ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لە پێشخستنی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکاندا (پراکتیزەکردنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بە نموونە)

م.ی. هەردەوان مەحمود کاکەشێخ
زانکۆی سەلاحەددین
کۆلێژی ئەدەبیات
بەشی ڕاگەیاندن

پێشەکی

تۆڕی ئینتەرنێت بەبڕبڕەی پشتی بڵاوبوونەوە و پراکتیزەکردنی تەکنەلۆژیای زانیاری و گەیاندن دادەنرێت، لە ئێستاشدا تۆڕی ئینتەرنێت بووەتە سەرەکیترین ئامرازی بەکارهێنراو لەبواری ئابووریدا، بەتایبەتیش لەبواری گەشتوگوزاردا، بەجۆرێك زۆرێك لە دامەزراوە گەشتیارییەکان بایەخی تایبەتی و فراوان بە ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان دەدەن لە پێشخستن و پەرەپێدانی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکاندا، کە ئەمەش دەبێتە مایەی زیادبوونی داهاتی ئەو دامەزراوانە لەڕێگەی گەیشتنیان بە ژمارەیەکی زۆر لە بەکاربەکار (زبائن).

ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لەکۆمەڵێك ڕێگاو تەکنیکی نوێی بەکارهێنراو پێکدێت بەمەبەستی کارئاسانیی چالاکییەکی دیاریکراو و بەرزکردنەوەی توانستی ئەو چالاکییە، هەروەها کۆمەڵێك ئامراز و ئامێری پێویست بەیەکەوە کۆدەکاتەوە بۆ بەکارهێنانی زانیارییەکان لە کۆمپیوتەرەکان و پرۆگرامەکان و کەرەستەکانی پاشەکەوتکردن و گواستنەوەی ئەلیکترۆنیانەی بەوایەر و بێ وایەر، لەڕێگای ئامرازەکانی ڕاگەیاندن بەهەموو شێوەکانی و بەجیاوازیی جۆرەکانی: چاپکراو، بیستراو، بینراو، ئەلیکترۆنی کە بەهۆیەوە دووکەس یان زیاتر پەیوەندی بەیەکەوە بکەن و لەڕێگەی تۆڕە داخراو و تۆڕەکراوەکانیشیەوە پەیام بەپارێزراوی لەنێوان نێرەر و وەرگردا ئاڵوگۆڕ بکرێت.

جیهانگیریی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن، لە هەر کونجێکی ئەم گۆی زەویە ڕێگا دەدات بەردەوام سوود لە خزمەتگوزارییەکانی وەربگیرێت، بەتایبەتیش پاش بڵاوبوونەوەی پاکتاوی نەختینەیی ئەلیکترۆنی (التسوية المالية الالكترونية) بۆ مامەڵە ئەلیکترۆنییەکانی سەرهێڵ، ژمارەی بەکارهێنەران زیادی کرد.

لەئەنجامی فراوانبوون و خێرابوونی بەکارهێنانی ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لەبوار و چالاکی جۆراوجۆر، وڵاتان و کۆمەڵگەکان ناچاربوون خۆیان، لە شێوەی ڕایەڵەیی (شبکي) ڕێکبخەنەوە بەوجۆرەی کە بگونجێت لەگەڵ ئەم قۆناغە و گۆڕانکاریی و پێشکەوتنە تەکنەلۆژییەکان، بەمەش کۆمەڵگە دەتوانێت زانیارییەکان نوێ بکاتەوە و بەکاریان بهێنێ و دابەشییان بکات و هەموو تواناکانیش لەپێناو کارکردن بۆ پەرەپێدانی بەردەوام بخاتەگەڕ. ئەمەش دەبێتە هۆی ئەوەی بتوانێت گۆڕانی ڕیشەییانە لە دامەزراوەکان و شێوازی بەڕێوەچوون و ڕێکخستنیان بکات. گومانیشی تێدا نییە، ئامرازەکانی ڕاگەیاندن و تەکنەلۆژیای نوێ کاریگەری ڕاستەوخۆ لەسەر کەرتە بەرهەمهێنەرەکان دەکەن بەتایبەتی ئەو کەرتانەی کە پشکی سەرەکییان لە بەرهەمی ناوخۆییدا (GDP) هەیە و لەو ئابوورییە پێشکەوتووانەی کە پێی دەوترێ ئابووری مەعریفە کە قووڵبووەتەوە لە کێبڕکێدا.

تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە ئامرازە بەهێزەکان دادەنرێت لە بەشداریکردن لە بازاڕە جیهانییەکان و باشترکردن و زیادکردنی خزمەتگوزارییە سەرەکییەکان و باشترکردنی هەلی بوژاندنەوەی نێوخۆیی، لەناویشیدا وەبەرهێنان بە یەکێك لە داینەمۆ سەرەکییەکانی کێبرکێیکردنی دامەزراوە ئابوورییەکان دادەنرێت. بەگوێرەی توێژینەوەیەکی رێکخراوی هاوکاریی ئابووری و پەرەپێدان(Organization for Economic Co-operation and Development) کە بە(OECD) ناسراوە، تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن یەك لەهۆکارە گرنگ و یەکلاکەرەوەکانی پاڵنان بە پەرەپێدانی ئابووری دادەنرێت، بۆیە پێویستە بخرێتە ناو ڕیشاڵی پێکهاتەی ئابووری و کۆمەڵایەتی، هەروەها ئاماژە بەوە دەدات کە خزمەتگوزارییەکان کەرتی گەشتوگوزار لە بازرگانی ئەلیکترۆنییدا پلەی یەکەمی وەرگرتووە.

بەشی یەکەم: میتۆدنامەی توێژینەوەکە

یەکەم: ڕەهەندەکانی توێژینەوە

١- کێشەی توێژینەوە

کێشەی ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە بایەخ نەدانی کەرتی گەشتوگوزار بە ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لە پرۆسەی بوژاندنەوە و پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزاردا، چونکە کەڵك وەرنەگرتن لە تەکنەلۆژیای زانیاری ڕەنگدانەوەی نەرێنی دەبێ لەبەردەم پرۆسەی پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزاردا. جگە لەمە کێشەی توێژینەوەکە لەم پرسانەدا خۆی دەبینێتەوە:

أ.ئایا توانای ئەوە هەیە کە ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان بەکاربخرێ لە پەرەپێدان و پێشخستنی کەرتی گەشتوگوزاردا؟

ب.ئایا خواست لەسەر بەکارهێنانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لەبواری گەشتوگوزاردا ڕوو لە زیادبوون نییە بەتایبەتی بۆ گەشتیارانی بیانی؟

٢- گرنگی توێژینەوە

گرنگیی ئەم توێژینەوەیە لەوەدا خۆی دەبینێتەوە کە لەڕووی زانستیی و پراکتیکییەوە تاووتوێی یەکێك لە بابەتە گرنگەکانی ڕاگەیاندنی ئابووری دەکات، کە بریتییە لە بوژاندنەوە و پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزار بەهۆی کەڵکوەرگرتن لە ئامرازەکانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن و بەکارخستنی لە پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزاردا.

٣-ئامانجەکانی توێژینەوە

ئامانجی ئەم توێژینەوەیە دەکرێت لەم خاڵانەدا ڕوونبکرێتەوە:

أ. ناساندنی چەمکی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن و خستنەڕووی ڕۆڵ و کاریگەرییان لە پێشخستنی کەرتی گەشتوگوزادا.

ب.خستنەڕووی ڕەنگدانەوەی کارئاسانییەکانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزادا.

دووەم: پرسیارەکانی توێژینەوە

بۆ گەیشتن بە ئامانجی سەرەکی توێژینەوەکە توێژەر هەستاوە بە ئاراستەکردنی چەند پرسیارێك لە دەستەی گشتی گەشتوگوزاری هەرێمی کوردستان, تاوەکو لەڕێی وەڵامی پرسیارەکانەوە ڕۆڵ و کاریگەریی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە پەرەپێدانی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکاندا بخاتە ڕوو.

أ- ئایا بەکارخستنی ئامرازەکانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە ئامادەکردن و کارئاسانی لە گەیاندنی زانیاری بەگەشتیار، دەبێتە هۆکاری پێشخستنی کەرتی گەشتوگوزار؟

ب- ئایا پێشخستنی کەرتی گەشتوگوزار (بەهۆی بەکارهێنانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن) یارمەتیدەرە لە بوژاندنەوەو پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزار؟

سێیەم: کۆمەڵگە و نمونەی توێژینەوە

کۆمەڵگەی توێژینەوەیە بریتییە لە شوێنە گەشتیارییەکانی (المرافق السیاحیة) هەرێمی کوردستان، نمونەی توێژینەوەکەش لەشوێنە گەشتیارییەکانی شاری هەولێر وەرگیراوە، لەبەر ئەم هۆکارانە:

١.شاری هەولێر خاوەنی چەندین ناوچەی گەشتیارییە وەکو (ئەکواتارین, هۆتێل دیڤان, تاڤگەی گەلی عەلی بەگ, هاوینەهەواری جوندیان).

٢.شاری هەولێر یەکێکە لەوشارانەی کە چەند ساڵێکە بایەخی تایبەت بە بوژاندنەوەو پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزاری دەدات.

٣.شاری هەولێر لە ئێستادا ناوەندێکی گەورەی گەشتیارییە، جگ لەوەی پایتەختی هەرێمی کوردستانە، ڕۆژانە ژمارەیەکی زۆری هاووڵاتی ڕووی تێدەکەن و بووەتە ناوەندێکی گەورەی گەشتیاریی و بازرگانی.

٤.شاری هەولێر بە پایتەختی گەشتیاری وڵاتانی عەرەبی بۆ ساڵی ٢٠١٤ ناسێنراوە.

چوارەم: بوارەکانی توێژینەوە

١. بواری مرۆیی: بواری مرۆیی ئەم توێژینەوەیە خۆی دەبینێتەوە لەو گەشتیارانەی کە بەمەستی گەشتکردن دێنە هەرێمی کوردستان.

٢. بواری کات: ئەم توێژینەوەیە لە ساڵی ٢٠١٤ ئەنجام دراوە.

٣. بواری شوێن: لەڕووی شوێنەوە شاری هەولێری پایتەختی هەرێمی کوردستان هەڵبژێردراوە.

پێنجەم: ڕێبازی توێژینەوە

جۆری ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە توێژینەوەی وەسفی، کە ڕاڤەکردنێکی ورد بۆ ئەو داتا و زانیارییانە دەکات کە توێژەر لە چەند خشتەیەکدا خستوونیەتەڕوو، لەم توێژینەوەیەدا کۆکردنەوەی داتاو زانیاری لە ڕێگەی چاوپێکەوتن و سەرنجدانەوە وەکو کەرەستەی توێژینەوە بەکارهێناوە بۆ لێکۆڵینەوە لە کێشەی توێژینەوەکە، چونکە ئەم ئامرازەش یەکێکە لەو کەرەستە گونجاوانەی کە بەکاردێت بۆ کۆکردنەوەی داتا و زانیاری. هەروەها سوود لە ڕێبازی شیکردنەوەی ناوەڕۆك وەرگیراوە لە شیکردنەوەی داتاکاندا لەناو کۆمەڵگەی توێژینەوەدا، کە ئەم ڕێبازەش یەکێکە لەڕێبازە باوەکان لەتوێژینەوەکانی ڕاگەیاندندا.

