

# برنامه ریزی اشتغال گردشگری : از منظر یک

## کشور در حال توسعه

Abby Liu, Geoffrey Wall

### مترجم: معصومه توحیدلو

گفته می شود که برنامه ریزی گردشگری همانطور که درباره ی برنامه ریزی برای بازدیدکنندگان است باید شامل برنامه ریزی برای ساکنین نیز باشد. اگر خواهیم گردشگری عاملی مثبت در زندگی ساکنین محلی باشد، این کار مشروط به عکس العمل، مشارکت و حمایت مردم محلی است. بسیاری از برنامه های گردشگری در مقاصد در حال توسعه، به توسعه منابع انسانی توجه کافی ندارند. بعلاوه، بسیاری از برنامه های گردشگری، از اشکالی از گردشگری حمایت می کنند که با تواناییهای منابع انسانی موجود، هماهنگ نیست و بنابراین مردم محلی، مشارکت در گردشگری را امری مشکل می یابند و در نتیجه این برنامه ها کمتر از آنچه که باید، سودمند هستند. توسعه منابع انسانی اغلب به نیازهای اشتغال شرکتهای بین المللی بزرگ توجه دارد، بخصوص در مهمان نوازی و نیازها و فرصتهای اشتغال در گردشگری را نادیده می گیرد. برای رونق بخشیدن به دیدگاههای توسعه منابع انسانی در برنامه ریزی گردشگری، یک چهارچوب سیاست-صنعت-محلی-گرایی به همراه سوالات تحقیق و نیازهای اطلاعاتی مطرح شده است.

© متن فوق با رضایت نگارنده و جهت استفاده شما توسط علم گردشگری منتشر شده است، شایسته است با ذکر نام ایشان و منبع از آن استفاده نمایید.



## برنامه ریزی اشتغال گردشگری: از منظر یک کشور در حال توسعه

معصومه توحیدلو<sup>۱</sup>

کلمات کلیدی: کشورهای در حال توسعه؛ اشتغال؛ منابع انسانی؛ برنامه ریزی؛ سیاست‌های جهانگردی

### ۱. مقدمه

جهانگردی عموماً به عنوان وسیله ای جهت رونق اقتصادهای بی‌رونق و کمک به توسعه مشاغل و درآمدهایی است که از آن ناشی می‌شود. هرچند تاکنون به این موضوع به طور واضحی پرداخته نشده است، امیدواریم که از طریق ارتقای جابه‌جایی نیروی کار به سطوح عالی‌تر، این مشکل کاهش می‌یابد. هرچند در گردشگری، این تجربه متفاوت است. بخشی از آن به دلیل اشکال مختلفی است که گردشگری می‌تواند به خود بگیرد و همچنین به دلیل تواناییهای مختلف مقاصد در جذب گردشگران و برآورده کردن نیازهای آنان. بنابراین، اتفاق نظر درباره ی آنچه گردشگری به دنبال دارد وجود ندارد زیرا نتایج آن، احتمالی است و از منطقه ای به منطقه دیگر فرق می‌کند. بخصوص در مورد اقتصادهای در حال توسعه معمولاً توسعه گردشگری یک استراتژی مورد تردید است و حمایت از گردشگری به عنوان یک بخش اقتصادی مهم به طور متناوب مناظراتی را پیش می‌آورد.

یک اتفاق نظر عمومی درباره ی معنی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه وجود ندارد. اقتصاد در حال توسعه در این مقاله به کشورهای اشاره دارد که درآمد ناخالص ملی سرانه آنها از میانگین جهانی ۵۱۲۰ دلار آمریکا کمتر است (بانک جهانی، ۲۰۰۴). این اقتصادها عموماً ویژگیهای دیگری نیز دارند مثل سهم نسبتاً بالایی جمعیت افرادی که در بخش کشاورزی کار

می‌کنند و جمعیت زیاد که باعث فشار به منابع می‌شود. در کشورهای در حال توسعه جهانگردی معمولاً با نگرش بالا به پایین اجرا می‌شود. تصمیم‌گیری برای توسعه این نوع جهانگردی غالباً با مداخله آژانسهای دولتی و شرکتهای بزرگ توریستی صورت می‌گیرد که منجر به تسلط سرمایه‌های بیرونی و معمولاً خارجی و کنار گذاشتن مردم محلی می‌شود. بنابراین، هرچند معمولاً به نظر می‌رسد که جهانگردی به عنوان یکی از بخشهای محدود گزینه‌های اقتصادی، جذاب باشد، درعین حال گفته می‌شود که ساکنین محلی طعمه جهانگردی می‌شوند. در توسعه جهانگردی به مردم محلی چه به عنوان سرمایه‌گذار و چه تصمیم‌گیر، مسولیت کمی داده می‌شود. این به این خاطر است که اطلاعات جهانگردی و مهارتهای مرتبط با آن در آنها کم است و نیز به دلیل اولویت بندی که سیاستمداران برای توسعه اقتصادی انجام می‌دهند و توجه کمی به تساوی دارند (کوهن، ۱۹۸۲، ۱۹۸۶، فصل ۱۰). بنابراین سهم افراد محلی از منافع اقتصادی معمولاً کم است.

درحالی‌که جهانگردی در برنامه‌های اجتماعی و اقتصادی در تمام سطوح دولتی حائز اهمیت شده است و دانشگاهیان، همواره از نیاز به مشارکت مردم محلی حمایت کرده‌اند، به ابزارهایی که توسط آنها تواناییهای مردم محلی برای پاسخگویی به فرصتهای جهانگردی افزایش می‌یابد توجه کافی نشده است. هرچند ادبیات زیادی درباره ی منابع انسانی در جهانگردی وجود دارد، به ندرت با ادبیات توسعه ارتباط دارند (هرچند اخیراً استثناهایی وجود دارد مثل تلفر، ۲۰۰۲). می‌توانیم بگوییم که در نتیجه، اقداماتی که به کار می‌روند به جای اینکه ابهامات اشتغال محلی را برطرف کنند، معمولاً اوضاع را وخیم‌تر می‌کنند.

این مقاله به بی‌توجهی نسبی به سرمایه‌های انسانی در برنامه ریزی جهانگردی (برای مثال در مقایسه با زیرساختها، حمل و نقل یا بازاریابی) می‌پردازد. بیشتر مطالعات آکادمیک در اشتغال و کیفیت خدمات جهانگردی بر میهمان‌نوازی تمرکز دارد و به ندرت با اشتغال و موضوع وسیع برنامه ریزی ارتباط دارد. براساس دسته‌ای از قضایا که از ادبیات ناشی می‌شوند، چهارچوب سیاست-صنعت-محلی‌بودن به عنوان راهنما برای بازنگری در اشتغال در جهانگردی و

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد رشته مدیریت جهانگردی- گرایش بازاریابی از دانشگاه علامه طباطبایی

موضوعات منابع انسانی در کشورهای در حال توسعه در زمینه سیاست گذاری و برنامه ریزی پیشنهاد می شود.

## ۲. جهانگردی به عنوان یک استراتژی توسعه

جهانگردی، همانطور که در کشورهای پیشرفته تجربه شده است، یک ضرورت اقتصادی است، درحالیکه در کشورهای در حال توسعه عمدتاً به عنوان استفاده از اوقات فراغت و راهی برای توسعه است (جنکینس، ۱۹۸۰). این استفاده مشاغلی را تولید می کند و جهانگردی تنها امان اشتغال در مناطق فقیر و حاشیه ای است که در آنها سایر گزینه ها برای توسعه اقتصاد ضعیف کمتر است. جهانگردی نیاز بالایی به سرمایه انسانی دارد و مشاغل متنوعی را با فعالیتهای متنوع و اندازه و نوع مختلف عرضه می کند (زیواس، ریلی، و ایری، ۲۰۰۳). از ویژگیهای صنعت جهانگردی مثل دسترسی زیاد به نیروی کار و جذب و جابهجایی این نیروی کار در دوران تغییر اقتصادی استقبال می شود (زیواس و ریلی، ۱۹۹۹). با این وجود، در جوامع فقیر تین دانشگاهیان و عوامل اجرایی در جهانگردی جدایی وجود دارد (بریدن هان و ویکنز، ۲۰۰۴؛ جنکینس، ۱۹۹۹). علیرغم اینکه سخنگویان دولتی جهانگردی را وسیله ای برای توسعه می دانند، دانشگاهیان معمولاً آن را واژه ای دارای بار منفی تعریف می کنند و نگران اثرات منفی آن هستند و بر حفاظت از سنتها و محیط تاکید می کنند. آنها معمولاً فرض می کنند که جمعیت میزبان از تغییر سبک زندگی آنها که در اثر جهانگردی ایجاد شده است ناراحت اند و تمایلی به شرکت در این مبادلات ندارند.

