در گفت و گوی اختصاصی با اعضای جدید هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش مطرح شد؛

اختصاصی اقتصاد کیش

حیات و رونق کیش به آمدن گردشگر وابسته است

▪ گزارش: ن- رجبی
▪ عکس: ب- خرمدل

■ اقتصاد کیش –در گزارش پیش رو و به بهانه برگزاری مجمع عمومی جامعه هتلداران کیش و انتخاب اعضای جدید هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش با هر یک از اعضای اصلی هیئت مدیره پیرامون موضوعات مختلف در صنعت هتلداری و گردشگری گفت و گوهایی انجام شده است که به مخاطبان این امکان را می دهد تا با دیدگاهها، نظرات، پیشنهادات هر یک از اعضاء آشنا شوند، سیاست های کلی پیش روی جامعه را بشناسند و در جریان مشکلاتی قرار گیرند که این روزها جامعه هتلداران کیش با آن روبرواست.

مقدمه

جامعه هتلداران کیش در سال ۱۳۷۶ به همت هتلدارانی بنا نهاد شده که از آنان به عنوان پیشکسوتان صنعت هتلداری کیش یاد می کنند. آنان با توجه به ضرورت های آن زمان و نیاز به هماهنگی و تدوین سیاست های اقامتی با توجه به نگاهی که به آینده این صنعت داشتند دور هم جمع شده و این "جامعه" را بنیان گزاردند. جامعه هتلداران کیش رسالت خویش را تلاش در جهت ارائه خدمات بهینه به هتلداران جزیره زیبای کیش در جهت ایجاد محیطی آرام و ارائه خدماتی مناسب به مسافران و میهمانان از سوی هتلداران می داند و توان خود را جهت دستیابی به آن و تقویت جاذبه های گردشگری جزیره زیبای کیش متمرکز می نماید. آرمان جامعه هتلداران کیش، رسیدن به خدمات استاندارد جهت فراهم نمودن محیطی آرام و صمیمی با جاذبه های گردشگری است. جامعه هتلداران کیش با توجه به تجربه خود در بخش خدمات هتلداری، به این باور رسیده است که می تواند با ارائه خدمات بهینه و پشتیبانی از هتلداران ضمن ایجاد محیطی مطلوب، موجبات آرامش و آسایش گردشگران و میهمانان را در جزیره کیش فراهم نماید، تا در جهت دستیابی به رسالت خود و رضایت میهمانان موفق شده و در توسعه جاذبه های گردشگری کیش سهم خود را ایفا نماید. جامعه هتلداران کیش پنج راهکار اصلی را به عنوان چراغ راه خود مد نظر دارد: اول؛ در همکاری با سازمان منطقه آزاد کیش و زیر مجموعه های مرتبط با گردشگری در جزیره زیبای کیش در راستای توسعه جاذبه های گردشگری پیشقدم باشد. دوم؛ در بخش هتلداری با ارائه خدمات بهینه در چارچوب قوانین و مقررات صنفی با تمرکز به طرح ریزی مناسب سیستم های مدیریتی هتل ها، سبب افزایش رضایت میهمانان و گردشگران گردد. سوم؛ ارتقاء دانش هتلداری را در اولویت فعالیت های خود قرار دهد. چهارم؛ در بخش داخلی جامعه سعی در افزایش توان نظارتی و اجرایی وظایف خود و ارائه راهکارهای مشاوره ای با هدف توسعه تشکیلات مدیریتی هتل ها را خواهد داشت و پنجم؛ اطلاع رسانی به گردشگران و هتلداران را در راستای توسعه جاذبه های گردشگری جزیره زیبای کیش تقویت نماید. به گفته مسیح اله صفا؛ رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش امروز ۵۲ هتل در جزیره کیش وجود دارد که از این تعداد؛ ۵ هتل غیر فعال است. با احتساب فعالیت حدود ۴۸ هتل بالغ بر ۵۱۰۰ اتاق، ۱۸ هزار تخت آماده پذیرایی در جزیره کیش مشغول خدمت رسانی به گردشگران است. لازم به ذکر است دو هتل ۵ ستاره تا چند روز آینده وارد مدار خدمت رسانی می شود و تعداد هتل های فعال جزیره کیش به ۵۰ هتل می رسد. در این میان ۳ هتل در حال بازسازی اساسی است و مدیران آن ها در پی ارتقای ستاره های هتل های خود هستند. در گزارش پیش رو و به بهانه برگزاری مجمع عمومی جامعه هتلداران کیش و انتخاب اعضای جدید هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش با هر یک از اعضای اصلی هیئت مدیر پیرامون موضوعات مختلف در صنعت هتلداری و گردشگری گفت و گویی انجام شده است که به مخاطبان این امکان را می دهد تا با دیدگاهها، نظرات، پیشنهادات هر یک از اعضاء آشنا شوند، سیاست های کلی پیش روی جامعه را بشناسند و در جریان مشکلاتی قرار گیرند که این روزها جامعه هتلداران کیش با آن روبرو است.

