

“The journey of a thousand miles begins with a **single step.**”

~Lao Tzu

آبادی گردشگری ایران

# شناخت صنعت گردشگری

## اشکان بروج

ویژه راهنمایان گردشگری

# معرفی و مقدمه

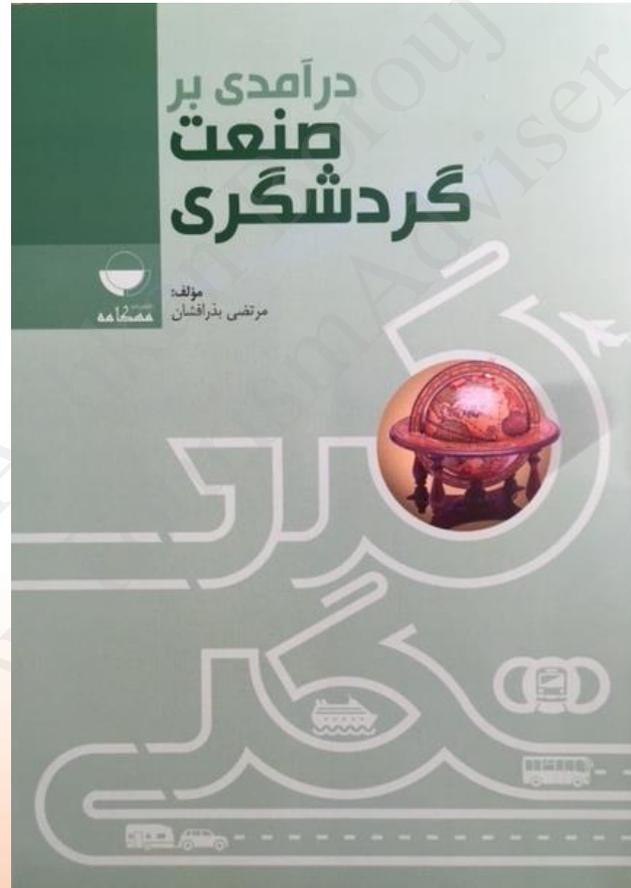
## □ بیوگرافی



- کارشناس ارشد مدیریت گردشگری / گرایش بازاریابی از دانشگاه علامه طباطبایی
- مدیر سایت آکادمی گردشگری ایران (آموزش و مشاوره گردشگری)
- مربی ملی فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری (WFTGA)
- مدرس و مشاور آموزشی دانشگاه و موسسات آموزش گردشگری و هتلداری
- موسس و مدیرعامل موسسه بوم‌گردی: مشاوره و آموزش توسعه پایدار گردشگری (شبکه اقامتگاه‌های بوم‌گردی ایران)
- ایده پرداز و مدیر پروژه‌های :
  - ✓ آپارات گردشگری
  - ✓ نخستین استارت آپ ویکنند گردشگری ایران
  - ✓ آموزش گردشگری الکترونیک و توسعه پایدار گردشگری
  - ✓ تقویم رویدادها و جشنواره‌های گردشگری ایران
  - ✓ مسیریاب ایرانگردی
- ✓ کتاب راهبردهای سازمان جهانی جهانگردی برای گردشگری در سال ۲۰۱۱ میلادی
- ۱۴ سال سابقه راهنمایی تورهای ورودی و خروجی طبیعت‌گردی و فرهنگی
- روزنامه‌نگار، عکاس و کارشناس حوزه گردشگری و هتلداری در مطبوعات و رسانه‌های ملی

# معرفی و مقدمه

منبع □



# معرفی و مقدمه

## ارزیابی □



- ۵ نمره حضور و مشارکت در کلاس
- ۵ نمره پروژه گروهی:
- ✓ ارائه خلاقانه گروهی ۳-۴ نفر
- ✓ هر نفر حداکثر ۵ دقیقه
- ✓ درباره گردشگری نوین و شیوه‌های نو در سفر:

