

آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری ایران از رویکرد ذی‌نفعان

جعفر باپیری^۱، زاهد شفیعی^۲، نسیم محمدیان محمودجیق^۳، امین سلطانی هوراند^۴، ترانه حاجی احمدی فرمینی^۵

DOI:10.22034/jtd.2020.237797.2070

چکیده

نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور - که متولی آن معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع‌دستی است - اصلی‌ترین برنامه توسعه منابع انسانی ماهر و حرفه‌ای در این صنعت است. هدف از پژوهش حاضر، آسیب‌شناسی این نظام و شناسایی مشکلات آن از دیدگاه شبکه ذی‌نفعان آموزش گردشگری است. برای انجام این پژوهش، با ۳۵ نفر از نمایندگان گروه‌های گوناگون ذی‌نفع، که به روش قضاوتی و گلوله‌برفی انتخاب شده بودند، مصاحبه شد. داده‌های گردآوری شده بعد از مکتوب‌شدن با استفاده از روش تحلیل مضمون بررسی شدند. براساس تحلیل مصاحبه‌ها از ۱۰۵ کد اولیه شناسایی شده، ۲۴ مضمون پایه شکل گرفت که آن‌ها نیز به نوبه خود ذیل ۷ مضمون سازمان‌دهنده یا عمده تحت عناوین ذیل دسته‌بندی شدند: الف) مشکلات ساختاری؛ ب) ضعف‌های مدیریتی؛ پ) چالش‌های گزینش؛ ت) کمبودهای محتوایی؛ ث) معضلات سنجش؛ ج) نارسایی‌های آموزشی و چ) کاستی‌های ارزیابی و نظارت. این مطالعه به پژوهشگران، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان نظام آموزش گردشگری کمک می‌کند تا از نظام فعلی آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری در کشور شناخت بهتری پیدا کنند و با رفع مشکلات موجود، زمینه را برای توسعه همه‌جانبه، یکپارچه و متعادل صنعت گردشگری، رشد اقتصادی و اشتغال پایدار فراهم کنند.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۴

واژه‌های کلیدی:

توسعه منابع انسانی، آموزش گردشگری، شبکه ذی‌نفعان، تحلیل مضمون

مقدمه

بخشی از ناکامی کشور ما در مسیر توسعه شایسته صنعت گردشگری و دستیابی به جایگاه مناسب، ماحصل کمبود نیروی انسانی کارآمد و آموزش‌دیده است. رشد اخیر صنعت گردشگری کشور سبب شده است تلاش شتابزده‌ای برای رفع تقاضای بازار نیروی کار صورت بگیرد و افرادی به این عرصه وارد شوند که دانش تخصصی و مهارت‌های شغلی مناسب و کافی ندارند (آقاسید جعفری‌مجرد، ۱۳۹۲). به نظر می‌رسد بخش عمده‌ای از این مسئله، در برنامه‌ریزی نادرست و نارسایی‌ها و مشکلات نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور ریشه دارد که متولی آن، معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است. این نظام، اصلی‌ترین برنامه توسعه منابع انسانی حرفه‌ای در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی ایران است که تاکنون نتوانسته نیاز بازار را با نیروی کار ماهر و متخصص به‌خوبی تأمین کند و از حیث برنامه، محتوا،

از آنجا که صنعت گردشگری اساساً فعالیتی خدماتی است، عرضه‌کنندگان نقش مهمی در کیفیت محصول و رضایت مشتری ایفا می‌کنند و موجب حفظ و بهبود عملکرد ساختار آن می‌شوند؛ بنابراین تدوین و پیاده‌سازی راهبرد توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری اهمیت ویژه‌ای دارد و آموزش مهم‌ترین نقش را در این راستا ایفا می‌کند (ضیایی و همکاران، ۱۳۹۱). آموزش سرمایه‌گذاری مفید و عاملی اصلی در توسعه به‌شمار می‌رود و چنانچه نظام آموزشی به‌درستی و شایستگی پایه‌ریزی و مستقر شود، می‌تواند بازده شایان ملاحظه‌ای داشته باشد (حیدری‌چیان و همکاران، ۱۳۹۱)، زمینه‌ساز پیشرفت اقتصادی باشد و با انتقال مهارت‌ها و افزایش ظرفیت تولیدی نیروی کار مستقیماً به رشد درآمد ملی کمک کند (خواجه شاه‌کوهی و صحنه، ۱۳۸۷).

۱. دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)؛ jafar.bapiri1@yahoo.com

۲. استادیار گروه گردشگری، دانشکده پژوهش‌های عالی هنر و گردشگری، دانشگاه هنر اصفهان، ایران

۳. دانشجوی دکتری رشته مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۴. کارشناس ارشد مدیریت گردشگری گرایش بازاریابی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۵. کارشناس ارشد مدیریت گردشگری گرایش بازاریابی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران





ساختار و اجرا با چالش‌های متعددی روبه‌روست. مسئله اصلی این پژوهش اثربخشی و کارایی پایین نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری است. بنابراین، در این مطالعه به دنبال پاسخ این پرسش هستیم که نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور با چه مشکلاتی مواجه است که باعث شده این نظام نتواند نیازها و انتظارات ذی‌نفعان گوناگون بخش آموزش‌های شغلی و حرفه‌ای صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی را تأمین کند. با توجه به اهمیت بنیادین توسعه منابع انسانی و آموزش در تعالی صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی و مطالعات معدودی که در زمینه نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری در کشور صورت گرفته است، این پژوهش می‌تواند در گسترش دانش مربوط به آموزش گردشگری سهمی داشته باشد و یافته‌های آن به حل مشکلات موجود نیز کمک کند. در ضمن، پژوهش حاضر هم‌راستا با پارادایم جدید مطالعات آموزش گردشگری و مهمان‌نوازی است که به جای تمرکز صرف بر بهبود قابلیت‌های یادگیری فراگیران و افزایش اثربخشی تدریس، به دنبال تأمین نیازهای همه ذی‌نفعان کلیدی اعم از فراگیران، اساتید دوره‌ها، مؤسسات آموزشی، صنعت و جامعه است (Kim & Jeong, 2018). در ادامه مقاله، ابتدا مبانی نظری و سپس وضعیت نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور را مرور می‌کنیم. روش‌شناسی پژوهش، نتایج، و بحث و نتیجه‌گیری نیز بخش‌های دیگر این پژوهش را تشکیل می‌دهند.

مبانی نظری

در بیشتر بخش‌های صنعت گردشگری، کارکنان اغلب مهارت و درآمد پایینی دارند و شرایط محیط کار نامطلوب، فرصت‌های ارتقا محدود و امنیت شغلی کم است (Baum et al., 2016). یکی از دلایل این نابسامانی، ویژگی‌های نظام آموزشی در گردشگری است که معمولاً با انتظارات ذی‌نفعان صنعت سازگاری ندارد و با سازوکاری که ویژگی‌های عرضه و تقاضا در بازار براساس آن شکل گرفته هماهنگ نیست (Zampoukos & Ioannides, 2011). این درحالی است که توسعه مهارت‌های شغلی کارکنان، عاملی اساسی برای بنیان یک صنعت گردشگری قدرتمند برای هر کشوری است (Kaplan, 2004) که خود نیازمند تدوین برنامه‌ها و راهبردهای توسعه منابع انسانی گردشگری در سطح ملی است (Booyens, 2020). راهبرد مناسب توسعه منابع انسانی گردشگری به کشورها کمک می‌کند تا بتوانند همواره به نیروی کار مناسب در زمان مناسب برای قرارگرفتن در سمت‌های مناسب دسترسی داشته باشند (ضیائی، ۱۳۸۳).

تدوین و پیاده‌سازی این راهبرد، مستلزم بازنگری برنامه‌ها، ساختارها و شیوه‌های آموزشی (مهرعلی‌زاده، ۱۳۹۶) و اتخاذ رویکردهای نوین و به‌کارگیری ابزارها و سازوکارهای جدید است (حیدری‌چیان و همکاران، ۱۳۹۱). شیوه‌های سنتی آموزشی، دیگر ظرفیت و توان تولید دانش، مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای آموزش کارکنان را در محیط کار کنونی ندارند (Chiru, 2012). آموزش‌های گردشگری و مهمان‌نوازی در حال حاضر عمدتاً به شکل سنتی صورت می‌گیرد و گرچه طی سالیان گذشته، دوره‌ها، مواد درسی، شیوه‌های تدریس و محیط‌های یادگیری روزآمد و اصلاح شده‌اند، اما تحولی انقلابی صورت نگرفته است. این دگرگونی بنیادی در نظام آموزشی صنعت گردشگری، گرچه ممکن است در ابتدا برای بسیاری آزاردهنده باشد، ولی امری حیاتی و گریزناپذیر است (Hsu, 2017).