گفت و گوی ما با مسیح الله صفا؛ رئیس هیئت مدیره، سیدحسین خابنما؛ نایب رئیس هیئت مدیره، مهرداد تاوتلی؛ عضو و دبیر کل، امیر علیشاهی؛ عضو و خزانه دار و سیدمحمد رضا کلینی؛ عضو هیئت مدیره را در ادامه بخوانید.

رعایت پروتکل های بهداشتی و عدم افزایش قیمت

اما با توجه به پیش رو بودن یکی از مهمترین رخدادهای سال و فرا رسیدن نوروز ۱۴۰۱ در اولین گفت و گو از مسیح اله صفا؛ رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش خواستیم تا برنامه جامعه هتلداران را برای برگزاری هر چه بهتر نوروز تشریح نماید: صفا در پاسخ به این سوال گفت: مهمترین تدبیری که برای نوروز ۱۴۰۱ در جزیره اتخاذ شده تصویب رعایت پروتکل های بهداشتی است که قرار است در تمام هتل ها با شدت و جدیت بیشتری حتی نسبت به سال گذشته اجرا شود. چرا که بر این باوریم اگر همه پرسنل سه دوز واکسن خود را تزریق کنند، کارمندان در محل خدمت ماسک بزنند، اگر مدیران هتل ها کارکنان را ملزم نمایند که بعد از تخلیه هر اتاق آن را ضد عفونی کنند و در صورتیکه امکانات بهداشتی تعیین شده توسط مرکز توسعه سلامت کیش در هتل ها موجود باشد و اگر فرهنگ سازی رعایت موازین بهداشتی با درخواست و تقاضا از مسافران صورت بگیرد تا به خاطر حفظ سلامتی خودشان هم که شده پروتکل های بهداشتی را رعایت کنند؛ فکر می کنم که بزرگترین و بهترین خدمتی است که می توان به میهمان ارائه کرد و همچنین با تداوم چنین روندی کیش به عنوان یک مکان سفید معرفی می شود.

صفا گفت: در ۲۳ ماه و اندی که از کرونا گذشته تمام تلاش جامعه هتلداران این بود که همیشه با مرکز بهداشت، مرکز توسعه سلامت و ستاد پیشگیری از انتقال ویروس کرونا هماهنگ باشد و از همه جهات تمام سعی خود را در این خدمت داشته است. خوشبختانه از مهر ماه درصد اشغال هتل های جزیره کیش تا به امروز رو به بالا است. اما به این امر بسنده نکرده ایم و هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش از مدیران و مالکان هتل ها خواسته است تا مسافر کیش را به دید یک بار سفر نبینند و قیمت ها را بالا نبرند؛ خوشبختانه هتل ها علی رغم مشکلاتی که دارند قیمت ها را متعادل نگاه داشته اند.

رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش با اعلام این خبر که جامعه هتلداران ایران قرار است درصد قابل ملاحظه ای به نرخ ها اضافه نماید اما در جزیره کیش چنین تصوری نداریم، ادامه داد: هر چند باور داریم نرخ گذاری در صنعت هتلداری بر اساس عرضه، تقاضا و خدمات است و هتلی را نمی بینم که برای ماههای آذر، دی و بهمن حوله و ملحفه جدید با نرخ ۵ برابر برای هتل سفارش نداده باشد اما با این حال همچنان نرخ های اقامت در هتل های جزیره تقریبا ثابت است. صفا در ادامه با بیان اینکه ما هتل های مجهزی داریم و تمام آنچه که باید به مسافران خدمت رسانی شود در تمامی هتل ها از دو ستاره تا ۵ ستاره فراهم شده و بازرسان جامعه هتلداران نیز در کنار بازرسان مرکز بهداشت و معاونت گردشگری به صورت مرتب رعایت پروتکل های بهداشتی در هتل ها را رصد می کنند و به جامعه گزارش می دهند، گفت: من هم از مدیران درخواست همکاری دارم و اگر هتل های انگشت شماری هم همکاری نکردند قطعا از طریق ابزاری که در دست داریم برخورد خواهیم کرد اما خوشبختانه تا امروز حتی موردی هم که منجر به تذکر شود، نداشته ایم.

