

بررسی وضعیت خانه‌مسافر در صنعت گردشگری ایران

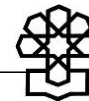
معاونت پژوهش‌های اجتماعی - فرهنگی
دفتر: مطالعات آموزش و فرهنگ

کد موضوعی: ۲۷۰
شماره مسلسل: ۱۷۱۱۶
تیرماه ۱۳۹۹

به نام خدا

فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	بیان مسئله و تبیین کلی وضعیت
۵	مطالعه تطبیقی سایت‌های موفق جهانی
۱۰	چرایی استفاده از ظرفیت‌های سایت‌های اجاره خانه‌مسافر
۱۰	۱. عرضه اتاق‌های ارزانقیمت برای قشر متوسط و پایین جامعه
۱۰	۲. گردش مالی اقامتگاه‌های اجاره‌ای
۱۰	۳. تأمین امنیت کشور و مسافران
۱۱	۴. افزایش درآمدهای عمومی دولت
۱۱	۵. اشتغال‌زایی و درآمدزایی مناطق نوظهور
۱۱	۶. ارائه خدمات اقامتی در ایام پرتراکم سفر
۱۱	۷. پایین آمدن هزینه اجاره هتل‌ها
۱۲	۸. ذی‌نفع شدن زنجیره تأمین صنعت گردشگری
۱۲	مسائل و چالش‌های ذی‌نفعان مرتبط برای فعالیت خانه‌مسافر
۱۸	جمع‌بندی و ارائه راهکارهای پیشنهادی متناسب با دغدغه ذی‌نفعان
۲۱	منابع و مآخذ



بررسی وضعیت خانه‌مسافر در صنعت گردشگری

چکیده

به‌موجب ماده (۱) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری، خانه‌مسافر به‌عنوان تأسیسات گردشگری همچون هتل و مسافرخانه (مصوب هیئت محترم وزیران در تاریخ ۱۳۹۴/۰۶/۰۴) رسمیت یافته است. بر این اساس وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی متولی اصلی ساماندهی و مدیریت خانه‌مسافر است. در این راستا از یک طرف در سال ۱۳۹۷ ساماندهی و مدیریت خانه‌مسافر از طرف وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به شرکت مادر تخصصی توسعه ایرانگردی و جهانگردی واگذار گردید. از طرف دیگر سالیان متمادی، اجاره خانه‌های مسافر توسط دلالان در اطراف شهرها و روستا صورت می‌گرفت که به بروز مشکلاتی در زمینه امنیت ملی و محلی، فسادهای اخلاقی و ارتکاب جرائم گوناگون منجر می‌شد.

براساس آمارهای ارائه شده از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سال ۱۳۹۷ بیش از ۳۷ درصد از گردشگران داخلی در اقامتگاه‌های موقت (کمپ، کانکس و چادر) اقامت کرده‌اند و کمتر از ۵ درصد آنها در هتل‌ها و اقامتگاه‌های عمومی اقامت داشته‌اند که این شواهد خود گویایی وضعیت موجود بخش اقامت و ضرورت بررسی موضوع خانه‌مسافرها را بیان می‌کند.

امروزه با رشد و توسعه فناوری اطلاعات، خدمات اجاره خانه‌مسافر در بستر سایت‌های اجاره‌خانه توسعه پیدا کرده است. فعالیت این سایت‌ها در کنار مزایای فراوانی که دارند باعث چالش‌هایی در زمینه مسائل فرهنگی و امنیتی، اقتصادی، تعیین متولی و مجوزدهی آنها شده است. در بخش فرهنگی و امنیتی، عمده مسائل به تأمین امنیت مسافران داخلی و خارجی، احراز هویت خانه‌مسافر و صاحبان آن، احراز هویت مسافران و حفظ شئون اسلامی در اجاره خانه‌مسافر باز می‌گردد. در بخش اقتصادی، فضای رقابتی با هتلداران در بازار اقامت، در بحث مجوزدهی، نبود متولی مشخص برای صدور مجوزهای فعالیت از مهم‌ترین چالش‌های این کسب‌وکارهاست.

در این گزارش سعی بر آن شده است تا با ترسیم وضعیت موجود این کسب‌وکارها، چالش‌های آنها با ذی‌نفعان اصلی از جمله وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، پلیس نظارت بر اماکن عمومی، جامعه هتلداران و صاحبان خانه‌مسافر بررسی شده و در انتها راهکارهای مناسب ارائه شود.

آنچه که مسلم است اینکه وضعیت موجود خانه‌مسافر و صنعت اقامت از حیث سیاستی و نظارتی نیازمند بازنگری جدی است به گونه‌ای که جامعه ایرانی بتواند مکانی ایمن، ارزان و باکیفیت برای اقامت

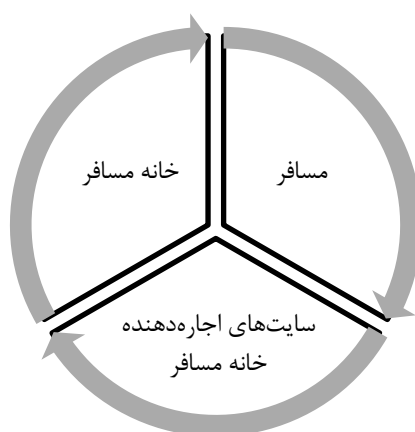
خود برگزیند و بخش مهمی از هزینه‌های خود را مدیریت کرده و موجبات رونق گردشگری داخلی و افزایش سهم سفر و گردشگری در تولید ناخالص داخلی شده و همچنین نشاط اجتماعی را محقق کند.

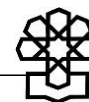
بیان مسئله و تبیین کلی وضعیت

با توجه به کمبود زیرساخت‌های اقامتی کشور در حوزه گردشگری (طبق گزارش رقابت‌پذیری جهانی از میان ۱۳۶ کشور، ایران در رتبه ۱۱۳م قرار دارد.) و هزینه بالای تأسیس هتل (از ۷۰ تا ۵۰۰ میلیارد تومان)، ساماندهی و مدیریت مطلوب خانه‌های مسافری امری ضروری است.

وجود ۳۰۰ هزار خانه‌مسافر در سراسر کشور^۱ ظرفیت پنهان و چشمگیری است که می‌توان با ساماندهی درست آنها در زمینه شکوفایی صنعت گردشگری گام برداشت. ظرفیتی که تقریباً تمامی کشورهای دنیا به نحو مطلوب و متناسب با شرایط خود از آن بهره برده و در راستای توسعه صنعت گردشگری خود به کار گرفته‌اند؛ درواقع این کشورها با بسترسازی مناسب برای کسب‌وکارهای نوپا و با تطبیق کارآمدتر عرضه خانه‌مسافر و تقاضای مسافران با استفاده از فناوری، هزینه مبادله میان تأمین‌کنندگان و دریافت‌کنندگان خدمات اقامتی را کاهش داده‌اند و به رونق گردشگری خویش پرداخته‌اند. لکن استفاده از این ظرفیت مردمی در جهت رونق گردشگری در ایران همچنان با چالش‌ها و مسائل فراوانی روبه‌رو است که دلیل عمده آن به تعارض منافع ذی‌نفعان و عدم دخالت مؤثر وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در این بخش برمی‌گردد. آنچه مشخص است این که بازیگران اصلی در موضوع خانه‌مسافر عبارتند از: مسافر، خانه‌مسافر و سایت‌های اجاره‌دهنده.

شکل ۱. بازیگران اصلی و اولیه خانه‌مسافر





ارزیابی عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی از جهت مداخله و ورود مؤثر وزارت مذکور به حل مسئله از دو بعد قابل بررسی است:

بعد اول تدوین دستورالعمل صدور مجوز برای فعالیت خانه‌مسافرها. توضیح اینکه از طریق تدوین یک دستورالعمل شرایط و ضوابط لازم برای صدور مجوز به خانه‌های قابل اجاره ارائه شده است و صاحبان خانه‌ها برای اینکه بتوانند خانه‌های خود را اجاره دهند باید با رعایت ضوابط این دستورالعمل به کسب مجوز فعالیت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی جهت اجاره خانه خود اقدام نمایند. امری که با توجه به پراکندگی این خانه‌ها در سراسر کشور و تنوع خانه‌های اجاره‌ای بسیار مشکل و دور از دسترس خواهد بود.

بعد دوم اینکه اجرای این دستورالعمل با مدیریت شرکت مادر تخصصی ایرانگردی و جهانگردی بوده است که شرکتی در لیست واگذاری سازمان خصوصی‌سازی بر مبنای اصل چهل و چهارم قانون اساسی و سیاست‌های کلی آن است که هم از توانمندی و امکان اجرایی کافی برای این امر برخوردار نبوده و هم ورود این شرکت به این موضوع از نظر قانونی دارای ابهام و اشکال است. نکته مهم‌تر اینکه ورود وزارتخانه به موضوع از این زاویه فسادزا بوده و می‌تواند باعث بروز چالش‌های دیگری شود.

