#

زانكۆی سەڵاحەددین - هەولێر

**ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بۆ ماوەی (2010 - 2020)**

**ئامادةكردني قوتابيان**

**جوان بةدران رِةمزى**

**رمضان كريم شهاب**

**بة سةرثةرشتي**

**م. ئيدريس سليَمان**

**2022 - 2023**

# **بِسمِ اَللهِ اَلرَحمَن الَرَحِيم**

الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ مَهْدًا وَجَعَلَ لَكُمْ فِيهَا سُبُلًا لَّعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

صَدَقَ اَللهُ اًلعًضِيم

 سورةتي الزخرف ئايةتي[10]

#

# **بەڵێننامە**

من بەڵێن دەدەم كە ئەم توێژینەوەیە (شیكردنەوەی ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بۆ ماوەی (2010 - 2020) توێژینەوەیەكە كە پێشكەشی لێژنەی بەشی بەڕێوەبردنی ڕێكخراوە گەشتیارییەكان كراوە لە زانكۆی سەڵاحەددین، بەتەواوی لەلایەن منەوە نووسراوە و ئەنجامەكانیش لە كار و هەوڵی دڵسۆزی منەوەیە و پێشتر بۆ هیچ لایەنێكی پەیوەندیدار بڵاوم نەكردۆتەوە.

ئامادەكردنی

رمضان كریم شهاب

جوان بەدران ڕەمزی

ڕێكەوتی 22/11/2022

# **پشتگیری سەرپەرشتیار**

پشتگیری توێژینەوەی (شیكردنەوەی ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بۆ ماوەی (2010 - 2020)

دەكەم كە گونجاوە بچێتە لێژنەی گفتوگۆی كۆتایی توێژینەوەكەیان.

ناو و واژووی سەرپەرشتیار:

نازناوی زانستی:

ڕێكەوت:

# **پشتگیری لێژنەی گفتوگۆ**

سەرۆك و ئەندامانی لێژنەی گفتوگۆی توێژینەوە، تاوتوێی توێژینەوەی قوتابی / قوتابیان

( )

لەژێر ناونیشانی (شیكردنەوەی ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بۆ ماوەی (2010 - 2020)) كرد، لە ئەنجام دا ئەم بڕیارە خوارەوە درا:

- پەسەنكراوە.

- پەسەند نەكراوە، بۆیە پێویستە ( ) بكاتەوە و لە ماوەی ( ) بیگێرێتەوە.

- پەسەند نەكراوە، بۆیە پێویستە لە ساڵی داهاتوو دووبارەی بكاتەوە.

# ثيَشكةشكردن

ثيَشكةشة بة:

خانةوادةكةمان

ماموَستاي سةرثةرشتيارمان

(ث.ي. ئيدريس سليَمان)

ماموَستاكان و سةروَك بةشمان

هاوريَ و هاوثوَلةكانمان

هةموو ئةو كةسانةى بوونةتة يارمةتى دةرمان لة ئامادةكردنى تويَذينةوةكةمان

هةركةسيَك سوود لةم تويَذينةوةية وةردةطريَت.

# سوثاس و ثيَزانين

ثاش سوثاسى خوداى طةورة كة ئيَمةى طةياندة ئةم قؤناغة لة خويَندن سوثاسى خؤمان ئاراستةى مامؤستاى سةرثرشتيار (م. ئيدريس سليَمان) دةكةين كةهاوكارى كردين بؤ طةياندنى ئةم تويَذينةوةية بةم ئاستةى ئيَستاى.

**لیستی ناوەڕۆك**

[**بِسمِ اَللهِ اَلرَحمَن الَرَحِيم I**](#_Toc131564104)

[**بەڵێننامە II**](#_Toc131564105)

[**پشتگیری سەرپەرشتیار III**](#_Toc131564106)

[**پشتگیری لێژنەی گفتوگۆ IV**](#_Toc131564107)

[**ثيَشكةشكردن V**](#_Toc131564108)

[**سوثاس و ثيَزانين VI**](#_Toc131564109)

[**پوختە: VII**](#_Toc131564110)

[**بەشی یەكەم: چوارچێوەی توێژینەوە 1**](#_Toc131564111)

[**پێشەکی: 1**](#_Toc131564112)

[**کێشەی توێژینەوە: 2**](#_Toc131564113)

[**گرنگی توێژینەوە: 2**](#_Toc131564114)

[**گریمانەی توێژینەوە: 2**](#_Toc131564115)

[**مۆدێلی توێژینەوە: 3**](#_Toc131564116)

[**ئامانجی توێژینەوە: 3**](#_Toc131564117)

[**مەودا و سنووری توێژینەوە: 3**](#_Toc131564118)

[**شێوازی توێژینەوە (شێوازی توێژینەوە): 4**](#_Toc131564119)

[**بەشی دووەم چوارچێوەی تیۆری 5**](#_Toc131564120)

[**تەوەرەی یەكەم: چەمکی کوالیتی خزمەتگوزاری گواستنەوەی گەشتیاری 5**](#_Toc131564121)

[**یەكەم: چەمکی خزمەتگوزاری گواستنەوە: 6**](#_Toc131564122)

[**دووەم: تایبەتمەندیەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە: 6**](#_Toc131564123)

[**تەوەرەی دووەم: گواستنەوەى گەشتیاری: 7**](#_Toc131564124)

[**یەكەم: چەمکی گواستنەوە: 8**](#_Toc131564125)

[**دووەم: پێناسەی گواستنەوەی گەشتیاری: 8**](#_Toc131564126)

[**سێ‌ یەم: تایبەتمەندیەکانی گواستنەوەی گەشتیاری: 9**](#_Toc131564127)

[**تەوەرەی سێ یەم: جۆرەکانی گواستنەوەی گەشتیاری: 10**](#_Toc131564128)

[**تەوەری چوارەم: تایبەتمەندیەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە و ئاستەنگەكان: 12**](#_Toc131564129)

[**ئاستەنگەكانی گواستنەوەی گەشتیاری: 14**](#_Toc131564130)

[**پەیوەندی نێوان خزمەتگوزاری گواستنەوە و جوڵەی گەشتیاری: 16**](#_Toc131564131)

[**گواستنەوەی گەشتیاری لەسەر ئاستی جیهانی: 18**](#_Toc131564132)

[**بەشی سێیەم: كۆكردنەوە و شیكردنەوەی داتاكان 20**](#_Toc131564133)

[**فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر: 20**](#_Toc131564134)

[**پێکهاتەی ڕێکخستنی فڕۆکەخانەی هەولێری نێودەوڵەتی 21**](#_Toc131564135)

[**بەشی چوارەم: دەرەنجام و پێشنیار 25**](#_Toc131564136)

[**دەرەنجام: 25**](#_Toc131564137)

[**پێشنیار: 25**](#_Toc131564138)

[**سەرچاوەكان: 26**](#_Toc131564139)

# **پوختە:**

ئەم توێژینەوەیە بە ناونیشانی شیكردنەوەی ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بۆ ماوەی (2010 - 2020)، ئامانج لەم توێژینەویە هەڵسەنگاندنی رۆڵی فڕۆكەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لە چالاككردنی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر. وە بە پشت بەستن بە داتاکان و بە مەبەستی گەیشتن بە ئامانجەکانی توێژینەوەکە، توێژینەوەکە پشتی بە شێوازی (شیکاری - چەندایەتی) بەستووە و بە کەڵک وەرگرتن لەو زانیاریانەی لە راپۆرتە فەرمییەکانی فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر و دەستەی گەشتوگوزار لە هەرێمی کوردستان وەرگیراون. وە دەرەنجامی توێژینەوەكەمان بریتی یە لە:

1- گەشەپێدانی گەشتیاری پەیوەندییەکی نزیک بە ئامرازەکانی گواستنەوە و بە تایبەت گواستنەوەی ئاسمانی هەیە، هەروەها گواستنەوەی ئاسمانی نوێنەرایەتی یەکێک لە شێوازە سەرەکییەکان دەکات بۆ پەرەپێدانی جوڵەی گەشتیاری لە جیهاندا، بەتایبەتی نێودەوڵەتییەکان، بەهۆی ڕۆڵی دیار و بەرچاوی لە هێنانی ناوچە جیاوازەکانی… جیهان لە یەکتر نزیکتر بووەوە، ئەمەش یارمەتیدەر بوو بۆ دۆزینەوەی زۆر شوێنی گەشتیاری نوێ و فراوانکردنی بازاڕ.

2- لە ڕێگەی پێشکەشکردن و شیکردنەوەوە دەردەکەوێت کە سەرەڕای بوونی قەیرانی دارایی و شەڕی داعش و ئەو بارودۆخە سیاسی و ئابوورییەی کە عێراق و هەرێمی کوردستان پێیدا تێدەپەڕێت، بەڵام وەک تێکڕای ساڵانە بەڵگەی ئەرێنی هەیە لە زیادبوونی پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی داهاتوو.

# **بەشی یەكەم: چوارچێوەی توێژینەوە**

# **پێشەکی:**

جۆرە جیاوازەکانی گواستنەوە لەلایەن وڵاتانەوە گرنگییەکی زۆریان پێدەدرێت بەهۆی ڕۆڵی گرنگیان لە خۆشگوزەرانی پڕۆژەکانی گەشەپێدانی ئابووری و کۆمەڵایەتیدا، هەروەها ڕۆڵی گواستنەوە لە کاریگەری ڕاستەوخۆی لەسەر چالاکییەکانی گەشتیاریدا سەریهەڵداوە، بە لەبەرچاوگرتنی ئەوەی کە گەشتیاری پەیوەستە بە گواستنەوەی مرۆڤەکانەوە بۆ شوێنەوار و شوێنە گەشتیارییە ئایینییەکان، بۆیە بۆمان دەردەکەوێت کە خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە ڕۆڵیان هەیە گرنگە لە خۆشگوزەرانی و چاکسازیی گەشتیاریدا چونکە بەردەستبوون و پەرەپێدانی ئامرازەکانی گواستنەوەی خێرا و بەڵگە یارمەتیدەر بووە لە چاکسازیی ناوچە گەشتیارییەکان.کاتێک گەشتیارێک بیر لە سەردانکردن دەکاتەوە بوارێکی دیاریکراو، یەکەم شت کە بیری لێدەکاتەوە شێوازی گەیشتنەکەیە. کەرتی گەشتوگوزار یەکێکە لە کەرتە پێشەنگەکانی بواری گەشەی ئابووری و گەشەسەندنی وڵات، بەهۆی ڕۆڵی ئەم کەرتە لە درووستکردنی داهات و ڕەخساندنی هەلی کار لە سەرەتای مرۆڤایەتییەوە تا ئێستا کە تایبەتمەندیەتی بەهۆی چەندین هەڵاوسانی تیژەوە، لەوانەش کەرتی کشتوکاڵ و پیشەسازی، و گواستنەوە بە هەموو جۆرەکانیەوە یەکێکە لە گرنگترین هۆکارەکانی پێشکەوتن و گەشەسەندنی گەشتیاری، بەڵام لە ئێستادا و لەسەر ئاستی کۆمەڵگا مرۆییەکان، گواستنەوەی ئاسمانی یەکێکە لە گرنگترین ئامراز بۆ چالاککردنی چالاکیی گەشتیاری لە عێراق بەگشتی و لە هەرێمی کوردستان بەتایبەتی، گرنگییەکی زۆر سنووردار بە ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاران هەیە بە بەراورد بە وڵاتانی پێشکەوتووی گەشتیاری، لە وڵاتانی پێشکەوتووشدا شتێکی گەورە هەیە گرنگیدان بە هەمەچەشنکردنی ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاری، لەوانەش گواستنەوەی ئاسمانی، لە ئەنجامی ئەو باوەڕەیان کە گواستنەوەی ئاسمانی ڕۆڵێکی بەرچاو و ڕوون دەگێڕێت لە چالاککردنی چالاکیی گەشتیاری چ لە ناوخۆ و دەرەوە.