انقلاب در نظام آموزشی گردشگری و مهمان‌نوازی از دورویکرد اقتصادی و اجتماعی حائز اهمیت است. نظام آموزشی باید تلاش کند تا به‌صورت اثربخش به نیازهای جامعه سده بیست‌ویکم - یعنی تقویت خلاقیت، تحریک نوآوری و ترغیب کارآفرینی در همه سطوح حرفه‌ای - پاسخ دهد (Sándorová et al., 2020). سازمان‌های تجاری و انجمن‌های حرفه‌ای از این دیدگاه اقتصادی به آموزش حمایت می‌کنند (Airy, 2005: 14). همچنین، باید پذیریم که گردشگری به‌عنوان نیرویی جهان‌ساز روابط بین‌فرهنگی را تقویت می‌کند و منادی صلح است؛ بنابراین نظام آموزشی گردشگری و مهمان‌نوازی در کنار رویکرد اقتصادی، لازم است رویکردی اجتماعی و تحول‌گرا نیز اتخاذ کند و کارکنان، مدیران و رهبرانی را پرورش دهد که شهروندانی جهانی و افرادی مسئول‌اند (Abu Bakar, 2020).

بنابراین همان‌گونه که گو^۱ و همکاران بیان می‌کنند، این صنعت نیازمند مدیرانی متفکر، خلاق و آینده‌نگر و کارکنانی ماهر و نیمه‌ماهر با آموزش‌های عملی است که همگی تفکر حرفه‌ای دارند و غریبه‌نواز و چندفرهنگی هستند در کنار یادگیری مهارت‌های سنتی مانند بازاریابی و امور مالی باید مهارت‌های نرم سطح بالا مانند تفکر انتقادی، حل مسئله، اخلاق حرفه‌ای و تحلیل داده را یاد بگیرند (Hsu, 2017) که این مهم، نیازمند اتخاذ روش‌های تدریس نوین مانند یادگیری فعال، هم‌آفرینی آموزشی، کارآموزی تجربی، خلق محیط‌های آموزشی مشارکتی و منعطف، به‌کارگیری فناوری نوین و استفاده از اساتید آشنا به ترفندها و ابزارهای نوین است (Kim & Jeong, 2018).

1. Transformative
2. Go



نیروهای متخصص و ماهر به برگزاری دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت گردشگری از طریق مؤسسات آموزشی گردشگری اقدام کرد. تعریف دوره‌های آموزشی و محتوای دوره‌ها، صدور مجوز فعالیت مؤسسات آموزشی گردشگری و نظارت و ارزیابی عملکرد آن‌ها، گزینش اساتید، برگزاری آزمون‌های جامع، صدور گواهینامه‌ها و رسیدگی به شکایت از جمله وظایف دفتر مطالعات آموزش این معاونت است.^۱

سه حوزه اصلی آموزش‌های کوتاه‌مدت، دوره‌های تربیت راهنمایان گردشگری (راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی، راهنمایان طبیعت‌گردی و راهنمایان زمین‌گردشگری)، مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و مدیر عمومی تأسیسات گردشگری است. دوره تربیت کارشناسان ارزیابی و مدیر فنی طرح تطبیق ضوابط تأسیسات گردشگری، دوره مدیریت تخصصی اقامتگاه‌های بوم‌گردی، دوره کارکنان اقامتگاه‌های بوم‌گردی، دوره‌های تخصصی هتلداری، دوره‌های آشپزی عمومی، آشپزی ملل و آشپزی تخصصی، دوره قنادی و دوره کافی‌شاپ از دیگر دوره‌هایی است که وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع‌دستی مدارک آن‌ها را صادر می‌کند. متقاضیان همه دوره‌ها باید حداقل مدرک کارشناسی داشته باشند^۲ و از همه رشته‌ها متقاضی پذیرفته می‌شود. شیوه ارزشیابی غالب، برگزاری آزمون‌های داخلی و آزمون جامع پایان دوره است. در برخی دوره‌ها مانند دوره‌های مربوط به راهنمایان گردشگری، آزمون مصاحبه زبان خارجی نیز برگزار می‌شود. برخی دوره‌ها مانند مدیر فنی طرح تطبیق ضوابط تأسیسات گردشگری آزمون داخلی ندارند ولی مصاحبه تخصصی برگزار می‌شود. در بیشتر دوره‌ها مواد درسی به دو دسته اصلی و غیراصولی تقسیم می‌شوند. درس‌های اصلی آنهایی هستند که در آزمون جامع پایان دوره ارزشیابی می‌شوند و از درس‌های غیراصولی در آزمون جامع پایان دوره سؤال طرح نمی‌شود. جمع‌بندی اطلاعات مربوط به این دوره‌ها در جدول ۱ آورده شده است.

نظام آموزشی گردشگری و مهمان‌نوازی برای پرورش چنین سرمایه انسانی علاوه بر هدف‌گذاری دقیق، شناسایی گروه‌های هدف، تولید محتوای آموزشی مناسب، تربیت اساتید شاخص و تعریف روش‌های تدریس نوین باید در تمامی تصمیم‌گیری‌ها، ذی‌نفعان را مشارکت دهد (Ndou et al, 2019). ذی‌نفعان همه افراد، گروه‌ها یا سازمان‌هایی هستند که مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر آموزش قرار می‌گیرند. در واقع ذی‌نفعان بخش آموزش، کسانی هستند که در تدارک برنامه‌های آموزشی دخالت دارند یا از منافع آن بهره‌مند می‌شوند (Bischoff et al. , 2018). برخی ذی‌نفعان مسئول تدوین و پیاده‌سازی برنامه‌های آموزشی، برخی مخاطبان این برنامه‌ها و سایرین کارفرمایان هستند. این ذی‌نفعان می‌توانند در موفقیت برنامه‌های آموزشی اثر مثبت یا منفی داشته باشند و در نتیجه، نقشی حیاتی دارند (Galvão et al, 2020).

آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری در ایران

سابقه آموزش گردشگری و مهمان‌نوازی در ایران به سال ۱۳۱۴ و تأسیس اداره جلب سیاحان برمی‌گردد. اولین دوره آموزش‌های کوتاه‌مدت راهنمایان جهانگردی و متقاضیان هتلداری و میزبانی در سال ۱۳۴۵ برگزار و در همین سال مدرسه عالی هتلداری تأسیس شد. اعزام گروه‌های آموزش سیار از سوی مرکز آموزش خدمات جهانگردی به نقاط مختلف کشور در سال ۱۳۴۸ و تأسیس مدرسه عالی خدمات جهانگردی به همت وزارت اطلاعات و جهانگردی در سال ۱۳۵۰ از دیگر فعالیت‌های مهم آموزشی در دوران قبل از انقلاب بود (ضیایی، ۱۳۸۳).

از اوایل دهه ۱۳۷۰، نهاد دولتی متولی گردشگری کشور - که در حال حاضر معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع‌دستی است - برای تأمین نیازهای بازار کار به

جدول ۱: ویژگی‌های دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت گردشگری

| عنوان دوره | تعداد ساعات دوره | شیوه ارزشیابی | تعداد مواد درسی | مبلغ شهریه* | سال شروع |
|--|--|--|---|------------------------------------|----------|
| راهنمایان ایران‌گردی و جهانگردی | ۴۰۳ ساعت آموزش نظری و ۸۰ ساعت اجرای تور و بازدید | آزمون‌های داخلی + آزمون جامع + مصاحبه زبان | ۸ ماده درسی اصلی + ۱۰ ماده درسی غیراصولی | ۲/۵۰۰/۰۰۰ + هزینه‌های سفر و بازدید | ۱۳۷۰ |
| مدیر فنی | ۲۶۱ ساعت آموزش نظری و ۶۰ ساعت کارورزی | آزمون‌های داخلی + آزمون جامع + مصاحبه زبان | ۶ ماده درسی اصلی + ۵ ماده درسی غیراصولی | ۱/۵۰۰/۰۰۰ الی ۲/۲۰۰/۰۰۰ | ۱۳۷۰ |
| راهنمایان طبیعت‌گردی | ۲۸۵ ساعت آموزش نظری و ۱۰۲ ساعت آموزش عملی | آزمون‌های داخلی + آزمون جامع + مصاحبه زبان | ۷ ماده درسی اصلی + ۱۹ ماده درسی غیراصولی | ۲/۸۰۰/۰۰۰ + هزینه‌های سفر | ۱۳۸۱ |
| راهنمایان زمین‌گردشگری | ۲۸۶ ساعت آموزش نظری و ۸۸ ساعت آموزش عملی | آزمون‌های داخلی + آزمون جامع + مصاحبه زبان | ۶ ماده درسی اصلی + ۹ ماده درسی غیراصولی | ۲/۸۰۰/۰۰۰ + هزینه‌های سفر | ۱۳۹۵ |
| مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری | ۱۲۸ ساعت آموزش نظری و ۵۶ ساعت آموزش عملی | آزمون‌های داخلی + آزمون جامع | ۹ ماده درسی اصلی + ۸ ماده درسی غیراصولی | نامشخص | ۱۳۹۸ |
| مدیر فنی طرح تطبیق ضوابط تأسیسات گردشگری | ۳۶ ساعت آموزش نظری و ۱۴ ساعت آموزش عملی | آزمون جامع + مصاحبه تخصصی | ۵ ماده درسی دوره کارشناس ارزیاب + ۳ درس تخصصی | ۱/۰۰۰/۰۰۰ الی ۲/۰۰۰/۰۰۰ | ۱۳۹۸ |
| تربیت کارشناس ارزیابی گردشگری | ۳۰ ساعت آموزش نظری و ۱۰ ساعت آموزش عملی | آزمون جامع + مصاحبه تخصصی | ۵ ماده درسی | ۸۰۰/۰۰۰ الی ۱/۶۰۰/۰۰۰ | ۱۳۹۸ |

* شهریه به تومان، مربوط به استان تهران و برای سال ۱۳۹۸ است. مبلغ شهریه در ادارات کل مراکز استانی تعیین می‌شود.

