



کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق

موضوع این پایان‌نامه / رساله متعلق به دانشگاه علم و فرهنگ است.

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



دانشکده گردشگری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته اکوتوریسم

شناسایی و ارزیابی توانمندیها و مشکلات راهنمایان اکوتوریسم

(مطالعه موردی: راهنمایان اکوتوریسم استان تهران)

نگارش

هانیه واحدی زارچ

استاد راهنما

دکتر علی رحیم پور

استاد مشاور

دکتر سید سعید هاشمی

شهریور ماه ۱۳۹۲

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

که تمام تجربه های زیبای زندگی من مدیون حضور سبز آنهاست

تقدیم به همسر فرهیخته ام

که گرمای امیدبخش وجودش بهترین پشتیبان است

تقدیم به گل نازم **حلما**

که آسایش او آرامش من است

از استاد اندیشمندم جناب آقای دکتر علی رحیم پور که علاوه بر آموزش علم، منش زندگی و مسیر

بهبترزیستن رابه من آموخته اند کمال تشکر رادارم.

و با تشکر و سپاس از استاد ارجمند و پر مایه ام جناب آقای دکتر سید سعید هاشمی

که از محضر پر فیض تدریستان، بهره ها برده ام.

و از اساتید فرزانه و دلسوزم جناب آقای دکتر رضایی و جناب آقای دکتر آهنگران که زحمت داوری این

رساله را متقبل شدند کمال قدردانی را دارم.

با امتنان بیکران از مساعدت های بی شائبه ی استادان بزرگووارم، آقایان بهرام نکوئی صدری و صمد حاج

امینیکه مرا مشفقانه یاری داده اند.

با تشکر خالصانه خدمت سرکار خانم ها زهره شایسته پور و لیلا فرمانی که مرا در به انجام رساندن این

مهمیاری نموده اند.

چکیده

امروزه صنعت توریسم با توجه به میزان درآمدزایی در جایگاه سوم صنایع جهان قرار گرفته است و کشورها در راستای توسعه و بهبود وضعیت این صنعت تلاشهای بسیاری انجام داده اند. در بین زیرشاخه های گردشگری، "اکوتوریسم" طی سال های اخیر اهمیت شایان توجهی یافته است. طبق آمار سازمان جهانی گردشگری بیش از ۷ درصد کل هزینه های سفرهای بین المللی از آن اکوتوریسم است. بنابراین راهنمایان اکوتوریسم نقش بسیار متمایزی در معرفی جاذبه ها، منابع و تسهیلات گردشگری جامعه، افزایش سطح رضایتمندی گردشگران و پایداری و حفاظت از داشته های طبیعی مقصد دارند. با وجود پتانسیل بالای کشورمان در برگزاری تورهای اکوتوریسم و اهمیت نقش و عملکرد راهنمایان اکوتوریسم متأسفانه تاکنون در ایران ارزیابی نظام مند و عملی از توانمندی ها و چگونگی عملکرد آنها و شناسایی مشکلات آنها به عمل نیامده، بنابراین با توجه به اهمیت نقش آنها در ارائه خدمات و حفاظت از محیط زیست و هم چنین کم توجهی به موضوعات مربوط به راهنمایان اکوتوریسم در ادبیات گردشگری این تحقیق به ارزیابی توانمندی ها و مشکلات راهنمایان اکوتوریسم می پردازد.

در این تحقیق با استفاده از ادبیات موضوع و مصاحبه با خبرگان توانمندی ها و مشکلات راهنمایان شناسایی و پس از غربالگری ۲۵ توانمندی و ۲۵ مورد از مشکلات آنها انتخاب شد. سپس از راهنمایان اکوتوریسم استان تهران خواسته شد تا میزان اهمیت هر یک از موارد را در پرسشنامه ای با طیف لیکرت ۵ تایی ارزیابی کنند. نمونه مورد بررسی در این تحقیق ۱۰۰ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای تحلیل داده ها و ارزیابی میزان اهمیت توانمندی ها و مشکلات از آزمون دوجمله ای و آزمون فریدمن استفاده شد.

