



صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد صفحات: ۵

تاریخ برگزاری: ۰۷ / آذر ماه / ۱۳۹۸

شماره جلسه: ۴

رئیس جلسه: آقای علی اکبر علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای سید محمدرضا هاشمی ساعت شروع ۱۲:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۴:۰۰

دستور کار جلسه:

- ✓ ارائه برنامه ها و اهداف کمیته زیارت
- ✓ ارائه گزارش توسط روسای کمیته های ذیل کمیسیون گردشگری
- ✓ حضور شرکت آفتابگردان و ارائه برنامه ها و پروژه های مرتبط با حوزه گردشگری

چهارمین جلسه کمیسیون گردشگری اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی با حضور اعضای محترم کمیسیون به میزبانی اقامتگاه بوم گردی ارگ رادکان برگزار شد.

در ابتدای جلسه رئیس محترم کمیسیون، جناب آقای علیزاده قناد ضمن تقدیر و تشکر از آقای دکتر کاظمیان بدلیل ایجاد مجموعه گردشگری و بوم گردی و فراهم نمودن شرایط میزبانی، به بررسی دستور کار جلسه پرداختند.

✓ ارائه برنامه ها و اهداف کمیته زیارت:

آقای بافنده، مدیر طرح و برنامه حرم مطهر امام رضا (ع):

- در حال حاضر برنامه های پراکنده ای در حوزه گردشگری در استان و کشور وجود دارد. به همین دلیل، استان قدس رضوی در صدد برآمده تا برنامه جامع زیارت را تدوین کند و برای این منظور از توان بخش های فعال در حوزه گردشگری بهره خواهد گرفت.
- به منظور پیشگیری از موازی کاری با برنامه ها و تلاش های کمیسیون گردشگری اتاق مشهد، مقرر شد تا برنامه مدونی مبتنی بر تکنیک آنالیز SWOT تعریف و ارائه شود. این مدل یک نگاه داخلی و یک نگاه بیرونی نسبت به مسائل این بخش دارد و به استناد آن ضعف ها احصاء و نقاط قوت تعریف می شوند. این برنامه ظرف یک ماه ارائه خواهد شد و خروجی آن در صورت تایید، توسط بخش خصوصی و دولتی قابل اجرا خواهد بود. باید توجه داشت تدوین برنامه یک امر است و ضمانت اجرای آن امری دیگر. در واقع یک برنامه باید به گونه ای طراحی شود که توان اجرا داشته باشد. لازم است در تدوین این برنامه چالش ها از نگاه زائر نیز استخراج شود.
- ۹۸ درصد مسافرانی که به مشهد سفر می کنند، به نیت زیارت به این شهر می آیند، لذا اطلاع از نوع نگاه و رویکرد مسئولان به اهداف برنامه های گردشگری نیز یکی از دغدغه های ماست. یک رویکرد در این بخش بر توسعه گردشگری تاکید دارد که البته اگر در مسیر اجرا به خوبی پیش برود، به اشتغال زایی، ارزآوری و ماندگاری اقتصادی می انجامد. رویکرد دیگر نسبت به گردشگری به این صورت است که به بهای بدست آوردن درآمد مالی از سطح جامعه، ارزش زدایی می کند و باعث افزایش جرایم و فساد می شود. در مشهد مقدس بحث زیارت و گردشگری با یکدیگر درهم آمیخته است.
- در حال حاضر بیش از ۱۰۰ پژوهش در امر زیارت صورت گرفته که براساس یکی از این پژوهش ها زوار حرم مطهر رضوی عمدتاً نسبت به امکانات اقامتی مشهد رضایت دارند اما بر اساس پژوهش ها گواهی می کنند که سوغات وضعیت نابسامانی دارد. از سوی دیگر، اماکن مذهبی نیز توانسته اند نمره مطلوبی را کسب کنند. همچنین توجه و احترام به زائر، خصوصاً بنا به دیدگاه زوار خارجی،

امتیاز ضعیفی را دریافت کرده و در زمینه حمل و نقل، با توجه به طرح‌های ترافیکی، عمدتاً نارضایتی وجود دارد چراکه این مسئله موجب سردرگمی گردشگران می‌شود.

- براساس بررسی ما بین ۶۰ تا ۶۵ درصد زوار ایرانی در فرآیندهای خرید حضور دارند و یک‌سوم از هزینه‌های سفر خود را صرف این بحث می‌کنند. در طرح پژوهشی دیگری که با جامعه آماری ۶۰۰۰ زائر انجام گرفته، نتایج حاکی از آن است که زائر عمدتاً این تصور را دارد که کالای خدماتی یا سوغاتش را به بهایی بالاتر از آنچه که باید خریداری کرده است.
- باید توجه داشت برای حل مسائل و دغدغه‌های زائران، تدوین برنامه‌هایی که ضمانت اجرایی در آن‌ها وجود ندارد، گره گشا نخواهد بود. در این راستا، پس از احصاء مشکلات و دغدغه‌های زائران، در گام بعدی باید ارتقای رضایتمندی گردشگران را مدنظر قرار دهیم.

