

قنون و مهارت های پایه

راهنمای گردشگری

www.ketab.ir

تألیف:

سیده مهسا مطهر

مریم رضاصفت بلسبته

پریسا خدادادی شریف آباد

بهاره حاجیها

۱۴۰۱

عنوان و نام پدیدآور	فنون و مهارت‌های پایه راهنمای گردشگری / تألیف: سیده مهسا مطهر... او دیگران؛ ویراستار علمی: جعفر باپیری؛ ویراستار ادبی: معصومه اکبری؛ تحت نظر دفتر مطالعات، آموزش و برنامه‌ریزی گردشگری.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	۲۴۰ ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۰۲-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	تألیف: سیده مهسا مطهر، مریم رضاصفت پل‌سینه، پریسا خدادادی شریف‌آباد، بهاره حاجیه.
موضوع	گردشگری-- راهنمای آموزشی Tourism-- Study and teaching گردشگری-- راهنمای شغلی Tourism-- Vocational guidance راهنمایان تور-- راهنمای شغلی Tour guides (Persons)-- Vocational guidance گردشگری پایدار Sustainable tourism
شناسه افزوده	مطهر، سیده مهسا، ۱۳۶۱-
شناسه افزوده	باپیری، جعفر، ۱۳۶۴-، ویراستار
شناسه افزوده	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. دفتر مطالعات، آموزش و برنامه‌ریزی گردشگری
رده‌بندی کنگره	G۱۵۵
رده‌بندی دیویی	۳۳۸/۴۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	۸۸۷۱۵۵۴



انتشارات مهکامه

نام کتاب: فنون و مهارت‌های پایه راهنمای گردشگری
تألیف: سیده مهسا مطهر، مریم رضاصفت پل‌سینه، پریسا خدادادی شریف‌آباد، بهاره حاجیه
ویراستار علمی: جعفر باپیری
ویراستار ادبی: معصومه اکبری
تحت نظارت: دفتر مطالعات، آموزش و برنامه‌ریزی گردشگری
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طرح جلد: محمودرضا لطیفی
لیتوگرافی: باختر
نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۱
تیراژ: ۵۰۰ نسخه
قیمت: ۱۲۰۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۰۲-۷

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 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، ترسیده به لبافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم
تلفن: ۶۶۹۶۱۵۰۹ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۴۸۸۲۰۳
همراه: ۰۹۱۳۳۹۷۴۰۲۱
اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:
پست الکترونیکی:
تلگرام:

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹
واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴
www.mahkameh.com
en_mahkame@yahoo.com
telegram.me/mahkamepublisher

فهرست

پیش‌گفتار.....	۱۳
مقدمه.....	۱۵
آشنایی با نگارندگان.....	۱۹
فصل ۱: آشنایی با حرفه راهنمای گردشگری.....	۲۱
مقدمه.....	۲۱
پیشینه راهنمایی در جهان.....	۲۱
عصر یونان باستان.....	۲۲
قرون وسطا (۵۰۰ - ۱۵۰۸م).....	۲۳
عصر رنسانس و گراند تور (۱۵۰۰ تا ۱۷۰۰م).....	۲۳
عصر مدرن (از قرن هفدهم میلادی تا به امروز).....	۲۴
پیشینه راهنمایی در ایران.....	۲۴
رد پای راهنمایان در دوره نوین گردشگری.....	۲۶
تعاریف و مفاهیم.....	۳۰
تور.....	۳۱
گردش.....	۳۱
تورگردان.....	۳۱
آژانس کارگزار.....	۳۱
برنامه سفر.....	۳۲
مسیر خطی.....	۳۲
مسیر دایره‌ای.....	۳۳
بسته سفر.....	۳۳
اجزای بسته سفر.....	۳۴
انواع تور از نظر محل اقامت گردشگر.....	۳۵
تور ورودی.....	۳۵
تور خروجی.....	۳۶
تورهای داخلی (گردشگری داخلی).....	۳۶
راهنمای گردشگری.....	۳۶

