



انجمن علمی گردشگری ایران

عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران

مسلم قاسمی^۱، علی موحد^{۲*}، مریم صداقت^۳، امیرحسین خدایار^۴

DOI:10.22034/jtd.2024.407622.2801

چکیده

راهنمایان گردشگری، در نقش رابط بین گردشگران و جوامع مقصد، با ارائه خدمات و بیان جذابیت جاذبه‌ها و مکان‌های گردشگری می‌توانند نقش مهمی در توسعه گردشگری داشته باشند. با توجه به نقش این راهنمایان در توسعه گردشگری، توجه به آنان و شناسایی عوامل مؤثر بر امنیت شغلی آنان سبب توسعه گردشگری خواهد شد. هدف از این پژوهش بررسی عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران است. پژوهش از نظر هدف کاربردی است و با روش توصیفی-پیمایشی صورت گرفته است. جامعه آماری شامل راهنمایان گردشگری در شهر تهران است، که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۲۱۰ راهنمای گردشگری برای نمونه انتخاب شده است. بنابر نتایج پژوهش، ۱۵۲ نفر معادل ۷۴/۲ درصد راهنمایان گردشگری بر این نظر بودند که امنیت شغلی ندارند. نتایج پژوهش در زمینه شاخص‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری نشان می‌دهد که رفتار، قدرت بیان، ظاهر و پوشش، مسئولیت‌پذیری، مهارت ارتباطی، نگرش حرفه‌ای، داشتن اطلاعات دقیق، مربیگری/مدیریت، دانش، بیمه و حقوق کاری اثرگذاری بیشتری بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری دارد. نتایج بررسی عوامل کلی مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران نشان می‌دهد که عامل فردی - شخصی با ضریب تأثیر ۰/۶۴۷، عامل تخصصی - حرفه‌ای با ضریب تأثیر ۰/۵۵۰ و عامل نهادی - سیاستی با ضریب تأثیر ۰/۴۶۴ به ترتیب بیشترین اثر را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران داشته‌اند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۹

واژه‌های کلیدی:

راهنمایان گردشگری، عوامل و محرک‌ها، امنیت شغلی، شهر تهران

مقدمه

صنعت گردشگری فرصت‌های جدیدی را برای بسیاری از کشورها، شهرها و مناطق شهری و روستایی (Pinos Navarrete & Shaw, 2021, p. 247)، و فرصت‌های شغلی متعددی را برای کارآفرینان محلی ایجاد می‌کند (Movahed et al., 2021, p. 138). این صنعت نامرئی گسترده‌ترین صنعت خدماتی دنیا در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی است (Movahed, 2023, Ghasemi et al., 2017).

31 p). به دلیل همین نامشهود بودن، برخی خدمات گردشگری مانند احساس لذت، طعم، و یا لمس کردن مانند کالاهای دیگر را نمی‌توان دید (Anđelković et al., 2017, p. 11). با توجه به این خدمات نامشهود، ضروری است کارکنان ماهر برای پاسخ به نیازهای مشتریان بالقوه و همچنین برای برآورده کردن تقاضای گردشگری آماده شوند (Sandiford & Seymour, 2011, p. 2007). برخی از این کارکنان ماهر که با عنوان راهنمایان گردشگری شناخته می‌شوند از بازیگران

Moslem.ghasemi@khu.ac.ir

Movahed@khu.ac.ir

Maryam.sedaghat@khu.ac.ir

۱. استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۲. دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

۳. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۴. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی گردشگری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران



پایدارتر خواهد بود و همین امر راهنمایان گردشگری را برای انجام وظایف خود کوشاتر و باانگیزه‌تر می‌کند. اگر این امنیت شغلی فراهم باشد، زمینه توسعه گردشگری با توجه به نقش تورها و زمینه شکوفایی گردشگری نیز فراهم می‌آید (Algieri et al., 2018, p. 43). توجه به امنیت شغلی راهنمایان گردشگری و دسترسی آن‌ها به پیش‌نیازهای پایداری شغلی عاملی در جهت توسعه گردشگری است و در کنار امنیت شغلی راهنمای گردشگری می‌توان جذابیت مقاصد و مکان‌های گردشگری را برای گردشگران و مسافران فراهم آورد (Black et al., 2019, p. 98).

از نظر شیدنده و همکارانش (2019)، روش‌های زیادی برای بهبود امنیت شغلی راهنمایان گردشگری وجود دارد که امنیت شغلی راهنمایان گردشگری را فراهم می‌سازد. یکی از این روش‌ها شناسایی عوامل محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری است؛ چراکه ایجاد امنیت شغلی راهنمایان گردشگری که مسئول اصلی ارتباط، عرضه محصولات گردشگری و ارائه خدمات به گردشگران هستند، نقش مهمی در توسعه گردشگری دارد و رضایت و تجربه گردشگران و در نتیجه توسعه گردشگری از این نظر وابسته به امنیت شغلی راهنمایان گردشگری است. بنابراین، هنگام بحث درباره توسعه گردشگری با کمک راهنمایان گردشگری، توجه به امنیت شغلی آن‌ها و شناسایی عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری ضروری است.

اگرچه راهنمایان گردشگری از مهم‌ترین و بارزترین بازیگران میدانی گردشگری‌اند، در ایران نیز همانند سایر نقاط جهان آن‌چنان‌که شایسته است مورد توجه قرار نگرفته‌اند. این در حالی است که آنان با انجام درست وظایف خود می‌توانند بیشترین تأثیر را در گردشگران داخلی و خارجی بگذارند (Hosseini, 2016, p. 117). باین حال، در ایران و از جمله در شهر تهران به عنوان محدوده مورد مطالعه این پژوهش، که طبق آمار سازمان میراث فرهنگی و گردشگری ۴۵۶ نفر از راهنمایان گردشگری دارای مجوز رسمی از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را در خود جای داده است، راهنمایان گردشگری همواره با مخاطرات و ناامنی شغلی روبه‌رو هستند. این امر در رضایت و تجربه گردشگران نیز تأثیر منفی خواهد گذاشت. برای مدیریت خطر و امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران و سایر مناطق کشور، ابتدا لازم است عوامل و محرک‌های

اصلی خط مقدم در توسعه صنعت گردشگری هستند (Wong & Lee, 2012, p. 1114). این راهنمایان گردشگری رابط ضروری بین مقصد گردشگری و بازدیدکنندگان هستند و به همین دلیل لازم است کارایی خوبی داشته باشند تا بتوانند خدمات گردشگری را ارائه به خوبی دهند (Andelković et al., 2017, p. 11). چراکه مهارت‌های راهنمایان از مهم‌ترین لوازم و ضروریات کسب موفقیت در این حرفه برای خود راهنما و همچنین توسعه گردشگری است (Hosseini, 2016, p. 117). یکی عوامل مؤثر در گردش گردشگران و در نتیجه افزایش ماندگاری آن‌ها در مقاصد گردشگری به اندازه تورها و راهنمایان سفر بستگی دارد (Movahed, 2016). راهنمایان گردشگری جنبه‌های فرهنگ محلی را توضیح می‌دهند و گردشگران را قادر می‌سازند تا ارزش‌های محلی و فرهنگ را درک کنند و تصویر مطلوبی از مقصد ارائه دهند (Dileep, 2019, p. 241). اما راهنمایان گردشگری و شغل آن‌ها با مخاطرات و چالش‌های زیادی روبه‌رو هستند که ممکن است در عملکرد آن‌ها و در نتیجه در رضایت و تجربه گردشگران تأثیر منفی بگذارد و سبب ناامنی شغلی راهنمایان گردشگری و عدم توسعه گردشگری و ارائه محصولات باکیفیت شود (Bakari, 2021, p. 5). گرچه بعضاً جایگاه و شغل راهنمایان گردشگری، که از تأثیرگذارترین بازیگران صحنه سفرهای جمعی‌اند، مورد توجه چندانی قرار نگرفته است (Mohamadkhani, 2008, p. 115)، اما برای توسعه گردشگری در جامعه میزبان و تبدیل تجربه‌ای معمولی به تجربه‌ای به یادماندنی با بهره‌گیری از راهنمایان گردشگری لازم است ابتدا به امنیت شغلی راهنمایان گردشگری و عوامل مؤثر بر آن توجه شود (Seyitoğlu, 2020, p. 397). براساس ادبیات، امنیت شغلی به معنای فراهم‌بودن زمینه‌های فعالیت و آمادگی‌بودن بستر فعالیت راهنمایان گردشگری است، که راهنمایان گردشگری بتوانند بدون دغدغه فکری و ذهنی و با پشتکار فعالیت‌های مرتبط را انجام دهند. علاوه بر این، فراهم‌آوردن زمینه معیشت و فعالیت شغلی آن‌ها و آموزش استانداردهای لازم این شغل نیز از بسترهای ایجاد امنیت شغلی است. تورگردان‌ها و راهنمایان گردشگری با دغدغه‌های معیشتی و شغلی نخواهند توانست رفتار مناسبی با گردشگران داشته باشند و این موضوع نارضایتی آن‌ها و کاهش استقبال گردشگران و مسافران از تورها را به دنبال خواهد داشت (Caber et al., 2019, p. 90). زمانی که بسترهای فعالیت راهنمایان گردشگری فراهم شود، امنیت شغلی آن‌ها نیز



راهنمای گردشگری از ابتدا تا انتها با گردشگران همراه می‌شود، سازمان‌دهی کل تور را بر عهده می‌گیرد، به گردشگران امکان می‌دهد تا زمان دلپذیری داشته باشند و اطلاعات لازم را در اختیار آنان قرار می‌دهد (Pan & Zhang, 2021, p. 148). راهنمایان گردشگری بازیگران اصلی در صنعت گردشگری شناخته می‌شوند و عملکرد خوب آن‌ها مشارکت گردشگران و در نتیجه تسهیل و توسعه گردشگری را به دنبال دارد (Hansen & Mossberg, 2017, p. 259).