- اطلاعاتی که در ادامه می‌آید ماحصل مصاحبه با کارکنان دفتر مطالعات آموزش گردشگری معاونت گردشگری و بررسی اسنادی است که این دفتر در اختیار گروه پژوهش قرار داده است.
- به غیر از دوره‌های کارکنان اقامتگاه‌های بوم‌گردی، آشپزی و همچنین افراد مشمول کمیسیون موارد خاص.



روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث نوع، اکتشافی و از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت داده‌ها، کیفی است. برای انجام این مطالعه، با ۳۵ نفر مصاحبه شد. معیار انتخاب مصاحبه‌شوندگان، خبرگی و توانایی آن‌ها برای ارائه اطلاعات مفید درباره ابعاد گوناگون مسئله پژوهش بود. با توجه به پیچیدگی مسئله و ذی‌نفعان متعدد، اندازه نمونه به‌گونه‌ای انتخاب شد که امکان رسیدن به اشباع نظری ممکن شود؛ یعنی داده جدیدی تولید نشود. برای شناسایی، انتخاب و دعوت از مصاحبه‌شوندگان، ابتدا شبکه ذی‌نفعان بخش آموزش گردشگری کشور ترسیم و سپس با توجه به نقش و اثرگذاری هریک از گروه‌های ذی‌نفع، و امکان دسترسی به آن‌ها تلاش شد تا تعداد متناسبی از هر یک از گروه‌های ذی‌نفع برای مصاحبه انتخاب شوند.

تا اواسط سال ۱۳۹۹، ۱۶۷ مؤسسه آموزشی گردشگری در بخش خصوصی مجری برگزاری این دوره‌ها در استان‌های مختلف کشور بودند. از نظر تعداد اساتید نیز تا همین تاریخ، حدود ۱۰۸۵ مجوز تدریس صادر شده بود. اساتیدی که تدریس دروس اصلی را برعهده دارند باید مجوز تدریس دریافت کنند و آن‌هایی که دروس‌های غیراصلی را تدریس می‌کنند نیازمند اخذ مجوز تدریس نیستند. اساتید دوره‌های گردشگری باید حداقل مدرک کارشناسی ارشد و اساتید دوره‌های تأسیسات گردشگری باید حداقل مدرک کارشناسی یا ده سال سابقه کار مرتبط داشته باشند. دروس اصلی نیز حتماً باید توسط اساتیدی تدریس شود که حداقل پنج سال سابقه کار مرتبط دارند. اساتید نمی‌توانند بیش از یک درس اصلی و یک درس غیراصلی را تدریس کنند.



شکل ۱: شبکه ذی‌نفعان آموزش

ذی‌نفع مطلع آشنا نبودند، برای شناسایی آن‌ها از شیوه گلوله برفی نیز استفاده کردند. بیشتر مصاحبه‌شوندگان در دو یا چند گروه ذی‌نفع هم‌زمان عضو بودند. مشخصات مصاحبه‌شوندگان در جدول ۲ آمده است.

پژوهش از نوع نمونه‌گیری غیراحتمالی و ترکیبی از روش‌های نمونه‌گیری قضاوتی و گلوله برفی بود؛ یعنی در انتخاب مصاحبه‌شوندگان، قضاوت گروه پژوهش نقش حیاتی داشت، ولی از آنجا که پژوهشگران با همه افراد

جدول ۲: ویژگی‌های مصاحبه‌شوندگان پژوهش

| مصاحبه‌شونده | جنسیت | بخش | سمت / تخصص |
|--------------|----------|--|---|
| ۱ | مرد | معاونت گردشگری | مدیر کل دفتر مطالعات و آموزش گردشگری و استاد دانشگاه |
| ۲ | مرد | معاونت گردشگری | معاون مدیر کل دفتر مطالعات و آموزش گردشگری |
| ۳ | مرد | معاونت گردشگری | رئیس اداره مطالعات دفتر مطالعات و آموزش گردشگری |
| ۴ | زن | معاونت گردشگری | رئیس اداره آموزش دفتر مطالعات و آموزش گردشگری |
| ۵ | مرد | معاونت گردشگری | از کارکنان دفتر مطالعات و آموزش گردشگری |
| ۶ | مرد | دانشگاه | هیئت علمی در رشته گردشگری و استاد دوره‌ها |
| ۷ | مرد | دانشگاه | هیئت علمی در رشته گردشگری و عضو هیئت بازمینی درس‌های گردشگری در دانشگاه‌ها |
| ۸ | زن | دانشگاه | رئیس دانشگاه علمی کاربردی در حوزه گردشگری |
| ۹ | مرد | انجمن صنفی مؤسسات آموزشی | رئیس انجمن صنفی مؤسسات آموزشی گردشگری، مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری، مدرس |
| ۱۰ | مرد | انجمن صنفی مؤسسات آموزشی | نایب رئیس انجمن صنفی مؤسسات آموزشی گردشگری، مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری |
| ۱۱ | مرد | انجمن صنفی مؤسسات آموزشی | عضو هیئت رئیسه انجمن صنفی مؤسسات آموزشی گردشگری و مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری |
| ۱۲ | مرد | جامعه تورگردانان ایران | مسئول آموزش جامعه تورگردانان ایران و مدیرعامل دفتر خدمات مسافرتی |
| ۱۳ | مرد | انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی | مسئول آموزش انجمن و مدیرعامل دفتر خدمات مسافرتی |
| ۱۴ | مرد | دفتر خدمات مسافرتی | مدیرعامل و مؤسس دفتر خدمات مسافرتی و مؤسسه آموزشی گردشگری |
| ۱۵ | مرد | مؤسسه آموزشی | مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری، مدرس و مؤلف در حوزه گردشگری |
| ۱۶ | مرد | مؤسسه آموزشی | مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری، استاد دانشگاه |
| ۱۷ | مرد | مؤسسه آموزشی | مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری |
| ۱۸ | مرد | مؤسسه آموزشی | مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری |
| ۱۹ | مرد | مؤسسه آموزشی | مدیر مؤسسه آموزشی گردشگری، استاد دانشگاه، مدیر تورهای ورودی |
| ۲۰ | مرد | مدرسه هتلداری | بنیان‌گذار و مدیر مؤسسه آموزش هتلداری و میزبانی |
| ۲۱ | زن | تألیف و تدریس | استاد دانشگاه، ارزیاب تأسیسات گردشگری |
| ۲۲ | مرد | تألیف و تدریس | عضو هیئت رئیسه کانون سراسری انجمن‌های صنفی راهنمایان گردشگری، استاد دوره‌ها |
| ۲۳ | زن | تألیف و تدریس | عضو هیئت رئیسه کانون سراسری انجمن‌های صنفی راهنمایان گردشگری ایران، استاد دوره‌ها |
| ۲۴ | مرد | تألیف و تدریس | مؤلف، مدرس، مدیر تور و راهنمای تور |
| ۲۵ | مرد | تألیف و تدریس | مدیر بازاریابی یک شرکت مسافرتی آنلاین، دانش‌آموخته گردشگری، مدرس و راهنما |
| ۲۶ | مرد | تألیف و تدریس | مؤلف، مدرس، مدیر تور و راهنمای تور تخصصی |
| ۲۷ | زن | نشر | مدیرعامل و ناشر تخصصی کتاب‌های گردشگری |
| تا ۳۵ | زن و مرد | فراگیران | ۸ نفر شامل ۵ زن و ۳ مرد |



گرچه مصاحبه فاقد ساختار بود، ولی محققان برای کدگذاری راحت‌تر، سیزده پرسش اصلی را از قبل آماده کرده بودند. به علاوه، پژوهشگران برای اجرای بهتر فرایند مصاحبه، با دو نفر به صورت پایلوت (آزمایشی) مصاحبه کردند تا مشکلات احتمالی را برطرف کنند و مطمئن شوند که فرایند مصاحبه و پرسش‌ها به دور از ابهام یا هرگونه مشکلی است. اغلب این فرایند بیش از ۹۰ دقیقه طول می‌کشید. فرایند گردآوری و تحلیل داده‌ها نیز در حدود دوازده هفته از تاریخ ۱ دی‌ماه ۱۳۹۸ تا ۱۱ فروردین ۱۳۹۹ طول کشید. برای تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل مضمون^۱ استفاده شد که روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. در این مطالعه، تحلیل مضمون در سه مرحله تجزیه، تفسیر و ترکیب متن صورت گرفت. مرحله اول شامل آشنایی با متن، کدگذاری اولیه و شناسایی مضامین بود. در مرحله دوم شبکه مضامین ترسیم و تحلیل و سپس گزارش نهایی تدوین شد (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰). برای تشکیل شبکه مضامین، ابتدا کدها که حاوی اطلاعاتی ارزشمندند استخراج می‌شوند و سپس ذیل مضامین پایه، که عینی‌ترین دسته‌ها هستند، قرار می‌گیرند. در مرحله بعد، مضامین پایه در قالب مضامین سازمان‌دهنده - که انتزاعی‌تر و کلی‌ترند - دسته‌بندی می‌شوند. آخرین دسته‌بندی، مضمون فراگیر است که در واقع همان موضوع پژوهش است. در آخر، نقشه ارتباطات بین سطوح گوناگون مضامین رسم می‌شود (شالبافان، ۱۳۹۸). مراحل و گام‌های تحلیل مضمون در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳: مراحل و گام‌های تحلیل مضمون (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰)

| گام‌ها | مراحل |
|-----------------------------|-----------|
| آشنایی با متن | تجزیه متن |
| تولید کدهای اولیه و کدگذاری | |
| جست‌وجو و شناسایی مضامین | |
| ترسیم شبکه مضامین | تفسیر متن |
| تحلیل شبکه مضامین | |
| تدوین گزارش | ترکیب متن |

