

آسیب‌شناسی کیفیت آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور

سید محمد علوی*

استاد گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشکده زبان‌ها و ادبیات خارجی، دانشگاه تهران،
تهران، ایران

شیوا کیوان پناه**

دانشیار گروه زبان انگلیسی، دانشکده زبانها و ادبیات خارجی، دانشگاه تهران،
تهران، ایران

اسداله شریفی***

دکتری آموزش زبان انگلیسی، دانشکده زبانها و ادبیات خارجی، دانشگاه تهران،
تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۶/۰۳/۰۷، تاریخ تصویب: ۹۶/۰۵/۰۴، تاریخ چاپ: مرداد ۱۳۹۶)

چکیده

هدف این مقاله آسیب‌شناسی کیفیت آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های ایران با استفاده از مدل کیرکپتریک (Kirkpatrick) است و در آن، واحدهای زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های ایران از چهار سطح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این مطالعه کیفیت اجرای دروس مربوطه از دیدگاه ۵۰ مدرس زبان انگلیسی در این دانشگاه‌ها، ۲۰۰ فارغ‌التحصیل کارشناسی رشته گردشگری و ۳۰ مدیر و صاحب کسب‌وکار در صنعت گردشگری ایران مورد بررسی قرار گرفت. ابزار پژوهش در این مطالعه شامل مستندات، پرسشنامه و مصاحبه بود. نتایج مطالعه نشان داد که اکثر فارغ‌التحصیلان مهارت قابل قبول برای گوش دادن، صحبت کردن، خواندن و نوشتن به زبان انگلیسی با توجه به اهداف تعریف‌شده توسط شورای عالی برنامه‌ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و همچنین جهت اشتغال در صنعت گردشگری را نداشتند. کاهش تعداد دانشجویان در کلاس، تجهیز کلاس‌ها به امکانات کافی، کاهش زمان صحبت مدرسین در کلاس درس، افزایش زمان صحبت کردن دانشجویان در کلاس، بهبود انگیزه دانشجویان از پیشنهادات این مطالعه بوده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، ارزیابی برنامه آموزشی، مدل Kirkpatrick، انگلیسی تخصصی گردشگری، فارغ‌التحصیلان رشته گردشگری.

* E-mail: smalavi@ut.ac.ir

** E-mail: shkaivan@ut.ac.ir

*** E-mail: sharifi.asad@yahoo.com

۱. مقدمه

یادگیری زبان انگلیسی به‌عنوان زبان دوم از مؤلفه‌های موفقیت بسیاری از افراد در دنیای امروز به‌شمار می‌رود. به همین دلیل، برنامه آموزش زبان انگلیسی بیش از پیش در نظام‌های آموزشی کشورها در سطوح مختلف ابتدایی، راهنمایی، دانشگاه‌ها و گنجانده شده است. هدف نهایی این برنامه‌ها بهبود مهارت زبان انگلیسی در فراگیران به‌منظور ایجاد ارتباط مؤثر در سطوح بین‌المللی است. جهت تحقق این هدف و توسعه مهارت زبان انگلیسی فراگیران کشورهای مختلف از نظام‌های آموزشی متفاوتی با استفاده از روش‌ها، مواد آموزشی، سرفصل‌ها و تکنولوژی بهره می‌گیرند.

یکی از متداول‌ترین زبان‌های خارجی در ایران زبان انگلیسی است. شاید دلیل این امر ناشی از نقش کلیدی زبان انگلیسی در تجارت بین‌المللی، سفر و گردشگری، یادگیری علوم جدید و ... باشد. در حقیقت، داشتن مهارت زبان انگلیسی راه را برای موفقیت افراد در تحصیل، یافتن شغل بهتر، مهاجرت به کشورهای دیگر و غیره هموارتر می‌سازد. و آینده تحصیلی و شغلی بهتری را برای آنها رقم می‌زند.

از آنجائی که زبان انگلیسی نه زبان رسمی و نه ابزار آموزش در کشور ایران است، این زبان به‌عنوان زبان خارجی تدریس می‌گردد. طبق برنامه تدوین شده از سوی سازمان پژوهش و برنامه ریزی درسی وزارت آموزش و پرورش، زبان انگلیسی از اولین سال دوره متوسطه تا سطح پیش‌دانشگاهی جمعاً به مدت ۲۹۴ ساعت در طول ۶ سال تحصیلی آموزش داده می‌شود که از این میزان ساعات، ۸۴ ساعت در دوران پیش‌دانشگاهی و مابقی آن در ۵ سال و هر سال به مدت ۴۲ ساعت تدریس می‌گردد. این درس جزء دروس اجباری در طول این ۶ سال تحصیلی بوده که بر بهبود توانایی خواندن، لغت و گرامر زبان آموزان تأکید دارد. همچنین، زبان انگلیسی در دانشگاه‌های ایران به‌عنوان زبان عمومی تدریس می‌شود که معمولاً یک درس سه واحدی بوده و دانشجویان ملزم به گذراندن آن می‌باشند.

از آنجائی که یادگیری زبان انگلیسی در مدارس ایران لزوماً منجر به بهبود توانایی صحبت کردن در دانش آموزان نمی‌شود و نتایج آن در زندگی واقعی چشمگیر نیست، مؤسسات زبان انگلیسی در ایران در دهه‌های اخیر موفق به جذب تعداد قابل توجهی از فراگیران علاقه‌مند شده‌اند. این مؤسسات معمولاً توسط بخش خصوصی با هدف توسعه زبان انگلیسی راه‌اندازی می‌شوند و برنامه‌های مختلفی برای زبان انگلیسی ویژه کودکان، نوجوانان، جوانان و بزرگسالان برای مکالمه با اهداف خاص، دوره‌های آمادگی آزمون‌های بین‌المللی زبان

انگلیسی و امثالهم تشکیل می‌دهند. از دوره‌های متداول در این مؤسسات می‌توان به دوره‌هایی همچون مکالمه کودکان، مکالمه بزرگسالان، بحث آزاد به زبان انگلیسی، زبان انگلیسی تجاری، ترجمه فیلم، زبان انگلیسی برای محیط‌های کسب‌وکار، دوره‌های آمادگی آزمون‌های تافل، آیلتس، جی آر ای و جی مت اشاره نمود.

انگلیسی برای رشته گردشگری در ایران

یکی از حوزه‌هایی که در آن زبان انگلیسی ضمن کاربرد فراوان روزبه‌روز جایگاه بیشتری پیدا می‌کند صنعت گردشگری است. زبان انگلیسی، زبان اصلی در صنعت گردشگری و هتلداری است. حتی بسیاری از گردشگرانی که زبان مادریشان انگلیسی نیست، در سفرهایشان به کشورهای مختلف از این زبان استفاده می‌کنند.

