

آژانس‌های مسافرتی گرایش فردی یا منافع ملی؟

گروه پژوهشی آریانا

در میان بگذاریم. در حال حاضر سه شکل تحت عنوان انجمن ایران، انجمن تهران و جامعه تورگردانان در زمینه دفاع از مافع آژانس‌های گردشگری حضور دارند. اینکه هر یک از اینان دارای چه وظایفی اند، چگونه شکل گرفته اند و راههای برون رفت از بحران‌های حاصل از اختلافات میان آنها چگونه است، موضوع بحث و پرسش ما است. گزارش زیر خلاصه ایست از این گفتگوها:

اختلافات رویدادهای بدی نیستند، چرا که می‌توانند به نقد و بررسی و ردیابی راه حل‌های صحیح فرجام یابند. اختلافات آنگاه بد هستند که آنها را از پشتوانه نقد و بررسی و ردیابی منطق‌های رافع‌کننده‌شان محروم‌سازیم. اخیراً جسته و گریخته از ختلافاتی که میان نهادهای جمعی آژانس‌های گردشگری پدید آمده چیزهایی شنیده‌اید. برای اینکه خوانندگان با ابعاد و اشکال این اختلافات آشنا شوند، کوشش کردیم، چند تن از فعالان رشته گردشگری و از جمله چند تن از مدیران پر سابقه آژانس‌های مسافرتی موضوع را



محمد حسن کرمانی
رئیس انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی ایران



اکبر غمغموار
رئیس انجمن صنفی دفاتر مسافرتی تهران و رئیس کانون سراسری دفاتر خدمات مسافرتی ایران

چه لزومی دارد؟

تشکل‌های بخش خصوصی، باید توسط بخش خصوصی و بر اساس احساس نیازشان عمل کنند و اگر در جایی دیده می‌شود که موازی با مسیر دولت بخش خصوصی در پی فعالیت است، باید که از پشت پرده‌ی این امر و علت حضور افراد و قصد ایشان باخبر شد. آنچه که تا به امروز در جهت اهداف آژانس‌های مسافرتی کشور دیده شده است، همه دولتی و به نوعی زیر نظر دولت بوده است. به این معنا که دولت یا سازمان‌های ذیربط برای مقابله با یک تشکل بخش خصوصی سعی کرده است انجمن و تشکل جدیدی را به وجود آورده و در مقابل بخش خصوصی قرار دهد. در طول این چند سال یا به نوعی تاریخ اصناف آژانس‌های مسافرتی در کشور شاهد این موارد بوده‌ایم؛ که موفق نبوده و نخواهد بود. من همیشه گفته‌ام، بهتر آن است که دولت در حوزه‌ی بخش خصوصی دخالت نکند و با تراشیدن آدم‌ها و چهره‌ها این بخش را از عمل بازندارد. به عقیده‌ی بنده بهترین راه این است که دولت در کنار بخش خصوصی و در خدمت بخش خصوصی در چارچوب قانون و مقررات به فعالیت خود ادامه دهد. من نمی‌دانم با وجود انجمن صنفی ایران و ۵۰ سال قدمت دیگر کانون صنفی دفاتر مسافرتی تهران و یا کانون سراسری که آن نیز با حمایت دولت تشکیل شده است، چه لزومی دارد؟ بخشی از این اتفاقات، فرایند عملکرد مدیران بسیار ضعیف بود که در دوره‌ی قبل در معاونت گردشگری مشغول بودند.

همه در کنار هم

سه موضوع اساسی‌ترین مشکلات کنونی صنف آژانس داران کشور است. در ابتدا اینکه تفکیک دو بخش خصوصی و دولتی در این صنف به درستی شکل نگرفته است و ما در خیلی موارد ناچاریم وظایف دولت را خود بر عهده بگیریم؛ مانند اصلاح تصور ذهنی خارجی‌ها که از جمله رسالات دولت است. حال هر قدر که ما در این امر تلاش کنیم، به علت نداشتن اعتبار کافی، موفقیت مطلوبی نخواهیم داشت. جایگاه دولت، جایگاه والایی است که با استفاده از آن می‌تواند در مجامع بین‌المللی حضوری موثر داشته باشد. به همین جهت دولت باید نقش خودش را در سیاست‌گذاری ایران و در توسعه صنعت گردشگری انجام دهد. هنگامی که این امر تحقق پذیرد ما نیز می‌توانیم از این بستر استفاده کنیم و حرکت‌های لازم را انجام دهیم. موضوع مهم دیگر این است که دولت باید حمایت لازم را از بخش خصوصی انجام دهد و تسهیلات لازم را در اختیار فعالان این بخش قرار دهد. ولی متأسفانه شاهد هستیم که دولت به جای اینکه نقش حمایتی داشته باشد، به دنبال تصدی‌گری است؛ که اگر این تصدی‌گری‌ها کمتر شود صنعت گردشگری در جهت پیشرفتی سریع حرکت خواهد کرد. اما مورد سوم این است که ما هنوز آن توسعه یافتگی لازم را در بخش خصوصی نمی‌بینیم و علت این امر نیز نبود سرمایه‌های کافی است. بهبودی در جهت این مواردی که اشاره کردم از اهداف کانون صنفی آژانس‌های هواپیمایی تهران است تا به مانند پلی بخش خصوصی و دولتی را به هم پیوند دهد. ضمن اینکه در کشور ساختاری طراحی شده که هر استان دارای یک انجمن صنفی به همراه تشکل‌های وابسته به خود است. اینها در کنار هم کانون سراسری را تشکیل می‌دهند که این کانون امر هدایت این انجمن‌ها را دارد. کانون صنفی تهران در کنار انجمن صنفی ایران در جهت بهبود صنعت گردشگری کشور به عنوان یک N.G.O به کار خود مشغول است و مشکلی با هیچ انجمن مشابهی نداشته و ندارد. این روال کار، در همه جای دنیا مرسوم است که یک کشور حتی دارای صدها N.G.O در یک بخش باشد. هدف همه‌ی ما خدمت به صنف است.