شەشەم: چەمكەكانی توێژینەوە

١- بازرگانی ئەلیكترۆنی(Electronic Commerce):

بازرگانی ئەلیكترۆنی واتە كڕین و فرۆشتنی بەرهەم و خزمەتگوزارییەكان لەلایەن كۆمپانیا و بەكاربەرەكان لە ڕێگەی ئامرازە ئەلیكترۆنییە جیاوازەكانەوە و بەبێ بەكارهێنانی هیچ بەڵگەنامەیەكی كاغەزیی[١].

٢- گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنی(Electronic Tourism):

گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنی بریتییە لە پراكتیزە كردنی بازرگانی ئەلیكترۆنی لە بواری گەشتوگوزاردا لەناو چوارچێوەی گشتی خزمەتگوزارییە ئەلیكترۆنییەكاندا (Electronic Services)، كە هەریەك لە كاری ئەلیكترۆنی و بازرگانی ئەلیكترۆنی دەگرێتەوە، چونكە بە ڕەگەزێكی بەدیهێنەری سەركەوتنی هەردوو پرۆسەكە دادەنرێت لەڕێگەی زیادكردنی بەهای خواستی بەرهەم (اضافة القیمة المطلوبة للمنتج)، كە دەبێتە مایەی پڕكردنەوەی پێداویستییەكان بەكاربەر[٢].

٣- تەكنەلۆژیای زانیارییەكان و گەیاندن(Information and Communication Technology):

تەكنەلۆژیای زانیارییەكان و گەیاندن بریتییە لە كۆمەڵە ئامراز و ئامێرێك كە توانای پاشكەوتكردن و چارەسەركردنی داتاو زانیارییەكان فەراهام دەكات، و هەروەها گەڕاندنەوەی ئەو داتاو زانیارییانە لەكاتی پێویستدا، پاشان بەستنەوەی ئەو داتاوزانیارییانە بە ئامێری گەیاندنەوە و گواستنەوەی بۆ هەر شوێنێك لەسەرانسەری دونیادا[٣].

٤-گەشتیار (Tourist)

ئەوكەسەیە كەشوێنی هەمیشەیی خۆی جێدەهێڵێت، بۆماوەیەك كەمتر نەبێت لە (٢٤) كاتژێرو زیاتریش نەبێت لە ساڵێكی تەواو، كە ماوەیەكی دووری دەبڕێت بەمەبەستی دابینكردنی حەزوو ئارەزووەكانی كەپەیوەندییان نییە بە بەدەستهێنانی دەستكەوتێكی ماددییەوە[١].

بەشی دووەم: ئامرازەكانی گەیاندن و تەكنەلۆژیای زانیاری و كاریگەرییان

ئەو گۆڕانكاریە تەكنۆلۆژی و پێشكەوتنەی كە لە ئامرازەكانی گەیاندن و تەكنەلۆژیای زانیارییەكاندا ڕوویانداوە شێوازی تازەی مامەڵەكردنیان سەپاندووە، لەپێشەوەی هەموو ئەوانەش خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییە ئەلیكترۆنییەكانن كە لەكاتی ئێستادا بوونەتە پێویستیەكی ئەوتۆ كە هیچ چالاكیەكی بواری گەشتوگوزاری ناتوانێ فەرامۆشیان بكا. قسەكردن لەسەر ئەم خزمەتگوزاریانە بوویتە بابەخی ژمارەیەكی زۆر لە توێژینەوە یاسایی و گەشتوزاریەكان، وەكو هەوڵێك بۆ دانانی چوارچێوەیەكی یاسایی و ڕێكخستن بۆی.

---

[١] http://www.investorwords.com/1637/e_commerce.html

[٢] هند محمد حامد، التجارة الالكترونية في المجال السياحي ، النسخة الالكترونية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص‌ص ١٥١و ١٥٣ .

[٣] سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص١٠٨ .

[١] لوقمان وسو عومەر: بنەماكانی جوگرافیای گەشتوگوزار بەپراكتیزەكردن لەقەزای كۆیە، چاپخانەی شەهاب، لەبڵاوكراوەكانی سەنتەری لێكۆڵینەوەو پەخشی كۆیە، كۆیە، ٢٠٠٩، ل٢٣.

بۆ خستنەڕووی ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و کاریگەرییان لەسەر کەرتی گەشتوگوزار, ئاماژە بە چەند بابەتێك دەکەین:

یەکەم: چەمك و پێناسەی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی

چەمکی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بریتییە لەو چەمکە نوێیانە لەزانستی گەشتوگوزاردا کە بەتوندی تێکەڵی چەمکی بازرگانیی ئەلیکترۆنی دەبێ. توێژەر توانیویەتی ژمارەیەك لەو پێناسانەی کە بۆ چەمکی گەشتوگوزاریی ئەلیکترۆنی دەکرێ بدۆزێتەوە، لەهەموویان گرنگتر ئەوەیانە کە ئاماژە بۆ "بەکارهێنانی کارکردنە ئەلیکترۆنییەکان دەکا لەبواری گەشتکردن و گەشتوگوزاردا لەگەڵ بەکارهێنانی تەکنیکەکانی ئینتەرنێت لەپێناو چوستکردنی هاوردەکاری گەشتوگوزاری و گەیشتن بەو ئاسانکاریانەی کە بۆ بەکاربەرە گەشتیارکەرەکان کاریگەرترن"[٢].

هەروەها بریتیە لە "شێوازێکی گەشتوگوزار کە هەندێك لە راییکردنی کارەکانی تێدا دەکرێ لەنێوان دەزگایەکی گەشتیارکار و یەکێکی دیکەدا یان لەنێوان دەزگایەکی گەشتوگوزار و بەکاربەر (گەشتیار) لە رێگەی بەکارهێنانی تەکنۆلۆجیای زانیاری و پەیوەندیەکان و بەشێوەیەك کە نیشاندانی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزاریەکان لە رێگەی تۆڕی زانیاریی نێودەوڵەتیەوە (ئینتەرنێت) بۆ ویستوخواستەکانی گشت گەشتیارەکان لەوانەی کە دەیانەوێ ئەو خزمەتگوزارییە گەشتوگوزاریەی کە لەناو تۆڕی ئینتەرنێتدا پێشکەشیان دەکرێ قبووڵ بکەن"[٣].

ئەوەی لەو پێناسانەدا تێبینیدەکرێ ئەوەیە، کە بایەخێکی زۆر بەو پێشکەوتنە تەکنۆلۆجیاییە دەدەن، کە لە تۆڕی زانیاریی نێودەوڵەتی بەرپا بووە و ئەو کاریگەریانەی کە لەسەر شێوازەکانی گەشتوگوزارە جیاوازەکاندا هەیە بەجۆرێك کە دەتوانرێ ناوی لێبنرێ، بەوەی کە "ئەلیکترۆنییە" هەڵبەتە مەبەست لە شێوازە گەشتوگوزاریەکەیە. ئەگەر بەکارهێنانی تەکنیکە نوێیەکانی تێدا بەکار بهێنرێ لەنیشاندانی بەرهەمەکان و پێشکەشکردنیان بەگەشتیاران لەسەر تۆڕی ئینتەرنێتدا. ئەمەش هەموو ئەو کارە گەشتوگوزارییە شێوەزانراوانە دەگرێتەوە هەر لە نیشاندانی بەرنامەکانی گەشتکردن و جێگرتن لە گەشتە گەشتوگوزاریەکان و رێکخستنیان لە رێگەی ئینتەرنێتەوە و ئەو خزمەتگوزاریانەی کە دوای دەستکەوتنی بەرهەمەکە پێویستن.

گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی پەیوەندیەکی توندی بە چەمکی بازرگانی ئەلیکترۆنییەوە هەیە کە پێناسەکەی بەپێی جیاوازی ئەو تێڕوانینە تەسك و فراوانە دەگۆڕێ کە پێیەوە سەیر دەکرێ. پێناسەی تەسکی بازرگانیی ئەلیکترۆنی تەنیا بۆ کردارەکانی هێنان و بردنی کەلوپەل و خزمەتگوزارییەکانە لە رێگەی هۆیەکی ئەلیکترۆنی یان پێناوێکی ئەلیکترۆنییەوە. ئەمەش ئەو مانایەیە کە پرۆژە یاساییەکەی میسر بۆ بازرگانیی ئەلیکترۆنی پشتی پێ بەستووە هەروەك لە گۆڤاری (ئەهرام)ی ئابووریدا لەساڵی ٢٠٠١ بڵاوکراوەتەوە. لەکاتێکدا رێکخراوی بازرگانیی جیهانی بەوە

---

[٢] یوسف محمد وردانی, کیفیة تنظیم السیاحة الالکترونیة و مردودها علی صناعة السیاحة, ٢٠٠٨, نقلا عن الموقع الالکتروني: https://historicalcities.wordpress.com/2009/03/18

[٣] د.عبدالله بن سلیمان العمار: السیاحة الالکترونیة, الجزیرة للصحافة والطباعة والنشر, نقلا عن الموقع الالکتروني: http://www.al-jazirah.com/2009/20090816/ar7.htm

پێناسەی دەکا کە "چالاکیی بەرهەمهێنان و خزمەتگوزاری و دابەشکردن و ناردنە بازاڕ یان دانەدەستی کڕیارە لە ڕێگەی پێناوە ئەلیکترۆنییەکاندا"[1].

بەم مانا فراوانەی بازرگانیی ئەلیکترۆنی پێنج جۆرە چالاکیی دەبێ، کە پەیوەستن بە مامەڵە بازرگانییەکان کە بریتیین لە ڕێکلامکردن بۆ کەلوپەلەکە و ئەو خزمەتگوزاریانەی کە لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە نیشان دەدرێن لەناو ئەم شوێن و کۆگا گریمانەییانەی ناو ئینتەرنێت، لەگەڵ دانی نرخەکان بەپارە لە ڕێگەی هۆیەکانی پارەدانی ئەلیکترۆنییەوە و کردارەکانی دابەشکردن و گەیاندنی کەلوپەل و خزمەتگوزاری و بەدواداچوونی کارەکان، چ لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە بێ یان لەڕێگە ئاساییەکانی دیکەوە[2]. ئەم پێناسەیە وا لە بازرگانیی ئەلیکترۆنی دەکا بەجۆرێك فراوان بێ کە هەر زانیاری یان خزمەتگوزارییەك بگرێتەوە کە کۆمپانیایەك پێشکەشی یەکێکی دیکەی دەکا یان دەیداتە بەکاربەر لە ڕێی ئینتەرنێتەوە یان لەهەر ڕێگەیەکی دیکەی پەیوەندیی ئەلیکترۆنی، هەر لەو زانیاریانەی پێش کڕینەوە بگرە تا کۆتایی بە خزمەتگوزارییەکانی دوای فرۆشتن دەهێنرێ. لەکاتێکدا هەندێك وای دەبینن کە چەمکەکە فراوانترە و ئەوەش دەگرێتەوە کە "ڕاییکردنی جۆرەها کارە لە ڕێی تۆڕی زانیاریی نێودەوڵەتیەوە"[3]. ئەمەش مامەڵەکانی نێوان کۆمپانیاکان و بەکاربەران و ئەوانەی حکوومین دەگرێتەوە، ئەوجا لەنێوان دەستە حکوومیەکان بێ لەناو خۆیاندا یان لەنێوان ئەوان و کۆمپانیا تایبەتەکان لەسەر تۆڕی ئینتەرنێت.

گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بەشی گەورە لە قەبارەی بازرگانی ئەلیکترۆنی پێکدەهێنێ, کە تەنها لە ساڵی ٢٠١٠ داهاتی ئەم کەرتە لە جیهاندا ٨٩ملیار دۆلاری تێپەڕاند, لەساڵی ٢٠٠٩ تەنها لە فەرەنسا ڕێژەی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی گەیشتە ٥٥٪ لە کۆی قەبارەی بازرگانی ئەلیکترۆنی ئەو وڵاتەدا, ئەم ڕێژەیەش بەردەوام لە بەرزبوونەوەدایە. ڕێکخراوی عەرەبی بۆ گەشتوگوزار لەڕاپۆرتی خۆیدا ڕونیکردۆتەوە ٤٠٪ی کۆی گشتی ژمارەی گەشتیارانی جیهان ٩٣٨ملیۆن گەشتیار خزمەتگوزارییە گەشتیارییە ئەلیکترۆنییەکانیان بەکارهێناوە, چ بۆ پرسیارکردن و دەستکەوتنی زانیاری, یاخود بۆ کڕین و شوێنگرتن(حجز) و گەشت, ژمارەی ئەو کەسانەی کە سەردانی وێبسایتە جیهانییەکانی وەکو www.expedia.com دەکەن ٥٠ملیۆن سەردانکەرە و هی www.orbitz.comیش ٣٥ملیۆن سەردانکەرە[1].

خشتەی (١)

گەشەسەندنی گەشتوگوزاری نێودەوڵەتی لەماوەی ساڵانی ١٩٥٠–٢٠٢٠[2]

ساڵەکان	ژمارەی گەشتیار (بەهەزار)	داهات (بەملیۆن دۆلار)
١٩٥٠	٢٥,٢٨٢	٢,١٠٠
١٩٦٠	٦٩,٣٢٠	٦,٨٦٧

[1] أحمد حمد الله السمان: التجارة الالكترونية وتنمية الصادرات، سلسلة أوراق اقتصادية (جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، العدد٢٤، فبراير ٢٠٠٥)، ص٧–٩.

[2] عبدالله فرغلي على موسا, تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والالكتروني, دار الفكرالعربي، القاهرة, ٢٠٠٧, ص٢٨.

[3] فريد النجار ، وليد النجار وآخرون, وسائل المدفوعات الالكترونية– التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة, الدارالجامعية, ٢٠٠٦, ص٤٧.

[1] د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي, دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة, مجلة الباحث, عدد٠٧/٢٠٠٩–٢٠١٠, ص٢٧٦.

[2] لوقمان وسو عومەر: س.پ، ل١٧.

١٧,٩٠٠	١٦٥,٧٨٧	١٩٧٠
١٠٣,٥٣٥	٢٨٧,٧٨٧	١٩٨٠
٢٦٣,٣٥٧	٤٥٧,٣٠٦	١٩٩٠
٤٧٥,٢٧٧	٦٩٨,٧٩٣	٢٠٠٠
٥١٤,٠٠٠	٧٠٣,٠٠٠	٢٠٠٣
٢٠٠٠,٠٠٠	١,٥٦١,١٠٠	٢٠٢٠

گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی کاریگەری زۆری کردۆتە سەر گەشەسەندنی گەشتوگوازری نێودەوڵەتی, هەروەك لە خشتەی (١)دا هاتووە، کە ژمارەی گەشتیاران لە ٢٥ملیۆن گەشتیارەوە لە ساڵی ١٩٥٠ زیادی کردووە بۆ ٧٠٣ملیۆن گەشتیار لە ساڵی ٢٠٠٣دا و چاوەڕێش دەکرێت کە ئەم ڕێژەیە بەرز بێتەوە بۆ ١,٥٦ملیار گەشتیار لە ساڵی ٢٠٢٠دا بەگوێرەی لێکۆڵینەوەی ڕیکخراوی گەشتوگوازری جیهانی. واتە ژمارەی گەشتیاران لەماوەی ساڵەکانی ١٩٥٠-٢٠٠٣دا زیاتر لە ٢٨ئەوەندەی خۆی زیادی کردووە، هەروەها بەبۆچوونی هەمان ڕێکخراو چاوەڕوان دەکرێت کە تا ساڵی ٢٠٢٠ زیاتر لە ٦٢هێندەی خۆی زیاد بکات. هەروەها داهاتی نێودەوڵەتی بواری گەشتوگوزاریش لەنێوان ساڵانی ١٩٥٠-٢٠٠٣ لە ٢,١ملیار دۆلارەوە گەیشتووەتە ٥١٤ ملیار دۆلار واتە ٢٤٤جار هێندەی خۆی زیادی کردووە، لەماوەی نزیکەی نیوسەدەداو چاوەڕێش دەکرێت بگاتە ٢٠٠٠بلیۆن دۆلار لە ساڵی ٢٠٢٠ بەگوێرەی پێشبینییەکانی (WTO) واتە ٩٥٢جار هێندەی خۆی زیاد بکات.

دووەم: گرنگیی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی و کاریگەریی لەسەر ئابووری نەتەوەیی

گرنگیی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لەو سوودە گەورەیەوە سەرچاوە دەگرێ کە فەراهەمی دەکا، چ بۆ پێشکەشکارانی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکان بێ یان بۆ گەشتیاران خۆیان. لەوەش کە بەشداری دەکا لە بازدان بەسەر ئەو بەربەستە کلاسیکیانەی کە مامەڵە گەشتوگوزاریە ئاساییەکان هەیانە، لەگرنگترین سوودەکانی:

١- پێشکەشکردنی ئەو زانیاریانە ئاسان دەکا کە پیشەسازیی گەشتوگوزاری پشتیان پێ دەبەستێ چونکە خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکان بەوە دەناسرێنەوە کە بەرهەمێکن لە زانیارییەکانیاندا بەشێوەیەکی گەورە جیاوازن و باشی و خراپییەکانیان تەنیا بە تاقیکردنەوە دەزانرێن و بەشێوەیەکی بنەڕەتی پشت بەمتمانەی گەشتیار دەبەستێ لە باشی خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکانی کە کۆمپانیا و دەزگا گەشتیارییەکان پێشکەشی دەکەن[1]. لێرەدا بەکاربەری گەشتیار دەتوانێ هەموو داتاکان و زانیارییەکانی کە پێویستیەتی دەربارەی بەرهەمێکی گەشتیاری لە ڕێی تۆڕی ئینتەرنێتەوە دەستی بکەوێ. ئەو زانیاریانەش کاتی فڕینی فڕۆکە نرخی بلیت و هۆتێل و بەرنامە گەشتیارییەکان و شوێنەکانی بەکرێگرتنی ئوتومبێل و ...هتد دەگرێتەوە. ئەمە یارمەتیدەرە لە دابینکردنی حەزەکانی گەشتیار و قایلکردنی بەپێداویستیە بنەڕەتیەکانی، ئەوەش لە ڕێی ڕەخساندنی بوار بۆ گەشتیار تا بەراورد لەنێوان شوێنە گەشتیارییە جیاوازەکان بکا و گونجاوترینیان هەڵبژێرێ، بەبێ ئەوەی پێویستی بەوە بێ کە لەشوێنێکەوە بچێتە شوێنێکی دیکە. تۆڕی ئینتەرنێتیش ئەمە دابین دەکا لە ڕێی زۆر جۆرە شێوازێك کە زانیارییە

[1] أحمد حمد الله السمان: م.س، ص١١.

ورده نووسراو و وێنەگیراوەکان دەگرێتەوە کە گەشتیار دەتوانێ لە ڕێگەیانەوە بەخۆی سەردانی شوێنەکە بکا یان لاپەڕەی بەرهەمەکە هەڵداتەوە یان تەنانەت گەشتیار دەتوانێ ئەو بەرنامە گەشتیارییە داڕێژێ کە خۆی دەیەوێ، بەبێ ئەوەی خۆی بە بەرنامەیەکی پێشتر داڕێژراو ببەستێتەوە و بەپێی ئەو توانا داراییەی کە دەتوانێ خەرجی بکا.

٢- کەمکردنەوەی خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکانی کە پێشکەش دەکرێن[٢]. بەوەش بەرهەمە گەشتیارییەکە دەبێتە جێی بەراوردکردن لەبەر کەمی نرخ. بەکارهێنانی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی دەتوانێ تێچوونەکانی بەبازاڕکردنی گەشتیاری و بەرهەمهێنان کەم بکاتەوە (پەیوەندیکردن لەنێوان بەرهەمهێنی خزمەتگوزاریی گەشتیاری و پێناوەکە ئاسان و خێراتر دەکا). هەروەها تێچوونەکانی دابەشکردن (کرداری ئەنجامدانی گرێبەست لەگەڵ توێژێکی گەورە لە ئامانجکراوان) ئاسان دەکا. سەرباری بچووککردنەوەی قەبارەی کارکەران. بۆ نموونە گەشتیار دەتوانێ بلیتی فرۆکە یان پسوولەی گۆڕینەوەی تایبەتی بۆ گرتنی هوتێلەکان لە ڕێی پۆستەی ئەلیکترۆنییەوە بەدەست بێنێ.

٣- بەئاسانی بەرهەمی گەشتیاری پەرەپێدەدرێ و چالاکیی گەشتیاری تازەتر پەیدا دەبێ کە بۆ توێژە جیاوازەکانی گەشتیاران دەگونجێ. ئەویش لە ڕێی ڕاپرسی کە دەتوانی لێیەوە حەزە نوێیەکان و خزمەتگوزارییە بنەڕەتیەکان و تەواوکەرەکانی کە گەشتیاران پێیان دەوێ بزانی.

٤- توانای ڕکابەری لەناو دەزگا گەشتیارییەکان زیاتر دەبێ. ئەوەش یارمەتیدەرە لە زیادکردنی فرۆشتن و دەستکەوت و قازانجەکاندا بەشێوەیەك کە کاردانەوەی دەبێ لەسەر ئەو بەهایانەی کە دەخرێنە سەر کەرتی گەشتیاری لەبەرهەمهێنانی گشتیی ناوخۆدا.

