

مشکلات راهنمایان تور در ایران

لیلا فرمانی

leilafarmani@yahoo.com

راهنمایان تور به عنوان کارکنان صف در تعامل مستقیم با گردشگران بوده و رابط اصلی بین جامعه میزبان و گردشگران هستند. در حقیقت، راهنمایان تور به عنوان سفیران فرهنگی مقاصد مسئولیت زیادی در برداشت کلی و رضایت گردشگران از خدمات تور ارائه شده در مقصد به عهده دارند. جوا^۱ و گلمن^۲ (۱۹۹۱) در بررسی ها و تحقیقات خود دریافتند که عملکرد راهنمایان تور یکی از مهمترین عوامل موفقیت یک تور است. تحقیقات دیگری توسط موسبرگ^۳ (۱۹۹۵) بیانگر این بود که راهنمای تور می تواند عامل مهمی در انتخاب بسته سفر و آژانس مسافرتی باشد.

^۱ Geva

^۲ Golman

^۳ Mossberg

مشکلات راهنمایان تور در ایران

لیلا فرمانی^۶

مقدمه

راهنمایان تور به عنوان کارکنان صف در تعامل مستقیم با گردشگران بوده و رابط اصلی بین جامعه میزبان و گردشگران هستند. در حقیقت، راهنمایان تور به عنوان سفیران فرهنگی مقاصد مسئولیت زیادی در برداشت کلی و رضایت گردشگران از خدمات تور ارائه شده در مقصد به عهده دارند. جوا^۵ و گلمن^۶ (۱۹۹۱) در بررسی ها و تحقیقات خود دریافتند که عملکرد راهنمایان تور یکی از مهمترین عوامل موفقیت یک تور است. تحقیقات دیگری توسط موسبرگ^۷ (۱۹۹۵) بیانگر این بود که راهنمای تور می تواند عامل مهمی در انتخاب بسته سفر و آژانس مسافرتی باشد.

نویسندگان مختلف وظایف و شغل راهنمای تور را با عبارات گوناگونی توصیف کرده اند. کوهن^۸ (۱۹۸۵) راهنما را منبع و ارائه کننده اطلاعات و همچنین یک مربی^۹ معرفی کرد. میانجی، مفسر، ضربه گیر و سفیر فرهنگی عبارات دیگری هستند که برای توصیف راهنما و شغل راهنمای تور به کار رفته اند.

در حالیکه تعاریف و اصطلاحات گوناگونی برای راهنمای تور وجود دارد انجمن بین المللی مدیران تور و فدراسیون راهنمایان تور اروپا راهنمای تور را اینگونه توصیف می کنند "راهنمای تور کسی است که گردشگران فردی و گروهی داخلی و خارجی را در شهرها، موزه ها و مناطق مختلف راهنمایی کرده و در مورد میراث طبیعی و فرهنگی با شیوه ای جذاب و با زبان بازدید کنندگان توضیح می دهد.

یک راهنمای تور وقتی می تواند نقش خود به عنوان منبع دانش، ضربه گیر، مفسر، سفیر فرهنگی و تمام صفاتی که برای یک راهنما ذکر شده را به خوبی اجرا کند که در یک محیط امن و حمایتگر فعالیت کند. راهنمایان با اعتماد به نفس، خرسند و راضی از شغل و محیط فعالیت خود قادر به ایجاد تجربه ای منحصر به فرد برای گردشگران هستند. راهنمایانی که عملکرد و ماهیت شغلی آنها نادیده گرفته شده حتی با بهترین نیت نیز قادر به ایجاد تجربه منحصر به فرد برای گردشگران نخواهند بودند.

با توجه به اهمیت شغل راهنمایان تور ضروری است که شرایط کاری و مشکلات راهنمایان مورد بررسی و تجزیه و تحلیل جدی قرار گیرد. در همین راستا هدف این تحقیق بررسی مشکلات راهنمایان تور در ایران (شهر تهران) می باشد.

ادبیات موضوع

بر اساس گفته پرفسور جعفری (۱۹۸۵) مسائل خاص مربوط به راهنمایان تور با مشکل مضاعفی روبرو شده است به این مفهوم که موضوعات مربوط به راهنمایان تور به ندرت مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است. متأسفانه با گذشت سالها هنوز هم تحقیقات بسیار کمی در مورد ابعاد مختلف شغلی راهنمایان صورت گرفته است.

