

در پی نوسانات نرخ ارز و مشکلات اقتصادی، مسافران زیادی از سفرهای نوروزی بازماندند

چشم انتظار سفرهای ارزان

بسیاری از راهنمایان تور سفرهای خارجی بیکار شده‌اند



عکس: خبرنگار امید وسمیا

نزدیک در اولویت بوده‌است. در سال‌های اخیر علاوه بر ترکیه، تعداد دیگری از کشورهای منطقه و نیز کشورهای همسایه برای جذب گردشگر از بازار ایران برنامه‌ریزی کرده‌اند. گرجستان، ارمنستان و جمهوری آذربایجان در مقایسه با ترکیه و دومی، مقصدهای تازه‌ای هستند که نام و نشان آنها این روزها در تبلیغات سفرهای نوروزی بیشتر دیده و شنیده می‌شود. تا همین یک دهه پیش، بسیاری از گردشگران ایرانی، گرجستان را نمی‌شناختند اما حالا برای آنها که اهل سفر هستند به‌ویژه سفرهای بی‌درسر و نسبتاً ارزان، این کشور مقصد شناخته‌شده‌ای است. کشور واقع در منطقه قفقاز، میان آسیا و اروپا با فرهنگی نیمه‌اسیایی و نیمه‌اروپایی، گرجستان از حدود یک دهه پیش، توجه بیشتر به صنعت گردشگری را به‌عنوان یک استراتژی و برنامه بلندمدت اقتصادی مورد توجه قرار داد. در سال ۲۰۱۰ سازمان ملی گردشگری گرجستان با این هدف تشکیل شد که بسترهای اقتصادی تازه‌ای را برای رونق صنعت گردشگری و تأمین زیرساخت‌های مورد نیاز در این زمینه فراهم کند. با جایگاهی که امروز گرجستان در مختصات گردشگری جهانی و منطقه‌ای به‌دست آورده، می‌توان گفت که سازمان ملی گردشگری این کشور در پیشبرد اهدافش موفق عمل کرده است. اما برای سازمان جهانی گردشگری نشان می‌دهد آمار گردشگران ورودی به این کشور سالانه رو به افزایش است؛ بخشی از این آمار از بازار ایران تأمین می‌شود. اگرچه هنوز تعداد بسیار کمتری از مسافران ایرانی در مقایسه با ترکیه به گرجستان سفر می‌کنند، اما آخرین آمار منتشر شده از سوی سازمان گردشگری گرجستان گویای آن است که میزان ورود گردشگران ایرانی به این کشور در ماه اگوست (فاصله بین ۱۰ مرداد تا ۱۰ شهریورماه) سال جاری به بیش از ۵۵ هزار نفر رسیده است. این میزان نسبت به مدت مشابه سال پیش افزایش بیش از ۲۵ هزار نفری و رشد قابل توجه ۸۵ درصدی را نشان می‌دهد. ایران در کنار ارمنستان، روسیه، جمهوری آذربایجان و ترکیه یکی از پنج کشور اصلی است که بیشترین تعداد گردشگران را به گرجستان می‌فرستد. به نظر می‌رسد این فرآیند همچنان ادامه دارد، چراکه گرجستان حالا یکی از ارزان‌ترین مقصدها برای سفر خارجی در ایران است. «پاک»، راهنمای تور که امسال برای پنجمین بار قرار است در تعطیلات نوروز گردشگران را در سفر به گرجستان همراهی کند به «شهروند» می‌گوید: «ترکیه مقصدی است که بسیاری از مسافران ایرانی بیش از یک بار به آن جا سفر کرده‌اند، اما بسیاری از مسافران گرجستان نخستین بار است که به این کشور سفر می‌کنند، در واقع زمان زیادی لازم است تا گرجستان بتواند در زمینه جذب مسافر از بازار ایران با ترکیه رقابت کند، اما به‌طور کلی در هر سال تعداد بیشتری از اژانس‌ها سفر به گرجستان را در برنامه‌های شان گنجانده‌اند.» یکی از دلایلی که به گفته این راهنمای تور موجب بیشتر شناخته شدن گرجستان به‌عنوان یک مقصد جدید در ایران شده، شرایط اجتماعی و امنیتی ترکیه در سال‌های اخیر است: «بعد از حملات تروریستی ترکیه و جوانمندی که در این کشور به وجود آمد، یکی از سفرهای خارجی که تفریح‌یابان بیشتر مشابه مسافران ارایه می‌شد، پیشنهادهای ایران هستند، در واقع شرایط ترکیه بازار مناسبی برای کشورهای فرام کرده که به‌تازگی در صدد برداشتن سهمی از بازار مسافران ورودی از ایران بودند، مثل گرجستان و روسیه و سهم آنها به تدریج از مسافران ایرانی بیشتر شد.» نه تنها گرجستان که کشورهای مانند ارمنستان و جمهوری آذربایجان هم در برنامه‌ها و سفرهای نوروزی سال ۹۶ جایگاه متفاوتی نسبت به گذشته پیدا کرده‌اند. مقصدهایی که از نظر مسافت در نزدیکی ایران هستند، سفر به این کشورها نسبتاً ارزان‌تر تمام می‌شود و ایرانی‌ها با چالش ویزا گرفتن مواجه نمی‌شوند. در واقع نه‌تنها مسافران بلکه اژانس‌های مسافرتی هم بیشتر علاقه‌مند به برگزاری تورهایی هستند که مسافران برای ورود به کشور مقصد نیاز به دریافت ویزا نداشته باشند. «محمدفرمانی»، مدیر فروش و بازار یابی یکی از اژانس‌های گردشگری در تهران، لغو ویزا را یکی از عوامل موثر بر افزایش آمار مسافران ورودی به کشورهای مانند گرجستان و روسیه می‌داند: «یکی از دلایل اصلی در این زمینه لغو ویزا است، این موضوع به‌ویژه برای ایرانیان که در سفر به کشورهای مختلف با مشکل ویزا گرفتن مواجه هستند، امتیاز مهمی است. از طرف دیگر برای ما به‌عنوان برگزارکننده و برنامه‌ریز تورهایی مسافرتی هم آسان‌ترین است که کشورهایی را انتخاب کنیم که مسأله ویزا ندارند.» به گفته او علاوه بر این‌ها، ارمنستان و جمهوری آذربایجان را نزد ایرانی‌ها محبوب کرده، قیمت ارزان سفر به این کشورها برای مسافرانی است که در تعطیلات به‌ویژه تعطیلات نوروزی علاقه‌مند به سفرهای خارجی، اما ارزان هستند.

