

## نقش دولت و مدیریت بخش عمومی در پیشبرد

### و ارتقاء برنامه‌های جهانگردی

فاطمه بنادرویش

کارشناس ارشد مدیریت بهداشت

مداخله دولت‌ها در امور جهانگردی واقعیتی انکارناپذیر به شمار می‌رود. این صنعت قادر نیست بدون مداخله دولت‌ها به بقاء خود ادامه دهد زیرا:

- تنها دولت‌ها هستند که توان تأمین ثبات سیاسی، امنیت، وضع قوانین و چارچوب‌های مالی موردنیاز این بخش را دارا می‌باشند.
- تنها آنان قادرند خدمات و امکانات لازم و زیرساخت‌های اساسی را فراهم نمایند.
- تنها دولت‌ها می‌توانند با سایر دول، مذاکره نموده و توافقاتی پیرامون مسائلی نظیر شکل مهاجرت‌ها یا پروازها و فرود در قلمرو ملی به عمل آورند.

حکومت‌ها دارای اقتدارند لیکن نحوه استفاده از قدرت، بستگی به عوامل زیادی از جمله فرهنگ سیاسی، حامیان قدرت سیاسی و اقتصادی و درک از صنعت جهانگردی دارد. دولت‌ها، اختیارات و وظایف خود را از طریق مدیریت بخش عمومی اعمال می‌نمایند و مدیریت بخش عمومی شامل تمامی مدیران از رأس هرم قدرت تا سطح سرپرستان و کلیه سازمان‌های دولتی است که عملیات آنها به نحوی بر صنعت جهانگردی اثر می‌گذارد. دولت‌ها در بخش جهانگردی به لحاظ اقتصادی آن دخالت می‌

کنند چراکه پتانسیل این بخش از لحاظ جذب پول خارجی، قابل مقایسه با نفت و حتی جایگزین آن است.

صنعت جهانگردی در هر دو بازار داخلی و بین‌المللی دارای ماهیتی بسیار رقابتی و ناپایدار است و صنعتی است آسیب‌پذیر که می‌تواند به سادگی به وسیله تغییر در سیاست‌ها و ادراکات عمومی تحت تأثیر قرار گیرد. این صنعت نسبت به هر آنچه در جهان می‌گذرد حساس است و کلیه وقایعی که در سطح جهان روی می‌دهند، به نوعی بر افت یا ارتقاء آن تأثیر می‌گذارند.

اصولاً جهانگردی را باید در وهله نخست در آینه سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه نگریست و در این راستا می‌بایست عوامل بسیاری را در توازن و تعادل نگاه داشت و سیاست‌های اقتصادی، اجتماعی، مالی و آموزشی خاصی را برگزید. ما در این مقاله، ضمن پرداختن به ویژگی‌های لازم این‌گونه سیاست‌ها، اصول کلی پذیرفته شده در صنعت جهانگردی را که توجه به آنها از سوی دولت‌ها و دستگاه‌های کارگزار، لازم و اساسی شناخته شده است، مورد بررسی قرار می‌دهیم. این اصول عبارتند از: خدمات عمومی، منافع و علایق عمومی، کارایی، اثربخشی و پاسخگویی که هر مورد برنامه‌ریزی خاص خود را می‌طلبد. اما آنچه در وهله اول مطرح می‌گردد، این است که دولت‌ها به علل و دلایل گوناگون در صنعت جهانگردی مداخله می‌کنند و در هر مورد بنا به مقتضیات سیاسی خاص خود، توسعه این بخش را مدنظر قرار می‌دهند.

