

Recognizing the challenges of tourism education via stakeholders' viewpoints (case study: Kurdistan Province)

Zeynab Aeeni^{*1}, Salar Kohzady², Boshra Mohajer³, Navid Zamani⁴

پن‌یرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۲/۲۶

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۹/۰۲

Accepted Date: 2025/05/16

Received Date: 2024/11/22

Abstract

Today, tourism is considered one of the top and most dynamic industries globally, attracting the attention of numerous stakeholders. In this regard, planners, governments, and various destinations have emphasized the preservation and sustainability of their development through this industry. Human resources are the most important asset of the tourism industry and are vital for success. Therefore, trained and specialized human resources are considered a source of competitive advantage for businesses and destinations. Given these circumstances, one of the key success strategies that most destinations focus on is education. Incorporating education into tourism can lead to better understanding of tourism and, at the same time, enhancement of human capital development, which is the most crucial asset of any destination. The importance of this issue is to the extent that one of the main reasons for Iran's lack of success in tourism despite its abundant resources and potentials is attributed to the weakness in education and consequently the introduced human resources. Based on this, it can be expected that this challenge exists in most tourist destinations in Iran, such as Kurdistan province as an emerging destination in the Iranian tourism market. Although some measures have been taken towards education development in the province, such as the expansion of short-term education institutions and the approval of tourism major in university of Kurdistan, challenges still exist. Identifying these challenges can contribute to improving the quality of tourism education, enhancing skills and knowledge, increasing competitiveness, and developing effective human resources. In this regard, this research intends to address the discussion of tourism education in Kurdistan province as the first study considering the perspectives of all stakeholders. Therefore, this research aims to identify the challenges of tourism education with a specific focus on this province and its economic, socio-cultural, and geographical realities, considering the perspectives of all stakeholders.

1. Corresponding Author, Assistant professor, Dept of Business Administration, Faculty of humanities and social sciences, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran.

*Corresponding Author:

Email: z.aeni@uok.ac.ir

2. Assistant professor, Dept of Business Administration, Faculty of humanities and social sciences, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran.

3. Phd student, Tourism management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

4. Lecturer, Dept of environmental science and fisheries, Lorestan University, Khorramabad, Iran.

The present research is classified as applied in terms of its objective and qualitative-exploratory in terms of the nature of the data. Since the aim of this research is to identify the challenges facing tourism education in Kurdistan province, a qualitative method will enable a deep exploration of the phenomenon under study, facilitating the answer to the research question. In this study, the most important stakeholders in tourism education will be identified, and then various subgroups of these stakeholders will be enumerated, and the challenges of tourism education will be addressed through the collection of primary data from all stakeholder groups. The sampling strategy of this research employs purposive sampling, a type of non-probability sampling, within six groups: learners, educational institutions, tourists, government, tourism education experts, and businesses. The most common method of data collection in this research will be through interviews with selected individuals and groups or cases under study. Content analysis will be utilized as the method for data analysis.

Based on the criteria mentioned regarding the sufficiency of the number of interviews and the validity and reliability of the data, 75 semi-structured, context-centered interviews were conducted face-to-face, by telephone, or online (via Google Meet) individually or in groups. Each interview lasted an average of 50 minutes. After completing the coding process, conceptual statements were categorized, and through the process of thematic analysis, challenges in tourism education (the main theme) were classified into three main themes (challenges related to education itself, challenges related to ineffective external mechanisms, and challenges related to the nature of tourism), and 31 sub-themes were extracted. The analysis of the findings indicates that in tourism education, we face three key categories of challenges: challenges related to education itself, challenges related to ineffective external mechanisms, and challenges related to the nature of tourism. Each of these challenges encompasses subsidiary dimensions, which we will elaborate on below. Regarding the challenges of the tourism education process, we are faced with challenges such as the presence of non-specialists, lack of targeted education, shortage of specialized workforce, lack of systematic view, inappropriate curriculum, experience-centered or theory-centered teaching, internal knowledge, educational aversion, and trade-oriented education. Beyond the challenges related to education and its complexities, part of the inefficiency of education extends to external environments and ineffective mechanisms associated with organizations involved in tourism. Concerning challenges related to relational aspects, we encounter island-like activities, non-observance of supervision, lack of independent budget, quantity-oriented education, lack of infrastructure, and top-down policymaking. Finally, the unique nature of tourism imposes complexities on education, such as its international nature, service orientation, human-centeredness, interactive nature, experience orientation, customized services, cross-sectionalism, and susceptibility to crises. Overall, the findings of this research reveal a comprehensive view of the challenges facing tourism education. Undoubtedly, identifying these challenges will provide a basis for redesigning educational programs and policies at the local and regional levels to enhance the quality and effectiveness of education.

This research falls into the category of few studies attempting to provide a comprehensive view of the challenges facing education in tourism. The findings of this research will not only benefit educational institutions but also various

stakeholders in tourism, such as learners in various fields, businesses, tourists, and local communities. Addressing these challenges will not only enhance the effectiveness of education but also affect the satisfaction of the recipients.

Keywords: Tourism, Education, Stockholders, Kurdistan

شناسایی چالش‌های آموزش گردشگری از نگاه ذی‌نفعان (مورد مطالعه: استان کردستان)

زینب آیینی^۱، سالار کهزادی^۲، بشری مهاجر^۳، نوید زمانی^۴

چکیده

هدف: منابع انسانی، مهمترین دارایی صنعت گردشگری و برای موفقیت آن حیاتی هستند. یکی از دلایل اصلی عدم موفقیت ایران در زمینه گردشگری با وجود منابع و پتانسیل‌های متعدد را می‌توان ضعف آموزش و به تبع آن نیروی انسانی دانست. بر این اساس می‌توان انتظار داشت که این چالش در اکثر مقاصد گردشگری در ایران وجود داشته باشد. از این رو، پژوهش حاضر درصدد شناسایی چالش‌های آموزش گردشگری با تمرکز خاص بر استان کردستان و واقعیت‌های اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی و جغرافیایی آن و با در نظر گرفتن دیدگاه تمام ذی‌نفعان تاثیرگذار و تاثیرپذیر از آموزش می‌باشد.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها پژوهشی کیفی - اکتشافی با تاکید بر طرح تحقیق مطالعه موردی محسوب می‌شود. در این راستا با ۷۵ نفر از ذی‌نفعان متعدد صنعت گردشگری یعنی افرادی که در فراهم کردن آموزش مشارکت دارند یا از آموزش تاثیر می‌پذیرند همچون فراگیران، مدرسان، موسسات آموزشی، کسب‌وکارها، کارشناسان بدنه‌ی دولت، و حتی گردشگران مصاحبه نیمه ساختاریافته انجام شد.

یافته‌ها: طی روند تجزیه و تحلیل داده‌ها، چالش‌های آموزش گردشگری در قالب ۳ مقوله اصلی (چالش‌های مرتبط با خود آموزش، چالش‌های مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی و چالش‌های مرتبط با ماهیت گردشگری) و ۳۱ زیر مقوله استخراج شد. نتایج نشان می‌دهد که شناسایی این چالش‌ها زمینه بازطراحی برنامه‌ها و سیاست‌های آموزشی در سطح محلی و منطقه‌ای در راستای ارتقا کیفیت و اثربخشی آموزش‌ها را فراهم خواهد آورد.

کلیدواژه‌ها: گردشگری، آموزش، ذینفعان، کردستان

^۱ . استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران

Email: z.aeeni@uok.ac.ir

(نویسنده مسئول):

^۲ . استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران

^۳ . بشری مهاجر، دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۴ . نوید زمانی، گروه علوم و مهندسی شیلات و محیط زیست، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

مقدمه

امروزه گردشگری به عنوان یکی از صنایع برتر و پویای دنیا مورد توجه اکثر مقاصد قرار گرفته است و در این راستا برنامه‌ریزان، دولت‌ها و مقاصد متعددی تاکید داشته‌اند که مسیر توسعه آنها از طریق این صنعت حفظ و تداوم می‌یابد (Beyranvandzadeh et al., 2023). در این راستا مقاصد باید در نظر داشته باشند که رشد آتی آنها در گردشگری به واسطه مسائلی مانند ناپایداری‌های سیاسی، بحران‌ها و افزایش رقابت در بازار گردشگری با چالش‌های متعددی روبه‌رو می‌باشد (Maggi & Padurean, 2009). در چنین بازاری، کسب مزیت رقابتی به طور مستقیم به کیفیت خدمات ارائه شده و آن هم در گرو وجود نیروی انسانی آموزش‌دیده و متخصص می‌باشد (Diplari & Dimou, 2010). به گفته Buhalis (2000) منابع انسانی، مهمترین دارایی صنعت گردشگری و برای موفقیت، حیاتی هستند. برای ارائه خدمات عالی به مشتریان، مقاصد گردشگری نیاز به نیروی انسانی ماهری دارند که دارای مهارت‌های مختلفی از جمله مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های خدمات مشتری، توانایی‌های حل مسئله و آگاهی فرهنگی باشند. در گردشگری، نیروی انسانی ماهر علاوه بر تضمین ارائه خدمات با کیفیت می‌تواند در شکل‌گیری تجارب خاطره‌انگیز و در نتیجه رضایت مشتری نقش کلیدی ایفا کند. برای مثال نیروی انسانی ماهر می‌تواند اقامت در اقامتگاه را برای مسافر یا حضور در رستوران را به تجربه‌ای به یاد ماندنی برای مشتری تبدیل کند (Mohammadi et al, 2021).