کوهن در سال ۱۹۸۵ در مقاله ای به بررسی ساختار و نقشهای راهنمایان تور پرداخته است. در سال ۲۰۰۱ آقایان ونگ^{۱۰} و جان^{۱۱} به بررسی ماهیت شغل راهنمایان تور و مشکلات آنها در هنگ کنگ پرداختند.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، گرایش بازاریابی - دانشگاه علامه طباطبایی

^۵ Geva

^۶ Golman

^۷ Mossberg

^۸ Cohen

^۹ Mentor

^{۱۰} Wong

^{۱۱} John

دکتر چودھاری^{۱۲} و دکتر پراکاش^{۱۳} در تحقیقی اکتشافی به مشکلات راهنمایان تور در هند پرداختند.

در اکثر تحقیقاتی که در مورد راهنمایان تور صورت گرفته پژوهشگران به این نکته که تعداد مقالات تحقیقی در این زمینه بسیار کم می باشد، اشاره کرده اند. با بررسی ها و مطالعاتی که در مورد پیشینه تحقیق در مورد مشکلات راهنمایان تور در ایران صورت گرفت متأسفانه هیچ پژوهشی در این زمینه یافت نشد.

آقایان زاهدی و بلالی در کتاب خود به عنوان فن راهنمایی گشت به ابعادی از وظایف، ماهیت، ویژگیها و آفات شغل راهنمای تور پرداخته اند. در این کتاب ویژگی های فردی یک راهنما عبارتند از چهره، پوشش، رفتار عمومی، کلام، ارتباط با همراهان، دانسته ها، قدرت اعتماد زایی، فیزیک بدنی، سن، نگرش مثبت، صبر و از خود گذشتگی و ویژگی های تخصصی نیز مدیریت، آگاهی از مقررات و قواعد، مسئولیت پذیری، قدرت هماهنگ سازی، توانایی عکسی العمل، دانش زبان خارجی، اطلاعات مالی، دانسته ها در مورد مقصد، نقشه خوانی، جهت یابی، کمکهای اولیه، اطلاعات کلان و حفاظت اطلاعات می باشند.

در حال حاضر در ایران دوره های آموزشی راهنمایان تور در ۲ قالب برنامه آموزشی، راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی و راهنمایان طبیعت گردی برگزار می شود. سر فصل آموزشی این دوره ها با توجه به نیازهای آموزشی آنها متفاوت بوده و برگزاری دوره راهنمایان طبیعت گردی از سابقه کوتاهتری برخوردار است و به سال ۱۳۸۵ باز می گردد.

افراد با حداقل مدرک تحصیلی دیپلم و حداقل تسلط به یک زبان زنده دنیا (دوره های فنی و حرفه ای نیازی نیست) می توانند در این دوره ها شرکت کنند.

این دوره ها به طور متعارف شامل ۳۸۵ ساعت آموزش حضوری است. محتوای دروس است دوره عبارتند از:

- ۱- فنون و مهارت های تور گردانی
- ۲- بهداشت سفر و کمکهای اولیه
- ۳- اکوتوریسم و طبیعت گردی
- ۴- شناخت روحیات ملل
- ۵- فن بیان
- ۶- زبان تخصصی
- ۷- معماری ایران و جهان
- ۸- شناخت اماکن باستانی و تاریخی ایران
- ۹- شناخت فرهنگ اقوام ایران زمین
- ۱۰- آشنایی با میراث فرهنگی و صنایع دستی
- ۱۱- جغرافیای جهانگردی ایران و نقشه
- ۱۲- آشنایی با تاریخ ایران و جهان
- ۱۳- شناخت صنعت گردشگری
- ۱۴- آموزشهای عملی فنون اجرای تور
- ۱۵- کارگاه الگوهای رفتاری (آداب معاشرت)
- ۱۶- سمینار مرتبط
- ۱۷- فیلمهای آموزشی

¹² Chowdhary

¹³ Prakash

داوطلبان پس از گذراندن کلاسهای آموزشی در خصوص عناوین دوره در هر درس مورد ارزیابی قرار می گیرند. آنگاه افراد پذیرفته شده در این آزمون که نقش آزمون معرفی را دارد، در آزمون جامع شامل شش درس اصلی معماری، جغرافیای جهانگردی، آشنایی با اکوتوریسم، شناخت امکان تاریخی و باستانی، فرهنگ و اقوام ایرانی، زبان تخصصی شرکت کرده و پس از قبولی در آزمون جامع برای فارغ التحصیلان دانشنامه پایان دوره صادر می گردد.

داوطلبان ورود به حرفه راهنمایی تور پس از قبولی در آزمون جامع دوره و اخذ دانشنامه پایان دوره به مرحله صدور کارت راهنمایی تور وارد می شوند. مراحل اجرایی این امر شامل مراحل زیر می باشد.