یافته های تحقیق حاکی از آن است توانمندی هایی شامل "مسئولیت پذیری و وظیفه شناسی"، "اهمیت دادن به امنیت و سلامت گردشگران"، "محرم اطلاعات خصوصی گردشگران و حفاظت از آنها"، "اعتماد به نفس و قاطعیت"، "اجرای کامل تعهدات قانونی و اخلاقی در تور"، به عنوان توانمندی های مورد نیاز یک راهنمای اکوتوریسم در اولویت قرار دارند و همچنین در اولویت بندی مشکلات، "عدم حمایت های بیمه درمانی و بازنشستگی و بیمه بیکاری از سوی سازمان های متولی"، "وجود افراد غیرمتخصص و بدون مجوز فعالیت به عنوان راهنمای اکوتوریسم"، "عدم وجود تورهای خارجی و داخلی به طور مستمر در کشور (فصلی بودن سفر در ایران و نداشتن امنیت شغلی)"، "عدم نظارت بر حقوق و دستمزد راهنمایان اکوتوریسم"، از اهمیت بسیاری برخوردار می باشند.

واژگان کلیدی: اکوتوریسم، راهنمایان اکوتوریسم، توانمندی ها، مشکلات

فهرست مطالب

فصل ۱: کلیات تحقیق	۱
۱-۱ مقدمه	۱
۲-۱ بیان مسئله	۲
۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق	۶
۴-۱ اهداف تحقیق	۷
۵-۱ سوالات تحقیق	۸
۶-۱ مدل نظری	۹
۷-۱ روش شناسی تحقیق	۱۱
۱-۷-۱ نوع و روش تحقیق	۱۱
۲-۷-۱ جامعه آماری	۱۱
۳-۷-۱ روش نمونه گیری	۱۱
۸-۱ حجم نمونه	۱۱
۹-۱ روش گردآوری اطلاعات	۱۱
۱-۹-۱ منابع اولیه	۱۱
۲-۹-۱ منابع ثانویه	۱۲
۱۰-۱ قلمرو تحقیق	۱۲
۱۱-۱ فرآیند انجام تحقیق	۱۲

۱۴.....	۱۲-۱ محدودیت های انجام تحقیق
۱۵.....	۱۳-۱ پیشینه تحقیق
۲۰.....	۱۴-۱ تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق
۲۲.....	فصل ۲: مبانی نظری
۲۲.....	۱-۲ مقدمه
۲۴.....	۲-۲ واژه شناسی گردشگری
۲۵.....	۳-۲ تعریف گردشگری
۲۶.....	۴-۲ گردشگر
۲۷.....	۵-۲ ویژگی های صنعت گردشگری
۲۸.....	۶-۲ انواع گردشگری
۳۱.....	۷-۲ اکوتوریسم
۳۳.....	۸-۲ اکوتوریسم پایدار
۳۴.....	۹-۲ اکوتوریست
۳۴.....	۱۰-۲ اهداف اکوتوریسم
۳۵.....	۱۱-۲ اصول اکوتوریسم
۳۵.....	۱۲-۲ تعریف تور
۳۶.....	۱۳-۲ انواع تور
۳۹.....	۱۴-۲ تعریف تورگردان
۴۰.....	۱-۱۴-۲ انواع تورگردانی

۴۱.....	۱۵-۲ تعریف راهنمای تور
۴۲.....	۱۶-۲ تعریف راهنمای اکوتوریسم
۴۳.....	۱۷-۲ سابقه تاریخی فن راهنمایی
۴۵.....	۱۸-۲ گونه شناسی راهنمایان تور
۵۰.....	۱۹-۲ نقش راهنمایان تور در سیستم گردشگری
۵۱.....	۲۰-۲ نقش های مختلف یک راهنمای تور
۵۷.....	۲۱-۲ چالش ها و مشکلات شغل راهنمایی تور
۶۲.....	۲۲-۲ توانمندی های مورد نیاز راهنمایان تور
۷۳.....	۲۳-۲ توانمندی های مورد نیاز راهنمایان اکوتوریسم
۷۵.....	۲۴-۲ دوره های آموزشی رسمی راهنمایان اکوتوریسم در ایران
۷۸.....	۲۵-۲ شرح وظایف راهنمایان گردشگری در سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
۸۲.....	فصل ۳ : روش تحقیق.....
۸۳.....	۱-۳ مقدمه
۸۴.....	۲-۳ روش تحقیق
۸۸.....	۳-۳ جامعه آماری
۸۷.....	۴-۳ روش نمونه گیری
۸۷.....	۵-۳ حجم نمونه
۸۸.....	۶-۳ روش گردآوری اطلاعات
۸۹.....	۷-۳ آزمون روایی (اعتبار) پرسشنامه

۸۹.....	۸-۳ آزمون پایایی پرسشنامه
۹۰.....	۹-۳ قلمرو تحقیق
۹۱.....	۱-۹-۳ معرفی منطقه مورد مطالعه (استان تهران)
۹۱.....	۱-۱-۹-۳ موقعیت جغرافیایی
۹۲.....	۲-۱-۹-۳ اقلیم
۹۳.....	۳-۱-۹-۳ پوشش گیاهی و جانوری
۹۴.....	۴-۱-۹-۳ جاذبه های طبیعی
۹۵.....	۵-۱-۹-۳ اهمیت استان تهران در گردشگری
۹۸.....	فصل ۴ : تجزیه و تحلیل داده ها
۹۸.....	۱-۴ مقدمه
۹۸.....	۲-۴ تعاریف آماری
۹۹.....	۳-۴ سوالات تحقیق
۱۰۰.....	۴-۴ آمار توصیفی
۱۰۰.....	۱-۴-۴ توزیع جنسیتی افراد پاسخگو
۱۰۱.....	۲-۴-۴ توزیع سنی افراد پاسخگو
۱۰۲.....	۳-۴-۴ توزیع سابقه کار افراد پاسخگو
۱۰۳.....	۴-۴-۴ توزیع زبان تخصصی افراد پاسخگو
۱۰۴.....	۵-۴-۴ آمار توصیفی توانمندی ها
۱۰۷.....	۶-۴-۴ آمار توصیفی مشکلات

- ۱۱۰ ۵-۴ آمار استنباطی
- ۱۱۰ ۱-۵-۴ توانمندی های راهنمایان اکوتوریسم
- ۱۱۵ ۲-۵-۴ مشکلات راهنمایان اکوتوریسم
- ۱۱۹ فصل ۵ : نتیجه گیری و پیشنهادها**
- ۱۱۹ ۱-۵ نتیجه گیری
- ۱۲۰ ۲-۵ تحلیل نتایج و پاسخ به سوالات تحقیق
- ۱۲۰ ۱-۲-۵ پاسخ به سوال اول
- ۱۲۶ ۲-۲-۵ پاسخ به سوال دوم
- ۱۳۲ ۳-۵ پیشنهادها و راهکارهای اجرایی
- ۱۳۲ ۱-۳-۵ بخش دولتی
- ۱۳۳ ۲-۳-۵ بخش خصوصی
- ۱۳۵ ۴-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی
- ۱۳۶ منابع فارسی
- ۱۳۹ منابع لاتین
- ۱۴۲ منابع اینترنتی

پیوست ها

پیوست الف : پرسشنامه

پیوست ب: معرفی جامعه تخصصی تورگردانان ایران

پیوست پ : معرفی انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان تهران

پیوست ت : معرفی جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی

فهرست جداول :

- جدول ۱-۲ : گونه های گردشگری از نظر مکان مقصد ۲۹
- جدول ۲-۲ : گونه های گردشگری از نظر موضوعی ۳۰
- جدول ۳-۲ : برخی نقش های راهنمایان تور از دیدگاه محققین مختلف ۵۶
- جدول ۱-۳ : سنجش پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۹۰
- جدول ۱-۴ : توزیع جنسیتی افراد پاسخگو ۱۰۰
- جدول ۲-۴ : توزیع سنی افراد پاسخگو ۱۰۱
- جدول ۳-۴ : توزیع سابقه کار افراد پاسخگو ۱۰۲
- جدول ۴-۴ : توزیع زبان تخصصی افراد پاسخگو ۱۰۳
- جدول ۵-۴ : آمار توصیفی توانمندی ها ۱۰۴
- جدول ۶-۴ : آمار توصیفی مشکلات ۱۰۷
- جدول ۷-۴ : آزمون دوجمله ای برای بررسی توانمندی ها ۱۱۱
- جدول ۸-۴ : اولویت بندی توانمندی ها ۱۱۴
- جدول ۹-۴ : آزمون دوجمله ای برای بررسی مشکلات ۱۱۵
- جدول ۱۰-۴ : اولویت بندی مشکلات ۱۱۸
- جدول ۱-۵ : اولویت بندی توانمندی ها در سطح بسیار با اهمیت ۱۲۰
- جدول ۲-۵ : اولویت بندی توانمندی ها در سطح با اهمیت ۱۲۳

- جدول ۳-۵: اولویت بندی توانمندی ها در سطح متوسط..... ۱۲۵
- جدول ۴-۵: اولویت بندی توانمندی ها در سطح بسیار کم اهمیت..... ۱۲۶
- جدول ۵-۵: اولویت بندی مشکلات در سطح بسیار با اهمیت..... ۱۲۷
- جدول ۶-۵: اولویت بندی مشکلات در سطح با اهمیت..... ۱۲۹
- جدول ۷-۵: اولویت بندی مشکلات در سطح متوسط..... ۱۳۰
- جدول ۸-۵: اولویت بندی مشکلات در سطح کم اهمیت..... ۱۳۱
- جدول ۹-۵: اولویت بندی مشکلات در سطح بسیار کم اهمیت..... ۱۳۱

فهرست نمودار ها :

- نمودار ۱-۳ : راهنمایان اکوتوریسم استان تهران به تفکیک مدرک تحصیلی (۱۳۹۲) ۸۵
- نمودار ۲-۳ : راهنمایان اکوتوریسم استان تهران به تفکیک زبان تخصصی (۱۳۹۲) ۸۵
- نمودار ۳-۳ : راهنمایان اکوتوریسم استان تهران به تفکیک کارت داخلی و خارجی (۱۳۹۲) ۸۶
- نمودار ۴-۳ : راهنمایان اکوتوریسم استان تهران به تفکیک سابقه کار (۱۳۹۲) ۸۶
- نمودار ۵-۳ : راهنمایان اکوتوریسم استان تهران به تفکیک وضعیت تاهل (۱۳۹۲) ۸۷
- نمودار ۱-۴ : توزیع جنسی افراد پاسخگو ۱۰۰
- نمودار ۲-۴ : توزیع سنی افراد پاسخگو ۱۰۱
- نمودار ۳-۴ : توزیع سابقه کار افراد پاسخگو ۱۰۲
- نمودار ۴-۴ : توزیع زبان تخصصی افراد پاسخگو ۱۰۳
- نمودار ۵-۴ : آمار توصیفی توانمندی ها ۱۰۶

نمودار ۴-۶: آمار توصیفی مشکلات ۱۰۹

فهرست شکل ها :

شکل ۱-۱: فرآیند انجام تحقیق ۱۳

شکل ۲-۲: جامعه تورگردان ها در بازار صنعت گردشگری ۳۹

شکل ۳-۲: پیوستار عناوین حوزه راهنمایی ۴۶

شکل ۴-۱: نقش راهنمایان تور در سیستم گردشگری ۵۰

شکل ۵-۲: نقش های راهنمایان تور ۵۳

شکل ۶-۲: اجزای اصلی نقش های راهنمایان تور ۵۵

شکل ۱-۳: نقشه تقسیمات استان تهران به تفکیک شهرستان ۹۱

فصل اول

طرح و کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در میان نیروهای شاغل در صنعت گردشگری راهنمایان تور نقش موثری در هدایت و تامین نیازهای گردشگران دارند. اصولاً راهنمایان باید اطلاعات وسیع و جامعی در رابطه با حرفه خود داشته باشند و از افق دید وسیعی برخوردار باشند. در هر بازدید یا توری مطلوبیت نهایی تور انجام شده بستگی به تواناییهای راهنمای تور دارد. هر راهنمای تور نماینده یک ملت، یک کشور و سازمان برگزارکننده تور به حساب می آید ممکن است اعضای تور فرصت ارتباط با مردم یک کشور را در مدت بازدید پیدا نکنند و در نتیجه راهنما شخصیت، منش و اطلاعات او را محکی برای شناسایی کشور میزبان به عنوان فردی که در تمام مدت سفر با گروه است به شمار می آورند. با توجه به اهمیت نقش آنها این تحقیق به ارزیابی توانمندی ها و مشکلات راهنمایان اکوتوریسم می پردازد.

۱-۲ بیان مساله

امروزه صنعت توریسم با توجه به میزان درآمدزایی در جایگاه سوم صنایع جهان قرار گرفته است و کشورها در راستای توسعه و بهبود وضعیت این صنعت تلاشهای بسیاری انجام داده همواره به تدوین برنامه های برای تعالی، کسب درآمد و اشتغال زایی از طریق این صنعت اقدام نموده اند. "گردشگری مجموع پدیده ها و ارتباطات ناشی از کنش متقابل گردشگران، سرمایه، دولتها و جوامع میزبان، دانشگاهها و سازمان های غیر دولتی در فرایند جذب، حمل و نقل، پذیرایی و کنترل گردشگران و دیگر بازدیدکنندگان است. (وارور^۱، ۲۰۰۰:۳)

گردشگری ابزاری است که به وسیله آن مردم در زمان اوقات فراغت از فشارهای شغلی و الگوهای روزمره زندگی در منزل، با تجربه وضعیتها و مکانهای تازه، منافع روانشناختی کسب می کند (همایون، ۱۳۸۴:۲۶)

در بین زیرشاخه های گردشگری، "اکوتوریسم" طی سال های اخیر اهمیت شایان توجهی یافته است. طبق آمار سازمان جهانی گردشگری بیش از ۷ درصد کل هزینه های سفرهای بین المللی از آن اکوتوریسم است. نرخ رشد سالانه این بخش از گردشگری در دهه گذشته بین ۱۰ تا ۳۰ درصد بوده است. براساس آمار منتشر شده از سوی سازمان جهانی گردشگری، اکوتوریسم به طور میانگین با نرخ رشد سالانه ۱۰ تا ۱۵ درصد در حال افزایش است. این در حالی است که نرخ رشد سالیانه صنعت گردشگری در مجموع حدود ۴ درصد است. به همین دلیل در بسیاری از کشورهای دارای توان توسعه اکوتوریسم اقدام به تدوین و اجرای طرح های توسعه اکوتوریسم شده است. این موضوع دولت های مختلف سراسر جهان را به این اندیشه واداشته است تا برای توسعه اکوتوریسم سرزمین خود چاره ای بجویند. این در حالی است در ایران

¹Warver

آن گونه که باید به آن پرداخته نشده است و میزان اقدامات انجام یافته برای توسعه اکوتوریسم با ظرفیت و توان توسعه اکوتوریسم کشور چندان تناسبی ندارد. (درام و همکار، ۱۳۸۷: ۱)

امروزه راهنمایان اکوتوریسم نقش بسیار ویژه و متمایزی در معرفی جاذبه‌ها، منابع و تسهیلات گردشگری جامعه مقصد دارند. شاید بتوان به جرات گفت که در برنامه‌های تدوین شده اکوتوریسم جهت تولید و فروش بسته‌های مسافرتی به گردشگران، راهنمایان تور نقش اصلی را در افزایش سطح رضایتمندی گردشگران داشته و از همه مهمتر با ارائه اطلاعات لازم به گردشگران، کمک قابل توجهی به پایداری منابع و حفاظت و حراست از داشته‌های طبیعی می‌کنند.

از آنجا که صنعت گردشگری ماهیتی خدماتی دارد، نقش و اهمیت عوامل انسانی در کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده نقش اساسی دارد. راهنمایان تور به دلیل تعامل مستقیم و پیوسته با گردشگران در حین سفر یکی از عوامل انسانی تاثیرگذار در ارائه خدمات گردشگری و ایجاد انگاره^۱ مثبت از مقصد مورد بازدید هستند. "راهنمایان کارآمد به عنوان یک مزیت رقابتی می‌توانند نقش مهمی در متمایز ساختن خدمات دفاتر گردشگری در مقایسه با سایر رقبا، ایجاد وفاداری در مشتریان و تبلیغات دهان به دهان ایفا کنند." (مسبرگ^۲: ۱۹۹۵: ۴۳۷).

گردشگران با ورود به سرزمین مقصد نیازمند کسب اطلاع از ابعاد گوناگون مقصد نظیر جاذبه‌ها، مسیرها، زمان‌های مناسب بازدید و نظایر آن هستند. راهنمایان تور نقش بسیار مؤثری در معرفی مقصد گردشگری به مسافران دارند و بر اساس رفتار آنان، گردشگران رفتار جامعه میزبان را تحلیل و بررسی می‌نمایند. با این وجود نقش و شرح وظایف کاری راهنمایان در ایران کاملاً مشخص نیست. در واقع راهنمای تور رابط اصلی میان مقصد گردشگری و گردشگر تلقی می‌شود.

¹Image

² Mossberg

راهنمایان تور مستقیماً و بلاواسطه با سایت های گردشگری، هتل ها، رستوران ها و سلايق گردشگران درگیر هستند و به همین دلایل در صورت آموزش، قابلیت بهبود بخشیدن به وضعیت گردشگران را دارند، قابلیتی که تاکنون پنهان مانده و از این ویژگی راهنمایان بهره برداری نشده است.

راهنمایان گردشگری در ایران به صورت رسمی زیر نظر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به صورت غیر رسمی عضو اتحادیه ها و و انجمن های راهنمایان گردشگری هستند. جایگاه راهنمایان تور در ایران با چالش ها و مشکلاتی رو بروست که به صورت مختصر به بیان آن پرداخته میشود.

الف) حرفه ای ناشناخته برای مسافر: اطلاع نداشتن از وظایف یک راهنمای گردشگری باعث می شود هویت اجتماعی راهنمایان چنان دستخوش تغییر شود که در نهایت منجر به مشاجره می شود

ب) شغل دوم: کارشناسان گردشگری معتقدند در کشور ما آسیب پذیرترین قشر این صنعت، راهنمایان هستند. به عبارتی امرار معاش این افراد از این طریق ممکن نیست در نتیجه کم کم به شغل دوم آنان یا حتی یک سرگرمی برای فراغت از شغل اول تبدیل می شود.

ج) حقوق و مزایا: بسیاری از دست اندرکاران صنعت گردشگری معتقدند که آموزش و دانسته های تخصصی راهنمایان سطح توقع آنها را بالا می برد از این رو آژانس ها ترجیح می دهند از کارآموز استفاده کنند. همچنین برای حقوق راهنمایان تعرفه ایی وجود ندارد و دفاتر خدمات مسافرتی بر طبق فرضیات خودشان مبلغی را در نظر می گیرند. مسئله دیگر اینکه درجه بندی و استانداری برای آنها در نظر نگرفته شده است و یک فرد تازه کار با یک حرفه ایی تقریباً در شرایط یکسانی قرار دارند که پیامد آن از دست دادن انگیزه در جهت پیشرفت و بهبود عملکرد آنهاست.

د) بیمه: یکی از مهم ترین نیازهای راهنمایان نیاز به بیمه است. اقدامات حمایتی نظیر بیمه و خدمات اجتماعی در این مشاغل کمتر به چشم می خورد.