گردشگری به عنوان یک بخش خدماتی بر پایه برقراری ارتباطات موثر بین دو طرف، یعنی میزبان و مهمان، متکی است. موفقیت در ارائه خدمات با کیفیت و کسب رضایت به ارتباطات دوطرفه بین میزبان و مهمان بستگی دارد. بدون شک، نتیجه این ارتباط، تجربه‌ای فراموش‌نشدنی است که تصمیم‌گیری مسافر در مورد انتخاب مجدد مقصد و استفاده مجدد از محصولات و خدمات ارائه‌دهندگان کالا و خدمات را به دنبال خواهد داشت (Khodaei and Kalantari, 2013). به گفته‌ی Airey, (2024) نیروی انسانی آموزش‌دیده و متخصص منبع کسب مزیت رقابتی برای کسب‌وکارها و مقاصد محسوب می‌شوند. با توجه به این شرایط، یکی از راهبردهای موفقیت که اکثر مقاصد بر آن تمرکز ویژه‌ای دارند، آموزش می‌باشد (Yağmur Karalim, 2024).

آموزش می‌تواند در حوزه‌های مختلفی مانند تولید علم و مهارت، تولید ثروت و قدرت و رشد و توسعه پایدار نقش موثری داشته باشد (Hosseini and Mojtazadeh, 2021, p.221). وارد کردن عنصر آموزش در گردشگری می‌تواند از یک طرف شناخت بهتر از گردشگری و از طرف دیگر بالندگی سرمایه‌های انسانی را نیز به دنبال داشته باشد که مهمترین سرمایه‌های هر مقصدی محسوب می‌شوند (Salehi et al., 2019). از دید Simsek and Kalipçi (2023) آموزش یک موضوع مهم در سراسر جهان است، زیرا تأثیر عمیقی بر روی حوزه‌های اشتغالی دارد (Ghoraishi et al., 2023). بر این اساس مراکز آموزشی سه کارکرد اصلی آموزش، پژوهش و ایجاد ارتباط بین آموزش و پژوهش و بازار کار را مورد توجه قرار داده اند (Zarezadah et al., 2024). در این راستا می‌توان گفت که آموزش می‌تواند مهارت‌های شخصی و کاری افراد را ارتقاء دهد (Asaadi et al., 2023). اهمیت آموزش در گردشگری تا حدی است که یکی از دلایل اصلی عدم

موفقیت ایران در زمینه گردشگری با وجود منابع و پتانسیل‌های متعدد، ضعف آموزش و به تبع آن نیروی انسانی معرفی شده است (Mehralizadeh, 2017). بر این اساس می‌توان انتظار داشت که این چالش در اکثر مقاصد گردشگری در ایران وجود داشته باشد، برای مثال استان کردستان به عنوان یک مقصد نوظهور در بازار گردشگری ایران.

از یک طرف به دلیل مزیت‌هایی مانند پیوستن شهر سنندج به شبکه شهرهای خلاق یونسکو (Mirzaee et al., 2023)، ثبت جهانی منظر فرهنگی هورامان (Imani et al., 2023) و تنوع و غنای منابع طبیعی و فرهنگی (Karoubi et al., 2022) و از طرفی دیگر به دلیل مسائل و مشکلاتی مانند بیکاری و عدم توسعه‌یافتگی و پتانسیل بالای گردشگری در کمک به توسعه، گردشگری به گفتار غالب در توسعه استان تبدیل شده به گونه‌ای که در طرح آمایش استان کردستان به عنوان یکی از اولویت‌های مزیت دار انتخاب شده است (Karimi et al., 2021). در کنار این موضوع، در سال‌های اخیر نیز کردستان توجه گردشگران را به خود جلب کرده و شاهد افزایش تعداد گردشگران بوده است. به منظور رشد پایدار گردشگری لازم است تا همانطور که در ادبیات گردشگری اشاره شده است، آموزش را به عنوان یکی از قدرتمندترین و مؤثرترین راهبردهای توسعه گردشگری مورد توجه قرار دهد (Seraphin et al., 2021).

در این زمینه تلاش‌های صورت گرفته و رشته‌های مرتبط با گردشگری و هتلداری ابتدا در دانشگاه پیام نور و علمی کاربردی سنندج ایجاد شد، در دانشگاه کردستان نیز از سال ۱۳۹۴ رشته کارشناسی گردشگری تاسیس شد. در کنار آموزش عالی، موسسات وابسته به میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی نیز وظیفه برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت مانند دوره‌های مرتبط با راهنمایان گردشگری را برعهده دارند. با این وجود چالش‌هایی نیز وجود دارد که شناسایی آنها می‌تواند در بهبود کیفیت آموزش گردشگری، ارتقای مهارت‌ها و دانش، افزایش رقابت‌پذیری و توسعه منابع انسانی مؤثر باشد. در این راستا، پژوهش حاضر قصد دارد تا به بحث آموزش گردشگری در استان کردستان با در نظر گرفتن دیدگاه تمام ذی‌نفعان بپردازد. با بررسی در پایگاه داده ایرانداک، نورمگ، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (sid.ir) و سیویلیکا و انجام جستجو با استفاده از کلیدواژه "آموزش گردشگری کردستان" در تاریخ ۳۰ اردیبهشت ۱۴۰۳ هیچ پژوهشی یافت نشد. شایان ذکر است که پیش از این پژوهش‌هایی در مورد آموزش گردشگری به صورت کلی در مورد ایران (Hosseini, 2015) و بعضی از مقاصد مانند زنجان (Einali and Cheraghi, 2022) انجام گرفته است. یک چالش عمده برنامه‌های توسعه نیروی انسانی عدم انعکاس واقعیت‌های منطقه ای و محلی در طراحی آموزش‌های لازم است (Khodaei and Kalantari, 2013). بر این اساس، پژوهش حاضر درصدد شناسایی چالش‌های آموزش گردشگری با تمرکز خاص بر استان کردستان و واقعیت‌های اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی و جغرافیایی آن و با در نظر گرفتن دیدگاه تمام ذی‌نفعان دخیل در اکوسیستم گردشگری می‌باشد.

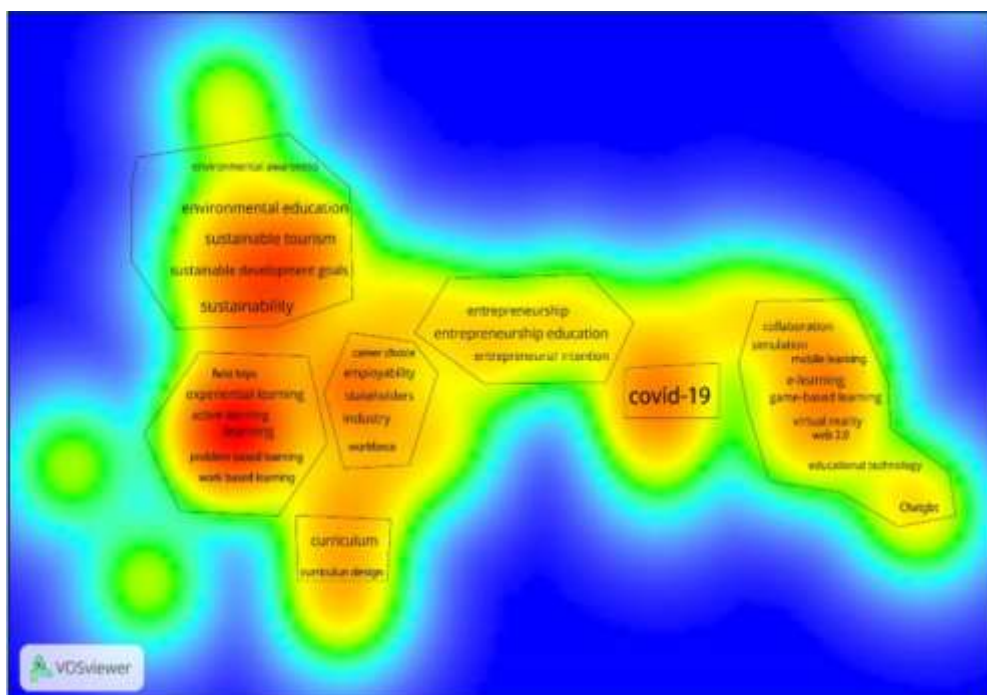
پیشینه پژوهش آموزش گردشگری

گردشگری به عنوان یک حوزه میان رشته‌ای از رشته‌های مختلفی مانند روانشناسی، اقتصاد و جغرافیا بهره می‌گیرد که همین امر باعث اختلاف نظر در مورد نحوه نگرش به مفهوم گردشگری به صورت علمی