- تکمیل فرمهای مربوطه
- طی مرحله گزینش
- اخذ گواهی عدم سوء پیشینه از مراجع ذیصلاح
- اخذ گواهی عدم اعتیاد از مراجع ذیصلاح

آنگاه کارت یا مجوز راهنمایی تور برای کسانی که مراحل فوق را پشت سر گذاشته اند از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری صادر می گردد. راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی کارت آبی و راهنمایان طبیعت گردی کارت راهنمایی سبز دریافت می کنند. مدت اعتبار این کارتها یک سال از زمان صدور بوده و قابل تمدید می باشند. به منظور تمدید کارت راهنمایان مکلف هستند به هنگام تقاضای تمدید، گزارشی از فعالیت های خود طی یک سال گذشته (از زمان صدور یا تمدید قبلی کارت) را به سازمان ارائه دهند.

راهنماییانی که در این تحقیق در تکمیل پرسشنامه ها همکاری کردند راهنمایان محترم عضو انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان تهران بودند. این نهاد صنفی یکی از مجموعه انجمن های استانی فعال در حوزه کاری راهنمایان تور است که در سال ۱۳۷۸ با تصویب اساسنامه آن نزد مجمع عمومی رسمیت یافت. این نهاد تحت پوشش اداره کار و امور اجتماعی استان تهران در قالب یک نهاد صنفی کارگری به ثبت رسیده است. عضویت در این نهاد صنفی برای راهنمایان دارای مجوز با پرداخت حق عضویت و ورود به آن و احراز شرایط عمومی عضویت آزاد می باشد.

روش شناسی

در ایران نیز مثل سایر کشورها به ندرت درمورد شناخت ابعاد و وسعت مشکلاتی که راهنمایان با آن روبرو هستند تحقیقاتی صورت گرفته است و اطلاعات بسیار کمی در این زمینه وجود دارد. این تحقیق ماهیت اکتشافی - توصیفی دارد. هدف اصلی این تحقیق شناسایی و معرفی مشکلاتی است که راهنمایان تور ایران (تهران) با آن روبرو هستند می باشد. اطلاعات این تحقیق از منابع مختلفی که عمدتاً اطلاعات ثانویه بودند جمع آوری شد. ابتدا با مطالعات کتابخانه ای و جستجو در سایتهای یک سری اطلاعات جمع آوری و سپس با توجه به اطلاعات جمع آوری شده و همچنین مصاحبه با افراد متخصص از جمله اساتید دانشگاه، آژانس داران و همچنین راهنمایان با تجربه لیستی از مشکلات دسته بندی شده به صورت پرسشنامه با سؤالات باز در اختیار راهنمایان عضو انجمن صنفی راهنمایان تور تهران قرار گرفت. مشکلات دسته بندی شده که به منظور تحریک ذهن راهنمایان در پرسشنامه آمده بود عبارتند از:

- مشکلاتی که مشکل راهنمایان نیست ولی تجربه گردشگران را تحت تاثیر قرار می دهد.
- مشکلاتی که از سیاستگذاری دولت ناشی می شود.
- مشکلاتی که ناشی از تعامل نامناسب دیگر شاغلان صنعت گردشگری می باشد.
- مشکلات ناشی از تعامل با گردشگران خارجی و داخلی
- مشکلات نشأت گرفته از ماهیت شغلی راهنمایی تور

از پاسخگویان خواسته شد که نظر خود را در مورد این مشکلات نوشته و در عین حال مشکلاتی که از نظر آنها در شغل راهنمایی تور وجود دارد را نیز بنویسند.

تعداد پرسشنامه ها ۱۰۰ عدد بود که در ابتدای جلسه مجمع عمومی در شهریورماه ۸۸ به آنها تحویل و از آنها خواسته شد که پرسشنامه ها را در انتهای جلسه بازگردانند. تعداد پرسشنامه های باز گردانده شده و تکمیل شده ۷۰ پرسشنامه بود.

یافته ها

راهنمایانی که پرسشنامه ها را پر کردند ۷۰٪ مرد (۴۹ نفر) و ۳۰٪ زن (۲۱ نفر) بودند. متوسط سن این راهنمایان بین ۳۰-۴۰ بود. راهنمایان انگلیسی زبان با ۵۸/۶ درصد بیشترین فراوانی را داشتند. مدت فعالیت ۳-۶ سال در این حرفه با ۱۸/۶ درصد بیشترین فراوانی و ۱۵ سال و بیشتر با ۷/۱ درصد کمترین فراوانی را داشت. ۵۲/۹ درصد راهنمایان (۳۷ نفر) راهنمایی تور تنها شغل آنها و ۴۵/۷ درصد (۳۲ نفر) به غیر از راهنمایی تور در مشاغل دیگر نیز فعالیت می کردند. ۳۸/۶ درصد راهنمایان فقط در تورهای ورودی، ۴/۳ درصد فقط در تورهای خروجی و ۵۷/۹ درصد نیز هم در تورهای ورودی و هم تورهای خروجی فعالیت دارند.