استاندارد سازی و درجه بندی هتل های جزیره کیش

رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش در پاسخ به این سوال که استاندارد سازی و درجه بندی هتل ها در کیش به کجا رسید و از نظر شما هتل های کیش تا چه حد بر اساس ستاره هایی که دارند خدمات ارائه می کنند؟ گفت: آنچه مسلم است این که سازمان منطقه آزاد کیش و معاونت گردشگری اقدام عملی در خصوص درجه بندی هتل ها انجام نداده اما پیشنهاداتی را ارائه داده اند. ما هم همیشه پیشنهادات را به دیده منت قبول کرده ایم. اما در این دو سالی که همه بخش های گردشگری و از جمله جامعه هتلداران با کرونا درگیر بود فرصت برای استاندارد سازی مجدد هتلهای کیش ایجاد نشد اما قرار بر آن است که پس از پایان فروردین ۱۴۰۱ استاندارد سازی مجدد هتل ها توسط کارشناسان متخصص استاندارد سازی هتل، مدیران با تجربه ای که در جامعه هتلداران حضور دارند و اساتید دانشگاه متخصص و با تجربه انجام گیرد. صفا گفت: در سالهای گذشته قوانین استاندارد سازی هتلهای جهان از متون آلمانی، انگلیسی و فرانسوی جمع آوری، ترجمه و به صورت کتابی ۴۰۰ صفحه ای آماده شده به تایید سازمان میراث فرهنگی رسید و به صورت بومی شده مختص جزیره کیش بازنویسی و آن را از طریق جامعه هتلداران کیش و با هماهنگی معاونت گردشگری ابلاغ کرده ایم و هتل ها بر آن اساس ستاره بندی شدند اما این دلیل نمی شود که آن چیزی که چهار سال پیش به عنوان ستاره به هتل ها داده شد به همان صورت و در اردیبهشت ۱۴۰۱ نیز باقی بماند. قطعا همه هتل ها در تلاشند که ستاره های خود را ارتقاء دهند و ما هم با توجه به پیش بینی ها بعد از های سیزن نوروز و تقریبا از اردیبهشت ۱۴۰۱ شروع به ارزیابی ستاره هتل ها خواهیم کرد و استاندارد سازی را بر اساس دانش روز انجام خواهیم داد. صفا با تاکید بر اینکه صنعت هتلداری دانشی است که روز به روز در حال تغییر است، افزود: ما باید خودمان را باید با دانش روز تطبیق دهیم. همه امروز اطلاعات استاندارد سازی هتلها را می دانند ما هم درصددیم با معاونت گردشگری و مدیر نظارت بر خدمات گردشگری کاملا هماهنگ باشیم و بعد از تعطیلات نوروز به تدریج هتل ها را مجددا استاندارد سازی کنیم.

کمک به اتمام پروژه های نیمه تمام هتلی

حسین خابنما؛ نایب رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش در پاسخ به این سوال که چه برنامه ای برای اتمام پروژه های هتلی نیمه تمام در جزیره وجود دارد و حمایت سازمان منطقه آزاد کیش در این باره تا چه حد رضایتبخش بوده است؟ گفت: طی جلسات متعددی که جامعه هتلداران با سازمان منطقه آزاد کیش از سرپرست تا معاونان عمرانی و سرمایه گذاری برگزار نمود روش هایی با هدف حمایت و در جهت حل این مشکلات پیشنهاد گردید که شامل: عدم پرداخت یا انعطاف در پرداخت جریمه های تاخیر و دیر کرد بود و یا اگر قرار بر پرداختی باشد ابتدای کار مطالبه نشود و طی اقساط مدت دار اخذ گردد تا فشار مضاعفی بر مالکان و بهره برداران هتل ها وارد نشود و حمایت شوند. خابنما با اشاره به اینکه در بخشهایی باید برای ارائه مجوزها همکاری شود و یا در بخشهای سرمایه گذاری و فروش سهام اقداماتی انجام شود، ادامه داد: جلسات مختلفی با بخش های مرتبط در سازمان منطقه آزاد کیش برگزار می شود و همواره تلاش می کنیم تا گره هایی که در این راه وجود دارد را باز کنیم.

تفریح، سلامت و ورزش رویکرد ارائه خدمت در هتل های کیش

از نایب رئیس هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش پرسیدیم با توجه به بحث هایی که در گذشته مطرح شده آیا قرار است در آینده هتلی با ویژگی خاص در کیش ساخته شود؟ وی در جواب گفت: ۱۵۰ علاقه و سلیقه گردشگری در دنیا شناسایی شده و هر هتل نیز در کلاس و با توجه به پتانسیل های شناسایی شده در مقصد گردشگری ارائه خدمات می کند. گردشگران هم با توجه به علایق و سلایق خاص و به تناسب آن هتل های مورد نیاز با ویژگیهای خاص خود را انتخاب می نمایند. مثلا یک ورزشکار به عنوان گردشگر، هتلی را انتخاب می کند که از نظر امکانات ورزشی در سطح بالایی باشد. اما در جزیره کیش هتلهایی با رویکرد تفریحی، سلامت محور و ورزشی مد نظر است تا میهمانانی که به جزیره سفر می کنند بتوانند از این امکانات نهایت بهره را ببرند و بر این اساس سیاست فعلی سازمان هم تاکید بر بحث تفریح، سلامت و ورزش است و این امر توسط جامعه هتلداران نیز در حال برنامه ریزی برای حرکت به این سمت است.

