



Pathology of tourism education in documents and development programs of the Islamic Republic of Iran

Seyed Mohammad Mousavi[✉]: Assistant Professor, Department of Tourism Management, Faculty of Literature and Humanities, Shahrekord University, Shahrekord, Iran

Zahra Raji: Adjunct Professor, Department of Social Policy, Faculty of Social Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran

Keywords:

Tourism,
Education,
laws,
High-level
documents.

Received:

10 July 2025

Received in

revised form:

12 August 2025

Accepted:

24 August 2025

pp: 82-97

ABSTRACT

Present study critically examines the position of tourism education in the development programs and higher-level documents of the Islamic Republic of Iran. By carefully reviewing relevant national documents, strategic plans, and legislative texts, the research seeks to clarify how tourism education has been conceptualized and operationalized in both the higher-level documents and the country's five-year development plans. To strengthen the reliability and credibility of the findings, the views of two external academic reviewers were also incorporated into the analysis. The results indicate that the status of tourism education for developing human resources in these key documents and plans is far from satisfactory. Several significant challenges are evident, including the restriction of education to largely theoretical and classroom-based training, the neglect of capacity-building programs for local communities, and the lack of a coherent, comprehensive, and unified educational model for the tourism sector. Although some attention has been devoted to educating students, schoolchildren, and local residents about tourism-related issues, the absence of a systematic and integrated framework limits the effectiveness of such efforts. Furthermore, intermediary and supportive institutions—such as the Islamic Republic of Iran Broadcasting (IRIB), professional associations, and non-governmental organizations—have been largely overlooked in promoting tourism education and raising public awareness. Given the critical importance of education for the sustainable development of tourism, the study argues for the urgent updating, adaptation, and transformation of the tourism education system through participatory and collaborative models. Finally, several forward-looking recommendations are offered to guide policymakers and practitioners toward designing a more effective, inclusive, and future-oriented tourism education system in Iran.

Corresponding author (Email: s.mohammadmousavi@sku.ac.ir)

Copyright © 2022 The Authors. Published by KHarazmi University. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

Since tourism training programs conducted by private and public sector officials still do not have a proper model and often do not correspond to real and predictable conditions and needs. Obviously, the lack of formal education means learning by trial and error and will lead to many errors and, as a result, to losing the audience and attracting it by competitors in the highly competitive tourism industry. In addition, they do not have guaranteed integrity and sustainability. On the other hand, the integration of tourism with education in the process of its development seems more necessary than ever, in which a connection between education and tourism development is formed as one of the components of comprehensive development. In general, and based on previous theories and studies that will be discussed below, it can be claimed that the sustainable formation and balanced development of tourism in every society requires attention to the important issue of education. Thus, in the present research, an attempt has been made to use a library method, while evaluating the position of education in tourism in tourism documents, laws, and programs, with a pathological approach, to describe the challenges of the tourism education system in Iran, and to answer the question: What problems and challenges does tourism education face in the light of development documents and programs?

Methodology

The present study is written with a descriptive-analytical method and, in terms of typology, falls within the field of library studies. In this way, the researchers, focusing on the status of education in documents and laws related to tourism, have taken a pathological approach to explain the status of education under these legal capacities. In this regard, (6) development programs and documents such as the strategic document for tourism development, the comprehensive scientific map of the country, etc. have been studied and evaluated (Table 1 shows the laws and documents used in the present study). After studying the selected documents in the field of tourism, the researchers have evaluated the status of education in tourism with a pathological approach. Basically, this approach has a pathological perspective on the subject under study. In such a way that through it, two desirable and existing images of the subject are placed side by side and in addition to describing the nature of a subject, its necessity is discussed. Finally, the existing damages and challenges have been organized by the researchers under related categories. Thematic analysis method was also used to organize the findings. This means that after evaluating the desired sources, the extracted concepts were organized through the evaluation process into different groups (categories) based on conceptual relevance. In order to ensure the quality of the research, the consensus method between the coders and the opinions of two external reviewers were also used. Table (2) shows the demographic characteristics of the reviewers in the present study.

Results and discussion

In general, it can be claimed that tourism education has been neglected in a number of documents evaluated in the present study. For example, under the comprehensive scientific map of the country, where many academic disciplines and research fields are prioritized, no mention is made of disciplines related to the tourism industry, including tourism management, geography and tourism industry, ecotourism, hotel management, tourism marketing, and the like. In other words, education, training, skill training, and specialization of human resources, and research and development to promote the field of tourism are not prioritized in the comprehensive scientific map of the country.

Conclusion

The purpose of this study was to evaluate tourism education through the lens of upstream documents and laws governing tourism by adopting a pathological approach. For this purpose, (12) tourism-related sources were evaluated. The findings showed that while the skill development of students, pupils, and the local community has been considered along with the creation of a platform for standardizing training courses, enriching curriculum content, and

collaborating with domestic and international institutions, the presentation of a comprehensive knowledge-enhancing plan has been neglected. As mentioned earlier, neglecting a comprehensive indigenous knowledge-enhancing model can jeopardize the sustainability of existing plans and lead to the neglect of other interested groups who basically do not have the opportunity to enhance their capabilities, skills, and knowledge in a university setting. In general, the evaluation of the aforementioned sources showed that there are challenges such as neglect of local community education, lack of a comprehensive and integrated knowledge-enhancing model, lack of a participation-oriented approach in knowledge-enhancing programs, ambiguity in the text of laws governing the standardization of curriculum content, disregard for intermediary arms in the knowledge-enhancing process, and neglect of combining the interests of the private and public sectors in relation to tourism education policy-making. In general, it can be said that the training of human resources in the tourism sector, as reflected in development documents and programs, faces significant challenges and disadvantages and has a significant distance to reach the desired point.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.



فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی گردشگری

شاپای الکترونیکی:

درگاه مجله: <https://gtp.khu.ac.ir>



مقاله پژوهشی

آسیب شناسی آموزش گردشگری در اسناد بالادستی و برنامه های توسعه جمهوری اسلامی ایران

سید محمد موسوی*: استادیار، گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران.

زهره راجی: مربی، گروه سیاستگذاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

ارجاع: موسوی، سید محمد؛ و راجی، زهره. (۱۴۰۴). آسیب شناسی آموزش گردشگری در اسناد بالادستی و برنامه های توسعه جمهوری اسلامی ایران، جغرافیا و برنامه ریزی گردشگری، ۱(۳)، ۸۲-۹۷.

DOI:

واژه های کلیدی:

گردشگری
آموزش
قوانین
اسناد بالادستی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۴/۰۴/۱۹

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۲/۰۵/۲۱

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۴/۰۶/۰۲

صفحات: ۸۲-۹۷

ناشر:

دانشگاه خوارزمی

چکیده:

پژوهش حاضر به نحوی انتقادی به ارزیابی جایگاه آموزش گردشگری در برنامه های توسعه و اسناد بالادستی جمهوری اسلامی ایران می پردازد. با مروری دقیق بر اسناد ملی مرتبط، برنامه های راهبردی و متون قانونی، تلاش شده است تا نحوه مفهوم سازی و اجرایی سازی آموزش گردشگری در اسناد بالادستی و برنامه های پنج ساله توسعه کشور روشن گردد. به منظور تقویت قابلیت اتکاء و اعتبار یافته ها، دیدگاه های دو داور علمی خارج از تیم پژوهش نیز در تحلیل لحاظ شده است. یافته ها حکایت از آن دارد که وضعیت آموزش گردشگری برای توسعه منابع انسانی در این اسناد و برنامه ها مطلوب نیست. چالش های قابل توجهی شناسایی شد که از جمله آن ها می توان به محدود شدن آموزش به دوره های نظری و کلاس محور، نادیده گرفتن برنامه های توانمندسازی جوامع محلی، فقدان یک الگوی آموزشی منسجم، جامع و یکپارچه برای بخش گردشگری اشاره کرد. اگرچه در برخی موارد به آموزش دانشجویان، دانش آموزان و ساکنان محلی در حوزه گردشگری توجه شده است، نبود یک چارچوب نظام مند و هماهنگ، اثربخشی این تلاش ها را محدود ساخته است. علاوه بر این، نهادهای میانجی و پشتیبان همچون سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، انجمن های حرفه ای و سازمان های مردم نهاد در ترویج آموزش گردشگری و ارتقای آگاهی عمومی تا حد زیادی نادیده گرفته شده اند. با توجه به اهمیت حیاتی آموزش برای توسعه پایدار گردشگری، این پژوهش بر ضرورت به روز رسانی، بومی سازی و تحول نظام آموزش گردشگری با تأکید بر الگوهای مشارکتی و همکاری محور تأکید می کند. در نهایت مجموعه ای از پیشنهاد های آینده نگرانه برای هدایت سیاست گذاران و دست اندرکاران در جهت طراحی نظام آموزشی کارآمدتر، فراگیرتر و آینده گرا در حوزه آموزش گردشگری در ایران ارائه شده است.