به‌طور کلی می‌توان گفت که عدم تعریف سازوکار مناسب و صحیح برای مداخله مؤثر و راهگشا در جهت ساماندهی خانه‌مسافرها، مهم‌ترین مسئله موجود در بخش اقامت گردشگری در کشور است. شواهد نشان‌دهنده این است که طی فعالیت وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی از سال ۱۳۹۴ تاکنون جهت ساماندهی خانه‌مسافرها و کسب‌وکارهای وابسته به آن، از میان ۳۰۰ هزار خانه فعال در بازار اقامتگاه‌های اجاره‌ای (بنابر اظهارات مسئولان امر)، تنها برای ۲۰ هزار واحد اقامتگاه مجوز خانه‌مسافر صادر شده است (حدود ۷ درصد). به عبارتی عدم استقبال صاحبان خانه‌مسافر از فرایندهای کسب مجوز فعالیت و شرایط و ضوابط نامشخص اعطای مجوز فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر، به نوعی منجر به شکست طرح ساماندهی و مدیریت خانه‌مسافر گردید. به‌طوری که در حال حاضر مجوزهای موجود برای فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر در فضای مجازی به شرح زیر است:

• **مجوز بند «ب»**

با اعطای بند «ب» مجوز برنامه‌ریزی، سازماندهی، اجرا و نظارت یک برنامه سفر در قالب پکیج تور یا بسته سفر صادر می‌شود، متولی این مجوز وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است.

• **مجوز نماد اعتماد الکترونیکی کسب‌وکارهای اینترنتی**

با اعطای نماد اعتماد الکترونیکی هویت صاحب و محل فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی احراز می‌شود، متولی این مجوز وزارت صنعت، معدن و تجارت است.

• مجوز شامد

با اعطای مجوز شامد محتوای سایت، اطلاعات هویتی صاحب وبسایت تأیید می‌شود، متولی این مجوز وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی است.

نکته قابل تأمل این است که سایت‌هایی که حتی سه مجوز فوق را دارا هستند همچنان به‌عنوان سایت‌های غیر قانونی توسط دستگاه‌های ذی‌ربط تعریف می‌شوند.

بررسی‌های نشان می‌دهد هم‌اکنون حدود ۲۰ سایت اجاره‌خانه‌مسافر به‌صورت فعال شروع به فعالیت کرده‌اند که همه آنها در ۵ سال اخیر ایجاد شده‌اند. مهم‌ترین فعالیت آنها در دو بخش زیر است:

الف) اجاره‌خانه‌مسافر

به این صورت که بعد از ورود مسافر به سایت‌های اجاره‌خانه‌مسافر و تکمیل کردن مراحل ثبت‌نام و تأیید مقررات مربوط به سایت، درخواست اجاره‌خانه به سایت ارسال می‌شود. این سایت‌ها درخواست اجاره را به صاحب‌خانه ارسال می‌کنند تا از آماده بودن خانه‌مسافر مطلع شوند. بعد از آنکه مسافر مبلغی برای سایت واریز می‌کند، آدرس و شماره تماس صاحب‌خانه در اختیار مسافر قرار می‌گیرد.

○ در صورت عدم انطباق خانه با عکس آن در سایت یا مشکلات نظافتی، سایت هزینه مسافر را پس می‌دهد و صاحب‌خانه‌مسافر جریمه می‌شود.

○ برای اجاره‌خانه‌مسافر به زوج‌های متاهل سند محرمت از طریق میزبان چک می‌شود و در صورت عدم تطابق اطلاعات و اجازه ورود، صاحب‌خانه‌مسافر مسئول بروز اتفاقات احتمالی است.^۱

ب) ثبت‌خانه‌های اجاره‌ای

کاربران سایت‌های اجاره‌خانه‌مسافر علاوه بر درخواست اجاره‌خانه می‌توانند اقامتگاه خود را در سایت آگهی کنند. میزبان (صاحبان خانه‌مسافر) بعد از ثبت‌نام و تأیید قوانین سایت، عکس خانه را بارگذاری کرده و اطلاعات آن را ثبت می‌کند. از جمله قوانین تأیید شده توسط صاحبان خانه‌مسافر، بررسی سند محرمت مسافران است.

درنهایت می‌توان گفت که تعدد مراکز تصمیم‌گیر، نبود صنف و اتحادیه فعال جهت پیگیری حل مسائل این حوزه و عدم برون‌سپاری و مردمی‌کردن فرایندها توسط نهادهای اجرایی سه عامل اثرگذار هستند که موجب می‌شود حل مسئله خانه‌مسافر در کشور به سهولت امکانپذیر نباشد.

۱. درعین حال با توجه به تعارض منافع موجود، امکان تخلف ازسوی صاحبان خانه‌مسافر وجود دارد.



مطالعه تطبیقی سایت‌های موفق جهانی

نکته قابل ذکر اینکه این حوزه از صنعت اقامت هم‌اکنون در سطح جهان کاملاً پذیرفته شده است و تقریباً می‌توان گفت در تمامی نقاط دنیا (حدود ۱۹۰ کشور) شکل رسمی و قانونی دارد و هم‌اکنون مورد استفاده تمام گردشگران داخلی و بین‌المللی قرار می‌گیرد. از جمله مهم‌ترین سایت‌ها و اپلیکیشن‌های که در این حوزه در سطح جهان فعالیت می‌کنند عبارتند از:

- www.AirBnB.com
- www.HomeAway.com
- www.onefinestay.com
- www.Homestay.com
- www.Flipkey.com
- www.9flats.com
- www.Wimdu.com
- www.Roomorama.com
- www.stayz.com

در ادامه به توصیف برخی از این نمونه‌ها پرداخته می‌شود:

ایر بی‌ان بی^۱

وب‌سایتی است که مردم در آن خانه‌های اقامتی خود را کرایه می‌دهند. این وب‌سایت دارای بیش از ۱,۵۰۰,۰۰۰ خانه فهرست شده در ۳۴,۰۰۰ شهر و ۱۹۰ کشور است. این شرکت که در اوت ۲۰۰۸ به مرکزیت سان فرانسیسکو، در کالیفرنیا آمریکا بنا نهاده شده، دارای مالکیت خصوصی است.

ارزش شرکت ایر بی‌ان بی حدود ۳۱ میلیارد دلار است. از زمان تأسیس تا سال ۲۰۱۳، این پرتال برای بیش از ۹ میلیون نفر در سراسر جهان خانه‌های ارزاقیمت را فراهم کرده بود. این شرکت فعالیت خود را به صورت آنلاین انجام می‌دهد و کاربران را به مراکز اقامتی معرفی می‌کند و به‌عنوان یک واسطه بین مسافر و صاحب‌خانه عمل می‌کند و کمیسیون‌های هر رزرو را دریافت می‌کند. کاربران سایت شامل دو دسته افراد هستند، مهمان‌ها و میزبان‌ها. هر کاربر علاوه بر ایمیل و تلفن معتبر باید اسکن کارت شناسایی را برای ساختن پروفایل وارد کند. میزبان‌ها باید قیمت ملک خود را به‌علاوه قوانین شخصی و عکس‌های خانه به صورت آنلاین بارگزاری کنند. هر کاربر مهمان می‌تواند پس از اقامت نظرات و رتبه مورد نظر خود را در قسمت مربوط وارد کند تا راهنمای دیگر مسافران باشد. این سایت به سه صورت خانه در اختیار مهمان می‌گذارد: خانه‌های مستقل، خانه‌هایی که بخشی از خانه مثل آشپزخانه یا سرویس بهداشتی با بقیه مهمان‌ها مشترک باشد و اتاق‌های کاملاً اشتراکی. میهمانان ایر بی‌ان بی هر بار که خانه‌ای

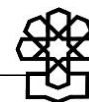
1. AirBnB

را اجاره می‌کنند، هزینه‌ای بابت خدمات را که بین ۶ تا ۱۲ درصد مبلغ اجاره است به سایت پرداخت می‌کنند. در صورت رزرو بیشتر شب‌ها، درصد شارژ کاهش می‌یابد. برخی از ملاحظاتی که در سایت ایربی‌ان‌بی وجود دارد به شرح زیر است:

- تمام مهمان‌های این سایت بیمه می‌شوند.
- میزبان مدیریت کامل اجاره، قوانین خانه و نحوه تعامل با مهمانان را دارد. برای مثال در صورت دیرکرد در تحویل خانه می‌تواند مهمان را جریمه کند.
- برای حفظ مسائل ایمنی، خانه و وسایل آن بیمه خسارت در مقابل حوادث پوشش داده می‌شود.
- برای امنیت خاطر میزبان شماره تلفن، آدرس ایمیل و اطلاعات خاصی را از مهمان می‌گیرد.
- در زمان اجاره، هزینه‌ای اضافی گرفته می‌شود که به‌عنوان نوعی ضمانت از جانب مهمان بابت سالم نگه‌داشتن خانه و صدمه زدن به لوازم است. البته این مبلغ در زمان تحویل خانه به مهمان بازگشت داده می‌شود.
- علاوه بر هزینه اجاره خانه، هزینه کمی بابت نظافت خانه گرفته می‌شود که این ویژگی در قسمت اطلاعات خانه ذکر می‌شود.
- مهمان می‌تواند اطلاعات اجاره‌دهنده را داشته باشد و با آن تعامل کند و از امکانات مختلف خانه که در توضیحات آن ارائه شده مطلع شود.
- یکی از خدمات این سایت به کاربران، معرفی مکان‌های گردشگری است، سایت به‌طور خودکار قابلیت‌های گردشگری، اقامتی، تفریحی و خدماتی اطراف محل را نیز به مشتریان و کاربران معرفی می‌کند تا از ظرفیت‌ها و فرصت‌های اطراف آن مکان مورد نظر اطلاع داشته باشند.

