



## بررسی راهکارها و چالشهای صنعت گردشگری در ایران محمود نادری تلوکلاپی

مقام معظم رهبری: حفظ میراث فرهنگی یک ودیعه الهی است. ریاست محترم جمهوری: حفظ میراث فرهنگی یک وظیفه عمومی است. ریاست محترم سازمان میراث فرهنگی: باید در جذب گردشگران در صدر کشورها باشیم. توقف و حرکت کند در حوزه گردشگری، گناهی نا بخشودنی است.

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری با توجه به گستردگی و پهنای متولی حفظ و صیانت و ترویج میراث کهن و عظیم فرهنگی تمدن ارزشمند ملی کشور می باشد، از آنجاییکه کشور بلحاظ اقلیمی و کثرت جاذبه های شگفت انگیز طبیعی، فرهنگی، تاریخی منحصر بفرد و دارای غنای بی منتهی می باشد، در حال حاضر راهبردهای توسعه صنعت گردشگری به عنوان پشتوانه قوی سیاسی، اقتصادی، امنیتی و الفت و دوستی مللها تلقی و یکی از راههای پر درآمد منابع اقتصادی محسوب می گردد. رقابت فشرده و گسترده در بین کشورها در جذب گردشگران نشان واضحی است بر این مدعا، چنانچه اگر توسعه زیر ساخت ها مورد توجه و اهتمام ویژه قرار گیرد بی شک تحول و شکوفایی شگرفی را در این عرصه شاهد و ناظر خواهیم بود، مشروط بر آنکه در کنار دیگر داشته ها یمان به ویژگیهای نا شناخته و کم بروز یافته توجه بیشتری بنماییم. میزان بنیه مالی هر گردشگر ارتباط محسوس با افزایش درآمد عمومی، ایجاد فرصتهای شغلی بصورت مستقیم و غیر مستقیم و رونق و شکوفایی اقتصاد هر منطقه دارد.

مجموعه دولت نهم و حافظان میراث فرهنگی با درک و شناخت اهمیت موضوع با ترسیم چشم انداز وسیع، بی وقفه تلاش دارند با ترویج فرهنگ و توسعه پایدار گردشگری وابستگی اقتصادی کشور به درآمدهای نفتی را کاهش و به حداقل برسانند و برای رهایی از اقتصاد تک محصولی وابسته به نفت با اراده ای مصمم، اقتصاد بدون نفت را مزده و نوید دهند تا صنعت گردشگری در ردیف و وجود درآمد در عرصه فرهنگی و اقتصادی جایگاه شایسته و هویت غبار گرفته خویش را باز یابد.

برای هموار نمودن این محور پر فراز و نشیب در عرصه جهانی، بسیج همه امکانات و سر لوحه قرار دادن اهمیت صنعت گردشگری از اولویت هاست. البته به سرانجام رساندن این آرزو و چشم انداز و تحقق اهداف عالی دولت محترم نهم متضمن در اختیار داشتن امکانات، نیروهای متخصص و توانمند و اعتبارات مناسب است، که بنظر می رسد هم اکنون میراث فرهنگی فاقد بخش اعظمی از این امکانات و پتانسیل ها باشد. البته مدیریت های سازمان میراث فرهنگی در ادوار گذشته به اقتضای شرایط هر یک بنا بر سلاقی و علائق خود گاه سست و گاه مایه ای در خور گذاشته اند. آنانیکه سست آمدند و عملکرد ضعیف و غیر قابل قبول داشته اند نا کارآمدی خویش را متوجه دیگران دانسته و خود همتی برای سر بلندی و دوام و بقای میراث فرهنگی به خرج نداده اند و در نهایت آنچه که امروز شاهد آن هستیم نتایج نا مطلوب عملکرد آنان در زمینه گردشگری می باشد. تا جایی که کشورهای نظیر: ترکیه، مالزی، یونان، ایتالیا، فرانسه، چین، هند، مصر و امارات متحد عربی از ما پیشی بگیرند و به چنین جایگاه رفیع و شایسته در صنعت گردشگری برسند؟

چرا و چگونه این کشورها (رقبا) در عرصه صنعت گردشگری به چنین بحران کساد و بی رونقی صنعت توریسم قرار داریم، سبب چیست؟

### برنامه ریزی طرح جامع و پایدار در صنعت گردشگری

در تدوین طرح جامع و پایدار صنعت گردشگری، می بایست بر قوانین باز دارنده و ضد توسعه، تاکید بر قوانین و برنامه های سوم و چهارم توسعه بمنظور قانونمند کردن این صنعت، اولویت، سرلوحه سیاست گزارهای سازمانی در قرار گیرد.