New Age Tourism

E-Tourism & Startups

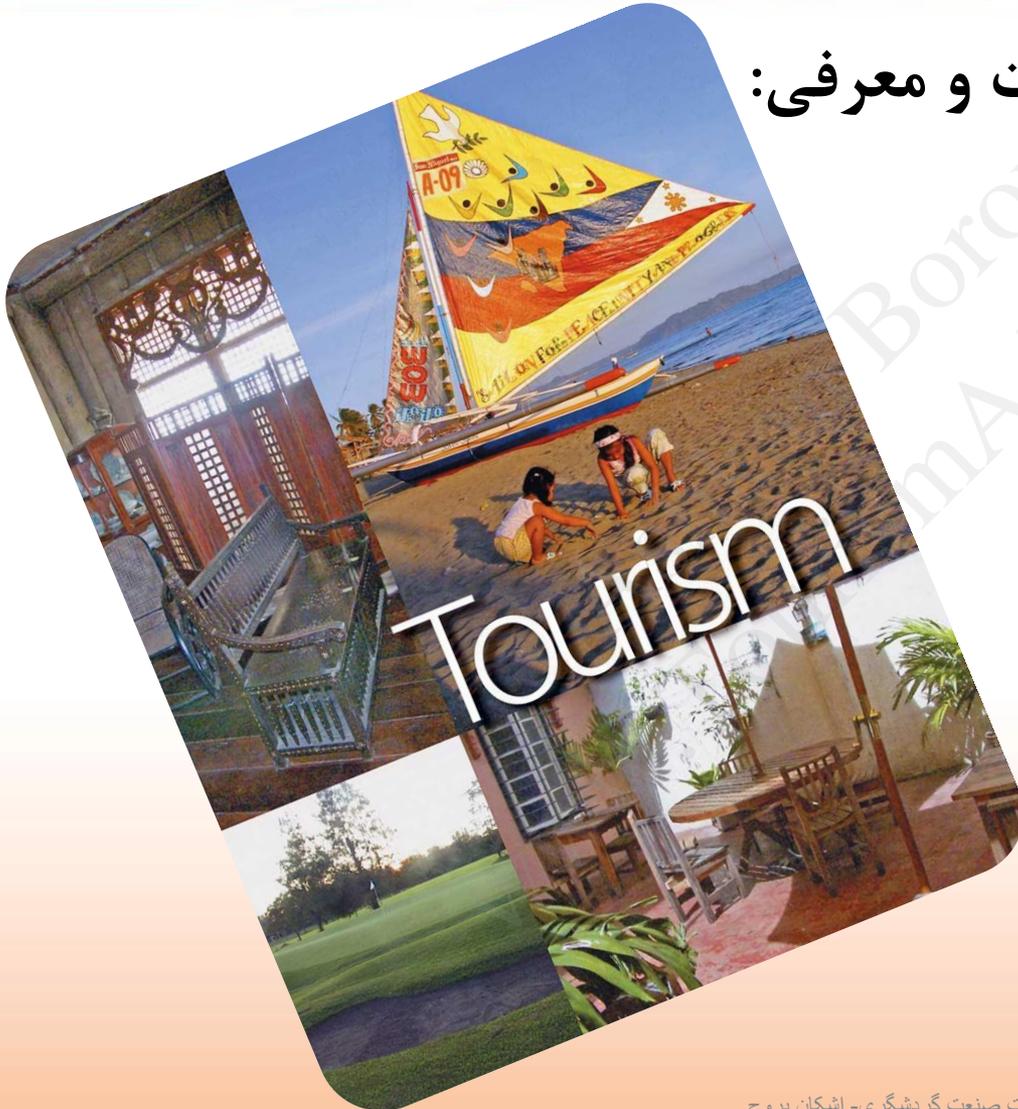
Creative Tourism & Tourism Experience Design

Sustainable Tourism

Halal Tourism ,Life Seeking Tourism ,...

□ در این دوره به دنبال شناخت و معرفی:

- مفاهیم، تعاریف و گونه‌های گردشگری
- رویکردها و سیستم‌های گردشگری
- گردشگر و گونه‌های آن: تقاضای گردشگری
- عرضه گردشگری
- اثرات گردشگری
- توسعه پایدار گردشگری



# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

□ واژه توریسم



# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## □ واژه توریسم

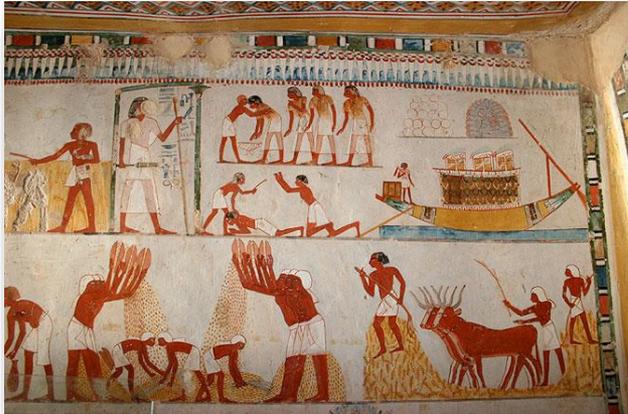
- ❖ **توریسم** واژه ای است متشکل از دو بخش **تور (Tour)** یعنی سفر ، سیاحت ، مسافرت یا گردش کردن و **ایسم (ism)** که پسوندی است مصطلح به معنای مکتب با طرز تفکری خاص . در واقع توریسم یعنی **مکتبی که پایه فکری آن سیاحت و جهانگردی است و توریست کسی است که به مسافرت و جهانگردی می پردازد .**
- ❖ گردشگری یا توریسم ، واژه ای لاتین است که از ریشه ی تور یعنی **turn** گرفته شده است . تور در زبان فرانسه به معنای حرکت دورانی ، عمل پیمودن ، طی کردن ، سیر و گردش کردن است.
- ❖ گردشگری از نظر **لغوی** به معنی سیاحت ، مسافرت و گردش در شهرهای دنیا است
- ❖ واژه ی توریسم **نخستین بار** در مجله ای تحت عنوان اسپورتینگ مگزین بکار برده شد .
- ❖ در **فرهنگ اکسفورد** توریسم به معانی مختلف از جمله : سفر کوتاه و گذر کردن از جایی - تجارت تهیه ی خدمات و پذیرایی برای مردمانی که از یک مکان دیدن می کنند.
- ❖ **فرهنگ و بستر** نیز بیان می دارد: مسافرتی که به منظور تجارت، لذت و یادگیری صورت گیرد و به نقطه شروع بازگردد .
- ❖ **معادل فارسی توریسم** : گردشگری و معادل عربی آن: سیاحت

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

Ashkan Borouj  
www.TourismAdviser.com

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## ❑ تاریخچه صنعت گردشگری



- پیش از تاریخ: به دنبال غذا + فرار از دشمن + کشف پناهگاه = جا به جایی
- اولین سفرها حدود ۵ هزار سال پیش توسط مصری‌ها با اهداف صلح‌آمیز و با کشتی - ایجاد معابد و اهرام - سوغاتی آوردن



## ➤ سومری‌ها و آشور:

- ❑ اختراع پول و خط میخی و چرخ
- ❑ بنیان‌گذاران کسب و کار سفر ۲۰۰۰ سال پیش از میلاد مسیح
- ❑ پیشگامان سفر در دنیا
- ❑ گیلگمش:

نخستین راهنمای گردشگری - اولین پادشاه که راهنمایش خدای آن روزگار بود.

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## تاریخچه صنعت گردشگری

➤ نخستین جاده‌ها:

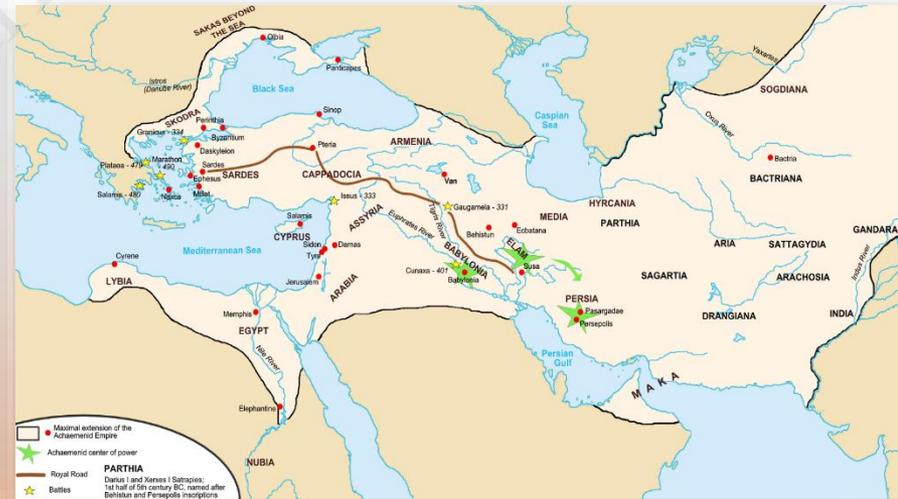
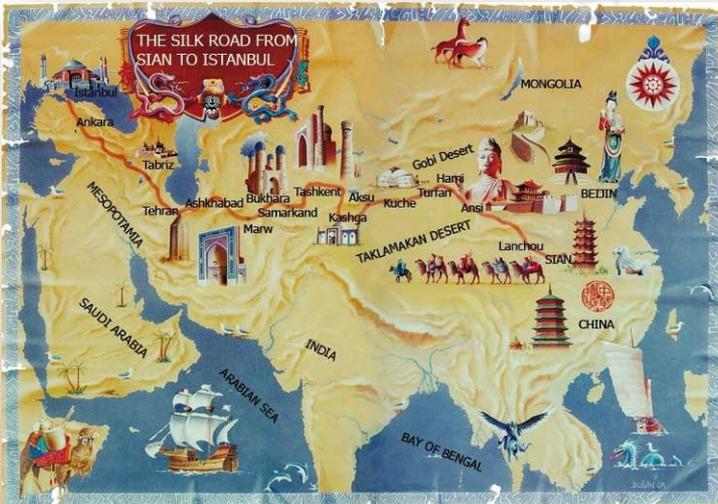
□ ۲۰۵۰ سال پیش اولین جاده‌های درشکه رو