مقدمه

دستیابی به توسعه پایدار و متوازن گردشگری در گروه عوامل متعددی است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی است. آموزش در عرصه گردشگری، مقاصد گردشگری و به طور کلی دولت‌ها را برای حضور در عرصه پر رقابت جهانی آماده می‌کند (khodaei and kalantarikhalil Abad, 2017:5). همچنین نیروی آموزش دیده در عرصه گردشگری می‌تواند ضامن بقای گردشگری در مقاصد باشد و آن‌ها را در بحران‌ها، از آسیب‌های جدی در امان نگاه دارد (Hassan & Soleiman, 2012). بخشی از ناکامی‌های احتمالی ایران در دستیابی به جایگاه مطلوب در گردشگری به کمبود نیروی انسانی کارآمد و آموزش دیده بازمی‌گردد که در عمل بر توسعه محصول و بازار، زیرساخت‌ها و سرمایه‌گذاری اثرگذار است. چنان که خدایی و کلانتری خلیل آباد (۱۳۹۱) توانمندسازی منابع انسانی را ضامن موفقیت پایدار این صنعت در ابعاد گوناگون صنعت گردشگری دانسته و اذعان کرده‌اند که توجه به آموزش نیروی انسانی در این صنعت ضامن بقای آن به شمار می‌رود. همچنین شماری از محققین چون ضیایی و همکاران (۱۳۹۱) دانش و آموزش‌های گردشگری را عامل مهمی در جلب رضایتمندی گردشگران و پایداری صنعت گردشگری قلمداد می‌کنند (Ziaei et al., 2012). گفتنی است توانمندسازی کارکنان از طریق برنامه‌های آموزشی به افزایش مهارت‌ها، آگاهی‌های فرهنگی و تعاملات انسانی مؤثر کمک می‌کند و آثار مثبتی را بر پایداری و توسعه پایدار گردشگری بر جای می‌گذارد. به‌ویژه، آموزش در زمینه‌های فرهنگی و محیطی برای کارمندان هتل‌ها و راهنمایان گردشگری می‌تواند تأثیرات چشمگیری را بر ارتقاء تجربه گردشگران داشته باشد (Forough, 2022; Lucas, 2004; Youssef, 2020). با تحول و توسعه انواع شاخه‌های گردشگری، فرصت‌های شغلی در این صنعت بسیار گسترده تر شده است اما تلاش شتابزده و بدون پشتوانه علمی و آموزشی برای رفع تقاضای روزافزونی که به وسیله ظرفیت بالای تولید گردشگری به وجود آمده، سبب شده است که بخش عظیمی از نیازهای منابع انسانی به دست کارکنان دیگر بخش‌ها تأمین شود که فاقد مهارت‌های تخصصی در این رشته‌اند. همچنین وقوع بیش از یک دهه رکود در این صنعت سبب شده است که بسیاری از متخصصین در سطوح سیاست‌گذاری و اجرایی ناچار به ترک جایگاه شغلی خویش شوند. تعویق آموزش در عرصه دانشگاهی نیز به بروز چالش‌های مضاعف این حوزه دامن زده است (همان: ۵۶). علاوه بر آن که مطالعات اولیه حاکی از آن است که در کشور ما آموزش حرفه‌ای و نظری هتلداری و گردشگری در مراحل آغازین توسعه خود به سر می‌برند. علاوه بر آن که دست‌اندرکاران این صنعت تأکید دارند که نیروهای شاغل در این حوزه از توان حرفه‌ای لازم برخوردار نیستند. به علاوه در سطوح مختلف این صنعت، کمبود نیروی آموزش دیده آشکارا محسوس است. ضمن آن که جوانی رشته و نبود تجهیزات لازم آموزش‌های عملیاتی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی را در زمینه این صنعت ناکارآمد ساخته است (Zargham Boroujeni, 2004).

از آن‌جا که برنامه‌های آموزشی گردشگری که توسط مسئولان بخش‌های خصوصی و دولتی انجام می‌شود هنوز از الگوی مناسبی برخوردار نیستند و اغلب با شرایط، نیازهای واقعی و قابل پیش‌بینی همخوانی ندارند. به طور کلی و بنا بر آنچه در سطرهای پیشین گفته شد، می‌توان اذعان کرد آموزش در گردشگری از اهمیت غیرقابل انکاری برخوردار است. این در حالی است که عملکرد در خصوص آموزش در گردشگری در کشور نشانی از

مطلوبیت لازم را ندارد و همچنان به جایگاه مطلوبی نرسیده است. بدیهی است فقدان آموزش رسمی به معنای یادگیری به روش آزمون و خطاست و به خطاهای بسیار و در نتیجه به از دست دادن مخاطب و جلب آن توسط رقبا در صنعت به شدت رقابتی گردشگری منجر خواهد شد. علاوه بر آن که یکپارچگی و پایداری تضمین شده‌ای ندارند (Fayos-Sola, 2000). همچنین برای شور و اشتیاق در کار لازم است برای مدیران و کارکنان سازمان‌های مرتبط با گردشگری امکان دسترسی به آموزش‌های تخصصی و موردنیاز کشور در حوزه‌های تخصصی و مورد نیاز گردشگری چه در داخل و چه در خارج سازمان فراهم کنیم (Mousavi, 2025). از طرفی درهم تنیدگی گردشگری با امر آموزش در روند توسعه آن بیش از پیش ضروری به نظر می‌رسد (Tomasi et al., 2020; Hall & Page, 2014). ارتباط بین امر آموزش و توسعه گردشگری به عنوان یکی از مؤلفه‌های توسعه همه جانبه شکل می‌گیرد. بدین ترتیب ضرورت دارد به اصلاح و رفع چالش‌های آموزش در گردشگری به مثابه یک ضرورت دارای اهمیت حیاتی برای گردشگری نگریسته شود.

به منظور دستیابی به جایگاه مطلوب در آموزش گردشگری، باید به متون و اسناد بالادستی به مثابه نقشه راه و سنگ بنای اقدامات عملی رجوع کرد. هرگونه کاستی در این اسناد می‌تواند عرصه عمل را با ناکامی‌هایی همراه سازد. از این رو در پژوهش پیش‌رو تلاش شده است به روش کتابخانه‌ای ضمن ارزیابی جایگاه آموزش گردشگری در اسناد، قوانین و برنامه‌های گردشگری با رویکردی آسیب‌شناسانه به تشریح چالش‌های نظام آموزش گردشگری در ایران پرداخته شود و به این سؤال پاسخ داده شود که آموزش گردشگری در آئینه اسناد و برنامه‌های توسعه با چه آسیب‌ها و چالش‌هایی روبرو است؟ مبرهن است که اسناد بالادستی، سنگ بنای اقدام و عمل اند و هرگونه کاستی و آسیب در حوزه اسناد و سیاستگذاری به سادگی به عرصه عمل تسری می‌یابد. با عنایت به اهمیت اسناد بالادستی و نقش آن در حوزه عملکردی، در پژوهش حاضر تمرکز بر اسناد بالادستی مرتبط با گردشگری معطوف شده است. امید است با رفع چالش‌ها و آسیب‌های موجود در اسناد مربوطه، در سطح عمل اقدامات موثر و شایان توجهی در خصوص آموزش‌های گردشگری صورت پذیرد.

