

تدئیک‌های مقدماتی تورگردانی

دکتر روح‌ال‌بهاذ

استادیار گروه مدیریت جهانگردی مؤسسه آموزش عالی بینالود مشهد

دکتر سیامک منصوری مقدم

استادیار گروه مدیریت جهانگردی مؤسسه آموزش عالی بینالود مشهد

سرشناسه	: بهزاد، روح اله، ۱۳۵۷ - Behzad, Roohollah
عنوان و نام پدیدآور	: تکنیک‌های مقدماتی تورگردانی / تألیف روح اله بهزاد، سیامک منصوری مقدم.
مشخصات نشر	: مشهد: نشر همدل، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۳ ص.: مصور.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۹۳-۱۶-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: گردشگری
موضوع	: Tourism
موضوع	: گردشگری — مدیریت
موضوع	: Tourism -- Management
موضوع	: گردشگری — برنامه‌ریزی
موضوع	: Tourism -- Planning
شماره افزوده	: منصوری مقدم، سیامک، ۱۳۵۸ - Mansoori Moghaddam, Siamak
شناسه افزوده	
رده بندی کنگره	: ۱۱ ب ۹ ۱۱۵۵/آ
رده بندی دیویی	: ۳۳۸.۳۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۵۶۱.۹۸



تکنیک‌های مقدماتی تورگردانی

دکتر روح اله بهزاد، دکتر سیامک منصوری مقدم

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۸

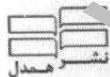
شمارگان: ۳۰۰ نسخه

بهاء: ۲۰۰۰۰۰ ریال

ناشر: انتشارات همدل

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۹۳-۱۶-۶

کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است.



نشانی: مشهد، بلوار طریقه، نبش معلم چهار، مؤسسه آموزش عالی بینالود مشهد

کد پستی: ۹۳۵۱۹۹۱۹۴۹

تلفن: ۵-۵۱۳۴۲۳۰۵۶۱

وب سایت: www.binaloud.ac.ir

پست الکترونیک: info@binaloud.ac.ir

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۸
فصل ۱: مقدمه‌ای بر گردشگری و تورگردانی.....	۹
۱-۱. مقدمه.....	۹
۱-۲. تاریخ گردشگری.....	۱۰
۱-۳. انواع گردشگری.....	۱۳
۱-۴. سازمان‌های خیل‌دار گردشگری.....	۱۹
فصل ۲: تور چیست؟ شامل چه مواردی می‌شود؟.....	۲۱
۲-۱. مقدمه.....	۲۱
۲-۲. انواع تور.....	۲۳
۲-۳. راهنمای تور.....	۲۵
۲-۴. وظایف راهنمای گردشگری.....	۲۶
۲-۴-۱. راهنمای تورهای محلی.....	۲۷
۲-۴-۲. راهنمای تورهای ملی.....	۲۷
۲-۴-۳. راهنمای تورهای عمومی.....	۲۷
۲-۴-۴. راهنمای تورهای اختصاصی.....	۲۸
۲-۵. ویژگی‌های الزامی یک راهنمای تور.....	۲۸
۲-۵-۱. توانایی جذب مسافران.....	۲۸
۲-۵-۲. شناخت منطقه.....	۲۸
۲-۵-۳. دانستن زبان محلی.....	۲۸
۲-۵-۴. تحصیلات و هوشمندی.....	۲۹
۲-۵-۵. کارآزمودگی و سن.....	۳۰
۲-۵-۶. مهارت در کمک‌های نخستین.....	۳۰
۲-۵-۷. پرداختن به جزئیات.....	۳۰
۲-۶. ویژگی‌های شخصی راهنمای تور.....	۳۱

- ۲-۶-۱. ویژگی‌های اخلاقی ۳۱
- ۲-۶-۲. ویژگی‌های عقلانی ۳۲
- ۲-۶-۳. ویژگی‌های حرفه‌ای ۳۲
- ۲-۶-۴. ویژگی‌های شخصیتی ۳۳
- ۲-۶-۵. ویژگی‌های ظاهری ۳۳
- ۲-۷. چگونه یک تور را بخوبی هدایت کنیم؟ ۳۳
- ۲-۷-۱. جزئیاتی در مورد شرکت کنندگان تور ۳۴
- ۲-۷-۲. بازدیدکنندگان چه انتظاراتی از راهنمای تور خود دارند؟ ۳۴
- ۲-۷-۳. برنامه‌ریزی کردن برای سفرهای در پیش رو ۳۴

