نقش آی تی فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت گردشگری بررسی نقش و تأثیر دولت در سایر بخشهای دولتی و خصوصی فعال و سرمایه گذار در صنعت گردشگری

افروغ، محمد

در باب لزوم استفاده از فن آوری‏های مدرن I C T در زیر ساخامانهای صنعت گردشگری و پر کردن خلاءهای تکنولوژیکی موجود در صنعت گردشگری کشورمان گفتنی‏ها سیار زیاد است که این‏ امر به منظور دستیابی به نظامهای مدرن الکترونیکی به عنوان یک‏ اصل بدیعی و اجتناب ناپذیر در صحنه رقابتهای منطقه‏ای و جهانی‏ این صنعت بسیار حائز اهمیت است.ابتدا باید وضع موجود و کیفیت‏ مطلوب فن آوریهای I C T و بسترهای آن در صنعت توریسم‏ کشورمان را بررسی کنیم تا بتوان بر مبنای آن راهکارها و شیوه‏های‏ حرکت از وضع موجود به سمت نهایت مطلوب و واقعیات‏ و بضاعتهای کشورمان را تدوین و اجرا نمود.در راستای بررسی‏ هر یک از عوامل مؤثر و دارای نقش در این زمینه به بررسی نقش و تأثیر دولت و سایر بخشهای دولتی و خصوصی فعال سرمایه‏گذار در صنعت گردشگری می‏پردازیم.

صاحبان و سرمایه گذاران بخش خصوصی و دولتی:

اگرچه نقش سازمانها و ارگانهای دولتی به عنوان سیستم هدایت‏ کننده و کنترل کننده صنعت توریسم بسیار حائز اهمیت است،اما باید پذیرفت که تورهای حرکت گردشگری بدون شک صاحبان و سرمایه گذاران کلان این صنعت هستند که نحوه عملکرد آنان‏ نقش بسیار تعیین کننده‏ای در رونق و یا ادامه روال بازماندگی صنعت‏ گردشگری را ایفا می‏کند.این نقش آنقدرها حائز اهمیت است که‏ شاید بتوان آن را قاعده اصلی مثلث عوامل مؤثر بر سرعت کیفیت‏ رشد و حرکت این صنعت نامید و بدون شک تؤثیر تعیین کننده‏ای‏ بر نحوه عملکرد و نقش ارگانها و سازمانهای متولی نظیر سازمان‏ میراث فرهنگی و صنایع دستس و گردشگری داشته و همچنین تأثیر بسزایی بر شکل گیری،رونق و پیشرفت شرکتهای خدماتی و تخصصی مرتبط با این صنعت دارد.

نگاهی دقیق‏تر به نظام و ساختار حاکم بر گردشگری کشورهای‏ پیشرو موفق در این صنعت به خوبی تأیید کننده این موضوع است. صاحبان و سرمایه گذاران گردشگری در این کشورها با برنامه‏ریزی‏های‏ دقیق خود با ایجاد توسعه جاذبه‏های گردشگری،بهینه سازی و استانداردسازی و مدرنازیسازین روال گردش عملیاتی و مدیریتی و حتی نظام بازاریابی و رقابتی گردشگری را در اختیار داشته و هدایت‏ می‏کنند و حرکتهای سرمایه‏های آنان در این صنعت،دولت و ارگانهای مرتبط را وادار به هماهنگ سازی و ایجاد بسترهای لازم برای‏ تأمین امنیت سرمایه‏ها و سود آوری آن می‏سازد.از طرفی به خوبی‏ نمایان است که اکثر شرکتهای خدماتی،دانشگاهها و مؤسسات‏ علمی و فن آوری موفق،پیشرو و تأثیر گذار در صنعت گردشگری در همین کشورها شکل گرفته‏اند که با جاذبه‏ها و انگیزه‏های مناسبی‏ که از حیث درآمدی برایشان مهیّا گردیده،به عنوان ابزارهای بسیار مؤثری در اختیار صاحبان این صنعت،وظیفه به روز رسانی علمی و مدرن کردن و آماده سازی ابزارهای بهینه مدیریتی و رقابتی را برای‏ صاحبان سرمایه‏ها به خوبی به انجام می‏رسانند.

