هتل و مدرسه‌ی بین‌المللی کودکان ساحل‌نشین

مدیران آینده‌ی صنعت گردشگری را چه کسانی تربیت می‌کنند؟

گزارش: مهسا رادمنش

در حالی که بسیاری از هتل‌های بزرگ ساحل‌نشین با کمبود نیروی متخصص دست‌وپنجه نرم می‌کنند، مدرسه‌ی بین‌المللی کودکان ساحل‌نشین تلاش کرده است پاسخ این مشکل را از همان سال‌های نخست زندگی کودکان آغاز کند. این مدرسه که از مهر ۱۴۰۰ فعالیت خود را با ۱۲۰ دانش‌آموز آغاز کرده، اکنون بیش از ۴۸۰ دانش‌آموز از پیش‌دبستانی تا پایه‌ی نهم دارد و برنامه‌ی درسی آن به‌طور رسمی با همکاری چند هتل بزرگ منطقه تنظیم شده است. هدف اعلام‌شده‌ی مدرسه این است که دانش‌آموزان، بدون آنکه حرفه‌ی خاصی را برای آینده انتخاب کرده باشند، با زبان، مهارت‌های ارتباطی و نگرش درست به کار در صنعت مهمان‌نوازی آشنا شوند.

به گفته‌ی مسئولان مدرسه، برنامه‌ی درسی این مدرسه تلفیقی از آموزش‌های عمومی و مهارت‌های عملی است. در کنار دروس معمول، دانش‌آموزان از کلاس سوم به بعد با مفاهیمی مانند پذیرش مهمان، مدیریت زمان، کار تیمی و رعایت حریم شخصی آشنا می‌شوند. در کلاس پنجم، هر دانش‌آموز باید یک هفته را در بخش‌های مختلف یکی از هتل‌های همکار بگذراند و گزارشی درباره‌ی آنچه دیده و یاد گرفته است ارائه کند. در کلاس هشتم نیز، دانش‌آموزان در قالب گروه‌های کوچک، پروژه‌هایی درباره‌ی مدیریت پسماند، صرفه‌جویی در مصرف آب و برگزاری رویدادهای کوچک انجام می‌دهند.

خانم نسرین وکیلی، مدیر مدرسه، در توضیح فلسفه‌ی این برنامه گفت: «ما نمی‌خواهیم بچه‌ها را زودتر از موعد وارد بازار کار کنیم. می‌خواهیم کاری کنیم که وقتی بزرگ شدند، اگر تصمیم گرفتند در هتل کار کنند، بدانند این شغل چه ویژگی‌هایی دارد و آیا واقعاً برای آن‌ها مناسب است یا نه.» به گفته‌ی او، بسیاری از مشکلات فعلی صنعت، از جمله ترک زودهنگام شغل توسط نیروهای جوان، ناشی از انتظارهای نادرست است. او افزود: «وقتی کسی از همان ابتدا می‌داند که کار در هتل یعنی شب‌کار، تعطیلی‌های کاری و ارتباط دائم با مهمان، کمتر دچار شوک می‌شود و کمتر زود استعفا می‌دهد.»

با این حال، همه‌ی اولیا با این الگو موافق نیستند. برخی از خانواده‌ها نگران‌اند که تمرکز زودهنگام بر یک حوزه‌ی خاص، فرصت کودک برای کشف علایق دیگر را محدود کند. خانم مهتاب رضوانی، مادر یکی از دانش‌آموزان کلاس ششم، می‌گوید: «دخترم دوست دارد دامپزشک شود، اما حالا هر هفته باید درباره‌ی هتل حرف بزند. نمی‌دانم این فشار زیاد است یا نه.» مدرسه در پاسخ به این نگرانی‌ها اعلام کرده است که برنامه‌ی کارآموزی برای دانش‌آموزانی که علاقه‌ای به این حوزه ندارند، جایگزین‌هایی در نظر گرفته شده است.