پس از بررسی پرسشنامه ها مشکلات راهنمایان تور در ۴ دسته اصلی تقسیم بندی شد.

- الف) مشکلات محیط کاری راهنمایان
- ب) مشکلات مربوط به شرایط کاری راهنمایان
- ج) مشکلات ناشی از عملکرد مسئولین
- د) مشکلات تعامل با مشتریان (گردشگران)

الف) مشکلات محیطی راهنمایان

- این دسته بندی به چالشهای فضای عمومی شغل راهنمایان اشاره دارد که عبارتند از:

- ۱ - مدیریت سایتهای گردشگری
- ۲ - تسهیل تجربه گردشگران
- ۳ - ساختار آموزشی
- ۴ - مشکلات صنعت گردشگری

مدیریت سایتهای گردشگری

این مشکلات عبارتند از،

- ✓ عدم وجود تعداد مناسب سرویسهای بهداشتی در سایتها و مسیرهای بین شهرها و همچنین نبود صندلی برای نشستن در سایتها در وقت آزاد گروه.
- ✓ نحوه فروش بلیط ورودی بعضی سایتها از جمله کاخ گلستان و کاخ سعد آباد که مشکلاتی را برای راهنمایان تازه کار و گردشگرانی که خود بلیط ورودی را تهیه می کنند ایجاد می کند چرا که هیچ تصویری از آنچه می خواهد ببینند ندارند و نمی توانند دم در ورودی تصمیم بگیرند که بلیط کدام موزه ها را تهیه کنند... آنها معتقد بودند بهتر است بلیط ورودی این مکانها در همان محل فروخته شود.
- ✓ سایتهای خصوصی نظارت کافی ندارند و گاهی مسئولین اجرایی در سایتها با راهنمایان حسن تفاهم و همکاری ندارند. مثلاً در مقبره ایسترو مردخای در همدان که یک سایت خصوصی است، گاهی مسئولین در این مکان رفتار مناسبی باراهنمایان و گردشگران ندارند.
- ✓ توضیحات انگلیسی در بروشورها، هتلها، سایتها دارای غلطهای گرامری و املائی است.

❖ تسهیل تجربه گردشگران

گردشگر امروز دارای انتظارات بیشتری، انعطاف پذیرتر و خلاق تر است متأسفانه صنعت گردشگری در ایران فاقد امکانات کافی برای حمایت از تجربه گردشگر است که در زمان اجرای تور بر عملکرد راهنما تاثیر می گذارد.

مثلاً

- ✓ با وجود تنوع غذایی بسیار در مناطق مختلف ایران در رستورانها تنوع غذایی کمی وجود دارد و اکثر منو های غذایی به مجموعه ای از کباب ها محدود می شود و گردشگران این عدم تنوع غذایی را گاهی عدم برنامه ریزی راهنما در مورد برنامه غذایی خود قلمداد می کنند.
- ✓ شرکت های هواپیمایی در ایران گاهی با بی برنامه گی غیر منتظره خود بار سنگینی را بر دوش آژانس و راهنما به عنوان فرد پاسخگو در ارتباط مستقیم با گردشگران تحمیل می کنند.
- ✓ انتظار طولانی در زمان ورود و خروج به هتلها، رستورانها، فرودگاهها و معطلی در گمرک همگی بر عملکرد و بازده کاری راهنما و رضایت گردشگران تاثیر دارد.
- ✓ قوانین و محدودیتهای تعریف نشده بر اعتماد گردشگران به راهنما تاثیر می گذارد. مثلاً زمانی که راهنما در مقابل اشتیاق گردشگران خارجی گروهش برای بازدید از شاهچراغ می گوید از نظر قانونی امکان بازدید وجود ندارد زیرا ورود به اماکن و زیارتگاهها برای غیر مسلمانان ممنوع است (سخن وی حقیقت دارد) و گردشگران می بینند گروهی خارجی از این مکان بیرون می آیند به گفته های راهنمای خود بدبین می شوند که از نظر روانی فضای بدی را بر تور حاکم می کند و بر عملکرد راهنما تاثیر منفی می گذارد.
- ✓ تفاوت در قیمت ورودیه ها، زیر ساختهای نامناسب یا ناکافی، عدم امکانات کافی برای گردشگران ماجراجو و... همگی باعث نارضایتی گردشگر شده و وظایف راهنما در جلب رضایت گردشگران را بیشتر می کنند.

