



No: .....

Telegram.me/anjomaniran

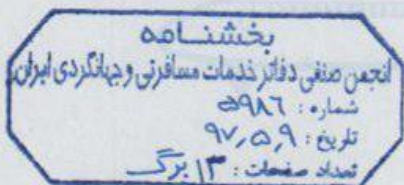
شماره: ۹۷/۴۷/۱

Date: .....

تاریخ: ۹۷/۵/۸

APPENDIX: .....

پیوست: .....



مدیران محترم عامل

شرکت ها و دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

با سلام و احترام :

با ارسال نسخه ای از نامه شماره ۴۳/۴۷۰۴/ص مورخ ۹۷/۵/۳ اتاق بازرگانی ، صنایع ، معادن و کشاورزی ایران منضم به نامه دفتر دیپلماسی اقتصاد مقاومتی وزارت امور خارجه در خصوص " جایگاه گردشگری در اقتصاد اتریش " خواهشمند است آن گروه از اعضاء و همکارانی که مایل به همکاری با کشور اتریش می باشند در صورت ضرورت مراتب را کتبا" به دفتر انجمن اعلام تا فهرست بانک اطلاعاتی شرکتها و موسسات اتریشی را دریافت نمایند.

حرمت اله رفیعی

رئیس هیات مدیره



تاریخ  
۱۳۹۷/۰۵/۰۳  
شماره  
ص ۴۳/۴۷۰۴  
پیوست  
ندارد

اتوماسیون اداری

# اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران



Iran Chamber of Commerce, Industries, Mines & Agriculture

بسمه تعالی

جناب آقای حرمت اله رفیعی

رئیس محترم انجمن خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی ایران

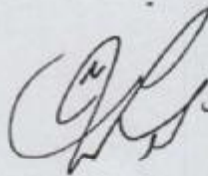
جناب آقای بهروز شهابی

رئیس محترم انجمن سرمایه گذاران مناطق نمونه گردشگری ایران

با سلام

احتراماً طبق نامه شماره ۵۲۵/۲۲۰/۴۸۹۲۷۴۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۲۳ دفتر دیپلماسی اقتصاد مقاومتی وزارت امور خارجه، به نقل از سفارت جمهوری اسلامی ایران در وین، گزارش " جایگاه گردشگری در اقتصاد اتریش " به همراهی معرفی بانک اطلاعاتی شرکت ها و موسسات فعال در این صنعت به پیوست ایفاد است.

خواهشمند است دستور فرمایید با عنایت به اهمیت موضوع مراتب به نحو مقتضی به اعضاء محترم اطلاع رسانی گردد.

  
نادر سیف  
معاون تشکلهای  
اتاق ایران



شماره : ۵۲۵/۲۲۰/۲۸۹۲۷۴۲  
تاریخ : ۱۳۹۷/۴/۲۳  
پیوست : دارد



بسمه تعالی

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری - اداره کل امور بین الملل  
مدیر کل محترم امور بین الملل و مطالعات راهبردی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
وزارت مسکن و راه و شهرسازی - اداره کل زمین شهری استان تهران  
شهرداری تهران

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران ✓

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

موضوع: جایگاه گردشگری در اقتصاد اتریش

با سلام

احتراماً، با عنایت به اهمیت و جایگاه گردشگری در اقتصاد کشورها، به پیوست گزارش واصله از سفارت جمهوری اسلامی ایران در وین که حاوی نکات ارزشمندی با عنوان "جایگاه گردشگری در اقتصاد اتریش" به همراه معرفی بانک اطلاعاتی شرکت ها و موسسات فعال در این صنعت است جهت بهره برداری به حضور ایفاد می گردد. نکات مدیریتی قابل توجه در این گزارش به طور مختصر به شرح زیر است:

- موضوع گردشگری چند وجهی است و اجزا مختلفی باید در آن درگیر باشند. هماهنگی میان سیاستگذاران، اصحاب فرهنگ، صاحبان صنایع و شرکتها از ملزومات پیشرفت در این حوزه می باشد.