هوم‌اوی^۱

این سایت یک پلتفرم اجاره خانه است که در فوریه ۲۰۰۵ در تگزاس ایالات متحده آمریکا تأسیس شد. و بیش از ۲,۰۰۰,۰۰۰ فهرست خانه در ۱۹۰ کشور دنیا دارد. طبق گزارش‌های اعلام شده درآمد این شرکت در سال ۲۰۱۴ در حدود ۴۵۰ میلیون دلار تخمین زده می‌شود همچنین در پایان سال ۲۰۱۵ ارزش برند هوم‌اوی در حدود ۳/۹ میلیارد دلار برآورد شده است. یکی از بزرگ‌ترین رقبای این سایت در حال حاضر ایربی‌ان‌بی است. هوم‌اوی و ایربی‌ان‌بی هر دو طیف وسیعی از خانه‌ها، آپارتمان‌ها و هر فضای زندگی دیگری را ارائه می‌دهند. بزرگ‌ترین تمایز بین آنها در فضای زندگی است که ارائه می‌دهند. هوم‌اوی فقط فضاهای خصوصی را برای میهمانان خود فراهم می‌کند. این بدان معناست که میهمانان می‌توانند بدون حضور صاحبان خانه، کل ملک را در اختیار داشته باشند. ایربی‌ان‌بی علاوه بر گزینه اقامتی



مستقل، اقامت‌های مشترک را نیز در اختیار مسافران قرار می‌دهد. اقامت مشترک به این معناست که در مکان اقامت امکان حضور صاحب‌خانه یا سایر مهمان‌ها وجود دارد. سایت هوم‌اوی تمرکز بیشتری در اسکان‌های مستقل گذاشته است، درحالی که ایربی‌ان‌بی به‌طور گسترده‌ای انواع مختلف فضای زندگی و همچنین سایر ابزارها و تجربیات برنامه‌ریزی برای تعطیلات را ارائه می‌دهد.

این سایت قبل سال ۲۰۱۳ سالیانه ۳۰۰ دلار از صاحبان خانه‌ها دریافت می‌کرد تا املاک خود را در سایت قرار دهند. درواقع، این بدان معناست که هوم‌اوی در مقایسه با رقبای خود سرمایه‌گذاری کمتری در رزرو هر ملک در سایت‌های خود کرده است. اما در سال ۲۰۱۶، این شرکت مدل اشتراک خود را تغییر داد، اکنون فقط یک مدل اشتراک سالیانه اساسی به‌عنوان گزینه جایگزینی برای پرداخت هزینه در هر رزرو ارائه می‌شود که در آن مالکان باید از پنج تا ده درصد از کل اجاره بهای تمام شده به‌عنوان هزینه هر رزرو را پرداخت کنند. این سایت به اجاره انواع اقامتگاه‌ها اعم از خوابگاه‌ها، آپارتمان‌ها، کاخ‌ها، ویلاها و خانه‌های روستایی می‌پردازد.

علاوه بر HomeAway.com، این شرکت شامل VRBO.com، BedandBreakfast.com و TripHomes.com و حدود ۱۰ سایت دیگر در کشورهای جهان است.

وان‌فاین‌استای^۱

وان‌فاین‌استای یک شرکت اجاره اماکن خصوصی است که دفتر اصلی آن در لندن قرار دارد. این شرکت در ماه مه ۲۰۱۰ تنها با ۶ باب خانه در لندن راه‌اندازی شد. در طول سال ۲۰۱۱، این تجارت با رشد قابل توجهی روبه‌رو شد و امروزه در سطح بین‌المللی گسترش یافته و ۵۰۰۰ خانه خصوصی در سایت خود دارد. همان‌طور که از نام این شرکت پیداست، این سایت به خانه‌های لوکس در سراسر جهان متمرکز شده و اکثر خانه‌های آن در شهرهای پاریس، لس‌آنجلس، رم، نیویورک و حوزه کارائیب واقع شده است. ویژگی‌های خانه‌های ثبت شده در وان‌فاین‌استای توسط ناظران این سایت تأیید می‌شود و سپس در سایت منتشر می‌شود. درحالی که سایت ایربی‌ان‌بی از طریق بازخوردها و گزارشات مردمی و کامنت‌ها، فهرست خانه‌ها را رتبه‌بندی می‌کند.

وان‌فاین‌استای همه نیازهای صاحبان خانه از عکاسی حرفه‌ای، خانه‌داری، نگهداری، مدیریت کلیه رزروها و همچنین استقبال و پذیرایی از میهمانان در طول اقامت را مدیریت می‌کند. صاحبان خانه در دسترس بودن خانه خود با استفاده از یک تقویم آنلاین به‌روز نگه می‌دارند و به این صورت سایت از خالی یا پر بودن مراکز اقامتی مطلع می‌شود.

زمانی که یک مهمان از طریق وان‌فاین‌استای مکانی را رزرو می‌کند، تجربه آنها توسط تیمی که شبانه‌روز در دسترس است، پشتیبانی می‌شود. هر اقامت شامل استقبال از شخص، پشتیبانی محلی و

1. Onefinestay

گزینه افزودن امکانات و خدمات مناسب مانند راننده شخصی، تحویل مواد غذایی مورد نیاز، توصیه‌های رستوران‌ها و بلیت‌های سرگرمی و تجربیات مقصد و چیزهای دیگر می‌شود.

هوم‌استای^۱

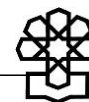
فعالیت سایت هوم‌استای دقیقاً همانند سایت ایربی‌ان‌بی است که بیش از ۲,۰۰۰,۰۰۰ اقامتگاه در ۱۹۰ کشور جهان در وب‌سایت خود دارد. این برنامه از طریق ۵۰ وب‌سایت به ۲۳ زبان انجام می‌شود و از طریق آن اجاره خوابگاه‌ها، آپارتمان‌ها، کاخ‌ها، ویلاها و خانه‌های روستایی را ارائه می‌دهد. فهرست خانه‌های این سایت کمترین اشتراک را با سایت ایربی‌ان‌بی دارد. هوم‌استای به‌نوعی واسطه‌ای میان مهمان و صاحب‌خانه است که به‌وسیله آن اقامتگاه‌ها به اشتراک گذاشته می‌شود و نوعی زندگی اشتراکی را رقم می‌زند. مدت اقامت می‌تواند از یک شب تا بیش از یک سال متفاوت باشد. همچنین این سایت توانایی آن را دارد تا خانه‌های صاحب‌خانه و مهمان را با هم تبادل کند این فرایند می‌تواند به‌طور همزمان یا در یک زمان دیگری اتفاق بیفتد. همچنین در این سایت می‌توان در ازای خانه‌داری یا کار کردن بر روی دارایی‌های صاحب‌خانه اقامت رایگان دریافت کرد. برای مثال اقامت در خانه‌های روستایی نوعی اقامتگاه است که میهمان در آن مزرعه کار می‌کند.

شرایط اقامت به‌طور کلی توسط میزبان و مهمان تعیین می‌شود، این شرایط شامل نوع اقامت، مدت اقامت، خانه‌داری یا کارهای مورد نیاز برای انجام، استفاده از خدمات و امکانات خانه، قوانین و مقررات مربوط به سیگار کشیدن، مشروبات و مواد مخدر است. اقامتگاه‌های خانگی مزایای بسیاری از قبیل قرار گرفتن در معرض زندگی روزمره در یک مکان دیگر، فرصت‌هایی برای دیپلماسی فرهنگی، دوستی، صلاحیت بین فرهنگی و تمرین زبان خارجی در مقایسه با سایر اقامتگاه‌ها دارد. با این حال ممکن است محدودیت‌هایی از قبیل الزامات کاری داشته باشد که از نظر راحتی، آسایش و حریم خصوصی مانند سایر اقامتگاه‌ها نباشد.

فلیپ‌کی^۲

فلیپ‌کی متعلق به سایت تریپ‌آدوایزر^۳ است و در سال ۲۰۱۶ بیش از ۳۰۰,۰۰۰ ملک را در ۱۷۹ کشور جهان ثبت کرده است. دفتر مرکزی آن در شهر بوستون، ایالت ماساچوست آمریکا قرار دارد. این سایت تنها اتاق‌های مستقل را توزیع می‌کند و اتاق‌ها و خانه‌های مشترک را ارائه نمی‌دهد. فلیپ‌کی همچنین دارای ویژگی جستجوی خاصی است که می‌تواند ویژگی‌های محل اقامت مانند پوشش حیوانی،

1. Homestay
2. Flipkey
3 TripAdvisor



خصوصیات ساحلی، ویژگی‌های اقلیمی و غیره را نشان دهد. در این سایت اقامتگاه‌ها قبل از افزودن به وبسایت توسط کارکنان شرکت تأیید می‌شود. همچنین این سایت رتبه‌بندی‌هایی را برای موارد مرتبط با مسافرت مانند رستوران‌ها منتشر می‌کند و همچنین در ایالات متحده، رتبه‌های مکان‌های تاریخی ملی را ارائه می‌دهد.

