

اصول، مبانی و مفاهیم

در

شرکت های خدمات مسافرتی

ویژه کارشناسان فروش

نویسنده: دکتر آیدا احمدیان

ویراستار: مرضیه قنبری

سرشناسه	: احمدجان، آیدآ، ۱۳۶۹-
هتوان و نام پدیدآور	: اصول، مبانی و مفاهیم در شرکت‌های خدمات مسافرتی (ویژه کارشناسان فروش)/ نویسنده آیدآ احمدجان؛ ویراستار مرضیه قنبری
مشخصات نشر	: تهران؛ مهکامه، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۶۰ ص؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ م.م.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۴۴-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	: فهرس
یادداشت	: کتباته: ص. [۱۵۹]-۱۶۰.
موضوع	: آژانس‌های مسافرتی -- بازاریابی
موضوع	: آژانس‌های مسافرتی -- مدیریت
موضوع	: گردشگری
شلسه افزوده	: قنبری، مرضیه، ۱۳۵۸- ویراستار
ردمندی کنگره	: ۵۱۵۴
ردمندی دهویی	: ۳۳۸/۴۷۹۱۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۷۷۸۴۸۷



انتشارات مهکامه

نام کتاب: اصول، مبانی و مفاهیم در شرکت‌های خدمات مسافرتی (ویژه کارشناسان فروش)
نویسنده: دکتر آیدآ احمدجان
ویراستار: مرضیه قنبری
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طراح جلد: محمود رضا لطیفی
لیتوگرافی: نقش
نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۳
تیراژ: ۳۰ نسخه
قیمت: ۱۵۸۰۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۴۴-۷

مرکز پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فجر رازی، نرسیده به لابی‌نژاد، کوچه اتوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر

و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۲۸۸۲۰۳-۶۶۲۹۷۰۵۰

تلفن: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹

نماینده‌گی‌های شهرستان:

- ۱- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی فرخ‌شاهی، تلفن: ۰۵۱/۳۲۲۵۱۹۲۳
- ۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، پلاک ۳۰، طبقه همکف، کتابفروشی بهرنگ، تلفن: ۰۹۱۵-۸۲۳۹۰۲۱
- ۳- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۰۴۱/۳۳۳۴۱۶۶۹
- ۴- شیراز: خیابان مشیر فاطمی، ابتدای میدان، ساختمان ۱۱۰، دنیای کتاب غره، تلفن: ۰۷۱/۳۲۲۴۱۶۹۱
- ۵- اصفهان: میدان شهدا، خیابان کاوه، بعد از میدان ۲۵ آبان، کتاب گیمیا، تلفن: ۰۳۱/۳۳۴۸۰۲۸۵
- ۶- رشت: میدان شهدای شهرداری، ابتدای خیابان امام خمینی، جنب سینما انقلاب، کتابفروشی مؤمن، تلفن: ۰۱۳/۳۲۲۲۳۶۲۷
- ۷- رشت: میدان شهدا، خیابان علم الهدی، پلاک ۱۱، کتابفروشی طاعتی، تلفن: ۰۱۳/۳۲۲۲۳۶۲۷
- ۸- ساری: میدان غزل، ابتدای بلوار ۶۰۰، دستگاه کوچه سروستان، فروشگاه کتاب امیرکبیر، تلفن: ۰۱۱/۳۲۲۱۰۸۴۱
- ۹- امل: خیابان هراز، ابتدای خیابان امام خمینی، ابتدای آفتاب ۴۰، کتابفروشی گنج، تلفن: ۰۱۱/۴۲۲۳۵۰۶۹

www.mahkameh.com
en_mahkame@yahoo.com
telegram.me/mahkamepublisher

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

پست الکترونیک:

تلگرام:

فهرست

- ۱۷.....سخنی با فراگیران دوره کارشناس فروش تور
- ۱۹.....پیشگفتار
- ۲۲.....فصل اول: شناخت صنعت گردشگری
- ۲۳.....مزایای متعدد صنعت گردشگری
- ۲۴.....اهمیت صنعت گردشگری
- ۲۶.....ویژگی‌های صنعت گردشگری
- ۲۷.....مفهوم واژه تور و گردشگر
- ۲۸.....تاریخچه توریسم
- ۳۱.....فصل دوم: گردشگری
- ۳۱.....انواع گردشگری
- ۳۱.....گردشگری فرهنگی-تاریخی
- ۳۲.....گردشگری ماجراجویانه