حمایت ها باید ملموس تر باشد

خابنما در ادامه و در تشریح سیاست فعلی سازمان منطقه آزاد کیش در جهت حمایت از گردشگری و به طور خاص هتلداران گفت: سازمان در چند سال اخیر رویکرد حمایتی داشته است اما این موضوع باید ملموس تر باشد. امروز بوروکراسی های اداری و قوانین دست و پا گیر که در سازمان وجود دارد در کارها وقفه ایجاد می کند که با از میان برداشتن آنها می توان زودتر و سریعتر به نتایج مطلوب رسید. اما در مقابل سیاست بخش خصوصی بر روی تسریع کار است زیرا سرعت کار باید بالا باشد تا به دلیل برگشت سرمایه بتواند موفق عمل کند و پروژه ها را بدون اتلاف وقت و سرمایه به سرانجام مطلوب و بهره وری برساند. همانطور که می دانید بخش خصوصی بودجه دولتی در اختیار ندارد و تنها با تکیه بر سرمایه خود و با برنامه ریزی باید بتواند بهترین عملکرد را داشته باشد. خابنما ادامه داد: از سازمان انتظار می رود به تسریع صدور مجوزهای بالادستی و صدور مجوزهای اعتباری در کمترین زمان ممکن کمک نماید و از پتانسیل هایی که در اختیار بخش گردشگری سازمان وجود دارد استفاده کند چون همانطور که می دانید در کیش همه نیازها، زیرساخت ها و زندگی مبتنی بر چرخش چرخ گردشگری است و بایستی اهتمام ویژه ای در کمک به فعالیت، رشد و توسعه و تداوم بخش های مرتبط با آن انجام شود تا در نهایت شاهد رونق اقتصادی اول برای مردم جزیره و به تبع آن برای همه بخش های گردشگری باشیم.

آموزش سرمایه انسانی در هتل های کیش

مهرداد تاوتلی؛ عضو هیئت مدیره و دبیر کل جامعه هتلداران کیش نیز در گفت و گو با خبرنگار ما در ابتدا به نمایندگی از اعضای هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش ضمن تشکر از تمام بهره برداران، مالکان و مدیران هتل ها که با انتخاب اعضای جدید هیئت مدیره برگ دیگری از این دفتر را ورق زدند تا اعضای جدید مسئولیت برعهده بگیرند و بتوانند تحولی در صنعت گردشگری و خصوصا هتلداری جزیره کیش ایجاد کنند، گفت: امیدواریم بتوانیم در پایان دوران مسئولیت روسفید باشیم و کارنامه خوب و موفقی از خود به یادگار بگذاریم. تاوتلی در پاسخ به این سوال که با توجه به مباحثی که در حوزه آموزش پرسنل هتل ها در کیش مطرح هست، این موضوع تا چه حد در اولویت جامعه خواهد بود و چه برنامه هایی برای آن وجود دارد؟ گفت: منابع انسانی در صنعت گردشگری و هتلداری از مهمترین اصول این صنعت است چون در هر حال هتل های زیبا با دستگیره های طلا هر چقدر هم شیک و منحصر به فرد باشند تنها با حضور نیروی انسانی زحمتکش و ماهر است که خواهند توانست رضایت میهمان را در پایان سفر به ارمغان آورند. به همین منظور حتما این نیروها باید آموزش های لازم را ببینند و کاربلد باشند و با اصول و علم روز هتلداری بتوانند از میهمانان خودشان پذیرایی کنند و به آن ها سرویس ارائه دهند. دبیر کل جامعه هتلداران کیش افزود: به همین منظور در جامعه هتلداران در نظر داریم تا دوره هایی را به صورت عمومی مانند: آداب معاشرت، رفتار با میهمان، بهداشت فردی، محیطی، مواد غذایی، حفاظت و ایمنی هتل ها در رده های مختلف برگزار کنیم که این موضوع از اواخر فروردین ۱۴۰۱ در دستور کار قرار دارد. وی با بیان اینکه به همین منظور از دوره قبل برنامه ریزی توسط رئیس جامعه هتلداران کیش صورت گرفته و با اخذ مجوز از مرکز آموزش عالی فنی و حرفه ای کشور این دوره ها برگزار می شود که این موضوع می تواند به کار رسمیت ببخشد و همکارانی که آموزش می بینند موفق به اخذ گواهینامه بین المللی خواهند شد چون آموزش عالی فنی و حرفه ای زیر مجموعه سازمان جهانی کار است که در خارج از کشور هم معتبر می باشد. علاوه بر این دوره های تخصصی دیگری مثل: پذیرش، کافی شاپ، خانه داری رستوران، آشپز، سرآشپز و سایر موارد به صورت جداگانه برگزار می شود و من فکر می کنم در عرصه خدمات رسانی به میهمانان بتوانیم سطح هتل های کیش را تا چند پله و تا حدود ۳۰ درصد تا پایان سال ۱۴۰۱ افزایش دهیم.