در بیشتر نوشتجات جهانگردی از این نگرش توسعه برپایه جامعه حمایت می شود تا مطمئن شویم که فوائد آن عاید جامعه محلی می شود و به نگرانیهایی مثل تغییرات فرهنگی، فرسایش محیطی و وابستگی اقتصادی توجه داشته باشیم. ولی معمولاً به تواناییهای جامعه میزبان برای

تسریع رشد، عرضه موثر محصولاتشان به دنیای بزرگتر و مدیریت منابعشان برای رسیدن به حداکثر منافع توجه کافی نمی شود (پیرس، ۱۹۹۰). دین (۱۹۸۶، ص ۶) یادآور می شود که دیدگاه مشارکت مردم محلی در توسعه جهانگردی "چیزی آرزومندانه و رویاپردازانه است، اگر فرد منابع انسانی منطقه محلی را در نظر بگیرد". برای اینکه جهانگردی بی مقدمه و یکباره به وجود بیاید، "مردم محلی باید از نظر انگیزش، آگاهی و تجربه برای فرهنگ بازار از پیش آماده باشند".

مهمتر اینکه، در دستورالعملهای سیاستگذاری، جهانگردی در زمینه هایی تشویق می شود که زندگی مردم محلی را بهبود بخشد و به معنای دقیق کلمه، برنامه ریزی جهانگردی باید به همان اندازه که برای بازدیدکنندگان صورت می گیرد برای ساکنین نیز صورت بگیرد. در برنامه ریزی جهانگردی، به ابعاد انسانی کمتر توجه شده است و هرچند درباره ی اینکه برنامه ریزی جهانگردی چه چیزی باید باشد ادبیات زیادی هست (گان، ۱۹۸۸؛ اینسکیپ؛ ۱۹۹۱) در تجزیه تحلیلها این ادبیات با آنچه در واقعیت وجود دارد هماهنگ نیست. تلاشهای کمی درباره ی ارزیابی اثربخشی و نتایج برنامه های جهانگردی انجام شده است.

بنابراین، چالش این است که جوامع میزبان قادر شوند که توسعه جهانگردی و مشارکت مولد در صنعت جهانگردی را کنترل کنند (هال، ۱۹۹۶). هرچند، این در حد یک حرف است مگر اینکه درعالم واقع به ظرفیت جامعه محلی و افزایش قابلیتهای ساکنین منطقه مقصد، اهمیت بیشتری داده شود. بیشتر جوامع در کشورهای در حال توسعه یک عامل تسریع کننده خارجی را لازم دارند تا باعث تحریک سرمایه گذاری در جهانگردی شود و متخصصانی را از بیرون لازم دارند تا بهترین استفاده را از فرصتهایشان ببرند.

### ۳. اولویتهای سیاستها و برنامه های جهانگردی

جهانگردی به عنوان یک استراتژی توسعه در برنامه های جهانگردی دو سه دهه اخیر انعکاس داشته است؛ حتی در سال ۱۹۸۰، سازمان جهانی جهانگردی (WTO) لیستی شامل بیش از ۱۶۰۰ برنامه جانگردی را تهیه کرد (پیرس، ۱۹۸۹). هنوز برنامه ها و سیاستهای مرتبط با جهانگردی انتظارات جوامع میزبان را برآورده نمی کنند، هم به دلیل محتوای خود برنامه ها و هم به دلیل روش اجرا شدن یا شکست در اجرای آنها. بسیاری از سیاستهای جهانگردی که در سطح جهانی ترویج دارند اهداف نوع دوستانه، یکی کردن منافع دیپلماتیک، تبادل فرهنگی، بهبود اجتماعی و حتی صلح جهانی را دارند ولی اهداف کلی (goal) و عینی (objective) آنها معمولاً با تعداد بازدیدکنندگان تعیین می شود (اهداف عینی ای که اگر به بازدیدکنندگان سفر مجانی دادن شود سریعاً به آنها می رسیم!). هنوز نیروی محرک در جهانگردی، بدون توجه به سطح توسعه یافتگی، تقریباً انتظارات اقتصادی مثبت از آن است (وان هیل، ۱۹۹۴). هرچند، از آنجاییکه مردم محلی در جهان در حال توسعه با طرز کار اقتصاد خدمات ناآشنا هستند جهانگردی اغلب نهادی است و اکثراً با برنامه های دولتی اداره می شوند (لیو و وال، ۲۰۰۳).

بررسی محتوای سیاستها و برنامه های جهانگردی حاکی از این است که کسانی که در حوزه جهانگردی کار می کنند گرایش دارند که خودشان صاحب نظر باشند و بتوانند نظرات نهایی خود را اعمال کنند. "به نظر می آید که یک گرایش ذاتی وجود دارد که به بسیاری از مطالعات امکان سنجی و برنامه ریزی این ویژگی را می بخشد که به جای اینکه موقعیت واقعی جهانگردی را به عنوان بخشی از یک مجموعه کلی توسعه ببینند، آن را گسسته می بینند و این تهدیدی برای جهانگردی است" (لیو، ۱۹۹۶، ص ۱۲۳). در نتیجه، معمولاً برنامه ها نمی توانند به تمام زمینه هایی که بر جهانگردی اثر می گذارد بپردازند یا توجه کافی به آنها ندارند. مقامات جهانگردی عموماً برنامه ریزی خوب جهانگردی را به عنوان راهبری برای گسترش صنعت جهانگردی می

دانند و مسولیت اصلی آنها "سرعت بخشیدن به اجرای پروژه های توسعه ی جهانگردی است" (گادفری، ۱۹۹۸، ص ۲۱۳).

ملاحظات منابع انسانی در بسیاری از برنامه های ملی جهانگردی وارد شده است. اثرات شناخته شده ی اشتغال جهانگردی یک موضوع حیاتی است که در برنامه های جهانگردی به آن توجه می شود ولی معمولاً به کمیت آنها که همان تعداد شغلهایی است که می تواند تولید کند کمتر اعتنا می شود. در مورد کیفیت شغلها و شرایط لازم برای احراز آنها کم نوشته شده است. به طور مشابه، مالکیت تاسیسات توریستی، بخصوص توانایی جامعه میزبان در به چنگ آوردن مالکیت بنگاههای توریستی محلی خیلی مورد توجه قرار نمی گیرد (اسمیت، ۱۹۹۴). برای مثال، یکی از اهداف اصلی برنامه جهانگردی عمان که در سال ۱۹۹۱ آماده شد، ترغیب عمانیها به انتخاب جهانگردی به عنوان یک شغل و در نهایت، رسیدن به عمانی شدن نیروی کار بخش جهانگردی است (WTO، ۱۹۹۴). عرضه و تقاضای کار در این برنامه خیلی کم بررسی شده است و عمده ی توجه آن تنها به اشتغال در بخش هتل است. تلاشهایی صورت گرفت تا عمانیها با مهارتهای جهانگردی و زبان انگلیسی آشنا شوند و موانع فرهنگی برای ورود مشاغل جهانگردی برداشته شوند (WTO، ۱۹۹۴).

برنامه جهانگردی مکزیک در سالهای ۱۹۸۹-۱۹۹۴ دامنه وسیع تری داشت که بر آموزش و تعلیم جهانگردی به عنوان عناصر مهم استراتژیک برنامه تاکید می کرد (کاسادو، ۱۹۹۷، ص ۴۷). اقدامات دولتی مناسب انجام شد تا "مهارتهای شغلی، حرفه ای و تحقیقاتی دانش آموزان توسعه یابد" تا "دانش تکنیکی و علمی مورد نیاز برای رشد سطح کارایی و بهره وری صنعت ایجاد شود و کشور را در لبه ی برنده ی رقابت بین المللی در این زمینه قرار دهد" (کاسادو، ۱۹۹۷، ص ۴۷).