و روش‌های آموزشی شده است (Simsek & Kalipci, 2023). با توجه به این اختلاف نظرها و میان رشته‌ای بودن پژوهشگران از ابعاد مختلفی بحث آموزش در گردشگری را مورد توجه قرار داده‌اند. به طور سنتی، بسیاری از تحقیقات در زمینه آموزش مهمان‌نوازی و گردشگری بر روی افزایش توانایی‌های یادگیری دانشجویان و توسعه کارآمدی روش‌های تدریس مدرسان تمرکز داشته‌اند. به عنوان مثال، محققان مهمان‌نوازی و گردشگری به طور مکرر سبک‌های یادگیری دانشجویان، توانمندی دانشجویان در حوزه‌های موضوعی و روش‌ها و روش‌های آموزش را مورد بررسی قرار داده‌اند. با این حال، در سال‌های اخیر، پارادایم تحقیق به منظور برآورده کردن نیازهای تمامی نهادهای ذی نفع - دانشجویان، مدرسان و صنعت - تغییر کرده است (Kim & Jeong, 2018). برای مثال (Rabani et al, 2023) در پژوهشی به منظور بررسی چالش‌های نظام جامع آموزش گردشگری ایران با تأکید بر رویکرد کارآفرینی بر هر دو بخش سیستم عرضه و تقاضای آموزش گردشگری ایران متمرکز شدند.

به منظور بررسی کامل‌تر و شناسایی روندهای اصلی پژوهش در آموزش گردشگری و هتلداری، با استفاده از کلیدواژه‌هایی مانند "tourism"، "education"، و "hospitality education" در پایگاه داده Web of science (WOS) جستجوی اولیه انجام شد. در مجموع ۴۷۵ مقاله در حوزه آموزش گردشگری شناسایی شد که بعد از بررسی‌ها مشخص شد که ۴۰۸ پژوهش با موضوع آموزش گردشگری ارتباط دارند. در مرحله بعد کلمات کلیدی مقالات استخراج و با استفاده از نرم افزار Vosviewer بصری شد (شکل شماره ۱). مرور مطالعات انجام شده در پایگاه داده WOS در زمینه آموزش حاکی از آن است که ۶ روند کلی در مطالعات مربوط به آموزش گردشگری و هتلداری وجود دارد.

یادگیری تجربی یکی از روندهای کلیدی در آموزش گردشگری و مهمانداری است مانند کارآموزی و سفرهای میدانی (Arcodia et al, 2021). یکی دیگر از روندهای اصلی در مطالعات پیشرفت‌های فناوری ارتباطات و اطلاعات و استفاده از آنها در آموزش گردشگری و هتلداری است. در این ارتباط موضوعاتی مانند یادگیری بازی محور، واقعیت مجازی، وب ۲.۰، شبکه‌های اجتماعی، یادگیری آنلاین، یادگیری موبایل (Fatima et al, 2018) و اخیراً هوش مصنوعی و چت جی پی تی (Ivanov et al, 2023) مطرح شده‌اند. روند سوم، مطرح شدن مباحث مربوط به پایداری در آموزش است (McGrath, 2020). طراحی سرفصل‌های درسی و لزوم توجه به کارآفرینی (Daniel et al, 2017) و مشارکت دادن بخش صنعت (Wang et al, 2010) در این فرایند از جمله روندهای اصلی دیگری محسوب می‌شود که مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. مباحث مربوط به کرونا و لزوم تغییر در آموزش‌ها هم در چند سال اخیر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است (Seo et al, 2021).



شکل ۱ روندهای اصلی در آموزش گردشگری و هتلداری در جهان

در کنار روند جهانی، به منظور بررسی پژوهش‌های آموزش گردشگری در ایران، در پایگاه داده ایرانداک، نورمگز، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و سیویلیکا، با استفاده از کلید واژه "آموزش گردشگری" در تاریخ ۳۰ اردیبهشت ۱۴۰۳ بررسی انجام شد. بررسی پژوهش‌های داخلی در زمینه آموزش گردشگری حاکی از آن است که پژوهش‌های انجام شده در زمینه آموزش گردشگری عموماً به حوزه‌های آموزش آکادمیک (Ziaee et al, 2012)، نقش آموزش و پرورش (Khajvandahmadi, 2022)، کتب آموزشی در مدارس (Salehi et al, 2019) و همچنین شیوه‌های جدید آموزش مجازی (Soleimani, 2022) پرداخته‌اند. در این میان آموزش عالی بیشترین تعداد پژوهش و مقاله را به خود اختصاص داده است. یکی از حوزه‌های دیگر که توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است، چالش‌های آموزش گردشگری است. (Jaafari, 2013) مهم‌ترین چالش‌های آموزش عالی گردشگری در ایران را نبود برنامه‌های دقیق و نظامند به منظور شناسایی و تعیین نیازهای آموزشی، نبود برنامه‌ها و دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده جهت ساماندهی جذب دانشجو در رشته‌های مورد نیاز در بخش گردشگری، کمبود کادر علمی متخصص و عدم اختصاص بودجه کافی به آموزش عملی دانست. در این ارتباط پویایی تقاضا، فقدان هماهنگی بین عرضه کنندگان خدمات گردشگری و شرایط کاری بی ثبات و فصلی را عواملی معرفی می‌کند که ممکن است مانع بازده آموزش گردشگری و هتلداری شود.

پژوهش‌های انجام شده در زمینه آموزش گردشگری عموماً به حوزه‌های آموزش آکادمیک، نقش آموزش و پرورش و کتب آموزشی در مدارس، بررسی نقش و شناسایی ذی نفعان و همچنین رویکردهای فلسفی

به آموزش در گردشگری و شیوه‌های جدید آموزش مجازی پرداخته شده است. در این میان آموزش عالی بیشترین تعداد پژوهش و مقاله را به خود اختصاص داده است. با وجود تلاش‌های انجام شده می‌توان ادعا کرد که هنوز در میانه این راه طولانی قرار داریم و بسیاری از حوزه‌های آموزش در کشور مورد بررسی قرار نگرفته‌اند. از این جمله می‌توان به آموزش‌های کوتاه‌مدت، نقش موسسات آموزشی، بررسی کیفیت آموزش‌ها، نقش مدرسين و سرفصل‌ها، محیط‌های آموزشی، متدهای جدید آموزش اشاره کرد. به علاوه مناطق مختلف ایران از تفاوت معناداری در فرهنگ، اداب و رسوم، سطح توسعه و امکانات و همچنین میزان ورودی گردشگران، درآمد حاصل از صنعت گردشگری برخوردارند. هر کدام از این موارد ممکن است نیازمند نوع آموزش، شیوه و سیاست‌گذاری منحصربفردی باشد که در پژوهش‌های پیشین به آنها اشاره ای نشده است و به تفکیک استان‌ها آموزش گردشگری مورد بحث و بررسی قرار نگرفته است. این پژوهش درصدد پاسخ‌گویی به این سوال کلیدی است که ذی‌نفعان صنعت گردشگری در ارتباط با آموزش گردشگری با چه چالش‌هایی مواجه هستند.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها پیمایشی و از نظر ماهیت داده‌ها کیفی است. از آنجا که در پژوهش حاضر درصدد شناسایی چالش‌های پیش روی آموزش گردشگری در استان کردستان هستیم روش کیفی انتخاب شد زیرا بواسطه واکاوی عمیق پدیده مورد مطالعه در زمینه وقوع آن امکان پاسخ به سوال کلیدی پژوهش فراهم می‌گردد. همچنین با توجه به اهمیت امکان طراحی و پیاده سازی سیاست‌های ثمر بخش در راستای مرتفع ساختن چالش‌ها و فراهم کردن امکان فرمول‌بندی و عملیاتی‌سازی آموزش‌های بهینه گردشگری پژوهش‌های کیفی با ارائه بینش‌ها، تبیین‌ها و سیاست‌های کارآمد تناسب بیشتری دارد (Yin, 1984). همچنین از میان طرح‌های تحقیق کیفی در این پژوهش از مطالعه موردی با تاکید ویژه بر جغرافیای استان کردستان بهره گرفته‌ایم. به اتکا طرح مطالعه موردی، پدیده‌های مورد مطالعه در شرایط طبیعی آن‌ها از طریق تحلیل مشروح زمینه تعداد محدودی از رویدادها یا شرایط واکاوی خواهند شد (Yin, 1984, p.23).

