

فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال ۶، شماره پیاپی ۲۴، زمستان ۱۳۹۵

شاپای چاپی: ۶۷۳۵-۲۲۵۱ - شاپای الکترونیکی: ۷۰۵۱-۲۴۲۳

<http://jzpm.miau.ac.ir>

ارزیابی اثرات توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری (مطالعه موردی: استان کهگیلویه و بویراحمد)

علی شمس‌الدینی: باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران
الهام درخشان: کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران
ببراز کریمی^۱: دانشجوی دکتری و مدرس گروه شهرسازی، واحد صفاشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، صفاشهر، ایران

دریافت: ۱۳۹۵/۲/۲۰ صص ۸۹-۱۰۰ پذیرش: ۱۳۹۵/۶/۱۰

چکیده

بررسی عوامل مؤثر بر پیشرفت و توسعه در جوامع پیشرفته نشان می‌دهد که همه‌ی این کشورها علاوه بر زیرساخت‌های مناسب و پتانسیل‌های بالای گردشگری و جغرافیایی، از نهادهای تربیتی، حرفه‌ای و آموزشی توانمند و کارا نیز برخوردارند. پرسنل سازمان‌های دولتی و خصوصی گردشگری، با ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع و سرمایه‌گذاران در واحدهای اقتصادی و گردشگری، نقش به‌سزایی در جذب گردشگر و سرمایه‌گذار و در نتیجه کمک به رشد و توسعه کشور و جامعه دارد. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد است. این پژوهش، از نوع مطالعات توصیفی-کاربردی است، جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش، ۱۳۰ نفر از کارشناسان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان است که بر اساس جدول مورگان ۹۷ نفر از آنها به عنوان نمونه مورد مطالعه به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد، که مبتنی بر ۴ سؤال عمومی و ۲۸ سؤال تخصصی طراحی شده و برای تعیین روایی و اعتبار آن، از روایی محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای دستیابی به اهداف پژوهش از روش‌های آماری مانند ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و تحلیل مسیر، استفاده شد. بر اساس ضرایب همبستگی محاسبه شده، میان چهار مؤلفه مهارت و تخصص شغلی، دانش و اطلاعات شغلی، سطح نگرش و انگیزه شغلی و توسعه گردشگری در استان کهگیلویه و بویراحمد به ترتیب در سطح ۰/۶۳۴، ۰/۷۲۱، ۰/۶۳۲، ۰/۷۰۴ رابطه معنی دار وجود دارد. در ضمن نتایج حاصل از تحلیل مسیر حاکی از این بود که متغیر نیروی انسانی توانمند، در توسعه گردشگری با ضریب ۰/۷۶۴ تأثیرات مثبت و مستقیمی دارد.

واژه‌های کلیدی: نیروی انسانی، توانمندسازی، گردشگری، توسعه گردشگری، کهگیلویه و بویراحمد.

^۱ . نویسنده مسئول: babraz.karimi4@gmail.com ، ۰۷۰۷۸۲۸۸۰۹

بیان مسأله:

صنعت گردشگری به عنوان صنعتی پویا و با ویژگی‌های منحصر به فرد، امروزه بخش مهمی از فعالیت‌های اقتصادی و تولیدی کشورها، به ویژه کشورهای توسعه‌یافته را به خود اختصاص داده است (Aminbidokhti and sharifi, 2013: 123). به طوری که، حجم مبادلات بین‌المللی گویای آن است که بیش از ۱۰ درصد مبادلات با جریان گردشگری آغاز می‌گردد (Shabiri et al, 2013: 130)؛ و گردشگری به عنوان یک کاتالیزر، جهت توسعه بخش‌های مختلف اقتصادی نیز نقش بسیار زیادی دارد (Mousavi and Abdollahzadeh, 2013: 101) گردشگری هم در سطح بین‌المللی و هم در سطح ملی و داخلی می‌تواند منجر به رشد یک کشور شود. گردشگری باعث سرمایه‌گذاری در تأسیسات جدید، سرمایه‌انسانی و تکنولوژی و نیز تحریک سایر صنایع مرتبط با اثرات مستقیم و غیرمستقیم می‌شود (Baumm, 2007: 4). بررسی عوامل مؤثر بر پیشرفت و توسعه در جوامع مختلف پیشرفته نشان می‌دهد که همه این کشورها علاوه بر زیرساخت‌های مناسب و پتانسیل‌های گردشگری، از نهادهای تربیتی، حرفه‌ای و آموزشی توانمند و کارا نیز برخوردارند (Esmaelpur et al, 2015: 2)

بر اساس اطلاعات سازمان گردشگری و یونسکو، ایران جزو ۱۰ کشور اول دنیا به لحاظ دارا بودن جاذبه‌های گردشگری در زمینه‌های مختلف است. از دیر باز هدف دست اندرکاران صنعت گردشگری در ایران این بوده که بتوانند آن را جایگزین صنعت نفت کنند (Karubi et al, 2009: 2) غفلت و عدم توجه کافی به تغییرات محیطی و تکنولوژی و در کنار آن غفلت نسبت به تربیت نیروی انسانی متخصص و ارائه آموزش‌های لازم به آنان به عنوان تأثیرگذارترین عنصر جغرافیایی و همچنین غفلت از هماهنگی و تطابق سطح کیفی و کمی نیروی انسانی با سطح رشد علمی و فنی یا به زبانی دیگر توانمندسازی نیروی انسانی، مشکلات زیادی را فراروی رشد و توسعه صنعت توریسم در کشور ایجاد خواهد نمود (Hasanpur, 2013: 1). زیرا نیروی انسانی توانمند، بهره‌ورتر و خلاق‌تر می‌باشند و خدمات را با کیفیت بالاتری نسبت به نیروی انسانی ناتوان ایجاد می‌کنند و با وجود نیروی انسانی توانمند، مقاصد گردشگری نیز کارآمدتر می‌شوند (Ajdari, 2014: 6). علاوه بر این، نیروی انسانی کارآمد در یک مملکت جزو سرمایه‌های ارزشمند آن کشور به شمار می‌آید. اساساً سرمایه‌دانش از سرمایه‌تولید مهم‌تر است. در کشورهای توسعه‌یافته، سرمایه‌انسانی با ۶۷ درصد، نقش اصلی را در ثروت آفرینی به خود اختصاص داده‌اند (Kavusi and Ahmadi, 2011: 6). همچنین توانمندبودن مدیران و پرسنل اماکن گردشگری باعث ارائه خدمات با کیفیت بالا و قیمت مناسب به گردشگران خواهد شد. پرسنل و مدیران توانمند می‌دانند که جلب رضایت گردشگر در درجه اول اهمیت قرار دارد. پرسنل توانمند سازمان‌های دولتی و خصوصی گردشگری نیز با ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع و سرمایه‌گذاران در واحدهای اقتصادی، نقش بسزایی در جذب گردشگر و سرمایه‌گذار و در نتیجه کمک به رشد و توسعه جامعه دارد (Khodaei and Kalantari KhalilAbad, 2013: 6)

