

راهنمای عمومی گردشگری

بر اساس استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

کد استاندارد: ۵-۹۱/۳۳/۱/۲۵

تألیف و تدوین

شهاب طلایی

کارشناس مدیریت گردشگری و کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی

صبا عبدیان

کارشناس و کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری

سرشناسه	طلایی، شهاب ۱۳۶۷ -
عنوان و نام پدیدآور	راهنمای عمومی گردشگری/ تألیف و تدوین: شهاب طلایی، صبا عبدیان، ویراستار علمی مهنا نیکبین.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۵۰۷ ص، مصور، نمودار.
شابک	۲۲۰۰۰۰ ریال 978-964-2827-94-7
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	براساس استاندارد سازمان فنی و حرفه‌ای کشور کد استاندارد ۹۱/۳۳/۱/۲-۵
یادداشت	چاپ قبلی: نشر آفرینان ۱۳۹۱
موضوع	گردشگری - راهنمای آموزشی
موضوع	گردشگری -- ایران
شناسه افزوده	نیکبین، مهنا، ویراستار
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۲ ط ۸۱/۱۱ G۱۵۵
رده‌بندی دیویدی	۳۳۸/۴۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	۳۱۲۰۹۴۱

نام کتاب: راهنمای عمومی گردشگری

تألیف و تدوین: شهاب طلایی و صبا عبدیان

ویراستار علمی: مهنا نیکبین

ویراستار ادبی: معصومه هادیپور

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: رسول ربیعی

حروف چینی: الوهاب

لیتوگرافی: نقش

چاپ و صحافی: اصلائی

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۲

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۷-۹۴-۲۸۲۷-۹۶۴-۹۷۸

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لیافی نواد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه، تلفن: ۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۴۸۸۲۰۳ فک: ۶۶۴۹۵۷۶۲

۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، کتابفروشی آگاه

تلفن: ۶۶۴۶۷۳۲۳ - ۶۶۴۶۰۹۳۲

۳- تهران، خیابان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، پلاک ۱۳۴۲، فروشگاه چاپ و

نشر بازرگانی، تلفن: ۶۶۴۶۳۱۰۲

نمایندگی‌های شهرستان:

۱- مشهد: کتابفروشی درخشش، تلفن: ۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱۱)

۲- شیراز: کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۶۴۷۳۷۸۱ (۰۷۱۱)

۳- اصفهان: کتابفروشی علم گستر، تلفن: ۲۲۱۹۹۷۸-۹ (۰۳۱۱)

۴- رشت: کتابفروشی وارسته، تلفن: ۳۲۳۲۶۴۴ (۰۱۳۱)

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱۳
فصل اول / توانایی شناخت سفر و انواع گردشگری.....	۱۷
مقدمه.....	۱۹
۱-۱ آشنایی با تعاریف و مفاهیم گردشگری.....	۲۰
۱-۲ انواع گردشگری.....	۲۱
۱-۳ سیستم گردشگری و اجزای آن.....	۲۸
۱-۴ عناصر صنعت گردشگری.....	۳۱
۱-۵ صنعت گردشگری و حمل و نقل (صنعت حمل و نقل).....	۳۲
۱-۶ صنعت گردشگری و تأسیسات اقامتی و پذیرایی.....	۳۵
۱-۷ دفترهای خدمات مسافرتی و نوع فعالیت آن‌ها.....	۴۰
۱-۸ بازارهای گردشگری ایران.....	۴۳
۱-۹ خدمات و پشتیبانی سفر.....	۵۱
۱-۱۰ خدمات بخش عمومی.....	۵۱
۱-۱۱ خدمات بخش خصوصی.....	۵۴
۱-۱۲ کالاها و محصولات گردشگری.....	۵۷
۱-۱۳ انگیزش و رفتار در گردشگری.....	۵۹
۱-۱۴ تعاریف، ویژگی‌ها، و طبقه‌بندی صنایع دستی ایران.....	۶۵
فصل دوم / زبان تخصصی سفر و گردشگری.....	۷۹
۲-۱ واژگان تخصصی گردشگری.....	۸۱
۲-۲ خواندن و درک متون.....	۸۵
۲-۳ آشنایی با ضرب‌المثل‌ها.....	۱۰۰