□ نظامیان - سران حکومتی - کاروان

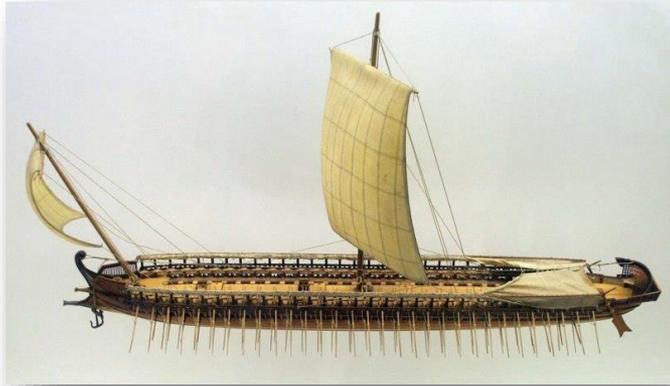
□ دوران هخامنشی: بزرگترین شبکه جاده‌ای - اولین پل‌ها بر روی آب - جاده شاهی با ۲۵۰۰ کیلومتر

□ جاده ابریشم

□ امپراطوری روم: اولین سیستم جاده ای در درون امپراطوری - جنگ و گسترش امپراطوری تا شرق



# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)



## تاریخچه صنعت گردشگری

اولین کشتی‌ها:

- فینیقی‌ها: شناورهای چوبی غول پیکر اولیه و بنادر تجاری مدیترانه
- نخستین امپراطوری دریایی (8 B.C.)
- یونانی‌ها: کشتی تجاری پیشرفته و نخستین مسافربرها

اولین تورها و آژانس‌ها:

قرون وسطی: (5 A.D.) رکود سفر

- ✓ حاکمیت کلیسا = سفرهای مذهبی = سفرهای دشوار به دلیل نا امنی زیاد و از بین رفتن زیرساخت (ضرورت‌های اولیه زندگی)
- ✓ ظهور ویلا و خانه‌های دوم

رنسانس: جایگزینی علم و دانش - سفرهای آموزشی و یادگیری (اکتشافی و سیاسی)

✓ از اوایل قرن ۱۶: سیروسیاحت برای استراحت و تفریح - بازدید از شهرهای بزرگ و معروف دنیا

✓ قرن ۱۷-۱۸ میلادی: گراند تور توسط ملکه الیزابت در انگلستان (ایتالیا و فرانسه)

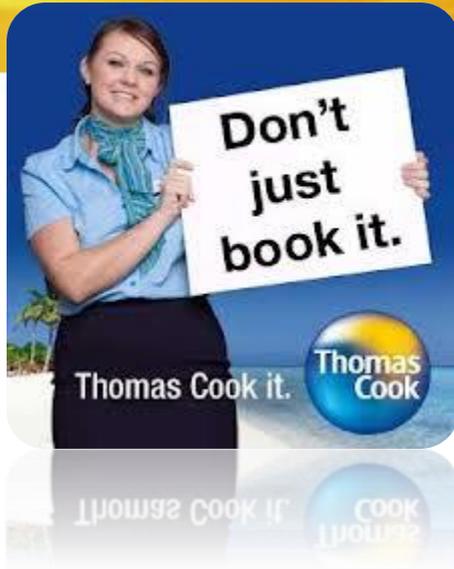
✓ تعداد زیاد نفرات - ۳۰۰ تا ۴۰۰ نفر

✓ برای اشراف و نخبگان (سفیر - تاجر - پژوهشگر)