ادبیات نظری

واژه آموزش معادل واژه انگلیسی Instruction یا Teaching است. این دو واژه در زبان انگلیسی به معنای آموزش، تعلیم و تدریس آمده است. تدریس و آموزش، در اصطلاح، با یکدیگر تفاوت‌های قابل توجهی دارند. آموزش را مجموعه‌ای از رویدادهای به عمد ترتیب داده شده قلمداد می‌کنند که جهت حمایت از فرایندهای درونی یادگیری، طراحی شده است. آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری و به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در فرد صورت می‌گیرد. تا او را قادر به انجام کار و ارتقاء توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید. بنا براین آموزش به معنای تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت کند و موجب کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد گردد، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل نماید (Seyyed Javadin, 2011). همچنین آموزش را می‌توان نوعی سرمایه‌گذاری مفید و عاملی کلیدی در راستای وصول به توسعه قلمداد کرد و

چنانچه به‌درستی و به شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود، می‌تواند بازده اقتصادی قابل ملاحظه‌ای را در بر داشته باشد (Abbaszadegan & Torkzadeh, 2004).

همچنین آموزش منابع انسانی به فرآیند فراهم آوردن دانش، مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز کارکنان در سازمان‌ها به منظور ارتقاء عملکرد فردی و سازمانی اطلاق می‌شود. این فرآیند شامل دوره‌های آموزشی، برنامه‌های توسعه‌ای و فرصت‌های یادگیری است که به کارکنان کمک می‌کند تا به شیوه‌ای مؤثرتر وظایف خود را انجام دهند و با تحولات محیط کاری سازگار شوند. آموزش منابع انسانی معمولاً به دو دسته تقسیم می‌شود: آموزش‌های ابتدایی برای کارکنان جدید و آموزش‌های پیوسته برای ارتقاء مهارت‌های کارکنان فعلی (Navi, 2017). با توجه به خدمت‌محور بودن صنعت گردشگری، توجه به آموزش و ارتقاء دانش آن‌ها یکی از راه‌های اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می‌رود سازمان جهانی گردشگری همواره بر این نکته تأکید کرده است که این صنعت جهت توسعه پایدار نیازمند نقش آفرینی افرادی شایسته و برخوردار از مهارت‌های لازم و مکفی است بدیهی است که در این زمینه آموزش‌ها نقش اساسی را ایفا می‌کنند بر اساس معیارهای سازمان جهانی گردشگری، نظام آموزش گردشگری باید در برگرفته اصولی چون انطباق مهارت‌ها با انتظارات و نیازهای تقاضای گردشگری، روزآمدی، ضامن کارآیی فردی و هدایتگری کیفی باشد (Fayos, 2000). واضح است که تنها فراوانی نیروی انسانی نمی‌تواند ضامن عملکرد مطلوب برای دستیابی به اهداف این بخش باشد، بلکه علاوه بر تعداد، میزان دانش نظری و آشنایی خدمات‌دهندگان با مهارت‌های حرفه‌ای نیز تعیین‌کننده است (Kim & Lee, 2023; Silva & Martinez, 2023). بنابراین تدوین و اجرای راهبرد توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری از اهمیت بسیاری برخوردار است. ضروری است در گام اول برنامه ریزی آموزشی و شناسایی و اولویت بندی نیازهای آموزشی مد نظر قرار گیرد که اگر به درستی طرح ریزی و انجام شود تمهیدی مناسب و اساسی جهت اثر بخشی کارکرد آموزش، بهسازی و تبعاً اثر بخشی آن خواهد بود. بدین منظور انواع و محتوای دوره‌ها، تعداد آموزش دیدگان و تعداد افراد کادر آموزشی باید مورد بررسی قرار گیرد و کاستی‌ها و فاصله‌های موجود میان نظام‌ها و مدل‌های آموزشی شناسایی شود. برای این‌گونه بررسی‌ها ابتدا لازم است نظام آماری کارآمدی در اختیار داشته باشیم.

در رابطه با اسناد بالادستی نیز باید گفت که به طور کلی می‌توان اسناد بالادستی را مجموعه قوانین و دستورالعمل‌های لازم الاجرائی دانست که جهت اطمینان از همسویی برنامه‌ها و اقدامات اجرایی با اهداف کلی کشور تدوین می‌شوند. به عبارتی این اسناد را می‌توان نقشه راه و سنگ بنای اقدامات در حوزه‌های متعددی از جمله گردشگری قلمداد کرد. «تدوین اسناد و برنامه‌های فرادستی یکی از روش‌های سیاست‌گذاری عمومی است که موجب می‌شود دورنماها، اهداف و بازه‌های زمانی برای حصول به آن‌ها مورد توجه قرار گیرند (Talayi Shokri & Shafiea, 2021).

در رابطه با نظریه‌ها، نظریه سرمایه انسانی^۱ یکی از نظریات بنیادین و کارآ ذیل موضوع مورد ارزیابی است که توسط بکر^۲ در دهه (۱۹۶۰) مورد توجه قرار گرفته است. ذیل این نظریه سرمایه‌گذاری در آموزش، مهارت‌آموزی

1 Human Capital

2 Backer

و توسعه توانمندی‌های انسانی سبب افزایش بهره‌وری انسانی می‌شود. در این نظریه آموزش به مثابه سرمایه‌گذاری مورد توجه قرار می‌گیرد و ناظر بر آموزش رسمی، آموزش ضمن خدمت، کارآموزی و ارتقاء مهارت‌های حرفه‌ای است. بر اساس این نظریه آموزش موجب افزایش کارایی و توانایی حل مسائل میان کارکنان می‌شود. این ساز و کار گرچه هزینه‌بر است اما در بلند مدت به افزایش بازدهی اقتصادی و رشد و بهره‌وری قابل توجهی منجر می‌شود. در این نظریه آموزش نیروی انسانی، از خلال بهبود مهارت‌های ارتباطی و افزایش توان رقابتی به افزایش بهره‌وری و دستیابی به موفقیت در میداين رقابت منتهی می‌شود (Baker, 1993). ساین (2024) نیز بر این عقیده است که آموزش نیروی انسانی در حوزه گردشگری می‌تواند به افزایش تاب‌آوری میان ایشان دامن بزند. فیلیپس (2024) نیز علاوه بر تأیید افزایش تاب‌آوری کارکنان به وسیله آموزش اذعان کرده است که آموزش‌ها می‌توانند به حسن انجام کار توسط کارکنان و در نهایت ارتقاء کیفیت گردشگران و افزایش میزان ماندگاری ایشان در مقصد منجر شود. همچنین نظریه مدیریت کیفیت جامع که در دهه (۱۹۵۰) توسط دمنینگ و جوران مطرح شده است، ناظر بر نقش آموزش بر بهبود مستمر و همه‌جانبه یک صنعت، سازمان یا مجموعه است. آموزش و یادگیری پیایی، مشارکت همه ذیتفعان در امور مرتبط با آموزش و فراگیری، پیروی از رویکرد فرآیندی، مدیریت روابط و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌ها از کلیدی‌ترین و مهم‌ترین اصول نظریه مطرح شده به شمار می‌رود. کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری از جمله مزایا و مواهب پیش‌بینی شده ذیل این نظریه اند. همچنین چرخه برنامه‌ریزی و اقدام اصلاحی از ابزارهای مهم در این نظریه به شمار می‌آید که در خلال آن اقدامات اصلاحی توسط نیروهای آموزش دیده با ابزار برنامه‌ریزی، اجرا و بررسی صورت می‌پذیرد (Zhang et al., 2000; Deming & Juran, 1995).

به طور کلی بر این اساس می‌توان ادعا کرد آموزش نیروی انسانی نقش شایان توجهی را در افزایش توان رقابتی مقاصد در میداين رقابت جهانی، افزایش بهره‌وری و کارآیی و در نهایت تضمین بقا، حیات و پایداری صنعت گردشگری ایفا می‌کند.