در سالهای گذشته قوانین استاندارد سازی هتلهای جهان از متون آلمانی، انگلیسی و فرانسوی جمع آوری، ترجمه و به صورت کتابی ۴۰۰ صفحه ای آماده شده به تایید سازمان میراث فرهنگی رسید و به صورت بومی شده مختص جزیره کیش بازنویسی و آن را از طریق جامعه هتلداران کیش و با هماهنگی معاونت گردشگری ابلاغ کرده ایم و هتل ها بر آن اساس ستاره بندی شدند اما این دلیل نمی شود که آن چیزی که چهار سال پیش به عنوان ستاره به هتل ها داده شد به همان صورت و در اردیبهشت ۱۴۰۱ نیز باقی بماند.

بستر سازی مطلوب زمینه ساز جذب بالای گردشگر

تاوتلی در پاسخ به این سوال که برای تحقق اهداف عالی توسعه گردشگری کیش چه بسترها و پیش زمینه های اجتماعی و فرهنگی بایستی فراهم شود؟ گفت: اگر بخواهیم گردشگری در جهت توسعه منطقه و به عنوان یک صنعت شناخته شود نیاز به بستر سازی خواهد داشت. اولین و مهمترین بحث در این رابطه بحث امنیت است که خوشبختانه این موضوع تا حدود زیادی در جزیره وجود دارد. آرامش و زیر ساخت های اصلی مثل: هتل ها به عنوان اقامتگاه، حمل و نقل، رستوران و... در کیش وجود دارد و همانطور که پیش از این گفته شد در همه این بخش ها منابع انسانی و به تعبیر من "سرمایه انسانی" بسیار مهم است. وی بر سرمایه گذاری بر نگهداشت نیروی های انسانی آموزش دیده به عنوان سرمایه های انسانی خدوم تاکید کرد و اذعان داشت: خوابگاه، حقوق کافی، غذا، پوشاک و ... نیازهای اولیه محسوب می شود و بایستی تامین گردند و نیاز ثانویه مثل احترام و تکریم این عزیزان نیز حتما بایستی رعایت شود. تاوتلی از حمل و نقل هوایی، خدمات تفریحی شامل: جُنگ ها و کلوپ های شبانه، بازارهای کیش و ... به عنوان ارکانی مهم در بازگشت مسافر نام برد و گفت: همه بخش های گردشگری همگام با یکدیگر بایستی کیفیت مطلوب برای ارائه خدمات داشته باشد اگر در خدمتی خللی وجود داشته باشد همان نقطه می تواند به عنوان پاشنه آشیل به صنعت گردشگری جزیره لطمه وارد کند. اگر جزیره بتواند در همه این حوزه ها قوی عمل نماید پایلوتی بسیار مهم برای کشور در زمینه های فرهنگی، ورزشی، تفریحی، علمی و دریایی قلمداد خواهد شد و هموطنان ما به جای اینکه با دلار و هزینه های بالا به کشورهای همسایه سفر کنند می توانند نهایت لذت را در کشور خود تجربه و از امکانات و بستر خدادادی آن استفاده کنند. امیدوارم در این دوره جامعه هتلداران بتوانیم تا حدی بستر این مسائل و نکات را فراهم کنیم و تا مسیر همواری در عرصه هتلداری کشور و به عنوان الگو در جزیره کیش مطرح شویم.