راهنمای گردشگری، به‌عنوان سفیر مقصد، به‌عنوان واسطه فرهنگی و اجتماعی، می‌تواند تصویر مقصد را عمیق‌تر ارائه دهد و در تصمیم‌گیری‌های مقصد برای برنامه‌ریزی و بازبینی برنامه‌ها مؤثر باشد (Bayram, 2021, p. 228). در صورتی که عملکرد راهنمای گردشگری به‌طور مستقیم بر انگاره گردشگران تأثیر مثبت بگذارد، باعث تکرار خرید و توصیه به دیگر مشتریان بالقوه خواهد شد (Karroubi et al., 2017, p. 42). با توجه به مسئولیت راهنمای گردشگری، چندین نقش قابل ملاحظه و نامحسوس وجود دارد که به شرح زیر توضیح داده می‌شود:

- ارائه اطلاعات به گردشگران درباره مکان‌های گوناگون توریستی (برای مثال، مکان‌های تاریخی، باستانی، طبیعی و فرهنگی) (Bayram, 2021, p. 230)؛
- شناخت فرهنگ، آداب و رسوم و سنت‌های کشورها؛
- توضیح جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی مقصد توریستی. گردشگران اغلب از آداب و رسوم و سنت‌های کشورهایی که می‌بینند آگاه نیستند. این توضیحات به آن‌ها کمک می‌کند تا ببینند، بشنوند، و احساسات و فرهنگ جامعه مقصد را احساس یا درک کنند؛
- بهبود ارائه تصویر مقصد و شهرت جاذبه‌ها و مکان‌ها از طریق ارائه خدمات باکیفیت به گردشگران (Kassawneh et al., 2019, p. 6).

انواع گوناگون از راهنمای گردشگری وجود دارد که چلمبو و ماوی^۱ (2014, p. 32) آن‌ها را به راهنمای سایت، راهنمای داوطلبانه، راهنمای شخصی یا خصوصی، راهنمای شهری، راهنما تخصصی، راهنمای منطقه‌ای یا ولایتی، راهنمای دولتی، راهنمای راننده، راهنمای کسب و کار یا صنعت و راهنمای ماجراجویی تقسیم‌بندی کرده‌اند. گفتنی است، همان‌طور که راهنمای گردشگری انواع گوناگونی دارد، نقش پیچیده و متنوعی نیز دارد و در بر دارنده «نقش جنبی و

مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در این شهر و سایر مناطق کشور شناسایی شود؛ سپس، با توجه به این محرک‌ها و با تقویت این عوامل و رفع مخاطرات شغلی، برای رضایت گردشگران و توسعه گردشگری شهر تهران برنامه‌ریزی شود. بنابراین و با توجه به اهمیت این موضوع، این پژوهش باهدف بررسی عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران صورت گرفته است. سؤالات اصلی پژوهش به این شرح است: (۱) وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران چگونه است؟ (۲) مهم‌ترین عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران کدام‌اند؟

مبانی نظری

از نظر تاریخی، حرفه راهنمای گردشگری یکی از قدیمی‌ترین فعالیت‌های بشری است (Karroubi et al., 2017, p. 43). این حرفه حتی دو هزار و پانصد سال پیش نیز وجود داشت، اما همراه با آغاز گردشگری مدرن به عاملی مهم در صنعت گردشگری تبدیل شد (Rabotić, 2010, p. 4). امروزه نیز گردشگری سازمان‌یافته بدون خدمات راهنمایان و مدیران یا رهبران تور که در طول سفر همراه با گروه‌اند و راهنمایی‌ای که در مقصد از گروه استقبال می‌کنند دشوار است (Masadeh et al., 2018, p. 94). در ادبیات گردشگری، راهنمایان گردشگری اصطلاحاً تور لیدر^۱ نامیده می‌شوند که نقش مؤثری در هدایت و تأمین نیازمندی‌های مادی و معنوی و غنای روحی توریست‌ها دارند (Rezvani, 1995)؛ چراکه گردشگران در مقصد نیازمند راهنمایی و هدایت درست برای بهره‌برداری و لذت‌بردن بیشتر از تمام جنبه‌های آن هستند، که این مهم بر عهده راهنمایان گردشگری است (Melubo & Buzinde, 2016, p. 505). تور لیدر یا راهنمای گردشگری فردی است که مسئول هدایت گردشگران در طول تور یا گشت‌وگذار آن‌ها است (Lin et al., 2014). این فرد یا حرفه راهنمای گردشگری هسته اصلی صنعت گردشگری است (Karroubi et al., 2017, p. 42). راهنمایان گردشگری، به‌عنوان خط مقدم، مسئول تصویر ذهنی گردشگران از خدمات ارائه‌شده در مقصد هستند (Lin et al., 2014, p. 194). راهنمایان گردشگری سفیران فرهنگی کشورها هستند که در جنبه‌های اجتماعی، اقتصادی، تاریخی و معماری مکان‌های مقصد به گردشگران و جامعه میزبان خدمت می‌کنند (Kalyoncu & Yuksek, 2017, p. 15).

2. Chilembwe and Mweiwa

1. Tour lider



غیررسمی» متعددی است (Rabotić, 2010, p. 5). پاستورلی^۱ (2003, p. 145) نقش‌هایی چون ارائه‌دهنده اطلاعات، تسهیل‌کننده اجتماعی، میزبان فرهنگی، محافظت‌کننده ارزش‌های فرهنگی، مترجم، معلم یا مربی، افسر ایمنی، سفیر کشور، نماینده روابط عمومی یا نماینده شرکت، هنرمند، حل‌کننده مشکل، محرمانه و مشاور را برای راهنمایان گردشگری معرفی کرده است. به گفته کوهن^۲ (1985)، راهنمای گردشگری چهار نقش اصلی برای توسعه صنعت گردشگری بر عهده دارد: ابزاری، تعاملی، اجتماعی و ارتباطی. چیکوتا^۳ و همکارانش (2017) این چهار نقش را به صورت زیر معرفی و ارائه کرده‌اند:

• نقش ابزاری: ارائه مسیر، دسترسی، امنیت و ایمنی، سازمان‌دهی، مدیریت و کنترل گروه، داشتن حق انتخاب آنچه نشان داده خواهد شد و چیزی که نشان داده نخواهد شد؛

• نقش تعاملی: مدیریت روابط بین مردم محلی و گردشگران، تجربه فرهنگ‌های گوناگونی که به درک فرهنگ محلی منجر می‌شود (برای مثال، هنجارهای فرهنگی، آداب و رسوم، سنت‌ها و غیره) و تجربه زندگی روزمره جامعه میزبان؛

• نقش اجتماعی: حفظ انسجام درون گروه و تضمین سرگرمی، طنز، شادی و روحیه دادن؛

• نقش ارتباطی: ارائه اطلاعات، دانش و تفسیر درباره سایت‌های گوناگون و جنبه‌های مقصد (جهت‌گیری تور درخصوص ارتباط با مقصد).
باینکه راهنمای گردشگری سابقه‌ای طولانی دارد، ولی به عنوان شغل و حرفه اخیراً توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (Maj, 2018, p. 503). راهنمایان گردشگری شغلی است که در رضایت گردشگران و برداشت‌های کلی آن‌ها از سفر بسیار تأثیرگذار است (Rahimiaghdam et al., 2020, p. 63). درواقع، عملکرد راهنمای گردشگری، با مشارکت مؤثر و فرایندهای ارائه باکیفیت خدمات و رضایتمندی گردشگران، تسهیل و توسعه گردشگری را فراهم می‌کند (Kong, 2014, p. 20). به همین دلیل است که شغل راهنمای گردشگری و امنیت شغلی وی بسیار مهم است. امنیت شغلی راهنمای گردشگری تحت تأثیر عواملی قرار دارد که از طریق آن‌ها می‌تواند مشارکت گردشگران را افزایش دهد و باعث توسعه گردشگری در جامعه میزبان شود (Seyitoğlu, 2020, p. 397). طبق نظر زاهدی و بلالی (2009)، انجام شایسته و اصولی وظیفه راهنمایی تور مستلزم احراز ویژگی‌های خاص ازسوی راهنما و عوامل مؤثر بر آن است. در جدول ۱ برخی از مهم‌ترین ویژگی‌های شخصی راهنمایان گردشگری آورده شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های شخصی راهنمایان گردشگری

