



الله الرحمن الرحيم



مجلس شورای اسلامی

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند بمان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و بهاره نیکو بر احوال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه اسلامی فرسنگ در تمدن بشری، نادانشجویان و احصاء بیات علمی و استعدادی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی در نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل برکت: التزام به برکت جویی از حرکت زنده غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به سلبه های غیر علمی می آنگیند.
- ۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تمهید به استنباط از حرکت جانب داری غیر علمی و مسائلت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۳- اصل ترویج: تمهید به رواج دانش و استفاده از نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکارگران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۴- اصل احترام: تمهید به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات در رعایت جانب به خودداری از حرکت حرمت شکنی.
- ۵- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۶- اصل رازداری: تمهید به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.
- ۸- اصل مالکیت مادی و معنوی: تمهید به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکارگران پژوهش.
- ۹- اصل منافع ملی: تمهید به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن به پیشبرد توسعه کشور و کلیه مراحل پژوهش.



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش برنامه ریزی توریسم

عنوان :

نقش آموزش در ارتقاء کیفیت خدمات هتلداری
(مطالعه موردی: شهر تهران)

استاد راهنما :

دکتر علی اصغر رضوانی

استاد مشاور :

دکتر جمیله توکلی نیا

پژوهشگر :

احمد پیرو

تابستان ۱۳۹۱

تشکر و قدردانی

حمد و سپاس فراوان پروردگار دانا و توانا را که ظرفیت و توانایی آموختن را در انسان نهادینه نمود و بزرگترین سوگند خود را با قلم یاد آور شد؛ با احترام فراوان به نام آوران عرصه علم و اندیشه و بویژه اندیشمندان علم جغرافیا که از مقطع کارشناسی ارشد تا فوق آموختن دانش را در محضر ایشان کسب نمودم؛

از آقای دکتر علی اصغر رضوانی که در مقام استاد راهنما همواره کمکهای شایانی به اینجانب داشته اند، سپاسگزارم.

از سرکار خانم دکتر جمیله توکلی نیا که در مقام استاد مشاور راهنمایی های دلسوزانه ای در فرآیند تحقیق اینجانب داشته اند، سپاسگزارم.

از سرکار خانم دکتر هما صالحی که داوری پایان نامه اینجانب را برعهده داشته اند، سپاسگزارم. این دست نوشته برگ سبزی است پیشکش و ناچیز که به دیده منت تقدیم استادان گرانقدر که با نگاه و کلام دلسوزانه و متعهدانه شان راه و رسم انسانیت و علم را به من آموختند، امید است که بتوان قدردان و سپاسگزار تمامی اساتید خود باشم و ایزد یگانه، مددکار و راهنمای این دانش آموخته نوپا در این راه بزرگ باشم.

بسی شایسته است از تلاش های مداوم و کوشش های مستمر و سایر مبادی ذیربط ایشان در ارائه ی تعلیم و تربیت و بسط توسعه علم و دانش و نیز از روشن رأی و کارگشایی ثمربخش آن عزیزان کمال تشکر و تقدیر را بنمایم تا با تقدیر و تشکر شایسته از تمامی اساتید فرهیخته و فرزانه که با نکته های دلاویز و گفته های بلند صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهنما و راهگشای نگارنده در اتمام و اكمال پایان نامه بوده است چرا که بدون راهنمایی های ایشان تأمین این پایان نامه بسیار مشکل می نمود و به دلیل یاری ها و راهنمایی های بی چشم داشت ایشان که بسیاری از سختی ها را برایم آسان نمودند.

جناب آقای علی دستجردی، مدیرعامل محترم شرکت هتل های بین المللی پارسیان

جناب آقای مولوی، مدیرکل محترم هتل پارسیان استقلال تهران

جناب آقای سیدکاظمی، مدیرکل محترم هتل پارسیان آزادی تهران

از مدیران محترم هتل های هما، لاله، اسپینانس، و همچنین با قدردانی از زحمات همکاران جناب آقای

شکراله زاده، مسئول محترم بازاریابی و فروش شرکت هتل های بین المللی پارسیان

سرکار خانم ملک قصاب مسئول محترم آموزش شرکت هتل های بین المللی پارسیان

جناب آقای دکتر روشناس، مشاور و کارشناس شرکت هتل های بین المللی پارسیان

جناب آقای سیدحسین شاهد کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم از دانشگاه آزاد علوم و تحقیقات که دلسوزانه مرا در این راه یاری کردند.