- توجه اصولی به مفاهیم کیفی (زیرساختها) در برابر موارد کمی (تعداد گردشگر و آژانس های مسافرتی) به عبور دیگر هدف گذاری اصلی در گردشگری اتریش بر پایه توجه به اهمیت مشاوره، طراحی درست و دقیق زیرساختها و تجهیزات، استفاده از تکنولوژی ارتباطات و فناوری ارتباطات به ویژه توجه به مقوله مهم آموزش است.

- استفاده کامل از ظرفیت های گردشگری در درجه اول شناخت ویژگی های منطقه و هدایت برنامه ها به سمت طراحی دقیق و منطبق با شرایط محیطی و انتظارات مشتریان مانند بهره مندی از خدماتی چون پارکینگ، سهولت دسترسی به عبور و مرور و حفظ محیط زیست به جای توجه صرف به

کسب درآمد از مشتریان است.

- نقش محوری و اثرگذار تکنولوژی ارتباطات و فناوری اطلاعات و توسعه گردشگری؛ مانند گردشگری مجازی، رزرو هتل و تاسیسات مرتبط، دریافت و پرداخت هزینه ها، نمای ۳۶۰ درجه از مکانهای شهری و گردشگری و امکانات اینترنت اکتیو در جریان بازدید از سایت های گردشگری و نمایشگاهها

خواهشمند است دستور فرمایند ضمن بهره برداری از نقطه نظرات موجود این اداره کل را مطلع نمایند.

احمد معصومی گر  
مدیر کل دفتر دیپلماتی اقتصادی مقاومتی



رونوشت :  
- سفارت جمهوری اسلامی ایران - وین  
- اداره کل اروپا

## به نام خدا

### نگاهی به جایگاه صنعت گردشگری در اقتصاد اتریش و معرفی بانک اطلاعاتی شرکت ها و موسسات فعال در این بخش

#### مقدمه:

گردشگری در اتریش، در جایگاه حوزه ای چند وجهی، که بخش های مختلفی از کشور را در بر می گیرد، بسیار موفق و پر رونق است. برای دهه های پی در پی، متولیان سیاست، تجارت و فرهنگ اتریش، دست به دست هم داده اند تا مهمانانی از سراسر جهان، در این کشور احساس غریبی نکرده و خود را در خانه خویش احساس نمایند. مهمان نوازی و پیش بینی های نوآورانه شرکت ها و صنایع مرتبط، اتریش را به کشوری نمونه در گردشگری جهانی تبدیل کرده است.

گردشگری یکی از مهم ترین بخش های اقتصادی و تضمین کننده موفقیت گسترده برای آحاد کشور است. مهمانان داخلی و خارجی در این کشور بمنظور استراحت، تفریح و حتی ورزش های هیجانی به مناطق دوردست ارتفاعات آلپ، روی می آورند و شرکت های اتریشی کلیه نیازمندی های گردشگران را با انواع پیشنهادهای طراحی شده، تامین می کنند.

با کسب تجارب از سالیان دراز، شرکت های اتریشی بخوبی از مشکلات آگاهی داشته و آن را در طراحی و اجرای طرح های زیرساخت گردشگری خود لحاظ می نمایند. شرکت ها، شهرها و شهرداری های مختلفی از سراسر جهان، از دانش فنی کارشناسان گردشگری اتریش بهره برداری می نمایند.

اطلاعات، آمار و ارقام گردشگری اتریش:

توریزم و گردشگری، از جایگاه بسیار مهمی در اقتصاد اتریش برخوردار است و ارزش افزوده آن بالغ بر 30 میلیارد یورو است که حدود 7/5 درصد تولید ناخالص داخلی کشور را در بر می گیرد.

سالانه بیش از 131 میلیون اقامت شبانه و 36 میلیون اقامت در هتل ها ثبت می شود. از نکات مهم در این رابطه این است که در مناطق کمتر توسعه یافته اتریش، گردشگری توانسته است هزاران شغل پایدار ایجاد نماید. بعلاوه بیش از 330 هزار نفر در بخش گردشگری اتریش مشغول به کار هستند که حدود 10 درصد نیروکای کار کشور را تشکیل می دهد.