فصل ۳: قوانین و مقررات تور ۳۷

- ۳-۱. مقدمه ۳۷
- ۳-۲. شرایط تخصصی راهنمای تور ۳۸
- ۳-۳. ویژگی‌های فردی راهنمای تور ۴۲
- ۳-۳-۱. ظاهر راهنما ۴۲
- ۳-۳-۲. نحوه برخورد ۴۳
- ۳-۳-۳. نحوه صحبت کردن ۴۳
- ۳-۳-۴. برقراری ارتباط ۴۴
- ۳-۳-۵. وضعیت جسمی راهنمای تور ۴۵
- ۳-۳-۶. اطلاعات عمومی ۴۶
- ۳-۴. شرایط عمومی راهنمایان تور ۴۶
- ۳-۵. شرایط انجام تور ۴۹
- ۳-۵-۱. شرایط راهنمایان، قبل از اجرای تور ۴۹
- ۳-۵-۲. در حین انجام تور ۴۹
- ۳-۶. هتل و اقامت ۵۵
- ۳-۷. تعهدات مسافر ۵۵

فصل ۴: برنامه‌ریزی و اجرای تور ۵۹

- ۴-۱. مقدمه ۵۹
- ۴-۲. چگونه یک تور را پکیج بندی نماییم ۶۰
- ۴-۲-۱. نقش پکیج ها و تورهای جامع در گردشگری ۶۱

- ۴-۲-۲. فرآیند ایجاد یک برنامه تور جامع ۶۲
- ۴-۲-۳. سیاستها و راهکارهای برگزارکنندگان تور ۶۲
- ۴-۳. چگونه یک تور را بخوبی هدایت کنیم ۶۳
- ۴-۳-۱. ارتباط دادن امکانات موجود با ایده‌های جدید ۶۳
- ۴-۳-۲. خلق ایده ۶۴
- ۴-۳-۳. مواردی را که بهتر است به گردشگران گوشزد نماید ۶۴
- ۴-۳-۴. گروهتان را گاهی بررسی نمایید ۶۴
- ۴-۴. تجزیه و تحلیل یک تور موفق ۶۴
- ۴-۴-۱. دنیای در مورد شرکت کنندگان تور ۶۴
- ۴-۴-۲. باز کردن ذهنیت چه انتظاراتی از راهنمای تور خود دارند؟ ۶۵
- ۴-۵. برابری و ایجاد تعادل در حین برنامه‌ریزی مقاصد سفر ۶۶
- ۴-۵-۱. آمرونده ۶۶
- ۴-۵-۲. سرگرم کنند ۶۶
- ۴-۵-۳. برنامه‌ریزی که برابر با رهای در پیش رو ۶۷
- ۴-۶. ارائه گزارش ۶۸
- ۴-۷. لحن صدا و جملات کاربردی ۶۹
- ۴-۸. چگونه راهنما میتواند توجه افراد گروه را جلب کند؟ ۶۹
- ۴-۹. واژگان ۷۰
- ۴-۱۰. وقایع تاریخی ۷۰
- ۴-۱۱. نحوه رفتار کردن در هنگام اضطراب ۷۱
- ۴-۱۱-۱. ما زمانی مضطرب می‌شویم که: ۷۱
- ۴-۱۱-۲. ما اضطرابمان را نشان می‌دهیم با: ۷۱
- ۴-۱۱-۳. اضطراب را بدین گونه می‌توان پنهان کرد: ۷۲
- ۴-۱۱-۴. چنانچه از حرف افتادید: ۷۲
- ۴-۱۱-۵. نحوه پاسخگویی به سؤالات ۷۳
- ۴-۱۲. چگونه به سؤالات پاسخ دهیم ۷۳
- ۴-۱۲-۱. چگونه از عهده سؤالات نابجا برباییم؟ ۷۴
- ۴-۱۲-۲. چگونه از پس اشخاص یا سؤالات مشکل دار برباییم؟ ۷۴
- ۴-۱۳. دیدار در نقش آموزش ۷۵
- ۴-۱۳-۱. اشاره کردن به چیزها ۷۵
- ۴-۱۳-۲. از کلماتی استفاده کنید همچون: ۷۵
- ۴-۱۴. برنامه سفر راهنمای تور ۷۶

۷۶	۴-۱۵. وظایف خاص راهنمای تور
۷۷	۴-۱۶. ساختار کلی
۸۱	۴-۱۷. تور معرفی یک موزه / یا مرکز فرهنگی
۸۴	۴-۱۸. معرفی تور خارج شهر
۸۷	۴-۱۹. روش‌های اضطراری
۸۷	۴-۲۰. وظایف ثانوی راهنمای تور چیست
۸۹	۴-۲۱. نکات پایانی