✓ بازدید نزدیک از سیستم اداره کشورهای دیگر (استفاده از سیستم‌های مختلف کشورها و پایه گذاری استعمار)

✓ ۲ تا ۳ سال مدت سفر

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)



## تاریخچه صنعت گردشگری

✓ قدیمی ترین اشکال جهانگردی در اروپا :  
مسافرت‌های اشراف و شاهزاده های جوان به منظور آشنایی باشیوه های مختلف حکومت و زندگی مردم به نقاط مختلف - جزئی از برنامه‌های سنتی و آموزش و پرورش

### ➤ انقلاب صنعتی:

- ✓ تکنولوژی = افزایش تولید = افزایش درآمد = شکل گیری زمان فراغت
- ✓ تغییر الگوی معیشت ( کوچندگی - یکجا نشینی و کشاورزی - شهرنشینی و زندگی صنعتی) = ایجاد شهرها و جابه‌جایی نیروی کار از روستا به شهر = جدایی از طبیعت و احساس بازگشت به آن
- ✓ شکل‌گیری طبقه متوسط و کارگر جامعه: در ابتدا سفر به جاهای خوش آب و هوا = اشراف..... هجوم به اماکن جذاب گردشگری (spa & hot spring) منجر به Mass Tourism
- ✓ گروه‌های زیاد = صرفاً جهت کسب درآمد - بدون توجه به اثرات مخرب

- ❖ توماس کوک در انگلستان = ۱۸۴۰ اولین برگزار کننده تورهای سازماندهی شده امروزی (با قطار)
- ❖ ایران تور ۱۳۱۹ - مهاجری و برادران ۱۳۲۴

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## □ گردشگری انبوه یا Mass Tourism



# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)



## تاریخچه صنعت گردشگری

➤ از قرن ۱۹ به بعد تحولات و دگرگونی‌های وسیع در گردشگری جهان:

- ✓ راه آهن و انتقال مسافران = انقلاب بزرگی در امر سفر و نقطه عطف تاریخ مسافرت. (۱۸۲۵ انگلستان)
- ✓ سفراز یک طرف از انحصار تقریبی طبقه ثروتمندان خارج و از سوی دیگر نارسایی وسایل حمل و نقل را برطرف کرد.

✓ قرن ۲۰ ام : خودرو - پرواز - وسایل موتوری

## ➤ بعد از جنگ جهانی دوم

- ✓ حداکثر رشد و توسعه گردشگری و شکل‌گیری سازمان‌های مربوطه
- ✓ بالا رفتن سطح زندگی مردم در کشورهای صنعتی و درآمد در دسترس بیشتر (disposable income)
- ✓ توسعه اقتصادی گسترده در همه زمینه‌ها
- ✓ قوانین و مقرراتی در زمینه حق مرخصی برای کارمندان و اوقات فراغت بیشتر
- ✓ بالا رفتن سطح آموزش و آگاهی
- ✓ علاقه‌مندی مردم به بهبود زندگی خود که توأم با تشدید حس کنجکاوی آنان نسبت به وضع زندگی و پیشرفت سایر ملل
- ✓ توسعه سیستم حمل و نقل

# داستان اول: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

□ عوامل موثر بر گسترش صنعت گردشگری در دوره معاصر:



افزایش اوقات فراغت



گسترش شهرنشینی



افزایش سطح درآمد سرانه



دگرگونی در نگرش نسبت به سفر



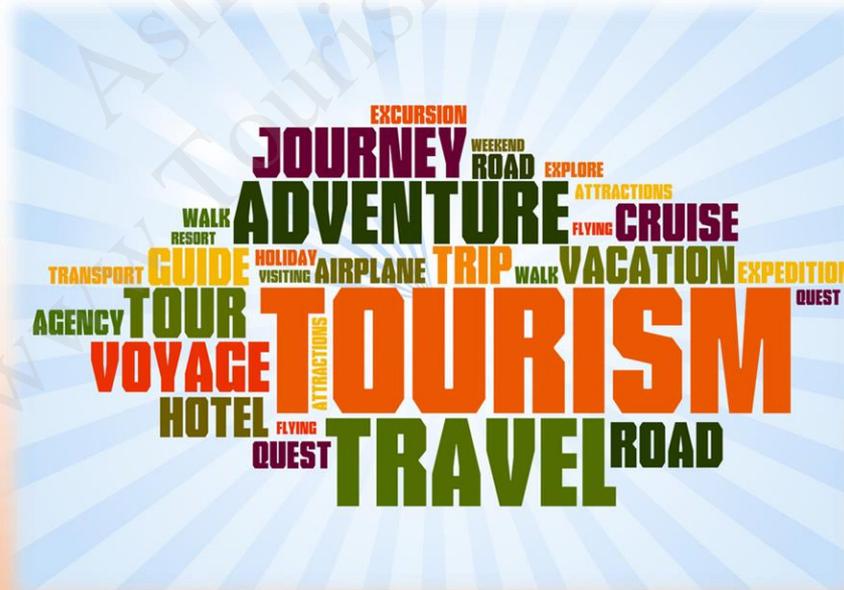
پیشرفت‌های فنی عرضه در صنعت گردشگری

وقت آزاد یا زمان خالی:  
بعد از انجام کار، تعهدات و  
وظایف روزانه  $8 * 3$   
اوقات فراغت: زمان در اختیار  
افراد بعد از انجام کار، خواب و  
سایر نیازهای اصلی  
تفریح: استفاده به‌خصوص از  
اوقات فراغت که سفر را هم در بر  
می‌گیرد.

# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## □ تعریف علمی گردشگری:

- ❖ از دو بعد : تقاضا = گردشگر + عرضه = مقصد و ساکنان
- توریسم مجموعه تعامل هایی است که در فرایند جذب و میهمانداری ، بین توریست ها ، سازمان های مسافرتی ، دولت‌های مبدا ، دولت های میزبان و مردم محلی برقرار می شود .
- شامل فرآیندها، فعالیت‌ها و نتایجی است که از ارتباطات و تعاملات میان گردشگران، عرضه کنندگان خدمات گردشگری، جوامع میزبان و محیط‌های دست اندرکار جذب و پذیرایی از دیدارکنندگان حاصل می‌شود.



# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## □ تعریف علمی گردشگری:

- UNWTO (ونهو: ۲۰۰۵): گردشگری در برگیرنده همه فعالیت‌های افرادی است که:
- ✓ به محیطی خارج از محل زندگی خود
- ✓ برای مدت زمانی کمتر از یکسال متوالی
- ✓ با هدف تفریح، تجارت و ... سفر کند.



World Tourism Organization

# UNWTO

- از دیدگاه بازاریابی گردشگری به مجموعه فعالیتی گفته میشود که در جریان مسافرت یک گردشگر اتفاق می افتد. این فرایند شامل هر فعالیتی از قبیل برنامه ریزی سفر ، مسافرت به مقصد ، اقامت ، بازگشت و حتی یادآوری خاطرات آن نیز می شود . همچنین فعالیتی را که گردشگر بعنوان بخشی از سفر انجام می دهد ، نظیر خرید کالاهای مختلف و تعامل میان میزبان و مهمان را نیز در بر می گیرد .

# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری (مفاهیم، تعریف‌ها، گونه‌شناسی)

□ گردشگری یک بنگاه اقتصادی است: کالا + خدمات



□ یک صنعت با ماهیت خدماتی:

- فعالیت اقتصادی ارزآور
- اشتغال‌زا
- واجد اثرات فزاینده اقتصادی
- موتور محرکه توسعه اقتصادی
- محصول نهایی یکسان = تجربه گردشگری

# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

□ گردشگری یک بنگاه اقتصادی است: کالا + خدمات



# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

□ زیرساخت‌های گردشگری: کالا + خدمات

زیرساخت‌های گردشگری

(کالا و خدمات)



# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم، تعریف‌ها، گونه‌شناسی)

## □ بازیگران و نقش آفرینان صنعت گردشگری:



- ❖ گردشگران
- ❖ دست اندرکاران (خدمات به گردشگران در تاسیسات گردشگری)
- ❖ دولت
- ❖ جامعه محلی

## □ سیستم‌های گردشگری

میل و موریسون - گان - لیپر - گلدنر و ریتچی - هال - زاهدی

## ➤ سیستم گردشگری لیپر:

- ✓ گردشگران (تجربه کردن تفاوت‌ها و تنوع در مقاصد)
- ✓ عناصر جغرافیایی (مبادی گردشگر فرست، گردشگر پذیر و منطقه تردد)
- ✓ صنعت گردشگری (کسب و کارها و سازمان‌های عرضه کننده محصولات گردشگری)

# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)

## Basic Tourism System

دفتر خدمات مسافرتی  
صدور بلیت  
متصدیان تور  
بازاریابی و ترویج



Departing

Traveller  
Generating  
Region

Transit  
Region

Tourist  
Destination  
Region

Returning

کانال‌های حمل و نقل و ارتباطات

اقامتگاه‌ها

غذا و نوشیدنی  
تفریحات  
جاذبه‌های گردشگری  
خرید  
خدمات گردشگری

Environments: Human, socio-cultural, economical, technological, physical, political, legal, etc.



