



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۹۰۶۴

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

19064

1st. Edition

2015

دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران - خدمات
اطلاع رسانی و پذیرش گردشگران - الزامات

**Tourist information offices — Tourist
information and reception services —
Requirements**

ICS:03.200;03.080.30

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادهای سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران - خدمات اطلاع رسانی و
پذیرش گردشگران - الزامات

رئیس:

کتابچی، محمد مهدی
(کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)

سمت و/یا نمایندگی
رئیس گروه تعیین ضوابط و استانداردهای
گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری

دبیر:

قادری، هنسا
(کارشناسی ارشد آموزش زبان)

دبیر کمیته متناظر استاندارد سازی
گردشگری و خدمات وابسته
(ISIRI/TC228)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اباذری، غلامرضا
(کارشناسی ارشد)

رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی دفاتر سفر
و گردشگری استان تهران

آذرباش، معصومه
(کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

رئیس گروه برنامه ریزی و توسعه گردشگری
خارجی سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری

ایزدیار، محمد
(کارشناسی ارشد)

معاون اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات
گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری

توکلی، علی اصغر
(لیسانس زبان انگلیسی)

مدرس و عضو انجمن صنفی دفاتر خدمات
مسافرت هوایی و جهانگردی ایران

جلایری، امیرحسین
(کارشناسی ارشد کارآفرینی، گرایش گردشگری)

مدرس و مدیرعامل دفتر خدمات مسافرت
هوایی و جهانگردی آوای صلح

خلدی نسب، سید محمد کاظم
(کارشناسی مترجمی زبان انگلیسی)

مدیرکل دفتر بازاریابی و تبلیغات گردشگری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی
و گردشگری

رستمی، محمدرضا
(کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

رئیس گروه تبلیغات و اطلاع رسانی سازمان
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

مدرس و عضو اصلی هیئت مدیره و خزانه
دار انجمن صنفی دفاتر مسافرتی و
گردشگری استان تهران

رفیعی شاد، امیرپویان
(کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی جهانگردی)

رئیس گروه گردشگری خارجی سازمان
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

زمانی، علیرضا
(کارشناسی ارشد برنامه ریزی توریسم)

کارشناس گردشگری سازمان حمایت از
مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

ذوالقدر، مهدی
(کارشناسی مدیریت)

رئیس اداره مطالعات گردشگری منطقه آزاد
کیش

ساجدی، احسان
(کارشناسی ارشد علوم سیاسی)

مدرس و مدیرعامل گروه مهندسان مشاور
گزینه

رئیس روحانی، اسدالله ژیان
(کارشناسی ارشد مدیریت)

کارشناس سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری

فاضلی، خدیجه
(کارشناسی آمار)

مدیر کل دفتر همکاری و توافق های ملی
گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری

فیاضی، محمد علی
(کارشناسی ارشد برنامه ریزی توریسم)

مسئول امور پژوهشی گردشگران بنیاد

کزازی، الهام
(کارشناسی ارشد گردشگری)

کارشناس تبلیغات و اطلاع رسانی توریسم
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و
گردشگری

کهزادی، مریم
(کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

رییس هیات مدیره انجمن خدمات پژوهشی
و تحقیقاتی میراث فرهنگی و گردشگری
اوراسیا و رئیس مرکز آموزش علمی کاربردی
صنعت جهانگردی تهران ۲

مجمع، محمد رضا
(کارشناس ارشد مهندسی نساجی)

عضو کمیته متناظر استاندارد سازی
گردشگری و خدمات وابسته
(ISIRI/TC228)

نامه ای، نوژن
(کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی)

مدرس دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه
علم و فرهنگ

نکوئی صدری، بهرام
(کارشناسی ارشد جغرافیا)

مدرس و مدیرعامل موسسه آوای جلب
سیاحان

نصیریان، جلال
(کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی)

