

مردم باید با تور سفر کنند

فرهنگ تور و گردشگری با گروه‌های حرفه‌ای خلایی است که گردشگری داخلی ما از آن رنج می‌برد. این مشکل دلایل گوناگونی دارد که یکی از آنها عدم رغبت راهنمایان حرفه‌ای برای راه‌اندازی و یا شرکت در تورهای داخلی است. این امر نیز به نوبه خود دلایل دیگری دارد که مهمترین آنها درآمد پایین تورهای داخلی است. بنابراین تمایل این افراد به فعالیت در تورهای ورودی با توجه به وضعیت اقتصاد و زندگی امروز غیر منطقی نیست.

رئیس هیات مدیره انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی ایران با طرح این سوال که چه تعداد از مردم ایران با مفهوم و فرهنگ تور آشنا هستند؟ گفت: عده‌ای که در سفرهای گروهی و تورها شرکت کرده‌اند با مفهوم آن آشنایی اندکی دارند، ولی بسیاری از افراد جامعه از حقوق خود در این بخش مطلع نیستند. این ناآشنایی فعالیت راهنمایان در تورهای داخلی را دچار اختلال می‌کند. کرمانی در ادامه می‌گوید: راهنمای حرفه‌ای به عنوان مدیر تور، جمعیتی را از نقطه‌ای به مقصدی هدایت و در این میان برای جلب رضایت گردشگران سعی می‌کند، گروهی از این راهنمایان ساعات خوش و مفرحی را برای گردشگران ایجاد و عده‌ای دیگر با ارایه‌ی اطلاعات

تاریخی، فرهنگی، هنری، و جغرافیایی تور را هدایت می‌کنند که استفاده از این زیر مجموعه‌ها به خواست گردشگر است.

کرمانی معتقد است: بسیاری از آژانس‌های توریستی از راهنمای حرفه‌ای استفاده می‌کنند، ولی گردشگران دنبال این تورها نیستند، شاید راهنمای حرفه‌ای نمی‌تواند فضای شادی را در تور ایجاد کند. گاهی ارایه‌ی اطلاعات در تورهای داخلی بیش از حد افراطی می‌شود و فضای این تورها را خشک می‌کند، بنابراین گردشگران از این فضا بیزار می‌شوند و دنبال افرادی با نشاط هستند که تور مفرحی برگزار کند. گردشگران خارجی یک بار جاذبه‌های ایران را می‌بینند، بنابراین تشنه‌ی اطلاعات هستند، ولی گردشگران ایرانی نمی‌توانند این جاذبه‌ها را هر بار با همان اطلاعات نظاره کنند. بنابراین دنبال شرایط و امکانات دیگری در تورهای ایرانگردی هستند. از گفته‌های کرمانی اینگونه برمی‌آید که اگر مردم برای سفرهای خود از تورهای تعریف شده استفاده کنند، هم فضای فعالیت حرفه‌ای برای راهنمایان ایجاد می‌شود هم مردم می‌توانند در گذر از سفر سستی به صنعت گردشگری زمان کمتری را از دست بدهند.



گردشگری با چراغ خاموش

موضوع نیز بی‌اطلاع بود و ما را به سوی سازمان میراث فرهنگی و گردشگری راهنمایی کرد. در پایان گفت: «تنها مشتاقم بدانم آیا مسئولان پیگیری‌کننده این موضوع تحقیقاتی در این زمینه داشته‌اند یا خیر؟» سرخ بعدی ماکرمانی بود. نماینده انجمن صنفی آژانس‌دارها چنین پاسخ داد: «ما موافق چنین امری نیستیم. آژانس‌دارها خودشان می‌دانند، چگونه با مشکلات کنار بیایند، یکی توانایی‌اش را دارد و تور عمده می‌فروشد، یکی هم بالعکس. ما اجازه چنین کاری را به دولت نمی‌دهیم؛ او معتقد است که دخالت دولت در امور آژانس‌دارها مشکلات مالی را برای این صنف به ارمغان می‌آورد. به این ترتیب نوک پیکان را گردانیدیم تا ببینیم آیا مسئولان نیز مثل آژانس‌دارها حافظه ضعیفی دارند، یا می‌توانند ما را از نخستین روزهای اتخاذ طرحی تا امروز همراهی کنند. یافتن مدیران سازمان چندان کار آسانی نبود، چرا که آنها از صبح تا پایان وقت اداری یا حضور ندارند و یا جلسه ترتیب داده‌اند و در آن مشغولند.»

