

۱۳۹۲/۲/۲۹

بیت‌المنهج

آداب، الگوهای رفتاری و
اخلاق حرفه‌ای در صنعت گردشگری

Behavioural Manner
&
Etiquettes in Tourism Industry

مؤلف

جلال نصیریان

سرشناسه	نصیریان، جلال ۱۳۲۲.
عنوان و نام پدیدآور	آداب، الگوهای رفتاری و اخلاق حرفه‌ای در صنعت گردشگری / مؤلف: جلال نصیریان
مشخصات ناشر	تهران، مهکامه، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری	۲۵۰ ص: مصور
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۴۰-۷
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	چاپ چهارم
موضوع	گردشگری
موضوع	گردشگری -- ایران
موضوع	آداب معاشرت
موضوع	مسافرت -- آداب و رسوم
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۴ عن ۱۵۵ / G
رده‌بندی دیویی	۳۳۸ / ۴۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	۳۹۲۸۷۷۰

نام کتاب: آداب، الگوهای رفتاری و اخلاق حرفه‌ای در صنعت گردشگری

مؤلف: جلال نصیریان

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: حسین مبینی‌پور

ویراستار: راحله قنبری

صفحه‌آرا: الوهاب

لیتوگرافی: نگین

چاپ و صحافی: مهارت نو

نوبت چاپ: چاپ هشتم / ۱۴۰۰

تیراژ: ۵۰۰

قیمت: ۶۴۰۰۰۰ ریال

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر مهکامه می‌باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس‌برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی‌دی، دی‌وی‌دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹

تلفن: ۶۶۹۶۱۵۰۹ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۴۸۸۲۰۳

واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴

همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱

www.mahkame.com

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

en_mahkame@yahoo.com

پست الکترونیکی:

telegram.me/mahkamepublisher

تلگرام:

فهرست مطالب

پیش‌گفتار.....	۷
جهانگردی / گردشگری.....	۹
بخش‌های مرتبط با صنعت جهانگردی / گردشگری.....	۱۱
I) بخش ترابری و حمل‌ونقل شامل.....	۱۱
II) بخش اقامتگاه‌ها و اماکن پذیرایی شامل.....	۱۱
III) بخش سفرسازان شامل.....	۱۲
IV) بخش جاذبه‌ها.....	۱۲
V) بخش سازمان‌های بازاریابی و مدیریت مقصد شامل.....	۱۴
سیر و سفر در ایران قبل از اسلام.....	۱۶
دوران مادها و هخامنشیان.....	۱۷
دوران اشکانیان.....	۱۸
دوران ساسانیان.....	۱۸
دوران اسلامی.....	۱۹
حقوق جهانگرد در تمدن ایران اسلامی به روایت سیاحان بزرگ.....	۲۱
قبل از صفویه.....	۲۳
دوران صفویه.....	۲۷
دوران قاجاریه.....	۳۵
حقوق جهانگرد و بسترهای جهانگردی در ایران معاصر.....	۴۴
تأثیر حقوق بشر و حقوق بین‌الملل بر حقوق جهانگردی.....	۴۴
وظایف قانونی و تکالیف متقابل جهانگرد / گردشگر.....	۵۱
سوگندنامه جهانگرد.....	۵۲
ارتباطات در صنعت جهانگردی / گردشگری.....	۵۳

۵۶	دیدگاه‌های میهمان‌نوازی
۵۶	الف) دیدگاه ملی
۵۷	ب) دیدگاه مذهبی
۵۹	ج) دیدگاه ملی - مذهبی
۵۹	د) دیدگاه علمی
۶۰	هرم مازلو
۶۳	خودشکوفایی
۶۳	خصوصیات افراد خودشکופا از نظر مازلو
۶۴	ویژگی‌های مثبت افراد شاغل در صنعت جهانگردی / گردشگری
۶۴	۱. تلاقی نگاه / برقراری ارتباط فوری چشمی
۷۲	۲. نحوه استقرار هوشمندانه
۷۲	۳. لبخند گرم و صمیمانه
۷۴	۴. پاسخگویی مسئولانه
۷۵	۵. ایجاد ارتباط صمیمانه
۷۵	ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت جهانگردی و گردشگری
۷۷	ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری
۸۲	نقش‌های راهنمایان جهانگردی
۸۵	انواع مختلف میهمان
۸۵	۱. جهانگردان (توریست‌های خارجی)
۸۵	۲. خانواده‌ها
۸۶	۳. کارکنان شرکت‌های هواپیمایی
۸۶	۴. سالمندان
۸۹	عوامل عدم رضایت میهمان
۹۱	عوامل رضایت میهمان
۹۳	میزان تأثیر رضایت بر میهمان / مشتری
۹۳	آداب محل کار و چگونه یک کارمند خوب باشیم؟
۹۶	چه عواملی از فرد، رئیس یا مدیر شایسته می‌سازد؟
۹۹	تشریفات در ارتباطات به‌ویژه بین‌الملل
۱۰۰	مراحل تشریفات
۱۰۰	فرایند تشریفات