تقدیم به آنان که دوستشان دارم،

روح پاک پدرم که همیشه در عرصه زندگی با نام و یادش نیرویی دو چندان گرفتم.
تقدیم به مادرم که آینه عاطفه و پارسایی است، او که نگاهش سراسر مهر است و دعایش پیشکش راه من،
و تقدیم به همسر مهربانم که محبتش را در تمامی مراحل زندگی نثارم نموده و همچون همراهی دلسوز و
صمیمی همواره مشوق من بوده است.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب احمد پیرو دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۷۰۸۵۱۰۶۰۰۰ در رشته جغرافیا که در تاریخ ۹۱/۶/۲۷ از پایان نامه خود تحت عنوان نقش آموزش در ارتقا کیفیت خدمات هتلداری مطالعه موردی شهر تهران باکسب نمره ۱۷/۵ و درجه بسیار خوب دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق، پژوهش انجام شدی توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام. مطابق ضوابط و رویه های موجود نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلا برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (عم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم. از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نمود و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانودگی :

تاریخ و امضاء:

بسمعه تعالی

در تاریخ : ۹۱/۶/۲۷

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای احمد پیرو از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۷/۵ بحروف هفده و نیم و با درجه بسیارخوب مورد تصویب قرار گرفت.

امضا استاد راهنما

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	۱-۱- بیان مسئله
۴	۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۳-۱- اهداف تحقیق
۶	۴-۱- سوالات تحقیق
۶	۵-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۷	۶-۱- پیشینه تحقیق
۸	۷-۱- روش تحقیق
۸	۱-۷-۱- جامعه آماری و حجم آن
۹	۲-۷-۱- برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۹	۳-۷-۱- متغیر های تحقیق
۹	۴-۷-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰	۸-۱- تعیین نیازهای آموزشی
۱۰	۱-۸-۱- برنامه ریزی آموزشی
۱۰	۹-۱- محدودیت های تحقیق
	فصل دوم: ادبیات تحقیق (تعاریف و مفاهیم)
۱۲	۱-۲- مفاهیم و اصطلاحات
۱۲	مotel (Motel):
۱۲	هتل پانسیون (Hotel pension):
۱۳	۱-۱-۲- صنعت هتلداری
۱۹	ماتریس تهدیدات، فرصتها، نقاط قوت و نقاط ضعف (SWOT)
۱۹	- نتیجه گیری از آنالیز SWOT
۲۰	۳-۲- مدیریت منابع انسانی
۲۲	- نمونه مدیریت صحیح در یک هتل نمونه

۲۴	۴-۲- مدل سیستمی استراتژیک آموزش منابع انسانی در سازمانها
۲۷	۵-۲- نیازسنجی آموزشی
۲۸	۶-۲- فرایند آموزش
۳۱	۷-۲- انواع و شیوه های آموزش صنعت گردشگری
۳۲	آموزش رسمی
۳۲	آموزش غیر رسمی
۳۲	آموزش مداوم
۳۲	آموزش ضمنی
۳۳	۸-۲- شاخص کیفیت در زمینه هتلداری
۳۵	۹-۲- نقش کارکنان هتل ها در کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتری
۳۶	۱۰-۲- شرایط مورد نیاز آموزش پرسنل هتل ها
۳۷	۱۱-۲- شیوه های سرمایه گذاری در امر آموزش صنعت هتلداری
۳۹	۱۲-۲- چالش های عرضه خدمات آموزشی در صنعت هتلداری
۴۵	۱۳-۲- تاریخچه صنعت هتل داری در جهان
۴۷	۱۴-۲- تاریخچه صنعت هتلداری در ایران
۴۸	- گراند هتل
۴۸	- هتل های امروزی
۵۰	۱۵-۲- مراکز آموزش و مدارس هتلداری
۵۲	۱۶-۲- انواع هتل ها و مراکز پذیرایی
۵۳	۱-۱۵-۲- انواع هتل ها بر حسب ستاره
۵۳	۱-۱-۱۵-۲- هتل های ۳ ستاره
۵۴	۲-۱-۱۵-۲- هتل های ۴ ستاره
۵۵	۳-۱-۱۵-۲- هتل های ۵ ستاره
۵۶	۱۶-۲- نیروی انسانی در صنعت گردشگری
۵۸	۱۷-۲- آموزش در صنعت گردشگری و هتلداری
	فصل سوم: مشخصات جغرافیای طبیعی، انسانی و اقتصادی شهر تهران
۶۲	۱-۳- موقعیت جغرافیایی منطقه مورد مطالعه