- ۳۳ گردشگری ورزشی
- ۳۴ گردشگری درمانی
- ۳۴ گردشگری سلامت
- ۳۵ گردشگری انبوه یا تفریحی
- ۳۶ گردشگری نوستالژیک
- ۳۶ گردشگری روستایی
- ۳۷ گردشگری قومی
- ۳۷ گردشگری شهری
- ۳۸ گردشگری مبتنی بر کسب‌وکار
- ۳۸ گردشگری مذهبی
- ۳۹ گردشگری مبتنی بر رویدادها
- ۴۰ گردشگری آشپزی یا گردشگری غذا و نوشیدنی
- ۴۰ گردشگری بر مبنای محیط طبیعی (طبیعت‌گردی)
- ۴۱ گردشگری برای دیدار بستگان
- ۴۱ سازمان جهانی گردشگری (UNWTO)
- ۴۲ آشنایی با سازمان جهانی گردشگری

- فصل سوم: شرکت‌های خدمات مسافرتی و چارت سازمانی آن ۴۳
- چارت سازمانی آژانس‌های مسافرتی ۴۴
- اعضای هیئت‌مدیره و مدیرعامل ۴۴
- حوزه مدیریت ۴۴
- بخش فروش بلیت هواپیماهای داخلی و خارجی ۴۵
- بخش توره‌های داخلی و خارجی ۴۵
- بخش توره‌های ورودی از سراسر دنیا ۴۵
- بخش رزرو هتل‌های داخلی و خارجی ۴۶

۴۶. بخش توسعه بازار و مارکتینگ.....
۴۶. بخش تشریفات.....
۴۷. بخش دیجیتال مارکتینگ.....
۴۷. بخش امور مالی و حسابداری.....
۴۸. کانتر کیست و چه وظایفی دارد؟.....
۴۸. نیازهای اولیه کانتر فروش آژانس مسافرتی.....
۴۹. دانش، مهارت و الگوی رفتاری کانتر فروش.....
۴۹. وظایف کانتر فروش آژانس مسافرتی.....
۵۰. میزان درآمد کانتر فروش آژانس مسافرتی.....
۵۱. بازار کار و آینده شغلی کانتر فروش آژانس مسافرتی.....
۵۱. پیشنهاداتی برای کانتر فروش آژانس مسافرتی.....
۵۲. تفاوت مسافر با مشتری.....
۵۳. فصل چهارم: آشنایی با بند (الف) / بند (ب) / بند (پ).....
۵۳. آژانس‌های با مجوز بند (الف) چه توانایی دارند؟.....
۵۴. آژانس‌های با مجوز بند (ب) چه توانایی دارند؟.....
۵۴. آژانس‌های با مجوز بند (پ) چه توانایی دارند؟.....
۵۵. مجوز بند (الف) برای چه اموری صادر می‌شود؟.....
۵۷. فصل پنجم: شرایط تأسیس آژانس هواپیمایی.....
۵۷. شرایط مدیرعامل آژانس هواپیمایی (برای اشخاص حقیقی).....
۵۸. شرایط متقاضی تأسیس آژانس هواپیمایی (برای اشخاص حقوقی).....
۵۹. نحوه دریافت مجوز بند (الف).....
۵۹. فرایند اخذ مجوز بند (ب) تأسیس دفاتر خدمات مسافرتی.....
۵۹. الف: ضوابط کلی.....

- ب: شرایط برای اشخاص حقوقی ۶۰
- پ: شرایط برای اشخاص حقیقی ۶۰
- شرایط مدیر فنی آژانس مسافرتی بند (ب) ۶۰
- مدارک لازم برای اخذ مجوز آژانس مسافرتی بند (ب) ۶۱
- ویژگی آژانس‌های زیارتی ۶۱
- مراحل دریافت مجوز بند (ب) ۶۲
- فصل ششم: سازمان‌های مرتبط با گردشگری ۶۵
- آشنایی با سازمان جهانی گردشگری ۶۵
- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ۶۵
- ارکان وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ایران ۶۶
- سازمان هواپیمایی کشوری ۶۶
- شرح وظایف سازمان هواپیمایی کشوری ۶۷
- انجمن بین‌المللی حمل‌ونقل هوایی (یاتا) ۶۸
- اعضای IATA ۶۹
- الفبا و زبان آژانسی ۶۹
- فصل هفتم: آشنایی با انواع پروازها و دسته‌بندی آن ۷۱
- مقررات صدور بلیت و انواع پرواز (سیستمی و چارتر) ۷۱
- بلیت سیستمی چیست (Scheduled Flights)؟ ۷۱
- مزایای پروازهای سیستمی ۷۲
- معایب پروازهای سیستمی ۷۲
- بلیت‌های چارتری چیست؟ ۷۳
- پرواز چارتر (Charter Flight) ۷۳
- فول چارتر (Full Charter) ۷۴