با توجه به ضرورت توسعه‌ی گردشگری، به عنوان منبع تجدیدپذیر و عظیم اقتصادی (Musavi et al, 2013: 8)؛ در این پژوهش با رویکردی کاربردی به مفهوم توانمندسازی نیروی انسانی و ارزیابی نقش آن در توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد، در جهت شناسایی عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی و بهبود شرایط توسعه گردشگری در این استان می‌پردازیم؛ و عواملی مانند مهارت و تخصص شغلی، نوآوری و خلاقیت، روزآمدی، محیط سازمانی، خودکارآمدی و ... مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است. سؤال اصلی در این پژوهش این است که آیا توانمندسازی نیروی انسانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد در توسعه صنعت گردشگری نقش دارد؟ که برای پاسخ گویی به این سوال پنج فرضیه مورد بررسی قرار گرفته است.

- بین مهارت و تخصص شغلی نیروی انسانی سازمانی و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد.
- بین دانش و اطلاعات شغلی نیروی انسانی سازمانی و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد.

- بین سطح نگرش نیروی انسانی سازمانی به موقعیت شغلی خود و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد.
- بین انگیزه شغلی نیروی انسانی سازمانی و توانمندسازی استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد.
- بین نیروی انسانی توانمند (تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان) و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد.

پیشینه نظری تحقیق:

از آنجا که گردشگری یک فعالیت خدماتی است و کارکنان آن را ارائه می‌کنند، توجه به آموزش و ارتقای دانش آنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می‌رود و با توجه به این که صنعت گردشگری بسیار متأثر از ارتباط دو سویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک مسئول این ارتباط تجربه‌ای فراموش نشدنی است و منجر به تصمیم‌گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می‌شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (Khodaei and Kalantari, 2013:7)؛ توانمندسازی را می‌توان به عنوان یک ابزار جهت توانمند ساختن تصمیم‌گیری‌ها (Bowen and Lawler, 1992:32) و یا به عنوان یک تجربه شخصی، که باعث می‌شود افراد مسئولیت اعمال خود را به عهده بگیرند، توصیف کرد (Pastor, 1996:6). بر خلاف اولین تعریف که بر مدیریت تکیه دارد، تعریف دوم بر اهمیت افراد در اجرای موفق توانمندسازی تأکید می‌نماید. تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمندسازی (1788) نیز توانمندسازی را تفویض اختیار در نقش سازمانی افراد بیان می‌کند؛ این اختیار باید به افراد اعطا گردد و یا در نقش سازمانی آن‌ها دیده شود (Aghayar, 2004:28) زیرا، مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها، افراد (نیروی انسانی) می‌باشند (Sangari, 2010: 69). نیروی انسانی امروزه به عنوان یک سرمایه‌ی ارزشمند و بالنده مطرح می‌شود که قدرت بازتولید دارد. در حقیقت کیفیت کار نیروی انسانی، در تمام کشورهای پیشرفته و در حال توسعه سیستم تجهیز و بهسازی نیروی انسانی و حفظ و نگهداری آن به شکل جامع و پویا عمل می‌شود. والتون منابع انسانی را به منزله‌ی مجموعه فعالیت‌های سازمانی که در مدت زمان معینی صورت می‌گیرد و برای ایجاد تغییرات رفتاری در کارکنان طراحی می‌شود، تعریف می‌کند.

نقش توانمندسازی منابع انسانی در صنعت گردشگری بر بخش‌های دولتی و خصوصی بر روی موفقیت پایدار بخش‌های مختلف و بهبود مستمر را می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

- تأمین رضایت گردشگر در اماکن گردشگری از طریق ارائه‌ی خدمات استاندارد
- ارائه‌ی خدمات مناسب با توجه به نیازهای گردشگران
- افزایش رضایت شغلی و ایجاد محیط کار پویا در اماکن گردشگری
- کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری بنگاه‌های اقتصادی گردشگری
- افزایش بهره‌وری و کارایی پرسنل بخش خصوصی و دولتی گردشگری
- رسیدن به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت صنعت گردشگری در کسب درآمدهای عرضه و توسعه اقتصادی (Khodaei and Kalantari KhalilAbad, 2013:7)

با توجه به اهمیت توانمندسازی نیروی انسانی، در دهه‌های اخیر، پژوهش‌های مختلفی در این زمینه انجام گرفته است. از جمله می‌توان به تحقیقات (Fulford and Enz, 1995)، اشاره کرد که پیشنهاد نموده‌اند به منظور کسب اطلاعات بیشتر در مورد مفهوم و شیوه توانمندسازی باید موضوعات مختلف مورد مطالعه قرار بگیرد (Tohidy and Nabilou, 2012:34). در پژوهشی توانمندسازی کارکنان را، مجموعه‌ای از سیستم‌ها، روش‌ها و اقداماتی می‌داند که از راه توسعه قابلیت و شایستگی افراد در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری، بالندگی و رشد و شکوفایی سازمان و نیروی انسانی با توجه به هدف‌های سازمان به کار گرفته می‌شوند. (Praveen, 2013). در تحقیقی که با روش توصیفی - تحلیلی انجام داده، توانمندسازی زنان را در زمینه صنعت گردشگری در ایالت Sikkim هند مورد بررسی قرار داده است، نتایج نشان دهنده‌ی این است که گردشگری در این ایالت باعث توانمندسازی اقتصادی زنان شده است، به طوری که فعالیت و اشتغال زنان در این ایالت در بخش