کمبود نیروی انسانی؛ ضعف عمده هتلداری جزیره کیش

امیر علیشاهی؛ عضو هیئت مدیره و خزانه دار جامعه هتلداران کیش نیز درباره کلاس جهانی هتل ها در کیش و مقایسه هتل های کیش با هتل های بین المللی گفت: اگر بخواهیم هتلهای موجود در جزیره کیش را با سایر نقاط دنیا مقایسه کنیم در ابتدا باید به استانداردهای پذیرفته شده در مقیاس جهانی نگاهی بیندازیم. این استانداردها از دو جهت فیزیکی و دینامیکی قابل بررسی است؛ از نظر فیزیکی به طور کلی ساختمان هتل مورد بحث قرار می گیرد برای مثال در اروپا هتلهای به اصطلاح "بیزینس" در ابعاد کوچک ساخته می شود که در مقایسه با ساخت هتل های حوزه خلیج فارس که لاکچری و تجملاتی است و یا هتلهای ساخته شده در ترکیه و آنتالیا کاملا باهم فرق دارد. از منظر دیگر بحث نحوه ارائه خدمات در هتل مورد ارزیابی قرار می گیرد و این موضوع یکی از مواردی است که میان هتل ها تفاوت ایجاد می کند که موضوع اصلی ما هم در جزیره کیش نوع ارائه خدمات به گردشگران است. علیشاهی با بیان اینکه اگر بهترین هتل را هم در اختیار داشته باشیم اما نتوانیم خدمات مناسب در آن عرضه کنیم میهمان ناراضی خواهد بود و باز نخواهد گشت، افزود: این خدمات دارای استانداردهایی است که به عقیده من در جزیره کیش از لحاظ خدمات دهی نه همتراز اما با حدود ۱۵ درصد تلورانس به استانداردهای هتلینگ در دنیا نزدیک هستیم. فکر می کنم ارائه خدمات ما در جزیره کیش مطلوب است و آن را می توان به وضوح در رضایتمندی مسافر دید و با توجه به نظراتی که برخی مسافران خارجی بعد از اقامت در جزیره کیش مطرح می کنند، قابل مشاهده است. علیشاهی بیان داشت: کیش از لحاظ ساختمان و فیزیک هتل ها هم تقریبا استاندارد است و تمام امکانات رفاهی لازم را برای مسافران فراهم می کند و از نظر من تنها نقطه ضعف صنعت هتلداری در جزیره کیش نیروی انسانی است. کیش از لحاظ در اختیار داشتن نیروی انسانی مشکلات زیادی دارد، نیروی انسانی در جزیره آموزش های لازم را می بیند و متاسفانه پس از مدتی نیروی انسانی آموزش دیده به دلایل مختلف از جزیره می رود و این موضوع در بلند مدت باعث تضعیف گردشگری جزیره می شود. اگر ما یک مدرسه هتلینگ در جزیره کیش داشته باشیم که در آن نیروها همراه با آموزش های عملی آموزش های تئوری لازم را هم ببینند، سطح خدمات ما بسیار بالاتر می رود و خلائی که تا رسیدن به استانداردهای جهانی وجود دارد را می توانیم پر کنیم.

گردشگر خارجی با دلار تحول ایجاد می کند

علیشاهی در پاسخ به سوال دیگری مبنی بر اینکه با توجه به ویژگی های منطقه آزاد تا چه حد توانسته ایم مسافر خارجی جذب کنیم و آیا تبلیغاتی برای جذب گردشگر خارجی به کیش وجود دارد؟ گفت: به نظر من پتانسیل های جزیره کیش بسیار زیاد است و متاسفانه تا امروز نتوانسته ایم در راه جذب مسافر خارجی موفق عمل کنیم. می دانید که وقتی ارز وارد چرخه گردشگری شود رونق را به همراه خواهد داشت اما گردشگر داخلی که ریال را به جزیره وارد و یا از آن خارج می کند هر چند خوب است اما تحول چندانی را به همراه نخواهد داشت. گردشگری به این معنا است که مسافر از کشور خارجی بیاید و ارز به همراه خود وارد کند و این تفاوت ارز و ریال باعث می شود که تحول شکل بگیرد. برای ورود مسافران خارجی در مرحله اول باید ارزیابی کنیم که چه مسافرانی برای جزیره کیش مناسب هستند و گردشگران کدام کشورها را می توان به جزیره جذب کرد! تا به امروز انتخاب اشتباهی داشته ایم و تنها به سراغ کشورهای حوزه خلیج فارس رفته ایم. امکانات ویژه جزیره کیش باید بررسی شود و با توجه به نیاز کشورهای دیگر و امکانات موجود سعی در جلب نظر آن ها کنیم. از نظر من و با توجه به تحقیقاتی که صورت گرفته بهترین مسافرانی که می توانند بدون انتظارات بالا و با توجه به فرهنگ اسلامی ما به جزیره بیایند کشورهای حوزه اسکاندیناوی مثل سوئد، فنلاند، نروژ و... از بهترین گزینه ها هستند. جزیره کیش برای این کشورها با توجه به شرایط آب و هوایی و آفتابی که در طول سال نمی بینند بهترین گزینه برای سفر است، آفتاب برای آن کشورها مهمترین مسئله است و ما هم باید در مقابل از کوچکترین داشته هایمان نهایت بهره را ببریم. برخی فکر می کنند کشورهای حوزه اسکاندیناوی به خاطر نوع پوشش نمی توانند به جزیره کیش سفر کنند اما می خواهم بگویم شهروندی که آزادیهایی به وفور در کشور خود دارد یک هفته مسافرت و محدودیت در این آزادی ها برایش آنقدرها مطرح نیست و متاسفانه این طرز فکر، اشتباه است.