برای ارزیابی یافته‌ها، از دو معیار اعتبارپذیری^۲ و اطمینان‌پذیری^۳ استفاده شد (Nowell, Norris, White & Moules, 2017). اعتبارپذیری مشابه روایی در مطالعات کمی است. مضامین احصاشده در این مطالعه، که با

اهداف و پرسش‌های پژوهش حاضر مرتبط‌اند، براساس نظر مصاحبه‌شوندگان استخراج شد. از این‌رو، همان‌طور که قلی‌پورسوته، امیری، ضرغام‌بروجنی و کیانی فیض‌آبادی (۱۳۹۷) اشاره می‌کنند، یافته‌ها معتبرند. همچنین پژوهشگران از دانش آموخته‌های گردشگری و از مؤلفان و اساتید دوره‌ها هستند و با موضوع و روش پژوهش آشنایی کامل دارند. تحلیل‌ها را نیز مستقلاً سه پژوهشگر انجام دادند و در آخر، برای دریافت بازخورد، یافته‌ها به همراه فرایند تحلیل در اختیار چهارده نفر از مصاحبه‌شوندگان قرار داده شد. درگیری طولانی مدت با موضوع پژوهش، مثلث‌سازی پژوهشگر^۴ و بازبینی مشارکت‌کنندگان از روش‌های اعتبارسنجی در تحلیل مضمون است (Nowell et al., 2017). نتایج این مطالعه معتبر است؛ زیرا می‌توان آن را ممیزی^۵ کرد. روش اجرای کار در این مطالعه، تشریح و فرم مصاحبه، فایل‌های شنیداری و تصویری مصاحبه‌ها، فرم خلاصه مطالب و کدگذاری‌ها موجود است. همچنین نمونه‌ای از متون خلاصه‌شده و کدگذاری‌ها نیز ارائه شده است (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین برای اطمینان از پایایی یافته‌ها، از روش هولستی^۶ استفاده شد (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰؛ قلی‌پورسوته و همکاران، ۱۳۹۷). در این روش، نتایج کدگذاری دو پژوهشگر برای چهار مصاحبه شماره ۹، ۲۲، ۲۳ و ۲۵، که دو مورد اول طولانی‌ترین و دو مورد دوم کوتاه‌ترین مصاحبه‌ها بودند، با یکدیگر مقایسه شدند تا درصد توافق بین دو پژوهشگر مشخص شود. در صورتی که درصد توافق ۷۰ یا بیشتر باشد، یافته‌ها پایاست. درصد توافق نهایی در این مطالعه، ۷۵ بود (جدول ۴).

$$PAO = \frac{2 \times m}{n1 + n2} \times 100$$

فرمول هولستی

$$PAO = \frac{2 \times m}{n1 + n2} \times 100$$

در این فرمول، PAO درصد توافق، mm تعداد توافق بین دو پژوهشگر، $n1$ تعداد کدهای پژوهشگر اول و $n2$ تعداد کل کدهای پژوهشگر دوم برای هر مصاحبه است.

جدول ۴: پایایی پژوهش

| مصاحبه‌شونده | تعداد کل کدها | تعداد توافق | درصد توافق |
|--------------|---------------|-------------|------------|
| شماره ۹ | ۲۴۳ | ۹۸ | ۸۱ |
| شماره ۲۲ | ۲۰۶ | ۷۳ | ۷۱ |
| شماره ۲۳ | ۶۴ | ۲۱ | ۶۶ |
| شماره ۲۵ | ۵۲ | ۱۹ | ۷۳ |
| جمع کل | ۵۶۵ | ۲۱۱ | ۷۵ |

4. Investigator Triangulation

5. Audit Trail

6. Holsti

1. Thematic Analysis

2. Credibility

3. Dependability



نتایج

مرحله اول- تجزیه متن: ابتدا مصاحبه‌ها مکتوب و سه پژوهشگر چندبار به‌طور مستقل آن را خواندند. پس از خوانش و یادداشت‌برداری‌های اولیه، بخش‌هایی از مصاحبه‌ها - که فاقد اطلاعات مربوط و مفید بود - حذف شد. متون حاصل، دوباره خلاصه و به بخش‌های کوچک‌تر

تبدیل شد تا ویژگی‌های مفید و جالب متن را آسان‌تر بتوان کدگذاری کرد. سپس، فرایند کدگذاری آغاز و براساس کدهای احصاشده، مضامین پایه شناسایی شد. در جدول ۵، نمونه‌ای از متون خلاصه‌شده، کدهای اولیه و مضامین پایه مربوطه مشاهده می‌شود.

جدول ۵: نمونه‌ای از متون مصاحبه، کدهای اولیه و مضامین پایه

| مضمون پایه | کد اولیه | مصاحبه مکتوب (بخش‌های مربوط و مفید) | مصاحبه‌شونده |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| (۱) گزینش اساتید (۲) تربیت اساتید | کیفیت و سازوکار انتخاب اساتید، دوره‌های تربیت اساتید | «... کیفیت استاد و نحوه انتخاب آن‌ها هیچ کدام پیچیده نیست. دلم می‌خواست پیچیده‌تر باشد... پیش از حد ساده است... آنچه اینجا جواب می‌دهد ToT است که قطعاً شما در برنامه‌هایتان دارید. به آن می‌گویند Training of Trainers...» | شماره ۲ |
| نقص قوانین و شیوه‌نامه‌ها | شیوه‌نامه‌های پراکنده و غیر منسجم | «... باید فرایندها را درآورد ولی قبل از فرایندها باید شیوه‌نامه داشت. شیوه‌نامه‌های ما پراکنده است... باید این‌ها منسجم شود، سپس به‌صورت الکترونیکی درآید...» | شماره ۳ |
| کیفیت پایین منابع آموزشی | به‌روزنه‌بودن منابع آموزشی به علت فقدان حمایت از مؤلفان | «... منابع داریم، منابع زیاد است... شاید منابعمان به‌روز نیست، بهتر است بگوییم. ما باید منابعمان را به‌روز کنیم، ولی منابعی که در حال حاضر معرفی می‌شود بد نیست، خوب است. فقط باید به‌روز شود... به‌نظرم در این مملکت مؤلف‌ها هیچ پشتوانه اقتصادی و مالی برای مطالعه و آیدیت کردن ندارند. و حمایتی هم نمی‌شوند...» | شماره ۲۳ |
| کیفیت پایین منابع درسی | نیاز به بازبینی منابع درسی و افزایش کیفیت منابع | در مورد منابع درسی: «... بله من موافق بررسی هستم. بعضی از درس‌ها لازم است حذف شود. بعضی درس‌ها باید ساعتش اضافه یا کم شود. درس‌هایی باید اضافه شود. ... صددرصد در حد شدید دچار فقر منابع هستیم...» | شماره ۸ |
| نبود سازوکار غربالگری اولیه متقاضیان | نیاز به مصاحبه روان‌شناختی اولیه با متقاضیان در زمان ثبت نام | «... به نظرم شاید یک بررسی روان‌شناختی در ابتدا وجود داشته باشد، ببینیم این آدم ویژگی کسی که بتواند با افراد به‌راحتی کنار بیاید را دارد یا نه... با آن‌ها یک مصاحبه اولیه‌ای باید انجام شود؛ به نظرم باید کاملاً بی‌طرف باشد. حتی شخصی باشد که در این حوزه هم زیاد ورود نکرده است...» | شماره ۱۸ |
| فقدان ارزشیابی عملی | تئوری محور بودن دوره‌ها و فقدان یا کمبود دوره‌های عملی و کاربردی | «... در مورد کاربردی بودن، بیشتر دوره‌ها تئوریک هستند و بخش‌های عملیاتی، اجرایی، کارورزی به‌شدت پایین است و این اتفاقاً یک دوره طولانی تئوریک نباید باشد و تئوری و عملیات باید با هم بروند جلو...» | شماره ۲۴ |
| فقدان نیازسنجی بازار نیروی کار | فقدان نیازسنجی برای دوره‌های توانمندسازی و کاربردی‌نبودن آن‌ها | «... دوره‌های توانمندسازی تبدیل شده به یک چیز مسخره فرمالیته که مثلاً بودجه‌اش در یک مقطعی می‌آید... و هیچ برآوردی از نیازسنجی آن نیست. یکسری آدم پشت میز نشستند و دارند می‌گویند این کار انجام شود؛ نه به نظر من دوره‌هایی که الان برگزار می‌شود اصلاً کاربردی نیست...» | شماره ۲۲ |

یا عمده دسته‌بندی شدند. این عناوین عبارت‌اند از: الف) مشکلات ساختاری؛ ب) ضعف‌های مدیریتی؛ پ) چالش‌های گزینش؛ ت) کمبودهای محتوایی؛ ث) معضلات سنجش؛ ج) نارسایی‌های آموزشی؛ چ) کاستی‌های ارزیابی و نظارت. جزئیات مربوط به کدهای اولیه، مضامین پایه و سازمان‌دهنده در جدول ۶ آمده است.