گردشگری نسبت به کل هندوستان درصد بالاتری را به خود اختصاص داده است (Shah Nordin, 2014). در رابطه با توانمندسازی جوامع محلی از طریق کارآفرینی گردشگری در جزیره Langkawi انجام داد که یافته‌های این تحقیق نشان دهنده این است که فعالیت‌های کارآفرینی گردشگری اثر مثبتی در اشتغال، سطح درآمد و استاندارد زندگی جوامع محلی دارد. همچنین (Krishna et al, 2015)، به بررسی نقش مشاغل خدماتی بخش گردشگری در توانمندسازی زنان پرداختند که نشان دهنده نقش مثبت در این زمینه بود. در پژوهشی دیگر (Behusan et al, 2015)، توانمندسازی زنان از طریق توسعه گردشگری را مورد بررسی قرار داده که نتیجه آن نشان دهنده نقش برجسته گردشگری در توانمندسازی زنان از طریق ایجاد اشتغال و بهبود وضعیت اقتصادی و اجتماعی زنان در جامعه بوده است. در این پژوهش همانند بررسی‌های قبلی به بررسی شرایط اقتصادی و اجتماعی زنان و تأثیرات گردشگری بر این شرایط پرداخته شد. اما آن چه که در این پژوهش مطرح است تکیه بر سایر ابعاد مانند روان شناختی، فنی - آموزشی و... است که از دید جامع تری به موضوع نگاه کرده است و موجب دستیابی به نتایج بهتری از نظر زنان شده است؛ که می‌تواند به بهبود وضعیت کمک کند.

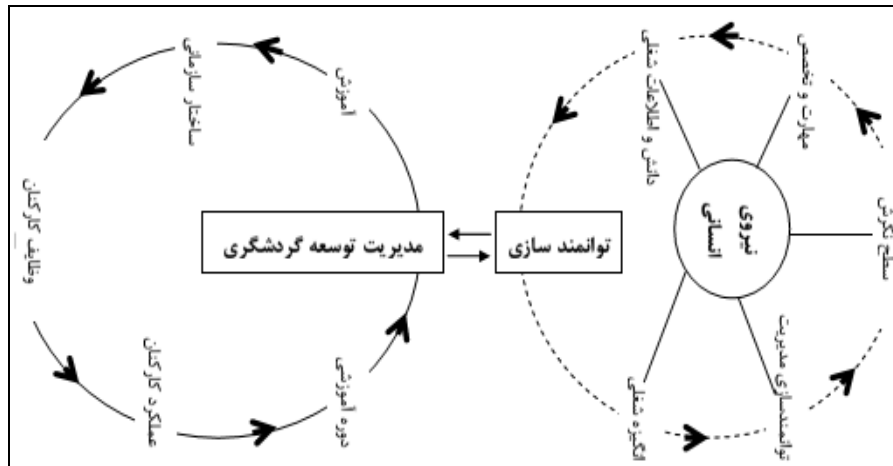
همچنین (Buttler, 2015) در پژوهشی پرورش و ارتقای توانمندسازی جامعه و ظرفیت سازی آن را در Dullstroom آفریقای جنوبی بررسی نمود، دستاورد پژوهش این بوده است که توانمندسازی و ارتقای آن در این منطقه محقق شده است هرچند که در زمینه‌های دیگر دستیابی به آن صورت نگرفته ولی در بخش گردشگری به دلیل حمایت از کسب و کار جامعه محلی این توانمندسازی موفقیت آمیز بوده است. در پژوهشی، (Khumalo and et al, 2015) در زمینه توانمندسازی مدیران به بررسی افزایش عملکرد مدیران گردشگری مناطق حفاظت شده در قرن بیست و یکم پرداختند، که نتایج این پژوهش حاکی از این است که با توجه به نظریه توانمندسازی زنان در این زمینه نیز، مدیران زن و مرد به صورت همگام می‌توانند به روند درحال تغییر منابع طبیعی و چالش‌های موجود در زمینه گردشگری با ارائه یک چهارچوب درست و اصولی برای افزایش آگاهی و قدرت مدیران در چهار بعد پاسخ دهند. محمدی (۱۳۸۴) در پژوهشی، غنی سازی شغلی، تفویض اختیار، پاداش مبتنی بر عملکرد، مدیریت مشارکتی و تشکیل تیم‌های کاری را به عنوان راه‌های اصلی توانمندسازی پیشنهاد می‌کند. (Mohammadi, 2002). همچنین، ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۲) معتقدند انگیزه‌های فردی، غنی سازی شغلی، آموزش شغلی، مدیریت مشارکتی و نگرش شغلی به ترتیب بیشترین تأثیر را در افزایش عملکرد و توانمندسازی نیروی انسانی سازمانی دارند. (Ebrahim Zadeh et al, 2011). در پژوهشی به بررسی نقش گردشگری در توانمندسازی زنان روستای زیارت پرداخته است. (Khajehshahkuee, 2013) نتیجه این پژوهش نشان داد که گردشگری در روستای زیارت در درجه اول باعث توانمند سازی اقتصادی زنان روستا و در درجه‌ی بعدی توانمند سازی فرهنگی و در آخر توانمند سازی اجتماعی شده است. در تحقیقی دیگر (Imenigheshlagh and et al, 2013) بر نقش گردشگری در توسعه کارآفرینی زنان روستایی در روستاهای کندوان و اسکو بررسی‌هایی انجام داده است. نتایج نشان داده است که رونق گردشگری در نواحی روستایی فرصت‌های زیادی برای فعالیت زنان ایجاد کرده است. در تحقیقی (Esmaelpur et al, 2015) به بررسی نقش توانمندسازی نیروی انسانی در توسعه صنعت گردشگری به عنوان تدبیری که رقابت در صنعت گردشگری را ممکن می‌سازد، پرداختند.

در مقاله‌ای دیگر (Heydarisarban et al, 1393)، به بررسی نقش گردشگری در توانمند سازی اجتماعی زنان روستای ده زیارت در استان فارس پرداخته‌اند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که بین توسعه گردشگری روستایی و میزان توانمندی اجتماعی زنان روستای مورد مطالعه رابطه معنی‌داری وجود دارد، به طوری که این رابطه در معیارهای اعتماد اجتماعی، انسجام و همبستگی اجتماعی، برون گرایی و تعلق مکانی ملموس تر می‌باشد.