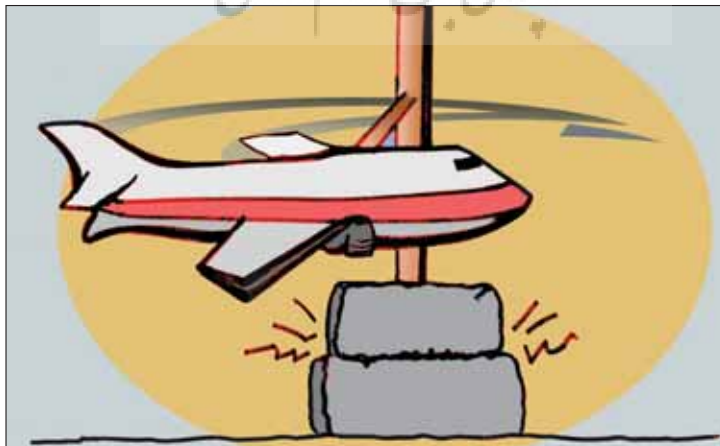
«به منظور استانداردسازی خدمات قابل ارائه به مسافران داخلی و خارجی، افزایش سطح رضایت مندی گردشگران، جلوگیری از ارائه خدمات ناقص به شهروندان، قانونمند شدن روابط بین تولیدکننده و عرضه‌کننده تورهای سیاحتی با سایر آژانس‌ها و نیز تخصصی کردن فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی، بر اساس ضوابط و شرایطی مجوز فعالیت عمده‌فروشی تورهای گردشگری برای واجدان شرایط صادر می‌شود.»

سال گذشته بود. این نخستین و آخرین خبر درج شده است. انتظار نتیجه این امر همچنان بی‌ثمر ماند. ماه‌ها آمدند و روزها را بلعیدند تا تشکیل شرکت‌های عمده‌فروشی تورهای گردشگری کم‌کم از حافظه‌ها رنگ بپزد. کمتر مسئول یا دست‌اندرکار ه هنوز در پس‌مانده طرح‌ها و برنامه‌هایش به این موضوع توجهی دارد. همین امر دلیلی شد تا پیگیر حلقه گمشده شرکت‌های عمده‌فروشی تورهای گردشگری باشیم. گام نخست را آغاز کردیم و سؤالی مطرح. اما رسیدن به پاسخ راهی دشوار بود و پرستگلاخ.

هدف، یافتن دلیل عقب افتادن تأسیس تورهای عمده‌فروشی بود و این که آیا چنین شرکت‌هایی می‌توانند در فرهنگ سازی گردشگری گام مثبتی بردارند؟

احمدی، معاونت آموزش سازمان با توجه به موضوعیت نداشتن سؤال میزگرد گفت: «بنده اطلاعی ندارم به این ترتیب سراغی گرفتیم از دفتر طرح‌های سرمایه‌گذاری و توسعه گردشگری. هر چند پیگیری مستمر ما منشی دفتر آقای مهدی‌پور را ذله کرده بود. ولی هرگز موفق به شنیدن صدای ایشان نشدیم. پس از چند روز پیگیری تلفنی و استفاده از دورنگار در طرح این یک سؤال بالاخره خانم منشی گفت: «این سؤال به ما موضوعیت نداره، لطفاً نامه را خطاب به دفتر تدوین و نظارت بنویسید؛»

حیدری مدیر دفتر تدوین و نظارت بالعکس هم رتبه خود در دفتر طرح و توسعه بسیار راحت‌تر یافت شد. او درباره به تعویق افتادن شرکت تورهای عمده‌فروشی گفت: «فعلاً این طرح در همان مراحل نخست مانده است. چون مدیران در حال تغییر هستند، هنوز تکلیف این امر مشخص نیست.»



ابتدا به سراغ صنعت مربوطه رفتیم. چه قدم‌ها برداشتیم و سنگفرش‌ها از زیر پا در کردیم. اغلب آژانس‌دارها نه چنین خبری را شنیده بودند و نه دوست داشتند، بشنوند:

پور فرج، مدیر آژانس پاسارگاد کمی فکر کرد و بایگانی داده‌هایش را بررسی کرد. بالاخره گفت: «اصلاً چنین چیزی نشنیدم چنین شد که راهمان را سوی مدیر آژانس یاسمین گردانیدیم. شفیع زاده باز هم کما بیش نسبت به هم صنفی‌هایش پاسخ بهتری در آستین داشت: «در این باره تنها یک خبر کوتاه درج شد. ما نه مطالعه‌ای در این باره داشته‌ایم و نه خبری پس از همان اولین خبر؛ او حتی از کم و کیف