلاعات بدست آمده از نتایج "آمارگیری از اقامتگاههای عمومی کشور در سال ۱۳۷۹"، مجموعاً ۲۰۲۶۹ نفر در تأسیسات اقامتی کشور اشتغال دارند که از این تعداد ۵۵۷۹ نفر (۲۷,۵٪) در واحدهای اقامتی استان تهران مشغول به کار هستند.<sup>۱</sup> همانطور که در نمودار شماره ۱) نشان داده شده است، وضعیت آموزش شاغلین در تأسیسات اقامتی مختلف تفاوت زیادی با هم دارند. برای مثال ۷۲ درصد از شاغلین مهمانپذیرها آموزش ندیده‌اند و این گروه از تأسیسات اقامتی نسبت به سایر اقامتگاههای عمومی از نظر آموزش نیروی انسانی از وضعیت نامساعدتری برخوردارند.



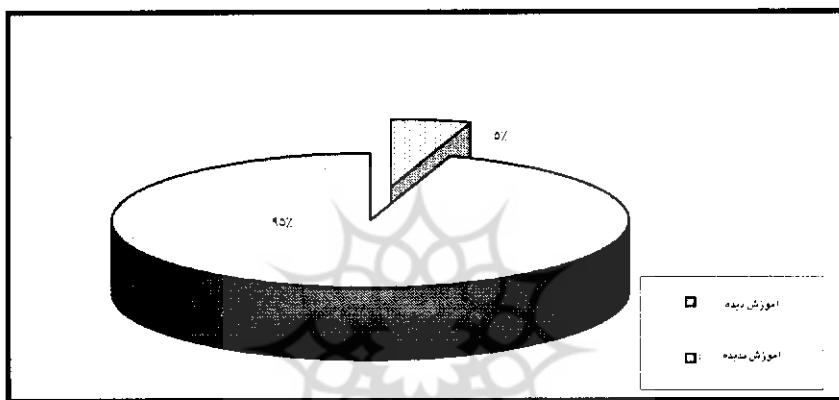
### نمودار ۱- وضعیت آموزش شاغلین تأسیسات اقامتی استان تهران به تفکیک

منبع: واحد آمار سازمان ایرانگردی و جهانگردی استان تهران، اسفند ۱۳۸۲

۱- آمار موجود در سازمان ایرانگردی و جهانگردی استان تهران، رقم ۲۵۷۲ نفر را برای شاغلین واحدهای اقامتی استان تهران، شامل ۲۸۲۳ نفر شاغل در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره، ۴۲۴ نفر در مهمانپذیرها و تعداد ۳۲۵ نفر در هتل آپارتمانهای استان تهران نشان می‌دهد.

## ۱-۱-۲- شاغلین تأسیسات پذیرایی میان راهی

طبق آمار بدست آمده تعداد ۴۹۸ نفر در نزدیک به ۱۰۰ واحد پذیرایی میان راهی استان تهران مشغول به فعالیتند.<sup>۱</sup> وضعیت آموزشی این افراد در نمودار شماره (۲) نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود ۹۵ درصد از شاغلین تأسیسات پذیرایی بین راهی فاقد مهارت‌ها و آموزش‌های لازم این حرفه می‌باشند.



## نمودار ۲- وضعیت شاغلین تأسیسات پذیرایی میان راهی استان تهران

منبع: سازمان ایرانگردی و جهانگردی استان تهران ۱۳۸۲

## ۱-۱-۳- شاغلین دفاتر خدمات مسافرتی

به طور کلی دفاتر خدمات مسافرتی براساس گستره خدماتی که مجاز به ارائه آن هستند و مرجع اخذ مجوز در ۳ گروه اصلی طبقه‌بندی می‌شوند.<sup>۲</sup> اما از آنجا که بسیاری از این دفاتر بطور همزمان از چند مرجع مجوز گرفته و بنابراین مجازند

۱- واحد آمار سازمان ایرانگردی و جهانگردی استان تهران، فهرست مشخصات تأسیسات پذیرایی میان راهی استان تهران، اسفند ۱۳۸۲.

۲- دفاتر بند «الف» مجوز تاسیس خود را از سازمان هواپیمائی کشور دریافت کرده و تنها اجازه‌ی صدور بلیط را دارند. دفاتر خدمات مسافرتی بند «ب» مجوز تاسیس خود را از سازمان ایرانگردی و جهانگردی دریافت می‌کنند و اجازه‌ی تورگردانی دارند و در نهایت دفاتر خدمات مسافرتی بند «پ» که اجازه‌ی برگزاری سفرهای زیارتی و کاروان‌های حج را داشته و مجوز مربوطه را از سازمان حج و زیارت دریافت می‌کنند.