- سیستم چارتر ۷۴
- کلاس‌های پروازی ۷۴
- انواع کلاس‌های پروازی ۷۵
۱. کلاس پروازی اکونومی (Economy class) ۷۵
۲. کلاس پروازی پریمیوم اکونومی (Premium economy) ۷۵
۳. کلاس پروازی بیزینس (Business class) ۷۶
۴. فرست کلاس (First Class) ۷۷
- شناسه نرخ کلاس پروازی چیست؟ ۷۷
- کلاس‌های نرخ یا Fare Basis Class چیست؟ ۷۸
- انواع شناسه‌های نرخ ۷۸
- پکیج چیست؟ ۷۹
- پرواز ۷۹
- ترانسفر فرودگاهی ۷۹
- سیم کارت و لیدر فارسی‌زبان ۸۰
- پکیج‌های خاص ۸۰
- Free Independent Travelers (FIT) ۸۰
- Group Inclusive Travelers (GIT) ۸۰
- Meeting Incentive Conference Exhibition (MICE) ۸۱
- کارگزاران تور ۸۱
- پس کارگزار ۸۱
- کارگزاران (Tour Operator) ۸۲
- فصل هشتم: آشنایی با اصطلاحات رایج تور ۸۳
- تور ورودی (Incoming Tour) ۸۳
- سرپرست تور (Tour Leader) و راهنمای تور (Tour Guide) ۸۳

- ۸۴ بلیت یک‌طرفه (One Way)
- ۸۴ بلیت دوطرفه (Return Ticket)
- ۸۴ بلیت چندمسیره (Multi City)
- ۸۴ پرواز (Flight)
- ۸۴ شرکت هواپیمایی (Airline)
- ۸۵ رزرو بلیت (Book a Ticket)
- ۸۵ کارت پرواز (Boarding Pass)
- ۸۵ بیمه مسافرتی چیست؟

- ۸۷ فصل نهم: خط هوایی و ایرلاین چیست؟
- ۸۷ اصطلاح ایرلاین و ایرویز چیست؟
- ۸۸ ایرلاین (خطوط هوایی) چیست؟
- ۸۸ ایرویز چیست؟
- ۸۸ تاریخچه پیدایش اصطلاحات ایرلاین و ایرویز
- ۹۰ تفاوت‌های اصلی بین ایرلاین و ایرویز

- ۹۳ فصل دهم: هتل
- ۹۳ مفهوم هتل
- ۹۴ پیشینه هتل و هتلداری در جهان
- ۹۵ تاریخچه هتلداری در ایران
- ۹۵ معرفی اولین هتل‌های ایران
- ۹۷ انواع هتل براساس تعداد ستاره
- ۹۹ شیوه امتیازدهی هتل در ایران
- ۹۹ هتل‌های ۲ ستاره
- ۱۰۰ هتل‌های ۳ ستاره

- ۱۰۱ هتل‌های ۴ ستاره
- ۱۰۲ هتل‌های ۵ ستاره
- ۱۰۴ انواع اتاق در هتل‌ها
- ۱۰۴ اتاق یک‌نفره یا سینگل (Single room)
- ۱۰۴ اتاق دونفره یا دبل (Double room)
- ۱۰۴ اتاق سه‌نفره یا تریپل (Triple room)
- ۱۰۴ اتاق چهارنفره یا کواد (Quad room)
- ۱۰۵ پرنسس روم (Princess room)
- ۱۰۵ اتاق کوئین (Queen room)
- ۱۰۵ اتاق کینگ (King room)
- ۱۰۵ اتاق ماه عسل (Honeymoon room)
- ۱۰۶ اتاق دبل رویال لاکچری (Double Royal luxury room)
- ۱۰۶ استودیو (Studio room)
- ۱۰۶ کانکتد روم (Connected room)
- ۱۰۶ سوئیت (Suite)
- ۱۰۷ Suite – Executive Suite
- ۱۰۷ Mini Suite – Junior Suite
- ۱۰۷ پرزیدنت سوئیت (President Suite – Presidential Suite)
- ۱۰۷ فیستا سوئیت (Fiesta Suite)
- ۱۰۸ کابانا (Cabana)
- ۱۰۸ Murphy Room
- ۱۰۸ ویلا (Villa)
- ۱۰۸ Accessible Room – Disabled Room
- ۱۱۰ انواع تخت در هتل
- ۱۱۱ انواع هتل؛ از هاستل تا هتل فرودگاهی