٥- بڵاوبوونەوەی بەکارهێنانی گەشتیاریی ئەلیکترۆنی بەڵگەیە بۆ پێشکەوتنی ژێرخانی تەکنۆلۆژی و خزمەتگوزارییە ئەلیکترۆنییەکان لەو وڵاتەدا بەوەی کە هاوبەشی دەکا - لەگەڵ هۆکاری دیکەدا- لە زیادبوونی وەبەرهێنانە بیانییەکان و ژێرخانی کارە حکوومیەکانیش باوەڕپێکراوتر دەبن لە ڕاپۆرتە نێودەوڵەتیەکاندا.

کەواتە بایەخی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لەگەڵ زیادبوونی گرنگیدان بە بازرگانیی ئەلیکترۆنی زۆرتر دەبێ چونکە دوای ئەوەی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی پێشان بەبڕی ٧٪ بەشداری بازرگانیی ئەلیکترۆنیی دەکرد لەساڵی ٢٠٠٢ دا بۆ ٣٥٪ بەرزبۆوە. هەندێك تۆژینەوە ئەوانەیان نیشان داوە کە[١]:

أ. زیاتر لە ٦٤ ملیۆن هاوڵاتی ئەمریکایی لەساڵی ٢٠٠٣ دا ئینتەرنێتیان بەکارهێناوە بۆ گەڕان بەدوای زانیاریی تایبەت بەشوێنی گەشتیاریی جیاواز و نرخ و بەرنامە گەشتیارییەکان، کە ٦٦٪ لەوانە لە ڕێی ئینتەرنێتەوە شوێنیان گرتووە. لەساڵی ٢٠٠٥ دا فرۆشتنەکانی ئینتەرنێتی بازاڕی گەشتکردن بە ڕێژەی ٣٠٪ لە ئەمریکا زیادی کردووە.

ب. لە وڵاتانی یەکێتیی ئەورووپا لەساڵی ٢٠٠٣ دا فرۆشتنەکانی گەشتکردن بەشێوەیەك زۆربوو کە گەیشتە ١٤ملیار دۆلار.

ج. بەپێی کۆمیسیۆنی ئەورووپی لەساڵی ٢٠٠٣ دا ٨٠٪ی هوتێلەکان وێبسایتی ئەلیکترۆنی تایبەتی خۆیان هەبووە. لەکاتێکدا لەوڵاتی نەمسا ٩٠٪ی هوتێلەکان وێبسایتی ئەلیکترۆنیان هەیە کە ٦٣٪ خزمەتگوزاری فرۆشتن لە ڕێی ئینتەرنێتەوە پێشکەش دەکەن و داواکاریی جێگرتن لەناویاندا دەگاتە ٧٣٪.

---

[٢] احمد حمدالله السمان: م.س، ص١٢ .

[١] أحمد غاوي: السياحة الإلكترونية تسهم في تخفيض تكاليف الرحلات السياحية, نقلا عن الموقع: www.alriyadh.com/400230

د. قەبارەی فرۆشتنە گەشتیارییەکان لە ڕێی بازرگانیی ئەلیکترۆنییەوە لەساڵی ٢٠٠٦ دا گەیشتە ٦٣ملیار دۆلار کە ٢٠ملیاری لەئەوروپا بوو[٢].

سێیەم: پێداویستیە گشتییەکان بۆ پراکتیزەکردنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی

گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی پێویستیی بە زۆر شت هەیە بۆ ئەوەی پراکتیزە بکرێ، بەتایبەتیش لە وڵاتانی ڕۆژهەڵاتی ناوەڕاست. ئەو پێداویستیانەش پەیوەست نین بە ژێرخانە گەشتیارییەکەی کە هەیەتی، بەڵکو لەوە تێدەپەرێ بۆ ئەوەی چوارچێوەی دامەزراوەیی و ڕێکخستنەکانی بگرێتەوە کە کارەکان ڕێکدەخا لەگەڵ ژێرخانی یاسادانان لەبواری بازرگانیی ئەلیکترۆنی و پێشکەوتن لە ژێرخانی تەکنۆلۆجیای زانیارییەکان[١]. لەکۆتاییشدا ئەو ژێرخانە رۆشنبیریەی کە یارمەتی وەرگرتنی تاك و کۆمەڵ دەدا بۆ بیرۆکەی بازرگانیی ئەلیکترۆنی بەگشتی.

١- بوونی چوارچێوەیەکی دامەزراوەیی و ڕێکخراو: ئەم لایەنە پەیوەستە بە گرنگی بوونی هەماهەنگی لەنێوان دامەزراوە حکوومیەکان لەناو خۆیاندا. هەروەها بەشداری لەگەڵ کەرتی تایبەت و کۆمەڵگەی مەدەنی لە ڕێی نیشاندانی ئەو سوودانەی کە بۆ هەمووان دەگەڕێتەوە بەهۆی پیادەکردنی سیستەمەکانی بازرگانیی ئەلیکترۆنی لەبواری چالاکیەکانی گەشتیاریدا. بوونی گفتوگۆیەکی بنیاتنەر لەنێوان دامەزراوەکاندا یارمەتی دروستبوونی ژینگەیەکی دروست و گونجاو دەدا بۆ جێبەجێکردنی پڕۆژەکان[٢]. دەکرێ وەزارەتی گەشتوگوزار و دەستە پەیوەستەکان بەنوێنەرایەتی حکوومەت یارمەتیی ماددیی کۆمپانیا و ئاژانسە گەشتیارییە جیاوازەکان بدەن لەپێناو بەکارهێنانی (ئەپڵیکەیشنەکانی) ئینتەرنێت لەبواری کارکردنیاندا لەگەڵ فەراهەمکردنی داتابەیسی ورد لەسەر شوێنە گەشتیاری و بەرهەمەکانی و یارمەتیدانی سایتە ئەلیکترۆنییەکانی تایبەت بەو پیشەسازیە. کۆمپانیا دیارەکانی کەرتی تایبەت بەو شارەزاییەی کە هەیانە لەتەکنۆلۆجیای زانیاری و بەبازاڕکردن و بازرگانی ئەلیکترۆنی دەتوانن ئامۆژگاری و ڕاوێژ پێشکەشی ناوەندی بڕیاردان بکەن.

ئەرکە دامەزراوەیی و ڕێخستنیەکان لەئاستی ناوەخۆ دەچنە دەرێ و هەردوو چوارچێوەی ناوچەیی و نێودەوڵەتی دەگرنەوە، وەك لە بەشی سێیەمی ئەم توێژینەوەیە ئاماژەی پێدەدەین.

٢- بوونی چوارچێوەیەکی یاسایی دیارکراو لەسەر ئاستەکانی نێودەوڵەتی و ناوخۆدا: گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بە بەشێك لە بازرگانیی نێودەوڵەتی دادەنرێ کە لێی جیاناکرێتەوە و لەچوارچێوەی "ڕێکەوتنی گشتی بۆ ڕزگارکردنی بازرگانی لەخزمەتگوزاری"ی ڕێکخراوی بازرگانی جیهانی کار دەکا. ئەوەش وای لەزۆربەی وڵاتە عەرەبیەکان کردووە کە ناوی خزمەتگوزارییە گەشتیاریەکانیان لەناو ئەو خشتەی پابەندبوونانەدا تۆمار بکەن کە پاشکۆی ڕێکەوتنی گشتیی ڕزگارکردنی بازرگانییە لە خزمەتگوزارییەکان. ئەوەش بەمەبەستی ڕزگارکردنێکی پلەبەپلە بۆ کەرتی گەشتیاری لەپێناو دابینکردنی ئەو ئامانجانەی گەشەپێدان کە ویستراوە و بۆ ئەوەش کە وەبەرهێنانی بیانی بۆ خۆیان ڕاکێشن[٣]. بەم پێیە ڕێکەوتنی گشتی بۆ ڕزگارکردنی بازرگانی لەخزمەتگوزاریدا بریتییە لە سەرەتایەك بۆ

---

[٢] منى زكريا محمد عبد الفتاح: أسرار السياحة الإلكترونية, نقلا عن الموقع: www.masress.com/october/109844

[١] د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي: م.س, ص٢٧٧.

[٢] أ.د.منيرحجاب: الاعلام السياحي، دارالفجر للنشروالتوزيع،ط٢،القاهرة،٢٠٠٣، ص٤٧.

[٣] د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي: م.س،ص٢٧٨.

گەڕان بەدوای پێداویستیە یاساییەكان بۆ ئەوەی گەشتیاری بەشێوەیەكی گشتی و گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنی بەتایبەتی چالاك بكرێ.

٣- پێشكەوتن لەبواری ژێرخانی تەكنۆلۆجیای زانیارییەكان: ئەم پێداویستیانە پەیوەندییان بەباری ئەو ژێرخانە تەكنیكییە و چۆنیەتی پەرەپێدان و وەبەرهێنانەی كە لەبواری گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنیدا هەیە و ئەمانە دەگرێتەوە[١]:

أ. ژێرخانی بنەڕەتی پەرەپێبدرێ بۆ هۆیەكانی پەیوەندی و زانیارییە نوێیەكان بۆ ڕێگەخۆشكردنێكی فراوان بۆ پەیوەندیكردن بەخزمەتگوزارییەكانی ئینتەرنێت چ لەوڵاتی گەشتوگوزار بەرهەمهێن بێ یان لەو وڵاتانەی كە ئامانجی بەبازاڕكردنی گەشتیارین.

ب. هاندانی ناوبەندی ئەلیكترۆنی (Electronic Intermediary) لەكەرتی گەشتیاری ئەوەش لە ڕێی كاركردن بۆ هاندانی دامەزراندنی تۆڕێك لە وێبسایتە ئەلیكترۆنییەكان بەشێوەیەكی هاوشان لەگەڵ هەموو كرێكارەكانی كەرتی گەشتیاری چ لەبواری هوتێلكردن و هێڵی فرۆكەوانی بێ یان لەگەڵ ئاژانسەكانی گەشت و ڕێبەرە گەشتیارییەكان و هیدیكە لەكەرتەكانی كاری گەشتیاری. ئەمەش بەهاوكاری لەگەڵ ناوبەندە كلاسیكییەكان لەبواری گەشتوگوزاری، چونكە هەریەكەیان تەواوكاری ئەویدیكەن.

ج. گەیشتن بە شێوازی تازە لە دامەزراو و دەستەی تایبەت بەچالاككردنی گەشتیاری، لەوانەی كە لەكاركردندا پشت بەوێبسایتە ئەلیكترۆنییە پێشكەوتووەكانی تۆڕی ئینتەرنێت دەبەستن و فەراهەمكردنی پاڵپشتی تەكنیكی و زانیاری بۆ ئەو وێبسایتانە. پێویستە ئەو وێبسایتانە بەپێی پێوەری جیهانیی ناسراو دابندرێن بۆ ئەوەی بتوانن ركابەری وێبسایتە گەشتیارییەكانی دەوڵەتانی دیكە بكەن.