مرحله دوم- تفسیر متن: در این مرحله، نخست مضامین پایه بازنگری شد تا از انطباق کدهای اولیه با این مضامین، دسته‌بندی و نام‌گذاری مناسب آن‌ها اطمینان حاصل شود. سپس، مضامین پایه ذیل مضامین سازمان‌دهنده دسته‌بندی شدند. از ۱۰۵ کد اولیه شناسایی شده، ۲۴ مضمون پایه شکل گرفت که آن‌ها نیز به‌نوبه خود ذیل ۷ مضمون سازمان‌دهنده

جدول ۶: کدهای اولیه، مضامین پایه و مضامین سازمان دهنده

| # | کدهای اولیه | مضامین پایه | مضامین سازمان دهنده |
|----|---|---------------------------------------|---------------------|
| ۱ | بی‌اطلاعی برخی کارکنان از شیوه‌نامه‌ها | ناهماهنگی افقی و عمودی در بخش دولتی | مشکلات ساختاری |
| ۲ | عدم انتقال به موقع برنامه‌ها و شیوه‌نامه‌ها | | |
| ۳ | جابه‌جایی مداوم کارکنان اداره‌های آموزش و نظارت | | |
| ۴ | اعمال قوانین و مقررات متفاوت در سطح استانی | | |
| ۵ | برخورد سلیقه‌ای کارکنان در یک اداره یا بخش | | |
| ۶ | استخدام کارکنان با تخصص‌های غیر مرتبط | کارآیی اندک نیروی انسانی در بخش دولتی | |
| ۷ | ناآشنایی کارکنان به موضوع آموزش و نظارت | | |
| ۸ | ناآشنایی کارکنان با صنعت گردشگری | | |
| ۹ | اشتیاق و انگیزه کم کارکنان برای یادگیری | | |
| ۱۰ | آشنایی کم کارکنان با ابزارها و شیوه‌های دیجیتال | | |
| ۱۱ | روزآمد نبودن برخی شیوه‌نامه‌ها | نقص قوانین و شیوه‌نامه‌ها | |
| ۱۲ | فقدان شیوه‌نامه در برخی حوزه‌ها یا موضوعات | | |
| ۱۳ | مشارکت ندادن ذی‌نفعان در تدوین شیوه‌نامه‌ها | | |
| ۱۴ | فقدان سازوکار نیازسنجی بازار نیروی کار | فقدان نیازسنجی بازار نیروی کار | ضعف‌های مدیریتی |
| ۱۵ | فقدان تناسب برخی دوره‌های آموزشی با نیاز صنعت | | |
| ۱۶ | فقدان بازنگری منظم دوره‌های آموزشی | | |
| ۱۷ | جذب فراگیر بدون توجه به مقوله اشباع صنعت | | |
| ۱۸ | نبود جذب مخاطب کافی در برخی دوره‌ها | | |
| ۱۹ | فقدان رهگیری عملکرد شغلی فارغ‌التحصیلان | حمایت ناکافی از فارغ‌التحصیلان | |
| ۲۰ | ملزوم نبودن صنعت به استخدام فارغ‌التحصیلان | | |
| ۲۱ | فقدان تسهیلات و مشوق‌ها برای فارغ‌التحصیلان | | |
| ۲۲ | ثبت نام فراگیران در تمام اوقات سال | آشنفتگی تقویم آموزشی | |
| ۲۳ | جابه‌جایی زمان آزمون‌های جامع | | |
| ۲۴ | فقدان تقویم برگزاری آزمون‌های داخلی | | |
| ۲۵ | مشخص نبودن زمان برگزاری آزمون‌های شفاهی | | |
| ۲۶ | فقدان داشبورد پیشرفته برای کاربران مختلف | ناکارآمدی پلتفرم آنلاین آموزش | |
| ۲۷ | نبود تعریف سطوح دسترسی متفاوت برای کاربران | | |
| ۲۸ | امکان نداشتن آرشیو و بازاریابی اطلاعات | | |
| ۲۹ | مشکلات و ضعف‌های فنی | | |
| ۳۰ | رابط کاربری نازیبیا و غیر حرفه‌ای | | |
| ۳۱ | مشکلات و ضعف‌های محتوایی | | |
| ۳۲ | نبود اطلاعات مؤثری درباره ابعاد مختلف آموزش | ضعف داده‌ای و اطلاعاتی | |
| ۳۳ | نقص داده‌ها و اطلاعات موجود | | |
| ۳۴ | دشواری دسترسی به داده‌ها و اطلاعات موجود | | |
| ۳۵ | بی‌اعتنایی به اهمیت اطلاعات در برنامه‌ریزی | | |



| # | کدهای اولیه | مضامین پایه | مضامین ازمان دهنده |
|----|--|---|--------------------|
| ۳۶ | نگرفتن آزمون شخصیت‌شناسی از متقاضیان | نبود غربال‌گری اولیه متقاضیان | چالش‌های گزینش |
| ۳۷ | سنجش نکردن توانایی زبان خارجی متقاضیان | | |
| ۳۸ | ارزیابی نکردن متقاضیان از نظر ویژگی‌های ظاهری | | |
| ۳۹ | فقدان مصاحبه شفاهی سنجش اطلاعات عمومی | | |
| ۴۰ | رعایت نکردن ضوابط گزینش اساتید | سازوکار نامناسب گزینش اساتید | |
| ۴۱ | تفسیر به رای قوانین و شیوه‌نامه‌های گزینش اساتید | | |
| ۴۲ | نیاز به ایجاد سازوکار نوین گزینش اساتید | | |
| ۴۳ | آشنانپودن اساتید با روش‌های تدریس نوین | فقدان دوره‌های تربیت استاد | |
| ۴۴ | به‌کارگیری روش‌های تدریس متعارض | | |
| ۴۵ | تفاوت سطح کیفی مدنظر اساتید | | |
| ۴۶ | فقر منابع آموزشی در دوره‌های طبیعت‌گردی | کمیبود منابع آموزشی | کمیبودهای محتوایی |
| ۴۷ | فقر منابع آموزشی در دوره‌های مدیریت تأسیسات | | |
| ۴۸ | فقر منابع آموزشی در دوره‌های تخصصی | | |
| ۴۹ | فقر منابع آموزشی برای دوره‌های بازآموزی | | |
| ۵۰ | فقدان ارتباط منطقی نیاز بازار و موضوع درس | منابع آموزشی بی‌کیفیت | |
| ۵۱ | تعریف سرفصل‌های نامناسب یا نامربوط | | |
| ۵۲ | هم‌راستابودن محتوای برخی منابع با سرفصل‌ها | | |
| ۵۳ | روزآمد نبودن محتوای برخی از منابع درسی | | |
| ۵۴ | ترجمه نامناسب برخی از کتاب‌ها | | |
| ۵۵ | کاربرد نبودن محتوای برخی از منابع درسی | | |
| ۵۶ | بومی نبودن محتوای برخی از منابع درسی | | |
| ۵۷ | حجم زیاد برخی از منابع درسی | | |
| ۵۸ | رعایت نکردن اصول اخلاق علمی و ارجاع‌دهی علمی | | |
| ۵۹ | به‌کارگیری مؤلفان و مترجمان ناآشنا با موضوع | | |
| ۶۰ | سیطره کلاس‌های نظری بر کلاس‌های عملی | ترکیب نامتوازن آموزش‌های نظری - کاربردی | |
| ۶۱ | برگزار نشدن کلاس‌های عملی | | |
| ۶۲ | نبود دوره‌های سفر محور در انتهای دوره راهنمایان | | |
| ۶۳ | فقدان دوره کارآموزی برای فراگیران دوره مدیر فنی | | |
| ۶۴ | سفرهای میدانی کم برای فراگیران طبیعت‌گردی | | |
| ۶۵ | اکتفا کردن به آزمون‌های کتبی | فقدان ارزشیابی شفاهی و عملی | معضلات سنجش |
| ۶۶ | نادر بودن آزمون مصاحبه در پایان دوره | | |
| ۶۷ | فقدان آزمون‌های عملی در پایان دوره | | |
| ۶۸ | نادیده گرفتن برخی از درس‌های مهم | ارزشیابی نکردن از برخی درس‌ها | |
| ۶۹ | تقسیم درس‌ها به دو دسته آزمون جامعی و سایر | | |
| ۷۰ | رعایت نکردن اصول آزمون‌سازی در طراحی آزمون‌ها | طراحی آزمون‌های غیراستاندارد | |
| ۷۱ | فقدان استاندارد برای طراحی آزمون‌های داخلی | | |
| ۷۲ | ارزیابی نکردن آزمون‌ها به دست طراحان گوناگون | | |
| ۷۳ | نبود سازوکار مدون برای آزمون‌های مصاحبه‌محور | برگزاری نامناسب آزمون‌ها | |
| ۷۴ | جدی نگرفتن آزمون‌های داخلی از سوی مؤسسات | | |
| ۷۵ | انتخاب زمان‌های نامساعد برای برگزاری آزمون‌ها | | |
| ۷۶ | رواج تقلب در آزمون‌های داخلی | | |