### علل رویکرد دولت‌ها به توسعه صنعت جهانگردی

باتوجه به ارتباط ناگسستنی این صنعت با بسیاری از سازمانها و دواير و وزارت خانه‌ها، تشکیلات دولتی که نقش برجسته‌ای در تدوین و تعیین استراتژی‌ها و اجرای سیاست‌های مرتبط با صنعت جهانگردی ایفا می‌نمایند، بهتر می‌توان به نقش مدیریت بخش عمومی پی برد و در واقع، نقش دولت‌ها، زمانی آشکارتر می‌گردد که این حرکت از ابعاد تئوریک فاصله گرفته و از ابعاد اجرایی و هماهنگی برخوردار گردد.

جهانگردی، همچون پلی است که ملل مختلف را به یکدیگر پیوند می دهد و از این رهگذر دستاوردهای فراوانی به بار می آورد که مهم ترین آنها کسب امتیازات سیاسی و اقتصادی برای کشور میزبان است. باید توجه داشت که اهداف و مقاصد دولت ها، از سعی و اهتمام در راستای توسعه و گسترش صنعت جهانگردی بسیار گوناگون و متفاوت است.

گروهی از دولت ها ممکن است توسعه این صنعت را وسیله و دست آویزی برای نیل به اهداف و اغراض سیاسی خویش قرار دهند.

- کالز در سال ۱۹۷۴، خاطر نشان می سازد که رژیم فرانکو در زمان حکومت بر اسپانیا برای نشان دادن مقبولیت خود، صنعت جهانگردی را توسعه داد.

- در کشور فیلیپین، هدف مارکوس از توسعه جهانگردی، برطرف کردن نیازهای مالی این رژیم و جلب سرمایه گذاری های خارجی، جلب اعتماد جهانی و کسب وجهه و اعتبار برای حکومت و نهایتاً جلب همدردی و همدلی جهانی بود.

گروهی دیگر برای کسب امتیازات سیاسی و منافع اقتصادی به توسعه صنعت جهانگردی بها می دهند در این خصوص می توان به کره و تایوان اشاره داشت.

برخی دیگر از دولت ها نیز ممکن است جهانگردی را وسیله ای جهت توسعه دامنه تبلیغات برای مبانی ایدئولوژیک خود قرار دهند.

### نقش دولت و مدیریت بخش عمومی در سیاست گذاری ها

باتوجه به آنچه گفته شد، لزوم سیاست گذاری دولت و اعمال مدیریت بخش عمومی در صنعت جهانگردی روشن تر به نظر می رسد. امروزه دولت برای نیل به مقاصد خویش از توسعه جهانگردی مجبور است زیربناها، منابع و خدمات، محیط زیست و سایر الزامات را فراهم نماید و عملکرد بهتر و کیفی تری را به نمایش بگذارد. رشد بخش بین المللی جهانگردی می تواند پیوند میان بخش عمومی و خصوصی را عمیق تر نماید. در جهانی که مردم در کشورهای ثروتمند و فقیر، به طور فزاینده ای تحت فشار

هستند، تجربه جهانگردی پرمایه می‌تواند کیفیت حیات را ارتقاء بخشیده و از سوی دیگر، آموزنده، روشنگر و خلاق باشد جهانگردی می‌تواند به درک و تفاهم بین‌المللی کمک کرده و عاملی برای ایجاد صلح جهانی باشد.

هدف از مدیریت دولتی، ایجاد چارچوبی است که توسط آن کشور بتواند رفاه همه شهروندانش را فراهم و تقویت نماید و در عین حال از حقوق آنان نیز دفاع کند. اعمال مدیریت دولتی در بخش جهانگردی، لازمه فراهم‌سازی آسایش و رفاه گردشگران و دفاع از حقوق آنان تلقی می‌شود. مدیران این بخش لازم است نسبت به یک سری مسائل آگاه باشند.