(El-Menshawy, 2016; Bayram et al., 2017; Ababneh et al., 2018)

ویژگی‌ها	مفهوم/تعریف
مهارت‌های ارتباطی	داشتن توانایی برقراری ارتباط با گردشگران و مردم محلی
نگرش حرفه‌ای	داشتن تسلط کامل به حرفه و شغل خود و داشتن علم راهنمایی گردشگران
تحمل	داشتن صبر و تحمل زیاد در برخورد با گردشگران و ساکنان جوامع میزبان
عدالت	داشتن عدالت در برخورد با جاذبه‌ها، افراد، حیوانات و...
دوست‌داشتنی بودن	مهربان و خوش اخلاق و درعین حال جدی بودن
ملاطمت	داشتن رفتار و برخورد ملایم همراه با روی خوش
طنزآمیز و دوستانه بودن	طنزآمیز بودن در حین داشتن رفتار دوستانه با گردشگران و ساکنان محلی
دانستن زبان خارجی	آشنایی با زبان‌های خارجی، از جمله زبان انگلیسی که زبان بین‌المللی است
ارائه حقایق دقیق و اطلاعات	ارائه حقایق و اطلاعات دقیق هم به گردشگران و مردم محلی

1. Pastorelli

2. Cohen

3. Chikuta



ویژگی‌ها	مفهوم/تعریف
مربیگری/مدیریت	اعمال مدیریت خوب برای کنترل تور، در کنار ارائه آموزش‌های لازم به گردشگران برای برخورد مناسب آن‌ها با جاذبه‌ها و مکان‌های دیدنی
سرگرم‌کنندگی	سرگرم کردن گردشگران با رفتار و گفتار
فروشنده‌گی	موفق در معرفی جاذبه‌های گردشگری به گردشگران و عرضه و فروش محصولات گردشگری به آنان
تصمیم‌گیری	داشتن قدرت تصمیم‌گیری بالا برای تعیین زمان حرکت، توقف و...
دانش جامع از مقصد و فرهنگ گردشگران	داشتن دانش و اطلاعات کافی درباره ساکنان مقصد و فرهنگ گردشگران
إشراف به تاریخ و سایت‌های تاریخی	داشتن اطلاعات کامل و دقیق درباره تاریخ و سایت‌های تاریخی
تعهد به یادگیری مداوم و تقویت شخصی	داشتن تعهد به یادگیری مداوم و تقویت اطلاعات شخصی

و غیره را عوامل و شاخص‌های مؤثر بر امنیت شغلی و بهبود فضای کار راهنمایان گردشگری می‌داند. خورنجامن‌نگ^۳ (2017) هشت بعد را به عنوان ابعاد و عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری ارائه کرده که برای توسعه گردشگری لازم و ضروری است. از نظر وی، این عوامل تأثیرات مختلفی بر عملکرد و امنیت شغلی راهنمای گردشگری می‌گذارند که درک انتظارات گردشگران و عملکرد راهنمای گردشگری و کیفیت خدمات مرتبط را ارتقا می‌دهند. این عوامل عبارت‌اند از: ۱) قابلیت اطمینان (آموزندگی)، ۲) صفات شخصی، ۳) همدلی (ذهن سرویس‌گرا)، ۴) اطمینان (آگاه)، ۵) حرفه‌ای‌گری، ۶) نگرش، ۷) اعتماد (قادر به ایجاد فضای اعتماد) و ۸) همدلی. فالتثایم‌تانگکون^۴ (2018) تحصیلات راهنمای گردشگری، پاداش، مدیریت، دستمزدها، مهارت شغلی، نظارت بخشی، جنبه‌های اجتماعی، ارتباطات و سود و بیمه را به عنوان عوامل مؤثر بر امنیت شغلی و رضایت شغلی راهنمایان گردشگری مورد بحث و بررسی قرار داد و بر این نظر بود که این عوامل، علاوه بر ایجاد امنیت شغلی برای راهنمایان گردشگری، توسعه گردشگری را نیز محقق می‌کنند. هوانانگ و لی^۵ (2019) سرگرم کردن گردشگران با رفتار و گفتار، مسئولیت‌پذیری در قبال گردشگران و مردم محلی و از خودگذشتگی راهنمایان گردشگری را عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری معرفی کرده‌اند. اسماعیلی و تامپی (2021) توانایی راهنمای گردشگری در برقراری ارتباط گردشگران، توانایی راهنمای گردشگری در برقراری ارتباط

بررسی ادبیات مرتبط با راهنمایان گردشگری نشان می‌دهد که عوامل گوناگون و روش‌های بسیاری بر ارتقای امنیت شغلی راهنمایان گردشگری اثرگذارند. از نظر آندلکویچ^۱ و همکارانش (2017, p. 17)، عوامل مؤثر بر ارتقای شغلی راهنمایان گردشگری عبارت‌اند از کمپین‌های آگاهی‌رسانی برای راهنمایان گردشگری (درباره ظاهر: بهداشت شخصی و لباس مناسب، بهبود زبان، به‌روزرسانی اطلاعات باستان‌شناسی و تاریخی، تمرکز بر گروه، هدایا و پاداش بدون توجه به علاقه گردشگران)، کاهش مالیات بر راهنمایان گردشگری تا زمانی که فعالیت گردشگری دوباره رشد کند، افزایش تورهای روزانه گردشگری، فعال کردن نقش سندیکاها یا اتحادیه‌های صنفی راهنمایان گردشگری به‌ویژه در زمان بحران گردشگری. از نظر شیدنده و همکارانش (2019)، روش‌های زیادی برای بهبود امنیت شغلی راهنمایان گردشگری وجود دارد. از نظر آن‌ها، اجرای مقررات و روش‌های صدور مجوز و صدور گواهی‌نامه و آموزش، و به‌روزرسانی دانش و نگرش و مهارت‌های ارتباطی راهنمایان گردشگری از جمله عوامل مؤثر بر افزایش امنیت شغلی راهنمایان گردشگری است. عبدالکافی^۲ (2020) مقررات قانونی درباره راهنمایان گردشگری، پرداخت هزینه‌های روزانه راهنما و پرداخت حقوق کافی و بیمه درمانی را از عوامل مؤثر بر ارتقای امنیت شغلی راهنمایان گردشگری و بهبود شرایط کاری و شغلی آن‌ها معرفی کرده است. از نظر فرمانی (2010)، فراهم کردن محیط کاری مناسب، دوره‌های آموزشی، تدوین قوانین گردشگری استاندارد، سامانه پاسخگو برای شنیدن مشکلات راهنمایان، بیمه و حقوق راهنمایان

3. Khornjamnong

4. Phutthimethangkun

5. Hwang and Lee

1. Anđelković

2. Abd El Kafy

ویژگی‌ها و فرهنگ گردشگران، داشتن اطلاعات درباره ارزش‌ها و فرهنگ مردم محلی و اطلاعات دقیق درباره جاذبه‌ها و تاریخ و فرهنگ مقصد را عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان و در نتیجه امنیت شغلی آن‌ها معرفی کرده‌اند.

با مردم محلی و توانایی راهنمایی گردشگری در برقراری ارتباط با آژانس‌های گردشگری و کارمندان آن را عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری معرفی کرده‌اند. آبابنه^۱ (۲۰۱۷) داشتن اطلاعات کافی درباره



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش



در شهر تهران است که در فعالیت‌های گردشگری در حرفه راهنمای گردشگری فعالیت می‌کنند ($N=456$). برای دستیابی به حجم منطقی از نمونه، از کل جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۲۰۹ نمونه آماری تعیین شد که برای رد کردن تعداد نمونه‌ها یک نفر دیگر اضافه شد و در مجموع ۲۱۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد.

برای پاسخ‌گویی به سؤالات تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از روش‌های آماری (توصیفی و استنباطی) استفاده شد. روش‌های آماری در نسخه ۹ نرم‌افزار Eviews و نسخه ۲۲ نرم‌افزار Spss انجام شد. برای بررسی سؤال اول تحقیق و در خصوص وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران از آزمون‌های توصیفی استفاده شد. برای بررسی و آزمون سؤال دوم و در زمینه شناسایی عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران نیز آزمون رگرسیون لجستیک باینری انجام شد. روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی محتوا سنجیده شد و مورد تأیید قرار گرفت، که توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. برای سنجش پایایی، از سی پرسش‌نامه نمونه پیش‌آزمون استفاده شد و میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. روایی کل ۰/۹۴ و بالاتر از ۰/۷۰ بود و می‌توان گفت که مقیاس از پایایی قابل قبولی برخوردار است (جدول ۲).