# **کێشەی توێژینەوە:**

کێشەی توێژینەوەکە لەوەدایە کە سەرەڕای بەردەستبوونی چەندین و جۆراوجۆری پێکهاتەی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر و بوونی فڕۆکەخانەیەکی نێودەوڵەتی و گەشەکردنی بە تێپەڕبوونی کات، ئایا چالاکیی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر بە ڕادەیەکی پێویست گەشەی کردووە یان لە هەمان ئاستدایە؟ ئایا هێڵە ئاسمانییە بیانییەکان هەنگاوە ئاسمانییەکانی پارێزگای هەولێریان کۆنترۆڵ کردووە؟ ئایا زۆرینەی داهاتی گواستنەوەی ئاسمانی بۆ ئەم کۆمپانیایانە دەچێت بەهۆی نەبوونی هێڵی ئاسمانی ناوخۆیی؟ ئایا دەسەڵاتە پەیوەندیدارەکانی گەشتیاری لە کەرتی گشتی و کۆمپانیا گەشتیارییەکانی سەر بە کەرتی تایبەت ئارەزووی پەرەپێدانی فڕۆکەخانەکان و هەمەچەشنکردنی خزمەتگوزارییەکانیان هەیە بۆ ئەوەی بتوانن گەشتیارێکی پێویست بۆ خۆیان ڕابکێشن، جا چ ناوخۆیی بێت یان بیانی؟

# **گرنگی توێژینەوە:**

توێژینەوەکە گرنگیی خۆی لەوەوە وەردەگرێت کە مامەڵە لەگەڵ ڕۆڵی ئامرازەکانی گواستنەوە و گواستنەوەی ئاسمانی دەکات لە چالاککردنی چالاکیی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر، هەروەها یەکێکە لەو تەوەرانەی کە لەلایەن توێژەرانی بوارە جیاوازەکانی گەشتیارییەوە باسکراوە. کوردستان بەگشتی و پارێزگای عەربی بەتایبەتی بە دەستنیشانکردن و دەستنیشانکردنی کەموکوڕی و ئاستەنگەکانی تیایدا، جگە لە دەستنیشانکردن و خستنەڕووی ستراتیژی و چارەسەر بۆ زاڵبوون و زاڵبوون بەسەر کێشەکانی فڕۆکەخانەکان و گواستنەوەی ئاسمانی.

# **گریمانەی توێژینەوە:**

1- فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر کاریگەری هەیە لەسەر چالاککردنی چالاکی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر".

2- ئایا زۆری گەشت كردن كاریگەری ڕاستەوخۆی لەسەر فڕۆكەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر هەیە.

# **مۆدێلی توێژینەوە:**



# **ئامانجی توێژینەوە:**

**ئامانجی توێژینەوەکە ئەوەیە:**

یەکەم: شیکارییەکی ئابووری بۆ ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە پەرەپێدانی چالاکیی گەشتیاریدا.

دووەم: هەڵسەنگاندنی رۆڵی فڕۆكەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لە چالاككردنی چالاكی گەشتیاری لە پارێزگای هەولێر.

سێیەم: پێشكەشكردنی پێشنیاز بۆ پەرەپێدانی چالاكی گواستنەوە و گەشتوگوزار لە هەرێمی كوردستان.

# **مەودا و سنووری توێژینەوە:**

لە ڕووی شوێنەوە: پارێزگاکە هەولێر، هەرێمی کوردستان دەگرێتەوە.

لە ڕووی کات: توێژینەوەکە ماوەی درێژکراوەی (٢٠١٠-٢٠٢٠) دەگرێتەوە.

لە ڕووی مرۆيىەوه: ژمارەی گەشتیاران لەخۆدەگرێت وەک نمونەیەکی هەڵبژێردراو لەناو سنوورەکانی هەرێمی کوردستان.

# **شێوازی توێژینەوە (شێوازی توێژینەوە):**

وە بە پشت بەستن بە داتاکان و بە مەبەستی گەیشتن بە ئامانجەکانی توێژینەوەکە، توێژینەوەکە پشتی بە شێوازی (شیکاری - چەندایەتی) بەستووە و بە کەڵک وەرگرتن لەو زانیاریانەی لە راپۆرتە فەرمییەکانی فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر و دەستەی گەشتوگوزار لە هەرێمی کوردستان وەرگیراون.

# **بەشی دووەم چوارچێوەی تیۆری**

ئەو ڕێکخراوانەی ئەمڕۆ لە جیهاندا کاردەکەن ڕووبەڕووی چەندین تەحەددا دەبنەوە، وەک زیادبوونی ژمارەی ڕێکخراوە خزمەتگوزارییەکان و چڕی کێبڕکێ لە نێوانیاندا، بەو پێیەی ئەم ڕێکخراوە خزمەتگوزارییانە مەیلیان هەیە گرنگی بە کوالیتی خزمەتگوزارییەکانیان بدەن و باشی لەنێو ڕێکخراوە ڕکابەرەکاندا لە... بازاڕ لە ڕێگەی خزمەتگوزاری کڕیاران و گرنگیدان بەوان.

# **تەوەرەی یەكەم: چەمکی کوالیتی خزمەتگوزاری گواستنەوەی گەشتیاری**

بۆچوونی نووسەران و توێژەران جیاواز بوون لە پێناسەکردنی چەندین پێناسە، لەوانە کوالیتی، خزمەتگوزاری، گواستنەوەی گەشتیاری، کوالیتی خزمەتگوزاری گواستنەوەی گەشتیاری، هەروەها جیاواز بوون لەسەر بنەمای ئەو چەمکانەی کە مامەڵەیان لەگەڵ ئەم لایەنانەدا دەکرد، بەهۆی بوونی خزمەتگوزارییەکان کە بە تەواوی یان بەشێکی پەیوەستە بە کاڵا ماددیەکان وەک (کرێی خانووبەرە، خزمەتگوزارییەکان خزمەتگوزارییەکانی هۆتێل، و خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکان)، لە کاتێکدا خزمەتگوزارییەکانی دیکە بەشێکی تەواوکەری پرۆسەی بەبازاڕکردنی کاڵا فرۆشراوەکانن، وەک (پاراستن)، و جۆرە خزمەتگوزارییەک هەیە کە پێشکەش بە... سودمەند بەبێ ئەوەی پەیوەست بێت بە کاڵایەکی وەک (خزمەتگوزاری تەندروستی، بیمە) (الطائي، 2001: ص19).

و ڕێکخراوی نێودەوڵەتی بۆ ستانداردکردن (ISO) کوالیتی بەم شێوەیە پێناسە کردووە (ئەو پلەیەی کە تێیدا پێداویستی و چاوەڕوانییە ڕوون و ناڕوونەکان لە ڕێگەی کۆمەڵێک تایبەتمەندی سەرەکی پێشوەختە دیاریکراوەوە تێر دەکرێن) (احمد، 2010: ص8).

سەبارەت بە خزمەتگوزارییەکە، کۆتکەر بەم شێوەیە پێناسەی کردووە (چالاکییەک یان سوودێک کە لەلایەن لایەنێکەوە پێشکەش بە لایەنێکی دیکە دەکرێت بەبێ ئەوەی ببێتە هۆی خاوەندارێتی شتێک، پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکە ڕەنگە پەیوەندی بە بەرهەمێکی فیزیکییەوە هەبێت یان نەبێت) (الخفاف، 2000: ص10).

هەروەها بەم شێوەیە پێناسە کرا (ئەو بەرهەمەی کە تایبەتمەندی نامەحسوسە کاتێک پێشکەش دەکرێت، جگە لە پێویستی ئامادەبوونی سودمەند لە کاتی بەرهەمهێنان یان بەشداریکردن لە بەرهەمهێنانیدا (عمر، 2012: ص18).

سەبارەت بە کوالیتی خزمەتگوزاری، (المحاوی) بەم شێوەیە پێناسەی کردووە (جیاوازی نێوان چاوەڕوانییەکانی بەکاربەر و تێڕوانینی ئەو بۆ ئەدای ڕاستەقینە، کە ئاستی کوالیتی خزمەتگوزاری یان ئەوەی پێی دەوترێت بۆشایی دیاری دەکات) (كافي، 2011: ص14).

بۆ ئەوەی تێبگەین مەبەست لە گواستنەوەی گەشتیاری چییە، پێویستە ئاماژە بە چەند پێناسەیەک بۆ گواستنەوە بکەین، و پرۆسەی گواستنەوەش بە پێی ئامرازەکانی گواستنەوە، جۆری جوڵاو، یان مەبەستی گواستنەوە...هتد پێناسەی فرە و جیاوازی هەیە. بەگشتی گواستنەوە بریتییە لە پرۆسەی گواستنەوەی کاڵا و مرۆڤ و ئەوانی تر لە شوێنێکەوە بۆ شوێنێکی تر لە ڕێگەی ئامراز و ئامێرەکانەوە.

# **یەكەم: چەمکی خزمەتگوزاری گواستنەوە:**

خزمەتگوزاری وەک چالاکیەک یان سوودێک پێناسە دەکرێت کە لایەنێک پێشکەشی لایەنێکی تر دەکات و لە بنەڕەتدا نامەحسوسە و هیچ خاوەندارێتییەکی بەدوای خۆیدا ناهێنێت، پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکە بەستراوەتەوە بە بەرهەمێکی فیزیکی یان نا (ناعس، 2009: ص27).

ئه مه بۆ خزمه تگوزاری گشتییه ، سه باره ت به خزمه تگوزاری گواستنه وه ئه وانیش بریتین له: ئه و به ڕهه مانه ی له لایه ن داموده زگاکانی که ڕتی گواستنه وه به هه موو جۆره کانی دابین ده کرێن، به مه به ستی ئاسانکاری و مسۆگه ڕکردنی پڕۆسه ی گواستنه وه ی خه ڵک و به ڕهه مه کانیان له شوێنێک بۆ شوێنێکی تر (موسى، 2017: ص30).

بەم شێوەیە لە پێناسەی پێشووەوە بۆمان ڕوونە کە گواستنەوە بۆ بوونی سێ توخمە بنەڕەتییەکان پێویستە: هەڵگر، جوڵاو و ئامرازەکانی گواستنەوە. لەمانەی سەرەوە دەتوانرێت گواستنەوە بە چالاکیەکی خزمەتگوزاری هەژمار بکرێت لە ئەگەری ئەوەی کە جوڵاوەکە مرۆڤەکان بێت، چونکە بەهاکەیان بە گواستنەوەیان ناگۆڕێت، بۆیە لەم حاڵەتەدا نابەرهەمدارە، بەڵام ئەگەر بابەتەکە پەیوەندی بە گواستنەوەی... کاڵاکان، بە چالاکیەکی پیشەسازی دادەنرێت چونکە بەهای کاڵاکان دوای گواستنەوەیان بەرز دەبێتەوە.

