

بسم الله الرحمن الرحيم

قوانین و مقررات تورگردانی

ویژه مدیران فنی و خدمات مسافرتی و گردشگری

www.ketabo.ir

تألیف:

محمد منظر نژاد

سرشناسه	: منظر نژاد، محمد، ۱۳۵۹ -
عنوان قراردادی	: ایران. قوانین و احکام
عنوان و نام پدیدآور	: قوانین و مقررات تورگردانی: ویژه مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری / تألیف محمد منظر نژاد.
مشخصات نشر	: تهران: مهکامه، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۵۱۲ ص: جدول.
شابک	: 978-622-7239-20-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: گردشگری-- قوانین و مقررات-- ایران Tourism-- Law and legislation-- Iran
موضوع	: آژانس های مسافرتی-- وضع حقوق و قوانین-- ایران Travel agents-- Legal status, Laws, etc-- Iran
موضوع	: راهنمایان تور-- قوانین و مقررات-- ایران Tour guides (Persons)-- *Law and legislation-- Iran
رده بندی کنگره	: KMH۳۰۳۳
رده بندی دیویی	: ۳۴۳/۵۵۰۷۸۹۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۶۹۵۰۹



انتشارات مهکامه

نام کتاب: قوانین و مقررات تورگردانی ویژه مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تألیف: محمد منظر نژاد

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طراح جلد: مهسا جعفریان

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۱

تیراژ: ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۱۸۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۲۰-۱

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 می باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی دی، دی وی دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به بلافی نژاد، 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

۷	مقدمه
۹	هدف از محتوای کتاب
۱۱	شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری
۱۱	شرکت‌های دارای مجوز فعالیت بند الف
۱۲	شرح وظایف سازمان هواپیمایی کشوری
۱۳	حقوق مسافر در استفاده از حمل و نقل هوایی
۱۷	منشور حقوق گردشگر
۱۸	تاریخچه وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۱۹	تشکیل سازمان میراث فرهنگی
۱۹	تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
۲۰	تاریخچه گردشگری
۲۱	تاریخچه صنایع دستی
۲۲	تشکیل سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۲۲	تشکیل وزارتخانه میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۲۳	شرح وظایف مدیرکل دفتر وزارتی
۲۴	اساسنامه ایرانگردی و جهانگردی
۲۶	آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی
۳۳	دستورالعمل نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری
۴۷	احداث یک شرکت خدمات مسافرتی دارای بند ب
۴۸	مدیر فنی شرکت خدمات مسافرتی بند ب
۴۹	اجرای تورهای داخلی
۵۰	اجرای تورهای خارجی
۵۱	اجرای تورهای ورودی
۵۱	اخذ رواید
۵۱	رزرو جا
۵۲	شکل‌گیری شرکت خدمات مسافرتی بند ب
۶۱	بیشتر در مورد منابع انسانی بدانیم
۶۳	بررسی بخش‌های تولید محصولات مرتبط با گردشگری
۶۳	فروش هتل‌های داخلی و خارجی
۷۳	نقش مشاوره افراد مسئول در شرکت خدمات مسافرتی