مدیر دبیرخانه شورایعالی مناطق آزاد

رحیمی، علیرضا
(کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش‌گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۲	۳ ارائه خدمات
۲	۳-۱ پذیرش بازدیدکننده
۴	۳-۲ ارائه اطلاعات
۶	۳-۳ فعالیت های تجاری
۶	۳-۴ آمار و تحلیل آن
۶	۳-۵ ارتباطات و تبلیغات
۷	۴ منابع
۷	۴-۱ منابع انسانی
۸	۴-۲ زیر ساخت ها، امکانات و تجهیزات
۸	۴-۳ فناوری های ارتباطات
۹	پیوست الف (اطلاعاتی) حقوق مصرف کننده
۱۰	پیوست ب (اطلاعاتی) آگاهی های زیست محیطی
۱۱	پیوست پ (اطلاعاتی) گردشگر و مسافر مسئول
۱۲	پیوست ت (اطلاعاتی) دسترسی
۱۳	پیوست ث (اطلاعاتی) برگزیده مفاد قانونی مربوط به دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران
۱۴	پیوست ج (اطلاعاتی) نمونه هایی از سوگندنامه های گردشگری
۱۶	پیوست چ (اطلاعاتی) کتابنامه

پیش گفتار

استاندارد " دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران - خدمات اطلاع رسانی و پذیرش گردشگران - الزامات " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده و در دویست و سی امین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۱۱ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ ، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 14785:2014, Tourist information offices — Tourist information and reception services – Requirements

دفاتر اطلاع‌رسانی گردشگران، بخشی از تاسیسات و موسسات گردشگری هستند که مسئول ارائه خدمات مشاوره به بازدیدکنندگان و تبلیغ فعالیت‌های گردشگری اند. این دفاتر از هر نوع و اندازه، اعم از دولتی یا غیردولتی، با هدف اطلاع‌رسانی و به منظور نیل به رضایت و انتظارات بازدیدکنندگان تاسیس می‌گردند. با وجود این، گاه همزمان، فعالیت‌های مرتبط دیگری در این مکان‌ها انجام می‌شود که عمدتاً "فعالیت‌های تجاری محسوب می‌گردد. از این رو به منظور اجتناب از تداخل وظایف و مسئولیت‌های دفتر با فعالیت‌های تجاری موازی به ویژه اجتناب از عدم شفافیت در هزینه‌های خدمات مورد ارائه، لازم است ضوابطی برای ارائه خدمات این دفاتر تعیین گردد. به همین جهت، استاندارد سازی خدمات دفاتر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

به استناد «بندهای الف، ب و پ» ماده‌ی یک آیین‌نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی موضوع تصویب نامه شماره ۱۴۴۰۴/ت ۲۳۲۰۳ ها مورخ ۱۳۸۰/۰۴/۰۵ هیات وزیران دفاتر خدمات مسافرتی به سه دسته به شرح زیر تقسیم بندی شده اند:

- دفاتر و شرکت‌های مسافرت هوایی = بند الف
- دفاتر و شرکت‌های خدمات گردشگری = بند ب
- دفاتر و شرکت‌های خدمات زیارتی = بند پ

ممکن است هریک از دفاتر، یکی از مجوزهای مذکور را به‌طور مجزا و یا ترکیبی از دو یا هر سه مجوز داشته باشند. در آن صورت دفتر خدمات مسافرتی مربوطه به‌طور هم‌زمان تحت نظارت مستقیم تمامی سازمان‌هایی قرار خواهند داشت که به موجب قوانین و مقررات جاری کشور، مجوزهای خود را از آن‌ها دریافت کرده اند. چگونگی نرخ‌گذاری خدماتی که در این استاندارد به آنها اشاره نشده است به موجب قوانین و مقررات کشور و توسط مراجع ذی صلاح تعیین می‌شود.