آنان باید دریابند که جهانگردی، شامل سیاست، قدرت و تضاد است و بدانند که تنها صنعت، میتواند شرایط را برای یک جهانگردی رقابتی و پویا فراهم نماید چرا که صنعت بیشترین آزادی ممکن را برای واکنش نسبت به تقاضای بازار، بدون آسیب رساندن به منابع عمومی اصلی، داراست. لذا بخش عمومی نباید بسیار مقرراتی و خشک و انعطاف‌ناپذیر عمل کند بلکه باید تلاش کند تا نیازهای صنعت را برآورده ساخته و آنها را با نیازهای جامعه، متوازن و هماهنگ نماید. مدیریت این بخش می‌بایست ضمن پرهیز از تقلید و رقابت غلط و نسخه‌برداری از الگوها بدون توجه به شرایط و مقتضیات سیاسی، فرهنگی، اجتماعی حاکم بر کشور خود، به ارتباطات، همکاری‌ها و هماهنگی‌ها، بها داده و نسبت به ایده‌های مختلف به صورت یک سیستم باز عمل کند.



در زیر به یک سری سیاست‌ها که دولت می‌بایست در راستای تحقق اهداف توسعه جهانگردی اتخاذ نماید، اشاره می‌کنیم. لازم به ذکر است که برای این سیاست‌ها، طبقه‌بندی‌های گوناگونی وجود دارد و ما در اینجا برای سهولت بحث، آنها را در ۵ گروه شامل سیاست‌های امنیتی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی مورد بررسی قرار می‌دهیم.

## سیاست‌های امنیتی

تحقیقات نشان داده است که ثروتمندترین جهانگردان دنیا، آنهایی هستند که به کشورهای حوزه خلیج فارس سفر می‌کنند. از سویی طبق آمارهایی منتشره بیش از ۸۳٪ از مسافرانی که به ایران می‌آیند، به صورت انفرادی سفر می‌کنند و باید توجه داشت که برخلاف توریستهایی که به صورت گروهی سفر می‌کنند و چندان در قید و بند امنیت نیستند، جهانگردان انفرادی تنها به نقاطی سفر می‌کنند که امنیت کامل در آنها برقرار باشد.

اصولاً، جهانگردان میلند به مناطقی سفر کنند که امنیت آنها تضمین شده باشد. آنان به محض آنکه در یابند در کشور مقصد، امنیت وجود ندارد، سفر خود را قطع کرده یا به تعویق خواهند انداخت. تروریسم، ناآرامی و شورش‌ها و اغتشاشات همواره مانعی در راه توسعه صنعت جهانگردی کشورها قلمداد می‌گردد. البته اگر انگیزه سفر به حد کافی قوی باشد، اینگونه موانع، سدی در راه سفر ایجاد نمی‌کنند ولی در شرایط عادی، عدم امنیت و اغتشاش، ضربات هولناکی بر پیکر صنعت جهانگردی وارد می‌نماید.

صنعت جهانگردی، نسبت به وقایع خارج از کنترل خود مثل حوادث مالی و وقایع سیاسی نظیر جنگ خلیج فارس در ۱۹۹۱، انفجار راکتور هسته‌ای چرنوبیل، آزمایشات هسته‌ای فرانسه در جنوب اقیانوس آرام در ۱۹۹۵، حوادث تروریستی ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱ در آمریکا و... واکنش سختی نشان داد و نشان خواهد داد.

این امر بر کسی پوشیده نیست که پس از حملات تروریستی ۱۱ سپتامبر در آمریکا، صنعت جهانگردی در جهان، بیشترین ضرر را متحمل شد و ایران نیز از این امر مستثنی نبود به طوری که بیش از ۹۰ درصد از تورهایی که برای ورود به ایران رزرو شده بودند لغو شدند و بسیاری از هتلداران و آژانس‌ها متضرر گردیدند. اصولاً اغتشاش و ناآرامی و فقدان امنیت، عاملی است که همواره مهلک‌ترین ضربات را به پیکر صنعت جهانگردی وارد نموده و تبعات ناگوار آن‌گریبانگیر کشورهای میزبان گردیده است. به نمونه‌هایی در این رابطه توجه کنید:

پس از بمب‌گذاری بالی و کشته شدن ۱۸۰ نفر در این عملیات جهانگردی که نیمی از آنها را اتباع استرالیا تشکیل می‌دادند، استرالیا و تعدادی از کشورهای غربی به شهروندان خود در مورد سفر به اندونزی هشدار دادند و این توصیه‌ها، بیشترین لطمه را به صنعت جهانگردی اندونزی که سالانه حدود ۵ میلیارد دلار درآمد از طریق آن کسب می‌نمود، وارد آورد.