۶۳	۱-۱-۳- موقعیت جغرافیایی شهر تهران
۶۴	۲-۱-۳- جمعیت
۶۷	۳-۱-۳- راههای ارتباطی
۶۸	۲-۳- توپوگرافی
۷۰	۳-۳- زمین شناسی
۷۰	۴-۳- ویژگیهای آب و هوایی
۷۱	۵-۳- منابع آب
۷۴	۶-۳- پوشش گیاهی
۷۵	۷-۳- زندگی جانوری
۷۶	۸-۳- جغرافیای انسانی شهر تهران
۷۸	۹-۳- ویژگی های جغرافیایی انسانی محدوده مورد مطالعه
۸۰	۱-۹-۳- ویژگیهای اقتصادی شهر تهران
۸۱	جدول شماره (۳-۵) ارزش افزوده بخش های اقتصادی استان تهران (میلیارد ریال)
۸۳	۲-۹-۳- ساختار بخش خدماتی شهر تهران
۸۶	۳-۹-۳- خدمات رفاهی و اقامتی شهر تهران
۸۸	۴-۹-۳- چشم انداز های گردشگری شهر تهران
۹۲	۵-۹-۳- بازارهای داخلی گردشگری استان تهران
۹۴	۶-۹-۳- مهمانپذیر
۹۶	۷-۹-۳- جاذبه ها و اماکن تاریخی و فرهنگی شهر تهران
۹۹	۸-۲-۳- معرفی هتل های ۵ ستاره مورد تحقیق شهر تهران

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل موضوع تحقیق

۱۱۴	۱-۴- الگوی تحلیل SWOT
۱۱۵	الف) عوامل بیرونی
۱۱۶	ب) عوامل داخلی
۱۱۷	۲-۴- پاسخ به سؤالات تحقیق و تشکیل ماتریس SWOT
۱۱۹	۳-۴- تحلیل نتایج بوسیله مقایسه هتل های ۵ ستاره شهر تهران

فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۱-۵-مقدمه	۱۲۵
۲-۵- بررسی پرسشنامه های توزیع شده بین کارکنان هتل های پنج ستاره	۱۲۶
۳-۵- نتیجه گیری	۱۲۸
۴-۵- روش های بالقوه آموزش پیشنهادی برای کارکنان	۱۲۸
۶-۵- پیشنهادات	۱۲۹
۷-۵- پاسخگویی به سوالات تحقیق	۱۳۰
منابع و مأخذ	۱۳۲
پیوست ها	۱۳۶