حسن انصاری
مدیرعامل آژانس مارکوپولو

بسیار سفر باید تا پخته شود خامی

صرف نظر از عقاید افراطی افراد و گروه‌های مختلف به نظر می‌رسد مسوولان تشکل‌ها، شناخت کاملی از محدودی‌های فعالیت و نیز شرح وظایف و اختیارات تصریح شده در قانون نداشته و حتی در یک تشکل، نظرات و گفتمان‌های متناقض راجع به همان صنفی که در آن مسوولیت دارد، مطرح می‌کند و گویا فرد یا افراد دیگری باید برای حل مشکلات دعوت شوند. مسوولان در بسیاری از موارد، مشکل را به گردن دیگری گذارده و به امید آینده‌ای مبهم به عرش می‌روند. جالب است در صنفی که کارکنان تحصیلات عالی و نیز سفر کرده به دور دنیا زیاد یافت می‌شود - بسیار سفر باید، تا پخته شود خامی - هنوز سخنان خام و نپخته وجود دارد.

با شنیدن برخی صحبت‌ها این پرسش به ذهن انسان خطور می‌کند که آیا هنوز تفکری مشخص و هماهنگ از آنچه که می‌خواهیم و آنچه که باید باشد و چه صنفی پویا، جامع و کامل می‌تواند پاسخ نیازهای بیش از دو هزار دفتر مسافرتی را بدهد و ... وجود دارد یا خیر؟

ریش سفیدان، امید ما هستند خسرو شهری

مدیرعامل آژانس بزرگان

متأسفانه به دلایل مختلف، مسائلی در صنف آژانس‌های مسافرتی پیش آمده که به مرور خسارات جبران‌ناپذیری را به اعضاء تحمیل خواهد کرد. برای حل و برون رفت از این بحران، تقاضای بنده از پیشکسوتان و اعضاء انجمن ایران و تهران این است تا آن‌جا که امکان دارد از بدتر شدن اوضاع جلوگیری نمایند. به‌نظر بنده شرایط فوق ایجاب می‌کند که میان دو انجمن تفاهم ایجاد و سپس جهت حل مسایل موجود راه‌حل‌های در نظر گرفته شود. این راه‌حل‌ها را می‌توان به این صورت عنوان کرد:

۱) سعی شود در دیدارهایی که به مناسبت‌های مختلف میان مسوولان میراث و هیئت مدیره‌ی انجمن‌ها تشکیل می‌شود، جایگاه هر یک از انجمن‌ها به‌وضوح روشن شود تا هر انجمن به وظایف خود آشنا شود.

۲) هیئت مدیره‌ی دو انجمن کمی از خود متانت به خرج داده و جلساتی میان خود برگزار کرده و کدورت موجود را برطرف کنند.

۳) مدیران دو انجمن در مرحله‌ی اول شرح وظایف هر یک از انجمن‌ها را تعیین کنند.

۴) دو انجمن باید سعی کنند بازوی مکمل یکدیگر شوند تا کسانی از خارج نتوانند سوءاستفاده کنند.

۵) در همایش‌ها و مجامع دو انجمن با یکدیگر همکاری و در برگزاری مجامع و رای‌گیری باید به خود این حق را دهند که انتخابات با رای اعضا بوده و هر شخص که مورد تایید اعضاء انجمن‌ها است، انتخاب می‌شود.

۶) حفظ جایگاه انجمن ایران با قدمتی ۵۰ ساله در این صنف که باعث می‌شود در همه‌ی مراجع یا پشتیبانی حق و حقوق اعضا را دریافت نماید.

در پایان از کسانی که دلسوز این صنف هستند تقاضا دارم که در این خصوص پادرمیانی کرده و نسبت به حل این موضوع که چندان هم دور از دسترس نیست اقدام کنند.

مشکل انجمن‌ها تازه نیست

مشکلات انجمن‌های مسافرتی، صحبت دیرروز و امروز نیست که ما بخواهیم یک روزه آن را حل و فصل کنیم. سال‌ها پیش به علت نبود دقت در سازوکار دفاتر مسافرتی، انجمن صنفی دفاتر مسافرتی ایران تشکیل شد و سپس انجمن تورگردانان و انجمن راهنمایان تور راه‌اندازی شد و همه‌ی اینها به این دلیل است که این صنف هر حوزه را جداگانه تخصصی می‌بیند. خوب این تخصصی دیدن خوب است. اما تا هنگامی که این انجمن‌ها ماده‌ای نشده باشند و در یک راستا حرکت نکنند و هر کدام از این انجمن‌ها بخواهند در یک حوزه خود را مدعی دانسته و شرایط خاصی را ایجاد کنند، مشکلات نیز ادامه خواهد داشت. پس در نتیجه می‌توان گفت این تخصصی دیدن انجمن‌ها در کنار سازوکاری مناسب می‌تواند نقش مفید را داشته باشند. ما در سال‌های اخیر شاهد این موارد بوده‌ایم. این انجمن‌ها برخلاف کاری که انجام می‌دهند به هدفی عالی دست نمی‌یابند، بیشتر رای‌گیری‌ها در انجمن‌ها صورت تشریفاتی دارد و یا برخی از افراد به این دلیل که مشکلات خود را حل کنند انجمن دیگری را راه‌اندازی می‌کنند. تاسیس این انجمن‌ها در وزارت کشور و سازمان‌های وابسته انجام می‌شود و اگر تنها مجوز تاسیس بدون هیچ ساماندهی درستی انجام شود، می‌تواند تبعات خاص خودش را داشته باشد. زیرا آنهاهایی که انجمن و اتحادیه‌ای را تشکیل می‌دهند از نقرات متقاضی حل عضویت مطالبه می‌کنند و در صورت ندادن حق عضویت در این تشکل گنجانده نمی‌شود و این موارد می‌تواند باعث ضعف کاری در این صنف شود. خوب یکی از برنامه‌های ما نیز حول همین موضوع یعنی ساماندهی این دفاتر است؛ نه محدود کردن و یا جمع‌آوری آنها. به این معنی که با روسا و مسوولان تبادل نظر کرده و نتیجه مطلوبی را از دل این موضوعات و مشکلات به وجود آمده بیرون آوریم. زیرا که عقیده‌ام بر این است تعدد بیشتر این انجمن‌ها می‌تواند ضربه و مشکلاتی را بر انجمن‌های اصلی و قدیمی مسافرتی وارد آورند. همینطور من خواسته‌ام از انجمن‌های کنونی این است که این انجمن‌ها باید مجوز و تاییدیه‌ی خود را از سازمان میراث فرهنگی بگیرند زیرا که فعالیت آنها در راستا و حوزه‌ی گردشگری کشور است و حتی ممکن است پیش از این مشابه آن وجود داشته و دیگر لزومی به تشکل جدید نباشد.



