



### توسعه هتلداری با سنت اجاره اتاق امکان پذیر نیست

صنعت گردشگری به‌عنوان یکی از صنایع بسیار پویا و روبه‌رشد در دهکده جهانی همواره توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، چه در سمت گردشگران و چه در سمت سرمایه‌های سرگردان. این در حالی است که همین صنعت پویا و در حال توسعه روزافزون نیازمند تعیین و تدارک زیرساخت‌های مناسبی برای روند روبه‌رشد خود بوده و هست. یکی از این زیر ساخت‌ها، به‌عنوان پایه اصلی توسعه صنعت گردشگری، هتلداری و صنایع وابسته به آن است و هر گز نمی‌توان توسعه این صنعت پویا را در سنت مسافرخانه‌ای دید.

صنعتی که رضایت مشتریانش تنها پیش‌نیاز موفقیتش بیان شده، رضایتی که به واسطه دریافت خدمات مناسب در کنار قیمت متعادل حاصل می‌شود. از این رو، توجه به توسعه خدمات هتلداری و سرمایه‌گذاری دقیق در این زمینه می‌تواند روند توسعه گردشگری را برای منطقه مورد نظر به ارمغان آورد، چون با نگاهی گذرا به توسعه صنعت هتلداری و درآمد خالص آن در سراسر جهان از سال ۲۰۰۸ میلادی که رشدی تصاعدی به خود دیده در خواهیم یافت این صنعت یکی از پویاترین صنایع وابسته به گردشگری است، به صورتی که در سال ۲۰۱۱میلادی سازمان جهانی گردشگری اعلام کرد درآمد صنعت هتلداری سراسر دهکده جهانی نزدیک به ۴۵۷ میلیارد دلار بوده و این رقم در سال ۲۰۱۶ میلادی به حدود ۵۵۰ میلیارد دلار خواهد رسید. البته نباید فراموش کرد سرمایه‌گذاری در این صنعت بسیار پررونق دارای ظرفیت‌هایی از جنس مدیریت منابع انسانی است، که در صورت رعایت نکردنشان حتی اگر بهترین امکانات و تجهیزات فیزیکی را به کار گرفته باشیم باز هم این سرمایه به دلیل نبود استقبال مخاطبان محکوم به فسادست، نکته ظریفی که در صنعت

هتلداری کشورمان با وجود منابع مناسب هنوز به آن توجه نشده و برای آن مسئولان برنامه‌ای در نظر نگرفته‌اند. با توجه به این مهم و به‌قول معروف پاشنه آشیل هتلداری است. بد نیست بدانیم ایران با توجه به بازگشت دوباره خود به دنیای گردشگری هم اکنون نیازمند سرمایه‌گذاری دقیق و هدفمندی در زمینه تربیت نیروی متخصص و ماهر هتلداری است، نیرویی که شاید در کلاس‌های درس نمی‌توان سرراشش رفت بلکه باید در جستجوی کوله‌باری از تجربه آن باشیم. از این رو بهترین راهکار برای دریافت تجربه لازم متناسب با نیازهای کشورمان ایجاد همکاری‌های مشترک با کشورهای موفق در صنعت هتلداری است، مانند تایلد و ترکیه یا حتی مازری.

ایمن در حالی است که یکی از به‌روزترین راهکارهای توسعه نیروی انسانی متخصص در این زمینه را علاوه بر همکاری‌های دوجانبه می‌توان در ایجاد کالج‌های خصوصی با همکاری کشورهای توسعه‌یافته در این زمینه مهیا کرد، تا علاوه بر ایجاد نیروی فرهیخته در این زمینه نسبت به انتقال تکنولوژی نیز گام برداشته و به سمت رونق کسب‌و کار هتلداری گام موثری برداشته باشیم.

