

## مصطفی خانزادی مدیر عامل منطقه آزاداروندشد



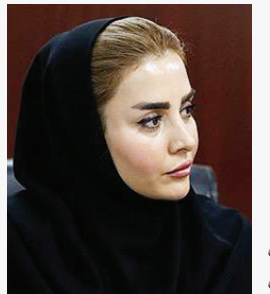
**اقتصاد کیش** - مصطفی خانزادی معاون پیشین عمرانی و زیربنایی سازمان منطقه آزاد کیش به‌عنوان مدیر عامل سازمان منطقه آزاد اروند منصوب شد.

خانزادی پیش از این معاون فنی و زیربنایی دبیرخانه مناطق آزاد کشور، عضو هیئت مدیره و معاون عمرانی سازمان منطقه آزاد کیش، رئیس هیئت مدیره هلدینگ عمران و حمل و نقل شستا، مدیر گروه سازه، زلزله و مدیریت ساخت دانشگاه عمران بودند.

یادداشت ...

## اشتغال لازمه امنیت و آرامش جامعه

سعیده شاهنده



در تعریف کلی از کار می توان گفت فعالیتی است که منجر به تولید کالا و یا ارائه خدماتی می شود و علت بیکاری در هر جامعه بسته به شرایط فرهنگی، اقتصادی، اقلیمی و اجتماعی در کشورها بسیار متفاوت است و این روزها پیدان کردن شغل متناسب با تحصیلات فردی و با ایجاد کسب و کار با توجه به شرایط اقتصادی فعلی تبدیل به یک مشکل بزرگ فرهنگی و اجتماعی شده. در بررسی این مشکل نگاهی به عقب تر و شروع آن را می توان از دانشگاه ها و ارائه و معرفی رشته های مختلفی دانست که بعد از فارغ تحصیلی هیچ بازار کاری برای آنها وجود ندارد و در نتیجه افراد به ناچار سراغ مشاغلی می روند که ربطی به دانش آن هاندارد و بعضا فعالیت خود روی مشاغلی شروع میکنند که حقوق و مزایای کافی برای گذران زندگی را ندارد.

در ادامه این مطلب می بایست به قشر کارگر جامعه نیز پرداخت که بسیاری از آن ها به صورت فصلی مشغول به کار هستند و در مابقی سال با توجه به حرفه خود هیچ فعالیتی ندارند و گروهی دیگر که از هیچ گونه امنیت شغلی برخوردار نیستند بدون قرارداد و یا با قرار دادهای کوتاه مدت مشغول به کار هستند که این روزها با توجه به تورم و بی ثباتی اقتصادی و تحریم های بسیاری از صنایع برای اینها ماندن صنعت و کار خود مجبور به تعدیل نیرو می شوند و یا در پرداخت به موقع حقوق کارگران عاجز و ناتوان شده اند که خود آسیب های روانی و اجتماعی دارد که نه تنها یک فرد و خانواده آنها را بلکه تمام به جامعه را می تواند درگیر کند.

در جامعه افراد بسیار توانمند و با استعداد در زمینه ها و مشاغل مختلف داریم که برای ایجاد حرفه و کسب و کار خود نیازمند سرمایه اولیه هستند که با توجه به افزایش روز افزون ارز و عدم ثبات قیمت ها با چالش های بسیاری روبرو هستند که این امر باعث افزایش میزان بیکاری در جامعه می شود.

از دیگر عوامل تاثیر گذار بر شدت بیکاری می توان به گسترش جمعیت - چند شغله بودن برخی افراد بخصوص در ارگان های دولتی - مهاجرت افراد جویای کار از روستاها به شهرها و حتی مهاجرت اتباع بیگانه به کشور - سحدم رضایت از شغل خود و مقایسه با سایر افراد - فقدان آموزش متناسب با نیاز بازار کار، از موارد اصلی هستند که موجب دامن زدن به نرخ بیکاری و باعث عدم تعادل بیشتر بین عرضه و تقاضا در بازار کار می شود و ایجاد پیامد ها و آسیب های اجتماعی و روانی مانند طلاق و اعتیاد، افسردگی، پر خاشگیری و همچنین ایجاد ناهنجاری های اجتماعی به دلیل عدم تامین نیاز های فردی و به اجبار روی آوردن به کارهای مانند واسطه گری و دلالی و دستفروشی و یا انجام کارهای غیر قانونی برای امرار معاش.

