

3865

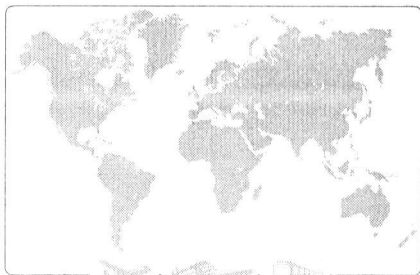
۱۰۰۰
۱
۱۱۶
مردیت

الله

به نام خداوند جان آفرین

www.Ketab.ir

www.Ketab.ir



خدمات جهان‌گردی و صدور بلیت

Tourism Services & Issuing Tickets

حسین مطیع

سرشناسه: مطبع، حسین، ۱۳۵۴ -
عنوان و نام پدیدآور: خدمات جهانگردی و صدور بلیت
مؤلف: حسین مطیع: به سفارش شرکت نمایشگاهی میلاد نور
ویراستار: عاطف یکتا، هما، ۱۳۷۱
مشخصات نشر: قم: بوکتاب، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری: ۱۴۶ ص: مصور، جدول، نقشه، نمودار، ۱۴/۲۱×۵/۵ س.م.
بها: ۱۴۰۰۰ ریال شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۷۵-۸۱-۱
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا • یادداشت: کتابنامه ص. ۱۱۶-۱۱۵.
موضوع: گردشگری • موضوع: TOURISM
موضوع: حمل و نقل • بلیطها • موضوع: TRANSPORTATION -- TICKETS
موضوع: حمل و نقل هوایی • موضوع: AERONAUTICS, COMMERCIAL
موضوع: حمل و نقل هوایی • مسافران
موضوع: AERONAUTICS, COMMERCIAL -- PASSENGER TRAFFIC
شناسه‌ی افزوده: شرکت نمایشگاهی میلاد نور
رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۵ ۱۴۶/۱۱۶ G1۵۵ • رده‌بندی دیویی: ۳۳۸/۲۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی: ۵۳۰۱۱۷۴



کا نام کتاب : خدمات جهانگردی و صدور بلیت

کا ناشر : انتشارات بوکتاب

کا مؤلف : حسین مطیع

کا به سفارش : شرکت نمایشگاهی میلاد نور

کا ویراستار : هما عاطف یکتا

کا مدیر هنری : زهرا فرشچی

کا لیتوگرافی : قم، نقش

کا چاپ : قم، شریعت

کا نوبت چاپ : اول، ۱۳۹۵

کا شمارگان : ۱۰۰۰ جلد

کا قیمت : ۱۴۰۰۰ ریال

کا مرکز پخش : قم، مجتمع ناشران، پلاک ۲۱۹؛ تلفن: ۰۲۵۳۷۸۳۵۷۸۷

کا شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۷۵-۸۱-۱

کا «حق چاپ برای مولفان محفوظ است»

فهرست

۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول مبانی صنعت حمل و نقل
۱۶	انواع حمل و نقل
۱۷	۱. حمل و نقل جاده‌ای
۱۷	۲. حمل و نقل ترکیبی
۱۷	شیوه‌های مختلف حمل و نقل
۱۷	۱. حمل و نقل هوایی
۱۹	۲. حمل و نقل ریلی
۱۹	۳. حمل و نقل جاده‌ای
۲۰	۴. حمل و نقل دریایی
۲۱	مسیرهای عمده‌ی حمل و نقل هوایی
۲۱	منطقه‌بندی جهانی یاتا
۲۲	۱. منطقه‌ی یک یا TC1
۲۲	۲. منطقه‌ی دو یا TC2
۲۲	۳. منطقه‌ی سه یا TC3
۲۳	شاخص‌های جهانی GI
۲۳	آزادی‌های هوایی
۲۵	مراکز پروازی HUB
۲۶	عناصر اصلی حمل و نقل در گردش‌گری
۲۶	۱. فرودگاه‌ها