از سویی دیگر نباید فراموش کنیم که تجمع و تراکم بیش از حد در صنعت هتلداری نه تنها باعث رونق کسب‌و کار گردشگری و این صنعت نخواهد بود، بلکه باعث رکودی مزمن و از بین رفتن فرصت‌های سرمایه‌گذاری در این مناطق خواهد شد، روندی که اکنون در کشورمان در برخی از مناطق مختلف به‌خصوص در شمال شرقی ایران کاملاً مشهود است و باید برای آن برنامه‌ریزی دقیقی داشته باشیم. چون اکنون براساس آمار بیشترین تراکم اتاق و تخت هتل در استان خراسان رضوی است و همین موضوع باعث بروز مشکلاتی شده. در حالی که استان چهارمحال و بختیاری به‌عنوان یکی از شهرهای پرچاذبه برای گردشگران هتل مناسبی ندارد. پس این عامل را باید با توجه به استانداردهای علمی و البته نیاز مناطق مختلف برطرف کنیم تا شاهد رونق گردشگری در تمام نقاط کشورمان باشیم. اما اگر از آخرین نیاز توسعه هتلداری در ایران با تمام چاذبه‌هایش بخواهیم بداییم می‌توان به درآمد‌های جانبی صنعت هتلداری اشاره کرد، مسئله‌ای که در صنعت هتلداری سنتی کشورمان هنوز جایگاهی ندارد و صرفاً هتل را محلی برای اسکان مسافران خسته راه می‌دانند. در حالی که اگر به پیشرفته‌ترین کشورها در صنعت هتلداری مثل استرالیا، تایلند و... توجهی ویژه داشته باشیم درواقع کرایه اتاق را اولویت آخر هتلداری می‌دانند و برای آن صرفاً در زمینه خدماتش برنامه‌ریزی کرده‌اند و هر گز آن را تضمینی برای بقای صنعت هتل ندیده‌اند، نقطه‌ضعفی که در ایران هنوز هم شاهد آن هستیم، چون خدمات جانبی مثل سالن‌های کنفرانس، تجهیزات ورزشی، سان‌های تفریحی یا حتی غرفه‌های فروشگاه‌ی در این صنعت جایگاهی ندارد و دیده نشده است.

## ساخت هشت دهکده گردشگری تادوسال آینده

معاون رئیس‌جمهوری و رئیس سازمان میراث‌فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اعلام کرد: «عملیات اجرایی هشت دهکده گردشگری، در سواحل جنوبی کشور ظرف دو سال آینده‌انجام می‌شود.» به گزارش خبر آنلاین، مسعودسلطانی‌فر در مراسم روز ملی خلیج فارس در قشم و در جمع مردم و مسئولان این شهرستان با اشاره به موضوع گردشگری در مناطق ساحلی جنوب گفت: «هشت نقطه را در سواحل جنوبی شناسایی کرده‌ایم که از شرقی‌ترین منطقه در یابی عمان در مرز با پاکستان تا غربی‌ترین نقطه خلیج فارس در استان خوزستان‌اند.» او تأکید کرد: «تلاش این است با احداث دهکده‌های گردشگری، که با مشارکت بخش خصوصی صورت خواهد گرفت، گردشگری را در این منطقه رونق ببخشیم تا حضور مردم و گردشگران در سواحل جنوب و نیز رونق منطقه بیشتر شود.»

# گردشگری

نگاهی به یک صنعت پر رونق

میزبانی از بان نشستگان در هتل‌های پنج‌ستاره در دستور کار است

# تحول در صنعت هتلداری کلید خورد



دکتر علی رحیم‌پور معتقد است که شرایط رشد و توسعه صنعت هتلینگ فراهم شده و طرح‌های توسعه‌ای و ساخت هتل‌های زیادی در دستور کار است

### • آوین اکبری •

• روزنامه نگار گردشگری •

صنعت هتلداری که در دوران کنونی یکی از ارکان مهم گردشگری و بخشی از صنعت خدمات به شمار می‌رود به دلیل ارزش آوری و رونق اقتصادی مورد توجه بسیاری از کشورها قرار گرفته است، این صنعت که عنوان «صادرات نامرئی» نیز به آن داده می‌شود با میزبانی از میهمانان فرهنگ‌ها، اقوام و ملل مختلف مرزهای جغرافیایی را درنوردیده و با توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی همگام شده‌است. در عصر حاضر نحوه گذراندن تعطیلات و اوقات فراغت مردم دچار تغییر و تحول اساسی شده است. اغلب افراد ترجیح می‌دهند از این فرصت‌ها استفاده کنند تا هم اوقات خوبی را در کنار خانواده و دوستانشان بگذرانند و هم از امکان گردشگری داخل و خارج از کشورشان دین کنند. به همین دلیل در سال‌های اخیر گردشگری در سراسر دنیا کاملاً توسعه‌یافته و متحول شده است و این موضوع تأثیر فراوانی بر صنعت هتلداری و نحوه مدیریت مراکز اقامتی گذاشته است. دکتر علی رحیم‌پور، که از چهره‌های شناخته‌شده در صنعت گردشگری ایران است، با آغاز کار دولت یازدهم، استاندار هدایت گروه هتل‌های همدما شده است و در مدت کوتاه فعالیت خود توانسته جانی دوباره به کالبد این برند ملی بدمد. او اینطور روایت می‌کند که گروه هتل‌های هما صدرنشین در صد سوددهی در مجموعه‌های اقتصادی وابسته به سازمان تامین اجتماعی است.

