

Identifying and Prioritizing the Effective Factors in the Tourist Guides Performance Improvement (Case Study: Tehran City)

Diana Ghodsieh



Ph.D. Candidate in Tourism, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Ismael Ghaderi *



Associate Professor of Tourism Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

1. Introduction

Tour guides are one of the key elements in providing tourism services and direct communication with tourists, as they play a significant role in creating tourist satisfaction. Since tour guides undertake multiple tasks and roles, their effective performance is considered a vital factor in the tourism industry. Nowadays, the performance of tour guides is affected by many factors that can be divided into three categories: environmental, organizational, and individual factors. In addition, many challenges and problems affect the performance of tour guides and, consequently, tourist satisfaction; therefore, improving performance is of great importance in order to overcome these issues and problems. Despite the importance of improving the performance of tour guides, this issue has not received much attention from researchers; therefore, in the present study, the factors affecting the improvement of the performance of tour guides have been identified and prioritized in an integrated manner and under the categories of environmental, organizational, and individual dimensions. The purpose of this ranking is to pay special attention to factors with greater importance and priority in order to improve the performance of tour guides; therefore, the researcher is trying to find an answer to the main research question, which is posed as follows: What are the factors that affect the performance of tour guides in Tehran and how are they prioritized?

2. Literature Review

In recent years, we have witnessed increasing attention from researchers on the performance of tour guides; thus, tour guiding is one of the concepts that has found

* Corresponding Author: eghaderi2002@gmail.com

How to Cite: Kodsieh, D; Ghaderi, I. (2025). Identifying and Prioritizing the Effective Factors on the Tourist Guides Performance Improvement (Case Study: Tehran City), *Journal of Social Development and Welfare Planning*, 15(61), 411-451.

deep roots in the tourism industry; as the interest in guiding in tourist destinations has increased and the importance of guiding in tourists' deeper understanding of the places they visit has increased (Kassawneh et al., 2019: 2). A tour guide is considered an individual who bridges the gap between the host destination and the guest's desires (Khornjamnong, 2017).

Performance comes from the word "job performance or actual performance," which means work performance or actual achievement by the employee (Utin & Yosepha, 2019: 71). Regarding the performance of tour guides, two approaches have been proposed: attribute-based and multidimensional (Al-Okaily, 2022: 4).

Black and Weiler (2005) pointed out a wide range of mechanisms to improve the performance of guides, including the implementation of codes of conduct, awards for excellence, training, professional certification, and licensing (Black, 2007: 321). In order to improve performance, a series of factors affecting performance have been proposed; in this regard, factors such as self-efficacy and social competence can be considered (Wuryanti & Setiawan, 2017). In fact, factors affecting performance and its improvement can be divided into three categories: organizational, individual, and environmental factors.

2.1. Organizational factors:

Regarding organizational factors, the training factor can be mentioned. Training leads to the improvement of employees' knowledge and skills; therefore, they are successfully able to face daily work-related challenges, and as a result, this will lead to improved job performance (Diamantidis & Chatzoglou, 2019: 173). Meanwhile, in order to improve the performance of guides, it is necessary for tourism companies to pay attention to the topic of guide training (Kabii et al., 2017: 245).

2.2. Individual factors:

Hiring people with diverse skills is a valuable asset for a company (Diamantidis & Chatzoglou, 2019: 174). In addition to skills, if employees do not have job satisfaction and motivation to perform their tasks and duties, the organization cannot achieve success (Dobre, 2013: 53).

2.3. Environmental factors:

The workplace situation as well as environmental characteristics affect the satisfactory performance of employees (Alefari, 2020: 7). The work environment can be divided into two parts: physical and non-physical environment (Nazwirman, 2019: 26).

3. Materials and Methods

The type of current research is applied based on the purpose. The research approach is considered to be a mixed (qualitative-quantitative) one because, in the first stage, documentary and library methods were used to identify and extract factors effective in improving the performance of tour guides from the literature. In the next stage, the identified factors were formulated in the form of a hierarchical questionnaire that was provided to 15 experts in the field of tourist guiding in the Tehran Tourist Guide Association. Then, the AHP technique was used to analyze the collected data and prioritize the factors.

4. Conclusion

Among the factors affecting the performance of tourist guides, organizational factors were identified as the most important factors. On the other hand, individual factors received the next priority, while environmental factors were considered the least influential factors. Among organizational factors, training was considered the most important factor affecting the performance of guides. After that, evaluation and feedback factors, motivation, and incentives received the second and third priorities, while organizational support was identified as the least influential organizational factor. Among individual factors, job satisfaction was the most important factor. Legal factors were considered the most influential environmental factors in the improvement of tour guides' performance. After that, technological, social, economic, and political factors were placed in the second, third, fourth, and fifth priorities. As a result, factors that have been of greater importance and priority from the experts' perspective will be overshadowed to improve the performance of tour guides. In addition, the findings of the present study can provide travel agencies and professional tour guide associations with a framework that will help them succeed in improving the performance of tour guides.

Keywords: Education, job satisfaction, legal factors, performance improvement, tourist guides performance, tourist guides



شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری (مورد مطالعه: شهر تهران)

دانشجوی دکتری رشته گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی،
تهران، ایران.

دیانا قدسیه

دانشیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی،
تهران، ایران.

اسماعیل قادری *

چکیده

عملکرد حرفه‌ای راهنمایان، عامل کلیدی موفقیت تجربه گردشگری است؛ لذا، بهبود عملکرد راهنمایان، یکی از دغدغه‌های سازمان‌های گردشگری محسوب می‌گردد که آنها می‌توانند با شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد، توجه ویژه‌ای به آن عوامل مبذول نموده و در نتیجه عملکرد راهنمایان گردشگری را ارتقا دهند. پژوهش پیش‌رو، با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شهر تهران انجام پذیرفت. نوع پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی بوده و ماهیت توصیفی دارد. با توجه به نوع داده‌های گردآوری شده و دیدگاه استقرایی-قیاسی مورد استفاده، رویکرد پژوهش، ترکیبی (کیفی-کمی) محسوب می‌گردد. جامعه آماری، شامل خبرگان در حوزه راهنمایی گردشگری در انجمن صنفی راهنمایان تور شهر تهران می‌گردد که ۱۵ نفر خبره شناسایی و با توجه به تعداد کم آنها به صورت سرشماری برگزیده شده‌اند. با استفاده از ادبیات پژوهش و نظرات خبرگان، ۱۵ عامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شناسایی شدند. عوامل شناسایی شده، در قالب پرسش‌نامه سلسله‌مراتبی تدوین گردیدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، تکنیک سلسله‌مراتبی استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که عوامل سازمانی به‌مثابه مهم‌ترین عوامل اصلی، آموزش به عنوان مهم‌ترین عامل سازمانی، رضایت شغلی به‌منزله مهم‌ترین عامل فردی و عوامل قانونی به عنوان مهم‌ترین عوامل محیطی مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شهر تهران تلقی گردیدند. در پی شناسایی عوامل بر اساس دیدگاهی یکپارچه و با اولویت‌بندی انجام‌شده، عوامل دارای اهمیت و اولویت بیشتری آشکار شدند که برای بهبود عملکرد راهنمایان، مورد توجه ویژه‌ای قرار خواهند گرفت.

واژه‌های کلیدی: آموزش، رضایت شغلی، عوامل قانونی، بهبود عملکرد، عملکرد راهنمایان گردشگری، راهنمایان گردشگری

مقدمه

راهنمایان گردشگری، به عنوان کارکنان خط مقدم (حیدری، ۱۳۸۹) و واسطه‌های فرهنگی (Ismael et al., 2020: 82)، نقشی کلیدی در شکل‌گیری تصویر مقصد و قصد بازدید مجدد ایفا می‌کنند (Abd El Kafy, 2020: 115). افزون بر این، آنان در طی تور، به ایفای نقش‌های متعددی مبادرت می‌ورزند (Sun et al., 2022: 1). راهنمای گردشگری به منزله مدیر، مربی، حلال مشکلات و غیره تلقی می‌گردد که به راضی نگه‌داشتن گردشگران می‌پردازد (حیدری، ۱۳۸۹). برخورداری راهنمایان تور از میزانی از دانش و اطلاعات اهمیت دارد که بتوانند به ارائه مؤثر خدمات اصلی بپردازند؛ در این میان، باید به خاطر داشت که توانایی بیان آن اطلاعات از اهمیت بالایی برخوردار است (Sandaruwani & Gnanapala, 2016: 64).

واقعیت حاکی از آن است که رضایت گردشگران از عملکرد راهنمایان تور منجر به خلق تصویری بهتر از شرکت گشت و همچنین خرید مجدد می‌گردد (Kabii et al., 2017: 235)؛ در این میان، راهنمای شایسته در یک مقصد گردشگری، می‌تواند با افزایش رضایت گردشگران و ایجاد وفاداری پایدار، درآمد کسب‌وکارهای گردشگری آن مقصد را فزونی بخشد (Lin et al., 2014: 194). علاوه بر این، راهنمایان گردشگری را می‌توان کسانی دانست که در هنگام همراهی گردشگران، به ساخت تجربه گردشگری مبادرت می‌ورزند (Chowdhary & Prakash, 2008: 290)؛ از این رو، وظایف و عملکرد راهنمایان، یک عامل کلیدی تأثیرگذار بر کیفیت تجربه گردشگری به شمار می‌رود (Kabii et al., 2017: 236).

روشن است که برای یک مقصد رقابت‌پذیر گردشگری، حصول اطمینان از این موضوع حائز اهمیت است که گردشگران، تورگردانی را انتخاب نمایند که یک راهنمای تور حرفه‌ای آنها را راهنمایی نموده و جاذبه‌ها را در مناطق مورد بازدید تفسیر نماید (Kabii et al., 2017: 233). در واقع، تأثیر مثبت یا منفی حرفه راهنمایی گردشگری بر سفر گردشگران بستگی به عملکرد خود راهنمایان گردشگری دارد (Kassawneh et al., 2017: 233).

3: 2019). با توجه به اهمیت عملکرد شغلی راهنمای تور حاصل از ترس گردشگران از سفر به اماکن ناآشنا و نیاز آنها به یک راهنما به عنوان محافظ (Jin-young & See-won, 2016: 4)، می‌توان به این امر پی برد که بهبود عملکرد حائز اهمیت فراوان است (Utin & Yosepha, 2019: 69).

مسلم است که یک راهنمای ماهر، از ارزشمندترین دارایی‌های شرکت گردشگری به حساب می‌آید (Hu, 2007)، و عملکرد صحیح او نیز تجربه و درک گردشگران از فرهنگ مقصد را تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد (دهقانی‌زاده و شهوازیان، ۱۴۰۰: ۴۶)، درحالی‌که عملکرد راهنمای غیرحرفه‌ای، به عدم موفقیت تجربه گردشگری می‌انجامد (Prakash & Chowdhary, 2010: 2)؛ در این میان، مطالعاتی انجام پذیرفته‌اند که به بررسی وضعیت عملکرد راهنمایان تور در ایران پرداخته‌اند. دهقانی‌زاده و شهوازیان (۱۴۰۰) اظهار نمودند که راهنمایان شهر یزد از لحاظ ویژگی‌های حرفه‌ای، مانند قدرت بیان عالی و حل مشکلات، عملکرد پایین‌تری نسبت به ویژگی‌های اخلاقی و ظاهری دارند (دهقانی‌زاده و شهوازیان، ۱۴۰۰). افزون بر این، تعدادی از مطالعات در شهر تهران، به عنوان اصلی‌ترین دروازه ورود و خروج گردشگران در ایران (ضیایی و فرمانی، ۱۳۹۰: ۴۸) انجام گرفته‌اند که بر بهبود عملکرد راهنمایان شهر تهران تأکید ورزیدند؛ در این میان، می‌توان اظهار نمود که علی‌رغم اهمیت فراوان ویژگی‌های فردی و تخصصی تأثیرگذار بر کیفیت عملکرد راهنما (زاهدی و بلالی، ۱۳۹۰)، طبق مطالعات انجام‌شده، عملکرد راهنمایان شهر تهران در ویژگی‌هایی از قبیل انعطاف‌پذیری، خلاقیت، قدرت بیان، نقشه‌خوانی و تسلط به زبان تخصصی، پایین تلقی گردیده است (ضیایی و فرمانی، ۱۳۹۰). به علاوه، قابلیت هوش فرهنگی، یک بعد دیگر است که عملکرد راهنمایان تور در آن نیز ضعیف ارزیابی شده است (کروبی و همکاران، ۱۳۹۵).