زبان انگلیسی، کلیدی جهت پیشرفت حرفه‌ای افرادی است که در صنعت گردشگری مشغول به کار هستند. کارمندانی که بتوانند به زبان انگلیسی صحیح‌تر و سلیس‌تر صحبت کنند، می‌توانند ارتباط بهتری با توریست‌ها و مهمانان هتل برقرار نموده و توریست‌ها را جهت سفر دوباره به کشور میزبان تشویق کنند. آن‌ها تأثیر بهتری بر روی مشتریان گذاشته و میزان رضایت از خدماتی که در هتل، تور و آژانس‌های مسافرتی، مراکز گردشگری، مراکز تفریحی ارائه می‌شود را افزایش می‌دهند. همچنین، دانستن زبان انگلیسی تعداد موقعیت‌های شغلی یک فرد جویای کار در صنعت گردشگری را در این صنعت بین‌المللی افزایش می‌دهد و به آنها کمک می‌کند که با توریست‌ها در فرودگاه‌ها، هتل‌ها، رستوران‌ها و سایر مکان‌ها به راحتی ارتباط برقرار کنند. هیچی ریدا^۱ (۱۹۸۰) بیان می‌دارد که دانش زبان انگلیسی یک عامل کلیدی در استخدام افراد در صنعت هتلداری است چرا که قابلیت پایین در زبان انگلیسی، در جذب توریست و راضی نگه‌داشتن آنها اختلال ایجاد می‌کند.

از آنجائی که بیشتر سیاست‌گذاران و مدیران بخش‌های گردشگری از نقش کلیدی زبان انگلیسی در گردشگری بین‌المللی آگاه هستند، آموزش این زبان برای صنعت گردشگری تبدیل به یکی از بخش‌های جدایی‌ناپذیر از نظام‌های آموزشی و کسب‌وکار در کشورهای موفق در جذب توریست شده است. اهمیت این مسئله چنان است که حتی مشابه آزمون‌های تافل و آیلتس که میزان توانایی عمومی زبان انگلیسی را می‌سنجند، یک آزمون بین‌المللی زبان نیز در

1. Hijirida, K. O.

صنعت گردشگری وجود دارد. این آزمون معروف به آزمون EFTI^۱ است و توسط اتاق بازرگانی و صنایع لندن (LCCI) برگزار می‌گردد که دو سطح دارد و از بخش‌های نوشتاری و شفاهی تشکیل شده است.

در سیستم آموزش عالی ایران، زبان انگلیسی معمولاً به عنوان "انگلیسی با اهداف دانشگاهی" برای دانشجویان رشته‌های گردشگری و جهانگردی آموزش داده می‌شود. همچنین زبان انگلیسی در دوره‌های "انگلیسی برای اهداف خاص" در دوره‌های مربوط به کسب و کار از قبیل دوره‌های مدیریت هتلداری برای کارمندان میز پذیرش، مدیران روابط عمومی، کارمندان غذا و نوشابه، خانه‌داران، میزبانان مرد و زن، مدیران رستوران‌ها نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. زبان انگلیسی تخصصی گردشگری نیز جزو دروس اصلی است که در نظام آموزش عالی کشور تدریس می‌گردد. در واقع، انگلیسی برای رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران به عنوان واحد اجباری برای دانشجویان رشته گردشگری تدریس می‌شود. این دانشجویان باید به‌طور متوسط ۱۷ الی ۲۰ واحد زبان انگلیسی در دانشگاه‌های ایران بگذرانند. سرفصل‌های این واحدهای درسی نشان می‌دهد که هدف اصلی در این دروس، ارتقاء توانایی دانشجویان برای ایجاد ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی است. همچنین، انگلیسی برای رشته گردشگری در برخی از مؤسساتی که دوره‌های کوتاه‌مدت گردشگری و هتلداری برگزار می‌کنند نیز تدریس می‌شود، اما تعداد فراگیرانی که در این آموزشگاه‌ها شرکت می‌کنند قابل توجه نیست. با وجود اهمیت نقش زبان انگلیسی برای دانشجویان رشته گردشگری و همچنین منابع انسانی فعال در صنعت گردشگری، تا کنون برنامه مشخصی برای تضمین کیفیت آموزش زبان تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور وجود ندارد. به همین دلیل، ارزیابی چگونگی اجرای برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور می‌تواند کمک شایانی به کسب اطلاعات لازم از روند اجرای آن و همچنین بهبود آن در صورت نیاز بنماید.

مطالعات گذشته

مروری بر ادبیات در تحقیقات گذشته در مورد آموزش و صنعت گردشگری در ایران نشان می‌دهد تاکنون هیچ مطالعه جامعی راجع به آسیب شناسی کیفیت آموزش زبان انگلیسی برای دوره‌های گردشگری در ایران انجام نگرفته است. برخی از مطالعات با توجه به دوره‌های زبان

۱. انگلیسی برای صنعت گردشگری

برای دانشجویان رشته گردشگری، تنها بر نیازهای زبانی دانشجویان برای محیط‌های کاری آینده متمرکز شده‌اند. در مطالعه نیازسنجی افضل‌ی و فخارزاده (۲۰۰۹) نیازهای نامه‌نگاری به زبان انگلیسی در دانشجویان رشته گردشگری مورد تحقیق و بررسی قرار گرفت. طی این تحقیق پژوهشگران لیست کاملی از نمونه‌های نامه‌های تجاری به متخصصانی که در زمینه‌های مدیریت هتل و گردشگری مشغول به کار بودند، ارائه دادند. این لیست توسط آنها خلاصه شد و در مرحله دوم به لیستی قابل استفاده‌تر تبدیل شد. لیست جدید از نامه‌ها، به ۵ هتل و ۲۰ آژانس مسافرتی در ایران فرستاده شد تا تکراری‌ترین موضوعاتی که این محیط‌های کسب‌وکار به صورت روزانه در نامه‌نگاری‌های مورد نیاز خود با آن مواجه هستند، مشخص شود. نتایج این مطالعه نشان داد که ۱۹ موضوع نامه جزء مهم‌ترین موضوعاتی بودند که فارغ‌التحصیلان رشته گردشگری باید راجع به آنها توانایی کافی جهت نوشتن نامه در آینده را داشته باشند.

در مطالعه ای دیگر معطریان و تحریریان (۲۰۱۴) نیازهای زبانی دانشجویان رشته مدیریت گردشگری را مورد بررسی قرار دادند. این مطالعه با هدف بررسی نیازهای زبانی دانشجویان ایرانی فارغ‌التحصیل در رشته مدیریت گردشگری بر مبنای خواسته‌ها، کمبودها و نیازها بود. محققین برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه و مصاحبه‌های تقریباً ساختارمند برای دانشجویان فارغ‌التحصیل، معلمان زبان انگلیسی، مدرسین ویژه هر درس و متخصصان در مدیریت گردشگری استفاده کردند. یافته‌های این مطالعه نشان داد که اگرچه خواسته‌ها، کمبودها و نیازهای دانشجویان در حد زیادی مشابه نبود، اما نقطه اشتراک آنها در آن بود که توانایی‌های زبان انگلیسی در دوره‌های "انگلیسی با اهداف ویژه" باید مورد تأکید قرار گیرد تا نیازهای دانشجویان فارغ‌التحصیل در رشته مدیریت گردشگری مرتفع شود.