- ۱۱۱ هتل آپارتمان (Apartment Hotel)
- ۱۱۱ هتل پانسیون
- ۱۱۲ هتل تفریحی (Resort Hotel)
- ۱۱۲ هتل فرودگاهی (Airport Hotel)
- ۱۱۳ متل (Motel)
- ۱۱۳ هاستل (Hostel)
- ۱۱۳ بوتیک هتل
- ۱۱۴ ویژگی‌های یک بوتیک هتل
- ۱۱۴ انواع سرویس در هتل‌ها
- ۱۱۴ Only Room (O.R)
- ۱۱۵ Bed & Breakfast (B.B)
- ۱۱۵ Half Board (H.B)
- ۱۱۵ Full Board (F.B)
- ۱۱۵ All Inclusive (ALL)
- ۱۱۶ Ultra All Inclusive (UALL)
- ۱۱۶ اصطلاحات مربوط به سن مسافر
- ۱۱۷ اصطلاحات متداول در هتل‌ها
- ۱۱۷ چک این (Check-in)
- ۱۱۷ چک اوت (Checkout)
- ۱۱۷ راه‌های به تأخیر انداختن چک اوت هتل
- ۱۱۸ نیم‌شارژ ورود و خروج هتل
- ۱۱۹ آلتارناتیو (Alternative)
- ۱۱۹ فولی بوکد (Fully booked)
- ۱۱۹ هاوس کیپینگ (Housekeeping)
- ۱۲۰ مینی بار (Mini-bar)

- ۱۲۰.....بل بوی (Bellboy).....
- ۱۲۰.....بوفه (Buffet).....
- ۱۲۰.....رزرواسیون هتل.....
- ۱۲۱.....واچر هتل.....
- ۱۲۲.....واچر هتل شامل چه اطلاعاتی است؟.....
- ۱۲۳.....نکات بعد از دریافت واچر.....
- ۱۲۳.....صورتحساب هتل یا Invoice.....
- ۱۲۳.....تفاوت فصل‌های های سیزن و لو سیزن.....
- ۱۲۳.....های سیزن (High Season) فصل رونق گردشگری.....
- ۱۲۴.....لو سیزن (Low Season) فصل افول گردشگری.....
- ۱۲۵.....چه موقع بلیت چارتری بخیریم؟.....
- ۱۲۵.....مزایای بلیت چارتری.....
- ۱۲۶.....معایب بلیت چارتری.....
- ۱۲۷.....کلاس پروازی.....

فصل یازدهم: آشنایی اجمالی با آمادئوس و وبسایت‌های خرید بلیت داخلی و

- ۱۲۹.....خارجی.....
- ۱۲۹.....وبسرویس فروش بلیت هواپیمای داخلی.....
- ۱۳۰.....وبسرویس فروش بلیت هواپیمای خارجی.....
- ۱۳۱.....ایرلاین‌های عضو یاتا.....
- ۱۳۱.....آشنایی با نحوه عملکرد وبسرویس آمادئوس.....
- ۱۳۲.....وبسرویس آمادئوس و بلیت SOTO.....
- ۱۳۳.....خدمات وبسرویس آمادئوس Epower.....
- ۱۳۳.....ویژگی‌های وبسرویس آمادئوس.....
- ۱۳۳.....حوزه فعالیت شرکت آمادئوس در ایران چقدر است؟.....