برخی از مواد قانونی مرتبط با تاسیس دفاتر در پیوسته ت درج شده است.

دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران - خدمات اطلاع رسانی و پذیرش گردشگران - الزامات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین حداقل الزامات کیفی خدمات مورد ارائه توسط دفاتر اطلاع رسانی گردشگران (TIO)^۱ از هر نوع و اندازه، اعم از دولتی یا غیردولتی، به منظور نیل به رضایت و انتظارات بازدید کنندگان است. نمایندگی های اطلاع رسانی گردشگری ایران در خارج از کشور نیز در دامنه کاربرد این استاندارد قرار دارند.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۲

دفتر اطلاع رسانی به گردشگران

دفتر

نمایندگی

TIO

نهاد مسئول استقبال و ارائه مشاوره به بازدیدکنندگان و تبلیغ فعالیت های گردشگری

یاد آوری ۱- دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران به عنوان مراکز اطلاع رسانی به گردشگران (TIC)^۲ نیز نامیده می شوند.

یاد آوری ۲- این تعریف برای دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران که در داخل یا خارج از کشور فعالیت می کنند کاربرد دارد.

یاد آوری ۳- تبلیغات می تواند به صورت کاغذی یا الکترونیکی باشد.

یاد آوری ۴- دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران در خارج از کشور، نمایندگی های اطلاع رسانی گردشگری نامیده می شوند.

۲-۲

بازدیدکننده

مشتری

شخصی است که با دفتر اطلاع رسانی گردشگری تماس برقرار می کند. این تماس می تواند حضوری یا به روشی دیگر باشد.

1-Tourist Information Offices

2-Tourist Information Centers

۳-۱ پذیرش بازدیدکننده

۳-۱-۱ مکان و دسترسی

مناسب ترین مکان تجهیزات و انواع خدمات براساس ویژگی های مقصد و الزامات آن باید فراهم شود. دفاتر باید در اصلی ترین محل عبور گردشگران واقع شوند. یاد آوری - محل های مناسب شامل مرکز شهر، مراکز گردشگری، پایانه های ورودی و حمل و نقل و راه های اصلی دسترسی به مقصد است. (به پیوست ت مراجعه کنید). دفاتر باید بدون در نظر گرفتن وسیله حمل و نقل، به آسانی توسط بازدید کننده قابل پیدا کردن باشند. دفاتر باید برای افراد ناتوان و کم توان مناسب سازی شده باشند. مراجعه به دفاتر باید رایگان باشد. دفاتر باید دارای علائم راهنما باشند. این علائم باید دائمی بوده و از نظر سبک با استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱ مطابقت داشته باشند.

دفاتر باید با یک علامت «i» که روی ساختمان یا مقابل آن، مطابق مقررات محلی (یعنی روی یک تابلو یا بنر و مانند آن) درج شده باشد، مشخص شوند. علائمی باید برای هدایت موتورسوارها، دوچرخه سوارها و افراد پیاده وجود داشته باشد.

یادآوری ۱ - عبارت "اطلاعات گردشگری" می تواند علاوه بر علامت «i» روی تابلو یا بنر و مانند آن درج شود. یادآوری ۲ - استفاده از طرح ها یا رنگ های یکسان در الگوی طراحی ساختمان دفاتر که شناسایی آن هارا آسانتر می کند، توصیه می شود.

در نقشه ها و بروشورهای منتشر شده توسط دفاتر اطلاع رسانی، باید مکان دفاتر مشخص شده باشد. محوطه های پارکینگ و امکانات پارکینگ (در صورت وجود) در نزدیکی محل باید مشخص شده باشد.

۳-۱-۲ ساعات کار

دفاتر اطلاع رسانی باید جدول زمانی ساعات کار را متناسب با زمان و تعداد بازدیدکنندگان، فعالیت ها و فصول گردشگری تعیین و آن ها را مکتوب و مستند کنند.