راسخ و سیمین (۲۰۱۲) درک دانشجویان رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران از برنامه‌های انگلیسی برای اهداف دانشگاهی را مورد بررسی قرار دادند. طی این مطالعه، نیازهای ۶۰ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری مورد بررسی قرار گرفت و از آنها خواسته شد تا نظرات و ترجیحاتشان را در مورد نیازهای بازارهای حرفه‌ای هدف، سطح کنونی توانایی‌هایشان و نگرششان نسبت به نقش زبان انگلیسی در حرفه خود را بیان کنند. یافته‌ها نشان داد که مهم‌ترین مشکل برای نظارت بر دوره‌ها، هم سطح نبودن مهارت زبان دانشجویان بود. در حقیقت، نه تنها سطح مهارت زبان انگلیسی دانشجویان یکسان نبود، بلکه تفاوت معنی‌داری در نگرش‌های آنها نسبت به زبان انگلیسی نیز وجود داشت. محققان پیشنهاد دادند که علاوه بر مواردی از قبیل تأکید بیشتر به بخش زبان امتحان کنکور و اقدامات عملی

جهت تبصر بیشتر دانش آموزان در زبان انگلیسی قبل از ورود به دانشگاه، اصلاحاتی از قبیل موارد زیر در طراحی دوره باید ایجاد شود: انتخاب متون جهت تمرین خودخوانی، استفاده محدود از زبان مادری و انتخاب تمرین‌های ساده در طول هفته.

در پژوهشی دیگر، کفاشی (۲۰۰۹) مشکلات گردشگری در ایران را مورد کاوش قرار داد. در این مطالعه پژوهشگر به دنبال بررسی مشکلاتی بود که رفع آن می‌تواند به جذب بیشتر گردشگر خارجی در ایران کمک نماید. افراد شرکت‌کننده در این مطالعه ۲۰۰ گردشگر خارجی از هشت کشور مختلف و ۵۰ کارشناس گردشگری در کشور بودند. از دیدگاه افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، مواردی همچون بهبود امکانات گردشگری، میزان اقامت بیشتر، امنیت بیشتر، حمل و نقل با ثبات و منظم، تبلیغات بیشتر و به روزرسانی کیفیت آموزش گردشگری از مواردی است که باعث توسعه گردشگری در ایران می‌گردد. جالب است که نتایج این مطالعه نشان داد به روز کردن کیفیت آموزش در گردشگری یکی از عواملی است که می‌تواند رضایت گردشگر ورودی را در ایران بالا برده و سرانجام منجر به شکوفایی صنعت گردشگری در ایران شود.

در مطالعه‌ای دیگر که توسط آزادی، ملکی، طیبی و ازمل (۲۰۱۲) انجام شد پژوهشگران به دنبال تأثیر توانایی‌های زبان انگلیسی کارکنان بیمارستان‌ها بر چگونگی ارتباط آنها با گردشگران خارجی سلامت بودند. افراد شرکت‌کننده در پژوهش ۳۹ نفر گردشگر خارجی سلامت مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های دولتی و ۴۰ نفر گردشگر خارجی سلامت مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های خصوصی تهران بودند. به شرکت‌کنندگان در این پژوهش پرسشنامه‌ای شامل ۱۶ سؤال در مورد کیفیت کارکنان بیمارستان، ارتباط کلامی آنها با گردشگران خارجی، سطح تخصص آنها و امکانات موجود در بیمارستان ارائه شد. نتایج مطالعه نشان داد که علی‌رغم رضایت عمومی گردشگران خارجی سلامت از بیمارستان‌های تهران، مهارت ضعیف زبان انگلیسی کارکنان بیمارستان که در ارتباط مستقیم با آنها بودند، یکی از چالش‌های عمده‌ای بود که گردشگران سلامت اهل خاورمیانه هنگام استفاده از بیمارستان‌های ایران جهت درمان با آن مواجه بودند.

مطالعات ذکر شده و همچنین بررسی پژوهشگران مطالعه حاضر نشان می‌دهد که تاکنون پژوهش‌های کافی با هدف بررسی و آسیب شناسی کیفیت آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در ایران بصورت جامع انجام نشده و برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های ایران به صورت علمی و بر اساس یک مدل مشخص تاکنون مورد

ارزیابی قرار نگرفته است. در حقیقت، این امر شکافی را نشان می‌دهد که برطرف نمودن آن انگیزه انجام تحقیق حاضر است.

علی‌رغم اهمیت آسیب‌شناسی و ارزیابی کیفیت برنامه آموزش زبان انگلیسی در ایران با هدف تضمین کیفیت آن، تعداد مطالعات انجام شده در مورد ارزیابی آموزش زبان انگلیسی در ایران بسیار کم است (برای مثال: امیری، ۲۰۰۸، بیرجندی و نصرتی نیا، ۲۰۰۹، راضی و کارگر، ۲۰۱۴، عباسیان و افشار ایمانی، ۲۰۱۲، فروزنده و دیگران، ۲۰۰۸، کیوان‌فر، ۱۹۹۹، لنگرودی، ۱۹۹۹). با توجه به موارد ذکر شده و عدم وجود پژوهشی در کشور با هدف بررسی کیفیت آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور، این مطالعه تلاشی جهت ارزیابی برنامه زبان انگلیسی برای دانشجویان رشته گردشگری است. در واقع این مطالعه دانشجویان، تصمیم‌گیرندگان، مدرسان، برنامه ریزان محتوای درسی و روسای دانشگاه‌ها را در رسیدن به درک موقعیت کنونی از وضعیت آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های ایران آگاه کرده و همراه با آن به تعیین نقاط قوت، نقاط ضعف و کارآیی این برنامه در کشور می‌پردازد. این مطالعه با ارزیابی و فراهم نمودن یک تصویر جامع از شیوه‌ای که برنامه زبان انگلیسی در رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران انجام می‌پذیرد به تصمیم‌گیران کمک می‌کند تا در جهت ارتقاء این برنامه، تصمیمات دقیق‌تری اتخاذ نمایند. به عبارت دیگر، افرادی که در حوزه‌های مدیریت این برنامه حضور دارند می‌توانند با دانشی که از وضعیت کنونی این برنامه در ایران به دست می‌آورند سیاست‌ها و یا اقدامات لازم را جهت بهبود کیفی این برنامه ایجاد نمایند. نهایتاً، این مطالعه می‌تواند منجر به بهبود مهارت‌های زبانی دانشجویان رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران شود.