فصل ۵: کلمات و لغات پرکاربرد در گردشگری

۹۱	کلمات و لغات پرکاربرد در گردشگری
۹۱	فصلهای شلوغ در خلال گردشگری و تاثیرات آن بر هزینه‌های سفر
۹۲	پرواز چارتری (Charter Flight)
۹۳	انواع چارتر
۹۳	Full charter
۹۳	Seat charter
۹۴	اصطلاحات مربوط به سرویسهای قابل ارائه در مقاصد
۹۵	تفاوت انواع اتاق در هتل
۹۹	انواع سرویس در هتلها
۱۰۰	اصطلاحات مربوط به سن مسافر
۱۰۰	رزرواسیون
۱۰۱	ووچر و تورلیدر
۱۰۱	لیدر تور
۱۰۱	راهنمای محلی
۱۰۱	وضعیت پانسیونها
۱۰۲	انواع اقامتگاهها
۱۰۲	۱. هتل
۱۰۳	۲. هتل آپارتمان
۱۰۳	۳. هتل پانسیون
۱۰۳	۴. هتل‌های فرودگاهی
۱۰۳	۵. هتل‌های تفریحی
۱۰۴	۶. رزورت هتل (Resort Hotel)
۱۰۴	۷. هتل‌های حومه شهر

۱۰۴	۸. هتل جوانان
۱۰۵	۹. هتل روی چرخ
۱۰۵	۱۰. متل
۱۰۶	۱۱. مسافرخانه‌ها
۱۰۶	۱۲. زائر سرا
۱۰۷	۱۳. پلاژ
۱۰۷	۱۴. کمپینگ
۱۰۷	۱۵. اتاقها و ویلای اجاره‌ای
۱۰۸	۱۶. مهمان‌ها
۱۰۸	۱۷. شش‌ه‌رهن
۱۰۹	۱۸. تخت‌واب و صبحانه
۱۰۹	۱۹. مجتمع توریستی
۱۱۰	۲۰. بنگالو
۱۱۰	۲۱. شاله Challet
۱۱۰	۲۲. اردوگاه جهانگردی
۱۱۰	۲۳. ویلاهای خصوصی
۱۱۰	۲۴. اقامتگاه‌های آزاد
۱۱۲	فهرست منابع

پیشگفتار

گردشگران در سفر نیازمند راهنمایی و هدایت درست، جهت لذت بردن و بهره برداری بیشتر از تمام جنبه های سفر هستند و این امر به عهده راهنمایان تور است. راهنمایان تور در جهت برآورده ساختن نیاز گردشگران و کسب رضایت آنان در راستای توسعه خدمات گردشگری تلاش می کنند. راهنما باید بتواند به شیوه ای جذاب و با استفاده از فن بیان مناسب و مهارت های ارتباطی بالا اطلاعات جامعی که در خصوص جاذبه های مقصد سفر در اختیار دارد، به گردشگران منتقل نماید.

در میان نیروی های انسانی شاغل در صنعت گردشگری، راهنمایان تور نقش بسیار مهمی در برنامه ریزی برای سفری جذاب و تأمین نیازمندی های مادی و معنوی گردشگران به عهده دارند. تخصص هر یک از این نیروها، به صنعت گردشگری در هر کشوری رونق بخشیده و عدم توانمندی این افراد نیز مانع از توسعه پایدار گردشگری می شود. در واقع، بهره عملکرد راهنمایان بر تصویر ذهنی گردشگران از خدمات گردشگری و ایجاد تجربه به یاد ماندنی از سفر و نهایت تکرار مجدد سفر و وفاداری گردشگر تأثیر دارد. با توجه به تأثیر مستقیم راهنمایان تور بر رضایت گردشگران از سفر و ایجاد تصویر مثبت از مقاصد گردشگری، بسیاری از کشورها به تدوین برنامه هایی برای آموزش، ارزیابی و استانداردسازی فعالیتهای راهنمایان تور پرداخته اند. در این راستا، سازمانها، مراکز و نهادهای انسانی شاغل در گردشگری را آموزش داده و تربیت می کنند، در پی ارایه دروس و مستند تا آنها را با دانش و مهارت مورد نیاز دنیا سازگار کنند. با اشاره به اهمیت ویژه راهنمایان تور در صنعت گردشگری، توجه به آموزش و تربیت نیروی متخصص در این زمینه حائز اهمیت است و از آنجایی که وظیفه دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی و آموزشگاه های دارای مجوز از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در کشور، تربیت و آموزش نیروهای انسانی متخصص و آگاه در رشته های تخصصی گردشگری از جمله راهنمایان تور است، ضرورت ایجاب می کند تا این مراکز به منابع درسی و آموزشی جدید و به روز دنیا دسترسی داشته باشند. این مهم باعث شد تا کتاب پیش رو تهیه، تدوین و در اختیار علاقه مندان به آموزش صنعت گردشگری قرار گیرد.