در نتیجه این مطلب اصل بر آن است که برای تحلیل و بررسی بیکاری و حل مشکلات در هر نوع جامعه ای ابتدا نیازمند شناسایی عوامل سببی بروز آن ها و حل و بررسی هستیم چرا که دوام، امنیت و آرامش یک جامعه به میزان کار و فعالیت افراد بستگی دارد و قطعاً جامعه ای در حال پیشرفت هستند که افراد در آن اشتغال دارند و با توجه به رشد اقتصادی بالا جذب نیروی کار بالاتری را هم دارد که باعث ایجاد رضایت بیشتر در افراد و داشتن جامعه ای شادتر و سالم تر می شود.

\* عضو تحریریه اقتصاد کیش

## شوخی با تیتروهای اقتصاد کیش ...

- ضرورت بهره مندی سازمان منطقه آزاد کیش از کار گروه های تخصصی فراسازمانی
- **خیلی ضرورت ها است البته، انتاشالله توجه شود!**
- مالیات بر ارزش افزوده از مناطق آزاد حذف شود
- **انتاشالله حذف می شود**
- برگزاری پویش بین المللی « هر گردشگر یک درخت » در مناطق آزاد ایران
- **با هر ایرانی یک درخت، ایران گلستان می شود**
- ایلاع دستورالعمل اجرایی اساماندهی و ارتقاء خدمات سفر ویژه نوروز ۱۴۰۴ به مناطق آزاد کشور
- **بالایع دستورالعمل نمیشه کار در میدان میخاد!**
- اجرای پروژه های دستیار هوش مصنوعی و توسعه بازار مائورس در مناطق آزاد
- **انتاشالله به سخن به سر برسد**
- توجه به فضای سبز مناطق مسکونی جزیره شهر زیبا از خانه و محله زیبا شروع می شود

## نقد روز...

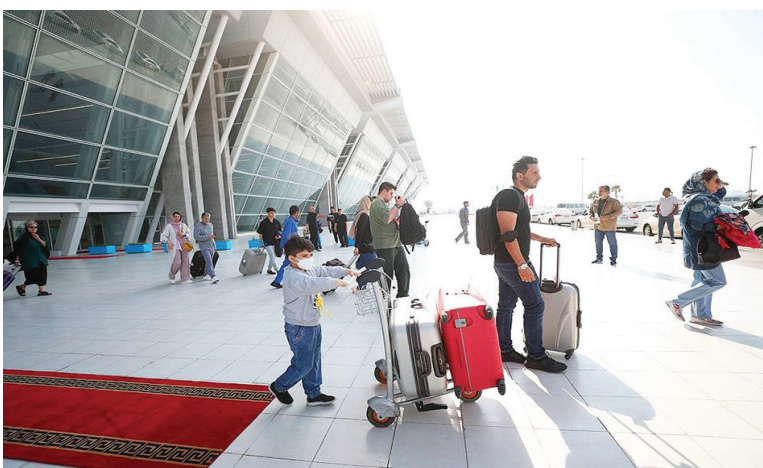
## فرهنگر اندنگی کیش

**اقتصاد کیش** - در این روزها و شلوغی دوباره جزیره موضوعی که خیلی زیاد کیشوندان را درگیر کرده است ناآشنا بودن مسافران با موضوع فرهنگ و قوانین راندنگی جزیره است.