از میان پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه آموزش در گردشگری می‌توان به پژوهش ضرغام بروجنی (۲۰۰۴) با عنوان مسیر شغلی و ضرورت آموزش نیروی انسانی در صنعت هتلداری و جهانگردی اشاره کرد. وی در پژوهش خود ضمن ضروری شمردن توسعه آموزش‌های گردشگری برای کلیه فعالان عرصه مذکور اذعان داشته اند ضروری است مولفه‌های مورد توجه در هر بخش آموزشی برای هر گروه به تفکیک نیاز و مسئولیت به نحوی جداگانه تدوین شود. خدایی و کلانتری خلیل آباد (۱۳۹۱) نیز در مقاله‌ای تحت عنوان توسعه گردشگری با تأکید بر نقش آموزش نیروی انسانی اذعان کردند ضروری است نظام آموزش جهانگردی و واحدهای آموزش، امکانات و تجهیزات آموزش و از همه مهم تر معیارها و ضوابط نظارتی و چگونگی اعمال آن‌ها باید به سرعت متحول شوند. ضیایی (۱۳۸۳) نیز در پژوهشی تحت عنوان وضعیت نیروی انسانی و آموزش در بخش گردشگری تلاش

کرده است ضمن ارائه تصویری از وضعیت موجود نیروی انسانی شاغل در سطوح مختلف شغلی مرتبط با صنعت گردشگری کشور، به محدودیت‌ها و تنگناهای توسعه منابع انسانی این بخش توجه کند. نجف آبادی و همکاران (۱۴۰۰) نیز در پژوهشی تحت عنوان شناسایی و اولویت‌بندی راهکارهای توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری استان اصفهان از آموزش همگانی، هدفمندسازی دوره‌های توان‌افزایی و کارآموزی، طراحی دوره‌های کارآموزی و... به مثابه راهبردهایی در راستای توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری نام برده‌اند. شاهی و خورشید (۱۳۹۵) نیز در پژوهشی تحت عنوان نیازسنجی و آموزش مهارت نیروهای انسانی هتلداری اذعان کرده‌اند که بیشتر منابع انسانی شاغل در بخش اقامت آموزش‌های لازم را نگرفته‌اند و یا آموزش‌های ارائه شده مبنای نیازها و خواسته‌های گردشگری را شامل نمی‌شود. شمس‌الدینی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در خلال پژوهش خود تحت عنوان ارزیابی اثرات توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری اذعان کرده‌اند که مهارت، تخصص شغلی و دانش کارکنان حوزه گردشگری در توسعه این صنعت اثرگذار اند. خشنودی‌فر و یغموری (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود به ارزیابی نقش آموزش در توسعه گردشگری پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که آموزش مناسب کارکنان می‌تواند کیفیت خدمات گردشگری را بهبود بخشد و رضایت گردشگران داخلی و خارجی را افزایش دهد. در این مطالعه، ایجاد دوره‌های تخصصی و استفاده از فناوری‌های آموزشی به عنوان راهکارهایی برای توسعه این صنعت معرفی شده‌اند. باپیری و همکاران (۱۳۹۹) نیز در مطالعه‌ای تحت عنوان آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های کوتاه مدت گردشگری ایران از رویکرد دینفعان، به مشکلات ساختاری، ضعف‌های مدیریتی، کمبودهای محتوایی، ضعف‌های سنجش و کاستی‌های ساز و کار ارزیابی به مثابه آسیب‌های آموزش‌های کوتاه اشاره کرده‌اند. مرور مطالعات پیشین حاکی از آن است که اولاً دانش‌افزایی و آموزش نقش به‌سزایی را در توسعه این صنعت دارد و این اثرگذاری به‌سزا و موثر در مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته، تأیید شده است، در ثانی وضعیت آموزش نیروی انسانی در حوزه گردشگری در سطح مطلوبی قرار ندارد. ثالثاً مطالعه‌ای که با تمرکز بر اسناد بالادستی و قوانین ناظر بر گردشگری به ارزیابی جایگاه آموزش در گردشگری پرداخته باشد، یافت نمی‌شود.

روش تحقیق

پژوهش حاضر با روش توصیفی تحلیلی نگاشته شده و از لحاظ گونه‌شناسی، در حیطه مطالعات کتابخانه‌ای^۱ جای می‌گیرد. بدین شکل که محققین طی تحقیق با تمرکز بر وضعیت آموزش در اسناد و قوانین مرتبط با گردشگری، با اتخاذ رویکردی آسیب‌شناسانه^۲ به تبیین وضع آموزش ذیل این ظرفیت‌های قانونی پرداخته‌اند. در این راستا (۶) برنامه توسعه و اسنادی چون سند راهبردی توسعه گردشگری، نقشه جامع علمی کشور و... مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفته‌اند (جدول شماره ۱ بیانگر قوانین و اسناد مورد استفاده در پژوهش حاضر است). پژوهشگران پس از مطالعه اسناد منتخب در حوزه گردشگری به ارزیابی جایگاه آموزش در گردشگری با رویکرد آسیب‌شناسانه پرداخته‌اند. بدین گونه که به واسطه این روش، دو تصویر مطلوب و موجود در کنار یکدیگر قرار

1 Library-based research

2 Critical approach

می‌گیرند و علاوه بر توصیف چستی یک موضوع، بایستگی آن مورد بحث قرار می‌گیرد. در نهایت آسیب‌ها و چالش‌های موجود به واسطه محققین ذیل مقولات مرتبط سامان‌دهی شده‌اند. جهت ساماندهی یافته‌ها نیز از روش تحلیل مضمون بهره گرفته شده است. بدین ترتیب که پس از ارزیابی منابع مورد نظر و بازخوانی متون، مفاهیم مستخرج از خلال فرآیند ارزیابی ذیل گروه‌های متفاوتی (مقولات) بر اساس ارتباط مفهومی ساماندهی شدند. جهت تضمین کیفیت پژوهش نیز از شیوه وفاق میان کدگذاران بهره‌گیری از آراء دو داور خارجی بهره برده شده است. جدول شماره (۲) بیانگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی داوران در پژوهش حاضر است. گفتنی است اظهارات داوران با یافته‌های پژوهش و کدهای مستخرج، تناقضی نداشته است. همچنین تطبیق کدهای مستخرج توسط کدگذاران نیز جز در واژگان به کار برده شده، در معنا، مفهوم و ماهیت کد با یکدیگر تفاوتی نداشتند. تفاوت در شمار اندکی از واژگان به کار برده شده در جریان ساخت مقولات ساماندهنده طی جلسات هم‌اندیشی^۳ کدگذاران با یکدیگر، با وصول به وفاق نظری رفع شد و کدگذاران با اتفاق نظر در خصوص کدهای مستخرج، آن‌ها را در بخش یافته‌های پژوهش ارائه دادند.

جدول (۱): اسناد و قوانین مورد ارزیابی در پژوهش حاضر

ردیف	سند / قانون	مرجع تصویب	تاریخ تصویب
۱	قانون برنامه اول توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۶۸/۱۱/۱۱
۲	قانون برنامه پنج ساله دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۷۳/۹/۲۰
۳	قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۷۹/۰۱/۱۷
۴	قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۸۳/۶/۱۱
۵	قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۸۹/۱۰/۱۵
۶	قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۳۹۶/۰۱/۱۶
۷	قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران	مصوبات مجلس شورا	۱۴۰۳/۰۴/۱۸
۸	برنامه ملی توسعه و مدیریت جهانگردی جمهوری اسلامی ایران	شورای عالی ایرانگردی و جهانگردی	۱۳۸۱ / ۳ /
۱۰	نقشه جامع علمی کشور	شورای عالی انقلاب فرهنگی	۱۳۸۹/۱۰/۱۴
۱۱	قانون مدیریت خدمات کشوری	مصوبات مجلس شورا	۱۳۸۶/۰۷/۸

1 Thematic Analysis

2 Inter-coder Agreement

۳ گفتنی است میان کدگذاران پژوهش دو جلسه هم‌اندیشی صورت پذیرفت که یکی از آن‌ها به منظور ارائه کدهای مستخرج و بحث در خصوص آن‌ها و دیگری به منظور وصول به وفاق نظری در خصوص تفاوت در واژگان به کار برده شده برگزار شد.