سید رضا موسوی

رئیس معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی



علی اسدی
مدیر آژانس هواپیمایی پترا

دولت و بخش خصوصی، دو مقوله جدا

تشکیل یک انجمن صنفی، باعث قرار گرفتن خواسته‌های صنف در اولویت می‌شود. خواسته‌های صنف باید از یک مجرا به دست طرف ذینفع تشکیلات صنفی برسد و طرف ما در سیستم دولتی، سازمان میراث فرهنگی است. یک تشکل صنفی تشکیل شده است به نام انجمن صنفی ایران و تا کنون نیز فعالیت می‌کرده و دولت نیز در هر موقع جوابگو به این تشکیلات بوده است. پس تا اینجا به مشکلی بر نمی‌خوریم. اما هنگامی که تغییراتی در دولت انجام می‌شود، تشکل‌های مختلف دولتی تشکیل شده و با بخش خصوصی وارد بازی می‌شوند تا باعث تفرقه میان آژانس‌داران شوند. امروزه این تشکل‌ها را با عناوینی مانند انجمن تهران، مدیران فنی بند ب، تورلیدرها و تورآوران با حمایت دولت می‌بینیم. از سوی دیگر نیز یک کانون انجمن‌های صنفی باز با حمایت دولت تشکیل دادند با هدف سازماندهی این تشکل‌ها و مبنی بر اسنادی که در دست ماست، به صورت غیرقانونی. به عقیده من تشکل بخش خصوصی و دولتی دو مقوله‌ی کاملاً جدا از همدیگر است و نباید این دو بخش در کار یکدیگر دخالت کنند. وجود این کانون‌ها و دفاتر تنها موجب اختلال در سیستم کاری بخش خصوصی خواهد شد. ما انجمنی داریم با ۵۰ سال سابقه که بدون هیچ حمایتی تا کنون فعالیت کرده است، اما می‌بینیم کانونی که مدت بسیار کمی از افتتاح آن می‌گذرد چگونه مورد حمایت دولت قرار می‌گیرد، زیرا که این کانون کاری جز پیروی از مسیر دولت ندارد.



حمید امینی
مدیرعامل آژانس آرین توریست

مذاکره را فراموش نکنیم

برخی ها ادغام دو انجمن ایران و تهران را در راستای اهداف آژانس های هواپیمایی مثبت دانسته و پیشنهاد می کنند. اما بنده با تمام احترامی که برای همکارانم قایل هستم این امر را مشرثر نمی دانم. باید دید که انجمن تهران چرا بوجود آمد؟ اندیشه این امر به این علت بود که نتیجه ی اساسی از موجودیت انجمن ایران در سال‌های اخیر گرفته نمی شد. خوب، هر استان برای خود انجمنی داشت که حافظ حقوق دفاتر آن استان بود؛ به غیر از تهران. دفاتر تهران زیر نظر انجمن کارفرمایان ایران بود. البته نمی‌توان منکر خدمات خوب انجمن ایران شد. همین که دفاتر از وجود محلی برخوردارند برای رساندن صدایشان، ثبت اعتراضات و پیگیری مطالباتشان بسیار قابل تقدیر است. من به عنوان یکی از مخالفان کنونی مدیریت انجمن ایران که عقیده دارم باعث نابودی این صنف شد، نمی‌توانم منکر برخی از دست‌آوردهای مثبت ایشان شوم. صحبت‌های ایشان در خصوص واگذاری امور به بخش خصوصی و دخالت نکردن دولت در این امور کاملاً صحیح و منطقی است، اما برخورد ایشان را نمی‌پسندم زیرا عقیده دارم که دوره، دوره‌ی مذاکره است. در هر صورت قدمت انجمن ایران با قدمت کانون صنفی تهران قابل مقایسه نیست و تاثیر انجمن ایران در ارتقای کیفیت و کمیت این صنف می‌تواند چندین برابر باشد، ولی می‌بینیم با وجود نوپا بودن انجمن تهران، در این چند سال شاهد تاثیرات بسیار به سزایی بوده‌ایم؛ مانند گرفتن امتیاز بررسی شکایات در دفتر انجمن با حضور نماینده سازمان میراث فرهنگی.

در خصوص جامعه تورگردانان نیز به شخصه نظر مطلوبی ندارم. زیرا این انجمن کاملاً شخصی بوده و مدیریت آن نیز بر مبنای سلیقه و بدون انتخابات تأیید شده است. اکثریت بخش خصوصی از جمله خود من که از با سابقه ترین آژانس های تورهایی ورودی هستم، عضو این انجمن نیستیم. زمانی که در انجمن ایران و تهران کمیته ی تورهایی ورودی موجود است دیگر وجود انجمن تورهایی ورودی لزومی ندارد. تعداد انجمن‌های امروزی تنها حکم گرفتن ماهی از آب گل آلود را داشته و هر کس در پی راندمان مسایل شخصی خودش است. شاید قرار گرفتن تمامی آنها در دل و پا زیر نظر یک انجمن کلی که عقل نیز حکم می‌کند انجمن ایران باشد، مفید بوده و می‌تواند در آینده کشور تاثیرگذار باشد. باید این روند که آژانس داران به چندین انجمن حق عضویت پرداخت می‌کنند برچیده شود.

مراقبت از سوء استفاده ها

به طور معمول، ایجاد تشکلهای صنفی از هر نوع، به این دلیل که مردمی و منعکس کنندهی خواستهی افراد صنف است، به یقین با ارزش است. سالها پیش در ایران انجمن صنفی آژانسهای مسافرتی ایران یا سندیکای مسافرتی وجود داشت که در آن زمان فراگیر بوده و تعدادی از آژانسهای تهران و تعدادی از آژانسهای شهرستان در آن عضو بودند و این انجمن در حد توان خودش با توجه به محدودیتی که دستگاههای دولتی ایجاد می کردند فعالیت خود را مطلوب انجام می داد.

پس از مدتی بر اساس بحث فقدان تمرکز و ایجاد انجمنهای صنفی استانی با توجه به تعداد بالای آژانسهای مسافرتی، در هر استان کشور تشکیل شد. این انجمنها نیز مشابه انجمن ایران بر اساس ماده ۱۳۱ قانون کار و تامین اجتماعی تشکیل یافت و بسیار معقول است.