واقعیت حکایت از آن دارد که عملکرد تحت تأثیر عوامل فراوانی قرار می‌گیرد که می‌توان آنها را به سه دسته عوامل محیطی، سازمانی و فردی تقسیم‌بندی نمود (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ خوشحال کلویر و همکاران، ۱۴۰۰؛ مرادی و همکاران، ۱۳۹۷؛

(Diamantidis & Chatzoglou, 2019). عبد الکافی^۱ (۲۰۲۰) اذعان داشت که تعداد زیادی از عوامل محیطی، عملکرد شغلی راهنمایان تور را تحت تأثیر قرار می‌دهند؛ این عوامل می‌توانند عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، تکنولوژی و قانونی باشند (Abd El Kafy, 2020). همچنان، ممکن است عوامل محیطی، به پویایی محیطی و تغییرات رخ داده در بازار اشاره نمایند (Sun et al., 2022; Diamantidis & Chatzoglou, 2019; Yaghoubi et al., 2013)؛ در این راستا، می‌توان به خاطر داشت که محیط پویا تأثیری منفی بر عملکرد پایدار راهنمایان تور دارد (Sun et al., 2022: 10). بر مبنای مطالعات انجام‌شده، تعدادی از عوامل فردی همچون شایستگی‌ها (خوشحال کلویر و همکاران، ۱۴۰۰؛ Tsaour & Tu, 2019؛ Wuryanti & Setiawan, 2017)، مهارت‌ها (کروبی و همکاران، ۱۳۹۷؛ Khoreva & Wechtler, 2018؛ Yaghoubi et al., 2013) و رضایت شغلی (خوشحال کلویر و همکاران، ۱۴۰۰؛ اسماعیلی و صید زاده، ۱۳۹۶؛ Utin & Yosepha, 2019؛ Ramli, 2019)، در عملکرد تأثیرگذار هستند.

همان‌طور که لارنس و لورش^۲ (۱۹۶۷) اظهار داشتند، عملکرد صرفاً بستگی به عوامل فردی ندارد، بلکه به عوامل سازمانی و محیطی نیز مربوط است؛ به بیان دیگر، حتی اگر افراد از انگیزه و همه مهارت‌های مورد نیاز برخوردار باشند، نمی‌توانند اثربخش باشند مگر اینکه حمایت سازمانی لازم از آنها فراهم گردد (دانشفرد و صفری، ۱۳۹۴: ۱۸۳). از سوی دیگر، راهنمایان تور با چالش‌ها و مشکلات متعددی دست و پنجه نرم می‌کنند که بر عملکردشان و در نتیجه، بر رضایت گردشگران تأثیر منفی می‌گذارند (Abd El Kafy, 2020: 113). مهم‌ترین آن مشکلات عبارت‌اند از: نقص مهارت‌های حرفه‌ای مانند تسلط به زبان تخصصی (Abd El Kafy, 2020; Sandaruwani & Gnanapala, 2016)، وجود افراد غیرمتخصص و بدون مجوز، فصلی بودن گردشگری، فقدان امنیت شغلی، عدم حمایت‌های بیمه‌ای (رحیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۳؛ Abd El Kafy, 2020؛ Sandaruwani &

1. Abd El Kafy

2. Lawrence & Lorsch

(Gnanapala, 2016)، استرس شغلی (Ayaz & Demir, 2019) و مشکلات مربوط به محیط کار (Sandaruwani & Gnanapala, 2016; Chowdhary & Prakash, 2008). با توجه به موارد مطرح‌شده، می‌توان به این نکته قابل‌توجه اشاره کرد که راهنمایان تور با این مسئله اصلی روبه‌رو هستند که بسیاری از مشکلات و عوامل عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهند و این امر موجب می‌گردد که سطح عملکرد راهنمایان در برخی موارد کاهش پیدا کند؛ از این‌رو، توجه به آن عوامل از اهمیت فراوانی برخوردار است. علاوه بر این، بهبود عملکرد به روش علمی، عامل اصلی کاستن از مسائل و مشکلات مربوط به عملکرد به شمار می‌رود (مرادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۲۴)؛ در این میان، اهمیت فعالیت‌های بهبود عملکرد همچون انگیزش (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ Siddiqui et al., 2019) و آموزش (مرادی و همکاران، ۱۳۹۷؛ Prakash & Kabii et al., 2017) (Chowdhary, 2010) زمانی خود را به خوبی نشان می‌دهد که تصویر شرکت گردشگری بهبودیافته و وفاداری مشتری ایجاد شود (Bowie & Chang, 2005: 305).

بر حسب ضرورت، سازمان‌ها باید به شناسایی عواملی مبادرت ورزند که منجر به بهبود عملکرد می‌شوند، و با فراهم کردن آنها، در دستیابی به عملکرد بالا بکوشند (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۰۵)؛ بر این اساس، پژوهش پیش‌رو تلاش کرده است عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شهر تهران در بازه زمانی فروردین تا خرداد سال ۱۴۰۲ را شناسایی و اولویت‌بندی نماید. لازم به ذکر است که این پژوهش افزون بر ارزش و اهمیت کاربردی خود، همچنین سعی دارد به خلأ نظری موجود در پژوهش‌های پیشین پاسخ دهد که حاصل از عدم بررسی جامع عوامل تأثیرگذار بر بهبود عملکرد راهنمایان تور و شناسایی آنها به صورت جداگانه است. در واقع، آن عوامل در پژوهش حاضر به صورت یکپارچه و زیر دسته ابعاد محیطی، سازمانی و فردی شناسایی و اولویت‌بندی شده‌اند. البته، هدف از این رتبه‌بندی، مشخص کردن عواملی است که از منظر خبرگان گردشگری و راهنمایی تور اهمیت و اولویت بیشتری دارند تا بتوان در بهبود عملکرد راهنمایان توجه ویژه‌ای به آن عوامل مبذول نمود؛ لذا، پژوهشگر سعی دارد به آن

مسئله اصلی پرداخته و پاسخی برای پرسش اصلی پژوهش به دست آورد که بدین صورت مطرح گردیده است: عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شهر تهران کدام‌اند و اولویت‌بندی آنها چگونه است؟

پیشینه پژوهش

واقعیت از آن حکایت دارد که مطالعات اندکی در حوزه بهبود عملکرد راهنمایان تور انجام پذیرفته‌اند. در هر صورت، مجموعه‌ای از پژوهش‌های داخلی و خارجی به موضوع عملکرد پرداخته است؛ در این میان، احمدزاده و همکاران (۱۴۰۰)، جهت بهبود عملکرد با استفاده از مدل دیامانتیدیس و چاتزگلو اقدام به انجام پژوهشی تحت عنوان «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر» و با هدف اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر کردند. آن‌ها با استفاده از روش کمی و استراتژی پیمایشی، به این نتایج دست یافتند که حمایت مدیریت به عنوان مهم‌ترین عامل سازمانی، استقلال شغلی به عنوان مهم‌ترین عامل شغلی و انگیزش به عنوان مهم‌ترین عامل فردی مؤثر بر عملکرد کارکنان، شناسایی گردیده‌اند.

از طرفی، مرادی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان «ارائه مدل جهت شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های بهبود عملکرد منابع انسانی در آموزش و پرورش، نمونه موردی: شهری» تلاش کردند با استفاده از روش ترکیبی (کیفی-کمی)، و با اتکا بر مدل سه شاخگی خنیفر، به هدف پژوهش یعنی شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های بهبود عملکرد منابع انسانی در آموزش و پرورش دست پیدا نمایند. یافته‌های پژوهش ایشان حاکی از آن است که «شکاف عملکرد» در سه بُعد سبک راهبری، محیط کاری و مدیریت نیروی انسانی قابل توضیح است. به علاوه، چهار مؤلفه زمینه، محتوا، ساختار و آموزش، مدل پژوهش را تشکیل داده‌اند.

خوش‌طینت و مظفری (۱۳۹۷)، به پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیرگذاری عوامل بیرونی (شغلی) و درونی (انسانی) بر بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان عملیاتی فروشگاه‌های زنجیره‌ای اتکا)» پرداختند. هدف پژوهش ایشان، بررسی تأثیر عوامل مربوط به شغل و به خود کارکنان بر بهبود عملکرد آنها بود. پژوهشگران، روش کمی را با استفاده از استراتژی پیمایشی به‌کاربرده و به این نتیجه دست پیدا کردند که متغیرهای اعتماد درک شده، عوامل تنش‌زا و نگرش‌های شغلی در بهبود عملکرد کارکنان تأثیر دارند. از سوی دیگر، از میان ابعاد تشکیل‌دهنده متغیر تعهد سازمانی، تنها بعد تعهد عاطفی بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، درحالی‌که تأثیر متغیرهای هوش هیجانی، عادلانه بودن پاداش‌ها و آموزش کارکنان تأیید نشده است.

از جنبه دیگر، با مطالعه پژوهش‌های داخلی انجام گرفته در رابطه با عملکرد راهنمایان تور می‌توان به این امر پی برد که راهنمایان گردشگری، دارای مجموعه‌ای از ویژگی‌های تأثیرگذار بر عملکرد هستند که به دو دسته ویژگی‌های تخصصی (حرفه‌ای) و ویژگی‌های فردی (شخصیتی و رفتاری) تقسیم‌بندی می‌گردند. در همین راستا، کروی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهش خود به «شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر عملکرد راهنمایان تورهای ورودی از منظر گردشگران خارجی (مورد مطالعه: راهنمایان تورهای ورودی فرهنگی تهران)» پرداختند. آنان جهت دستیابی به هدف پژوهش، از روش کمی و استراتژی پیمایشی استفاده کردند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ویژگی‌های تخصصی و حرفه‌ای مؤثر بر عملکرد راهنمایان تورهای ورودی به شهر تهران مانند نقشه‌خوانی و تسلط به زبان تخصصی، از منظر گردشگران خارجی، اولویت بیشتری نسبت به ویژگی‌های شخصیتی مثل رفتار مؤدبانه و کمک به گردشگران، دارند.

علاوه بر پژوهش‌های داخلی، مجموعه‌ای از پژوهش‌های خارجی در حوزه عوامل مؤثر بر عملکرد به‌طور کلی و به خصوص، عملکرد راهنمایان تور نیز صورت گرفته است. العقیلی و همکاران^۱ (۲۰۲۳) در پژوهش انجام‌شده خود تحت عنوان «بررسی اثرات هوش

عاطفی بر عملکرد شهروندی راهنمایان تور» تلاش کرده‌اند به هدف بررسی رابطه ابعاد چهارگانه هوش عاطفی (ارزیابی هیجانات خود، ارزیابی هیجانات دیگران، استفاده از احساسات و کنترل احساسات) با پنج بعد عملکرد شهروندی (کمک، خود توسعه‌ای، ابتکار، انطباق و سازگاری) دست یابند. با استفاده از روش کمی و تکنیک تحلیل عاملی تأییدی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، یافته‌های پژوهش نشانگر این است که وجود هوش عاطفی در راهنمایان تور باعث می‌شود که سطح عملکردشان افزایش پیدا کند.