موضوعی که در بلو ورود خودروها به جزیره توسط ماموران با دادن بر و شوری به آگاهی مسافران عزیز می رسد. اما متأسفانه به صورت جدی باید این موضوع مورد توجه قرار گیرد. بی توجهی به قوانین راهنمایی و راندنگی در کیش مشکلات بسیار زیادی برای کیشوندان به وجود آورده است. تصادفات و گاهی رفتارهایی که باعث تعجب می شود نشان از آن دارد که به صورت جدی تر، هم به مسافران که با خودرو به کیش آمده اند، هم به کسانیکه ماشین رنت می کنند باید آموزش داده شود. موتور سواری هم معضل بعدی است که این روزها خیلی بیشتر به چشم می خورد. ناآگاهی از اینکه نباید در خیابان های اصلی به صورت تفریحی موتور سواری کرد. رعایت نکردن حق تقدم در میدان ها و تقاطع ها باعث اتفاقات جبران ناپذیری می شود.

متناسب است مسئولین توجه داشته باشند که قبل از اینکه مسافران بخواهند برای ساعتی از دوچرخه یا موتور استفاده کنند و ساعات خوبی را سپری کنند اول برای حفظ سلامتی خودشان و بعد هم بر ماعت حال کیشوندان آموزشهای لازم از طریق ایستگاه های اجاره موتور و دوچرخه به صورت جدی به آن ها داده شود. این آموزش ها و رعایت نکات لازم در رنت خودرو و موتور باعث ایجاد اوقاتی خوش برای مسافران و آرامش خاطر کیشوندان خواهد بود.

## برگزاری دوره های آموزشی، برنامه ای هوشمندانه برای ارتقاء کیفیت خدمات در فرودگاه کیش

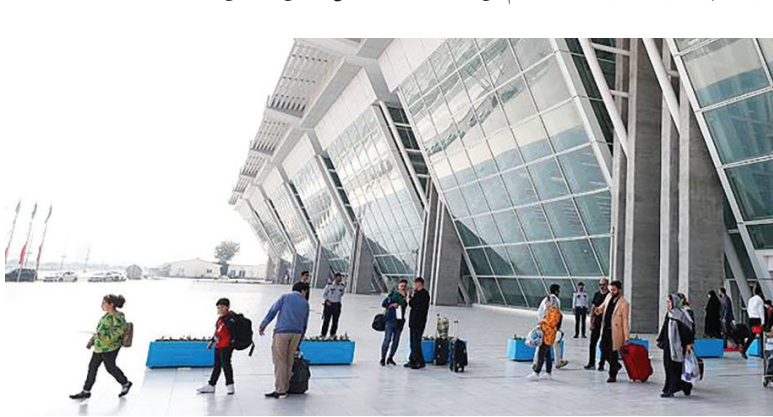


**اقتصاد کیش** - فرودگاه بین المللی کیش با رویکردی ویژه به حوزه ارتقاء سطح ایمنی و کیفیت خدمات فرودگاهی با برگزاری بیش از ۴۰۰ ساعت دوره آموزشی برای کارکنان خود، گامی مهم در راستای افزایش مهارت آموزی، برخورداری از آمادگی لازم و بهبود عملکرد کارکنان، برداشته است.

به گزارش اقتصاد کیش، نصراله زمانی مدیر کل فرودگاه بین المللی کیش در خصوص اهمیت برگزاری دوره های مختلف آموزشی برای کارکنان فرودگاه بین المللی کیش، گفت: آموزش های مرتبط با امنیت هوانوردی و مدیریت سیستم ایمنی، آشنا با استانداردهای جهانی و جدیدترین مقررات فرودگاهی و تقویت سطح مهارت ها، کارکنان را در مواجهه با موقعیت های اضطراری آماده تر می کند.

زمانی، بیان داشت: تلاش برای ارتقاء سطح بین المللی نشان دهنده تعهد فرودگاه کیش به حفظ و بهبود خدمات دهی در راستای جلب رضایت عموم مسافران و گردشگران است.

به گفته زمانی، با استفاده بهینه از ظرفیت های ارزشمند نیروهای انسانی که از دانش و تخصص لازم در حوزه فرودگاهی برخوردارند همواره در



تلاش هستیم تا خدمات شایسته ای به مسافران و شرکت های هوایمایی ارائه شود و در این زمینه نیز اقدامات موثری انجام شده است.