خدمات متنوعی را ارائه نمایند، می‌توان آنان را در تقسیم‌بندی دقیق‌تر به ۷ گروه به شرح جدول شماره (۱) طبقه‌بندی نمود.<sup>۱</sup>

جدول ۱- انواع دفاتر خدمات مسافرتی استان تهران

عنوان	تعداد	درصد
بند الف	۸۲	۹٫۱٪
بند ب	۴۴۸	۵۰٪
بند پ	۶۵	۷٫۲٪
بند الف و ب	۲۷۹	۳۱٫۱٪
بند الف و پ	۱۱	۱٫۲٪
بند الف و ب و پ	۱۰	۱٫۱٪
جمع کل	۸۹۵	۱۰۰

از آنجا که آمار دقیقی از تعداد شاغلین دفاتر خدمات مسافرتی تهران در دسترس نبود تعداد شاغلین این بخش از طریق نمونه‌گیری تصادفی و مراجعه حضوری به تعدادی از این دفاتر و مصاحبه با مدیران آنها برآورد شد. از آنجا که در استان تهران حدود ۸۹۵ دفتر خدمات مسافرتی فعالیت دارند و طبق نمونه‌گیری انجام شده میانگین شاغلین هر دفتر خدمات مسافرتی ۷ نفر می‌باشد، با ضرب میانگین در تعداد ۸۹۵ دفتر خدماتی، رقم ۶۲۶۵ شاغل نفر برای کل دفاتر مستقر در استان تهران برآورد شد.

وضعیت آموزشی شاغلین دفاتر خدمات مسافرتی مناسب ارزیابی می‌شود. چرا که یکی از شرایط دریافت مجوز تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی دارا بودن حداقل مدرک لیسانس با ۳ سال سابقه کار در زمینه گردشگری است. از طرفی داشتن مدرک لیسانس و یا حداقل دیپلم با سابقه‌ی کار مفید و مرتبط و همچنین شرکت در دوره‌های آموزشی ۵ ماهه تعریف شده برای کار در آژانس و کسب امتیاز تعیین

۱- سازمان آیرانگردی و جهانگردی استان تهران، سازمان حج و زیارت واحد استان تهران، دفترچه راهنمای اتحادیه آژانس‌داران ایران.

شده برای مدیران تور و یا مدیران فنی<sup>۱</sup> نیز بیانگر وضعیت نسبتاً مطلوب آموزشی در این حوزه نسبت به سایر حوزه‌های کاری گردشگری است.

#### ۱-۱-۴- راهنمایان تور

بر طبق آمار موجود ۱۴۵۹ راهنما با کارت مخصوص گردشگری در تهران مشغول به فعالیت هستند.<sup>۲</sup> با توجه به اینکه دریافت کارت مخصوص راهنمای تور، مستلزم گذراندن دوره‌های آموزشی مربوطه، شرکت در امتحان پایانی و کسب نمره لازم و تسلط به یک زبان خارجی (برای راهنمایان بین‌المللی) است، لذا وضعیت آموزش شاغلین این رده شغلی بطور نسبی مطلوب تلقی می‌شود.

#### ۱-۲- شاغلین سطح کارشناسی

همانطور که اشاره شد این گروه از نیروی انسانی بیشتر در سازمان‌ها و ادارات دولتی و مراکز آموزشی و پژوهشی به کار اشتغال دارند و بخش قابل توجهی از آنان در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری کشور به عنوان کارمند مشغول فعالیت اند. با توجه به اینکه سازمان سیاستگذاری و مدیریت کلان و ملی گردشگری را به عهده دارد، آگاهی از وضعیت آموزشی پرسنل این سازمان به عنوان سکان‌دار توسعه گردشگری کشور، از اهمیت خاصی برخوردار است.

طبق اطلاعات کسب شده از طریق مصاحبه<sup>۳</sup> با مسئولین اداری سازمان مجموعاً ۸۰۰ نفر در کل کشور در این سازمان به فعالیت مشغولند. از این تعداد حدود ۵۴۰ نفر در واحدهای تابعه استان تهران شاغلند که ۲۲۰ نفر آنان به صورت قراردادی و ۳۲۵ نفر رسمی می‌باشند. در سال ۶۰، ۱۳۸۰ درصد نیروی انسانی سازمان دارای

۱ - راهنمایان گردشگری افرادی هستند که عموماً به طور ناپیوسته و غیردائم با دفاتر خدمات مسافرتی همکاری می‌کنند. به عبارتی دیگر به سختی می‌توان آنها را جز کارمندان ثابت دفتر خدمات مسافرتی به حساب آورد.

۲ - مصاحبه با آقای قهرمانی، سازمان ایرانگردی و جهانگردی، تیرماه ۱۳۸۲. این رقم راهنمایان گردشگری را که هنوز کارت مخصوص راهنمایی تور را دریافت نکرده‌اند در بر نمی‌گیرد.