اوتین و یوسفا^۱ (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان «مدل عملکرد کارکنان»، تلاش نمودند به بررسی تأثیر سبک رهبری، انگیزه و نظم کاری بر عملکرد کارکنان و با به کارگیری روش تحقیق کمی پردازند. پژوهشگران در راستای یافته‌های این پژوهش اظهار نمودند که علی‌رغم اینکه سبک رهبری، انگیزه، نظم و انضباط کاری عملکرد کارکنان را تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهند، اما نظم و انضباط کاری بیشترین تأثیر بر عملکرد کارکنان را دارد؛ در این میان، دیامانتیدیس و چاتزگلو^۲ (۲۰۱۹)، اقدام به انجام پژوهشی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان: یک رویکرد تجربی» نمودند. هدف پژوهش، بررسی روابط متقابل بین عوامل مرتبط با شرکت/محیط (مانند فرهنگ آموزشی)، عوامل مرتبط با شغل (محیط کاری و خودمختاری) و عوامل مرتبط با کارکنان (انگیزه، سطح مهارت، سازگاری و تعهد) و تأثیر آنها بر عملکرد کارکنان بود. آنان با استفاده از روش کمی، به این نتیجه رسیدند که محیط کاری و حمایت مدیریت قوی‌ترین آثار (مستقیم و غیرمستقیم) را بر عملکرد شغلی دارند؛ از سوی دیگر، سازگاری و انگیزه درونی به‌طور مستقیم بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند.

افرون بر این، ووریانتی و ستیاوان^۳ (۲۰۱۷)، پژوهشی تحت عنوان «مدلی برای بهبود عملکرد منابع انسانی در چارچوب مشارکت دانش» را انجام دادند. هدف آنها بررسی تأثیر متغیرهای خودکارآمدی، قابلیت اجتماعی و مشارکت دانش بر عملکرد منابع انسانی بود

1. Utin & Yosepha

2. Diamantidis & Chatzoglou

3. Wuryanti & Setiawan

که از روش کمی به منظور انجام این پژوهش و دستیابی به هدف آن استفاده کردند. یافته‌ها از آن حکایت دارد که افزایش شاخص‌های خودکارآمدی و قابلیت اجتماعی با در نظر گیری نقش میانجی مشارکت دانش، موجب ارتقای عملکرد کارکنان می‌گردد.

یکی از پژوهشگران خارجی که اقدام به انجام پژوهش‌هایی در رابطه با عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان تور کردند، خارنژامننگ^۱ (۲۰۱۷) است که به «عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان تور در تایلند» پرداخته و سعی کرد به هدف ارزیابی عملکرد راهنمایان تور در تایلند و بررسی تأثیر آن بر کیفیت تجربه گردشگری نائل آید. وی با استفاده از روش کمی، به این نتیجه دستیابی نمود که عوامل مختلفی از جمله قابلیت اطمینان، ویژگی‌های فردی، همدلی، قابلیت اعتماد، حرفه‌ای بودن و نگرش‌ها بر عملکرد راهنمایان تور تأثیر می‌گذارند و در عین حال، درک و انتظارات گردشگران از عملکرد راهنمای تور و کیفیت خدمات مرتبط را افزایش می‌دهند.

به علاوه، کابی و همکاران^۲ (۲۰۱۷) پژوهشی را تحت عنوان: «اثرات آموزش راهنمایان تور بر عملکرد آنان در کنیا» و با هدف بررسی دانش تفسیر راهنمایان تور و تعیین جنبه‌هایی انجام دادند که از دید خود راهنمایان نیاز به آموزش بیشتری دارند تا عملکردشان بهبود یابد، آنها روش کمی را مورداستفاده قرار دادند. طبق یافته‌های پژوهش خویش می‌توان به خاطر داشت که راهنمایان تور در کنیا، با صرف نظر از سطح تحصیلات، سطح حرفه‌ای بودن، تجربه کاری و شرایط استخدامی، نیاز به آموزش بیشتری در حوزه‌های پوشش جانوری از قبیل پستانداران و خزندگان، فرهنگ آفریقای شرقی، مهارت‌های ارتباطی و رایانه‌ای دارند تا عملکردشان ارتقا یابد و خدمات بهتری را به مشتری ارائه دهند.

در جمع‌بندی نظری و بیان خلاّ نظری ایجادشده در پژوهش‌های پیشین، می‌توان به این مهم پی برد که با وجود بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد در پژوهش‌های

1. Khornjamnong
2. Kabii et al

انجام‌شده، آن عوامل به صورت جداگانه شناسایی شده‌اند. به بیان دیگر، احمدزاده و همکاران (۱۴۰۰) به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مختلف سازمانی، فردی و شغلی مؤثر بر عملکرد پرداختند، اما به عوامل مربوط به محیط خارجی اعم از عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، قانونی و تکنولوژی اشاره‌ای نشده است. در زمینه ارائه مدل‌های بهبود عملکرد، مرادی و همکاران (۱۳۹۷) ارائه مدلی برای بهبود عملکرد را مبذول کردند که در آن مدل بر روی چهار بعد زمینه، محتوا، ساختار و محتوای آموزشی به‌طور کلی تمرکز گردیده است، ولی مؤلفه‌های آن ابعاد به‌طور خاص بیان نشده‌اند.

افزون بر این، در رابطه با پژوهش‌های انجام گرفته داخلی که بر بعد خاصی از عوامل تأثیرگذار بر عملکرد متمرکز شده‌اند، مشاهده شده است که خوش‌طینت و مظفری (۱۳۹۷) به بررسی عوامل تأثیرگذار بر بهبود عملکرد در دو بعد شغلی و فردی پرداختند، در حالی که عوامل مربوط به بعد محیطی و نقش آنها در بهبود عملکرد کارکنان مورد اشاره قرار نگرفته‌اند. پژوهش صورت گرفته از سوی کروی و همکاران (۱۳۹۷)، یکی از مهم‌ترین پژوهش‌های داخلی انجام‌شده در حوزه عملکرد راهنمایان تور به شمار می‌رود، زیرا شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های تخصصی و شخصیتی یعنی عوامل فردی تأثیرگذار بر عملکرد راهنمایان تور انجام گرفته است. با این وجود، مجموعه‌ای از عوامل مربوط به سازمان و محیط کار، عملکرد راهنمایان تور را تحت تأثیر بسزایی قرار می‌دهد که در پژوهش نام‌برده مورد بررسی قرار نگرفته است.

از میان پژوهش‌های خارجی که متمرکز بر عامل خاصی گردیده است، پژوهش العقیلی و همکاران (۲۰۲۳) است که در آن صرفاً به یک عامل فردی (هوش عاطفی) اشاره شده است اما بررسی و شناسایی بیشتر سایر عوامل در ابعاد سازمانی و محیطی مغفول باقی مانده است. اوتین و یوسفا (۲۰۱۹)، برای ارائه مدل عملکرد کارکنان، به‌طور خاص درباره سه عامل تأثیرگذار بر عملکرد از جمله سبک رهبری، انگیزه و انضباط کاری بحث نمودند، ولی سایر عوامل را مورد توجه قرار نداده‌اند.

آنچه در پژوهش‌های پیشین مشاهده و به عنوان خلأ نظری تلقی گردیده است این است که هیچ‌یک از آنها به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد، به ویژه عملکرد راهنمایان تور، به صورت جامع نپرداخته است؛ لذا، پژوهش پیش‌رو، با داشتن دیدگاهی منسجم و یکپارچه، سعی بر این دارد که برای پاسخ به خلأ مشاهده‌شده، روش سنتی بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور را تغییر داده و بر اساس طبقه‌بندی آن عوامل زیر سه دسته محیطی، سازمانی و فردی، بررسی جامعی و اولویت‌بندی آنها را به عمل آورد.

مبانی نظری پژوهش

در سال‌های اخیر، شاهد توجه روزافزون پژوهشگران به موضوع عملکرد راهنمایان گردشگری هستیم؛ بدین ترتیب، بر طبق ادبیات مطرح‌شده پیرامون موضوع پژوهش حاضر، راهنمایی گردشگری، فعالیتی است که تلاش می‌نماید گردشگر را از مکان مورد بازدید آگاه سازد؛ چنین فعالیتی می‌تواند به بهبود تجربه گردشگری و نیز تغییر رفتار گردشگران انجامد که از آثار منفی اجتماعی و فرهنگی پرهیز شود (حیدری، ۱۳۸۹). راهنمای تور، شخصی است که بازدیدکنندگان را که ممکن است بومی یا خارجی باشند، در سایت‌ها یا مناطق مقصد راهنمایی نموده و برای آنها به زبان موردنظرشان و به روشی جذاب، اطلاعات مربوط به جاذبه‌ها را ارائه می‌نماید (زاهدی و بلالی، ۱۳۹۰).

علی‌رغم اینکه اصطلاح «راهنمای تور»^۱ به‌طور گسترده‌ای مترادف با «راهنمای گردشگری»^۲ به کار می‌رود، اما ممکن است در اکثر موارد گمراه‌کننده یا نامناسب باشد، زیرا اصطلاح «راهنمای تور» ممکن است اشاره به یک کتاب، بروشور، صدا و منابع فن‌آوری بصری یا راهنمای تور رباتیک، مجازی، داشته باشد؛ بنابراین، اصطلاح راهنمای گردشگری معمولاً در بیشتر کشورهای جهان به جای «راهنمای تور» به کار گرفته می‌شود (Weiler & Black, 2015).

1. Tour guide
2. Tourist guide

در هر صورت، تعدادی از واژه‌هایی از قبیل مدیر تور^۱، همراه تور^۲، راهبر تور^۳ و غیره وجود دارند که اشاره به راهنمای تور دارند (زاهدی و بلالی، ۱۳۹۰)؛ در این میان، پوند^۴ (۱۹۹۳) بیان نمود که مفهوم «راهنمای تور» با «مدیر تور» به گونه‌ای تفاوت دارد که راهنمای تور به ارائه گزارش کاملی درباره مقصد می‌پردازد، درحالی که وظیفه اصلی مدیر تور، مدیریت جنبه‌های اجرایی و محاسباتی تور است (Hu, 2007). از طرفی، راهبر تور، فردی است که علاوه بر نقش گرد هم آوردن گروهی از مردم برای شرکت در یک تور گروهی، وظیفه تشویق گروه و ایجاد فضای مثبت را نیز به عهده می‌گیرد (Irigüler & Güler, 2016: 205). در واقع، مفهوم راهنمای تور فراتر از این است که یک نفر گردشگران را حول و حوش یک مقصد خارجی راهنمایی می‌کند؛ وی فردی تلقی می‌شود که شکاف بین مقصد میزبان و خواسته‌های مهمان را از میان می‌برد (Khornjamnong, 2017).

عملکرد، به‌طور کلی، همان گونه‌ای که برومبراچ^۵ بیان نموده است: «عملکرد، هم به معنای رفتارها و هم به معنای نتایج است» (رفیع زاده و رونق، ۱۳۹۲: ۱۵). به عبارتی، عملکرد دربرگیرنده رفتارها و نتایج حاصله در رابطه با اهداف سازمانی است (Al-Okaily, 2022: 6)؛ بر این اساس، هنگام مدیریت عملکرد، هم ورودی‌ها (رفتارها) و هم خروجی‌ها (نتایج) باید مورد توجه قرار گیرند (رفیع زاده و رونق، ۱۳۹۲). در واقع، عملکرد، به همراه کمیت خروجی‌ها، کیفیت خروجی‌ها و به موقع بودن خروجی‌ها صورت می‌گیرد (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۰۶).

عملکرد، از کلمه عملکرد شغلی^۶ یا عملکرد واقعی به وجود می‌آید که به معنای عملکرد کاری یا دستاورد واقعی به دست آمده توسط کارمند است (Utin & Yosepha, 2017).

