

بسم الله الرحمن الرحيم

تحليل رفتار جهانگردی و تعامل فرهنگی

تأليف:

دکتر طهماسب طالبی

مهدیه صالحی

سرشناسه	:	طالبی، طهماسب، ۱۳۴۶ -
عنوان و نام پدیدآور	:	تحلیل رفتار جهانگردی و تعامل فرهنگی / تألیف طهماسب طالبی، مهدیه صالحی.
مشخصات نشر	:	قزوین: سایه گستر، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۲۲۹ ص.
شابک	:	978-600-374-508-7
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	گردشگری
موضوع	:	Tourism
موضوع	:	گردشگری -- ایران -- تاریخ
موضوع	:	Tourism -- Iran -- History
موضوع	:	گردشگری -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام
موضوع	:	Tourism -- Religious aspects -- Islam
موضوع	:	گردشگری فرهنگی
موضوع	:	Heritage tourism
شناسه افزوده	:	صالحی، مهدیه، ۱۳۶۵ -
رده بندی کنگر	:	۱۵۵۰ ۱۳۹۷ ۱۶۱۶/۱
رده بندی دیویی	:	۳۳۸/۴۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۱۳۸۱

انتشارات سایه گستر

www.sayegostar.com



آدرس: قزوین، چهارراه نادری، جنب داروخانه قانون، پری ۱۰، طبقه ۱، ۲۳-۲۲۳۸۰۲۳-۲۲۲۲۵۲۰۵-۲۸

تحلیل رفتار جهانگردی و تعامل فرهنگی

تألیف: دکتر طهماسب طالبی - مهدیه صالحی

ناشر: سایه گستر

صفحه آرا: مهدیه صالحی

طراح جلد: انسیه بخارایی

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۸/۰۰۰ تومان

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: عمران

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۷۴-۵۰۸-۷

پیشگفتار

رفتار با جهانگردان به عنوان یک مهمان با ملیت‌های مختلف، آیین و اعتقادات گوناگون، از مباحث مهم در رشته جهانگردی می‌باشد. اسلام و فرهنگ دیرین ما برخلاف آن چه که در حال حاضر به جهانگرد به صورت یک "سرمایه نامرئی" نظر داشته و دارند، از ایام طولانی سفیران و مسافران را به دیده احترام و ادب می‌نگریستند و با تلقی "مهمان حبیب خدا است" از اواستقبال می‌کردند؛ که مدارک و اسناد آن به فراوانی در متون تاریخی و ادبی ما یافت می‌شود. در عین حال به همان اندازه که متون ما از مهمان‌نوازی مسافران از هر کیش و ملت سخن می‌مان آورده‌اند به همان مقدار نیز از اهمیت مسافرت و گردش در آفاق، مشاهده و عبرت گرفتن از دیده‌ها و شنیده‌ها تاکید داشته و دارند.

از بررسی آیات فراوانی که در قرآن کریم در زمینه گردش و سیاحت موجود است، روشن می‌شود، که قرآن برای مسائل معنوی و غسی که آثار آن کاملاً قابل لمس است، در امور تربیتی اهمیت خاصی قائل است، به خصوص که به مسلمانان دستور می‌دهد که از محیط محدود زندگی خود بیرون آمده و به سیر و سیاحت در این جهان پهناور بپردازند؛ در اعمال و رفتار اقوام دیگر و پایان کار آنها بیندیشند و از این رهگذر، اندوخته پُرازشی از آگاهی و عبرت فراهم سازند.

در عصر حاضر به دلیل افزایش آمد و شدها به واسطه اشتیاق به سفر و مشاهده مکان‌های جدید و مهم‌تر از همه لمس و درک فرهنگ‌ها، آداب و رسوم ملی دیگر، رفتار و رعایت حال جهانگردان مورد توجه دولت‌ها قرار گرفته است. با توجه به اهمیت و مزایای صنعت جهانگردی، از نظر درآمد ارزی و ارزش مالی، کشورهای مختلف در پی فراهم نمودن شرایط و امکانات مطلوب برای جذب گردشگران برآمده‌اند و هر روز با ترفندهای مختلف برآنند که کشور خویش را بهتر از کشور دیگر به عنوان "مکانی مناسب و آرام برای پذیرش جهانگرد" به اطراف و اکناف معرفی کنند.