در زمان بحران افغانستان، ژاپن، ایران را کشوری ناامن برای ورود جهانگردان معرفی کرد و به جهانگردان خود توصیه کرد که به ایران سفر نکنند و در حالیکه حدود ۴۰٪ از جهانگردان از طریق هوایی وارد ایران می‌شدند تمام پروازهای داخلی و خارجی و آژانس‌های هواپیمایی که در ایران نمایندگی داشتند با کاهش روند ورود مسافر به ایران مواجه گردیدند و متضرر شدند. شرکت ایران ایر نیز پروازهای خود را به مقصد توکیو به هفته‌ای یک پرواز کاهش داد و اعلام نمود که ۵۰٪ از پروازهای وی، خالی صورت می‌گیرد. این مسأله به خوبی نشانگر اهمیت وجود شرایط لازم برای تأمین امنیت جهانگردان است.

حوادث ۱۱ سپتامبر بر صنعت جهانگردی تمامی کشورهای جهان تأثیر گذاشت در این میان خود ایالات متحده آمریکا با ۵۰٪ کاهش در ورود جهانگردان مواجه گردید در صورتی که سالانه بیش از ۷۵ میلیارد دلار درآمد از طریق جذب جهانگرد به دست می‌آورد.

در زمان بحران افغانستان و حضور ارتش آمریکا در منطقه، اکثر کشورهای اروپایی و آمریکایی با کاهش بین ۱۰ تا ۴۰ درصد در میزان جذب جهانگردان مواجه شدند و این در حالی بود که تمامی این کشورها از منطقه بحرانی خاورمیانه دور بودند.

کلید این مسائل و رویدادهای مشابه، نقش دولت‌ها را در سیاست‌گذاری و اتخاذ شیوه‌های مناسب جهت تأمین امنیت جهانگردان آشکار می‌سازد. دولت‌ها در این رابطه، بنا به مقتضیات خاص خود، از سازوکارهای مختلفی می‌توانند استفاده کنند. به عنوان مثال، یونان به خاطر هم‌مرز بودن با بوسنی، برای این که کشورش را که کشوری توریستی است، امن معرفی کند، با توجه به جنگ داخلی

یوسنی دست به تبلیغات وسیعی در سراسر دنیا زد یا عملیات تروریستی در مصر که اثرات منفی زیادی می‌توانست در روند جذب جهانگردان داشته باشد اما دولت، با اعلام افزایش پلیس‌های لباس شخصی و اتخاذ سایر شیوه‌ها، امنیت جانی تمامی جهانگردان خارجی را تضمین و تأمین کرد یا دولت مالزی که برای جلوگیری از کاهش ورود جهانگردان، هزینه جذب هر جهانگرد را ۵۰٪ کاهش داد و با پرداخت سوبسید به آژانس‌ها، به حمایت و گسترش این صنعت پرداخت.

نکته دیگری که می‌بایست در راستای تأمین امنیت جهانگردان، لحاظ شود، توجه دولت و نهادهای ذیربط به بیمه‌های جهانگردی است. بی‌توجهی و بی‌التفاتی به این امر باعث نارسایی‌هایی گردیده که گریبانگیر توسعه صنعت جهانگردی شده است. عدم سیاست‌گذاری در تأمین اعتبار، چگونگی بیمه و عضویت در سازمان‌های بین‌المللی بیمه و غیره همگی از جمله مسائلی هستند که توسعه این صنعت را با چالش‌های جدی مواجه ساخته‌اند.