با اینکه بیشتر در سفر ارایه می‌کردند، حذف کرده یا بسته‌های سفر را با کیفیتی به مراتب پایین‌تر از سال گذشته به فروش می‌رسانند. آن‌طور که مسعود عبدالمسی، رئیس هیأت‌مدیره جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی می‌گوید برخی از دفاتر ایرتور که تصمیم گرفته‌اند امسال بدون راهنما، تور بگردانند، «آمار فروش سفرهای خارجی به‌ویژه سفرهای بالای ۵ میلیون تومان خیلی کاهش داشته است، البته این‌طور نیست که همه کسانی که سفر خارجی می‌روند، و مسایط‌ها را که بدون مجوز در حال برگزاری تورهایی ارزان‌قیمت غیراستاندارد هستند متوقف کند.» آنچه در سال ۹۶ بر اژانس‌های مسافرتی گذشته، فراتر از بخشی از فعالیت‌های کاتال‌ها و صفحات مجازی گردشگری به تأثیر پذیری این صنعت از اینترنتی شدن عرضه و فروش خدمات گردشگری نیز بازمی‌گردد، شرایط جدید مسافران و متقاضیان سفر از خرید واسطه این خدمات از اژانس‌ها نیاز کرده و این چالشی است که نه‌تنها در سالی که گذشت، بلکه در سال‌های آینده نیز با توسعه فعالیت‌های آنلاین، کسب‌وکار اژانس‌های مسافرتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

