

آشنایی با اصول اولیه فروش در دفاتر خدمات مسافرتی

www.ketab.ir

مؤلف:
علی رحمتی

۱۴۰۲

سرشناسه : رحمتی، علی، ۱۳۵۶-
 عنوان و نام پدیدآور : آشنایی با اصول اولیه فروش در دفاتر خدمات مسافرتی/مؤلف علی رحمتی.
 مشخصات نشر : تهران: مهکامه، ۱۴۰۲.
 مشخصات ظاهری : ۱۳۵ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۳۳-۱
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
 یادداشت : کتابنامه.
 موضوع : آژانس‌های مسافرتی -- ایران -- مدیریت
 Travel agents -- Iran -- Management
 رده‌بندی کنگره : ۶۱۵۴
 رده‌بندی دیویی : ۳۳۸/۴۷۹۱
 شماره کتابشناسی ملی : ۹۴۱۴۶۰۸



انتشارات مهکامه

نام کتاب: آشنایی با اصول اولیه فروش در دفاتر خدمات مسافرتی

مؤلف: علی رحمتی

ویراستار: مرضیه قنبری

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طراح جلد: محمودرضا لطیفی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۲

تیراژ: ۲۰۰ نسخه

قیمت: ۹۵۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۳۳-۱

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 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 وازی، نرسیده به بلایف‌نژاد، 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

پیش گفتار.....	۱۵
فصل اول: کلیات و آشنایی با عناوین و اصطلاحات گردشگری.....	۱۷
بخش اول: آشنایی با مجوزها.....	۱۷
انواع مجوزها.....	۱۸
منظور از مجوز «الف»، «ب» و «پ» چیست؟.....	۱۸
آیین نامه مجوز دفاتر مسافرتی.....	۱۹
دفاتر خدماتی موضوع این آیین نامه.....	۱۹
مجوز گردشگری سلامت.....	۲۰
شرایط متقاضیان تأسیس شرکت تسهیل گر تور پزشکی (مدیکال توریسم).....	۲۱
ضوابط دریافت مجوز تأسیس شرکت گردشگری سلامت.....	۲۱
مجوز گردشگری سلامت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی.....	۲۲
مجوز قطار.....	۲۲
مجوز عمده فروشورها (TOUR OPERATOR).....	۲۳
شرایط عمومی لازم برای صدور مجوزها.....	۲۳
بخش دوم: اصطلاحات آژانسی.....	۲۴
حروف الفبابت.....	۲۴

- تلفظ بین‌المللی ۲۴
- تلفظ آژانسی ۲۶
- روزهای هفته ۲۷
- حروف اختصاری و اصطلاحات رایج در صنعت گردشگری ۲۷
- کدهای یاتا ایرلاین‌ها و فرودگاه‌ها ۳۱
- کد سه‌حرفی فرودگاه‌های ایران ۳۱
- کد ایرلاین‌های (شرکت‌های هواپیمایی) داخلی فعال در ایران ۳۲
- کد ایرلاین‌های (شرکت‌های هواپیمایی) خارجی فعال در ایران ۳۳
- کلاس پروازی ۳۳
- کلاس پروازی Y (اقتصادی یا اقتصادی) ۳۴
- کلاس پروازی L (بیزینس یا تجاری) ۳۴
- کلاس پروازی F (فرست کلاس یا درجه یک) ۳۴
- تعاریف ۳۴
- بلیت هواپیما (Airline Ticket) ۳۴
- انواع بلیت از نظر شرایط و قوانین ۳۵
- انواع بلیت از نظر صدور ۳۶
- انواع بلیت از نظر تغییرات و استرداد ۳۸
- انواع بلیت از نظر مسیر ۳۸
- سازمان‌های مسافرت هوایی و گردشگری بین‌المللی ۴۰
- انجمن بین‌المللی حمل‌ونقل هوایی، یاتا (IATA) ۴۰
- سازمان بین‌المللی هوانوردی کشوری، ایکائو (ICAO) ۴۰
- سازمان جهانی گردشگری (UNWTO) ۴۱
- سازمان‌های مسافرت هوایی و گردشگری ایران ۴۱
- سازمان هواپیمایی کشوری ایران، کائو (CAOIRI) ۴۱

- وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ۴۲
- سازمان حج و زیارت ۴۲
- بخش سوم: کارمند آژانس هواپیمایی و گردشگری ۴۳
- ویژگی‌های کارمند آژانس مسافرتی ۴۳
- دیگر ویژگی‌های کارمند آژانس ۴۴
- مهارت‌های مورد نیاز کارمند آژانس برای انجام کار ۴۴
- انواع کارمند آژانس مسافرتی باتوجه‌به مسئولیت آنان ۴۵
- مدیر فنی ۴۵
- وظایف مدیر فنی بند «الف» ۴۵
- وظایف مدیر فنی بند «ب» ۴۵
- مدیر فروش ۴۶
- مدیر تور ۴۶
- مدیر مالی ۴۷
- مدیر داخلی ۴۷
- کارمند فروش بلیت داخلی ۴۷
- کارمند فروش بلیت خارجی ۴۷
- کارمند فروش تور داخلی ۴۸
- کارمند فروش تور خارجی: ۴۸
- کارمند فروش قطار (دارای مدرک فروش بلیت قطار از شرکت راه‌آهن) ۴۹
- ۴۹
- کارمند حسابدار ۴۹
- کارمند صندوقدار ۴۹
- راهنما (لیدر تور: حوزه فعالیت در خارج از شرکت و همراه مسافران در اجرای تور) ۵۰

- فصل دوم: فعالیت‌های دفاتر و آژانس‌های مسافرت هوایی و گردشگری و دوره‌های مربوط به کارمندان ۵۱**
- بخش اول: فعالیت‌های مربوط به دفاتر خدمات مسافرت هوایی (بند الف) و دوره‌های مربوطه ۵۱**
- بخش دوم: فعالیت‌های مربوط به دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب) و دوره‌های مربوطه ۵۴**
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهای داخلی ۵۵**
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهای خارجی ۵۶**
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهای ورودی ۵۶**
- برنامه‌ریزی و طراحی گردشگری سلامت ۵۶**
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهای خاص ۵۶**
- فعالیت‌های ویژه اقامتی (بومگردی) ۵۷**
- بخش سوم: فعالیت‌های مربوط به دفاتر خدمات زیارتی و سیاحتی (بند پ) و دوره‌های مربوطه ۵۸**
- وظایف و مسئولیت‌های دفاتر خدمات زیارتی ۵۹**
-
- فصل سوم: آموزش‌های اولیه برای کارآموزان ۶۱**
- بخش اول: چگونه بلیت هواپیما صادر نماییم؟ ۶۱**
- تاریخچه صدور بلیت و سیستم‌های رزرواسیون ۶۱**
- سیستم «تیرا» (برای رزرواسیون بلیت‌های داخلی) ۶۳**
- دستور ورود به سیستم «تیرا» ۶۴**
- دستور رزرو بلیت برای مسافران ۶۸**
- دستور ثبت اسم مسافر ۶۹**
- دستور ثبت تلفن مسافر ۷۰**

- ۷۱..... دستور ثبت ایمیل مسافر
- ۷۲..... دستور تیکت (تعریف بلیت برای سیستم)
- ۷۳..... دستور ثبت کد ملی و تاریخ تولد مسافر
- ۷۴..... دستور ثبت کد ملی و تاریخ تولد مسافر دوم
- ۷۴..... اجرای دستور مرتب کردن
- ۷۶..... دستور تشکیل PNR
- ۷۷..... دستور نرخ‌گیری بلیت
- ۷۹..... دستور صدور بلیت الکترونیک (E-TICKET)
- ۸۱..... دستور پاک کردن رزرو
- ۸۲..... دستور بازبینی اطلاعات بلیتی که قبلاً صادر شده
- ۸۲..... دستور کنسل کردن بلیتی که صادر شده
- ۸۳..... سیستم آمادئوس (برای رزرواسیون بلیت‌های خارجی)
- ۸۴..... دستور ورود به سیستم «آمادئوس»
- ۸۵..... دستور چک کردن پرواز
- ۸۷..... معنای حروف در کنار کلاس پروازی
- سیستم‌های تحت وب یا آنلاین (برای رزرواسیون بلیت‌های داخلی و خارجی)..... ۸۷
- ویژگی‌های عمومی سیستم‌های رزرواسیون آنلاین..... ۸۸
- رزرو و صدور بلیت در سیستم آنلاین..... ۸۹
- بخش دوم: چگونه یک تور برنامه‌ریزی نماییم؟..... ۹۸
- تور (TOUR) چیست؟..... ۹۸
- تاریخچه تور..... ۹۸
- تشکیل سازمان‌های گردشگری در ایران..... ۱۰۰
- اجزای تشکیل‌دهنده تور (عناصر تور)..... ۱۰۱