مطالعه حاضر

یکی از مواردی که در دنیای آموزش صورت می‌گیرد، ارزیابی برنامه‌های آموزشی است. افراد مختلف مدل‌های مختلفی را برای ارزیابی یک برنامه آموزشی تا کنون ارائه داده‌اند که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۱. ارزیابی بر مبنای هدف^۱
۲. ارزیابی بر مبنای مصرف‌کننده^۲

1. Objective-based evaluation

2. Consumer-oriented evaluation

۳. مدل تمایز ارزیابی^۱
۴. ارزیابی با هدف آزاد^۲
۵. ارزیابی بر مبنای مشتری^۳
۶. ارزیابی بر مبنای استفاده^۴
۷. ارزیابی بر مبنای خروجی^۵
۸. ارزیابی گورا لویز^۶
۹. مدل ارزیابی استافل بیم^۷
۱۰. ارزیابی چهارسطحی کیرک پاتریک^۸

در این راستا، برنامه‌های آموزش زبان نیز ارزیابی می‌شوند تا افراد در این حوزه از نقاط قوت و ضعف برنامه‌هایشان آگاهی یابند و در صورت لزوم آن را تغییر دهند. به علاوه، یافته‌های این ارزیابی مورد توجه بسیاری از ذینفعان این برنامه نیز می‌باشند چرا که این ارزیابی می‌تواند به آنان کمک کند که اطمینان یابند که دانشجویان تبحر زبانی مورد هدف را کسب نموده‌اند. ادبیات پیشین در مورد ارزیابی برنامه‌های آموزش زبان انگلیسی در کشور ایران بسیار ناچیز است به ویژه در حوزه‌هایی همچون انگلیسی با اهداف ویژه و انگلیسی با اهداف دانشگاهی

در این مطالعه از مدل ارزیابی کیرک پتريک (۱۹۵۹) استفاده شده است. این مدل با هدف ارزیابی برنامه‌های آموزشی توسط کیرک پتريک طراحی شده است و ارزیابی را از چهار سطح واکنش^۹، یادگیری^{۱۰}، رفتار^{۱۱} و نتایج^{۱۲} انجام می‌دهد.

1. Discrepancy model evaluation
2. Goal-free evaluation
3. Responsive/client-centered evaluation
4. Utilization-focused evaluation
5. Outcomes-based evaluation
6. Guerra-Lopez's Impact Evaluation Process
7. Stufflebeam's CIPP Model
8. Kirkpatrick's Four Levels of Evaluation
9. Reaction
10. Learning Behavior
11. Behavior
12. Results

واکنش: مبنای ارزیابی کیفیت در این سطح بررسی دیدگاه دانشجویان نسبت به آموزش، فرآیند و نتیجه آن است. به عبارت دیگر واکنش دانشجویان نسبت به برنامه آموزشی را مد نظر قرار داده و دیدگاه آنها را نسبت به مواردی همچون مدرسین، عناوین آموزشی، روش تدریس و غیره مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این سطح از ارزیابی به مدیران اجرایی برنامه آموزشی کمک می‌کند تا بتوانند تصویر مشخصی از دیدگاه دانشجویان نسبت به برنامه آموزشی داشته باشند.

یادگیری: در این سطح یادگیری واقعی و دانش کسب شده دانشجویان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، بررسی اینکه آیا اهداف آموزشی دوره حاصل شده است یا نه در این سطح مورد بررسی قرار می‌گیرد. اهمیت این سطح در این است که به مدیران اجرایی برنامه آموزشی کمک می‌کند تا تشخیص دهند دانشجویان چه چیزهای را یاد گرفته‌اند و چه چیزهایی را یاد نگرفته‌اند.

رفتار: در این سطح عملکرد واقعی دانشجویان و تغییراتی که در رفتار آنها پس از گذراندن دوره آموزشی صورت می‌گیرد مورد بررسی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، در این سطح استفاده عملی دانشجویان از دانش و مهارت کسب شده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

نتایج: در این سطح، آثار آموزش بر عملکرد یک محیط کسب و کار مورد بررسی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، بررسی میزان نتایج به دست آمده از برگزاری دوره آموزشی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از مدل کیرک پتریک استفاده شده است، سئوالات پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

۱. کیفیت برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور از منظر سطح واکنش چگونه است؟
۲. کیفیت برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور از منظر سطح یادگیری چگونه است؟
۳. کیفیت برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور از منظر سطح رفتار چگونه است؟
۴. کیفیت برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور از منظر سطح نتایج چگونه است؟

۲. روش تحقیق

۲-۱. شرکت‌کنندگان

شرکت‌کنندگان در پژوهش حاضر ۲۰۰ فارغ‌التحصیل رشته گردشگری در مقطع کارشناسی از دانشگاه‌های سراسری، آزاد اسلامی و علمی کاربردی کشور، ۵۰ مدرس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری و ۳۰ نفر از صاحبان کسب‌وکار در حوزه گردشگری کشور بودند.

۲-۲. ابزار تحقیق

ابزارهای اصلی به منظور جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه، مصاحبه و مستندات بودند. پژوهشگران با مطالعه و بررسی پژوهش‌های انجام شده که در آن مدل ارزشیابی کیرک پتریک استفاده شده بود، به طراحی پرسشنامه‌ای پرداختند که شامل دو بخش بود: اطلاعات فردی و سؤالات تستی. از مدرسین زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های سراسری، آزاد اسلامی و علمی کاربردی کشور و صاحبان کسب‌وکار در حوزه گردشگری کشور نیز مصاحبه به عمل آمد. سؤالاتی که در این مصاحبه مطرح شد مجموعه‌ای سؤال تشریحی بود که بر اساس چهار سطح مدل ارزیابی کیرک پتریک تهیه شده بود. ابزار دیگر پژوهش مستندات مربوط به سرفصل واحدهای زبان انگلیسی تخصصی گردشگری بود که شامل مواردی همچون اهداف واحد درسی، سرفصل‌های مربوطه، منابع مربوطه و نحوه سنجش دانشجویان بوده است. این سرفصل‌های درسی مصوب شورای عالی برنامه ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بوده است.

۲-۳. فرآیند پژوهش

پژوهش حاضر از مدل ارزیابی کیرک پتریک که دارای چهار سطح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج بوده و در ابتدا در سال ۱۹۵۹ طراحی شد به ارزیابی برنامه زبان انگلیسی در رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران از نقطه نظر مدرسان، دانشجویان فارغ‌التحصیل و کارفرمایان می‌پردازد. همچنین، کلیه مستندات مربوط به دروس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌ها نیز مورد تحلیل قرار گرفت.