۸۳	قانون تجارت الکترونیکی
۹۶	جرائم رایانه‌ای
۱۰۸	جامعه گردشگری الکترونیک
۱۱۱	شیوه‌نامه اجرایی ذخیره اتاق و ابطال آن در واحدهای اقامتی
۱۱۶	آیین‌نامه اماکن عمومی (مصوب ۱۳۶۳/۰۳/۲۳) به همراه کلیه اصلاحات بعدی
۱۲۰	انجام رزرو اقامت به صورت شناور
۱۲۳	واچر اقامت به میهمان
۱۲۶	حمل و نقل
۱۵۹	حمل و نقل ریلی
۱۷۶	حمل و نقل دریایی
۱۸۱	حمل و نقل زمینی با اتوبوس توریستی
۱۹۳	قرارداد با تأمین‌کننده‌های حمل و نقل
۱۹۵	نکات مهم در خصوص مشکلات ناشی از عدم وجود قرارداد فی مابین
۱۹۶	راهنمای گردشگری
۲۰۱	الحاقیه‌های قرارداد راهنما با شرکت‌های خدمات مسافرتی
۲۰۵	قرارداد با بیمه‌گر
۲۰۷	موارد مهم در بیمه‌نامه‌های مسئولیت
۲۲۳	اهمیت مدیریت راهنما در زمان‌های ترک و خروج از سفر توسط مسافر
۲۲۴	حوادث ناشی از تغییرات جوی مانند سیل و زلزله و طوفان
۲۲۵	حوادث ناشی از سوانح دریایی - ریلی و هوایی
۲۳۷	حوادث ناشی از عدم رعایت میهمان نسبت به تذکرات راهنمای سفر
۲۴۳	حوادث ناشی از مصرف مواد خوراکی آلوده
۲۴۴	اهمیت اخذ گواهی پزشک در هر حادثه
۲۴۶	حوادث ناشی از برنامه‌های آفرود
۲۴۶	بیمه شخص ثالث و بیمه بدنه
۲۴۹	بیمه شخص ثالث
۲۵۱	بیمه حوادث راننده
۲۵۲	پوشش مازاد برای خسارت‌های مالی
۲۵۲	قانون بیمه اجباری خسارت وارد شده به شخص ثالث در اثر حوادث ناشی از وسایل نقلیه
۲۷۱	مسائل مربوط به گمرک برای مسافران
۲۸۶	روزهای تعطیل سایت‌های تاریخی
۲۸۸	همراه داشتن میهمان، توسط راهنمای گردشگری
۲۸۸	حوادث ناشی از سوانح قایق‌سواری
۲۹۰	فعالیت‌های اصلی راهنما و مدیر فنی برای مدیریت یک حادثه

۲۹۰	فهرس ماژور
۲۹۷	توصیه به مسافریں در کلاس توجیحی
۲۹۸	احترام به آداب و رسوم و سنت‌های محلی
۲۹۹	هشدارها و توصیه‌ها برای گردشگران و مسافران
۳۰۳	اخذ سامانه مربوط به روادید
۳۰۵	آگاهی نسبت به گذرنامه
۳۱۴	قانون راجع به ورود و اقامت اتباع خارجه در ایران
۳۱۹	قانون دریافت عوارض خارج از کشور
۳۲۱	مسائل مربوط به روادید و اخذ ویزا
۳۲۴	انواع روادید ایران
۳۲۹	انواع روادید ایران به همراه توضیحات
۳۳۶	روادید جهانگردی به مقصد ایران
۳۳۷	ویزای فرودگاهی میهمانان خارجی در ایران
۳۳۸	شرایط دریافت ویزای فرودگاهی ایران
۳۴۳	شرایط اخذ روادید برای ایرانی‌هایی که ترک تابعیت کرده‌اند
۳۴۳	شرایط درخواست تمدید ویزا برای میهمانان خارجی در داخل ایران
۳۴۳	شرایط تمدید ویزای ایران برای اتباع خارجی
۳۴۵	نکات مهم در خصوص تمدید ویزای میهمانان خارجی در ایران
۳۴۵	امور مربوط به اخذ ویزای میهمانان به خارج از کشور
۳۴۶	پیمان شینگن چیست؟
۳۶۰	توصیه‌های لازم به گردشگران سفرهای خارجی
۳۶۲	جدول و لیست داروهای ممنوعه
۳۶۶	گردشگری سلامت
۳۷۳	دستورالعمل اجرایی تأسیسات و مؤسسات گردشگری سلامت
۳۸۵	برگزاری تور و نکات مهم که بایستی مدیران فنی آن را رعایت کنند
۳۸۶	کشورهای بدون ویزا برای ایرانیان
۳۸۷	ارانه پرونده تور به راهنما
۳۹۷	مجوزهای لازم برای بازدید از مناطق خاص تاریخی و یا مراسم‌های فرهنگی
۴۰۰	نامدهای مربوط به رزرو هتل‌ها (درخواست، کانفرم‌ها، فیش واریزی)
۴۰۸	ممنوعیت‌های مربوط به حمل حیوان
۴۱۵	نکات مهم در تورهای طبیعت‌گردی
۴۱۸	لیبل‌های مخصوص چمدان
۴۱۹	نکات مهم در تورهای تاریخی و فرهنگی
۴۲۴	انواع ویزای ایران