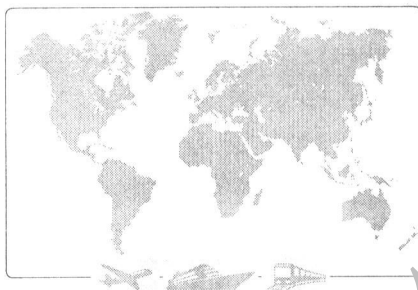
۲۷	۲. خطوط هوایی
۳۰	۳. گشت‌های آبی
۳۲	۴. کرایه‌ی خودرو
۳۲	۵. سفرهای جاده‌ای و شبکه‌ی ریلی
۳۳	۶. ناوگان اتوبوس‌رانی
۳۵	فصل دوم: سازمان‌ها و تشکلهای مرتبط با صنعت گردشگری
۳۶	۱. سازمان جهانی گردشگری UNWTO
۳۶	۲. سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری ICAO
۳۸	۳. سازمان هواپیمایی کشوری ایران
۴۱	۴. انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی (یاتا)
۴۳	۵. انجمن شرکت‌های هواپیمایی ایران
۴۴	۶. انجمن بین‌المللی ایاباغات هوایی SITA
۴۷	فصل سوم: فرودگاه و جایگاه آن در صنعت حمل و نقل
۴۸	۱. تعریف فرودگاه
۴۸	۲. فرودگاه عمومی
۴۹	۳. فرودگاه ویژه
۵۰	۴. قسمت‌های مختلف فرودگاه
۵۰	۱. بخش زمینی
۵۰	۲. بخش هوایی
۵۰	۳. بخش‌های مختلف فرودگاه
۵۱	۱. ترمینال
۵۲	۲. مراقبت پرواز
۵۳	۳. امور فنی و تجهیز فرودگاهی
۵۴	۴. باند فرودگاه RUNWAY
۵۴	۵. رمپ و اپرون RAMP & APRON
۵۵	۶. اداره‌ی هواشناسی

۵۵	۷. آشیانه‌ی هواپیما HANGAR
۵۶	خصوصی‌سازی فرودگاه‌ها
۵۹	فصل چهارم: خدمات سفر و کارگزاران خدمات مسافرتی
۵۹	خدمات سفر
۶۰	۱. اسکان مسافرین
۶۰	۲. حمل و نقل
۶۱	۳. پذیرایی
۶۱	۴. گشت و بازدید
۶۱	۵. خدمات بازدید
۶۲	۶. رستوران
۶۲	تجارت خدمات مسافرتی
۶۲	ارگانیزر یا تورگردان
۶۳	عوامل موفقیت آژانس‌های مسافرتی
۶۳	۱. محل آژانس
۶۳	۲. تجهیزات و سیستم‌های جدید
۶۳	۳. مشتری‌مداری
۶۴	تور و انواع آن
۶۴	۱. تورهای تفریحی
۶۴	۲. تورهای تجاری
۶۴	۳. تورهای علمی - پژوهشی
۶۴	تهیه‌ی بسته‌های سفر
۶۶	۱. مطالعات پژوهشی
۶۶	۲. تعیین محصول و برآوردهای اولیه
۶۶	۳. شناسایی مخاطبین
۶۷	۴. آماده‌سازی محصول
۶۷	۵. بستن پکیج

۶۷	۶. تعیین قیمت فروش
۶۸	۷. برنامه‌ی پیش‌برد فروش
۷۱	فصل پنجم: اطلاعات و مقررات سفر
۷۲	انواع مسافر
۷۲	۱. مسافری عادی
۷۲	۲. مسافری تجاری CIP
۷۲	۳. مسافری بسیار مهم VIP
۷۳	مقررات گمرکی
۷۳	۱. االاهای ممنوعه
۷۳	۲. کالا، حجم و مقدار تجاری
۷۴	۳. میراث فرهنگی
۷۴	۴. جواهرات و سیای قیمتی
۷۴	۵. پول و ارز
۷۴	مقررات مربوط به ضرورت‌های
۷۵	۱. حق ابطال بلیت
۷۶	۲. تغییر زمان پرواز
۷۶	۳. مقررات مربوط به سفر اطفال
۷۶	۴. مسافری متقاضی خدمات ویژه
۷۷	۵. توشه‌ی مسافری
۷۹	فصل ششم: گذرنامه و رواید
۷۹	تعریف و انواع گذرنامه
۸۰	انواع گذرنامه
۸۰	۱. گذرنامه‌ی عادی
۸۱	۲. گذرنامه‌ی خدمت
۸۱	۳. گذرنامه‌ی سیاسی
۸۱	۴. برگه‌ی سفر

- ۸۲ اطلاعات مندرج در گذرنامه
- ۸۳ تابعیت و معیار آن
- ۸۳ اجازهی سفر و اقامت در کشورهای خارجی
- ۸۴ ۱. اقامت دائم
- ۸۴ ۲. اقامت موقت
- ۸۴ روادید یا ویزا
- ۸۶ محدودیت ها و امتیازات ویژه
- ۸۶ میزان مشورتهای شنکن
- ۸۷ انواع اسکن شنگ
- ۸۹ فصل هفتم: دریافت و تعیین نرخ سازی و ...
- ۹۰ نمونه‌ای از بلیت صادر شده به روش الکترونیک
- ۹۱ نمونه‌ای از بلیت صادر شده به روش دستی
- ۹۱ ۱. نام مسافر
- ۹۱ ۲. تاریخ و ساعت پرواز
- ۹۲ ۳. مسیر پرواز
- ۹۲ ۴. محدودیت‌ها
- ۹۲ ۵. میزان بار مجاز
- ۹۲ ۶. تاریخ اعتبار
- ۹۳ ۷. شرکت حمل کننده CARRIER
- ۹۳ ۸. نرخ پایه
- ۹۳ ۹. عوارض و مالیات‌ها
- ۹۳ ۱۰. قیمت کل
- ۹۳ مفاهیم اصلی مرتبط با سفرهای هوایی
- ۹۳ ۱. پروازهای برنامه‌ای
- ۹۳ ۲. پروازهای چارتر
- ۹۴ ۳. پروازهای یک طرفه ONE WAY