فلیپ‌کی در سال ۲۰۰۷ به‌عنوان وبسایت تعویض خانه و اجاره تعطیلات تأسیس شد. این شرکت در سال ۲۰۰۸ توسط وبسایت تریپ‌آدوایزر خریداری شد. در آن سال فلیپ‌کی در لیست سفر و تفریح از وبسایت‌های برتر سفر قرار گرفت.

ویمدو^۱

این شرکت در سال ۲۰۱۱ در آلمان تأسیس شد و تمرکز اصلی خود را بر اجاره آپارتمان‌های شهری در اروپا قرار داد. این شرکت به‌عنوان یک بازار آنلاین شروع به کار کرد و به مردم این امکان را می‌دهد که اقامتگاه‌های کوتاه‌مدت را اجاره داده یا اجاره کنند. این شرکت هیچ اقامتگاهی ندارد و فقط به‌عنوان یک کارگزار عمل می‌کند که در رابطه با هر رزرو کمیسیون دریافت می‌کند. از سال ۲۰۱۵، این شرکت آلمانی دارای بیش از ۳۰۰,۰۰۰ ملک اجاره در بیش از ۱۰۰ کشور در سراسر جهان است. طبق گزارش این سایت بیش از ۸۰,۰۰۰ میزبان فعال وجود دارد که به‌طور متوسط در هر ماه ۱۰۱۸ دلار درآمد کسب می‌کنند. میزبانان و میهمانان برای استفاده از خدمات ویمدو لازم نیست اروپایی باشند، اما این وبسایت تمایل به جذب مسافر و صاحبان‌خانه از اروپا دارد. کاربران وبسایت ویمدو باید یک هویت آنلاین شخصی با یک آدرس ایمیل معتبر ثبت کنند همچنین کاربران ویمدو می‌توانند با یک حساب فیس‌بوک^۲ در سیستم ثبت‌نام کنند تا بین کاربران اعتماد ایجاد شود. ویمدو ۳٪ از میزبان و ۱۲٪ از میهمان کمیسیون دریافت می‌کند. همچنین از روش‌های مختلف پرداخت از جمله کارت اعتباری، پرداخت‌های اینترنتی و ... استفاده می‌کند. برای حفظ امنیت، کلیه پرداخت‌ها به مدت ۲۴ ساعت پس از ورود به سیستم حفظ می‌شوند تا میهمانان بتوانند مشکلات محل اقامت خود را بررسی کنند.

ویمدو گزینه محبوبی برای صاحبان‌خانه است، زیرا هزینه‌ای را برای ثبت در سایت پرداخت نمی‌کنند. میزبان فقط ۳ درصد هزینه هر تراکنش را به ویمدو پرداخت می‌کند. ویمدو برای اطمینان از امنیت هر دو طرف و جلوگیری از کلاهبرداری، پرداخت بین میزبان و میهمان را تسهیل می‌کند و ۲۴ ساعت پس از ثبت اجاره، پول از میهمانان به میزبان‌ها منتقل می‌شود. مسافرانی که با ویمدو رزرو می‌کنند، براساس قیمت، ۱۲٪ هزینه رزرو را به‌صورت ثابت برای خدمات پرداخت می‌کنند.

1. Wimdu
2. Facebook

چرایی استفاده از ظرفیت‌های سایت‌های اجاره خانه‌مسافر

کمبود زیرساخت‌های اقامتی از یک طرف و هزینه و زمانبر بودن ایجاد و تأسیس آنها از طرف دیگر باعث شده است که بستری فراهم شود تا فعالیتی که به‌طور سنتی و در سالیان متمادی در شهرهای گردشگری پذیر کشور وجود داشت و افراد در ورودی شهرها اقدام به اجاره اتاق یا خانه‌هایی برای اسکان مسافران می‌کردند، جنبه شفاف‌تر و رسمی‌تری پیدا کرده و در قالب سایت‌های اجاره مکان اقامتی یا همان خانه‌مسافر ظهور یابند. از جمله مهم‌ترین مزیت‌های این سایت‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. عرضه اتاق‌های ارزاقیمت برای قشر متوسط و پایین جامعه

اکثر اتاق‌های عرضه شده در سایت‌های اجاره خانه‌مسافر، خانه‌های شخصی و اقامتگاه‌های بوم‌گردی هستند. هزینه اجاره شبانه این اتاق‌ها بین ۵۰ تا ۵۰۰ هزار تومان است. هزینه پایین اجاره این اتاق‌ها در مجموع باعث کاهش هزینه سفر شده که موجب گسترش سفر و گردشگری برای دهک‌های پایین و متوسط جامعه می‌شود و به عبارتی باعث تحریک تقاضای سفر می‌شود که می‌تواند موجبات رونق گردشگری داخلی را فراهم نماید.

۲. گردش مالی اقامتگاه‌های اجاره‌ای

بنابر تخمین‌های آماری گردش مالی اقامتگاه‌های اجاره‌ای حدود ۴،۱۲۸ میلیارد تومان (بیش از چهار هزار میلیارد تومان) است و سالیانه حدود ۵،۸۰۰،۰۰۰ اقامت اجاره داده می‌شود (از طریق وب‌سایت‌ها و یا به‌صورت سنتی). از این میزان ۲ درصد از بازار اقامتگاه‌های اجاره‌ای از طریق فضای آنلاین (سایت‌های اجاره خانه‌مسافر) و ۹۸ درصد دیگر از طریق فضای سنتی و غیررسمی (املاکی‌ها، دلال‌ها و ...) صورت می‌گیرد. انتظار می‌رود با توسعه فناوری اطلاعات، سهم بازار سنتی و غیررسمی (آفلاین) کاهش پیدا کرده و سهم بازار آنلاین که قدرت مدیریت، کنترل و نظارت بیشتری دارد، افزایش یابد.

۳. تأمین امنیت کشور و مسافران

بنابر اظهارات فعالان این حوزه حدود ۹۸ درصد از بازار اجاره خانه‌های شخصی در فضای سنتی و غیررسمی (آفلاین) صورت می‌گیرد و در این بازار نظارتی از طرف دستگاه‌های حاکمیتی (اعم از جنبه امنیتی، مالیاتی و ...) صورت نمی‌گیرد. در مقابل بازار آفلاین مسافرخانه‌ها، در بازار آنلاین یعنی سایت‌های اجاره خانه‌مسافر، تمام اطلاعات مربوط به مسافران داخلی یا خارجی، به‌صورت آنلاین قابل رصد است که با توافق بین سایت‌های اجاره خانه‌مسافر و نهادهای نظارتی مانند پلیس نظارت بر اماکن دسترسی به این اطلاعات امکانپذیر است.

از دیگر مزایای فعالیت این سایت‌ها، متمرکز شدن نهادهای نظارتی بر فعالیت تعداد محدود سایت‌های اجاره خانه‌مسافر به‌جای حجم گسترده مسافران است. هم‌اکنون در حدود ۲۰ سایت اجاره



خانه‌مسافر در حال فعالیت هستند که نظارت بر تعداد محدود و مشخص این سایت‌ها آسان‌تر از حجم نامشخص مسافران داخلی و خارجی است. حتی در صورت بروز تخلف در سایت‌ها، نهاد نظارتی می‌تواند متناسب با تخلف صورت گرفته اعمال قانون نمایند.

۴. افزایش درآمدهای عمومی دولت

شواهد گویای این است که دولت و شهرداری‌ها از بسترهای سنتی اجاره اماکن اقامتی هیچ‌گونه درآمد و یا عوارضی کسب نمی‌کنند حال آنکه ایجاد بستر آنلاین برای اجاره این اماکن می‌تواند زمینه‌ای را فراهم کند که از طریق آن دولت درآمدهای مالیاتی خود را افزایش داده و شهرداری‌ها نیز بتوانند با اخذ عوارض معقول از صاحبان خانه‌های اجاره‌ای، خدمات بهتری به مسافران و شهروندان خود ارائه کنند.

۵. اشتغال‌زایی و درآمدزایی مناطق نوظهور

با فعالیت سایت‌ها یا اپلیکیشن‌های اجاره خانه‌مسافر، علاوه بر بهره‌مندی مسافر از اقامتگاه ایمن، باکیفیت و ارزان، زمینه ایجاد اشتغال برای صاحبان خانه نیز فراهم می‌شود. علاوه بر این، امکان اقامت آسان در یک شهر می‌تواند بستر لازم برای افزایش ورود گردشگران به آن شهر را فراهم کرده و از این طریق کسب‌وکارهای خدماتی دیگری که درگیر در زنجیره گردشگری هستند، به‌وجود بیایند و به‌عبارتی ساماندهی بحث اقامت در مسیرهای جدید گردشگری امکان انتخاب آنها به‌عنوان مقصد را توسط گردشگران بالا می‌برد.