هرچند برنامه جهانگردی مکزیک مثالی از یک مشکل عمومی دیگر است: برنامه های جهانگردی عمدتاً توسعه یک محصول کیفی برای بازار لوکس را توصیه می کنند که نیازمند فراهم سازی خدمات با کیفیت بالا است و این یعنی خواهان استانداردهای بین المللی بودن و

از آژانسهای توریستی بیان شده است، برای مثال، وزارت محیط و جهانگردی نامیبیا (۱۹۹۹) و وزارت محیط و جهانگردی، محیط و ارتباطات، سوئیس (۲۰۰۰).

بنابراین به نظر می رسد که توسعه منابع انسانی یک جزء همبسته برای برنامه های ملی جهانگردی شده است، گرچه تمرکز کمی بر نیازهای کارمندیابی صنعت مهمان نوازی دارد. همزمان، موضوعات منابع انسانی جهانگردی خیلی ضعیف به صورت مفهوم درآورده شده است و بسیاری از مطالعات در مورد رویکردهای توسعه جهانگردی، هم نظری و هم عملی در قراردادان ابعاد انسانی به عنوان یک جزء لازم در چارچوب برنامه ریزی جامع جهانگردی ثابت ندارند. در خصوص جهانگردی در یک اقتصاد در حال توسعه، بررسی موضوعات مرتبط با برنامه ریزی جهانگردی و اشتغال زایی همانطور که در بالا بحث شد، نیاز ضروری به توجه به توسعه منابع انسانی و گنجاندن آن به عنوان یک اولویت در برنامه های جهانگردی را توجیه می کند.

#### ۴. منابع انسانی جهانگردی

اجرای استراتژی جهانگردی در کشورهای در حال توسعه یک کار دولتی است و به شدت سیاسی است تا به برنامه های اجتماعی و اقتصادی شان برسند (ریشتر، ۱۹۸۳). این رویکردهای توسعه که توسط تناس و راشد (۱۹۸۳) مطرح شده است، ذبه روشهای اتخاذ شده توسط بخش دولتی برای برنامه ریزی سرمایه گذاری انسانی جهانگردی اشاره دارد. این نیازمندی به منابع انسانی، نتایجی برای انتخاب نوع و محتوای برنامه های جهانگردی دارد. بنابراین، رویکرد عمومی برای تعلیم و آموزش جهانگردی زمانی که توسعه در مقیاس بزرگ و متمرکز بر سرمایه است "ایجاد منابع انسانی ای است که روحیه کارکردن و خدمت کردن برای دیگران را داشته باشد" (اچنر، ۱۹۹۵، ص ۱۲۱). این ظاهراً ناشی از بی میلی برنامه ریزان و محصلان جهانگردی به اندیشیدن

رسیدن به تقاضاهای پیچیده و در حال رشد بازار. در برنامه ۱۸ ساله (۲۰۰۰-۱۹۸۲) سازمان ایالتی سفر و گردشگری (SATT) چین یکی از ۸ معیار مرتبط با تربیت نیروی کار جهانگردی، هدفش "توسعه توانایی کارکنان صنعت بود تا تصویر جهانگردی چین را بهبود بخشد" (زانگ، ۱۹۸۵). فعالیت کیفیت شغلی، ادامه می یابد تا به یک هدف اساسی توسعه منابع انسانی جهانگردی چین تبدیل شود. رضایت بخش ترین موفقیت جهانگردی چین با شروع به کار اولین گروه حرفه ای ها که CNTA به نها لقب مشتاقان را می دهد (کسانی که به این کار علاقه دارند)، حرفه ای ها (می دانند که چه کار می کنند، می دانند که چگونه کار را انجام دهند و اصول اخلاقی کار را می دانند) و روشنفکران (کسانی که آماده یادگیری هستند) شروع می شود (وی، ۱۹۹۹ ص ۲۴).

در بسیاری از برنامه ها، فرهنگ محلی و زندگی بومی، بخشی از توسعه محسوب شده است. به این ها بیشتر به عنوان یک جاذبه نگریسته می شود تا دینفعان جهانگردی (دین، ۱۹۸۲؛ کوهن، ۱۹۹۶؛ لیو و وال، ۲۰۰۳). برای مثال، طرح جامع جهانگردی مالزی، اشاره ای خاصی به معیارهای تشویق جامعه بومی یا بومی پوتراس (جمعیت اتوکتونوس شامل مالایی ها، بومیان شبه جزیره ی مالزی، گروههای محلی صباح و ساراواک) برای شرکت در جهانگردی نشده است (دین، ۱۹۹۷، ۱۹۸۲). در نتیجه، درحالیکه دانشگاهیان و برنامه ریزان جهانگردی فهمیده اند که مشارکت جامعه در جهانگردی، حیاتی است بخصوص اگر بخواهیم جوامع مقصد منتفع شوند، تکنیکها و مکانیسمهای مفید برای رسیدن به این مساله به ندرت مشخص و اجرا می شوند. اغلب، متخصصان محلی کم با درآمد ناچیز برای کمک به تیم مشاوران با درآمد بالا به کار گرفته می شوند.

اخیراً، به عنوان بخشی از نیازها و الزامات آژانسهای خارجی که سرمایه شان از خارج تامین می شود، برنامه ها و سیاستهای جهانگردی برای کشورهای در حال توسعه، نیاز به تسهیل مشارکت جوامع بومی و افراد آنها در انواع اشکال توسعه را دربر دارند. الزام به کمک کردن به مشارکت جامعه بومی و ایجاد ظرفیت برای مشارکت مردم محلی به طور صریح توسط بسیاری

به معیارهای مناسب برای برآوردن نیازهای استخدام همه بنگاهها با اندازه های مختلف، از شرکتهای بزرگ چندملیتی گرفته تا شرکتهای متوسط و کوچک و واحدهای تجاری بومی.

مطالعات منابع انسانی جهانگردی (یا فقط ارزیابی اثرات استخدام جهانگردی) به طور کلی بازتابی از ظهور جهانگردی به عنوان محرکی برای رشد اقتصادی است. تحقیقات در منابع انسانی جهانگردی از دو دیدگاه عمومی کلی انجام می شود: الزامات منابع انسانی (نیازهای کارمندیایی صنعت) و مطالعه اثرات اشتغال (الکین و رابرتز، ۱۹۹۴). اثرات اشتغال در توسعه جهانگردی بررسی می شوند چون این اطلاعات برای کمک مالی گرفتن از آژانسهای دولتی و داشتن حمایت جوامع مقصد و ساکنین برای توسعه جهانگردی در آینده سودمند است. هرچند این مثالها ماهیتاً کیفی هستند، در بسیاری از موقعیتهای اثرات واقعی اشتغال جهانگردی را درست نشان نمی دهند چون تنها دامنه کوچکی از مشاغل در تجزیه تحلیلها استفاده می شوند. مطالعات جدیدتر به درک اشتغال جهانگردی از طریق بررسی عوامل پویای بازار کار (مثل زیواس، ۱۹۹۹؛ ریلی، لادکین، و زیواس، ۲۰۰۲؛ زیواس و همکاران، ۲۰۰۳) و گنجانیدن بخش غیر رسمی (مثل کوکر و وال، ۱۹۹۴؛ تیموسی و وال، ۱۹۹۷) کمک می کند. هرچند، همانطور که باوم (۱۹۹۴، ص ۲۵۹) بیان می کند "قراردادن منابع انسانی در سیاستهای جهانگردی و اجرای این سیاستها مشروط به تحلیلهای گسترده دانشگاهی نیست". ماهیت پویای بازار کار جهانگردی (یعنی حرکت زیاد نیروی کار بین سازمانها، گسترده بودن سطح درآمدها، فصلی بودن و...)، این موضوع را پیچیده تر می کند که منجر به مشکلات برنامه ریزی می شود (ریلی و همکاران، ۲۰۰۲). در کشورهای در حال توسعه، رقابت افراد جوان و با تحصیلات پایین برای کار در بخش جهانگردی نیز یک چالش اضطراب آور برای مسولین و برنامه ریزان است (لیو و وال، ۲۰۰۳).