Location of travellers, tourists and of the travel and tourism industry

# داستان دوم: چالش‌های گردشگری

## ویژگیهای چالش برانگیز صنعت گردشگری

ناملموس و نامحسوس بودن

(intangible)

امکان ملاحظه و تجربه محصول یا نمونه آن پیش از خرید وجود ندارد

همزمانی تولید و مصرف -  
تفکیک ناپذیری

لذت و تجربه در مقصد - امکان بردن محصول نزد مشتری وجود ندارد (صندلی هواپیما ، قطار و...)

آنی و زودگذر بودن  
(spontaneity)

محصول قابل تکرار نیست - یک محصول را نمی‌توان ۲ بار یکسان ارایه کرد.

در خاطر ماندن  
(remembrance)

تجربه گردشگری دارای خاطره‌ای ماندگار است.

ناهمگنی و نامشابه بودن -  
تغییر پذیری محصولات  
صنعت گردشگری

استانداردهای کیفی محصولات گردشگری در زمان‌های مختلف با هم متفاوت است.

ثابت نبودن مقاصد و تغییر در طول زمان

# داستان دوم: چالش‌های گردشگری

## ویژگیهای چالش برانگیز صنعت گردشگری

به هم پیوستگی و وابستگی  
متقابل اجزای گردشگری

ترکیبی از محصولات گوناگون است که هر یک می‌توانند دستخوش تغییر کیفیت قرار گیرند.  
کیفیت پایین هر یک از خدمات در دیگر خدمات تاثیر می‌گذارد

عدم امکان انتقال مالکیت

استفاده موقت

غیر قابل ذخیره و انبار کردن

فناپذیری

(perishable)

فروش بلیت چارتر در دقیقه آخر

بالا بودن هزینه ثابت

هزینه‌ای که به تعداد و میزان مصرف وابستگی ندارد (هزینه ماشین)

هزینه متغیر (نفرات رستوران)

فصلی بودن تقاضا

(انگیزش سفر)

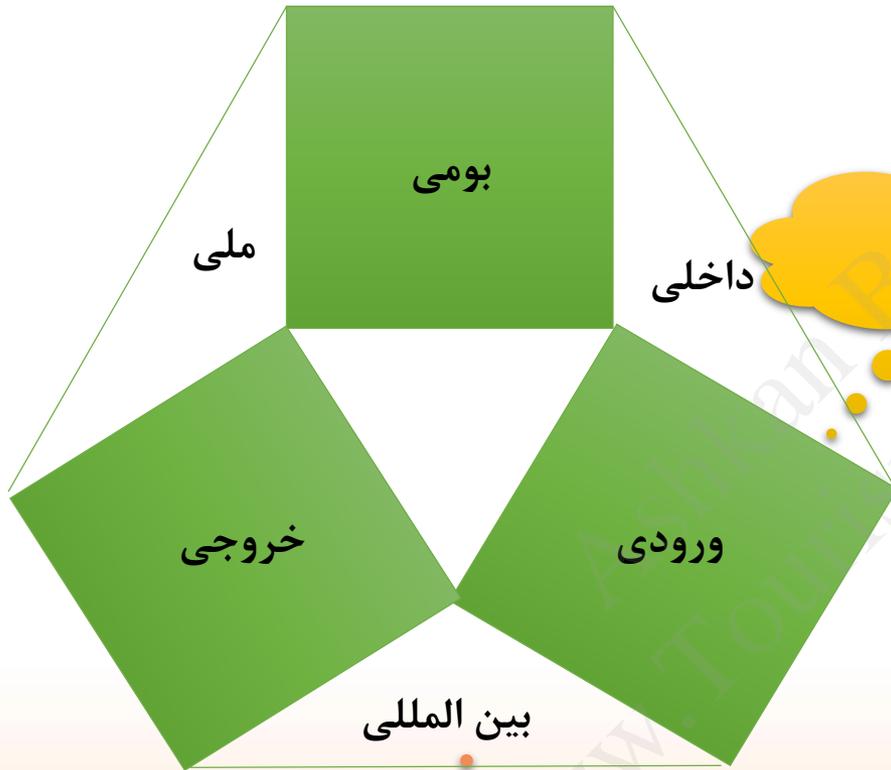
**Pull factor = Supply & Push factor = Demand**

