

دیدگاه

گردشگری از حرف تا عمل

علی رحیم‌پور

● چگونه یک شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری می‌تواند در تغییر و تعدیل چهره ایران نزد اذهان عمومی مردم جهان کارساز باشد.

برگزاری تورهای آشناسازی و اطلاع‌رسانی از مهم‌ترین وظایف سازمان‌ها، دیارت‌مان‌ها و وزارتخانه‌های گردشگری کشورهایی است که در تلاش‌اند تا سهم بیشتری از بازار تجارت بین‌المللی گردشگری را به خود اختصاص دهند. آنان با عنوان مدیریت مقصد، در فصول کم‌مسافر، با همکاری دستگاه‌های مرتبط در هر شهر و ناحیه، اقدام به برنامه‌ریزی و تدوین برنامه سفر برای برترین تورگردانان، رسانه‌ها، استادان دانشگاه و سازمان‌های مرتبط می‌کنند و با اختصاص حرفه‌ای‌ترین راهنمایان تور، محصولات گردشگری، امکانات اقامتی، پذیرایی، حمل‌ونقل و تردد، تسهیلات ورود و خروج، امکانات خرید و دیدار از جاذبه‌های گردشگری کشور را به آنان عرضه می‌کنند و در این بازدیدها، کاستی‌ها و نواقص از نگاه تورگردانان و میهمانان خارجی شناسایی و برای شروع فصول سفر، جامعه میزبان را آماده می‌کنند. بدون تردید برگزاری تورهای آشناسازی و اطلاع‌رسانی، یکی از مهم‌ترین برنامه‌های توسعه عملیات بازاریابی است که می‌تواند سرمایه‌گذاری و حضور در نمایشگاه‌های بین‌المللی گردشگری را توجیه‌پذیر کند. نمایشگاه گردشگری، ویتترین عرضه محصول گردشگری هر شرکت خدمات مسافرتی است که به دنبال حضور در نمایشگاه، دعوت از مذاکره‌کنندگان را برای دیدار از آنچه به آنان عرضه شده است، در دستور کار قرار می‌دهند. برگزاری این‌گونه تورها برای کشوری مانند جمهوری اسلامی ایران که در دهه‌های اخیر، چهره نامناسبی به وسیله رسانه‌های مغرض علیه‌اش به دنیا ارائه شده است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از این منظر بایستی اقدام اخیر شرکت ایرانگردی مارکوپولو را ستود و به دست‌اندرکاران تدوین و اجرای برنامه دیدار ۳۳ کارگزار گردشگری از ۱۷ کشور عضو سازمان جهانی گردشگری، خدایقت گفت و از همه میزبانان و همکاران گرمی در حوزه صنعت هتلداری که به این میهمانان ویژه، خدمات ارائه کردند، قدردانی کرد.

هفته گذشته، ۳۳ تورگردان از ۱۷ کشور جهان به دعوت گروه «مارکوپولو» در قالب یک تور آشناسازی (فم‌تور) وارد ایران شده و به مدت ۹ روز از جاذبه‌های گردشگری و مراکز اقامتی شهرهای تهران، اصفهان، کاشان و شیراز بازدید کردند.

تورگردانان در سفر خود به اصفهان نشستی را با حضور دکتر الهیاری، مدیرکل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، آقای یارمحمدیان معاونت گردشگری، همچنین جمعی از مدیران هتل‌ها و ایرلاین‌ها مورخ ۲۴ مرداد در هتل بین‌المللی پارسیان کوثر اصفهان داشتند. دکتر الهیاری در این نشست علاوه بر یادآوری آداب و رسوم مردم اصفهان

به‌عنوان میراث ناملموس به تورگردانان گفت: «در ایران در حال‌حاضر ۱۹۹ صنایع دستی شناخته‌شده وجود دارد که به‌عنوان یکی از سه قطب صنایع‌دستی جهان از آنها یاد می‌شود». وی همچنین خبر از میزبانی اصفهان برای برگزاری هجدهمین مجمع شورای جهانی صنایع دستی در مهرماه سال جاری به مدت ۱۰ روز خبر داد. چهارشنبه ۲۷ مرداد مصادف با روز پایانی فم‌تور، ۳۳ تورگردان جهان در نشستی با دکتر مسعود سلطانی‌فر، معاون رئیس‌جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، در دفتر ایشان با حضور مدیران گروه مارکوپولو و تورگردانان شرکت کردند که در این نشست میهمانان مارکوپولو دیدگاه‌های خود را پس از این بازدید ۹روزه از ویژگی‌های گردشگری ایران مطرح کردند. مدیران آژانس‌های خارجی از ایتالیا، اسپانیا، نروژ، هلند، هند، چین، برزیل، بلژیک، آلمان، اتریش، تونس، عمان، اروگوئه، پرو، اسکاتلند، فرانسه و مکزیک در حضور معاون رئیس‌جمهور از صنعت گردشگری ایران اظهار رضایت و امیدواری کردند و پیشنهادات خود را از آن جمله نیاز به افزایش واحدهای اقامتی، رسیدگی و بهسازی سرویس‌های بهداشتی بین‌راهی، توسعه فضاهای اقامتی در شهرهای توریستی، نمایش نرخ اتاق‌ها براساس دلار و یورو روی برد هتل‌ها، دسترسی آسان به شبکه‌های اجتماعی از طریق اینترنت پرسرعت، اضافه‌کردن غذاهای گیاهی، اضافه کردن تابلوهای راهنمای گردشگران در شهرها به‌ویژه در