بدیهی است که در صنعت گردشگری و بطور خاص در زمینه آموزش گردشگری ذینفعان گوناگونی دخیل هستند و ترسیم شرایط موجود و مطلوب میسر نخواهد بود مگر آنکه تصویر نهایی بر اساس دیدگاه‌ها، آراء و نگرش‌های تمام این گروه‌های ذینفع ترسیم گردد. بر این اساس، ذی‌نفعان مشارکت‌کننده در این پژوهش عبارتند از: فراگیران، موسسات آموزشی، دولت، گردشگران، کارشناسان و متخصصین آموزش گردشگری و کسب‌وکارها. جزئیات مربوط به ذینفعان و گروه‌های فرعی آنها را به عنوان منبع کلیدی داده‌های پژوهش حاضر در پیوست شماره ۱ درج شده است.

در پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این سوال کلیدی بوده‌ایم که آموزش گردشگری در استان کردستان با چه چالش‌هایی مواجه است. برای پاسخ به این سوال و به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته از ذینفعان آموزش گردشگری در استان کردستان استفاده شد. استراتژی

نمونه‌گیری انتخابی پژوهش حاضر از میان روش‌های نمونه‌گیری غیراحتمالی نمونه‌گیری هدفمند^۱ است. چراکه به‌طور آگاهانه گروه‌هایی انتخاب می‌شوند که می‌توانند بیشترین اطلاعات را حول مسئله پژوهشی مورد مطالعه در اختیار محقق قرار دهند (Creswell, 2007). به منظور انتخاب موارد تحت مطالعه از میان افراد و گروه‌های حاضر در گروه‌های ذینفع ۶ گانه و زیربخش‌های هریک در این پژوهش از ملاک‌هایی بهره گرفته ایم که امکان دستیابی به داده‌های واقعی را برای ما فراهم آورد (پیوست شماره ۲). بر اساس معیارهای پیش‌گفته در خصوص کفایت تعداد مصاحبه‌ها و روایی و پایایی داده‌ها، ۷۵ مصاحبه نیمه ساختار یافته واقع محور به صورت رودرو، تلفنی و یا آنلاین (در بستر گوگل میت) بصورت انفرادی یا گروهی با متوسط زمان ۵۰ دقیقه برای هر مصاحبه صورت گرفت (مشخصات کلی مصاحبه شوندگان و ویژگی‌های جمعیت شناختی آنها و همچنین راهنمای علائم اختصاری کدهای مصاحبه شوندگان در پیوست‌های شماره ۳ و ۴ ارائه شده است). برای تحلیل داده‌های کیفی بر اساس رویکرد (Creswell, 2007) از سه مرحله آماده‌سازی و سازمان‌دهی داده‌ها؛ کاهش داده‌ها به تم‌ها از طریق فرایند کدگذاری و ارائه داده‌ها در قالب تصاویر و جداول یا بحث‌های نوشتاری بهره گرفته‌ایم.

بر اساس رویکرد Dooley (2000: 342) در این پژوهش از ۴ معیار کلیدی برای پایان دادن به رویه گردآوری داده‌ها استفاده شد. نخست، داده‌های دریافتی از مصاحبه‌شوندگان تکراری شده و بینش جدیدی در ارتباط با سوال پژوهش در اختیار ما قرار ندادند. دوم، مقوله‌های مورد استفاده برای کدگذاری داده‌ها به طور نسبتاً قطعی ایجاد و محققین به اطمینان نسبی در خصوص پایان گردآوری داده‌ها دست یافتند. سوم، محقق به سازگاری نسبی و کافی در داده‌ها دست یافت و در نهایت داده‌های جدید با با مقوله‌های شناسایی شده پیشین فاصله‌ی زیادی داشته و از تحقیق کنار گذاشته شدند.

برای حصول اطمینان از روایی تحلیل‌ها سعی بر آن بوده است که از موارد کلیدی همچون بیان روشن پرسش پژوهش، تناسب روش پژوهش برای پاسخ‌گویی به سوال موردنظر، روش نمونه‌گیری متناسب، گردآوری و مدیریت نظام‌مند داده‌ها و تحلیل دقیق و درست داده‌ها اطمینان یابیم. همچنین به طور خاص از دو استراتژی چک کردن اعضا (برگشت دادن داده‌ها و تفسیرها به مشارکت‌کنندگان در مطالعه برای تأیید صحت تفسیرها و روایت‌های آنها) و توصیف‌های غنی و پر مایه برای اطمینان از انتقال پذیری داده‌ها استفاده شد. حصول اطمینان از پایایی نیز به اتکا سازمان‌دهی نسخه‌های مصاحبه، نتایج اولیه و روایت‌های گردآوری‌شده در طول مطالعه به‌گونه‌ای که پژوهش‌گران بعدی بتوانند این رویه را تکرار کنند انجام گرفته است.

یافته‌ها

پس از اتمام فرایند کدگذاری باز، دسته‌بندی گزاره‌های مفهومی و طی روند مقوله‌سازی، نتایج نشان داد که در آموزش گردشگری با سه دسته چالش کلیدی اصلی و ۳۱ زیر چالش مواجه هستیم؛ چالش‌های

1 Purposeful sampling

مرتبط با خود آموزش، چالش‌های مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی و چالش‌های مرتبط با ماهیت گردشگری. جدول شماره ۱ نمونه کدگذاری داده‌های پژوهش را به تصویر می‌کشد.

جدول ۱. نمونه‌ای از کدگذاری داده‌ها

تم	مقوله	زیرمقوله	نمونه کدباز	نمونه روایت (نقل قول)	مصاحبه شونده‌گان
مرتبط با فرایند آموزش	مرتبط با حضور غیرمتخصصین	ارائه آموزش از سوی مدرسین فاقد تخصص در زمینه گردشگری	ممتنع است. هرکسی تصور می‌کند می‌تواند در آن وارد شود و حتی می‌تواند در آن تحقیق کند	گردشگری سهل و	S3, S4, S5, E7, E9, E10, E12
چالش‌های آموزش	سازوکارهای ناکارآمد	رابطه محوری	اعطای مجوزهای گردشگری بر مبنای روابط نه ضوابط	در آموزشگاه‌های سطح استان هم مجوزهایی که داده می‌شود مانند تور لیدری و مدیریت فنی بیشتر مجوزهای فامیلی هستند.	E2, E7, E8, E9
ماهیت گردشگری	پویا	ظهور روندهای متغیر در بازه‌های زمانی کوتاه	خب از آنجایی که گردشگری در سطح بین الملل بسیار در جریان است از همین رو روندها به سرعت تغییر می‌کنند و مشتریان به شدت به دنبال تجربیات جدید هستند	المثل بسیار در جریان است از همین رو روندها به سرعت تغییر می‌کنند و مشتریان به شدت به دنبال تجربیات جدید هستند	S1, S8, E1, E4, E6, E11, E12, E17

چالش‌های مرتبط با فرایند آموزش گردشگری

حضور غیرمتخصصین؛ یکی از چالش‌های پیش روی آموزش، فعالیت افرادی در زمینه آموزش است که از تجربه، تحصیلات و تخصص مرتبط در این زمینه برخوردار نیستند. ممکن است یکی از دلایل کلیدی این چالش سهولت امکان ورود افرادی از سایر حوزه‌ها و زمینه‌ها به گردشگری در صورت علاقمندی و گذراندن برخی آزمون‌ها و دریافت مجوزهای لازم فعالیت در گردشگری باشد.

فقدان آموزش هدف‌مدار؛ یکی دیگر از کاستی‌ها و چالش‌های پیش روی آموزش در گردشگری عدم هدف‌گذاری آموزشی است. ما در گردشگری و بطور خاص آموزش با دینفعان متفاوتی مواجه هستیم از کسب‌وکارها تا گردشگران. بدیهی است که آموزش به هریک از این گروه‌ها با اهداف ویژه و متفاوتی صورت

خواهد گرفت. اما پیش از طراحی و اجرای آموزش برای این گروه‌های گوناگون هدف از آموزش عمدتاً به طور روشن تصریح نشده است.

کمبود نیروی متخصص؛ بدیهی است که گردشگری یکی از رشته‌های دانشگاهی تخصصی است که زمان زیادی از اضافه شدن آن به آموزش دانشگاهی به عنوان یک رشته تحصیلی نمی‌گذرد و همین مسئله یکی از دلایل کمبود نیروی انسانی متخصص در زمینه آموزش به ویژه در استان کردستان محسوب می‌شود.

فقدان دید سیستماتیک؛ گردشگری در قالب یک صنعت ابعاد، بازیگران و بخش‌های گوناگونی را در بر می‌گیرد. نمی‌توان صرفاً بر یک بعد، بخش یا مجموعه محدودی از ذینفعان تمرکز کرد. بدون اتکای دید سیستمیک که مجموعه این تنوع را در بر گیرد نمی‌توان به اثربخشی در گردشگری به طور عام و آموزش به طور خاص دست یافت.