| # | کدهای اولیه | مضامین پایه | مضامین ازمان دهنده |
|-----|--|---------------------------------|---------------------------|
| ۷۷ | پرداخت دیروقت یا پرداخت نکردن دستمزد اساتید | توانایی اقتصادی کم مؤسسات | نارسایی های آموزشی |
| ۷۸ | پرداخت دستمزد پایین به اساتید | | |
| ۷۹ | کم بودن شهریه های دریافتی از فراگیران | | |
| ۸۰ | دریافت اقساطی شهریه | | |
| ۸۱ | استفاده نکردن از اساتید خوب | کیفیت پایین تدریس | |
| ۸۲ | فقدان دسترسی به اساتید با دانش نظری و کاربردی | | |
| ۸۳ | استفاده نکردن برخی اساتید از ابزارهای مدرن تدریس | | |
| ۸۴ | استفاده از اساتیدی که صرفاً تجربه کاری دارند | | |
| ۸۵ | بی اعتنائی اساتید به سرفصل های تعریف شده | | |
| ۸۶ | تسلط نداشتن اساتید به محتوای منابع آموزشی | | |
| ۸۷ | فضاهای آموزشی کوچک | فضاهای آموزشی نامناسب | |
| ۸۸ | فقدان تجهیزات آموزشی کافی و مناسب | | |
| ۸۹ | موقعیت مکانی نامناسب برخی مؤسسات آموزشی | | |
| ۹۰ | نبود فضاهای مناسب تعامل برای فراگیران و اساتید | | |
| ۹۱ | نبود کتابخانه و محل های مناسب مطالعه | | |
| ۹۲ | وجود سروصدای مزاحم و منخل آرامش | | |
| ۹۳ | نبود دوره های مناسب بازآموزی فارغ التحصیلان | فقدان سازوکارهای مناسب بازآموزی | کاستی های ارزیابی و نظارت |
| ۹۴ | فقدان دوره های بازآموزی اساتید دوره ها | | |
| ۹۵ | اثر بخشی کم دوره های توانمندسازی و ضمن خدمت | | |
| ۹۶ | نبود نظام رتبه بندی راهنمایان گردشگری | فقدان نظام های رتبه بندی | |
| ۹۷ | نبود ضوابط درجه بندی مؤسسات آموزشی | | |
| ۹۸ | فقدان نظام ارتقای اساتید دوره ها | | |
| ۹۹ | رعایت نکردن ضوابط استخدام اساتید | نظارت ناکافی بر عملکرد مؤسسات | |
| ۱۰۰ | رعایت نکردن ضوابط ثبت نام متقاضیان | | |
| ۱۰۱ | رعایت نکردن ضوابط ثبت حضور و غیاب | | |
| ۱۰۲ | تشکیل نشدن کلاس ها براساس تعداد ساعات مصوب | | |
| ۱۰۳ | برگزاری صرفاً آنلاین کلاس ها | | |
| ۱۰۴ | حضور فراگیران در کلاس بعد از شرکت در آزمون ها | | |
| ۱۰۵ | دریافت شهریه های کمتر از کف قیمتی مصوب | | |



متقاضیان دوره‌ها وجود ندارد. این درحالی است که بسیاری معتقدند متقاضیان قبل از ورود به دوره‌ها باید از جهات مختلف مانند ویژگی‌های ظاهری، ویژگی‌های شخصیتی، دانش و اطلاعات عمومی و تسلط بر زبان‌های خارجی آزمون شوند و کسانی که شرایط حداقلی لازم را ندارند امکان ورود به دوره‌های آموزشی گردشگری را پیدا نکنند. در مورد گزینش و جذب اساتید دوره‌ها نیز سازوکار دقیقی وجود ندارد. در حال حاضر اساتید باید مجوز تدریس داشته باشند؛ ولی فرایند مناسبی برای دریافت مجوز تدریس وجود ندارد و در بسیاری موارد مسامحه صورت می‌گیرد یا حتی از اساتید فاقد مجوز استفاده می‌شود. اساتید دارای مجوز هم فرایندهای غربالگری چندان دشواری را طی نکرده‌اند. آن‌ها قبل از ورود از نظر مهارت‌های تدریس و اداره کلاس ارزیابی نمی‌شوند و دوره‌ای نیز برای تربیت آن‌ها طراحی و برگزار نمی‌شود. فقدان این دوره‌ها سبب شده است اساتید از سبک‌ها و روش‌های گوناگون و غالباً شخصی و آزمون‌نشده استفاده کنند.

کمیوهای محتوایی: کمیوهای محتوایی در کیفیت آموزش اثر منفی مستقیم می‌گذارند. منابع آموزشی موجود از نظر کمی کافی نیستند و در بسیاری از دوره‌ها مانند دوره‌های راهنمایان طبیعت‌گردی، مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری و دوره‌های بازآموزی و توانمندسازی، فقر منابع آموزشی مشهود است. کیفیت پایین منابع آموزشی نیز مشکل‌آفرین است. گرچه برای تعریف سرفصل‌ها تلاش فراوانی شده، ولی در بسیاری موارد محتوای منابع با سرفصل‌ها همخوانی ندارد یا محتوا نتوانسته هدف آموزشی مدنظر را تأمین کند. همچنین، محتوای برخی منابع روزآمد نیست و منابعی که باید کاربردی‌تر باشند محتوای عمدتاً نظری دارند. از دیگر موضوعات، آموزش عملی ناکافی و نامناسب است. دوره‌های موجود عمدتاً نظری هستند؛ درحالی‌که فراگیران نیاز دارند از قبل مهارت‌های عملی پایه‌ای را برای ورود به صنعت کسب کنند. گرچه برای بعضی درس‌ها، کار عملی تعریف شده، ولی در بیشتر موارد مؤسسات آموزشی براساس ضوابط عمل نمی‌کنند و کلاس‌های عملی برگزار نمی‌شود.

معضلات سنجش: این چالش‌ها به فرایند ارزشیابی فراگیران مربوط می‌شود. در سنجش درست و به‌موقع، فرد شایسته از افراد ناشایست تشخیص داده می‌شود. ارزشیابی دوره‌های فعلی عمدتاً از طریق برگزاری آزمون‌های داخلی و آزمون‌های جامع و در برخی موارد، آزمون مصاحبه تخصصی صورت می‌گیرد. برخی از درس‌ها اصلاً ارزشیابی نمی‌شوند. درحالی‌که اگر این درس‌ها اهمیت ندارند، پس باید حذف شوند و اگر اهمیت دارند باید به‌نحو ارزشیابی شوند. آزمون‌های موجود از حیث ساختار و رعایت اصول آزمون‌سازی نیز مشکل دارند. همواره فراگیران در مورد

مشکلات ساختاری: برخی از مهم‌ترین مشکلات نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت فعلی در مشکلات ساختاری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ریشه دارد. ناهماهنگی بین اداره کل نظارت و ارزیابی و دفتر مطالعات آموزش و همچنین بین بخش‌های وظیفه‌ای گوناگون در دفتر مطالعات آموزش و فقدان سازوکارهای ایجاد هماهنگی بین دفتر مطالعات آموزش در معاونت کل گردشگری و اداره‌های مربوطه در مراکز استانی سبب شده است در مناطق متعدد، قوانین و مقررات گوناگونی حاکم شود و شکل اجرا و نظارت نیز متفاوت باشد. این ادارات، در سطوح ملی و استانی به آموزش و بازآموزی نیروی کار خود نیاز مبرم دارند. بسیاری از آن‌ها با مقوله آموزش، قوانین و شیوه‌نامه‌ها، ساختار و نیازهای صنعت گردشگری بیگانه‌اند که به ناکارآمدی نسبی این ادارات منجر شده است. از دیگر مشکلات ساختاری، نقص قوانین و شیوه‌نامه‌هاست؛ بیشتر شیوه‌نامه‌ها فاقد یکپارچگی و هدفمندی هستند و براساس واقعیات بیرونی، نیازهای آموزشی و تغییرات آتی بازار کار تدوین نشده‌اند. در مواردی نیز شیوه‌نامه وجود ندارد؛ مثلاً آیین‌نامه انضباطی برای مؤسسات آموزشی گردشگری و فراگیران و مرجعی برای ارجاع شکایات و حل اختلاف وجود ندارد.