خیابان‌های اصلی و همچنین توسعه خدمات ویزا و پروازهای مستقیم از شهرهای مهم اروپا به شهرهای گردشگری ایران در حضور ایشان عنوان کردند. همچنین تعدادی از آنها که تاکنون چندین سفر به ایران داشتند در صحبت‌های خود با اشاره به اینکه در هر سفر ایران را رو به توسعه می‌بیند، درباره آینده صنعت گردشگری ایران ابراز امیدواری کردند. دکتر مسعود سلطانی‌فر نیز ضمن ابراز خرسندی خود از این اقدام مهم و گردآوری نمایندگان ۱۷ کشور جهان در قالب یک فم‌تور با تشکر از میزبانی خوب شرکت مارکوپولو در این نشست، یادآور شد دنیا با واقعیت‌های درون ایران باید از نزدیک بیشتر آشنا شود، چراکه در چند دهه گذشته ذهنیت غیرواقعی از ایران در میان مردم دنیا شکل گرفته است. وی در ادامه افزود: «حدود یک سال قبل نماینده ایران در سازمان ملل برایم تعریف می‌کرد در ملاقات با یکی از سناتورهای خارجی، وی از من سؤال کرد شما در ایران کلیسا هم دارید و من گفتم ما نه‌فقط صدها کلیسا داریم، بلکه مسیحیان کاملاً در به‌جا‌وردن

تورگردانان ۱۷کشور در بازدید از ایران به دعوت از گروه مارکوپولو:

گردشگری ایران در مسیر پیشرفت



اعمال دینی خود در ایران آزاد هستند». سلطانی‌فر در ادامه گفت: «من به همکاران در سازمان ملل کتابی را دادم که نحوه عبادت پیروان ادیان مختلف را در ایران توضیح داده و خواستم کتاب را به آن سناتور داده و به وی بگویم علاوه بر صدها کلیسا در ایران، تعداد ۱۷۲ کلیسا و ۱۶۱ آتشکده و ۳۰ کنیسه یهودیان ثبت ملی شده و از آنها حفاظت می‌شود همچنین یکی از کلیساهای ایران به نام «قره‌کلیسا» در یونسکو ثبت جهانی شده که هرساله جمع زیادی از مسیحیان در آنجا مراسم مختلف خود را برگزار می‌کنند». سلطانی‌فر افزود: «من مایل هستم دوستان را در جریان بگذارم که با وجود جاذبه‌های زیادی که در صنعت گردشگری ایران وجود دارد، از جاذبه‌های تاریخی و طبیعی گرفته تا گردشگری سلامت و صنایع دستی روند ورود گردشگران خارجی در ایران در سه سال گذشته با میانگین نرخ رشد در حدود ۱۰ درصد و نرخ رشد ۲.۵ درصد میانگین جهانی را داشته است». وی در ادامه گفت‌وگوی خود با یادآوری این نکته که ما برای گسترش



صنعت گردشگری و فراهم‌کردن امکانات مورد نیاز گردشگران داخلی و خارجی برنامه‌ریزی وسیعی را از سه سال پیش آغاز کردیم، افزود: «امیدوار هستیم هم در زمینه توسعه خدمات ویزا و هم در زمینه توسعه شبکه حمل‌ونقل هوایی، زمینی و ریلی و هم در زمینه ایجاد امکانات مناسب‌تر اقامتی و پذیرایی، برنامه‌های دقیقی را ظرف ۱۰ سال آینده ایجاد کنیم». وی همچنین از نرخ رشد گردشگران خارجی در ایران از برخی کشورهای غربی و حتی کشورهای آسیای شرقی مانند هندوستان در سال‌های گذشته خبر داده و بیان کرد: «مثلاً ورود گردشگران هندوستان در سال ۲۰۱۵ میلادی در مقایسه با سال ۲۰۱۴ نرخ