٤- بوونی كەمترین ئاست لەبەكارهێنانی بازرگانیی ئەلیكترۆنی لە مامەڵە جیاوازەكاندا: ئەوەش بەكارهێنانی ئەپلیكەیشنەكانی ئینتەرنێت و بازرگانیی ئەلیكترۆنی دەگرێتەوە لەبوارەكانی پەیوەست بە گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنی، وەك: بلیت و خزمەتگوزاری فرۆكەوانی و ئوتێل و كۆمپانیای گواستنەوە و چێشتخانە گەشتیارییەكان. ئەمەش پەیوەندی بە بەكارهێنانی سیستەمی گرتنی بەئامێر لەڕێی ئینتەرنێتەوە لەشوێنگرتن و كڕینی بلیتی فرۆكە و ژووری هوتێل و دابینكردنی خزمەتگوزاریی ئەلیكترۆنی، چ لەكاتی گەشتكردن بێ لەناو فرۆكە یان لەكاتی مانەوەی گەشتیار لەهوتێل[٢]. بۆ نموونە، جێگرتن و كڕینی بلیتی فرۆكە بەئینتەرنێت ئازادییەكی زیاتر بۆ گەشتیار دابین دەكا لەدیاریكردنی هێڵی ڕێكردنی كە خۆی دەیەوێ و شوێنی دانیشتن و جۆری ژەمەخواردنەكانی كە دەستی دەكەوێ. هەروەها هەندێك كۆمپانیای فرۆكەوانیی گەورە توانای گۆڕینی گرتن و هێڵی ڕۆیشتن لە بلیتی ئەلیكترۆنی دەڕەخسێنێ یان تەنانەت فرۆشتنیشی بۆ هیدیكە لەماوەی تەنیا ٢٤ كاتژمێر لەڕێكەوتی گەشتكردن دەڕەخسێنێ.

٥- بوونی ژینگەیەكی ڕۆشنبیریی پاڵپشت: زۆر پێویستە بۆ سەپاندنی گەشتوگوزاری ئەلیكترۆنی و ئەو مامەڵەیەی كە پێیەوە بەندە وەكو سەپاندنی حكومەتی ئەلیكترۆنی, كە ژینگەیەكی ڕۆشنبیری ئامادەكراو هەبێ بۆ ئەمجۆرە مامەڵە كردنانە. لەبەرەوپێشچوونی بەرنامەكانی گەشتوگوزاریی ئەلیكترۆنی دەوەشێتەوە كە زیان بە دەستە حكوومی و تایبەتیەكان بگەیەنێ كە تێیاندا فەرمانبەرانی ئێستا بەرەنگاری شێوازە نوێیەكانی كاركردن و

[١] شريف درويش اللبان, تكنولوجيا الاتصال: المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية, الدار المصرية اللبنانية, القاهرة, ٢٠٠٠, ص١٠٢.

[٢] فريد النجار ، وليد النجار وآخرون: م.س, ص٦٣.

بەئامێرکردنی خزمەتگوزارییە پێشکەشکراوەکان دەبنەوە، وەکو ئەنجامێکی چاوەڕوانکراو بۆ نەبوونی زانیاری و شارەزاییە پێویستیەکان بۆ بازاڕی کار یان بەهۆی رێکارە رۆتینی و بیرۆکراتیە رێگرەکانەوە کە فەرمانبەرانی خزمەتگوزاری گشتی رۆڵی گرنگی تێدا دەگێڕن[1]. ئەمە وامان لێدەکا بڵێین دروستکردنی ستراتیجیەتێکی نوێ بۆ ئەو پێناوە کلاسیکیانە پێویستە دابندرێ بۆ ئەوەی ئامادەیان بکا بۆ شوێنکەوتنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی، ئەوەش لەرێی راهێنانێکی بەبەرنامە کە ئامانجی هۆشیارکردنەوە بێ بەو بازرگانییە ئەلیکترۆنییە و ئەو گەشتوگوزارەی کە پێیەوە بەندە و شارەزایی پێویستیان بۆ فەراهەم بکرێ.

بۆ ئەوەی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی پراکتیکییانە بەرجەستە بێت, پێویستی بە چوار قۆناغی سەرەکی هەیە بۆ دروستکردنی بنچینە و ناوەرۆکی دیجیتاڵییانە کە ئەمانەن[2]:

أ.کۆکردنەوەی داتاو و پێدراوە گەشتیارییەکان (خواست و خستنەڕوو, نرخ, نەخشەکان, راپۆرتەکان,...هتد).

ب. بەدیجیتاڵکردن و بە ئەلیکترۆنی کردنی داتا و پێدراوە کۆکراوەکان بە بەکارهێنانی هۆکارو ئامرازە تەکنەلۆژییە جۆراوجۆرەکان.

ج. بڵاوکردنەوەو خستنەڕووی زانیارییە کۆکراوەکان, بەشێوەی ئەلیکترۆنی و لەرێگای وێبسایت و هۆکارە فرەژانرەئەلیکترۆنییەکان(Multimedia) و بە زیاتر لە زمانێك.

د.فەراهام کردن و پێدانی تۆڕی ئینتەرنێت بە دەستە و بریکارەکان و دامەزراوە گەشتوگوزارییەکان و میوانخانەکان, بەجۆرێك کە خێرایی هێڵی ئینتەرنێتەکە و برەکەی پەسەند و گونجاو بێت بۆیان.

لەگەڵ ئەمانەشدا پێویستە دەستەیەکی نیشتمانی هەبێ سەرپەرشتی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بکات لەڕێگەی دەروازەیەکی ئەلیکترۆنی وەهاوە کە بتوانێ هەموو بەرهەم و خزمەتگوزارییە گەشتیارییانەی کە پەیوەندی ڕاستەوخۆ یان ناڕاستەوخۆی پێیانەوە هەبێت وەکو(بانکەکان, گواستنەوە و گەیاندنی وشکانی و ئاسمانی).

چوارەم: پاڵنەرەکانی بەکارهێنانی تەکنەلۆژیای زانیاری و گەیاندن لە کەرتی گەشتوگوزاردا

کاتێك دەتوانین بڵێین خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکان لەڕووی چۆنایەتییەوە زۆرباش و گونجاون کە ئامرازەکانی تەکنەلۆژیا لە هەموو بوارە جیاوازەکانی گەشتوگوزاردا تەوزیف کرابێت و بەگەڕخرابێ, واتە لە پلاندانان و گەشەپێدان و بەبازاڕکردن و شوێنگرتن(حجز) و گرێبەست و پاکتاوکردنی دارایی...هتد[1]. رێکخراوی گەشتوگوزاری جیهانی, وولاتان و دەستەو دامەزراوەکانی لە گرنگی بەکارهێنانی ئامرازەکانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە کەرتی گەشتوگوزاردا ئاگادارکردۆتەوە بەوپێیەی کە ئەم ئامرازانە بوونەتە بەردی بناغەی پێشخستن و بوژاندنەوەی گەشتوگوازار. ئەمە بەو مانایە نا تەنها بژاردەیەکی گرنگ بێ بۆ ئەوانەی کە لەکەرتەکەدا کاردەکەن, بەڵکو "حەتمیەتێکە" بارودۆخی ئێستای ئابووری دەیسەپێنێت بۆ پێشخستن و بوژاندنەوەی کەرتی گەشتوگوزار.

---

[1] د.محمد البنا: إقتصاديات السياحة والفندقة, الدارالجامعية, الاسكندرية, مصر, ٢٠٠٩, ص٩٧-٩٨.

[2] صناعة المحتوى الرقمي على إعداد المنتجات والخدمات الرقمية وتصميمها و ادراتها وتوزيعها, النسخة الالكترونية, نقلا عن الموقع: http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/E_ESCWA_ICTD_12_TP-4.pdf

[1] د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي: م.س, ص٢٨٠.

هیچ کاتێك گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی نابێتە ڕکابەری گەشتوگوزاری باو(السياحة التقليدية), بەڵکو گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی تەواوکەر و یارمەتیدەر و پێویستیشە بۆ بەرەوپێش بردنی کەرتی گەشتوگوزار, ئەم پەیوەندییە تەواوکارییەش لەم خاڵانەی خوارەوە دێتە ئاراوە[٢]:

١- خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکان بەهەمووجۆرەکانییەوە پشت دەبەستێ بە زانیارییە گەشتوگوزارییەکان. ئەو زانیارییانەش زۆر جیاواز و بڵاون و پێوانەکردنی چۆنییەتی زانیارییەکان کارێکی سەختە. بۆیە ئینتەرنێت بەناوەندێکی گونجاو دادەنرێت کە لە ڕێگای سەردانە گریمانەکان بۆ خزمەتگوزاری گەشتوگوزاری ئاستی ئەم (تباين)ـە کەمدەبێتەوە بەجۆرێك کە سەردانکەر دەتوانێت بەو پەڕی ئاسانی و خێرایی شوێنە گەشتیارییەکان بناسێ، لە ڕێگەی وێنەیەکی بینراوی خەیاڵاوی شوێنەکەو سەردانی کردن بەداتاو زانیارییە درێژەکانی تایبەت بەو ناوچە گەشتیارییەی کە دەیەوێت گەشتی بۆبکات، هەروەها بەو هۆیەوە گەشتیارەکە دەتوانێت پلان و پرۆگرامی گەشتەکەی دابڕێژێت و ئەو ناوچەیەش هەڵدەبژێرێت کە دەیەوێت گەشتی بۆبکات و کاتی سەردانەکانیشی بۆدیاری بکات تابتوانێت زۆرترین شت لە ڕواڵەت گەشتیارییەکەی ببینێ و پارەی تەقریبی خەرجیەکانیشی دیاری بکات.

٢- بەکارهێنانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن، دەبێتە هۆی دابەزینی خەرجی بەرهەمی خزمەتگوزارییە گەشتوگوزارییەکان، کەلەلایەك بەشداریدەکات لەبەرزکردنەوەی برەودانی گەشتیارییانە، لە لایەکی دیکەیشەوە تەکنەلۆژیاکە کاردەکات لە کەمکردنەوەی خەرجییەکان، بەتایبەتیش لەوانەی کە تایبەتن بە پەیوەندیکردن (پەیوەندی ڕاستەوخۆ بەناوەندەکان و گەشتیاران) و ئەوەشی کە تایبەتە بەدابەشکردن، چونکە داواکاری خزمەتگوزارییەکە بۆخۆی شوێنی دەکەوێت ، بەمەش خەرجی چاپکردنی چاپکراوەکان و بڵاوکراوە گەشتیارییەکان کەمدەبێتەوە، هەروەها ڕێژەی فەرمانبەر کەمدەکاتەوە و توانستی کرێکارانیش بەرزدەکاتەوە و ڕایدەهێنێ لەسەر بەکارهێنانی کۆمپیوتەرو ئینتەرنێت و پراکتیزەکردنی پرۆگرامە جۆراو جۆرەکان.