### سیاست‌های فرهنگی

فرهنگ، جاذبه اصلی گردشگری است. بدون فرهنگ که تفاوت‌ها را ایجاد می‌کند، همه جاها شبیه به هم به نظر می‌رسد. طبق پیش‌بینی‌ها، صنعت جهانگردی می‌رود تا شروع هزاره سوم میلادی به صنعت شماره ۱ در جهان بدل شود. سازمان ملی جهانگردی (WTO)، تعداد گردشگران را برای سال ۲۰۱۰ میلادی بالغ بر ۱ میلیارد نفر برآورد نموده است و طبیعی است که جهانگردی با این حجم عظیم از ورودی و خروجی به صنعتی پرجاذبه و پردرآمد برای کشورهای جهان بدل گردیده است.

سفر کردن و آشنا شدن با دیگر مردمان و ملل مختلف، باعث ایجاد اشتغال، سازندگی در محیط، توسعه و بهبود شبکه‌های حمل و نقل بین‌المللی، تأمین ارز موردنیاز و نهایتاً، بهبود کیفیت زندگی می‌شود و سطح فرهنگ ملت‌ها و دانش روز آنان را ارتقاء داده و امکانات ارتباط را افزایش می‌دهد و این هر دو باعث حفظ و حراست از ابنیه و



آثار و میراث خانواده بین‌الملل می‌شود.

کشور ما، از میراث فرهنگی ۵۰۰۰ ساله‌ای برخوردار است که دربرگیرنده تمدن‌های ادوار مختلف تاریخ بشری است و از نظر وجود بناهای تاریخی کمتر کشوری قابل مقایسه با ایران است به طوری که از طرف سازمان جهانی یونسکو، ایران به عنوان یکی از ۱۰ کشور مهم جهان با آثار ارزشمند تاریخی معرفی شده است امروزه، پدیده‌هایی چون جهانگردی از حالت نوعی ابزار سیاسی خارج شده و به یک جریان طبیعی مبادله فرهنگی بدل گردیده‌اند.

جهانگردی، بدون فرهنگ، وجود نخواهد داشت زیرا فرهنگ از اصلی‌ترین انگیزه‌های حرکت مردم است. جهانگردی نه تنها می‌تواند بر آینده فرهنگی میزبان تأثیر بگذارد بلکه می‌تواند الگوها و میراث فرهنگی فراموش شده را احیاء کند و این امر همواره به خواست فرهنگ میزبان نبوده است زیرا جهانگردانی که به دنبال جذابیت‌های بیشتر هستند، گذشته‌هایی را می‌کاوند که تنها در کتب تاریخی یافت می‌شوند.

جهانگردان پژوهشگر، با کاوش و مطالعه در تاریخ، فرهنگ، هویت و اسطوره‌های موجود در جامعه مورد مطالعه خویش، به غبارروبی تاریخ زنگار گرفته می‌پردازند و حاصل چنین پژوهشی از سوی جهانگردان، دمیدن روح به جسم بی‌جان میراث و هویت فرهنگی کشور میزبان خواهد بود. از این‌رو ضرورت دارد که به صنعت جهانگردی، توجه بیشتری شود تا زمینه‌های تبادل فرهنگی، افزایش یابد و درست به همین دلیل است که سیاست‌گذاری در رابطه با ارتقاء کمی و کیفی امکانات جهانگردی نیز اهمیت می‌یابد.

توسعه ابزار و امکانات ارتباطی و تسهیلات مربوط به حمل‌ونقل و راه‌های شهری بین شهری، توجه خاصی را می‌طلبد. پیش‌بینی کارشناسان جهانی گردشگری، نشان می‌دهد که در قرن بیست‌ویکم، صنعت جهانگردی، چنان گسترش خواهد یافت که به بزرگترین کارفرمای جهانی بدل خواهد شد و این امر، لزوم سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی صحیح در این بخش را روشن‌تر می‌کند.