در این ارزیابی، هم داده‌های کمی و هم داده‌های کیفی جمع‌آوری شد. داده‌های کیفی از طریق مصاحبه‌هایی با اساتیدی که در حال حاضر به تدریس زبان انگلیسی رشته گردشگری در دانشگاه‌های ایران مشغول هستند و کارفرمایان در صنعت گردشگری انجام شد. مستندات این

برنامه آموزشی نیز برای جمع‌آوری اطلاعات کافی راجع به هدف برنامه، سرفصل‌های آن، مهارت‌های مورد انتظار و غیره جمع‌آوری شد. داده‌های کمی از طریق پرسشنامه‌ای حاوی ۲۸ سؤال بود، از دانشجویان رشته گردشگری جمع‌آوری شد. به منظور بررسی اعتبار محتوایی سؤال‌های پرسشنامه که معرف ویژگی‌ها و مهارت‌های ویژه‌ای است که محقق قصد اندازه‌گیری آنها را داشته است، نه تنها از ادبیات پژوهش، بلکه از نظرات اساتید، مدیران و صاحبان کسب و کار در صنعت گردشگری و افراد متخصص در زمینه مدیریت آموزش و مدل‌های ارزیابی عملکرد آموزشی در طراحی سؤال‌های پرسشنامه استفاده شده است. همچنین به منظور بررسی پایایی درونی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور، طی یک مطالعه مقدماتی^۱ تعداد ۲۷ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شد. نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۶ بود که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول پرسشنامه بود. جهت تحلیل داده‌های کمی از مشخصه‌هایی همچون میانگین و انحراف معیار و همچنین در سطح استنباطی از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده گردید.

اولین مرحله در جمع‌آوری داده‌ها تحلیل مستندات مربوطه بود. در این مرحله به شورای عالی برنامه‌ریزی درسی در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مراجعه شد و اطلاعات مرتبط در مورد برنامه جمع‌آوری گردید. در دومین مرحله از جمع‌آوری داده‌ها، پس از کسب مجوز از مسئولین دانشگاه‌های هدف، پرسشنامه‌های تحقیق در میان ۲۰۰ دانشجوی رشته گردشگری توزیع شد. به این دانشجویان اطلاعات ضروری راجع به هدف برنامه و چگونگی تکمیل پرسشنامه داده شد. اگرچه هیچ محدودیت زمانی برای پر کردن این پرسشنامه‌ها در نظر گرفته نشده بود، هر دانشجو به طور متوسط به حدود ۱۵ دقیقه زمان جهت پر نمودن پرسشنامه احتیاج داشت.

در مرحله سوم از جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌هایی در دفاتر مصاحبه‌شوندگان انجام گردید. مصاحبه‌شوندگان عبارت بودند از ۵۰ مدرس آموزش زبان گردشگری در دانشگاه‌های کشور و ۳۰ کارفرما که فارغ‌التحصیلان این رشته را استخدام کرده بودند. در برنامه‌ریزی و انجام مصاحبه‌ها، راحتی مصاحبه‌شونده نیز مد نظر قرار گرفت. همچنین، به مصاحبه‌شوندگان در مورد محرمانه بودن اطلاعات دریافت شده اطمینان داده شد. هر مصاحبه ۱۵ حدود دقیقه به طول انجامید و در پایان مصاحبه، از مصاحبه‌شونده برای شرکت در این پژوهش تشکر شد.

۳. یافته‌ها

نتایج پژوهش حاضر با در نظر گرفتن چهار سطح اصلی مدل ارزیابی کیرک پتریک در این قسمت ارائه شده است:

۳-۱. هدف برنامه

داده‌های جمع‌آوری شده با تحلیل سرفصل واحدهای زبان تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های سراسری، آزاد اسلامی و علمی کاربردی کشور نشان می‌دهد که نیاز اصلی دانشجویان رشته گردشگری رسیدن به توانایی لازم جهت برقراری ارتباط به زبان انگلیسی در صنعت گردشگری است. به عبارت دیگر، بررسی سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری نشان می‌دهد فارغ‌التحصیلان مقطع کارشناسی رشته گردشگری باید بتوانند مهارت لازم را در زبان انگلیسی کسب نمایند تا بتوانند با گردشگران خارجی در مراکز گردشگری، هتل‌ها، آژانس‌های مسافرتی و رستوران‌های بین‌المللی ارتباط مؤثر برقرار نمایند. مصاحبه انجام شده با اساتید زبان تخصصی گردشگری دانشگاه‌های کشور نیز مؤید آن است که توانایی صحبت کردن به صورت صحیح و روان مهم‌ترین قسمت این نیاز را تشکیل می‌دهد.

بررسی سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری نشان می‌دهد مزیت‌های اصلی دروس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور عبارتند از:

- توسعه مهارت زبان انگلیسی دانشجویان رشته گردشگری در گوش دادن، صحبت کردن، خواندن، نوشتن، واژگان، گرامر و تلفظ
 - توسعه دایره واژگانی تخصصی گردشگری دانشجویان
 - توانمندسازی دانشجویان در برقراری ارتباط مؤثر به زبان انگلیسی در مراکز گردشگری همچون هتل‌ها، رستوران‌ها، آژانس‌های مسافرتی و مجتمع‌های گردشگری
- همچنین این مستندات نشان می‌دهد ذینفعان دروس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور شامل فارغ‌التحصیلان مقطع کارشناسی رشته گردشگری و همچنین صاحبان کسب و کار و مدیران مراکز گردشگری بوده‌اند.

۳-۲. سطوح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج

بررسی داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌هایی که بین ۲۰۰ دانشجوی رشته گردشگری در دانشگاه‌های کشور توزیع شد نشان داد که کیفیت برگزاری برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. دیدگاه دانشجویان در سطوح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج به شرح زیر بوده است:

جدول ۱: توزیع فراوانی نظرات شرکت کنندگان از منظر سطح واکنش مدل کیرک پتریک

ردیف	گویه	توزیع پاسخها				
		خیلی زیاد	زیاد	تا حدی	کم	خیلی کم
۱	میزان افزایش آگاهی شما در نتیجه شرکت در کلاسهای زبان تخصصی گردشگری	۱۳	۲۸	۹۲	۵۶	۱۱
۲	رضایت از شیوه تدریس اساتید	۷	۸	۴۹	۸۳	۵۳
۳	میزان جامع بودن اهداف کلاس های زبان انگلیسی	۱۸	۵۱	۸۱	۳۳	۱۷
۴	میزان برآورده ساختن انتظارات شما	۶	۱۱	۳۴	۹۶	۵۳
۵	میزان ارتباط کلاس های زبان با شغل احتمالی شما در آینده در صنعت گردشگری	۱۲۱	۵۶	۲۲	۱	۰
۶	میزان مناسبت داشتن وسایل کمک آموزشی زبان با اهداف کلاس ها	۱	۱۶	۱۲	۱۰۸	۶۳
۷	میزان توانایی اساتید در هدایت و کنترل کلاسها	۱۲	۶۱	۸۴	۲۶	۱۷
۸	کیفیت بازخوردهای ارائه شده	۱۱	۹	۲۷	۹۹	۵۴
۹	میزان تشویق اساتید به دانشجویان جهت شرکت در فعالتهای کلاسی	۱۳	۲۱	۵۸	۷۲	۳۶
۱۰	روشن و قابل فهم بودن توضیحات و آموزش اساتید	۲۲	۲۷	۶۸	۶۲	۲۱
۱۱	میزان اثربخشی کلی اساتید	۷	۱۱	۸۱	۶۸	۳۳
	میانگین سطح واکنش					۲,۷