۳- مصاحبه حضوری با آقای نجفی، رئیس امور اداری سازمان ایرانگردی و جهانگردی، اسفندماه



مدرک تحصیلی زیر فوق دیپلم<sup>۱</sup> و تنها ۴۰ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی (۳۲ درصد لیسانس) بوده‌اند.<sup>۲</sup> با اذعان به اینکه اکثر پرسنل سازمان در سطوح مختلف مدیریتی و کارشناسی قرار دارند، این رقم تأمل برانگیز است.

### ۱-۳- مدیران سطوح عالی و میانی

مدیران سازمان ایرانگردی و جهانگردی، دفاتر عمرانی استانداری‌ها، وزارت ارشاد، سازمان جوانان، سازمان تربیت بدنی، شهرداری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، سازمان حج و زیارت از جمله مدیران سازمان‌های دولتی مرتبط با گردشگری کشور به شمار می‌آیند. در این میان سازمان میراث فرهنگی به عنوان متولی اصلی گردشگری کشور شناخته می‌شود. مدیران انتصابی برای این مناصب اگرچه دارای سوابق و تجارب مدیریتی و اجرایی قابل توجهی بوده‌اند، ولی کمتر با دانش نظری و تخصصی این حوزه آشنایی آکادمیک داشته یا آموزش‌های رسمی مرتبط با آن را گذرانیده‌اند. هر چند که با توجه به دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و فشرده‌ای که در بعضی از کشورهای طرف قرارداد سازمان برگزار می‌شود، امکان بهره‌گیری از آموزش‌های حین خدمت برای آنان فراهم است.

از مجموع اطلاعات بدست آمده برآورد می‌شود که ۴۰ درصد شاغلین بخش گردشگری در استان تهران به فعالیت مشغولند که بالغ بر ۱۲۲۹۴ نفر می‌باشد.<sup>۳</sup> اگر تعداد کارکنان دفاتر خدمات مسافرتی و راهنمایان گردشگری (که به دلیل ضوابط حاکم برای کسب مجوز ملزم به داشتن مدرک تحصیلی و شرکت دوره‌های آموزش خاص می‌باشند) را از تعداد کل شاغلین استان تهران کسر کنیم، شاغلین واحدهای اقامتی، واحدهای پذیرائی میان راهی و سطوح مدیریتی ۴۵۷۰ نفر خواهند بود که بر طبق آمار، ۱۹۴۵ نفر آنها (معادل ۴۵,۵٪) آموزش دیده و سایرین یعنی ۲۶۲۵ نفر (معادل ۵۷,۴٪) هنوز آموزش‌های لازم را دریافت نکرده‌اند.

۱- ۲۳ درصد زیر دیپلم، ۳۲ درصد دیپلم و ۴,۵ درصد فوق دیپلم می‌باشند.

۲- سینائی، وحید. گردشگری در ایران عملکردها و چالش‌ها ۱۳۷۹-۱۳۸۲، ۱۳۷۶، ص. ۱۲۲.

۳- کل شاغلین بخش در کشور در سال ۱۳۷۹ حدود ۳۱۰۰۰ نفر بوده است سینائی، وحید. (۱۳۸۳).

## ۲- آموزش گردشگری در ایران :

در این بخش ابتدا مروری خواهیم داشت بر تاریخچه و سیر تحول آموزش گردشگری در ایران و سپس با انواع دوره‌های آموزش گردشگری و سازمان‌های متولی و برگزارکننده این دوره‌ها آشنا خواهیم شد.

### ۲-۱- تاریخچه:

سابقه آموزش گردشگری در ایران به سال ۱۳۱۴ برمی‌گردد. همانگونه که در جدول شماره ۲ دیده می‌شود بدنبال تأسیس سازمان جلب سیاحان در سال ۱۳۴۲ مدرسه عالی مهمانخانه‌داری و همچنین در سال ۱۳۴۵ مدرسه عالی هتلداری بنیاد گذاشته شدند که خود نقطه عطفی در آموزش گردشگری کشور بشمار می‌آید. اعزام گروه‌های آموزشی سیار به همه استانهای کشور (سال ۱۳۴۸) و اعزام گروه‌هایی از مربیان آموزشگاه‌های هتلداری برای آموزش به ایتالیا (سال ۱۳۵۴) از مهمترین اقداماتی است که برای ارتقاء وضعیت آموزش نیروی انسانی در سالهای قبل از انقلاب صورت گرفت.

پس از انقلاب اسلامی و آغاز دوران سازندگی شاهد رشد کمی و کیفی مقاطع و رشته‌های مرتبط با صنعت گردشگری در سطح کشور هستیم. بطوری که در فاصله سالهای ۱۳۷۳ تا ۱۳۷۵ هنرستان کار و دانش در زمینه هتلداری و رشته‌های وابسته زیر نظر آموزش و پرورش تأسیس شد. همچنین تحصیلات دانشگاهی در مقطع کاردانی زیر نظر دانشگاه جامع - کاربردی، دانشگاه آزاد و موسسه آموزشی بنیاد و در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد توسط دانشگاه علامه طباطبایی و دانشگاه آزاد ارایه شد. یکی از مهمترین تحولات صورت گرفته در عرصه گردشگری کشور در سالها اخیر تقویت جایگاه بخش خصوصی در برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت گردشگری بوده است که اثر آن در افزایش تعداد مؤسسات خصوصی آموزش گردشگری نمود یافته است. جدول شماره (۲) روند تحولات آموزش گردشگری را در ایران نشان می‌دهد.