# **دووەم: تایبەتمەندیەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە:**

خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بە کۆمەڵێک تایبەتمەندی تایبەتمەندن کە ئێمە لە تایبەتمەندییە جیاوازەکانی لایەنی داواکاری خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوەدا کورتی دەکەینەوە: لەوانە (داواکاری بۆ خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە داواکارییەکی پاڵنەرە یان وەرگیراو، ڕێژەی جیاوازی داواکاری بۆ خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوەی بەدیل بەپێی... زۆری لە کاتی ئەدای خزمەتگوزارییەکان، ڕێژەی جیاوازی خواست لەسەر خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بەپێی بەهۆی ئاستی جیاوازی چالاکیی ئابووری، هەڵاوسانی ڕۆژانە، هەفتانە، و وەرزی لە ڕێژەی داواکاری بۆ خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە)، و تایبەتمەندییە جیاوازەکانی... لایەنی دابینکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە، لەوانە (تێچووی جیاوازی نمایشکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بەپێی ئامرازە جیاوازەکانی گواستنەوەی بەکارهێنراو، نمایشی خزمەتگوزارییەکانی کەرتی گواستنەوە کە تایبەتمەندە بە بێتوانایی لە هەڵگرتن و پارچەپارچەبوون، ڕێژەی جیاواز لە خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە پێشکەش دەکەن بەپێی گۆڕانی ئامرازەکانی گواستنەوە لەسەر یەکەم کەس کە خزمەتگوزارییەکە تەواو دەکات، جیاوازی لە نمایشکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە لە ڕووی فرێکوێنسیی خزمەتگوزارییەکە و تەواوبوونی تەواوەتی) (الزهاوي، 2018: ص53).

1. جۆرەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە: خزمەتگوزاری گواستنەوە کۆمەڵێک کاروباری تایبەت لەخۆدەگرێت، لەوانە ڕێگاوبانەکان (بۆ دڵنیابوون لە ڕێکخستنیان، قیرتاوکردن و هتد)، چاککردنەوە، ڕێکخستن، و چاودێریکردن، جگە لەوەش خزمەتگوزاری گواستنەوە چەند فۆرمێک دەگرێتەبەر، کە ئێمەین سنووردارە بەمانەی خوارەوە:

خزمەتگوزاری گواستنەوەی زەمینی: جۆرێکی گرنگە کە تایبەتمەندە بە وەڵامدانەوەی بەرز و نەرمی و نەرمی بۆ دابینکردنی پێداویستی تاکەکان، هەروەها ئۆتۆمبێل لە پێشەنگی ئامرازەکانیدا دێت بەهۆی گرنگییەکەیەوە / لە پەیوەندی نێوان هەرێمەکاندا.هەروەها پۆلی سێیەم هەیە، کە بریتییە لە "گواستنەوە بە پاسەکان"، کە بە شێوەیەکی بەرفراوان بەکاردەهێنرێت، بەتایبەتی ئەگەر خزمەتگوزاری تەواوکەری بۆ دابین بکرێت.

2. ستانداردەکانی کوالیتی خزمەتگوزاری لە گواستنەوەدا: ئەم ستانداردانە نیشاندەرن بۆ حوکمدان لەسەر ئاستی کوالیتی خزمەتگوزاری پێشکەشکراو، بەجۆرێک ئەم کوالیتییە ڕەنگدانەوەی شێوازی پێشکەشکردنی ئەو بڕە گواستنەوەیە بێت، و چەند توخمێک لەخۆدەگرێت کە لەم وێنە و خشتەیەی خوارەوەدا نیشان دراون:

# **تەوەرەی دووەم: گواستنەوەى گەشتیاری:**

ژێرخانی وڵاتێک پێکدێت لە تۆڕی ئاو، خزمەتگوزاری تەندروستی، پەیوەندی، وزە، ڕێگاوبان، ئاسایش، و گواستنەوە، بەو پێیەی پەرەپێدانی ئەم دووەمیان لە ناوچەکەدا پەیوەندییەکی نزیک و ڕاستەوخۆی بە گەشتیارییەوە هەیە، چونکە گرنگە هەموو ناوچە گەشتیارییەکان بە ئاسانی لە ڕێگەی تۆڕی ڕێگاوبانەکانەوە دەستیان پێدەگات.وە دەریا بۆ ئەوەی گەشتیار بتوانێت سەردانی شوێنە گەشتیارییە جیاوازەکان بکات (فرج، 2015: ص19).

# **یەكەم: چەمکی گواستنەوە:**

سەرەڕای ڕوونی پرسی گواستنەوە لە یەکەم نیگادا لە ڕووی گرنگییەکەیەوە، ناسیاوەکانی جیاواز و جیاواز بوون لەلایەن پسپۆڕانەوە، هەروەها چەند ناسیاوێکیش باسی لێکرا، لەوانە: (ابراهيم، 2013: ص14)

دەتوانرێت گواستنەوە بەو چالاکییە ئابوورییە دەرببڕدرێت، کە لە ڕێگەی ئامرازە جۆراوجۆرەکانییەوە کاردەکات بۆ کەمکردنەوەی ڕەهەندە کاتی و فەزاییەکانی تاک و کاڵاکان بە مەبەستی دروستکردن، زیادکردن یان پەرەپێدانی سوود.

گواستنەوە بەو خزمەتگوزارییە پێناسە دەکرێت کە سوودێک لە کات و شوێندا بەرهەم دەهێنێت کە جوڵەی خەڵک و کاڵاکان لەناو ئۆتۆمبێلێکدا کە بۆ ئەم مەبەستە ئامادە کراوە و بۆ مەودای قبوڵکراو مسۆگەر دەکات.

# **دووەم: پێناسەی گواستنەوەی گەشتیاری:**

گواستنەوەی گەشتیاری یەکێکە لە پایە سەرەکییەکانی پرۆسەی چالاکیی گەشتیاری، و نوێنەرایەتی دەکرێت لەو ئامرازانەی کە خزمەت بە گەشتیاران دەکەن لە جوڵەکانیاندا، جا لە دەرەوەی سنوورەکانەوە بێت یان لە ناوەوەیانەوە، و پۆلێنکردنی ئەو ئامرازانە بۆ گواستنەوەی وشکانی، گواستنەوەی ئاوی، و... گواستنەوەی ئاسمانی ئابووری گواستنەوەی گەشتیاری بە گەڕان بەدوای چەندین بەکارهێنانی سەرچاوەکاندا ناسراوە، بەرهەمهێنانی جیاواز لە کارەکانی گواستنەوەی گەشتیاران بە هەموو جۆرەکانیەوە و لە سەرچاوە جیاوازەکانەوە لەگەڵ ئامرازە جیاوازەکانی گواستنەوە کە پێویستن لە هەموو قۆناغەکانی جووڵەیان لە یەکەوە شوێنێک بۆ شوێنێکی تر بە مەبەستی بەدەستهێنانی باشترین بەکارهێنان بۆ بەدەستهێنانی ڕێژەی بەرزی گەشەکردن بۆ ئابووری نیشتمانی (فرج، 2015: ص11).

گواستنەوەی گەشتیاری بە یەکێک لە پایە سەرەکییەکانی پرۆسەی چالاکیی گەشتیاری ناسراوە، هەروەها نوێنەرایەتی دەکرێت لەو ئامرازانەی کە خزمەت بە گەشتیاران دەکەن لە جموجۆڵەکانیاندا، جا لە دەرەوەی سنوورەکانەوە بێت یان لە ناوەوەیانەوە، ئەم ئامرازانە پۆلێن دەکرێن بۆ گواستنەوەی وشکانی، گواستنەوەی ئاوی ، گواستنەوەی ئاسمانی.گەشتیاری کاریگەری لەسەر گواستنەوە هەیە چونکە زیادبوونی جوڵەی گەشتیاران بەهۆی گەشەکردن و گەشەسەندنی گواستنەوەوە جێگیر دەبێت، هەروەها گواستنەوە کاریگەری لەسەر کاری گەشتیاری دەبێت چونکە گەشەسەندنی گەورەی ئامرازە جۆراوجۆرەکانی گواستنەوە بووەتە هۆی گەشەکردن و خۆشگوزەرانی گەشتیاری (الزهاوي، 2018: ص40).

# **سێ‌ یەم: تایبەتمەندیەکانی گواستنەوەی گەشتیاری:**

بۆ ئەوەی گواستنەوە بتوانێت بە باشترین شێوە خزمەت بە مەبەستی گەشتیاری بکات، دەبێت ئەم تایبەتمەندیانەی خوارەوەی هەبێت: (موسى، 2017: ص60)

1- ئاسوودەیی: گرنگترین شت کە گەشتیار مەبەستیەتی ئاسوودەیی جەستە و دەروونە، ئامرازەکانی گواستنەوە دەبێت کورسییەکی ئارامیان هەبێت لەگەڵ هەواگۆڕکێی تەندروست و پلەی گەرمی گونجاو، دابینکردنی خزمەتگوزاری وەک دامەزراوەی تەندروستی و حەمام، دابینکردنی ژەمەکان یان خواردنەوە تازەگەرییەکان، و دابینکردنی ئاودەست لەسەر ڕێگاکان لەگەڵ ئەگەری چێژوەرگرتن لە دیمەنی سروشتی لە کاتی گەشتەکاندا.

2- سەلامەتی: پێویستە ئامرازەکانی گواستنەوە مەرجەکانی سەلامەتی بۆ خەڵک جێبەجێ بکەن و بۆ پاراستنی جانتا لە لەدەستدان و تێکچوون.

3-خێرایی: هەڵبژاردنی خێرایی گونجاو کە ڕێبوارەکە دڵنیا دەبێتەوە، هەروەها کاتی گەشتەکانی گەشتیار بەو پێیەش، بۆ ئەوەی ڕەچاوی بارودۆخی دەروونی گەشتیاران بکرێت.

4- توانا: کارکردن لەسەر ئامادەکردنی تواناکانی گواستنەوە بۆ خەڵک و جانتا بەشێوەیەک کە لەگەڵ بڕی خواستدا بگونجێت، بەمەرجێک ئامێری گواستنەوە نەرم و نیان بێت بەڕێژەی سەعاتەکانی ڕۆژ لەهەمان ڕۆژدا، هەروەها لەڕووی... بڕی داواکاری لە وەرز و وەرز و جەژن و پشوو و سەردانی ئایینیدا.

5- ڕێکوپێکی: پابەندبوون بە بەروارەکانی گەشتکردن دەبێتە هۆی ئیلهامبەخشی متمانە بۆ گەشتیاران و یارمەتیان دەدات باشتر سوود لە کاتەکانیان وەربگرن و باشترین کەڵک وەرگرتن لە کاتەکان دابین دەکات، ئەمەش دەبێتە هۆی پلاندانانی گەشتیاری گونجاو.

6- هەڵبژاردن: دابینکردنی کاتی جیاواز و فرە و دووبارەبووەوە ڕۆژانە لە پاس و ئۆتۆمبێلی گشتی بۆ ڕۆیشتنیان لەنێوان دوو شار یان دوو وڵاتدا ئەو کاتە بە گەشتیار دەبەخشێت کە لەگەڵیدا بگونجێت بۆ گەشتەکەی و کاتی چاوەڕوانی کەمدەکاتەوە.

7- گشتگیری: گەشتە گەشتیارییەکە ڕەنگە بەکارهێنانی زیاتر لە ئامرازێکی گواستنەوە لەخۆبگرێت، هەروەها ئامرازەکانیش ڕەنگە لەگەڵ یەکتردا تێکەڵ ببن بۆ خزمەتکردنی گەشتیار، وەک یەکخستنی گواستنەوە بە ئۆتۆمبێل، کەشتی، گواستنەوەی ئاوی، ئۆتۆمبێل بە شەمەندەفەر، . یان ئەو ئۆتۆمبێلانەی کە فڕۆکەیان تێدایە.