غیر از فراهم آوردن امکانات مختلف اقامتی، ساختاری و ...، برای جلب گردشگر که اکثر کشورهای "خواهان توریست" در صدد برآوردن آنها می‌باشند، می‌بایست به نوع برخورد و

معاشرت و تعامل با مسافرانی که قدم در خاک سرزمین میزبان می‌گذارند هم توجه ویژه داشت؛ که از مهم‌ترین مباحث در زمینه گردشگری به شمار می‌آید.

برای ما که در طول تاریخ دارای فرهنگ و تمدن غنی بوده و هنوز نیز وارث آن دست آوردهای بزرگ و سترگ، به حساب می‌آئیم و اقوام مختلف را در دوره‌های مختلف تاریخی با "تسامح و تساهل منطقی و کارساز" بر سر یک سفره پذیرا بوده‌ایم، بایسته است در جهان حاضر نیز در برخورد و تعامل با گردشگران خارجی با لطافت، ذکاوت، ادب و احترام کنار آییم، تا خدشه‌ایی به گذشته فرهنگی پر شکوه خود وارد نسازیم. البته این بیان به معنای انجام هرآن چه گردشگر به انجام آن تمایل داشت نیست بلکه به معنی توجیه درست و قابل قبول منطقی بایدهای فرهنگی و نبایدهای آن در جامعه است. بی شک اگر بتوانیم به درستی ریشه‌ها و شیوه‌های گوناگون، چهار چوب‌های فرهنگی و اخلاقی جامعه خویش را برای گردشگران روشن و تبیین سازیم به طور حتم آنان نیز خود را مقید به انجام آن خواهند یافت.

در نوشته‌ای که پیش رو است تلاش شده ضمن بیان ارزش و اهمیت گردشگری در دوره‌های مختلف و نیز تاکید اسلام به گردشگری و برخورد با آنان، به فرهنگ‌ها و تفاوت آنها و تاثیر آن بر روی پذیرش و برخورد با توریست پرداخته و همچنین نحوه اصول مشتری مداری را در قبال جهانگردان نیز بررسی نمائیم.

نوشته فوق برای دانشجویان رشته جهانگردی و مطابق با سرفصل درس "تحلیل رفتار جهانگردی و تعامل فرهنگی" به نگارش در آمده است، با این وصف اذعان داریم، که گزارش فوق بدون نقص نخواهد بود و مطالب آن به معنای این است و جز این نیست نباید تلقی گردد، بلکه درست‌ترین کلام را برای آغاز سخن، اعتراف به نواقص موجود در این نوشتار می‌دانم، وجود این نواقص مسلماً از دیده‌ی اهل فن پوشیده نخواهد ماند، و امید است با راهنمایی‌های ارزنده خود حقیر را در رفع این نواقص یاری فرمایند.

فهرست

پیشگفتار.....	ت
مقدمه.....	۱
فصل اول: گردشگری و گونه‌های مختلف آن.....	۵
سفر، مسافر.....	۶
مفاهیم جهانگردی و جهانگرد.....	۷
گردشگری و گردشگر.....	۸
توریسم و توریست.....	۸
نظری بر گردشگری برقرآن کریم.....	۱۳
گردشگری از منظر روایات.....	۲۴
اهمیت گردشگری و گونه‌های مختلف آن.....	۲۸
۱- گردشگری فرهنگی.....	۳۱
۲- گردشگری هنری.....	۳۲
۳- گردشگری تاریخی.....	۳۳
۴- گردشگری تفرح و تفرج.....	۳۳
۵- گردشگری دریایی.....	۳۳
۶- گردشگری طبیعت گردی.....	۳۴
۷- گردشگری تجاری (Business tourism).....	۳۶
۸- گردشگری شهری.....	۳۸
۹- گردشگری روستایی.....	۳۹
۱۰- گردشگری قومی و عشایری.....	۳۹
۱۱- گردشگری مذهبی.....	۴۱
۱۲- گردشگری ورزشی.....	۴۱
۱۳- گردشگری ماجراجویانه.....	۴۲
۱۴- گردشگری سلامت.....	۴۳

