

آموزش، زیرساخت ناملموس گردشگری

هنگامی که از توسعه گردشگری یک منطقه سخن می‌گوییم، عموم، بر ضرورت ایجاد زیرساختهای گردشگری نظیر دسترسی مناسب و آسان، تاسیسات اقامتی، پذیرایی، رفاهی و خدماتی مناسب و کافی، آب، برق و گاز، تجهیزات مخابراتی و ارتباطی و مانند اینها تاکید می‌کنند. این زیرساختها اگرچه برای توسعه گردشگری یک منطقه لازم است ولی کافی نیست.

در حقیقت ما باید زیرساختهای گردشگری را در دو بعد زیرساخت ملموس یا فیزیکی (مانند آنچه در بالا ذکر شد) و زیرساخت ناملموس یا غیرفیزیکی در نظر بگیریم.

یکی از زیرساختهای ناملموس یا غیرفیزیکی لازم برای توسعه گردشگری مبحث سترگ و پراهمیت "آموزش" است که کمتر موردتوجه قرار گرفته است. این درحالی است که این موضوع اهمیتی به مراتب بالاتر داشته و بر نوع دیگر مقدم است، در ادامه به دلیل این تقدم اشاره خواهد شد.

نگاهی نه چندان ژرف و کنکاشی هرچند ساده حتی نشانگر آن است که تاکنون هر دو بخش دولتی و خصوصی فعال در حوزه گردشگری، بیشتر توجه خود را به ایجاد زیرساختهای گردشگری ملموس و فیزیکی معطوف داشته‌اند؛ حتی تشکیلات اداری مرتبط با این موضوع نیز به مراتب قوی‌تر و فربه‌تر است، ردیف بودجه‌های مشخص و معین دارد و امکان اعمال سلیقه یا صرف آن در محلهای دیگر تقریباً وجود ندارد. اما این همه ماجرا نیست؛ در نزد بخش خصوصی نیز زیرساختهای ناملموس (بویژه آموزش) مغفول و مهجور افتاده و مورد توجه جدی و شایسته جایگاهش نیست، به قسمی که بطور مثال بسیاری از ایجاد کنندگان تاسیسات گردشگری نظیر هتل و غیره برای بخش سخت افزاری و عمرانی واحد خود به راحتی هزینه می‌کنند ولی نوبت به هزینه کردن برای بخش نرم افزاری (نظیر آموزش نیروی انسانی شاغل در آن واحد) که می‌رسد دست و دلشان می‌لرزد و آن را چندان واجد اهمیت نمی‌دانند.

حال آنکه زیرساختهای ناملموس با نقشی که در بسترسازی و آماده کردن فضا برای توسعه گردشگری فراهم می‌کنند، به نوعی، خودزیرساخت لازم برای زیرساختهای ملموس و فیزیکی به شمار می‌روند و سوددهی بنگاههای اقتصادی بخش خدمات (نظیر گردشگری) منوط به توجه کافی به نیروی انسانی کارآزموده و آموخته است.

تا چندی پیش مخاطبان آموزشهای گردشگری را صرفاً افراد شاغل در تاسیسات گردشگری نظیر هتل‌ها، رستوران‌ها، دفاتر خدمات مسافرتی، راهنماها و... تشکیل می‌دادند. چندی است دامنه شمول آموزشها گسترش یافته و افراد درگیر بیشتری را در برمی‌گیرد؛ برنامه‌های گوناگونی نظیر توانمندسازی جوامع محلی، آموزش معتمدین جوامع میزبان و افراد مختلفی که ارتباط مستقیم با گردشگران دارند را این برنامه‌ها هدف قرار داده است. نکته‌ای که حایز اهمیت است اینکه تلاش شود آموخته‌های این دوره‌های آموزشی "درونی" شود و فراگیران دانسته‌های خود را به‌طور خودکار، حتی در شرایط عدم حضور ناظر مستقیم اجرا کند؛ امری که اجرای آن مستلزم به‌کارگیری روش‌های نوین آموزش است.

منبع: حمید امینی - کارشناس گردشگری - خبرگزاری میراث آریا