گرچه با تلاش مسئولان و متولیان، در مقاطع کوتاه مدت و در غیاب برنامه های مدون، نیم نگاهی به آن شده است. لکن راضی کننده نیست.

ریاست محترم سازمان: "اشراف بر ماموریتها و مسئولیتها و برنامه هایی که در سازمان تعقیب می شوند موضوع بسیار مهمی است. یکی از آنها انگیزه بخشی درون سازمانی برای پاور و اعتماد و اعتقاد به این مسئولیت خطیر و سنگین است و اگر این امر محقق نشود نمی توانیم فرهنگ بومی را ترویج کنیم و اگر این فرهنگ ترویج نشود رسیدن به اهداف میسر نیست."

## عدم ترویج و اشاعه مدیریت معرفی جاذبه ها و فقدان مدیریت پایدار گردشگری

با توجه به اینکه ایران سرزمینی است با تاریخ کهن و چندین هزارساله که گنجینه های بسیار فراوان و گرانبهایی را در خود جای داده و حرف های بسیاری دارد و به گواه صاحبانظران داخلی و خارجی از دیر باز یکی از غنی ترین و کهن ترین مهد تمدنهای جهان بوده که برغم تهاجمات همواره پایراد و سرافراز باقی مانده است . این استواری مدیون ایرانیان به یکتا پرستی می باشد که هم اکنون به پیروی از نیاکان خویش با توجه به تنوع قومیتها و نژادها در این اقلیم به صفت خداپرستی مشهورند. با توجه به اینکه کشور ایران به لحاظ موقعیت ویژه جغرافیایی دارای متنوع ترین جذابیتهای گردشگری از جمله مناظر و چشم اندازهای زیبا و دلپذیر و حتی آثار بکر و دست نخورده و خیره کننده می باشد و آن را بعنوان یکی از بی نظیر ترین کشورهای جهان محسوب کرده است. جای بسی تاثرناستف است در اثر کم توجهی یا غفلت در ارائه خدمات گردشگری جا اشغال کرده ایم از کلام منسوب به ریاست محترم سازمان مدد می گیریم: درباره اینکه چرا علیرغم برتری در بخش جاذبه های طبیعی و تاریخی در رده های آخر جدول جذب گردشگری قرار داریم و در استفاده از ظرفیتهای عظیم ناتوان هستیم. فلذا وظیفه متولیان است تا باتدبیر خردمندانانه برای رونق ، ترویج و احیای این ثروت بیکران و مواهب خدا دارای وهویت ملی اقدامات هوشمندانه و عاجل مبذول دارند تا خدای ناکرده مشمول قضاوتی تلخ و نابخشودنی نزد نسلهای فعلی و آیندگان این مرزو بوم واقع نگردیم . از کلام منسوب به قائم مقام محترم سازمان مدد می گیریم: سازمان میراث فرهنگی یک تکلیف اداری نیست بلکه یک تکلیف الهی است و ما آن را یک وظیفه شرعی خود می دانیم که هر قدم در جهت تقویت این حوزه برداشته شود . ثواب بزرگ و عنایت الهی را در پی خواهد داشت . با عنایت به بیانات مقام ارشد سازمان و با توجه به نکات از پیش گفته چنانچه همت و اراده متولیان ارجمند در رشد و شکوفایی و توسعه صنعت گردشگری استوار گردد. بی شک نقش موثری در تولید ثروت ، اشتغال و افزایش درآمد ناخالص ملی و به تبادل فرهنگی بین ملتها منجر خواهد شد.

امید است با توجه به تلاش و تحول در نگاه مدیریتی سازمان میراث فرهنگی شاهد کوشش و مساعی مستمر و مضاعف مسئولان محترم برای نگاهبانی و صیانت از هویت ملی و تدابیر ویژه با اعتنای جدی و احساس مسئولیت بیشتری باشیم.

ریاست سازمان: "توسعه گردشگری میان جوامع اسلامی باعث تعمیق وحدت و دوستی بین مسلمانان می شود."

"ضروری است که عظمت میراث و تمدن گذشته را در منظر نگاه اقشار و جامعه بررسی کنیم . این نگاه به مسائل ، بیانگر مسئولیت عظیم ، برای یافتن اطلاعات ، برای به تصویر کشیدن چهره زیبای یک ملت در عمق تاریخ است.