دفاتر اطلاع رسانی باید ساعات کار خود را در محل های ورودی و هم چنین در تابلوی اعلانات، نقشه های محلی، پیام رسان تلفنی، وبگاه های مقصد (در صورت وجود) و/یا از طریق سایر رسانه ها اعلام کنند. اطلاعات و ساعات معمول کار در خارج از دفاتر باید در وبگاه مقصد اعلام شود.

یک نقشه محلی باید از خارج از دفتر قابل رویت باشد.

فهرستی از اقامتگاهها همراه با شماره تلفن باید از خارج از دفتر قابل رویت باشد و همچنین در صورت امکان، مشخص شود که این فهرست از چه طریق قابل تهیه است.

یک پیام تلفنی گویا، حداقل به دو زبان، باید ساعات کار و نشانی وبگاه دفاتر را به بازدید کنندگان اعلام کند. (به بند ۳-۱-۳ مراجعه کنید).

۳-۱-۳ تماس

دفاتر اطلاع رسانی باید انتظارات مربوط به رفتار محترمانه و مدیریت ازدحام را تعیین و مستند کنند و آن ها را به کارکنان خود آموزش دهند.

کارکنان باید حرفه ای باشند و خدمات موثری را ارائه کنند و به روش های زیر نشان دهند که در خدمت مشتریان هستند:

الف - گفتگو را با خوشامد گویی آغاز کنند.

ب - صبور باشند.

پ - رفتار مودبانه و دوستانه داشته باشند.

ت - برای بازدیدکنندگان نسبت به کارکنان یا هر کار دیگر اولویت قائل شوند.

ث - به منظور جلب رضایت بازدیدکنندگان، به پرسش های آنها پاسخ های شفاف بدهند.

ج - هنگام خاتمه صحبت، با خوشامد گویی خداحافظی کنند.

کارکنان باید به وسیله نوع لباس یا نشان های مناسب و مانند آن، به آسانی قابل شناسایی باشند.

دفاتر اطلاع رسانی باید زبان هایی را که در میز پذیرش و همچنین پیام رسان تلفن و وبگاه، قابل درک و صحبت است، مشخص کنند. این گزینه باید با زبان مورد انتظار بازدیدکنندگان بین المللی مرتبط باشد و علاوه بر زبان فارسی، حداقل یک زبان بین المللی را شامل شود.

یاد آوری - در صورت امکان، انتظار می رود که کارکنان به زبان انتخاب شده توسط بازدیدکننده، باوی ارتباط برقرار کنند.

دفاتر اطلاع رسانی باید سازوکاری را فراهم کنند تا بازدیدکنندگان بتوانند زبان هایی را که هر یک از کارکنان به آن صحبت می کنند، تشخیص دهند.

۳-۱-۴ انجام امور تلفنی و مکاتبه ای

کارکنان باید با تمام بازدیدکنندگان اعم از حضوری یا غیر حضوری رفتاری یکسان داشته باشند.

اطلاعات تماس دفاتر اطلاع رسانی باید با استفاده از وسایل ارتباطی، در سطحی گسترده منتشر شود.

دفاتر اطلاع رسانی باید فرآیندی برای انجام امور تلفنی ایجاد کنند. این فرایند باید فاصله زمانی بین اولین زنگ و ارتباط تلفنی با یکی از کارکنان را مشخص کند. اگر فاصله زمانی تعریف شده بیشتر شود، باید طی یک پیام، نحوه تماس با دفاتر (از طریق وبگاه یا رایانامه) توضیح داده شود یا به بازدیدکنندگان گزینه اعلام شماره تماس داده شود.

یاد آوری ۱- در صورت امکان، تلفن ها قبل از زنگ چهارم پاسخ داده شود و ظرف چهل ثانیه به یکی از کارکنان ارتباط داده شود.

یاد آوری ۲- پشت خط نگه داشتن تماس گیرنده با پخش موسیقی برای مدت طولانی، توصیه نمی شود.