- فصل دوازدهم: آشنایی نسبی با ویزا ۱۳۵
- تاریخچه ویزا ۱۳۵
- چرا باید ویزا بگیریم؟ ۱۳۶
- برای گرفتن گذرنامه کجا باید برویم؟ ۱۴۶
- انواع ویزا کدام‌ها هستند؟ ۱۳۷
- انواع ویزا براساس هدف سفر ۱۳۷
- انواع ویزا براساس تعداد دفعات ورود ۱۳۹
- شیوه‌های درخواست ویزا ۱۳۹
- مراجعه مستقیم به سفارت ۱۴۰
- درخواست ویزا از طریق آژانس‌ها ۱۴۰
- درخواست آنلاین ویزا ۱۴۰
- ویزای فرودگاهی ۱۴۰
- پیکاپ ویزا چیست؟ ۱۴۱
- مراحل درخواست پیکاپ ویزا ۱۴۲
- فصل سیزدهم: نحوه آماده‌سازی پکیج تور و فروش آن ۱۴۳
- آشنایی با فضای دیجیتال مارکتینگ برای بهینه کردن فروش تورها ۱۴۳
- چرا آژانس‌های مسافرتی به دیجیتال مارکتینگ نیاز دارند؟ ۱۴۴
- ۶ قدم تا شروع دیجیتال مارکتینگ برای آژانس‌های مسافرتی ۱۴۵
- تکنیک‌های مؤثر دیجیتال مارکتینگ برای آژانس‌های مسافرتی ۱۴۹
- بهبود سنوی سایت و چگونگی استفاده از آن برای تبلیغات آژانس مسافرتی ۱۵۰
- سنوی آن پیج ۱۵۱
- سنوی آف پیج ۱۵۱
- استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای آژانس‌های مسافرتی ۱۵۲
- ویدئو مارکتینگ ۱۵۲

۱۵۳ اینفلوئنسر مارکتینگ

۱۵۳ تبلیغات کلیکی (PPC)

۱۵۴ بازاریابی ایمیلی

۱۵۵ تبلیغات پیامکی

۱۵۷ سخن آخر

۱۵۹ منابع

سخنی با فراگیران دوره کارشناس فروش تور

در این کتاب، اصول مقدماتی و پایه و تمام مهارت‌های اولیه‌ای که کارشناس فروش تور در قدم نخست که وارد دنیای آژانس‌های مسافرتی می‌شود باید بداند، با بیانی روان توضیح داده شده است که شامل آشنایی با صنعت گردشگری و ماهیت شرکت‌های خدمات مسافرتی، آشنایی با پروازها و هتل‌ها، برگزاری تور، آماده‌سازی پکیج (ترخ‌گذاری)، صدور بلیت داخلی و خارجی و مارکتینگ آژانس است. این دوره، دوره‌ای کاملاً جامع، کاربردی و مهارت‌محور برای ورود به شرکت‌های خدمات مسافرتی است که با تمرین و تکرار می‌تواند شما را از یک کارآموز فروش به یک کارشناس خبره در دنیای آژانس‌های مسافرتی تبدیل کند.

پس از اتمام این دوره، به‌منظور کسب مهارت‌های بیشتر در این زمینه، دوره‌های تخصصی پیشرفته را به‌صورت جداگانه باید بگذرانید. این دوره‌های تخصصی بخش‌بندی شده و کارگاه‌های مختلفی را شامل می‌شود، همچون کارگاه‌های فروش تور در مسیرهای مجزا، کارگاه‌های اخذ ویزا، کارگاه‌های تخصصی فروش مسیرهای داخلی و خارجی، کارگاه‌های تخصصی فروش بلیت و

سیستم‌های رزواسیون، آشنایی با کارگزارها و مسیربندی‌ها، کارگاه‌های آماده‌سازی پکیج تور و تهیه آیتینری سفر، و کارگاه‌های مشتری‌مداری و جذب مسافر، مارکتینگ و تولید محتوا.

مهارت‌جویان می‌توانند باتوجه‌به علائق، مهارت‌ها و استعدادهای خود، در هر بخش، به‌طور جداگانه آموزش ببینند و پس از اتمام هر دوره، با دریچه‌ای جدید از مفاهیم در این صنعت آشنا شوند. باتوجه‌به به‌روز بودن و کاربردی بودن مطالب و نیازسنجی حال حاضر بازار، از ارائه مطالب غیرکاربردی و تکراری در این کتاب پرهیز شده است.

امیدواریم با آموزش صحیح و کاربردی به‌عنوان یک فرد حرفه‌ای و مفید وارد بازار کار صنعت گردشگری شده و پس از آن، با درآمدزایی صحیح، از دنیای گردشگری لذت ببرید.