## نقش و اهمیت تبلیغات در پیشبرد صنعت گردشگری

معاون صنایع دستی: "تبلیغات رکن نخست توسعه گردشگری پایدار است."

امروزه یکی از ابزارهایی که براحتی می تواند اذهان عمومی جامعه را از مسئله ای به موضوع دیگر معطوف بدارد ، تبلیغات است. تبلیغات قدرت نفوذ در افکار عمومی را دارد که یک شی بی ارزش را به ارزشمند ترین کالا نزد جامعه معرفی نماید. تبلیغات تلاشی است، آگاهانه و عمدی که برای ایجاد تغییر نگرش و پذیرش عقیده یا کالای خاص و ترغیب و تحمل آن به مردم عرضه می شود. در جهان امروز برای جذب بیشتر گردشگر میان کشورها رقابت فشرده و گسترده به وجود آمده است. رقبات جهانی با به کارگیری متخصصان مجهز به علوم ارتباطات و تبلیغات مسموم و همه جانبه و پر هزینه با اختصاص بودجه های افسانه ای و نجومی برای مخدوش نمودن سیمای زیبای فرهنگ و تمدن کهن و قدرتمند ایران بخصوص بزرگ کردن حربه ای چون نبود امنیت جانی گردشگر، تبلیغات گمراه کننده ، با انگیزه های سیاسی و اقتصادی فرهنگی بلا انقطاع در تلاش آگاهانه، مسیر گردشگران و علاقمندان ، سفر به ایران را به مقصد دیگر کشورها تغییر دهند تا آنان عظمت و شکوه و آثار غنی و ملی ایران را متوجه نشوند. به منظور خنثی سازی و عقیم گذاشتن این حربه و شبیخون و تهاجم فرهنگی ، عالمان فن می بایست با درک صحیح این حيله ها با روشنگری و تبلیغات به موقع به طرق مقتضی از اینگونه پیش داوری منفی و کاذب بکاهدند، تا زمینه و بستر سفر جهانیان مشتاق را به ایران فراهم نمایند که با حضور خود در کشور با مشاهدات عینی ، اهمیت و عظمت فرهنگی ، تاریخی و مذهبی را از نزدیک ببینند و پس از مراجعت به کشورشان تصویری شایسته را با مردمان دیگر در میان بگذارند تا بتوانیم گردشگری را از حاشیه به متن بکشانیم و روح تازه ای به کالبد بی رمق آن بدمیم و سهم خویش را از بازارهای جهانی مطالبه نماییم . برای دستیابی و میل به مقصود به لحاظ اهمیت و حساسیت جایگاه تبلیغات در تسخیر بازارهای جهانی بخصوص تعاملات سیاسی و بهبود ارتباطات، لزوم به کارگیری تمام ظرفیت ها و قابلیتهای موجود با طراحی و اجرای فنون نوآورانه و خلاق در این بازارها پیش بینی می شود تا بتوانیم در رقابتی هوشمندانه برای پیشی گرفتن از رقیبان گوی سبقت را برابیم. سهم گردشگری با استفاده از ابزارهایی نظیر : بازاریابی جهانی، ایجاد پایگاههای دائمی اطلاع رسانی، بر پایی نمایشگاههای فصلی و دائمی داخلی و خارجی، عرضه نقشه راهنمای گردشگران، بروشور جزوه و کتاب، فیلم های مستند ، استفاده قدرتمند و بهینه از رسانه ها ، ایجاد دفاتر و نمایندگیهای دائم در

جذب گردشگر خصوصا در کشورهای رقیب استفاده از صاحبان خبره دانشگاهی و بهره مندی از تجربیات کشورهای موفق و پیشبرد در این عرصه میسر می باشد تا بتوان گامهای بلند و جهانی در صنعت گردشگری برداریم و این سرزمین بلند آوازه را به علاقمندان معرفی نماییم و با کنار زدن رقبای مسافران و گردشگران را به مسافرت به ایران تشویق و ترغیب نماییم. با تاکید و توجه بر این نکته که گردشگری در ایران چالشی نو و شاید تحت تاثیر شایعات و بعضی خصومت ها قرار می گیرد. ریاست سازمان: "سازمان میراث فرهنگی برای صیانت از آثار تاریخی و معرفی تاریخ میراث و جاذبه های ایران به جهانیان، تدابیر و برنامه های ویژه ای دارد.