❖ ساختار آموزشی

پوند^{۱۴} (۱۹۹۳) در اهمیت آموزش می گوید "تاریخ نشان داده که آموزش و ارزیابی راهنمایان نتایج بسیار خوبی نه تنها برای گردشگران و راهنما بلکه برای سایتها، شهرها و همچنین کل جامعه دارد" بنابراین توجه به آموزش و ارزیابی و همچنین تخصص راهنمایان را نباید نادیده گرفت.

کمبود دوره های آموزشی، سمینارها، کنفرانسها در جهت ارتقاء سطح دانش علمی و تجربی راهنمایان، ضعف محتوای آموزشی دوره ها، کمبود منابع و مراکز اطلاعاتی و کتابخانه ای مورد نیاز راهنمایان، ضعف دیدگاه آکادمیک در بین راهنمایان، عدم امکان ارتقاء سطح شغلی از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت عملکرد راهنمایان تور و در نتیجه مشکلاتی در تور می باشند.

❖ مشکلات صنعت گردشگری

از آنجا که گردشگری علی رغم تمام شعارها جزء اولویتهای اقتصادی سیاستگذاران در ایران نیست و حتی هنوز در پذیرش جهانگردی به عنوان یک صنعت اجماع کافی وجود ندارد، عدم تخصیص بودجه جهانگردی به صورت متوازن در تمام قسمتهای کشور، قوانین مبهم و متناقض در گردشگری (و گاهی تغییر یک شبه قوانین)، عدم رقابت کافی در قسمتهای مختلف این صنعت باعث ایجاد ناهنجاری ها و مشکلاتی در محیط فعالیت کاری راهنمایان می شود.

ب (مشکلات مربوط به شرایط کاری راهنمایان

این مشکلات عبارتند از:

❖ تقاضا و رقابت

❖ شرایط و امکانات و امنیت شغلی راهنمایان

❖ دیگر شاغلان گردشگری

❖ تقاضا و رقابت

هر سال تعداد زیادی افراد علاقمند به شغل راهنمایی تور در موسسه ها و آموزشگاههای مختلف این دوره را به پایان می رسانند ولی بازار موجود به هیچ عنوان پاسخگوی این حجم تقاضای کاری نیست. با وجود تعداد زیاد راهنمایانی که مجوز فعالیت در این دوره ها را کسب کرده اند و قوانینی که مبنی بر عدم استفاده از راهنمایان بدون کارت وجود دارد بعضی از دفاتر گردشگری هنوز از راهنمایان بدون کارت استفاده می کنند. هیچ سایت دولتی و غیر دولتی که به معرفی راهنمایان بپردازد وجود ندارد .

❖ شرایط و امکانات و امنیت شغلی راهنمایان

۵۲.۹ درصد افرادی که در این تحقیق شرکت کردند کار راهنمایی تور شغل اصلی آنها می باشد. حال آنکه ماهیت این شغل هنوز برای بسیاری از افراد در ایران مخصوصا در زمینه فعالیت بانوان شناخته شده نیست. دولت، رسانه ها به اندازه کافی در مورد این شغل آگاهی لازم را ارائه نمی کنند.

در جامعه و صنعت گردشگری احترام لازم برای این شغل وجود ندارد. حتی آژانسها که در ارتباط بسیار نزدیک با فعالیت راهنمایان هستند گاهی به راهنمایان فقط نگاه ابزاری دارند مثلا راهنما متعهد است که در هر شرایطی به قولی که به آژانس در مورد راهنمایی تور داده وفادار باشد ولی آژانسها در لحظه آخر خبر کنسل شدن تور را به راهنمایان می دهند و با اینکه راهنما فرصت پذیرش تورهایی احتمالی دیگر را از دست داده، این ضرر به هیچ عنوان جبران نمی شود.

برخی مسئولان محلی و مسئولین سایتها در کمک و تسهیل فعالیت راهنمایان در تور غیر مسئولانه عمل می کنند و در صورت بروز هر گونه مشکلی اغلب تنها کسی که باید پاسخگو باشد راهنمایان هستند. مرجعی که به صورت جدی مشکلات، اعتراضات و خسارات راهنمایان را جبران کند در عمل و نه در تعریف وجود ندارد.