روش تحقیق :

پژوهش حاضر، از نوع تحقیق توصیفی- همبستگی و به لحاظ هدف کاربردی است، جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش، کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد به تعداد ۱۳۰ نفر می‌باشند که از میان آنها بر اساس جدول مورگان تعداد نمونه متناسب با جامعه به تعداد ۹۷ نفر تعیین گردیده است. برای روش نمونه گیری نیز از روش تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه می‌باشد، که مبتنی بر

۴ سؤال عمومی و ۲۸ سؤال تخصصی طراحی شده و برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه از روایی محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. میزان آلفای بدست آمده ۰/۷۶۹ است، که نشان دهنده پایایی بالای ابزار پژوهش می‌باشد. پس از توزیع و جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS صورت گرفته و بنا به ضرورت از شیوه‌های آمار توصیفی از قبیل فراوانی، میانگین و غیره استفاده شده و در بخش آمار استنباطی نیز، جهت آزمون فرضیه‌ها از روش‌ها و تکنیک‌های مختلفی نظیر آزمون همبستگی (ضریب همبستگی پیرسون)، رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده و داده‌ها از طریق نرم‌افزار Amos22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. تحلیل مسیر، اولین بار توسط سوال رایت (۱۹۳۴م)، در ارتباط با تجزیه کردن مجموع همبستگی بین دو متغیر در یک سیستم علی معرفی گردیده است (Kalantary, 2006). در شکل شماره ۱ چگونگی ارتباط بین متغیرها در قالب مدل مفهومی پژوهش نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

یافته‌های تحقیق:

یافته‌های توصیفی: تجزیه و تحلیل یافته‌های توصیفی مربوط به مشخصات کارشناسان نشان می‌دهد که از مجموع ۷۰ نفر نمونه مورد مطالعه، ۱۱ نفر (۱۵/۷ درصد) زن و ۵۹ نفر (۸۴/۳ درصد) مرد هستند. از کل نمونه مورد مطالعه، ۱۲/۹ درصد بین ۲۰-۳۰ سال، ۷۱/۴ درصد بین ۳۰-۴۰ سال و ۱۵/۷ درصد بین ۴۰-۵۰ سال سن دارند. از لحاظ تحصیلات، ۷/۱ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۲۲/۹ فوق دیپلم، ۴۸/۶ درصد لیسانس و ۲۱/۴ درصد تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر دارند. از نظر سابقه کار نیز، ۱۰ درصد کمتر از پنج سال، ۴۲/۹ درصد بین ۵-۱۰ سال، ۳۸/۶ درصد بین ۱۰-۱۵ سال و ۸/۶ درصد از نمونه مورد مطالعه، بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند.

یافته‌های استنباطی و تحلیلی تحقیق:

جهت بررسی فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

- **آزمون فرضیه اول:** «بین مهارت و تخصص شغلی نیروی انسانی سازمانی و توسعه گردشگری رابطه معناداری وجود دارد». این متغیر شامل ۲ سؤال (سؤال ۱ و ۲) می‌باشد. دسته بندی سؤالات این متغیر منطبق با ساختار معنایی است. در جدول شماره ۱ مقدار همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته در سطح معناداری ۰/۰۰، ۰/۶۳۴ می‌باشد؛ که نشان دهنده همبستگی نسبتاً بالای بین دو متغیر است. بنابراین، مهارت و تخصص شغلی، یکی از مبانی اصلی برای توانمندسازی می‌باشد و بهره مندی نیروی انسانی سازمانی (به خصوص نیروهای کلیدی و اثربخش) از مهارت و تخصص شغلی، به عنوان مهم‌ترین نیازهای سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، جهت توانمندسازی نیروی انسانی و توسعه گردشگری می‌تواند به حساب آید.

جدول ۱- همبستگی بین تخصص شغلی (توانمندسازی نیروی انسانی) و توسعه گردشگری

	تخصص شغلی	توسعه گردشگری
همبستگی پیرسون تخصص شغلی	۱	$^{**}0/634$
<i>Sig.</i>		۰/۰۰۰
<i>N</i>	۹۷	۹۷
همبستگی پیرسون توسعه گردشگری	$^{**}0/634$	۱
<i>Sig.</i>	۰/۰۰۰	
<i>N</i>	۹۷	۹۷

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵.

با توجه به آزمون رگرسیون فرضیه، ضریب تعیین، بین دو متغیر (مهارت و تخصص شغلی نیروهای انسانی سازمانی و توسعه گردشگری)، $0/393$ درصد است. یعنی مهارت و تخصص شغلی نیروی انسانی در سازمان، 39 درصد از تغییرات ایجاد شده در توسعه گردشگری (یعنی متغیر وابسته) را پیش بینی می‌کند. (جدول شماره ۲). همچنین، جدول تحلیل واریانس رگرسیون، نیز خطی بودن رابطه بین دو متغیر (مهارت و تخصص شغلی نیروی انسانی و توسعه گردشگری)، را تأیید می‌کند؛ زیرا مقدار عددی *Sig.* کمتر از 5 درصد است. با توجه به داده‌ها، رابطه این دو متغیر با سطح معناداری $0/00$ ، تأیید و ضریب استاندارد شده *Beta*، آن نیز $0/634$ است؛ که نشان می‌دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مستقل، $0/634$ در متغیر وابسته تغییر ایجاد می‌شود.

جدول ۲- ضریب همبستگی، تحلیل واریانس و تحلیل رگرسیون تأثیر تخصص شغلی نیروی انسانی بر توسعه گردشگری

ضریب همبستگی و ضریب تعیین رگرسیون					
<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>		
$^{a}0/634$	$0/401$	$0/393$	۱۰/۳۸۵۱۱		
تحلیل واریانس رگرسیون (ANOVA)					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	۴۷۴۵/۸۷۱	۱	۷۲۳/۴۷۴۴	۳۸۱/۴۵	۰/۰۰۰
<i>Residual</i>	۷۴۱۲/۶۵۱	۹۵	۷۲۱/۱۰۸		
<i>Total</i>	۱۲۴۵۱/۳۴۱	۹۶			
تحلیل رگرسیون تأثیر تخصص شغلی نیروی انسانی بر توسعه گردشگری					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(عرض از مبدأ)	۱۴/۸۹۹	۴/۷۸۹		۳/۱۶۴	۰/۰۰۳
تخصص شغلی	۲/۱۹۸	۰/۳۷۱	$0/634$	۶/۹۰۲	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵.