از نقش و تأثیر بسزای فن‏آوریهای اطلاعاتی و ارتباطی در صنعت چند صد میلیلرد دولاری توریسم جهان گفتیم و اکنون با توجه‏ به مطالب فوق و نقش تأثیر بسزای صاحبان و سرمایه گذاران این‏ صنعت به خوبی می‏توان نتیجه گرفت که تأثیر حرکت صاحبان این‏ صنعت چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی تا چه میزان‏ در بکارگیری،رشد و نهادینه شدن فن آوریهای مدرن در توسعه‏ صنعت گردشگری حائز اهمیت است.

وضعیت موجود:

متأسفانه همچون تمامی بخشهای اقتصادی و صنعتی‏ کشور،بخش عمده‏ای از سرمایه‏های صنعت گردشگری‏ کشورمان نیز تحت کنترل و اختیار ارگانها و سازمانهای‏ دولتی است و با وجود تأکیدهای بسیار برنامه‏های پنج ساله‏ دوم و سوم توسعه کشور،روال خصوصی سازی در این بخش‏ بسیار کند و یا حتی متوقف است و به ظاهر خصوصث سازی‏ های انجام یافته هم در واقع چیزی بجز از این جیب به آن‏ جیب کردن سرمایه‏ها در بخش دولتی نیست و نخواهد بود.از طرف دیگر روال کند و بوروکراسی فرسوده و ناکارآمد موجود در این بخش از سرمایه‏های عمده گردشگری کشور بخصوص‏ در بخشهای هتلداری و اقامتی،عدم سودآوری مناسب،ساختارهای‏ غیر مبتنی بر فن آوریهای روز در برخورد با چالشهای موجود و عدم‏ تمایل به سرمایه گذاریهای مناسب و حساب شده در امر تحقیقات و توسعه و نیز به کار گیری فن آوریها مدرن،جملگی سبب گردیده از یک‏ این سرمایه‏های ملی هر روز بیشتر رو به فرسودگی و کهنگی‏ گذارند و از طرف دیگر آسیبهای جدی به کل ساختار گردشگری کشور وارد آمده و روال کند پیشرفت آن را سبب گردد.

بدون شک حرکت جدی به سمت بکارگیری درست و برنامه ریزی شده از فن آوریهای مدرن I C T ،محرک بسیار خوبی‏ برای سایر بخشها به ویژه بخش خصوصی خواهد بود.نظامها عملیاتی و گردش اطلاعات در بخش دولتی سرمایه‏های گردشگری‏ و بویژه در صنعت هتلداری و بخش اقامتی یا به طور کلی غیر عملی‏ و مبتنی بر روشهای پرایراد و اشتباه سلیقه‏ای و یا مبتنی بر نظام‏ های عملیاتی به جا مانده از بیست و چند سال پیش است که توسط نظامهای گردشگری پیش از انقلاب اسلامی تدوین گردید و یا توسط شرکتهای زنجیره‏ای جهانی نظیر هیلتون،شرایتون و هایت‏ که در آن زمان به روز و مبتنی بر دانش و امکانات جهانی همان‏ زمان بود،به کشورمان وارد شد.در طول این سالیان همین نظامهای‏ عملیاتی و اطلاعاتی به جا مانده هم دستخوش تغییرات و تحولات‏ سلیقه‏ای گردیده،به طوری که عملا ضمن به روز نبودن،کارای خود را به کلی از دست داده استو جای تعجب نیست که شاهد فرسایش‏ این سرمایه‏ها و همچنین عدم سود آوری،سو مدیریت و نا کار آمدی‏ آن هستیم.

بدیهی است با وجود این مشکلات ساختاری و نظامهای‏ عملیاتی و اطلاعاتی این بخش از سرمایه‏های گردشگری که آن‏ (به‏صفحه تصویرمراجعه شود) را درگیر مسائل داخلی بیشمار خود نموده است دیگر نمی‏توان توقع‏ اثر گذاری ان در تقویت سایر بخشهای گردشگری کشور پیشروی این‏ صنعت و از جمله فی آوری مدرن I C T در آن را داشته باشیم.

