

## فهرست مطالب

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| مقدمه ناشر .....                         | ۹  |
| مقدمه مؤلف .....                         | ۱۰ |
| فصل اول .....                            | ۱۱ |
| آنچه لازم است در ابتدا بدانید .....      | ۱۱ |
| تعریف مفاهیم .....                       | ۱۴ |
| تعریف لغوی جاذبه .....                   | ۱۴ |
| تعریف لغوی جهانگرد (توریست) .....        | ۱۴ |
| تعریف جهانگرد از دیدگاه های مختلف .....  | ۱۴ |
| تعریف لغوی جهانگردی .....                | ۱۶ |
| تعریف جهانگردی از دیدگاه های مختلف ..... | ۱۶ |
| تعریف انواع مختلف جهانگردی .....         | ۱۷ |
| اشکال عمده جهانگردی .....                | ۱۷ |
| انواع مسافرت .....                       | ۱۸ |
| انواع کلی جهانگردی .....                 | ۱۹ |
| اثرات جهانگردی داخلی .....               | ۱۹ |
| آثار فرهنگی و اجتماعی جهانگردی .....     | ۲۰ |
| آثار جهانگردی .....                      | ۲۱ |
| آثار مثبت جهانگردی .....                 | ۲۱ |
| آثار منفی جهانگردی .....                 | ۲۳ |
| تعاریف واژه ها و اصطلاحات .....          | ۲۵ |
| بهبود امکانات رفاهی جهانگردان .....      | ۲۵ |
| محدودیت .....                            | ۲۵ |

|    |                                          |
|----|------------------------------------------|
| ۲۵ | ارتباطات                                 |
| ۲۵ | سرمایه گذاری                             |
| ۲۶ | تبلیغات                                  |
| ۲۶ | امنیت                                    |
| ۲۶ | مسئولین                                  |
| ۲۷ | روابط فرهنگی                             |
| ۲۷ | فرهنگ مردم                               |
| ۲۷ | عهد باستان                               |
| ۲۸ | قرون وسطی                                |
| ۲۹ | رسانس                                    |
| ۲۹ | انقلاب صنعتی                             |
| ۳۰ | جهانگردی در زمان کنونی                   |
| ۳۰ | تاریخچه جهانگردی در ایران                |
| ۳۲ | شناخت چند رشته ای جهانگردی               |
| ۳۴ | سیاستگذاری                               |
| ۳۶ | برنامه ریزی                              |
| ۳۸ | اهمیت برنامه ریزی جهانگردی               |
| ۴۱ | مفهوم سازمان چیست ؟                      |
| ۴۱ | انواع سازمان                             |
| ۴۲ | سازمان رسمی چیست                         |
| ۴۲ | سازمان غیر رسمی چیست                     |
| ۴۳ | ساختار سازمانی چیست ؟                    |
| ۴۳ | تعریف نمودار سازمانی                     |
| ۴۶ | واحد های صف و ستاد در سازمان چیست ؟      |
| ۴۷ | وظایف واحدها در سازمان                   |
| ۴۷ | مفهوم پست سازمانی و فرق آن با شغل چیست ؟ |
| ۴۸ | تاریخچه منابع انسانی                     |
| ۴۸ | وظایف منابع انسانی                       |
| ۴۹ | برون سپاری وظایف منابع انسانی            |
| ۴۹ | مدیریت چیست؟                             |

|    |                                              |
|----|----------------------------------------------|
| ۴۹ | ارتباط.....                                  |
| ۵۰ | مسئول دفتر چیست .....                        |
| ۵۰ | صفات لازم برای منشی.....                     |
| ۵۱ | آشنایی با وظایف مسئولان دفاتر.....           |
| ۵۳ | وظایف منشی/ مسئول دفتر.....                  |
| ۵۳ | دانش و مهارت مورد نیاز منشی/ مسئول دفتر..... |

## فصل دوم..... ۵۵

### برنامه ریزی و ایجاد هماهنگی فعالیت های دفتر در مراکز گردشگری..... ۵۵

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| ۵۶ | برنامه ریزی چیست ؟.....                |
| ۵۷ | ویژگی یک برنامه خوب.....               |
| ۵۷ | انواع برنامه ریزی از نظر زمان .....    |
| ۵۸ | انواع برنامه از نظر استمرار .....      |
| ۵۹ | انواع برنامه از نظر قلمرو .....        |
| ۵۹ | مدیریت زمان چیست .....                 |
| ۶۱ | ثبت و تنظیم برنامه های کاری مدیر ..... |
| ۶۲ | عوامل اتلاف وقت مسئول دفتر .....       |
| ۶۲ | تنظیم قرار ملاقات مدیر .....           |
| ۶۴ | تغییر قرار ملاقات .....                |
| ۶۵ | رد کردن تقاضای ملاقات .....            |