زیرا این نیاز یعنی تشکلهای صنفی و مردمی احساس می شد. حال در استان تهران نیز مانند هر استان دیگری این تشکلهای صنفی سفر و گردشگری استان تهران نیز شکل گرفت. پس تا اینجا مشکلی دیده نمی شود.

اما سال گذشته با بازنگری اصل ۴۴ قانون اساسی از قرار شد از طریق دو سازمان میراث فرهنگی و هواپیمایی کشوری، برخی حقوق خودشان را در اجرای نظارت بر دفاتر خدماتی و جهانگردی منتقل کنند به تشکلهای مردمی، ما هم به این فکر افتادیم که یک کانون سراسری انجمنهای صنفی را تشکیل دهیم. پس با حضور قانونی انجمنهای صنفی استانی، کانون سراسری انجمنهای صنفی هم تشکیل شده است. به عقیدهی من این کار نه بر خلاف قانون است و همه در یک خط و راستا به منظور اهداف صنفی و حمایت از اهداف دفاتر بوده است.

تا امروز انجمنهایی که وجود داشته اند همگی در راستای اهداف و حمایت از اعضای صنف حرکت می کنند، اما سیاست برخی از دولت های وقت حکم کرده است



فرامرز موسوی سعیدی
مدیرعامل آژانس گالیور

که انجمنهایی که حتی محور قانونی هم ندارند به یک ترتیبی حفظ کرده و با حفظ آنها در حقیقت یک بازی دو طرفه ای را انجام داده باشند؛ این موضوعی است که ضرر به صنف می زند. خوب صحبت کنونی بخش خصوصی این است که حقوق صنفی را از دولت به مردم داده شود و بخش خصوصی باید در تصمیم گیری های صنفی دولت نظارت کلی داشته باشد.

اما در خصوص انجمن صنفی ایران که از همه ی انجمنها قدیمی تر است سوالی پیش می آید که آیا لزومی به وجود این انجمن که نه به صورت استانی عمل می کند و نه فراگیر ضرورتی دارد؟ انجمن صنفی دفاتر مسافرتی ایران فراگیر نیست و کلیه ی استانها را شامل نمی شود و به ظاهر نباید محور قانونی داشته باشد و من فکر می کنم بهترین راه حل این است که با انجمن استانی خودش ادغام شود.

در طول تمامی این سالها سازمان میراث فرهنگی از وجود چنین انجمنی بهره های ابزاری زیادی برده است که ادغام انجمن ایران با تهران می تواند از این مشکلات جلوگیری کند. این همان بحثی است که در دنیای امروز به کرات دیده می شود؛ یکپارچه شدن انجمنهای هم سو و متعدد در یک واحد.

مشکلی در تعدد نیست

ما اکنون در ایران با تعدد انجمنهای مختلف مسافرتی مواجه هستیم که همه ی آنها در نوع خود می توانند به سود این صنف عمل کنند. اما انجمن تورگردانان، یک انجمن تخصصی است که اعضای آن آژانسهایی هستند که از خارج کشور تور به ایران می آورند.

این تعدد در هر صنف کاری دیده می شود مانند اتحادیه ی پزشکان گوش و حلق و بینی یا اتحادیه ی پزشکان مغز. انجمنهای صنفی مسافرتی در کشور ما هر کدام تخصص خود را دارند. خود من مدتی رییس انجمن ایران بودم و در آن هنگام حس کردم که به علت حجم کار، تورهای ورودی ما و آژانسهایی که به این فعالیت می پردازند در حال متزلزل شدن هستند.

زیرا که کار تورهای ورودی بسیار متفاوت با تورهای خروجی است و من این دو بخش را از هم جدا کردم به این علت که اتحادیه ای باشد، مختص مشکلات تورهای ورودی. پس این تعدد انجمنها هیچگونه مشکلی را متحمل صنعت گردشگری و آژانسهای مسافرتی نمی کند.

خود من عضو انجمن صنفی دفاتر مسافرتی ایران هستم و کاملاً موافق با اهداف این انجمن عمل می کنم و مطلب و مسایل خود را در آنجا مطرح می کنم.

همچنین در خصوص انجمن تهران نیز به همین شکل؛ خوب همه ی استانها انجمن صنفی مختص به خود را دارند و انجمن تهران نیز در این راستا شکل گرفت و حتی مدیر انجمن تهران، عضو جامعه ی تورگردانان است و من نیز عضو آنها هستم. پس هر انجمن تخصص خودش را داشته و هیچ مشکلی بایکدیگر نخواهیم داشت.



ابراهیم پور فرج
رییس جامعه تورگردانان ایران

به فکر هدف باشیم تا حاشیه

همه‌ی ما می‌دانیم که هدف از پیدایش و تشکل‌های مشابه، پرداختن به مسایل ومشکلات مشترک و ارتقای کسب و کار این صنف به صورت تخصصی است. یکی از مسایل مهمی که به اهداف این تشکل‌ها برمی‌گردد، ایجاد یک هم‌صدایی و هماهنگی در مواجهه با دولت و در بحث‌هایی چون بازاریابی، برنامه‌ریزی در بحران‌ها است. حال این سوال پیش می‌آید که آیا این ارگان‌ها تا کنون در عملکردشان موفق بوده‌اند یا خیر و یا توانسته‌اند به اهداف برنامه‌ریزی شده برسند؟ خوب من فکر می‌کنم یکی از اساسی‌ترین کارها در هر تشکل صنفی ایجاد یک اتحاد در درون صنف خودش است تا با بخش‌های دیگر مانند بخش دولتی مشارکت کند و با هماهنگی لازم به اهداف کلی بخش خود دست یابد. همانطور که می‌دانید صنعت گردشگری نوباست و از اقتدار و توان لازم برخوردار نیست و تا کنون نیز توسعه‌ی گردشگری کشور به صورت کلان در برنامه‌ی کار دولت قرار نداشته است. به هر حال فقدان برنامه‌ریزی مناسب در این صنعت در بخش دولتی و خصوصی باعث شده است تا اهداف موردنظر به نتیجه نرسد. می‌توان گفت که بخش دولتی و خصوصی هیچکدام از قدرت کافی برای تحقق این امر برخوردار نیستند و طبیعی است که در چنین شرایطی نه تنها اعضا و انجمن‌ها، حتی دولت به صورت کلان باید مشارکتی با هم ایجاد کنند تا در بازار پررقابت گردشگری بتوانند فعالیت مثبتی داشته باشند. امروزه می‌بینیم که در دنیا انجمن‌ها پا را فراتر گذاشته و به خارج از حیطه‌ی خود و دولت، حتی به سمت انجمن‌های بین‌المللی گام برداشته‌اند و نتیجه‌ی مثبت نیز گرفته‌اند. ما فعالیت‌ها و برنامه‌های زیادی داریم که باید به آنها پرداخته شود و با هماهنگی همه‌ی اعضای دولت به‌اضافه‌ی دولت و دیگر بخش‌های مرتبط با گردشگری باید فعالیتی داشته باشیم تا فرصتی برای این بحث‌های حاشیه‌ای و اینکه که چه کسی رقیب چه کسی است نگذاریم. باید تمرکز خود را بر روی موضوعاتی چون سرمایه‌گذاری، توسعه‌ی بخش‌های زیرساخت‌ها، ارتباط گردشگری با مردم، محیط زیست، خلاقیت در محصولات، آموزش، تورهای خاص و دیگر بحث‌های فرهنگی و گردشگری همگام با تکنولوژی روز دنیا بگذاریم. بنابراین ما زمینه‌های فعالیت را در کشور داریم و انجمن‌ها باید جمع شده و نیروهای دیگر را به کار گرفته و با همکاری دولت و با هدفی مشخص پیش روند و ما نمی‌توانیم میان دولت و بخش خصوصی به ویژه در صنعت گردشگری خط‌کشی کنیم.



