

خلاصه گزارش مدیریتی

طراحی سازوکارهای عملیاتی مدیریت هماهنگ زیارت امام رضا علیه السلام

➤ سرآغاز

منظومه زیارت امام رضا علیه السلام، در حال حاضر فاقد متولی مدیریتی مشخص و پاسخگو، و به لحاظ خدمات فاقد استانداردهای لازم و کیفیت های مورد انتظار است. در چنین وضعی ضمن اینکه تکریم زائران به عنوان یکی از ارزش های بنیادی مورد غفلت قرار می گیرد، توسعه کمی و کیفی زیارت نیز مخدوش می شود. چاره جویی برای رفع این آسیب ها نیازمند برنامه ریزی و اقدامات راهبردی در حوزه مدیریت زیارت و هماهنگ سازی و یکپارچگی مدیریتی است.

ملاحظات اصلی در این اقدام راهبردی عبارت است از:

- ضرورت و فایده سپردن کارها به مردم.
 - الزام مشارکت جویی از فعالان و خادمان کنونی زیارت.
 - ضرورت و فایده رقابتی بودن فعالیت ها برای افزایش کیفیت و کاهش قیمت.
 - تکمیل هرم مدیریتی زیارت از سطوح کلان ملی تا سطح واحدهای خدمت رسان.
 - تکمیل نظام ساختارهای زیارتی و تفریحی با ساختارهای ابداعی سیاحتی.
 - قابلیت عرضه منظومه زیارت به عنوان سفری خاطره انگیز، معرفت افزا و نشاط بخش.
 - بهره گیری از ظرفیت های اقتصادی و اجتماعی زیارت برای توسعه شهر میزبان.
- ✓ در ضرورت مدیریت یکپارچه یا هماهنگ خدمات زیارتی در سفر زیارتی از مبدأ تا مبدأ هیچگونه تردید یا حتی تأملی وجود ندارد، و همگان به ضعف ساختاری یا نبود سازمان مدیریتی در منظومه زیارت به عنوان آسیب جدی یا مسبب آسیب های جدی، می نگرند.
- ✓ اما در عین حال تقریباً همگان اظهار می دارند که ضرورت ندارد و مناسب نیست که ساختاری دولتی در کنار ساختارهای موجود برای مدیریت اجرایی زیارت ایجاد شود.
- ✓ هر ساختاری که برای مدیریت هماهنگ یا یکپارچه زیارت پیشنهاد شود، نباید در رقابت با ساختارهای موجود و واحدها و مجموعه های فعال و خدمات رسان موجود متعلق به بخش خصوصی قرار گیرد، بلکه باید بر مبنای **مشارکت جویی** از ساختارهای موجود و واحدها و مجموعه های فعال و خدمات رسان موجود متعلق به بخش خصوصی، در راستای رسمیت بخشی و نظارت پذیر ساختن ساختارهای غیر رسمی یا نیمه رسمی فعال و هم جهت با روند واگذاری ساختارهای دولتی خدمات رسان به بخش خصوصی قرار داشته باشد.
- ✓ هر ساختاری که برای مدیریت هماهنگ یا یکپارچه زیارت پیشنهاد شود، باید از سویی در جهت **رشد طبیعی بازار زیارت** (که بطور تحلیلی در راستای هماهنگی و یکپارچگی و هم افزایی تبیین شده) قرار داشته باشد، و از سوی دیگر با **زنجیره سازی خدمات زیارتی** و واحدها و مجموعه های خدمات رسان، امکان پیشرفت آنها را در حوزه های کیفی و پاسخگویی فراهم سازد.
- ✓ در منظومه غنی سفر زیارتی، واسطه ای فرهنگی و معرفت افزا و نشاط بخش میان امر زیارت در مکان مقدس حرم مطهر رضوی و امر تفرج در فضاهای فراغتی و تفریحی وجود ندارد. بنابراین ساختار پیشنهادی برای مدیریت هماهنگ زیارت عبارت خواهد بود از **ساختاری واسط و میانی** در حوزه مدیریتی، **متوجه به سیاحت** به عنوان واسط میان زیارت و تفرج.
- به همین جهات، پیشنهاد شد که **چند تشکل جامع تخصصی** به شکل شرکت های مادر (هولدینگ راهبردار و عملیاتی) بر اساس مبانی فوق تشکیل شود.

❖ برای آنکه صلاحیت هریک از شرکت ها و تشکل های بخش خصوصی برای تأسیس هولدینگ زیارت احراز گردد، باید شرایطی را جهت دریافت مجوز یک ساله و سپس پنج ساله در نظر گرفت. از شرایط اعطای مجوز فعالیت می توان به برخورداری از سطح معینی از امکانات سخت افزاری و نرم افزاری، بهره مندی از نیروی

خلاصه گزارش مدیریتی

انسانی متناسب، تبیین فلسفه مدیریتی، موافقت نامه های رسمی همکاری با واحدها و مجموعه های خدمات رسان در حوزه های مختلف اقامت و پذیرایی و سلامت و امور مالی و خدمات اطلاع رسانی و بازار یابی و تبلیغ و . . . ، دارا بودن امکانات اطلاع رسانی بر اساس فناوری اطلاعات، برخورداری از بخش های هنری و فرهنگی، عرضه برنامه جامع فرهنگی سفر زیارتی برای مخاطبان و متقاضیان مشتری هولدینگ و موارد مشابه (از جمله توان مالی برای بکارگیری در موضوع فعالیت) اشاره کرد. پس از یک سال با ارزیابی مدیریتی و فنی و اقتصادی و فرهنگی، یا امتیاز لغو می شود یا همراه با رتبه بندی شبکه فعالیت امتیاز فعالیت ۵ ساله صادر می گردد، یا امتیاز بدون رتبه بندی به مدت یک سال تمدید می شود.