وی، اظهار داشت: فرودگاه بین المللی کیش به عنوان یکی از فرودگاه های پیشرو در منطقه نقش مهمی را در توسعه صنعت گردشگری و هوانوردی کشور ایفا می کند و برگزاری این دوره ها به کارکنان فرصت پیشرفت حرفه ای را فراهم می سازد تا به

## جوایه بیمارستان کیش به گزارش درمان و سلامت اولویت چندم مسئولان است؟!



استاندارد های لازم، به صورت فعال در اختیار خدمات تشخیصی بیمارستان قرار داشته و در حال حاضر هیچ یک از آن ها از کار افتاده نیست.

همچنین مسئولان بیمارستان موضوع قطع همکاری با کوچک اجباری پزشکان و همچنین ادعای محدودیت در انتخاب پزشکان را رد کرده و تأکید می کنند، که پزشکان این مرکز پس از طی مراحل قانونی و اخذ تأییدیه های لازم از سازمان نظام پزشکی و پزشکی قانونی، در بیمارستان کیش دعوت به همکاری می شوند.

خوب است بدانیم که بسیاری از این پزشکان، تجربه خدمت در مناطق مختلف کشور را داشته و از متخصصان برجسته کشور محسوب می شوند و با وجود پیشینه های مالی بالاتر از مراکز درمانی دیگر و یا داشتن درآمد بیشتر در مراکز طبابت خود با میل و علاقه در بیمارستان کیش به فعالیت و خدمت رسانی مشغول می شوند. این در حالی است که تلاش برای ارائه خدمات با کیفیت همواره در تمام سالها گذشتۀ از دغدغه مدیران بیمارستان کیش بوده و هر جا که ادامه فعالیت پزشکان به لحاظ کیفیت درمانی رعایت اخلاق پزشکی و موارد انتظامی پزشکی امکان پذیر نبوده است، با قاطعیت از ادامه همکاری امتناع ورزیده اند. که این امر در خصوص قطع همکاری با برخی از پرسنل نیز صادق بوده و در ادامه، جایگزینی نیروهای متخصص و کار آمد صورت گرفته است.

بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی کیش، همچنین در خصوص ادعای بستری بسدون دلیل و صدور فاکتورهای نجومی، بیمارستان کیش اعلام می کند که تمامی خدمات درمانی بر اساس تعرفه های مصوب وزارت بهداشت ارائه شده و به صورت شفاف و بر اساس نوع بیمه بیمار اعمال شوند. با این حال در صورت ارجاع و ارائه مستندات بیمارستان کیش آماده بررسی و بازگشت هزینه های دریافتی خارج از تعرفه و ضوابط است.

در ادامه یاد آور می شود، موارد منجر به بستری با تشخیص پزشک جهت درمان و اعمال اورژانسی و یا تحت نظر و نیاز به پیگیری درمانی صادر شده و تاکنون شکایتی مبنی بر این موضوع به بیمارستان ارائه نشده است. در صورت ارائه مستندات در این زمینه نیز آماده بررسی پرونده پزشکی و طرح شکایت بیمارانهستیم.

همچنین جهت تنویر افکار عمومی کیشوندان، پاسخ

بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی کیش با بیش از سی سال فعالیت در حوزه بهداشت و درمان جزیره کیش هم چنین مسئولان آن در حال حاضر در سطح تخصصی و فوق تخصصی در مراجمین بوده، لذا در همین ابتدا ادعای عاجز بودن بیمارستان از ارائه خدمات را رد کردند و تأکید داشتند که این گزارش و انتساب مطالب خلاف واقع در آن به بیمارستان کیش نیاز به توضیح دارد، مقتضی است جهت تنویر افکار عمومی در همان صفحه و در اولین شماره آنی آن روزنامه منتشر شود: در پاسخ به ابهامات مندرج در گزارش ۸ اسفند روزنامه اقتصاد کیش عنوان شد:

**تنها بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی کیش را داریم**

## یادداشت ...



## رفقار حرفه ای با مسافران در جزیره کیش: راز بازگشت دوباره مسافران

مهرداد تاوتلی

جزیره کیش، نگین گردشگری ایران، نه تنها به خاطر سواحل زیبا و تفریحات هیجان انگیز، بلکه به دلیل خدمات عالی و برخورد حرفه ای با گردشگران شهرت دارد. در دنیای امروز، کیفیت خدمات و نحوه برخورد با مشتری می تواند سرنوشت یک کسب و کار گردشگری را تعیین کند. هدف نهایی این است که هر مسافر، سفیر برند ما شود و پس از هر سفر، تجربه ای شیرین از کیش به یاد داشته باشد.