۴۴	۱۵- گردشگری فضا
۴۴	۱۶- گردشگری الکترونیکی
۴۵	۱۷- گردشگری مجازی
۴۶	۱۸- گردشگری بیابانی
۴۶	۱۹- گردشگری آموزشی و علمی و گردهمایی
۴۶	۲۰- گردشگری کاری
۴۷	۲۱- گردشگری سیاه
۴۷	۲۲- گردشگری نوستالژیک
۴۹	فصل دوم: سابقه گردشگری
۵۰	سابقه گردشگری در ایران باستان
۵۶	گردشگری در جهان باستان
۶۰	نظری بر صنعت جهانگردی ایران قبل از انقلاب اسلامی
۶۳	گردشگری در تمدن اسلامی
۶۸	اوج و فرود گردشگری در جهان اسلام
۷۰	انگیزه‌های جهانگردان مسلمان
۷۳	کتاب‌های جغرافیایی جهانگردان
۸۰	کتابهای تاریخ و جهانگردان مسلمان
۸۲	آداب و عقائد مردمان از دید سیاحان مسلمان
۸۳	سفرنامه‌ها در میان مسلمانان
۸۶	سفرنامه‌های عصر صفوی
۸۷	سفرنامه‌های شعری
۸۸	غرب رفتگان عصر صفوی
۹۱	فصل سوم: مفاهیم فرهنگی در گردشگری
۹۲	فرهنگ
۹۴	تمدن

۹۵	رابطه فرهنگ و تمدن
۹۶	عوامل ماندگاری یک فرهنگ و تمدن
۹۷	تفاوت‌ها و خرده فرهنگ‌ها
۹۹	تفاوت‌های فرهنگی
۱۰۵	مرزهای فرهنگی
۱۰۸	فرهنگ عامیانه
۱۱۲	رفتار (Behavior)
۱۱۳	رویکردهای بررسی رفتار
۱۱۶	انواع رفتار
۱۱۶	عوامل رفتار
۱۱۷	نیروهای مؤثر بر رفتار فرد
۱۱۸	رهیافت‌های بررسی رفتار
۱۱۸	انواع تعاریف رفتار اجتماعی
۱۲۰	عوامل مؤثر بر روی رفتار مطلوب اجتماعی
۱۲۲	اثرات اضافه بار در نودوستی و همدردی
۱۲۵	فصل چهارم: اثرات هویت فرهنگی و ارتباطات میان فرهنگی گردشگری
۱۲۶	گردشگری و ارتباطات میان فرهنگی
۱۳۲	اثرات گردشگری
۱۳۳	آثار مثبت و منفی عمومی جهانگردی
۱۳۵	صنعت گردشگری و پیامدهای اقتصادی آن
۱۳۹	اثرات فرهنگی و اجتماعی
۱۴۰	اثرات اجتماعی منفی گردشگری
۱۴۲	عوامل جمعیتی، اجتماعی در جهانگردی
۱۴۳	اثرات فرهنگی
۱۴۹	اثرات سیاسی توسعه گردشگری

۱۵۲.....	هویت فرهنگی ایرانیان در نوشته‌های باستان و سفرنامه‌های اروپایی
۱۵۲.....	مفهوم‌شناسی هویت و هویت فرهنگی
۱۵۹.....	اخلاق و آداب ایرانیان باستان
۱۶۱.....	بازنمایی هویت فرهنگی ایرانیان در سفرنامه‌های اروپایی
۱۸۱.....	فصل پنجم: رفتار مصرف کننده در صنعت گردشگری
۱۸۲.....	ارائه دیدگاهی از رفتار مصرف کننده در صنعت گردشگری
۱۸۵.....	علل مطالعه رفتار مصرف کننده
۱۸۶.....	تعریف رفتار مصرف کننده
۱۹۰.....	فرآیند تصمیم گیری مصرف کننده
۱۹۲.....	عوامل مؤثر در رفتار مصرف کننده
۱۹۸.....	انواع تصمیم گیری‌های مصرف کننده
۱۹۹.....	چهار عنصر تصمیم برای خرید
۲۰۰.....	با گردشگران چگونه رفتار کنیم؟
۲۱۲.....	راهکارهایی برای رشد و توسعه صنایع دستی و گردشگری در ایران
۲۱۵.....	مشکلات گردشگری در ایران
۲۱۷.....	راهکارهای برای حل مشکلات گردشگری و جذب توریست در ایران
۲۱۸.....	راهحل و راهکارهایی که برای مشکل تبلیغات منفی کشورهای بیگانه
۲۲۲.....	فهرست منابع و مآخذ