ردیف	سند / قانون	مرجع تصویب	تاریخ تصویب
۱۲	سند راهبردی توسعه گردشگری	هیئت وزیران	۱۳۹۹/۰۶/۱۶

جدول (۲). ویژگی‌های جمعیت‌شناختی داوران

ردیف	جنسیت	تحصیلات	سمت شغلی	سابقه فعالیت در عرصه گردشگری
۱	زن	دکتری تخصصی	استادیار	۱۲ سال
۲	مرد	دکتری تخصصی	مشاور پژوهش‌های گردشگری	۶ سال

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاکی از آن‌اند که وضعیت آموزش در برنامه‌ها و اسناد بالادستی مرتبط با گردشگری چندان مطلوب نیست و با چالش‌هایی از قبیل غفلت از آموزش جامعه محلی، فقدان الگوی جامع و یکپارچه دانش‌افزایی، فقدان رویکرد مشارکت‌محور و.... روبرو است. در ادامه به بیان و ارزیابی هر یک از چالش‌های احصاء شده در جریان پژوهش پرداخته می‌شود. ذیل جدول شماره (۳) نیز مقولات و مفاهیم مستخرج ارائه شده‌اند:

به طور کلی می‌توان ادعا کرد آموزش گردشگری در شماری از اسناد مورد ارزیابی در پژوهش حاضر مورد غفلت واقع شده است. به عنوان مثال ذیل نقشه جامع علمی کشور نیز که بسیاری از رشته‌های دانشگاهی و زمینه‌های تحقیقاتی اولویت بندی شده‌اند هیچ نامی از رشته‌های مرتبط با صنعت گردشگری از جمله مدیریت جهانگردی، جغرافیا و صنعت توریسم، اکوتوریسم، هتلداری، بازاریابی گردشگری و نظایر آن سخن به میان نیامده است. به بیان دیگر آموزش، تربیت، مهارت آموزی و متخصص سازی نیروی انسانی و تحقیق و پژوهش جهت ارتقاء حوزه گردشگری در اولویت سند نقشه جامع علمی کشور نیست. ذیل ماده (۲۳) قانون مدیریت خدمات کشوری «مصوب ۱۳۸۶/۷/۸» نیز صرفاً به ممنوعیت ایجاد و اداره اقامتگاه‌ها توسط دستگاه‌های اجرایی اشاره شده است. ذیل سند راهبردی توسعه گردشگری نیز که به نقش آفرینی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی توجه شده است؛ عملاً از ساز و کار آموزشی آن غفلت شده است. علاوه بر این غفلت از آموزش جامعه محلی، بی‌توجهی به بازوهای میانجی و ابهاو از دیگر چالش‌های موجود در خصوص آموزش گردشگری در اسناد مورد ارزیابی بوده‌اند که در ادامه به آن‌ها پرداخته شده است. غفلت از آموزش جامعه محلی: یکی از چالش‌ها و آسیب‌های احصاء شده از خلال پژوهش حاضر به شمار می‌رود. مبرهن است که غفلت از آموزش و توانمندسازی جامعه محلی ذیل اسناد و برنامه‌های بالادستی می‌تواند مانع مشارکت حقیقی این افراد در حوزه گردشگری و انتفاع عادلانه آنان از مواهب و آثار گردشگری شود. علاوه بر آنکه جامعه محلی یکی از مهم‌ترین ذینفعان و پیشبرندگان صنعت گردشگری در مسیر رشد و تعالی به حساب می‌آیند. گرچه در شماری از برنامه‌های توسعه از قبیل برنامه سوم تلویحاً به مفاهیم توسعه انسانی و اشتغال محلی پرداخته شده است و در نقطه مقابل در خلال شماری از برنامه‌ها همچون برنامه ششم

۱. آ.ی : <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/130021>۲. ر.ک: <https://rc.majlis.ir/fa/report/show/142207>

توسعه به آموزش جامعه محلی پرداخته شده است؛ نمی‌توان این اشارات غیرمتمرکز را توجهی کارآ به مفهوم آموزش جامعه محلی به شمار آورد. به عبارت دیگر پراکنده‌گویی و تمرکز غیر پیوسته بر آموزش جامعه محلی را نمی‌توان عامل موثر و ثمربخش در آموزش‌های گردشگری به شمار آورد و نمی‌توان با وجود چنین پراکنده‌گویی - هایی از غفلت از آموزش جامعه محلی چشم پوشانید. غفلت از این مساله به تعبیر کارا و دمیر (۲۰۲۴) علاوه بر پیامدهای نامطلوب در حوزه گردشگری می‌تواند با پیامدهای ناخوشایندی در حوزه فرهنگی و اجتماعی در جامعه میزبان و میهمان همراه باشد.

فقدان الگوی جامع و یکپارچه دانش‌افزایی از دیگر آسیب‌های احصاء شده در خصوص وضعیت آموزش در برنامه‌ها و اسناد ارزیابی شده است. این آسیب می‌تواند با گسستگی طرح‌ها و ایجاد چالش در تحقق پایداری در گردشگری همراه باشد. ابهام در متن قوانین نیز سبب اجرایی نشدن تان طرح‌ها، ارائه آموزش‌های ناکارآمد و در نهایت هدررفت منابع مالی و انسانی می‌شود. به طور کلی به نظر می‌رسد در حالی که مهارت‌افزایی دانشجویان، دانش‌آموزان و جامعه محلی همراه با بسترسازی جهت استاندارد نمودن دوره‌های آموزشی، غنی‌سازی مفاد درسی و همکاری موسسات داخلی و بین‌المللی با یکدیگر مورد توجه قرار گرفته است، از ارائه طرح جامع دانش‌افزایی غفلت شده است. این غفلت می‌تواند علاوه بر به مخاطره انداختن پایداری برنامه‌های آموزشی، غفلت از گروه‌های متعددی را در بر داشته باشد. این در حالی است که دایره هدف آموزش‌های حوزه گردشگری به دانشجویان، دانش‌آموزان، راهنمایان جامعه محلی محدود شده است. گفتنی است مرور منابع مورد مطالعه حاکی از آن است که متأسفانه تا پیش از برنامه ششم توسعه، برنامه‌های جامع از آموزش در گردشگری غفلت ورزیده‌اند. در برنامه ششم توسعه «ایز تنها در بخش‌هایی از این برنامه به افزایش مهارت و تخصص دانش‌آموختگان مدارس و دانشگاه‌ها در حوزه‌های مختلف پرداخته شده است. بدین ترتیب می‌توان سهمی برای فارغ‌التحصیلان گردشگری قائل بود یا می‌توان در بخشی از این برنامه به آموزش روستاییان و عشایر به‌عنوان عناصر پیشران در زمینه برنامه ریزی محلی اشاره نمود. همچنین در بخش دیگری از برنامه به افزایش سهم آموزش‌های مهارتی در نظام آموزشی کشور اشاره شده است که با افزایش تجهیزات و منابع در این حوزه می‌توان شاهد توسعه مهارت‌های گردشگری در نظام آموزشی کشور بود. گرچه ذیل ماده (۱۳) قانون «برنامه چهارم توسعه اقتصادی/اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران»، به نحوی غیر مستقیم با اشاره به تسهیل احداث پارک‌های علم و فناوری و موزه علوم به فضای آموزشی در این صنعت اشاره شده است.

ابهام در متن قوانین ناظر بر استانداردسازی مفاد درسی نیز از دیگر یافته‌های پژوهش حاضر است. در متن قوانین و اسناد ارزیابی شده، دقیقاً مشخص نشده است که استانداردسازی دوره‌های آموزشی که از آن نام برده شده است، بر چه اساس و مبنایی صورت می‌پذیرد. آیا بنا است این استانداردها بر اساس شرایط صنعت گردشگری در ایران اسلامی مدنظر قرار گیرند؟ یا از معیارهای بین‌المللی استفاده خواهد شد؟ عدم شفافیت در این رابطه یکی از موارد

قابل بحث و نقد در حوزه مورد ارزیابی است که می‌تواند وصول به توسعه پایدار و متوازن صنعت گردشگری از خلال آموزش و توانمندی افراد را با اختلال مواجه کند.