معتقدم می توانیم از یک نعمت خدادادی مثل آفتاب در جزیره کیش و شرایط جغرافیایی نهایت استفاده را ببریم و گردشگران زیادی از کشورهای حوزه اسکاندیناوی جذب کنیم و نیاز به کار ویژه ای هم نیست. بکربودن، آرامش و بدون ترافیک بودن جزیره و بسیاری از مزایای دیگر کافیست و این کشورها مایل به استفاده از آن ها هستند. متاسفانه رویکرد ما تنها تمرکز به پذیرش گردشگر از کشورهای عربی و حاشیه خلیج فارس است که برای ما آنچنان سودی هم ندارند. وی با ارائه این پیشنهاد که باید در خصوص جذب گردشگر از کشورهای خارجی خصوصا حوزه اسکاندیناوی تحقیقات کارشناسی صورت بگیرد و تعدادی کارشناس خبره به این کشورها جهت تحقیق و بررسی اعزام شوند و کیش را معرفی کنیم، افزود: متاسفانه تا کنون از این دست اقدامات به صورت جدی صورت نگرفته است. عضو هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش یکی دیگر از مشکلات برای انتقال مسافر خارجی به جزیره کیش را کمبود مسیرهای هوایی عنوان کرد و گفت: متاسفانه چند سالی است آنطور که باید و شاید پروازهای منظم و موثری به جزیره کیش انجام نمی شود و حتی چنج ویزایی ها که زمانی برای کیش ارزآوری داشتند و ورود و خروج آسانی از جزیره را تجربه می کردند هم دیگر نمی آیند. عدم نیاز به گذر نامه پتانسیل ویژه ای است که جزیره کیش دارد و اینکه چرا ما نمی توانیم از این امتیاز ویژه استفاده کنیم جای سوال است! متاسفانه به طور کلی ما در جذب مسافر خارجی به کیش ضعیف عمل کردیم اما پتانسیل های ویژه ای در این خصوص داریم.

لزوم حل مشکل رزرواسیون هتل های کیش از خارج کشور

علیشاهی در بخش دیگری از سخنان خود در پاسخ به این سوال که آیا امکان رزرو هتل های کیش از خارج کشور فراهم است؟ بیان داشت: امکان رزرو هتل های کیش از خارج از کشور نیز از جمله موضوعاتی است که ما در آن دچار مشکل رزرواسیون هستیم. اگر این مشکلات حل شود مزیت بزرگی برای کیش است. باید شرایطی فراهم شود تا مسافران خارجی هم راحت و آسوده هتل ها را رزرو کنند و هم به راحتی مبالغ را پرداخت کنند. در روند جذب گردشگر اگر مسافر خارجی مجاب به سفر به جزیره کیش شود اما نتواند به راحتی پرواز و هتل اقامت خود را رزرو نماید، فایده ای نخواهد داشت. وی در پایان سخنان خود از جام جهانی قطر به عنوان یک فرصت ویژه برای جزیره کیش یاد کرد و گفت: این فرصت برای ما است که هم بتوانیم خود را به دنیا معرفی کنیم و هم بتوانیم از آن برای جذب توریست خارجی حداکثر استفاده را داشته باشیم. فرصت زیادی باقی نمانده و باید سریعتر اقدام و عمل کنیم.

لزوم هماهنگی در همه بخش ها جهت توسعه گردشگری

سید محمد رضا کلینی؛ عضو اصلی هیئت مدیره جامعه هتلداران کیش هم در پاسخ به این سوال که جامعه هتلداران کیش تا چه حد بر تعامل و همکاری با سایر بخش های گردشگری اعتقاد دارد؟ گفت: این موضوع بحثی است که می تواند در نگاه کلان مورد بررسی قرار گیرد اما یکی از واجباتی که باید وجود داشته باشد این است که بخش هایی که در یک راستا فعالیت می کنند و هدف مشترکی دارند قطعا نیاز به همکاری و کمک هم خواهند داشت و این موضوع یک امر اجتناب ناپذیر است. به این نکته دقت داشته باشیم که نه تنها جامعه هتلداران با تمام بخش های گردشگری باید تعامل بیشتری داشته باشد و برعکس، بلکه با بسیاری از نهادهای گردشگری کشور این تعاملات باید وجود داشته باشد چون همه زنجیروار به هم وابسته هستند. برای مثال تعامل با حوزه هواپیمایی و نهادهای ارائه کننده خدمات تفریحی و گردشگری در جزیره و یا درهر نقطه از ایران باید در راستای همپیمانی یکسان باشد و همانطور که هتلداران عامل اصلی جذب گردشگر برای پر کردن اوقات فراغت هستند نیاز به راهکارها و مسیرهای دیگری است که حوزه های مختلف گردشگری با کاربری های مختلف می توانند در این راه کمک کنند. کلینی ادامه داد: موضوعی که در جزیره کیش برای گردشگر اهمیت بالایی دارد آب و هوا است که خود پتانسیل ویژه و نعمت خدادادی است. گردشگرانی که برای استفاده از این مزیت به جزیره سفر می کنند جاذبه های جانبی مثل استفاده از قایق های تفریحی، تفریحات آبی، دریایی و...عوامل مهمی است و در کنار آن رستوران های با کیفیت، تفریحات ساخت سرمایه گذاران مثل سافاری، پارک آبی و... کنسرت ها و جنگ های شبانه و بسیار مهم هستند و به نظر می رسد تعداد آن بایستی بیشتر شود چون در زمان پیک سفرها این مراکز امکان پذیرایی از خیل عظیم مسافران را ندارند. همه این بخش ها باید با جامعه هتلداران هماهنگی داشته باشند و حتی یک بار هم پیشنهاد دادم که برای کنسرت ها می توانیم از خواننده ها و هنرمندان خارج از کشور استفاده کنیم. بسیاری از هنرمندان خارج از کشور هستند که از نظر شرایط و ضوابط اسلامی جامعه ایران مشکلی را بوجود نمی آورند مثل خواننده ترکی که در گذشته به جزیره آمد و تجربه خوبی بود.