مقدمه

گردشگری در جهان صنعتی امروز به سرعت در حال رشد است و منبع درآمد مهمی برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه محسوب می‌شود. صنعت گردشگری آن چنان در توسعه اقتصادی، اجتماعی کشورها اهمیت دارد که اقتصاددانان آن را صادرات نامرئی نامیده‌اند. بر اساس برآورد سازمان جهانی جهانگردی، ارزش وجوه حاصل از جهانگردی و مسافرت در دهه‌های آتی با سرعتی افزون‌تر از تجارت جهانی به سطحی بالاتر از اقلام صادراتی در دیگر بخش‌های اقتصادی خواهد رسید. اهمیت گردشگری در پیشرفت اقتصادی به جلب توجه بسیاری از برنامه‌ریزان در کشورهای مختلف منجر شده است. دلایل تمایل فراوان به توسعه گردشگری نه فقط وابسته به چرخه عظیم مالی این صنعت، بلکه برخاسته از تأثیرات مثبت آن بر روابط بین‌المللی، استحکام دوستی فرهنگ‌ها و گسترش صلح و امنیت جهانی است. اما همان‌گونه که افزایش روزافزون تعداد گردشگران در جهان و اهمیت روز افزون صنعت گردشگری به ویژه در کشورهای در حال توسعه می‌باشد.

به هوازات توسعه گردشگری و افزایش تعداد مقاصد گردشگری، ظهور انواع جدید گردشگری، تغییر سریع نیازها و انتظارات گردشگران، حساسیت نسبت به مسائل محیطی، جهانی شدن فشار بسیاوی بر مدیران و برنامه‌ریزان این صنعت، بی‌بر دنبال کردن شیوه‌هایی بهتر برای رقابت در بازار گردشگری وارد می‌آید. در محیط جهانی رقابتی و به سرعت در حال تغییر امروزی، درک ویژگی‌ها و مشخصات گردشگران، به منظور اتخاذ تصمیم‌های مناسب مدیریت بازاریابی و ارائه خدمات مناسب از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد، به عبارتی گردشگران یکی از عوامل مهم در حوزه گردشگری قلمداد شده و در سامانه برنامه‌ریزی گردشگری، جذب جهانگرد یا گردشگر، ارائه خدمات به وی، ایجاد احساس رضایت و تجربه سفر خوش از هدف‌های مهم محسوب می‌شود و آگاهی از تقاضای گردشگری و هدف از سفر، گامی اساسی در جلب رضایت و جذب گردشگران بیشتر و در

نهایت رونق گردشگری به شمار می‌رود. از سویی انتظارات و عادات رفتاری، یکی از متغیرهای اساسی و مؤثر بر تقاضای گردشگری است.

ارایه خدمات گردشگری، پذیرایی در سطح مورد انتظار، نحوه رفتار و برخورد مناسب با گردشگران از فاکتورهای تأثیرگذار بر رضایت و همچنین انتخاب مقصد گردشگری توسط گردشگران محسوب می‌شود. از این رو درک خصوصیات و مشخصات گردشگران و آگاهی از سلیقه‌ها، نیازها و تقاضای ایشان در تصمیم‌گیری و مدیریت گردشگری جایگاه خاصی دارد.

مرحله اول به منظور پاسخ دادن به نیازها و انتظارات گردشگران، ارزیابی رفتار، خواسته‌ها و ویژگی‌های گردشگران و سطح رضایت‌مندی آنها از کیفیت خدمات گردشگری است، تا در مرحله بعد با استفاده از اطلاعات حاصل از این بررسی‌ها به ارایه راه کارها و پیشنهادهای مناسب در راستای بهبود کیفیت خدمات گردشگری پرداخته و با یک رویکرد مشتری محور و اثربخشی بیشتر، تدوین قوانین، استانداردها و سیاست گذاری توسعه گردشگری انجام گردد.