نگاهی دقیق به روال رو به رشد صنعت توریسم جهانی‏ بخصوص از دهه هفتاد 70 میلادی به بعد نمایان می‏سازد که‏ تحولات به وجود آمده در این صنعت بسیار مدیون حرکتهای جدی‏ شرکتهای سرمایه گذاری بین المللی نظیر شرکتهای خطوط هوایی‏ و chain های بزرگ هتلداری در علمی کردن و به روز کردن و به‏ روز رسانی و اصلاح شیوه‏های گردش اطلاعاتی و عملیاتی و استفاده‏ از فن آوریهای مدرن و به روز اطلاعات و ارتباطات بوده است و از این بابت نه تنها نتایج بدست آمده بسیار مدیون این شرکتها که‏ عمدتا از سرمایه‏های بخش خصوصی هستند می‏باشد بلکه باعث‏ گردیده این شرکتها نتیجه و باز خورد تلاشها و نواندیشی خود را در قالب کسب سهم عمده‏ای از در آمدهای ناشی از رشد این صنعت‏ دریافت نمایند.در گذر این تحولات بوجود آمده،رشد و توسعه و تصمیم این فن آوریها و روشهای مدرن را در سایر بخشها و از جمله سرمایه‏های کوچکتر و حصول دست آوردهای مشابه را برای آنان فراهم آورده و از سوی دیگر سبب ایجاد و شکل گیری‏ و رشد روز افزون شرکتهای تخصصی فعال در فن آوریهای اطلاعات‏ ارتباطات توریسم جهانی گشته است که این خود در یک سیکل‏ فعال،مجددا سبب رشد و اثر کذاریهای روز افزون فن آوریهای I C T در صنعت توریسم جهانی می‏گردد.

اما در کشور ما با وجود این همه بضاعت وضع به گونه‏ای دیگر است.ما دربخشهای دولتی و خصوصی گردشگری حتی مصرف‏ کننده خوبی هم نبوده‏ایم و حتی توان بهره برداری و استفاده از تجربیات،نظام‏ها،روال‏ها،و فن آوری جهانی که در دسترسی به‏ آن برایمان با وجود تحریمها چندان سخت هم نبوده است را نیز نداشته‏ایم.

در طول بیست سال اخیر اگر با درک و پذیرش تمامی تحریم‏ها و حتی با وجود عدم تمایل به استفاده از تجربیات نظامهای استاندارد جهانی به طور منطقی برخورد شد باز فرصت خوبی داشتیم تا با برنامه‏ ریزی و سرمایه گذاری درست و استفاده از امکانات موجود داخلی‏ نظامهای اطلاعاتی و عملیاتی خود را در کلیه زیر بخشهای صنعت‏ توریسم،مدون و از ابزار و امکانات موجود در جهت به کارگیری فن‏ آوریهای مدرن J T و I C T در جهت پیاده سزی آن به کار بندیم تا زیاد هم از قافله عقب نمانده باشیم.

شرکتها و مؤسسات دولتی وارث سرمایه‏های این صنعت از جمله‏ شرکتهای هواپیمایی و شرکتهای صاحب هتلهای زنجیره‏ای هیچ‏ گام مؤثری در طول این مدت در این زمینه بر نداشته‏اند و این موضوع‏ سبب تحمل خسارت بیشتر کشورمان از ناحیه تحریمهای اقتصادی‏ بین المللی و رکودهای مقطعی صنعت توریسم جهانی و منطقه‏ای‏ گردیده است.سرمایه‏گذاران بخش خصوصی فعال نیز بجز تعداد معدودی وضعیتی بهتر از سرمایه‏های بخش دولتی نداشته‏اند و البته‏ از این بابت گناه کمتری متوجه آنان است.به این دلیل که مشکلات‏ ناشی از رکورد وجود تحریمها در پیوستن به زنجیره‏های بزرگ‏ جهانی و عدم کمک و برنامه ریزی سازمانهای متولی دولتی فرصتی‏ برای توسعه تکنولوژی در اختیارشان قرار نداده است.و فرسودگی‏ نظامهای عملیاتی و اطلاعاتی موجود در بسترهای گردشگری ایران و عدم به روز رسانی آن در تمام بخشهای دولتی و خصوصی فعال،عدم‏ تمایل و امکان دستیابی و بکارگیری استانداردهای به روز جهانی‏ در این مقوله‏ها و عدم استفاده مناسب و بهینه و فناوری‏های مدرن‏ اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان ابزارهای مناسب برای دستیابی سریعتر بر روشها و شییوه‏های این نوع فناوریها،مشکلات عمده موجود در زمان و ساختار مدیریت تکنولوژیکی سرمایه‏های دولتی و خصوصی‏ گردشگری کشورمان می‏باشند.