٣- بەکارهێنانی تەکنەلۆژیا بەشێوەی فراوان، دەبێتەهۆی بەدیارکەوتنی پێداویستیە شاراوەکان، ئەوانەی کە پێشتر نەبوون، ئەمەش پاڵنەرێکی گرنگە بۆ ئەو کەسانەی کە لەکەرتی گەشتوگوزار کاردەکەن, تاوەکو گەشە بەرهەمی گەشتیاری نوێ و جۆراوجۆر بدەن و تاوەکو توانای پڕکردنەوەی پێداویستییە شاراوەکانی گەشتیار دابین بکەن، هەروەها ئەم بەکارهێنانە فراوانەی تەکنەلۆژیا دەبێتە هۆی چاککردنی خزمەتگوزاری پێشکەشکراو و فراوانکردنی بنەمای خزمەتگوزاری میوانەکان، و بەرزکردنەوەی توانستی کێبرکێکردن لەنێوان دامەزراوە گەشتیارییەکان لەپێناوی ناساندنی لۆگۆ بازرگانییەکەی، کە ئەم کێبرکێیەش دواجار متمانەی گەشتیار دەبەخشێتە دامەزراوە گەشتیارییە سەرکەوتووەکان و ئەمەش بۆ خۆی ڕەنگدانەوەی ئەرێنی دەبێ لەسەرداهاتی گشتی کەرتی گەشتوگوزار.

[٢] د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي: م.س، ص٢٨١.

بەشی سێیەم: هەلومەرجەكانی پراكتیزەكردنی گەشتوگوازری ئەلیكترۆنی لە هەرێمی كوردستاندا

یەكەم: ڕەوشی كەرتی گەشتوگوزارو كەرتی تەكنەلۆژیای زانیاری لە كوردستاندا

هەرێمی كوردستان لەم چەند ساڵەی دواییدا پێشكەوتنێكی بەرچاوی بەخۆیەوە بینیووە, بەتایبەتی لە هەردوو كەرتی گەشتوگوزار و كەرتی تەكنەلۆژیای زانیارییدا. بەپێی ئامارەكانی دەستەی ئاماری هەرێمی كوردستان ژمارەی شوێنەگەشتیارییەكان (هۆتێل, مۆتێل, كۆمەڵگەی گەشتیاری) تاوەكو ساڵی ٢٠١٠زیاتر لە ٣١٥ شوێنی گەشتیارییە لە هەر سێ پارێزگای هەولێر و دهۆك و سلێمانی(*).

خشتەی (٢)

ژمارەی شوێنە گەشتیارییەكانی هەرێمی كوردستان بەپێی پارێزگا بۆ ساڵی ٢٠١٠

جۆری شوێنی گەشتیاری / پارێزگا	ئوتێل	ڕێژەی سەدی	شوقەیان مۆتێل	ڕێژەی سەدی	كۆمەڵگەی گەشتیاری	ڕێژەی سەدی
دهۆك	٧٨	٣٦,٤٤٪	٣٨	٤٩,٣٦٪	٠	٠٪
هەولێر	٧٢	٣٣,٦٤٪	١٦	٢٠,٧٧٪	٥	٢٠,٨٣٪
سلێمانی	٦٤	٢٩,٩٢٪	٢٣	٢٩,٨٧٪	١٩	٧٩,١٧٪
كۆی گشتی	٢١٤	١٠٠٪	٧٧	١٠٠٪	٢٤	١٠٠٪

لەخشتەی (٢) بۆمان ڕون دەبێتە كە ژمارەیەكی باش لە ئوتێل و مۆتێل و كۆمەڵگەی گەشتیاری لە هەرسێ پارێزگای دهۆك و هەولێر و سلێمانیدا هەیە. ئەم ڕێژەیەش لە شوێنە گەشتیارییەكان لەڕووی ژمارەوە بۆخۆی ئاماژەیەكی باشە كە كوردستان ژینگەیەكی لەباری هەیە لەڕووی لەخۆگرتنی ژمارەیەكی زۆر لەگەشتیار و دابینكردنی شوێنی حەوانەوە و مانەوە بۆیان, دروستكردنی شوێنەگەشتیارییەكانیش بەردەوام ڕوو لە زیادبوون و هەڵكشاندایە.

هەروەها بەپێی ئامارێكیتری دەستەی ئاماری هەرێمی كوردستان ژمارەی گەشتیارە بیانییەكان (ئەوانەی لەڕێی هێڵی ئاسمانییەوە هاتوونەتە كوردستان), تەنها لە ساڵی ٢٠١٢دا زیاتر لە ٨٠٠هەزار گەشتیار بووە, وەك لەم خشتەیەدا ڕوونكراوەتەوە(*):

خشتەی (٣)

ژمارەی گەشتیارە گوزراوەكانی ئاسمانی (هاتووەكان) ٢٠١٢ لەفڕۆكەخانەی هەولێری نێودەوڵەتی بەپێی كۆمپانیا

كۆمپانیا گەشتیارییەكان بەپێی وڵات	ژمارەی گەشتیارە گوزراوەكان (هاتووەكان)	ڕێژەی سەدی	پلە بەندی
عێراقی	٨٦١٣٧	١٧,٨٠٪	٣
ئوردنی	٣٤٩١٢	٧,٢١٪	٦
لوبنانی	٣٢٨٩٥	٦,٧٩٪	٥
میسری	١٤٧٠٩	٣,٠٣٪	٨

(*) هۆتێل و شوێنەگەشتیارییەكان لەهەرێمی كوردستان٢٠١٠, وەزارەتی پلاندانان–دەستەی ئاماری هەرێمی كوردستان.

(*) ڕاپۆرتی گواستنەوەی ئاسمانی بۆساڵی ٢٠١٢, وەزارەتی پلاندانان–دەستەی ئاماری هەرێمی كوردستان.

خەلیجی	٥٥٣١٤	٪١١,٤٣	٤
تورکی	١٤٣١٩٩	٪٢٩,٥٩	١
کۆمپانیاکانی دیکەی وڵاتانی عەرەبی	٢١٢٣٦	٪٤,٣٨	٧
بیانی	٩٥٤٩٠	٪١٩,٧٣	٢
کۆی گشتی	٤٨٣٨٩٢	٪١٠٠	

لە خشتەی (٣) بۆمان ڕوون دەبێتەوە کە کۆمپانیا گەشتیارییەکانی تورکیا لە پلەی یەکەمدایە لەجوڵەی گەشتیارییدا بۆ هەرێمی کوردستان بەڕێژەی ٢٩,٥٩٪، لەپلەی دووەمدا کۆمپانیا بیانییەکان دێن بەڕێژەی ١٩,٧٣٪, لە پلەی سێیەمیشدا کۆمپانیا گەشتیارییە عێراقییەکان دێن بەڕێژەی ١٧,٨٠٪ . کۆی جموجوڵە گەشتیارییەکان ئەوە دەگەیەنێت کە هەرێمی کوردستان بووەتە جێی سەرنج بۆ گەشتیارانی زۆربەی وولاتانی جیهان, جوڵەیەکی بەرچاوو دیاری گەشتیاران هەیە بۆ کوردستان. ئەمەش بۆخۆی ئاماژەیەکی گرنگە بۆ گەشەسەندن و چالاکی کەرتی گەشتوگوزار لەهەرێمی کوردستاندا.

سەبارەت بە کەرتی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان, لە ئێستادا چەندین کۆمپانیای دابینکردنی خزمەتگوزاری ئینتەرنێت(ISP) واتە (Internet Service Provider) لە کوردستاندا مۆڵەتی کارکردنیان پێدراوەو لەتوانایاندایە باشترین خزمەتگوزاری ئینتەرنێتی نەوەی چوارەم(4G)و بە تەکنەلۆژیای(LTE)(*) دابین بکەن بۆ شوێنە گەشتیارییەکان. ئامارەکانی دەستەی ئاماری هەرێمی کوردستانیش لە ئامارێکدا ئەوەی خستووەتەڕوو کە بەرزترین ڕێژەی بەکارهێنانی ئامرازەکانی تەکنەلۆژیای زانیاری و گەیاندن لەدامەزراوەکانی ئاڵوگۆڕی دراو گۆڕینەوە, لە هەر سێ پارێزگای هەولێر و دهۆك و سلێمانییدا بە بەراورد بە پارێزگاکانی تری عێراق(**).

خشتەی (٤)

ژمارەی دامەزراوەکان لە پارێزگاکان بەپێی بەکارهێنانی ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان (ئینتەرنێت, کۆمپیوتەری کەسی, تەلەفۆن)

پارێزگا	تەلەفۆن	ڕێژەی سەدی	کۆمپیوتەر	ڕێژەی سەدی	ئینتەرنێت	ڕێژەی سەدی
دهۆك	١٨٢	٪١٥,٨٦	٦١	٪٨,٧٠	٤٠	٪٧,٥٢
هەولێر	١٢٩	٪١١,٢٤	٦٠	٪٨,٥٥	٤٦	٪٨,٦٤
سلێمانی	٣٥١	٪٣٠,٦٠	١٥٣	٪٢١,٨٢	١١٦	٪٢١,٨٠
کۆی ٣پارێزگای هەرێمی کوردستان	٦٦٢	٪٥٧,٧١	٢٧٤	٪٣٩,٠٨	٢٠٢	٪٣٧,٩٧

(*) تەکنەلۆژیای (LTE) کورتکراوەی (Long Term Evolution)ـە کە پێوانەیەکی تازەیە بۆ خزمەتگوازرییەکانی ئینتەرنێتی نەوەی چوارەمی گەیاندنی بێتەڵ"وایەرلێس". ئەم تەکنەلۆژیا نوێیە خێراییەکی بێسنوری هەیە لەگواستنەوەی داتاکان و خێراییەکەی چوارهێندەی خێرایی نەوەی سێیەمە, بۆ زانیاری زیاتر سوود لەم سەرچاوە وەربگرن: www.tech-wd.com/wd/2012/05/31/lte

(**) ڕوپێوی دامەزراوەکانی ئاڵوگۆڕی دراو و گۆڕینەوەی لەعێراق و هەرێمی کوردستان ٢٠١٣, وەزارەتی پلاندانان–دەستەی ئاماری هەرێمی کوردستان.