مقدمه

امروزه یکی از مشاغل مهم و ارزآور در کشورها، فعالیت گردشگری مانند شرکت‌های خدمات مسافرتی و هتلداری و شرکت‌های مرتبط می‌باشد که ضمن ایجاد اشتغال در داخل واحد شغلی خود می‌تواند راه انداز چرخه فعالیت شغلی در بین تأمین‌کنندگان مرتبط از هتل‌ها و اقامتگاه‌ها تا حمل و نقل و حتی جامعه محلی باشد، لذا در این خصوص با توجه به نقش مهمی که گردشگری در چرخه تولید اقتصادی به واسطه ارز آور بودن این شغل دارا می‌باشد از آن به عنوان صنعت گردشگری یاد می‌شود. صنعتی بودن گردشگری این مضمون را می‌رساند که تمامی خدمات و سرویس‌های مرتبط با گردشگری بایستی کنار یکدیگر قرار گیرد تا یک محصول تولید شود و گردشگری یکی از این صنایع می‌باشد که می‌تواند از نظر اقتصادی و در شرایط مناسب، منجر به توسعه اقتصادی و فرهنگی در یک جامعه شود.

در این کتاب سعی بر آن است تا با توجه به نقش مهم شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری در هماهنگ‌سازی این صنعت و تولید محصولات هماهنگ و مرتبط با همه بخش‌های گردشگری، به تکنیک‌ها و فنون و قوانین مرتبط بپردازیم و هدف از عنوان و سرفصل‌های برگزیده آن است که بتوانیم به مدیران فنی این شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری اطلاعات مناسبی را برای توسعه و تولید محصول ارائه کنیم تا مقدمه توسعه فعالیت‌هاشان کنند.

آنچه در این کتاب توضیح می‌دهم بر اساس تجربیات بیش از هجده سال فعالیت در زمینه گردشگری به عنوان مدیر فنی و مدیر داخلی و حتی راهنمای تور می‌باشد که مطمئناً می‌تواند برای همکاران آینده بنده مفید واقع گردد. سالها فعالیت در عرصه گردشگری در حوزه طبیعت‌گردی، تاریخی و فرهنگی و اجرای تورهای ورودی و خارجی باعث شد تا با آزمون و خطاهای موجود تجربیاتی حاصل شود که سعی دارم تا با نوشتن این تجربیات بتوانم مقدمه توسعه گردشگری در فعالیت همکاران جدید در این صنعت را مشاهده کنم.

گردشگری و جهانگردی قدمتی دیرین دارد و در تاریخ با گذشت زمان و تجربیات مختلف شاهد توسعه و پیشرفت این فعالیت و نیز توسعه و بوجود آمدن محصولات مرتبط با آن هستیم شاید بهتر باشد در خصوص تاریخ پیدایش هتل و رستوران و کاروانسرا و با راهنمای تور بیشتر بدانیم تا پی ببریم که دانستن تجربیات دیگران می‌تواند اهداف ما را پر رنگ‌تر کند بدون آنکه بخواهیم آزمون و خطاهایی مشابه دهیم و این نیاز به مطالعه و کشف تاریخچه هر فعالیتی دارد.

امروزه اطلاعات به سرعت در حال انتشار و کهنه شدن است و دیگر کسی نمی‌تواند خود را برای مدتی طولانی ابداع گر روش و یا کار و شغلی بداند چراکه سرعت انتقال اطلاعات و علم و عکس العمل‌های ناشی از آن در دنیای امروز بسیار سریع اتفاق می‌افتد و هر روز می‌توانیم شاهد یک تغییر باشیم.