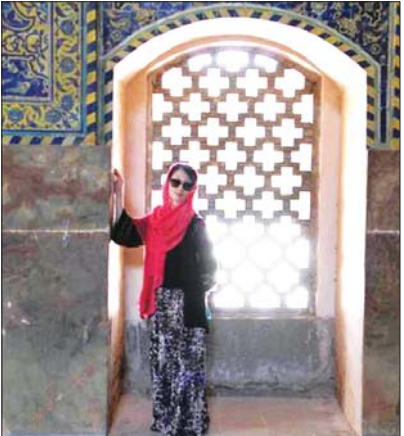
● دکتر حسن تقی‌زاده انصاری،مدیرعامل هلدینگ گردشگری مارکوپولو بیان کرد: یکی از روش‌های مؤثر در بازاریابی و تبلیغات گردشگری کشور فراهم‌کردن فرصت‌های مناسب برای آشنایی مدیران و فعالان گردشگری سراسر جهان با امکانات، ظرفیت‌ها و شکفتی‌های ایران است. گروه مارکوپولو در راستای چشم‌انداز و اهداف تعیین‌شده، اقدامات گسترده‌ای را به‌ویژه در حوزه جذب گردشگران ورودی به کشور داشته است و در سال‌های گذشته با حضور فعال و تأثیرگذار در بهترین نمایشگاه‌های بین‌المللی گردشگری با معرفی زیبایی‌های ایران و ارائه محصولات متنوع سفر، توجه شرکت‌های تورگردان فراوانی را به فعالیت خود جلب کرده است. در این راستا علاوه بر استفاده از ابزارها و روش‌های متداول و نوین بازاریابی گردشگری با دعوت از مدیران ارشد تورگردان از کشورهای مختلف در هر سال در قالب تورهای آشناسازی (فم‌تور) توانسته نقش مؤثری در اطلاع‌رسانی و معرفی فعالیت‌های گردشگری کشور ایفا کند.

از مهم‌ترین اهداف مارکوپولو:

● ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات در صنعت گردشگری، ایجاد بسترهای مناسب سرمایه‌گذاری برای سرمایه‌گذاران، بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین در صنعت گردشگری و استانداردهای بین‌المللی، ارائه خدمات و تسهیلات گردشگری و سفر با کیفیت مطلوب و متمایز به گردشگران داخلی و خارجی، احساس مسئولیت نسبت به آرمان‌ها، آثار تاریخی، طبیعی و فرهنگی، منابع انسانی و مالی کشور، شناسایی، آموزش و حفظ و نگهداری سرمایه‌های انسانی صنعت گردشگری، جلب رضایتمندی گردشگران و ارتقای کیفیت و سطح خدمات، کنترل کیفیت در تمامی مراحل از طراحی، تولید محصول و خدمات تا بازاریابی، فروش خدمات پس‌ازفروش، استراتژی برند مارکوپولو است. در این رابطه معاون محترم رئیس‌جمهور و سایر مقامات مرتبط، با تحلیل و حمایت از اقدامات مفید گروه مارکوپولو، ما را در جهت رونق گردشگری یاری کردند. مارکوپولو در سه سال گذشته توانسته است بیش از ۹۰ درصد رضایتمندی گردشگران داخلی و خارجی را کسب کند و همچنین گواهینامه بین‌المللی ISO14000 رضایتمندی مشتریان را نیز دریافت کند.آموزش‌های حرفه‌ای و تخصصی به کارکنان و به‌صورت ضمن خدمت باعث ارتقای دانش کارکنان و نیز موجب موفقیت‌های این برند در ارائه خدمات باکیفیت بوده است.

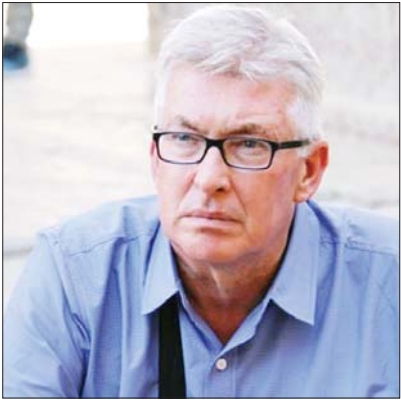


● آلفردو از اروگوئه: برای من سفر به ایران یک رؤیا بود که با کمک مارکوپولو به حقیقت پیوست.



● پنگ از چین: به طور باورنکردنی تحت تأثیر مناظر زیبا و مردمان خوش برخورد ایران قرار گرفتم.دیدن ایران را به همه توصیه می‌کنم.

گزارش تصویری بازدید ۳۳ نفر از تورگردانان مطرح ۱۷ کشور جهان از جاذبه‌ها و مراکز اقامتی ایران



● اندرو از اسکاتلند: میهمان‌نوازی شما خارق‌العاده است. نظیر آن را جایی تجربه نکردم.



● کاترینا از اتریش: به کشورهای زیادی سفر کرده‌ام. غذای ایرانی جزء، بهترین و خوش‌طعم‌ترین غذاهایی بود که تجربه کرده‌ام.