اگر تماس گیرنده از طریق پیام گیر شماره تلفن خود را اعلام کرده باشد، باید ظرف مدت سی دقیقه در ساعات کاری با او تماس گرفته شود. اگر تماس گیرنده پشت خط نگه داشته می شود، باید به طور منظم به وی اعلام شود که می تواند یکی از سه گزینه "انتظار"، "تماس مجدد"، یا "تماس دفتر اطلاع رسانی با وی" را انتخاب کند.

پیام های ضبط شده باید به صورت روزانه در روزهای کاری، بررسی و پاسخ داده شوند. نامه ها باید طی سه روز کاری و رایانامه ها (ایمیل ها) ظرف دو روز کاری بررسی و پاسخ داده شوند.

۲-۳ ارائه اطلاعات

۱-۲-۳ بازدیدکنندگان

اطلاعات باید دقیق باشد و به طور منظم به روز شود. دفاتر باید مراقب باشند که ارائه دهندگان اطلاعات به گردشگران، الزامات قانونی و مقررات مربوط را رعایت کنند.

اطلاعات باید در دامنه وسیعی از سرفصل ها در اختیار قرار گیرد.

یادآوری - سرفصل ها می تواند شامل اقامتگاهها، دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری، غذاخوری ها، حمل و نقل، مسیرهای دوچرخه سواری، خرید، محصولات و صنایع محلی، وسایل نقلیه، پیاده روی، فعالیت های فرهنگی، تعطیلات، فعالیتهای میراثی (میراث فرهنگی) و فعالیت های ورزشی، علایق فضای آزاد، مشاغل و بانک ها، تبادل ارز، شرایط معافیت از مالیات، اتاق های بازرگانی، گمرکات محلی، زیارتگاه ها، مساجد و عبادتگاه ها کتابخانه ها، خدمات درمانی، پلیس و دفاتر پست، دفاتر املاک، جاذبه های محلی و منطقه ای و پیش بینی وضع هوا باشد.

دفاتر باید اطلاعات عام و خاص در مورد مقصد و جاذبه های آن، همراه با جزئیات مورد نیاز برای بازدید مانند مکان، توضیحات، خصوصیات، شرایط و ساعات کار داشته باشند.

دفاتر باید جزئیات مربوط به روز، ساعت، محل اجرا و محتوای رویدادها و فعالیت های (امور تفریحی، فرهنگی، ورزشی یا اوقات فراغت) را که در مقصد برگزار یا انجام می شود، داشته باشند.

اطلاعات باید شامل علایق کودکان و نیازهای ناتوانان یا کم توانان نیز باشد.

دفاتر باید اطلاعات مربوط به سلامت، ایمنی و عملکردهای مناسبی را که به بازدیدکنندگان کمک می کند تا از بازدید مناطق لذت ببرند در اختیار آن ها قرار دهند.

به منظور پیشگیری از بروز خطرات برای بازدیدکنندگان، دفاتر باید اطلاعات مناسب در خصوص آب آشامیدنی، جزر و مد، وجود گیاهان سمی و/ یا سایر خطرات محلی که ممکن است بازدیدکنندگان با آن مواجه شوند را در اختیار آنها قرار دهند.

دفاتر باید یک وبگاه و سایر پشتیبانی های الکترونیکی را برای ارائه این اطلاعات مهیا کنند.

دفاتر باید اطلاعات مربوط به حق انتخاب (مطابق پیوست الف) را برای بازدیدکنندگان فراهم سازند.

دفاتر باید اطلاعات گردشگری در سطح ملی یا نحوه تهیه آن را هم فراهم کنند.

چنانچه دفترچه ها و بروشورهای تجاری ارائه می شوند، باید مجزا از اطلاعات دفاتر ارائه گردند.

توصیه می شود اطلاعات چند رسانه ای گردشگری اعم از نوشتاری و شنیداری به چند زبان ارائه شود.