کۆی پارێزگاکانیتری عێراق جگە لەهەرێمی کوردستان	٤٨٥	٤٢,٢٩٪	٤٢٧	٦٠,٩٢٪	٣٣٠	٦٢,٠٣٪
کۆی گشتی	١١٤٧	١٠٠٪	٧٠١	١٠٠٪	٥٣٢	١٠٠٪

لە خشتەی (٤) بۆمان ڕووندەبێتەوە کە دامەزراوەکانی پارێزگاکانی هەرێمی کوردستان لە بەکارهێنانی تەلەفۆندا زیاترە بە بەراورد بە تەواوی پارێزگاکانی تری عێراق بەڕێژەی ٥٧،٧١٪ بۆ هەر سێ پارێزگاکەی هەرێم. لەبەکارهێنانی کۆمپیوتەریش لەدامەزراوەکانی پارێزگاکانی هەرێمی کوردستان بەڕێژەی ٣٩,٠٨٪ و هەروەها لەبەکارهێنانی ئینتەرنێتیشدا ڕێژەی ٣٧,٠٣٪یە بە بەراورد بەپارێزگاکانیتری عێراق. ئەمەش ئەوەمان نیشان دەدات کە دامەزراوەکانی هەرێمی کوردستان ژێرخانێکی تەکنەلۆژی گەیاندنی بەهێزی هەیە بە بەراورد بە پارێزگاکانیتری عێراق و دەکرێ سوود لەم ژێرخانە تەکنەلۆژییە ببینرێ و بەکاربخرێ لە کەرتی جیاوازەکاندا بەتایبەتی لە پێشخستن و پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزاردا.

دووەم: هەلومەرجی پراکتیزەکردنی ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لە کوردستاندا

بەپێی ئەو ئامارو داتایانەی کە پێشتر ئاماژەیان پێدرا سەبارەت بە کەرتی گەشتوگوزار و کەرتی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان, هەرێمی کوردستان توانای پراکتیزە کردنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی و سوود وەرگرتن لە ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان هەیە بۆ پەرەپێدانی کەرتی گەشتوگوزار. دەکرێ بەچەند خاڵێك پوختی بکەینەوە:

١- بەهۆی ئەو پەیوەندیەی هەرێمی کوردستان لە رووی ئیداری و سیاسی و ئابووری و بازرگانی بە جیهانەوە هەیەتی، توانیویەتی زۆر بە ئاسانی پێداویستی و ئامێری ئەلیکترۆنی بێنێتە هەرێمی کوردستان و بیخاتە بەردەست هاوڵاتیان و کەرتی تایبەت، ئەمەش وایکردووە بە شێوەی نا ڕێکخراو بەشێك لە دامەزراوەی حکومی و کەرتی تایبەت سوود لە ئامێری ئەلکترۆنی وەربگرن و بۆ گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بەکاری بهێنن، بەجۆرێك کە ڕێگا خۆشکەر بێت بۆ پەرەدان بە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی و ببێت بەسەرەتایەك بۆبەکارخستنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی.

٢- باشترە حکومەتی هەرێم یاسای بەئەلیکترۆنی کردنی حکومەت دەربکات و دامەزراوەکان ناچار بکات بۆ پابەند بوون، ئەوە دەبێتە ڕێگا خۆشکەر بۆ بەهێزکردی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی. چونکە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لە هەرێمی کوردستان پێویستی بە ڕێکخستن و رینمای تایبەت هەیە کە دەتوانێت پشت بەیاسای وەزارەتی شارەوانی و گەشتوگوزار ببەستێت، تاکو سەرجەم دامەزراوە حکومیەکان و مەدەنیەکان و کەرتی تایبەت پابەند بکرێن بە سوود لێوەرگرتن و بەکارهێنان، هەروەها پاراستنی ماف و تایبەتمەندیەکان و پێشێل نەکردنی مافی بەرامبەر. پێویستە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی خولی بەردەوامی بۆ بکرێتەوە و زۆرترین کادری شارەزا لەم بوارەدا دروست بکرێن و سەرجەم ئامێر و پێداویستی بۆ دامەزراوەکان دابین بکرێن.

٣- دەستەی گشتی گەشتوگوزار لە حکومەتی هەرێمی کوردستان چەند هەنگاوێکی ناوە بۆ پەرەپێدانی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی، وەك دامەزراندنی وێبسایتێکی گەشتیاری(www.bot.gov.krd) کە بەشێکە لەسیستەمی ئەلیکترۆنی حکومەتی هەرێمی کوردستان، وێبسایتەکە بە پێنج زمان (کوردی، عەرەبی، ئینگلیزی، تورکی، فارسی) کاردەکات و سەرجەم زانیاری لە بارەی گەشتوگوزار و جۆرەکانی گەشتوگوزاری هەرێم نەخشەی ئەلیکترۆنی و خزمەتگوزارییەکانی وەك میوانخانە و چێشتخانە بە ژمارەی تەلەفۆنەوە تۆمار کراوە، گەشتیار دەتوانێ

بۆ گەشتەکانی لە وێنە و نەخشە و خزمەتگوزارییەکان و گەیشتنی بۆ کوردستان سوودی لێوەربگرێت، خوێندکارانیش بۆ زانیاری و توێژینەوەکانیان سوودی لێوەردەگرێت.

٤-دەستەی گشتی گەشتوگوزار ئەپڵیکەیشنی گەشتیاری هەرێمی کوردستانی بەناوی(Kurdistan guide) بۆ هەردوو سیستەمی(IOS) و (Android) دروست کردووە، کە بێبەرامبەر گەشتیار و هاووڵاتیان دەتوانن دایبەزێنە سەر مۆبایلەکانیان و سوودی لێوەربگرن و سەردانی سەرجەم شوێنەکانی گەشتیاری هەرێم بکەن و زانیاری جۆراو جۆر و نەبیستراو نەدیتراو لێوەربگرن و بەکاری بهێنن. ئەپڵیکەیشنەکە لە رێگای بەکارخستنی هێلی ئینتەرنێت لەسەر مۆبایل دادەنرێت و بەرنامەکە دەخرێتەسەرمۆبایل، دواتر بە بێ ئینتەرنێت لە هەموو شوێنێکی جیهان کار دەکات. ئەپڵیکەیشنەکە بە زمانی عەربی و ئینگلیزی کار دەکات، وابرپارە لە مانگی ١٠ی ٢٠١٥دا بەزمانی کوردی و فارسی و تورکیش کار بکات. لە رێگەی بەرنامەکە دەتوانی زانیاری لەسەر هەرشوێنێکی گەشتیاری وەربگری و بەوێنە سەیری بکەیت و لەسەرنەخشەی ئەلیکترۆنی بیدۆزیتەوە و رێگای گەشتکردن و پێگەیشتنی بە ئاسانی بۆت دیار دەکات، گەشتیار دەتوانێ خزمەتگوزارییەکانی میوانخانە و ریستۆرانت ببینێت و پەیوەندی بە ئیمیل و بەتەلەفۆن بە میوانخانەکان بکات و پێش دەستپێکی گەشتەکەی شوێن بگرێت.

سێیەم: ئاستەنگەکانی جێبەجێکردنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لەهەرێمی کوردستاندا

چەندین ئاستەنگی جۆراوجۆر هەیە لەبەردەم پراکیتزە کردنی گەشتوگوازری ئەلیکترۆنی لەهەرێمی کوردستاندا, کە دەکرێ لەچەند خاڵێکدا پۆلێنیان بکەین(*):

١-سەرەڕای ئەوەی لە ئێستادا زیاتر لە ٥٥٠ میوانخانە و ٣٠٠ مۆتێل و ٧٥ گوندی گەشتیاری لە هەرێمی کوردستان هەیە، بەڵام تەنها ٧٢ میوانخانە لە وێبسایتی بوکینگ (www.booking.com) چوونەتە ناو سیستەمی گرتنی پێشوەختە بە رێگای ئەلیکترۆنی. کەواتە گەشتیاری دەتوانێت لە ماڵی خۆی لەهەر وڵاتێك بێت بەر لەوەی گەشتەکەی بۆ کوردستان دەست پێبکات شوێنی مانەوەی بگرت و پارەی شەوانی مانەوەی بدات، ئەمەش ئاستەنگێکە لەبەردەم پراکیتزەکردنی گەشتوگوازری ئەلیکترۆنیدا چونکە لەکۆی ئەو هەموو شوێنە گەشتیارییە تەنها ڕیژەیەکی کەم بەشدار لە پرۆسەی شوێنگرتنی ئەلیکترۆنیدا.

٢- نەبوونی بانکی ئەلیکترۆنی لاوازی مامەڵەی دارایی بەشێوەی ئەلیکترۆنی, ئەمەش جۆرێك لە بارگرانی بۆ گەشتیار دروست دەکات کە ناچارە بەشێکی زۆری مامەڵە گەشتیارییەکان لەڕیگەی پارەدانی کاشەوە بکات نەوەك لەڕێگەی سوود وەرگرتن لە کارتی ئەلیکترۆنی (ڤیزاکارد, ماستەرکارد).

٣- پشت نەبەستن بەسیستمی ئەلیکترۆنی لەکاتی ڕایی کردنی ئیشوکارەکانی گەشتیاردا, بەتایبەتی لە خاڵە سنورییەکان و بازگەنێوخۆییەکاندا. ئەمەش بۆ خۆی جۆرێك لە نیگەرانی و ماندووبوونی گەشتیارانی لێدەکەوێتەوە دەبێتە ئاستەنگ لەبەردەم پەرەپێدان و پێشخستنی کەرتی گەشتوگوزاردا.

(*) چاوپێکەوتن لەگەڵ (نادر ڕۆستی) بەڕێوەبەری ڕاگەیاندنی دەستەی گشتی گەشتوگوازی هەرێمی کوردستان، هەولێر، ٢٠١٥/٤/٧.

دەرەنجام

١– رۆشنبیریی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لە هەرێمی کوردستان لە ئاستێکی نزمدایە، ژمارەیەکی زۆر لە هاووڵاتیان و شوێنە گەشتیارییەکانیش ئاشنای گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی نین.

٢– گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی لە کوردستاندا بابەتێکی نوێیە و لە قۆناغی سەرەتایدایە, بۆیە بەشێکی کەم لە شوێنەگەشتیارییەکان سوود لەپراکتیزەکردن و خزمەتگوزارییەکانی ئەمجۆرە گەشتوگوازە دەبینن.

٣– کەم شارەزایی لە بەکارهێنان و سوود وەرگرتن لە ئامرازەکانی گەیاندن و تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لە بەبازاڕکردن و بەکارخستنی لەبواری گەشتوگوزاردا.

٤– نەبوونی زانیاری لەبارەی گرنگی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی و نزمی ئاستی شێوازی بەکارخستن و بەکارهێنان.

٥– نەبوونی بانکی ئەلیکترۆنی و لاوازی مامەڵە داراییەکان بەشێوەی ئەلیکترۆنی, کە ئەمەش وایکردووە ببێتە ئاستەنگ لەبەردەم پرۆسەی پراکتیزەکردنی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنیدا.

٦–تێنەگەیشتن لە بەهای ئابووری بەگەرخستنی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لە کەرتی گەشتوگوزاردا.

٧–کەمیی داتاوزانیاری سەبارەت بە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی بەهۆی بایەخ پێنەدان بەمجۆرە گەشتوگوزارە.