### جدول ۲- روند تحولات آموزش گردشگری در کشور

رویداد	سال
تاسیس اداره ی جلب سیاحان خارجی و تبلیغات در وزارت داخله (کشور) و برگزاری ۳ دوره آموزشی کوتاهمدت برای ۱۰۰ نفر از خدمه و آشپزها در داخل کشور. (برگزاری ۳ دوره تربیت پیشخدمت و آشپز وارد به طبخ غذاهای فرنگی توسط بلدیة تهران زیر نظر یک معلم ایتالیایی)	۱۳۱۴
برگزاری یک دوره هتلداری از جانب موسسه مهمانخانه‌ها در تهران به منظور تامین کادر مورد نیاز خود.	۱۳۳۷
واگذاری کلیه امور مربوط به جهانگردی به سازمان جلب سیاحان و تاسیس مدرسه عالی مهمانخانه‌داری توسط وزارت فرهنگ	۱۳۴۲
برگزاری اولین دوره کوتاهمدت توریسم توسط سازمان جلب سیاحان و تاسیس مدرسه عالی هتلداری از سوی وزارت آموزش و پرورش در سطح فوق دیپلم. (آغاز بکار مرکز آموزش خدمات جهانگردی سازمان جلب سیاحان و تشکیل دوره‌های کوتاهمدت مدیریت هتل، راهنمای جهانگردان و میزبانی)	۱۳۴۵
اعزام گروه‌های آموزش سیار توسط مرکز آموزش خدمات جهانگردی به همه نقاط کشور برای تحت پوشش قرار دادن کلیه واحدهای اقامتی و پذیرایی.	۱۳۴۸
انعقاد قرارداد مرکز آموزش خدمات جهانگردی با سازمان بین‌المللی کار برای به خدمت گرفتن کارشناسان هتلداری و جهانگردی خارجی و اعمال تغییراتی در برنامه‌ریزی آموزش خدمات جهانگردی در ایران.	۱۳۴۹
تاسیس آموزشگاه موقت هتلداری در شهر شیراز به منظور آموزش بدو خدمت ۲۰۰ نفر از شاغلین هتل‌های شیراز. تاسیس مدرسه عالی خدمات جهانگردی توسط وزارت اطلاعات و جهانگردی	۱۳۵۰
اعزام اولین گروه ۲۵ نفری از مربیان آموزشگاه‌های هتلداری و کارآموختگان ممتاز دوره‌های آموزشی هتلداری و جهانگردی برای آموزش ۳ ماهه به ایتالیا.	۱۳۵۴
انقلاب اسلامی ایران (ادامه‌ی دوره‌های کوتاهمدت بعد از انقلاب).	۱۳۵۷
تاسیس اولین دبیرستان کار و دانش با رشته‌های هتلداری، اقامتی و پذیرایی (بنیاد مستضعفان).	۱۳۷۳
تاسیس رشته مدیریت جهانگردی در دانشگاه علامه طباطبایی، تاسیس مرکز آموزش عالی جهانگردی وابسته به سازمان ایرانگردی و جهانگردی کشور با نظارت دانشگاه جامع علمی - کاربردی.	۱۳۷۴
تاسیس مرکز آموزش عالی هتلداری و سیاحتی بنیاد و برگزاری دوره‌های مشترک با دانشگاه استراید کلاید اسکاتلند در مقطع کارشناسی	۱۳۷۵
برگزاری دوره‌های کوتاهمدت در ۱۷ استان کشور.	۱۳۷۷
واگذاری امتیاز برگزاری دوره‌های کوتاهمدت گردشگری به بخش خصوصی (شکل‌گیری تعدادی مراکز آموزش خصوصی از قبیل ایفاچی کار، پیام‌آوران، جلب سیاحان ...)	۱۳۷۸
پذیرش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبایی	۱۳۸۳

اقتباس: ناطق الهی فریدون، "مجموعه قوانین و مقررات صنعت جهانگردی" و سازمان

نقشه‌برداری کشور، "اطلس ملی ایران - گردشگری"، و سایر مآخذ.