سرفصل‌های نامتناسب؛ یکی دیگر از چالش‌های آموزش در گردشگری وجود سرفصل‌های نامتناسب با خواست و انتظارات مخاطبان آموزش است. از سوی دیگر بازه زمانی بروز رسانی سرفصل‌ها با توجه به تغییرات شرایط درونی و بین‌المللی و همچنین تغییر نیازهای فراگیران بسیار طولانی است.

تجربه-محوری یا نظریه-محوری صرف؛ یکی دیگر از چالش‌های پیش روی آموزش نگاه صفر و یک به تجربه و نظریه در گردشگری و بطور خاص آموزش است. برخی از آموزش‌ها فارغ از بعد مهم تجربه و مهارت صرفاً به انتقال مبانی و مفاهیم بنیادین گردشگری اکتفا کرده‌اند. از سوی دیگر ورود به بازار کار در گردشگری و یا فعالیت موفقیت آمیز اقتصادی در گردشگری عمدتاً به تجربه کاری نسبت داده می‌شود. در حالی که آموزش بهینه‌ی گردشگری ترکیب متوازنی از این دو را می‌طلبد.

دانش درونزا؛ یکی دیگر از چالش‌های کلیدی آموزش در گردشگری تمرکز صرف بر محتوای آموزش درونی بدون توجه به شرایط بین‌المللی، مبانی بروز، تئوری‌های به تازگی توسعه یافته و یا ابزارها و روش‌های نوین است.

آموزش‌گریزی؛ بر اساس دیدگاه ذینفعانی که با آنها مصاحبه شد و یافته‌های پژوهش، یکی از چالش‌های آموزش گردشگری آموزش‌گریزی است. به این معنا که فراگیران علاقه و اراده لازم را برای دریافت آموزش‌های ثمربخش ندارند.

آموزش صنف-محور؛ شواهد حاکی از آن است که بخش زیادی از آموزش تنها بر بعد خاصی از گردشگری و بخش خاصی از بازیگران و ذینفعان گردشگری و به طور خاص کسب‌وکارهایی همچون اقامتگاه‌ها و یا دفاتر فنی متمرکز است و سایر ذینفعان همچون گردشگران یا کارشناسان بدنه دولت یا جامعه محلی نادیده گرفته شده‌اند.

چالش‌های مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی

دسته دوم چالش‌های آموزش گردشگری مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی ست به این معنا که فراتر از چالش‌های مرتبط با آموزش و پیچیدگی‌ها آن، بخشی از ناکارآمدی آموزش به محیط بیرونی و سازوکارهای ناکارآمد مرتبط با سازمان‌های دخیل در گردشگری باز می‌گردد.

رابطه‌محوری؛ یکی از سازوکارهای ناکارآمد در ارتباط با آموزش بهینه فراهم آوردن شرایط برای فعالیت افراد، گروه‌ها و موسساتی فراتر از الزامات و ضوابط قانونی و مبتنی بر روابط است که خود می‌تواند با یکی از چالش‌های مرتبط با آموزش که پیش‌تر به آن اشاره شد؛ حضور غیرمتخصصین در آموزش گردشگری در ارتباط باشد.

فعالیت جزیره‌ای؛ یکی دیگر از سازوکارهای ناکارآمد بیرونی در ارتباط با آموزش گردشگری فعالیت جزیره‌ای نهادها و سازمان‌های دخیل در آموزش بصورت مستقل و مجزاست به‌طوری‌که سازمان‌های دخیل بدون توجه به مأموریت و فعالیت‌های انجام گرفته یا در حال انجام سایر سازمان‌ها اقدامات خود را پیش می‌برند که خود باعث همپوشانی، و یا در مواردی انجام اقدامات تکراری با صرف منابع قابل توجه خواهد شد.

نظارت ناکافی؛ بر اساس آنچه از مصاحبه‌های انجام گرفته آشکار شده است یکی دیگر سازوکارهای ناکارآمد که اثربخشی آموزش را با چالش مواجه می‌کند تمرکز صرف بر اجرا و پیاده سازی آموزش است بدون توجه به نظارت بر حسن اجرای آموزش و تحقق اهداف تعیین شده.

فقدان بودجه‌ی مستقل؛ بودجه تخصیص یافته به سازمان‌های میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای مجموعه ای از فعالیت‌های گوناگون بدون تعیین درصد تخصیص بودجه به هریک از اقدامات و اهداف و فعالیت‌های گوناگون به مصرف می‌رسد. از همین رو نمی‌توان روشن کرد دقیقاً به چه میزان منابع مالی برای هدف گذاری آموزش در دست است.

کمیت‌محوری آموزش؛ چالش دیگر آموزش گردشگری که از سازوکارهای ناکارآمد بالادستی نشئت می‌گیرد تمرکز بر کمیت آموزش یا به بیان بهتر تعداد دوره‌های برگزار شده، تعداد فراگیران مخاطب آموزش‌های گردشگری، تعداد دریافت کنندگان مجوز فعالیت بعنوان موسسه آموزشی، تعداد فارغ التحصیلان دانشگاهی و یا تعداد مجوزهای دریافت شده فعالیت در گردشگری مانند دریافت کارت تولیدری است و همین خود کیفیت و محتوا و اثربخشی آموزش را به میزان قابل توجهی تحت‌الشعاع قرار می‌دهد.

فقدان زیرساخت؛ بدیهی است که اجرا و پیاده سازی آموزش با استانداردهای از پیش تعیین شده فراتر از الزامات آموزشی همچون مدرسین، روش و محتوا و سرفصل‌های آموزشی به زیرساخت‌های لازم به ویژه مکان بهینه برای پیاده سازی آموزش نیاز دارد. در حال حاضر یکی از چالش‌ها فقدان چنین زیرساختی برای برگزاری آموزش‌های بهینه است. فقدان زیرساخت موجب شده است که بسیاری از آموزش‌ها با وجود اهمیت و ضرورت در عمل محقق نگردند.

سیاست‌گذاری بالا به پایین؛ هرچند بخشی از اختیار تعیین موضوعات و محتوای آموزشی به ویژه در آموزش‌های کوتاه مدت به سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و موسسات آموزشی واگذار شده است اما همچنان بخش عمده سیاست‌های آموزشی در ارتباط با محتوا، موضوعات و سرفصل‌های

آموزشی به وزارت گردشگری و البته وزارت علوم باز می‌گردد و این خود موجب شده است میان آنچه از نهادهای بالادستی مصوب می‌گردد با واقعیت زمینه‌ای استان‌هایی مانند کردستان با ویژگی‌های منحصر بفرد و الزمات و نیازمندی‌های خاص نتوان ارتباط یک به یک برقرار کرد که خود عدم تناسب میان آموزش و انتظارات و نیازمندی مخاطبان آموزش را موجب می‌شود.

چالش‌های مرتبط با ماهیت گردشگری

دسته سوم چالش‌های آموزش گردشگری به ماهیت منحصر بفرد گردشگری باز می‌گردد که خود پیچیدگی‌هایی را بر آموزش تحمیل می‌کند.

خدمت‌محور بودن؛ گردشگری در دسته صنایع خدماتی قرار می‌گیرد. بر خلاف تولید کالاهای برخوردار از ویژگی تکنیکی و فنی محسوس و آزمون پذیر در گردشگری ما با ارائه خدمات نامحسوس مواجه هستیم که خود به پیچیدگی گردشگری دامن می‌زند.

انسان‌محور بودن؛ صنعت گردشگری بیش از سایر صنایع بویژه صنایع خدماتی، مبتنی بر نیروی انسانی است. چرا که مهم‌ترین عنصر در طراحی، عملیاتی سازی و ارائه خدمات گردشگری نیروی انسانی ست و این خود توسعه نیروی انسانی را به یکی از مولفه‌های تاثیر گذار بر روند مطلوب توسعه گردشگری بدل ساخته است.

تجربه‌محوری؛ ویژگی منحصر به فرد دیگر گردشگری که آن را از سایر صنایع و فعالیت‌های اقتصادی متمایز می‌سازد اهمیت عامل تجربه است. به این معنا که آنچه تحت عنوان خدمات گردشگری می‌شناسیم حول تجربه مشتری شکل می‌گیرد که حساسیت آموزش‌های مرتبط برای چگونگی برآورده سازی این هدف و ترویج تجربه مثبت را آشکار می‌سازد.

کیفیت‌محور بودن؛ یکی دیگر از ویژگی‌های گردشگری مبتنی بودن آن بر کیفیت است. برای مشتری عمدتاً کیفیت و ماهیت و محتوای تجربه دریافتی از خدمات ارائه شده در مقایسه با تعدد خدمات و تجربیات در اولویت بالاتری قرار دارد. از سوی دیگر این کیفی بودن تجربه صرفاً از خدمات کسب و کارها نشئت نمی‌گیرد و از تصویری بزرگ‌تر حاوی بخش‌های متعدد همچون مهمان پذیری، رفتار ساکنین و جامعه محلی، احساس امنیت، جاذبه‌های گردشگری، ... شکل خواهد گرفت.