۶. ارائه خدمات اقامتی در ایام پرتراکم سفر

با توجه به کمبود زیرساخت‌های اقامتی و تکمیل ظرفیت اکثر هتل‌ها در ایام پر رونق و پرتراکم سفر در کشور (به‌ویژه ۶ ماهه اول سال)، فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر می‌تواند ظرفیت اقامتگاه‌های مسافرتی هر شهر را افزایش دهد و با افزایش کیفیت و تنوع اقامت، رضایت مسافران را جلب کند. ضمن اینکه اجاره آنلاین این امکان می‌تواند زمینه رصد و پایش وضعیت امکان اقامتی را فراهم آورد و موجبات مدیریت مطلوب مقاصد گردشگری گردد.

۷. پایین آمدن هزینه اجاره هتل‌ها

با رشد فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر، هزینه اجاره اقامت کاهش پیدا می‌کند و هتلداران نیز برای رقابت در بازار، هزینه اجاره اتاق‌های هتل را کاهش می‌دهند. به این ترتیب جامعه هتلداران از سیاست عرضه اتاق گرانقیمت با مسافران کم به سمت سیاست عرضه اتاق ارزان‌تر با مسافران زیاد می‌روند. در این صورت هزینه سفر کاهش پیدا کرده و ذی‌نفعان بهره بیشتری می‌برند و سفر و گردشگری می‌تواند دهک‌های مختلف درآمدی کشور را شامل شود.

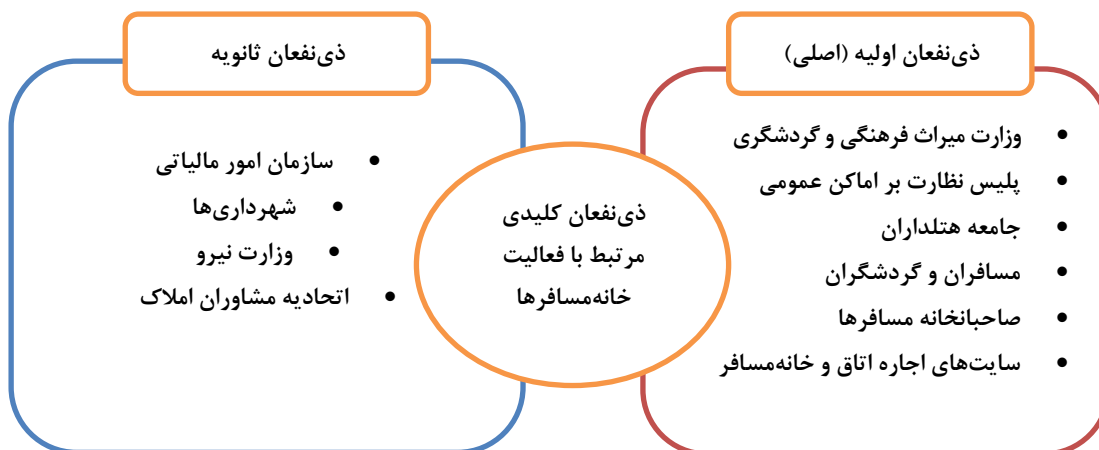
۸. ذی‌نفع شدن زنجیره تأمین صنعت گردشگری

با فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر هزینه سفر برای گردشگران داخلی و خارجی کاهش پیدا می‌کند و تقاضا برای سفر در کشور افزایش می‌یابد که در نتیجه گردش مالی این صنعت افزایش می‌یابد. از آنجا که صنعت گردشگری به‌عنوان یک صنعت چندبعدی شناخته می‌شود و همه زنجیره تأمین صنعت گردشگری شامل دفاتر خدمات مسافرتی و تورگردانی، عاملان حمل‌ونقل هوایی، ریلی، جاده‌ای و دریایی، هتل‌ها، مهمانسراها و مهمان‌پذیرها، رستوران‌ها، فروشگاه‌های محصولات صنایع‌دستی، اقلام سوغاتی، پوشاک، کفش، اشیای چرمی و ... از رشد این صنعت منتفع می‌شوند.

مسائل و چالش‌های ذی‌نفعان مرتبط برای فعالیت خانه‌مسافر

در ارتباط با فعالیت‌های خانه‌مسافر ذی‌نفعان متفاوت و متنوعی وجود دارند در بحث‌ها و جلسات تشکیل شده، چالش‌های فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر از نقطه نظر هر کدام از سازمان‌ها و نهادهای حقوقی و حقیقی مرتبط مورد بررسی قرار گرفته است. در این خصوص سعی گردید که براساس میزان تأثیرگذاری این ذی‌نفعان، به دو دسته ذی‌نفعان اولیه و ذی‌نفعان ثانویه دسته‌بندی شوند. چارچوب بررسی‌های صورت گرفته در این گزارش بر مبنای تحلیل و بررسی ذی‌نفعان اولیه به‌عنوان اصلی‌ترین بازیگران فعالیت‌های این حوزه است.

شکل ۲. ذی‌نفعان کلیدی مرتبط با فعالیت‌های خانه‌مسافرها





۱. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

چالش‌های فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر از نظر کارشناسان وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی متنوع و متفاوت است از جمله اینکه فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر منجر به جذب مسافران به سمت اجاره خانه‌مسافر می‌شود و این امر می‌تواند سرمایه‌گذاری در بحث هتلداری را به مخاطره بیندازد. علاوه بر این وزارتخانه مذکور از طریق سازوکارهای قانونی موجود نمی‌تواند کنترل و نظارت دقیقی بر ایمنی، قیمت و کیفیت این مراکز داشته باشد در حالی که در صورت بروز هرگونه مشکل در این حوزه انتظار پاسخگویی از وزارتخانه توسط مراجع مختلف وجود دارد.

۲. پلیس نظارت بر اماکن عمومی

همان‌طور که اشاره شد در سال‌های متمادی، اجاره خانه‌های مسافر توسط دلالان در اطراف شهرها و روستا صورت می‌گرفت، فعالیت بدون نظارت خانه‌های مسافری منجر به مشکلاتی در زمینه امنیت ملی، فسادهای اخلاقی و ارتکاب جرائم می‌گردید. از جمله مهم‌ترین دغدغه‌های پلیس نظارت بر اماکن عمومی برای حفظ امنیت مسافران و حفظ شئون اسلامی احراز هویت مسافران سایت‌های اجاره خانه‌مسافر و احراز هویت خانه‌مسافر به همراه صاحبان آنهاست.

۳. جامعه هتلداران

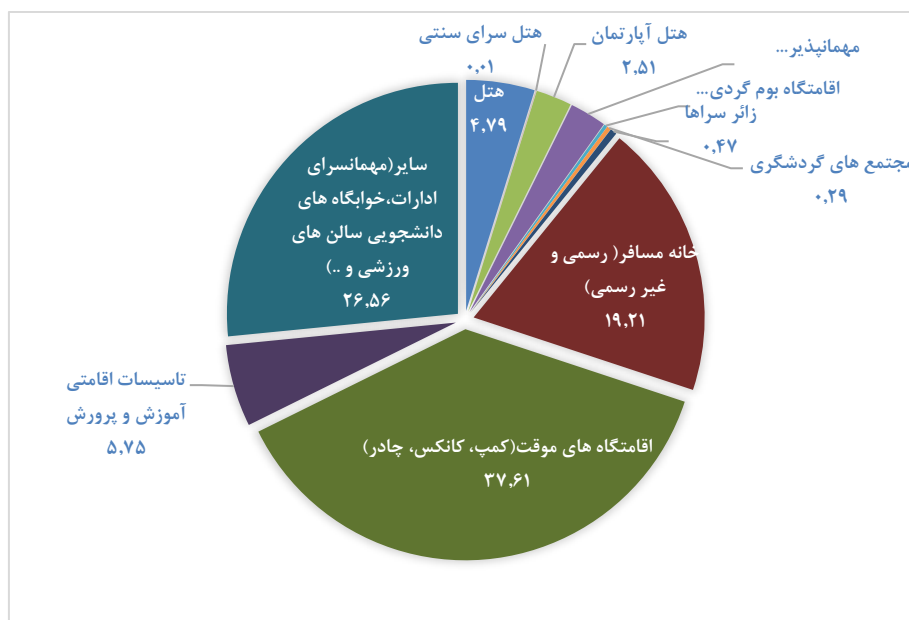
هتلداران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین زنجیره‌های تأمین خدمات صنعت گردشگری از جمله مهم‌ترین اصناف باسابقه در این صنعت محسوب می‌شوند. مهم‌ترین دغدغه این قشر از صنعت گردشگری این است که از یک طرف هتل‌ها در اغلب نقاط کشور با ظرفیت‌های خالی مواجه هستند و از طرف دیگر هزینه‌های احداث و نگهداری بالایی دارند، لذا گسترش خانه‌مسافرها و سایت‌های اجاره این خانه‌ها می‌تواند وضعیت موجود بخش هتلداری را تضعیف نماید و مانع توسعه این بخش شود. از دیدگاه این قشر حمایت از خانه‌مسافرها در واقع باعث می‌شود که هتل‌ها در شرایط نابرابر رقابتی قرار گرفته، زیرا برای این خدمات اقامتی هیچ‌گونه محدودیت و نظارت و کنترلی وجود ندارد.