## ۲-۲- انواع دوره‌های آموزش گردشگری<sup>۱</sup> و متولیان آن:

در ایران پنج سازمان و نهاد دولتی یعنی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت آموزش و پرورش، سازمان آموزش فنی حرفه‌ای، سازمان آموزش و مشاوره بنیاد مستضعفان، مرکز آموزش هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران و موسسات وابسته بخش خصوصی دوره‌های آموزشی گردشگری را برگزار می‌کنند. این دوره‌های آموزشی چهار نوع هستند:<sup>۲</sup>

### ۲-۲-۱- "دوره‌های آموزشی در محل خدمت"

دوره‌های فشرده‌ای است هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی معروف (مانند پاسارگارد تور) ارائه‌دهندهٔ آنند. هدف این دوره‌ها ارتقاء سطح آموزش کارکنان مربوطه است که در بعضی موارد با همکاری مربیان آموزشگاه‌های گردشگری و یا اساتید دانشگاهی اجرا می‌شوند.

### ۲-۲-۲- "دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت گردشگری"

این دوره‌های آموزشی عبارتند از راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی، مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی، مدیریت هتلداری، آشپزی ایرانی و بین‌المللی، راهنمایان طبیعت گردی، هتلداری میزبانی، کافی‌شاپ و دورهٔ آموزشی صدور بلیط و با هدف تقویت مهارت‌های حرفه‌ای و عملی فراگیران کارکنان و کارمندان صف بخش گردشگری طراحی و اجرا می‌شوند.

مجری برخی از این دوره‌ها موسسات آموزشی خصوصی هستند که مجوز مربوطه را از سازمان ایرانگردی و جهانگردی و یا سازمان فنی و حرفه‌ای دریافت

۱- آموزش در محل خدمت IN-HOUSE MODEL (ON THE JOB MODEL)، آموزش در غالب دوره‌های کوتاه‌مدت گردشگری (Tourism short courses)، آموزش‌های حرفه‌ای رسمی (Vocational programs)، دوره‌های دانشگاهی (University programs).

۲- شایان ذکر است سازمان ایرانگردی و جهانگردی تا سال ۱۳۷۸ اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت گردشگری می‌کرد. این سازمان در سال ۱۳۷۵ از طریق دانشگاه جامع علمی-کاربردی اقدام به اجرای دوره‌های اکادمیک گردشگری در مقطع کاردانی و رشته‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی «هتلداری اقامتی و هتلداری پذیرائی» نمود که موسسهٔ مذکور در سال ۱۳۸۰ منحل گردید و امروزه سازمان، تنها نقش مدیریتی و نظارتی را در خصوص موسسات خصوصی بر عهده دارد.

کرده‌اند. مجری دیگر مرکز آموزشی هواپیمایی هما است که دوره‌های آموزشی صدور بلیط و میهمانداری را برگزار می‌کند. سازمان حج و زیارت مجری دیگر دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت است که مدیران کاروان‌های زیارتی را به این شیوه آموزش می‌دهد. نمودار شماره (۳) روند افزایش تعداد آموزش‌دیدگان بخش گردشگری را طی سالهای ۱۳۷۶ تا ۱۳۸۲ در استان تهران نشان می‌دهد.

جدول ۳- روند افزایش تعداد آموزش‌دیدگان دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت

### گردشگری کشور

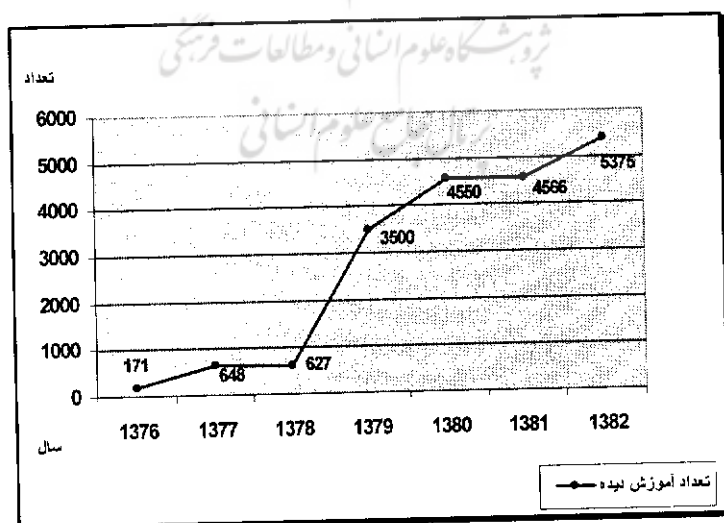
سال	۱۳۷۶	۱۳۷۷	۱۳۷۸	۱۳۷۹	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲
تعداد آموزش‌دیدگان	۱۷۱	۶۴۸	۶۲۷	۳۵۰۰	۴۵۵۰	۴۵۶۶	۵۳۷۵

منبع: معاونت تحقیقات، آموزش و برنامه‌ریزی سازمان ایرانگردی و جهانگردی

ارقام جدول افراد آموزش دیده در مرکز آموزش هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران از جمله دوره‌های صدور بلیط را شامل نمی‌شود.

۲-۲-۳- "دوره‌های آموزشی حرفه‌ای - رسمی"

تنها در دو مرکز تحت نظارت وزارت آموزش و پرورش به اجرا در می‌آید. دبیرستان کار و دانش هتلداری ویژه پسران در شهر تهران و دومی مرکز کار و دانش که در شهر شیراز فعالیت دارد.