علی غمخوار

مدیر آژانس ارگ جدید و عضو هیئت مدیره انجمن صنفی تهران

هنگامی که وارد بحث تفرقه در میان این انجمن‌ها می‌شویم، می‌فهمیم که این امر کاملاً طبیعی است. زیرا که هر کدام از آنها می‌خواهند حیطه‌ای از کار را در دست گرفته و به سمت اهداف صنف پیش روند و انرژی و توان در میان تشکل‌ها تقسیم شده و به نتیجه نیز نمی‌رسند. با توجه به اینکه روند گردشگری در مقایسه با گذشته در حال تغییر کردن است و در آن زمان، دولت‌ها اختیاردار تمام اصناف گردشگری بودند، اما امروزه می‌بینیم که انجمن‌ها نقش اساسی داشته و دولت‌ها بخشی از اختیارات خود را به بخش خصوصی واگذار کرده‌اند. ما نیز برای بخش خودمان یعنی دفاتر مسافرتی نیاز به انجمنی قابل اعتماد داریم تا با کمک بخش دولتی در ارتقای صنعت گردشگری کشور گام بردارد. اکنون انجمن تهران اهداف خاصی را دنبال می‌کند و انجمن ایران به همین شکل یک سری اهداف دیگر صنف را بر عهده دارد و ما عملاً انجمنی کلی و مشخص که بر هر دو این انجمن‌ها اشراف داشته و با همکاری متقابل با دولت به سوی اهداف مشترک صنف گام بردارد، نمی‌بینیم. همه‌ی صحبت من این است که به جای پرداختن به مسایل جزئی یا دوستی و صمیمیت در کنار هم اهداف خود را پیش ببریم زیرا که ما اکنون در حال رقابت با دنیا هستیم.

پیش به سوی تخصصی کردن تشکل‌ها

انجمن‌هایی که به صورت موازی تشکیل می‌شوند به این دلیل که در کار هم وارد شده، می‌توانند باعث اختلال در کار هم باشند. اما انجمن‌هایی که به صورت تخصصی برای یک بخش خاصی تشکیل می‌شوند، می‌توانند مفید باشند. البته انجمن‌های دیگر هم به قطع خدماتی را به اعضای خود خواهند داد، ولی ما همیشه توصیه کرده‌ایم و تقاضا داشته‌ایم که یک وحدت رویه‌ای را با دیگر انجمن‌ها داشته باشند. چون به هر حال به وجود آمدن هر انجمنی به علت احساس نیز به آن بوده است و ما نیز همیشه به تاسیس انجمن‌ها احترام گذاشته‌ایم، اما مشکلی که در اینجا وجود دارد این است که گاهی نظرات متضاد در انجمن‌های مختلف باعث محقق نشدن خواسته‌ی صنف شده است. به عقیده‌ی من هنگامی که مدیران این انجمن‌ها بتوانند با نزدیکی بیشتر به یکدیگر و یکی کردن خواسته‌ها و تبادل نظر از حقوق صنف دفاع کنند، در آینده می‌توان شاهد روال مناسبی باشیم. من باز هم تاکید می‌کنم که در صورت نیاز به یک تشکل، انجمنی تشکیل می‌شود و همه‌ی این تشکل‌ها صرفاً مفید یا مضر نیست و مدیران این انجمن‌ها با هماهنگی و وحدت رویه می‌توانند آن مشکلات و مضرات را از بین ببرند اما اگر زمانی انجمن‌ها و مدیران تنها به مطرح شدن نام خود بیاندیشند و با از بین بردن انجمن‌های دیگر پشت پا به منافع صنف بزنند آن موقع است که تمامی صنف در معرض غرق شدن قرار می‌گیرند. به هر صورت این انجمن‌ها خواسته یا ناخواسته تشکیل شده است و دیگر باید از مسایل حاشیه‌ای گذر کرد و رفت به سمت و سوی پیشرفت در صنف آژانس‌های مسافرتی و در نهایت صنعت گردشگری.