سفر به مقصدهای ارزان و نزدیک
مقصد سفرها در نوروز ۹۷ نسبت به سال‌های گذشته، تغییر چندانی نکرد، در چند سال اخیر بیشترین میزان سفر ایرانیان به مقاصد خارجی به ترتیب کشورهای ترکیه، امارات، جنوب شرق آسیا، ارمنستان، گرجستان و دوشهر استانبول و ایتالیا آن بر مخاطب‌ترین مقصد ایرانیان بوده است. اگرچه در مواقعی این مقصد بسیار نام‌نویس بوده و حجم مسافران آن کاهش یافته است، اما همچنان بخش عمده مسافران ورودی به این کشور ایرانی هستند. برای سفرهای داخلی به نظر می‌رسد سفر به مناطق جنوبی کشور و به‌ویژه سیستان و بلوچستان تحت تأثیر سیاست‌های حمایتی دولت رونق گرفته و درباره سفرهای خارجی انتخاب مقصدهای ارزان و

بناگاه‌های کوچک کم‌ریک شده است.» اینها حرف‌های «علی علیمردانی»، یکی از کارشناسان فروش تورهایی داخلی است. به گفته او شرایط کاری سال ۹۶ برای اژانس‌های مسافرتی چه در زمینه گردشگری خارجی و چه گردشگری داخلی دشوار بوده: «نه فقط آخر سال بلکه در طول سال هم شرایط سخت و کم‌رونقی را پشت سر گذاشتیم. شرایط اقتصادی و درآمد مردم مستقیم بر میزان تقاضای سفر اثر می‌گذارد، الان در شبکه‌های اجتماعی افراد مختلف تور می‌برند و سازمان میراث فرهنگی هم برنامه جدی ندارد که فعالیت این کاتال‌ها و مسایط‌ها را که بدون مجوز در حال برگزاری تورهایی ارزان‌قیمت غیراستاندارد هستند متوقف کند.»

آنچه در سال ۹۶ بر اژانس‌های مسافرتی گذشته، فراتر از بخشی از فعالیت‌های کاتال‌ها و صفحات مجازی گردشگری به تأثیر پذیری این صنعت از اینترنتی شدن عرضه و فروش خدمات گردشگری نیز بازمی‌گردد، شرایط جدید مسافران و متقاضیان سفر از خرید واسطه این خدمات از اژانس‌ها نیاز کرده و این چالشی است که نه‌تنها در سالی که گذشت، بلکه در سال‌های آینده نیز با توسعه فعالیت‌های آنلاین، کسب‌وکار اژانس‌های مسافرتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

تورهای بدون راهنما
مسئولان دولت، همزمان با افزایش نرخ ارز و همچنین در دفاع از مصوبه‌ای که دولت برای افزایش عوارض خروج از کشور در دستور کار قرار داده، همواره بر این موضوع تأکید کرده‌اند که این سیاست‌ها بخشی از تغییرات ضروری است که باید برای کاهش و کنترل آمار مسافران خروجی از کشور پیش‌بینی و اجرا شود، اما حالا به نظر می‌رسد پیامدهای این تغییرات کسب‌وکارهای مرتبط با تورهایی داخلی فعال هستند و متأسفانه بسیاری از آنها مجوز هم ندارند، بازار گردشگری داخلی هم تحت تأثیر قرار گرفته است. در واقع مردم با استفاده از این سایت‌ها بی‌واسطه خرید می‌کنند و نقش اژانس‌ها به‌ویژه