۴. مسافران و گردشگران

از آنجا که هزینه‌های مربوط به اقامت بخش مهمی از هزینه‌های مسافرت را به خود اختصاص می‌دهد یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مسافران و گردشگران تأمین مکانی ایمن، باکیفیت و قیمت مناسب برای همه اقشار است زیرا براساس آمارهای ارائه شده از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سال ۱۳۹۷ بیش از ۳۷ درصد از گردشگران داخلی در اقامتگاه‌های موقت (کمپ، کانکس و چادر) اقامت کرده‌اند و کمتر از ۵ درصد آنها در هتل‌ها اقامت داشته‌اند. در این راستا به‌نظر می‌رسد ساماندهی گونه‌های مختلف اقامت می‌تواند گامی در جهت تأمین نیازها و خواسته‌های گردشگران داخلی باشد.

نمودار ۱. آمار اقامت گردشگران داخلی ۱۳۹۷/۱/۱ تا ۱۳۹۷/۱۲/۲۹

(کل کشور: ۳۱ استان و ۷ منطقه آزاد تجاری) (درصد)



مأخذ: وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی؛ ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور (کمیته آمار و اطلاعات).

۵. صاحبان خانه‌های اجاره‌ای

همان‌طور که گفته شد، طبق تعریف وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، خانه‌مسافر به واحدهای اقامتی با کاربری مسکونی و مالکیت خصوصی اطلاق می‌شود که براساس ویژگی‌های اقلیمی هر استان از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی مجوز اقامت گردشگران داخلی و خارجی را اخذ می‌نماید و در چارچوب دستورالعمل حاضر فعالیت می‌کند که انواع آن عبارتند از: ویلا، آپارتمان، خانه و سوئیت. همچنین اینکه سهم خانه‌مسافرها از اقامت گردشگران و مسافران حدود ۲۰ درصد است. (نمودار ۱)

بنابر اظهارات مسئولان مربوطه، حدود ۳۰۰ هزار خانه‌ی اجاره‌ای در ایام مختلف سال در سراسر کشور پذیرای گردشگران و مسافران هستند. هرچند که صاحبان این مراکز به دنبال افزایش جذب مسافران بوده و سازوکارهای جدید و سایت‌های اجاره‌اتاق می‌توانند زمینه تحقق این هدف را تسهیل نماید، اما رسمی شدن آنها و ثبت مشخصات خود در این سایت‌ها موجب ایجاد فرایندهای دست و پاگیر جهت دریافت مجوز فعالیت و ورود دستگاه‌های مختلف دولتی به کسب‌وکار آنها خواهد شد. لذا صاحبان خانه‌ها و مراکز اقامتی به جهت ضوابط دست و پاگیر مورد نیاز برای فعالیت، استقبال زیادی از رسمی شدن نمی‌کنند، زیرا منافی است که از این طریق دریافت می‌کنند، اما دریافت آن منافع با چالش‌های فراوانی مواجه می‌شود.



چالش‌های فعالیت اجاره خانه‌مسافر از دیدگاه صاحبان خانه‌مسافرها به شرح زیر است:

- طولانی بودن بوروکراسی اداری اخذ مجوز خانه‌مسافر

طولانی بودن بوروکراسی اخذ مجوز خانه‌مسافر مهم‌ترین عاملی است که باعث عدم استقبال از طرح خانه‌مسافر شد، طبق جلساتی که با مسئولان مجوزدهی خانه‌مسافر صورت گرفت، طولانی شدن رفت و آمدهای صاحبان خانه‌مسافر و زمانبر بودن تأیید مجوزها تا ۳ ماه، از جمله موانع صدور مجوز خانه‌مسافر است.

- اخذ مالیات از خانه‌مسافرها

از میان ۳۰۰ هزار خانه‌ای که در زمینه اقامت گردشگر فعالیت می‌کند تنها ۲۰ هزار خانه مجوز خانه‌مسافر گرفته است، حدود ۹۳ درصد خانه‌ها، مجوز خانه‌مسافر ندارند و خارج از نظارت سازمان‌های مزبور فعالیت می‌کنند که این خود موجب می‌شود بقیه خانه‌های مسافر برای اخذ مجوز خانه‌مسافر بی‌میل شوند.

- شرایط و ضوابط سختگیرانه برای صدور مجوز خانه‌مسافر

برخی از قوانین ثبت خانه‌مسافر به شرح زیر است:

بند «۱» - ساختمان خانه‌مسافر باید دارای پایان کار باشد.

تبصره - در صورت نبود پایان کار، ارائه استحکام بنا و بیمه ساختمان الزامی است.

بند «۲» - ساختمان باید دارای سند مالکیت قطعی و یا اسناد دال بر مالکیت باشد.

بند «۳» - در صورت ساکن بودن مالک در خانه‌مسافر، وجود حداقل دو اتاق با خدمات کامل برای اقامت میهمان ضروری است.

بند «۴» - ساختمان باید دارای بیمه‌نامه حوادث و یا بیمه‌نامه مسئولیت مدنی برای مسافران و کارکنان ساختمان باشد.

بند «۵» - خانه‌مسافرحتی‌الامکان باید از مکان‌های پر سر و صدا و آلودگی‌های صوتی به دور باشد و مسائل زیست‌محیطی را رعایت نماید.

۶. سایت‌های اجاره خانه‌مسافر

هم اکنون حدود ۲۰ سایت اجاره خانه‌مسافر در حال فعالیتند که ملزم به دریافت مجوز بند «ب»، مجوز نماد اعتماد الکترونیکی کسب‌وکارهای اینترنتی و مجوز شامد هستند. اکثر سایت‌های فعال مجوز نماد اعتماد الکترونیکی کسب‌وکارهای اینترنتی و مجوز شامد را کسب کرده‌اند، اما زمانبر بودن و شرایط سخت کسب مجوز «ب» موانعی را برای فعالیت سایت‌ها ایجاد کرده است. برخی از چالش‌های فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر از نظر مدیران سایت‌ها به شرح زیر است:

- سرمایه‌گذاری در سایت‌های اجاره خانه‌مسافر

از آنجا که سایت‌های اجاره خانه‌مسافر بیشتر در فضای استارت‌آپی قرار دارند و فضای استارت‌آپی در حال رشد است، طبیعی به نظر می‌رسد که این فضا با مشکلات و چالش‌هایی روبه‌رو باشد، اما نکته حائز اهمیت تلاش در حل این مشکلات در سریع‌ترین زمان ممکن است. چالشی که استارت‌آپ‌های ایرانی با آن مواجه هستند، تأمین مالی و سرمایه‌گذاری است. همچنین عدم اعتماد و آگاهی سرمایه‌گذاران بخش خصوصی نسبت به فضای کسب‌وکارهای اینترنتی باعث عدم اطمینان و اعتماد سرمایه‌گذاران در این زمینه می‌شود. این اعتماد زمانی ایجاد می‌شود که فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر مجوز قانونی لازم را از مسئولان مربوطه اخذ نماید. برخی از مهم‌ترین چالش‌های این سایت‌ها عبارتند از:

– چالش‌های مربوط به اخذ مجوز

دولت سعی کرده با ایجاد نهادهایی مانند «هیئت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب‌وکار»، مستقر در وزارت امور اقتصادی و دارایی گام اثربخشی در حمایت از توسعه کسب‌وکارها بردارد، با این حال، حضور سازمان‌های موازی دولتی باعث شده بسیاری از کسب‌وکارهای جدید که عمدتاً از جنس استارت‌آپ بوده در مسیر فرسایشی پرپیچ و خم دریافت مجوز فعالیت، استعلام از سوی سازمان‌های مختلف سال‌ها گرفتار و سردرگم شوند که فعالیت سایت‌های اجاره خانه‌مسافر از این امر مستثنا نیستند.

بنا به اظهارات مسئولان سایت‌های اجاره خانه‌مسافر، برخی از این سایت‌ها اقدام به ثبت شرکت و دریافت مجوز بند «ب» از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، کرده‌اند، ولی با وجود این همچنان غیرقانونی تلقی می‌شوند.

شرکت‌هایی که مجوز بند «ب» دارند، می‌توانند به برنامه‌ریزی، سازماندهی، اجرا و نظارت یک برنامه سفر در قالب پکیج تور یا بسته سفر اقدام کنند؛ به عبارت دیگر، می‌توانند از یک تور یک روزه داخل شهر تا تورهای دور دنیا را برنامه‌ریزی و قیمتگذاری کنند و در آن راستا، برای گرفتن مسافر در رسانه‌های گروهی تبلیغ کنند. این شرکت‌ها می‌توانند با معرفی لیدرهای خارجی زبان خود، اقدام به دریافت ویزا برای مسافران کرده و در سراسر جهان، هتل رزرو کنند.