نکات قابل تامل در سطح واکنش ارزیابی برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری این است که فارغ التحصیلان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور رضایت مطلوبی از شیوه تدریس اساتید ندارد. نتایج این پژوهش نشان داد تنها ۷,۵ درصد از آنها از شیوه تدریس اساتید خود رضایت کامل دارند. همچنین، کیفیت بازخوردهای ارائه شده توسط اساتید

نیز در وضع مطلوبی قرار ندارد و ۹۰ درصد دانشجویان از آن رضایت کامل ندارند. در مورد اثربخشی کلی اساتید نیز تنها ۹ درصد دانشجویان رضایت کامل داشتند. بررسی توصیفی مولفه سطح واکنش در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: بررسی توصیفی مولفه سطح واکنش

مولفه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	t	سطح معنی داری
واکنش	۲,۷	۰,۹۱۶	۰,۰۰۶	-۴,۶۲۳	۰,۰۰۰

برای مولفه سطح واکنش ۱۱ گویه در پرسشنامه در نظر گرفته شد. بررسی نتایج نشان داده که بین مولفه سطح واکنش با میانگین ۲,۷ و میانگین فرضی نمونه در سطح معنا داری ۰/۰۵ تفاوت معنا داری وجود دارد. بنابراین می توان اینچنین استنباط کرد که دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور ارزیابی مطلوبی در سطح واکنش نسبت به برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری کشور ندارند.

جدول ۳: توزیع فراوانی نظرات شرکت کنندگان از منظر سطح یادگیری مدل کیرک پتریک

ردیف	گویه	توزیع پاسخها				
		خیلی زیاد	زیاد	تا حدی	کم	خیلی کم
۱	آداب معاشرت	۱۵	۱۹	۴۲	۹۳	۳۱
۲	جغرافیای ایران و جهان	۸	۳۳	۸۹	۶۱	۹
۳	آشنایی با فرهنگ و ملل مختلف	۲۱	۴۹	۷۲	۴۲	۱۶
۴	ارتباط با مشتری	۹	۳۲	۵۷	۸۱	۲۱
۵	مهارت‌های ۴ گانه زبان	۱۸	۲۷	۴۸	۹۶	۱۱
۶	به روز رسانی اطلاعات در صنعت گردشگری	۲۰	۴۱	۶۶	۶۲	۱۱
	میانگین سطح یادگیری	۲,۷۹۱				

نکته قابل توجه در سطح یادگیری از دیدگاه دانشجویان رشته گردشگری این است که تنها ۲۲,۵ درصد از آنها اعتقاد دارند مهارت‌های چهارگانه گوش دادن، صحبت کردن، خواندن و نوشتن را به طور کامل فراگرفته‌اند. این امر نشان می‌دهد درصد قابل توجهی از دانشجویان از سطح مهارت‌های چهارگانه خود رضایت کافی ندارند. به عبارت دیگر، برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی در دانشگاه‌های کشور به هدف اصلی خود که همان توسعه مهارت چهارگانه دانشجویان به زبان انگلیسی بوده است تا حد زیادی نرسیده است. بررسی توصیفی مولفه سطح یادگیری در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴: بررسی توصیفی مولفه سطح یادگیری

مولفه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	t	سطح معنی داری
یادگیری	۲,۷۹	۰,۹۹۵۷	۰,۰۷۰۴	-۲,۹۵۹	۰,۰۳

برای مولفه سطح یادگیری ۶ گویه در پرسشنامه در نظر گرفته شد. بررسی نتایج نشان داده که بین مولفه سطح یادگیری با میانگین ۲,۷۹ و میانگین فرضی نمونه در سطح معنا داری ۰/۰۵ تفاوت معنا داری وجود دارد. بنابراین می‌توان اینچنین استنباط کرد که دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور ارزیابی مطلوبی در سطح یادگیری نسبت به برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری کشور ندارند.

دیدگاه دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور نشان می‌دهد تنها ۱۵,۵ درصد آنها اعتقاد دارند قادرند یافته‌های خود از کلاسهای زبان انگلیسی تخصصی گردشگری را در سطح رفتار به کار ببندند. به عبارت دیگر، اکثر دانشجویان معتقدند یافته‌های آنها در عمل و در سطح رفتار لزوماً تبدیل به خروجی ملموسی نشده است. بررسی توصیفی مولفه سطح رفتار در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۵: توزیع فراوانی نظرات شرکت کنندگان از منظر سطح رفتار مدل کیرک پتریک

ردیف	گویه	توزیع پاسخها				میانگین
		خیلی زیاد	زیاد	تا حدی	کم	
۱	پس از گذراندن واحد های زبان انگلیسی، آموخته های خود را به چه میزان می توانید در صنعت گردشگری به کار بگیرید؟	۹	۲۲	۶۶	۷۲	۳۱
۲	چه میزان از دانش و مهارت آموخته شده شما در درس زبان انگلیسی در کار مربوط به رشته مورد استفاده قرار می گیرد؟	۱۱	۲۴	۷۱	۶۵	۲۹
۳	تفاوت عملکرد شما که واحدهای زبان انگلیسی را گذرانده اید در مقایسه با آنان که واحدها را نگذرانده اند به چه ميزانی مشهود است؟	۵	۱۹	۱۲۴	۳۸	۱۴
۴	به نظر شما تغییر رفتار حرفه ای و معلومات کسب شده شما تا چه حدی ماندگار است؟	۷	۱۶	۱۳۳	۲۹	۱۵
	میانگین سطح رفتار					۲,۷

جدول ۶: بررسی توصیفی مولفه سطح رفتار

مولفه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	t	سطح معنی داری
رفتار	۲,۷	۰,۸۷۶۷	۰,۰۶۲	-۴,۷۷۸	۰,۰۰۰

برای مولفه سطح رفتار ۴ گویه در پرسشنامه در نظر گرفته شد. بررسی نتایج نشان داده که بین مولفه سطح رفتار با میانگین ۲,۷ و میانگین فرضی نمونه در سطح معنا داری ۰/۰۵ تفاوت معنا داری وجود دارد. بنابراین می‌توان اینچنین استنباط کرد که دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور ارزیابی مطلوبی در سطح رفتار نسبت به برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری کشور ندارند.