## سیاست‌های اقتصادی

جهانگردی، از جمله صادرات غیرمرئی هر کشوری به شمار می‌رود و منبع درآمد ملی مهمی محسوب می‌شود. جهانگردی، پول و جمعیت را از مناطق صنعتی و پرجمعیت به سوی روستاها و نقاط طبیعی، سرازیر می‌کند و این مناطق را بارور و شکوفا و پررونق می‌سازد. صنعت جهانگردی، مشاغل گوناگونی ایجاد میکند که هر چند برآورد آنها به سادگی میسر نیست ولی تعداد آنها در کشورهای صنعتی با اقتصاد باز مانند کشورهای اروپایی به صدها هزار شغل می‌رسد و باعث توسعه اقتصادی که یکی از ابعاد مهم توسعه پایدار به شمار می‌رود، میگردد.

توسعه صنعت جهانگردی در کلیه کشورها، ارتباط نزدیکی با اصول سیاست‌های اقتصادی دارد. مثلاً تغییر حجم سرمایه‌گذاری‌ها به شدت تحت تأثیر سیاست‌های مربوط به وام و بهره قرار دارد و حجم درآمدهای ارزی در بخش جهانگردی، در حد فزاینده‌ای از سیاست‌های پولی و سیاست‌های مربوط به تجارت خارجی کشور متأثر می‌گردد.

افزایش سطح قیمت‌ها که ناشی از سیاست‌های اقتصادی دولت‌هاست، تأثیر منفی در رقابت با صنعت جهانگردی سایر کشورها به جای می‌گذارد. این نوع سیاست‌های اقتصادی غلط که باعث بالا رفتن هزینه‌ها و سطح عمومی قیمت‌ها می‌گردد، باعث کاهش درآمد ارزی کشور از طریق صنعت جهانگردی می‌شود چرا که جهانگردان خارجی در برنامه‌ریزی سفر خود، بازدید از کشورهای ارزان را ترجیح می‌دهند.

کاهش درآمدهای ارزی نه تنها به عدم توازن در پرداخت‌های خارجی منجر می‌شود بلکه حجم فعالیت‌های مربوط به صنعت جهانگردی را نیز کاهش می‌دهد. همچنین باید گفت که افزایش سطح عمومی قیمت‌ها یا کاهش ارزش بین‌المللی پول، درآمدهای حاصل از بخش جهانگردی خارجی را شدیداً دچار افت خواهد کرد.

برخی دیگر از سیاست‌های مالی دولت که صنعت جهانگردی را تحت تأثیر قرار می‌دهند عبارتند از: میزان و نحوه استفاده جهانگردان از تسهیلات مالی و اعتباری،

اعمال یا عدم اعمال معافیت‌های مالیاتی برای جهانگردان و نحوه تطبیق قوانین گمرکی برای جهانگردان در مرز.

### سیاست‌های اجتماعی

کارشناسان جهانی جهانگردی بر این باورند که در آینده، این صنعت با روند رشدی روزافزون مواجه خواهد شد و دلایل رونق این پدیده را مسائلی نظیر، افزایش تعداد روزهای تعطیل، افزایش سطح درآمد مردم، افزایش امید به زندگی، افزایش شاخص‌های بهداشتی و طول عمر پس از سنین بازنشستگی، برمی‌شمارند.

میزان حقوق و دستمزد، بیمه‌های بهداشتی درمانی و بیمه‌های عمر، قوانین مربوط به بازنشستگی، مقررات مربوط به استفاده از تعطیلات مرخصی‌های استحقاقی و بالاخره مقوله‌هایی مانند امنیت شغلی و غیره همگی از جمله مسائلی هستند که در حوزه سیاست‌گذاری‌های اجتماعی دولت، مطرح می‌باشند و در این حوزه نیز تنظیم می‌گردند.