پیشگفتار

امروزه جایگاه و نقش صنعت گردشگری در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر کسی پوشیده نیست؛ چراکه این صنعت بدون شک یکی از مؤلفه‌های مهم برای توسعه پایدار اقتصاد هر کشوری است. توسعه و پیشرفت روزافزون علم و تکنولوژی در ابعاد مختلف، کلیه صنایع به‌ویژه صنعت حمل‌ونقل را، به چالش کشانده است، در نتیجه صنعت گردشگری نیز، که یکی از بزرگ‌ترین صنایع جهان است، از این قاعده مستثنی نیست.

از آنجاکه تعداد بسیاری از آژانس‌ها و شرکت‌های خدمات مسافرتی در این صنعت مشغول به کارند و نیز دانشگاه‌ها و مراکز علمی فراوانی در این زمینه فعالیت می‌کنند، لازم است تا مجموعه‌ای از علوم آموزش فروش تحت عنوان اصول، مبانی و مفاهیم در شرکت‌های خدمات مسافرتی تدوین و تدریس شود تا راهگشایی باشد برای کلیه فراگیران و دانشجویان این رشته برای ورود به دفاتر خدمات مسافرت هوایی و گردشگری و البته درآمدزایی.

با استفاده از این کتاب، با مفاهیم و کلیدواژه‌های کاربردی شرکت‌های خدمات مسافرتی آشنا شده و قادر خواهید بود به‌عنوان کانتر فروش تورهای داخلی و خارجی فعالیت کنید.

آژانس‌های مسافرتی موتور محرکه و نقطه عطف صنعت گردشگری‌اند، در نتیجه ناکارآمدی آنها ناکارآمدی کل صنعت را باعث خواهد شد. خطوط حمل و نقل، اعم از هوایی، دریایی، زمینی و ریلی، مراکز اقامتی، مراکز تفریحی، رستوران‌ها و... بدون وجود آژانس‌های مسافرتی (عمده‌فروش و خرده‌فروش) قادر نخواهند بود، با گردشگر ارتباط مؤثری برقرار کرده و به حیات خود ادامه دهند. گسترش صنعت گردشگری و بهره‌مندی از مزایای اقتصادی آن (اشتغال‌زایی، ارزآوری، توسعه زیرساخت‌ها و...) منوط به توسعه توانمندی‌های تخصصی آژانس‌های مسافرتی و افزایش توان مالی و اقتصادی آنهاست.

امروزه دفاتر مسافرتی برگزارکننده تورهای ورودی، داخلی و خارجی، به‌خصوص آژانس‌هایی که در برگزاری تورهای خود از هتل‌ها و پروازهای چارتری استفاده می‌کنند، با ریسک بسیار بالایی در اجرای عملیات خود مواجه‌اند و به دلیل مشکلات و مسائلی که بخشی از آن حاصل تدابیر نادرست و تصمیم‌گیری‌های غلط دو بخش دولتی و خصوصی و بخش دیگر آن عدم حضور نیروهای متخصص و کارآمد در این حوزه است، قادر نیستند، آن‌طور که باید و شاید نقش مؤثری در توسعه گردشگری داشته باشند، پس آموزش صحیح نیروهای متخصص در این بخش از واجبات این صنعت است.

دکتر آیدا احمدیان

دانش‌آموخته رشته مدیریت گردشگری

مدیرعامل شرکت خدمات مسافرت هوایی و گردشگری آیریا سیرماه

و مؤسس آکادمی گردشگری آیریا

دوره‌های تخصصی برای ورود به دفاتر خدمات مسافرتی شامل موارد زیر است:

دوره‌های تخصصی فروش و صدور بلیت هواپیما (مقدماتی، پیشرفته و رزرو بلیت الکترونیکی و مدیر فنی بند (الف) و...) که از طریق مؤسساتی که زیر نظر سازمان هواپیمایی کشوری هستند، از جمله واحد آموزش ایران ایر و... برگزار می‌شوند و دوره‌های تخصصی گردشگری، مدیر فنی بند (ب) و راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی و... که در مؤسسات آموزشی زیر نظر سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی کشور برگزار می‌شوند.

علاوه بر این دوره‌ها، شرکت در ورکشاپ‌های به‌روز کارگزاران و مؤسسات آموزشی و به روز بودن اطلاعات در این شغل بسیار مهم است.