جدول ۲: میزان آلفای محاسبه شده برای هریک از متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد گویه	میزان آلفای کرونباخ
وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری	۳	۰/۹۶
شاخص‌ها و عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری	۴۱	۰/۹۳
پایایی کل	۴۴	۰/۹۴

در جدول ۳ نیز، با توجه به تحلیل محتوای محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری مطالعات، مبانی نظری و پیشینه تحقیق، عوامل و آورده شده است.

جدول ۳: عوامل، شاخص و گویه‌های پژوهش

عامل	شاخص	گویه‌ها
فردی-شخصی	رفتار	رفتار و برخورد ملایم، دوستانه و همراه با خنده رویی با گردشگران و مردم محلی عدالت در برخورد با جاذبه‌ها، افراد، حیوانات و ... داشتن صبر و تحمل زیاد در برخورد با گردشگران و ساکنان جوامع میزان
	قدرت بیان	داشتن قدرت بیان در برخورد با گردشگران و جوامع محلی، تسلط کافی بر گفته‌ها و صحبت‌های خود داشتن قدرت ارتباط کلامی و غیرکلامی
	اعتماد به نفس	داشتن اعتماد به نفس بالا، تسلط کافی بر فعالیت و شغل
	ظاهر و پوشش	ظاهر آراسته و تمیز، رعایت موارد بهداشتی شخصی، پوشش و لباس مناسب
	مسئولیت‌پذیری	سرگرم کردن گردشگران با رفتار و گفتار، مسئولیت‌پذیری در قبال گردشگران و مردم محلی از خودگذشتگی

فروزانفر و نجفی‌پور (۲۰۱۳) عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان و در نتیجه امنیت شغلی راهنمایان گردشگری را دانش کافی درباره ساکنان مقصد و فرهنگ گردشگران، دانش لازم درباره تاریخ و سایت‌های تاریخی و تعهد به ادگیری مداوم و تقویت شخصی مرتبط دانستند. بنابراین و با توجه به مطالب گفته شده می‌توان گفت، از نظر پژوهشگران و ادبیات مرتبط با راهنمای گردشگری، عوامل و شاخص‌های متعددی بر ایجاد امنیت شغلی راهنمایان گردشگری اثرگذار است که توجه به آن‌ها مشکلات و چالش‌های راهنمایان گردشگری را برطرف می‌سازد و به امنیت شغلی و توسعه گردشگری پایدار کمک می‌کند. در شکل ۱ نیز؛ براساس تحلیل محتوای متون کیفی و مطالعات نظری مرتبط با موضوع عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری، مدل مفهومی پژوهش ترسیم و ارائه شده است.

روش تحقیق

تحقیق پیش‌رو از نظر هدف کاربردی از نظر ماهیت و روش جزو تحقیقات توصیفی-تحلیلی است، که در آن راهبرد پیمایشی و اسنادی به کار گرفته شده است. مطالعات نظریه‌ای با استفاده از روش اسنادی، و داده‌های میدانی از طریق پرسش‌نامه با طیف لیکرت جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی راهنمایان گردشگری دارای مجوز رسمی از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری



عامل	شاخص	گویه‌ها
تخصصی - حرفه‌ای	مهارت ارتباطی	توانایی در برقراری ارتباط با گردشگران توانایی در برقراری ارتباط با مردم محلی توانایی در برقراری ارتباط با آژانس‌های گردشگری و کارمندان آن
	نگرش حرفه‌ای	تسلط کامل بر حرفه و شغل و داشتن علم راهنمایی مفسر و واسطه فرهنگی بین گردشگران و مردم محلی بودن آشنایی با نقشه‌خوانی و مسیرهای گردشگری
	زبان / لهجه	آشنایی با زبان‌های خارجی از جمله زبان انگلیسی آشنایی با زبان‌های مردم محلی در مقصد
	داشتن اطلاعات دقیق	داشتن اطلاعات کافی درباره ویژگی‌ها و فرهنگ گردشگران داشتن اطلاعات درباره ارزش‌ها و فرهنگ مردم محلی اطلاعات دقیق درباره جاذبه‌ها، تاریخ و فرهنگ مقصد
	مربی / مدیریت	کنترل و مدیریت بحران تور انتقال آموزش‌های لازم به گردشگران داشتن قدرت هماهنگ‌سازی بین گردشگران، ارائه‌دهندگان خدمات و مقاصد
	فروشنده	توانایی معرفی مکان‌ها و جاذبه‌های گردشگری عرضه محصولات گردشگری به گردشگران
	دانش	دانش کافی درباره ساکنان مقصد و فرهنگ گردشگران دانش درباره پیشینه کامل تاریخ و سایت‌های تاریخی تعهد به یادگیری مداوم و تقویت شخصی
نهادی - سیاستی	تعامل با نهادها	تعامل با نهادهای مرتبط با گردشگری همکاری لازم با شرکت‌های گردشگری
	بیمه و حقوق کاری	در نظر گرفتن بیمه کاری برای راهنمای گردشگری (عاملی برای امنیت شغلی) دادن حقوق بازنشستگی به راهنما (عاملی برای امنیت شغلی)
	آموزش / مقررات	آشنا کردن راهنمایان با مقررات و دادن مجوز راهنمایی ارائه آموزش‌های لازم به راهنمایان گردشگری توسط شرکت‌های گردشگری جلوگیری از فعالیت راهنمایان بدون مجوز تدوین قوانین مناسب برای حمایت از فعالیت راهنمایان

جدول ۴: توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه
یا جمعیت هدف

مشخصات پاسخ‌دهنده	بیشترین فراوانی	تعداد پاسخ‌گو	درصد
سن	۳۰ تا ۳۹ سال	۱۰۵	۵۰
جنسیت	مرد	۱۵۰	۷۱/۴
تأهل	متأهل	۱۱۸	۵۶/۲
تحصیلات	لیسانس	۸۹	۴۲/۴
شغل	راهنمای گردشگری	۲۱۰	۱۰۰

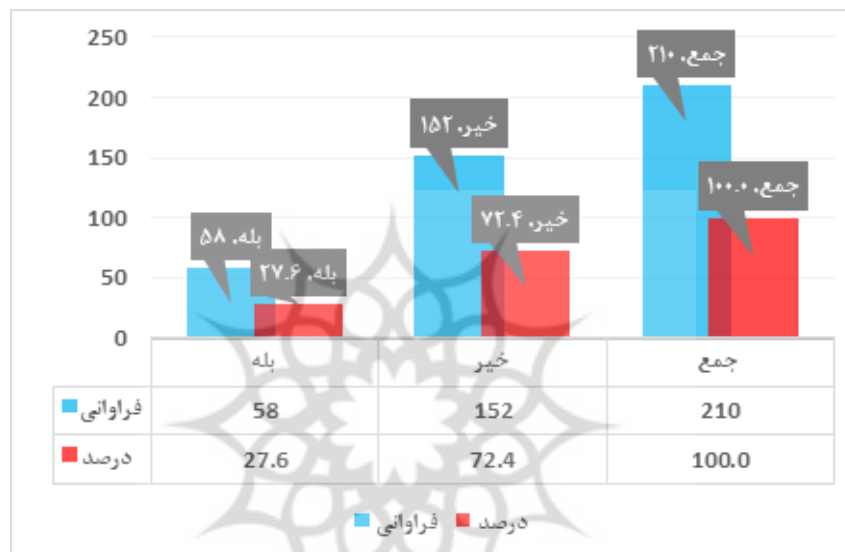
یافته‌های تحقیق

بررسی ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پاسخ‌گویان نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی (۵۰ درصد) پاسخ‌گویان در گروه سنی بین ۳۰ تا ۳۹ سال بوده است. از نظر جنسیت، ۷۱/۴ درصد مرد و بقیه زن بوده‌اند. از نظر تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به تحصیلات لیسانس با ۴۲/۴ درصد بوده است. از نظر تأهل ۵۶/۲ درصد پاسخ‌گویان متأهل و بقیه مجرد بوده‌اند. از تعداد ۲۱۰ نمونه پاسخ‌گو، ۱۰۰ درصد پاسخ‌گویان در حرفه راهنمای گردشگری فعالیت می‌کردند (جدول ۴).



وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران

برای بررسی وضعیت خطرات احتمالی و سطح امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران از آزمون‌های توصیفی، میانگین، درصد و درصد واریانس و دیگر شاخص‌های گرایش مرکز استفاده می‌شود. از این رو، در این مرحله تحقیق، با استفاده از پرسش‌نامه پرسیده شد که آیا راهنمایان گردشگری در شهر تهران امنیت شغلی دارند یا نه؟ از بین ۲۱۰ پاسخ‌دهنده، ۱۵۲



شکل ۲: وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران

کم است. ۳۳ راهنمای گردشگری، معادل ۱۵/۷ درصد، معتقد بودند که سطح امنیت شغلی آن‌ها در سطح متوسطی است. ۱۸ راهنمای گردشگری در شهر تهران (معادل ۸/۶ درصد) معتقد بودند امنیت شغلی نسبتاً مناسبی دارند. گفتنی است هیچ‌یک از ۲۱۰ راهنمای گردشگری نمونه مورد بررسی در شهر تهران امنیت شغلی کامل را تأیید نکرده‌اند.