هتل و نیروی کار؛ وقتی مهمان‌نوازی شغل نیست

کمبود نیروی متخصص، صنعت گردشگری ساحل‌نشین را با بحران روبه‌رو کرده است

گزارش: نگار صدیقی

در سال‌های اخیر، صنعت گردشگری در شهرهای ساحلی رونق چشمگیری داشته است. افزایش تعداد مسافران، گسترش هتل‌های بزرگ و ورود سرمایه‌گذاران تازه به این بخش، بسیاری را به این باور رسانده که آینده‌ی اقتصاد شهر در گرو توسعه‌ی همین صنعت است. اما در کنار این رشد، مشکلی کمتر دیده شده اما عمیق در حال شکل‌گیری است: کمبود نیروی انسانی آموزش‌دیده. بسیاری از هتل‌ها و مجتمع‌های تازه‌تأسیس با وجود ساختمان‌های مجلل و امکانات کامل، در تأمین پرسنل حرفه‌ای با مشکل جدی روبه‌رو هستند.

بر اساس برآوردهای محلی، در تابستان گذشته نزدیک به ۳۵ درصد از نیروهای شاغل در هتل‌های ساحل‌نشین فاقد مدرک تحصیلی مرتبط یا گذراندن دوره‌های آموزشی رسمی بوده‌اند. این نیروها اغلب به‌صورت فصلی یا با قراردادهای کوتاه‌مدت کار می‌کنند و بسیاری از آن‌ها پیش از پایان فصل شلوغ، شغل خود را رها می‌کنند. نتیجه این چرخه، افت کیفیت خدمات، نارضایتی مهمانان و در نهایت آسیب به اعتبار مقصدی است که سال‌ها برای جذب گردشگر هزینه کرده است.

خانم مهتاب رضوانی، مدیر یکی از هتل‌های ۴ ستاره‌ی منطقه، می‌گوید مشکل فقط در نبود نیرو نیست، بلکه در نبود نیروی آماده است. او توضیح می‌دهد که بسیاری از متقاضیان کار، حتی برای پست‌هایی مانند پذیرش یا خدمات اتاق، هیچ آشنایی با استانداردهای پایه‌ی مهمان‌نوازی ندارند. به گفته‌ی او، هتل مجبور است هزینه و زمان زیادی صرف آموزش‌هایی کند که در حالت عادی باید پیش‌تر انجام شده باشد. این موضوع به‌ویژه در زمان‌های اوج مشغولیت، فشار زیادی بر تیم‌های کاری وارد می‌کند و کیفیت خدمات را پایین می‌آورد.

از سوی دیگر، بسیاری از فارغ‌التحصیلان رشته‌های مرتبط با گردشگری نیز ترجیح می‌دهند وارد این صنعت نشوند. دلیل اصلی آن را می‌توان در ترکیب ساعت کاری طولانی، حقوق نه‌چندان رقابتی و فرسودگی شغلی دانست. بسیاری از دانشجویان ترجیح می‌دهند در شرکت‌های خدماتی، ادارات یا حتی کسب‌وکارهای آنلاین مشغول به کار شوند، جایی که تعادل میان زندگی شخصی و کاری بهتر حفظ می‌شود. این بی‌میلی به ورود به صنعت، به‌مرور به یک چالش ساختاری تبدیل شده است.

در مقابل، برخی مدیران هتل‌ها معتقدند که بخشی از مشکل ریشه در انتظارات غیرواقع‌بینانه دارد. آن‌ها می‌گویند که صنعت مهمان‌نوازی همیشه با سختی همراه بوده و نمی‌توان انتظار داشت که بدون تلاش و تجربه، به درآمد و جایگاه مناسب رسید. با این حال، حتی این گروه نیز تأیید می‌کنند که بدون برنامه‌ی آموزشی مشخص و حمایت‌های شغلی، حفظ نیروی کار در بلندمدت تقریباً غیرممکن است.

در پاسخ به این وضعیت، چند هتل بزرگ منطقه با همکاری یکدیگر تصمیم گرفته‌اند یک مرکز آموزشی مشترک راه‌اندازی کنند. هدف این مرکز، برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت و عملی برای نیروهای جدید و شاغل است. اگر این طرح با حمایت مالی و مشارکت واقعی همراه شود، می‌تواند گامی مهم در جهت حرفه‌ای‌تر شدن صنعت باشد. اما بدون تغییر نگاه به شغل و ارزش‌گذاری واقعی برای نیروی انسانی، هر راه‌حل کوتاه‌مدتی احتمالاً تنها مشکل را به تعویق خواهد انداخت.