کلیه این مسائل صنعت جهانگردی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. علاوه بر این تعقیب و اجرای توصیه‌های رسیده از جانب سندیکاها و اتحادیه‌ها و برنامه‌ریزی برای اوقات فراغت و ارتباط با سایر کشورها نیز موضوعات مهم و قابل بحثی می‌باشند. لازم به ذکر است که سیاست‌های دولت در امر گذران اوقات فراغت، تحت ضوابط و دیسپلین‌های خاص برای تمام اقشار جامعه می‌تواند بر روی روند جهانگردی خارجی یک کشور، مستقیماً اثر مثبت یا منفی بگذارد.

وظیفه اساسی دولت در این رابطه بالا بردن توان مالی مردم، کاهش ساعات کار، افزایش اوقات فراغت و ترویج ایرانگردی و جهانگردی از طریق رسانه‌های جمعی و آشنا نمودن آنها با فرهنگ و تمدن جامعه خویش و سایر جوامع می‌باشد.

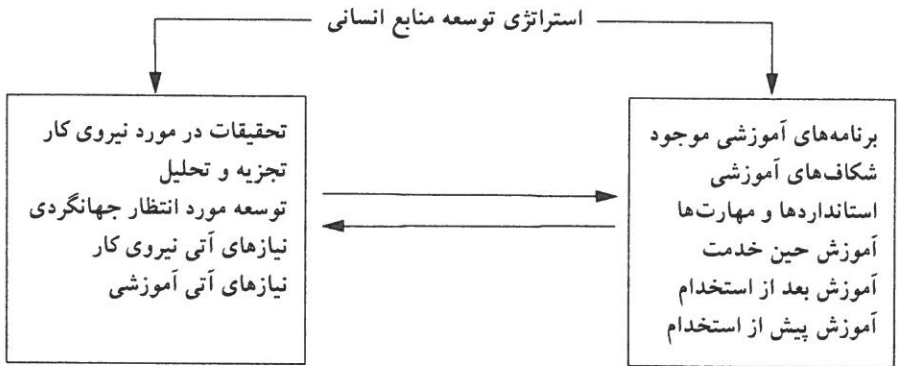
## سیاست‌های آموزشی

در رابطه با سیاست‌های آموزشی، ۲ نوع راهبرد عمده وجود دارد که شامل برنامه‌های آموزش عمومی و همگانی و برنامه‌های آموزشی تخصصی می‌باشد. برنامه‌های همگانی از سطح دبستان شروع شده و تا مقاطع عالی تحصیلی ادامه می‌یابند، به انضمام یک سری فعالیتهای آموزشی که برای ارتقاء سطح آگاهی‌های عموم در جامعه صورت می‌پذیرند و برنامه‌های تخصصی مربوط به کارکنان سازمان‌های گردشگری، پرسنل آژانس‌های جهانگردی، هتل‌ها، پایانه‌ها و ... می‌باشند.

اصولاً، نیروی انسانی فعال در بخش جهانگردی، زمانی می‌تواند در توسعه این صنعت، کارآمد عمل کند که از آموزش‌های لازم برخوردار باشد لذا کمیت و کیفیت آموزش در این بخش می‌تواند از جمله فاکتورهای بسیار مهم و اثرگذار به شمار رود به همین دلیل، تأسیس و گسترش مراکزی که تربیت نیروی انسانی این صنعت را عهده‌دار شوند در سیاست‌گذاری‌های آموزشی، تأکید و توصیه می‌گردد.

از سوی دیگر لازم است به این نکته توجه شود که طراحی دوره آموزشی و محتوای برنامه آموزشی، باید متناسب با تقاضا و نیازهای فراگیران و احتیاجات صنعت جهانگردی صورت پذیرد و دلیل آنکه باید در برنامه‌های آموزشی، همواره به الزامات جهانگردی توجه داشت، ویژگی‌های خاص این صنعت است که عبارتند از: ماهیت چندبعدی، پویایی، فصلی بودن تقاضا، جهانی شدن بازار و ...