اغلب در کشورهای در حال توسعه به دلیل تنگناها، دامنه اقتصاد جهانگردی کم می شود زیرا بسیاری از آنها متخصصان تکنیکی و نیز برنامه های تعلیم و آموزش برای انگیزش بخشیدن به سکنه ای که علاقه دارند در جهانگردی مشارکت داشته باشند ندارند (میلنه، ۱۹۹۰). یک تحقیق

آفریقایی مشخص کرد که کمبود کارگر ماهر مسبب عملکرد بسیار نامناسب صنعت جهانگردی است (آنکوما، ۱۹۹۱). لیپس کوم (۱۹۹۸، ص ۱۸۹) اشاره می کند که منابع انسانی ناکافی برای مطرح کردن سولومون به عنوان یک مقصد و کمبود آموزش و تخصص بین اپراتورهای بومی، مشکلات عمدهی جهانگردی بودند. همچنین مشکل دیگر عدم توازن بین تقاضا و عرضه ی کارکنان ماهر توریسم است که یک عامل دست و پا گیر برای رشد صنعت جهانگردی ترکیه بود. (برادرتون، ولفندر و همیتوگلو، ۱۹۹۴؛ کسلووان و کسلووان، ۲۰۰۰).

بسیاری از کشورهای منطقه آسیا و اقیانوس آرام، علیرغم وابستگی اقتصاد آنها به جهانگردی، با کمبود نیروی کار ماهر مواجه اند (سینکلار و وکرز، ۱۹۹۳؛ هیچکاک، ۱۹۹۳). در چین، کمبود تجربه کارکنان جهانگردی برای برآوردن نیازهای جهانگردان و مدیریت امکانات جهانگردی و عدم آشنایی آنها با فرهنگ خدمات جهانگردی، فرآیند توسعه را مشکل ساخته است (چوی و گی، ۱۹۸۳؛ اودیت، ۱۹۹۰؛ لیو و وال، ۲۰۰۳). هیچکاک (۱۹۹۳، ص ۳۱۳) اشاره می کند که رشد جهانگردی در جزایر کومودو اندونزی هم جنبه های خوب دارد و هم جنبه های بد، زیرا "مقامات به [اشتغال جهانگردی] نظارت می کنند و از طرفی به دلیل کمبود مهارتهای مناسب و تحصیلات، جزیره نشینان از مشارکت در این توسعه جدید ناتوان هستند". یکی از موانع جهانگردی در فیلیپین "کمبود منابع انسانی آموزش دیده مطابق با استانداردها و به تعداد موردنیاز است" (WTO، ۱۹۹۴، ص ۱۳۹). تنگنای مشابه دیگر در تایلند است: "تایلند نیروی کار فراوان دارد ولی برای گمردن آنها در شغلهایی که نیاز به مهارتها و تواناییهای گوناگون دارند و نیز مشاغل حرفه ای، مشکل دارد و با کمبود افراد آموزش دیده مواجه است" (اسی چایکول و باوم، ۱۹۹۸، ص ۳۶۱). این کمبود دائمی افراد محلی آموزش دیده منجر به یک موقعیت نامطلوب شده است: پستههای مدیریتی و ارشد توسط خارجی ها پر می شود و پستههای غیرتخصصی و به همان نسبت دارای درآمد پایین برای محلیها می ماند (اچنر، ۱۹۹۵).

برای اینکه فوائد اقتصادی جهانگردی درک شوند و در محل باقی بمانند، حمایت از ظرفیتهای محلی، ضروری است. متاسفانه، در تلاش برای ایجاد رقابت در مقصد، جستجوی استانداردهای

خدمات بین المللی گفته شده متناوباً با توسعه جهانگردی منطقه اختلاف دارد. معمولاً فرض می شود که گردآوری مجموعه ای از مهارت‌های اساسی، هدف نهایی آموزش است ولی قابلیت عملی، تنها یک جنبه ی نیازهای گسترده ی تعلیم و آموزش جهانگردی است. این رویکرد ساده انگارانه، نه تنها برای رونق بخشیدن به رشد جهانگردی محلی، ضربه‌ه‌وری است بلکه فرهنگ تملق و چاپلوسی را نیز تداوم می بخشد و به آن دامن می زند. درک پایین ادارات دولتی از این مساله و دامنه کوچک اقدامات آموزشی که توسط مربیان اتخاذ می‌شود دلایل مهمی هستند که اساس دیدگاه‌های رایج را تشکیل می دهند که میزبانان را به عنوان قربانیان در برخورد با توریسم شمال-جنوب می‌دانند.

در یک اقتصاد در حال توسعه، کمبود سرمایه انسانی، ولو باوجود مازاد کار، با مهارت‌ها و شایستگی‌های کم و کمبود متخصصان جهانگردی، یک مانع بزرگ است که جوامع میزبان را از مشارکت موثر در اشتغال جهانگردی باز می‌دارد. تمایل صنعت به برآورده ساختن نیازهای منابع انسانی اپراتورهای بزرگ منتج به بالا رفتن کیفیت خدمات و سلطه ی مهارت‌های تکنیکی می شود. در نتیجه، مشارکت جامعه، حالت لوکس می گیرد و نادیده گرفته می شود. بعلاوه، استراتژی توسعه منابع انسانی (که معمولاً در برنامه های توریسم یافت می شود) سطحی می‌شود چون تقاضاهای مختلف و فرصتهایی که جهانگردی برای مقصد به دنبال دارد را نشان نمی دهد. به نظر می آید که یک بی توجهی عمومی توسط دولت وجود دارد که به ارتباط بین تحصیلات، انتقال تجربه کیفی جهانگردی و توسعه یک صنعت پایدار جهانگردی نمی پردازد (بارون و پریدوکز، ۱۹۹۸، ص. ۲۲۴). همزمان، بیمی که در مورد جهانگردی و اثرات اشتغال آن وجود دارد و فراگیر شده است بیشتر به دلیل سطح درآمد نامعلوم و مفاهیم وسیع اجتماعی و فرهنگی جهانگردی است. اگر این نگرانیها را می دانیم، منطقی است که بپرسیم که چه معیارهایی برای پرداختن به این نگرانیها وجود دارد و جوامع میزبان چگونه اشتغال جهانگردی را ارزیابی می کنند؟

این ملاحظات، اساس نیازهای تحقیق را تشکیل می دهند و به موضوعات اشتغال زایی و پیش بینی تعداد مهارت‌های کارکنان که مورد نیاز صنعت هستند و برای توسعه صنعت در آینده در دسترس است می پردازند. این ملاحظات، همچنین به موانعی که اثرات استخدام جهانگردی را در مقیاسهای مختلف اقتصاد جهانگردی کاهش می دهند توجه می کنند. بنابراین ضرورت دارد که در فرایند برنامه ریزی منابع انسانی جهانگردی به ارتباطات پیچیده و پویایی که بین سیاستهای جهانگردی و اثرات آنها بر ساختار و پراکندگی اشتغال و موقعیت اجتماعی مشاغل جهانگردی وجود دارد ارزیابی شود. گزارشات ذکر شده در بالا درباره ی چالشها و فرصتها در استراتژی های جهانگردی کشورهای در حال توسعه نشان می دهد که مطالعات درباره ی اشتغال جهانگردی نیاز به اصلاح بیشتری دارد. موضوعاتی که نیازمند این توجهات هستند شامل:

مشارکت زنان، اقلیتها و بچه ها؛

کیفیت و کمیت مشاغل جهانگردی؛

اندازه ی اقتصاد غیر رسمی جهانگردی و اشتغال اظهار نشده؛

جابه‌جایی نیروی کار و مهارت‌های مورد نیاز آنان؛

توجهات فرهنگی و سایر موانع برای اشتغال در جهانگردی؛

امکان عدم اشتغال ساختاری یا هزینه فرصت (یعنی اثر جابه‌جایی) که با نوسانات در تجارت

جهانگردی کاهش می یابد؛

فرصتها و چالشهای اشتغال که با سیاستهای جهانگردی مشخص می شوند.