چنانچه دفاتر در نقاطی، خدمات ماشینی بدون متصدی ارائه می کنند، در آن نقاط نیز باید همان اطلاعات ارائه شود.

جزواتی که رایگان نیستند باید مشخص باشند و قیمت آنها نیز به روشنی ذکر شود. دفاتر باید اطلاعات را به صورت مکتوب ارائه کنند، به این صورت که یا آن ها را بنا به درخواست، چاپ کنند یا امکان یادداشت برداری را برای مشتری فراهم سازند. دفاتر باید اطلاعات را به شیوه های گوناگون ارائه دهند و تلاش کنند از چاپ غیر ضروری اطلاعات بپرهیزند. (به پیوست ب مراجعه کنید.)

دفاتر باید یک منشور حقوق و وظایف بازدیدکنندگان و یک نمودار وظایف تدوین کنند و توصیه نمایند از بی احترامی به آئین ها ، سنت ها و اعتقادات محلی اجتناب شود. (به پیوست پ مراجعه کنید.)
دفاتر باید فرآیندی را برای تهیه دفترچه ها و مطالب کتبی براساس نیازهای خود تدوین کنند. دفاتر باید روشی را برای پیگیری، ثبت سوابق و رضایت بازدید کنندگان از خدمات، تدوین و آن را اجرا کنند. اطلاعات دفاتر باید قابل دسترس ، قابل استفاده و در حد کافی حفاظت شده باشند.

۳-۲-۲ اطلاعات مورد نیاز کارکنان دفاتر اطلاع رسانی

کارکنان دفاتر باید به اطلاعات زیر دسترسی داشته باشند:

- الف - کتابچه های تلفن حاوی خدمات محلی، خدمات مقصد و اطلاعات تماس اضطراری
- ب - مسیر های حمل و نقل ، جداول زمانی حمل و نقل و ورودی و خروجی های حمل و نقل
- پ - نقشه شهرها و جاذبه های مقصد
- ت - اطلاعات تماس راهنمایان گردشگری مقصد و مناطق اطراف
- ث - جدولی از مسافت ها (فاصله نقاط) و زمان مورد نیاز برای سفر به نقاط مورد نظر
- ج - اطلاعات مربوط به اقامتگاه ها و مراکز گردشگری و هزینه های مرتبط
- چ - روزنامه ها و مجلات مقصد
- ح - کتاب های راهنما و وبگاه های روزآمد شده حاوی اطلاعات گردشگران
- خ - واژه نامه های رایج ترین زبان های مورد استفاده گردشگران

۳-۲-۳ منابع اطلاعات

دفاتر باید مکالماتی منظم با تمام ارائه دهندگان خدمات گردشگری مقصد را برنامه ریزی کنند. دفاتر باید سوابق طبقه بندی شده ای از ارائه دهندگان خدمات گردشگری اعم از بخش دولتی یا غیر دولتی نگه دارند و دستورالعملی را برای جمع آوری اطلاعات و بازنگری آنها حداقل سالی یکبار و برای دفاتری که تمام طول سال باز هستند حداقل سالی دوبار، تدوین کنند.

دفاتر باید تقویمی از رویدادهایی که در مقصد و اطراف آن برپا می شود، نگه دارند.

این پایگاه داده ها^۱ باید به وسیله فناوری های قابل دسترس پشتیبانی شود.