نکته دیگری که می‌بایست به آن اشاره کرد، این است که اصل حاکمیت قوانین هر کشور بر تمام سکنه‌اش می‌باشد لیکن این اصل باید به درستی اعمال شود. به طوری که گردشگران مشمول قاعده قبح عقاب بلابیان نشوند. یعنی باید اصل قانونی بودن جرم و مجازات رعایت گردد.

از سویی کشور ما که در فکر تقویت صنعت توریست است مجبور است امتیازاتی معقولی را برای جهانگردان قائل گردد، و در نظر گیرد تا به طریقی در جلب و جذب جهانگردان بیشتر و در رقابت با کشورهای دیگر موفق باشد. اگر موضع قانون‌گذاران ایرانی معین باشد و حسن نیت خود را هم نشان دهند سریع‌تر این نتیجه بدست می‌آید. اما اگر قرار باشد قانون ما متعادل باشد ولی مجریان برای خود قدرتی فراتر از قانون قائل باشند نمی‌شود امیدی داشت که این صنعت رشد نماید. مسامحه نسبت به گردشگران الزامی است چون از جهتی

ما نیازمندیم که آنان وارد کشور ما شوند و ورود آنان به نفع ماست، ازسویی دیگر آنان اگر نتوانند احساس امن و راحتی نمایند تمایلی را جهت آمدن به ایران نشان نمی‌دهند. پس ما باید با در نظر گرفتن تمام جهات با کارشناسی مناسب و منطقی در تعدیل قوانین و مقررات اقدامات خوبی را انجام دهیم.

تعیین حقوق و تکالیف برای جهانگردان باید استدلال حقوقی داشته باشد اما مثل خود مقررات خشک و بی‌انعطاف نباشند. دولت ایران با تشکیل اتحادیه توریستی البته با همکاری کشورهای دیگر و وضع مقررات بیمه‌ای همسان می‌تواند مقام و موقعیت خوبی را احراز کند. و اگرایی مناسب در این امر شایسته باشد. این هم از تکالیف دول میزبان و هم از حقوق گردشگران است.

دین مبین اسلام نیز نسبت به مفهوم گردشگری و سیاحت دیدگاه مستقلی دارد. اسلام گردشگری را حمل بر امور والا و ارزش‌های اخلاقی می‌کند؛ چراکه این صنعت پیش از اسلام، دارای مفهومی مرتبط با تحمل رنج و طاقت روح و روان و نیز اجبار انسان برای سیر و سفر در زمین بود و با طلوع خورشید تابانات اسلام، خط بطلانی بر این مفهوم سلبی گردشگری کشیده شد.

برای گردشگری و سفر دین اسلام آداب خاص خود را دارد و سفر را از لوازم زندگی و ضرورت‌هایش می‌داند. برای فریضه‌ی حج آداب خاص خود را دارد برای دیگر سفرها هم احکامی دارد از جمله قصر و جمع نمازها در سفر و واجب نبودن روزهی رمضان برای مسافر. خداوند سبحان به کشور ما طبیعت زیبا و آب و هوای مختلف عطا فرموده است و نیز قومیت‌های مختلف با فرهنگ‌های متفاوت و آثار دینی و تاریخی با پتانسیل بالا را در کشور ما قرار داده است. براننده است با برنامه‌ریزی خوب از این عطایا بهترین استفاده را ببریم. شایسته است برنامه‌ای مشخص و اهدافی برای گردشگری برگرفته از تعلیم اسلامی داشته باشیم. می‌توانیم از صنعت گردشگری به‌عنوان وسیله‌ای برای دعوت به اسلام با شکل صحیح بهره‌گیریم و برای مردم چهره‌ی نورانی اسلام را نشان دهیم. حقیقت‌های پنهان

را آشکار سازیم و جلوی تبلیغات سوء و دروغین دشمنان اسلام را با نشان دادن اسلام واقعی بگیریم. نقش آموزه‌های اسلامی در مدیریت کشور و کیفیت برنامه‌های جامع اسلامی را با زبان‌های مختلف و باتریت دعوتگران شایسته به عنوان مترجم، برجسته‌تر نماییم تا تعریف صحیحی از فرهنگی اسلامی و دین بزرگ اسلام به گردشگران خارجی ارائه دهیم.

www.ketab.ir