فصلی بودن گردشگری، بحرانهای سیاسی، طبیعی، وقایع تروریستی، جنگهای داخلی، شیوع بیماریها و عوامل بسیار دیگری بر صنعت گردشگری و فعالیت راهنمایان تاثیر دارد. در کنار این عوامل عدم امنیت شغلی، وابستگی به آژانسهای گردشگری، نداشتن بیمه کاری و حقوق بازنشستگی، عدم وجود قوانین روشن در مورد دستمزد راهنمایان، بی انصافی در هنگام پرداخت حقوق راهنمایان، امکان آسیب های شغلی در هنگام اجرای تور نیز از مشکلات مطرح شده توسط راهنمایان است.

❖ دیگر شاغلان گردشگری

راهنمایان تور به عنوان کارکنان صف نقش بسیار مهمی در ارائه خدمات مناسب و رضایت بخش به گردشگران دارند. آنها در واقع "سیما و چهره آژانس و مقصد" هستند و عملکرد آنها تاثیر به سزایی در برداشت گردشگران دارد. گاهی با وجود اینکه راهنما دارای قابلیت‌های لازم در اجرای این شغل می باشد مشکلاتی به علت تعاملات نامناسب دیگر شاغلان این صنعت ایجاد می شود که بر عملکرد راهنما و عدم رضایت گردشگران تاثیر می گذارد.

کارمندان پشتیبان در آژانس با ضعف در برنامه ریزی، عدم همکاری با راهنما، تعویق در ارائه اطلاعات ضروری مورد نیاز راهنمای تور، انتقال اطلاعات نادرست به مدیریت، باعث ایجاد مشکلاتی می شوند که راهنما باید به عنوان تنها فرد در ارتباط مستقیم با گردشگران پاسخگوی این مسائل باشد.

در این تحقیق بسیاری از راهنمایان به عدم استفاده از رانندگان آموزش دیده توسط آژانسها اشاره کردند که شاید به جرات بتوان ادعا کرد در حین اجرای تور یکی از مهمترین عوامل تاثیر گذار در عدم رضایت گردشگران و ایجاد اختلال در تور و فعالیت راهنمایان هستند. رانندگانی که در حین رانندگی مدام حرف زده و از همه چیز شکایت دارند، قوانین رانندگی، بهداشت فردی، برخورد مناسب و حرفه ای با گردشگران را رعایت نکرده، در اجرای برنامه تور دخالت می کنند. گرچه دفاتر گردشگری بر عملکرد حرفه ای راهنمایان بسیار تاکید دارند ولی متأسفانه همین دفاتر از رانندگان آموزش ندیده و غیر حرفه ای استفاده می کنند که عملکرد راهنمای حرفه ای و با تجربه ای را هم تحت تاثیر قرار می دهد.

از دیگر شاغلان صنعت گردشگری که گاهی با تعاملات نامناسب خود بر عملکرد راهنمایان تاثیر گذاشته و مشکلاتی ایجاد می کنند، شاغلان در هتلها و رستورانها هستند. مشکلاتی که ناشی از تعامل نامناسب شاغلان بخش هتلداری است عبارتند از عدم برخورد حرفه ای، منتظر گذاشتن غیر متعارف و طولانی تور در زمان ورود و خروج از هتل، عدم توجه به اهمیت ساعتهای اعلام شده توسط راهنما برای بیدار کردن گروه یا انتقال چمدانهای گروه، اصرار بر گرفتن انعام از گردشگران در حالیکه راهنما انعام را پرداخته، تاخیر در ارائه اتاقها و ارائه اتاقهایی که حمام، دستشویی، تلویزیون، سرویس گرمایا یا خنک کننده مشکل دارند و عدم توجه به سرویس اتاقها ذکر شده اند.

در رستورانها نیز تنوع غذایی لازم وجود ندارد و منو ها اغلب به مجموعه ای از کبابها محدود می شود، سرعت خدماتی دهی در بعضی رستورانها بسیار پایین، بهداشت و کیفیت غذا ها نیز پایین است. در رستورانهایی که موسیقی محلی ارائه می شود گاهی کیفیت سیستم صوتی بسیار بد و موسیقی آزار دهنده است، در برخی رستورانها اجبار نا محسوسی در استفاده از تمام قسمتهای منوی غذایی اعم از پیش غذا، غذا و دسر ها وجود دارد که عدم رضایت گردشگران و راهنمایان تور را سبب می شود. در بعضی رستورانها نیز گارسون ها با ظاهر نامناسب و رفتار خدماتی نامناسب خدمات را ارائه می کنند.

