

## به نام خداوند بخشنده ی مهربان

- ✓ مهمترین مشکلات عمومی گردشگری در لرستان:
- ❖ نبود سایت جهانی در لرستان.
- ❖ نبود مبلمان شهری مناسب و زیرساختهای مناسب شهری و بهداشت محیط مناسب (مدیریت شهری و فرهنگ شهروندی).
- ❖ نداشتن برند گردشگری برای لرستان.
- ❖ نداشتن استراتژی بازاریابی مناسب برای لرستان (بخش بندی و بازار هدف و ...).
- ❖ عدم معرفی و کم کاری در معرفی منابع و جاذبه های گردشگری استان به بازارهای پرسود (مثلا راه اندازی کمیسیون های مشترک بین نمایندگان گردشگری و وزارت خارجه برای سفرای کشورهای مختلف برای تبادل گردشگران بین کشورها که در کشورهای دیگر بسیار دیده می شود و در کشور ما بیشتر به وسیله لینکهای خاص گاهی وجود دارد و این زیرساخت تعریف نشده و دستورالعملی به اجرا درنیامده در صورتیکه بسیار راهگشا و مفید است برای تبادل گردشگران).
- ❖ عدم همبستگی رشته های شغلی مختلف در گردشگری در قالب انجمن ها و تشکل ها.
- ❖ عدم ارتباطات مستمر و تعریف شده بین متولیان دولتی و بخشهای خصوصی گردشگری.
- ❖ عدم نظارت درست ارگانهای نظارتی و سلیقه ای برخورد کردن.
- ❖ وجود دیدگاه های سنتی به گردشگری در تمامی موارد کاری در ادارات و فعالین بخش خصوصی (از جذب نیروها گرفته تا توجه به زنجیره تامین (تامین تمامی موارد بوسیله خود و عدم ارتباط با فعالین متخصص)
- ❖ عدم آشنایی بیشتر فعالین (دولتی و خصوصی) این حوزه با زبانهای خارجه و اصول ارتباطات، فن بیان، زبان بدن، روحیات ملل و تشریفات.
- ❖ عدم خلاقیت و ترس از ریسک و نوآوری.
- ❖ عدم برگزاری کلاسهای رایگان عمومی برای ترویج فرهنگ کارآمد شهروندی، گردشگری، اصول ارتباط با گردشگران و میهمان نوازی و آشنا نمودن عموم مردم با داشته های تاریخی، فرهنگی، طبیعی و توسعه پایدار و همچنین چگونگی کسب درآمد آنها از این مواهب.

## ✓ مهمترین مشکلات مرتبط با راهنمایان:

- عدم به کار گیری صحیح نیروهای متخصص راهنما از طریق آژانس‌های خدمات گردشگری.
- عدم رعایت نرخ قانونی دستمزد راهنمایان در آژانس‌ها.
- درک نشدن جایگاه مهم راهنمایان در چرخه مهم خدمات سفر.
- نداشتن انجمن صنفی و تشکلی منسجم برای مطالبه گری‌های موثر جهت احقاق حق راهنمایان.
- عدم آشنایی بسیاری از راهنمایان استان با موضوع مهم و حیاتی گردشگری و توسعه پایدار به دلیل نگذراندن دوره های آموزشی.
- کمبود شدید دوره های آموزشی تخصصی برای حرفه ای شدن راهنمایان در ادارات و موسسات مرتبط با گردشگری.

## ✓ مهمترین مشکلات مرتبط با دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی:

➤ مشکلات عمومی که پیش از کرونا هم بوده است:

- هرج و مرج و موازی کاری های ادارات مختلف با وظایف اداره کل میراث و دفاتر در برگزاری برنامه های زیر مجموعه گردشگری (بنگاه داری های موازی؛ برگزاری اردوهای مختلف-برپایی جشنهای مختلف و کارهایی که باید دفاتر متولی آن باشند و نبود قانون شفاف در این زمینه که همه را ملزم نماید و یا شفاف نبودن در اجرای قوانین چون قوانینی در رابطه با الزام این ادارات به برگزاری برنامه ها از طریق گردشگری وجود دارد، ذخیره جا و مکان و برگزاری برنامه ها و اردوها تماما باید از طریق دفاتر باشد ولی متاسفانه هر اداره ای با یک اسم و عنوان این موازی کاری را انجام می دهد و عملا یک طیف کاری گسترده را از کارهای این رشته کاری جدا کرده است).
- عدم رقابت پذیری و کاهش درآمد و برشکسته شدن دفاتر بدلیل مجریان مختلف برنامه های گردشگری (بعد از موازی کاری ها، مالیات مستقیمی اخذ نشده و باعث ایجاد سایتها، دواير و سازمان های موازی مختلف تحت عناوین مختلف بتوانند این خدمات را حتی با قیمتهای کمتر در اختیار گردشگران بگذارند و عملا تورگردانان و دفاتر را بدین شکل تحت فشار گذاشته و قیمت واقعی بوسیله دفاتر و تورگردانان اعمال نشود چون آلترناتیوهای دیگری در این زمینه وجود دارد).
- رشد تورهای غیرمجاز در صورت تضعیف دفاتر گردشگری (تورهای غیرمجاز بدلیل اینکه فیلترهایی مثل مالیات و هزینه های ثابت دیگر مانند اجاره مکان، آب و برق و هزینه های جاری و کارمندان را ندارند

و بالطبع قیمت‌هایشان رقابتی‌تر است و همه اینها باعث فربه شدن و سنگین‌تر و ناکارآمد شدن دفاتر که میزبان گردشگران هستند شده و خیلی اوقات عقیم می‌شوند).