۳۷	مدیر تور
۳۷	همراه یا رهبر گروه
۳۸	منابع
۳۹	فصل ۲: نقش راهنمایان در صنعت گردشگری
۳۹	مقدمه
۴۰	نقش راهنما در صنعت گردشگری
۴۳	نقش راهنما در تور
۴۴	منابع
۴۷	فصل ۳: راهنما کیست؟
۴۷	مقدمه
۴۷	انواع راهنما
۴۷	راهنمای ملی
۴۸	راهنمای محلی
۴۸	راهنمای سایت
۴۸	دستیار
۴۹	انواع راهنما با توجه به نوع فعالیت
۵۰	توانمندی‌ها و مهارت‌های راهنما
۵۰	ویژگی‌های شخصیتی راهنما
۵۱	اشتیاق
۵۲	طبیعت برون‌گرا و مهربان
۵۲	ایتکار عمل
۵۳	حساسیت
۵۳	انعطاف‌پذیری
۵۴	اصالت
۵۴	شوخ طبعی
۵۵	قاطعیت
۵۵	سلامتی
۵۵	ثبات شخصیت
۵۶	توانایی‌ها و مهارت‌ها
۵۶	اعتماد به نفس
۵۶	ظاهر حرفه‌ای و مطلوب
۵۷	مهارت سازماندهی
۵۷	مهارت‌های ارتباطی

۵۹	 مهارت داستان‌سرایی
۶۰	 مهارت‌های تفسیر
۶۰	 دانش
۶۱	 زبان خارجی
۶۱	 فرهنگ عمومی
۶۲	 سایر فرهنگ‌ها
۶۲	 کمک‌های اولیه
۶۳	 جذبه و روح رهبری
۶۴	 کدهای اخلاقی راهنمایان گردشگری
۶۵	 منابع
۶۷	فصل ۴: راهنمای گردشگری و توسعه پایدار
۶۷	 مقدمه
۶۷	 توسعه پایدار
۷۰	 نقش راهنمایان گردشگری در ارتقای پایداری
۷۲	 نقش راهنما- مفسر در توسعه پایدار
۷۵	 قوانین تفسیر
۷۶	 جامعه محلی
۷۷	 نقش راهنما به‌عنوان میزبان فرهنگی
۷۷	 برای تشویق رفتار مسئولانه چه می‌توان کرد؟
۷۸	 گام اول: مشخص کردن رفتار مطلوب بازدیدکنندگان
۷۸	 گام دوم: ارزیابی وضعیت
۷۹	 گام سوم: انتخاب و به‌کارگیری مناسب‌ترین رویه‌ها و رویکردها
۷۹	 مرام‌نامه رفتار مسئولانه گردشگران
۸۹	 منابع
۹۱	فصل ۵: ارتباط مؤثر
۹۱	 مقدمه
۹۲	 نیاز و انگیزه
۹۳	 نظریه نیازهای انسانی مازلو و سلسله‌مراتب نیازها
۹۴	 هرم مازلو و ارتباط آن با گردشگر و گردشگری
۹۴	 نیازهای فیزیکی
۹۴	 نیاز به امنیت و سلامت
۹۵	 نیاز به برقراری رابطه
۹۵	 نیاز به احترام به نفس و تعالی شخصیتی

۹۵	نیاز به خودشناسی
۹۶	عوامل کششی و رانشی
۹۷	انگیزاننده‌ها و بخش‌های گوناگون بازار
۹۸	ارتباط
۹۹	عناصر ارتباط
۹۹	ارتباط مؤثر چیست؟
۱۰۰	ویژگی‌های پیام مؤثر
۱۰۱	پل‌های ارتباطی
۱۰۱	ارتباطات غیرکلامی
۱۰۲	مهارت‌های ارتباطی
۱۰۲	مهارت گوش دادن
۱۰۳	هنر گوش دادن فعال
۱۰۴	مراحل گوش دادن فعال
۱۰۴	موانع برقراری ارتباط مؤثر
۱۰۵	علم برنامه‌ریزی عصبی
۱۱۶	منابع
۱۱۷	فصل ۶: پشت‌صحنهٔ تور
۱۱۷	مقدمه
۱۱۷	برنامه‌ریزی اولیهٔ تور
۱۱۸	تحويل گرفتن برنامهٔ سفر
۱۲۱	امور اداری
۱۲۳	لیست مسافران
۱۲۴	لیست اتاق هتل
۱۲۵	الحاقیهٔ بیمه
۱۲۵	مجوزهای سفر
۱۲۵	مجوز ورود به مناطق چهارگانه
۱۲۵	مجوز تردد وسیلهٔ نقلیهٔ بازدیدهای شهری
۱۲۵	کد ناجا
۱۲۶	لیست شمارهٔ تماس‌های موردنیاز
۱۲۶	تنخواه‌گردان
۱۲۷	قراردادهای کاری
۱۳۴	هماهنگی‌های نهایی و ارائهٔ گزارش
۱۳۴	منابع