8- تێچووی گونجاو: تێچووی گواستنەوە بەشێکی بەرچاو لە کۆی تێچووی گەشتە گەشتیارییەکە پێکدەهێنێت، هەروەها هەر هەوڵێک بۆ کەمکردنەوەی تێچووی گواستنەوە دەبێتە هۆی ئەوەی ژمارەیەکی زۆرتر لە گەشتیاران چێژ لە گەشتە گەشتیارییەکە وەربگرن، دەوڵەتیش دەتوانێت پاڵپشتی بکات ئامرازە جۆراوجۆرەکانی گواستنەوە و پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری بە تێچووی کەمتر، بە تایبەت بۆ گەشتیاران.

9- بەرپرسیارێتی: ئامێر و ئامرازی گواستنەوەی سەرنشین و گەشتیار و جانتا پێویستە بەرپرسیارێتی ئەم گواستنەوەیە بە سەلامەتی لە ئەستۆ بگرێت، گەرەنتی و قەرەبووکردنەوەی زیانەکان لە ئەگەری ڕووداو و کارەسات و کارەسات و لەدەستدانی جانتا.

# **تەوەرەی سێ یەم: جۆرەکانی گواستنەوەی گەشتیاری:**

گواستنەوەی گەشتیاری بەپێی شێواز و شێوازە جیاوازەکانی گواستنەوە دەگۆڕێت، بەم شێوەیەی خوارەوە: (ناعس، 2009: ص90)

**1- گواستنەوەی گەشتیاری وشکانی:**

ئەو پێشکەوتنە گەورەیەی کە لە پیشەسازی ئۆتۆمبێل و پاسدا ڕوویدا بووە هۆی دوو هێندەبوونی ژمارەی بەکارهێنەرانی ئەم شێوازانە و پاس بە باشترین ئامرازی گواستنەوەی بەکۆمەڵ دادەنرا، هەروەها ژمارەی گەشتیارانی جیهانی لە ساڵی ١٩٩٠ لە ڕێگەی ڕێگاوبانەکانەوە، پشت بەستن لەسەر ئۆتۆمبێل و شەمەندەفەر، گەیشتە 75%ی کۆی ژمارەی سەرنشینەکان، و هەوڵی زۆر درا بۆ پەرەپێدانی پاسەکە کە It بووەتە بەهێزتر و لوکس، و ئۆتۆمبێلەکە زۆرترین ئامرازی بەکارهێنراوە لەلایەن گەشتیارانەوە، و ئۆتۆمبێلەکە بووەتە ئا ئامرازی گواستنەوەی بنەڕەتی و پێویست.لە ئازادی بەکارهێنانیانەوە، جا لە کاتی دەستپێکردنی گەشتەکەدا بێت یان وردەکارییەکانی بەرنامەی گەشتەکەی، کە وایکرد ببێتە ڕێگەیەک بۆ گەشتیاری نوێ لە گەشتیاری گەشتیاریدا، و تا ئۆتۆمبێلەکان زیاتر بڵاوببنەوە، کاریگەری ئەرێنی دەبێت ئەمەش دەبوو لەسەر زیادبوونی قەبارەی گەشتیاری لە جیهاندا، بەبێ ئەوەی پێویست بکات ئەو کەسە بەر مەترسی و هەوڵی لێخوڕینی ئۆتۆمبێلەکە بکەوێت، هەروەها نرخێکی هەرزانتری هەیە بە بەراورد بە فڕۆکەکە و گەشتیاران دەگوازێتەوە بۆ هۆتێلەکانیان ڕاستەوخۆ.

**گواستنەوەی گەشتیاری بە شەمەندەفەر:**

گواستنەوەی گەشتیاران لە ڕێگەی شەمەندەفەرەوە وەک دیاردەیەکی تایبەت بە وڵاتانی ئەوروپا دادەنرا، کە ئامارەکانی ڕێکخراوی گەشتیاری جیهانی دەریدەخەن کە تەنها 1%ی گەشتیاران لە ئەمریکا ئەو شەمەندەفەرە بەکاردەهێنن بۆ گەشتکردن بۆ وڵاتانی دراوسێ، وەک بۆ وڵاتانی ئەفریقا و ئاسیا، ئەم شێوازە لە… جوڵە نزیکە لە نەبوون، بەڵام دوای سەرهەڵدانی شەمەندەفەری ئێکسپرێس (TGV) بەهۆی سوودەکانی لە ڕووی بەکارهێنانی وزە و پیس نەکردنی بەرگەهەوا، گەڕانەوە بۆ گواستنەوەی نێودەوڵەتی لە ڕێگەی شەمەندەفەرە خێراکانەوە ئاماژەی پێکراوە، و بەپێی هەندێک لێکۆڵینەوە، گواستنەوەی شەمەندەفەر بۆ خۆی گەشتێکی چێژبەخشە (ناعس، 2009: ص91).

**2- گواستنەوەی گەشتیاری دەریایی:**

گەشتکردن بەسەر دەریاکاندا تا ساڵانی پەنجاکان تاکە ئامرازی گواستنەوە بوو بەسەر کیشوەرەکاندا، بەڵام دوای پەرەپێدانی فڕۆکەکە، کەمبوونەوەی زیادبوونی بەکارهێنانی کەشتییەکان دەرکەوت، و چیتر تەنها 1 - 6%ی کۆی جوڵەکانی نەدەکرد کۆتایی هاتنی جەنگی جیهانی دووەم بووە هۆی دەستپێکردنی بەکارهێنانی فڕۆکەی جێت بەسەر زەریای ئەتڵەسیدا لە ساڵی ١٩٥٨، ئەمەش بووە هۆی کەمبوونەوەی خێرای گەشتە دەریاییەکان و لە سەرەتای شەستەکاندا جیهان شایەتحاڵی نەمانی کەشتییە دەریاییەکان بوو، بۆ ئەوەی جێگەیان بگرێتەوە بە کەشتی تایبەتمەند لە ڕێکخستنی گەشتە دەریاییەکان، کە مەبەست لێی تەنها بۆ دەوڵەمەندەکان بووە، و ئێستا خزمەتگوزارییەکان کەم کراوەتەوە ئەم کەشتیانە بە ژووری نوستن و خزمەتگوزاری هۆتێلی خزمەتگوزاری تەواوەوە پێیان دەوترێت هۆتێل فلۆتینگ، و بەناوبانگترین کۆمپانیاکانی کەشتی گەشتیاری بریتین لە سونۆتێل و یانە.

**3- گواستنەوەی گەشتیاری ئاسمانی:**

گواستنەوەی ئاسمانی لە جیهاندا پێشهاتێکی سەرسوڕهێنەری بەخۆیەوە بینی، لە ساڵی ١٩٩٠ی زایینیدا ژمارەیەکی بەرچاو لە کۆمپانیا و ئۆپەراتۆرەکان تۆمارکران، ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاری بە فرەیییان تایبەتمەندن، بەپێی شێوازی گواستنەوەی بەکارهێنراو، ئەم شێوازانە لە نێوانیاندا جیاوازن خۆیان بەپێی ئەو خزمەتگوزارییانەی پێشکەش دەکرێن و پلەی لوکس (کە دەبێتە هۆی بوونی شوێنی گەشتیاری پۆل، پلە دوو و سێیەم)، جگە لە خێرایی، توانای باری سوودبەخش، سەربەخۆیی، هەندێکیان وەک ئامرازێکی گواستنەوە بەکاردەهێنرێن تەنها، بە پێچەوانەی ئەوانی تر کە لە خۆیاندا ڕۆژانی مانەوە لەناو کەشتیدا دابین دەکەن، وەک کەشتییە گەشتیارییەکان، و گواستنەوەی ئاسمانی لە ئێستادا ئاسوودەیی و سەلامەتی، خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکانی دیکەی وەک تەلەفۆن، ئینتەرنێت و تەنانەت خەوتنیش دابین دەکات، هتد، و هێڵە ئاسمانییە نێودەوڵەتییەکان هاتنە ناو بواری پیشەسازی گەشتیاری، بەتایبەتی بواری هۆتێل، بۆ دەستەبەرکردنی ئاستێکی بەرزی خزمەتگوزاریی هۆتێلەکان بە مەبەستی گەیشتن بە یەکگرتنی ڕاست لە بواری گەشتیاری و پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکی باشتری گەشتیاری (ناعس، 2009: ص92).

گواستنەوەی ئاسمانی یەکێکە لە پێداویستییە گرنگەکانی ژیانی هاوچەرخمان، بەهۆی ناوازەیی ئەم شێوازەی گواستنەوە بەخێرایی زۆر، کە وای لێدەکات لە ماوەیەکی کەمدا بگاتە مەودای دوور، هەروەها فڕۆکەکە توانی پاڵپشتی پەیوەندییە مرۆییەکان بکات و زیاد بکات ئەوان لە پەیوەندی لەگەڵ کردنی دانیشتوانی زەوی زیاتر لە پێشوو پەیوەندی بە یەکترەوە هەبێت، و گواستنەوەی ئاسمانی گرنگە ئابوورییەکی سەرەکی، یەکێکە لە گرنگترین شوێنە گەشتیارییەکانی ئەو وڵاتانەی کە پێکهاتەی گەشتیاری جۆراوجۆریان هەیە - کات بەسەربردن، ئایینی، کولتووری و چارەسەری - بریتییە لە مامناوەندی نرخی گواستنەوەی ئاسمانی، لە هەمان کاتدا پاراستنی ئاستی خزمەتگوزارییەکانی پێشکەشکراو لە ڕووی ڕێکوپێکی و بەردەستبوون، هەروەها زیادبوونی خواستی گەشتیاران دەبێتە هۆی زیادبوونی ڕێژەی کارکردن.فڕۆکە (واتە کەرتی گواستنەوەی ئاسمانی)، کە پێویستی بە هاوئاهەنگ هەیە هەوڵەکان و هەماهەنگی لە نێوان پلاندانانی گواستنەوەی ئاسمانی و پلاندانانی گەشتیاری.

# **تەوەری چوارەم: تایبەتمەندیەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە و ئاستەنگەكان:**

خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بە کۆمەڵێک تایبەتمەندی تایبەتمەندن، کە بە تایبەتمەندییە جیاوازەکانی لایەنی داواکاری خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە کورت دەکرێنەوە: لەوانە (داواکاری بۆ خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە خواستێکی پاڵنەرە یان وەرگیراو، ڕێژەی جیاوازی خواست لەسەر خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوەی بەدیل بەپێی زۆری لە کاتی ئەدای خزمەتگوزارییەکان، ڕێژەی جیاوازی خواست لەسەر خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بەپێی جیاواز ئاستی چالاکیی ئابووری، هەڵاوسانی ڕۆژانە، هەفتانە و وەرزی لە ڕێژەی داواکاری بۆ خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە)، و تایبەتمەندییە جیاوازەکانی لایەنی دابینکردن لە خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە، لەوانە (تێچووی جیاوازی نمایشکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بەپێی ئامرازە جیاوازەکانی گواستنەوەی بەکارهێنراو، نمایشکردنی تێچووی کەرتی گواستنەوە کە تایبەتمەندە بە بێتوانایی لە هەڵگرتن و پارچەپارچەبوون، ڕێژەی جیاواز پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە بەپێی گۆڕانکارییەکانی... ئامرازەکانی گواستنەوە لەسەر یەکەم کەس کە خزمەتگوزارییەکە تەواو دەکات، جیاوازی لە نمایشکردنی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە لە ڕووی فرێکوێنسیی خزمەتگوزارییەکە و تەواوبوونی تەواوەتی) (كافي، 2011: ص53).