نمودار ۳- تعداد آموزش‌دیدگان بخش گردشگری به تفکیک سال (دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت)

۲-۲-۴- دوره‌های دانشگاهی آموزش گردشگری:

دوره‌های دانشگاهی برای آموزش و تربیت نیروی کارشناسی تخصصی جهت تصدی مسئولیت‌های مدیریتی در سطوح میانی و عالی طراحی شده و به اجرا گذاشته می‌شوند. در این دوره‌ها بر آموزش اصول نظری و مبانی علم گردشگری بیشتر تأکید می‌شود تا بدین ترتیب دانشجویان دانش و ابزار لازم را کسب نمایند و برای اعمال مدیریت کارآمد و موثر آماده شوند.

در ایران دانشگاهها و موسسات آموزش عالی گردشگری و به طور محدود برخی موسسات عمومی که از مجوز دریافت کرده‌اند و تحت نظارت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری هستند، دوره‌های بلندمدت دانشگاهی را برگزار می‌کنند. در جدول شماره (۴) اطلاعاتی در خصوص عناوین دوره‌ها و مدت این دوره‌ها و موسسات برگزارکننده آنها ارائه شده است.

جدول ۴- دوره‌های دانشگاهی آموزش گردشگری<sup>۱</sup>

مقطع تحصیلی	نام رشته	دانشگاه یا موسسه	ظرفیت
کارشناسی ارشد	مدیریت جهانگردی	دانشگاه علامه طباطبایی	۱۲ نفر
کارشناسی (روزانه)	مدیریت جهانگردی	دانشگاه علامه طباطبایی	۳۰ نفر
کارشناسی (شبانه)	مدیریت جهانگردی	دانشگاه علامه طباطبایی	۳۰ نفر
کارشناسی (روزانه)	مدیریت هتلداری	دانشگاه علامه طباطبایی	۳۰ نفر
کارشناسی ارشد	جغرافیا و برنامه‌ریزی جهانگردی	دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران	۲۲ نفر
کارشناسی ارشد	جغرافیا و برنامه‌ریزی جهانگردی	دانشگاه آزاد واحد ملایر	۱۸ نفر
کارشناسی	مدیریت هتلداری	دانشگاه آزاد واحد ع.ت. تهران	۵۰ نفر
کارشناسی	مدیریت جهانگردی	دانشگاه آزاد واحد ع.ت. تهران	۵۰ نفر
کارشناسی ارشد	جغرافیا و برنامه‌ریزی جهانگردی	دانشگاه آزاد کیلان	-
کارشناسی	مدیریت جهانگردی	دانشگاه آزاد نیشابور	۵۰ نفر
کاردانی (شبانه)	مدیریت جهانگردی	دانشگاه شهید باهنر کرمان	۳۵ نفر
کاردانی	مدیریت هتلداری	دانشگاه شهید باهنر کرمان	۳۵ نفر
کاردانی	مدیریت هتلداری	موسسه آموزشی بنیاد مستضعفان	۱۰۰ نفر
کاردانی	خدمات مسافرتی و گردشگری	دانشگاه غیر انتفاعی شیخ بهایی بهارستان و دانشگاه ج.ع.ک. اصفهان	۳۴ نفر
کاردانی	خدمات مسافرتی و جهانگردی، میهمانداری خدمات اقامتی و پذیرایی	دانشگاه جامع علمی کاربردی (۱۲ مرکز در کل کشور)	۵۰۰ نفر
کاردانی	مدیریت جهانگردی	دانشگاه آزاد واحد طس	۵۰ نفر
کاردانی	مدیریت جهانگردی	دانشگاه آزاد واحد آبداه	۵۰ نفر
کاردانی	خدمات مسافرتی و گردشگری	دانشگاه آزاد واحد قیام نشت	۵۰ نفر
کاردانی	رهنمای موزه و بناهای تاریخی	دانشگاه آزاد واحد آبداه	۵۰ نفر

۱ - دانشگاه شیراز، دانشگاه اصفهان و دانشگاه تهران در شرف گشایش رشته گردشگری در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد و پذیرش دانشجو برای سال جاری هستند.

اطلاعات ذکر شده در جدول تنها مربوط به دوره‌های آموزشی گردشگری است و دوره‌های آموزشی مربوط به میراث فرهنگی (مانند موزه‌داری و...) در این جدول ذکر نشده است. نزدیک به هشت نوع دوره آموزشی مربوط به میراث فرهنگی، باستان‌شناسی و مردم‌شناسی در تهران برگزار می‌شود.