#### ▪ **عدم دخالت و نظر گیری از دفاتر در بومی سازی و اجرای قوانین.**

#### ➤ **مشکلات دوران کرونا:**

▪ **عدم تسهیلات به موقع و با کارمزدهای پایین** در این دوران سخت (که بسیاری دفاتر را با بر شکستگی کامل مواجه ساخت و برخی دفاتر نیز با تعدیل نیروهای ۵۰ تا ۹۰ درصد و حتی ۱۰۰ درصد روبرو بودند و دولت کمکی نکرد و به عقیده فعالین حوزه، وام‌ها هم با تسهیلات ۱۲ درصد باعث کمک به بانک‌ها بود).

▪ **کش و قوس دار کردن تخفیف‌های مالیاتی و ارزش افزوده** که در این دوران تصویب شد (و عدم شفافیت و عدم اجرای این دستورات عملیها از طرف اداره مالیات باعث مشکلات بسیاری بود و فقط کسانی می‌توانستند این پیگیری‌ها را انجام دهند که با صرف انرژی و بروکراسی‌های بلند چندین ماه درگیر این مسئله بودند که مالیات و ارزش افزوده را پرداخت نکنند یا تخفیف بگیرند).

▪ **حق بیمه کارمندان** را باید پرداخت می‌کردند و کمکی هم نشد.

▪ **یک بام و دو هوای اجرای مصوبات ستاد کرونای هر استان** که یک بسته ایمن از سوی اداره کل میراث فرهنگی برای مناطق قرمز یا نارنجی مصوب شد (برگزاری با رعایت پروتکل‌های بهداشتی مانند استفاده از ماسک و دستکش و ظرفیت ۵۰-۶۰ درصد ماشین‌ها، سایت‌های بازدید، بومگردی‌ها و هتل‌ها و برای تاسیسات گردشگری برای برگزاری امن سفرها بود ولی متأسفانه این مصوبات در استان ما برگزار نشد و دفاتر و تاسیسات رسمی در استان ما تقریباً تعطیل بودند و باعث ضربه شد و بسیار مضحک بود بخاطر اینکه دفاتر استان‌های دیگر در استان برنامه داشتند به غیر از استان خودمان. همین باعث اجرای تورهای غیرمجازی شد که به هیچ کس پاسخگو نبودند و بدون رعایت هیچ پروتکل و هنجار و محدودیتی تورها برگزار و سبب اشاعه بیماری هم بودند. برای شهرهای کوچکی مثل استان ما این موضوع بسیار مشهود و ضربه زننده بود که از توان مالی کمتری هم برخوردارند و گروه‌های جذب شده در طی سالیان، جذب گروه‌های غیرمجاز شدند که همچنان این روند ادامه دارد).

#### ✓ **مشکلات مشترک دفاتر و راهنمایان:**

○ **باشگاه‌های کوهنوردی اجازه‌ی اجرای برنامه در دوره کرونا را دارند ولی دفاتر و راهنمایان خیر.**

○ نبود نظارت اصولی و کافی از سوی مسئولین دولتی بر کار راهنمایان و آژانس‌های داخل استان.

○ جلوگیری نکردن مراجع ذیصلاح از ورود تورهای غیرمجاز ورودی به استان که آورده ای هم برای استان ندارند (میتوان در این مورد، این تورها را ملزم به استفاده از راهنمایان کارتدار استان خودشان و یا بکارگیری راهنمایان محلی و ارتباط با دفاتر از استان ما نمود که در استان‌هایی مانند تهران اجرا شده است).

### ✓ مهمترین مشکلات مرتبط با بخش اقامت و هتلداری:

✚ عدم رعایت استانداردهای هتلینگ و بومگردی.

✚ عدم ارتباطات تعریف شده و مستمر با گروه‌های هتل‌ی و بومگردیهای مختلف کشور و حتی دنیا و برگزاری برنامه‌های خاص مشترک (ایونت) و یا آموزشی و استفاده از تجربیات آنها.

✚ عدم آشنایی کافی فعالین این حوزه با صنعت میهمان نوازی و گردشگری.

✚ عدم آشنایی کافی فعالین این حوزه با شهر و استان خود و توان گردشگری پذیري آن.

✚ عدم بکارگیری نیروهای حرفه‌ای و دانش‌آموختگان و تجربه‌مندان در زمینه‌های گردشگری و میهمان نوازی.

✚ عدم آشنایی با تشریفات بین‌الملل و اصول ارتباطات انسانی.

✚ عدم حمایت و انگیزه‌مند نمودن نیروهای پرتلاش و خلاق.

✚ عدم ارتباطات موثر و مستمر با دفاتر و راهنمایان.

✚ عدم تعریف بسته‌های گردشگری پیشنهادی بوسیله‌ی بومگردی‌ها و هتل‌ها.

✚ عدم خلاقیت در استفاده از پتانسیل‌های هتل‌ها و بومگردی‌ها در برگزاری ایونت‌ها و موارد مرتبط.

✚ عدم تعریف بازاریابی خوب و موثر برای بومگردی‌ها و هتل‌ها و بویژه برای رستوران آنها.