۱۰۲.....	آداب غذا خوردن.....
۱۰۷.....	آداب خوردن برخی مواد غذایی.....
۱۰۸.....	نکته‌هایی در آداب غذا خوردن.....
۱۴۱.....	آداب معرفی.....
۱۴۴.....	آداب دست دادن.....
۱۴۷.....	آداب لباس پوشیدن.....
۱۵۱.....	آداب هدیه دادن و گرفتن.....
۱۵۸.....	آداب اقامت در هتل.....
۱۵۸.....	آداب در مجامع و اماکن عمومی.....
۱۶۴.....	آداب مسافرت.....
۱۷۱.....	آداب گفتگوی تلفنی.....
۱۸۹.....	آداب پاسخ به شکایات شفاهی.....
۱۹۲.....	چگونه در اولین قرار ملاقات بهترین تأثیر را بگذاریم؟.....
۱۹۴.....	با حرکات خود دیگران را به خود علاقه‌مند کنید.....
۱۹۵.....	(کارنامه) رزومه خوب یعنی شغل ایده‌آل.....
۲۰۱.....	قطعه شعری تقدیم به دوستداران ایران.....
۲۱۳.....	ایران قبله عالم.....
۲۳۱.....	سوگندنامه راهنمایان گردشگری / جهانگردی.....
۲۳۲.....	تعریف اخلاق حرفه‌ای.....
۲۳۲.....	مفهوم و تعریف اخلاق حرفه‌ای.....
۲۳۴.....	منشور اخلاق حرفه‌ای.....
۲۳۴.....	تحلیل و بررسی مفهوم اخلاق حرفه‌ای.....
۲۳۵.....	صفات اخلاق حرفه‌ای.....
۲۴۰.....	رذایل اخلاق حرفه‌ای.....

۲۴۹.....	منابع.....
----------	------------

پیش‌گفتار

بنام خداوند جان و فرید کزین برتر اندیشه پرنگ‌درد

در جهان امروز که عصر ارتباطات لقب گرفته، هیچ ملتی و هیچ فردی نمی‌تواند خود را در جزیره‌ای محصور نموده، در انزوا زندگی کرده و بی‌نیاز از دیگران بداند.

به‌ویژه کسانی که در بخش‌های مرتبط با صنعت جهانگردی / گردشگری کشور فعالند، به‌عنوان سفیران فرهنگی آن دیار تلقی شده و به واقع در شغلی که دارند با دنیا و مردمان گوناگون آن ارتباط مستقیم و بلاواسطه دارند.

از این نظر آشنایی شاغلان در این صنعت با «آداب معاشرت و الگوهای رفتاری» به‌ویژه در معیارهای بین‌الملل از لوازم توفیق در امور محوله‌شان است.

ایرانیان از دیرباز به آداب دانی و رعایت شئون معاشرت شهره بوده‌اند و کسانی که در درازای دیرپای تاریخ، از این سرزمین گهربار دیداری داشته‌اند، «میهمان‌نوازی» را نماد و جاذبه برتر این دیار دانسته‌اند. محتوای بسیاری از سفرنامه‌های جهانگردان، سیاحان، مستشرقان، ایران‌شناسان و... گویای این مدعاست.

امیدوار است کتابچه حاضر (هر چند به لحاظ سرعت عمل و ضیق وقت دارای کمبودهایی است)، بتواند گام کوچکی در برآورد نیازهای بخش گردشگری کشورمان باشد.

تقدیم به کسانی که «ایران»، مام وطنمان را با چهره میهمان‌نوازانه به جهانیان معرفی می‌کنند.