#### ■ هم رفاهی هم علمی

گروه هتل‌های هما در ارائه خدمات به شهروندان داخلی و گردشگران بین‌المللی سابقه‌ای ۴۳ساله در کارنامه خود دارد و می‌توان آن را در حوزه صنعت گردشگری جمهوری اسلامی ایران تنها برند ملی به‌ویژه در حوزه اقامت و پذیرایی دانست. هتل‌های

#### ■ هتلداری ایرانی رویه توسعه

دکتر علی رحیم‌پور معتقد است که شرایط رشد و توسعه صنعت هتلینگ فراهم شده و طرح‌های توسعه‌ای و ساخت هتل‌های زیادی در دستور کار است. وی در مورد طرح توسعه گروه هتل‌های هما توضیح و از احداث هتل هم‌ای اصفهان خبر می‌دهد. وی می‌گوید: «هم‌اکنون مجوزهای احداث هتل هم‌ای اصفهان از سوی سازمان گردشگری صادر شده و در حال پیگیری مجوزهای لازم از شهرداری هستیم تا بتوانیم یک هتل ۳۰۰اتاقه و پنج‌ستاره به نام «ایران سرا» با معماری ایرانی–اسلامی در این شهر احداث کنیم». رحیم‌پور همچنین از ساخت مجموعه دوم هتل هم‌ای تهران خبر می‌دهد و می‌گوید: «برج دوم هتل هم‌ای تهران با نام هتل سبزو با ۵۰۰اتاق و مشرف به خیابان ونک در حال بررسی است. پیش‌بینی می‌کنیم این هتل به یکی از مراکز اقامتی و پذیرایی مطرح تهران تبدیل شود.»

#### ■ سوددهی بالای صنعت هتل داری در ایران

به گفته رحیم‌پور، طی دو سال اخیر بیشترین هتل‌های کشور توانسته‌اند به سوددهی برسند. وی از رشد سوددهی مجموعه

هتل‌های هما به‌عنوان یک نمونه موفق یاد می‌کند، که اولین شرکت در مجموعه اقتصادی سازمان تامین اجتماعی وزارتخانه است که به این جهش در کسب سود دست یافته است. وی در توضیح می‌گوید: «به‌ندرت شرکتی را می‌توانید پیدا کنید که در سال ۹۳نسبت به سال قبل بیش از ۴۵درصد رشد در سوددهی و ۶۰درصد انحراف مثبت نسبت بودجه مصوب سالانه داشته باشد. در سال گذشته بیش از ۴۵درصد سود بیشتر نسبت به سال قبل کسب کرده‌ایم. به عبارت دیگر بیش از ۱۱میلیارد تومان سودبیشتر نسبت به سال ۹۲داشتیم، در همان سالی هم که مشغول به کار شدیم، شش میلیاردنسبت به مدت مشابه سال قبل از آن افزایش سود داشتیم، و در سال ۹۳از مرز ۲۵میلیارد تومان سود عبور کردیم.»

#### ■ رونق در زمان بی‌رونقی

مدیریت در ست، از نظر این مدیر موفق، بخش عمده‌ای از تحولات صورت گرفته در صنعت هتلداری را بر عهده دارد. وی در مجموعه هتل‌های هما روش جدیدی برای مدیریت منابع موجود صورت داده که در این باره می‌گوید: «اولین قدم در انجام تحولات مثبت در هر مجموعه‌ای مدیریت صحیح منابع انسانی است. در مجموعه هتل‌های هما، با وجود بازنشسته شدن حدود ۱۰۰ نفر توانستیم بدون استخدام نیروی جدید، مجموعه را مدیریت کنیم،

### چرا نشان هما تغییر نکرد؟

نشان عقاب یا هم‌ای سعادت گروه هتل‌های هما با نشان ایران ایر تفاوتی دارد.

روی لوگوی هتل‌های هم‌اسقف به‌عنوان نماد هتل دیده می‌شود. ضمن اینکه در نشان ایران ایر، عقاب در حال اوج‌گیری است و در نشان گروه هتل‌ها هم‌دا در حال نشستن. این لوگو که یکی از موفق‌ترین لوگوهای تجاری دنیاست، بیش از ۴۳سال سابقه دارد و تغییر آن اشتباهی استراتژیک است، چرا که همین برند و لوگوی هما به اندازه کل تاسیسات و دارایی‌های هما می‌ارزد.

هتلداری، از تصمیم تاراه‌اندازی

## مرزورازهای سرمایه‌گذاری در صنعت هتلداری



(مسئول سرمایه‌گذاری و تسهیلات) منطقه مورد نظر مراجعه کنید

و از آنجا با نوشتن یک درخواست ساده و البته ارائه مدارک لازم کار را آغاز کنید.