بعضی از شرایط صدور مجوز بند «ب» به شرح زیر است:

بند «۱»- ارائه محل مناسب برای دفتر کار

مساحت دفتر خدمات مسافرتی باید ۴۰ الی ۷۰ مترمربع باشد (بستگی به میزان تقاضا و موقعیت دارد با تشخیص مرجع صدور مجوز). علاوه بر آن، محل دفتر باید کاربری تجاری یا اداری داشته باشد. مدرک معتبر رسمی مبنی بر تصرف مالکانه یا استیجاری محل دفتر باید ارائه شود. در مکانی قابل دسترس و دید عموم (مانند طبقه اول یا دوم) باشد. در مکانی باشد که با صنف‌های همسایه با او سنخیت داشته باشند. تجهیزات و امکانات مناسب فعالیت خود با تأیید مرجع صدور مجوز داشته باشد.



بند «۲»- معرفی یک فرد به‌عنوان مدیر فنی دفتر

متقاضیان تأسیس دفتر باید یک نفر را به‌عنوان مدیر فنی به مراجع مربوط، معرفی کنند. مدیر فنی باید شرایط زیر را داشته باشد:

- ❖ مسلط به یکی از زبان‌های خارجی (ترجیحاً انگلیسی)
 - ❖ ارائه گواهینامه فارغ‌التحصیلی از آموزشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و مدارس حرفه‌ای خدمات مسافرتی و سیاحتی - جهانگردی یا مراکز آموزشی وزارتخانه‌های مرتبط
- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری وظایف و تکالیف مدیر فنی بند «ب» تعیین کرده که برخی از این وظایف به شرح زیر است:
- بند «۱-۲»- مدیر فنی موظف است بر سایر فعالیت‌های مربوط به گردشگری اعم از رزرو هتل و اخذ رواید نظارت نماید.

بند «۲-۲»- مدیر فنی موظف به نظارت بر ثبت‌نام و نحوه اجرای گشت‌هاست.

بند «۳»- حداقل مدرک کارشناسی را داشته باشد.

بند «۴»- حداقل ۲۵ سال سن داشته باشد.

بند «۵»- حداقل ۳ سال سابقه کار مفید مرتبط با فعالیت مرتبط و صلاحیت شغلی داشته باشد. نکته دیگر، اخذ مجوز بند «ب» زمانبر است، طولانی بودن زمان دریافت مجوز بند «ب» به همراه قوانین سخنگیرانه آن باعث شده تا مسئولان سایت‌های اجاره خانه‌مسافر تمایلی به دریافت این مجوز نداشته باشند.

- مالیات دریافتی از سایت‌های اجاره خانه‌مسافر

سایت‌های اجاره خانه‌مسافر اغلب به‌صورت استارت‌آپی شکل گرفته‌اند، استارت‌آپ به شرکتی گفته می‌شود که مدل کسب‌وکار نوآورانه‌ای دارد که می‌تواند در مقیاس وسیع و با رشد سریع همراه باشد، اما به دلیل همین ویژگی‌هایش، نمی‌توان از ابتدا موفقیت یا عدم موفقیت آن را در آینده شناسایی و تضمین کرد. به این ترتیب کشورهای مختلف به جای تمرکز بر فرایندهای ارزیابی و زدن برچسب به شرکت‌ها و عرضه انواع مجوزها و گواهی‌نامه‌ها، سعی می‌کنند تا فرصت اولیه‌ای برای موفقیت در اختیار شرکت‌ها قرار دهند. به‌عبارتی دیگر به‌جای آنکه کسی آنها را ارزیابی‌های پیچیده نماید و مالیات تعیین کند، یک امنیت روانی و اقتصادی برای فعالیت در سقف و مدت محدودی در اختیار آنها قرار دهند. همین منطق باعث شکل‌گیری قوانینی در کشورهای توسعه‌یافته شد که در آن شرکت‌های نوپا از بسیاری از قیود مسائل پیچیده مالیاتی و بیمه‌ای رها شده‌اند. باید به ایده‌های مختلف این فرصت را داد تا تبدیل به یک شرکت شوند. تا زمانی که افراد از ترس بیمه و مالیات و مشکلات مختلف، از تشکیل شرکت بترسند،

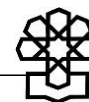
احتمالاً اقدام به ثبت شرکت نمی‌کنند. همین ترس مانع از آن می‌شود که بسیاری از ایده‌های نوآورانه هیچ‌گاه نتوانند فرصت تبدیل شدن به یک کسب‌وکار و حتی جذب سرمایه‌گذار را بیابند.

جمع‌بندی و ارائه راهکارهای پیشنهادی متناسب با دغدغه ذی‌نفعان

براساس آمارهای موجود می‌توان گفت که مسئله مکان اقامتی برای اسکان مسافران یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های توسعه گردشگری داخلی محسوب می‌شود و در راستای این امر هر یک از ذی‌نفعان مسئله از زاویه خود به آن نگاه می‌کنند. لکن جمع‌بندی نظرات ذی‌نفعان باید در جهتی باشد که عامه مردم از خدمات سفر و گردشگری در کشور منتفع گردند و حاصل جمع تفاهم و راهکار نهایی، ایجاد بستری برای سفر و گردش راحت‌تر آحاد ملت باشد.

در ارتباط با دغدغه وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در خصوص تأثیرپذیری سرمایه‌گذاری‌های آتی در حوزه گردشگری، می‌توان گفت که اولاً وظیفه اولیه و ذاتی وزارتخانه مذکور تسهیل سفر و گسترش زمینه‌های مسافرت ایرانیان در داخل کشور به‌عنوان بازار اصلی و بخش اعظم صنعت گردشگری می‌باشد و تدابیر و برنامه‌ریزی‌های این وزارتخانه باید در جهتی باشد که جامعه ایرانی با افزایش مسافرت و گردشگری بتواند هم به نشاط اجتماعی دست یابد و هم زمینه پیشرفت کسب‌وکارهای این حوزه را فراهم نماید و باعث شکوفایی اقتصادی درون‌زا و توسعه پایدار صنعت گردشگری در کشور گردد. ثانیاً باید گفت که برعکس دغدغه مطرح شده در خصوص کاهش سرمایه‌گذاری در بخش گردشگری (با تأکید بر هتلداری)، گسترش سفر و گردشگری در میان جامعه ایرانی موجب خلق فرصت‌های جدید سرمایه‌گذاری در زنجیره تأمین خدمات گردشگری خواهد شد بدین صورت که افزایش فرهنگ سفر می‌تواند تمامی بخش‌های درگیر در صنعت گردشگری را از قوه به فعل درآورده و سهم صنعت گردشگری در تولید ناخالص داخلی را افزایش دهد.

در ارتباط با دغدغه دیگر این وزارتخانه در مورد نبود سازوکار مشخص از یک طرف و انتظار پاسخگو بودن وزارتخانه به حواشی و حوادث پیرامون خانه‌مسافر از سوی مردم و نهادهای انتظامی و قضایی کشور، باید گفت که وزارتخانه گردشگری باید متناسب با ظرفیت‌های نوظهور در حوزه گردشگری کشور سازوکارهای تسهیلگر، شفاف و پیشرفت‌گرا را طراحی و تدوین نماید به این صورت که ضمن بازبینی فرایندهای صدور مجوز فعالیت‌های گردشگری برای بخش‌های مختلف این زنجیره، الزامات هر کدام از بخش‌ها را مد نظر قرار دهد و دخالت خود را در بازار عرضه و تقاضای گردشگری به حداقل برساند و باعث رقابتی‌تر شدن کسب‌وکارهای مرتبط با این صنعت شود. بنابراین می‌توان گفت وزارتخانه در بحث خانه‌مسافر باید به‌جای تمرکز بر ایجاد دستورالعمل و تعیین شاخص برای صدور مجوز فعالیت خانه‌های اجاره‌ای که بسیار زمان‌بر و دست‌وپاگیر است، به‌صورتی سیاست‌گذاری نماید که ایجاد کسب‌وکارهای



مرتبط با گردشگری با سهولت بیشتری امکانپذیر گردد. در مورد خانه‌مسافر نیز مخاطب اصلی وزارتخانه در وهله اول باید شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات اقامتی (سایت‌ها و اپلیکیشن‌های اجاره) باشد. به صورتی که هم خانه‌های اجاره‌ای و هم گردشگران و مسافرانی که در این اماکن اقامت می‌کنند با رعایت ضوابط مورد تایید وزارتخانه، که از سوی این شرکت‌ها اعمال می‌شود، عمل نمایند.