بی‌توجهی به بازوهای میانجی در فرآیند دانش‌افزایی را نیز می‌توان از دیگر یافته‌های مطالعه حاضر به شمار آورد. توجه به بازوهای میانجی می‌تواند ضمن تسهیل و تسریع طرح‌های مورد نظر، می‌تواند به تقویت هویت فرهنگی میان افراد نیز منجر شود و اهداف آموزشی را در سطحی کلان با هزینه‌هایی معقول در زمینه اقتصادی و نیروی انسانی محقق سازد. این بی‌توجهی و غفلت در صورتی وجود دارد که ذیل سند راهبردی توسعه گردشگری کشور^۱ (مصوب ۱۳۹۹) و قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران بر بهره‌گیری از بازوهای میانجی جهت ارتقاء صنعت گردشگری تأکید شده است. انجمن‌ها و تشکل‌های صنفی، مراکز تحقیقاتی و آموزشی، رسانه ملی و رسانه‌های محلی و... از جمله بازوهای میانجی مؤثر در امر آموزش‌های گردشگری اند که عدم تعیین تکلیف آن‌ها در زمینه آموزش گردشگری در اسناد بالادستی، نوعی آسیب قابل حل به شمار می‌رود. به تعبیر مافرسون و هارست^۲ (۲۰۲۴) بی‌توجهی به بازوهای میانجی در امر گردشگری، افراد را از مشارکت فعال باز می‌دارد و مانع از توسعه مشارکتی گردشگری می‌شود.

گسستگی مباحث ناظر بر آموزش در حوزه گردشگری از دیگر آسیب‌های احصاء شده در پژوهش حاضر به شمار می‌رود. چنان که ارزیابی شد، توجه به آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی در اسناد و برنامه‌های مورد بحث، به نحوی گسسته و غیر منسجم مورد توجه قرار گرفته است. این گسستگی و عدم پیوستگی می‌تواند در عمل از تفهیم و توجیه اهمیت موضوع آموزش بکاهد ضمن آن که توان سازمان‌ها و نهادهای متولی آموزش جهت توانمندسازی افراد را متمرکز و شکوفا نمی‌سازد. بدیهی است که این گسستگی در مباحث، با گسست در سطح سیاستگذاری و اجرا، گسست میان نهادهای دولتی و نهادهای میانجی، گسست میان آموزش‌های نظری و آموزش بازار کار و گسست در توزیع جغرافیایی خدمات آموزش گردشگری در کشور مرتبط است.

تحدید مفاد آموزشی به آموزش تئوری نیز از دیگر آسیب‌های احصاء شده در پژوهش حاضر به شمار می‌رود. در محدود مواردی که به نحوی گسسته و غیر منسجم به آموزش در گردشگری اشاره شده است، به طور مشخص آموزش‌های تئوریک مد نظر بوده اند و از کارآموزی و آموزش‌های عملی غفلت ورزیده شده است. این در حالی است که با توجه ماهیت گردشگری و ورود افراد به عرصه مشارکت، توانمندسازی حقیقی و کارآی آنان در گروهی آموزش‌های عملی و تئوری است.

جدول (۳). مقولات و مفاهیم مستخرج

ردیف	مقوله	مفاهیم	توضیحات
۱	غفلت از آموزش متمرکز جامعه محلی	- غفلت از آموزش متمرکز جامعه محلی	به طور مشخص آموزش مفاد گردشگری به جامعه محلی در برنامه- های اول تا سوم توسعه مغفول مانده اند. نقشه جامع علمی کشور و سند راهبردی توسعه گردشگری نیز به موضوع آموزش‌ها با تمرکز بر جامعه محلی نپرداخته اند.

1 <https://rc.majlis.ir/fa/report/download/1742207>

2 Macpherson and Hurst

ردیف	مقوله	مفاهیم	توضیحات
			* گرچه در شماری از برنامه‌های توسعه از قبیل برنامه سوم تلویحاً به مفاهیم توسعه انسانی و اشتغال محلی پرداخته شده است و در نقطه مقابل در خلال شماری از برنامه‌ها همچون برنامه ششم توسعه به آموزش جامعه محلی پرداخته شده است؛ نمی‌توان این اشارات غیرمتمرکز را توجهی کارآ به مفهوم آموزش جامعه محلی به شمار آورد. به عبارت دیگر پراکنده‌گویی و تمرکز غیر پیوسته بر آموزش جامعه محلی را نمی‌توان عامل موثر و ثمربخش در آموزش‌های گردشگری به شمار آورد و نمی‌توان با وجود چنین پراکنده‌گویی‌هایی از غفلت از آموزش جامعه محلی چشم پوشانید.
۲	فقدان الگوی جامع و یکپارچه دانش‌افزایی	- فقدان توجه به دانش - افزایی جامعه محلی به صورت متمرکز - فقدان توجه به دانش - افزایی کارکنان بخش گردشگری به صورت متمرکز - فقدان توجه به به - روزرسانی دانش و مهارت دانش‌آموختگان به نحوی مستمر - فقدان ارائه ساز و کار - جهت مهارت‌افزایی یکپارچه کشوری	به طور مشخص این موضوع، ذیل برنامه اول تا سوم توسعه و قانون خدمات مدیریت کشور مغفول مانده است. * مرور منابع مورد مطالعه حاکی از آن است که متأسفانه تا پیش از برنامه ششم توسعه، برنامه‌های جامع از آموزش در گردشگری غفلت ورزیده‌اند. در «برنامه ششم توسعه» نیز تنها در بخش‌هایی از این برنامه به افزایش مهارت و تخصص دانش‌آموختگان مدارس و دانشگاه‌ها در حوزه‌های مختلف پرداخته شده است.
۳	ابهام در متن قوانین ناظر بر استانداردسازی مفاد درسی	- نامشخص بودن معیار استانداردسازی مفاد درسی - عدم معرفی الگوی استانداردسازی	در هیچ یک از متون ۱۲ گانه مورد ارزیابی قوانین ناظر بر استانداردسازی مفاد درسی و آموزشی حوزه گردشگری به لحاظ معیار تدقیق نشده است. * در متن قوانین و اسناد ارزیابی شده، دقیقاً مشخص نشده است که استانداردسازی دوره‌های آموزشی که از آن نام برده شده است، بر چه اساس و مبنایی صورت می‌پذیرد.
۴	بی‌توجهی به بازوهای میانجی	- بی‌توجهی به نقش سازمان‌های مردم‌نهاد - بی‌توجهی به نقش رسانه‌های رسمی و غیررسمی	در حالی که در برنامه‌های اول تا سوم توجه به بازوهای میانجی به طور کلی مغفول مانده است، این موضوع ذیل برنامه چهارم و پنجم نیز به صورت کلی بیان شده و در آن نهادهای دخیل مشخص نشده‌اند.