در این خصوص با یکی از مدیران هتل صحبت می‌کردم و ایشان صحبت جالبی کرد و گفت: هر روز برای صبحانه در هتل از خواب بیدار می‌شوم و به آشپزخانه سرکشی می‌کنم و کیفیت کار را می‌بینم و

بر سر میز برای خودم صبحانه می‌گذارم و می‌خورم و به رفتار مشتریانم توجه می‌کنم. روزی متوجه شدم که میهمانی که چندین شب در هتل بنده اقامت دارند بر سر میز صبحانه با مشکل انتخاب روبرو هستند و برخی از غذاها و خوراک‌ها برایشان بسیار تکراری شده، با خود تصمیم گرفتم که با برخی از ایشان که اغلب میهمان چندین ساله بودند صحبت کنم و در نهایت به این نتیجه رسیدم که در غذاها و خوراک‌ها تغییراتی را با توجه به روز بوجود آورم و برای میهمان یک کار هیجان انگیز انجام دهم. لذا روزهای هفته را نو شتم و غذاهای سرد و گرم را نو شتم و برای روزهای هفته در غذاهای گرم و سرد یک پیشنهاد متفاوت دادم تا میهمان در روزهای بعدی از اقامت خود با یک محصول جدید روبرو شود و در مرحله بعد بر روی میزها با قراردادن یک اجاق چدنی این امکان را فراهم کردم که میهمان بتواند بر روی میز خود به دلخواه انواع املت را بپزد. از ایشان پرسیدم چه پاسخی را در رفتار خود از سمت میهمانان دریافت کردید و او در جواب گفت: میهمانان من عکس‌العمل‌های متفاوتی نشان دادند و در این‌که هنوز میهمان من هستند شکی نیست ولی آنها با مشاهده این‌گونه تغییرات در نتیجه مصاحبه با ایشان، امروزه خودشان با بنده می‌نشینند و در مورد کارها و فعالیت‌های جدید صحبت می‌کنند و آنچه برای من مهم است این‌که بدانم میهمان من چه نیازی دارد و شاید بسیاری از شرکت‌ها برای دانستن این موضوع هزینه‌های زیادی را به مشاورین پرداخت می‌کنند، ولی میهمانان من امروزه نیازشان را با بنده در میان می‌گذارند و من روز به روز تغییر می‌کنم.

از یکی از مشاورین در حوزه فناوری دیجیتال و سئو سوال کردم که شما چه فعالیت‌هایی را برای بازاریابی و مارکتینگ محصولات گردشگری و با مرتبط انجام می‌دهید و ایشان پاسخ‌هایی را ارائه داد و در یکی از پاسخ‌ها ایشان به اجرای کمپین‌های بازاریابی برای یکی از رستوران‌ها اشاره کرد که بنده مشتری آن رستوران هستم، لذا برای من بسیار جذاب شد که از ایشان بپرسم این کمپین با چه محتوایی اجرا شد ولی ایشان در پاسخ بنده گفتند نمی‌توانند این اطلاعات را بدهند و سوال دیگری کردم، مبنی بر این‌که نتیجه کمپین اجرا شده را می‌توانید بگوئید و ایشان در پاسخ بنده گفتند: نتیجه کمپین را از رستوران جویا نشده‌اند و فقط آنرا اجرا کردند. در این لحظه به این فکر بودم که چطور می‌توان از نتیجه کاری که می‌کنیم و برنامه‌ریزی که انجام می‌دهیم بی‌اطلاع باشیم، چراکه وقتی رزومه و یا فعالیت‌های کاری خود را برای شرکت و یا ارگانی تعریف می‌کنیم مطمئناً نتیجه فعالیت‌های ما بسیار می‌تواند جذاب‌تر از روند فعالیت‌هایی باشد که انجام داده‌ایم.

در این کتاب با ارائه تجربیاتی در خصوص محصولات گردشگری و ارائه پیشنهادات سعی دارم تا در ذهن افراد مشتاق و فعال در این صنعت شاهد نتیجه محوری و برنامه‌ریزی‌های بلند مدت از طرف ایشان باشم و مطمئناً ایشان نیز می‌توانند با ارائه تجربیات خود باعث هم‌افزایی دیگر افراد وارد شده به این صنعت شوند.

شاید هنوز در باورمان هست که چرخ یکبار ساخته شده و دیگر لازم نیست دوباره کشف و ساخته شود ...

محمد منظر نژاد

مدرس دوره‌های مرتبط با گردشگری

مدیر و برنامه‌ریز محصولات مرتبط با ایرانگردی و جهانگردی