- وسيلة حمل و نقل (تهیه بلیت یا درستی) ۱۰۱
- اقامتگاه (هتل، متل، مهمانسرا و...) ۱۰۲
- هتل (HOTEL) ۱۰۲
- هتل آپارتمان (APARTMENT) ۱۰۲
- هتل سنتی یا بوتیک هتل (BOUTIQUE HOTELS) ۱۰۳
- بومگردی یا اکو کمپ (ECOLOGDE) ۱۰۳
- هاستل (HOSTEL) ۱۰۳
- پانسیون (PENSION) ۱۰۳
- متل (MOTEL) ۱۰۴
- ویلا (VILLA) ۱۰۴
- مهمانسراها (GUEST HOTELS) ۱۰۴
- زائرسرا ۱۰۴
- هتل‌های تفریحی یا ریزورت‌ها (RESORT HOTELS) ۱۰۵
- خانه روستایی یا ییلاقی (COTTAGES) ۱۰۵
- کمپ و چادر (CAMP) ۱۰۵
- شله یا کلبه چوبی کوهستانی (CHALET) ۱۰۵
- هتل‌های خاص و شگفت‌انگیز (EXOTIC HOTELS) ۱۰۵
- هتل کپسول (CAPSULE HOTEL) ۱۰۶
- کاروان (CARAVAN) ۱۰۶
- تغذیه ۱۰۶
- ترانسفر (حمل و نقل) ۱۰۶
- راهنما (لیدر تور) ۱۰۷
- بیمه مسافرتی ۱۰۸
- تعدادی از موارد قابل پوشش در بیمه مسافرتی ۱۰۹

- گزینه‌هایی که در هزینه خرید بیمه مسافرتی تأثیر گذارند..... ۱۰۹
- گشت (بازدید جاذبه‌ها)..... ۱۰۹
- ویزا (روادید)..... ۱۱۰
- انواع ویزا از نظر نوع کاربرد..... ۱۱۰
- انواع ویزا از نظر دفعات ورود..... ۱۱۱
- انواع ویزا از نظر نوع صدور..... ۱۱۱
- انواع ویزا از نظر فیزیکی..... ۱۱۱
- برنامه‌ریزی تور یک‌روزه..... ۱۱۲
- محاسبه نرخ تور یک‌روزه (داخلی)..... ۱۱۲
- محاسبه نرخ تور چندروزه (داخلی)..... ۱۱۹
- ۱- تور زمینی با اتوبوس..... ۱۱۹
- ۲- تور زمینی با قطار..... ۱۲۰
- ۳- تور هوایی (هواپیما)..... ۱۲۱
- محاسبه نرخ تور چندروزه (خارجی)..... ۱۲۲
- وقت سفارت..... ۱۲۳
- نمونه محاسبه نرخ تور خارجی..... ۱۲۴
- محاسبه نرخ تور استانبول (بدون نیاز به اخذ ویزا)..... ۱۲۴
- محاسبه نرخ تور دبی (با اخذ ویزا)..... ۱۲۵
- نگاهی کلی به انواع تورها..... ۱۲۶
- برای اطلاع و آگاهی..... ۱۲۸
- نام تورهای یک‌روزه تعدادی از شهرهای ایران..... ۱۲۸
- پیکاپ پاسپورت/ پیکاپ ویزا..... ۱۲۹
- کارگو (CARGO)..... ۱۲۹
- کارگو (CARGO) چیست..... ۱۳۰