و اوج سفرها شاهد ترافیک و رانندگی در جاده‌های کشور، ناپاشیدن بلت‌های حمل‌ونقل بین‌شهری و پروین اقامتگاه‌ها خواهیم بود. به‌رحال سفرهای خارجی به‌ویژه سفرهای ارزان، بخشی از تقاضای سفر را در دست دارند. پیکج‌هایی که برای عید ارایه می‌شود، محصول چند ماه برنامه‌ریزی، مسیریابی و مذاکره با هتل‌ها و شرکت‌های هواپیمایی و... است. ممکن است اژانس‌هایی که فروشنده محصولات و خدمات اژانس‌های عمده فروش هستند بتوانند خودشان را با تغییرات هماهنگ کنند، اما اژانس‌هایی که خودشان برگزار کننده تور هستند، به‌ویژه در تورهایی خروجی و مقصدهای خارجی نمی‌توانند تحت تأثیر این شرایط، برنامه‌ها را به کلی نادیده بگیرند و تورهایی داخلی تعریف کنند، مخصوصاً که بسیاری از این اژانس‌ها اساس در زمینه تورهایی داخلی فعالیت‌ندارند و بر تورهایی خارجی متتمر هستند.»

رضا ایلاری، رئیس انجمن صنفی دفاتر مسافرتی استان تهران می‌گوید پیش‌بینی‌ها این است که در تعطیلات نوروز سال ۹۷ تعداد سفرهای خارجی ایرانیان کاهش قابل توجهی پیدا کند: «هم قیمت تورها تحت تأثیر افزایش قیمت ارز بالا رفته و هم قدرت خرید مردم نسبت به سال گذشته کاهش یافته است.» به گفته او این کاهش محدود به تعداد سفرها نخواهد بود و کیفیت سفرها نیز تنزل خواهد یافت: «فردی که همواره متقاضی هتل‌های پنج ستاره در ایام سفر خود بوده، به‌دلیل کاهش قدرت خرید ناچار است با اقامت در هتل‌هایی با کیفیت پایین‌تر را انتخاب کند یا از مدت زمان سفر خود بکاهد، در واقع نوسان ارز و شرایط اخیر در نهایت بر کیفیت خدماتی که به مسافران ارایه می‌شود، اثر گذار است.»

اباذری معتقد است کاهش شدید سفرهای خارجی به‌دلیل افزایش قیمت ارز اما پدیده مثبتی نیست و در بلندمدت با توجه به شرایط فعلی کشور در زمینه زیرساخت‌های موجود گردشگری داخلی می‌تواند موجب افزایش قیمت تمام‌شده سفر داخلی شود و در واقع این شرایط نه‌تنها کسب‌وکارهای گردشگری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، علاوه بر آن فشار بیشتری را به مسافران وارد می‌کند: «زیرساخت‌های کشور برای ارایه خدمات سفرهای داخلی کافی نیست، امسال در تعطیلات نوروز

عرض یک ماه تمام برنامه‌ها و هماهنگی‌های قبلی تغییر کند. اژانس‌ها هر کدام در یک یا چند زمینه گردشگری به صورت تخصصی فعالیت می‌کنند و بخشی از بازار را در دست دارند. پیکج‌هایی که برای عید ارایه می‌شود، محصول چند ماه برنامه‌ریزی، مسیریابی و مذاکره با هتل‌ها و شرکت‌های هواپیمایی و... است. ممکن است اژانس‌هایی که فروشنده محصولات و خدمات اژانس‌های عمده فروش هستند بتوانند خودشان را با تغییرات هماهنگ کنند، اما اژانس‌هایی که خودشان برگزار کننده تور هستند، به‌ویژه در تورهایی خروجی و مقصدهای خارجی نمی‌توانند تحت تأثیر این شرایط، برنامه‌ها را به کلی نادیده بگیرند و تورهایی داخلی تعریف کنند، مخصوصاً که بسیاری از این اژانس‌ها اساس در زمینه تورهایی داخلی فعالیت‌ندارند و بر تورهایی خارجی متتمر هستند.»