-
1. Tour manager
 2. Escort
 3. Tour leader
 4. Pond
 5. Brombrach
 6. Job performance

71: 2019). عملکرد شغلی به عنوان میزان پیش‌بینی‌کننده کمیت کاری و تعالی کارکنان، توسط عواملی اندازه‌گیری می‌شود که عبارت‌اند از: ۱) کیفیت کار^۱ که نشانگر توانایی کارمند در انجام کار در مقایسه با اهداف تعیین‌شده سازمان است؛ ۲) کمیت کار^۲ که به توانایی کارکنان در انجام دقیق وظایف با توجه به کیفیت کار برنامه‌ریزی‌شده اشاره می‌نماید؛ و ۳) به‌موقع بودن^۳ که اشاره به توانایی کارکنان در انجام وظایف بر طبق زمان تعیین‌شده دارد (LiLin, 2018: 220).

در رابطه با عملکرد راهنمایان گردشگری، دو رویکرد مبتنی بر ویژگی^۴ و چندبعدی^۵ چندبعدی^۶ مطرح‌شده‌اند؛ رویکرد مبتنی بر ویژگی، دربرگیرنده مطالعاتی است که عملکرد راهنمای تور را بر حسب ویژگی‌های خاصی که مستقیماً ارزیابی می‌شوند، موردبررسی قرار می‌دهند، درحالی‌که رویکرد چندبعدی، به عملکرد راهنما به‌مثابه ابعادی به‌گونه‌ای می‌نگرد که هر بعد شامل یک‌سری ویژگی‌هایی می‌شود که به صورت مستقیم موردبررسی قرار می‌گیرند (Al-Okaily, 2022: 4). در راستای ابعاد عملکرد راهنمایان، می‌توان به عملکرد وظیفه‌ای^۷، عملکرد شهروندی^۸ و عملکرد انحرافی^۹ اشاره نمود (Al-Okaily, 2022: 18).

به‌طورکلی، دو دسته از ویژگی‌ها، کیفیت عملکرد راهنما را تحت تأثیر قرار می‌دهند (زاهدی و بلالی، ۱۳۹۰)؛ این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: ویژگی‌های فردی یا شخصیتی همانند اعتمادبه‌نفس، صبر و حوصله، آرامش و متانت، خلاقیت و علاقه به کار (رحیمی اقدم و همکاران، ۱۳۹۹؛ حیدری، ۱۳۸۹) و ویژگی‌های تخصصی همچون تسلط به زبان تخصصی، دانش عمومی در مورد مقصد و مدیریت (کروبی و همکاران، ۱۳۹۵؛ زاهدی و

-
1. Quality of work
 2. Quantity of work
 3. Timeliness
 4. Attribute-based approach
 5. Multidimensional approach
 6. Task performance
 7. Citizenship performance
 8. Counterproductive performance

بلالی، ۱۳۹۰). واقعیت حکایت از آن دارد که شکل‌گیری تصویر یک مقصد و همچنین پایداری منابع گردشگری، بستگی به عملکرد راهنمایان تور دارد (Al-Okaily, 2022: 2)؛ لذا، می‌توان به این نتیجه دست پیدا نمود که بهبود عملکرد ایشان حائز اهمیت فراوان است (Hu, 2007).

بهبود عملکرد، فرایندی است که به سازمان و کارکنان در تأمین نیازهای خود یاری می‌نماید (نریمانی و همکاران، ۱۴۰۰: ۴۷۲). در اکثر موارد، آن به فعالیت‌های مرتبط با منابع انسانی اطلاق می‌گردد که به صورت هوشمندانه و با هدف ارتقای عملکرد کارکنان طراحی شده‌اند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۲۷)؛ در این میان، عواملی مانند انگیزش و ایجاد رضایت شغلی، جهت بهبود عملکرد، باید در نظر گرفته شوند (Utin & Yosepha, 2019: 71). افزون بر این، بلک و ویلر^۱ (۲۰۰۵)، برای بهبود عملکرد راهنما، به طیف وسیعی از مکانیسم‌ها از جمله اجرای کدهای رفتاری، جوایز تعالی، آموزش، گواهینامه حرفه‌ای و صدور مجوز اشاره نمودند (Black, 2007: 321).

به‌طور کلی، جهت ارتقاء و بهبود عملکرد، می‌بایست عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتارها را شناسایی نمود (قربان زاده، ۱۳۹۲: ۴۲)؛ بدین ترتیب، به منظور بهبود عملکرد، یک‌سری از عوامل مؤثر بر عملکرد مطرح گردیده است؛ در این راستا، می‌توان به عواملی مانند خودکارآمدی و قابلیت اجتماعی (Wuryanti & Setiawan, 2017) و همچنین اعتماد درک شده، عوامل تنش‌زا و نگرش‌های شغلی (خوش‌طینت و مظفری، ۱۳۹۷) اشاره کرد. افزون بر این، عملکرد راهنمایان تور تحت تأثیر عواملی قرار می‌گیرد که عبارت‌اند از: قابلیت اطمینان، ویژگی‌های فردی، همدلی، قابلیت اعتماد و حرفه‌ای بودن (Khornjamnong, 2017). از طرفی، آموزش به عنوان یک عامل کلیدی تأثیرگذار بر عملکرد راهنمایان تلقی می‌گردد، زیرا عامل آموزش، بهبود و ارتقای عملکرد راهنمایان را به دنبال دارد (Kabii et al., 2017: 245).

به هر حال، با مطالعه مباحث و ادبیات مربوط به عملکرد، می‌توان به این امر پی برد که بسیاری از محققان به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد و بهبود آن مبادرت ورزیدند؛ بدین ترتیب، این عوامل را می‌توان به‌مثابه عوامل سازمانی، فردی و محیطی (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ خوشحال کلویز و همکاران، ۱۴۰۰؛ مرادی و همکاران، ۱۳۹۷؛ دانشفرد و صفری، ۱۳۹۴؛ Diamantidis & Chatzoglou, 2019) شناسایی نمود:

۱- عوامل سازمانی: عوامل سازمانی، می‌توانند شامل حمایت و کمک سازمانی (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰)، آموزش (Skanavis & Giannoulis, 2009) انگیزش و مشوق‌ها (دانشفرد و صفری، ۱۳۹۴) و عوامل دیگری باشند. واقعیت حاکی از آن است که سیستم پاداش‌دهی، وسیله‌ای برای سرمایه‌گذاری سازمان به منظور بهبود عملکرد کارکنان تلقی می‌گردد (خوش‌طینت و مظفری، ۱۳۹۷: ۱۴۷). افراد در صورتی که پاداش یا مشوق‌هایی را از سازمان دریافت نمایند، انگیزه بیشتری خواهند داشت؛ این پاداش‌ها را می‌توان بر اساس دو نوع مختلف طبقه‌بندی کرد: پاداش بیرونی^۱ (سهم سود، جایزه، ارتقاء و غیره) و پاداش درونی^۲ (تعریف و قدردانی از سوی مدیر، موفقیت شخصی یا پیشرفت حرفه‌ای) (Aman et al., 2021: 446).

در واقع، آموزش کارکنان موجب افزایش دانش، معرفت، عملکرد و مهارت‌های کارکنان برای انجام وظایف خود می‌گردد؛ بنابراین، امروزه، آموزش عامل کلیدی توسعه و پیشرفت سازمان به شمار می‌رود (نوه ابراهیم و مجیدی، ۱۳۹۳: ۹۶). هل^۳ (۲۰۰۲) و آرمسترانگ^۴ (۲۰۱۲) بر این تأکید نمودند که آموزش منجر به بهبود دانش و مهارت‌های کارکنان می‌شود؛ لذا، آنها به‌طور موفقیت‌آمیز قادر به مواجهه با چالش‌های روزمره مربوط به کار هستند، و در نتیجه، این امر به بهبود عملکرد شغلی خواهد انجامید (Diamantidis & Chatzoglou, 2019: 173). در این میان، به منظور بهبود عملکرد راهنمایان تور، لازم

1. Extrinsic reward

2. Intrinsic reward

3. Hale

4. Armstrong

است شرکت‌های گردشگری و سازمان‌های تخصصی بحث آموزش راهنمایان را مورد توجه قرار دهند (Kabii et al, 2017: 245).

۲- عوامل فردی: عوامل فردی، از جمله ویژگی‌های تخصصی یا حرفه‌ای همانند مدیریت و ارتباطات (حیدری، ۱۳۸۹؛ خوشحال کلویر و همکاران، ۱۳۹۸؛ کروی و همکاران، ۱۳۹۷) و ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری چون همدلی و مؤدب بودن راهنما (Al-Okaily, 2022; Huang, 2010)، عملکرد راهنمایان تور را تحت تأثیر قرار می‌دهند (زاهدی و بلالی، ۱۳۹۰). علاوه بر این، یکی از عوامل فردی، دانش و مهارت است که این عامل مکمل استعداد به حساب می‌آید و نیز به این امر منجر می‌گردد که عملکرد افراد در مشاغل و وظایف محوله به نحوه محسوسی بهبود یابد (قربان زاده، ۱۳۹۲: ۴۳)؛ در این راستا، مهارت‌های ارتباطی راهنمایان تور، از قبیل تسلط به زبان خارجی، حرکات مناسب، حفظ ارتباط چشمی، فن بیان، تفسیر جذاب و غیره، واجد اهمیت فراوان است (رحیمی اقدام و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۶۳).

راهنمایان بایستی اطلاعات و دانش کافی درباره صنعت گردشگری، تمدن و فرهنگ، اقتصاد، سیاست و کشور میزبان و مهمان را دارا باشند (حیدری، ۱۳۸۹). رضایت شغلی، یک عامل دیگر است که آثار مثبت قابل توجهی بر بهبود عملکرد دارد (اسماعیلی و صید زاده، ۱۳۹۶: ۶۴). چنانچه کارمندان رضایت شغلی و انگیزه‌ای برای انجام کارها و وظایف خود نداشته باشند، سازمان نمی‌تواند به موفقیت دست پیدا نماید (Dobre, 2013: 53). البته شایان ذکر است که کارکنان بیشترین انگیزه یا تمایل نسبت به کارهایی دارند که قادر به انجام موفقیت‌آمیز آنها هستند (دانشفرد و صفری، ۱۳۹۴: ۱۷۸).

۳- عوامل محیطی: به‌طور کلی، وضعیت محل کار و همچنین ویژگی‌های محیطی، بر انجام کارها به نحوه رضایت‌بخش توسط کارکنان تأثیر می‌گذارند (Alefari, 2020: 7). محیط کار را می‌توان به دو بخش محیط فیزیکی و غیر فیزیکی تقسیم‌بندی نمود؛ محیط فیزیکی کار، شامل تمام شرایط فیزیکی اطراف محل کار است که می‌توانند به‌طور مستقیم

یا غیرمستقیم بر کارکنان تأثیرگذارند؛ از جنبه دیگر، محیط غیر فیزیکی، همه شرایطی که در رابطه با روابط کاری رخ می‌دهند را شامل می‌گردد (Nazwirman, 2019: 26).

روش‌شناسی پژوهش

نوع پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی است، زیرا نتایج آن برای دفاتر خدمات مسافرتی، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران باهدف بهبود عملکرد راهنمایان تور می‌توانند کاربردی باشند. ماهیت پژوهش، توصیفی است. با توجه به نوع داده‌های گردآوری‌شده و دیدگاه استقرایی-قیاسی استفاده‌شده، گونه طرح پژوهش، ترکیبی (کیفی-کمی) محسوب می‌گردد؛ چراکه در مرحله اول، در جهت شناسایی و استخراج عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور از ادبیات، از روش اسنادی و کتابخانه‌ای استفاده‌شده است و سپس به منظور تأیید و اولویت‌بندی عوامل استخراج‌شده، روش میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه به کاررفته است. جامعه آماری پژوهش، شامل افراد خبره در حوزه راهنمایی گردشگری در انجمن صنفی راهنمایان تور شهر تهران می‌گردد که بر مبنای معیارهایی از قبیل سابقه کاری و تسلط به موضوع مورد مطالعه، ۱۵ نفر خبره شناسایی و با توجه به تعداد کم آنها به صورت سرشماری برگزیده شده‌اند.