50 درصد از حجم عملکرد و بازار ورزش های زمستانی جهان در اختیار اتریش است.

اتریش یکی از مهم ترین مقاصد گردشگری در جهان است و جایگاه چهارم را پس از سوئیس، آلمان و فرانسه بر اساس شاخص رقابت پذیری گردشگری جهانی World Tourism Competitiveness Index در این صنعت در اختیار دارد.

همچنین مجمع اقتصاد جهانی، اتریش را بدلیل برخورداری از سیستم حمل و نقل توسعه یافته، یکی از پیشرفته ترین کشورها در این بخش معرفی کرده است.

\*\*\*\*\*

مهم ترین مباحثی که در شاخه گردشگری و از سوی شرکت های اتریشی دنبال می شود، عبارتند از:

- طراحی، خدمات و مشاوره،
- زیرساخت، تجهیزات و مبلمان



- توجه به راه حل های نرم افزاری و کاربرد تکنولوژی ارتباطات در گردشگری  
مانند (E-Tourism)

- اهمیت برنامه های آموزشی در حوزه گردشگری

### 1- طراحی و خدمات مشاوره:

طراحی درست و دقیق، نکته ای کلیدی در گردشگری است. موارد و منافع مختلفی باید در طراحی گردشگری مورد توجه قرار گیرد و حتی طرح های کوچک گردشگری، بعضا با مشکلات حقوقی و الزامات و دشواری های مختلفی مواجه می شوند. لذا شرکت های اتریشی دقیقا از چالش هایی که ممکن است در حین اجرای طرح ها ایجاد شود، آگاهی کامل داشته و از اطلاعات خود در این زمینه ها بهره گیری می نمایند.

گردشگری در مناطق کمتر توسعه یافته، یکی از منابع مهم درآمدی است. کارشناسان گردشگری اتریش برای ارائه طرح های گردشگری در تمامی کشورها آمادگی کامل دارند. کشورهای در حال توسعه نیز هم اینک حضور بسیار خوبی در بازار توریسم دارند. شرکت های معتبر اتریش، از جمله حضور موفق در طرح های گردشگری در آسیا دارند و به شرکت های محلی، استان ها و شهرداری های مختلف، برای اجرای طرح های متنوع زیرساخت گردشگری کمک می نمایند.

در طراحی زیرساخت و تاسیسات گردشگری، همکاری نزدیک و موثر بین سیاست گذاران و شرکت های فعال، بسیار حیاتی است. صرف نظر از اینکه گردشگر از چه مسیر هوایی، زمینی، ریلی و دریایی وارد نقطه هدف می شود، دسترسی ها و اتصالات حمل و نقل خوب، در جذب تعداد بیشتر گردشگر سهم اساسی و تعیین کننده دارد. گردشگر بصورت کلی، هنگامی دفعات دوم و سوم را برای بازدید از یک منطقه انتخاب می کند که امکانات خوبی نظیر پارکینگ، سهولت عبور و مرور و استفاده از مناطق مورد نظر خود را دریافت کرده باشد.

از سوی دیگر در نگاه اول به نظر می رسد طرح های گردشگری و نگرانی های زیست محیطی، نسبت چندانی با یکدیگر نداشته باشند، شرکت های اتریشی بدین منظور توجه ویژه ای به توسعه پایدار داشته و در ارائه طرح های گردشگری، نه تنها به اهمیت محیط زیست توجه دارند بلکه آن را به عنوان یک ارزش پایدار، در طرح های خود تبلیغ نیز می کنند.

### اطلاعات کارشناسی:

کار با شرکت های اتریشی به معنای همکاری نتیجه بخش و سودمند در طراحی، توسعه، اجرا و رصد طرح های زیرساخت گردشگری است.