سید هادی شیرازی

مدیر عامل آژانس ارفع و دبیر جامعه تورگردانان

تشکل های بی اختیار

به عقیده‌ی من انجمن‌ها یک سری تشکل‌هایی هستند که هیچگونه اراده و اختیاری از خود برای تصمیم‌گیری ندارند. یا می‌توان گفت یک بنگاه اقتصادی کلانی هستند بدون اینکه فعالیت اقتصادی کنند و در واقع یک تشکل غیرانتفاعی هستند که تنها می‌توان گفت که صنف را زیر چتر خود قرار داده‌اند تا بتوانند در این رابطه اطلاع‌رسانی کنند، در غیر این صورت در قالب نام انجمن هیچ اختیاری از خود ندارند. بنابراین تا هنگامی که انجمن‌ها نتوانند بهره‌ی کامل را در قالب انجمن برده و به سمت اهداف خود با اختیار کامل حرکت کنند، اگر ده‌ها انجمن دیگر هم تشکیل شود به این دلیل که خاصیتی از خود نشان نمی‌دهند، سود و ضرری به حال کسی نداشته و نمی‌توان از آنها انتظار معجزه داشت. شما اگر به گذشته برگردید و توان کارایی سندیکا را در قالب یک اتحادیه ملاحظه کنید متوجه می‌شوید که از آن زمان تا کنون زمین تا آسمان میان فعالیت‌های این دو انجمن تفاوت است. شکل دیگر این قضیه اتحادیه‌ی صنفی است که مربوط به وزارت بازرگانی می‌شود و دولت باید بداند که انجمن‌های صنفی از حریم صنف خود و اعضایشان می‌توانند دفاع کنند. اما این دفاع امروزه فقط به شکل حرف دیده می‌شود و هیچگونه توان اجرایی در دست این انجمن‌ها نیست. حال می‌خواهد ایران باشد یا تهران، فارس باشد یا آذربایجان. انجمن صنفی در زمانی انجمن صنفی است که بتواند در موضوعیت کار و فعالیت به اهل صنف خویش، چنان توانمند و اجرایی باشد که صنف از وجودش بهره‌ی کافی را ببرد. اما اکنون شاهد هستیم که در بیرون از انجمن، برای صنف ما تصمیم می‌گیرند و آن را اجرایی می‌کنند. پس خصوصی سازی اصل ۴۴ چه شد؟ خصوصی سازی چیزی است که برخلاف تمامی صحبت‌ها به آن جامه عمل پوشانده نشد. حاکمیت باید به تصمیم صدها نفر از بخش خصوصی که به گرد هم جمع شده و اعضای را به عنوان رییس و هیئت مدیره‌ی انجمن خود انتخاب کرده‌اند، احترام بگذارد. اشراف بخش خصوصی نسبت به صنف خودش بیشتر از بخش حاکمیتی است و جایگاه‌ها باید مشخص شود.



جلیل هریسچی

عضو هیئت مدیر انجمن صنفی دفاتر خدمات و مسافرتی ایران و مدیر آژانس الموت

به شکل واحد در آییم

به عقیده‌ی من در طول زمان تغییراتی به وجود آمده که مناسبانه تشکل‌ها، متناسب با اقتضای زمان پیش نرفته‌اند. ما قبل از انقلاب حدود ۶۰ آژانس بیشتر نداشتیم و در آن زمان یک انجمن صنفی دفاتر مسافرتی ایران وجود داشت که قادر به رسیدگی به امور تمامی این دفاتر بود. اما اکنون ما بالغ بر ۲۵۰۰ دفاتر مسافرتی در کل کشور داریم که با توجه به پراکندگی آنها در استان‌ها این امکان که به صورت متمرکز بتوان به آنها رسیدگی کرد دیگر امکان ندارد. به همین علت، اقتضای روز کشور این است که در استان‌ها تشکل‌هایی داشته باشیم که به صورت منطقه‌ای و استانی بتوانند بر دفاتر استان خودشان متمرکز شوند و مجموع این‌ها بتوانند تشکلی داشته باشند که به عنوان نماینده در پایتخت به امور ایشان رسیدگی کند. از این بابت و رویکرد بود که با توجه به تشکیل انجمن‌های استانی، کانون سراسری به عنوان نماینده‌ی دفاتر استانی تشکیل شد. اما اینکه چرا انجمن‌های متعدد با عناوین مختلف و هر کدام با اهداف مشترک در ایران به فعالیت می‌پردازند، به عقیده‌ی من اینها باید به صورت واحد درآمده و یک ارگان را به عنوان نماینده به دولت معرفی کنند. مانند انجمن ایران که از سال ۳۶ شروع به فعالیت کرد و مادر انجمن‌های مسافرتی شناخته می‌شود و جامعه‌ی تورگردانان و دیگر انجمن‌ها اگر به صورت واحد درآیند می‌توانند با تعامل و توافق همدیگر مسایل خود را پیش ببرند. در بلند مدت ما باید به دنبال واحد کردن این انجمن‌ها می‌بودیم، یعنی باید یک سری تشکل‌های استانی داشته باشیم که نمایندگان این انجمن‌ها، کانون سراسری را تشکیل دهند. خوب اکنون این کانون تشکیل شده است و سعی ما باید بر این باشد که این انجمن را با انجمن ایران که از سابقه‌ی خوبی برخوردار است به شکل واحد درآوریم. اما این امر تا هنگامی که این انجمن‌ها در مشکلات و تصمیم‌گیری‌ها به صورت مشترک عمل نکنند، محقق نخواهد شد. باز هم می‌گویم انجمن صنفی دفاتر مسافرتی ایران به عنوان مادر تشکل‌های صنفی محفوظ بوده و هست اما در حال حاضر به تنهایی قادر نیست مانند گذشته عمل کند.



تیموری

عضو هیئت مدیره‌ی کانون سراسری انجمن دفاتر خدماتی و عضو هیئت مدیره انجمن فارس

نتیجه گیری: به عهده خودتان می‌گذاریم...

اولین ضرورت

یادداشت سردبیر

هر فعالیت اجتماعی همواره از قلمرویی خلاق آغاز می‌شود. این قلمرو بی شک از یک حوزه آغاز، سپس در میدانی اجتماعی قرار گرفته و بسته به ظرفیت خود طبیعتی عمومی و فرهنگی پیدا می‌کند. از انقلاب صنعتی که پژوهش به صورت نهادی فعال در آمد این نوع از بسیار زیاد شدند. از جمله در رشته گردشگری از آن روی که موضوعش انسان و انگیزه‌هایش است، این روند تحرک از خلاقیت به سوی عادت شدت گرفت. به طوری که در این عرصه مدام با روندهای نوآوری - عادت روبه‌رو هستیم. چنین روندی در قلمرو روابط بیرونی به افزایش قدرت و در عرصه روابط درونی به افزایش توان کار آفرینی ختم می‌شود. امروزه که ناظر برتشت، در حرکت جمعی گردشگران هستیم می‌توانیم این نکته را برداشت کنیم که هنوز آرای مشترک برای توسعه در هر دو میدان تحرکات درونی و بیرونی این رشته پیدا نشده است. برای این مهم بی شک لازم است به اصل مشورت و تبادل نظر برای دستیابی به آرای مشترک تکیه کرد.