آقای علیزاده قناد، رئیس کمیسیون گردشگری:

- گزارش نشان می‌دهد گروه‌های اقامتی مشهد از نظر ارزیابی نمرات خوبی را از زائران دریافت کرده است. بر مبنای این گزارش زائران عمدتاً از شرایط کنونی راضی هستند و قیمت‌ها و شرایط پذیرایی برای آنان مایه خرسندی است.
- بررسی‌ها نشان می‌دهد که تبلیغ منفی یک گردشگر می‌تواند ۱۰۳ نفر دیگر را نیز ناراضی کند اما تاثیر یک تبلیغ مثبت تنها بر ۷ نفر از مردم است. لذا تاثیر تبلیغات منفی گردشگران نسبت به امکانات شهر مشهد بسیار زیاد است.

آقای سزاوار، رئیس جامعه هتلداران خراسان رضوی:

- عمده مسافرانی که به مشهد سفر می‌کنند، نیت زیارت حرم امام رضا(ع) را دارند اما همین زائر به مراکز اقامتی، رستوران‌ها و مراکز گردشگری نیز مراجعه دارد. بنابراین نگاه ما در امر خدمت رسانی باید کلان باشد و همه این بخش‌ها را مدنظر قرار دهد نه آنکه بر یک حوزه خاص تمرکز یابد.
- پیشنهاد ایجاد منطقه ویژه زیارتی مطرح شده است و به اتکای ایجاد چنین ظرفیتی می‌توان بخشی از خدمات را معاف از مالیات کرده و زیرساخت‌ها را نیز ارتقا ببخشیم. در حال حاضر اتخاذ برخی تصمیمات در استان ما با محدودیت مواجه است اما اگر این شهر تبدیل به منطقه ویژه زیارتی شود، می‌توان مرکز تصمیم‌سازی‌ها را به خود این شهر بیاوریم.

✓ **ارائه گزارش توسط روسای کمیته‌های ذیل کمیسیون گردشگری:**

❖ کمیته گردشگری سلامت:

آقای غفران، رئیس کمیته گردشگری سلامت اتاق مشهد:

- تلاش ما در این کمیته، گردهم آوردن فعالان حوزه گردشگری سلامت بوده تا با هم‌اندیشی و تلاشگری، این حوزه را ساماندهی کنیم.

- یکی از مشکلات اصلی گردشگری سلامت در کشور، فقدان متولی مشخص در حوزه اعطای مجوزها است. با پیگیری‌های صورت گرفته مشخص شد که وزارت بهداشت در آخرین نمونه‌ای که از مجوزهای تسهیل‌گری تعریف کرده، تمامی توافق‌نامه‌های پیشین برای صدور مجوز در این حوزه را نقض کرده است.
- برای حل و فصل این مشکلات، موضوع را به دبیرخانه شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی خراسان رضوی ارجاع دادیم. در پیگیری این دبیرخانه مشخص شد؛ دانشگاه علوم پزشکی مشهد نسبت به مواردی که باید در آن با اداره کل میراث فرهنگی استان همراهی کند، عقب افتاده و مقرر شد تا مکاتباتی با این دانشگاه در این رابطه صورت بگیرد. مصوبه دیگر این جلسه تاکید داشت که دانشگاه علوم پزشکی یا براساس سند شورای راهبردی سیاست‌گذاری گردشگری به فعالیت خود ادامه داده یا در سند مزبور تغییراتی صورت بگیرد و یا اینکه موضوع به وزارتخانه‌های بهداشت و میراث فرهنگی ارجاع شود تا از آن مراجع پیگیری شود.
- پیگیری مسائل در داخل استان می‌تواند به تسریع روند حل و فصل آنها بیانجامد. باید توجه داشت که گردشگری سلامت در مشهد صنعتی و ظرفیتی نوپاست. درخواست ما این است که کمیسیون گردشگری اتاق مشهد، نگاهی ویژه تر به این موضوع داشته و آن مباحث مرتبط با آن را در مراجع مختلف پیگیری کند.

آقای علیزاده قناد، رئیس کمیسیون گردشگری:

- پرونده موضوع شرکتهای تسهیلگر در حوزه گردشگری سلامت را به شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی خراسان رضوی بردیم و مقرر شد تا نامه‌ای از طرف کمیته گردشگری سلامت (ذیل کمیسیون گردشگری) اتاق مشهد در خصوص مشکلات این حوزه تدوین شود تا این مسئله از مجاری مرتبط در استان و کشور پیگیری شود و تناقض‌های موجود در زمینه صدور مجوز بهره‌برداری شرکت‌های تسهیل‌گر ارائه خدمات تشخیصی- درمانی به گردشگران سلامت، برطرف شود.