- آزمون فرضیه دوم: «بین دانش و اطلاعات شغلی نیروی انسانی سازمانی و توسعه گردشگری رابطه معناداری وجود دارد». تعداد سؤالات این شاخص ۵ سؤال (سؤال ۳، ۴، ۵، ۶، ۷) می‌باشد که این گروه نیز با توجه به ساختار معنایی دسته بندی شده است. طبق جدول شماره ۳ مقدار همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته در سطح معناداری $0/00$ ، $0/721$ می‌باشد؛ که نشانه همبستگی بالای بین دو متغیر است. بنابراین، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، برای توسعه گردشگری، به نیروی انسانی با دانش اطلاعات بالا نیازمند است. زیرا، دانش با تجربه ترکیب شده و اقدام صحیح را ممکن می‌سازد و نیروی انسانی دانش محور، نقش مهمی برای سازمان ایفا می‌کند.

جدول ۳- همبستگی بین دانش شغلی (توانمندسازی نیروی انسانی) و توسعه گردشگری

همبستگی	دانش شغلی	توسعه ی گردشگری
همبستگی پیرسون دانش شغلی <i>Sig.</i> <i>N</i>	۱ ۹۷	**۰/۷۲۱ ۰/۰۰۰ ۹۷
همبستگی پیرسون توسعه گردشگری <i>Sig.</i> <i>N</i>	**۰/۷۲۱ ۰/۰۰۰ ۹۷	۱ ۹۷

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

با توجه به آزمون رگرسیون فرضیه، ضریب تعیین، بین دو متغیر (دانش و اطلاعات شغلی نیروهای انسانی سازمانی و توسعه گردشگری)، ۰/۵۱۱ درصد است. یعنی دانش و اطلاعات شغلی نیروی انسانی در سازمان، ۵۱ درصد از تغییرات ایجاد شده در توسعه گردشگری را پیش بینی می‌کند. (جدول شماره ۴). تحلیل واریانس رگرسیون نیز خطی بودن رابطه بین دو متغیر (دانش و اطلاعات شغلی نیروی انسانی و توسعه گردشگری)، را تأیید می‌نماید؛ زیرا، مقدار عددی *Sig* کمتر از ۵ درصد است. با توجه به جدول ۴، رابطه معنادار این دو متغیر با سطح معناداری ۰/۰۰، تأیید می‌شود؛ که ضریب استاندارد شده *Beta* آن نیز ۰/۷۲۱ است؛ که نشان می‌دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مستقل، ۰/۷۲۱ در متغیر وابسته تغییر ایجاد می‌شود. جدول ۴- ضریب همبستگی، تحلیل واریانس و تحلیل رگرسیون تأثیر دانش شغلی نیروی انسانی بر توسعه ی گردشگری

ضریب همبستگی و ضریب تعیین رگرسیون					
<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>		
^a ۰/۷۲۱	۰/۵۱۹	۰/۵۱۱	۳۸۵۷/۹		
تحلیل واریانس رگرسیون (ANOVA)					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	۷۳/۶۱۶۴	۱	۸۵/۶۱۶۴		
<i>Residual</i>	۸۲/۶۱۰۹	۹۵		۸۹۱/۶۷	^a ۰/۰۰۰
<i>Total</i>	۷۸/۱۲۲۳۴	۹۶	۷۴۵/۸۸		
تحلیل رگرسیون تأثیر دانش شغلی نیروی انسانی بر توسعه ی گردشگری					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
دانش شغلی	۹/۷۷۲	۴/۴۵۱		۲/۱۸۱	۰/۰۳۶
	۳/۶۴۹	۰/۴۳۷	۰/۷۲۱	۱/۴۵۳۸	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

- آزمون فرضیه سوم: «بین سطح نگرش نیروی انسانی سازمانی به موقعیت شغلی خود و توسعه گردشگری رابطه معناداری وجود دارد». تعداد سؤالات این شاخص نیز ۴ سؤال (سؤال ۱۰، ۹، ۸، ۱۱) می‌باشد. سؤالات این شاخص نیز همانند دو شاخص قبل از طریق ساختار معنایی دسته بندی شده است. مطابق جدول شماره ۵ مقدار همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته در سطح معناداری ۰/۰۰، ۰/۶۳۲ می‌باشد؛ که نشان دهنده همبستگی نسبتاً بالای بین دو متغیر می‌باشد.

جدول ۵- همبستگی نگرش به موقعیت شغلی (توانمندسازی نیروی انسانی) و توسعه ی گردشگری

	سطح نگرش	توسعه ی گردشگری
<i>Pearson Correlation</i>	۱	**۰/۶۳۲
سطح نگرش		۰/۰۰۰
<i>Sig.</i>	۹۷	۹۷
<i>N</i>		
<i>Pearson Correlation</i>	**۰/۶۳۲	۱
توسعه ی گردشگری	۰/۰۰۰	
<i>Sig.</i>	۹۷	۹۷
<i>N</i>		

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

با توجه به آزمون رگرسیون فرضیه، ضریب تعیین، بین دو متغیر (سطح نگرش به موقعیت شغلی و توسعه گردشگری)، ۰/۳۸۹ درصد است. یعنی سطح نگرش شغلی نیروی انسانی سازمانی نسبت به موقعیت شغلی خود، ۳۸ درصد از تغییرات ایجاد شده در توسعه گردشگری (یعنی متغیر وابسته) را پیش بینی می کند. (جدول شماره ۶). تحلیل واریانس رگرسیون، نیز خطی بودن رابطه بین دو متغیر (سطح نگرش نسبت به موقعیت شغلی و توانمندسازی مدیریت توسعه گردشگری)، را تأیید می کند؛ زیرا، مقدار عددی *Sig* کمتر از ۵ درصد است. با توجه به جدول شماره ۶، رابطه معنادار این دو متغیر با سطح معناداری ۰/۰۰۰ تأیید می شود؛ که ضریب استاندارد شده *Beta* آن نیز ۰/۶۳۲ است؛ که نشان می دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مستقل (سطح نگرش به موقعیت شغلی)، در ۰/۶۳۲ در متغیر وابسته تغییر ایجاد می شود.