در پژوهش حاضر، همان‌طور که ذکر شده است، ابتدا، با استفاده از مبانی نظری، عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور شناسایی گردیدند و به منظور تأیید و غربالگری آنها، در پرسش‌نامه‌ای با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای، در اختیار خبرگان قرار داده شده‌اند و داده‌های گردآوری‌شده، با به کارگیری روش میانگین‌گیری در نرم‌افزار اس پی اس اس ۲۶ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته‌اند. در مرحله بعدی، پس از اینکه عوامل شناسایی و تأیید شدند، در قالب پرسش‌نامه سلسله‌مراتبی تدوین گردیده‌اند. با توجه به اینکه عوامل شناسایی‌شده، از ادبیات پژوهش استخراج گردیده و نیز مورد تأیید اساتید

دانشگاهی و خبرگان راهنمایی گردشگری قرار گرفته‌اند، روایی پرسش‌نامه تأیید شده است. به علاوه، با امعان نظر به اینکه مقادیر نرخ ناسازگاری^۱ به‌دست‌آمده ماتریس‌ها (۰/۰۰۲، ۰/۰۰۱، ۰/۰۰۱ و ۰/۰۰۱) کمتر از ۰/۱ بوده است، می‌توان اذعان داشت که پرسش‌نامه از پایایی مناسبی برخوردار بوده است.

پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها توسط خبرگان، تکنیک سلسله‌مراتبی^۲ با استفاده از نرم‌افزار اکسپرت چویس^۳، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان به‌عمل آمده است. این تکنیک باهدف تصمیم‌گیری و انتخاب یک گزینه از میان گزینه‌های متعدد به کار گرفته می‌شود و با توجه به امتیازدهی و وزن‌دهی به عوامل، در انتها می‌توان لیستی از عواملی را به دست آورد که بر حسب اهمیت آنها رتبه‌بندی می‌شوند (احمدزاده و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۰۹).

به‌طور خلاصه، شکل ذیل شماره (۱)، نشانگر فرآیند انجام پژوهش حاضر است.

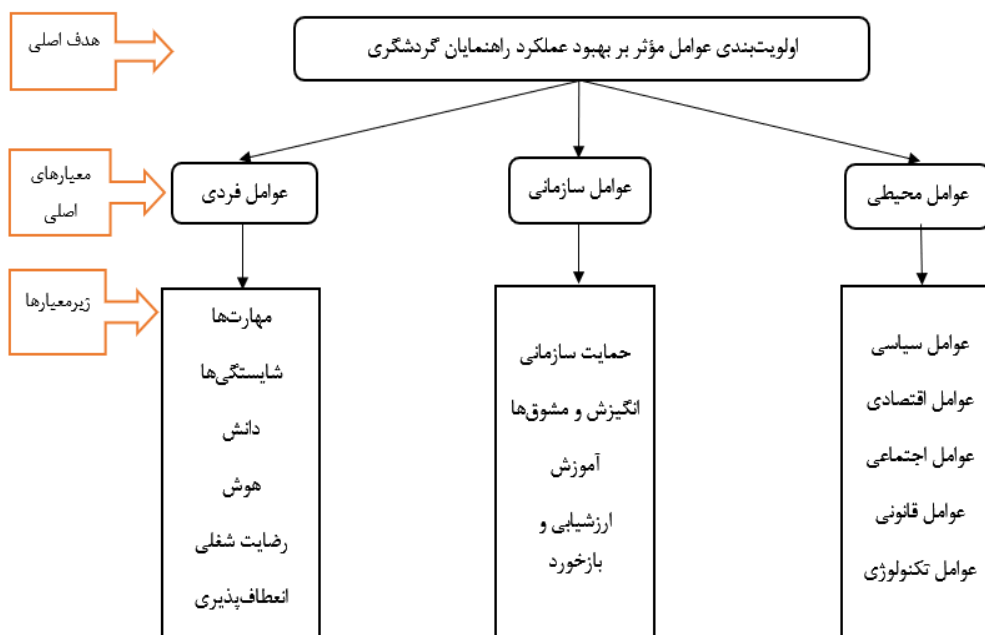


شکل ۱- فرآیند انجام پژوهش حاضر

-
1. Inconsistency ratio
 2. Analytic Hierarchy Process (AHP)
 3. Expert Choice

مراحل اجرای تکنیک سلسله‌مراتبی در پژوهش حاضر به صورت زیر ارائه شده‌اند:

مرحله ۱. مدل‌سازی (ساخت سلسله‌مراتب): در پژوهش پیش‌رو، درخت سلسله‌مراتب از سه سطح تشکیل شده است که سطح اول شامل هدف کلی (اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری)، سطح دوم شامل معیارهای اصلی (ابعاد اصلی عوامل محیطی، سازمانی و فردی) و سطح سوم دارای زیرمعیارها (عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان) است (شکل شماره ۲).



شکل ۲- درخت سلسله‌مراتبی پژوهش حاضر

مرحله ۲. تشکیل ماتریس‌های مقایسه‌های زوجی (قضاوت‌های ترجیحی): در این مرحله، معیارها و زیرمعیارها، دو به دو با یکدیگر مقایسه می‌گردند و درجه اهمیت هر یک از آنها نسبت به دیگری آشکار می‌شود (رحیمی و رنجبردستانی، ۱۳۹۱: ۱۳۶). در پژوهش

حاضر، روش استاندارد ارائه‌شده توسط ساعتی^۱ مورد استفاده قرار گرفته است؛ بر حسب این روش، برای هر مقایسه دودویی، عددی از ۱ تا ۹ برگزیده می‌شود که معنی هر عدد در جدول ذیل شماره (۱) بیان گردیده است.

جدول ۱- جدول نه کمیتی ساعتی برای مقایسه دودویی

ارزش	تناسب پارامتر
۱	پارامتر A در مقایسه با پارامتر B اهمیت یکسانی دارد
۳	پارامتر A در مقایسه با پارامتر B اهمیت متوسطی دارد
۵	پارامتر A در مقایسه با پارامتر B اهمیت زیادی دارد
۷	پارامتر A در مقایسه با پارامتر B اهمیت نسبتاً زیادی دارد
۹	پارامتر A در مقایسه با پارامتر B اهمیت خیلی زیادی دارد
۸،۶،۴،۲	ارزش‌های مابین

منبع: رحیمی و رنجبردستنانی، ۱۳۹۱: ۱۳۶

مرحله ۳. محاسبه وزن‌های نهایی و انجام رتبه‌بندی: در پژوهش حاضر، تشکیل ماتریس‌های مقایسات زوجی معیارهای اصلی و عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان و نیز محاسبه وزن‌های نهایی عوامل جهت اولویت‌بندی آنها، با کمک نرم‌افزار اکسپرت چویس ۱۱، انجام پذیرفته است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، ابتدا به تحلیل داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان پرداخته شده است. جدول شماره (۲)، یافته‌های تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی از جمله فراوانی و درصد فراوانی را نشان می‌دهد.

جدول ۲- فراوانی و درصد فراوانی ویژگی‌های توصیفی پاسخ‌دهندگان

ویژگی		فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۷	۴۶/۷
	زن	۸	۵۳/۳
میزان تحصیلات	لیسانس	۲	۱۳/۳
	فوق‌لیسانس	۱۱	۷۳/۳
	دکتری	۲	۱۳/۳
سن	۲۹ - ۲۰	۱	۶/۷
	۳۹ - ۳۰	۹	۶۰
	۴۰ و بیشتر	۵	۳۳/۳
تجربه کاری	۱ - ۵ سال	۲	۱۳/۳
	۶ - ۱۰ سال	۵	۳۳/۳
	۱۱ سال و بیشتر	۸	۵۳/۳
جمع		۱۵	۱۰۰

در مرحله بعدی، جهت تأیید و غربالگری عوامل توسط خبرگان، روش میانگین‌گیری انجام پذیرفت. با توجه به اینکه مقیاس ابزار پنج‌درجه‌ای بود و همچنین عدد (۳) بیانگر تأثیر متوسط است، عواملی که امتیازی کمتر از ۳ را به دست آوردند، حذف شدند. این عوامل عبارت‌اند از: شرایط محیط کار، تعادل زندگی کاری و خودکارآمدی. از سوی دیگر، ۱۵ عامل دارای امتیاز بالاتر از ۳، تأیید و انتخاب گردیدند. جدول شماره (۳) نشانگر یافته‌های مرحله حاضر است.

جدول ۳- غربالگری عوامل استخراج شده با روش میانگین‌گیری

نتیجه	میانگین	عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور	بعد
حذف شد	۲/۸۷	شرایط محیط کار	عوامل محیطی
انتخاب شد	۴/۴۰	عوامل سیاسی	
انتخاب شد	۴/۰۷	عوامل اقتصادی	
انتخاب شد	۴	عوامل اجتماعی	
انتخاب شد	۴/۷۳	عوامل قانونی	
انتخاب شد	۴/۴۰	عوامل تکنولوژی	
انتخاب شد	۴/۶۰	حمایت سازمانی	عوامل سازمانی
انتخاب شد	۴/۵۳	انگیزش و مشوق‌ها	
انتخاب شد	۴/۸۷	آموزش	
انتخاب شد	۴/۴۷	ارزشیابی و بازخورد	
حذف شد	۲/۹۳	تعادل زندگی کاری	
انتخاب شد	۴/۶۰	مهارت‌ها	عوامل فردی
انتخاب شد	۴/۷۳	شایستگی‌ها	
انتخاب شد	۴/۷۳	دانش	
انتخاب شد	۴/۵۳	هوش	
حذف شد	۲/۷۳	خودکارآمدی	
انتخاب شد	۴/۶۷	رضایت شغلی	
انتخاب شد	۴/۲۷	انعطاف‌پذیری	

حال، به منظور اقدام به اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری، تکنیک سلسله‌مراتبی به کاررفته است. یافته‌های به دست آمده از خروجی نرم‌افزار اکسپرت چویس در رابطه با ماتریس‌های مقایسات زوجی معیارهای اصلی و زیرمعیارها و همچنین رتبه‌بندی آنها بر اساس ارزش وزنی به صورت ذیل نمایان گردیده‌اند.

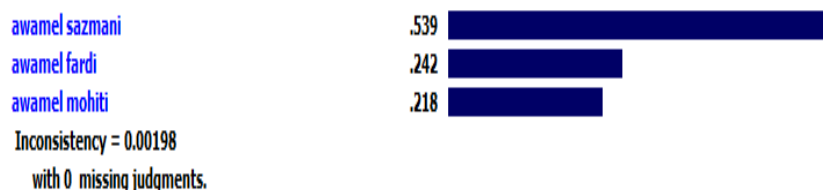
جدول شماره (۴)، نشانگر ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی است (نرخ ناسازگاری: ۰/۰۰۲).

جدول ۴- ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی (عوامل محیطی، عوامل سازمانی و عوامل فردی)

عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل فردی
عوامل محیطی	۲/۵۸۹۰۸	۱/۰۶۲۱۱
عوامل سازمانی		۲/۱۲۶۱۴
عوامل فردی		

در جدول فوق، اولویت شاخص سطر نسبت به شاخص ستون مربوطه از نظر خبرگان بیان گردیده است. نکته‌ای قابل توجه این است که اعداد به رنگ قرمز، نشانگر وضعیت معکوس هستند؛ به بیان دیگر، آن اعداد اولویت ستون عوامل سازمانی و ستون عوامل فردی نسبت به سطر عوامل محیطی را نشان می‌دهند.