هتل و مدرسه‌ی بین‌المللی کودکان ساحل‌نشین

مدیران آینده‌ی صنعت گردشگری را چه کسانی تربیت می‌کنند؟

گزارش: مهسا رادمنش

در حالی که بسیاری از هتل‌های بزرگ ساحل‌نشین با کمبود نیروی متخصص دست‌وپنجه نرم می‌کنند، مدرسه‌ی بین‌المللی کودکان ساحل‌نشین تلاش کرده است پاسخ این مشکل را از همان سال‌های نخست زندگی کودکان آغاز کند. این مدرسه که از مهر ۱۴۰۰ فعالیت خود را با ۱۲۰ دانش‌آموز آغاز کرده، اکنون بیش از ۴۸۰ دانش‌آموز از پیش‌دبستانی تا پایه‌ی نهم دارد و برنامه‌ی درسی آن به‌طور رسمی با همکاری چند هتل بزرگ منطقه تنظیم شده است. هدف اعلام‌شده‌ی مدرسه این است که دانش‌آموزان، بدون آنکه حرفه‌ی خاصی را برای آینده انتخاب کرده باشند، با زبان، مهارت‌های ارتباطی و نگرش درست به کار در صنعت مهمان‌نوازی آشنا شوند.

به گفته‌ی مسئولان مدرسه، برنامه‌ی درسی این مدرسه تلفیقی از آموزش‌های عمومی و مهارت‌های عملی است. در کنار دروس معمول، دانش‌آموزان از کلاس سوم به بعد با مفاهیمی مانند پذیرش مهمان، مدیریت زمان، کار تیمی و رعایت حریم شخصی آشنا می‌شوند. در کلاس پنجم، هر دانش‌آموز باید یک هفته را در بخش‌های مختلف یکی از هتل‌های همکار بگذراند و گزارشی درباره‌ی آنچه دیده و یاد گرفته است ارائه کند. در کلاس هشتم نیز، دانش‌آموزان در قالب گروه‌های کوچک، پروژه‌هایی درباره‌ی مدیریت پسماند، صرفه‌جویی در مصرف آب و برگزاری رویدادهای کوچک انجام می‌دهند.

خانم نسرین وکیلی، مدیر مدرسه، در توضیح فلسفه‌ی این برنامه گفت: «ما نمی‌خواهیم بچه‌ها را زودتر از موعد وارد بازار کار کنیم. می‌خواهیم کاری کنیم که وقتی بزرگ شدند، اگر تصمیم گرفتند در هتل کار کنند، بدانند این شغل چه ویژگی‌هایی دارد و آیا واقعاً برای آن‌ها مناسب است یا نه.» به گفته‌ی او، بسیاری از مشکلات فعلی صنعت، از جمله ترک زودهنگام شغل توسط نیروهای جوان، ناشی از انتظارهای نادرست است. او افزود: «وقتی کسی از همان ابتدا می‌داند که کار در هتل یعنی شب‌کار، تعطیلی‌های کاری و ارتباط دائم با مهمان، کمتر دچار شوک می‌شود و کمتر زود استعفا می‌دهد.»

با این حال، همه‌ی اولیا با این الگو موافق نیستند. برخی از خانواده‌ها نگران‌اند که تمرکز زودهنگام بر یک حوزه‌ی خاص، فرصت کودک برای کشف علایق دیگر را محدود کند. خانم مهتاب رضوانی، مادر یکی از دانش‌آموزان کلاس ششم، می‌گوید: «دخترم دوست دارد دامپزشک شود، اما حالا هر هفته باید درباره‌ی هتل حرف بزند. نمی‌دانم این فشار زیاد است یا نه.» مدرسه در پاسخ به این نگرانی‌ها اعلام کرده است که برنامه‌ی کارآموزی برای دانش‌آموزانی که علاقه‌ای به این حوزه ندارند، جایگزین‌هایی در نظر گرفته شده است