جدول ۶- ضریب همبستگی، تحلیل واریانس و تحلیل رگرسیون تأثیر سطح نگرش نیروی انسانی بر توسعه ی گردشگری

ضریب همبستگی و ضریب تعیین رگرسیون					
<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>		
^a ۰/۶۳۲	۰/۳۹۹	۰/۳۸۹	۸۲۴۶۷/۱۰		
تحلیل واریانس رگرسیون (ANOVA)					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	۴۴۷۴/۷۶۴	۱	۴۴۷۴/۷۶۴	۳۸/۸۱۸	^a ۰/۰۰۰
<i>Residual</i>	۸۷۱۲/۷۱۱	۹۵	۹۱/۸۱۲		
<i>Total</i>	۱۲۴۴۱/۲۳۶	۹۶			
تحلیل رگرسیون تأثیر سطح نگرش نیروی انسانی بر توسعه ی گردشگری					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	۱۷/۹۸۵	۴/۷۱۵		۴/۱۱۲	۰/۰۰۰
سطح نگرش	۲/۱۸۱	۰/۳۶۲	۰/۶۳۲	۶/۴۴۳	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

- آزمون فرضیه چهارم: «بین انگیزه شغلی نیروی انسانی سازمانی و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد». تعداد سؤالات این شاخص ۴ سؤال (۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵) می باشد که براساس ساختار معنایی دسته بندی شده اند. طبق جدول شماره ۷، ارائه شده است، مقدار همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته در سطح معناداری ۰/۰۰۰، ۰/۷۰۴ بدست آمده که نشان دهنده همبستگی نسبتاً بالای بین دو متغیر می باشد. بنابراین، دارا بودن انگیزه کاری و همچنین، جهت دهی به انگیزه های سالم، می تواند به عنوان یکی از ضرورت های اساسی کاربرد نیروی انسانی در سازمان میراث فرهنگی، و توسعه گردشگری استان باشد.

جدول ۷- همبستگی بین انگیزه شغلی (توانمندسازی نیروی انسانی) و توسعه ی گردشگری

	انگیزه شغلی	توسعه ی گردشگری
<i>Pearson Correlation</i>	۱	**۰/۷۰۴
انگیزه شغلی		۰/۰۰۰
<i>Sig.</i>	۹۷	۹۷
<i>N</i>		
<i>Pearson Correlation</i>	**۰/۷۰۴	۱
توسعه ی گردشگری	۰/۰۰۰	
<i>Sig.</i>	۹۷	۹۷
<i>N</i>		

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

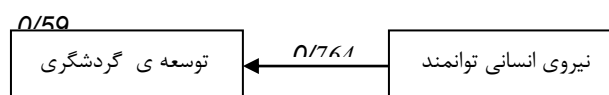
با توجه به آزمون رگرسیون فرضیه، ضریب تعیین، بین دو متغیر (انگیزه شغلی نیروی انسانی در سازمان و توسعه گردشگری)، ۰/۴۸۶ درصد است. یعنی انگیزه شغلی نیروی انسانی سازمانی، ۴۸ درصد از تغییرات ایجاد شده در توسعه گردشگری (یعنی متغیر وابسته) را پیش بینی می‌کند. (جدول شماره ۸). تحلیل واریانس رگرسیون، نیز خطی بودن رابطه بین دو متغیر (انگیزه شغلی و توسعه گردشگری)، را تأیید می‌کند؛ زیرا، مقدار عددی *Sig* کمتر از ۵ درصد است. با توجه به جدول ۸، رابطه معنادار این دو متغیر با سطح معناداری ۰/۰۰۰، تأیید می‌شود؛ که ضریب استاندارد شده *Beta*، آن نیز ۰/۷۰۴ است؛ که نشان می‌دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مستقل، ۰/۷۰۴ در متغیر وابسته تغییر ایجاد می‌شود.

جدول ۸- ضریب همبستگی، تحلیل واریانس و تحلیل رگرسیون تأثیر انگیزه شغلی بر توسعه ی گردشگری

ضریب همبستگی و ضریب تعیین رگرسیون					
<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>		
^a ۰/۷۰۴	۰/۴۹۵	۰/۴۸۶	۸۵۶۷/۹		
تحلیل واریانس رگرسیون (ANOVA)					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	۵۷۱۴/۸۷۶	۱	۵۹۴۳/۹۸	۱۰۱/۵۹	^a ۰/۰۰۰
<i>Residual</i>	۶۶۱۴/۹۸۱	۹۵	۹۶/۴۳۱		
<i>Total</i>	۱۲۱۷۱/۹۸۷	۹۶			
تحلیل رگرسیون تأثیر انگیزه شغلی بر توسعه ی گردشگری					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(<i>Constant</i>)	۲۰/۲۲۱	۳/۴۱۲		۶/۳۱۲	۰/۰۰۰
انگیزه شغلی	۱/۹۹۶	۰/۲۷۱	۰/۷۰۴	۷/۸۷۳	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

- آزمون فرضیه پنجم: «بین نیروی انسانی توانمند (تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان) و توسعه گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معناداری وجود دارد». برای این متغیر ۱۳ سؤال (سؤال ۲۸-۱۵) در نظر گرفته شده است و بر اساس ساختار معنایی دسته بندی شده‌اند. برای آزمون این فرضیه، از تحلیل مسیر در نرم افزار *AMOS22* استفاده شده است. الگوی علی نقش توانمندسازی نیروی انسانی توانمند در توسعه گردشگری در شکل شماره ۱، ارائه شده است. در این شکل دیده می‌شود که نیروی انسانی توانمند، تأثیر مستقیم و معنی داری را بر توسعه گردشگری در استان کهگیلویه و بویراحمد می‌تواند داشته باشد.