تشویق، ترغیب و جلب مشارکت بخش خصوصی برای رسیدن به قله پیشرفت و ترقی و ارتقای زیر ساختها به سطح و استانداردهای جهانی باید با استفاده از توانمندی و ظرفیت های بالقوه بخش خصوصی بعنوان موتور و نیروی محرکه اصلی مدد بگیریم. ابتدا با جلب اعتماد و تدوین قانون جامع موضوعه، حمایت و پشتیبانی نیرومند و همه جانبه و برداشتن موانع و دیوارهای بلند و مستحکم در تصمیم سازیها و برنامه ریزیها و ارائه سیاست های تشویقی و تسهیلات بانکی کم بهره و با اقساط بلند مدت با فرصتی که سازمان در اختیار آنها قرار می دهد با بکارگیری سرمایه و منابع انسانی و اعمال مدیریت خویشتن ایفای نقش موثر در رشد اقتصاد و توسعه صنعت گردشگری همواره تحت نظارت، هدایت و راهبری هدفمند عالیه دولت با بهره مندی از قوانین شفاف با کمترین گریز گاهها برای سوء استفاده اهداف مورد نظر، محقق نماید. البته در اثر تغییر و جایگزینی مدیریتها که عمر کوتاهی دارند و تثبیت شده نیستند. بعضی از قوانین و سیاست ها مخدوش و دچار دگرگونی می شوند و سرمایه گذار دچار تردید و در خصوص سرمایه خود احساس امنیت نمی کند چرا که او در وحله اول همواره به تضمین دارائیش فکر می کند و با خود می اندیشد، سرمایه ام را به منطقه ای می برم که امنیت اقتصادیش تامین باشد.

### ضرورت ایجاد پلیس گردشگری و لزوم امنیت پایدار

ریاست سازمان: "گردشگری داخلی در کنار صدها منفعت، از نظر فرهنگی و امنیت ملی نیز برای ما اهمیت دارد زیرا در همه جهان انجام سفر زیاد، شاخص های امنیتی بشمار میروند و همین امر بستر را برای ورود گردشگران خارجی فراهم می کند.

در صنعت گردشگری کشور ما، ناامنی های پیش آمده برای برخی از گردشگران بدون شک و تردید با سرمایه گذاری دشمنان و مزدوران داخلی انجام می شود که متناسفانه آثار سوء و تبعات منفی مصائب فراوانی را برای مسئولان کشور به ارمغان آورده و همچنین در کاهش جذب گردشگران موثر بوده است. برای اثر و خنثی سازی تبلیغات رقبا (فرصت طلبان فهمیده) و بمنظور رفع نگرانی روحی و تامین جانی گردشگران داخلی و خارجی که علیرغم تحمل مشکلات و رنج ناشی از سفر از ابتدای ورود تا هنگامی که در کشور اقامت دارند تدابیر ویژه مدیریت حفاظتی با مشارکت همه مسئولان امنیتی و انتظامی و دیگر مسئولان ذیربط استانی طرحی محلی، منطقه ای تدوین و ابلاغ شود تا آنان در سایه امنیت معموله ایام بیشتری را با خیالی آسوده و اطمینان خاطر به سیاحت در کشور بپردازند. البته وجود فرهنگ اصیل ایرانی که به صفت میزبانی و مهمان نوازی مفتخر است، گردشگران را بعنوان میهمان ویژه مورد احترام و نودوستی قرار می دهد تا او با خاطره ای خوش و رضایتمند کشور را ترک نماید. امروزه امنیت گردشگران در کشور میزبان بعنوان پشتوانه سیاسی، اقتصادی در جهان مطرح است با توجه به حساسیت و اهمیت ویژه این مهم (ایجاد پلیس گردشگری) تحقق آن خود بهترین و کم هزینه ترین اقتدار امنیتی و شیوه تبلیغاتی محسوب می شود.