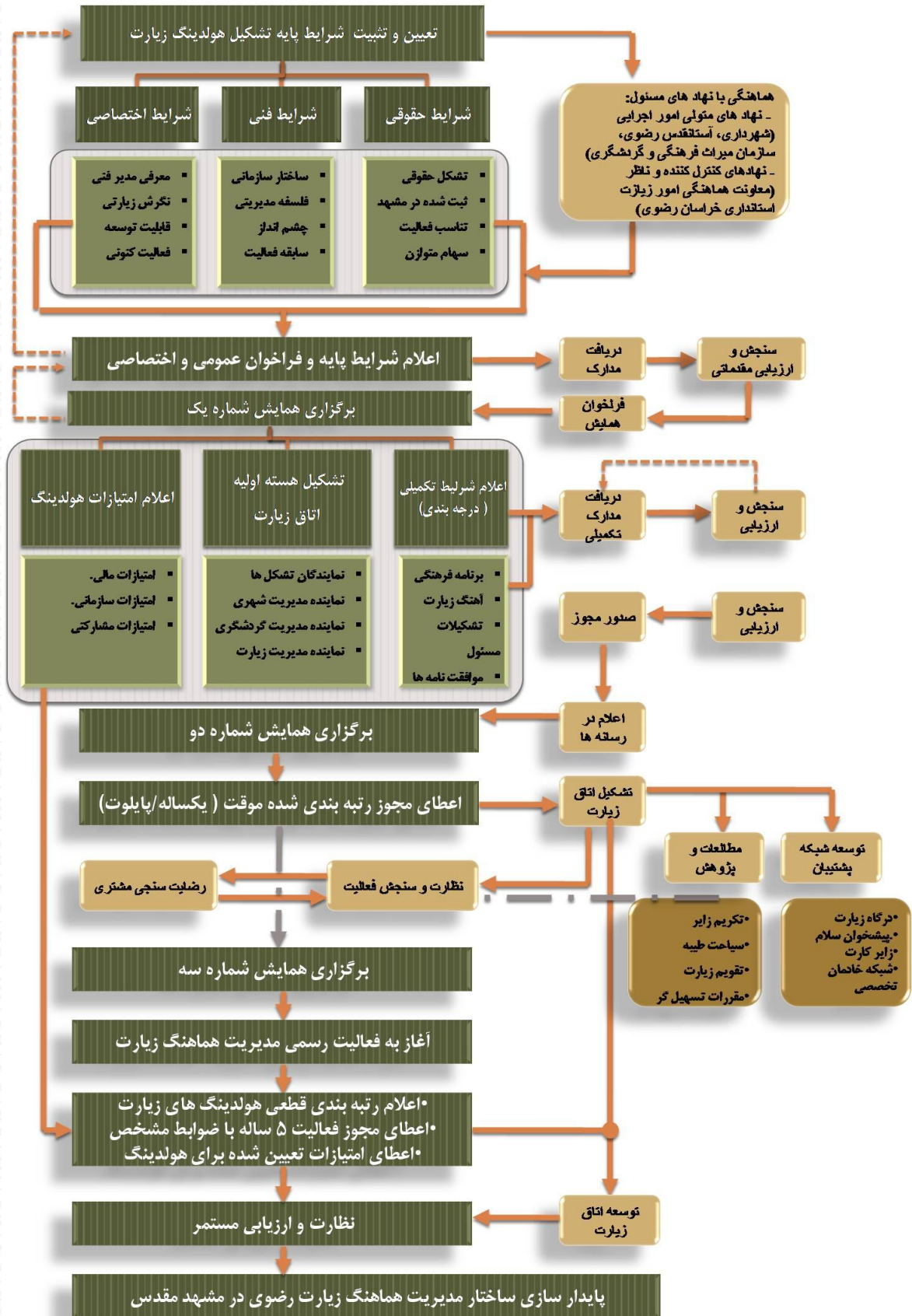
❖ برای اینکه تشکل های بخش خصوصی برای تأسیس شرکت های هولدینگ زیارت انگیزه داشته باشند، باید مدیریت دولتی زیارت و به عنوان نمونه معاونت هماهنگی امور زیارتی استان خراسان رضوی، به اینگونه متقاضیان پس از عرضه مجوز فعالیت، امتیازاتی بدهد. این امتیازات را می توان به صورت یارانه نقدی، تسهیلات ارزان قیمت، زمین و پروانه ساخت برای پروژه های ویژه، امتیاز خاص فعالیت تورگردانی، امتیاز سازماندهی خانه های زائر پذیر و موارد مشابه، امتیاز احداث و بهره برداری از ساختارهای ویژه کالبدی اقامت و پذیرایی برای گروه های خاص زائران، امکان استفاده از پرتال جامع زیارت، بهره برداری از ساختارهای پیشنهادی پیشخوان سلام، زائر کارت و شبکه خادمان تخصصی و نیز مشارکت در تدوین برنامه های راهبردی زیارت و امتیاز تولید انحصاری سوغات فرهنگی زیارت و مشابه اینها بر شمرد.