## ۵. مفهومی کردن نیازها و فرصتهای تحقیق

برای یکپارچگی بهتر توسعه منابع انسانی با گامهای اولیه برنامه ریزی، یک چارچوب مفهومی برای آزمایش موضوعات مختلف تحقیق، براساس سه عنصر اصلی پیشنهاد شده است: (۱) موضوعات گسترده ی سیاستهای جهانگردی که مستقیماً بر برنامه ریزی منابع انسانی جهانگردی اثر می گذارد؛ (۲) موضوعات عمومی مرتبط با اشتغال جهانگردی در یک اقتصاد در حال توسعه؛ (۳) میزان آگاهی مردم محلی از فرصتهای شغلی مختلفی که توسط جهانگردی ایجاد می شود و پاسخگویی آنها به این فرصتها. این چارچوب که در شکل ۱. نشان داده شده است و در شکل ۳. گسترش داده شده است دامنه ای از موضوعات را دربرمی گیرند که شامل اهداف عینی سیاستگذاری برای رسیدن به اهداف کلان اقتصادی، الزامات عملی بخش صنعتی و نیازهای اشتغال افراد، در فرایند استراتژیهای توسعه جهانگردی است.

براساس ملاحظات مفهومی که در بالا اشاره شد برای کشورهای درحال توسعه رویکرد توسعه در یک چارچوب سیاستگذاری-صنعت-محلی‌گرایی قرار داده شده است. این چارچوب با رویکردهای متعارف صنعت مدار شامل اثرات سیاست گذاری و قابلیت های محلی که در بسیاری از تحقیقات اشتغال استفاده می شود فرق دارد. این چارچوب می گوید که تحقیقات منابع انسانی باید فراتر از ملاحظات صنعتی صرف باشد تا بتوان اثرات عمیقی را که اقدامات سیاست گذاری به عنوان دستورالعملهای آینده بر مشارکت مردم محلی در جهانگردی می گذارند را درک کرد. عناصر اصلی موردنیاز برای تحقیقات بیشتر به ارتباط بین موارد زیر تمرکز دارد:

عواملی که بر سیاستها و استراتژیهای توسعه اثر می گذارند و میزان تاثیر این عوامل بر ساختار اشتغال جهانگردی و رویکردهای توسعه منابع انسانی؛

موانعی که از مشارکت مردم بومی در فعالیتهای اقتصادی جهانگردی جلوگیری می کنند؛ استفاده از نتایج بالا، توسعه راههایی که ورود محلی ها را آسان می سازد و پیشرفت شغلی در بخش جهانگردی با استفاده از ابزارهای آموزشی و تحصیلی.

عناصر کلیدی مورد نیاز در تحقیقات جهانگردی در شکل ۱. مشخص شده اند. ابتدا این چارچوب، ساختاری را فراهم می کند که شامل دامنه وسیعی از فعالان و موضوعات پیچیده است که بر اشتغال زایی جهانگردی و سرمایه انسانی آن تاثیر می گذارند. اشتغال زایی به سه عامل کلیدی مشخص شده در شکل ۱. بسیار وابسته است: ۱. پیشینه سیاستگذاری (یعنی ایدئولوژی، ارزشها، بدیلها)، ۲. ویژگیهای صنعت (یعنی ساختار، مدخل ورودی، کارمندیابی) و ۳. آموزشگاهها (یعنی تحصیلات و آموزش). برای درک ماهیت بخشی بودن جهانگردی، باید به طبقه بندی خصوصیات شغلی در جهانگردی و چالشهایی که بنگاههای جهانگردی با آن مواجه می شوند توجه کرد. به عمد عمومی ترین قسمتهای صنعت (یعنی هتل، توراپراتور، جاذبه ها و شغلها) را کوچک نشان داده ایم. در تحقیقات اشتغال جهانگردی، صاحبان تجارت (استخدام تمام وقت، خودفرما و بخش غیررسمی) به عنوان معیاری برای طبقه بندی مشاغل جهانگردی به کار می رود. تعاریف کلی هر طبقه شغلی از سازمان بین المللی کار استخراج شده است. مشاغل استخدام تمام وقت (paid employment) مشاغلی هستند که شاغل، یک قرارداد صریح (شفاهی یا کتبی) یا ضمنی می بندد که طی آن یک درآمد پایه به آنها تعلق می گیرد که این درآمد مستقیماً به میزان درآمد واحدی که در آن کار می کنند بستگی ندارد (ILO، ۲۰۰۴). مشاغل خودفرما مشاغلی هستند که درآمد آنها مستقیماً بسته به سود (یا سود بالقوه) کالاها و خدمات تولیدشده است (ILO، ۲۰۰۴). بخش غیررسمی به فعالیتهای اقتصادی اشاره دارد که به صورت قانونی انجام می شوند ولی دیده نمی شوند و تابع قانون ملی کار، مالیات بر درآمد، مصونیت اجتماعی نیستند (ILO، ۲۰۰۴، The Economist، ۱۹ ژوئن ۲۰۰۴).

این طبقه بندی از چند جهت مفید است: (۱) مشخص کردن اثرات دستورالعملهای سیاستگذاری بر شکل بندی اشتغال جهانگردی؛ (۲) ارزیابی میزان حمایت عوامل صنعتی و آموزشی از بخش آموزش سهمیم در بازار جهانگردی (۳) ایجاد منابع، کیفیت و جابه‌جایی نیروی کار. این سه گروه بندی در این مقاله، فرضی هستند زیرا در هیچ مورد خاصی به کار برده نشده اند. درواقع، کمبود اطلاعات جامع استخدامی، محاسبات عددی دقیق را غیرممکن می سازد.



اندازه ی گروه‌های رسمی، غیررسمی و خودفرما با خطوط نقطه چین مشخص شده‌اند و نشان می‌دهند که این اندازه‌ها متناسب با ویژگی‌های محلی و در طول زمان تغییر می‌کنند.

مناطق خاصی را می‌توان برای تحقیقات انتخاب کرد تا جنبه‌های مختلف سیاسی، فرهنگی، و اجتماعی را که در گسترش بیشتر موضوعات منابع انسانی جهانگردی شرکت دارند را نشان داد. برای مثال، در جین مفهوم سازی اشتغال جهانگردی و موضوعات منابع انسانی در یک روند متمرکز تصمیم‌گیری انجام می‌شود و سیاست‌های زیرساخت‌تعلیم و آموزش همزمان با تغییر اقتصادی طرح ریزی می‌شود. در این حالت باید به موارد زیر توجه کرد:

اهمیت تغییر اقتصادی از سیستم حاکمیت به سیستم بازار آزاد؛

استانداردهای ایدئولوژیکی در تضاد با فرهنگ خدماتی جهانگردی؛

اولویت‌های ملی در مقابل منافع صنعت؛

معانی سیاست‌گذاری برای گسترش صنعت جهانگردی؛

سازگاری فرهنگی کارکنان جهانگردی و ارزش‌های خدمات.

در یک موقعیت سیاسی و فرهنگی متفاوت، موضوعات مختلفی به وجود می‌آید. برای مثال، در مالزی که مسائل قومی مهم است و توسعه روستایی از اولویت بالایی برخوردار است، پیشگامی توریسم روستایی، تنوع قومی و حساسیت فرهنگی همگی بسیار مورد توجه هستند. اینجا مناسب است که رویکرد قومی را برای توسعه ی منابع انسانی جهانگردی طی مراحل زیر مورد توجه قرار دهیم:

اقدامات اولیه برای توسعه جهانگردی؛

جهانگردی به عنوان یک ابزار مهندسی اجتماعی برای رسیدن به برابری در استخدام؛

تعیین‌کننده‌های فرهنگی و قومی در استراتژی‌های توسعه منابع انسانی؛ و

نقش منابع انسانی در توسعه توریسم روستایی.

