



حقوق در صنعت گردشگری؛

## عزت و احترام حق مسافر هتل است

یک اتاق دنج و تمیز و یک غذای لذیذ و گرم، خدمات لازم و مقدمات کسب رضایت نسبی مسافر در یک اقامتگاه است، اما فراتر از این خدمات، آداب مهمان‌نوازی و حس «عزت و احترام» به عنوان حقوق گردشگر و مسافر در یک هتل است.

داود نخ‌کوب نیاسر - خبرنگار

گروه گردشگری - حتی اگر با هوایما هم سفر کنید و شانس آورده باشید که پروازتان تاخیر نداشته باشد، ترافیک خیابان‌های یک شهر شلوغ را برای رسیدن به هتل تحمل نکرده باشید و ظرف چند دقیقه به هتل برسید، آنچه مهم است، یک محل اقامت شیک و مناسب، یک اتاق دنج و راحت با تخت تمیز و خوب و یک نوشیدنی و غذای گرم، برای آغاز یک تور گردشگری، حتی یک ماموریت کاری بسیار لازم است، اما به هیچ وجه کافی نیست، مسافرانی که عادت دارند در سفر فقط در هتل اقامت کنند، محل

اقامت خود را در تجربه‌های سفر با هم مقایسه می‌کنند، اتفاقا ستاره‌های هتل در ذهن گردشگران بر اساس شاخص‌هایی فراتر از خدمات ظاهری اقامت و پذیرایی است، حتی گاهی این امتیازدهی از قبل از سفر هنگام انتخاب هتل و بازدید مسایلت هتل در اینترنت، یا استفاده از نرم‌افزارهای زرو اتاق، یا هنگام گفت‌وگو با زرو امیون و میزبان صبور و اشتیاق کارکنان هتل، شاید هم زمانی که یکی از آشنایان درباره آن هتل برایتان داستان‌سرای می‌کند و شما ممکن است حتی باور نکنید، چه چیز باعث رضایت‌مندی شما در هتل می‌شود؟ مسافری که از راه می‌رسد، همین که با لیند فسردی که جلوی

فرانت آفیس عیار و شاخص هتل است، ساعت‌هایی بازمان‌های مختلف به وقت پایتخت‌های مهم جهان، و صدایی که به آرامی از مسافر دعوت می‌کند تا مدارک شناسایی خود را ارائه کند و حتی برای هر چند دقیقه‌ای انتظار به لای بنشیند، تا مراحل تطبیق و تحویل اتاق انجام شود؛ حس خوب احترام و جلب رضایت مشتری در بدو ورود. در همان فاصله مدیر داخلی هتل برای خوش آمدگویی و سوالات احتمالی به مسافران در لابی حضور دارد، اما همه چیز روبه‌راه است، مسافر تر جیح می‌دهد به صدای پیانو که به صورت زنده نواخته می‌شود، گوش دهد، چرخ می‌زند تا بلبلو نقاشی بزرگ روی دیوار را ببیند، یا بنشیند خود را در میان کاناپه نرم و تمیز هتل برای استراحت غرق کند، و تصاویری از شخصیت‌های سرشناس را که در طول سال‌های گذشته به این هتل آمده و اقامت داشته‌اند، ببیند، یک آبنمای زیبا و لوسترهای نورانی و تماشایی، این حجم از خیال‌درازی به مسافر لابی یک هتل، حس احترام به مسافر را تداعی می‌کند. همه چیز برای یک اقامت به یادماندنی مهیاست، حتی یک بل من که جزو اولین افرادی است که به شما خیر مقدم می‌گوید و پذیرای شما باشد، حال شما را خوب می‌کند، اگر حرف‌های باشد جملاتی از زبان مادری شما را بلد است، حس احترام را از همان ابتدا به شما منتقل می‌کند، همین که چمدان‌ها و وسایل‌های شما را به داخل منتقل می‌کند و به انتظار می‌ایستد تا اتاق شما مشخص شود تا شما را راهنمایی کند، لباس تمیز، سر و صورت مرتب، بیان شیرین و لبخند مهربانی که به چهره دارد حق شماسست، پشت این همه ظاهر شکیل، تفکر مدیریتی یک هتلدار حرفه‌ای نمایان است، کسی که او را استخدام کرده تا در کنار خدمات اصلی این حس عزت و احترام را به

مدیر کل دفتر بازاریابی و تجاری سازی صنایع دستی خبر داد:

## نظارت بر نحوه برگزاری بازارچه‌های موقت صنایع دستی در نوروز ۱۴۰۴

عرضه محصولات به‌منظور تحقق این مهم مطرح کرد. مدیر کل تبلیغات درباره نظارت بر سازه‌ها و استحکام بخشی مناسب، یکسان‌سازی و راهبردی مناسب در هزینه‌های پرداختی فعالان صنایع دستی، معرفی ظرفیت شهرها و روستاهای جهانی صنایع دستی در بازارچه‌های نوروزی ۱۴۰۴، عرضه صنایع دستی و سوغات بومی استان، نظارت بر تعیین رسته‌ها، محصولات

شود. او جانی با اشاره به برپایی این جلسه به‌منظور شناسایی و رفع موانع و چالش‌های مرتبط با برپایی بازارچه‌های موقت صنایع دستی، ارتقای کیفی برگزاری بازارچه‌های نوروزی را مورد تأکید قرار داد. وی به اهمیت انسجام‌بخشی و یکپارچگی بازارچه‌های موقت صنایع دستی در سطح استان‌ها و ملی اشاره و شاخص‌های مدنظر را برای حضور هنرمندان، انتخاب رسته‌ها و نحوه

جلسه برنامه‌ریزی برای برپایی بازارچه‌های موقت نوروز ۱۴۰۴ به صورت ویدئو کنفرانس با حضور فرزاد او جانی مدیر کل دفتر بازاریابی و تجاری سازی و معاون‌های صنایع دستی استانی در سالن فجر وزارتخانه برگزار

## خانه‌های توریستی؛ دغدغه‌ای مشترک



گروه گردشگری - رشد سریع اجاره‌های کوتاه‌مدت در یونان و اسپانیا با تغییر چشم‌انداز گردشگری، چالش‌های جدی برای بازار مسکن محلی ایجاد کرده است و این روند به افزایش قیمت اجاره‌ها و کاهش دسترسی ساکنان به مسکن منجر شده است. نبود تعادل، نگرانی‌هایی را درباره دسترسی به مسکن برای ساکنان محلی و بایسنداری بلندمدت اقتصادی‌های ایسته به گردشگری ایجاد کرده است. گزارش جدید و بسایت «ترو اول اند تور» به بررسی

چالش‌ها و اقداماتی می‌پردازد که برای مقابله با تأثیر اجاره‌های کوتاه‌مدت اقامتگاه‌ها در یونان و اسپانیا در حال اجرا هستند و به توازن حساس میان توسعه گردشگری و حفظ دسترسی به مسکن برای ساکنان محلی می‌پردازد. یونان به یکی از مقاصد اصلی اجاره‌های کوتاه‌مدت تبدیل شده است، به طوری که حدود یک میلیون اقامتگاه کوتاه‌مدت در مقایسه با حدود ۸۹۰ هزار تخت هتل وجود دارد. افزایش سکوها آنلاین مانند «Airbnb»، یافتن اقامتگاه‌های منحصربه‌فرد و محلی را برای گردشگران آسان‌تر کرده است. باین حال، این رونق، هزینه‌هایی نیز به دنبال داشته است.

**اقدامات دولت یونان:** برای مقابله با این چالش‌ها، دولت یونان مجموعه‌ای از اقدامات را برای مهار رشد بی‌رویه خانه‌های توریستی اتخاذ کرده است: ممنوعیت ثبت نام جدید؛ در سال ۲۰۲۴ ثبت خانه‌های توریستی جدید در محله‌های خاصی از آتن از جمله کولونانی، کوکائی، پانگراتی و اکرار چیا ممنوع شد. این مناطق به دلیل جذب گردشگر و کمبود مسکن مورد توجه قرار گرفته‌اند. الزام به اعلام ثبت نام؛ تمامی اقامتگاه‌های کوتاه‌مدت باید ثبت شوند. مالکان متخلف با جریمه‌های سنگین مواجه می‌شوند که پاسخگویی بیشتری را تضمین می‌کند. مقررات صدور مجوز مالکان با دو یا چند اقامتگاه کوتاه‌مدت باید مجوز حرفه‌ای دریافت کنند. استانداردهای ایمنی و تهروری را رعایت کنند و بیمه مسئولیت مدنی داشته باشند.

**مشوق‌هایی برای تغییر:** برای ترغیب مالکان به تغییر از اجاره‌های کوتاه‌مدت به بلندمدت، دولت یونان، امتیازهای مالیاتی معرفی کرده است. کریاکوس میتسو تاکیس، نخست‌وزیر یونان امیدوار است این اقدامات فشار بر قیمت اجاره‌ها کاهش داده و دسترسی به مسکن برای ساکنان را افزایش دهد و بحران مسکن در آتن و سایر مراکز شهری را برطرف کند. **وضعیت اسپانیا:** افزایش خانه‌های توریستی؛ اسپانیا نیز با روند مشابهی مواجه است. اگرچه تعداد اجاره‌های کوتاه‌مدت (۳۳۰ هزار واحد) هنوز بسیار کمتر از تخت‌های هتل (۱.۷ میلیون تخت) است، اما نرخ رشد خانه‌های توریستی از رشد هتل‌ها پیشی گرفته است. در سال ۲۰۲۳، اجاره‌های کوتاه‌مدت ۱۰٪ افزایش یافتند، در حالی که این رقم برای هتل‌ها تنها ۱.۴٪ بود.