از دیگر شاغلان صنعت که عملکرد آنها گاهی مشکلاتی را برای راهنمایان ایجاد می کند راهنمایان خارجی همراه با تور هستند. گاهی این راهنمایان با اینکه بار اولی است که در ایران تور را همراهی می کنند در مقابل گردشگران ادعا می کنند که قبلا به ایران آمده اند و برای اثبات ادعای خود به راهنمای محلی (ایرانی) فشار وارد می کنند. برخی نیز که قبلا با تور به ایران آمده اند ممکن است به دلیل تجربه ناخوشایند قبلی با راهنمایی غیر حرفه ای و بی تجربه با عینک بدبینی و عقاید قالبی و از پیش تعیین شده با راهنمای همراه برخورد کنند. تغییر مداوم قوانین و در واقع عدم ثبات قوانین باعث سوء ظن آنها نسبت به توانایی های راهنما می شود. مثلا ممکن است در تجربه تور قبلی راهنمای خارجی، راهنمای توریستانی بدون توجه به قوانین شهر اصفهان مبنی بر عدم ورود وسایل نقلیه سنگین از جمله اتوبوس به خیابان چهار باغ عباسی بر حسب شانس از این خیابان بدون هیچ مشکلی از طرف پلیس تردد کرده باشند، و این راهنما در مقابل امتناع راهنمای همراه تور از تردد اتوبوس در خیابان عباسی گمان کند او دروغ می گوید زیرا در تور قبلی با اتوبوس در این خیابان تردد کرده اند.

ج _ مشکلات ناشی از عملکرد مسئولین و دست اندر کاران جهانگردی

این مسئولین و دست اندکاران می توانند در هر سطحی با بی توجهی، بی اطلاعی و یا عدم تعامل مناسب مشکلاتی را ایجاد کنند. مثلا در حال حاضر همکاری بین پلیس و سازمان جهانگردی جای توجه ویژه دارد. هنوز هیچ قانون روشن و پذیرفته شده ای بین دو سطوح عملیاتی این دو مجموعه در مورد حضور وسایل نقلیه سنگین (اتوبوس گردشگران در شهر ها وجود ندارد). گاهی نقش پلیس در اجرای تور به جای خدمت، ایجاد محدودیت است. بسیاری از افراد در نیروی انتظامی در مورد فعالیتهای گردشگری آگاهی لازم را ندارند مثلا با متوقف کردن اتوبوس گردشگری به نشستن راهنمای

زن یا مرد در صندلی اول اعتراض کرده یا با وجود اینکه تور دارای کد ناجا می باشد و مدارک تور توسط راهنما و راننده ارائه می شود تقاضای رویت پاسپورت گردشگران را دارند که باعث ایجاد تنش در تور و اتلاف وقت در برنامه تور می شود.

مسئولین در هر شهری قوانین مصوبه خود را اجرا می کنند که با قوانین دردیگر مکانها در تناقض است.. زمانی در شهر شیراز قانونی اجرا می شود که راهنما نیز باید ورودیه پرداخت کند که ظاهراً فقط این قانون در شیراز تصویب شده چرا که در هیچ شهر دیگری این قانون ابلاغ نشده است. در اصفهان به شکل غیر منتظره ای و بدون اطلاع دهی قبلی مجوز تردد در سطح شهر که توسط راهنمایی رانندگی صادر شده به شکل بسیار زنده ای توسط پلیس راهنمایی رانندگی در مقابل گردشگران از شیشه جلو اتوبوس حامل گردشگران جدا و مانع تردد آنها در سطح شهر می شوند چرا که روز گذشته بر خلاف روال معمول قانون جدیدی تصویب کرده اند که اتوبوسها حتی با مجوز هم حق تردد در سطح شهر را ندارند و راهنما باید پاسخگوی نارضایتی و اعتراض گردشگرانی باشد که برنامه سفر آنها خراب شده است.

شرکتهای گردشگری نیز گاهی با عدم برنامه ریزی مناسب (زیرا برنامه های سفر گاهی توسط افرادی تنظیم می شود که هیچ درکی از فاصله و جغرافیای مکان و همچنین خدمات مقصد مورد نظر ندارند)

عدم آشنایی و توجه به مفاهیم مشتری مداری و کیفیت، ارائه اطلاعات تور در لحظات آخر، عدم تنظیم قرارداد مشخص با راهنمایان، تعویق در پرداخت حقوق راهنمایان، محکوم کردن بی دلیل راهنما به دلیل مسائلی که مربوط به راهنما نیست باعث مشکلاتی برای راهنمایان می شوند.