۳-۳ فعالیت های تجاری

دفاتر ارائه کننده فعالیت های تجاری باید دستورالعملی مستند با رعایت الزامات قانونی و حقوقی مربوط برای فعالیت های تجاری تدوین کنند. این الزامات می تواند در صورت کاربرد داشتن، شامل موارد زیر باشد:

- الف - خدمات ذخیره (رزرو) ^۱ و فروش
 - ب - خدمات خرید سرگرمی ها^۲
 - پ - فروش محصولات محلی، صنایع دستی، هنرهای سنتی و سوغات، غذا و نوشابه، نشریات یا سایر محصولات مورد درخواست
 - ت - خرید و مصرف خدمات پایه مانند اینترنت، تبادل ارز، بلیط های حمل و نقل، تلفن عمومی، پست، سیم کارت ^۳ یا سایر درخواست های معمول
 - ث - کمک به خدماتی مانند امور حقوقی یا سلامتی
 - ج - گشت های دارای راهنما و اجاره دوچرخه
 - چ - سایر فعالیت های تجاری مجاز با نظر مراجع ذی صلاح
- پیش از ارائه هر خدمت، دفاتر باید به طور شفاف توضیح دهند که چه خدماتی، رایگان نیست و چه موقع انواع مالیات به آن تعلق میگیرد. (به پیوست الف مراجعه کنید).

۴-۳ آمار و تحلیل آن

دفاتر باید سامانه ای را طراحی کنند که جزئیات اطلاعات مشخصات بازدیدکنندگان و الزامات آن ها را ایجاد کند. این سامانه باید حداقل شامل داده های زیر باشد:

- الف - تعداد بازدیدکنندگان
 - ب - مبداء بازدیدکنندگان و دلیل بازدید آن ها
 - پ - رضایت بازدیدکنندگان، ورود پیشنهادهای و شکایات
- یادآوری - راهنمای ارائه شده در استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲ می تواند مفید باشد.
- دفاتر باید نتایج بررسی تحلیل ها را با کارکنان خود در میان بگذارند تا هنگام ارائه خدمات آنها را مد نظر قرار دهند.

دفاتر باید یک گزارش سالانه براساس داده های گردآوری شده تهیه و آن را منتشر کنند.

۵-۳ ارتباطات و تبلیغات

دفاتر باید برای تهیه خط مشی ها و برنامه های ارتباطی، به طور منظم با ارائه دهندگان خدمات مقصد و سایر ذی نفعان تماس داشته باشند.

برای پایه ریزی اقدامات تبلیغاتی و ارتباطی در مقصد، مشخصات بازدیدکننده (به بند ۴-۳ مراجعه کنید) باید مورد بررسی قرار گیرد.

1-booking
2-entertainment
3-subscriber identity module card

یاد آوری - به منظور تبلیغ برای مقصد، دفاتر می توانند رویدادهایی رایگان یا غیر رایگان (فرهنگی، ورزشی، تفریحی و تجاری) را در منطقه برنامه ریزی کنند.

۴ منابع

۴-۱ منابع انسانی

دفاتر اطلاع رسانی باید موارد زیر را رعایت کنند:

الف - دفاتر باید صلاحیت های لازم برای کارکنان را برپایه آموزش، پرورش، مهارت و تجربه تعیین و از احراز آن اطمینان حاصل کنند.

ب - دفاتر باید در صورت لزوم، برای دستیابی به صلاحیت لازم، آموزش هایی را ارائه کنند یا اقدامات دیگری را اتخاذ نمایند.

پ - دفاتر باید تمام ساختار های پایه مورد نیاز برای ارائه روش های کاری مناسب و استاندارد، شامل شیوه های رفتار و ارتباط با بازدیدکنندگان، ارائه اطلاعات و ارتباط چهره به چهره یا با استفاده از فناوری های مناسب را تنظیم کنند.

ارائه اطلاعات شفاهی باید حداقل به دو زبان، متناسب با الزامات بازدیدکننده باشد.

یاد آوری ۱- آموزش شامل آموزش کارمندان و کارکنان فصلی (پاره وقت) برای حفظ سطح ارائه خدمات، در حد مناسب است.