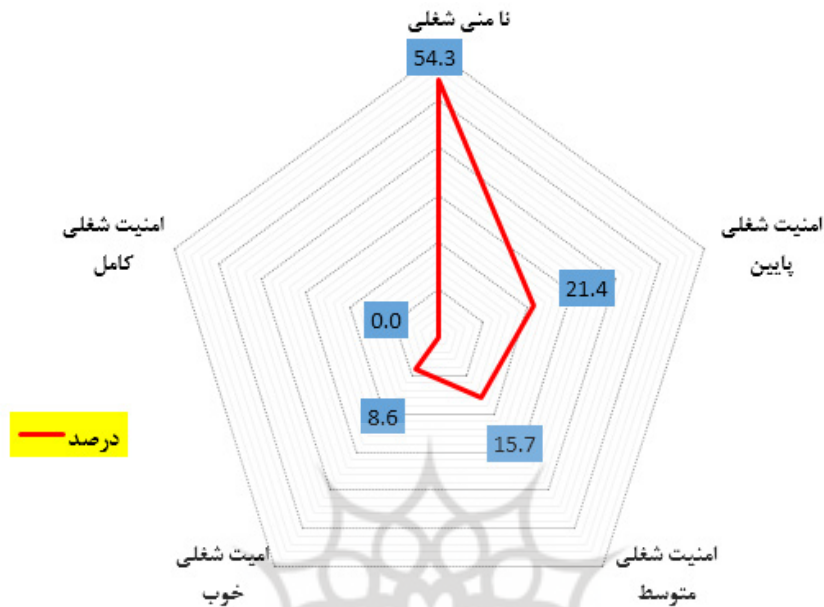
همچنین، سطح امنیت شغلی آن‌ها نیز در پنج دسته الف) ناامنی شغلی، ب) امنیت شغلی کم، ج) امنیت شغلی متوسط، د) امنیت شغلی خوب و ه) امنیت شغلی کامل مورد بررسی قرار گرفت. بررسی‌ها در این خصوص (جدول ۵) نشان داد که از بین ۲۱۰ راهنمای گردشگری ۱۱۴ نفر (معادل ۵۴/۳ درصد) معتقد بودند که با ناامنی شغلی روبه‌رو هستند، ۴۵ نفر، معادل ۲۱/۴ درصد، نیز معتقد بودند که امنیت شغلی آن‌ها

جدول ۵: سطح امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران

سطوح امنیت	فرآوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
ناامنی شغلی	۱۱۴	۵۴/۳	۵۴/۳
امنیت شغلی کم	۴۵	۲۱/۴	۷۵/۷
امنیت شغلی متوسط	۳۳	۱۵/۷	۹۱/۴
امنیت شغلی خوب	۱۸	۸/۶	۱۰۰
امنیت شغلی کامل	۰	۰	-
کل	۲۱۰	۱۰۰	۱۰۰
واریانس	۱/۰۰۲		



در شکل ۳ سطح ناامنی شغلی راهنمایان گردشگری در قالب مدل رادار آورده شده است. براساس یافته‌های مدل رادار، ۵۴/۳ درصد راهنمایان گردشگری اظهار داشتند که راهنمایان گردشگری شهر تهران با ناامنی شغلی روبه‌رو هستند. ۲۱/۴ درصد نیز معتقد بودند امنیت شغلی آن‌ها در سطح پایینی قرار دارد.



شکل ۳: سطح امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران

راهنمایان گردشگری شهر تهران است که مقادیر صفر و یک می‌گیرد (یک به معنی امنیت شغلی و صفر به معنی ناامنی شغلی). برای این منظور، متغیرهای مستقل در قالب سه عامل فردی - شخصی، تخصصی - حرفه‌ای و نهادی - سیاستی و شاخص‌های آن‌ها مجموعه متغیرهای مستقل مدل بوده‌اند. نخستین خروجی در تحلیل الگوی لجستیک آماره ۲ برای سنجش معنی‌داری و اعتبار مدل است که از نتیجه اجرای آزمون HL (Hosmer - Lemeshow) به شرح جدول ۶ به دست آمده است. سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ و آماره ۲، که برابر است با ۶۹/۱۵۹، بیانگر معنی‌داری و اعتبار مدل و نیکویی برازش آن با داده‌های آماری به کاررفته است. بنابراین، می‌توان گفت مدل از اعتبار و معناداری قابل قبولی برخوردار است.

با توجه به این تفاسیر و آمار و اطلاعات ارائه شده می‌توان گفت راهنمایان گردشگری در شهر تهران با ناامنی شغلی روبه‌رو هستند و همین ناامنی آنان را با مخاطرات و چالش‌های فراوانی مواجه ساخته است. به این ترتیب، سؤال اول تحقیق مبنی بر بررسی وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران پاسخ داده شد.

محرك‌ها و عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری

همان‌طور که در روش تحقیق گفته شد، برای بررسی مهم‌ترین محرك‌ها و عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران از مدل لجستیک باینری استفاده شده است. در این مدل، متغیر وابسته (دووجهی) امنیت شغلی یا ناامنی شغلی

جدول ۶: آزمون HL برای سنجش اعتبار و معنی‌داری مدل لجستیک (براساس یافته‌های تحقیق در ۱۴۰۰)

آماره ۲	تعداد عامل	تعداد شاخص	سطح معنی‌داری (p)
۶۹/۱۵۹	۳	۱۵	۰/۰۰۳



گردشگری در شهر تهران آورده شده که نشان‌دهنده رابطه خطی معنی‌دار بین این عوامل و امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران است.

در شکل ۴، تأثیرات واقعی (رنگ قرمز)، برازش شده (رنگ سبز) و تأثیرات باقی‌مانده (رنگ آبی)، عوامل و متغیرهای محرک و مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان



شکل ۴: ارتباط خطی بین عوامل و متغیرهای مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران

مردم محلی، عدالت در برخورد با جاذبه‌ها، گردشگران، افراد، حیوانات و... داشتن صبر و تحمل زیاد در برخورد با گردشگران و ساکنان جوامع میزان، داشتن قدرت بیان در برخورد با گردشگران و جوامع محلی، تسلط کافی بر گفته‌ها و صحبت‌ها، قدرت ارتباط کلامی و غیرکلامی راهنمایان گردشگری، ظاهر آراسته و تمیز، رعایت موارد بهداشتی شخصی، پوشش و لباس مناسب، سرگرم کردن گردشگران با رفتار و گفتار، مسئولیت‌پذیری در قبال گردشگران و مردم محلی و از خودگذشتگی راهنمایان گردشگری از دیگر متغیرهای شخصی و فردی است که به افزایش امنیت شغلی راهنمایان گردشگری کمک می‌کند. بنابراین، لازم است راهنمایان گردشگری تازه‌کار به این عوامل و متغیرها توجه کنند.

بررسی عامل تخصصی - حرفه‌ای (با ضریب تأثیر ۰/۵۵۰) و هفت شاخص و متغیر که برای این عامل در نظر گرفته شد نشان می‌دهد که از بین متغیرهای این عامل در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۰۱، در مجموع پنج متغیر مهارت ارتباطی راهنمایان گردشگری، نگرش حرفه‌ای، داشتن اطلاعات دقیق درباره جاذبه‌ها و مناطق گردشگری، مربیگری/مدیریت مناسب راهنمایان گردشگری و دانش و اطلاعات مناسب آن‌ها بیشترین اثرگذاری را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری دارند. بنابراین، لازم است راهنمایان جوان و تازه‌کار به این

پس از اطمینان از اعتبار و برازش مدل، به ارزیابی اثر متغیرهای مستقل در برآورد متغیر وابسته (امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران) پرداخته شد. بر این اساس، از بین ۱۵ متغیر تحقیق، ۱۱ متغیر (متغیرهایی با علامت **) ارتباط معنی‌داری با امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران دارند. برخی متغیرها (متغیرهای با علامت *) نیز کم و بیش در زمینه امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران اثرگذار بوده‌اند. در کنار این‌ها، متغیرهایی که علامتی ندارند (دو متغیر) و سطح معنی‌داری آن‌ها کمتر از سطوح تحت پوشش (۰/۰۰۵) بوده تأثیر چندانی در امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران نداشته‌اند.

سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ نشان می‌دهد که از بین پنج متغیر عامل فردی - شخصی (با ضریب تأثیر ۰/۶۴۷) در نظر گرفته شده چهار متغیر رفتار راهنمایان گردشگری، قدرت بیان راهنمای گردشگری، ظاهر و پوشش راهنمای گردشگری، و مسئولیت‌پذیری بیشترین اثر را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران داشته‌اند. در این بین، تنها متغیر اعتماد به نفس کمترین اثر را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران داشته است. به طوری که پاسخ‌گویان و راهنمایان گردشگری در شهر تهران اذعان داشتند، رفتار و برخورد ملایم و دوستانه و همراه با خنده‌رویی با گردشگران/



نهایتاً بررسی عامل نهادی - سیاستی (با ضریب تأثیر ۰/۴۶۴) و سه شاخص که برای آن در نظر گرفته شد نشان می‌دهد که از بین این سه شاخص و در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۰۱ تنها شاخص بیمه و حقوق کاری راهنمایان گردشگری مهم‌ترین متغیر مؤثر بر افزایش امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران است که لازم مورد توجه قرار گیرد. البته، هرچند دو متغیر تعامل با نهادها و آموزش/ مقررات نیز بر امنیت شغلی اثرگذار بوده‌اند، ولی اثرگذاری آن کمتر از شاخص مذکور است. از این رو، در نظر گرفتن بیمه کاری برای راهنمای گردشگری (عاملی برای امنیت شغلی) و دادن حقوق بازنشستگی به راهنما (عاملی برای امنیت شغلی) از عوامل و متغیرهای مؤثر بر افزایش امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران است. نتایج حاصل از متغیرهای توضیحی در ارتباط با عوامل و متغیرهای مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران به‌طور کامل در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷: نتایج رگرسیون باینری عوامل مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران

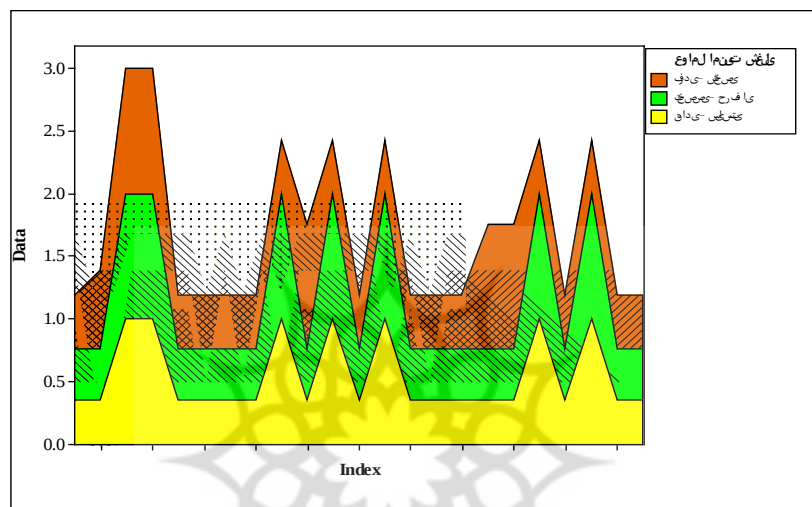
عامل	متغیر	ضریب	انحراف استاندارد	آماره Z	معنی‌داری
فردی-شخصی (۰/۶۴۷)	رفتار	۰/۷۹۳**	۰/۰۳۴	۱۵/۱۱۳	۰/۰۰۰
	قدرت بیان	۰/۶۳۳**	۰/۰۳۵	۱۲/۷۰۳	۰/۰۰۰
	اعتمادبه‌نفس	۰/۳۹۹*	۰/۰۴۸	۷/۵۷۳	۰/۰۱۴
	ظاهر و پوشش	۰/۶۲۹**	۰/۰۳۴	۱۱/۶۱۰	۰/۰۰۰
	مسئولیت‌پذیری	۰/۷۸۲**	۰/۰۳۵	۱۵/۱۱۱	۰/۰۰۰
تخصصی- حرفه‌ای (۰/۵۵۰)	مهارت ارتباطی	۰/۷۷۷**	۰/۰۳۹	۱۴/۷۸۹	۰/۰۰۰
	نگرش حرفه‌ای	۰/۶۰۶**	۰/۰۳۵	۱۳/۰۳۹	۰/۰۰۰
	تسلط زبان	۰/۳۲۱*	۰/۰۴۸	۸/۵۷۰	۰/۰۲۱
	داشتن اطلاعات دقیق	۰/۶۲۲**	۰/۰۳۴	۱۱/۱۲۳	۰/۰۰۰
	مربیگری/ مدیریت	۰/۷۶۱**	۰/۰۴۷	۱۴/۶۸۹	۰/۰۰۰
	فروشنده‌گی	۰/۱۷۶	۰/۰۳۴	۴/۰۴۳	۰/۱۰۲
	دانش	۰/۵۸۶**	۰/۰۳۵	۹/۶۸۶	۰/۰۰۰
	نهادی- سیاستی (۰/۴۶۴)	تعامل با نهادها	۰/۱۶۷	۰/۰۴۰	۴/۱۰۵
بیمه و حقوق کاری		۰/۷۶۹**	۰/۰۳۳	۱۴/۹۸۷	۰/۰۰۰
آموزش/مقررات		۰/۴۵۸*	۰/۰۳۳	۷/۰۲۳	۰/۰۲۱
خلاصه مشاهده					
مقیاس: C: (۱۵)					
احتمال ورود		تعداد مشاهده		۱۱/۱۱۲	۰/۰۰۰
		میانگین احتمال ورود		۱/۲۰۳	
		انحراف رگرسیون		۰/۱۵۶	
* معنی‌دار، α ، در سطح ۵ درصد؛ ** معنی‌دار، α ، در سطح ۱ درصد					



را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران داشته‌اند. شکل ۵ شدت و ضعف تأثیرات هریک از سه عامل موردنظر را نشان می‌دهد. از بین این سه عامل، عامل عوامل فردی - شخصی بیشترین اثر و عامل نهادی - سیاستی کمترین اثر را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران داشته است.

یافته‌های مدل در زمینه عوامل کلی مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران نشان می‌دهد که از بین سه عامل کلی در نظر گرفته شده به ترتیب عوامل فردی - شخصی با ضریب تأثیر ۰/۶۴۷، عامل تخصصی - حرفه‌ای با ضریب تأثیر ۰/۵۵۰ و عامل نهادی - سیاستی با ضریب تأثیر ۰/۴۶۴ بیشترین اثر

شکل ۵: شدت و ضعف اثر عوامل کلی مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران



نتیجه‌گیری

بازار کار راهنمای گردشگری ارتباط مستقیمی با صنعت گردشگری دارد. در صورت رونق این صنعت، بازار کار این شغل و امنیت شغلی آن نیز بسیار بهتر خواهد شد. در شرایط فعلی که به دلایل مختلف صنعت گردشگری در کشور در حال رکورد است، بازار کار مناسبی پیش روی علاقه‌مندان این شغل نیست و عده زیادی از راهنمایان گردشگری بیکارند. در واقع شمار راهنمایان گردشگری موجود با تعداد تورهای مسافرتی تناسب ندارد و خیلی بیشتر از آن است. به همین خاطر، راهنمایان گردشگری همواره با مشکلات متعددی در حوزه حقوق و درآمد و در نتیجه در امنیت شغلی روبه‌رو هستند. راهنمایان گردشگری که در آژانس‌های مسافرتی مشغول به کار هستند استخدام رسمی نیستند و حقوق کمی دریافت می‌کنند. بیشتر راهنمایان گردشگری به صورت پاره‌وقت و در زمان‌های اوج سفر به این کار مشغول‌اند و برای امرار معاش خود شغل دیگری نیز دارند. عده کمی هستند که تنها از راه شغل راهنمای گردشگری هزینه‌های زندگی خود را تأمین می‌کنند. بنابراین، حرفه راهنمایی گردشگری از جمله در شهر تهران همواره با مخاطرات و ناامنی شغلی روبه‌روست؛

از این رو لازم است عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری مورد بررسی قرار گیرد، چراکه شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد امنیت شغلی آنان و برنامه‌ریزی برای رفع آن سبب افزایش کیفیت تورها و توسعه گردشگری خواهد شد. با توجه به اهمیت این موضوع، عوامل و محرک‌های مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق در زمینه وضعیت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران نشان می‌دهد که ۱۵۲ نفر از ۲۱۰ پاسخ‌دهنده، معادل ۷۴/۲ درصد راهنمایان گردشگری در شهر تهران، معتقد بودند راهنمایان گردشگری در شهر تهران دارای امنیت شغلی نیستند. همچنین، ۵۴/۳ درصد راهنمایان گردشگری اظهار داشتند راهنمایان گردشگری شهر تهران با ناامنی شغلی روبه‌رو هستند و ۲۱/۴ درصد نیز معتقد بودند که امنیت شغلی آن‌ها در سطح پایینی قرار دارد. بنابراین، به صورت کلی می‌توان گفت که راهنمایان گردشگری در شهر تهران با ناامنی شغلی روبه‌رو هستند؛ چراکه راهنمایان گردشگری شاغل در آژانس‌های مسافرتی استخدام رسمی نیستند و حقوق کمی دریافت می‌کنند.