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول شماره (۱-۳) تقسیمات سیاسی استان تهران از سال ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰.....	۶۴
جدول شماره (۲-۳) نسبت جنسی جمعیت بر حسب نقاط شهری و روستایی استان تهران ۱۳۹۰	۶۵
جدول شماره (۳-۳) میزان جمعیت، و تراکم نسبی جمعیت در هکتار در مقاطع زمانی مختلف.....	۶۶
جدول شماره (۴-۳) میانگین آمار درجه حرارت هوا در ایستگاه مهر آباد از بدو تاسیس (به سانتیگراد)	۷۱
جدول شماره (۶-۳) محصول ناخالص داخلی به قیمت بازار بر حسب ارزش افزوده در بخشهای عمده اقتصادی استان (میلیارد ریال).....	۸۲
جدول شماره (۸-۳) مساحت اراضی کشاورزی بهره برداری های با زمین بر حسب وسعت ۱۳۸۶.۸۳	۸۳
جدول شماره (۹-۳) تعداد هتل های استان تهران بر حسب درجه.....	۸۶
جدول شماره (۱۰-۳) تعداد اتاق تاسیسات اقامتی استان تهران بر حسب درجه.....	۸۷
جدول شماره (۱۱-۳) تعداد تخت تاسیسات اقامتی استان تهران بر حسب درجه.....	۸۸
جدول شماره (۱۲-۳) تقسیم بندی استانها بر اساس مناطق گردشگری.....	۸۹
جدول شماره (۱۳-۳) مقایسه بازارهای داخلی و خارجی بر اساس تقسیمات منطقه ای کشور در سال	۹۰
جدول شماره (۱۴-۳) مقایسه حجم بازارهای داخلی و خارجی استان در طی سالهای ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۶	۹۱
جدول شماره (۱۵-۳) تعداد گردشگران خارجی وارد شده به کشور و استان تهران ۱۳۸۶-۱۳۸۲... ۹۲	۹۲
جدول شماره (۱۶-۳) نرخ رشد گردشگری خارجی در استان تهران و کل کشور طی سالهای ۸۶-	۱۳۸۲
جدول شماره (۱۷-۳) تعداد مهمانپذیرهای استان و شهرستان بر حسب درجه.....	۹۵
جدول شماره (۱۸-۳) تعداد اتاق مهمانپذیرهای استان و شهرستان بر حسب درجه.....	۹۵
جدول شماره (۱۹-۳) تعداد تخت مهمانپذیرهای استان و شهرستان بر حسب درجه.....	۹۶
جدول شماره (۱-۴) تشکیل ماتریس SWOT.....	۱۱۷
جدول شماره (۲-۴) تعداد کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تهران.....	۱۱۹
جدول شماره (۳-۴) کارکنان هتل های پنج ستاره به تفکیک مرد و زن.....	۱۲۰
جدول شماره (۴-۴) تعداد کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تهران.....	۱۲۱
جدول شماره (۵-۴) تعداد کارکنان به تفکیک رشته تحصیلی در هتل های ۵ ستاره شهر تهران... ۱۲۲	۱۲۲

- جدول شماره (۵-۱) اهمیت آموزش جهت بالابردن سطح کیفی و کمی کارکنان ۱۲۷
- جدول شماره (۵-۲) زمان بازآموزی دوره های آموزشی کارکنان ۱۲۷
- جدول شماره (۵-۳) شکل برگزاری دوره های آموزشی کارکنان ۱۲۷
- جدول شماره (۵-۴) روش های بالقوه آموزش پیشنهادی برای کارکنان ۱۲۹

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار شماره ۱-۲- زمین‌های اصلی تخصصی مدیران منابع انسانی، سینجر.....	۲۱
نمودار شماره ۲-۲- نمودار کلی از سیستم یک هتل-سامانه هتلداری ایران.....	۲۳
نمودار شماره (۲-۳) مدل سیستمی- استراتژیک آموزش منابع انسانی در سازمانها.....	۲۶
نمودار شماره (۲-۴) فرایند آموزش مهدوی، عبدالمحمد، ۱۳۸۵، ص ۶۵.....	۲۸
نمودار شماره ۲-۵- ابعاد صنعت مهمان نوازی، برادر تون، ۱۹۹۹.....	۵۵
نمودار شماره (۳-۱) ترکیب جنسی جمعیت بر حسب نقاط شهری و روستایی استان تهران (به درصد).....	۶۶
نمودار شماره (۳-۲) جمعیتی استان تهران در سال ۱۳۸۵.....	۶۶
نمودار شماره (۳-۳) سهم ارزش افزوده بخشهای مختلف اقتصادی استان تهران (درصد) ۱۳۹۰.....	۸۱
نمودار شماره (۳-۴) تعداد هتل های استان تهران طی سال های ۹۰-۱۳۸۷.....	۸۷
نمودار شماره (۳-۵) تعداد اتاق تاسیسات اقامتی استان تهران بر حسب درجه.....	۸۸
نمودار شماره (۳-۶) تعداد تخت تاسیسات اقامتی استان بر حسب درجه.....	۸۸
نمودار شماره (۴-۱) مقایسه ای هتل های ۵ ستاره بر اساس تعداد کارکنان.....	۱۱۹
نمودار شماره (۴-۲) کارکنان هتل های پنج ستاره به تفکیک مرد و زن.....	۱۲۰
نمودار شماره (۴-۳) تعداد کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تهران.....	۱۲۱
نمودار شماره (۴-۴) فراوانی کارکنان به تفکیک رشته تحصیلی.....	۱۲۲