در ارتباط با دغدغه‌های مطرح شده توسط جامعه هتلداران می‌توان گفت که اولاً اکثریت مشتریان سایت‌های خانه‌مسافر، دهک‌های متوسط به پایین جامعه هستند و اشتراک کمی با بازار مسافران هتل‌ها (دهک متوسط به بالای جامعه) دارند، در ثانی مسافران داخلی حق دارند برای انتخاب اقامتگاه خود اختیار داشته باشند و هیچ مانعی نباید در برابر این انتخاب قرار گیرد. ثالثاً سهم قابل توجهی از گردشگران و مسافران اکنون در خانه‌های مسافر، چادرهای نایمن و کمپ‌ها و با کیفیت حداقلی اقامت می‌کنند که ضرورت سیاستگذاری و مدیریت این بخش از سفر و این حجم از مسافر ایجاب می‌کند تا اقامتگاه‌های غیررسمی ساماندهی گردند. در نهایت اینکه رقابت ایجاد شده از فعالیت شرکت‌های خدمات اقامتی (سایت‌های اجاره خانه‌مسافر) باعث گسترش فرهنگ سفر، در بین جامعه ایرانی شده و در نهایت با افزایش سفر و گردشگری درآمد صنف هتلداران هم افزایش خواهد یافت و سرمایه‌گذاران ترغیب خواهند شد که در جهت نیازهای واقعی جامعه سرمایه‌گذاری نمایند. در جهت کاهش دغدغه‌های هتلداران در مورد درآمدزایی پیشنهاد می‌شود که هتل‌ها و سایر اقامتگاه‌های عمومی نیز از ظرفیت ایجاد شده توسط این اپلیکیشن‌ها استفاده نمایند و اتاق‌ها و ظرفیت‌های خالی اقامتی خود را در این سایت‌ها قرار دهند که تا از این طریق ضمن دسترسی در اختیار عامه مردم، مسافران و گردشگران امکان مقایسه کیفیت و قیمت‌های مختلف برای انتخاب محل اقامت خود را داشته باشند و مشتریان هتل‌ها و سایر اقامتگاه‌های عمومی نیز افزایش یابد.

در ارتباط با دغدغه‌های پلیس نظارت بر اماکن عمومی می‌توان گفت که مجموعه اقدامات این نهاد در راستای جلوگیری از هرگونه مخاطرات امنیتی انتظامی در صنوف و اماکن عمومی و ایجاد بستری امن برای فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی است. راهبرد اداره اماکن عمومی ناجا در اجرای مأموریت‌های نظارت بر اماکن عمومی بر دو اصل تأمین حقوق شهروندی در اماکن عمومی و اصناف و ایجاد امنیت اخلاقی در آنها استوار است. آنچه مسلم است اینکه فعالیت‌های اجاره خانه‌مسافر در بستر سایت و اپلیکیشن‌های ارائه‌دهنده این خدمت می‌تواند نسبت به روال جاری که به صورت سنتی و غیررسمی انجام می‌شود تمامی دغدغه‌های این نهاد را تأمین نماید و تمام اطلاعات خانه‌های مسافر و صاحبان آنها و مسافران از قبیل مشخصات هویتی تا آدرس و ... در اختیار پلیس نظارت بر اماکن عمومی قرار بگیرد تا از این طریق بتواند به وظایفی که قانون برای ایشان تعیین نموده، عمل نماید. دسترسی این اطلاعات به صورت آنلاین از طریق سایت‌های اجاره خانه‌مسافر کاملاً امکانپذیر است و طبق مصاحبه‌های صورت گرفته با صاحبان این کسب‌وکارها، مشکلی برای دسترسی به این اطلاعات وجود

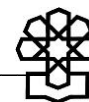
ندارد. همچنین در ارتباط با رعایت ضوابط اجتماعی و اخلاقی، نیز همکاری صاحبان خانه، شرکت‌های خدمات اقامتی با این نهاد می‌تواند منجر به رفع نگرانی‌های ایشان شود.

در ارتباط با دغدغه‌های مسافران و گردشگران می‌توان گفت ایجاد بستر مناسب برای اجاره مکان اقامتی ایمن، ارزان و باکیفیت اصلی‌ترین هدف این فرایند بوده و تمامی سایت‌ها و اپلیکیشن‌ها نیز در این راستا برنامه‌ریزی نموده و می‌نمایند. در واقع یکی از اصلی‌ترین ناظران برای خدمات ارائه شده به گردشگران خود مسافرانی هستند که در این اماکن اقامت می‌کنند و در بلندمدت درجه‌بندی و رتبه‌بندی این اماکن نیز براساس کسب نظر از گردشگران صورت خواهد گرفت.

در ارتباط با دغدغه صاحبان خانه‌مسافرها می‌توان گفت طبق ارزیابی‌های صورت گرفته توسط مرکز پژوهش‌ها، فرایند تدوین شده برای اخذ مجوز فعالیت این اماکن توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سالیان اخیر نتوانسته راهگشا باشد و سیاست کاملاً شکست‌خورده‌ای در این خصوص است. پیشنهاد می‌شود که فرایند تدوین شده توسط وزارتخانه مورد بازنگری جدی قرار گیرد و وزارتخانه خود را در امر مجوزدهی به فعالیت خانه‌مسافرها به شکل کنونی درگیر ننماید و این روند را اصلاح کند. به عبارتی با تدوین شاخص‌هایی برای عرضه یک مکان اقامتی باکیفیت و ایمن، تمامی این امر را به شرکت‌های خدمات اقامتی (صاحبان سایت‌ها و اپلیکیشن‌ها) که این اماکن را اجاره می‌دهند واگذار نماید برای مثال در بعد ایمنی و امنیت خانه‌مسافرها این امر را به‌صورتی سیاستگذاری نمایند که سایت‌های اجاره اتاق با همکاری شرکت‌های بیمه‌ای بستری را برای بیمه کردن مکان اقامتی در برابر حوادث غیرقابل پیش‌بینی طرح‌ریزی نمایند و نیز خانه‌ها و مسافران مقیم در این خانه‌ها باید حتماً بیمه شوند و این فرایند از طریق همکاری صاحبان خانه، شرکت‌های بیمه‌ای و شرکت‌های خدمات اقامتی برنامه‌ریزی شود و تمامی خانه‌ها یا مسافرانی که از طریق این فرایند خدمت می‌دهند و دریافت می‌کنند تحت پوشش بسته‌های بیمه‌ای اجباری و اختیاری باشند و اقامت در مجتمع‌های مسکونی صرفاً به‌صورت خانوادگی مجاز باشد. ضمناً وزارتخانه باید سامانه‌های بررسی شکایات و مطالبات مردمی برای نظارت تخصصی بر این اماکن را فعال‌تر نماید.

در نهایت پیشنهاد می‌شود که در گام اول وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی دستورالعملی را برای صدور مجوز فعالیت شرکت‌های خدمات اقامتی (سایت‌ها و اپلیکیشن‌های اجاره خانه‌مسافر) تدوین نماید که متفاوت از مجوز بند «ب» باشد که در حال حاضر برای فعالیت‌های آژانس‌های مسافرتی ارائه می‌گردد و صرفاً با هدف اقامت باشد.

در گام دوم وزارتخانه مربوطه از ورود به هرگونه ایجاد فرایندهای دست و پاگیر برای فعالیت‌های خانه‌مسافر منع گردد و صرفاً به سیاستگذاری و ابلاغ اصول کلی و شرایط میزبانی و آن‌هم از طریق نظارت بر شرکت‌های خدمات اقامتی اقدام نماید. (به عبارتی تمامی فعالیت نظارت بر این خانه‌مسافرها از



طریق نظارت بر شرکت‌های خدمات اقامتی خواهد بود و این سایت‌ها به نوعی کارگزار وزارتخانه در رعایت اصول کلی و تخصصی میزبانی هستند).

در گام بعد شرکت‌های خدمات اقامتی (سایت‌ها و اپلیکشین‌ها) موظف هستند که تمامی اطلاعات مربوط به مسافر و خانه‌مسافر را در اختیار اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران قرار دهند و همه صاحبان خانه‌ها در هنگام ثبت خانه باید گواهی عدم سوءپیشینه و مدارک شخصی و مالکیت خود را ارائه کنند. ضمناً اجاره اماکن اقامتی باید با رعایت تمامی دستورالعمل‌های پلیس نظارت بر اماکن عمومی صورت گیرد.

در مورد راهکارهای اخذ مالیات و عوارض شهری از این کسب‌وکارهای نوپا می‌توان گفت فعالیت خانه‌های ثبت شده در شرکت‌های خدمات اقامتی (سایت‌های اجاره) برای ۵ سال از پرداخت این عوارض و مالیات معاف شود تا این بخش از صنعت گردشگری کشور بتواند شکل و ساختار شفاف و رسمی‌تری به خود بگیرد و در مراحل بعد برای این کسب‌وکارها، قوانین عوارض و مالیات وضع گردد.

منابع و مآخذ

۱. آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخگذاری تأسیسات گردشگری، مصوبات هیئت وزیران، تاریخ تصویب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴.
۲. آیین‌نامه اماکن عمومی مصوب سال ۱۳۶۳ با اصلاحات و الحاقات بعدی.
۳. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی؛ ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور (کمیته آمار و اطلاعات).

4. <http://tehrasa.com>



مرکز پژوهش‌ها
مجلس شورای اسلامی

شماره مسلسل: ۱۷۱۱۶

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: بررسی وضعیت خانه‌مسافر در صنعت گردشگری ایران

نام دفتر: مطالعات آموزش و فرهنگ (گروه ورزش، میراث فرهنگی و گردشگری)
تهیه و تدوین‌کنندگان: شهاب طلایی شکری، مصطفی عامره (عضو اندیشکده سیاستگذاری
امیرکبیر)

اظهار نظرکننده: محمود آزادی

ناظران علمی: صادق ستاری فرد، سینا کلهر

ویراستار تخصصی: —

ویراستار ادبی: —

واژه‌های کلیدی:

۱. خانه‌مسافر
۲. صنعت اقامت
۳. گردشگری داخلی



تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۴/۹