ضعف‌های مدیریتی: ضعف‌های مدیریتی به مشکلات مدیریتی در بخش دولتی اشاره دارد که اثر بخشی فعالیت‌های آموزشی را کاهش می‌دهند. نظام فعلی آموزشی براساس نیازسنجی بازار نیروی کار و رصد وضعیت اشتغال فارغ‌التحصیلان شکل نگرفته است. از این رو فارغ‌التحصیلان یا نمی‌توانند وارد بازار کار شوند یا هنگام ورود غافلگیر می‌شوند. همچنین در هنگام ورود به بازار کار غالباً دولت و انجمن‌های حرفه‌ای از آن‌ها حمایت نمی‌کنند. در نتیجه، صنعت گردشگری با کارکنانی اشباع شده که نه تحصیلات مرتبط دارند، نه آموزش‌های حرفه‌ای لازم را دیده‌اند. از دیگر ضعف‌های مدیریتی، تقویم آموزشی نامنظم، ناکارآمدی پلتفرم آنلاین آموزش گردشگری، و ضعف داده‌ای و اطلاعاتی است که سبب دشواری مدیریت فرایندها و فعالیت‌های آموزشی شده است. این مشکلات مدیریت یکپارچه ارکان آموزش و برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در سطح کلان را با چالش‌های عدیده‌ای مواجه کرده است. این مشکلات، کاربران - اعم از متقاضیان، فراگیران، فارغ‌التحصیلان، مؤسسات گردشگری و صنعت - را سردرگم و دسترسی به اطلاعات معتبر و شفاف را دشوار یا ناممکن کرده است که به نوبه خود، به ناکارآمدی نظام آموزش گردشگری منتهی شده است.

چالش‌های گزینش: دوره‌های آموزشی فعلی فقط شامل آزمون‌های خروجی است و آزمون ورودی برای غربال

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مهم‌ترین جنبه‌های توسعه گردشگری، توسعه نیروی انسانی است. چنانچه کشور بخواهد به اهداف توسعه‌ای خود در صنعت گردشگری دست یابد، باید آموزش باکیفیت و هدفمند را در رأس برنامه‌های خود قرار دهد. فراوانی نیروی انسانی ضامن عملکرد خوب برای دستیابی به اهداف این صنعت نیست؛ بلکه ژرفای دانش نظری و ترکیب آن با مهارت‌های عملی، عاملی تعیین‌کننده‌تر است. مشخصاً نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور به‌عنوان منبع تأمین و تجهیز نیروی انسانی حرفه‌ای و مهارت‌محور نتوانسته به‌خوبی این اهداف را تحقق بخشد. از این‌رو، در این مطالعه تلاش شد تا مشکلات این نظام از دیدگاه شبکه ذی‌نفعان آموزش گردشگری شناسایی شود و به این منظور، با ۳۵ نفر مصاحبه شد. براساس نتایج تحلیل مصاحبه‌ها، چالش‌های شناسایی شده ذیل هفت دسته مشکلات ساختاری، ضعف‌های مدیریتی، چالش‌های گزینش، کمبودهای محتوایی، معضلات سنجش، نارسایی‌های آموزشی و کاستی‌های ارزیابی و نظارت قرار گرفتند.

آسیب‌شناسی در این پژوهش نشان می‌دهد که نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور در بیشتر ابعاد با مشکل مواجه است. گروه اول این چالش‌ها، که در سطح کلان ظهور کرده‌اند، مشکلات ساختاری، ضعف‌های مدیریتی و کاستی‌های ارزیابی و نظارت‌اند که به نوبه خود بر شکل‌گیری سایر چالش‌ها اثر می‌گذارند؛ زیرا در این سطح، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، قانون‌گذاری و نظارت روی می‌دهد. به نظر می‌رسد بخش دولتی فاقد انگیزه، چابکی، تخصص و منابع لازم برای مدیریت اثربخش و نظارت کارآمد بر نظام آموزش‌های مهارت‌محور و حرفه‌ای گردشگری در کشور است. بخش دوم، مشکلات مربوط به گزینش و سنجش است. منشأ بعضی از چالش‌های این بخش قوانین و مقررات نامناسب، رعایت نکردن شیوه‌نامه‌ها و سازوکارهای نادرست اجرایی است. گردشگری به‌عنوان فعالیتی خدمت‌محور و انسان‌محور نیازمند کارکنانی با ویژگی‌های علمی، تجربی، شخصیتی و ظاهری خاص است. در سنجش مهارت‌ها و دستاوردها نیز باید حساسیت به خرج داد و بهترین شیوه‌های ارزشیابی را با توجه به ماهیت درس انتخاب کرد. با توجه به مهارت‌محور بودن این دوره‌ها، لازم است که گزینش و تربیت اساتید نیز با دقت بسیاری همراه شود و این افراد از حمایت‌های مختلف دولتی برخوردار باشند. تأکید دسته سوم از چالش‌ها بر کیفیت آموزشی است. منابع آموزشی موجود عمدتاً در قالب کتاب‌ها یا جزوه‌های چاپی هستند که خود این منابع نیز مشکلات

متعددی دارند. در برخی از حوزه‌ها، حتی منابع چاپی با کیفیت پایین نیز وجود ندارد. محتوای دیجیتال در این زمینه به‌ندرت به چشم می‌خورد. شیوه‌ها و فضاها، تدریس نیز سنتی و با تمرکز بر تقویت توانایی‌های اطلاعاتی و شناختی فراگیران شکل گرفته‌اند و مهارت‌های نوین و کارآفرینانه کمتر آموزش داده می‌شود؛ بنابراین برون‌داد این نظام غالباً فارغ‌التحصیلانی است که کارآفرین و نوآور نیستند و حتی مهارت‌های حرفه‌ای لازم برای استخدام در شرکت‌های سنتی صنعت گردشگری را نیز ندارند.

برای برطرف کردن چالش‌های مذکور، در بخش دولتی باید فرهنگ سازمانی اصلاح و فعالیت‌ها و فرایندهای کاری بازتعریف و بازمهندسی شوند. در این بخش، ایجاد هماهنگی، تقویت همکاری، استخدام نیروی انسانی متخصص و بانگیزه، و پرهمیز از رفتارهای سلیقه‌ای و جزیره‌ای ضروری است. کارکنان باید از قبل و ضمن خدمت آموزش ببینند و از جابه‌جایی نیروهای متخصص به واحدهای نامربوط جلوگیری شود. همچنین، لازم است برنامه اجرایی کل‌نگر، هدفمند و بلندمدتی برای نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری تدوین شود که در آن وضعیت مطلوب آموزش گردشگری در کشور ترسیم و اقدامات لازم برای تحقق آن پیش‌بینی شود. افزون‌براین، توصیه می‌شود که دولت از نظام آموزشی گردشگری به طرق مختلف مانند معافیت مالیاتی مؤسسات آموزشی و پرداخت بخشی از حقوق اساتید حمایت کند. از دیگر اقدامات مهمی که دولت لازم است در این حوزه انجام دهد، بهبود شیوه‌های ارزیابی و تقویت نظارت‌هاست. بسیاری از چالش‌های شناسایی شده در ارزیابی‌های غیردقیق و فقدان نظارت ریشه دارد. بازنگری دوره‌ها، سرفصل‌ها و منابع آموزشی باید در بازه‌های زمانی منظم صورت پذیرد و سازوکارها و نظام‌های منطقی و شفاف برای اعطای مجوز، گزینش، درجه‌بندی و رتبه‌بندی مؤسسات آموزشی، فارغ‌التحصیلان و اساتید ایجاد شود. وجود پلتفرمی آنلاین، جامع و پیشرفته که نیاز همه ذی‌نفعان این بخش را تأمین کند و مدیریت اطلاعات و ارزیابی و نظارت یکپارچه، همه‌جانبه و دقیق را میسر سازد الزامی است. برای کاهش سهم دولت، شاید بتوان بسیاری از وظایف ارزیابی و نظارت را برعهده انجمن‌های تخصصی و حرفه‌ای مانند انجمن مؤسسات آموزشی گردشگری قرار داد. از نظر آموزشی نیز باید از شیوه‌های تدریس سنتی و استادمحور، دور و به سمت شیوه‌ها و فضاها، تدریس مشارکتی حرکت کرد و در تعریف محتوای درسی نیز به مهارت‌های نرم سطح بالا توجه بیشتری کرد. هدف باید تربیت افرادی با روحیه حل مسئله و نوآوری و توانایی کارآفرینی باشد. از این‌رو، آموزش‌های تجربی شبیه‌سازی