شرکت های اتریشی در بخش های ذیل دارای تخصص هستند:

- توسعه مقاصد و زیرساخت گردشگری شامل (گردشگری کوهستان، رودخانه، دریاچه، شهری، فرهنگی، سلامت، استخر، آبگرم و طبیعت)
  - نوآوری و توسعه اقتصادی شامل ( هتل، مهمانخانه، تاسیسات گردشگری، ورزشی، تفریحی، رستوران و آشپزخانه)
  - همایش ها، اجلاس ها و نمایشگاه ها
  - فرهنگ: شامل (جشنواره، ساختمان های تاریخی، قلعه ها و میراث تاریخی نامحسوس)
  - آموزش و خدمات گردشگری شامل (آموزش مربیان، همکاری با مدارس و دانشکده های گردشگری)
  - تفریحات و تاسیسات گردشگری، ماجراجویی ورزشی، تفریحی، انواع پارک ها و ورزش های زمستانی و تابستانی)
- در ارتباط با خدمات فوق الذکر، شرکت های مختلفی در اتریش وجود دارند که خدمات خود را به کشورهای دیگر ارائه می نمایند (در بخش بانک اطلاعاتی به هر کدام از شرکت های اتریشی فعال در حوزه گردشگری جداگانه اشاره می گردد).



شرکت های معتبری چون Schelter Wellness and Spa Design در طراحی تاسیسات استخر و آبگرم، مقاصد گردشگری، هتل، و ورزش های تفریحی و سرگرمی حضور دارد.

شرکت Horwath Tourism Consulting Austrian در بخش هتل، گردشگری و تفریحات، شبکه گسترده ای دارد.

شرکت Kohl Partner که عمدتاً در اروپای شرقی فعالیت داشته و از تجارب بالایی در بخش زیرساخت گردشگری برخوردار است.

شرکت Ennemoser Wirtschberatung GMBH از شرکت های مهم اتریش در بخش گردشگری است.

شرکت بزرگ Michaeler and Partner که تجارب فراوانی در بانک، سرمایه گذاری و سهامداران حوزه گردشگری دارد.

و شرکت ETB Edinger Tourismusberatung در بخش مشاوره و خدمات گردشگری فعالیت دارد.

## 2- زیرساخت، تجهیزات و مبلمان:

زیرساخت گردشگری از عناصر فراوان و متنوعی تشکیل شده است. شرکت های اتریشی به مشتریان خود طرح های مختلفی را ارائه می کنند. از تله کابین های کوچک گرفته تا سیستم های حمل و نقل کابلی گسترده. شرکت های اتریشی دستان هر فرد، گروه، شهر و موسسه ای که بدنیل توسعه زیرساخت های گردشگری و افزایش جذابیت های گردشگری منطقه خود باشند را می فشارند.

شرکت های اتریشی همواره استانداردهای جدید را مد نظر قرار می دهند. صرف نظر از اینکه طرح گردشگری، جدید و یا توسعه طرح های قبلی باشد، شرکت های اتریشی برای افزایش تعداد گردشگران آن مجموعه تلاش می نمایند.

برای مثال شرکت **Doppelmayr** در بخش طراحی و تولید انواع تله کابین، تاسیسات ورزشی تابستانی و زمستانی و همینطور سیستم های حمل و نقل شهری از تجارب بالایی برخوردار است. شرکت **Banmann** در بخش تامین مبلمان و پرده های لوکس برای هتل ها، رستوران ها و اماکن در جهان شناخته شده است. از سایر شرکت هایی که در بخش زیرساخت و تجهیزات گردشگری فعالیت دارند می توان به **Sunkid** **Skilift Foerder technik** تامین کننده بالابر ایستگاه های ورزشی زمستانی، با استفاده از انرژی خورشیدی اشاره کرد. شرکت **Alge Timing** در قسمت زمان بندی و تابلوهای الکترونیک و شرکت های **Sufag** و **Ast Eis-U solar technik** در تولید برف مصنوعی فعالیت دارند که استفاده مشتریان از وجود برف در تاسیسات و پیست های اسکی را حتی در شرایط کمبود بارش ها تضمین می کنند. و شرکت **Durmont** که تولید کننده پارکت های با کیفیت برای هتل ها و رستوران ها می باشد.