## فصل سوم..... ۶۷

### تنظیم جلسات و امور کاری مدیر در مراکز گردشگری توسط مسئول دفتر..... ۶۷

|    |                                                |
|----|------------------------------------------------|
| ۶۸ | ارکان جلسه و خود جلسه به چه معنایی است .....   |
| ۶۸ | فرهنگ فارسی عمید ( تالیف آقای حسن عمید ) ..... |
| ۷۱ | صورت جلسه .....                                |
| ۷۱ | طرح یا چارچوب صورت جلسه .....                  |
| ۷۳ | انواع صورت جلسه .....                          |
| ۷۵ | تنظیم صورت جلسه .....                          |

|     |                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------|
| ۸۳  | فصل چهارم                                                    |
| ۸۳  | انجام مکاتبات اداری و گزارش نویسی مسئولین دفتر مراکز گردشگری |
| ۸۴  | نامه نگاری فرهنگی                                            |
| ۸۴  | نمونه نامه اداری                                             |
| ۸۵  | اهمیت مکاتبات                                                |
| ۸۶  | اجزای یک نامه                                                |
| ۸۸  | انواع نامه ها                                                |
| ۹۲  | سیر مراحل نوشتن یک نامه                                      |
| ۹۴  | ابعاد اندازه و کاربرد کاغذهای استاندارد                      |
| ۹۵  | گزارش نویسی                                                  |
| ۹۶  | تقسیم بندی گزارش                                             |
| ۹۶  | اهداف گزارش نویسی                                            |
| ۹۶  | تعریف گزارش نویسی                                            |
| ۹۶  | مراحل تهیه گزارش به اختصار                                   |
| ۱۰۰ | انواع گزارش                                                  |
| ۱۰۲ | صور تجلسه                                                    |
| ۱۰۳ | صور جلسه چگونه تنظیم میشود                                   |
| ۱۰۴ | نکاتی پیرامون خلاصه نویسی                                    |
| ۱۰۴ | انواع خلاصه کردن                                             |
| ۱۰۵ | روش کلی برای تلخیص مطلب                                      |
| ۱۰۵ | طبقه بندی نامه ها و گزارش ها                                 |
| ۱۰۷ | اصطلاحات و عبارات مورد استفاده در مکاتبات اداری              |
| ۱۰۸ | نحوه تایپ نامه های اداری                                     |
| ۱۰۹ | تایپ انواع متون و دیکته                                      |
| ۱۱۰ | نحوه ماشین کردن نامه های اداری                               |
| ۱۱۲ | ایجاد نامه های اداری                                         |
| ۱۱۲ | تعریف دعوتنامه برای مسئولین دفتر مراکز گردشگری               |

فصل پنجم..... ۱۱۵

استفاده از ماشین های اداری توسط مسئولین دفتر مراکز گردشگری ..... ۱۱۵

- ۱۱۶ ..... ماشین اداری چیست
- ۱۱۷ ..... ارسال فکس از طریق ماشین فکس
- ۱۱۷ ..... آماده کردن سربرگ
- ۱۲۰ ..... ارسال فکس از طریق کامپیوتر
- ۱۲۱ ..... ارسال فکس از طریق موبایل
- ۱۲۱ ..... چگونگی دریافت فکس
- ۱۲۲ ..... کار با دستگاه سانترال
- ۱۲۲ ..... نحوه انتقال تماس گیرنده به داخلی مورد نظر
- ۱۲۳ ..... اتوماسیون اداری چیست ؟
- ۱۲۴ ..... اتوماسیون اداری شامل چه بخش هایی است؟
- ۱۲۴ ..... دبیرخانه
- ۱۲۵ ..... فرم ساز و موتور گردش فرم
- ۱۲۵ ..... مدیریت جلسات و سامانده
- ۱۲۵ ..... آرشیو الکترونیک
- ۱۲۵ ..... پرتال مکاتبات برون سازمانی
- ۱۲۶ ..... کارتابل آفلاین
- ۱۲۶ ..... نحوه ارسال نامه از طریق جیمیل

فصل ششم..... ۱۲۹

اصطلاحات تخصصی که لازم است یک مسئول ( منشی ) مراکز گردشگری بداند ..... ۱۲۹

- ۱۳۰ ..... HIGH SEASON و LOW SEASON
- ۱۳۱ ..... انواع چارتر
- ۱۳۲ ..... اصطلاحات مربوط به سرویس های قابل ارائه در مقصد
- ۱۳۳ ..... تفاوت انواع اتاق در هتل
- ۱۳۵ ..... انواع سرویس در هتل ها
- ۱۳۵ ..... اصطلاحات مربوط به سن مسافر
- ۱۳۶ ..... رزرواسیون
- ۱۳۶ ..... ووچر و تورلیدر

۱۳۷ ..... وضعیت پانسیون ها

۱۳۷ ..... اصطلاحات بین المللی سرو انواع قهوه جهت سفارش نوشیدنی در کافی شاپ

۱۴۰ ..... انواع اقامتگاه ها

## ۱۶۱ ..... فصل هفتم

### ۱۶۱ ..... برقراری ارتباطات مؤثر در محیط کار برای مسئولین دفتری ( منشی )

۱۶۲ ..... مقدمه

۱۶۷ ..... ارتباط مؤثر شغلی در محیط کار ، نقش وتقویت ارتباطات در مدیریت

۱۷۰ ..... ارتباطات و مدیریت

۱۷۰ ..... ارتباطات چگونه سازمان را فعال می کنند؟

۱۷۱ ..... منظور از فرایند ارتباطات چیست؟

۱۷۱ ..... روش های ارتباطات

۱۷۲ ..... ارتباطات گفتاری

۱۷۳ ..... ارتباطات نوشتاری

۱۷۴ ..... ارتباط گفتاری

۱۷۵ ..... ارتباط دیناری

۱۷۷ ..... ارتباطات غیر کلامی

## ۱۷۹ ..... فصل هشتم

### ۱۷۹ ..... معرفی وب سایت های مهم در زمینه گردشگری

۱۸۰ ..... بیشتر بدانید

۱۸۳ ..... منابع و مآخذ