عوامل مؤثر در هزینه کارگو..... ۱۳۱

کالای مجاز برای کارگو..... ۱۳۲

مراحل کارگو..... ۱۳۳

منابع..... ۱۳۵

پیش‌گفتار

در این عصر، رقابت در کسب علم و دانش و به‌کارگیری آنها در رساندن خود به اهداف تعیین‌شده و پیشبرد برنامه‌های سودآور، بیش‌ازپیش نمایانگر توانایی و قدرت بنگاه‌های اقتصادی بوده و نیز اجزای است مطمئن در دست مدیران حرفه‌ای برای نیل به آنچه هدف غایی بنگاه‌است.

صنعت گردشگری هم با داشتن بنگاه‌های متنوع، همچون ایرلاین‌ها، هتل‌ها، رستوران‌ها، شرکت‌های خدمات مسافرت هوایی و گردشگری، قطار، و اتوبوس، از تأثیرگذارترین و بزرگ‌ترین مجموعه‌های اقتصادی در بازار عظیم رقابتی جهانی است. بنابراین داشتن اطلاعات و آگاهی کامل درخصوص چگونگی ارائه خدمات و به‌روزرسانی آن و شناخت بازار، از واجبات این صنعت است. امروزه با توجه به آنچه ذکر شد، صنعت گردشگری و به‌خصوص دفاتر ارائه‌دهنده خدمات مسافرت هوایی و گردشگری، نیازمند مدیران آگاه و کارمندان حرفه‌ای و تخصصی در این زمینه هستند.

امروزه فعالان گردشگری خارج از ایران با به‌روزرسانی اطلاعات مجموعه کارکنان خود، سعی در ارائه هرچه بهتر خدمات، از طریق برگزاری کلاس‌های

آموزشی، همایش‌ها و کارگاه‌های تخصصی نموده‌اند و حتی با به‌کارگیری افراد تحصیل‌کرده در این زمینه توانسته‌اند روحی تازه در کالبد این صنعت بدمند. متأسفانه در ایران، باوجود آموزشگاه‌های تخصصی و همچنین ارائه رشته گردشگری در دانشگاه‌ها، همچنان با معضل فقر اطلاعاتی کارکنان این صنعت مواجه‌ایم. یکی از دلایل آن، تأثیر عوامل فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در مراودات مالی و کسب‌وکار در ایران و ناهماهنگی مطالبی است که در این خصوص در دانشگاه‌ها و آموزشگاه‌ها وجود دارد. این موضوع باعث شده که کیفیت آموزش در سطح پایینی قرار داشته باشد، چراکه کلیه متون آموزشی ترجمه براساس شرایط و قوانین خارج از ایران نوشته شده و درواقع با سیستم داخل ایران همخوانی ندارد.

شایان ذکر است که داشتن کارمند حرفه‌ای و متخصص برای یک مدیر، از ضرورت ویژه‌ای برخوردار است، چراکه در صف یک بنگاه این کارمند است که می‌تواند با داشتن اطلاعات و آگاهی، یک محصول یا یک خدمات را به مشتری بفروشد، بنابراین داشتن علم و دانش تخصصی در این زمینه برای وی بسیار مهم و تأثیرگذار خواهد بود. برای جلب اعتماد مشتری لازم است اطلاعات درست و دقیقی درخصوص محصول یا خدمات در اختیار وی قرار گیرد، لذا تعلیم و آموزش کارمند از ضروریات یک بنگاه است (که در اینجا مقصود فعال گردشگری است).

در این کتاب سعی شده تا در حد امکان، اطلاعات اولیه و اصطلاحاتی که در بین شرکت‌های خدمات مسافرت هوایی و گردشگری ایران رایج است، برای آشنایی فعالان در این حوزه، ارائه شود تا کارکنان نوآموز راحت‌تر و سریع‌تر بتوانند خود را با محیط کاری شرکت‌ها و آژانس‌ها سازگار نمایند.