٨– بەرزترین ڕێژەی بەکارهێنانی ئامرازەکانی تەکنەلۆژیای زانیارییەکان لە دامەزراوەکانی هەرێمی کوردستاندا لە پارێزگای سلێمانییە بە بەراورد بە پارێزگاکانیتر.

٩– زۆرترین ژمارەی گەشتیار لە ڕێگەی کۆمپانیا گەشتیارییەکانی تورکیاوە هاتوونەتە هەرێمی کوردستان بە بەراورد بەکۆمپانیاکانی وڵاتەکانیتر.

ڕاسپاردەکان

١– کارکردن بۆ بەرزکردنەوەی ئاستی هۆشیاری دامەزراوە گەشتیارییەکانی هەرێمی کوردستان بۆ سوودوەرگرتن لە تەکنەلۆژیای زانیارییەکان و گەیاندن لەبواری خزمەتگوازرییە گەشتیارییەکاندا لەڕێگەی هاندانیان بە بەخشینیان لە هەندێ باج بۆ ئەو دامەزراوە گەشتیارییانەی کە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی پراکتیزە دەکەن.

٢– زۆرکردنی بازرگانیی نێودەوڵەتی لەبواری گەشتیاریدا, ئەوەش بەلابردنی هەموو ئەو کۆتە ناوچەییانەی تایبەتن بەجووڵەی گەڕان و گەشت و دەستکەوتنی ڤیزا.

٣– کارکردن بۆ دابینکردنی جۆرێك لە ئاسایش و سەلامەتی بۆ گەشتیار لەڕێی نەهێشتنی هەر شتێکی کە گەشتیار دەترسێنێ یان سەلامەتیی دەخاتە مەترسیەوە. ئەمەش تەنیا لەڕێی کارکردن بۆ دابینکردنی ئاسایش و ئاشتییەوە دەبێ لەهەموو ناوچەکانی جیهان بۆ ئەوەی گەشتیار بتوانێ بەدڵنیایی و بەبێ ترس بگەڕێ، بەتایبەتی پاش ئەو کردەخۆکوژییانەی کە لەم دواییەدا لەکوردستان ڕوویاندا.

٤– بوونی سیستەمێکی یاسایی تەواو بۆ مامەڵە ئەلیکترۆنییەکان لەسەر ئاستی نیشتمانی و نێودەوڵەتی کە لەگەڵ هەوڵە نێودەوڵەتیە خێراکان هاوشان بێ بۆ فەراهەمکردنی توانا مادی و تەکنیکیەکان بۆ کۆمپانیاکانی گەشتیاری بۆ کارکردن لەپێناو چوستکردنی شێوازی گەشتوگوزاریی ئەلیکترۆنی.

٥– بوونی یاسا و ڕێسای ڕێکوپێك بۆ کارکردنی کۆمپانیا و دامەزراوە گەشتیارییەکان، کە لەگەڵ شێوازە نوێیەکاندا بگونجێ کە گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی سەپاندوویەتی، وەك: کۆمپانیایی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنی. دانانی ڕێسای تایبەت بە ڕێکخستنی واژۆی ئەلیکترۆنی و پارەدانی ئەلیکترۆنی و ڕێکخستنی مامەڵەکردنی ئەلیکترۆنی.

٦- دانانی دەرکراوی یاسایی تایبەت بە رێکخستنی کاری رێبەرە گەشتیارییەکان کە پابەندبوونەکانیان دیاری بکات، لەگەڵ مەرجی کارکردن و ئاستی زانیاریی کە پێویستە لەو کەسانەدا هەبێ کە لەم بوارەدا کار دەکەن و تێیدا رەچاوی زانینی تەواوی ئامرازە نوێیەکان بکرێ، لەگەڵ شارەزایی لە ئامێری کۆمپیوتەر و تۆڕی ئینتەرنێت کە ئامرازی راستەقینەی گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنین.

٧- زیادکردنی هاندانەکان لە وەبەرهێنانی گەشتیاریدا بۆ هاندانی سەرمایە نیشتمانی و بیانیەکان بۆ ئەوەی بەتوندی بێنە ناو بواری گەشتیاری، لەگەڵ زۆرترکردنی ئەو هاندانانە بۆ کۆمپانیاکانی کە لەبواری گەشتوگوزاری ئەلیکترۆنیدا کار دەکەن کە لەئایندەدا دەبێتە هۆی دیارکردنی ئاڕاستەکانی داواکاریی گەشتیاری لەجیهاندا.

سەرچاوەکان

یەکەم: سەرچاوە بەزمانی کوردی

١. لوقمان وسو عومەر: بنەماکانی جوگرافیای گەشتوگوزار بەپراکتیزەکردن لەقەزای کۆیە، چاپخانەی شەهاب، لەبڵاوکراوەکانی سەنتەری لێکۆڵینەوەو پەخشی کۆیە، کۆیە، ٢٠٠٩ .

٢. ڕاپۆرتی گواستنەوەی ئاسمانی بۆساڵی ٢٠١٢, وەزارەتی پلاندانان-دەستەی ئاماری هەرێمی کوردستان.

٣. ڕوپێوی دامەزراوەکانی ئاڵوگۆڕی دراو و گۆڕینەوەی لەعێراق و هەرێمی کوردستان ٢٠١٣, وەزارەتی پلاندانان-دەستەی ئاماری هەرێمی کوردستان.

٤. هۆتێل و شوێنەگەشتیارییەکان لەهەرێمی کوردستان٢٠١٠, وەزارەتی پلاندانان-دەستەی ئاماری هەرێمی کوردستان.

دووەم: سەرچاوە بەزمانی عەرەبی

٤. أحمد حمد الله السمان: التجارة الالكترونية وتنمية الصادرات، سلسلة أوراق اقتصادية (جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، العدد٢٤، فبراير ٢٠٠٥) .

٥. أحمد حمد الله السمان: التجارة الالكترونية وتنمية الصادرات، سلسلة أوراق اقتصادية (جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، العدد٢٤، فبراير ٢٠٠٥) .

٦. أ.د.منيرحجاب: الاعلام السياحي، دارالفجر للنشروالتوزيع،ط٢،القاهرة،٢٠٠٣ .

٧. د.بختي إبراهيم و د.شعوبي محمود فوزي: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة, مجلة الباحث, عدد٠٧/٢٠٠٩-٢٠١٠ .

٨. د.محمد البنا: إقتصاديات السياحة والفندقة, الدارالجامعية, الاسكندرية, مصر, ٢٠٠٩ .

٩. سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠ .

١٠. شريف درويش اللبان, تكنولوجيا الاتصال: المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية, الدار المصرية اللبانية, القاهرة, ٢٠٠٠.

١١. عبدالله فرغلي على موسا, تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والالكتروني, القاهرة, ٢٠٠٧.

١٢. فريد النجار ، وليد النجار وآخرون, وسائل المدفوعات الالكترونية- التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة, الدارالجامعية, ٢٠٠٦.

١٣. هند محمد حامد، التجارة الالكترونية في المجال السياحي ، دار الفكر العربي، القاهرة ، ٢٠٠٣.

سێیەم: سەرچاوەی ئەلیکترۆنی (ئینتەرنێت)

١٤. صناعة المحتوى الرقمي على إعداد المنتجات والخدمات الرقمية وتصميمها و إدارتها وتوزيعها, نقلا عن الموقع الالكتروني:
http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/E_ESCWA_ICTD_12_TP-4.pdf

١٥. أحمد غاوي: "السياحة الإلكترونية" تسهم في تخفيض تكاليف الرحلات السياحية, نقلا عن الموقع:
www.alriyadh.com/400230

١٦. منى زكريا محمد عبد الفتاح: أسرار السياحة الإلكترونية, نقلا عن الموقع: www.masress.com/october/109844

١٧. يوسف محمدورداني, كيفية تنظيم السياحة الالكترونية و مردودها على صناعة السياحة, ٢٠٠٨, نقلا عن الموقع الالكتروني: https://historicalcities.wordpress.com/2009/03/18

١٨. د.عبدالله بن سليمان العمار: السياحة الالكترونية, الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر, نقلا عن الموقع الالكتروني:
http://www.al-jazirah.com/2009/20090816/ar7.htm

19. http://www.investorwords.com/1637/e_commerce.html

20. http://www.tech-wd.com/wd/2012/05/31/lte

چوارەم: چاوپێکەوتن

٢١. چاوپێکەوتن لەگەڵ (نادر ڕۆستی) بەڕێوەبەری ڕاگەیاندنی دەستەی گشتی گەشتوگوزاری هەرێمی کوردستان, هەولێر، ٢٠١٥.

دور وسائل الاتصال والتكنولوجيا المعلومات في تنمية الخدمات السياحية

(تطبيقات السياحة الالكترونية أنموذجاً)

الملخص

أصبحت وسائل الاتصال و تكنولوجيا المعلومات عاملا حيويا في إحداث تنمية الاقتصادية و اجتماعية متكاملة، إذ يمكن إستخدامها لأغراض العمليات التجارية لزيادة توليد الدخل و زيادة إنتاجية العمل، فهي تقلص تكلفة المعاملات وتزيد من فرص الوصول إلى الاسواق وغيرها من المزايا التي توفرها لكل من الزبون و المورد على حد سواء. ومع انتشار الهائل و التنوع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف قطاعات الاقتصادية (الانترنت، الهاتف المحمول والثابت و الشبكات بمختلف انوعها...الخ)، برزت عدة مفاهيم كالأعمال الالكترونية، التجارة الالكترونية، الادارة الالكترونية، التسويق الالكتروني، السياحة الالكترونية و غيرها.

وأصبحت الانترنت أكثر وسائل الاتصال استعمالا في المناحي الاقتصادية ومنها القطاع السياحي، حيث أولت العديد من المؤسسات السياحية اهتماما كبيرا بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير خدمتها السياحية وبالتالي زيادة مداخليها من خلال الوصول الى عدد أكبر من زبائن.

The role of the mass communication and information technology in the development of tourism services e-tourism apply as a sample

Abstract

Sector is telecommunications and information technology in the world severe motor and a drastic change is in flux and accelerated technological changes have reduced substantially the cost of goods and services the technology and expanded the range of options and technological solutions.

Where technology has become information and communication is vital in bringing about economic development and integrated social, which can be used for the purposes of business processes to increase income generation and increasing the productivity of labor, they reduce transaction costs and increase access to markets and other benefits provided by each of the customer and supplier alike.

And with the enormous proliferation and diversity of information and communication technologies in various economic sectors (Internet, mobile and fixed networks of various kinds ...), emerged several concepts such as business, electronic e-commerce, e-governance, e-marketing and e-tourism and others.

The Internet is becoming more widely used means of communication in the economic aspects and of the tourist sector, where many institutions have paid great attention to tourism information and communication technology for the development of tourism services and thereby increase the returns through access to the largest number of customers.