نرخ حقوق آن‌ها بسیار کمتر از شاغلان این حرفه در دیگر کشورها است. بیشتر راهنمایان گردشگری در شهر تهران نیز به صورت پاره وقت و در زمان‌های اوج سفر به این کار مشغول‌اند و برای امرار معاش خود شغل دیگری نیز دارند. نتایج تحقیق در زمینه عوامل و متغیرهای مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران نشان می‌دهد که از بین متغیرهای عامل فردی - شخصی، متغیرهای رفتار راهنمایان گردشگری، قدرت بیان، ظاهر و پوشش و مسئولیت‌پذیری راهنمایان گردشگری اثر بیشتری بر امنیت شغلی آن‌ها داشته است. از بین متغیرهای عامل تخصصی - حرفه‌ای نیز، متغیرهای مهارت ارتباطی راهنمایان گردشگری، نگرش حرفه‌ای، داشتن اطلاعات دقیق، مربیگری/مدیریت و دانش راهنمایان گردشگری اثرگذاری بیشتری بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری داشته است. در زمینه عامل نهادی - سیاستی هم می‌توان گفت که تنها بیمه و حقوق کاری اثرگذاری بیشتری بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر تهران داشته است. همچنین، نتایج به دست آمده در زمینه عوامل کلی مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران نشان می‌دهد که از بین سه عامل در نظر گرفته شده به ترتیب عامل ویژگی‌ها و خصوصیات فردی - شخصی، عامل تخصصی - حرفه‌ای و عامل نهادی - سیاستی بیشترین اثر را بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران داشته‌اند. نتایج تحقیق در زمینه عوامل و متغیرهای مؤثر بر امنیت شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران با نتایج مطالعات حسینی (۲۰۱۶)، کروبوی و همکاران (۲۰۱۷)، رحیمی اقدم و همکاران (۲۰۲۰)، یآوری‌گهر (۲۰۲۱)، پراکاش و چاودهاری^۱ (۲۰۱۰)، شیدنده و همکاران (۲۰۱۹) و هونانگ و لی (۲۰۱۹) هم‌سو است و نتایج مطالعه این محققان را تأیید می‌کند. بنابراین، می‌توان گفت که راهنمایان گردشگری، به عنوان رابط بین گردشگران و جوامع مقصد، با ارائه خدمات و بیان جذابیت جاذبه‌ها و مکان‌های گردشگری می‌توانند نقش مهمی در توسعه گردشگری داشته باشند. با این حال، راهنمایان گردشگری با چالش‌هایی روبه‌رو هستند که ممکن است بر امنیت شغلی آن‌ها تأثیر بگذارد. با توجه به نقش این راهنمایان در توسعه گردشگری، توجه به آنان و شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد امنیت شغلی آنان سبب توسعه گردشگری خواهد شد. با توجه به یافته‌های این پژوهش، برای افزایش امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در شهر

تهران می‌توان موارد زیر را پیشنهاد داد.
(الف) برای دست‌یافتن به وضعیت مطلوب امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در تهران و همچنین کل کشور، باید در سیاست‌گذاری‌های کلان گردشگری کشور، به منظور توسعه مراکز آموزشی در استان‌های گردشگری‌پذیر و توسعه امور آموزشی راهنمایان در دانشگاه‌ها، برنامه‌ریزی مناسبی برای توسعه شغل راهنمای گردشگری صورت گیرد.

(ب) با توجه به اینکه آموزش یکی از عوامل مؤثر بر امنیت راهنمایان گردشگری در شهر تهران شناسایی شده است، می‌توان گفت که آموزش عملی کاربردی و نقش پررنگ و مؤثر دانشگاه علمی کاربردی در تربیت نیروی متخصص در امر تورگردانی اهمیت و نقشی اساسی دارد و باید مورد توجه قرار گیرد.

(ج) با توجه به نتایج پژوهش حاضر، که عامل فردی - شخصی مهم‌ترین عامل در جهت امنیت شغلی راهنمایان گردشگری در تهران شناسایی شد، می‌توان گفت توجه و ارتقای ویژگی‌های حرفه‌ای و تخصصی مؤثر بر عملکرد راهنمایان گردشگری ورودی از منظر گردشگران خارجی بیشتر از ویژگی‌های فردی و رفتاری آنان اهمیت دارد. از این رو لازم است به این امر توجه جدی و ویژه‌ای شود تا مخاطرات و چالش‌های پیش‌روی راهنمایان گردشگری کاهش یابد.

(د) مدیران مؤسسه‌های آموزشی و انجمن‌های صنفی می‌توانند، علاوه بر برگزاری کارگاه‌های آموزشی راهنمایی گردشگری، دانش و مهارت‌های مرتبط با شایستگی اجتماعی و فرهنگی را به طور کاربردی و در حین اجرای تور به راهنمایان گردشگری آموزش دهند تا هم امنیت شغلی آن‌ها تضمین شود و هم گردشگری توسعه یابد.
(ه) پیشنهاد می‌شود در انتخاب افراد شاغل و شغل راهنمای گردشگری، ضمن کسب مشاوره از روان‌شناسان برای شناخت شخصیت افراد، ویژگی‌ها شخصیتی متناسب با شغل راهنمای گردشگری در استخدام آن‌ها لحاظ شود.

منابع

اسماعیلی، سعیده و تامپی، هومان (۱۴۰۰). ارزیابی شایستگی فرهنگی راهنمایان تور از دیدگاه گردشگران داخلی (مطالعه تطبیقی تورهای گروهی ماسوله و ایبانه). مطالعات جغرافیایی نواحی ساحلی، ۲(۲)، ۱۳۳-۱۶۸. <https://doi.org/10.22124/gscsj.2021.20219.1091>

1. Prakash and Chowdhary



- بلالی، ارسلان و زاهدی، محمد (۱۳۸۸). فن راهنمایی گشت. اصفهان، چهار باغ.
- حسینی، سیدصادق (۱۳۹۳). ارزیابی وضعیت آموزش راهنمایان نور در ایران با رویکرد ارائه الگوی آموزشی در سطح دانشگاهی. مطالعات مدیریت گردشگری، ۹(۲۸)، ۱۱۵-۱۴۴. 20.1001.1.232.23294.1393.9.28.6.4
- رحیمی اقدم، صمد، صنوبر ناصر و حق‌وردیزاده، ابوالفضل (۱۳۹۹). شناسایی شایستگی‌های اخلاقی راهنمایان تور بین‌المللی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۵(۳)، ۵۸-۶۴. DOR: 20.1001.1.2.2517634.1399.15.3.9.9
- رضوانی، علی‌اصغر (۱۳۷۴). جغرافیا و صنعت توریسم. پیام نور، چاپ دوم.
- فرمانی، لیلا (۱۳۸۹). ارزیابی گردشگران اروپایی از عملکرد راهنمایان تور در ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- فروزانفر، محمدحسین و نجفی‌پور، امیرعباس (۱۳۹۳). نقش راهنمایان تور در توسعه گردشگری؛ مطالعه موردی: مرکز علمی کاربردی آموزش جهانگردی شهرستان کرمان. اولین همایش ملی توریسم و گردشگری سبز، همدان.
- قاسمی، مسلم، شرفی، حجت‌اله، جعفری، مرضیه و شیخ‌علی‌پور، بهزاد (۱۳۹۵). رتبه‌بندی زیرساخت‌های گردشگری شهری با استفاده از تکنیک کوپراس مطالعه موردی: استان زنجان. گردشگری شهری، ۳(۱)، ۳۱-۴۱. <https://doi.org/10.22059/jut.2017.60513>
- کروبی، مهدی، امیری، زینب و محمودزاده، سیدمجتبی (۱۳۹۷). شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر عملکرد راهنمایان تور ورودی از منظر گردشگران خارجی (مورد مطالعه: راهنمایان تور ورودی فرهنگی شهر تهران). مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۳(۴۱)، ۵۵-۵۰. <https://doi.org/10.22054/tms.2018.8052.1201>
- محمدخانی، کامران (۱۳۸۷). نقش راهنمایان رضایتمندی گردشگران فرهنگی: مدل راهنمایان هوشمند عاطفی. مدیریت فرهنگی، ۲(۲)، ۱۱۳-۱۲۴.
- موحد علی. (۱۳۹۵). مقدمه ای بر گردشگری شهری، انتشارات پرهان نقش، تهران
- موحد، علی، قاسمی، مسلم و اروجی، لیلا (۱۴۰۰). اثربخشی کارآفرینی بر مؤلفه‌های اقتصادی روستاهای مقصد گردشگری مورد: بخش الموت قزوین. اقتصاد فضا و توسعه روستایی، ۱۰(۳۶): ۱۳۷-۱۶۲.
- یاوری گهر، فاطمه (۱۳۹۹). تأثیر ارزش‌های فردی بر رفتار اخلاقی راهنمایان تور گردشگری: بررسی نقش دینداری اسلامی. اخلاق زیستی، ۱۰(۳۵)، ۱۹-۱. <https://doi.org/10.22037/bioeth.v10i35.30299>
- Ababneh, A. (2017). Tourist guides and job-related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(2), 200-217. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1189867>
- Ababneh, A., Alazaizah, M., Jamaliah, M., Mgonja, J., Ababneh, A., Bayram, G., & Chung, E. (2018). Job Satisfaction among Regional Specific Tourist Guides: Evidence from Malaysian Borneo. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(16), 103-121. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i16/5121>
- Abd El Kafy, J. (2020). Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides performance. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 19(3), 1-22. <https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.54989.1105>
- Algieri, B., Aquino, A., & Succurro, M. (2018). International competitive advantages in tourism: An eclectic view. *Tourism Management Perspectives*, 25, 41-52. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.003>
- Anđelković, Ž. Dragin, A., Božić, S., & Košić, K. (2017). Emotional exhaustion and job satisfaction of tour guides in rural areas.