جدول ۷: توزیع فراوانی نظرات شرکت کنندگان از منظر سطح نتایج مدل کیرک پتریک

ردیف	گویه	توزیع پاسخها				
		خیلی زیاد	زیاد	تا حدی	کم	خیلی کم
۱	ارائه خدمات با کیفیت به گردشگران خارجی	۱۳	۲۱	۱۱۴	۳۸	۱۴
۲	افزایش سوددهی سازمان	۱۰	۱۲	۸۳	۷۱	۲۴
۳	رضایت گردشگران خارجی	۷	۸	۴۹	۹۶	۴۰
۴	ارتقا استانداردهای حرفه ای	۹	۱۰	۸۵	۵۹	۳۷
۵	کاهش هزینه های محل کار	۱۲	۱۳	۸۹	۵۴	۳۳
۶	وفاداری مشتری	۹	۱۴	۷۷	۷۲	۲۸
۷	کاهش شکایت از سوی گردشگران خارجی	۱۵	۱۹	۶۲	۷۹	۲۵
۲,۵۵۶	میانگین سطح نتایج					

بررسی پاسخ دانشجویان به سئوالات مربوط به سطح نتایج ارزیابی برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی در دانشگاه‌های کشور نشان می‌دهد از آنجاییکه کیفیت آموزش در این کلاسها در وضع مطلوبی نبوده است، به عقیده بیشتر آنان خروجی این کلاسها در جهت توسعه منابع انسانی و کسب و کار مثمر ثمر نبوده است. بررسی توصیفی مولفه نتایج در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸: بررسی توصیفی مولفه سطح نتایج

مولفه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	t	سطح معنی داری
نتایج	۲,۵۵۶	۰,۹۴۲۹	۰,۰۶۶۷	-۶,۶۶۴	۰,۰۰۰

برای مولفه سطح نتایج ۷ گویه در پرسشنامه در نظر گرفته شد. بررسی نتایج نشان داده که بین مولفه سطح نتایج با میانگین ۲,۵۵۶ و میانگین فرضی نمونه در سطح معنا داری ۰/۰۵ تفاوت معنا داری وجود دارد. بنابراین می‌توان اینچنین استنباط کرد که دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور ارزیابی مطلوبی در سطح نتایج نسبت به برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری کشور ندارند.

۳-۳. دیدگاه مدرسان

بررسی دیدگاه ۵۰ مدرس درس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور نشان داد که حتی مدرسین نیز از روند اجرای برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی در دانشگاه‌های کشور رضایت ندارند. آن‌ها بر این باور بودند که محدودیت‌ها و موانعی وجود دارد که باعث کاهش اثربخشی کلاس‌های زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور می‌شود که آن‌ها نیز قادر به حل این مشکلات نیستند. از نظر این مدرسان، این مشکلات عبارت بودند از:

۱-۳-۳. هم‌سطح نبودن مهارت زبان انگلیسی دانشجویان در زمان ورود به دانشگاه

از دیدگاه مدرسان زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور هم‌سطح نبودن دانشجویان از نظر سطح زبان انگلیسی در زمان ورود به دانشگاه‌ها یکی از عوامل جدی است که روش تدریس مدرسان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از دیدگاه آنان این ناهمسانی باعث می‌شود آنها نتوانند از روش تدریس دلخواه و مناسب خود استفاده نمایند. پیامد اصلی این چالش این است که آنها بجای صحبت کردن به زبان انگلیسی در کلاس خود بیشتر وقت خود را به ترجمه متون و واژگان کتب مربوطه اختصاص دهند چراکه سطح زبانی اکثریت دانشجویان حاضر در کلاس وضعیت مطلوبی نداشته و آنها حداقل‌های لازم را برای مشارکت در بحث‌های کلاسی به زبان انگلیسی ندارند.

۲-۳-۳. تعداد بالای دانشجویان در کلاسها

به عقیده مدرسان، یکی از چالش‌های اصلی در اجرای مناسب دروس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور تعداد بالای دانشجویان در کلاس‌های مربوطه بوده است. متأسفانه، یافته‌های پژوهشگران نشان داد که به‌طور میانگین حداقل ۳۰ دانشجو در هر کلاس این دوره‌ها در دانشگاه‌های کشور شرکت می‌نمایند. به عقیده ۸۸ درصد این مدرسان، تعداد بالای دانشجویان در هر کلاس باعث می‌شود زمان کافی برای صحبت کردن دانشجویان به زبان انگلیسی و همچنین اخذ بازخورد از مدرس وجود نداشته باشد.

۳-۳-۳. عدم انگیزه کافی

۵۴ درصد مدرسان زبان انگلیسی تخصصی گردشگری شرکت‌کننده در مصاحبه این پژوهش بر این باور بودند که یکی از چالش‌های اصلی در کلاس‌ها عدم انگیزه کافی دانشجویان برای یادگیری بوده است. آنها معتقد بودند افزایش گردشگر خارجی در سال‌های پیش رو میتواند عاملی باشد تا دانشجویان ارزش یادگیری زبان انگلیسی را بهتر درک کنند و نهایتاً مشارکت بیشتری در فعالیتهای کلاسی داشته باشند.

۴-۳-۳. عدم امکانات کافی امکانات ناکافی در حوزه تکنولوژی آموزشی

یافته‌های تحقیق نشان داد یکی از مشکلات اصلی اجرای مناسب دوره‌های زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور، کمبود امکانات تکنولوژیک است که به عقیده

مدرسان یکی از چالش‌های اصلی برگزاری با کیفیت دوره های زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور است. در بسیاری از مراکز علمی کاربردی تجهیزات سمعی و بصری لازم، به خصوص ویدئو پروژکتور وجود نداشت و یا نیاز به تعمیرات داشت. همچنین نبود دسترسی به اینترنت جهت نمایش وبسایت مراکز گردشگری خارج از کشور با هدف آموزش مطالب سایت و واژگان کلیدی در برخی از این مراکز دانشگاهی مشکل دیگر این حوزه بوده است.

۳-۷. دیدگاه مدیران و صاحبان کسب و کار

بررسی نظر مدیران و صاحبان کسب و کار در صنعت گردشگری در مصاحبه انجام شده با آنها نشان می‌دهد فارغ التحصیلان رشته گردشگری از دانشگاه‌های ایران عموماً توان لازم را برای برقراری ارتباط موثر به زبان انگلیسی با گردشگران خارجی ندارند. به عبارت دیگر، خروجی این برنامه آموزشی متناسب با خروجی مورد انتظار که از طرف شورای عالی برنامه ریزی درسی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تعریف شده است نیست. در حقیقت، تعریفی که از سوی این شورا صورت گرفته و در شناسنامه درس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری دانشگاه‌های کشور آمده است این است که در پایان گذراندن واحدهای زبان انگلیسی توسط دانشجویان رشته گردشگری، از دانشجویان انتظار می‌رود مهارت لازم در زبان انگلیسی را در حوزه‌هایی همچون گوش دادن، صحبت کردن، خواندن، نوشتن، تلفظ، گرامر و دایره واژگان داشته باشند تا بتوانند با گردشگران خارجی در مراکز گردشگری کشور ارتباط برقرار کنند. با این وجود، داده‌های جمع‌آوری شده از طریق مصاحبه با مدیران و صاحبان کسب و کار در این صنعت نشان داد فارغ التحصیلان این رشته تنها با گذراندن واحدهای زبان انگلیسی تخصصی گردشگری، قادر به استفاده مطلوب از زبان انگلیسی به خصوص در مهارت صحبت کردن نیستند.