### ۳- تحلیل یافته‌ها:

بطور اجمالی یافته‌های تحقیق را می‌توان بدین‌گونه جمع‌بندی نمود:

- میزان آموزش‌دیدگان شاغلین تأسیسات اقامتی استان تهران پایین است و ۴۷,۶٪ این شاغلین هیچگونه آموزش تخصصی در این زمینه ندیده‌اند؛
- وضعیت آموزش در تأسیسات اقامتی مختلف یکسان نمی‌باشد. ۶۱ درصد شاغلین هتل آموزش دیده‌اند حال آنکه این رقم در مهمانپذیرها به ۲۸ درصد کاهش می‌یابد؛
- نامناسب‌ترین وضعیت آموزش مربوط به تأسیسات پذیرایی بین راهی استان است بطوریکه ۹۵ درصد شاغلین این بخش آموزش‌های لازم را ندیده‌اند؛
- پرسنل دفاتر خدمات مسافرتی به لحاظ آموزشی از وضعیت مطلوب‌تری برخوردارند. دلیل آن نیز شرایطی است که برای صدور مجوز مدیران و پرسنل اینگونه دفاتر لازم است دارا باشند. از جمله نیاز به مدارک تحصیلی دانشگاهی و گذراندن دوره‌های آموزشی ۵ ماهه تعریف شده توسط سازمان است؛
- راهنمایان تور نیز با توجه به اینکه تسلط به یک زبان خارجی و گذراندن دوره‌های آموزشی مربوطه از جمله شروط اخذ مجوز لازم برای این حرفه به شمار می‌آید، لذا از وضعیت قابل قبولی به لحاظ آموزشی برخوردارند؛
- در سال ۱۳۸۰ از مجموع شاغلین سطوح کارشناسی بخش (که غالباً در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری به فعالیت مشغولند) قریب به ۶۰ درصد دارای مدرک تحصیلی معادل یا کمتر از فوق دیپلم بوده‌اند که رقم تأمل‌برانگیزی است.
- طبق اهداف برنامه سوم توسعه گردشگری کشور انتظار می‌رفت که در سال هدف (۱۳۸۳)، ۶۰٪ از شاغلین بخش گردشگری آموزش‌دیده باشند. تا پایان سال ۴۶۹۸۵,۱۳۷۹ نفر در بخش گردشگری کشور شامل واحدهای اقامتی، واحدهای پذیرائی و رستوران، دفاتر خدمات مسافرتی و راهنمایان گردشگری مشغول به فعالیت بوده‌اند.

با فرض ثبات این تعداد شاغلین در بخش گردشگری کشور و پیش‌بینی‌های کمی برنامه سوم توسعه تا پایان سال ۱۳۸۲ می‌بایستی ۶۰٪ از این تعداد یعنی معادل ۲۸۱۹۱ نفر آموزش‌دیده باشند. جدول شماره (۴) رقم آموزش‌دیدگان در قالب دوره کوتاه‌مدت و آکادمیک را طی سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۲ نشان می‌دهد. پس اگر فرض کنیم، کلیه این افراد آموزش‌دیده (در دو دوره کوتاه‌مدت گردشگری و دوره‌های آکادمیک گردشگری) در صنعت گردشگری مشغول به کار شده باشند و یا از شاغلین قبلی این صنعت باشند میتوان گفت که رقم پیش‌بینی شده آموزش‌دیدگان بخش طبق برنامه سوم توسعه تحقق یافته است.

اما در عمل چنین امری محقق نشده است چرا که میان دوره‌های آموزشی گردشگری ارایه شده و نیازهای آموزشی رده‌های مختلف شغلی هماهنگی و تناسب لازم وجود نداشته است. به عنوان مثال بخش قابل توجهی از دوره‌های آموزشی و آموزش‌دیدگان مربوط به دوره‌های آموزش مدیریت تور و راهنمایان تور می‌باشند حال آنکه کمبود جدی در زمینه دوره‌های آموزش هتلداری و بخصوص پذیرائی محسوس است. در استان تهران ۵۷٪ از شاغلین واحدهای اقامتی (معادل ۲۰۳۶ نفر) و ۹۵٪ از شاغلین واحدهای پذیرائی میان راهی (معادل ۴۷۳۱ نفر) آموزش ندیده می‌باشند.

جدول ۴- تعداد آموزش‌دیدگان دوره‌های کوتاه‌مدت و رسمی گردشگری

سال	تعداد آموزش‌دیدگان دوره‌های		درصد از رقم کل شاغلین بخش گردشگری
	کوتاه‌مدت	رسمی	
۱۳۷۹	۳۵۰۰	۱۴۲۰	۱۲٫۵٪
۱۳۸۰	۴۵۵۰	۱۴۴۲	۱۴٫۸٪
۱۳۸۱	۴۵۶۶	۱۴۸۲	۱۴٫۹٪
۱۳۸۲	۵۳۷۵	۱۷۵۴	۱۷٫۲٪
کل	۱۷۹۹۱	۶۱۱۰	-

منبع: سبنایی وحید، ۱۳۸۲ و آمار جمع‌آوری شده از مؤسسات آموزش عالی

شایان ذکر است که دوره‌های آموزش رسمی مربوط به مدیریت گردشگری، هتلداری و پذیرائی در سطح آکادمیک و دوره‌های کوتاه‌مدت هتلداری و پذیرائی (در



۴ موسسه خصوصی تهران) تنها قادر به آموزش سالیانه حدود ۷۰۰ نفر در رشته‌های هتلداری و پذیرائی خواهند بود.