**اهمیت اقتصادی:** گردشگری ۱۲.۳ درصد از تولید ناخالص داخلی اسپانیا را تشکیل می‌دهد و به‌عنوان بخش حیاتی از اقتصاد محسوب می‌شود. باین حال، گسترش سریع اجاره‌های کوتاه‌مدت، تضادهایی میان نیاز به حفظ درآمد‌های گردشگری و دسترسی به مسکن برای ساکنان ایجاد کرده است. شهرهایی مانند بارسلون، مادرید و والنسیا با افزایش سرسام‌آور قیمت اجاره مواجه شده‌اند، که بسیاری از ساکنان را برای یافتن مسکن مقرون‌به‌صرفه با مشکل روبه‌رو کرده است. **تغییر در سیاست‌گذاران:** جمع‌آوری داده و تنظیم مقررات: مؤسسه ملی آمار اسپانیا رشد اجاره‌های کوتاه‌مدت را به دقت زیر نظر دارد. دولت‌های محلی در حال بررسی مقررات سخت‌گیرانه‌تر برای تضمین شفافیت و تعادل در بازار هستند. مدل‌های گردشگری پایدار: اسپانیا به دنبال اتخاذ شیوه‌های گردشگری پایدار برای کاهش فشار بر جوامع محلی از جمله تشویق اشکال جایگزین گردشگری و پراکنندگی بازدیدکنندگان به فراتر از شهرهای بزرگ است. مشوق‌های مالیاتی: مشابه یونان، اسپانیا نیز در حال بررسی ارائه مزایای مالیاتی به مالکان است که اجاره‌های کوتاه‌مدت به بلندمدت تغییر کنند تا بازار مسکن تثبیت شود.

**چالش‌های منطقه مدیترانه‌ای:** یونان و اسپانیا تنها کشورهای نیستند که باین چالش‌ها مواجهند. در سراسر مدیترانه، کشورهای دیگر به شدت به گردشگری وابسته‌اند با مسائل مشابهی دست و پنجه نرم می‌کنند. ایجاد تعادل میان رشد اقتصادی از طریق گردشگری و تضمین شرایط زندگی برای ساکنان محلی به اولویت مشترکی تبدیل شده است. **پیشنهادهایی برای تعادل گردشگری و مسکن:** جمع‌آوری داده‌های جامع؛ دولت‌ها باید سیستم‌های قوی برای ردیابی و تحلیل تأثیر اجاره‌های کوتاه‌مدت بر بازار مسکن ایجاد کنند.

**سیاست‌گذاری مشارکتی:** مشارکت ذی‌نفعان، از جمله ساکنان، مالکان و اپراتورهای گردشگری، در فرآیند تصمیم‌گیری ضروری است. تشویق به اجاره بلندمدت: ارائه مزایای مالیاتی جذاب یا یارانه‌ها برای مالکان که اجاره‌های بلندمدت را در اولویت قرار می‌دهند. ترویج گردشگری منطقه‌ای: تشویق گردشگران به بازدید از مقاصد کمتر شناخته‌شده برای کاهش فشار بر شهرهای بزرگ.

**آگاهی بخشی عمومی:** آموزش مالکان و گردشگران درباره تأثیر تصمیمات آن‌ها بر جوامع محلی و بازارهای مسکن. افزایش اجاره‌های کوتاه‌مدت در یونان و اسپانیا در حالی که چشم‌انداز گردشگری را تغییر می‌دهد، چالش‌های قابل توجهی برای بازار مسکن ایجاد کرده است. دولت‌های این دو کشور با اعمال محدودیت‌ها، جریمه‌ها و ارائه مشوق‌های مالیاتی برای اجاره‌های بلندمدت به‌طور فعال به این مسائل رسیدگی می‌کنند. موفقیت در ایجاد تعادل میان گردشگری و نیازهای مسکن می‌تواند الگویی برای سایر کشورهای مدیترانه‌ای باشد که با مشکلات مشابه مواجه‌اند.

## مسیر جدید پرواز کیش - کرمان - کیش



روابط عمومی و امور بین الملل شرکت هواپیمایی کیش

اقتصاد کیش | پر تیراژترین و با سابقه ترین نشریه جزیره کیش | گسترده ترین شبکه اطلاع رسانی داخلی منطقه آزاد کیش | روزنامه