خدمات سفارشی؛ بر خلاف صنایع تولیدی یا برخی از صنایع خدماتی با امکان تولید و ارائه محصولات مشابه با ویژگی‌ها و کارکردهای یکسان برای طیف زیادی از مشتریان در گردشگری ما عمدتاً با خدمات سفارشی متناسب با نیازها، انتظارات و خواسته‌های افراد و گروه‌ها مواجه هستیم. این ویژگی منحصر بفرد ارائه خدمات در گردشگری و آموزش‌های متناسب برای تحقق این الزام را پیچیده خواهد ساخت.

میان‌رشته‌ای بودن؛ آموزش گردشگری به ویژه در سطح دانشگاه با در بر گرفتن موضوعات و محتوای متنوع با طیف گوناگونی از رشته‌های علمی و حوزه‌های موضوعی همپوشانی دارد و تسلط بر تمام این حوزه‌ها اغلب دشوار و گاه ناممکن است.

بین‌بخشی؛ ماهیت گردشگری ایجاب می‌کند فراتر از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بخش‌ها، سازمان‌ها و نهادهای دیگری نیز در توسعه گردشگری دخیل بوده و مشارکت داشته باشند. همکاری میان این بخش‌های گوناگون، تعیین نقش و مسئولیت‌های مرتبط با مأموریت آنها برای توسعه گردشگری و برقراری هماهنگی میان اقدامات و اهداف آنها چالشی ست که آموزش در گردشگری را تحت تاثیر قرار داده است.

بین‌المللی بودن؛ بخش اجتناب‌ناپذیری از تکمیل زنجیره طراحی، پیاده‌سازی و ارائه خدمات گردشگری تحت تاثیر شرایط بین‌المللی است. بخشی از مشتریان گردشگری فراتر از گردشگران محلی و برون استانی قاعدتاً گردشگران بین‌المللی خواهند بود که انتظار آنها دریافت تجربیات در حد استانداردهای بین‌المللی خواهد بود. آگاهی از تغییر و تحول روندها در سطح بین‌المللی و بکارگیری آنها در عمل با هدف تناسب خدمات داخلی با استانداردهای بین‌المللی آموزش را دشوارتر و پیچیده‌تر خواهد کرد.

تعامل‌محوری؛ با لحاظ ویژگی‌های پیش گفته همچون انسان‌محوری و تجربه‌محوری یکی دیگر از ویژگی‌های مختص گردشگری تعاملی بودن است. فراتر از تعامل میان افراد و گروه‌ها، تعاملات فرهنگی نیز بیش از هر زمینه‌ای در گردشگری رخ خواهد داد که خود موجب پیچیده شدن گردشگری و البته آموزش‌های مرتبط خواهد شد.

تاثیرپذیری از بحران‌ها؛ یکی دیگر از پیچیدگی‌های پیش روی گردشگری تاثیر پذیری این صنعت از بحران‌های بیرونی اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، زیست‌محیطی و حتی اپیدمیولوژیک است. بدیهی است که این ویژگی گردشگری را به مثابه یک صنعت آسیب‌پذیر خواهد کرد که مستلزم آموزش و تربیت نیروی انسانی در ارتباط با چگونگی مواجهه با بحران‌های بیرونی است.

نو بودن؛ گردشگری برای سال‌ها بیشتر در قالب فعالیت اقتصادی نگریسته می‌شد. اما با آشکار شدن اهمیت سرمایه انسانی در این صنعت، آموزش گردشگری به رسمیت شناخته شده است. با این وجود آموزش گردشگری همچنان در آغاز راه قرار دارد و چالش‌هایی همچون کمبود نیروی متخصص، سرفصل‌های نامتناسب، در بر نگرفتن تمام ذینفعان در آموزش، محتوای آموزشی در حال تکمیل و کمبود منابع آموزشی از جمله چالش‌هایی است که از نو بودن رشته آموزشی گردشگری نشئت گرفته است.

در مجموع تحلیل داده‌های پژوهش حاکی از آن است که برآیند عواملی در سه رکن اصلی پیش گفته امکان آموزش اثربخش در گردشگری را با کاستی‌هایی مواجه ساخته‌اند. شکل ۲ مجموعه‌ی این عوامل را به تصویر می‌کشد.



شکل ۲. چالش‌های آموزش گردشگری در استان کردستان

بحث و نتیجه‌گیری

گردشگری یکی از صناعی است که بیش از هر چیز وابسته به نیروی انسانی است. از همین رو کیفیت خدمات گردشگری تا میزان قابل‌ملاحظه‌ای به کیفیت نیروی انسانی باز می‌گردد (Weiermair & Bieger, 2012). آموزش رکن حمایتگر و هدایتگر صنعت گردشگری است (Tiwari et al, 2021) به‌طوری‌که دانش و مهارت‌های شغلی یکی از ارکان کلیدی عملکرد اثربخش گردشگری به شمار می‌رود (Ziaee, Saeedi & Torabi, 2012; Heydari, Nasrollahzadeh & Abdollahi, 2012; Hoseni, 2015; Bapiri et al., 2021). در یک دهه اخیر نیاز به آموزش نیروی انسانی در صنعت گردشگری با تقاضای فزاینده مواجه شده است؛ از یک سو برنامه‌های آموزشی ارائه شده توسط نهادهای آموزشی افزایش روبه‌رشدی داشته‌اند و از سوی دیگر با در نظر گرفتن ماهیت چندبعدی صنعت گردشگری طیف گسترده‌ای از دوره‌های آموزشی به منظور برآورده کردن تقاضای حوزه‌های گوناگون توسعه یافته‌اند. این در حالیست که در طول یک دهه اخیر آموزش گردشگری در قالب یک رشته تحقیقاتی علاقه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. (Daniel et al, 2017).

یکی از کاستی‌های پیش روی صنعت گردشگری در ایران فقدان دسترسی به نیروی انسانی آموزش دیده و توانمند است (Ziaee, Saeedi & Torabi, 2012; Khodaei & Kalantari, 2013; Mehralizadeh, 2017).

Bapiri et al., 2021) طی دهه‌ی اخیر بحث‌های مرتبط با کیفیت آموزش و ارتباط آن با نیازهای صنعت موضوع بسیاری از تحقیقات داخلی بوده است. اگر چه در تحقیقات پیشین به چالش‌های پیش روی آموزش گردشگری اشاره شده است اما با تاکید بر بعد یا ابعاد ویژه ای همچون آموزش راهنمایان گردشگری (Hoseini, 2015)، آسیب‌شناسی گردشگری در نظام آموزش عالی (Ziaee, Saeedi & Torabi, 2012; Heydari, Nasrollahzadeh & Abdollahi, 2012; Mehralizadeh, 2017)، آسیب‌شناسی آموزش‌های کوتاه‌مدت گردشگری (Bapiri et al., 2021)، فهرست نسبتا جامعی از چالش‌های پیش روی آموزش گردشگری با لحاظ آرا و نظرات عمده بازیگران صنعت در دست نیست.

انعکاس آراء، نظرات و تجربیات ذینفعان متعدد صنعت گردشگری یعنی افرادی که در فراهم کردن آموزش مشارکت دارند یا از آموزش تاثیر می‌پذیرند همچون فراگیران، مدرسان، موسسات آموزشی، کسب‌وکارها، کارشناسان بدنه ی دولت، و حتی گردشگران به شناسایی سه دسته‌ی کلیدی چالش‌ها شامل چالش‌های مرتبط با فرایند آموزش، چالش‌های مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی و چالش‌های مرتبط با ماهیت گردشگری انجامید. هریک از چالش‌ها خود در بردارنده زیرمجموعه‌هایی هستند که بهتر نمایانگر چگونگی تاثیرگذاری آنها بر کمیت و کیفیت آموزش گردشگری ست. به عنوان مثال در ارتباط با چالش‌های مرتبط با فرایند آموزش مواردی همچون حضور غیر متخصصین در آموزش، فقدان آموزش هدف‌مدار، تجربه‌محوری یا نظریه‌محوری صرف در آموزش‌ها، دانش درونزا و یا آموزش‌گریزی اشاره کرد. همراهی با رویکرد (Heydari, Nasrollahzadeh & Abdollahi, 2012) یافته‌های پژوهش ما نیز حاکی از آن است که ماهیت میان رشته‌ای گردشگری ایجاب می‌کند هرکسی با هرکمیت و کیفیتی از دانش گردشگری در باب آن اظهار نظر کند و گاه در آموزش‌ها مشارکت فعال داشته باشد که خود یکی از چالش‌های کلیدی به شمار می‌رود. و یا همچون (Bapiri et al, 2021) در ارتباط با صنف‌محوری آموزش‌ها، یافته‌های ما حاکی از آنند که به عنوان مثال آموزش‌های کوتاه‌مدت منحصرا بر سه بعد حوزه‌ی تربیت راهنمایان گردشگری، مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و مدیر عمومی تاسیسات گردشگری تمرکز دارند و سایر ذینفعان و آموزش‌های مرتبط تا حد زیادی نادیده گرفته شده‌اند. فراتر از این یافته‌ها در ارتباط با نظریه یا تجربه‌محوری صرف در این پژوهش دریافتیم کیفیت و اثربخشی نیروی انسانی در گرو میزان تسلط بر دانش نظری و برخورداری از مهارت‌های کاربردی مورد نیاز صنعت است