ردیف	مقوله	مفاهیم	توضیحات
		-بی توجهی به نهادهای آموزش رسمی و غیر رسمی	*این بی توجهی و غفلت در صورتی وجود دارد که ذیل سند راهبردی توسعه گردشگری کشور (مصوب ۱۳۹۹) و قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران بر بهره گیری از بازوهای میانجی جهت ارتقاء صنعت گردشگری تأکید شده است.
		-	
۵	گسستگی مباحث	-عدم استمرار در پرداختن به امر آموزش در اسناد بالادستی	توجه به آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی در اسناد و برنامه های مورد بحث، به نحوی گسسته و غیر منسجم مورد توجه قرار گرفته است.
		-بی توجهی به کارآموزی کارکنان حوزه گردشگری	میان منابع ۱۲ گانه مورد ارزیابی، غفلت از آموزش عملی با قوت و شدت بالایی ملاحظه می شود. به طور مشخص غفلت از آموزش عملی طی برنامه های اول تا چهارم توسعه، نقشه جامع علمی کشور و قانون مدیریت خدمات کشوری مشهود است.
۶	تحدید مفاد آموزشی به آموزش تئوری	-بی توجهی به آموزش های عملی در دوره های آموزشی مرتبط	*به طور مشخص آموزش های تئوریک مد نظر بوده اند و از کارآموزی و آموزش های عملی غفلت ورزیده شده است.
		-تحدید مفاد آموزشی به حوزه تئوریک	

چنان که در جدول شماره (۳) و در خلال سطور بالا به آن پرداخته شد، آسیب های آموزش در گردشگری در اسناد مورد ارزیابی بر گسستگی مباحث، تحدید مفاد آموزشی، ابهام در متن قوانین، بی توجهی به جامعه محلی، بازوهای میانجی و همچنین آموزشی جامع متمرکز اند. آسیب هایی که در حوزه سیاست ها و اسناد باقی نمی ماند و موجبات ایجاد دیگر آسیب ها و نارسایی ها در سطح عمل را فراهم می کنند. بدین ترتیب ضروری است چنین آسیب هایی در راستای بهبود عملکرد و توسعه پایدار و متوازن صنعت گردشگری مرتفع شوند. مبرهن است که توسعه متوازن و پایدار گردشگری با ماهیتی سیال و در جریان جهانی پویا، با غفلت از جامعه محلی، بازوهای میانجی، بی توجهی به آموزش های عملی، گسستگی مباحث و.... محقق نمی شود.

بحث

چنان که پیشتر ذکر شد هدف از انجام این مطالعه ارزیابی آموزش های حوزه گردشگری از دریچه اسناد بالادستی و قوانین ناظر بر گردشگری با اتخاذ رویکردی آسیب شناسانه بوده است. بدین منظور (۱۲) منبع مرتبط با گردشگری مورد ارزیابی قرار گرفت و مفاد اسناد با استفاده از روش تحلیل مضمون، تحلیل شد. یافته ها حکایت از آن دارند که در اسناد بالادستی با غفلت از جامعه محلی و بازوهای میانجی، از مشارکتی جامعه محور غفلت شده است. ضمن آن که غفلت از آموزش های یکپارچه و عملی نیز می توانند به کاهش کارآیی دست اندرکاران و فعالان این حوزه منجر شوند و مشارکت مردمی در این عرصه را با موانعی جدی همراه سازند. چنان که پیش از این نیز

ذکر شد، غفلت از الگوی جامع بومی مشارکت محور می‌تواند پایداری طرح‌های موجود را با مخاطره مواجه کند و به غفلت از گروه‌های ذینفع دیگری منجر شود که اساساً مجال توان‌افزایی، مهارت‌افزایی و دانش‌افزایی را در بستر دانشگاهی ندارند. به طور کلی ارزیابی منابع مذکور، نشان داد چالش‌هایی چون غفلت از آموزش جامعه محلی، فقدان الگوی جامع و یکپارچه دانش‌افزایی، فقدان رویکرد مشارکت محور در برنامه‌های دانش‌افزایی، ابهام در متن قوانین ناظر بر استانداردسازی مفاد درسی، بی‌توجهی به بازوهای میانجی در فرآیند دانش‌افزایی و غفلت از ترکیب منافع بخش خصوصی و دولتی در ارتباط با سیاستگذاری آموزش در گردشگری وجود دارند. با عنایت به مقولات مستخرج می‌توان چنین ادعا کرد که در اسناد ۱۲ گانه مورد ارزیابی غلبه نگاه از بالا به پایین، ابهام در استانداردسازی و گسست میان سیاست و عمل وجود دارد و از جمله راهبردهای متقن رفع این مسائل حل چالش‌ها و آسیب‌های احصاء شده است. چرا که اساساً چنین چالش‌هایی به تقویب نگرش‌ها و گفتمان‌های از بالا به پایین و بقای گسست میان سیاست و عمل منجر شده‌اند. با استناد به آسیب‌های احصاء شده و از دریچه رویکردی آسیب‌شناسانه می‌توان گفت اسناد مورد ارزیابی در حوزه آموزش گردشگری در حال حاضر، در جایگاهی مطلوب قرار ندارند و نمی‌توانند ضامن پایداری این صنعت مهم در کشور شوند.

نتایج

به طور کلی و با استناد به یافته‌ها می‌توان گفت آموزش نیروی انسانی بخش گردشگری در آئینه اسناد و برنامه‌های توسعه با چالش‌ها و آسیب‌های قابل توجهی روبرو است و تا رسیدن به نقطه مطلوب، فاصله معناداری دارد. غفلت از آموزش جامعه محلی، فقدان الگوی جامع و یکپارچه دانش‌افزایی، ابهام در متن قوانین ناظر بر استانداردسازی، بی‌توجهی به بازوهای میانجی، گسستگی مباحث و تحدید مفاد آموزشی به آموزش‌های تئوری از جمله آسیب‌های احصاء شده در پژوهش حاضر اند که جایگاه فعلی اسناد بالادستی را به دور از محملی مطلوب قرار داده‌اند. پرداخت جامع و یکپارچه به آموزش جامعه محلی می‌تواند یکی از راهبردهای برون رفت از آسیب‌های مطروحه باشد. چنان که هیگام و کار (۲۰۰۲)، کریمی و زینلی (۲۰۲۲)، رضایی و محمدی (۲۰۲۰) در مطالعات خود اذعان کرده‌اند، آموزش و توان‌افزایی جامعه محلی می‌تواند نقش مؤثری را در توسعه مشارکتی گردشگری در مقصد داشته باشد. ارائه طرح جامع و یکپارچه دانش‌افزایی نیز می‌تواند به نحو مؤثری در پیشبرد اهداف توسعه‌ای مؤثر واقع شود. چنان که در مطالعات مک لارن و مک مانوس (۲۰۰۵)، ویر و لیتون (۲۰۰۶)، استاک و گرین (۲۰۱۰) نیز طرح شده است، پیروی از الگوی جامع مهارت‌افزایی می‌تواند پایداری و عدالت محوری برنامه توانمندسازی در گردشگری منجر شود. همچنین ضروری است همسو با مهارت‌افزایی و دانش‌افزایی ذینفعان حوزه گردشگری اعم از فعالان در بخش‌های دولتی، خصوصی، جامعه محلی و... به بهره‌گیری از الگوی مشارکتی جامع نیز پرداخته شود تا مهارت‌ها و دانش‌های ارائه شده به افراد در بستر اثربخشی جریان یابد. گاسلینگ و هال (۲۰۰۸)، مرزانو و مازوچی (۲۰۱۰)، ماهونی و ریمر (۲۰۰۳)، اسکات و جونز (۲۰۱۵) و گیسون و کلارک (۲۰۰۸) نیز در مطالعات خود به نقش رسانه‌ها در آموزش و توانمندسازی جامعه محلی اشاره کرده‌اند. به طور کلی می‌توان اذعان کرد دستیابی به توسعه متوازن و پایدار گردشگری از خلال آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی از طریق اصلاح و بازبینی جدی

در متن آئین‌نامه‌ها، اسناد و لوایح امکان‌پذیر است. در ادامه پیشنهادات سیاستی زیر به منظور غنای بیشتر طرح‌های آموزش در گردشگری ارائه می‌شود:

- تعیین اولویت‌های آموزشی باتوجه به بررسی‌های صورت گرفته از وضع موجود گردشگری در کشور و گنجاندن آن در قالب آموزش‌های لازم الاجرا برای فعالان نهادهای گردشگری
- اعطای تسهیلات مادی و معنوی به بخش خصوصی گردشگری جهت ارائه دوره‌های آموزش گردشگری با سرفصل‌های مشخص طراحی شده ذیل دو بعد عملی و تئوری.
- ارائه دوره‌های آموزش عمومی گردشگری و برنامه‌های آموزشی توسط رسانه ملی با تاکید بر حفظ محیط زیست، استفاده بهینه و مسئولانه از منابع و میراث ملی کشور برای آحاد جامعه به‌عنوان بازدید کننده و گردشگر.
- بهره‌گیری از بازوهای میانجی دانش‌افزا و گفتمان‌ساز در کشور چون سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، سازمان‌های مردم‌نهاد گردشگری و.... همسو با مصوبات سند راهبردی توسعه گردشگری در کشور.
- همچنین به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود:
- در خلال مطالعات علمی- پژوهشی خود به مطالعه و واکاوی سرفصل‌های نوین و مهم تئوری و عملی جهت توانمندسازی نیروی انسانی در بخش گردشگری بپردازند.
- در خلال مطالعات علمی-پژوهشی خود به ارائه الگوی جامع و بومی آموزش جامعه محلی با عنایت به تفاوت در سطوح مهارتی و علمی اعضاء جامعه بپردازند.