- ۲-۴ مهارت‌های شنیداری و گفتاری برای راهنمایان گشت ۱۰۲
- ۲-۵ مکاتبات اداری ۱۰۹

فصل سوم / شناخت آداب و رسوم و سنن و قومیت‌های مختلف کشور ۱۱۵

- ۳-۱ کردها ۱۱۷
- ۳-۲ لرها ۱۱۸
- ۳-۳ آذری‌ها ۱۱۸
- ۳-۴ آشنایی با عشایر ایران ۱۱۹
- ۳-۵ آشنایی با دیگر اقوام ایرانی ۱۲۲

فصل چهارم / شناخت روحیات ملل ۱۲۵

- ۴-۱ آشنایی با روحیات ملل منطقه آفریقا ۱۲۷
- ۴-۲ آشنایی با روحیات ملل آمریکا ۱۳۱
- ۴-۳ آشنایی با روحیات ملل منطقه آسیا و اقیانوسیه ۱۳۴
- ۴-۴ آشنایی با روحیات ملل منطقه خاورمیانه ۱۴۳
- ۴-۵ آشنایی با روحیات ملل اروپایی ۱۴۷

فصل پنجم / شناخت ویژگی‌های تاریخی ایران ۱۶۳

- ۵-۱ آشنایی با تقسیم‌بندی دوران‌های مختلف تاریخی ایران ۱۶۵
- ۵-۳ آشنایی با رویدادهای مهم تاریخی و تحولات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ایران در ارتباط با سایر دوران‌ها و حکومت‌ها از آغاز تا پایان هخامنشیان ۱۶۹
- ۵-۴ آشنایی با رویدادهای مهم تاریخی و تحولات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ایران از هخامنشیان تا پایان دوره ساسانیان ۱۷۵
- ۵-۵ آشنایی با رویدادهای مهم تاریخی و تحولات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ایران از قرن اول هجری تا پایان دوره سلجوقیان ۱۷۹
- ۵-۷ آشنایی با رویدادهای مهم تاریخی و تحولات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ایران از دوره صفویه تا ابتدای قاجاریه ۲۰۰

فصل ششم / شناخت ویژگی‌های جغرافیایی ایران ۲۱۳

- ۶-۱ آشنایی با تعاریف و مفاهیم جغرافیای عمومی ایران ۲۱۵

۶-۲	نقش پدیده‌های جغرافیای عمومی در صنعت گردشگری.....	۲۱۵
۶-۳	مهم‌ترین ویژگی‌های طبیعی ایران.....	۲۲۵
۶-۵	عوامل مؤثر در آب‌وهوای ایران.....	۲۲۶
۶-۶	تقسیمات علم جغرافیا.....	۲۲۷
۶-۷	رابطه گردشگری با شاخه‌های علم جغرافیا.....	۲۲۷
۶-۸	جاذبه‌ها و مقصدهای مهم گردشگری ایران.....	۲۲۸
۶-۹	نقش شرایط جغرافیایی ایران در گردشگری.....	۲۲۹
۶-۱۰	تنوع شرایط جغرافیای عمومی ایران و اثرات آن در جلب گردشگران.....	۲۳۰
۶-۱۱	آثار طبیعی ملی ایران.....	۲۳۱

فصل هفتم / شناخت معماری ایران..... ۲۳۵

۷-۱	تعریف معماری.....	۲۳۷
۷-۲	آشنایی با ادوار مختلف معماری در ایران.....	۲۳۸
۷-۳	معماری اسلامی.....	۲۴۷
۷-۴	نگاهی تطبیقی به عنصر ستون در معماری هخامنشیان با یونان و مصر باستان.....	۲۷۲

فصل هشتم / توانایی سخنوری و فن بیان..... ۲۷۷

۸-۱	آشنایی با تعریف فن بیان و ضرورت آن.....	۲۷۹
۸-۲	آشنایی با شرایط جسمانی، تربیتی و روانی.....	۲۸۰
۸-۳	تنفس صحیح در سخنرانی.....	۲۸۳
۸-۴	عوامل مؤثر در صدا.....	۲۸۳
۸-۵	مکانیزم صدا.....	۲۸۵
۸-۶	توجه به صدا و پرورش آن.....	۲۸۶
۸-۷	بهداشت صدا.....	۲۸۸

فصل نهم / ارتباطات و الگوهای رفتاری بین‌المللی..... ۲۹۱

۹-۱	مفهوم ارتباطات.....	۲۹۳
۹-۲	انواع ارتباطات.....	۲۹۴
۹-۳	موانع ارتباطات بین اشخاص.....	۲۹۵
۹-۴	نحوه ارتباط با کارمندان.....	۲۹۶