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۶۵.....	شکل شماره (۳-۱) نقشه موقعیت جغرافیایی استان تهران در کشور و تقسیمات سیاسی جدید.....
۹۷.....	تصویر شماره (۱) نمایی از موزه هنرهای تجسمی تهران.....
۹۸.....	تصویر شماره (۲) نمایی از مجموعه کاخ سعدآباد.....
۹۸.....	تصویر شماره (۳) نمایی از امزاده صالح تجریش.....
۹۹.....	تصویر شماره (۴) بازار بزرگ قدیم شهر تهران.....
۱۰۰.....	تصویر شماره (۵) نمایی از هتل پارسیان آزادی تهران.....
۱۰۱.....	تصویر شماره (۶) نمایی از هتل استقلال تهران.....
۱۰۶.....	تصویر شماره (۷) هتل لاله تهران در خیابان دکتر فاطمی.....
۱۰۸.....	تصویر شماره (۸) نمایی از قسمت ورودی هتل هما.....
۱۱۱.....	تصویر شماره (۹) نمایی از درب ورودی هتل اسپیناس خلیج فارس.....

چکیده

صنعت هتلداری نوین آغاز خود را به کشورهای اروپایی بویژه سوییس مدیون است. این صنعت در ساختمانهای کوچک که برای گشودن آنها از کلیدهای چوبی استفاده می‌شد، شکل گرفت و در همین هتل‌های کوچک انواع خدمات و سرویسها به مشتریان عرضه می‌گردید. در اهمیت صنعت هتلداری همین بس که مترادف است با آبروی ملی. امروزه آموزش و بهسازی منابع انسانی بعنوان یکی از استراتژی‌های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری مثبت با شرایط تغییر بعنوان دو مزیت رقابتی سازمانها، قلمداد میشود و از اینرو جایگاه و اهمیت راهبردی آن در بقا و توسعه صنعت هتلداری نمایان شده است.

هتلها برای رسیدن به اهدافشان نیازمند منابع مختلف می‌باشند. یکی از مهمترین منابع هر هتل برای رسیدن به اهداف سازمانی منابع انسانی می‌باشد و توسعه منابع انسانی یکی از مهمترین موضوعاتی است که امروزه توجه مدیران موفق و آینده نگر را به خود معطوف داشته است. آموزش کارکنان هتلها یکی از مهمترین روشهای توسعه منابع انسانی می‌باشد و هتلهایی که از مدیران آگاه و موفق بهره می‌گیرند ضرورت آموزش در هتلها را به درستی درک کرده‌اند و بهبود و توسعه منابع انسانی را یکی از الزامات این صنعت قلمداد می‌کنند

بطور کلی انسان مهمترین سرمایه و دارایی در همه هتلها می‌باشد. یا باید از آن استفاده کرد یا آنرا از دست داد. با این عنوان مسائل کلیدی بسیاری از هتلها در ارتباط با نحوه مدیریت و کنترل بر منابع انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. تعیین نیازهای آموزش اولین گام برنامه ریزی آموزش کارکنان و در واقع عامل ایجاد و تضمین اثربخشی کارکرد آموزش و بهسازی است.