شده، کارآموزی‌های جدی، سفرهای آموزشی و کارگاه‌های عملی باید ساعات بیشتری را به خود اختصاص دهند. تولید محتوای دیجیتالی و چاپی باکیفیت و جذب و ترغیب مؤلفان توانمند و مجرب نیز برای تولید محتوای باکیفیت الزامی است. یافته‌های این پژوهش تا حد زیادی هم‌راستا با ادبیات تحقیق است. حسینی (۱۳۹۳) بر بازنگری برنامه‌های درسی و افزایش تجهیزات و امکانات برای آموزش راهنمایان تأکید می‌کند. خدایی و کلانتری خلیل‌آبادی (۱۳۹۱) نیز در مطالعه نظام آموزش گردشگری کشور دریافتند که واحدهای آموزشی، امکانات و تجهیزات آموزشی و از همه مهم‌تر، معیارها و ضوابط نظارتی باید متحول شوند و به مؤسسات آموزشی تسهیلات و معافیت‌هایی داده شود و در امر تربیت مدرسان، تلاش بیشتری صورت گیرد. مهرعلی‌زاده (۱۳۹۶) نیز در بررسی نظام آموزش عالی گردشگری ایران به تطابق نداشتن آموزش‌ها با نیازهای بازار، گسترش صرفاً کمی دوره‌ها، و ناهمگرایی بین بخش دولتی و خصوصی اشاره می‌کند. باوم^۱ و همکاران (2016)، بیشوف^۲ و همکاران (2018) و گالوانو^۳ و همکاران (2020) به اهمیت مشکلات ساختاری پرداخته و اثر آن‌ها را در کارآمدی آموزش تأیید کرده‌اند. شیانگ^۴ (2017) نیز به گزینش مناسب متقاضیان در حکم عاملی اثرگذار اشاره می‌کند و از اهمیت آموزش‌های عملی صحبت می‌کند. دانیل^۵ و همکاران (2017) نیز در مطالعه خود درباره مهارت‌های کارآفرینی در آموزش گردشگری به اهمیت آموزش مهارت‌های نرم و توانایی‌های حل مسئله اشاره می‌کنند. کیم و ژانگ^۶ (2018) یادگیری فعال، محیط آموزشی مشارکتی و تسلط اساتید بر فناوری‌های نوین را تأکید می‌کنند. نیاز به تربیت اساتید نیز در پژوهش اندو^۷ و همکاران (2019) بررسی و تأیید شده است. استفاده از روشی کیفی و دشواری دسترسی به برخی اعضای نمونه از محدودیت‌های پژوهش حاضر بود. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش، فقدان اطلاعات موثق، منسجم و مستند درباره نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری کشور بود. همچنین، وجود گروه‌های ذی‌نفع با تعارض منافع شدید نیز تجزیه و تحلیل داده‌ها و نیل به اجماع و راهکارهای فراگیر را دشوار می‌کرد. توصیه می‌شود که سایر پژوهشگران در پژوهش‌های آتی هر یک از بخش‌ها یا مؤلفه‌های اصلی نظام آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری ایران مانند محتوای آموزشی، شیوه‌های تدریس، شیوه‌های ارزشیابی و غیره را به‌طور مستقل مطالعه کنند.

حمایت: این مطالعه بخشی از طرحی تحقیقاتی است که معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی از آن حمایت کرده است.

منابع

- آقاسید جعفری مجرد، مریم (۱۳۹۲). «شکاف‌های آموزش دانشگاهی و نیازهای صنعت گردشگری». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی. تهران، ایران.
- حسینی، سیدصادق (۱۳۹۳). ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان گردشگری در ایران با رویکرد ارائه الگوی آموزشی در سطح دانشگاهی. مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۹، شماره ۲۸، ۱۴۴-۱۱۵.
- حیدری چپانه، رحیم، نصرالله‌زاده، ذکیه و عبداللهی، مهدی (۱۳۹۱). «تحلیلی بر نظام آموزش عالی گردشگری در ایران مبتنی بر مدل سوات». برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، دوره ۱، شماره ۱، ۱۲۹-۱۵۲.
- خدایی، زهرا و کلانتری خلیل‌آبادی، حسین (۱۳۹۱). «توسعه گردشگری با تأکید بر نقش آموزش نیروی انسانی». مطالعات مدیریت، دوره ۴، شماره ۴۷، ۱۲-۵۹.
- خواججه‌شاهکوهی، علیرضا و صحنه، بهمن (۱۳۸۷). «نقش آموزش عالی در توسعه اقتصادی». نامه آموزش عالی، دوره ۳، شماره ۱، ۱۲۵-۱۳۸.
- شالباغان، علی اصغر (۱۳۹۸). «شبکه مضامین مرتبط با ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری اتحادهای راهبردی گردشگری پزشکی». گردشگری و توسعه، دوره ۸، شماره ۱، ۲۰-۴۰.
- ضرغام‌بروجنی، حمید (۱۳۸۳). «مسیر شغلی و ضرورت آموزش نیروی انسانی در صنعت هتلداری و جهانگردی (بازنگری نیازهای آموزشی کارکنان شغل‌های مختلف صنعت هتلداری و جهانگردی)». مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۶، شماره ۲، ۱-۱۸.
- ضیایی، محمود (۱۳۸۳). «وضعیت نیروی انسانی و آموزش در بخش گردشگری (با تأکید بر استان تهران)». مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۶، شماره ۲، ۳۷-۱۹.
- ضیایی، محمود، سعیدی، علی اصغر و تراب احمدی، مؤگان (۱۳۹۱). «جایگاه گردشگری در نظام آموزش عالی ایران». مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۱۷، شماره ۷، ۶۱-۸۶.
- طباطبایی، امیر، حسینی، پرخیده، مرتضوی، حامد و طباطبایی چهر، محبوبه (۱۳۹۲). راهبردهایی برای ارتقاء دقت علمی در تحقیقات کیفی. مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، دوره ۵، شماره ۳، ۶۷-۶۳.

1. Baum
2. Bischoff
3. Galvão
4. Xiang
5. Daniel
6. Kim & Jeong
7. Ndou



- Daniel, A. N., Costa, R. A., Pita, M. & Costa, C. (2017). Tourism Education: What about entrepreneurial skills? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 30, 65-72. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.01.002>
- Galvão, A. R., Marques, C. S. E., Ferreira, J. J., & Braga, V. (2020). "Stakeholders' role in entrepreneurship education and training programmes with impacts on regional development". *Journal of Rural Studies*, published online. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.01.013>
- Hsu, C. (2017). Tourism education on and beyond the horizon. *Tourism Management Perspectives*, in press. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.022>
- Kaplan, L. (2004). Skills development in tourism: South Africa's tourism-led development strategy. *GeoJournal*, 60(3), 217-27.
- Kim, H. J. & Jeong, M. (2018). Research on hospitality and tourism education: Now and future. *Tourism Management Perspectives*, 25, 119-122. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.025>.
- Nowell, L.S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16, 1-13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Ndou, V., Mele, G., & Vecchio, P. D. (2019). Entrepreneurship education in tourism: An investigation among European Universities. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, published online. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2018.10.003>
- Sándorová, Z., Repáňová, T., Palenčíková, Z., & Beták, N. (2020). Design thinking - A revolutionary new approach in tourism

عابدی جعفری، حسن، تسلیمی، محمدسعید، فقیهی، ابوالحسن و شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۰). «تحلیل مضمون و شبکه مضمون: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی». اندیشه‌مدیریت راهبردی، ۱۰، ۱۵۱-۱۹۸.

قلی‌پورسوته، رحمت‌الله، امیری، مجتبی، ضرغام‌پروجنی، حمید و کیانی فیض‌آبادی، زهره (۱۳۹۷). «واکاوی موانع توسعه گردشگری پزشکی در ایران با تأکید بر الزامات سیاست‌گذاری». گردشگری و توسعه، دوره ۷، شماره ۴، ۳۸-۶۰.

مهرعلی‌زاده، یداله (۱۳۹۶). «گردشگری و آموزش عالی ایران: تعامل یا تقابل». آموزش محیط زیست و توسعه پایدار، دوره ۳، شماره ۲، ۳۹-۵۲.

- Abu Bakar, B. (2020). Integrating spirituality in tourism higher education: A study of tourism educators' perspectives. *Tourism Management Perspectives*, 34, published online. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100653>
- Airy, D. (2005). Growth and Development. In Airy, D. & Tribe, J. (Eds.), *an international handbook of tourism education*. Elsevier.
- Baum, T, Cheung, C, Kong, H, Kralj, A, Mooney, S, Thanh, H. N. T, Ramachandran, S, Dropulić Ružić, M, & Siow, M. L. (2016). Sustainability and the tourism and hospitality workforce: A thematic analysis. *Sustainability*, 8(8), 809-29. <https://doi.org/10.3390/su8080809>
- Bischoff, K., Volkman, C.K., & Audretsch, D.B. (2018). Stakeholder collaboration in entrepreneurship education: an analysis of the entrepreneurial ecosystems of European higher educational institutions. *Journal of Technology Transfer*, 43(1), 20-46.
- Booyens, I. (2020). Education and skills in tourism: Implications for youth employment in South Africa. *Development Southern Africa*, published online, <https://doi.org/10.1080/0376835X.2020.1725447>.
- Chiru, C.S. (2012). A cross-country on university graduates key competencies. An employer's perspective. *Procedia*, 4258-4262.

Issues in Tourism, published online. DOI:10.1080/13683500.2017.1402870
 Zampoukos, K., & Ioannides, D. (2011). The tourism labour conundrum: Agenda for new research in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1), 25-45.

education?. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 26, published online. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.100238>.
 Xiang, Y. M. (2017). "Gaps in tourism education and workforce needs: attracting and educating the right people. *Current*