- ۹-۵ ارتباطات با مشتریان و مهمانان ۲۹۹
- ۹-۶ شناسایی آداب رفتاری گردشگران ۳۰۰
- ۹-۷ نحوه معرفی در میهمانی‌ها ۳۰۳
- ۹-۸ تشریفات بین‌المللی ۳۰۹

فصل دهم / فناوری اطلاعات ۳۱۳

- ۱۰-۱ آشنایی با مفاهیم اولیه و اساسی کامپیوتر ۳۱۵
- ۱۰-۲ آشنایی با اجزای تشکیل‌دهنده کامپیوتر؛ انواع دستگاه‌های ورودی و خروجی ۳۱۸
- ۱۰-۳ آشنایی با حافظه اولیه و حافظه‌های جانبی ۳۲۴
- ۱۰-۴ اصول سخت‌افزار و نرم‌افزار کامپیوتر ۳۲۹
- ۱۰-۵ آشنایی با محیط کار و بندوز ۳۳۱
- ۱۰-۶ آشنایی با اینترنت ۳۴۲
- ۱۰-۷ آشنایی با Internet explorer و نحوه به کارگیری آن ۳۴۳
- ۱۰-۸ انواع موتورهای جست‌وجو ۳۴۶
- ۱۰-۹ ساخت پست الکترونیکی و نحوه به کارگیری آن ۳۵۱

فصل یازدهم / قوانین و مقررات بخش گردشگری ۳۵۷

- ۱۱-۱ آشنایی با پیشینه نظام ساختاری و مؤسسات مربوط به صنعت گردشگری ۳۵۹
- ۱۱-۲ قوانین و مقررات مربوط به حفظ میراث فرهنگی ۳۶۳
- ۱۱-۳ نقش سازمان حفاظت محیط زیست در طرح‌های طبیعت‌گردی ۳۶۵
- ۱۱-۴ حقوق گردشگری و مصوبات مرتبط با این حقوق ۳۶۶
- ۱۱-۵ مصوبات قانونی حاکم بر تأسیس و فعالیت تأسیسات و مؤسسات و اشخاص حقیقی فعال و مرتبط با صنعت گردشگری ۳۶۷
- ۱۱-۶ آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، گردشگری و زیارتی ۳۷۰
- ۱۱-۷ مقررات حاکم بر ورود و خروج اتباع بیگانه به کشور ۳۷۲
- ۱۱-۸ مفهوم گذرنامه و انواع آن ۳۷۴
- ۱۱-۹ مقررات حاکم بر اشتغال و اقامت اتباع بیگانه در کشور ۳۷۶
- ۱۱-۱۰ شناخت قوانین و مقررات مرتبط با حمل و نقل هوایی، دریایی، ریلی و زمینی ۳۸۰

فصل دوازدهم / توانایی شناخت مذاهب گوناگون ۳۹۱

- ۱۲-۱ ۳۹۳ آشنایی با مذاهب ملل شرقی (اسلام، هندو، سیک، بودایی)
- ۱۲-۲ ۳۹۸ آشنایی با مذاهب ملل غربی (مسیحیت، یهودیت)
- ۱۲-۳ ۴۰۱ آشنایی با مذاهب ایران باستان
- ۱۲-۴ ۴۰۵ آشنایی با مقایسه تطبیقی مذاهب ملل شرقی و ملل غربی

فصل سیزدهم / کمک‌های اولیه و بهداشت سفر ۴۰۷

- ۱۳-۱ ۴۰۹ آشنایی با انواع مشکلات و بیماری‌های احتمالی در سفر
- ۱۳-۲ ۴۱۲ شناسایی اصول اندازه‌گیری فشارخون
- ۱۳-۳ ۴۱۴ آشنایی با انواع شکستگی‌ها و دررفتگی‌ها
- ۱۳-۴ ۴۱۶ آشنایی با انواع مسمومیت‌ها
- ۱۳-۵ ۴۱۷ شناسایی اصول اولیه کمک‌رسانی به بیماران قلبی، تنفسی و قطع عضو
- ۱۳-۶ ۴۱۸ آشنایی با بهداشت سفر
- ۱۳-۷ ۴۲۰ آشنایی با بهداشت آب
- ۱۳-۸ ۴۲۱ آشنایی با بهداشت مواد غذایی
- ۱۳-۹ ۴۲۲ آشنایی با بهداشت اماکن عمومی و اقامتگاه‌ها
- ۱۳-۱۰ ۴۲۲ شناسایی اصول بهداشت سفر