**اصل مطلب:** «همیشه حق با میهمان است، حتی اگر حق با او نباشد»

این اصل در صنعت گردشگری، مخصوصاً در مناطق گردشگری مثل کیش، یک راهبرد کلیدی برای موفقیت است. هر مسافر انتظار دارد که با احترام، صبوری و توجه با او رفتار شود. حتی اگر مشکلی پیش آید، شیوه حل آن می تواند تجربه ای مثبت یا منفی برای او ایجاد کند. اگر مسافری با احساس رضایت جزیره را ترک کند، نه تنها خودش باز خواهد گشت، بلکه دیگران را نیز تشویق خواهد کرد.

**۱. ایجاد اولین تأثیر مثبت: خوش آمدگویی و میهمان نوازی**

اولین برخورد، ماندگارترین تأثیر را دارد. یک برخورد گرم، احوال پرس می ودیانه و توجه به مشتری، باعث ایجاد حس راحتی و اطمینان در او می شود.

**مثال عملی:**

- در بلو ورود، با جمله ای دوستانه مانند "خوش آمدید، باعث افتخار ماست که میزبان شما باشیم!" استقبال کنید.
- در هتل ها، فروشگاه ها یا رستوران ها، به جای برخورد رسمی، ارتباطی صمیمی امامحترمانه برقرار کنید.

### ۲. مهارت گوش دادن: درک نیازهای مشتری

هر مسافر نیازها و انتظارات خاصی دارد. گوش دادن فعال یکی از مهم ترین مهارت ها در خدمات مشتری است. زمانی که مسافری درباره ی مشکلی صحبت می کند، با دقت گوش دهید، تماس چشمی برقرار کنید و اجازه دهید او احساس کند که مورد توجه قرار گرفته است.

**مثال عملی:**

- وقتی مشتری از تأخیر در خدمات گلگه می کند، به جای پاسخ دفاعی، بگویید: "متوجه نگرانی شما هستیم، بلافاصله پیگیری می کنم و مشکل را حل خواهیم کرد."
- اگر خانواده ای با کودک خردسال وارد رستوران می شود، پیش دستی کنید و پیشنهاد صندلی کودک یا غذای مناسب برای کودک را بدهید.

### ۳. حل مشکلات به جای بحث کردن: مشتری به دنبال راه حل است

گاهی ممکن است مشتری شکایت یا نارضایتی داشته باشد. مهم ترین اصل این است که به جای اثبات حقانیت خود، تمرکزتان روی حل مشکل باشد. حتی اگر مشتری در اشتباه باشد، پاسخ حرفه ای شما می تواند نارضایتی او را به رضایت تبدیل کند.

**مثال عملی:**

- اگر مسافری از گرانی یک خدمت شکایت دارد، به جای پاسخ مستقیم، توضیح دهید که "ما همیشه در تلاش هستیم که بهترین کیفیت را ارائه دهیم، اما برای رضایت شما، می توانیم یک پیشنهاد ویژه ارائه کنیم."
- در صورت تأخیر در تحویل خدمات، قبل از اینکه مشتری اعتراض کند، خودتان اطلاع دهید و بابت آن عذرخواهی کنید.

### ۴. ارائه خدمات فراتر از انتظار: ایجاد تجربه ای خاص

مشتریان عاشق غافل گیری های مثبت هستند. اگر خدماتی را با کیفیت بالاتر از انتظار ارائه دهید، حس خوشایندی در آنها ایجاد خواهد شد.