منابع

- Abbaszadegan, Saeed, and Turkzadeh, Jalal. (2004). Training Needs Assessment in Organizations. Tehran: Publishing Joint Stock Company.
- Bapiiri, Jafar, Shafiei, Zahed, Mohammadian Mahmoudji, Nasim, Soltani Horand, Amin and Haji Ahmadi Formmehini, Taraneh. (1400). Pathology of the Iranian Short-Term Tourism Training System from the Stakeholder Approach. *Tourism and Development*, 10(4), 73-88. doi: [10.22034/jtd.2020.237797.2070](https://doi.org/10.22034/jtd.2020.237797.2070)
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). The University of Chicago Press
- Farooq, R. (2022). Do green human resource management and self-efficacy facilitate green creativity? A study of luxury hotels and resorts. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(4), 824-845. doi: [10.1080/09669582.2021.1891239](https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1891239).
- Fayous Sola, A. (2000). Qualitative Training Method in the Tourism Industry (translated by Nasrollah Mostofi and Morteza Ahmadi). Tehran: Cultural Research Office.
- Gholamhossein Nafisi. (2003). Studies for the 21st Century (Single Edition No. 9). Tehran: Education and Training Research Institute.
- Gibson, P., & Clark, J. (2008). Television and tourism education: The role of broadcast media in raising awareness of tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 35(3), 456-472. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.09.009>.

- Gössling, S., & Hall, C. M. (2008). Tourism and media: The role of the media in promoting sustainable tourism. *Annals of Tourism Research*, 35(3), 732-752. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.03.003>
- Hall, C. M., & Page, S. J. (2014). *The geography of tourism and recreation: Environment, place and space* (4th ed.). Routledge.
- Hassan, S., & Soliman, M. (2012). Tourism human resource development: The impact of training on performance. *International Journal of Tourism Research*, 14(3), 182-193.
- Higham, J., & Carr, N. (2003). Community-based tourism in developing countries: A framework for policy evaluation. *Journal of Tourism Studies*, 14(1), 35-47.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Kara, F., & Demir, A. (2024). Community displacement challenges in educational tourism: A neglected consequence. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 35(2), 201-215. <https://doi.org/10.1080/13032917.2024.2340984>.
- Karimi, S., & Zeynali, M. (2022). Sustainable ecotourism development strategies based on the potentials of local communities in Kahman tourist area in Selseleh County. *Journal of Ecotourism*, 12(3), 213-228.
- Khodai, Zohreh, Kalantari Khalilabad, Hamed. (2012). Tourism Development with Emphasis on the Role of Human Resource Training. *Urban Management Studies*, 4(12), 47-59.
- Khosnoudifar, Mehdi, and Yaghmouri, Sara. (2014). The Role of Education in Tourism Development (Case Study: Tourism in the Islamic Republic of Iran). Second National Conference on Applied Research in Geography and Tourism. Tehran
- Kim, S., & Lee, H. (2023). Human resource development and professional skills for sustainable tourism growth. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(5), 885-903. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2157843>.
- Law on the Sixth Five-Year Economic, Social and Cultural Development Plan of the Islamic Republic of Iran (2017). <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/1014547>
- Lucas, R. (2004). *Employment Relations in the Hospitality and Tourism Industries*. Routledge.
- Mahoney, S. P., & Reimer, B. (2003). The role of media in promoting sustainable tourism development. *Journal of Tourism Research*, 17(3), 87-102. <https://doi.org/10.1177/2158244022332954>.
- Marzano, G., & Mazzocchi, M. (2010). The role of press and media in sustainable tourism development. *Sustainable Tourism Studies*, 9(2), 101-112. <https://doi.org/10.1007/s10772-010-9209-x>
- McLaren, D., & McManus, P. (2005). Empowering communities through tourism: A framework for sustainable development. *Journal of Sustainable Tourism*, 13(4), 393-413. <https://doi.org/10.1080/09669580508668545>.
- Mohammadi Najafabadi, Abdolmajid, Etaabian Khorasgani, Akbar, Ebrahimzadeh Dastjerdi, Reza. (2000). Identifying and prioritizing solutions for human resource development in the tourism industry of Isfahan Province. *Spatial Planning*, 11(2), 1-24. doi: [10.22108/sppl.2020.119893.1439](https://doi.org/10.22108/sppl.2020.119893.1439)
- Mousavi, Seyed Mohammad. (2025). Pathology of Denison's organizational culture model in tourism entrepreneurial organizations. *Education and Management of Entrepreneurship*, 4(2), 101-120. doi: [10.22126/eme.2025.12191.1179](https://doi.org/10.22126/eme.2025.12191.1179)
- Noe, R. A. (2017). *Employee training and development* (7th ed.). McGraw-Hill Education
- Philips, N. (2024). Tourism education and workforce development. *Hospitality and Tourism Journal*, 1(1), 48-60. <https://forthworthjournals.org/journals/index.php/HTJ/article/view/70>.
- Rezaei, R., & Mohammadi, M. (2020). Developing empowerment strategies for local communities in rural sustainable development. *Journal of Rural Studies*, 33(2), 152-165.
- Seyyed Javadin, Seyyed Javad. (2002). *Fundamentals and Applications of Human Resources Management and Personnel Affairs*. Tehran: Negah Publishing.
- Shojaei, Mehdi, and Nouri, Nazanin. (2005). A Study of Government Policies in the Tourism Industry and a Model for Sustainable Development of the Country's Tourism Industry. *Quarterly Journal of Management Knowledge*, 20(1).

- Silva, J. P., & Martins, C. (2023). The role of human capital quality in enhancing tourism service delivery. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100945. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100945>
- Singh, L. (2024). Enhancing resilience of human resource practices in the tourism and hospitality business of India during the COVID-19 pandemic. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 11(1), 55–73. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-07-2023-0292>.
- Stokes, P. J., & Green, S. A. (2010). Building sustainable tourism education programs: A framework for local communities. *Tourism Education Journal*, 11(2), 77-88. <https://doi.org/10.1016/j.toueduc.2009.12.002>.
- Talaei Shokri, Shahab, Shafia, Saeed. (2003). An Analytical Study of the Strategic Document for Tourism Development: Matching with Upstream Documents and Experts' Views. *Tourism and Development*, 12(3), 77-98. doi: [10.22034/jtd.2022.302645.2437](https://doi.org/10.22034/jtd.2022.302645.2437)
- Tomasi, S., Paviotti, G., & Cavicchi, A. (2020). Educational tourism and local development: The role of universities. *Sustainability*, 12(15), 6053. <https://doi.org/10.3390/su12156053>.
- Weaver, D., & Lawton, L. (2006). Tourism education and community development in emerging markets: The role of local knowledge. *Tourism Management*, 27(4), 799-811. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.10.010>
- Yusoff, Y. M. (2020). Linking Green Human Resource Management Practices to Environmental Performance in Hotel Industry. *Global Business Review*, 21(3), 663–680. doi: [10.1177/0972150918779294](https://doi.org/10.1177/0972150918779294).
- Zargham, Hamid. (2004). Career Path and the Necessity of Human Resource Training in the Hotel and Tourism Industry. *Quarterly Journal of Tourism Studies*, 2(6).
- Zhang, Z., Waszink, A., & Wijngaard, J. (2000). An instrument for measuring TQM implementation for Chinese manufacturing companies. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 17(7), 730–755.
- Ziaei, Mahmoud (2004). The Status of Human Resource and Training in the Tourism Sector. *Journal of Tourism Studies*. Year 2. Issue