یک فایده ی چارچوب مفهومی پیشنهاد شده این است که یکپارچگی اطلاعات را هم از جنبه ی افقی و هم عمودی فراهم می‌کند. مثال مورد افقی شامل تجزیه تحلیل روابط بین عوامل است. برای مثال، ارتباط سه جنبه بین سیاست‌های جهانگردی، ساختار صنعت جهانگردی و ماهیت مشارکت افراد محلی در جهانگردی. مثال مورد عمودی شامل موضوعات مرتبط با سه گروه اصلی اشتغال جهانگردی و ویژگی‌های مرتبط با آنهاست. این چارچوب منعطف است و می‌تواند مقاصد مختلف توریستی را با ویژگی‌های مختلفشان در نظر بگیرد و همچنین از دیدگاه‌های مختلف در مطالعات جهانگردی پشتیبانی می‌کند. با بازگشت به مثال‌های چین و مالزی، می‌بینیم که تحقیقات در موضوع منابع انسانی جهانگردی در چین بر زمینه‌های اقتصادی-سیاسی، موضوعات اشتغال در زمان انتقال اقتصادی و مفهوم سیستم متمرکز مرکزی تاکید دارند. در مالزی، مفهوم سازی مجدد در زمینه تحقیقات کلیدی مورد نیاز است، برای مثال از تاکید بر اقتصاد سیاسی به سیاست‌های فرهنگی (اسلامی)، انتقال اقتصادی به سوی تساوی اشتغال، و از یک سیستم غالب مرکزی به یک سیستم قوم‌گرا. با اعتراف به این تفاوتها در تاکیدات، همان چارچوب مشابه را می‌توان برای هر دو کشور به کار برد. این به درک و آزمایش محیط‌های اجتماعی مختلف جهانگردی کمک می‌کند و در نتیجه، از کلیشه ای برخورد کردن با اشتغال جهانگردی اجتناب می‌شود.

کاربرد چارچوب این تحقیق برای درک موضوعات پیچیده ی اشتغال نیاز به دامنه وسیعی از داده‌ها دارد. هم داده‌های "سخت" (عددی) و هم "نرم" (تفسیری) مورد نیاز است. یک رویکرد دوشاخه ای را می‌توان برای تحلیل این اطلاعات کمی و کیفی به کار برد. داده‌های ثانویه را می‌توان از گزارشات دولتی و ادبیات دانشگاهی جمع‌آوری کرد و به عنوان شروعی برای کسب اطلاعات مقدماتی درمورد زمینه‌های مشکل و حل آنها به کار برد. رویکردهای ساستگذاری و برنامه ریزی جهانگردی به این ترتیب می‌تواند یک راهنما برای انتخاب مطالعه موردی و مکانها باشد. در این روش، موضوعات مشخص در داخل محیط کلی سیاستگذاری

جهانگردی" یا خانه های ۱،۴، ۷). این جدول همچنین برای پیشنهاد مطالعات چندوجهی با ترکیب سطرها و ستونها به کار می رود.

همانطور که در شکل ۲. نشان داده شده است، جهانگردی یک فرایند پویا است که شامل عوامل زیادی است و چالشهای چشمگیری را همراه با فرصتهای جدید در مقاصد ایجاد می کند. بنابراین نه تنها باید مهارتها و دانش لازم را به میزبانان داد تا بتوانند از فرصتهای اشتغال استفاده کنند بلکه باید درکمان را از فرهنگ جهانگردی بالا برده و به آن ارج نهیم و نهایتاً بالا بردن قابلیتهای جوامع میزبان برای شکل دادن به جهانگردی یا مدیریت مشارکت آنان در جهانگردی به شیوه ای که با برنامه های خودشان هماهنگ شود. همچنان، اگر به منابع انسانی، در برنامه ریزی و فرایند توسعه کم اهمیت داده شود، امکان دارد جهانگردی سست شود و وابسته به متخصصان خارجی و اولویتها و سیستمهای ارزشی توریستها شود، درحالیکه نقش افراد محلی بی اهمیت باقی می ماند.

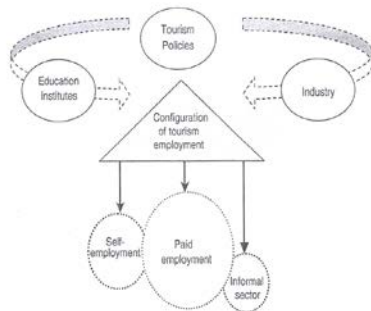


Fig. 1. Conceptual Framework for Studying Tourism Human Resources and Employment Issues (Policy-Industry-Locality Framework).

شکل شماره ۲: ماتریس منابع انسانی جهانگردی

Source: Baum, T. Baum, National Tourism Policies: Implementing the Human Resource Dimension, Tourism Management, ۱۵ (۱۹۹۴), p. ۲۵۹.

درک می شوند. شامل اهداف کلی و اهداف عینی توسعه، ارزشهای ایدئولوژیک، تئوریا و روشهای برنامه ریزی و فرایندهای تصمیم گیری.

چارچوب کلی یک طرفه سیاست-صنعت-محلی گرای می تواند به مفهوم سازی وسیع تری گسترش یابد که به عنوان ماتریس منابع انسانی جهانگردی، سازماندهی شده است مثل شکل ۲. این چارچوب ابزاری است برای ایجاد سوالات تحقیق که برای اهداف عینی دانشگاهی، برنامه ریزان و مدیران مناسب است. این چارچوب به همان ترتیب، ایجاد درک مناسب درمورد دیدگاههای مختلف را آسان می سازد.

به طور کلی، توزیع هزینه های توریسم به طور مستقیم شکل اشتغال توریسم را تعیین میکند. هر چند معمولاً عوامل کلیدی دیگری در تحقیقات منابع انسانی توریسم در نظر گرفته می شوند. سیاستهای توریسم ( نشان دهنده ی ساختار قدرت )، وضعیت کارگران محلی ( مثل نسبت جنسیت، مشارکت اقلیتها ) و دسترسی به صنعت ( یعنی فرصتهای آموزشی و تحصیلی در توریسم ) سه عامل مهم تعیین کننده اند که ماهیت مشارکت میزبانان در جهانگردی و ساختار اشتغال را شکل میدهند و شامل ایجاد انواع مختلف مشاغل جهانگردی هستند. شکل ۲، که اجزای تحقیقات منابع انسانی جهانگردی را مفهوم سازی می کند نشان میدهد که چگونه نیروهای مختلف بر الگوی اشتغال جهانگردی تاثیر می گذارد و منابع و انواع تاثیر را توضیح میدهد.

با استفاده از ماتریس، میتوان بر اطلاعات خاص هر خانه یا پیوند با سایر عناصر به منظور ارائه پیشنهادات تاکید شود (ترکیبی از سطرها و ستونها). برای مثال خانه ۱. سوالاتی را ایجاد می کند مثل اینکه اثرات سیاستهای جهانگردی بر اشتغال زایی ر در شغلای استخدام تمام وقت متناسب با هزینه های توریستها، انواع توریستها، اندازه تاسیسات و مقیاس توسعه چیست. بعلاوه با قرار دادن خانه ۱. به عنوان خانه دوجانبه، دستورالعملها یا اثرات، توجهمان به رابطه بین سطح حمایت سیاست و ایجاد مشاغل استخدامی در جهانگردی جلب می شود (در ستون "سیاستهای

ساختار			
طبقه بندی کارکنان جهانگردی	سیاست های جهانگردی	موقعیت کارکنان به صنعت	دسترسی
کارکنان رسمی	۱	۲	۳
خویش فرما	۴	۵	۶
کارکنان غیررسمی	۷	۸	۹

### ۶. مضامین عملی

از دیدگاه تئوریک این مقاله، بر روابط بین سیاست-صنعت-محلی‌گرایی تاکید دارد تا ابعاد چندگانه ویژگیهای اشتغال جهانگردی را روشن سازد. همزمان، دیدگاههای مفیدی را برای برنامه ریزی منابع انسانی جهانگردی فراهم می‌کند. گفته می‌شود که ارزش سرمایه انسانی توانا، بیشتر از آن چیزی است که همیشه به آن توجه می‌شود. در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، جهانگردی یک بخش اقتصادی بنیادی است که پتانسیل ایجاد شغلها و درآمدهای بیشتری را دارد ولی همواره با عدم توانایی کشورهای میزبان در ایجاد سرمایه انسانی توانا مواجه است. برای حذف تقاضاهای دلپره آور ایجاد یا یافتن کارکنان آموزش دیده جهانگردی و برای تشویق کنترلرهای محلی بیشتر و مشارکت در استفاده از نیروی محلی جهانگردی، طرح ریزی و اجرای مکانیسمهای تعلیمی و آموزشی مناسب، موردنیاز است.