نمودار زیر شماره (۱)، نشان‌دهنده وزن نهایی معیارهای اصلی است.



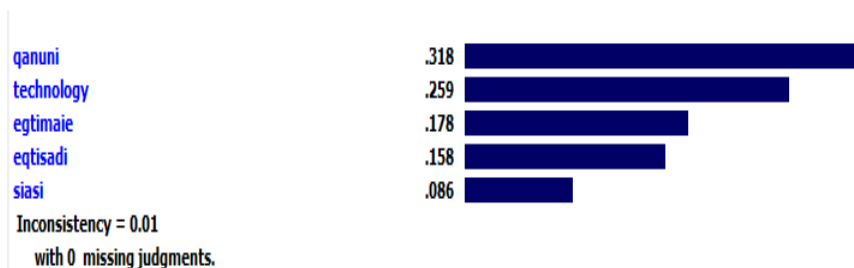
نمودار ۱- وزن نهایی محاسبه‌شده معیارهای اصلی

با امعان نظر به وزن نهایی معیارهای اصلی ارائه‌شده در نمودار فوق، می‌توان اذعان داشت که عوامل سازمانی با امتیاز وزنی ۰/۵۳۹، به منزله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری تلقی شدند. از آنجا که عوامل فردی امتیاز وزنی ۰/۲۴۲ را کسب کردند، اولویت بعدی را به دست آوردند، درحالی که عوامل محیطی با کسب امتیاز وزنی ۰/۲۱۸، به عنوان کم تأثیرگذارترین عوامل اصلی مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان شناسایی گردیدند.

در ادامه، ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل محیطی در جدول شماره (۵) ارائه و وزن‌های نهایی آنها در نمودار شماره (۲) نشان داده شده‌اند.

جدول ۵- ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل محیطی (نرخ ناسازگاری: ۰/۰۱)

عوامل	عوامل قانونی	عوامل اجتماعی	عوامل اقتصادی	عوامل سیاسی	
تکنولوژی	۲/۷۸۹۶۵	۲/۹۲۸۶۸	۲/۲۸۷۰۶	۲/۳۳۰۰۷	عوامل سیاسی
	۱/۹۱۷۴۹	۲/۲۰۳۲۲	۱/۰۹۶۸۲		عوامل اقتصادی
	۱/۷۰۸۵۸	۱/۵۷۶۸			عوامل اجتماعی
	۱/۵۷۸۰۹				عوامل قانونی
					عوامل تکنولوژی



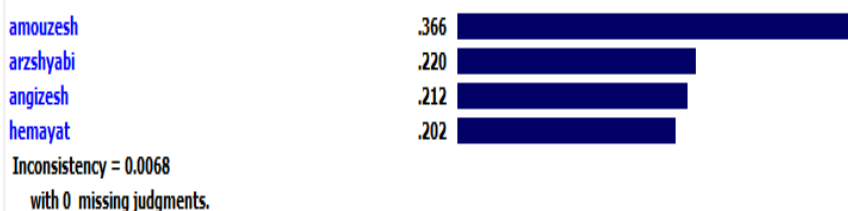
نمودار ۲- وزن نهایی محاسبه‌شده زیرمعیارهای عوامل محیطی

با توجه به یافته‌های ارائه‌شده در جدول و نمودار فوق، در میان عوامل محیطی مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری، عوامل قانونی، با امتیاز وزنی ۰/۳۱۸، اثرگذارترین عوامل محیطی تلقی شدند. پس‌از آن، عوامل تکنولوژی، با امتیاز ۰/۲۵۹، در اولویت دوم و همچنین عوامل اجتماعی، با امتیاز ۰/۱۷۸، در اولویت سوم قرار گرفتند. از طرفی، عوامل اقتصادی و عوامل سیاسی، با کسب ارزش‌های وزنی به ترتیب ۰/۱۵۸ و ۰/۰۸۶، اولویت‌های چهارم و پنجم را به دست آوردند.

جدول شماره (۶)، نشان‌دهنده ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل سازمانی بوده، و نمودار شماره (۳) بیانگر وزن‌های نهایی آنها است.

جدول ۶- ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل سازمانی (نرخ ناسازگاری: ۰/۰۱)

ارزشیابی و بازخورد	آموزش	انگیزش و مشوق‌ها	حمایت سازمانی	
۱/۰۲۷۴	۱/۷۲۷۶۱	۱/۲۳۱۱۷		حمایت سازمانی
۱/۲۲۵۰۳	۱/۷۲۴۳۷			انگیزش و مشوق‌ها
۱/۷۷۴۹۵				آموزش
				ارزشیابی و بازخورد



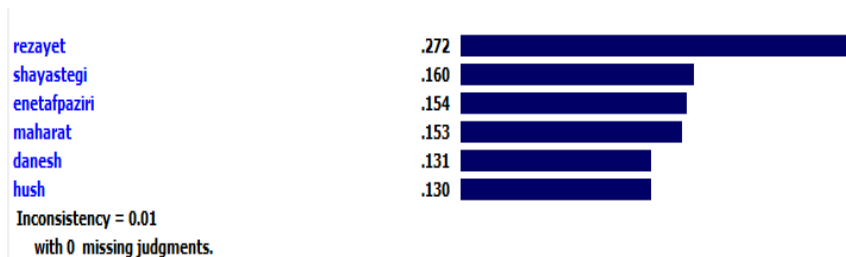
نمودار ۳- وزن نهایی محاسبه‌شده زیرمعیارهای عوامل سازمانی

یافته‌های محاسبه ارزش وزنی زیرمعیارهای عوامل سازمانی نشان می‌دهند که آموزش، با کسب امتیاز وزنی ۰/۳۶۶، به عنوان مهم‌ترین عامل سازمانی مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان محسوب گردید. پس‌از آن، عامل ارزشیابی و بازخورد، با کسب امتیاز وزنی ۰/۲۲۰، در اولویت دوم، و عامل انگیزش و مشوق‌ها، با امتیاز وزنی ۰/۲۱۲، در اولویت سوم قرار گرفت. عامل حمایت سازمانی، به دلیل کسب امتیاز وزنی ۰/۲۰۲، به مثابه کم اثرگذارترین عامل سازمانی بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری تلقی شد. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل فردی را می‌توان در جدول شماره (۷) مشاهده نمود.

جدول ۷- ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای عوامل فردی (نرخ ناسازگاری: ۰/۰۱)

	مهارت‌ها	شایستگی‌ها	دانش	هوش	رضایت شغلی	انعطاف‌پذیری
مهارت‌ها		۱/۱۳۴۸۲	۱/۰	۱/۱۸۰۱۷	۱/۶۰۹۵	۱/۰۶۷۵۷
شایستگی‌ها			۱/۶۷۵۵۸	۱/۱۴۸۷	۲/۰۸۴۰۳	۱/۱۷۰۹۴
دانش				۱/۴۲۴۸۳	۲/۰۳۴۴۵	۱/۵۶۲۷۸
هوش					۱/۷۰۰۶۹	۱/۰۹۶۸۲
رضایت شغلی						۲/۰۲۷۸۴
انعطاف‌پذیری						

نمودار شماره (۴)، نشانگر وزن‌های نهایی زیرمعیارهای عوامل فردی است.



نمودار ۴- وزن نهایی محاسبه‌شده زیرمعیارهای عوامل فردی

با توجه به ارزش‌های وزنی محاسبه‌شده زیرمعیارهای عوامل فردی، می‌توان به خاطر داشت که عامل رضایت شغلی، با کسب امتیاز وزنی ۰/۲۷۲، مهم‌ترین عوامل فردی تأثیرگذار بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری به شمار می‌رود. سایر عوامل سازمانی ازجمله شایستگی‌ها، انعطاف‌پذیری، مهارت‌ها و دانش، با کسب ارزش‌های وزنی به ترتیب ۰/۱۶۰، ۰/۱۵۴، ۰/۱۵۳ و ۰/۱۳۱، اولویت‌های دوم، سوم، چهارم و پنجم را کسب نمودند. از طرفی، عامل هوش، امتیاز وزنی ۰/۱۳۰ را به دست آورده و در اولویت ششم قرار گرفت.

جدول ذیل شماره (۸)، یافته‌های ذکرشده بر طبق نمودارهای ارائه‌شده را خلاصه کرده و نیز اولویت‌بندی معیارهای اصلی و زیرمعیارها بر اساس ارزش‌های وزنی آنها را نشان می‌دهد.

جدول ۸- اولویت‌بندی معیارهای اصلی و زیرمعیارها

رتبه	معیارهای اصلی	ارزش وزنی
۱	عوامل سازمانی	۰/۵۳۹
۲	عوامل فردی	۰/۲۴۲
۳	عوامل محیطی	۰/۲۱۸
رتبه	زیرمعیارها	ارزش وزنی
زیرمعیارهای عوامل سازمانی		
۱	آموزش	۰/۳۶۶
۲	ارزشیابی و بازخورد	۰/۲۲۰
۳	انگیزش و مشوق‌ها	۰/۲۱۲
۴	حمایت سازمانی	۰/۲۰۲
زیرمعیارهای عوامل فردی		
۱	رضایت شغلی	۰/۲۷۲
۲	شناسندگی‌ها	۰/۱۶۰
۳	انعطاف‌پذیری	۰/۱۵۴
۴	مهارت‌ها	۰/۱۵۳
۵	دانش	۰/۱۳۱
۶	هوش	۰/۱۳۰
زیرمعیارهای عوامل محیطی		
۱	عوامل قانونی	۰/۳۱۸
۲	عوامل تکنولوژی	۰/۲۵۹
۳	عوامل اجتماعی	۰/۱۷۸
۴	عوامل اقتصادی	۰/۱۵۸
۵	عوامل سیاسی	۰/۰۸۶

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش پیش‌رو، باهدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شهر تهران انجام پذیرفت. از آنجا که پژوهش حاضر دیدگاهی منسجم و یکپارچه نسبت به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور دارد، می‌توان به این نکته پی برد که این پژوهش با پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه راهنمایی گردشگری متفاوت است.

واقعیت حاکی از آن است که اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه راهنمایی گردشگری، صرفاً بر یک بعد از ابعاد عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان تور متمرکز شده‌اند؛ برای مثال، کروب‌ی و همکاران (۱۳۹۷) که تنها به عوامل فردی یعنی ویژگی‌های حرفه‌ای و ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد راهنمایان اشاره نمودند. همچنین، رحیمی‌ا قدم و همکاران (۱۳۹۸) که به اولویت‌بندی مهارت‌ها و شایستگی‌های راهنمایان تور بدون در نظر گرفتن عوامل سازمانی و محیطی پرداختند؛ درحالی که پژوهش حاضر، با استفاده از ادبیات صورت گرفته در راستای عملکرد منابع انسانی، در این امر کوشیده است که شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد راهنمایان جهت بهبود آن، بر اساس طبقه‌بندی آنها در سه گروه عوامل محیطی، سازمانی و فردی مبذول گردد. در نتیجه، با انجام این اولویت‌بندی، عواملی که از منظر خبرگان اهمیت و اولویت بیشتری دارند مشخص شدند و به منظور بهبود عملکرد راهنمایان تور، تحت‌الشعاع قرار خواهند گرفت.

افزون بر این، یافته‌های پژوهش حاضر از لحاظ کاربردی، می‌تواند به دفاتر خدمات مسافرتی، انجمن‌های حرفه‌ای راهنمایی تور و نیز مراکز تربیت راهنمایان تور چارچوبی ارائه دهند که از طریق برگزاری سمینارها، کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی به توفیق در بهبود عملکرد راهنمایان تور نائل آیند.