عوامل ربایشی (کشش): ویژگی مقصد و مدیریت بازاریابی

عوامل انگیزشی (رانشی): ویژگی شخصیتی و شرایط زندگی: سفر مذهبی - درمانی - کاری -

خانوادگی (VFR)

# داستان دوم: اشکال گردشگری بر اساس دیدگاه سازمان جهانی گردشگری



۱- گردشگری بومی یا درون حوزه‌ای (Domestic Tourism) :

بازدید مردمان یک کشور از نقاط داخل همان کشور نظیر ایرانگردی

۲- گردشگری ورودی (Inbound Tourism):

ورود گردشگران غیر مقیم در یک کشور

۳- گردشگری خروجی (Outbound Tourism) :

خروج اتباع یک کشور جهت بازدید از کشورهای دیگر

بیشترین اهمیت  
۸۰ تا ۹۰ درصد کل  
مسافرت‌ها  
۷۰ درصد هتل‌ها

الف- گردشگری داخلی یا درون مرزی

(Internal Tourism) : domestic+ inbound

کلیه سفرهای صورت گرفته در درون مرزهای یک کشور توسط ساکنین و اتباع خارجی

ب- گردشگری ملی

(National Tourism) : outbound +domestic

تمامی سفرهایی که توسط ساکنین یک کشور صورت می‌گیرد.

ج- گردشگری بین المللی :

(International Tourism) : outbound+ inbound

تمامی سفرهایی که خارج از مرز کشورها و از کشوری به کشور دیگر صورت می‌گیرد.

آمار و ارقام  
UNWTO  
رتبه بندی  
گردشگری کشورها

اشکال گردشگری بر اساس دیدگاه سازمان جهانی گردشگری



# داستان دوم: درآمدی بر گردشگری ( مفاهیم. تعریف‌ها. گونه‌شناسی)



## گونه‌های رایج گردشگری

❖ بر مبنای سه معیار کلی :

- ✓ ماهیت و نوع فعالیت
- ✓ مکان و محیط جغرافیایی (روستا + شهر + عشایری + مجازی)
- ✓ اثرات (انبوه و جایگزین)

✓ توریسم تفریحی Leisure tourism

✓ توریسم سلامت: گردشگری پزشکی (Medical Tourism)، گردشگری تندرستی (Wellness Tourism) و گردشگری درمانی (Curative Tourism)

✓ توریسم فرهنگی Cultural Tourism

✓ توریسم آموزشی Educational Tourism

✓ توریسم مذهبی و زیارتی Religious Tourism

✓ توریسم بازرگانی و تجاری Business Tourism

✓ توریسم سیاسی Political tourism

✓ توریسم ورزشی Sport Tourism

✓ طبیعت گردی Ecotourism

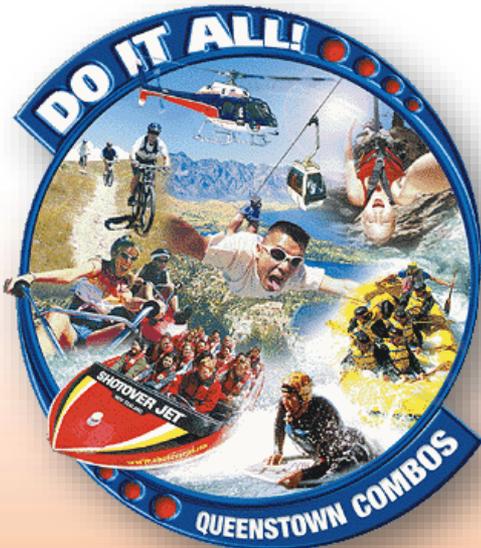
✓ توریسم روستایی و مزرعه ای Rural & Farm Tourism

✓ گردشگری کم شتاب، گردشگری ادبی، گردشگری غذا و ....

✓ توریسم اجتماعی Social tourism

✓ گردشگری شهری Urban/ City Tourism

✓ گردشگری سیاه Dark tourism و MICE Tourism و .....





Ashkan Borouj

[www.TourismAdviser.com](http://www.TourismAdviser.com)

آکادمی گردشگری ایران



+98  
09127380368

L LUMBERGH



@TourismAcademy

آکادمی گردشگری



[tourismtutor@gmail.com](mailto:tourismtutor@gmail.com)