شما بگوید؟

عسل فاطمی

بیت: جهان را چو آباد داری بداد
بود گنجت آباد و بخت از تو شاد
مثل: چینی‌ها می‌گویند: «سه راه بیشتر وجود ندارد. راه من، راه تو و راه سوم»
چه خبر از...؟ شنیده‌ایم اینجا غوغایی برپاست... گویا که بحث چپ و راست است... نه اشتباه نکن! منظورم چیز دیگری است.
تیتیر: من و تو با هم ما می‌شویم
روزگاری بود که ۶۰ اژانس مسافرتی بیشتر نداشتیم. اژانس‌هایی که مسایل و مشکلات خود را از طریق سندیکای شرکت‌های حمل و نقل بین‌المللی هوایی رفع و رجوع می‌کردند. این سندیکا در سال ۱۳۳۶ تاسیس شد و در آن شرایط از حقوق صنفی اژانس‌داران کشور دفاع می‌کرد. اما روزگار اینگونه نماند و تعداد این اژانس‌ها تصاعدی بالا رفت. سال‌ها بعد مدیران اژانس‌های هر استان به گرد هم آمدند و انجمنی مختص استان خودشان تشکیل دادند. از جمله تهران که البته با وجود پایتخت بودنش دیر هنگام‌تر از مابقی انجمن دفاتر خدمات مسافرتی استان تهران را تشکیل داد و مدتی بعد کانون سراسری دفاتر خدمات مسافرتی ایران با همان مدیریت انجمن صنفی دفاتر تهران شروع به کار کرد. عده ای بر این عقیده بودند که همان انجمن قدیمی یعنی ایران جوابگوی نیاز تهرانیان نیز بود و مخالفت‌های دو انجمن ایران و تهران و طرفداران هر دو انجمن با یکدیگر شروع شد. اما چرا انجمن تهران به وجود آمد؟ اینجاست که وارد بحث چپ و راست یا بخش خصوصی و دولتی خودمان می‌شویم.
راستی‌ها یا تهرانی‌ها گفتند:
- به علت تعدد اژانس‌های مسافرتی در کشور، انجمن ایران دیگر پاسخگوی نیاز تمامی اژانس‌های تهران نبود.

گردشگری در شرایط فعلی کشور از جایگاهی برخوردار است که نمی‌تواند اختلاف‌های فعلی، را بدون کوشش برای رفع آنها تحمل کند. ما هم اکنون در شرایط ویژه ای قرار داریم؛ در این شرایط معضل اصلی حاصل از اختلاف‌هایی است که میان اهداف توسعه گردشگری و شرایط لازم برای توسعه آن با نظرات و آرای دولت مردان است. برای رفع این مشکل اولین و مهم‌ترین ضرورت آن است که اختلاف‌های میان خودمان را رفع کنیم. در چنین شرایطی گرایش به منابع فردی یا گروهی خاص نه تنها مشکل را حل نخواهد کرد، حتی آنهایی را که چنین اهدافی دنبال می‌کنند را با بن بست روبه‌رو خواهد کرد. بنابر این اصل مهم، توجه به این نکته واجب است که اول حل مشکلات درونی را پیش بگیریم و سپس گرایش به توسعه در دامنه‌های مورد نظر را الگوی خود قرار دهیم. اگر بخواهیم از یک انجمن که هدفش حاصل توجه به منافع جمعی است، منافع خاص خود را مورد توجه قرار دهیم، باید بدانیم که راهی در جهت نابودی آن انتخاب کرده‌ایم.

- ضعف مدیریت کنونی انجمن ایران
- انجمن‌های بیشتر، قدرت بیشتر
چپی‌ها یا ایرانی‌ها گفتند:

- پشتیبان انجمن صنفی تهران و کانون سراسری دولت است
- دولت را دخالت ندهید

- کانون سراسری نوپا در مقابل انجمنی با ۵۰ سال قدمت دیگر چه حرفی برای گفتن دارد؟

اما ای کاش این صنف فعال کشور به همین چند انجمن خلاصه می‌شد. در چند سال اخیر شاهد سربرآوردن دیگر انجمن‌هایی با عناوین مختلف از جمله انجمن تورگردانان ایران، انجمن مدیران فنی، انجمن تولیدرها، انجمن مدیران بند ب و ... بودیم. اما تعدد این انجمن‌ها چه سودی برای اژانس‌داران کشور دارند؟

بی‌طرف‌ها گفتند:

- باید واحد شویم

- ریش سفیدان برای حل این مسایل فکری کنند

- تا هنگامی که دولت دخالت می‌کند اگر هزاران انجمن هم باشند توفیری نمی‌کند و ...

خلاصه ما ماندیم و هزار سوال بی‌جواب. شاید در پایان تنها نتیجه‌ای که در صحبت با بیش از ۳۰ نفر از اعضای این چند انجمن انجام دادم، دو نفر را ندیدم که مانند یکدیگر سخن گویند. ما که از تحلیل این همه اختلاف سلیقه در یک صنف عاجز ماندیم، اما ماهنامه از اعلام نظرات و راه حل‌های شما اعضای صنف، کارشناسان و دولتمردان گردشگری استقبال می‌کند.

آژانس‌ها، موثرترین محرک‌های گردشگری

سید علیرضا کاظمی دولابی

بحث درباب جایگاه آژانس‌ها به‌عنوان نهادهای اقتصادی درجهت توسعه گردشگری آنگاه روشن خواهد شد که دولت مردان به ارزش‌های توسعه گردشگری در قلمرو فعالیت‌های بین‌المللی و داخلی خود پی ببرند. آنچه مهم است از گردشگری در توسعه صنعتی - اجتماعی ایران نیرویی استراتژیک تلقی شود آنگاه هردولت مندی و هر آنکه درمقوله توسعه کشور تاثیرگذار است ناچار است با ابعاد مهم آن و چگونگی دست‌یابی به اهداف مربوط به آن آشنا باشد. یکی از مهم‌ترین این مقولات مربوط به نقش آژانس‌های نیروهای می‌شود که به‌ترتیبی در توسعه این رشته مهم دخیل‌اند. درمیان تمامی نیروهای اثرگذار در توسعه گردشگری مطمئناً باید به‌سوی آن دسته از نهادهایی روی کرد که به‌طور مستقیم در تحقق اجرایی توسعه این رشته تاثیر گذارند دراین زمینه شاید هیچ نهادی نتواند به‌اندازه آژانس‌های گردشگری موثر واقع شود. آژانس محدودها علاوه بر آنکه نیروی بسیج و کننده عوامل مورد نیاز برای توسعه گردشگری اند، قادر هستند ضمن ایجاد هماهنگی میان این نهادهای تاثیر گذار آنها را به‌صورتی جذاب در اختیار گردشگران قرار دهند. این آژانس‌ها هستند که قادراند میان ظرفیت نیروهای جذاب داخلی برای گردشگران با کمیت و کیفیت آنها تناسبی اجرایی و برنامه‌ریزانه برقرار سازند. با توجه به نکته مهم فوق می‌توان به ابعاد مهم نقش آژانس‌ها در توسعه گردشگری به‌شرح زیر توجه کرد.

