

تقدیم به همسر بسیار عزیزم
که همواره مرا یاری نموده است.

پیشگفتار

کارکنان، سرمایه اصلی و نیروی محرکه هر سازمانی هستند. با توجه به دنیای پرتحول کنونی، توفیق در عرصه‌های ملی و بین‌المللی، تنها از طریق به‌کارگیری هر چه مطلوب‌تر نیروی انسانی امکان‌پذیر است. بدیهی است برای حصول به این مهم، نیاز به مدیریت کارکنان و جذب، حفظ و نگهداری آنها به صورتی اثربخش و کارا خواهد بود. صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی نیز از این قاعده مستثنا نیست؛ ضمن اینکه صنعت مذکور می‌تواند در چرخش اقتصادی، ایجاد اشتغال و کسب درآمدهای ارزی و نیز کاهش وابستگی به درآمدهای نفتی، ایفاگر نقش مهمی باشد. با وجود این، متأسفانه تاکنون در کشورمان کتابی در زمینه مدیریت منابع انسانی در مقوله گردشگری و مهمان‌نوازی نگاشته نشده و این در حالی است که در حال حاضر سازمان‌های متعددی در این خصوص به صورت مستقیم یا غیرمستقیم مشغول به فعالیت‌اند، که با توجه به جاذبه‌های فراوان تاریخی، مذهبی و طبیعی ایران انتظار می‌رود در آینده شاهد رشد و توسعه سازمان‌های بیشتر و روزافزون‌تری در این زمینه باشیم.

امید است کتاب حاضر بتواند به عنوان گامی بسیار کوچک، منجر به شروع یک تحول، در مقوله منابع انسانی در گردشگری و گسترش هر چه بیشتر آن در کشور عزیزمان ایران گردد.

مقدمه

رشد روزافزون صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی در جهان و بسیج سازمان‌های مختلف و دست‌اندرکار در کشورهای گوناگون برای بهره‌مندی از مزایای این صنعت، بر همگان واضح و مبرهن است. کربّر بودن این صنعت و خاص بودن جایگاه اشخاص در ارائه و تحویل خدمات به مشتریان، با توجه به رقابت شدید و خواسته‌های متنوع مشتریان و به طور کلی متنوع بودن فعالیت کارکنان از یک‌سو و وجود کارکنان فصلی و موقت، در کنار سایر افراد تمام‌وقت شاغل، ساعات کاری متفاوت و بعضاً سختی کار، جوان بودن صنعت و نیروی کار مشتاق به فعالیت در آن از سوی دیگر، همراه با خدماتی بودن صنعت و واکنش سریع آن به تأثیرات مختلف محیطی، فصلی، بیماری، تبلیغات و غیره، همگی حکایت از آن دارند که مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های موجود گردشگری و مهمان‌نوازی، از ظرافت و پیچیدگی‌های خاصی برخوردار است.

کتاب حاضر مشتمل بر سیزده فصل است که حاوی مطالبی درخصوص مدیریت منابع انسانی در گردشگری و مهمان‌نوازی و بررسی آن از زوایای گوناگون است. در ابتدای هر فصل اهداف آموزشی مربوطه

بیان شده است؛ همچنین سؤالاتی مربوط به همان فصل عنوان شده است که خواننده پس از مطالعه هر فصل، قادر به پاسخ صحیح آنها خواهد بود. مطالعه این کتاب به دانشجویان رشته مدیریت و به ویژه گردشگری و هتلداری (در مقاطع مختلف تحصیلی)، سرپرستان و مسئولان، کارکنان و نیز مشاوران و به طور کلی تمامی افراد علاقه‌مند به مدیریت منابع انسانی در گردشگری و مهمان‌نوازی یا مرتبط با آن توصیه می‌گردد. خدای را سپاسگزارم که تنها در سایه الطاف بی‌کران او، امکان انجام این مهم فراهم گشت؛ همچنین تشکر فراوان خود را از تمامی بزرگوارانی که در این زمینه مشوق و راهگشای اینجانب بودند به ویژه از زحمات همسر گرامی‌ام که در تمامی مراحل این کتاب همراهم بوده است، ابراز می‌نمایم. در خاتمه، نظرها و پیشنهادهای تمامی اساتید، دانشجویان و خوانندگان بزرگوار و عزیز را به دیده منت می‌نگرم.

دکتر ابوالفضل (اردشیر) تاج‌زاده نمین