با امعان نظر به یافته‌های ارائه‌شده در جدول شماره (۸)، می‌توان یافته‌های پژوهش

حاضر را به صورت ذیل اظهار نمود:

• در میان عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری، عوامل سازمانی، با امتیاز وزنی ۰/۵۳۹ به عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی شدند. از سوی دیگر، عوامل فردی، با امتیاز وزنی ۰/۲۴۲، اولویت بعدی را به دست آوردند، درحالی‌که عوامل محیطی، با امتیاز وزنی ۰/۲۱۸، به عنوان کم‌تأثیرگذارترین عوامل تلقی گردیدند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش انجام‌گرفته از سوی دانشفرد و صفری (۱۳۹۴) به گونه‌ای همخوانی دارند که عوامل سامانی نسبت به عوامل فردی تأثیر بیشتری بر عملکرد دارند. همچنین، نتایج ذکرشده با نتایج مطالعه خوشحال کلویر و همکاران (۱۴۰۰) منطبق است، زیرا خوشحال کلویر و همکاران (۱۴۰۰) به این نتیجه دست پیدا نمودند که از میان عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان در بانک‌های دولتی، عوامل سازمانی بیشترین رتبه، عوامل فردی رتبه دوم و عوامل فرا سازمانی رتبه سوم را به دست آوردند. همچنین، احمدزاده و همکاران (۱۴۰۰) اذعان داشتند که عوامل سازمانی در مقایسه با عوامل فردی و شغلی، با کسب امتیاز ۰/۳۷۴، بیشترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان به حساب می‌آیند.

• در میان عوامل سازمانی، آموزش، با امتیاز وزنی ۰/۳۶۶، به منزله مهم‌ترین عامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تلقی گردید. پس‌از آن، عوامل ارزشیابی و بازخورد و انگیزش و مشوق‌ها، با کسب امتیازات وزنی به ترتیب ۰/۲۲۰ و ۰/۲۱۲، اولویت‌های دوم و سوم را به دست آوردند، درحالی‌که حمایت سازمانی، با ارزش وزنی ۰/۲۰۲، به عنوان کم‌اثرگذارترین عامل سازمانی بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری شناسایی شد. مطالعات انجام پذیرفته همچون کابی و همکاران (۲۰۱۷)، بر عامل آموزش به منظور بهبود عملکرد راهنمایان تور در کنیا تأکید گرداندند. افزون بر این، آموزش به وسیله حسنی^۱ (۲۰۱۷) به عنوان یک عامل دارای تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کارکنان هتل‌ها شناسایی گردید. از طرفی، مرادی و همکاران (۱۳۹۷) در ارائه مدلی جهت بهبود عملکرد منابع انسانی، به معرفی آموزش به عنوان یکی از مؤلفه‌های بهبود عملکرد مبادرت ورزیدند، درحالی‌که

خوش‌طینت و مظفری (۱۳۹۷) در بررسی تأثیر عوامل شغلی و انسانی بر بهبود عملکرد کارکنان، عامل آموزش را تأیید نمودند.

• در میان عوامل فردی تأثیرگذار بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری، رضایت شغلی، با کسب امتیاز وزنی ۰/۲۷۲، به‌مثابه مهم‌ترین آن عوامل شناسایی شد. سایر عوامل سازمانی ازجمله شایستگی‌ها، انعطاف‌پذیری، مهارت‌ها و دانش، با کسب امتیازهای وزنی به ترتیب ۰/۱۶۰، ۰/۱۵۴، ۰/۱۵۳ و ۰/۱۳۱، در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند. از سوی دیگر، عامل هوش، ارزش وزنی ۰/۱۳۰ را کسب نموده و اولویت ششم را به دست آورد. مطالعات بسیاری مانند خوشحال کلویر و همکاران (۱۴۰۰)، اسماعیلی و صیدزاده (۱۳۹۶) و راملی^۱ (۲۰۱۹)، تأکید بر تأثیر مثبت قابل‌توجه رضایت شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان نمودند.

• عوامل قانونی، با امتیاز وزنی ۰/۳۱۸، اثرگذارترین عوامل محیطی بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری محسوب شدند. پس‌از آن، عوامل تکنولوژی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی، با کسب ارزش‌های وزنی به ترتیب ۰/۲۵۹، ۰/۱۷۸، ۰/۱۵۸ و ۰/۰۸۶، در اولویت‌های دوم، سوم، چهارم و پنجم قرار گرفتند؛ در این راستا، عبدالکافی (۲۰۲۰) به این مهم اشاره نمود که عوامل قانونی بسیاری تأثیر بسزایی بر عملکرد راهنمایان تور مصر دارند؛ این قوانین عبارت‌اند از: قوانین و مقررات مربوط به حمایت بیمه‌ای از راهنمایان و نیز قوانینی که مانعی برای مشغول شدن راهنما به فعالیت دیگری غیر از راهنمایی تور، به شمار می‌روند.

برای بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری، پیشنهادهای زیر بر اساس سؤال پژوهش حاضر و یافته‌های آن ارائه گردیده‌اند:

الف- به منظور بهبود آموزش:

○ با توجه به کاهش تورهای ورودی در فصول رکود گردشگری و افزایش اوقات آزاد راهنمایان تور، پیشنهاد می‌گردد در این مدت، دوره‌های آموزشی با هدف افزایش

دانش فنی راهنمایان در رابطه با زبان تخصصی، تاریخ، جغرافیا و فرهنگ مقصد برگزار گردد که در پی آن عملکرد حرفه‌ای راهنمایان بهبود پیدا کند.

○ در دوره‌های آموزشی، پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های مختلفی از قبیل مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های پزشکی، مهارت‌های روان‌شناسی و سایر مهارت‌ها مورد توجه قرار گیرد.

○ برگزاری جلساتی که در طی آن گفتگویی درباره جنبه‌هایی مطرح شود که از نظر راهنمایان تور نیاز به آموزش بیشتری دارند؛ بدین ترتیب، کمبود اطلاعات راهنمایان برطرف گردیده و عملکرد وظیفه‌ای ایشان بهبود خواهد یافت.

ب- به منظور رضایت شغلی:

○ سنجش رضایت شغلی راهنمایان تور به‌طور مداوم از سوی گشت‌پردازان و مدیران آژانس‌های مسافرتی و در صورت عدم رضایت راهنمایان، عوامل ایجادکننده آن شناسایی و برطرف شوند.

○ بهره‌گیری از سیستم مناسب پاداش‌ها، مشوق‌ها، ارزشیابی عملکرد و سایر عواملی که بستر لازم را برای ایجاد رضایت شغلی راهنمایان تور فراهم می‌نمایند که به نوبه خود منجر به بهبود عملکرد راهنمایان می‌گردد.

پ- به منظور بهبود قوانین و مقررات:

○ بررسی قوانین و مقررات موجود تأثیرگذار بر عملکرد راهنمایان تور و تدوین و اجرای قوانین تسهیل‌کننده به منظور فراهم کردن محیط مناسب قانونی که به افزایش عملکرد راهنمایان انجامد.

برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود در شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان تور، بر ابعاد عملکرد وظیفه‌ای و شهروندی تمرکز گردد. افزون بر این، شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان در مورد مطالعه دیگری غیر از شهر تهران، و همچنین بهره‌گیری از تکنیک‌هایی چون ویکور و تاپسیس برای اولویت‌بندی عوامل پیشنهاد می‌گردد.

روشن است که هر پژوهش با مجموعه‌ای از محدودیت‌ها مواجه می‌شود. مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش حاضر این است که برخی از خبرگان در ارائه اطلاعات مورد نیاز و پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه‌ها همکاری ننمودند؛ این امر موجب کاهش حجم نمونه پژوهش حاضر گردیده است. به علاوه، با توجه به انجام پژوهش حاضر در فصل اوج گردشگری و افزایش فشار کاری راهنمایان خبره در این فصل، دسترسی به برخی از آنها دشوار بود.

سپاسگزاری:

از جناب عالی مدیرمسئول، سردبیر و داوران بزرگوارم برای تمام حمایت‌ها و زحمات بی‌دریغ‌شان سپاسگزاری می‌کنم.

تعارض منافع:

ORCID

به نام خدا



فرم تعارض منافع

تشریح پژوهش حقوق عمومی

به موجب این توافق‌نامه، نویسنده مسئول از جانب سایر نویسندگان مقاله اعلام می‌کند که در رابطه با انتشار مقاله ارائه شده به طور کامل از اخلاق نشر، از جمله سرفصل علمی، آگاهی، سوء رفتار، جعل داده‌ها و یا ارسال و انتشار دوگانه، پرهیز نموده و در این راستا منافع تجاری وجود ندارد و نویسندگان در قبال ارائه اثر خود وجهی دریافت ننموده‌اند. این فرم نشان می‌دهد که متن مقاله چگونه توسط نویسندگان تهیه و ارائه شده است. هم چنین نویسنده مسئول از جانب سایر نویسندگان اعلام می‌دارد که این اثر قبلاً در جای دیگری منتشر نشده، هم‌زمان به نشریه دیگری ارائه نگردیده و کلیه حقوق استفاده از محتوا، چاپ، تصویر و ... به نشر محول گردیده است.

نام نویسنده مسئول: امیران تالاب (دکترای حقوق)

نام نویسنده: eghaderi2002

لینک: ۰۹۱۳۲۱۵۱۷

عنوان مقاله: شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری (مورد مطالعه: تبریز)

آیا نویسندگان یا نویسنده مربوطه وجهی از یک شخص ثالث (دوستان، تجاری، بنیاد خصوصی و غیره) برای هر بخشی از مقاله ارائه شده (شامل کتب‌های مالی، نظارت بر داده‌ها، طراحی مطالعه، آماده سازی اثر تجزیه و تحلیل آفاری و ...) دریافت نموده است؟

☐ آری ☒ خیر

آیا نویسندگان هرگونه اختراعی که در حال انجام، ناوری و یا ثبت شده، مربوط به این اثر را در حال انجام دارند؟

☐ آری ☒ خیر

آیا طرق دسترسی دیگری وجود دارد که خوانندگان بتوانند اطلاعات اضافی اثر مذکور را از نویسندگان مقاله دریافت نمایند؟

☐ آری ☒ خیر

آیا جنبه‌ای از این اثر مرتبط با حیوانات (آزمایشی یا بیماری‌های خاص انسانی) است که نیاز به اعلام و تأیید اخلاق نشر باشد؟

☐ آری ☒ خیر

نام نویسنده مسئول: امیران تالاب (دکترای حقوق)

تاریخ: ۱۴۰۲.۰۴.۲۸

Diana Ghodsieh  <https://orcid.org/0009-0000-9038-4279>

Ismael Ghaderi  <https://orcid.org/0000-0003-1158-2440>

منابع

- احمدزاده، علی؛ احمدی، حیدر؛ و رجب پور، ابراهیم. (۱۴۰۰)، «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر»، فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی، سال هشتم، شماره ۲۷: ۱۰۴-۱۱۵.
- اسماعیلی، محمود رضا و صیدزاده، حیدر. (۱۳۹۶)، «تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی»، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و پنجم، شماره ۸۳: ۵۱-۶۸.
- اصغری نژاد، سیمین و سلیمی، سمانه. (۱۴۰۰)، «بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد بر بهبود عملکرد شغلی با نقش میانجی توانمندسازی معلمان ابتدایی»، فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال شانزدهم، شماره ۴: ۴۰-۶۴.
- حیدری، اصغر. (۱۳۸۹)، آشنایی با فن راهنمایی در تور، تهران: مهکامه، چاپ اول.
- خرده‌گیر، سعیده؛ عسکری، احمد و رنجبر، مختار. (۱۳۹۶)، «بررسی شاخص‌های بهسازی منابع انسانی و تأثیر آن بر اثربخشی عملکرد کارکنان»، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۲: ۲۴۵-۲۶۲.
- خوش‌طینت، بهناز و مظفری، محمدمهدی. (۱۳۹۷)، «بررسی تأثیرگذاری عوامل بیرونی (شغلی) و درونی (انسانی) بر بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان عملیاتی فروشگاه‌های زنجیره‌ای اتکا)»، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال سیزدهم، شماره ۵۰: ۱۳۹-۱۷۴.
- خوشحال کلور، علی؛ حقیقی، مسعود و رزقی رستمی، علیرضا. (۱۴۰۰)، «ارائه مدل برای عوامل مؤثر بر عملکرد فردی در سازمان‌های دولتی و خصوصی، به منظور بهبود عملکرد سازمان (مورد مطالعه: بانک‌های خصوصی و دولتی)»، مجله جامعه‌شناسی سیاسی ایران، سال چهارم، شماره ۱: ۳۶۳-۳۹۴.