فصل ۷: اجرای تور.....	۱۳۵
مقدمه.....	۱۳۵
لحظه حقیقت.....	۱۳۵
چرخه خدمات.....	۱۳۷
هفت گناه.....	۱۳۸
۱. برخورد سرد و بی اعتنا با مسافر.....	۱۳۸
۲. از سر باز کردن مسافر.....	۱۳۸
۳. ناتوانی در برقراری ارتباط صمیمی با مسافر.....	۱۳۹
۴. رفتار خودپسندانه داشتن.....	۱۳۹
۵. مانند آدم آهنی کار کردن.....	۱۴۰
۶. مانند کتاب قانون بودن.....	۱۴۰
۷. مسافر را دنبال نخودسیاه فرستادن.....	۱۴۰
روز آغاز تور.....	۱۴۱
رسیدن به محل ملاقات با گروه.....	۱۴۲
دیدار اول با گروه.....	۱۴۲
دیدار از رستوران ها و جاذبه ها.....	۱۴۶
فعالیت های عصرگاهی.....	۱۴۸
انواع حمل و نقل.....	۱۴۹
تورهای پیاده روی.....	۱۴۹
تورهایی که با اتوبوس و مینی بوس اجرا می شوند.....	۱۵۳
راهنما- راننده.....	۱۵۹
تورهایی که با سواری یا ون اجرا می شوند.....	۱۵۹
تورهایی که با ماشین های تشریفاتی انجام می شوند.....	۱۶۰
تورهای همایشی و نمایشگاهی.....	۱۶۱
تور مقطعی.....	۱۶۱
دریافت خدمات از اقامتگاه.....	۱۶۱
امور مالی و راهنما.....	۱۶۲
منابع.....	۱۶۲
فصل ۸: مدیریت بحران.....	۱۶۳
مقدمه.....	۱۶۳
مدیریت بحران.....	۱۶۴
بحران در گردشگری.....	۱۶۴
مدیریت استرس.....	۱۶۵
فرایند حل مسئله.....	۱۶۶

راهنمایی یکی از کهن‌ترین پیشه‌هایی است که انسان‌ها داشته‌اند. این حرفه تا به امروز وجود داشته و در آینده نیز به حیات خود ادامه خواهد داد. انسان‌ها در مواجهه با محیط‌های بیگانه و غریب به افرادی نیاز دارند که به آنها در درک نمادها، نشان‌ها، داستان‌ها و وقایع ناآشنا کمک کنند. این افراد همان راهنماییانی هستند که امروزه گردشگران را در سفرهای خود به نقاط گوناگون و بازدید مکان‌های مختلف همراهی می‌کنند.

راهنمایان گردشگری علاوه بر آن که از مهم‌ترین بازیگران صنعت گردشگری هستند، نقشی حیاتی در حفظ و انتقال ارزش‌های میراثی و ماندگار ما به نسل‌های آتی برعهده دارند. میراث گران‌بهای فرهنگی و طبیعی ایران زمین برای گاه‌پیوندها و اشتراکات ما ایرانیان هستند و راهنمایان گردشگری پاسدارانی‌اند که قرار است با تفسیر روح‌انگیز خود، جاودانگی این میراث بی‌همتا را تضمین کنند.

این وظیفه‌ای به‌غایت خطیر است. از این رو، ضروری است که در انتخاب و پرورش راهنمایان گردشگری بیشترین دقت و وسواس به خرج داده شود. بر پایه همین تفکر، دوره‌های کوتاه‌مدت آموزش راهنمایان شامل راهنمایان ایران‌گردی و جهان‌گردی، راهنمایان طبیعت‌گردی و راهنمایان تخصصی، شکل گرفته است. هدف این دوره‌ها، تربیت راهنماییانی است که بتوانند گردشگران داخلی و خارجی را در سفرهای خود به اقصی نقاط ایران زمین، همراهی کنند و رازورمزهای نهفته در میراثمان را برای آن‌ها بگشایند و تجربه‌هایی خاطره‌انگیز برای آن‌ها رقم بزنند.

موفقیت این دوره‌های آموزشی در گرو وجود محتوای درسی باکیفیت است. برای تولید محتوایی روزآمد، کاربردی و درک‌پذیر نویسندگانی شناخته‌شده با سابقه‌ای درخشان در عرصه علم و عمل را برگزیدیم و مجموعه‌ای از کتاب‌های فاخر و ممتاز را با همکاری آن‌ها تولید کردیم. امید است که این مجموعه کتاب‌ها، که برای تربیت راهنمایان ایران‌گردی و جهان‌گردی، و طبیعت‌گردی به نگارش درآمده و منتشر شده‌اند، بتواند مایه خیر و برکت برای صنعت گردشگری و ملت پرافتخار ایران عزیز باشد.

دفتر مطالعات، آموزش و برنامه‌ریزی گردشگری

زمستان ۱۴۰۰