فۆرمەکانی خزمەتگوزاری گواستنەوە: خزمەتگوزاری گواستنەوە کۆمەڵێک ئۆپەراسیۆنی تایبەت لەخۆدەگرێت، لەوانە ڕێگاوبانەکان (بۆ دڵنیابوون لە ڕێکخستنیان، قیرتاوکردن و هتد)، چاککردنەوە، ڕێکخستن، و چاودێریکردن، جگە لەوەش خزمەتگوزاری گواستنەوە چەند فۆرمێک دەگرێتەبەر، کە ئێمە سنووردار دەبین بەوان ئەمەى خوارەوە: (عمر، 2012: ص39)

خزمەتگوزاری گواستنەوەی زەمینی: جۆرێکی گرنگە کە تایبەتمەندە بە وەڵامدانەوەی بەرز و نەرمی بۆ دابینکردنی پێداویستی تاکەکان، هەروەها ئۆتۆمبێل لە پێشەنگی ئامرازەکانیدا دێت بەهۆی گرنگییەکەی لە بەستنەوەی ناوچەکاندا، پۆلی سێیەم هەیە، کە بریتییە لە "گواستنەوە لەلایەن". پارتی"، کە بە شێوەیەکی بەرفراوان بەکاردەهێنرێت، بە تایبەت ئەگەر خزمەتگوزاری تەواوکەری پێشکەش بکرێت.

ستانداردەکانی کوالیتی خزمەتگوزاری لە گواستنەوەدا: ئەم ستانداردانە نیشاندەرن بۆ حوکمدان لەسەر ئاستی کوالیتی خزمەتگوزاری پێشکەشکراو، بەجۆرێک ئەم کوالیتییە ڕەنگدانەوەی شێوازی پێشکەشکردنی ئەو بڕە گواستنەوەیە، و چەند توخمێک لەخۆدەگرێت کە لەم وێنە و خشتەیەی خوارەوەدا نیشان دراون:

وێنەی ژمارە (1) توخمەکانی کوالیتی خزمەتگوزاری لە گواستنەوەدا

پيس بوون

**پیسبوونی دەنگیی**

پيس بوون

 ناوەڕاست

 كەسایەتی

پێویست

**شوێنی دانیشتن**

هاسڵ

**ئینفورماتیک**

**جۆری خزمەتگوزاری گواستنەوە**

سدا

عتاد

 **باجی گونجاو**

توندوتیژی

باجی گشتی

**متمانەپێکردن**

وردبینی

ڕێكخستن

ڕێکخستن

ثيس بوون

وقف

دەستپێکردن

# **ئاستەنگەكانی گواستنەوەی گەشتیاری:**

بەڵام ئاستەنگ هەیە کە ڕێگری لە گەیشتن بە گەشەپێدانی گەشتیاری بە شێوە جۆراوجۆرەکانی دەکات، وەک لاوازی ژێرخانی کەرتی گواستنەوە بە شێوە جۆراوجۆرەکانی، و گواستنەوەی گەشتیاری ئەنجامەکەی کۆمەڵێک کێشەی لێدەکەوێتەوە کە زیاتر و زیاتر ئاشکرا دەبن لەگەڵ... پلەی گەشەسەندن لە ئامرازەکانی گواستنەوەدا زیاد دەکات، کە لە بەرامبەردا پەیوەستە بە گەشەکردن و پێشکەوتنی کۆمەڵگاکانەوە، کە زیاتر لە وڵاتانی پێشکەوتووی ئەواندا دیارە، لە وڵاتانی تازەپێگەیشتودا ئەم کێشانە لە ئاستی جیاوازەوە دەست پێدەکات، کە دەتوانرێت دابەش بکرێت بەپێی ئەمانەی خوارەوە: (فرحان، 2006: ص55)

**یەکەم: کێشەکانی پەیوەست بە گواستنەوە:**

1- هاوسەنگ نەبوون لەگەڵ ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاران بۆ گەشەسەندنی بەردەوام لەڕووی چەندایەتی و کوالیتی بۆ پێداویستی و خواستی گەشتیاران و گەشتیاران.

2- ڕەچاونەکردنی بارودۆخی کارکردنی ئامرازەکانی گواستنەوە و سنووردارکردنی کارەکانی، وەک گەشتکردن لەسەر ڕێگای نەگونجاو و هەڵگرتنی زیاتر لە توانای ئاسایی خۆی.

3- کەمی ژمارەی گواستنەوەی گەشتیار واتا بەراورد بە قەبارە و چڕی ژمارەی گەشتیارانی هاتوو.

4- ئازاری وڵاتانی پێشکەوتوو و تازەپێگەیشتووی بەهەمان شێوە لە دیاردەی قەرەباڵغی هاتوچۆ، هەروەها ئامرازەکانی گواستنەوەی وشکانی یەکێکە لەو هۆکارە گرنگانەی کە دەبێتە هۆی قەرەباڵغی لە شەقام و ڕێگاوبانەکانی شار لە ئەنجامی نەتوانینی لە هەڵمژینی ئامرازەکان گواستنەوەی وشکانی، کە شاهیدی کێوی بەرەو سەرەوە و زیادبوونی بەردەوامە کە هەڕەشە لە کێشەی توند دەکات لە هەموو ئاستەکاندا، کە دەتوانێت کاریگەری نەرێنی لەسەر پۆلی گەشتیاران بەجێبهێڵێت، لەوانە:

• زیادکردنی کاتی گەشتەکان و هەڵوەشاندنەوەی هەندێکیان.

• گەشتیاران دواکەوتوون.

• لایەنە دەروونییەکان کە کاریگەرییان لەسەر گەشتیاران هەیە.

5- پشتگوێخستن، ئەنجامنەدانی چاککردنەوەی دەورەیی پێویست بۆ ئامرازەکانی گواستنەوە و دواکەوتن لە گۆڕینی پارچەی یەدەگ.

٦- ڕوودانی ڕووداوێک کە مەترسی لەسەر ژیانی زۆر کەس دروست دەکات.

7- نەبوونی ئاسوودەیی لە هەندێک شێوازی گواستنەوەی بەکۆمەڵدا کە بەکاردێت بۆ گواستنەوەی ژمارەیەکی زۆر سەرنشین بەشێوەیەکی قەرەباڵغ تا ئەو ڕادەیەی کە ئاسوودەیی دەروونی و جەستەیی کەمیی هەیە.

**دووەم: کێشەکانی پەیوەست بە خزمەتگوزارییەکان**

ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاری بەدەست هەندێک کێشەوە دەناڵێنن کە پەیوەندییان بە ڕێڕەو و وێستگە و شوێنی پشوودان هەیە بۆ ئامرازەکانی گواستنەوەی گەشتیاری وشکانی و ڕێوشوێنی سەلامەتی بۆ ئامرازەکانی گواستنەوەی ئاسمانی و دەریایی، گرنگترینی ئەو کێشانەش ئەمانەی خوارەوەن: (سعود، 2012: ص72)

1- نەبوونی وێستگەی پشوودان، جگە لە لاوازی خزمەتگوزارییەکانیان، جا پێویستی بە گەشتیار بێت یان بە شێوازی گواستنەوە.

2- ناتەواوی ڕێگاوبان لە ڕووی تایبەتمەندی تەکنیکیەوە بەتایبەتی ئەوانەی بەرەو هەندێک شوێنی گەشتیاری دەچن، وەک ئەوانەی دەکەونە سەر شاخی بەرز، لە بیابان، لە کەناری ڕووبارەکان، و هەندێکی تر.

سێیەم: کێشەکانی پەیوەست بە کرێکارانی گواستنەوەی گەشتیاری

کەرتی گەشتیاری بەدەست چەندین کێشەوە دەناڵێنێت، کە بە شێوەیەکی سەرەکی دەگەڕێتەوە بۆ توخمە مرۆییەکان کە لەسەر بنەمای کارکردن لەم کەرتەدا دامەزراوە و گرنگترینی ئەو کێشانەش ئەمانەن:

1- کەمی توندی سەرچاوە مرۆییە پێکهێنراو و تایبەتمەندەکانی گەشتیاری کە شارەزاییەکی هەمەلایەنەیان هەبێت لەسەر شێواز و میدیا و وێستگە و بناغەکانی کاری پێشکەوتووی گەشتیاری، لەئەنجامی خراپی ڕاهێنان و ڕاهێنان و بەدواداچوونی بەردەوام بۆ زۆرترین قازانج بەبێ ئەوەی گرنگی پێبدرێت وردەکارییەکانی کارەکە.

2- ماندوێتی و ماندوێتی زۆر کە توشی تیمی سەرکردایەتی دەکات لە ئەنجامی درێژیی ماوەکانی کارکردن و سروشتی سەختی و نەبوونی پاداشت کە ئەمەش کاریگەری لەسەر ئەدای کار دەبێت (الفتلاوي، 2006: ص62).

# **پەیوەندی نێوان خزمەتگوزاری گواستنەوە و جوڵەی گەشتیاری:**

پەیوەندی نێوان خزمەتگوزاری گواستنەوە و جوڵەی گەشتیاری لەو سوودانەدا نوێنەرایەتی دەکرێت کە لە خزمەتگوزاری گواستنەوەوە وەرگیراون، کە دوو لایەنیان هەیە، یەکەمیان بەهای ئەو سوودانەیە کە لە کاتی گەشتکردندا بەردەستن کە بەکارهێنەرانی گواستنەوە بەدەستی دەهێنن، سەبارەت بە سوودە ناڕاستەوخۆکان ، کاریگەرییە ئابووری و کۆمەڵایەتییەکانی خزمەتگوزارییەکانی گواستنەوە لەسەر باقی چالاکییەکان بە تایبەت چالاکیی گەشتیاری و دەتوانین پەیوەندییەکە بەم دیاگرامەی خوارەوەشەوە نیشان دەدرێت:

وێنەی ژمارە (٢) کارلێکی نێوان گواستنەوە و جووڵەی گەشتیاران نیشان دەدات

گواستنەوەی گەشتیاری

جوڵە

جوڵەی گشتی كۆمەڵ

Source: Michaela Axent, system de transport et Tourism – interaction evaluation, University Have Master recherché-2006 p40.

بە پشتبەستن بە ئاماری پێشوو دەتوانین بڵێین کە چالاکیی گەشتیاری لەگەڵ گۆڕانی چالاکییەکانی ڕۆژانە (داهات، کەشوهەوا، کولتوور، بەها، چینی کۆمەڵایەتی.... هتد) دەگۆڕێت، کە گەشتیاران جیا دەکەنەوە سەرەڕای بەکارهێنانی هەمان ئامراز ، و فاکتەرەکانی گواستنەوەی گەشتیاری بەپێی سێ ڕەهەند دیاری دەکرێن: دەروونی، ناوچەیی و جەستەیی، کە تاکی سەربەخۆ دەجوڵێنێت و ڕێکی دەخات.ڕەهەندی ناوچەیی وێنە وەک ئەنجامی تێڕوانینی گشتی تاکەکان بەپێی ناوچەکان دەخاتە ڕوو.فاکتەرە دەروونییەکە دەستوەردان دەکات لەم ڕەهەندەدا ڕەهەندی ناوچەیی دەبێتە هەڵگری شێوازی ڕەفتار کە لەلایەن ڕەهەندی فیزیکی و دەرکەوتنە جەستەییەکانییەوە پێناسە دەکرێت، وەک جووڵە.هەروەها سەریەککەوتنی نێوان ڕەهەندە دەروونی و جەستەییەکان لە ئارەزووەکانی... گەشتیارەکە.لە ژێر کاریگەری ئەو وێنەیەی کە ئارەزووەکانی دروست دەکات، و ڕێگەی تێرکردنی ئەم ئارەزووانە لە سەفەر و ڕەوتە گەشتیارییە جیاوازەکاندا دەردەکەوێت.