➤ جایگاه و نحوه تشکیل و توسعه:

- هولدینگ های زیارت جای هیچیک از واحدهای صنفی خدمات رسان یا اتحادیه های صنفی را نخواهد گرفت. هرچند هریک از اتحادیه ها یا مجموعه ای از واحد ها در صورت دارا بودن سایر شرایط، امکان تشکیل هولدینگ فراهم است.
- هولدینگ زیارت با مشارکت واحدهای صنفی فعال در امر زیارت در انواع و حوزه های گوناگون خدماتی تشکیل می شود. بنابراین یکی از شرایط اعطای مجوز فعالیت به هولدینگ زیارت، آن است که از تعداد معینی از واحدهای صنفی دارای پروانه کسب معتبر و درجه بندی مشخص در حوزه فعالیت خود، تأییدیه همکاری یا موافقت نامه همکاری یک ساله ارائه کند.
- هولدینگ های زیارت تشکل های بخش خصوصی است که به مدیریت سفر زیارتی از مبدأ تا مبدأ می پردازد و بنابراین لازم است هماهنگی میان آنها در ساختاری متناسب با بخش خصوصی شکل گیرد. ساختار **اتاق زیارت** مشابه با اتاق بازرگانی به همین منظور پیشنهاد شده و اساسنامه اتاق زیارت بر همین مبنا تهیه شده است.
- مدیران اصلی هولدینگ های زیارت، باید در برنامه ریزی راهبردی توسعه کمی و کیفی زیارت مشارکت داده شوند. بنابراین **اتاق زیارت** یکی از ارکان رسمی و اصلی دبیرخانه توسعه کمی و کیفی زیارت خواهد بود.

خلاصه گزارش مدیریتی

نمودار چرخه تشکیل و فعال سازی هولدینگ زیارت:



خلاصه گزارش مدیریتی

➤ سخن پایانی:

- پایدارترین نوع گردشگری و دارای بیشترین نرخ رشد جمعیتی در حال حاضر در جهان، سیاحت مذهبی و از جمله زیارت اماکن مقدس است. به لحاظ جایگاه فرهنگی - مذهبی خاص ایران، گردشگری مذهبی و سفرهای زیارتی جای رشد و توسعه بسیاری در کشور دارد. اما گردشگری مذهبی در ایران با وجود بیشتر از ۸۹۰۰ مکان مذهبی مقدس، هنوز فاقد ساماندهی تخصصی و هماهنگ است. در حالی که در فرهنگ اسلامی، سیاحت به عنوان سیر آفاق در برابر سیر انفس مورد توجه قرار گرفته و این امر برای بشر کنونی در جستجوی معنا، بسیار جذاب است. لیکن اگر زمینه و امکان آن در مکان های مذهبی اصیل مبتنی بر تفکر شیعی فراهم نشود، در مکان های دیگر و مبتنی بر معنویت های نوپدید و غیر اصیل، پاسخ خواهد یافت.
- سفر زیارتی موجب توسعه تجربه جغرافیایی، در کنار زمینه سازی برای تجربه های تازه فرهنگی و معنوی می شود. قدم نهادن در مسیر زیارت، مستلزم همراه بودن با عشق و از خودگذشتگی و برخورداری از معرفت است، اما مدیریت یکپارچه خدمات زیارتی علاوه بر اینها، نیازمند به تأمین زیرساخت ها و ارتقای بهره وری از آنها برای فراهم کردن آسایش و رفاه زائران نیز هست. انکار کردنی نیست که زیارت پیوندی است قلبی، اما برای آنکه این پیوند در سطح وسیع تر و با عمق بیشتر و استحکام ماندگار تر روی دهد، توجه به الزامات مادی آن ضرورت دارد.
- باید توجه شود که جمعیت شیعیان جهان به تازگی از مرز ۴۰۰ میلیون نفر گذشته است، و اگر از این جمعیت بتوان سالیانه دو درصد برای سفرهای زیارتی به مشهد مقدس جذب کرد، سالیانه ۸ میلیون زائر خارجی در مشهد مقدس حاضر خواهند شد، و پیداست که ضمن تعیین کنندگی این رقم برای اقتصاد و توسعه شهری از یک سو و اهمیت آن برای تقویت گفتمان تشیع و فرهنگ ایرانی از جانب دیگر، چه نیازهای زیرساختی و مدیریتی پدید می آید، که جز از طریق سازمانی مشارکتی و پویا قابل پاسخ گویی نیست.