

فهرست

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

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



فصل اول: سخنی با فراگیران دوره کارشناس فروش تور

- 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 (پ) 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
- شناسه‌نرخ 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



اصول مبانی و مفاهیم در شرکت‌های خدمات مسافرتی

- ۸۴ (One Way) بلیت یک‌طرفه
- ۸۴ (Return Ticket) بلیت دو طرفه
- ۸۴ (Multi City) بلیت چندمیره
- ۸۴ (Flight) پرواز
- ۸۴ (Airline) شرکت هواپیمایی
- ۸۵ (Book a Ticket) رزرو بلیت
- ۸۵ (Boarding Pass) کارت پرواز
- 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 هتل های ۴ ستاره
- ۱۰۲ هتل های ۵ ستاره
- ۱۰۴ انواع اتاق در هتل ها
- ۱۰۴ اتاق یک نفره یا سینگل (Single room)
- ۱۰۴ اتاق دونفره یا دبل (Double room)
- ۱۰۴ اتاق سه نفره یا تریپل (Triple room)
- ۱۰۴ اتاق چهار نفره 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 کانکند 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.....بل‌بوی (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 بخریم؟.....
- 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؟ ۱۳۶
- 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 سئوی سایت و چگونگی استفاده از آن برای تبلیغات آژانس مسافرتی ۱۵۰
- سئوی آن پیج ۱۵۱
- سئوی اف پیج ۱۵۱
- استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای آژانس‌های مسافرتی ۱۵۲
- ویدئو مارکتینگ ۱۵۲

فصل اول: سخنی با فراگیران دوره کارشناس فروش تور

اینفلوئنسر مارکتینگ ۱۵۳

تبلیغات کلیک (PPC) ۱۵۳

بازاریابی ایمیلی ۱۵۴

تبلیغات پیامکی ۱۵۵

سخن آخر ۱۵۷

منابع ۱۵۹