#### ۴- پیشنهادات:

اطلاعات موجود به تنهایی نمی‌تواند پاسخگوی این سوال باشد که آیا محتوای دوره‌ها و امکانات آموزشی موجود پاسخگوی نیازهای آموزشی نیروی انسانی بخش گردشگری در شرایط فعلی بوده و یا در آینده خواهد بود؟ لذا پیشنهاد می‌شود که با بررسی موشکافانه و دقیق‌تر انواع و محتوای دوره‌ها، استانداردهای آموزشی اعمال شده در هر یک از این دوره‌ها، تعداد و رقم صحیح آموزش‌دیدگان، کادر آموزشی از یک طرف و انجام نیازسنجی به تعیین کمبودها و شکاف موجود میان نظام و مدل‌های آموزشی موجود با وضع مطلوب پرداخته شود. البته پر واضح است که رعایت استانداردهای آموزشی بین‌المللی و ارتباط گسترده‌تر با مؤسسات آموزشی مطرح در گردشگری در سایر کشورهای دنیا می‌تواند به افزایش کارایی نظام آموزش گردشگری کشور کمک نماید.

همچنین هرگونه برنامه‌ریزی استراتژیک در زمینه آموزش شاغلین این بخش مستلزم در دسترس بودن اطلاعات دقیق و تفصیلی از شاغلین گردشگری از پایین‌ترین رده‌های شغلی تا بالاترین سطوح مدیریتی آن به صورت بهنگام است. متأسفانه چنین آمار و اطلاعاتی در کشور و سازمان‌های مرتبط با امر گردشگری وجود ندارد و یا در اختیار محققین قرار نمی‌گیرد. وجود بانک اطلاعات جامع و علمی از کلیه شاغلین این بخش بسیار ضروری و فقدان آن در کشور محسوس است. رسالت انجام این مهم قبل از هر چیز بر عهده مرکز آمار ایران و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری کشور است.

## منابع و مأخذ:

## منابع فارسی:

- ۱- ادواردو فایوس- سولا. (۱۳۷۹). روش آموزش کیفی در صنعت جهانگردی، نصرآ. مستوفی و مرتضی احمدی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۲- سینیائی، وحید. (۱۳۸۲). گردشگری در ایران عملکردها و چالش‌ها ۱۳۷۹-۱۳۷۶. تهران: دفتر مطالعات فرهنگی مجلس شورای اسلامی.
- ۳- ناطقی الهی، فریدون. (۱۳۷۸). مجموعه قوانین و مقررات صنعت ایرانگردی و جهانگردی. تهران: سازمان ایرانگردی و جهانگردی.
- ۴- وای گی، چاک. (۱۳۷۷). جهانگردی در چشم‌اندازی جامع. علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۵- طرح جامع توسعه گردشگری استان تهران، بررسی وضعیت موجود، مجری دکتر حمید زرغام، دانشگاه علامه طباطبائی، سازمان ایرانگردی و جهانگردی.
- ۶- سالنامه آماری استان تهران. (۱۳۸۰). سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران.
- ۷- سالنامه آماری کشور. (۱۳۸۰). سازمان برنامه‌ریزی و مدیریت کشور، مرکز آمار ایران.
- ۸- سرشماری عمومی کارگاهی. (۱۳۸۱). مرکز آمار ایران.
- ۹- نتایج آمارگیری از اقامتگاههای عمومی. (۱۳۷۹). ناشر مدیریت انتشارات و اطلاع‌رسانی.
- ۱۰- اطلس ملی ایران - گردشگری. (۱۳۸۱). سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی. سازمان نقشه‌برداری کشور.

## مصاحبه‌ها:

- ۱- سازمان هواپیمائی کشوری، خانم ولدی، مرکز آموزش هما، اطلاعات در خصوص دوره‌های آموزشی.
- ۲- دفتر خدمات مسافرتی پاسارگاد، آقای پورفرج، اطلاعات در خصوص شاغلین دفاتر خدمات مسافرتی.

۳- سازمان ایرانگردی و جهانگردی، استان تهران، واحد آمار، واحد نظارت بر واحدهای اقامتی و پذیرائی، واحد نظارت بر راهنمایان گردشگری، واحد نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی.

۴- اتحادیه هتلداران ایران، آقای ایرانپور، اطلاعات در خصوص جامعه هتلداران.

#### منابع لاتین:

1- Inskip, Edward.(1991).**Tourism planning an integrated & sustainable development approach**. Canada.





ثرويشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی