

## تدوین الگوی توسعه صنعت گردشگری سواحل مکران با تاکید بر رویکرد منابع انسانی

عبدالمالک خواره<sup>۱</sup>حبیب الله سالارزهی<sup>۲</sup>نورمحمد یعقوبی<sup>۳</sup>عبدالباسط مرادزاده<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۶/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۹/۲

## چکیده

یکی از منابع بسیار ارزشمند در هر سازمان و صنعتی، نیروی انسانی آن است. توجه به توسعه نیروی انسانی کلید توسعه در سایر بخش‌های آن سازمان و صنعت محسوب می‌شود. هدف این مقاله، تدوین الگوی توسعه صنعت گردشگری سواحل مکران با تاکید بر رویکرد منابع انسانی است. این تحقیق دارای رویکردی آمیخته است. به همین سبب پژوهش در دو فاز کیفی و کمی انجام می‌گیرد. در فاز اول پژوهشگر با استفاده از روش مبتنی بر نظریه پردازی زمینه‌ای یا گراند تئوری و در فاز بعدی با استفاده از روش تحقیق کمی با استفاده از پرسشنامه صورت می‌گیرد. بنابراین منابع جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش به سه دسته تقسیم می‌شود. منابع اولیه شامل مصاحبه‌ها، مشاهده و پرسشنامه است و منابع ثانویه که تجارب شخصی، ادبیات موجود در آن مقایسه می‌گردد. جامعه پژوهش حاضر در بخش کیفی عبارت است از مدیران، صاحب‌نظران در حوزه گردشگری و کارشناسان خبره بخش‌های اجرایی صنعت گردشگری، شامل مدیران و کارشناسان دفترهای خدمات مسافرتی و گردشگری؛ مدیران و کارشناسان بخش‌های اقامتی؛ مدیران رستوران‌ها؛ مدیران و کارشناسان موسسه‌های حمل و نقل هوایی، ریلی و جاده‌ای؛ راهنمایان سفر؛ مدیران و کارشناسان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری؛ استادان دانشگاه در حوزه‌های مرتبط می‌باشند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده و تا زمان حد اشباع (۳۳ مصاحبه) مورد مصاحبه واقع شده‌اند و جامعه آماری در بخش کمی شامل مدیران و کارشناسان خبره بخش‌های اجرایی صنعت گردشگری به تعداد ۱۰۰ نفر می‌باشند. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی نشان دهنده ۱۳۶ مفهوم و ۲۵ مقوله است. مقوله عناصر ساختاری، عناصر فرهنگی، عناصر برنامه ریزی و سیاست گذاری‌های دولتی به عنوان شرایط علی؛ قوانین و مقررات و مولفه‌های اقتصادی به عنوان شرایط مداخله گر، امنیت، جاذبه‌های گردشگری و ارزیابی موثر و مداوم منابع انسانی به عنوان شرایط بستر، طراحی نظام روزرسانی شایستگی‌های فعالین صنعت، طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی، طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی، توسعه شایستگی‌های فردی، آموزش و آگاه‌سازی، توسعه زیرساخت‌های خدماتی، توسعه زیرساخت‌های حمل و نقل، مدیریت یکپارچه و توسعه بازاریابی به عنوان راهبرد و توانمندسازی نیروی انسانی، ارتقای مهارت آموزشی، افزایش سطح رضایتمندی، بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان، گسترش تبادلات فرهنگی بین گردشگران و افراد بومی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه، افزایش اشتغال و درآمد و دستیابی به توسعه پایدار گردشگری به عنوان پیامدهای مدل در نظر گرفته شده است. در فاز کمی به برازش مدل با استفاده از نرم افزار PLS پرداخته شد. نتایج بدست آمده از برازش مدل نشان دهنده ارتباط مثبت و معنادار بین متغیرهای مدل بود.

واژگان کلیدی: منابع انسانی، توسعه، الگو، صنعت گردشگری، سواحل مکران.

<sup>۱</sup>. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران. [abdolmalekhare@gmail.com](mailto:abdolmalekhare@gmail.com)

<sup>۲</sup>. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. (نویسنده مسئول). [salarzahi@mgmt.usb.ac.ir](mailto:salarzahi@mgmt.usb.ac.ir)

<sup>۳</sup>. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. [yaghoubi@mgmt.usb.ac.ir](mailto:yaghoubi@mgmt.usb.ac.ir)

<sup>۴</sup>. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه ولایت ایرانشهر، ایران. [Ab.moradzadeh@velayat.ac.ir](mailto:Ab.moradzadeh@velayat.ac.ir)

صنعت گردشگری الگوی مشخصی است که با رشد اقتصادی و تجاری و پیشرفت در این زمینه همراه است و در این زمینه نیروی انسانی و توسعه و بکارگیری آن از اهمیت بالایی برخوردار است و توجه به چنین سازه ای امکان رشد و موفقیت پیرامون آن را موجب می گردد. سواحل مکران چه از نظر سیاست ناحیه ای و چه از نظر بازرگانی خارجی اهمیت دارد. سواحل مکران که از بندر عباس تا گواتر است عرض جلگه ساحلی آن متفاوت و از چند جهت دارای اهمیت است: نخست اینکه از نظر بندرگاهی، اقتصادی و نظامی در بهترین موقعیت استراتژیکی قرار دارد و دیگر اینکه ارزش صیدگاهی بالقوه عظیمی دارد که پایگاههای صیادی موجود قادر به استفاده کامل از آن نیستند و علاوه بر این به دلیل مساعدت های آب و هوایی زمین های کشاورزی موجود برای دوره های کشت متعدد استعداد قابل توجهی دارند (رهنمایی، ۱۳۸۹: ۱۰۹) در گذر زمان و در چند دهه اخیر با توسعه وسایل ارتباطی و گسترش روابط اجتماعی و اقتصادی به ویژه با ایجاد منطقه آزاد چابهار و در نتیجه آن جذب مهاجر و توسعه گردشگری، این منطقه از انزوای محیطی خارج و در مدار ادغام با جامعه ملی و بازار وسیع آن قرار گرفته است. به طور کلی منابع و جاذبه های متنوع و غنی طبیعی و فرهنگی در سواحل مکران وجود دارد که توسعه گردشگری این محدوده را بسیار با اهمیت و ضروری می نمایند (علیقلی زاده فیروزجانی، ۱۳۹۱: ۳) در سالهای اخیر یکی از مسائلی که در بحث گردشگری سواحل مکران بوجود آمده است بی توجهی به آموزش کارکنان و جذب نیروهای توانمند در این منطقه بوده که دلیل آن را می توان عدم تمایل سازمان گردشگری جهت پرداخت هزینه های آموزشی و عدم بکارگیری نیروهای شایسته دانست که باعث شده است تا گردشگران این منطقه نتوانند به درستی از خدمات سازمان گردشگری استفاده نموده و به نوعی باعث کاهش جذابیت این مناطق برای گردشگران شده است. بنابراین از آنجا که گردشگری یک فعالیت خدماتی است و کارکنان آن را ارائه می کنند، توجه به آموزش و ارتقای دانش آنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار میرود. (محمدی نجف آبادی، ۱۳۹۹: ۲۰۹)

در حال حاضر وضعیت موجود صنعت گردشگری سواحل مکران حاکی از نبود یک مدل جامع برای توسعه منابع انسانی است. بنابراین با توجه به اهمیت بحث منابع انسانی در توسعه صنعت گردشگری سواحل مکران، و خلأیی که در این زمینه وجود داشت پژوهشگر را بر آن داشت تا با طرح ریزی پژوهشی در این زمینه، خلأ موجود را تا حدودی بتوان کاهش داد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش، تدوین الگوی توسعه صنعت گردشگری سواحل مکران با تاکید بر رویکرد منابع انسانی است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش:

مفهوم گردشگری:

امروزه از گردشگری به عنوان یکی از پرسودترین و کارآمدترین فعالیت های اقتصادی در سطح جهان یاد می گردد که سهم بسزایی در توسعه پایدار یک سرزمین، منطقه و جهان در ابعاد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی دارد (یانگ<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۸).

گردشگری یکی از صنایع توسعه یافته ی نیمه دوم قرن بیستم است که اغلب از آن به منزله کلید رشد اقتصادی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه یاد می شود. گردشگری یکی از اشکال اوقات فراغت است که تابع دو متغیر زمان و مکان است و با توجه به این دو متغیر شیوه های متفاوت و متنوعی از گذران اوقات فراغت و گردشگری به وجود می آید. (بریمانی و اسماعیل نژاد، ۱۳۹۰: ۲۶)

در تعریف گردشگری و تعیین قلمرو آن، باید گروه های مختلفی که در این صنعت مشارکت دارند و از آن تاثیر می پذیرند را لحاظ کرد. عوامل عمده در این صنعت عبارت اند از:

- ۱- توریست ها و یا گردشگرانی که در صدد کسب تجارب فیزیکی و روانی و رضایت و راحتی از سفرند؛
- ۲- سازمان های فعال در زمینه ی تهیه و تدارک کالاها و خدمات مورد نیاز گردشگران؛ سازمان های مذکور از این طریق به منافع خود می اندیشند.
- ۳- دولت کشور میزبان، شامل سیاستمدارانی که به گردشگری به عنوان وسیله ای برای ایجاد درآمد شهروندان و افزایش درآمد های مالیاتی مستقیم و غیر مستقیم می نگرند؛
- ۴- جامعه ی میزبان، مردمانی که به توریسم به عنوان پدیده ای فراهم می آورد که این تعامل می تواند اثرات مثبت ویا منفی داشته باشد (زاهدی، ۱۳۸۵: ۴)

بنابراین، گردشگری مجموعه تعامل هایی است که در فرایند جذب و مهمانداری، بین توریست ها، سازمان های مسافرتی، دولت های مبدا، دولت های میزبان و مردم محلی برقرار می شود (سلیمان پور، ۱۳۸۵: ۱۲)

#### منابع انسانی گردشگری:

از آنجا که گردشگری یک فعالیت خدماتی است و کارکنان آن را ارایه می کنند توجه به آموزش و ارتقای دانش آنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می رود و باز به این دلیل که این صنعت بسیار متأثر از ارتباط دوسویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک این ارتباط تجربه ای فراموش نشدنی است و منجر به تصمیم گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است (گریفین و دیگران، ۲۰۱۶)

دولت ها با توجه به جایگاه مهم صنعت گردشگری به همکاری تنگاتنگ با این صنعت می آیند و با تنظیم سیاست های مورد نیاز در جهت توسعه مهارت ها و استانداردهای حرفه ای گردشگری تلاش می کنند تا بتوانند در فضای پرقابیت این عرصه به نیازهای روزافزون آن پاسخ دهند. موسسات آموزش گردشگری در

<sup>۵</sup> - Yang et al

<sup>۶</sup> - Griffin, et al

یک تلاش مداوم در جهت بازبینی مواد آموزشی و به روز کردن محتوای درس ها اقدام می کنند؛ و کارکنان به عنوان شاخک های حسی این سیستم که مستقیماً با مشتریان در تماس هستند در یک جستجوی دایمی در حال ارتقاء دانش و مهارت های مورد نیاز حرفه ای خود می باشند. این فعالیت ها حکایت از اهمیت نقش منابع انسانی در توسعه این صنعت دارد. اگر برنامه ریزی توسعه منابع انسانی را یک روش منظم برای حصول اطمینان از انتخاب افراد مناسب در زمان مناسب و در پست های مناسب تعریف کنیم باید به سوالات مختلفی پاسخ دهیم. (اسماعیل پور و دیگران، ۱۳۹۳)

برای توسعه صنعت گردشگری چه تعداد افراد، با چه دیدگاهی و با چه مهارت هایی مورد نیاز است؟ (موندهر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳: ۱۳) به خاطر داشته باشیم توجه به زمینه های فرهنگی - اجتماعی جامعه میزبان نیز علاوه بر موارد دیگر از اهمیت خاصی برخوردار است و نیاز به یک برنامه ریزی دقیق در این زمینه دارد. برنامه ریزی توسعه منابع انسانی امروزه با موضوع برنامه ریز در مقصد مسافر نزدیکی بسیاری دارد. در کشورهای که با کمبود نیروی انسانی مورد نیاز مواجه است موفقیت در این صنعت با دشواری هایی همراه بوده و ساده اندیشی است گمان بریم تنها با بکارگیری و آموزش های کوتاه مدت افراد می توان به موفقیت در این صنعت پرداخت (خدایی و کلاتری خلیل آبادی، ۱۳۹۱: ۴۹)

سازمان جهانی جهانگردی در گردهمایی خود همواره بر این نکته تاکید کرده است که صنعت جهانگردی نیازمند افراد شایسته و دارای مهارت های لازم می باشد و در این زمینه صنعت نقش اساسی دارد. مساله آموزش و پرورش نیروهای مورد نیاز، دستمزدها و همچنین فعالیت های انگیزشی و تشویق کننده و اعمال نظارت های جدی از جمله مواردی است که در برنامه ریزی توسعه منابع انسانی حایز اهمیت است. در این برنامه ریزی برآورد نیروی انسانی مورد نیاز و شناسایی نیازها و پیچیدگی های مربوط به این بخش و تدوین برنامه های آموزشی از ارکان اصلی می باشد که خود تحت تاثیر عرضه و تقاضا در این صنعت بوده است (همان منبع، ۵۰)

با توجه به این نقش آفرینی گسترده صنعت گردشگری در اشتغال و استخدام، موضوع منابع انسانی و توسعه آن در این صنعت اهمیت بسیار یافته و مورد توجه دانشگاهیان، کارورزان و شاغلان در این بخش قرار گرفته است. توسعه منابع انسانی دربرگیرنده معرفی، حذف، اصلاح و تعدیل، جهت دهی و راهنمایی فرایندها به نحوی است که تمامی افراد و گروهها را به کسب مهارتها، دانش ها و شایستگی های ضروری انجام وظایف کاری در حال و آینده توانا سازد (محمدی نجف آبادی، ۱۳۹۹: ۲۰۸)

محمدی نجف آبادی و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله ای تحت عنوان "طراحی مدل توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری اصفهان مبتنی بر فرایند مدیریت دانش"، عنوان می نمایند که مدل استخراج شده شامل ۹ شاخص است که مطابق با فرآیند مدیریت دانش در ۴ بُعد ایجاد دانش، حفظ و نگهداری دانش، تبدیل و انتقال دانش و به کارگیری دانش و در ۵ سطح قرار گرفتند و روابط بین آنها مشخص گردید. نتایج نشان داد در پایین ترین سطح بیشترین « طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی » و « طراحی مدل شایستگی های مشاغل صنعت گردشگری » شاخص های تأثیر را بر دیگر شاخص ها دارند.

مرتضایی و دیگران (۲۰۱۹)، در پژوهشی تحت عنوان "دیپلماسی گردشگری و رونق گردشگری در منطقه مکران (مطالعه موردی: روابط ایران با همسایگان شرقی)"، نتایج مقاله نشان می دهد که دیپلماسی گردشگری با محوریت منطقه مکران هم بسترهای جغرافیایی، فرهنگی، قومی و تاریخی دارد و هم پشتوانه سیاسی در میان دولت های منطقه اما برخی چالش های امنیتی و نیز فقر زیرساخت های ارتباطی و تسهیلاتی باعث کندی روند رونق گردشگری منطقه مکران از دریچه دیپلماسی گردشگری گردیده است.

پاکدل و دیگران (۲۰۱۸)، در مقاله ای تحت عنوان "طراحی الگوی توسعه منابع انسانی ملی با رویکرد پویایی سیستم"، به این نتایج دست یافته اند که سیستم توسعه منابع انسانی ملی دارای زیرسیستمهای اصلی تربیت و عرضه نیروی انسانی و بازار کار می باشد.

نصیری زاده و افتخاری (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان نقش آموزش در توسعه صنعت گردشگری بیان داشتند که این صنعت به اندازه ای درآمدزا و پرسود می باشد که بسیاری از کشورها به اندازه درآمد نفتی کشور ایران از این صنعت کم هزینه و پرسود درآمدزائی کرده اند.

حبیبی و محمدی (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان "بررسی تاثیر توسعه گردشگری بر شاخص توسعه انسانی" عنوان می نمایند که امروزه یکی از بزرگ ترین بخش های اقتصادی در بسیاری از کشورها به شمار می رود که دارای پتانسیل اثر گذاری بر روابط بین الملل و ابزاری برای ترویج صلح در جهان است.

ویسی (۲۰۱۶)، در مقاله ای تحت عنوان "بررسی ظرفیت های توسعه گردشگری در سواحل مکران و تاثیر آن بر توسعه پایدار منطقه ای" عنوان می نماید که نقاط قوت و فرصت های توسعه گردشگری سواحل مکران بسیار زیاد است و می تواند نقش موثری در توسعه پایدار سواحل جنوب شرقی ایران ایفا کند.

فیض ونبوی چاشمی (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان توسعه صنعت گردشگری با تاکید بر رویکرد منابع انسانی بیان داشتند اثر مدیریت منابع انسانی بر توسعه صنعت گردشگری استان سمنان معنادار بوده است. همچنین ضریب تعیین ۵۳٪ می باشد که میزان تغییرپذیری در توسعه صنعت گردشگری با تاکید بر رویکرد منابع انسانی در استان سمنان را نشان می دهد.

شمس الدینی و دیگران (۲۰۱۶)، در مقاله ای تحت عنوان "ارزیابی اثرات توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری (مطالعه موردی: استان کهگیلویه و بویراحمد)"، به این نتایج دست یافته اند که متغیر نیروی انسانی توانمند، در توسعه گردشگری با ضریب ۰/۷۴۶ تأثیرات مثبت و مستقیمی دارد.

اشرافی بجزستانی (۲۰۱۵)، در مقاله ای تحت عنوان "نقش مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری"، بیان می دارد که پیش بینی نیروی انسانی مورد نیاز در صنعت گردشگری، تعیین نیازهای آموزشی و تدوین برنامه های مورد نیاز برای تعلیم و تربیت، شناسایی مشکلات و نیازهای بخش گردشگری، دعوت از متخصصان برای ارائه برنامه، دعوت از کارشناسان جهانگردی کشورهای گردشگری برای بررسی پتانسیلهای گردشگری ایران و اعزام کارشناسان گردشگری کشور به کشورهای گردشگری برای آشنایی با نظام گردشگری آنها، از عمده ترین راهبردهای پیشنهادی توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری می باشد.

#### پیشینه خارجی:

وانگ و یوتسوموتو<sup>۸</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان نقش منابع انسانی در بهبود عملکرد توریسم در کشور چین بیان داشتند که منابع انسانی باید ابتدا آموزش های لازم را در حوزه گردشگری دیده داشته باشد تا بتواند تأثیرات مثبتی بر روی صنعت گردشگری داشته باشند. بنابراین توجه به توانمند سازی نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمانی در گردشگری دارد.

گاماچ<sup>۹</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان توسعه منابع انسانی در بخش گردشگری کشور سریلانکا بیان داشت که یافته های پژوهش نشان داد که توجه به آموزش کارکنان با توجه به نیاز سنجی های مشتری مداری باعث خواهد شد تا سازمان های گردشگری طبق خواسته های مشتریان عمل نموده و این امر باعث بهبود عملکرد بخش گردشگری خواهد شد.

ریکالیتنوز<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی نشان داد که توسعه منابع انسانی استراتژیک بر ساخت عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم دارد که هر ۵ بعد عملکرد سازمانی شامل فرآیندها، مشتری مداری، نیروی کار، رهبری و حکمرانی و مالی با توسعه منابع انسانی رابطه دارند.

کوکالو و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۵) به زمینه سازی توانمندسازی مدیران به بررسی افزایش عملکرد مدیران گردشگری مناطق حفاظت شده در قرن بیست و یکم پرداختند، که نتایج این پژوهش حاکی از این است که

<sup>۸</sup> - Wang and Yutsumoto

<sup>۹</sup> - Gammaj

<sup>۱۱</sup> - Recitalnosis

با توجه به نظریه توانمندسازی زنان در این زمینه نیز، مدیران زن و مرد به صورت همگام می‌توانند به روند درحال تغییر منابع طبیعی و چالش‌های موجود در زمینه گردشگری با ارائه یک چهارچوب درست و اصولی برای افزایش آگاهی و قدرت مدیران در چهار بعد پاسخ دهند.

#### روش تحقیق:

پژوهش حاضر از نظر زمان تک مقطعی، به لحاظ هدف کاربردی و و بر مبنای نوع داده‌های مورد استفاده آمیخته با رویکرد اکتشافی است که گردآوری داده‌ها در دو فاز کیفی و کمی با استفاده از مصاحبه و پرسشنامه صورت خواهد گرفت. جامعه آماری در بخش کیفی شامل مدیران و کارشناسان و صاحبانظران حوزه گردشگری به تعداد ۳۳ نفر هستند.

روش اصلی گردآوری داده‌ها در تحقیق حاضر در بخش کیفی تکنیک مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته است که در آن محقق از قبل موضوعات و عناوین لازم را برای پوشش دادن به اطلاعات را آماده می‌کند، ولی پرسش‌ها به صورت باز و کلی هستند؛ یعنی از قبل تهیه نمی‌شوند و جریان مصاحبه تا حد زیادی متکی بر پرسش‌هایی است که خودبخود در تعامل مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده پیش می‌آیند که در این پژوهش پس از ۳۳ مصاحبه با مدیران، کارشناسان و صاحبانظران حوزه گردشگری، پژوهشگر به اشباع رسید. در بخش کیفی انجام پژوهش (مصاحبه)، نمونه‌گیری به روش گلوله برفی<sup>۱۱</sup>، انجام شد. به این صورت که در این روش، ابتدا با یکی از مدیران، اساتید دانشگاه و صاحبانظران حوزه گردشگری مصاحبه می‌شود و سپس از آن شخص خواسته خواهد شد که دوستان، آشنایان و یا افرادی که ممکن است برای محاسبه مناسب باشند را به ما معرفی کند.

در بخش کمی نیز جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه بوده است. با توجه به اینکه در این مطالعه، مبنای تحقیق بر اساس روش ترکیبی کمی کیفی بوده، نمونه‌گیری نیز تابع قواعد همین روش بوده، در بخش کمی؛ مدیران و کارشناسان خبره بخش‌های اجرایی صنعت گردشگری که به تعداد ۱۰۰ نفر می‌باشند، جامعه آماری این پژوهش شکل می‌دهند. با توجه به محدودیت‌های محقق در توزیع بیشتر پرسشنامه، تعداد ۱۰۰ پرسشنامه تعیین شده و طی نمونه‌گیری تصادفی بین افراد توزیع خواهد شد. نسبت پاسخگویان در هر رده شغلی، متناسب با تعداد آنها نیست، بلکه متناسب با امکانات دسترسی به آنان می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی پژوهش نیز از روش داده‌بنیاد استفاده شده است. در میان روش‌های کیفی و تفسیری، نظریه پردازی داده‌بنیاد مزایای منحصر به فردی برای پژوهشگران به همراه دارد. چرا که ظرفیت بالایی برای تفسیر پدیده‌های پیچیده داشته و پدیده‌ها را در موقعیت طبیعی آنها مورد بررسی قرار داده و توصیف می‌کند. در نظریه داده‌بنیاد، تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق کد گذاری انجام

<sup>۱۱</sup> - Kokalo et al

<sup>۱۲</sup> Snow ball

می شود. و داده‌های مصاحبه‌ای و متنی کدبندی می‌شوند. کدبندی اطلاعات شامل سه مرحله است: کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی یا انتخابی. در فرایند انجام این تحقیق در کدگذاری باز، با مراجعه به کدهای اولیه استخراج شده از مصاحبه‌ها (کدگذاری نکات کلیدی)، کدهایی که به موضوعی مشترک اشاره داشتند، گروه بندی شدند و مفاهیم را ساختند و از مقایسه و طبقه بندی آنها نیز مقوله‌ها تعیین شدند. در مجموع ۱۳۶ مفهوم و ۲۵ مقوله مشخص شد. جهت ساماندهی داده‌های کیفی از نرم‌افزار  $maxqda$  ۱۰ کمک گرفته شد. در مرحله کدگذاری محوری، به منظور مرتبط کردن مقوله‌های اصلی به مقوله‌های فرعی، از الگوی پارادایمی استفاده شد تا شرایط علی، پدیده محوری، عوامل زمینه‌ای، متغیرهای مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها که اجزای کدگذاری محوری هستند، مشخص شوند. سپس از طریق کدگذاری انتخابی و بر اساس الگوی ارتباط شناسایی شده بین مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها در کدگذاری باز و محوری، مقوله‌ها به هم مرتبط شدند و نظام مربوط ارائه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های کمی نیز از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد، در بخش توصیفی پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی، جدول توزیع فراوانی نسبی و نمودارهای درصدی آن و در بخش تحلیل آمار استنباطی، از تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش:

#### الف- تحلیل کیفی

\*توصیف جمعیت شناختی:

نتایج حاصل از یافته‌های جمعیت‌شناسی حاکی از آن است که در مجموع ۳۲ نفر (۹۶.۹ درصد) از پاسخگویان مرد و ۳ نفر (۳.۰۳ درصد) زن بوده‌اند. همچنین ۱ نفر (۳ درصد) از پاسخگویان زیر ۳۰ سال، ۹ نفر (۲۷.۲ درصد) بین ۳۰-۴۰ سال، ۱۷ نفر (۵۱.۵ درصد) بین ۴۱-۵۰ سال و ۶ نفر (۱۸.۱ درصد) بالای ۵۱ سال بوده‌اند. به لحاظ تحصیلات ۲ نفر (۶.۰۶ درصد) از پاسخگویان دارای تحصیلات کارشناسی و پایین‌تر، ۲۳ نفر (۶۹.۶ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی و ۸ نفر (۲۴.۲ درصد) دارای تحصیلات دکترا بوده‌اند. به لحاظ سابقه کار ۱ نفر (۳ درصد) دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۱۰ نفر (۳۰.۳ درصد) ۵-۱۵ سال، ۱۴ نفر (۴۲.۴ درصد) ۱۵-۲۵ سال و ۸ نفر (۲۵.۲ درصد) ۲۵ سال به بالا بوده‌اند. از نظر وضعیت پست سازمانی ۱۱ نفر (۳۳.۳ درصد) کارشناس، ۱۳ نفر (۳۹.۳ درصد) مدیران میانی و ۹ نفر (۲۷.۲ درصد) مدیران ارشد بوده‌اند.

جدول (۱): مشخصات کلی شرکت‌کننده در مصاحبه



وضعیت پست سازمانی			سابقه کار				تحصیلات			سن			جنسیت		
کارشناس	مدیران میانی	مدیران ارشد	۲۵ سال به بالا	۱۵-۲۵ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	کمتر از ۱۰ سال	دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی و پایین تر	۱۵ سال به بالا	۵-۴۱	۴۰-۳۰	زیر ۳۰ سال	زن	مرد
۱۱	۱۳	۹	۸	۱۴	۱۰	۱	۸	۲۳	۲	۶	۱۷	۹	۱	۱	۳۲

**توصیف متغیرهای عناصر منابع انسانی در صنعت گردشگری سواحل مکران:**

به منظور دستیابی به داده هایی که بتواند اهداف پژوهش را جوابگو باشد مصاحبه هایی عمیق و نیمه ساختاریافته ای با اساتید، مدیران و صاحب نظران حوزه گردشگری انجام گردید. هر یک از مصاحبه ها بلافاصله مورد تحلیل قرار گرفت. در مجموع ۱۳۶ مقوله شناسایی شد که طی کدگذاری محوری به ۲۵ مقوله اصلی دسته بندی شدند که نتایج آن در جدول شماره (۲) آمده است.

**جدول (۲): مقوله بندی کدها**

مقوله	مفاهیم مرتبط
طراحی نظام بروزرسانی شایستگی های فعالین صنعت	گزینش نیروی انسانی مناسب، استخدام نیروهای ماهر و آموزش دیده، برنامه ریزی جهت فارغ التحصیلان دانشگاهی مرتبط با گردشگری، بها دادن به کارکنان آموزش دیده، جذب افراد دانشگاهی، آشنا کردن مدیران با صنعت گردشگری، توجه به شایسته سالاری در گزینش افراد، توسعه شایستگی های کارکنان
طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی	بکارگیری دانش های روز، وجود نظام مدیریت دانش، سیستم اطلاع رسانی، ارتقای زیرساخت های فناوری اطلاعات و ارتباطات، استفاده از تکنولوژی های روز، توسعه زیرساخت های الکترونیکی
طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی	ارزیابی شغلی کارکنان، برگزاری نظام ارزیابی عملکرد، شناسایی، نظارت بر عملکرد بخش خصوصی و دولتی در حوزه توسعه منابع انسانی گردشگری، پایش و ارزیابی سطح استانداردهای لازم در حوزه گردشگری
قوانین و مقررات	شرح وظایف، فرایند صدور مجوزها
ارزیابی موثر	انتخاب و تقدیر از سازمان های برتر در حوزه آموزش و توسعه منابع انسانی،

شناسایی، انتخاب و تقدیر از شاغلین سرآمد در صنعت گر، استفاده از سیستم تشویق و تنبیه	و مداوم منابع انسانی
اجتماعی سازی، مشارکت، اخلاق و منشور اخلاقی، احترام، اعتماد، مسئولیت پذیری	توسعه شایستگی های فردی منابع انسانی
بازاریابی، تبلیغات، تورهای جهانگردی، آژانس های مسافرتی، راهنمایان مخصوص گردشگری، برگزاری سمینارها، انجمن های مردم نهاد، برگزاری نمایشگاههای صنایع دستی، برگزاری سمینارها	توسعه بازاریابی
سواد، آموزش صنوف مرتبط، برگزاری دوره ها و برنامه های آموزشی جهت ساکنان بومی و جامعه محلی و توجه آنان نسبت به کارکردهای گردشگری و شیوه برخورد با گردشگر، پرورش نیروها، ارتقای آگاهی عمومی، آموزش تخصصی، آموزش صنوف مرتبط، همگانی کردن آموزش، آگاهی به منطقه، شیوه برخورد کارکنان صنعت گردشگری، توجه به نهادهایی مثل آموزش و پرورش، دانشگاه، صدا و سیما و رسانه ها و گسترش همکاری با آنان در معرفی ظرفیت های گردشگری و ارائه آموزش های موردنیاز، برگزاری دوره های آموزشی برای پرسنل نیروی پلیس، شهرداری، ترافیک و شهروندان، انتشار کتب و جزوات آموزشی در معرفی ظرفیت های منطقه، هدایت پایان نامه ها به سمت گردشگری، ایجاد رشته گردشگری در دانشگاه چابهار، دعوت از اساتید داخلی و خارجی، شیوه برخورد کارکنان شاغل در صنعت گردشگری و صنایع مرتبط با آن	آموزش و آگاه سازی
سرمایه گذاری دولت، تسهیلات و اعتبارات، خدمات بیمه ای، داشتن نگاه اقتصادی به صنعت، اختصاص بودجه مناسب	مولفه های اقتصادی
شناخت کامل و جامع از چشم اندازهای طبیعی منطقه، جذابیت و منحصر به فرد بودن منطقه، شناسایی منابع و ظرفیت های محیطی	شناخت جاذبه های گردشگری
کارآفرینی، خلاقیت، مشارکت زنان، توانمندسازی نیروی انسانی	توانمندسازی نیروی انسانی
مهارت های فنی، مهارت های ارتباطی کاری، مهارت های کلامی موثر، مهارت و تخصص شغلی، تمرکز بر آموزش های کیفی کاربردی و مهارتی نیروی انسانی	ارتقای مهارت آموزشی

افزایش سطح رضایتمندی	رضایتمندی کارکنان، رضایتمندی جامعه محلی، رضایتمندی گردشگران
گسترش تبادلات فرهنگی بین گردشگران و افراد بومی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه	تسلط فعالین گردشگری به زبان، بکارگیری تجربیات موفق دیگر کشورها، ارتباط با کشورهای توسعه یافته در حوزه گردشگری و مقایسه با آنان، فرهنگ سازی در حوزه گردشگری
توسعه زیرساخت های خدماتی	اماکن اقامتی، احداث هتل ها و مهمانسراها، تسهیلات پذیرایی، امکانات گردشگری درمانی، دسترسی به خدمات غذایی و نوشیدنی، تامین زیرساخت های آب، برق، تلفن و گاز منطقه.
بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان	ارتقای کیفیت خدمات، استانداردسازی ارائه خدمات
عناصر فرهنگی	صنایع دستی، باورها و ارزش های محلی ساکنان، مهمان نوازی، آداب و رسوم، زبان و لهجه، پوشش محلی ساکنان، تنوع فرهنگی
زیرساخت های حمل و نقل	توسعه حمل و نقل زمینی، توسعه حمل و نقل هوایی، توسعه حمل و نقل دریایی (بندری)
مدیریت یکپارچه	ثبات مدیران صنعت، هماهنگی سازمان های دخیل در امر گردشگری، داشتن نگاه سیستمی به صنعت، داشتن نگاه تخصصی به صنعت
عناصر ساختاری	دانش سازمانی، ساختار سازمانی، رعایت ساختار سلسله مراتبی، ایجاد ساختار پایگاه پژوهشی و خدماتی سواحل مکران
امنیت	حفظ امنیت، ایمنی، بهداشت و سلامت
دستیابی به توسعه پایدار گردشگری	عوامل اقلیمی و زیست محیطی، زیبایی محیطی، حفظ محیط طبیعی، در نظر گرفتن و حفظ منابع محیطی برای نسل های آینده، استفاده صحیح و بهینه از منابع و امکانات

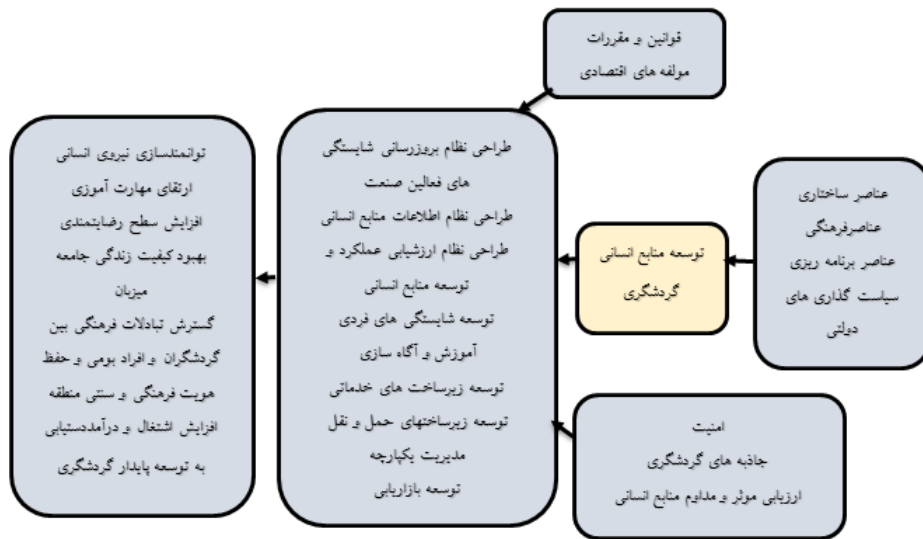


با توجه به موضوع اصلی مصاحبه و موضوع مورد مطالعه، پدیده محوری این پژوهش توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری سواحل مکران است. شرایط علی مقوله‌هایی هستند که بر پدیده محوری تأثیر می‌گذارند. در این پژوهش، مقوله‌های عناصر ساختاری، عناصر فرهنگی، عناصر برنامه ریزی و سیاستگذاری‌های دولتی عواملی هستند که از زیرساخت‌ها و ملزومات توسعه منابع انسانی گردشگری می‌باشند و در شرایط علی کدبندی محوری شده‌اند.

طراحی نظام روزرسانی شایستگی‌های فعالین صنعت، طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی، طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی، توسعه شایستگی‌های فردی، آموزش و آگاه‌سازی، توسعه زیرساخت‌های خدماتی، توسعه زیرساخت‌های حمل و نقل، مدیریت یکپارچه و توسعه بازاریابی هشت مقوله اصلی این پژوهش است که به‌عنوان راهبردهای اصلی توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری انتخاب شده‌اند. به عبارت دیگر جهت توسعه منابع انسانی باید این مقوله‌ها توسعه و بهبود یابد.

قوانین و مقررات، مولفه‌های اقتصادی دو مقوله‌ای هستند که به‌عنوان مداخله‌گر بر راهبردها تأثیر می‌گذارند و امنیت، جاذبه‌های گردشگری و ارزیابی مداوم و موثر منابع انسانی به‌عنوان مقوله‌های زمینه‌ای توسعه منابع انسانی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد.

پیامدها، خروجی حاصل از استخدام راهبردهای مناسب در توسعه منابع انسانی گردشگری است. در این پژوهش مقوله‌های توانمندسازی نیروی انسانی، ارتقای مهارت آموزی، افزایش سطح رضایتمندی، بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان، گسترش مبادلات فرهنگی بین گردشگران و افراد بومی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه، افزایش اشتغال و درآمد و دستیابی به توسعه پایدار گردشگری از پیامدهای استخدام راهبردهای مناسب در توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری در سواحل مکران است. الگوی کدگذاری توسعه منابع انسانی سواحل مکران در نمودار زیر نشان داده شده است.



نمودار (۱): الگوی توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری سواحل مکران

ب- تحلیل کمی:

\* توصیف متغیرهای جمعیتی:

در بخش اطلاعات جمعیت شناسی پرسشنامه نیز در مجموع به لحاظ جنسیت ۸۸ درصد مرد و ۱۲ درصد پاسخگویان زن بوده اند. از میان این افراد ۲۹ درصد از آنان در گروه سنی ۲۵-۳۵ سال، ۵۱ درصد در گروه سنی ۳۶-۴۵ سال، ۱۶ درصد در گروه سنی ۴۶-۵۵ سال، و ۴ درصد در گروه سنی ۵۵ سال به بالا بوده اند. از نظر تحصیلات، ۱۰ درصد دارای تحصیلات کاردانی و پایین تر، ۳۵ درصد کارشناسی، ۳۷ درصد کارشناسی ارشد و ۱۸ درصد دارای تحصیلات دکترا بوده اند. از نظر سابقه کاری ۹ درصد کمتر از ۵ سال، ۳۹ درصد بین ۵-۱۰ سال، ۳۲ درصد ۱۱-۲۰ سال و ۲۰ درصد ۲۱-۳۰ سال سابقه داشته اند.

جدول (۳): مشخصات کلی شرکت کننده

سابقه کاری					تحصیلات			سن			جنسیت		
بیشتر از ۳۱ سال	۲۱-۳۰ سال	۱۱-۲۰ سال	۶-۱۰ سال	کمتر از ۵ سال	دکترا	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی و پایین تر	۵۵ سال به بالا	۴۶-۵۵ سال	۲۵-۳۵ سال	زن	مرد
درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد
۰	۲۰	۳۲	۳۹	۹	۱۸	۳۷	۳۵	۱۰	۲	۱۶	۵۱	۱۲	۸۸

مآخذ: استخراج از پرسشنامه ۱۳۹۹

\* توصیف متغیرهای مورد مطالعه و سوالات پرسشنامه:

برای توصیف متغیرهای پژوهش از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی استفاده می‌شود که در ادامه به آن‌ها پرداخته شده‌است. جدول زیر شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول (۴): شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
طراحی نظام بروزرسانی شایستگی‌های فعالین صنعت	۱.۵۷۷	۰/۷۴۲	۱	۵
طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی	۱.۵۹۵	۰/۸۱۷	۱	۵
طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی	۱.۶۱۰	۰/۵۶۶	۱	۵
قوانین و مقررات	۱.۷۷۱	۰/۷۸۹	۱	۵
ارزیابی موثر و مداوم منابع انسانی	۱.۷۲۰	۰/۶۶۷	۱	۵
توسعه شایستگی‌های فردی منابع انسانی	۱.۶۰۳	۰/۶۰۳	۱	۵
توسعه بازاریابی	۱.۶۰۱	۰/۶۱۹	۱	۵
آموزش و آگاه‌سازی	۱.۴۲۲	۰/۶۰۶	۱	۵
مولفه‌های اقتصادی	۱.۸۲۶	۰/۶۲۵	۱	۵
شناخت جاذبه‌های گردشگری	۱.۵۷۰	۰/۵۵۵	۱	۵
توانمندسازی نیروی انسانی	۱.۴۷۷	۰/۶۱۰	۱	۵
ارتقای مهارت‌آموزی	۱.۶۳۵	۰/۶۶۱	۱	۵
افزایش سطح رضایتمندی	۱.۶۱۹	۰/۶۶۵	۱	۵
گسترش تبادلات فرهنگی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه	۱.۷۵۰	۰/۹۲۵	۱	۵
توسعه زیرساخت‌های خدماتی	۱.۴۷۰	۰/۸۹۲	۱	۵
بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان	۱.۶۹۰	۰/۷۳۴	۱	۵
عناصر فرهنگی	۱.۷۴۱	۰/۷۱۹	۱	۵
زیرساخت‌های حمل و نقل	۱.۷۲۳	۰/۶۶۷	۱	۵
مدیریت یکپارچه	۱.۴۹۵	۰/۶۵۸	۱	۵
عناصر ساختاری	۱.۸۷۰	۰/۸۱۷	۱	۵
امنیت	۱.۸۷۸	۰/۶۱۳	۱	۵

۵	۱	۰/۶۲۳	۱.۵۷۹	دستیابی به توسعه پایدار گردشگری
۵	۱	۰/۹۴۵	۱.۹۰۱	عناصر برنامه ریزی
۵	۱	۰/۵۹۲	۱.۶۵۰	افزایش اشتغال و درآمد
۵	۱	۰/۵۹۲	۱.۶۵۰	سیاستگذاری های دولتی

پرسشنامه تنظیم شده با طیف لیکرت پنج گزینه ای (۱ تا ۵) در نظر گرفته شده بود و برای هر متغیر تعدادی سوال وجود داشت. در نرم افزار SPSS جهت ساختن این متغیرها از سوالات مربوط به خودشان میانگین گرفته شد. با توجه به اینکه طیف لیکرت بین ۱ تا ۵ تغییر می کرد؛ باید بازه عددی تمامی متغیرها نیز در بازه (۱, ۵) متغیر باشد. نتایج جدول (۴) نشان می دهد که بازه نمرات همه متغیرها بین ۱ تا ۵ محاسبه شده است و این یعنی، داده های جمع آوری شده به درستی در محیط نرم افزار کدبندی، وارد کامپیوتر شده اند.

#### آمار استنباطی

- آزمون شکل قانون توزیع (کلموگروف اسمیرنف)

در پژوهش حاضر برای بررسی فرض نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کلموگروف اسمیرنف استفاده شده است در آزمون کلموگروف اسمیرنف فرضیه ها به شرح زیر می باشد:

$$\begin{cases} H_0: \text{توزیع داده ها نرمال است} \\ H_1: \text{توزیع داده ها نرمال نیست} \end{cases}$$

اگر سطح معناداری این آزمون از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر باشد، نشان از غیر نرمال بودن و اگر سطح معناداری آزمون از ۰/۰۵ بیشتر باشد، نشان از نرمال بودن داده های آن متغیر می باشد که نتایج آن در جدول ذیل آمده است.

جدول (۵): نتایج نرمال بودن متغیرهای موجود در پژوهش

نتیجه آزمون	کلموگروف اسمیرنف		متغیرها
	سطح معناداری	آماره	
نرمال	۰/۰۵۹	۰/۱۱۹	طراحی نظام بروزرسانی شایستگی های فعالین صنعت
نرمال	۰/۰۷۳	۰/۱۵۳	طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی
نرمال	۰/۰۸۱	۰/۱۶۱	طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی
نرمال	۰/۰۷۵	۰/۱۸۴	قوانین و مقررات



نتیجه آزمون	کلموگروف اسمیرنف		متغیرها
نرمال	۰/۰۶۵	۰/۲۴	ارزیابی موثر و مداوم منابع انسانی
نرمال	۰/۰۶۹	۰/۱۷۱	توسعه شایستگی های فردی منابع انسانی
نرمال	۰/۰۷۱	۰/۱۲	توسعه بازاریابی
نرمال	۰/۰۶۰	۰/۱۵۴	آموزش و آگاه سازی
نرمال	۰/۰۷۷	۰/۱۰	مولفه های اقتصادی
نرمال	۰/۰۵۳	۰/۱۷۳	شناخت جاذبه های گردشگری
نرمال	۰/۰۷۹	۰/۱۵۹	توانمندسازی نیروی انسانی
نرمال	۰/۰۸۳	۰/۱۸۸	ارتقای مهارت آموزی
نرمال	۰/۰۵۶	۰/۱۵۸	افزایش سطح رضایتمندی
نرمال	۰/۰۵۱	۰/۱۶۳	گسترش تبادلات فرهنگی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه
نرمال	۰/۰۶۷	۰/۰۸۳	توسعه زیرساخت های خدماتی
نرمال	۰/۰۶۳	۰/۱۶۵	بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان
نرمال	۰/۰۷۷	۰/۱۶۹	عناصر فرهنگی
نرمال	۰/۰۵۸	۰/۰۷۶	زیرساخت های حمل و نقل
نرمال	۰/۰۶۵	۰/۱۵۵	مدیریت یکپارچه
نرمال	۰/۰۶۸	۰/۱۵۸	عناصر ساختاری
نرمال	۰/۰۸۱	۰/۱۴	امنیت
نرمال	۰/۰۵۴	۰/۱۶۴	دستیابی به توسعه پایدار گردشگری
نرمال	۰/۰۶۶	۰/۱۶	عناصر برنامه ریزی
نرمال	۰/۰۶۲	۰/۱۷۰	افزایش اشتغال و درآمد
نرمال	۰/۰۵۴	۰/۱۷۳	سیاستگذاری های دولتی

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای داده های مربوط به سوال ها و گویه های هر یک از شاخص ها و از آنجا که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار آماره و sig محاسبه شده از ۰/۰۵ بیشتر است؛ بنابراین ادعای نرمال بودن توزیع داده ها پذیرفته شده است.

- شاخص **kmo** و آزمون بارتلت

این تست نشان می دهد که آیا حجم نمونه ما برای انجام تحلیل عاملی تاییدی کفایت دارد یا ندارد. هر چه مقدار KMO به یک نزدیکتر شود، نتیجه می شود که نمونه از نظر حجم مناسبتر است. در کنار KMO تستی به نام تقارن یا کرویت روابط بین سوالات و متغیرها زده می شود که این تست را آزمون Bartlett's می گویند. بارلت خودش مقداری ندارد اما با توجه به معناداری Chi-Square آن مورد تایید قرار می گیرد و کرویت روابط تایید می شود.

جدول (۶): آزمون KMO و Bartlett's

شاخصها	مقادیر	
مقدار آماره KMO	۰/۸۸۹	
آزمون بارلت	مقدار کای اسکوئر	۸۱۶.۲۵
	درجه آزادی	۱۹۰
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

در جدول فوق چون مقدار آماره KMO برابر ۰/۸۸۹ و بیشتر از ۰/۷ می باشد و آزمون Bartlett's معنادار می باشد، اینگونه استنباط می شود که کفایت حجم نمونه ما مورد تایید قرار می گیرد.

### تحلیل مدل ساختاری

معیارهای آزمون مدل ساختاری شامل موارد ذیل می باشد :

- ۱- ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value)
- ۲- شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون زرا
- ۳- معیار افزونگی

معیار اول از بررسی برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری t است. چنانچه مقدار بدست آمده بیشتر از ۱.۹۶ باشد، آن رابطه یا فرضیه در سطح ۹۵ درصد تایید می شود.

جدول (۷): برازش مدل ساختاری با استفاده از مقادیر t

سازه های مستقل	سازه وابسته	ضریب مسیر ( $\beta$ )	مقدار t
شرایط علی	توسعه منابع انسانی	۰/۳۸۱	۴/۱۳۳
مداخله گر	توسعه منابع انسانی	۰/۲۶۹	۴/۲۵۵
توسعه منابع انسانی	پیامدها	۰/۶۹۹	۱۶/۱۱۳
شرایط علی * مداخله گر	توسعه منابع انسانی	۰/۰۷۹	۱/۹۳۹
مقدار تی بیشتر از ۱.۹۶ تایید روابط را نتیجه می دهد.			

با توجه به نتایج جدول فوق مقادیر  $t$  محاسبه شده بین تمامی متغیرهای مستقل و وابسته موجود در مدل بزرگتر از  $1/96$  بوده و در سطح  $95$  درصد معنادار هستند.

شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون زا

دومین معیار بررسی مدل ساختاری، ضریب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درونزا (وابسته) در مدل است و نشان‌دهنده تاثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا است که سه مقدار  $0/19$ ،  $0/33$  و  $0/67$  به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شوند. هر چه  $R^2$  مربوط به سازه-های درونزای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول (۸): معیار R Squares یا ( $R^2$ )

متغیرهای وابسته (دروانزا)	$R^2$	توضیحات
توسعه منابع انسانی	$0/412$	سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ به عنوان
پیامدها	$0/637$	مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی

معیار افزونگی:

این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر  $R^2$  مربوط به آنها به دست آمده و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درونزا است که از یک یا چند سازه برونزا تاثیر می‌پذیرد.

جدول (۹): محاسبه مقادیر اشتراکی و معیار افزونگی

سازه‌های مستقل	سازه وابسته	مقادیر اشتراکی $\text{Communality} > 0$	افزونگی Redundancy
شرایط علی	توسعه منابع انسانی	$0/4118$	$0/391$
مداخله گر	توسعه منابع انسانی	$0/4214$	$0/133$
توسعه منابع انسانی	پیامدها	$0/4229$	$0/268$
شرایط علی * مداخله گر	توسعه منابع انسانی	$0/4317$	$0/140$

بررسی مدل کلی (شاخص  $GOF^{13}$ )

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، جهت سنجش این شاخص سه مقدار  $0/01$ ،  $0/25$  و  $0/36$  به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده

<sup>۱۳</sup>. Goodness Of Fit

است. در واقع هرچه مقدار این شاخص به یک نزدیکتر شود مدل کلی با قدرت بیشتری تایید می شود. این شاخص توسط فرمول زیر محاسبه می شود.

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی (*Communality*) و متوسط ضریب تعیین (*R Square Average*) است.

جدول (۱۰): نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

متغیر	<i>Communality</i>	$R^2$	GOF
توسعه منابع انسانی	۰/۹۵۵	۰/۳۵۵	
پیامدها	۰/۹۷۱	۰/۴۳۹	$0.955 \times 0.397 = 0.615$

مقدار معیار GOF برابر با ۰/۶۱۵ که این عدد با توجه به مقادیر عنوان شده، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

#### بحث و نتیجه گیری:

یکی از منابع بسیار ارزشمند در هر سازمان و صنعتی، نیروی انسانی آن است. توجه به توسعه نیروی انسانی کلید توسعه در سایر بخش های آن سازمان و صنعت محسوب می شود. منابع انسانی شامل توانائی ها، دانش، مهارت و تجربه فردی کارکنان و مدیران سازمان است که آنها از طریق وظایف محوله در سازمان و همچنین اندوخته های فردی خود کسب کرده اند. در تعریفی دیگر می توان گفت منابع انسانی نمایانگر ذخیره دانش یک سازمان است که توسط کارکنان سازمان تجلی می شود پس از مطالعه پژوهش های مختلف نتایج پژوهش حاضر تا حدودی با پژوهش های محمدی نجف ابادی و همکاران (۱۳۹۹)، اشرافی بجستانی (۱۳۹۴)، خدایی و کلانتری (۱۳۹۱)، وانگ و یوتسوموتو (۲۰۱۹)، گاماج (۲۰۱۷)، همسو هستند. و در همه این پژوهش ها بر نقش آموزش در توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری تاکید زیادی شده است.

همانگونه که ذکر شد پدیده محوری این پژوهش توسعه منابع انسانی می باشد و شرایط علی شامل مقوله های عناصر ساختاری، عناصر فرهنگی، عناصر برنامه ریزی و سیاستگذاری های دولتی هستند. شرایط مداخله گر در توسعه منابع انسانی شامل مقوله های قوانین و مقررات و مولفه های اقتصادی می باشند. شرایط زمینه ای جهت دستیابی به توسعه منابع انسانی در سواحل مکران شامل امنیت، جاذبه های گردشگری و ارزیابی موثر و مداوم منابع انسانی است. به عبارت دیگر این مقوله ها به عنوان بستر و زمینه ساز توسعه منابع انسانی قلمداد می گردند.

راهبردهای پژوهش جهت دستیابی به اهداف الگوی بدست آمده شامل طراحی نظام بروزرسانی شایستگی های فعالین صنعت، طراحی نظام اطلاعات منابع انسانی، طراحی نظام ارزشیابی عملکرد و توسعه منابع

انسانی، توسعه شایستگی های فردی، توسعه زیرساخت های خدماتی، توسعه زیرساخت های حمل و نقل، مقوله آموزش و آگاه سازی، مدیریت یکپارچه و توسعه بازاریابی می باشد. در نهایت، پیامدهای بکارگیری راهبردهای فوق منجر به توانمندسازی نیروی انسانی، ارتقای مهارت آموزی، افزایش سطح رضایتمندی، بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان، گسترش تبادلات فرهنگی بین گردشگران و افراد بومی و حفظ هویت فرهنگی و سنتی منطقه، افزایش اشتغال و درآمد و دستیابی به توسعه پایدار گردشگری خواهد شد.

در بخش کمی برای برازش مدل ساختاری از معیارهای ضرایب معناداری  $t$ -values، معیار  $R$  Squares یا  $R^2$ ، و معیار افزونگی استفاده شده است. جهت بررسی کلی مدل نیز از شاخص  $GOF^{14}$  استفاده شده است که این شاخص،

مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی ( $Communality$ ) و متوسط ضریب تعیین ( $R$  Square Average) است. نتایج حاصله حاکی از آن است که مقدار معیار  $GOF$  برابر با ۰/۶۱۵ که نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

#### پیشنهادهای:

- با توجه به وضعیت خاص اقتصادی حاکم بر منطقه و نامناسب بودن سطح زندگی و رفاه و با توجه به اینکه یکی از مباحث مهم در توریسم، وجود امنیت در منطقه است بنابراین جلوگیری از تبلیغات نادرست در مورد امنیت منطقه و حفظ آرامش و امنیت آن یکی از راهکارهای توسعه صنعت گردشگری در منطقه است.
- با توجه به اینکه توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری یکی از مقوله های بسیار تاثیر گذار در توسعه آن است بنابراین دخالت دادن و مشارکت مردم در امر گردشگری در اجرا و فعالیت های گردشگری یکی از موارد اساسی است که بایستی مورد توجه مسئولین قرار گیرد.
- دعوت از کارشناسان جهانگردی کشورهای گردشگری و نیز اعزام کارشناسان گردشگری برای بررسی پتانسیل های گردشگری و آشنایی با نظام گردشگری آنان، می تواند گامی موثر در توسعه صنعت منطقه باشد.
- آموزش افرادی که با گردشگر تماس دارند شامل نیروهای خدماتی ورودی، مهماندار و خدمه فرودگاه و پذیرش هتل و فروشنده بلیط و ...
- پیشنهاد می شود نسبت به تعیین صحیح نیازهای آموزشی در حوزه گردشگری و نیز پیش بینی نیروی انسانی مورد نیاز در این بخش اقدام شود.
- پیشنهاد می گردد نسبت به ایجاد مراکز کارآموزی صنعت گردشگری و نیز پرورش مربیان باتجربه در این حوزه در استان اقدام شود.

<sup>۱۴</sup>. Goodness Of Fit

- پیشنهاد می گردد جهت برگزاری دوره های آموزشی نسبت به پرداخت وام های بلندمدت با بهره کم به سازمان های گردشگری اقدام شود.
- پیشنهاد می گردد نسبت به ایجاد کانال ها و گروههای آموزشی با محوریت توسعه منابع انسانی و نیز تشکیل انجمن های علمی در این حوزه در شبکه های اجتماعی به صورت مجازی اقدام و به اشتراک گذاشته شود.
- پیشنهاد می گردد جهت دستیابی به توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری نسبت به برقراری ارتباط دانشگاهها و مراکز علمی با سازمان ها و کسب و کارهای فعال در صنعت گردشگری استان سیستان و بلوچستان اقدام گردد.
- پیشنهاد می گردد که جهت عرضه بیشتر محصولات فرهنگی به گردشگران با قیمت مناسب، سعی گردد صنایع دستی به مردم منطقه آموزش داده شود تا این محصولات با کیفیت بالاتر و قیمت مناسبتر دست گردشگر برسد.
- پیشنهاد می گردد نسبت به توسعه زیرساخت های اطلاعاتی و ارتباطی صنعت گردشگری استان اقدام شود.
- با توجه به دوری منطقه از مراکز عمده جمعیتی کشور لزوم ایجاد زیرساخت های ارتباطی و حمل و نقل به صورت بارزی درک می شود. عدم وجود راه های زمینی مناسب، عدم وجود حمل و نقل ریلی، ضعف ناوگان دریایی، وجود نداشتن پروازهای هوایی از اکثر شهرهای کشور به این منطقه و همین طور از کشورهای دیگر به آن و بالعکس، یکی از علل اصلی عدم توسعه صنعت گردشگری در منطقه بود و لذا پیشنهاد می شود نسبت به تقویت و تجهیز زیرساخت های ارتباطی و حمل و نقل اقدام گردد.
- یکی از مشکلات و موانع اصلی در جذب گردشگر به منطقه، عدم آشنایی گردشگران داخلی و خارجی با قابلیت های بالقوه گردشگری منطقه می باشد. بنابراین پیشنهاد می گردد چه از طریق رسانه های جمعی و چه از طریق فضای مجازی نسبت به تبلیغات و بازاریابی و شناساندن ظرفیت های منطقه اقدام شود.
- با توجه به اینکه اغلب مردم از فواید گردشگری برای منطقه آگاهی ندارند لذا آموزش و برگزاری دوره های آموزشی در جهت افزایش آگاهی مردم موجبات مشارکت مردم و توسعه گردشگری در منطقه را فراهم می سازد.
- توسعه بازارهای سنتی می تواند موجب جذب گردشگر به منطقه و به تبع آن افزایش درآمد و توسعه منطقه گردد.
- پیشنهاد می شود نسبت به تدوین چشم انداز گردشگری منطقه اقدام و تهیه آن به بخش خصوصی واگذار گردد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود کیفیت عملکرد و دستیابی به توسعه بیشتر، مدیریت گردشگری از بخش دولتی به بخش خصوصی انتقال داده شود و بر عملکرد آن نظارت صورت گیرد.

فهرست منابع:

اسماعیل پور، اسماعیل، سادات مدینه، سیدزین العابدین (۱۳۹۳). کنفرانس بین المللی توسعه پایدار، راهکارها و چالش ها با محوریت کشاورزی، منابع طبیعی، محیط زیست و گردشگری. تهران. ۱-۳۲.

اشرافی بجستانی، سمانه (۱۳۹۴)، نقش مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری، اولین همایش بین المللی علمی راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران، چالش ها و چشم اندازها، پژوهشکده گردشگری.

بیرانوندزاده، مریم؛ سارانی، سمانه؛ کرمی، فرزاد؛ خداداد، مهدی (۱۳۹۶)، عوامل مثر بر توسعه گردشگری در روستاهای ساحلی استان سیستان و بلوچستان (مطالعه موردی: روستای تیس - شهرستان چابهار)، فصلنامه مهندسی جغرافیایی سرزمین، دوره اول، شماره ۲.

بریمانی، فرامرز؛ اسماعیل نژاد، مرتضی (۱۳۹۰)، بررسی شاخص های زیست اقلیمی موثر بر تعیین فصل گردشگری (مورد: نواحی جنوب ایران)، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیا و توسعه، شماره ۲۳.

پاکدل، رحمت الله؛ قلی پور، آرین؛ حسینی، سیدحسین (۱۳۹۷)، طراحی الگوی توسعه منابع انسانی ملی با رویکرد پویایی سیستم، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال پنجم، شماره ۱۶.

حبیبی، فاتح؛ محمدی، سمیرا (۱۳۹۶) ف بررسی تاثیر توسعه گردشگری بر شاخص توسعه انسانی (HDI)، اولین همایش بین المللی برنامه ریزی اقتصادی، توسعه پایدار و متوازن منطقه ای، رویکردها و کاربردها، دانشگاه کردستان.

خدایی، زهرا؛ کلانتری خلیل آبادی، حسین (۱۳۹۱)، توسعه گردشگری با تاکید بر نقش آموزش نیروی انسانی، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، شماره ۴.

جعفری صمیمی، احمد؛ خبره، شیما (۱۳۹۲)، اثر گردشگری بر توسعه انسانی، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال دوم، شماره هفتم.

شمس الدینی، علی؛ درخشان، الهام؛ کریمی، ببرز (۱۳۹۵)، ارزیابی اثرات توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری (مطالعه موردی: استان کهگیلویه و بویراحمد)، فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای، سال ششم، شماره پیاپی ۲۴.

رضایی پندری، عباس؛ آذر، عادل (۱۳۹۷)، طراحی مدل مدیریت زنجیره تامین خدمات با رویکرد نظریه داده بنیاد، شماره ۳۹.

رهنمایی، محمدتقی (۱۳۸۹)، توانهای محیطی ایران، انتشارات دانایی توانایی، تهران.

زاهدی، شمس السادات (۱۳۸۵)، مبانی توریسم و اکوتوریسم پایدار، انتشارات علامه طباطبایی، چاپ اول، تهران.

طالقانی، محمد؛ سربازی، زهرا (۱۳۸۹)، جایگاه و نقش دولت در بهبود کیفی برنامه های گردشگری (با تاکید بر مدیریت بخش عمومی)، ماهنامه مهندسی مدیریت، سال چهارم، شماره ۳۷.

فخری، سیروس؛ عزیزاده، محمد؛ رحیمی هرآبادی، سعید؛ اروچی، حسن؛ هدایی آرانی، مجتبی (۱۳۹۱)، ارزیابی توانمندی های گردشگری ژئومورفوسایت های سواحل مکران با استفاده از روش Reynard. اولین همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، منطقه سوم نیروی دریایی راهبردی ارتش جمهوری اسلامی ایران.

فیض، داود؛ نبوی چاشمی، سیدرضی (۱۳۹۵)، توسعه صنعت گردشگری با تاکید بر رویکرد منابع انسانی (مورد مطالعه: استان سمنان)، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال پنجم، شماره ۱۷.

علیقلی زاده فیروزجانی، ناصر (۱۳۹۱)، ضرورت و اهمیت توسعه گردشگری در سواحل مکران (مطالعه موردی: شهرستان چابهار)، اولین همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، منطقه سوم نیروی دریایی راهبردی ارتش جمهوری اسلامی ایران.

محمدی نجف آبادی، عبدالمجید؛ اعتباریان خوراسگانی، اکبر؛ ابراهیم زاده دستجردی، رضا (۱۳۹۹)، طراحی مدل توسعه منابع انسانی صنعت گردشگری اصفهان مبتنی بر فرآیند مدیریت دانش، نشریه مدیریت راهبردی دانش سازمانی، سال سوم، شماره ۸.

مرتضایی، شیدا؛ مجتهدزاده، پیروز؛ عزتی، عزت اله (۱۳۹۸)، دیپلماسی گردشگری و رونق گردشگری در منطقه مکران (مطالعه موردی: روابط ایران با همسایگان شرقی)، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیا (برنامه ریزی منطقه ای)، سال نهم، شماره ۳.

محمدی، مصطفی و حبیبی، لیلا (۱۳۹۵)، توسعه منابع انسانی صنعت هتلداری با رویکرد مدیریت استعداد کارکنان، مطالعات هتلداری و میزبانی، شماره ۱ (۲).

نصیری زاده، حمیدرضا، افتخاری، مریم (۱۳۹۶)، نقش آموزش در توسعه صنعت گردشگری. دومین همایش ملی گردشگری، جغرافیا و محیط زیست پایدار، تهران. ۶۵-۵۴.



ویسی، هادی (۱۳۹۵)، بررسی ظرفیت های توسعه گردشگری در سواحل مکران و تاثیر آن بر توسعه پایدار منطقه ای، مجموعه مقالات همایش فراوری پتانسیل های ژئوپلیتیکی توسعه در کرانه های اقیانوسی جنوب شرق کشور، تهران، وزارت کشور

- Gamage, A. (۲۰۱۷). The Role of Human Resource Management in Developing Tourism Industry in Sri Lanka: A proposed conceptual framework. Sri Lankan Journal of Human Resource Management. ۶(۱). ۱-۱۱
- Griffin, R. W, Phillips, J. M, Gully, S. M. (۲۰۱۶). Organizational behavior: Managing people and organizations: Nelson Education.
- Khumalo, H. (۲۰۱۵): Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism, Asian Social Science. ۸(۱). ۲۳-۴۵.
- Liu, A. and Wall, G. (۲۰۰۶). Planning tourism employment: a developing country perspective, Journal of Tourism Management, Vol. ۲۷, No. ۱, PP: ۱۵۹-۱۷۰.
- Mondher zenaidi (۲۰۰۳). "Bringing the visitors" Tourism magazine.
- Rikalitnz, S. (۲۰۱۶). Holistic Human Resource Development: Balancing the Equation through the Inclusion of Spiritual Quotient. Journal of Human Values, ۲۲(۳). ۱۶۵-۱۷۹.
- Wang, L. Yukio, Yotsumoto (۲۰۱۹). Conflict in tourism development in rural China. Tourism Management. ۷۰(۲۱). ۱۸۸-۲۰۰
- Ying, Y., Mursitama, T. N., Abbas, B. S. (۲۰۱۸). Innovation of human resources development by mlearning to support cross-border tourism event in Natuna, ACM International Conference Proceeding Series, ۲۶ May ۲۰۱۸, ۱۶-۲۱.