### حمل و نقل و زیر ساخت های وابسته به گردشگری

حمل و نقل گردشگر و مسافریا توجه به افزایش چشمگیر جمعیت متناسب نیست. از جمله چالش های موجود، جاده های کشور می باشد که عموما ناهموار و کم عرض هستند. این مهم مخاطرات فراوانی برای مسافران به همراه دارد بخصوص در ایام پر سفر (تعطیلات تابستانی و نوروزی و پایان هفته ای، اعیاد و مناسبت های مذهبی، سفرهای زیارتی) به دلیل انبوه و کثرت مسافران، تردد های جاده ای روان نبوده و از کشتش و سرعت و امنیت لازمه برخوردار نیستند. بنا بر اظهارات رسمی کارشناسان اغلب جاده های مراسلاتی بدلیل طراحی مهندسی قدیمی که دارند فاقد روشنایی و علائم هشدار مکفی بوده و مغایر با استانداردهای جهانی شناخته شده اند که این مهم منجر به تشدید تصادفات می شود. و سالانه خسارت جبران ناپذیر جانی و مالی فراوانی بر جامعه تحمیل می کند. آمار منتشره کارشناسان در خصوص حوادث، عدم تحمل ظرفیتهای جاده ای، یکطرفه نمودن جاده ها در ایام ترفیق و ائتلاف وقت مسافران در راهبندانها، خود گواه و موید این مدعا است. در رابطه با ناوگان هوایی و با توجه به نبود امنیت پروازی و با عنایت به فرسودگی هواپیماها، انجام نشدن تعمیرات و سرویس های فنی مرسوم و متداول پروازی باعث شده که حوادث تلخ و ناگواری را شاهد و ناظر بوده ایم و هرگز از اذهان پاک نخواهد شد. با اذعان به اینکه برای کمک و بهبود وضعیت ناوگان هوایی توجهات فراوانی انجام شد لکن مشکلات همچنان باقی است، مصداق عینی شامل: ۱- تاخیرات مکرر پروازی و بروز مشکلاتی چون سرگردانی بدون دلیل مسافران رها شده و فاقد امکانات رفاهی حتی بدون دلجویی از

آنان که دائماً موجب نارضایتی گسترده مسافران است. ۲- لزوم طرح ارتقاء و بازنشسته کردن هواپیماهای فرسوده و جایگزینی هواپیماهای نو ۳- توسعه تجهیزات فرودگاهی در اولویت کاری مسئولان ذیربط قرار داشته باشد. در حوزه حمل و نقل ریلی نیز بدلیل: ۱ بدلیل قدمت بالای ریلها ۲: عدم نوسازی آن، لوکوموتیوها و واگنها ۳- عدم برقراری در دو خطه کردن اکثر مسیرهای پرآمد و شد نیز نیاز به تفسیر و توضیح چندانی ندارد. شایان ذکر است در ایام پر سفر تهیه بلیت های رفت و برگشت در همه شبکه های مسافرتی همه ساله با دشواری و اختلال و ایجاد بازار سیاه و گاهی با افزایش قیمت های بی دلیل مواجهه است که این موارد بر شمرده تاثیر بسزایی در انگیزه و کاهش سفر ها دارند.

فقدان ارتقاء کیفیت فضاها، تجهیزات و امکانات و تاسیسات اقامتی و نبود مدیریت نظارتی بر عملکرد از عواملی هستند که درشکوه و رضایتمندی و جذب مسافران نقش اساسی و انکار ناپذیر دارند. این عوامل عبارتند از خدمات هتلداری، اقامتگاههای عمومی، شرکت و موسسات و دفاتر مسافرتی، تاسیسات بین راهی، سفره خانه ها و سالن های پذیرایی جاده ای و درون شهری، پاکیزگی بهداشت سرویس های عمومی، سرویس دهی نیروی انسانی آشنا به علوم هتلداری و اقامتی، نامناسب بودن بعضی از نماز خانه ها و هتل های بین راهی.

### **طرح اجرای سفر های ارزان قیمت :**

رواج گردشگری داخلی زمینه ساز توسعه اقتصادی و ترویج آسان و کمک به ارزان شدن سفر برای اقشار کم درآمد، اصرار دارد. بنظر می رسد وعده سفر های ارزان قیمت در شرایط کنونی که در فوق بدان اشاره گردید یک آرزوی دست نیافتنی باشد زمانی که یک خانواده با این همه تبلیغات، توصیه، تشویقها مواجهه می شود وسوسه سفر می گردد که متاسفانه در طول سفر، خلاف آمال و آرزوهایش ثابت می شود.

ریاست سازمان: " رونق گردشگری نیاز به اصلاح مدار مدیریتی دارد".  
پیش بینی میکنیم تا ۱۰ سال آینده، ایران جزء یکی از گزینه های برتر مردم دنیا برای سفر در نظر گرفته شود.

در پایان فرصت را مغتنم شمرده از تلاش و مساعی مسئولان علاقمند و دلسوز، برغم محدودیت و بی مهریها با گامهای موثر و شایسته توفیقات بیشماری در راستای اعتلا به موارث عظیم فرهنگی و هویت ملی و توسعه گردشگری به نمایش گذاشته اند، درود می فرستیم.