گواستنەوەی گەشتیاری 35%ی خەرجییەکانی گەشتیار پێکدەهێنێت، هەروەها یەکێکە لە پێکهاتەکانی تێکەڵەی بازاڕکردن، بە دوو جۆر دیاری دەکرێت: گواستنەوەی دەرەکی و ناوخۆ، گواستنەوەی دەرەکی: بریتییە لە گواستنەوەی گەشتیار لە وڵاتەکەیەوە بۆ وڵاتێکی دیکە وڵات بۆ سەردانکردن و گەڕانەوە دووبارە گواستنەوەی ئاسمانی 69%ی جوڵەی گواستنەوەی گەشتیاران لە جیهاندا پێکدەهێنێت بەپێی ئامارە گشتیەکان گواستنەوەی دەریایی 21% و ئەوەی تر گواستنەوەی وشکانییە، لەکاتێکدا گواستنەوەی ناوخۆیی: واتە جوڵەی گەشتیاران لەناو وڵاتدا بەکارهێنانی هەموو ئامرازەکان (امين، 2016: ص62).

# **گواستنەوەی گەشتیاری لەسەر ئاستی جیهانی:**

گەشتوگوزار کەرتێکی بەرهەمدارە کە کاریگەری ئەرێنی لەسەر بوارەکانی ئابوری و کۆمەڵایەتی و ڕۆشنبیری و بوارەکانی تر هەیە، ئامارەکانی ڕێکخراوی گەشتیاری نێودەوڵەتی ئاماژەن بۆ گەشەسەندنی گەشتیاری لۆفت، هەروەها گواستنەوەی گەشتیاری.

پەرەپێدانی گەشتیاری نێودەوڵەتی: گرنگیدان بە کەرتی گەشتیاری زیاتر ئامانجی گەشتیارانی زیاترە، کارلێکێکی بەرامبەر هەیە لە نێوان ئەم دوو توخمەدا، لەوانەش گرنگی داتا لەسەر گەشتیاران، بەو پێیەی وادەکات وڵاتانی پێشەنگ لەم بوارەدا دەستنیشان بکرێن. ئەمانەی خوارەوە خشتەیەکە کە ڕۆیشتنی گەشتیاران لەسەر ئاستی جیهانی بەپێی ناوچەکان کورت دەکاتەوە:

خشتەی ژمارە (١) پەرەسەندنی ژمارەی گەشتیاران لە جیهاندا

یەکەی: ملیۆن گەشتیار

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ساڵ | 2000 | 2005 | 2010 | 2011 | 2012 |
| كیشوەرەكان |  |  |  |  |  |
| ئەوروپا | 388 | 448.9 | 485.5 | 516.4 | 534.2 |
| امريكا | 110.1 | 153.6 | 205.1 | 218.2 | 233.6 |
| ئاسيا | 128.2 | 133.3 | 150.4 | 156 | 163.1 |
| افريقا | 26.2 | 34.8 | 49.9 | 49.4 | 52.4 |
| ڕۆژهەڵاتی ناوەڕاست | 24.1 | 36.3 | 58.2 | 54.9 | 52 |
| جيهان | 677 | 807 | 949 | 995 | 1035 |

سەرچاوە: لەلایەن توێژەرانەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە داتای WTTC

لەڕێی ئەو خشتەیەی کە ڕەوتی گەشتیاران لەسەر ئاستی جیهانی نیشان دەدات، کە شایەتی زیادبوونی بەردەوامی بەخۆیەوە بینیوە، وە یەکێک لە گرنگترین ناوچەکانیش کە گەشتیارانی بۆ لای خۆی ڕاکێشاوە ئەورووپایە کە فەڕەنسا نوێنەرایەتی دەکات، لە پلەی یەکەمدا لەڕووی ژمارەی گەشتیارانەوە، کە لە ساڵی ٢٠١٢دا ٨٠ ملیۆن گەشتیاریان تێپەڕاندووە و لە هەمان ساڵدا بۆمان دەردەکەوێت ئەو ناوچەیەی کە گەشتیارانی بۆ لای خۆی ڕاکێشاوە ئەمریکایە و دواتر ئاسیا و دواجار ئەفریقا و ڕۆژهەڵاتی ناوەڕاستە.

# **بەشی سێیەم: كۆكردنەوە و شیكردنەوەی داتاكان**

# **فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر:**

یەکێکە لە فڕۆکەخانە گرنگەکانی هەرێمی کوردستان، دەکەوێتە شاری هەولێر، سێهەمین فڕۆکەخانەیە لەسەر ئاستی عێراق لەڕووی ژمارەی سەرنشینەکانەوە، بەپێی ئاماری گواستنەوەی ئاسمانی لە… وەزارەتی پلاندانانی عێراق، ژمارەی سەرنشینانی فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لە ساڵێکدا گەیشتە 1,012,317 سەرنشین، ساڵی 2018، فڕۆکەخانەکە لە ناوەڕاستی ساڵی 2005 لەلایەن حکومەتی هەرێمی کوردستانەوە لە باکووری عێراق کرایەوە، پێش ئەوەیش بۆ مەبەستی سەربازی بەکارهێنرا لە ساڵی ٢٠٠٥ بۆ گەشتە مەدەنییەکان کرایەوە، فڕۆکەخانەکەش لەسەر بنەمای ئەندازیاری و تەکنەلۆژی دیزاین و دروستکرا بۆ ئەوەی فڕۆکە زەبەلاحەکانی ئەیرباس A380 لە داهاتوودا لەخۆبگرێت. هەموو ئامێرە ژینگەییەکانی مۆدێرن لە فڕۆکەخانەی مۆدێرن بەردەستە و ئامێرێکی ژینگەیی جیاوازی هەیە کە مامەڵە لەگەڵ هەڵاوسانی کەشوهەوا دەکات. دەکەوێتە نزیک لە سەنتەری شاری هەولێر، ئەمەش هاتووچۆی دوور و درێژ بۆ فڕۆکەخانە و گەڕانەوەی فڕۆکەخانە لەناو دەبات، هەروەها کاریگەرییەکانی لەسەر ژینگە کەمدەکاتەوە. دروستکردنی فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لەلایەن حکومەتی هەرێمی کوردستانەوە بە تێچووی کۆی گشتی 550 ملیۆن دۆلار دابینکراوە. ئەو فڕۆکەخانەیە ساڵانە توانای 3 ملیۆن سەرنشینی هەیە. لە ساڵی 2017 حکومەتی عێراق ڕاگرتنی سەرجەم گەشتە نێودەوڵەتییەکانی فڕۆکەخانەی هەولێری ڕاگەیاند، لە هەمان کاتدا تەنها گەشتە ناوخۆییەکانی هەرێمی کوردستانی پاراستووە، ئەم ڕێکارانەش لە وەڵامی پرۆژەی سەربەخۆیی هەرێمی کوردستان دێت کە ڕێژەیەکی زۆری پاڵپشتیی وەرگرتووە، ئەم قەدەغەکردنە بوو لە ساڵی ٢٠١٨ هەڵگیرا و ڕێگە بە گەشتەکان درا.دیسانەوە نێودەوڵەتی.

# **پێکهاتەی ڕێکخستنی فڕۆکەخانەی هەولێری نێودەوڵەتی**

فڕۆکەخانەی هەولێر

لێژنەی وەبەرهێنان

ئەنجوومەنی كارگێڕی

لێژنەی ڕاوێژکاری

جێگری بەڕێوەبەری گشتی فڕۆكەخانە

بەڕێوەبەری گشتی فڕۆكەخانە

کاروباری کارگێڕی

وەبەرهێنان

چاودێری ناوەخۆیی

پەیوەندییەکان

ئاسايش

دارایی

**وێنەی (3) پێكهاتەی فڕۆكەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر**

خشتەی (2) ژمارەی گەشتیاران و گەشتە ئاسمانییەکانی هاتن و ڕۆشتن لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر، و بەیاننامەیەک سەبارەت بە دۆخی هاوسەنگی گەشتیاری بۆ ماوەی (2010 – 2020)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ساڵەكان | ژمارەی سەرنشینانی گەیشتو | ژمارەی گەشتیارانی ڕۆشتو | هاوسەنگی گەشتیاری (زیادە و کورتهێنان) | ژمارەی گەشتە ئاسمانییەکانی داهاتوو | ژمارەی گەشتە ڕۆشتنەکان | هاوسەنگی گەشتیاری (زیادە و کورتهێنان) |
| 2010 | 48164 | 48326 | -162 | 1102 | 1105 | -3 |
| 2011 | 61656 | 62394 | -738 | 1390 | 1401 | -11 |
| 2012 | 67165 | 73043 | -5878 | 1838 | 1835 | +3 |
| 2013 | 81655 | 81825 | -170 | 2315 | 2315 | 0 |
| 2014 | 91988 | 91211 | +777 | 2005 | 2003 | +2 |
| 2015 | 121274 | 126878 | -5604 | 2443 | 2439 | +4 |
| 2016 | 148197 | 138449 | +9748 | 2770 | 2771 | -1 |
| 2017 | 184481 | 188864 | -4383 | 3214 | 3213 | +1 |
| 2018 | 258029 | 263126 | -5097 | 3499 | 3501 | -2 |
| 2019 | 287707 | 286938 | +769 | 3499 | 3500 | -1 |
| 2020 | 251343 | 274650 | -23307 | 4234 | 4230 | +4 |
| كۆی گشتی | 1938246 | 2022935 | -84689 | 34184 | 34173 | 11+ |

لەم خشتەیەدا داتای ژمارەی گەشتیاران و گەشتە ئاسمانییەکانی هاتن و ڕۆشتن لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر، لەگەڵ هاوسەنگی گەشتیاری (زیادە و کورتهێنان) بۆ ساڵانی ٢٠١٠ تا ٢٠٢٠ دەخاتە ڕوو.

ژمارەی گەشتیارانی گەیشتن و ژمارەی گەشتیارانی ڕۆشتن بۆ هەر ساڵێک دەخرێتەڕوو، لەگەڵ هاوسەنگی گەشتیاری (زیادە و کورتهێنان). هەروەها ژمارەی گەشتە هاتوو و ڕۆشتنەکانیش نیشان دراوە، لەگەڵ هاوسەنگی گەشتیاری.

لە خشتەکەوە دەتوانین تێبینی ئەوە بکەین کە:

 \*کۆی گشتی ئەو گەشتیارانەی کە لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێرەوە بەڕێدەکەون لە ساڵی ٢٠١٠ بۆ ٢٠١٩ بە شێوەیەکی بەردەوام زیادی کردووە، جگە لە کەمبوونەوەی کەمێک لە ساڵی ٢٠١٣. بەڵام لە ساڵی ٢٠٢٠دا بەهۆی پەتای کۆڤید-١٩ ژمارەی گەشتیاران بە شێوەیەکی بەرچاو کەمیکردووە.

 \* هەروەها ژمارەی گەشتیارانی گەیشتن بە فڕۆکەخانەکە لە ساڵی ٢٠١٠ تا ٢٠٢٠ بە شێوەیەکی بەردەوام زیادی کردووە، جگە لە کەمبوونەوەی کەمێک لە ساڵی ٢٠٢٠.