واژگان کلیدی تحقیق

هتلداری منابع انسانی^۱، سرمایه های انسانی، آموزش های حرفه ای و تخصصی^۲، توسعه منابع انسانی، طراحی و برنامه ریزی آموزشی^۳

^۱ Humam resourse

^۲ Training

^۳ Defining and planning training

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسئله

امروزه صنعت هتل داری به عنوان یکی از فعالیتهای عمده و اساسی اقتصاد محسوب می شود که در کشورهای دارای قابلیت و جاذبه های مناسب گردشگری به عنوان فعالیتی در آمد زاء، ارزآور، اشتغال زا و پاک به لحاظ مسائل زیست محیطی تلقی می شود. این صنعت یکی از زیربناهای اساسی جذب و توسعه توریسم و گردشگری است. امروزه عنوان می شود که صنعت هتل داری به تبعیت از صنعت گردشگری، بیشترین سازگاری لازم را با الگوی توسعه پایدار دارد. در کشور ایران نیز به لحاظ پیشینه تاریخی و وجود قابلیتهای شایان توجه گردشگری که به مثابه یکی از ده کشور برتر جهان در زمینه جاذبه های توریستی تعیین شده است، پتانسیل لازم جهت توسعه قابل ملاحظه صنعت گردشگری و هتل داری به عنوان تابعی از آن (فعالیت مکمل)، واجد توانایی های لازم و ضروری توسعه است. لذا در بیان مسئله این تحقیق می بایست تصریح نمایم که چون صنعت گردشگری و متأثر از آن صنعت هتل داری از جایگاه واقعی و مورد انتظار چه به لحاظ اجتماعی، فرهنگی و بویژه اقتصادی برخوردار نشده است، این تحقیق و پژوهش می تواند در مسیر شناخت محدودیت ها و مشکلات این صنعت و زمینه سازی رشد و توسعه آن گام های موثری برداشته و محسوب شود. از سوی دیگر به دلیل اینکه در تقسیم بندی فعالیت های اقتصادی در کشورهای جهان و از جمله ایران فعالیت هتل داری در بخش خدمات طبقه بندی میشود، نیروی انسانی به عنوان عامل و واسطه انتقال خدمات نقش حائز اهمیتی در رضایت مندی مشتریان و بطور عام رشد و توسعه صنعت هتل داری دارد.

مطالعات نشان داده است که یکی از عوامل موثر بر عملکرد کارکنان (Chand, Kato, 2007) و رضایت شغلی آنان (Lee et al, 2006)، آموزش کارکنان است. هتل ها نیز به عنوان یک سازمان خدماتی و بخشی از سیستم گردشگری، نیازمند آموزش به کارکنان خود هستند. بدیهی است این فعالیت (آموزش) نیز مانند هر فعالیت سازمانی دیگری مستلزم برنامه ریزی صحیح و اصولی

است. امروزه اکثریت سازمانها از واحد آموزش و خدمات آموزشی جهت ارتقاء سطح بهره وری کارکنان خود برخوردارند با این وجود تعداد کمی از این سازمانها تا به امروز در صدد استاندارد سازی فراین آموزشی خود بوده اند. مسلماً این موضوع درست است که حتی در بعضی سازمانهایی که به خوبی مدیریت می شوند، برنامه های آموزش وجود دارد که به خوبی طراحی و هدف گذاری نشده اند (Jefferson, 2009).