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد...، قدسیه و قادری | ۴۴۷

- دانشفرد، کرم اله و صفری، پروانه. (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر عملکرد ذی‌حسابان دستگاه‌های دولتی استان آذربایجان غربی»، مجله مدیریت بهره‌وری، سال نهم، شماره ۳۵: ۱۷۳-۱۹۴.

- دهقانی‌زاده، قاسم و شهوازیان، سلاله. (۱۴۰۰)، «ارزیابی راهنمایان تور از دیدگاه گردشگران خارجی در استان یزد»، فصلنامه علمی-پژوهشی گردشگری و توسعه، سال دهم، شماره اول: ۴۵-۶۱.

- رحیم‌پور، علی؛ هاشمی، سید سعید و واحدی زارچ، هانیه. (۱۳۹۳)، «شناسایی و ارزیابی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم (مطالعه موردی: راهنمایان اکوتوریسم استان تهران)»، فصلنامه علمی-پژوهشی نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، سال ششم، شماره ۴: ۷۹-۹۴.

- رحیمی، داریوش و رنجبردستانی، محمود. (۱۳۹۱)، «ارزیابی و اولویت‌بندی جاذبه‌های اکوتوریسم (روستاهای هدف گردشگری استان چهارمحال و بختیاری)»، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال چهارم، شماره ۱۴: ۱۳۱-۱۵۰.

- رحیمی اقدم، صمد؛ رحیمی کلور، حسین و حق وردی زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۹)، «شناسایی شایستگی‌های محوری راهنمایان تور بین‌المللی»، فصلنامه علمی-پژوهشی گردشگری و توسعه، سال نهم، شماره ۴: ۶۳-۸۱.

- رحیمی اقدم، صمد؛ فاریابی، محمد و حق وردی زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۸)، «مهارت‌های ارتباطی راهنمایان تور بین‌المللی»، مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی، سال دوم، شماره ۳: ۱۶۳-۱۸۳.

- رفیع زاده، علاءالدین و رونق، یوسف. (۱۳۹۲)، مدیریت و ارزیابی عملکرد با رویکرد علمی-کاربردی (سازمان، مدیران و کارکنان)، تهران: انتشارات فرمنش، چاپ اول.

- زاهدی، محمد و بلالی، ارسلان. (۱۳۹۰)، فن راهنمایی گشت، اصفهان: چهارباغ، چاپ چهارم.

- سلیمی، قاسم؛ محمدی، مهدی و مختاری، زینب. (۱۳۹۴)، «اثر هوش عاطفی در بهبود رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در نهادهای آموزش عالی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز»، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ششم، شماره ۲: ۳۹-۶۰.

- ضیایی، محمود و فرمانی، لیلا. (۱۳۹۰)، «ارزیابی گردشگران اروپایی از عملکرد راهنمایان تور در ایران»، فصلنامه مطالعات گردشگری، سال ششم، شماره ۱۵: ۲۹-۵۲.

- قربان زاده، منصور. (۱۳۹۲)، «مدیریت عملکرد کارکنان»، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۶۰: ۳۹-۵۳.
- کروی، مهدی؛ امیری، زینب و محمود زاده، سید مجتبی. (۱۳۹۷)، «شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر عملکرد راهنمایان تورهای ورودی از منظر گردشگران خارجی (مورد مطالعه: راهنمایان تورهای ورودی فرهنگی تهران)»، فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، سال سیزدهم، شماره ۴۱: ۴۱-۵۵.
- کروی، مهدی؛ امیری، زینب و محمود زاده، سید مجتبی. (۱۳۹۵)، «تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: راهنمایان تور ورودی شهر تهران)»، مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، سال پنجم، شماره ۱۸: ۱۱۹-۱۳۶.
- مرادی، مریم؛ صابر گرکانی، افسانه و علیزاده، سعید. (۱۳۹۷)، «ارائه مدل جهت شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های بهبود عملکرد منابع انسانی در آموزش و پرورش، نمونه موردی: شهرری»، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دهم، شماره ۱: ۱۲۴-۱۳۹.
- نریمانی، بهمن؛ مهرداد، حسین و جلیلی، راضیه. (۱۴۰۰)، «طراحی مدل بهبود عملکرد مدیران مدارس ابتدایی: یک مطالعه کیفی»، مجله علوم روان‌شناختی، سال بیستم، شماره ۹۹: ۴۷۱-۴۸۴.
- نوه ابراهیم، عبدالرحیم و مجیدی، داود. (۱۳۹۳)، «ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت در ارتقای عملکرد شغلی کارکنان پلیس»، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال دوم، شماره ۳: ۹۵-۱۱۸.
- یعقوبی، مریم؛ کریمی، سعید؛ حسن‌زاده، اکبر؛ جواد، مرضیه، ماندگار، حسنعلی و عابدی، فرزانه. (۱۳۸۸)، «بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مدل ACHIEVE از دید مدیران (ارشد، اداری و پرستاری) بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان»، فصلنامه بیمارستان، سال هشتم، شماره ۲: ۵-۱۳.

- Abd El Kafy, Jermien. (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), 113-130.
- Alefari-Almanei, Salonitis. (2020). "A system dynamics model of employees' performance". Sustainability, 12(16), 6511.

- Al-Okaily, Nour Salah. (2022). "A model for tour guide performance". *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 23(6), 1077-1101.
- Al-Okaily-Alzboun, Abuhjeeleh. (2023). "Examining the impacts of emotional intelligence on tour guide citizenship performance". *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTI-12-2022-0619>.
- Aman-Uddin, Iqbal. (2021, December 26-27). Identifying Employees Productivity Performance Factors and Evaluating their Interrelationship: An Exploratory Case Study in Bangladesh Automobile Assembly Industry. *Proceedings of the International Conference on Industrial & Mechanical Engineering and Operations Management*, Dhaka, Bangladesh.
- Ayaz, Nermin, and Cengiz Demir. (2019). "Perceived work stress factors: A study on tour guides". *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 415-427.
- Black, Rosemary. "Professional certification: a mechanism to enhance ecotour guide performance". *Quality assurance and certification in ecotourism*. Wallingford UK: CABI, 2007. 316-336.
- Bowie, David, and Jui Chi Chang. (2005). "Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour". *Journal of vacation marketing*, 11(4), 303-322.
- Chang, Kuo-Chien. (2014). "Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219-247.
- Chowdhary, Nimit, and Monika Prakash. (2008, May 15-17). Challenges of tourist guiding-An assessment of situation in India. *Conference on Tourism in India – Challenges Ahead*, IIMK, India.
- Diamantidis, Anastasios. D, and Prodromos Chatzoglou. (2019). "Factors affecting employee performance: an empirical approach". *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193.
- Dobre, Ovidiu Iliuta. (2013). "Employee motivation and organizational performance". *Review of applied socio-economic research*, 5(1), 53-189.
- Hossny, Maher. (2017). "Factors Affecting Hotelier Job Performance-A study of Entry Level Position Staff in Three-Star Hotels". *International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management*, 3(3), 199-220.
- Wei Hu. (2007). *Tour guides and sustainable development: The case of Hainan, China*. A thesis for the degree of Doctor of Philosophy, Graduate Department of Geography, University of Waterloo.

- Huang, Songshan. (2010). "A revised importance–performance analysis of tour guide performance in China". *Tourism Analysis*, 15(2), 227-241.
- Irigüler, Feray, and Mehmet Emre Güler. (2016). "Tourist guiding: “Cinderella” of the tourism". *Global Issues and Trends in Tourism*, 203, 203-220.
- Ismael-Mustafa, Hassan. (2020, January). The Role of Tour Guides in Developing Tourism Sector: From Managers Perspectives of Travel and Tourism Companies Operating in Erbil. *International Conference on Resources Management*, Erbil, Iraq.
- Kabii-Okello, Kipruto. (2017). "Effects of tour guides training on their performance in Kenya". *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(6), 233-250.
- Kassawneh-Al Makhadmeh-Shatnawi, Al Najdawi. (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.
- Khoreva, Violetta, and Heidi Wechtler. (2018). "HR practices and employee performance: the mediating role of well-being". *Employee Relations*, 40(2), 227-243.
- Butsakorn Khornjamnong. (2017). Factors influencing the performance of tour guides in Thailand. A thesis for the degree of Doctor of Philosophy, University of Bedfordshire.
- LiLin, Wang Shiqian. (2018). "Factors affecting the job performance of employees at work place in the higher education sector of China". *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(1), 219-223.
- Lin-Ting-Hsu, Wu. (2014). "Tourists’ perceptions of tour guides in visiting Taiwan". *International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 192-202.
- Nazwirman, Nazwirman. (2019). "Analysis of employee performance: A case study in port corporation". *Jurnal organisasi dan manajemen*, 15(1), 24-35.
- Prakash, Monika, and Nimit Chowdhary. (2010). "Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature". *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 3(1), 1-12.
- Ramli, Abdul Haeba. (2019). "Work environment, job satisfaction and employee performance in health services". *Business and Entrepreneurial Review*, 19(1), 29-42.
- Sandaruwani, J.A. Rudmi Chehanika, and W.K. Athula C. Gnanapala. (2016). "The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka". *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.

- Jin-Young, Seon, and Kim See-Won. (2016). "The effect of tour guide's nonverbal communication and work performance on service quality". *Indian Journal of Science and Technology*, 9(46), 1-4.
- Siddiqui-Hameed-Sattar, Eneizan,. (2019). "Islamic Work Ethics Impact on Employee Performance". *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 3 (8), 1-7.
- Skanavis, Constantina, and Christos Giannoulis, C. (2009). "Improving quality of ecotourism through advancing education and training for eco-tourism guides". *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 5(2), 49-68.
- Sun-Zhou-Shao-Wang, Sun. (2022). "The Impacts of Environmental Dynamism on Chinese Tour Guides' Sustainable Performance: Factors Related to Vitality, Positive Stress Mindset and Supportive Policy". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9289.
- Tsaor, Sheng-Hshiung, and Jin-Hua Tu. (2019). "Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation". *Tourism Management*, 71, 9-17.
- Nina Hermina, and Sri Yanthy Yosepha. (2019). "The model of employee performance". *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 69.
- Weiler, Betty, and Rosemary Black. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Bristol, UK: Channel View Publications.
- Wuryanti, Wuryanti, and Indrianto Setiawan. (2017). "A model for improving human resource performance in the context of knowledge donating". *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 8(2), 208-215.
- Yaghoubi-Javadi-Rakhsh, Bahadori. (2013). "A study of determining factors affecting the performance of nurses based on the achieve model in selected hospital of Isfahan (Iran)". *Journal of education and health promotion*, 2, 1-5.

استناد به این مقاله: قدسیه، دیانا و قادری، اسماعیل. (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد راهنمایان گردشگری (مورد مطالعه: شهر تهران)، فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۱۵(۶۱)، ۴۱۱-۴۵۱.



Social Development and Welfare Planning Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.