\* هاوسەنگی گەشتیاری (زیادە و کورتهێنان) ساڵ بە ساڵ جیاواز بوو. ئەو ساڵانەی کە زیادەی گەشتیارییان هەبووە ساڵانی ٢٠١٤، ٢٠١٦، ٢٠١٩، و ٢٠٢٠ بووە، ئەو ساڵانەی کە کورتهێنانی گەشتیارییان هەبووە ساڵانی ٢٠١٠، ٢٠١١، ٢٠١٢، ٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٧، و ٢٠١٨ بووە.

هەروەها ژمارەی گەشتە هاتوو و ڕۆیشتووەکانیش لە ساڵی ٢٠١٠ تا ٢٠٢٠ بە شێوەیەکی بەردەوام زیادی کردووە، جگە لە کەمبوونەوەی کەمێک لە ساڵی ٢٠٢٠.

بە گشتی خشتەکە تێڕوانینێک دەخاتە ڕوو لە ڕەوتی گەشتیاری لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لە ساڵی 2010 تا 2020. دەتوانرێت ئەو داتایانە لەلایەن لایەنە پەیوەندیدارەکانی گەشتیارییەوە بۆ دەستنیشانکردنی ڕەوتەکان و پێشبینیکردنی خواست و پلاندانان بۆ داهاتوو بەکاربهێنرێت.

خشتەی (3) ژمارەی هێڵی ئاسمانی و پشکی ئەوان لە گواستنەوەی گەشتیار بۆ فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر و گەڕانەوە بۆ ماوەی (2010 - 2020)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ناوی كۆمپانیاكان | ژمارەی گەشتیارانی هاتوو | پشکی کۆمپانیا % | ژمارەی گەشتیارانی ڕۆيشتو | پشکی کۆمپانیا % |
| هێلی ئاسمانی عێراقی | 691886 | 53.775 | 719603 | 52.866 |
| Turkish Airlines | 182002 | 14.146 | 199239 | 14.637 |
| هێلی ئاسمانی قەتەڕی | 70903 | 5.5108 | 69463 | 5.1031 |
| هێلی ئاسمانی شانشینی ئوردن | 46129 | 3.5853 | 48751 | 3.5815 |
| Atlas global airlines | 45697 | 3.5517 | 58497 | 4.2975 |
| هێلی ئاسمانی ئێرانی | 45551 | 3.5405 | 44710 | 3.2846 |
| هێلی ئاسمانی پێگاسۆس | 18200 | 1.4146 | 27061 | 1.988 |
| Fly Olympic airlines | 9556 | 0.4328 | 5002 | 0.3675 |
| كۆمپانیای فلای بەغداد | 3859 | 0.2999 | 2672 | 0.1963 |
| كۆمپانیای فلای داماس | 348 | 0.027 | 203 | 0.0149 |
| هێلی ئاسمانی كۆمپانیای ناصر | 138 | 0.0107 | 139 | 0.0102 |
| هێلی ئاسمانی قوبرس | 6 | 0.0005 | 20 | 0.0015 |
| كۆی گشتی | 1117121 | 100% | 1182755 | 100% |

لەم خشتەیەدا داتای ژمارەی هێڵە ئاسمانییەکان و پشکی ئەوان لە گواستنەوەی گەشتیاران بۆ فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر و گەڕانەوەیان لە ساڵی ٢٠١٠ تا ٢٠٢٠ خراوەتەڕوو، داتاکان ژمارەی گەشتیارانی هاتوو و ڕۆشتن بۆ هەر هێڵی ئاسمانی و پشکی هەریەکەیان بە ڕێژەی لەسەدا نیشان دەدات.

لە خشتەکەوە دەتوانین ئەمانەی خوارەوە تێبینی بکەین:

هێڵی ئاسمانی عێراق پێگەیەکی باڵادەستی لە بازاڕەکاندا هەبووە، بە کۆی گشتی پشکی 53.775% بۆ گەشتیارانی هاتوو و 52.866% بۆ گەشتیارانی ڕۆشتن. ئەمەش ئەوە دەردەخات کە هێڵی ئاسمانی خاوەنی وێنەیەکی بەهێزی براند و خزمەتگوزارییەکی باشی کڕیار و نرخێکی کێبڕکێی هەیە، ئەمەش بەشێکی بەرچاو لە گەشتیاران بۆ بەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانی بۆ خۆی ڕادەکێشێت.

هەروەها هێڵی ئاسمانی تورکی کە دووەم گەورەترین کۆمپانیای فڕۆکەوانییە، پشکێکی بەرچاوی لە بازاڕدا هەبووە، بە ڕێژەی 14.146% و 14.637%ی گەشتیارانی گەیشتن و ڕۆیشتن. ئەمەش ڕەنگە بگەڕێتەوە بۆ تۆڕی بەرفراوانی هێڵی ئاسمانی و نرخی کێبڕکێ و هاوبەشی لەگەڵ هێڵە ئاسمانییەکانی دیکە.

داتاکان دەریدەخەن کە هەندێک لە هێڵە ئاسمانییەکان وەک هێڵی ئاسمانی قەتەر پشکێکی تاڕادەیەک یەکگرتوویان لە گەشتیارانی هاتن و ڕۆشتن هەبووە، هەندێکی دیکەش وەک هێڵی ئاسمانی جیهانی ئەتڵەس و هێڵی ئاسمانی ئێران جیاوازییەکی بەرچاویان لە پشکەکانیان لە نێوان گەشتیارانی گەیشتن و ڕۆشتندا هەبووە. ئەمەش ڕەنگە جیاوازی لە ستراتیژییەکانی بازرگانی هێڵی ئاسمانی، تۆڕی ڕێگاکان، یان سیاسەتەکانی نرخدانان ڕەنگ بداتەوە.

هەروەها خشتەکە تیشک دەخاتە سەر پشکی کەمی بازاڕی هەندێک هێڵی ئاسمانی، وەک کۆمپانیای فلای داماس و هێڵی ئاسمانی میسر کە کەمتر لە 1%ی گەشتیارانی هاتن و ڕۆیشتنیان هەبووە. ئەمەش ئەوە دەردەخات کە ڕەنگە ئەم هێڵە ئاسمانیانە پێویستیان بە پەرەپێدانی ستراتیژی نوێ هەبێت بۆ ڕاکێشانی گەشتیارێکی زیاتر بۆ بەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانیان یان گەڕان بەدوای ڕێگا و شوێنی نوێدا.

شایەنی باسە کۆی ژمارەی گەشتیارانی هاتن و ڕۆیشتن لە ساڵی 2010 1,117,121 گەشتیار بۆ 1,182,755 گەشتیار لە ساڵی 2020 زیادیکردووە، ئەمەش ئاماژەیە بۆ زیادبوونی خواست لەسەر گەشتەکان بۆ فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر و گەڕانەوە. بەڵام دابەزینی هاوسەنگی گەشتیاری هەبووە و لە ساڵی ٢٠١٠دا کورتهێنانی ١١١ هەزار و ٧١٢ کەس زیادیکردووە بۆ ١١٨ هەزار و ٢٧٥ گەشتیار لە ساڵی ٢٠٢٠ دزەپێکردنی ئەگەری داهاتی گەشتیاری لە هەرێمەوە.

بە گشتی خشتەکە تێڕوانینێکی گشتی بەسوود لە ئەدای ئەو هێڵە ئاسمانیانەی لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێر لە ساڵی 2010 تا 2020 کاردەکەن دەخاتە ڕوو، دەتوانرێت لە داتاکان بۆ دەستنیشانکردنی ڕەوت و نەخش و دەرفەتەکانی ناو بازاڕ و ئاگادارکردنەوەی بڕیاردان بۆ لایەنە پەیوەندیدارەکانی گەشتیاری، هێڵە ئاسمانییەکان، و داڕێژەرانی سیاسەت.

خشتەی (4) پێوەرەکانی پەرەسەندنی ژمارەی گەشتیارانی ناوخۆ (ناوخۆ و دەرەوە) بۆ هەرێمی کوردستان و پشکی پارێزگای هەولێر لە ماوەی (2010 – 2020)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ساڵەكان | کۆی گشتی گەشتیارانی ناوخۆیی لە هەرێمی کوردستان (گەشتیارانی ناو هەرێم) | پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی ناو هەرێم (٪) | کۆی گشتی گەشتیارانی ناوخۆیی لە هەرێمی کوردستان (گەشتیارانی دەرەوەی هەرێم) | پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی دەرەوەی هەرێم (٪) |
| 2010 | 137118 | 28.99 | 186420 | 19.02 |
| 2011 | 190230 | 25.51 | 285740 | 15.31 |
| 2012 | 209611 | 33.51 | 449193 | 15.42 |
| 2013 | 329536 | ــــ | 789760 | 14.18 |
| 2014 | 315161 | 17.58 | 1149738 | 11.08 |
| 2015 | 313144 | 21.08 | 1470138 | 17.42 |
| 2016 | 459847 | 14.12 | 1933544 | 17.30 |
| 2017 | 273326 | 19.54 | 1000762 | 24.32 |
| 2018 | 171445 | 23.12 | 526962 | 21.18 |
| 2019 | 383340 | 37.63 | 843949 | 51.62 |
| 2020 | 495521 | 15.25 | 745422 | 21.24 |
| كۆی گشتی | 3278279 | ـــــ | 9381628 |  |

خشتەی 4 داتای گەشەی ژمارەی گەشتیارانی ناوخۆ لە هەرێمی کوردستان بە هەردوو گەشتیارانی ناوخۆ و بیانی و پشکی پارێزگای هەولێر لە کۆی گشتی گەشتیاران بۆ ماوەی 2010-2020 خراوەتەڕوو.

لە خشتەکەوە دیارە کە کۆی گشتی گەشتیارانی ناوخۆ لە هەرێمی کوردستان لە ساڵی 2010 تا 2019 بە بەردەوامی لە زیادبووندایە، لەگەڵ کەمبوونەوەی کەمێک لە ساڵی 2020 بەهۆی پەتای کۆڤید-19. کۆی گشتی گەشتیارانی ناوخۆی هەرێم بۆ تەواوی ئەو ماوەیە سێ ملیۆن و ٢٧٨ هەزار و ٢٧٩ گەشتیار بووە. هەروەها لە خشتەکەدا دەردەکەوێت، پارێزگای هەولێر پشکێکی بەرچاوی لە کۆی گشتیی گەشتیارانی ناوخۆدا هەبووە بۆ زۆربەی ساڵان و زۆرترین پشکی لە ساڵی 2019دا 37.63% بووە، پشکی پارێزگای هەولێر لە کۆی گشتی گەشتیارانی ناوخۆ بۆ تەواوی ئەو ماوەیە 22.05 بووە %.جگە لەوەش، داتاکان ئەوە دەردەخەن کە پشکی پارێزگای هەولێر لە کۆی گشتیی گەشتیارانی بیانی تاڕادەیەک کەم بووە، بەرزترین پشکی لە ساڵی 2019دا 51.62% بووە، کۆی گشتی ژمارەی گەشتیارانی بیانی لە هەرێم بۆ تەواوی ئەو ماوەیە 9,381,628 گەشتیار بووە.

بە گشتی داتاکان ئەوە دەردەخەن کە هەرێمی کوردستان، و پارێزگای هەولێر بەتایبەتی، لە ماوەی دەیەی ڕابردوودا گەشەی بەرچاوی ژمارەی گەشتیارانی ناوخۆ و بیانی بەخۆیەوە بینیوە. بەڵام پەتای کۆڤید-19 کاریگەری نەرێنی لەسەر پیشەسازی گەشتیاری لە ناوچەکەدا هەبووە و بووەتە هۆی کەمبوونەوەی ژمارەی گەشتیاران لە ساڵی 2020.