۴. نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش حاضر نشان می‌دهد که برنامه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌های کشور به اهداف تعیین شده نرسیده است. به عبارت دیگر، بررسی نتایج پرسشنامه‌های توزیع شده بین دانشجویان فارغ التحصیل رشته گردشگری و مصاحبه با مدرسین زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در این دانشگاه‌ها و

همچنین صاحبان و مدیران کسب‌وکار در حوزه گردشگری نشان می‌دهد که واحدهای زبان انگلیسی دانشجویان رشته گردشگری در عمل و شرایط واقعی در محیط کسب‌وکار قادر به برطرف کردن نیازهای تخصصی این فارغ‌التحصیلان نیست. این امر نشان می‌دهد فارغ‌التحصیلان رشته گردشگری دانشگاه‌های کشور نمی‌توانند تنها با گذراندن واحدهای زبان انگلیسی تخصصی خود در دانشگاه‌ها با گردشگران خارجی در ایران ارتباط برقرار کنند. پژوهش حاضر نشان می‌دهد این کاستی ریشه در مسائلی همچون تعداد بالای دانشجویان در کلاس‌های زبان تخصصی گردشگری دانشگاه‌ها، ناهمگون بودن سطح مهارت زبان انگلیسی دانشجویان در زمان ورود به دانشگاه، روش تدریس نامناسب مدرسان زبان انگلیسی در این دانشگاه‌ها و همچنین کمبود امکانات در حوزه تکنولوژی آموزشی در کلاس‌های این دروس دارد. در نتیجه، دوره‌های زبان انگلیسی تخصصی گردشگری رایج در دانشگاه‌های کشور نمی‌توانند دانشجویان برای تصدی شغل در صنعت گردشگری و ارتباط با گردشگران خارجی آماده سازند.

یافته‌های این پژوهش دارای موارد کاربردی است که نیاز به توجه سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور دارد. این پژوهش نشان می‌دهد اقداماتی باید در دستور کار قرار گیرد تا اثربخشی این دوره‌ها افزایش یابد که اهم این اقدامات مواردی همچون تعریف مشخصی از روش‌ها و تکنیک‌های تدریس با جزئیات کامل در شناسنامه دروس زبان انگلیسی تخصصی گردشگری، کاهش تعداد دانشجویان در هر کلاس، اختصاص دادن زمان کافی به دانشجویان جهت صحبت کردن و یا نوشتن به زبان انگلیسی در کلاس درس، دادن بازخورد کافی به دانشجویان از طرف مدرسین، کمک به دانشجویان در استفاده از زبان انگلیسی در عمل و شرایط واقعی محیط کسب و کار و تشویق بیشتر دانشجویان جهت شرکت در فعالیتهای کلاسی می‌باشد. همچنین، پژوهش‌های دیگری در حوزه آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزشی می‌تواند از زوایای دیگری همچون نیازسنجی دوره‌ها، بررسی کیفیت برگزاری دوره‌ها با استفاده از مدل‌های دیگر ارزیابی، چگونگی هدفمندسازی و افزایش اثربخشی این دوره‌ها در راستای بهبود گردشگری در کشور با توجه به تحولات اخیر انجام شود. بی تردید، انجام پژوهش‌های مذکور می‌تواند باعث بهبود آموزش زبان انگلیسی تخصصی گردشگری در کشور گردد.

منابع

- Abbasian, G. R. & Afsharimani, S. S. (2012) 'Teachers-Learners Evaluation of Modular EFL Program', *Academians*, 2(1)
- Afzali, K. & Fakharzadeh, M. (2009) 'A Needs Analysis Survey: The Case of Tourism Letter Writing in Iran', *ESP World*, 1(22)
- Amiri, B. M. (2008) 'A Program Evaluation of ESP Education at MS/A and Ph.D Levels at Science and Research Campus, Islamic Azad University', *Human Sciences*, 56, 1-28
- Azadi, F., Maleki, M., Tabibi, S. J., & Azmal, M. (2012) 'A Medical Tourist Perception of Iranian Hospital Quality: Limited Employee Foreign Language Skills Negatively Impact Communication', *International Journal of Hospital Research*, 1(2):85-90
- Birjandi, P., & Nosratinia, M. (2009). The qualitative program evaluation of the postgraduate English Translation major in Iran. *The Journal of Modern Thoughts in Education*, 4, 37-5.
- Forouzandeh, E., & Riazi, A.M., Sadighi, F. (2008). TEFL program evaluation at Master's level in Iran. *Teaching English Language and Literature Society of Iran (TELLSI)*, 2(6), 71-100.
- Hijirida, K. O. (1980) *A Japanese Cultural and Language Curriculum for Tourism-oriented Students: A Prototype*. University of Hawaii
- Kaffashi, M. (2009). 'The Role of Education in Tourism Industry Boom and Tourist Satisfaction in Iran', *The Journal of Modern Thoughts in Education*, 4 (4), 141-164.
- Keyvanfar, A. (1999). *The undergraduate English translation major in Iran: A program evaluation*. Unpublished doctoral dissertation. Islamic Azad University, Science and Research Branch.
- Kirkpatrick, D. L. (1959) 'Techniques for evaluating programs', *Journal of ASTD*, 13 (11), 21 -26.
- Moattarian, A. & Tahririan, M. H. (2014) 'Language Needs of Graduate Students and ESP Courses: The case of Tourism Management in Iran' *Journal of Research in Applied Linguistics*, 5 (2), 4-22
- Rasekh, A. E., & Simin, S. (2012) 'Investigating EAP of Tourism in Iran: a Case Study of Students' Perception', *English for Specific Purposes World*, 36(12)
- Razi, N. & Kargar, A. A. (2014) 'Evaluation of In-service Foreign Language Teacher Education Program in Iran' *International Journal of Language Learning and Applied Linguistics World*, 5 (1), 221-236
- Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1985) *Systematic Evaluation*. Norwell, MA: Kluwer
- Stufflebeam, D. L. (2003-b). 'Institutionalizing evaluation in schools'. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds.), *The international handbook of educational evaluation (Chapter 4)*. Boston: Kluwer.