### برنامه‌ریزی آموزش و توسعه نیروی انسانی



### جهانگردی و صلح و تفاهم بین‌المللی

همه ساله تعداد بیشماری از افراد برای حضور در کنگره‌ها و محافل علمی، درمان یا تفریح به کشورهای دیگر مسافرت می‌کنند. این مسافرت‌ها علاوه بر این که فرصتی برای همکاری بین کشورها فراهم می‌کند، تصویری از کشور میزبان را به دنیای خارج منعکس می‌سازد. بی‌تردید شناخت بیشتر افراد یک کشور یا کشورهای مختلف از یکدیگر، تأثیر بسیار مطلوبی در استحکام روابط سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... دولت‌های آنان دارد و بی‌شک هیچ چیز نمی‌تواند به اندازه مسافرت، یعنی حضور در محل، افراد را به یکدیگر نزدیک کند. جهانگردی همانقدر که در به وجود آوردن صلح سهیم و مؤثر است، همانقدر نیز از آن بهره‌مند می‌گردد.

صنعت جهانگردی نقش مهم و عمده‌ای در ایجاد تفاهم میان ملت‌ها دارد زیرا به همان اندازه که در ایجاد شناخت و درک متقابل مردم و جوامع نسبت به یکدیگر مؤثر است، در به وجود آوردن شکیبایی و سعه صدر نیز مهم است چرا که به افراد می‌آموزد تا وجوه تمایز و اختلاف و تفاوت‌های موجود میان خود و دیگران را به عنوان یک ارزش وجودی بشناسند.

از سوی دیگر شعاری که سازمان جهانی جهانگردی با عنوان، "جهانگردی، ابزاری برای صلح و گفتگوی تمدن‌ها" طرح کرده است نیز به خوبی گویای نقش و تأثیری است که این صنعت در رشد و توسعه تفاهم ملی و بین‌المللی ایفا می‌نماید.

## منابع

- ۱- مدیریت و صنعت گردشگری، مهندس جعفر رضوی فر، مهندس سعید خیاط مقدم، انتشارات محقق، مشهد، ۱۳۸۰.
- ۲- مدیریت عمومی، دکتر سید مهدی الوانی، نشر نی، چاپ ششم، ۱۳۷۲.
- ۳- اقتصاد و سیاستگذاری جهانگردی، دکتر حسن قره‌نژاد، انتشارات مانی، ۱۳۷۴.
- ۴- مدیریت گردشگری فرهنگی، پریسیلا بونی فیس، ترجمه: دکتر محمود عبدالله زاده، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران، ۱۳۸۰.
- ۵- مدیریت جهانگردی، جیمزالبوت، ترجمه: دکتر مهدی جمشیدیان، اکبر مهدی‌پور عطاآبادی، انتشارات مانی، ۱۳۷۴.
- ۶- ناامنی در منطقه، صنعت جهانگردی ما را دچار مشکلات جدی کرده است، روزنامه همشهری، ۱۳۸۰/۸/۱۵.
- ۷- دولت ۱۰ میلیارد تومان به هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی، وام می‌دهد، روزنامه همشهری ۱۳۸۱/۴/۱۵.
- ۸- سخنرانی دکتر مستوفی تحت عنوان E-Learning در دومین همایش مدیران شبکه‌های اطلاع‌رسانی کشور، ۲۶ اسفند ۱۳۸۰.
- ۹- جهانگردی در چنگال تروریسم، روزنامه همشهری، ۱۳۸۱/۹/۹.

- 1- <http://www.radioiranfarda.com>
- 2- <http://www.irg.ir>
- 3- <http://www.travelaroundtheworld.com>
- 4- <http://www.itto.org>