به طور کلی مدارک لازم برای شروع کار همان مدارک شناسایی و البته آدرس محل مورد نظرتان است که باید مدارک مالکیت آن را نیز در اختیار داشته باشید، یا اینکه هنگام صدور موافقت اصولی آن‌ها

را به کمیته مربوطه ارائه نمایید. این مدارک را کارشناسان فنی سازمان میراث فرهنگی بررسی می‌کنند و با بازرسی از منطقه مورد نظر شما و البته طرح‌های توسعه‌ای محل موافقت یا عدم موافقت خود را به شما اعلام می‌کنند، که در صورت موافق بودن می‌توانید دست به کار شوید و تشکیل پرونده دهید. پس از تشکیل پرونده، مسئول سرمایه‌گذاری و تسهیلات سازمان میراث فرهنگی از تمام ارگان‌ها و ادارات مربوطه مثل شهرداری،

سازمان آب و برق، اداره گاز، جهاد کشاورزی، اداره کل منابع طبیعی و جنگل‌داری استعلام می‌کند تا موافقت و امکانات این اداره‌ها را در تامین نیازهای اولیه احداث این واحد اقامتی دریافت نماید. در صورت تایید این اداره‌ها مراتب به اطلاع مقامضی خواهد رسید تا وارد مرحله بعدی کار شود. در این مرحله کارشناسان و کمیته مربوطه در اداره میراث فرهنگی طی جلسه‌ای در نهایت موافقت



یکشنبه • ۲۰ اردیبهشت ۱۳۹۴ • شماره سه

A T I V E H N O

که این کار تا حد زیادی باعث صرفه‌جویی شد. همچنین از طریق متنوع‌سازی منوی غذا برای میهمانان موفق شدیم علاوه بر ایجاد تنوع در خوراک و غذا، هزینه‌ها را هم مدیریت کنیم. ضمن اینکه چهار سال بود منوی غذای مجموعه تغییر نکرده بود، که با تجدید نظر در آن به درآمذایی رسیدیم. مورد سوم ارتباط با تورگردانان مهم کشور است. در این مدت از طریق توسعه ارتباطات با کسانی که تور ورودی به ایران می‌آورند، بازار را مدیریت کردیم و توانستیم از این طریق سهم بیشتری از گردشگران خارجی را به خودمان اختصاص دهیم. بخشی از این موفقیت هم از طریق هم‌افزایی و با استفاده از منابع موجود در سازمان تامین اجتماعی و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به دست آمد. به این ترتیب که با معرفی خدمات و محصولاتمان به شرکت‌های تابعه سازمان تامین اجتماعی با آن‌ها همکاری کردیم. بسیاری از این شرکت‌ها اصلاً نمی‌دانستند هما متعلق به سازمان است. تفاهم‌نامه‌هایی با بانک رفاه کارگران، شستا و سایر شرکت‌ها امضا کردیم و ضمن تعریف پکیج‌های ترجیحی برای آنها توانستیم اکثر سیمنازها، مجالس و میهمانان شرکت‌های تابعه را به هتل هما بیاوریم.»

#### ■ سهم تغییر نگاه حاکم بر دیپلماسی کشور

در حوزه بین‌المللی، لیخند آقای روحانی نگاه‌ها را به ایران تغییر داده. تعداد بسیار زیادی گردشگر خارجی سال گذشته به ایران آمدند. رحیم‌پور می‌گوید حتی در بعضی از ماه‌ها تعداد گردشگران خارجی در هتل هم‌ای تهران و شیراز از گردشگران داخلی بیشتر بوده. او می‌گوید با اینکه عید سال گذشته ورود گردشگران داخلی به هتل ۱۷درصد کاهش داشت اما با افزایش ورود گردشگران خارجی مواجه بودیم. وی امینوار است امسال هم با توجه به تغییر تصویر ایران در دنیا و موفقیت‌های حوزه دیپلماسی و سیاسی این امکان ایجاد شود که ایران به‌عنوان یک مقصد گردشگری در دنیا مطرح، و همچنین فرصت‌های سرمایه‌گذاری گردشگری ایران در بازارهای بین‌المللی عرضه شود.

#### ■ میزبانی از بان نشستگان در هتل‌های پنج‌ستاره

هتل‌های پنج‌ستاره در تمام دنیا برای حفظ حیثیت و آبروی آن کشور ساخته می‌شوند. در همه جای دنیا مردم عادی معمولاً نمی‌توانند از هتل‌های پنج‌ستاره آن کشور استفاده کنند اما رحیم‌پور، مدیر مجموعه هتل‌های هما، می‌گوید توانسته با تخفیف‌های ویژه‌ای که در نظر گرفته این سدر را برای اولین بار بشکند. او می‌گوید: «امسال در نظر داریم میزبان تعداد بسیار زیادی از بان‌نشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی و همکاران سازمان تامین اجتماعی باشیم. در حال تعریف بسته‌ای برای خانواده‌ها هستیم که خدمات آن هم توسط بانوان ارائه می‌شود.»