۹۴		۴. پروازهای دوطرفه ROUND TRIP و CYRCLE TRIP
۹۴		۵. پروازهای OPEN JAW
۹۵		۶. کد شهرها و فرودگاه‌ها
۹۶		مفاهیم نرخ سازی
۹۶		۱. مفاهیم MPM, TPM, NUC, EMS, HIP
۱۰۱		انواع HIP
۱۰۱		۱. محاسبه‌ی ورود اطلاعات در بلیت به صورت خطی
۱۰۳		محاسبه‌ی نرخ در مسیرهای RT و CT
۱۰۴		۲. محاسبه‌ی LCF از طریق ضرب NUC END در ROE
۱۰۶		محاسبه‌ی نرخ برای پروازهایی با کلاس‌های ترکیبی
۱۰۹		فصل هشتم صدور بلیت با استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای
۱۱۰		مراحل ذخیره‌ی جا و تشکیل NR در سیستم آمادئوس
۱۱۰		۱. چک کردن پروازهای موجود
۱۱۰		۲. گرفتن جا برای رفت در خط مورد نظر
۱۱۱		۳. وارد کردن نام مسافر
۱۱۱		۴. وارد کردن اطلاعات تماس
۱۱۲		۵. گزینه‌ی صدور بلیت
۱۱۲		۶. ورود نام کاربر به سیستم و ثبت رزرو سیستم
۱۱۳		۷. خاتمه‌ی عملیات و گرفتن رفرنس
۱۱۳		۸. تعیین نرخ
۱۱۳		۹. صدور بلیت
۱۱۴		مراحل ذخیره‌ی جا و تشکیل PNR در سیستم گابریل
۱۱۴		۱. چک کردن جا در پرواز
۱۱۴		۲. گرفتن جا برای نفرات مورد نظر
۱۱۴		۳. ورود اطلاعات تماس مسافر
۱۱۵		فهرست منابع و مآخذ



مقدمه

در زمان‌های قدیم مسافرت غالباً با هدف جنگ، تجارت یا اجرای مراسم مذهبی انجام می‌شد. نخستین مسافرت‌های تفریحی از حدود قرن سوم میلادی در یونان باستان آغاز شد. مردم در آن زمان، به قصد دیدار از معابد و جایگاه خدایان خود در آتن به سفر می‌رفتند.

در دوران امپراطوری روم، فاتحین جنگ برای دیدار از سرزمین‌های تازه فتح شده به این مناطق مسافرت می‌کردند و برای سهولت در رفت و آمد، دست به احداث راه‌های مواصلاتی بین این سرزمین‌ها زدند تا آن‌ها سریع‌تر بتوانند با راحتی بیشتری به جابه‌جایی افراد و کالاهای مورد نظر خود بپردازند.

با این حال اکثر سفرها با پای پیاده انجام می‌شد. حتی زمانی که نخستین ارابه‌های فندار در جاده‌ها به حرکت در آمد، مسافرت با آن وسایل بسیار به قشر ثروتمند جامعه اختصاص داشت.

به تدریج و با توسعه‌ی حمل و نقل، به ویژه حمل و نقل ریلی که ارزان و سهل‌شدن سفر را به همراه داشت، شمار گردش‌گران برای دیدار از اماکن تفریحی رو به فزونی گذاشت تا جایی که امروزه با پیشرفت‌های شگرف در صنعت حمل و نقل و گستردگی امکان استفاده از سفرهای هوایی برای اکثر افراد جامعه، تعداد گردش‌گران با سرعت بیشتری افزایش می‌یابد.

علاوه بر توسعه‌ی صنعت حمل و نقل و پایین آمدن هزینه‌های سفر، عوامل دیگری نظیر اعطای مرخصی با حقوق به کارکنان و احساس نیاز اجتماعی به سفر، موجب گسترش فرهنگ سفر و گردش‌گری در بین جوامع بشری شد. در این میان خدمات مسافرتی و قواعد و مقررات مربوط به سفر به شکلی نهادینه جای خود را در مقوله‌ی گردش‌گری تثبیت کرد.