ه) آموزش های حین خدمت و مستمر: آموزش یکی از پایه های اصلی توسعه پایدار است. در کشور ما با وجود سابقه سال ها برگزاری دوره های آموزشی در زمینه تربیت راهنمایان تور در دو رشته تورهای اکوتوریسم و فرهنگی هنوز بسیاری از راهنمایان از آن چیزی نمی دانند. (حیدری، ۱۳۸۹، ۲۳۱)

با وجود نقش راهنمایان تور متاسفانه موضوعات مربوط به راهنمایان در ادبیات گردشگری سهم کمی را به خود اختصاص داده است. و از طرف دیگر متاسفانه مسائل ومشکلاتی که در بالا به آن اشاره شد به طور کامل حل نشده و روند بهبود به کندی پیش می رود و با وجود همه این مشکلات کناره گیری یک راهنما از شغلش برای صنعت گردشگری کشور یک ضرر محسوب می شود.

مسئله مهم دیگر این است که نه تنها راهنمایان تور در صنعت گردشگری ایران نادیده انگاشته می شوند بلکه نظارتی هم بر کیفیت رفتار آنان و تخلفات دفاتر خدماتی در خصوص استفاده از راهنمایان بدون مجوز وجود ندارد.

هنگامی که بحث از نیروی انسانی متخصص در حوزه اکوتوریسم و تورهای اکوتوریسم می شود، نقش راهنمایان ممتازتر از مدیران آژانس های مسافرتی و مراکز اقامتی و پذیرایی می باشد. زیرا راهنما اگر اطلاعات کافی و وافی داشته باشد و آموزش های لازم را دیده باشد می توان در افزایش سطح تورهای اکوتوریسم نقش اصلی را ایفا کند.

برای بهبود عملکرد و ارتقاء سطح خدمات ارائه شده توسط راهنمایان تور، تدوین روش و تکنیک ارزیابی کارا ضروری است تا ارزیابی دقیقی از توانایی ها و ویژگی های آنها داشت و نقاط ضعف احتمالی آنها را در ارائه خدمات باکیفیت و مورد انتظار گردشگران شناسایی کرد. (فرمانی، ۱۳۸۹)

با توجه به اینکه تربیت و آموزش راهنمایان تورهای اکوتوریسم در کشور چند سالی که شروع شده است لازم است تا باتوجه به منابع موجود و بازارهای هدف اقدام به شناسایی، معرفی توانمندی های مورد نیاز راهنمایان و مشکلاتی که با آنها مواجه هستند نمود.

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

نقش راهنمایان گردشگری به عنوان نقطه تلاقی عرضه و تقاضا در گردشگری و افرادی که می توانند به استفاده گردشگران از خدمات موجود جهت دهند بسیار اساسی و کلیدی است چرا که این افراد می توانند با هدایت گردشگران زمینه بهره مندی هرچه بیشتر آنها را از خدمات و امکانات موجود فراهم کنند.

هم چنین راهنمایان می توانند بازخورد مناسب برای برنامه ریزی را نیز در اختیار دیگر فعالان گردشگری و بخش های دولتی قرار دهند. اما تحقق این امر نیازمند توجه هرچه بیشتر جایگاه این افراد و تخصصی شدن فعالیت آنها در زمینه فعالیت خاص و گستره جغرافیایی مشخص و بهره گیری بخش های دولتی از نظرات آنان در برنامه ریزی های کوتاه مدت و بلند مدت است.

به دلیل اینکه این گروه از فعالین صنعت گردشگری نماینده و سمبل مردمانی هستند که سرزمینشان مورد بازدید قرار می گیرد، انتخاب و آموزش آنها وظیفه خطیر و جدی برای سازمان های گردشگری و نهادهای علمی و دانشگاهی به حساب می آید. در عین حال همچون بسیاری دیگر از حوزه های صنعت گردشگری ادبیات علمی به زبان فارسی در خصوص فعالیت راهنمایان گشت ها نیز دچار محدودیت های بسیار است. (زاهدی و همکار، ۱۳۸۸: ۷)

جعفری در سال ۱۹۸۵ به این نکته اشاره کرد که " در تحقیقات گردشگری موضوعات مربوط به راهنمایان تور خیلی کم مورد توجه قرار گرفته است ". سالهاست که از این گفته می گذرد و هنوز هم در تحقیقات