مشکلات تعامل با مشتریان (گردشگران)

مشکلات مطرح شده توسط راهنمایان در ارتباط تعامل با گردشگران را می توان به دو دسته تعامل با مشتریان داخلی و خارجی تقسیم کرد. منظور از مشتریان داخلی ایرانیانی هستند که از خدمات تور در ایران و یا خارج از ایران استفاده می کنند و مشتریان خارجی به گردشگران ورودی از دیگر کشورها اشاره دارد.

مشکلاتی که در ارتباط با گردشگران داخلی توسط راهنمایان ذکر شده عبارتند از تاخیر بیش از حد و سر وقت حاضر نبودن، عدم باور لازم به برنامه تور و برنامه ریزی راهنما به این دلیل که به علت تجربه سفر های قبلی خود را صاحب نظر می دانند، عدم توجه به توضیحات راهنما، تعصبات شخصی، دور زدن قوانین و حس مسئولیت پذیری پایین، انتظار اینکه راهنما وظیفه شاد کردن آنها در سفر را دارد و فرافکنی تمام مشکلات و ارتباط دادن مشکلات به توانایی های راهنما می باشد.

راهنمایان در ارتباط با گردشگران خارجی معتقدند که باید نقش ضربه گیر و رابط بین گردشگران و جامعه مقصد را بازی کنند که با وجود تبلیغات منفی که در مورد ایران وجود دارد، عقاید قالبی برخی گردشگران و گاهی تناقض ها وظیفه بسیار سختی می باشد.

در عین حال به دلیل اینکه برخی گردشگران خارجی در تور خیلی به کمک راهنما وابسته اند زمان زیادی برای پاسخ به خواسته های گردشگران خارجی باید تخصیص دهند.

نتیجه گیری

مهمترین مشکلات مطرح شده توسط راهنمایان به تر تیب اولویت عبارتند از:

۱) **مشکلات استخدامی:** (فصلی بودن، نداشتن بیمه کاری، حقوق ناکافی، نداشتن حقوق باز نشستگی، عدم امکان ارتقاء شغلی،

استفاده از راهنمایان بدون کارت ..)

۲) **مشکلات با آژانس‌ها:** مشکلاتی که در ارتباط با همکاری با آژانسها وجود دارد (استفاده از آشنایان به عنوان راهنما ، عدم عقد قرارداد کاری ،استفاده از رانندگان آموزش ندیده و....)

۳) **مشکلات سیاستگذاری ها و قوانین:** مشکلاتی که ناشی از سیاستگذاریها و قوانین دولتی هستند. (تغییر قوانین ، تفسیر شخصی افراد از قوانین و...)

۴) **مشکلات آموزشی:** مشکلات آموزش راهنمایان (کارا نبودن دوره های آموزشی، کمبود سمینارهای آموزشی ...)

اهمیت شغل راهنمایان تور در ارائه خدمات و کیفیت تجربه گردشگران را نباید نادیده گرفت. مقاصد در صورتی می توانند در عرصه رقابت موفق باشند که به مزیت رقابتی خود توجه کنند. با توجه به اهمیت نقش راهنمایان در رضایت گردشگران در مقاصد باید محیط مناسبی را برای فعالیت راهنمایان فراهم کرد .

موارد زیر در ایجاد فضای کاری بهتر و در نتیجه کاهش مشکلات راهنمایان پیشنهاد می گردد.

- با فراهم کردن محیط کاری مناسب ، احساس غرور، امنیت و رضایت شغلی را در راهنمایان افزایش داد.
- سیستمی پاسخگو برای شنیدن مشکلات راهنمایان وجود داشته باشد.
- قوانین مناسبی در زمینه بکارگیری و فعالیت راهنمایان تدوین و اجرا گردد.
- مسئولین و سیاستگذاران به امنیت شغلی ، بیمه و حقوق راهنمایان به عنوان سفیران فرهنگی کشور توجه کنند.
- چگونگی عقد قرارداد و شیوه پرداخت حقوق راهنمایان توسط آژانسها مورد توجه قرار گیرد.
- استفاده از رانندگان آموزش دیده و متعهد در تورها
- همکاری بخش جهانگردی و سایر بخشها (مخصوصا نیروی امنیتی)
- استفاده از تجربیات راهنمایان در طراحی بسته های تور
- برگزاری دوره های آموزشی برای ارتقا سطح دانش و تجربه راهنمایان
- ایجاد کتابخانه های تخصصی برای راهنمایان
- تدوین قوانین گردشگری استاندارد و نظارت بر چگونگی اجرای قوانین