شکل ۲- الگوی علی نقش توانمند سازی نیروی انسانی در توسعه گردشگری

با توجه به شکل شماره ۲، رابطه معنادار بین دو متغیر (نیروی انسانی توانمند و توسعه گردشگری)، با سطح معناداری ۰/۰۰، تأیید می‌شود؛ زیرا، همانطور که در شکل نمایان است، ضریب استاندارد شده $Beta$ ، آن ۰/۷۶۴ است؛ که نشان می‌دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مستقل، ۰/۷۶۴ در متغیر وابسته تغییر ایجاد می‌شود. همچنین، میزان واریانس تبیین شده در فرضیه فوق، ۰/۵۹ درصد است؛ به عبارتی، حضور نیروی انسانی توانمند در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان کهگیلویه و بویراحمد (به عنوان متغیر مستقل)، می‌تواند ۵۹ درصد از تغییرات ایجاد شده در توسعه گردشگری در این استان (به عنوان متغیر وابسته) را پیش بینی کند. در جداول شماره ۹، ۱۰، نتایج تفصیلی از تحلیل مسیر بین دو متغیر ارائه شده است.

جدول ۹- ضریب رگرسیون و مقادیر شاخص های جزئی حاصل از تحلیل مسیر و ضریب رگرسیون استاندارد شده

ضریب رگرسیون استاندارد شده	<i>P-Value</i>	<i>C.R</i>	<i>S.E</i>	ضریب رگرسیون	فرضیه ۵
۰/۷۶۴	۰/۰۰	۹/۶۶۲	۰/۰۸۷	۰/۷۸۴	رابطه بین نیروی انسانی توانمند و توسعه ی گردشگری

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

جدول ۱۰- تجزیه تأثیرات نیروی انسانی توانمند در توسعه گردشگری

متغیرها	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر علی کل
اثرات نیروی انسانی توانمند بر توسعه ی گردشگری	۰/۷۶۴	۰/۰۰۰	۰/۷۶۴

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵.

نتیجه گیری:

صنعت گردشگری امروزه به عنوان یکی از سودآورترین صنایع جهان، در محیطی رقابتی، کیفیت گرا، کارآفرین و تحول گرا فعالیت می‌کند، لذا مستلزم دست یابی به نیروی انسانی توانمند، به عنوان ابزار مدیریت اثر بخش می‌باشد و تحقق این امر، توان رقابتی پذیری مقاصد گردشگری را فراهم می‌کند. در پژوهش حاضر، چهار مؤلفه نیروی انسانی توانمند یعنی (مهارت و تخصص شغلی، دانش و اطلاعات شغلی، سطح نگرش و انگیزه شغلی کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری)، به عنوان عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری در استان کهگیلویه و بویراحمد مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفت. با توجه به نتایج آزمون فرضیات پژوهش، بر اساس ضرایب همبستگی محاسبه شده، میان چهار مؤلفه مهارت و تخصص شغلی، دانش و اطلاعات شغلی، سطح نگرش و انگیزه شغلی و توسعه گردشگری در استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه معنی داری به ترتیب در سطح ۰/۶۳۴، ۰/۷۲۱، ۰/۶۳۲، ۰/۷۰۴ وجود دارد. در ضمن نتایج حاصل از تحلیل مسیر حاکی از این بود که متغیر نیروی انسانی توانمند، در توسعه گردشگری با ضریب ۰/۷۶۴ تأثیرات مثبت و مستقیمی دارد. می‌توان چنین استنباط نمود که مؤلفه‌های مورد بررسی به عنوان متغیرهای مستقل در پژوهش بر توسعه گردشگری به عنوان متغیر وابسته، تأثیرگذار می‌باشد و می‌تواند موجبات بالندگی و در نتیجه با به کارگیری مؤثر و مفید این عوامل و تلاش در جهت ارتقای این عوامل که باعث توانمندسازی نیروی انسانی و در نتیجه توسعه گردشگری دارد، توان رقابتی در عرصه رقابت ملی و حتی بین‌المللی برای صنعت گردشگری استان فراهم سازد. به جهت اینکه توجه به عواملی همچون مهارت و تخصص شغلی، دانش و اطلاعات شغلی، انگیزه شغلی و سایر عوامل و همچنین بهبود آنها از وضع موجود به مراحل بالاتر تأثیر مستقیمی را بر قدرت و توان مدیریتی بخش گردشگری دارد، که موجب پیشرفت در این حوزه و رشد آن می‌شود. لذا، باید به امر توانمندسازی نیروی انسانی به عنوان راهبرد توسعه گردشگری و همچنین به عنوان یکی از اساسی‌ترین راهکارهای کسب مزیت رقابتی در بازار رقابتی صنعت

سودآور گردشگری توجه ویژه کرد. همچنین، قابل ذکر است که، با توجه به تغییرات سریع محیطی، اقتصاد و بازار گردشگری، توانایی مقاصد گردشگری جهت تطابق با تغییرات محیطی و بازار گردشگری، برای بقای آنها مؤثر است و توانمندسازی نیروی انسانی سازمانی (به عنوان تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان)، می‌تواند به عنوان مؤثرترین راهبرد جهت بقای در عرصه رقابت گردشگری و همچنین کسب مزیت رقابتی در بازارهای رقابتی صنعت گردشگری باشد. در ادامه پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد.

- توجه به آموزش و تفویض اختیار کارکنان؛
- شفاف سازی نقش و وظایف محوله به کارکنان؛
- استفاده از نظام پاداش دهی مبتنی بر عملکرد کارکنان برای ایجاد انگیزه در آنها؛
- برقراری یک نظام ارزیابی عملکرد سازمان یافته؛
- ایجاد فرصت‌های لازم برای رشد و یادگیری کارکنان؛
- برگزاری دوره های آموزشی مدون و مستمر به صورت تخصصی و در زمینه وظایف و مسئولیت‌های محوله به کارکنان؛
- اصلاح ساختار سازمانی در جهت انعطاف پذیری بیشتر؛

References:

1. Aghayar, S. (2004): *a new method enabling the competitive environment. Monthly tadbir. Number 135. (in persian)*
2. Ajdari, A.R. (2014): *The role of management in tourism, science tourism. (in persian)*
3. Amin Beidokhti, A.A and N. Sharifi, (2013): *The relationship between tourism boom and social capital in the coastal areas of the Caspian Sea, Tourism Management Studies Quarterly, Vol. VII, No. 17. (in persian)*
4. Bhusan, H & K. Mohanty, (2015): *Empowering Women through Tourism Development, Odisha Review.*
5. Bowen, D.E. & E.E. Lawler, (1992): *The empowerment of service workers: What, why how and when. Sloan Management Review, 33(3), pp.: 31-39.*
6. Buhanlis, D & C. Costa, (2006): *Tourism Management Dynamics, Elsevier Oxford.*
7. Butler, G. (2015): *Fostering community empowerment and capacity building through tourism: perspectives from Dullstroom, South Africa, Journal of Tourism and Cultural Change, p.p., 1-14.*
8. Carter, M. (2001): *Strategic planning (in nonprofit or for profit organizations), <http://www.Strategicplanning.com>.*
9. Donyadydeh, A. (2011): *The role of human resource empowerment to the success of sustainable tourism, Monthly of the passengers, numbers 53 and 54. (in persian)*
10. Ebrahimzadeh, F. and H. Kuhestani, and M. Ismaili, (2011): *the role of empowerment methods to increase the human resource function of Payam Noor University of Golestan province. Master's thesis. Birjand University. (in persian)*
11. F. McCool, Stephen & K., E. Khumalo, (2015): *Empowering managers: Enhancing the performance of protected area tourism managers in the twenty-first century, p.p., 169-180.*
12. Hassanpour, H. (2013): *The development of comprehensive training on the development of Makran coast And its role in maritime authority in Iran, The first national conference on the development of Makran coast and the maritime authority of the Islamic Republic of Iran, Tehran, p.p., 1-17. (in persian)*
13. Heidari Chiane, R. (2011): *Foundations of the tourism industry planning, samt publisher, Tehran. (in persian)*
14. Heidari Sarban, V & A. Yarihesar, (2015): *examines the role of rural tourism in the social empowerment of rural women (Case study: zyarat village, city Bavanat, Fars Province), the first national conference on tourism and green tourism, Hamedan. (in persian)*
15. Hubrecht, J. & R. Teare, (1993): *A strategy for partnership in total quality service. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 5(3), pp.: 1-5.*
16. Imeni Gheshlagh, S & F. Khani, and S. Hashemi, (2013): *the role of tourism in development of rural women entrepreneurship (comparative study: kandovan and eskanda Village: city*

- osku), *Journal of Geography and Regional Development*, eighteenth issue. (in persian)
17. Ismail Pour, I & S. Z . Sadat Madineh, (2015): *the empowerment of human resources in tourism development: a strategy that makes it possible to compete in the tourism industry, international conference on sustainable development, strategies and challenges, with a focus on agriculture, natural resources, environment and tourism, Tabriz.* (in persian)
 18. Khwaja Shahkuuy, A.R.& Gh. Kfoshfar, & L. Karimi, (2013): *the role of tourism in the empowerment of rural women (case study: the of zyarat village of gorgan city), during the first, third number, pp.,106-125.* (in persian)
 19. Karroubi, M. (2010):*The Role of human communication in tourism development, Journal of Management Sciences in Iran, Issue 13,p.p.,101-130.*(in persian)
 20. Kavooosi, I & F. Ahmadi, (2011): *Globalization and the development of human resources, globalization Strategic Studies, Volume 1,p.p.,1-29.*(in persian)
 21. Khodae, Z & H. Kalantari KhalilAbad, (2013):*Tourism development with an emphasis on the training of human resources, Journal of Urban Management Studies, Vol. 4, Issue 12,p.p.,47-59.*(in persian)
 22. Krishna, p. (2015): *Woman Empowerment through Entrepreneurship in Service Sector with special Reference to SHGs in Tourism, Social Science, Vol 3, Issue,9.*
 23. Kozak, M & R. Mike, (1999): *Measuring tourist destination competitiveness: Conceptual considerations and empirical findings, Hospitality Management, 18, pp: 273-283.*
 24. Mason, P. (2003): *Tourism Impacts: Planning and Management, Butterworth- Heinemann An imprint of Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, 200 Wheeler Road, Burlington, MA 01803, First published 2003.*
 25. Mohammadi, H. (2010): *Factors in empowering human resources, Quarterly cooperation, the twentieth year, the number 204 and 205.* (in persian)
 26. Mohammadi, M.(1380): *Employee empowerment. Journal of Management Studies. Number 31 and 32.* (in persian)
 27. Morgan, Nigel & et all (2002): *New Zeland, 100% Pure. The creation of a powerful niche destination brand, Journal of brand management, 9 (4-5), PP:35-54.*
 28. Mousavi, M.N and A. Bagheri Kashkouli, (2014): *cultural tourism(nature and concepts), book publishing Arad, Tehran.*(in persian)
 29. Mousavi, M.N & M. Abdollah Zadeh, (2014): *Tourism Strategic Planning (concepts, principles and models), book publishing Arad, Tehran.*(in persian)
 30. Mousavi, MN& M . Abdllah Zadeh, & M. Ahmadian, (2014): *Multi-Attribute Decision Making Methods in tourism planning, publishing books Arad, Tehran.*(in persian)
 31. Papoli Yazdi, M. and M. Saghaei, (2007): *Tourism: the nature and implications, samt publisher, First Edition, Tehran.* (in persian)
 32. Pastor, J. (1996): *Empowerment: What it is and what it is not. Empowerment in Organizations, 4(2), pp: 5-7. <http://dx.doi.org/10.1108/09684899610118028>*
 33. Rizal ,P and R. Asokan, (2013): *Empowerment Of Women Through Tourism Industry In Sikkim State, India, International Journal of Current Research, Vol. 5, Issue, 12.*
 34. Sangari, N. (2010): *Spiritual Leadership and Empowerment, Covenant Monthly managers, No. 46.*(in persian)
 35. Shah Nordin, A.O & K. A. Tuan Lonik, & M. Jaafar, (2014):*Empowering Local Communities through Tourism Entrepreneurship: The Case of Micro Tourism Entrepreneurs in Langkawi Island, published by EDP Sciences, Volume 12, p.p,9-18.*
 36. Shobeiri, SM & et al, (2014): *Consequences of Eco-tourism on coastal areas of the Caspian Sea and local authorities' opinion, Planning and Tourism Development Journal, Vol. II, No. 5.*(in persian)
 37. Sofield, H.B. Trevor, (2003): *Empowerment for Sustainable Tourism Development, Elsevier Scince Ltd.*
 38. Tohidy, F & H. Nabilou, (2012): *Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism, Asian Social Science, Vol. 8, No. 1; January 2012.*
 39. Zayn Abadi, H.R and C. Parand, (2014): *Vocational training and employment in Iran, the country's technical and vocational education, Volume II.*(in persian)