توسعه‌ی گردش‌گری در جهان و به تبع آن تخصصی‌شدن خدمات مسافرتی و شکل‌گیری رشته‌های دانشگاهی با این عنوان، هم‌چون موجی به کشورمان نیز رخنه کرد و موجبات توسعه‌ی صنعت گردش‌گری از یک‌سو و گسترش رشته‌ی دانش‌گاہی مرتبط را از سوی دیگر فراهم آورد.

امروزه رشته‌ی گردش‌گری همانند دیگر علوم بین رشته‌ای و رشته‌های جدید با کمبود منابع رسمی و پژوهشی روبروست. این موضوع بنده بر آن داشت تا پس از سال‌ها تدریس در دانشگاه‌ها و موسسات مرتبط و نیز تجربه‌ی کاری در زمینه‌ی سرمانده‌ی نمایشگاه‌ها، بین‌المللی و هیات‌های تجاری در اقصی‌نقاط جهان، اطلاعات و تجربیات خود را در قالب کتابی در اختیار دانشجویان و علاقمندان این رشته قرار دهم.

امید است مطالعه‌ی این کتاب بتواند تا حدودی نیازهای مخاطبین را پاسخ داده و راه را برای تولید و نشر آثار کامل‌تر هدایت نماید.

این کتاب مجموعاً در ۸ فصل تنظیم گردیده:

کافصل ۱: با عنوان مبانی صنعت حمل و نقل به بیان شیو‌ها،

حمل و نقل و مسیره‌ای عمده‌ی حمل و نقل هوایی پرداخته است.

در این فصل؛ هم‌چنین قرارداده‌ها و کنوانسیون‌های بین‌المللی و نیز عناصر اصلی حمل و نقل در صنعت گردش‌گری تشریح شده است.

کافصل ۱: با موضوع سازمان‌ها و تشکل‌های بین‌المللی و داخلی مرتبط با گردش‌گری تدوین شده است.

در این فصل؛ توضیحاتی پیرامون سازمان‌های اصلی فعال در عرصه‌ی خدمات مسافرتی نظیر سازمان جهانی گردش‌گری، سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری، انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی و سایر سازمان‌های پر اهمیت در این مقوله، مورد اشاره قرار گرفته‌اند.

کافصل ۲: در مورد پرونده‌ها، نقش و جایگاه آن در صنعت حمل و نقل مباحثی مطرح می‌شود.

در این فصل؛ به انواع فرودگاه‌ها، نحوه‌ی فعالیت و روند خصوصی‌سازی آن‌ها در کشورهای مختلف جهان اشاره شده و قسمت‌های اصلی فرودگاه‌ها در بخش زمینی و هوایی معرفی شده است.

کافصل ۳: به خدمات سفر و کارگزاران آن اختصاص یافته است. در این فصل؛ ارکان اصلی خدمات سفر و نحوه‌ی تجاری‌سازی خدمات مسافرتی تشریح شده. همچنین مولفه‌ی تدوین انواع تورها و مراحل تهیه‌ی بسته‌های سفر در این فصل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

کافصل ۴: مربوط به اطلاعات و مقررات ضروری برای مسافرین و آرایه‌کنندگان خدمات سفر است.

در این فصل؛ مقررات گمرکی در خصوص ورود و خروج کالا و مسافر در نقاط مرزی، شرایط و مدارک لازم در عبور از نقاط گمرکی و مقررات مربوط به صدور و استرداد انواع بلیت‌های هواپیما توضیح داده شده است.

ک فصل ۶: به تشریح گذرنامه و سایر مدارک سفر تخصیص یافته است.
در این فصل؛ انواع روادید (ویزا) و شکل‌های مختلف اجازتی
اقامت در کشورهای جهان همراه با توضیحات لازم آورده شده
است.

ک فصل ۷: با موضوع مفاهیم و قوانین نرخ‌سازی تدوین شده است.
در این فصل؛ هم‌چنین صدور بلیت‌های هوایی به روش دستی
که همواره مورد تاکید یاتا بوده و برخی مفاهیم مرتبط با
نرخ‌سازی توضیح داده می‌شود. انواع مختلف پروازها و نحوه‌ی
محاسبه‌ی نرخ بلیت در پروازهای غیرمستقیم نیز مورد اشاره
قرار گرفته است.

ک فصل ۸: به صدور بلیت با استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای اختصاص یافته است.
در این فصل؛ هم‌چنین مراحل تشکیل PNR در دو سیستم
آمادئوس و بریل به‌طور مختصر و مفید تشریح گردیده است.