فصل چهاردهم / توانایی تعیین مراحل و زمان انجام کار ۴۲۵

- ۱۴-۱ ۴۲۷ مسئولیت‌ها و وظایف راهنما
- ۱۴-۲ ۴۳۳ ورود به حرفه راهنمایی
- ۱۴-۳ ۴۳۴ فرایندهای اجرای گشت
- ۱۴-۴ ۴۳۵ اصول و چارچوب‌های راهنمایان گشت
- ۱۴-۵ ۴۳۶ روند کلی و چارچوب راهنمایان گشت

فصل پانزدهم / توانایی تعیین ابزار کار ۴۴۱

- ۱۵-۱ ۴۴۳ ابزارها و امکانات مورد نیاز راهنما
- ۱۵-۲ ۴۴۵ نظرسنجی از مسافران
- ۱۵-۳ ۴۴۶ فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری

۴۴۶ ۱۵-۴ جامعه راهنمایان ایران گردی و جهانگردی

فصل ۱۶ / توانایی بازرسی و کنترل درستی انجام کار ۴۴۹

۱۶-۱ عملیات قبل از اجرای گشت ۴۵۱

۱۶-۲ عملیات اجرای گشت ۴۵۲

۱۶-۳ عملیات پس از اجرای گشت ۴۵۴

۱۶-۴ تجزیه و تحلیل سودآوری عملیات ۴۵۶

فصل ۱۷ / توانایی به کارگیری اصول رفتار حرفه‌ای ۴۶۱

۱۷-۱ آشنایی با مفهوم اخلاق و رفتار حرفه‌ای ۴۶۳

۱۷-۲ آشنایی با روابط اجتماعی و خانوادگی ۴۶۴

۱۷-۳ شناسایی اصول رفتار حرفه‌ای شغل مربوط ۴۶۶

۱۷-۴ کد جهانی اخلاق گردشگری ۴۶۹

فصل ۱۸ / توانایی کارآفرینی و به کارگیری فنون بهره‌وری ۴۷۱

۱۸-۱ مفاهیم و شاخه‌های اقتصاد ۴۷۳

۱۸-۲ اقتصاد خرد و گردشگری ۴۷۵

۱۸-۳ تأثیر گردشگری در متغیرهای کلان اقتصادی ۴۸۲

۱۸-۴ موانعی که بر سر راه توسعه اقتصادی قرار دارند ۴۸۶

فصل نوزدهم / توانایی بهره‌گیری از اصول ارگونومی و حفظ تندرستی ۴۸۹

۱۹-۱ آشنایی با تعریف علم ارگونومی و کاربرد آن ۴۹۱

۱۹-۲ آشنایی با عوامل ارگونومیک مؤثر در انسان در حیطه شغل مربوط ۴۹۳

۱۹-۳ آشنایی با عوامل ارگونومیک غیر مؤثر در انسان در حیطه شغل مربوط ۴۹۴

۱۹-۴ آشنایی با بیماری‌های رایج در شغل مربوط ۴۹۶

۱۹-۵ شناسایی اصول به کارگیری ارگونومی در کار ۴۹۶

منابع و مآخذ ۵۰۳

پیشگفتار

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ
إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

«ای رسول، به مردم بگو در زمین‌ها بگردید و ببینید که خدا چگونه خلق را ایجاد کرده سپس
نشأت آخرت را ایجاد خواهد کرد که خدا بر هر چیز تواناست»

(عنکبوت/۲۰).

در جهان امروز بحث گردشگری ابعاد ویژه‌ای به خود گرفته است. از سویی علاقه‌مندی به گردشگری و مشاهده اقصی نقاط عالم در نهاد فطرت انسانی است و از سویی دیگر به دلیل آماده شدن زمینه تحرک انسان‌ها و نیز انگیزه انسان‌ها برای سفر به مکان‌هایی غیر از محل زندگی خود، همچنین ورود ماشین به محیط کار و کاهش حجم فعالیت انسان‌ها و افزایش اوقات فراغت آنان و نیز رشد تکنولوژی، حمل و نقل سریع و ارزان، در مقایسه با قرون گذشته، زمینه اوج‌گیری جریان گردشگری را فراهم آورده است.