۱- تاثیرگذاری بر فعالیت دولت مردان، همچون نیروی پشتیبان آژانس‌های گردشگری، به‌ویژه در عرصه فعالیت خود برای گردشگران خارجی می‌توانند زمینه‌ساز توسعه روابط اقتصادی و فرهنگی کشورمان باشند، به این ترتیب از فشار ضرورت‌های سیاسی حاصل از خلا نیروهای مهم گفته شده مدام می‌کاهند. به‌همین دلیل می‌توان آنها را نیروی پشتیبان ساختار سیاسی کشور تلقی کرد.

۲- آژانس‌های گردشگری تنها مکانی هستند که می‌توان از طریق آنها برنامه‌های توسعه کشور از طریق فعالیت‌های گردشگرانه مدیریت کرده و تحقق بخشید. بنابراین هر چه زمینه برای فعالیت‌های مدیران کارآفرین در این آژانس‌ها بیشتر فراهم شود، نوعی فرهنگ مدیریتی بومی از طریق آن پدید می‌آید. که می‌تواند الگویی جهانی تلقی شود. به عبارت دیگر این آژانس‌ها هستند که می‌توانند بهترین نیرو برای تجلی عملی مدیریت‌های منطقه‌ای به‌ویژه از نقطه نظر فرهنگی - اقتصادی باشند.

۳- فعالیت آژانس‌ها به‌ویژه در عرصه‌های اجرا می‌توانند زمینه‌ساز افزایش ظرفیت بانکهای اطلاعاتی کشور در رشته گردشگری شود. ضمن آنکه این آژانس‌ها از طریق فعالیت‌های پژوهشی خود قادرند منطق‌های ویژه کاربردی این اطلاعات را پیدا کرده و زمینه را برای رقابت با رقبای منطقه‌ای خود فراهم آورند.

۴- فعالیت‌های هر چه بیشتر آژانس‌های می‌تواند بسترهای مناسب برای جذب سرمایه در رشته‌های مختلف گردشگری را فراهم سازد. از آنجایی که هر آژانس فعالیت‌های چند جانبه از حمل و نقلی تا مسکن و از غذا تا تفریحات گردشگران را در عهده دارد،

بهرتر از قلمرو دیگرانند فعالیت‌های توسعه‌ای، قادر به ارائه برنامه‌های لازم برای سرمایه‌گذاری سود آور در این رشته است. به‌همین دلیل آژانس‌ها می‌توانند در پیوند با نهادهای سرمایه‌گذاری نقشی مهم در یافتن روندهای سرمایه‌گذاری سود آور در داخل کشور داشته باشند.

۵- گردشگری رشته‌ای است که بدون تناسب میان بسیاری از شاخص‌های فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی، توسعه نخواهد یافت. شاخص‌هایی چون امنیت، بهداشت، مسکن، خوراک، پوشاک، مراکز خرید و فروش، مراکز تفریحی و سایر مراکز جذاب دیگر. از جمله مهم‌ترین این عوامل می‌باشند. از آنجایی که یک آژانس فعال بدون هماهنگی این خدمات و ارائه به‌موقع آنها، آن هم در کیفیت مناسب قادر به ادامه حیات نیست از این رو هیچ گروه فعالی در عرصه اقتصاد توسعه چون آژانس‌ها قادر به ایجاد هماهنگی میان این منابع و درک نیازهای جامعه نسبت به این منابع نیست. مدیران آژانس‌ها بهتر از هر گروه دیگری از کمیوندها و نیازهای گردشگری آگاه‌اند. به‌ویژه در این زمینه آنها می‌توانند نقشی کارآفرینانه در آرایش جذاب آنچه که موجود است داشته باشند.

۶- فرهنگ گردشگری

هر چه بر فعالیت‌های آژانس‌های گردشگری بیشتر افزوده شود، زمینه برای توسعه فرهنگ گردشگری نیز بیشتر فراهم خواهد شد. توسعه فرهنگی هر جامعه‌ای در جهان امروز از طریق روابط آزاد بیشتر آزاد میان گروه‌های اجتماعی در اوقات فراغت فراهم می‌آید، هر چه بر خدمات گردشگری افزوده شود، به‌طبع جامعه نیز از نعمت این خدمات برای افزایش ظرفیت فرهنگی خود بهره‌مند می‌شود. توجه داشته باشیم که گردشگری همواره دارای پارادوکس جالبی است. گردشگری تنها رشته ایست که هم به صیانت از میراث‌های اجتماع اهمیت می‌دهد و هم به توسعه ارتباطات آن بنابراین نیروی پدید می‌آورد که ضمن صیانت از هویت ایرانی‌مان بر قدرت ارتباطی مان نیز می‌افزاید.

البته موارد بی‌شماری دیگری نیز وجود دارند که می‌تواند موجب اهمیت یافتن هر چه بیشتر نقش آژانس‌ها در توسعه گردشگری شوند. آنچه مهم است درک دو نکته مهم است.

اول آنکه دولت مردان بدانند که هر چه بیشتر پشتیبان این مدیران شوند قادر به نقش‌گذاری بیشتر در عرصه بین‌المللی خواهند بود.

دوم نکته آنست که مدیران آژانس‌ها درک کنند که منابع موجود برای فعالیت در این رشته بسیار زیاد است. آنچه مهم است آن است که به‌جای رقابتی مبتنی بر

بخت - باخت، با یافتن و آرایش مناسب.

این منابع رقابت مبتنی بر برد - برد را تجربه کنند.