### 3- توجه به راه حل های نرم افزاری و استفاده از تکنولوژی ارتباطات در گردشگری:

پیشرفت های تکنولوژیک در بخش ارتباطات، راه خود را در صنعت مهم توریسم نیز باز کرده است. بهمین منظور شرکت های فعال در تکنولوژی ارتباطات اتریش، به مشتریان خود در بخش تجارت توریسم، پیشنهادات متنوعی را ارائه داده اند. از مثال های این بخش می توان به گردشگری مجازی (**E- Tourism**) از موزه های شهری، نمایشگاه ها، خرید اینترنتی، رزرو سفر و ... اشاره کرد.

انجام تحقیقات گسترده در بخش گردشگری، منجر به توسعه تکنولوژی ها و نرم افزارهای جدید شده است. بازار نرم افزارهای ویژه گردشگری، همواره در حال توسعه و پیشرفت سریع است و شرکت های اتریشی حضور بسیار خوبی در این بخش دارند. از مهم ترین مثال ها در این قسمت می توان به شرکت **Intermap** اشاره کرد که نرم افزارهای ویژه ای را برای شناسایی پیست های اسکی ارائه کرده است.

در بخش تجارت گردشگری همچنین می توان به شرکت های E- Tour و Menova و Tourism Monitor Austria اشاره کرد که بهترین خدمات مرتبط با تجارت گردشگری را به مشتریان خود ارائه می نمایند.

شرکت Fluxiguide به شما اجازه می دهد که اطلاعات خود از یک موزه و یا نمایشگاه را با دیگران به اشتراک گذاشته و یا اطلاعات بیشتری را در همان رابطه دریافت کنید.

شرکت Panoramatec امکان گرفتن تصاویر 360 درجه از مناطق، هتل، رستوران، شهر و اماکن ورزشی، تفریحی و تاریخی را ممکن می سازد که براحتی قابلیت اتصال به اینترنت دارد.

شرکت Hobex در بخش پرداخت اینترنتی فعالیت دارد.

شرکت net Hotels AG با دارا بودن زیرساخت اینترنتی، امکان رزرو بیش از 95 هزار هتل در سراسر جهان را فراهم ساخته است.

شرکت Skidata از شرکت های معتبر در طراحی و تولید انواع سیستم های دسترسی به پارکینگ، فرودگاه، ایستگاه قطار و مترو و اماکن ورزشی و تفریحی و همچنین بلیط فروشی و پرداخت است.

#### 4- اهمیت برنامه های آموزشی در حوزه گردشگری:

بدلیل تجارب بالای شرکت های اتریشی در خدمات گردشگری، بخش آموزش نیز در این شرکت ها بسیار جدی است و از اقصی نقاط جهان، در خواست های فراوانی برای استفاده از مهارت های اتریش ارسال می شود. همکاری های آموزشی ایجاد شده بین اتریش و سایر کشورها، موجب تقویت شهرت اتریش در زمینه آموزش گردشگری شده است. در کنار اهمیت توجه به زیرساخت های گردشگری، صادرات آموزش نیز مورد توجه



قرار گرفته است. از مهم ترین شرکت های اتریشی در بخش آموزش گردشگری می توان به **IMC Fachhochschule Krems** که دوره های پیشرفته مدیریت گردشگری را برگزار می نماید اشاره کرد.

دانشکده اتاق بازرگانی وین نیز در بخش هتلداری، گردشگری و تفریحات، دوره های آموزشی مختلفی را طراحی و ارائه می نماید که بسیار شناخته شده است. این دانشکده بیش از 100 سال است که در زمینه گردشگری فعالیت دارد. 6 هزار از نفر از دانش آموزان آن هم اینک در صنعت گردشگری جهان دارای عناوین و پست های مهمی هستند. سالانه 130 نفر از این دانشکده فارغ التحصیل می شوند. ضمناً این دانشکده از سال 2007، رشته بین المللی مدیریت گردشگری را نیز ارائه می نماید.