امروزه صنعت گردشگری در بسیاری از کشورها به منزله نمادی از هویت فرهنگی و یکی از منابع مهم کسب درآمد ارزی است. برخی از کشورها بخش مهمی از نیازهای ارزی خود را از صنعت گردشگری تأمین می‌کنند. ایران به سبب برخورداری از انواع جاذبه‌های مهم گردشگری، می‌تواند نقش بسیار مؤثری را، هم از نظر منابع اقتصادی و هم از نظر شناساندن فرهنگ غنی و گسترده خود در دنیای امروز، ایفا کند. سرزمین ایران علاوه بر مناظر طبیعی بی‌نظیر، دارای آثار مهم و پرارزش تاریخی و مذهبی، چه مربوط به دوران قبل از اسلام و چه بعد از اسلام، است که بسیاری از این آثار در نوع

خود در جهان بی‌نظیر است.

به منظور توسعه و گسترش امر گردشگری و کمک به رشد و توسعه اقتصادی و افزایش درآمد ملی و به دست آوردن ارز و بالا بردن اشتغال از یک سو و کمک به توسعه ایران‌گردی برای فراهم ساختن وسایل و تسهیلات بهتر و همچنین برای شناساندن هرچه بهتر و بیشتر تمدن و فرهنگ غنی ایران و اسلام در خارج از کشور از سوی دیگر، توسعه و گسترش ایران‌گردی و جهانگردی را به امری ناگزیر تبدیل کرده است و کوتاهی در این امر خسارت‌های هنگفت اقتصادی و معنوی به بار خواهد آورد.

صنعت گردشگری به حدی از رشد رسیده که فعالیت‌های گردشگری بخش چهارم فعالیت‌های انسان پس از کشاورزی، صنعت و خدمات محسوب می‌شود و کارشناسان پیش‌بینی می‌کنند به صورت سودآورترین صنعت جهان درآید. صنعت گردشگری، که بر مبنای سفر استوار است، دربردارنده اهداف جامعی در زمینه‌های سیاحتی، زیارتی و ... است. از این رو، زمینه فعالیت آن از سایر فعالیت‌های اقتصادی بیشتر و هزینه سرمایه‌گذاری آن به مراتب کمتر است؛ زیرا بسیاری از یافته‌های باستانی، آثار تاریخی و چشم‌اندازهای طبیعی با اندک سرمایه‌گذاری و رعایت صحیح ضوابط و معیارهای استاندارد صنعت گردشگری، می‌توانند به جاذبه‌های گردشگری ارزشمندی مبدل گردند. فواید اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گردشگری می‌تواند متوجه وضعیت اشتغال، توزیع عادلانه‌تر درآمد، سرعت گردش پول، آشنایی و تفاهم بیشتر اقوام ساکن در نقاط مختلف کشور، تحکیم هرچه بیشتر و بهبود وحدت ملی باشد. گردشگری نیز می‌تواند فعالیت سودآوری برای به دست آوردن ارز، مصرف تولیدات و محصولات داخلی و صادرات جهانی و در نتیجه افزایش تولید و گسترش صادرات باشد. به طور کلی گردشگری از یک سو، ابزار تحرک در تولید، توزیع و خدمات‌گویی است و از سوی دیگر پلی برای تفاهم و دوستی بین ملت‌هاست.

کتاب حاضر با توجه به نیازی که در این عرصه احساس شد، بر طبق استانداردهای سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، در قالب نوزده فصل تدوین شده است که در واقع نگاه جامع‌تری به گردشگری است. فصول مختلف این کتاب به مواردی پرداخته است که نیاز اصلی راهنمایان گردشگری و همه کسانی است که در این صنعت مشغول فعالیت هستند.

در پایان، لازم می‌دانیم از سرکار خانم مهنا نیک‌بین، عضو هیئت علمی گروه مدیریت جهانگردی و هتل‌داری دانشگاه آزاد اسلامی تهران غرب، برای دقت‌نظر و راهنمایی ایشان جهت ویراستاری علمی کتاب تشکر و قدردانی کنیم و از همه عزیزانی که ما را در خلق این اثر یاری کردند، به‌ویژه سرکار خانم ام‌البنین شریف، مدیریت محترم «مجتمع فنی و آموزشی مهر دانش» و همچنین سرکار خانم قنبری، مدیر محترم انتشارات «مه‌کامه»، که با راهنمایی‌های خویش مایه دلگرمی ما بودند، تشکر کنیم.

بستم بدرقه راه کن ای طایفه قدس که دراز است ره مقصد و من نوسفرم

شهاب طلایی - صبا عبدیان

زمستان ۱۳۹۱