

۱۵۵۱۸۰۵

بسم الله الرحمن الرحيم

برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها

www.ketab.ir

مؤلف:

علیرضا کلانتری

سرشناسه

: کلانتری، علیرضا، ۱۳۴۹-

عنوان و نام پدیدآور

: برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها/ علیرضا کلانتری.

مشخصات نشر

: تهران، مهکامه، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری

: ۲۸۸ ص.: نمودار.

شابک

: 978-600-7127-49-0

وضعیت فهرست‌نویسی

: فیا

یادداشت

: کتابنامه.

یادداشت

: واژه‌نامه.

موضوع

: گردشگری — برنامه ریزی

موضوع

: راهنمایان تور

موضوع

: گردشگری — مدیریت

موضوع

: حمل و نقل هوایی

رده‌بندی کنگره

: ۱۳۹۴ ک ۸/۱۵۵ G

رده‌بندی دیویی

: ۳۳۸/۴۷۹۱

شماره کتابشناسی ملی

: ۴۰۷۹۶۰۳

نام کتاب: برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها

مؤلف: علیرضا کلانتری

ویراستار: معصومه اکبری

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: هفتم/ ۱۴۰۱

تیراژ: ۷۰۰ جلد

قیمت: ۸۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۴۹-۰

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصرأ 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 به‌صورت 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: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۹۶۱۵۰۹

واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴

همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱

www.mahkameh.com

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

en_mahkame@yahoo.com

پست الکترونیکی:

telegram.me/mahkamepublisher

تلگرام:

فهرست مطالب

۵	مقدمه
۷	فصل اول
۹	سازمان‌های مرتبط با صنعت حمل‌ونقل هوایی
۲۰	دفترهای خدمات مسافرتی
۳۱	فصل دوم
۳۳	تور
۳۶	اجزای تشکیل‌دهنده تورگردانان
۴۸	انواع تورگردانان
۵۹	انواع پکیج‌های مسافرتی
۶۲	ارائه‌دهندگان اجزای تور
۷۰	راهنما
۷۶	انواع راهنمایان
۹۰	سازمان‌های بازاریابی و مدیریتی مقصد
۹۲	انتظارات
۹۸	کانال‌های توزیع
۱۰۱	فصل سوم
۱۰۳	برنامه کاری
۱۱۱	تحقیقات مقصد
۱۳۹	فصل چهارم
۱۴۱	مراحل عملیات تور
۱۹۵	فصل پنجم
۱۹۷	برنامه سفر



فصل ششم..... ۲۲۵

بازاریابی..... ۲۲۷

فصل هفتم..... ۲۵۵

قیمت‌گذاری بسته‌های سفر..... ۲۵۷

فهرست منابع..... ۲۸۵

واژه‌نامه..... ۲۸۶



در عصر حاضر صنعت گردشگری (توریسم) از نظر درآمد هم‌پایه و حتی بالاتر از صنایع مهمی نظیر نفت و گاز قرار می‌گیرد. گذشته از این، جذابیت گردشگری بویژه تبادل فرهنگی و آشنایی با فرهنگ اقوام و علل مختلف بسیار درخور تأمل است. سفر از جمله مقوله‌هایی است که اقوام مختلف بدان توجه خاص داشته‌اند؛ زیرا حاصل آن کسب تجربه، آرامش درون و اعتماد به نفس است.

رشد و پیشرفت گردشگری باعث شکوفایی اقتصادی هر کشور می‌شود و بدیهی است با فعال شدن این صنعت بازار شرکت‌های هواپیمایی، هتل‌ها، شرکت‌های حمل‌ونقل گردشگری، رستوران‌ها، فروشگاه‌های زنجیره‌ای، کارخانجات صنایع غذایی، پوشاک، کیف، کفش، زیورآلات و صنایع دستی، که معرف فرهنگ هر قوم و کشور است، رونق خواهند گرفت.

به‌طور کلی با ورود گردشگر به کشورهای بازار، هدف چرخه اقتصادی و تجاری فعال می‌شود و در سایه صنعت گردشگری، افراد بسیاری مشغول به کار می‌شوند و تمامی مردم و ساکنان منطقه از مزایای رشد و پیشرفت این صنعت بهره خواهند برد.

پس از جنگ جهانی دوم و شکل‌گیری سازمان‌های متولی صنعت هوانوردی نظیر ICAO (ایکائو) و IATA (یاتا) و پیشرفت در شکل‌گیری شرکت‌های هواپیمایی و نیز گسترش مراکز اقامتی و ساخت هتل‌های زنجیره‌ای لوکس، این نیاز حس شد که لازم است مجموعه‌ای تأسیس شود تا خدمات صنعت گردشگری و معرفی محصولات این صنعت (به‌صورت بسته سفر شامل همه خدمات نظیر ترانسفر، رزرواسیون وسیله حمل‌ونقل و مراکز اقامتی، اجرای برنامه گشت) را یکجا به متقاضیان و خریداران برنامه سفر ارائه دهد.

تورگردانان مجموعه‌هایی هستند که با استفاده از ارائه‌دهندگان خدمات تور (شرکت‌های هواپیمایی و حمل‌ونقل، هتل‌ها، جاذبه‌های گردشگری، رستوران‌ها) و بهره بردن از امکانات آنان، محصول خود را، که همانا بسته سفر است، در قالب برنامه سفر مدون تنظیم و طراحی می‌کنند و پس از معرفی بسته سفر مذکور در بازار مبدأ، نظر مخاطبان را به محصول معرفی‌شده معطوف و آنان را جذب مجموعه خود می‌کنند و در نهایت بسته سفر طراحی‌شده فوق را در مرحله اجرا به معرض نمایش می‌گذارند.



در حقیقت عملیات تور (برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها) پروسه‌ای است که فعالیت تورگردانان را در این مراحل بررسی می‌کند: تحقیقات مقصد، تنظیم برنامه سفر، رزرواسیون (وسایل حمل‌ونقل، هتل)، تنظیم مدارک سفر (ویزا، صدور بلیت، بیمه‌نامه مسافری)، اجرای برنامه گشت، هماهنگی راهنمایان تور با تورگردان عمده‌فروش و کارگزار، هتل، رستوران، جاذبه‌های گردشگری و نیز تجزیه و تحلیل اتفاقات رخ داده در حین اجرای برنامه تور پس از اتمام برنامه سفر به منظور آگاهی از موفقیت یا شکست تور اجراشده.

برای آشنا شدن به فن تورگردانی، تعریف و شناخت مفاهیم اولیه ضروری است؛ مفاهیمی نظیر گشت، اجزای تشکیل‌دهنده تور، انواع تورگردان به ارائه‌دهندگان اجزای تور، انواع راهنمایان تور، انتظارات ارائه‌دهندگان اجزای تور، تحقیقات مقصد و تنظیم برنامه کاری، تنظیم برنامه سفر، قیمت‌گذاری به همراه بازاریابی و تبلیغات برای ارائه محصول تورگردان به بازار. البته قبل از آن لازم است با مفاهیم اولیه صنعت هوانوردی و سازمان‌های فعال و متولی آن و نیز شرح آژانس‌های مسافرتی به همراه معرفی اجزای تشکیل‌دهنده آن پرداخته شود.