به دلیل عدم ایفای نقش واقعی این صنعت از منظر های مختلف اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی در کشور، منابع انسانی فعال در صنعت هتل داری کشور با شرایط فقر دانش، تخصص و تجربه مورد نیاز مواجه است. در این تحقیق سعی داریم ضمن شناخت منابع انسانی فعال در صنعت هتل داری با مشکلات و موانع رشد و توسعه آن که به عنوان سرمایه اصلی فعالیتها تلقی می شود آشنا شده و شرایط مناسب تحلیلی بهسازی، بهبود و رشد منابع انسانی خاصه از طریق برنامه های مختلف آموزشی در این صنعت را بررسی، ارائه و تطبیق نماییم.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

همانگونه که اشاره شد نیروی انسانی جایگاه خاصی در فعالیتهای گردشگری و به طور اخص صنعت هتل داری دارد. مفهوم سرمایه های انسانی در سالهای اخیر در جهت گیری های راهبردی دولت ها و ملت ها و دست یابی به توسعه به زمینه ایی استراتژیک تبدیل شده است و البته نقش بنیادینی که سرمایه انسانی در توسعه پایدار دارد بر کسی پوشیده نیست. سازمانهای که خواهان ارائه کیفیت بالا هستند و به رضایت مشتری اهمیت می دهند باید با غلبه بر این چالش ها بهترین گزینه آموزشی را برای موفقیت سازمان خود انتخاب نمایند. در سازمانهایی که خدمات ارائه می دهند در مدت زمانی که فرد ارائه دهنده خدمات با مشتری در ارتباط است، دریافت محصول صورت می گیرد و مشتری کیفیت خدمات را از این برخوردار تخمین می زند. این خود اهمیت نیروی انسانی را بیشتر می کند (Lee et al, 2006). عدم توجه منابع انسانی چه به لحاظ وظایف شغلی و چه به لحاظ باورهای فردی و رفتاری، موجب عدم رضایت مشتریان هتل ها (اعم از داخلی و خارجی) و نهایتاً کم رونقی

این صنعت، کاهش سودآوری و سرمایه گذاری و به تبع رکود این صنعت شده و میشود. از سوی دیگر به غیر از نیروهای انسانی **front office** که بصورت مستقیم و رو در رو با مشتریان و مخاطبین اصلی هتلها مواجه و در رضایت یا عدم رضایت مندی آنان نقش آفرینی می کنند، در حوزه نیروی انسانی شاغل در بخش **back office** نیز فقدان دانش، تخصص و تجربه مدیریت حرفه ای هتلداری بویژه اشکالات در فقدان نظام مدرن آموزشی کاربردی هتل ها مزید بر علت شده و باعث دور ماندن منابع انسانی هتل از شرایط متعارف و آرمانی منابع انسانی می گردد. شایان ذکر است اینجانب به دلیل سوابق طولانی در بخش های مختلف هتلهای کشور و تطبیق جنبه های شهودی منابع انسانی شاغل در هتلها با شرایط مناسب و شایسته علمی، بر ضعف ها و اشکالات موجود در این زمینه به صورت نظری و نه در چهارچوب پژوهش علمی پی برده ام و قصد دارم در قالب این پژوهش علمی با طرح فرضیات و تحقیق پیرامون رد و یا قبول آن، گامی موثر و علمی در مسیر رفع بخشی از محدودیت های این صنعت برداشته باشم..

۱-۳- اهداف تحقیق

صنعت هتلداری در ایران علاوه بر پول و سرمایه که تحلیل خاص خود را دارد به ابزارهای دیگری نیز جهت برنامه ریزی های اساسی نیازمند است. از جمله اینکه راهبرد این صنعت باید آینده خود را تبیین کرده و مشخص کند که در برنامه ای میان مدت به چه ظرفیت سازی هایی نیازمند است. مهمترین اهداف این تحقیق شناخت وضع انسانی شاغل در بخش هتل داری و اینکه نیروی انسانی موجود در این بخش آیا از توان تخصصی لازم برخوردار است یا خیر. راهکارهای لازم برای منابع انسانی شاغل و تقویت توان تخصصی آنان چگونه میبایستی آغاز گردد. یقیناً مطالعات تطبیقی یعنی بررسی سایر کشورهای جهان بویژه آن دسته از کشورهایی که در صنعت توریسم موفق هستند کمک خواهد کرد که از چه شیوه های علمی برای توسعه منابع انسانی خود، آموزش های حرفه ای بویژه از طریق ارتقاء کمک گرفته اند و ما چگونه از همان روشهای به کار گرفته شده با تطبیق شرایط