تعلیم و آموزش جهانگردی برای تضمین اثرات مثبت در مقصد، ضروری است. به طور سنتی، افزایش استانداردهای خدمات مهمترین پارامتر آماده سازی ساختار تعلیم و آموزش جهانگردی است. هرچند، بیشتر کشورها استراتژی توسعه منابع انسانی را مطابق با نیازهای سیاسی،

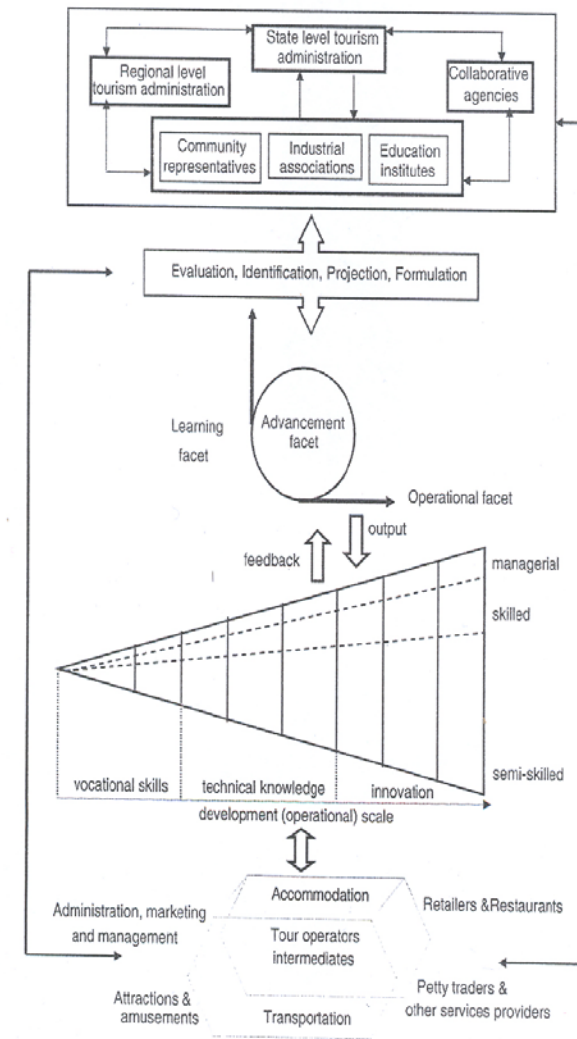


Fig. 3. Human Resources Development Framework for Tourism.

بخشی بودن جهانگردی، این صنعت به پرورش کارکنان عملیاتی مختلف برای تمام وجوه جهانگردی نیاز دارد.

عنصر اول، به نقش بخش عمومی در پرورش نیروی کار جهانگردی اشاره می کند. به دلیل تصمیم گیری از بالا به پایین که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه وجود دارد، فرض می شود که مسولیت پذیری در سطح ادارات ملی اجرایی جهانگردی بسیار زیاد است. اداره ی جهانگردی به عنوان یک تسهیل کننده عمل می کند تا سایر ادارات و نهادها را به همکاری دعوت کند و تمامی ذینفعان جهانگردی را به هم پیوند دهد. سپس می توان یک کمیته یا شورا تشکیل داد که مسوول برنامه ریزی و توسعه منابع انسانی جهانگردی و فعالیتهای تعلیم و آموزش جهانگردی باشد.

دومین عنصر، وظایف این کمیته را شرح می دهد. این وظایف شامل ارزیابی و برآورد تقاضای کار است شامل مهارتهای موردنیاز و تنظیم عناصر آموزش در پاسخ به نیازهای نیروی کار، صنعت و جامعه میزبان.

سومین عنصر، یک رویکرد سه وجهی یکپارچه به توسعه نیروی کار جهانگردی است شامل عناصر یادگیری، عملیاتی و ترویج. این بخش نه تنها به کمیت نیروی کار موردنیاز جهانگردی (عمودی) و تنوع آن (افقی) می پردازد بلکه فرصتهای ارتقای شغلی را نیز برای کارکنان جهانگردی در نظر می گیرد (بخش کروی شکل). وجوه عمومی (یادگیری) و افقی (عملی) بر ازمیان برداشتن موانع ورود به کار و برتری داشتن مهارتهای عملی تمرکز دارند (آموزشهای شغلی و یادگیری عملی). وجه کروی اشاره بر فرصتها دارد و انتقال مهارتها و پیشرفت دانش را تشویق می کند. این رویکرد بر کفایت انسانی اشاره دارد. از این جهات، این رویکرد همچنین به ایجاد یک محیط پویا و منعطف برای تسهیل حرکت (صعودی) سرمایه انسانی کمک می کند.

عنصر چهارم، در پاسخ به الزامات عملی بسیار متفاوت و با اندازه های مختلف تاسیسات جهانگردی، به عنوان پهنه ای برای عرضه ترکیبی از کارگران با سطوح مهارتهای موردنیاز، مفهوم سازی شده است. موضوعات تعلیم و آموزش برای سطوح فنون عملی و دانش و الزامات

اجتماعی و اقتصادی خودشان طرح ریزی می کنند. علیرغم این تفاوتها یک ویژگی عمومی، جهت گیری به سوی توانایی فنی مرتبط با کیفیت خدمات و استانداردهای بین المللی است (که همچنین یک هدف کلی بین المللی تعلیم و آموزش جهانگردی است) (سازمان جهانی جهانگردی، ۱۹۹۹).

هرچند عده ای نگران هماهنگ کردن نیروهای جهانگردی هستند، جهانگردی در واقع صنعتی است که ریشه در خصوصیات محلی و ویژگیهای خاص مناطق دارد. این مساله، جابه جایی را مشکل می سازد. برخلاف صنایع متحرک با قابلیت بالای انتقال عواملشان در جستجوی هزینه های مواد و کارگر ارزان، جهانگردی می تواند به بهترین نحو از طریق حفظ کارایی منابع بومی ملموس و غیرملموس به حیات خود ادامه دهد. این مساله نیاز دارد تا مقامات دولتی منابع و امکانات کافی در اختیار جامعه کار که توانایی مدیریت موهبتهای جهانگردی محلی، مشارکت در بخش جهانگردی و کسب درآمد کافی دارند قرار بدهد.

برنامه های جهانگردی معمولاً بی نظیر بودن کشورشان را بیان می دارند ولی لازم است که از اهداف عینی دستیابی به عالیترین خدمات و حرفه گرایی سطحی فراتر برویم. بیشتر تلاشها برای رفع مشکل کمبود کارکنان آموزش دیده جهانگردی است. هرچند، در کشورهای در حال توسعه پایین بودن سطح فردگرایی و کارآفرینی و عدم آشنایی با ماهیت اشتغال جهانگردی در قسمت مردم محلی، برای سازمانها و عوامل صنعت جهانگردی مشکل ایجاد می کند. آنها همچنین در برنامه های جهانگردی نادیده گرفته می شوند. نتیجه این می شود که نیازهای ساکنین محلی که مایلند در بخش جهانگردی وارد شوند نادیده گرفته می شود.

شکل ۳. چشم اندازی را مفهوم سازی می کند که مهارتها و ظرفیتهای گسترده ای را در بر دارد که برای توسعه منابع انسانی جهانگردی مورد نیاز است. این چارچوب با چارچوبهای قبلی که اکثراً براساس تقاضای صنعت و توریستها است فرق دارد. این چارچوب هم شامل عرضه و هم تقاضای نیروی کار جهانگردی در تمام سطوح مهارتی است. مهمتر اینکه به خاطر ماهیت

واقعیت سیاسی که سیستم‌های متمرکز مرکزی هنوز در کشورهای در حال توسعه مانعی هستند، منطقی است که از دولت‌های مرکزی انتظار داشته باشیم که مسوولیت‌های اصلی را به عهده داشته باشند و نقش رهبر را داشته باشند-اقدامات روشنفکرانه داشته باشند، جابه جایی منابع و مشارکت فعال ذینفعان کلیدی را تشویق کنند تا منابع انسانی کافی را ایجاد کنند، مشارکت درست محلی ها را تشویق کنند و حضور بیشتر مردم محلی را در اشتغال جهانگردی تسهیل کنند. عملی بودن چارچوب توسعه منابع انسانی (شکل ۳) بسته به پذیرش و تعهد ذینفعان کلیدی است.