- Tour guides: Are they tourism promoters and developers? Case study of Malawi. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of tourism research*, 12(1), 5-29. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Dileep, M., (2019): *Tourism, Transport and Travel Management*. New York, Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315151069>
- El-Menshawy, S. (2016). Effective rapport in tourist guiding (interpretation of themes). <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0358.1000172>
- Esmaeili, S., & Tampi, H. (2021). Cultural competence measurement of tour leaders from the viewpoint of domestic tourists (comparative study of group package tours of Masuleh and Abyaneh). *Geographical Studies of Coastal Areas Journal*, 2(2), 133-168. <https://doi.org/10.22124/gscj.2021.20219.1091> [In Persian].
- Farmani L. (2010). *Evaluation of European tourists on the performance of tour guides in Iran*. master's thesis, Allameh Tabatabai University [In Persian].
- Ghasemi, M., Sharafi, H. A., Jafari, M., & Shaykhalipour, B. (2017). Ranking the urban tourism infrastructure with the use of Copra's technique. Case study: Zanjan province. *Urban Tourism*, 3(1), 31-41. <https://doi.org/10.22059/jut.2017.60513> [In Persian].
- Hosseini, S. S. (2016). Evaluating the Training Condition of Tour Guides in Iran Focusing the Proposal of an Educational Model at University Level. *Tourism Management Studies*, 9(28), 115-144. DOR: 20.1001.1.23223294.1393.9.28.6.4 [In Persian].
- Agricultural Economics*, 64(1), 11-26. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj1701011A>
- Bakari, S. J. (2021). Challenges Facing Domestic Tourism Promotion-A case of Serengeti National Park-Tanzania. *J Tourism Hospit.* 3(3), 1- 16. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17101.15848>
- Bayram, G. E. (2021). Tour guides' roles and responsibilities in a community-based tourism approach. *The Routledge Handbook of Community-Based Tourism Management*, pp. 225-237.
- Bayram, G. E., Ercan, K., & Ali, T. B. (2017). The Importance of Ecotourism Consciousness on Tour Guiding Education. *Journal of Research in Education and Teaching*, 3, 40-50.
- Balali, A., & Zahedi, M. (2009). *Tour guiding Principles*. Charbagh Publications, Isfahan [In Persian].
- Black, R., Weiler, B., & Chen, H. (2019). Exploring theoretical engagement in empirical tour guiding research and scholarship 1980-2016: a critical review. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(1), 95-113. <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1493396>
- Caber, M., Ünal, C., Cengizci, A. D., & Gü ven, A. (2019). Conflict management styles of professional tour guides: A cluster analysis." *Tourism Management Perspectives*, 30, 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.004>
- Chikuta, O., Kabote, F., & Chikanya, N. (2017). Tour guides experiences with tourists with disabilities. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 8(2), 130-139. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2017-0012>
- Chilembwe, J. M., & Mweiwa, V. (2014).



- Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(1), 17-34. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.724018>
- Lin, Y. H., Ting, Y. S., Hsu, Y. L. & Wu, C. C. (2014). Tourist perception of tour guides in visiting Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 192-202.
- Maj, J. (2018). Literary tourist guides as a form of new literary history. A popular genre in the field of professional literary knowledge. *Open Cultural Studies*, 2(1), 500-509. <https://doi.org/10.1515/culture-2018-0045>
- Masadeh, M., Al-Ababneh, M., Al-Sabi, S., & Allah, M. H. (2018). Female Tourist Guides in Jordan: Why So Few. *European Journal of Social Sciences*, 56(2), 89-102.
- Melubo, K., & Buzinde, C. N. (2016). An exploration of tourism related labour conditions: the case of tour guides in Tanzania. *Anatolia*, 27(4), 505-514. <https://doi.org/10.1080/13032917.2016.1224976>
- Mohamadkhani, K. (2008). The Role of Tour Guides in the Cultural Tourists' Satisfaction: EITL Model. *Cultural Management*, 2(2), 113-124 [In Persian].
- Movahed, A. (2016). Introduction to urban tourism, 2016, Prham publisher. Tehran.
- Movahed, A. (2023). The Foundations of Tourism Geography, Parham Naghsh Publications. Tehran [In Persian].
- Movahed, A., Ghasemi, M., & Oroji, L. (2021). An Analysis of Entrepreneurship Impacts in Rural Tourism Destinations Case Study of Tourist Villages in Alamout district, Qazvin province [Research]. *Space Economy & Rural Development*, 10(36), 137-162. <http://serd.khu.ac.ir/article-1-3700-fa.html> [In Persian].
- Hwang, J., & Lee, J. (2019). Relationships among senior tourists' perceptions of tour guides' professional competencies, rapport, satisfaction with the guide service, tour satisfaction, and word of mouth. *Journal of Travel Research*, 58(8), 1331-1346. <https://doi.org/10.1177/0047287518803199>
- Hansen, A. H., & Mossberg, L. (2017). Tour guides' performance and tourists' immersion: Facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(3), 259-278.
- Kalyoncu, M., & Yuksek, G. (2017). The Effect of impression management techniques which tourist guides use in package tours on personal interaction quality. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(1), 15-25. <https://doi.org/10.15640/jthm.v5n1a2>
- Karroubi, M., Amiri, Z., Mahmoudzadeh M. (2017). Identifying and prioritizing the characteristics that affect the performance of incoming tour guides from the perspective of foreign tourists (case study: cultural incoming tour guides of Tehran), *Tourism Management Studies*, 13(41), 41-55. <https://doi.org/10.22054/TMS.2018.8052.1201> [In Persian].
- Kassawneh, M. S., Al Makhadmeh, I. M., Shatnawi, H. S., & Al Najdawi, B. M. (2019). The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 1-13.
- Khornjamnong, B. (2017). Factors influencing the performance of tour guides in Thailand. *University of Bedfordshire*. <http://hdl.handle.net/10547/622542>
- Kong, H. (2014). Are tour guides in China ready for ecotourism? An importance-performance analysis of perceptions and performances.

- Rezvani, A. A. (1995). Geography and tourism industry. *Payame Noor University Publications* [In Persian].
- Sandiford, P., & Seymour, D. (2007). The concept of occupational community revisited: analytical and managerial implications in face-to-face service occupations. *Work, employment and society*, 21(2), 209-226. <https://doi.org/10.1177/0950017007076627>
- Seyitoğlu, F. (2020). Tourists' perceptions of the tour guides: the case of gastronomic tours in Istanbul. *Anatolia*, 31(3), 393-405. <https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1735462>
- Shidende, D., Kaijage, S., & Möbs, S., (2019). Towards Enhancing Tour Guide professionalism in Tanzania through a Tour Guide Portal, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(4), 1-25.
- Wong, J. Y., & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112-1121. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.022>
- Yavari Gohar, F. (2021). The Impact of Personal Values on Ethical Behavior of Tour Leaders: The Role of Islamic Religiosity. *Akhlāq-I zīstī*, 10(35), 1-19. <https://doi.org/10.22037/bioeth.v10i35.30299> [In Persian].
- Pan, H., & Zhang, Z. (2021). Research on context-awareness mobile tourism e-commerce personalized recommendation model. *Journal of Signal Processing Systems*, 93(2), 147-154. <https://doi.org/10.1007/s11265-019-01504-2>
- Pastorelli, J. (2003). Enriching the experience: An interpretive approach to tour guiding. *Pearson Education Australia*.
- Phutthimethangkun, P. (2018). A study of factors affecting engineers' job satisfaction: a case study of the small power producer in Thailand.
- Pinos Navarrete, A., & Shaw, G. (2021). Spa tourism opportunities as strategic sector in aiding recovery from Covid-19: The Spanish model. *Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 245-250. <https://doi.org/10.1177/1467358420970626>
- Prakash, M., & Chowdhary, N. (2010). Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 3(1), 1-12.
- Rabotić, B. (2010, March). Tourist guides in contemporary tourism. In *International conference on tourism and environment* (pp. 4-5).
- Rahimiaghdam, S. (2020). Identifying the Ethical Competencies of International Tour Guides. *Ethics in Science and Technology*, 15(3), 58-64. DOR: 20.1001.1.22517634.1399.15.3.9.9 [In Persian].