رضا ایلاری، رئیس انجمن صنفی دفاتر مسافرتی استان تهران می‌گوید پیش‌بینی‌ها این است که در تعطیلات نوروز سال ۹۷ تعداد سفرهای خارجی ایرانیان کاهش قابل توجهی پیدا کند: «هم قیمت تورها تحت تأثیر افزایش قیمت ارز بالا رفته و هم قدرت خرید مردم نسبت به سال گذشته کاهش یافته است.» به گفته او این کاهش محدود به تعداد سفرها نخواهد بود و کیفیت سفرها نیز تنزل خواهد یافت: «فردی که همواره متقاضی هتل‌های پنج ستاره در ایام سفر خود بوده، به‌دلیل کاهش قدرت خرید ناچار است با اقامت در هتل‌هایی با کیفیت پایین‌تر را انتخاب کند یا از مدت زمان سفر خود بکاهد، در واقع نوسان ارز و شرایط اخیر در نهایت بر کیفیت خدماتی که به مسافران ارایه می‌شود، اثر گذار است.»

اباذری معتقد است کاهش شدید سفرهای خارجی به‌دلیل افزایش قیمت ارز اما پدیده مثبتی نیست و در بلندمدت با توجه به شرایط فعلی کشور در زمینه زیرساخت‌های موجود گردشگری داخلی می‌تواند موجب افزایش قیمت تمام‌شده سفر داخلی شود و در واقع این شرایط نه‌تنها کسب‌وکارهای گردشگری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، علاوه بر آن فشار بیشتری را به مسافران وارد می‌کند: «زیرساخت‌های کشور برای ارایه خدمات سفرهای داخلی کافی نیست، امسال در تعطیلات نوروز

گروه گزارش... شهروند افزایش نرخ ارز در ماه‌های پایانی سال ۹۶ بسیاری از کسب‌وکارها را تحت تأثیر قرار داد. بیش از همه، این اژانس‌های گردشگری بودند که در آستانه ورود به مهم‌ترین دوره خرید و فروش خدمات و محصولاتشان ناگزیر از بازنگری در برنامه‌ها و قیمت‌ها شدند. حالا یک هفته به پایان سال مانده و بسیاری از آنها امید دارند فیهرست مسافران نوروزی ششان به‌حدنصاب برسد.

نوسانات بازار ارز در آخرین هفته‌های بهمن، بسیاری از اژانس‌هایی را که فروش تورهایی نوروزی را از اویل این ماه آغاز کرده‌بودند، متضرر کرد. تعدادی از آنها به اصول کار حرفه‌ای متعهد ماندند و ضرر و زیان ناشی از این نوسانات را خودشان متقبل شدند، اما گروهی دیگر با مسافران تماس گرفتند تا مابه‌التفاوت افزایش هزینه‌ها و گران شدن قیمت نهایی تور را به آنها اعلام کنند. حالا در آخرین روزهای کاری اسفند، همچنان بازار خرید و فروش سفر و انواع خدمات وابسته به آن در انتظار مسافرانی است که تصمیم نهایی را ننگرفته‌اند. پیامک‌های تبلیغاتی، بسته‌های پیشنهادی متنوع و انواع تخفیف‌ها ادامه دارد. بسیاری از اژانس‌ها برای تورهایی خارجی، محاسبه قیمت تمام‌شده بر مبنای ریتال را کنار گذاشته‌اند و قیمت تمام‌شده سفر را بر اساس نرخ دلار یا یورو یا ارایه نرخ‌های ترکیبی ریلی-ارزی تعیین می‌کنند. روشی که به اژانس‌های مسافرتی این امکان را می‌دهد تا جلوی ضررهای بیشتر را در صورت نوسانات نرخ ارز بگیرند.