کلینی گفت: همچنین نیروهای خدماتی مانند: شهرداری؛ رانندگان تاکسی و نیروهای ترابری از عوامل مهمی هستند که در راستای جذب گردشگر می توانند بسیار موثر عمل کنند حتی نیروهای جاده ای و زیر ساخت ها شامل فرودگاهها و بندرگاه باید به گونه ای در جهت تشویق گردشگر به سفر عمل کنند که در بعدی وسیعتر قابل مطالعه است و قطعا وزارتخانه ها و مدیران بالادستی هم می توانند موثر عمل کنند. کلینی به معضل خانه های شبانه در کیش هم اشاره کرد و گفت: شخصی می تواند چند آپارتمان با مبلغ کمی اجاره کند و بدون رعایت چهارچوب های بهداشتی و امنیتی و ... به قیمت چندین برابر یک اتاق در هتل، به مسافران اجاره دهد. پیشنهاد من این است که ساز و کاری تدوین و خانه های شبانه به طور مطلق تعطیل شود زیرا با توجه به وسعت کم جزیره و هتل هایی که وجود دارند و یا در حال ساخت هستند برای تعدد مسافران کافی است اما در مناطق شمالی مثل مازندران و ... با توجه به حجم مسافر و تعداد هتل ها خانه های شبانه بایستی وجود داشته باشد و امکان جلوگیری از فعالیت آن ها نیست. در جزیره کیش با توجه به بالانسی که در تعداد مسافر و تعداد هتل ها است؛ نیاز به خانه های شبانه وجود ندارد.

مشکلات نهادینه شده پیش روی سرمایه گذاران صنعت هتلداری

کلینی در پاسخ به این سوال که امروز چه مشکلاتی پیش روی سرمایه گذاران در صنعت هتلداری است؟ گفت: همیشه مشکلاتی در تمام دنیا و نه تنها در ایران وجود دارد اما باید هر روز سعی کنیم که از مشکلات بکاهیم و مسیر دسترسی به راه حل را بازتر کنیم. متاسفانه برخی از مشکلات در کشور نهادینه شده و و حل آن بر عهده دولت است مثل سیر صعودی مخارج، وقتی در کشور مخارج سیر صعودی پیدا می کند و در آمد ها کمتر می شود این موضوع تاثیر مستقیمی بر رکود گردشگری خواهد داشت. وقتی جذب گردشگر وجود نداشته باشد سرمایه گذاری هم از دست می رود و فضا برای فعالیت وجود ندارد. سرمایه گذاری انجام نخواهد شد در آن صورت البته نیازی هم به آن احساس نمی شود چون مسافر کم و از نظر مالی سرمایه گذار هم دارای مشکل است. اگر روزی هتل را با ایکس تومان می ساختیم امروز حتما آن را با ایکس به توان ۵ باید بسازیم! مگر توان یک سرمایه گذار در این شرایط چقدر است؟ وی به موانع دیگری چون بوروکراسی های اداری که آن هم نهادینه شده اشاره کرد و گفت: برای سرمایه گذاری از هفت خوان رستم که هیچ، هفتاد خوان را باید سپری کرد. اگر کاری را بخواهید در همین صنعت هتلداری انجام دهید چالش های بسیاری را باید از سر بگذرانید مثلا روزی که من به جزیره آمدم موضوع معافیت از پرداخت مالیات بسیار نظر من را جلب کرد و من با این قصد وارد شدم تا بتوانم از این مزیت استفاده کنم اما امروز می بینیم هر روز راجع به مالیات سخنان مختلفی نقل می شود و سرمایه گذار را از ادامه سرمایه گذاری دلسرد می کند. سرمایه گذاران جدید باورشان را از دست می دهند و به این نتیجه می رسند که حتی قانونی که تصویب شده می تواند به راحتی نقض و از میان برداشته شود!

کلینی بیان داشت: مسئله دیگر عدم همکاری بانک ها در پیشرفت سرمایه گذاری صنعت هتلداری جزیره کیش است و متاسفانه برخی از بانک ها هیچگونه تعامل سازنده ای ندارند. بهانه و رفتارهای کاسبکارانه وجود دارد و بیشتر به فکر خودشان هستند تا سرمایه گذار! اخذ بهره های بسیار از وام ها جلوی رشد و توسعه سرم