خشتەی (5) پێوەرەکانی پەرەسەندنی ژمارەی گەشتیارانی بیانی بۆ پارێزگای هەولێر و پشکی پارێزگاکە لە کۆی گشتی گەشتیارانی هەرێمی کوردستان لە ماوەی (2010 – 2020)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ساڵەكان | ژمارەی گەشتیارانی بیانی دێنە هەرێمی کوردستان | پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی بیانی %  |
| 2010 | 53859 | 29.36 |
| 2011 | 82890 | 32.76 |
| 2012 | 132541 | 17.03 |
| 2013 | 194545 | 17.27 |
| 2014 | 237491 | 14.70 |
| 2015 | 433711 | 12.04 |
| 2016 | 558636 | 8.11 |
| 2017 | 255346 | 14.82 |
| 2018 | 83844 | 30.57 |
| 2019 | 376111 | 39.57 |
| 2020 | 209377 | 19.87 |
| المجموع | 2618351 | ــــ |

خشتەی (5) زانیاری لەسەر ژمارەی گەشتیارانی بیانی سەردانی پارێزگای هەولێر و پشکی پارێزگاکە لە کۆی گشتی گەشتیارانی هەرێمی کوردستان لە ساڵی 2010 تا 2020 دەخاتە ڕوو.

ژمارەی گەشتیارانی بیانی سەردانی پارێزگای هەولێر لە ساڵی 2020 (209,377) بە شێوەیەکی بەرچاو کەمتر بووە لە ساڵی 2019 (376,111) کە پێدەچێت بەهۆی پەتای کۆڤید-19 و سنووردارکردنی گەشتە پەیوەندیدارەکانەوە بێت.

پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی بیانی بۆ هەرێمی کوردستان لەماوەی ساڵی 2010 تا 2020 جیاوازییەکی زۆری هەبووە، لە نزمترین ئاستی ساڵی 2016 لە 8.11% بۆ بەرزترین ئاستی 39.57% لە ساڵی 2019، ئەمەش ئەوە دەردەخات کە پارێزگای هەولێر سەرکەوتوو بووە لە ڕاکێشانی گەشتیارانی بیانی لە هەندێک ساڵدا زیاتر لە هەندێکی تر.

بە گشتی ژمارەی گەشتیارانی بیانی سەردانی هەرێمی کوردستان لە ساڵی ٢٠١٠ بۆ ٢٠٢٠ زیادی کردووە، بەڵام گەشەکردنەکە جێگیر نەبووە. بۆ نموونە لە ساڵی ٢٠١٢ بەراورد بە ساڵی پێشوو بەرزبوونەوەی بەرچاو هەبووە، بەڵام دواتر لە ساڵی ٢٠١٣ دابەزین و دواتر لە ساڵی ٢٠١٤دا سەرلەنوێ بەرزبوونەوەی بەخۆیەوە بینیوە، ئەمەش ئەوە دەردەخات کە هۆکارەکانی وەک سەقامگیری سیاسی و بارودۆخی ئابووری و ڕووداوە جیهانییەکان دەتوانن کاریگەرییەکی بەرچاویان لەسەر... ژمارەی گەشتیارانی بیانی کە سەردانی هەرێم دەکەن.

پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی بیانی بۆ هەرێمی کوردستان لە ساڵی 2019 زۆرترین بووە (39.57%)، ئەمەش ڕەنگە بەهۆی چەندین هۆکارەوە بێت وەک باشتربوونی هەوڵەکانی بازاڕکردن، زیادبوونی ژێرخانی گەشتیاری، و بارودۆخی ئابووری لەبار.

ژمارەی گەشتیارانی بیانی کە لە ساڵی ٢٠٢٠دا سەردانی هەرێمی کوردستانیان کردووە (٢٦١ هەزار و ٨٣٥١) کەمتر بووە لە ساڵی ٢٠١٩ (٣٧٦ هەزار و ١١١) کە ئەمەش هاوتەریبە لەگەڵ ڕەوتە جیهانییەکان بەهۆی پەتای کۆڤید-١٩.

# **بەشی چوارەم: دەرەنجام و پێشنیار**

# **دەرەنجام:**

1- گەشەپێدانی گەشتیاری پەیوەندییەکی نزیک بە ئامرازەکانی گواستنەوە و بە تایبەت گواستنەوەی ئاسمانی هەیە، هەروەها گواستنەوەی ئاسمانی نوێنەرایەتی یەکێک لە شێوازە سەرەکییەکان دەکات بۆ پەرەپێدانی جوڵەی گەشتیاری لە جیهاندا، بەتایبەتی نێودەوڵەتییەکان، بەهۆی ڕۆڵی دیار و بەرچاوی لە هێنانی ناوچە جیاوازەکانی… جیهان لە یەکتر نزیکتر بووەوە، ئەمەش یارمەتیدەر بوو بۆ دۆزینەوەی زۆر شوێنی گەشتیاری نوێ و فراوانکردنی بازاڕ.

2- لە ڕێگەی پێشکەشکردن و شیکردنەوەوە دەردەکەوێت کە سەرەڕای بوونی قەیرانی دارایی و شەڕی داعش و ئەو بارودۆخە سیاسی و ئابوورییەی کە عێراق و هەرێمی کوردستان پێیدا تێدەپەڕێت، بەڵام وەک تێکڕای ساڵانە بەڵگەی ئەرێنی هەیە لە زیادبوونی پشکی پارێزگای هەولێر لە گەشتیارانی داهاتوو.

3- له شیکارییه که وه ده ڕده که وێت، سه ڕه ڕای نا سه قامگیری بارودۆخی ئابووری (قه یرانی دارایی) و تێکچوونی بارودۆخی سیاسی، شه ڕی داعش له چه ند ساڵی ڕابردوودا له هه ڕێمی کوردستان، جگه له چانسی گه مارۆدانی له لایه ن وڵاتانی دراوسێ له سه ڕ گەشتەکانی فڕۆکەخانە بۆ ماوەیەکی کورت، و ڕاگرتنی دەوام بۆ بەشێک لە هێڵە ئاسمانییەکان لەگەڵ ئەوەشدا ئاماژەی ئەرێنی هەیە بۆ ڕۆڵی فڕۆکەخانە لە چالاککردنی چالاکیی گەشتیاری لە هەرێمی کوردستان و پارێزگاکە بەتایبەت لە بواری جووڵەی گەشتیاران و گەشتە ناوخۆیی و دەرەکییەکان.

4- لە لێکۆڵینەوەکاندا ڕوونە کە سەرەڕای گەشەپێدانی ئەرێنی چالاکی فڕۆکەخانە لە بواری جموجۆڵی گەشتیاری و گەشتە ناوخۆیی و دەرەکییەکان و زیادبوونی بەرچاوی پشکی فڕۆکەخانە لە گەشتەکانی هاتوو و دەرەوە لە عێراق، کۆی ژمارەی ڕۆشتنی فڕۆکەخانە گەشتیاران لە فڕۆکەخانەی نێودەوڵەتی هەولێرەوە زۆر زیاترە بە بەراورد بە گەشتیارانی هاتوو.ئەمەش دەبێتە هۆی کورتهێنانی ڕوون لە هاوسەنگی گەشتیاریدا بە بەردەوامی.

# **پێشنیار:**

1- بەمەبەستی کاراکردنی ڕۆڵی گواستنەوەی ئاسمانی لە ڕاکێشانی گەشتیاران لە هەرێمی کوردستان و پارێزگاری هەولێر بەتایبەتی، پێویستی بە گرنگیدان هەیە بۆ هەمەچەشنکردنی خزمەتگوزاری گواستنەوە و ڕاکێشانی کۆمپانیا زەبەلاحەکان لە بواری فڕۆکەوانیدا بە دابینکردنی ئاسانکاری و جێبەجێکردنی پێداویستییەکانیان .

2- پێویستی دۆزینەوەی هەماهەنگی و پلانی پێویست لە بواری گواستنەوەی ئاسمانی و چالاکی گەشتیاری، لەڕێگەی بوونی هاوکاری و هەماهەنگی نێوان وەزارەتی گەشتوگوزار و شارەوانییەکان و وەزارەتی گواستنەوە و گەیاندن، هەروەها پێویستی کارکردن لەسەری پەرەپێدانی پلانێکی گەشتیاری گشتگیر بە مەبەستی دڵنیابوون لە یەکگرتنی نێوان کەرتی گواستنەوە و گەشتیاری، و پێویستی ڕێگەدان بە کەرتی تایبەت بۆ گەیشتن بەم ئامانجانە.

3- نۆژەنکردنەوە و ئامادەکردنی گەشتە گەشتیارییەکان لەلایەن کۆمپانیا گەشتیارییەکانەوە بۆ گەشتیارانی بیانی لەناو پارێزگا و هەرێمی کوردستان، هەروەها پێدانی زانیاری و ڕێنمایی گەشتیاری بەمەبەستی ڕاکێشانی گەشتیارانی بیانی.

# **سەرچاوەكان:**

ابراهيم، خليل اسماعيل، (2013)، اثار معوقات النقل البري على مستويات الاسعار في العراق خلال المدة (1995 – 2009) دراسة استطلاعية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (9)، العدد (29).

احمد، منال شوقي عبدالمعطي، (2010)، اقتصاديات النقل السياحي، الطبعة الاولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر.

امين، صابر علي حمد، (2016)، دور قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية بالعراق – دراسة تحليلية للمدة 2000 – 2014، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، جمهورية مصر العربية.

الخفاف، عبد علي، (2000)، جغرافية النقل والاتصالات والتجارة، الطبعة الاولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الاردن.

الزهاوي، محمد ابراهيم، (2018)، دراسة وتحليل بعض العوامل المؤثرة على سياحة المسنين في اقليم كوردستان – دراسة ميدانية، مجلة جامعة هلبجة، المجلد (1)، العدد (5).

سعود، عماد حسين، (2012)، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات الترفيهية ضمن النمط الخطي لساحل نهر دجلة واثره في نمو الطلب الترفيهي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

الطائي، حميد، (2001)، اصول صناعة السياحية، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الاردن.

عمر، تافكه قادر، (2012)، المنافع الاقتصادية للنقل الجوي في دول مختارة واقليم كوردستان العراق – دراسة تحليلية مقارنة 2005 – 2009، اطروحة دكتورا في الاقتصاد غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين.

الفتلاوي، فاتن شاكر علي، (2006)، التنمية السياحية المستدامة في العراق – المشكلات والممكنات، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

فرج، سكنة جهية، (2015)، واقع النقل الجوي في العراق والرؤية المستقبلية له مع اشارة الى محافظة البصرة، مجلة دراسات البصرة، جامعة البصرة، العدد (19).

فرحان، عادل تركي، (2006)، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات السياحية للمناطق الاثرية واثرها في الطلب السياحي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

كافي، خولة، (2011)، النقل بالسكك الحديدية واثره على الاقتصاد المحلي دراسة حالة: خطر تقرت – قسنطينة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنه، الجزائر.

موسى، زينب عباس، (2017)، شبكة النقل البري واثرها على النشاط السياحي في محافظة بابل، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية، جامعة بابل، العدد (13).

ناعس، هيثم، (2009)، اهمية قطاعي النقل والسياحة ودورهما في استثمار الموارد البشرية والاقتصادية وتنميتها في مدينة دمشق ومنطقة الزبداني، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد (1 و 2).