❖ کمیته آموزش و پژوهش:

آقای محرابی، رئیس کمیته آموزش و پژوهش:

- پس از برگزاری نخستین جلسه، اولویت‌هایی در حوزه پژوهش و آموزش تعیین شده و مورد تصویب قرار گرفت. بر این اساس مقرر شد تا آموزش‌های ارائه شده در حوزه گردشگری عملی بوده و دارای جذابیت کافی باشد. همچنین در آن جلسه به این نتیجه رسیدیم که در فضای مجازی و کانال‌های اطلاع‌رسانی، دوره‌های آموزشی، سمینارها و همایش‌های مرتبط با بخش گردشگری را برای مدیران و کارکنان این حوزه معرفی نماییم. علاوه بر این، با توجه به فضای خاص کاری در مشهد، ارائه دوره‌های آموزشی برای مدیران به منظور اصلاح فرهنگ تعامل با ذی‌نفعان و رقبا در دستور کار قرار گرفت. همچنین مقرر شد تا موضوعات آموزشی مشترک بین دفاتر خدمات مسافرتی، اقامتگاه‌ها و سایر حوزه‌های گردشگری احصاء شود و بحث آموزش مدیران در اولویت قرار بگیرد.

- موضوع برندسازی یکی از مسائل مهمی است که بخش گردشگری در شهرهای اصفهان و تهران، به آن ورود خوبی داشته اما چنین ظرفیتی در مشهد مغفول مانده است. برای این منظور می توان از کمک انجمن مدیران صنایع خراسان که در این زمینه تجربیاتی دارد، بهره گرفت.
- تهیه لیست عناوین و چکیده مطالعات و پژوهش های دستگاه های مختلف در حوزه صنعت گردشگری، بررسی دلایل عدم توفیق در جذب گردشگران خارجی و احصاء دلایل ایجاد و توسعه اقامتگاه های رسمی در مشهد از جمله اولویت های پژوهشی این کمیته می باشد.
- تهیه نقشه جامع مسیرهای گردشگری خراسان رضوی، امکان سنجی تاسیسات گردشگری این استان با تمرکز بر بررسی علت اقامت و اسکان گردشگران در اقامتگاه های غیررسمی و شناسایی عوامل موثر در ایجاد، رشد و توسعه فعالیت های غیررسمی در حوزه گردشگری نیز از دیگر اولویت های پژوهشی این کمیته خواهد بود.

❖ کمیته سرمایه گذاری و توسعه گردشگری:

آقای عطار، رئیس کمیته سرمایه گذاری و توسعه گردشگری:

- یکی از ابعاد ضرورت بازننگری در سیاست های گردشگری کشور، حوزه هتلداری و اقامت است. باید اذعان کنیم که رویکردهای موجود ما منطبق بر سیاست کشورهای اروپایی و امریکایی و همچنین هتلداری کلاسیک طراحی شده است و به همین جهت از ثروت خود در حوزه بوم گردی غفلت کرده ایم.
- پروتکلی در زمینه گردشگری بین الملل وجود دارد که وزارت میراث فرهنگی نیز به آن توجه دارد. براین اساس، یک مسافر خارجی برای ورود به کشور باید از طریق یک آژانس مسافرتی اقدام کند. در واقع برای گردشگر خارجی الزام به استفاده از لیدر و تورگردان وجود دارد. بخشی از این روند در مورد گردشگری زیارت ما نیز قابل تعمیم است. اگر از همان ابتدا روند سفر یک زائر به خوبی رصد و مدیریت شود، هم در خدمت رسانی به او کیفیت لازم رعایت می شود و هم می توان از بروز بعضی مشکلات، جلوگیری کرد.
- مسئله دیگر آموزش به مردم است که ما آن را به فراموشی سپرده ایم. اصل میزبانی باید در جامعه ای که گردشگرپذیر است، ترویج گردد.
- در حوزه گردشگری ضعف آمارها و ناکارآمدی برنامه ریزی ها مشهود است. تجربه تدوین طرح های مختلف گردشگری برای استان داشته ایم که هیچکدام اجرایی نشده است. از سوی دیگر، به واسطه ضعف آماری، نیازها و الزامات آتی به خوبی شناسایی نمی شوند. اینکه مثلا در حوزه زیرساخت های گردشگری به چه میزان اقامتگاه یا مراکز تفریحی و... نیاز است و الزامات آینده چه خواهند بود؟ این سوالات باید در چارچوب یک طرح جامع پاسخ گفته شوند.
- داشتن یه طرح جامع گردشگری یک گام موثر برای عبور از چالش های موجود است. ضروری است این طرح براساس شاخصه های سرمایه گذاری طراحی شود و از بعضی موازی کاری ها در این بخش جلوگیری به عمل آید. در همین راستا تهیه طرح امکان سنجی



صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد صفحات: ۵

تاریخ برگزاری: ۰۷ / آذر ماه / ۱۳۹۸

شماره جلسه: ۴

رئیس جلسه: آقای علی اکبر علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای سید محمدرضا هاشمی ساعت شروع ۱۲:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۴:۰۰

ایجاد و توسعه تأسیسات گردشگری در مشهد به عنوان هدف اصلی کمیته سرمایه گذاری و توسعه گردشگری اتاق تعیین گردید تا بتوان با استفاده از پتانسیل بخش خصوصی، مراکز پژوهشی و همراهی سازمان میراث فرهنگی این طرح تدوین و تحقق یابد.
خانم شاطرزاده، کارشناس امور رفاهی زائرین:

- طرح جامع گردشگری در کارگروه گردشگری استان مطرح شد ولی این طرح به دلیل در دسترس نبودن آمار صحیح از تعداد زائر و هرآنچه که مربوط به زائر است و تو شد. قرار بر این شد که طرح جامع آماری زیر نظر سازمان مدیریت در این خصوص تدوین شود.
آقای کاظمیان، عضو هیأت مدیره و دبیر جامعه حرفه ای اقامتگاههای بوم گردی کشور:
- پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی و پژوهشکده زیارت دانشگاه فردوسی کار پژوهشی بر مبنای آمار انجام داده اند و از آمار این مراکز می توان در تهیه طرح مورد نظر استفاده کرد.
آقای علیزاده قناد، رئیس کمیسیون گردشگری:

- اختلافات آماری در بخش های مختلف و به ویژه در حوزه گردشگری، امری قابل تامل است. با این حال بخش خصوصی باید کار خود را پیش ببرد. برای رفع خلاء های این بخش می توان از دانش روز استفاده کرد و برخی از آمارها را با استفاده از امکانات کنونی به دست آورد. اگر بخواهیم تنها به دولت متکی باشیم، راه به جایی نخواهیم برد. امیدواریم اقدامات تحقیقاتی ما تا پایان عمر ۲ ساله کمیسیون گردشگری اتاق مشهد به نتایج خوبی برسد.
- یکی از رسالت های پارلمان بخش خصوصی ارائه خدمات مشاوره ای به قوای سه گانه کشور است. اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی به عنوان فراگیرترین تشکل اقتصادی کشور، از ظرفیت بالایی برخوردار است و از این منظر می تواند در عرصه تصمیم سازی و سیاستگذاری، نقش مشاوره ای موثری را ایفا نماید.



صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد صفحات: ۵

تاریخ برگزاری: ۰۷ / آذر ماه / ۱۳۹۸

شماره جلسه: ۴

رئیس جلسه: آقای علی اکبر علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای سید محمدرضا هاشمی ساعت شروع ۱۲:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۴:۰۰

مصوبات جلسه:

- مقرر شد جامعه حرفه ای هتلداران استان سوابق و پیش طرح مربوط به تهیه طرح امکانسنجی ایجاد و توسعه واحدهای اقامتی در مشهد را به کمیته سرمایه گذاری و توسعه گردشگری، جهت پیگیری و تهیه طرح ارائه کند.
- مقرر شد شرکت آفتابگردان قابلیت ها و امکانات نرم افزارهای مرتبط با حوزه گردشگری را در قالب گزارش به کمیسیون گردشگری ارائه دهد.
- مقرر شد کمیته زیارت ظرف مدت یکماه برنامه های عملیاتی خود را با توجه به خروجی مدل SWOT به کمیسیون ارائه دهد.
- مقرر شد کمیته گردشگری سلامت، گزارشی را در خصوص مشکلات بوجود آمده از سوی شرکتهای تسهیلگر و مواردی که در خصوص صدور بخشنامه جدید نقض شده است، جهت ارائه به شورای گفتگو تدوین کند.

حاضرین جلسه:

آقایان: علیزاده قناد، سیدمحمدرضا هاشمی، آجیلیان، سزاوار، عطار، محرابی، غفوریان، ابراهیم زاده، غفران، کاظمیان، سید علی اصغر هاشمی، بافنده (مدیر طرح و برنامه استان قدس)، قندی (مدیرعامل شرکت آفتابگردان)، اکبری
خانمها: روح بخش، شاطرزاده

غایبین جلسه:

آقایان: فیضی، ولی زاده، دوائی، دهستانی، مخملی، امیریان، قاسم زاده، محبی، طباطبایی، نمائی، هوشنگ نژاد، نیکونام، علیرضا هاشمی
خانمها: ثابت تیموری، شاه ولایتی، دلیری