کارشناسان و فعالان گردشگری می‌گویند امسال، سال سختی برای اژانس‌های مسافرتی بوده و این سختی در ماه‌های پایانی سال دو چندان شده است. بسیاری از اژانس‌ها منتظر بودند فروش ماه‌های پایانی سال، جبرانی برای ماه‌های کم‌رونق گذشته باشد، اما افزایش ناگهانی نرخ ارز شرایط متفاوت و پیش‌بینی نشده‌ای را پیش روی شان قرار داده است. همان‌طور که پیش‌بینی می‌شد، نوروز امسال فروش تورهایی خارجی کاهش یافته و کسب‌وکار در این حوزه بشدت تحت تأثیر نوسانات ارزی قرار گرفته است. در میانه بهمن و در اوج نوسانات نرخ ارز مسئولان دولتی در واکنش به تأثیر گرانی دلار بر فعالیت دست‌اندر کاران حوزه گردشگری گفتند این فرصتی برای رونق گرفتن گردشگری داخلی است و اژانس‌های مسافرتی هم می‌توانند بیشتر در زمینه سفرهای داخلی فعالیت و برنامه‌ریزی کنند. علی‌اصغر موسانی، رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری گفته پیش‌بینی دولت این است که در نوروز ۹۷ گردشگری داخلی رونق بگیرد. او البته وعده داده که امسال دولت نظارت سخت‌گیرانه‌تری بر قیمت‌ها و فعالیت اژانس‌های گردشگری خواهد داشت و در عین حال از مردم خواسته تا ساز مقاصد جدید گردشگری در نقاط مختلف کشور بازدید کنند. اما حالا حدود یک هفته به پایان سال مانده و در یکی از اژانس‌های گردشگری تهران در میانه خیابان ولیعصر، روز آرام و مساکتی نسبی می‌شود. «هرز کتایی»، کارشناس فروش سفرهای خارجی است و از نیمه بهمن تا نیمه اسفند، کمتر از یک سوم آمار فروش سال گذشته موفق به جذب مشتری شده است: «ما قیمت‌ها را خیلی افزایش دادیم، یعنی سعی کردیم با وجود گرانی شدن دلار سود نهایی خودمان را پایین بیاوریم، اما با این وجود مسافران استقبال چندانی نکردند. تبلیغات ما به مراتب نسبت به سال قبل بیشتر بوده و در قراردادها و تخفیف‌ها انعطاف پذیرتر عمل کردیم، اما هنوز خیلی از برنامه‌ها سفر از نظر تعداد مسافر تکمیل نشده و تلفن‌ها زنگ نمی‌خورد.»

به گفته او بازار بیشتر تحت تأثیر شوک روانی ناشی از افزایش دلار است: «شرایط کار برای اژانس‌هایی که از قبل هتل‌ها و پلیت‌ها را پیش خرید کرده بودند، بهتر است. عمدتاً اژانس‌های بزرگ این توانایی را دارند که به نوعی عمده‌فروش خدمات گردشگری هستند، اما برای اژانس‌های کوچک شرایط سخت‌شده، به‌رحال ما یک‌سال برای یک ماه آخر سال برنامه‌ریزی کرده بودیم و بعد از گرانی دلار امکان تغییر آنی آن برنامه‌ها وجود نداشت خیلی از مسافران ما، حتی مسافران قدیمی که هر سال با ما سفر می‌کردند، بعد از افزایش قیمت دلار کالا بحث سفر خارجی را بستند و گفتند امسال سفر خارجی نمی‌روند، در واقع جدا از بحث افزایش هزینه‌ها، شوک روانی ماه‌های اخیر یک شرایط تدافعی ایجاد کرده و فروش سفرهای سخت‌شده است. مسافران ما به‌ویژه از طبقه متوسط می‌گویند هزینه تورهایی که کنار از پس هزینه‌های جانبی سفر بر نمی‌آیند و خرید نمی‌کنند.»

با وجود این که مسئولان دولتی از اژانس‌های مسافرتی خواسته‌اند نوروز امسال در زمینه برگزاری تورهایی داخلی فعال باشند، اما به نظر می‌رسد تغییرات ناگهانی در سمت و سوی برنامه‌های نوروزی برای بسیاری از اژانس‌ها مایه‌امکن نبوده است: «این کار شدنی نیست که در



به گفته کارشناسان اکثریت مسافران داخلی امسال تر جیح می‌دهند با وسیله نقلیه شخصی سفر کنند



عکس: خبرنگار امید وسمیا

مسئولان دولتی می‌گویند امسال گردشگری داخلی رونق می‌گیرد