**مثال عملی:**

- در هتل، یک نوشیدنی یا میوه خوش آمدگویی رایگان به مشتریان بدهید.
- اگر مشتری تولدش را در کیش جشن می گیرد، یک یادگاری کوچک یا یک تبریک ویژه برای او در نظر بگیرید.
- در فروشگاه ها، به جای یک بر خورد عادی، پیشنهادات ویژه ای برای مشتریان وفادار داشته باشید.

### ۵. حفظ آرامش در شرایط سخت: مدیریت مشتری ناراضی

در مواقعی که مشتری عصبانی یا ناراضی است، واکنش شما تعیین کننده ی تصویر برند شما خواهد بود.

**مثال عملی:**

- اگر مسافری با عصبانیت شکایت دارد، با آرامش پاسخ دهید: "مادرک می کنیم که شما انتظار بهتری داشتید. لطفاً اجازه دهید راه حلی برای شما پیدا کنیم."
- برای مشتریانی که دچار مشکل شده اند، راهحلی جایگزین ارائه دهید، مثلاً یک پیشنهاد جبرانی یا تخفیف برای سفر بعدی.
- **۶. پایبندی به تعهدات: ایجاد اعتماد و اعتبار**
- یکی از بزرگ ترین اشتباهات در صنعت گردشگری، عدم رعایت وعده هاست. مشتریانی به یاد خواهند داشت که آیا شما به تعهدات خود پایبند بودید یا نه.

**مثال عملی:**

- اگر در تبلیغات ذکر شده که صبحانه رایگان ارائه می شود، هیچ گاه نباید هزینه ای بابت آن دریافت شود.
- اگر به مشتری قول داده اید که اتاق ساعت ۱۴ آماده است، تمام تلاش خود را برای انجام آن به کار ببرید.
- **۷. شخصی سازی خدمات: مشتری را به نام بشناسید**
- یکی از تکنیک های حرفه ای در ایجاد حس وفاداری، شخصی سازی خدمات است. وقتی مشتری حس کند که شما او را به خاطر دارد، احساس خاصی خواهد داشت.

**مثال عملی:**

- اگر مسافری برای اول بار به جزیره کیش سفر می کند، در هنگام پذیرش بگویید: "خوشحالم که دوباره شما را در کیش می بینیم!"
- در رستوران ها، اگر مشتری غذای خاصی را بار قبل سفارش داده است، پیشنهاد دهید که آیا تمایل دارد دوباره همان را امتحان کند.
- **۸. ارائه پیشنهادات ویژه برای بازگشت دوباره مشتری**
- برای اینکه مشتریان ترغیب شوند دوباره به کیش سفر کنند، باید پیشنهادهایی برای آنها در نظر بگیرید.

**مثال عملی:**

- کارت تخفیف برای سفر بعدی ارائه دهید. مثلاً "در سفر بعدی ۱۰٪ تخفیف ویژه دریافت کنید!"
- باشگاه مشتریان ایجاد کنید که اعضای آن مزایای ویژه ای داشته باشند.
- پیشنهاد بسته های ویژه برای سفرهای آینده، مانند "رزرو زود هنگام برای نوروز با تخفیف ویژه."

### نتیجه گیری: تبدیل مشتری به یک سفیر تبلیغاتی برای کیش

یک مشتری خوشحال و راضی، بهترین تبلیغ کننده ی جزیره کیش است. او تجربه ی خوب خود را برای خانواده، دوستان و همکارانش تعریف می کند و باعث جذب مسافران جدید می شود.

پس همیشه به یاد داشته باشید: «همیشه حق با میهمان است، حتی اگر حق با او نباشد!» زیرا در نهایت، این مشتریان هستند که موفقیت یا شکست یک کسب و کار گردشگری را رقم می زند و باعث رونق پایدار اقتصادی در جزیره می شوند.

\* دبیر کل جامعه هتلداران کیش و مدیرعامل گروه گردشگری هزاره سوم

## با یک تماس مشترک شوید

۰۳۶۳۲۲۹۹۹۹