هدفهای مطلوب:

بدون شک استاندارد سازی و به روز رسانی روال مدیریت‏ گردش اطلاعات و عملیات و سرمایه‏گذاری مناسب و منطقی در بکارگیری فناوری‏های مدرن I C T در بخشهای مذکور اولین و ضروری‏ترین اقدام مناسب در جهت مقابله با چالشهای تکنولوژیکی‏ موجود،کاهش فاصله‏های رقابتی در سطح منطقه‏ای و جهانی نیز افزایش بهره‏وری از سرمایه‏ها و بضاعتهای ملی است.روشن کردن‏ موتورهای تحول و حرکت در صنعت گردشگری کشورمان به عنوان‏ یک وظیفه ملی مدیران این سرمایه‏ها بسیار جدی است.بیش از هر زمان و پیش از آن فرصتهای اندک باقی مانده نیز از دست بروند حکایتی که در سطور قبلی از روال رشد صنعت توریسم جهانی در سد دهه اخیر نقل کردیم راه پیش روی ما را اگر مایل یا قادر به پیوند با صحنه‏های توریسم جهانی و انتقال دانش و فن‏آوری‏های لازم‏ نیستم به خوبی نمایان می‏سازد.

این چرخه زنده هرچه سریعتر باید در کشورمان ایجاد تکمیل شود و نقطه حرکت این آغاز در اختیار صاحبان و تصمیم‏ سازان این سرمایه‏هاست.سرمایه گذاران و برنامه ریزی مدون و صحیح مؤسسات و متولیان صاحب سرمایه‏های کلان دولتی در گردشگری،سبب ایجاد انگیزه‏های لازم برای متخصصان و شرکتهای‏ خصوصی داخلی برای ورود و یا ایجاد استانداردها تکنولوژیهای‏ مدرن گردشگری و تطبیق آن با خواص صنعت گردشگری کشورمان‏ خواهد شد و ازاین رهگذر سای بخشهای کوچکتر این صنعت را نیز دستخوش تحول خواهد نمود.ورود و فعال کردن عنظامهای معتبر توزیع جهانی S.D.G با ورود و پیاده سازی استانداردهای جدید مدیریت روال گردش اطلاعات و عملیات در نظامهای هتلداری‏ و مدیریت تور گردانی در کشور،سرمایه گذاری درجهت تولید و پیاده سازی نظامهای رزرواسیون مرکزی S.R.C در بخش اقامتی‏ طراحی و پیاده سازی پورتالهای تخصصی و دینامیک بر روی‏ اینترنت با روشهای دسترسی ساده و مؤثر،پیاده سازی نظامهای‏ MIS در ساختار مدیریت داخلی،استفاده از نرم‏افزارهای مبتنی‏ بر تحلیل‏های حرفه‏ای در استانداردهای جدید و مدرن جهانی در ساختار داخلی صنعت هتلداری و شرکتها و مؤسسات،طراحی‏ ومدیریت تور و استفاده از روشهای مدرن ارتباطی و اطلاعاتی بر اساس نظامهای گردش اطلاعات و عملیات زنجیره‏ای در صنعت‏ هتلداری،زمینه سازی ورود و تعمیم کاربردی تجهیزات مدرن سخت‏ افزاری و الکترونیک بویژه در صنعت هتلداری،جملگی از اساسی‏ ترین نیازهای صنعت گردشگری کشورمان در برخورد با چالش‏ تکنولوژیکی می‏باشد که تنها و تنها به دست مدیران و سیاست گذاران‏ و صاحبان کلان‏تر سرمایه‏های گردشگری بویژه در بخش دولتی و از جمله شرکتهای معظم خطوط هدایتی و شرکتهای معظم هتل‏های‏ زنجیره‏ای دولتی و نیمه دولتی می‏باشد.

برای تحقق این مهم که یقینا تأثیر بسیار زیادی بر احیا و رونق یافتن‏ صنعت گردشگری در داخل و نیز اثر گذاری در صحنه رقابت منطقه‏ای‏ و جهانی خواهد گردید،پیوستن به سازمانها و NGO های بین المللی‏ جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی به روز جهانی تلاش برای برقراری‏ ارتباط و یا پیوستن به نظامهای زنجیره‏ای جهانی به ونظور دستیابی‏ به نظامهای نوین و استانداردهای مدرن و بهره گیری از تجربیات‏ موفق آنها،استفاده از مشاوران متخصص و معتبر خارجی جهت‏ انتقال اطلاعات و آموزش متخصصان ICT آشنا به صنعت گردشگری و همینطور شرکتهای پویای داخلی در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد انگیزه‏های لازم اقتصادی و ملی برای آنان، لازم و ضروری به نظر می‏رسد.