## ۷. خلاصه

جهانگردی در بسیاری از مقاصد به عنوان یک تسریع کننده ی تغییرات اجتماعی-اقتصادی شروع شده است. هرچند، ممکن است در آغاز، اهداف کلی محلی طی جهانگردی حاصل نشوند، تداوم آن به عنوان یک نیروی مثبت در زندگی مردم محلی مشروط به عکس العمل، مشارکت و حمایت مردم محلی است. موضوعات منابع انسانی در سفر و جهانگردی، اصولاً مربوط به کیفیت کارکنان جهانگردی در سطح کوچک و اثرات استخدام جهانگردی در سطح بزرگ است. تلاش‌های کمی برای تعیین موقعیت منابع انسانی جهانگردی در متن ساستها و برنامه ها انجام شده است. برای اشاره به این نقصان ها، مسوولیت در قبال منابع انسانی جهانگردی همانطور که در برنامه های توسعه جهانگردی نشان داده شده اند، ارزیابی شدند و مجموعه ای از موانع منابع انسانی جهانگردی در کشورهای در حال توسعه مشخص شدند. هدف عینی اولیه این مقاله، بالا بردن سطح آگاهی و تشویق سرمایه گذاری در پرورش سرمایه انسانی جهانگردی است. برنامه های آتی جهانگردی باید به توسعه منابع انسانی برای جهانگردی اولویت بیشتری قائل شوند تا ساکنین محلی موقعیت بهتری برای شرکت در آن داشته باشند و از توسعه جهانگردی در منطقه شان بهره مند شوند.

خاص دانشی و مهارتی به عنوان مهارت‌های حرفه ای، کفایت فنی و خلاقیت مشخص شده اند. برای مثال، در یک مقصد در حال شکل گیری (یا یک منطقه جدید جهانگردی) که بیشتر ساکنین محلی با فعالیتهای جهانگردی غریبه هستند، لازم است که میزبانان با فرهنگ جهانگردی و مهارت‌های آن از طریق برنامه های تعلیم و آموزش آشنا شوند تا به استفاده مناسب از منابع و انواع فرصت‌های اشتغال که می تواند ایجاد شود کمک کنند. برعکس در مناطق توسعه یافته تر یا محیط‌های پیچیده تر، حضور کارکنان باکفایت، باتجربه و خلاق موردانتظار است نه تنها برای فراهم کردن پاسخ‌های سریع تر به تقاضاهای توریست‌ها بلکه برای کمک به رقابت پایدار.

در نهایت، نتایج، ترکیبی است از انواع کارکنان جهانگردی که تقاضاهای نیروی کار بنگاه‌های مختلف جهانگردی را برآورده میکنند. این دیدگاه سیستماتیک برای بهبود سرمایه انسانی جهانگردی، امکانات و برنامه های تعلیمی و آموزشی را ترکیب می کند تا تقاضاهای دانش و مهارت مورد نیاز عوامل جهانگردی و فراهم آوردن گان جانبی خدمات را برآورده کنند. به دلیل انعطاف‌های نشان داده شده در رویکرد سه وجهی و یکپارچه ی توسعه نیروی کار جهانگردی، این امر شدنی است. این یک رویکرد از پایین به بالا و متمرکز بر کارکنان است و امکان جابه جایی شغلی را فراهم می کند. یک فایده ی دیگر چارچوب پیشنهادی، این است که این چارچوب نیاز به توسعه برنامه های خاص را برای اجزای خاص بخش جهانگردی مثل مجریان و واسطه ها مانند آژانس‌های مسافرتی و کارکنان حمل و نقل در نظر می گیرد.

البته، کشورهای در حال توسعه موانع زیادی را برای اجرای چنین استراتژی ای، با شرایط خاص متداول از بالا به پایین، سیستم‌های تصمیم گیری و تنگناهای معمول منابع در برابر خود دارند. شناخت ناکافی بخش دولتی از منابع انسانی، بی میلی بخش خصوصی برای سرمایه گذاری در آموزش، آگاهی محدود عموم مردم از فرصت‌های یادگیری و اشتغال، و موجود بودن منابع مالی، از جمله چالش‌های عمومی هستند که مانع توسعه ی سرمایه ی انسانی جهانگردی می شوند. راه حل‌های ساده ای برای از میان برداشتن این تنگناها وجود ندارد. هرچند، با توجه به

فلسفه ی ساده ی رشد و امکانات مرتبط و رویکردهای بازار برای توجه به نیازها و فرصتهای منابع انسانی باشد. اگر می خواهیم جهانگردی "راهی برای توسعه" و ابزاری برای ارتقای زندگی ساکنین محلی باشد باید در برنامه های جهانگردی به نیازها و قابلیت‌های مردم محلی توجه بیشتری شود. برای این کار نیاز است که توجه موشکافانه تری به توسعه منابع انسانی جهانگردی داشته باشیم. اگر این کار انجام نشود، مطالعات اثرات جهانگردی در مقاصد در حال توسعه معلوم می دارند که زندگی مردم محلی توسط جهانگردی تغییر کرده است ولی بیشتر فواید آن عاید بیگانگان و یا خارجیها شده است.

از منظر دانشگاهی، مطالعات درباره ی اشتغال جهانگردی یا توسعه منابع انسانی باید فراتر از یک مهمان نوازی ساده باشد و تصور وسیع تری درباره ی جهانگردی را شامل شود. در عمل معمول است که در هنگام برنامه ریزی جهانگردی منابع انسانی را نادیده می گیرند یا به آن سطحی می نگرند. همچنین واضح است که وقتی جهانگردی در برنامه های توسعه ملی گنجانده می شود، تلاشها برای ارتقای منابع انسانی جهانگردی عموماً خیلی ضعیف بر پرورش کارکنانی برای نیازهای تاسیسات مهمان نوازی انجام می شود و هدف آنها کمتر، راضی کردن توریست‌ها از طریق تدارک دیدن خدمت باکیفیت است. گردآوری سرمایه انسانی جهانگردی در محدودیت قرار گرفته است زیرا این تلاشها در جهت رسیدن به استانداردهای بین المللی خدمات و حرفه ای گری بین المللی است و بدون حساسیت و استفاده مناسب از زمینه های اجتماعی و فرهنگی جامعه محلی.

ملاحظات مفهومی در رابطه با توسعه منابع انسانی جهانگردی در چارچوب سیاست گذاری-صنعت-محلی گرای مورد توجه قرار گرفته است و شامل: (۱) موضوعات گسترده ی سیاست‌های جهانگردی و اولویتهای برنامه ریزی جهانگردی؛ (۲) موضوعات عمومی اشتغال جهانگردی در ارتباط با یک اقتصاد در حال توسعه و ماهیت مشارکت مردم محلی؛ و (۳) ماهیت و در دسترس بودن فرصتهای تعلیم و آموزش جهانگردی. در این مقاله، ابتدا به اینکه برنامه ها و سیاست‌های جهانگردی تا چه اندازه ای موضوعات منابع انسانی جهانگردی را تعیین کرده اند توجه شده است. گفتیم که برنامه ها و سیاست‌های جهانگردی در کشورهای در حال توسعه به ندرت به موضوعات منابع انسانی توجه کافی داشته اند.

رضایت مستمر برای دخالت بیشتر مردم محلی در اداره کردن، مشارکت و بهره مندی از جهانگردی که در مقاصد وجود دارد یا برای مناطق زندگی آنان پیشنهاد شده است گواهی است بر نقصان‌های موجود در برنامه های جهانگردی که شامل توسعه منابع انسانی جهانگردی نیز هستند. مرثم محلی باید یک منبع اصلی کار باشند و باید مزایای متناسب برای کارشان دریافت کنند ولی این تنها در صورتی اتفاق می افتد که آنها به طور مناسبی آماده شده باشند تا بتوانند از فرصتهایی که جهانگردی فراهم می کند بهره مند شوند. اگر بخواهیم این اتفاق بیفتد، باید برنامه های جهانگردی فراتر از یک