در ارتباط با چالش‌های مرتبط با سازوکارهای ناکارآمد بیرونی، شرایط تاثیرگذار خارج از فرایند آموزش و برآمده از محیط پیرامونی آشکار گردید همچون فعالیت جزیره‌ای نهادهای دخیل در آموزش، نظارت ناکافی بر حسن اجرای آموزش، فقدان بودجه‌ی مستقل برای آموزش، فقدان زیرساخت‌های پشتیبان پیاده‌سازی آموزش‌ها. همانطور که (Khodaei & Kalantari, 2013) به آن پرداخته‌اند مسئولیت گردشگری و توسعه و آموزش آن متوجه سازمان های متعددی ست که هماهنگی و تقسیم کار کارآمد میان آنها ضروری است. متأسفانه فقدان الگوی مناسب برای مشارکت و ایفای نقش بازیگران دخیل در طراحی و پیاده سازی آموزش‌ها، آموزش گردشگری را با سردرگمی‌های قابل ملاحظه‌ای روبرو ساخته است. در همین راستا یک چالش بزرگ فعالیت جزیره‌ای نهادهای دخیل در گردشگری و به طور خاص ارتباط نداشتن بخش‌های

صنعت با نهادهای آموزشی است. در نتیجه اگرچه صنعت تلاش می‌کند نیازهای خود را شناسایی کند اما بیشتر نیازهای شناسایی شده چندان به اجرا در نمی‌آیند. همچنین تنوع زوایای دید و ماهیت پراکنده و گاه واگرای رویکردهایی که ذینفعان در زمینه آموزش به کار می‌گیرند چالش برانگیز خواهد بود. بر همین اساس هم‌راستا با یافته‌های ما، (Mayaka & Akama, 2014) با تاکید بر اتخاذ رویکردی سیستمی نسبت به آموزش، به منافع متفاوت ذینفعان و فقدان جهت‌گیری آینده‌نگرانه هم در آموزش و هم در صنعت گردشگری به عنوان یک چالش کلیدی اشاره کرده‌اند. از جمله یافته‌های جالب توجه پژوهش حاضر آن است که در ارتباط با سیاست‌گذاری‌های بالا به پایین مرتبط با آموزش، هرچند استانداردسازی آموزش‌ها در ارتباط با نیازهای محلی در چارچوب تضمین کیفیت آموزش‌ها منطقی به نظر می‌رسد اما استدلال‌هایی در خصوص عدم سازگاری استانداردسازی با نوآوری و خلاقیت در طراحی و بازنگری آموزش‌ها وجود دارد که خود نیاز به برقراری توازن میان این دو هدف را می‌طلبد. همچنین فقدان نظام ارزیابی و نظارت بر دوره‌ها، سنجش اثربخشی و میزان دستیابی به اهداف آموزشی را نیز با چالش مواجه ساخته است.

در ارتباط با چالش‌های مرتبط با ماهیت گردشگری نیز به چالش‌هایی که ناشی از ویژگی‌های منحصربفرد صنعت گردشگری ست اشاره شد همچون پویایی، خدمت‌محوری، انسان‌محوری، تجربه‌محوری، آسیب‌پذیری از بحران‌های کلان درونی و بیرونی، بین‌بخشی و بین‌رشته‌ای بودن. به برخی از عوامل مرتبط با ماهیت گردشگری از جمله چندرشته‌ای بودن، پویایی و یا نو بودن در پژوهش‌های پیشین از جمله خدایی و کلانتری (Khodaei & Kalantari, 2013) اشاره شده است. به عنوان مثال خدمت‌محور بودن گردشگری به این معناست که ارائه‌کنندگان خدمات نقش کلیدی در کیفیت محصول و رضایت مشتری ایفا می‌کنند. این ویژگی خود ضرورت آموزش و تضمین اثربخشی آن را به عاملی کلیدی در کیفیت خدمات ارائه شده بدل می‌سازد. همچنین در ارتباط با ماهیت بین‌المللی گردشگری محتوای آموزشی از نظر کمیت و کیفیت و تناسب با تغییرات بین‌المللی چندان رضایت‌بخش نیستند (Bapiri et al, 2021). دورنمای آموزش گردشگری قویا در حال تغییر است که خود ضرورت بازنگری و روزرسانی مباحث و موضوعات آموزشی را آشکار می‌سازد بطوری که فراتر از دوره‌های آموزشی، اهداف یادگیری دوره‌ها نیز باید مد نظر قرار گیرند (Mayaka & Akama, 2014). بدیهی است که صنعت گردشگری بیش از هر صنعت دیگری در طی بحران‌ها شکننده و آسیب‌پذیر است (Kumar & Kumar, 2020) و این طراحی و پیاده‌سازی بخشی از آموزش در مواجهه با این بحران‌ها، مدیریت آنها در زمینه‌هایی همچون تاب‌آوری را می‌طلبد.

در مجموع، یافته‌های پژوهش حاضر نمایانگر دیدی کلی از چالش‌های پیش روی آموزش گردشگری می‌باشد. بی شک شناسایی این چالش‌ها زمینه بازطراحی برنامه‌ها و سیاست‌های آموزشی در سطح محلی و منطقه‌ای در راستای ارتقا کیفیت و اثربخشی آموزش‌ها را فراهم خواهد آورد. این پژوهش در رده پژوهش‌های اندکی قرار می‌گیرد که درصدد ارائه دید جامعی از چالش‌های پیش روی آموزش در گردشگری هستند. یافته‌های این پژوهش نه تنها برای نهادهای آموزشی بلکه ذینفعان گردشگری همچون فراگیران در زمینه‌های گوناگون همچون دانشجویان، کسب‌وکارها، گردشگران، جامعه محلی مثرتر خواهد بود. و

مرتفع ساختن این چالش‌ها نه تنها اثربخشی آموزش بلکه رضایتمندی مخاطبان را نیز تحت تاثیر قرار خواهد داد. پژوهش حاضر به منظور مرتفع ساختن این چالش‌ها پیشنهاداتی در ادامه ارائه می‌دهد:

- لزوم تناسب میان طراحی و پیاده‌سازی آموزش با نیازمندی‌ها و الزامات بازیگران صنعت و انعکاس اولویت‌های ذینفعان در حوزه‌های کلیدی آموزش، دوره‌ها و محتوای مورد آموزش
- گنجاندن همزمان مدرسین آکادمیک و فعالین صنعت در مسیر آموزش گردشگری به فراگیران برای برقراری توازن میان نظریه و عمل
- اجرا و دریافت نتایج نظرسنجی‌های دوره‌ای برای آگاهی از کاستی‌ها، الزامات نادیده انگاشته شده و در نهایت بازنگری در دوره‌های آموزشی پیاده شده
- ضرورت ترسیم نقشه‌ی راه مشارکت و تقسیم کار نهادهای دخیل در فراهم ساختن آموزش گردشگری
- تاکید بر تفکیک آموزش‌های استاندارد پایه و آموزش‌های متناسب با شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اجتماعی و پتانسیل‌های گردشگری در جهت امکان اعمال آراء محلی در طراحی و بازسازی آموزش‌ها
- بهره‌گیری از تجربیات موفق سایر کشورها بویژه کشورهای مشابه از نظر ویژگی‌های اقتصادی، فرهنگی و جغرافیایی در مواردی همچون طراحی، پیاده‌سازی و نظارت بر حسن اجرای آموزش‌ها

حامی مالی

تامین مالی این پژوهش از سوی پارک علم و فناوری کردستان انجام گرفته است.

تعارض منافع

طبق اظهارات نویسندگان، این مقاله هیچ گونه تعارض منافی نداشته است.

References

- Airey, D. (2024). Fifty years of tourism education in annals. *Annals of Tourism Research*, 104, 103689. doi: 10.1016/j.annals.2023.103689
- Arcodia, C., Abreu Novais, M., Cavlek, N., & Humpe, A. (2021). Educational tourism and experiential learning: Students' perceptions of field trips. *Tourism Review*, 76(1), 241-254.
- Arghavani, F., Gholami, K., & Zarezadeh, Y. (2024). Macroergonomics in Higher Education (with an emphasis on Teaching and training), *Journal of Research in Teaching*, 12(2), 25-57. [In Persian]
- Asaadi, Y., Salimi, J., Azizi, N., & Shirbagi, N., (2023), A Qualitative Study of International Students' Experiences of Studying at The University of Kurdistan, *Journal of Research in Teaching*, 11(4), 27-51 [In Persian]
- Bapiri, J., Shafiee, Z., Mohammadian, M. N., Soltani, H. A., & Haji Ahmadi, F. T. (2021). *Journal of Tourism and Development*, 10(4), 73-88. [In Persian]

Beyranvandzadeh, M., Sharafi, S., & Sobhani, N. (2023). The importance of Khorram Abad Valley in the sustainable development of tourism with the approach to providing a basis for registration in the World Heritage. *Quarterly Journal of Human Geography*, 15(3), 110-135. [In Persian]

Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.

Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39(3), 124-130.

Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). Qualitative research designs: Selection and implementation. *The Counseling Psychologist*, 35(2), 236-264.

Daniel, A. D., Costa, R. A., Pita, M., & Costa, C. (2017). Tourism education: What about entrepreneurial skills? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 30, 65-72.

Diplari, A., & Dimou, I. (2010). Public tourism education and training in Greece: A study of the necessity for educational restructuring. *Industry and Higher Education*, 24(2), 115-120. doi: 10.5367/000000010791190976

Dooley, L. M. (2002). Case study research and theory building. *Advances in Developing Human Resources*, 4(3), 335-354.

Einali, J., & Charaghi, M. (2022). Skills empowerment strategies in the field of tourism: Case study of Zanjan Province. *Journal of Skill Training*, 10(39), 39-70. [In Persian]

Fatima, J. K., Ghandforoush, P., Khan, M., & Mascio, R. D. (2018). Mobile learning adoption for tourism education in a developing country. *Current Issues in Tourism*, 22(4), 420-427. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1434135>

Ghoraishi Khorasgani, M.S., Samadi, P., & Ahmadi, P., (2023), Exploring Affecting and Affected Factors by The Revision of Skill-Based Higher Education Curricula, *Journal of Research in Teaching*, 11(4), 84-117. [In Persian]

Habibi, F. (2022). Evaluation and Prioritization of The Tourism Villages of Kurdistan Province for Investment. *Tourism and Leisure Time*, 7(13), 95-112. [In Persian]

Heydari, Ch. R., Nasrollahzadeh, Z., & Abdollahi, M. (2012). The analysis of tourism higher education system based on SWOT model. *Journal of Tourism Planning and Development*, 1(1), 129-159. [In Persian]

Hosseini Largani, S. M., & Mojtazadeh, M. (2021). Designing and validation of instructional quality model for universities in Iran. *Journal of Management and Planning in Educational System*, 14(2), 221-258. doi: 10.52547/MPES.14.2.221

Hosseini, S. S. (2015). Evaluating the training condition of tour guides in Iran: Focusing on the proposal of an educational model at university level. *Journal of Tourism Management Studies*, 9(28), 115. [In Persian]

Imani Seginsara, M., Baetgoll, A., Daraei, M., Sharafi, M., Isanejad, M., Zohdi, A., & Rabbani, J. (2023). Integrating sedimentologic data and stable isotope geochemistry to comprehend the sequence stratigraphic framework of the Middle–

Upper Jurassic Sargelu and Najmah formations in NW Kermanshah (Howramanat, Dowdan, and Kezi sections). *Stratigraphy and Sedimentology Researches*, 38(2), 83-116. [In Persian]

Ivanov, S., & Soliman, M. (2023). Game of algorithms: ChatGPT implications for the future of tourism education and research. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 214-221.

Karimi, S, Barbod, SH., & Ghaderi, Z., (2022), Examining the factors influencing tourism underdevelopment in Kurdistan Province, 4th *International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)*, Penang, Malaysia. [In Persian]

Karoubi, M., Taghavifard, M. T., & Ahmadizad, S. (2022). A model for the development of cultural tourism in Kurdistan province. *Motaleate Shahri*, 11(43), 41-54. [In Persian]

Khajvandahmadi, I., (2022). An analysis of the role and position of education in promoting tourism literacy, *Journal of Iraninan Social Development Studies (JISDS)*, 14(1), 225-247. [In Persian]

Khodaei, Z., & Kalantari, KH. H. (2013). Tourism development focusing on the role of human resource education. *Journal of Urban Management Studies*, 4(12), 47-58. [In Persian]

Kim, H. J., & Jeong, M. (2018). Research on hospitality and tourism education: Now and future. *Tourism Management Perspectives*, 25, 119–122. doi: 10.1016/j.tmp.2017.11.025.

Kumar, N., & Kumar, R. R. (2020). Relationship between ICT and international tourism demand: A study of major tourist destinations. *Tourism Economics*, 26(6), 908-925.

Jaafari, M., (2013), gaps of upper education and tourism industry needs, master dissertation, Allameh Tabataba'i University. [In Persian]

Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.

Maggi, R., & Padurean, L. (2009). Higher tourism education in English – where and why? *Tourism Review*, 64(1), 48–58. doi: 10.1108/16605370910948858

Mayaka, M. A., & Akama, J. S. (2014). Challenges for the tourism, hospitality, and events higher education curricula in Sub-Saharan Africa. In *The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education* (pp. 235). Routledge.

Mayaka, M. A., & Prasad, H. (2012). Tourism in Kenya: An analysis of strategic issues and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 1, 48-56.

McGrath, G. M., Lockstone-Binney, L., Ong, F., Wilson-Evered, E., Blaer, M., & Whitelaw, P. (2020). Teaching sustainability in tourism education: a teaching simulation. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(5), 795–812. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1791892>

Mehralizadeh, Y. (2017). Tourism and Iran's higher education: Interaction or confrontation. *Quarterly Journal of Environmental Education and Sustainable Development*, 5(3), 39-52. [In Persian]

Mínguez, C., Martínez-Hernández, C., & Yubero, C. (2021). Higher education and the sustainable tourism pedagogy: Are tourism students ready to lead change in the post-pandemic era? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100329. doi: 10.1016/j.jhlste.2021.100329

Mirzaee, M., Habibi, K., & Saidi, M. (2023). Analysis of the performance of socio-cultural structures stimulating and developing the creative city of music (Case study: Sanandaj city). *Journal of Shahr-ha*, 10(34), 131-153. [In Persian]

Mohammadi Najafabadi, A., Etebarian Khorasgani, A., & Ebrahimzadeh Dastjerdi, R. (2021). Identifying and prioritizing strategies for the development of human resources in the tourism industry of Isfahan Province. *Spatial Planning*, 11(2), 1-24. [In Persian]

Rabani, R., Mahmoudzadeh, S. M., Ghaderi, E., & Yavarigohar, F. (2023). Analyzing the problems of the process of comprehensive tourism education system in Iran with emphasis on entrepreneurship approach. *Journal of International Business Management*, 6(1), 141-159. [In Persian]

Rafiee, H., Rahnama, A., & Dadras Moghadam, A. (2020). Investigating the Impact of Investment Space on Middle East Tourism Industry with Spatial Econometrics Approach. *Journal of Tourism and Development*, 9(4), 21-38. [In Persian]

Salehi Omran, E., Mehdipour, R., Salehi, S., & Abedini Baltork, M. (2019). Analysis of content of 6th-grade elementary textbooks based on the components of tourism education. *Journal of Tourism Planning and Development*, 8(29), 1-19. [In Persian]

Seo, S., & Kim, H. J. (2021). How COVID-19 influences hospitality and tourism education: Challenges, opportunities, and new directions. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 33(3), 147-147.

Seraphin, H., Yallop, A. C., Smith, S. M., & Modica, G. (2021). The implementation of the Principles for Responsible Management Education within tourism higher education institutions: A comparative analysis of European Union countries. *The International Journal of Management Education*, 19(3), 100518. [doi: 10.1016/j.ijme.2021.100518](https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100518)

Şimşek, E. K., & Kalıpçı, M. B. (2023). A bibliometric study on higher tourism education and curriculum. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 33, 100442. doi: 10.1016/j.jhlste.2023.100442

Soleimani, H. K. (2022). Education for sustainable tourism development with emphasis on virtual education, *Journal of geography and human relationship*, 5(3), 44-52.

Tiwari, P., Séraphin, H., & Chowdhary, N. R. (2021). Impacts of COVID-19 on tourism education: Analysis and perspectives. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21(4), 313-338.

Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2010). Is tourism education meeting the needs of the tourism industry? An Australian case study. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(1), 8-14.

Weiermair, K., & Bieger, T. (2012). Tourism education in Austria and Switzerland: Past problems and future challenges. In *Global Tourism Higher Education* (pp. 39-60). Routledge.

Yağmur Karalın, P. (2024). A thematic analysis of contemporary tourism education. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes, ahead-of-print(ahead-of-print)*. doi: 10.1108/WHATT-02-2024-0020

Yin, R. K. (1984). Case study research. *Beverly Hills, CA: Sage Publications*.

Ziaee, M., Saeedi, A., & Torab Ahmadi, M. (2012). The status of tourism in Iran higher education. *Journal of Tourism Management Studies*, 7(17), 61-85. [In Persian]