آموزش باید جنبه هایی مانند موارد زیر را شامل شود:

- آشنایی با تنوع های فرهنگی و تعاملات فرهنگی

- رضایت مشتری از خدمات

- فرآیند اطلاع رسانی به گردشگران، رفتار با آن ها و انبارش اطلاعات گردشگران، پایگاه داده ها، منابع اطلاعاتی، نشریات الکترونیکی

- اطلاعات کافی در مورد مقصد و محصولات آن، تاریخ هنر و جغرافیای مقصد

- رسیدگی به درخواست های تلفنی

- فنون انجام صحیح اقدامات برنامه ریزی، بازاریابی گردشگری، فنون ارتباطی، فناوری اطلاعات (IT) و فنون اداری

- رسیدگی به موقعیت های اضطراری

- منشور اخلاقی سازمان جهانی جهانگردی^۱، اصول دسترسی، هشدارهای زیست محیطی (به پیوست ب مراجعه کنید) و بهترین عملکردها، کمک های اولیه، معیارهای ایمنی^۲، سوگندنامه ها (به پیوست ج مراجعه کنید) و غیره

1- United Nations World Tourism Organization (UNWTO)

2- Safety measures

- زبان

دفاتر باید مدت زمان و محتوای برنامه های آموزشی را تنظیم کنند. دفاتر باید سوابق این فعالیت های آموزشی را نگهداری کنند و اثر بخشی آموزش یا اقدامات به عمل آمده را ارزیابی نمایند.

یاد آوری ۲- آشناسازی کارکنان دفاتر با گشت ها، بازدید از پایگاه های ارائه خدمات به گردشگران و بازدید از سایر دفاتر می تواند مفید باشد.

۲-۴ زیرساخت ها، امکانات و تجهیزات

دفاتر باید الزامات قانونی و حقوقی مربوط به دسترسی و ایمنی را رعایت کنند. دفاتر باید محدودیت های دسترسی امکانات خود را بشناسند و بازدیدکنندگان را از آنها آگاه سازند. (به پیوست ت مراجعه کنید).

یاد آوری - استفاده از علائم اطلاع رسانی عمومی تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱ می تواند مفید باشد. امکانات دفاتر باید تمامی الزامات حقوقی جاری، نظام های اضطراری و اقدامات احتیاطی ضدحریق را برآورده سازد.

دفاتر باید سوابق نظام های اضطراری و بازرسی های اقدامات احتیاطی ضد حریق را نگهداری کنند گواهی های بازرسی باید به عنوان سوابق نگهداری شوند. دفاتر باید یک برنامه نگهداری دوره ای برای تجهیزات و برنامه های فناوری اطلاعات، شامل روزآمد کردن و تجدید(تغییر)^۱ آنها داشته باشند.

۳-۴ فناوری های ارتباطات

دفاتر باید استفاده انحصاری^۲ از تجهیزات فناوری اطلاعات که ارتباطات تلفنی و (در صورت لزوم) دسترسی به اینترنت و رایانامه را امکان پذیر کند، داشته باشند.

دفاتر باید به فناوری هایی دسترسی داشته باشند که خدماتی مانند انتظار تماس^۳، دریافت فوری مدارک کتبی، گردآوری و انتقال مدارک^۴، سامانه های خودکار اطلاع رسانی و محتوای سازگار با برنامه های کاربردی تلفن های همراه را امکان پذیر سازد.

یاد آوری - این فناوری ها شامل نامبر، لوح فشرده (CD, DVD), USB ، صفحه های لمسی، کد QR یا کد BIDE است.

-
- 1- renewal
 - 2- exclusive
 - 3- waiting calls
 - 4- compilation and portability of documents

پیوست الف
(اطلاعاتی)
حقوق مصرف کننده

- درخصوص ارائه اطلاعات (به بند ۳-۲ مراجعه کنید) و فعالیت های تجاری (به بند ۳-۳ مراجعه کنید)، دفاتر باید اطلاعات زیر را در باره حقوق مصرف کننده بنا به درخواست ارائه کنند:
- الف - جزئیات تماس برای تنظیم شکایت، شامل شماره تلفن و نشانی رایانامه یا نشانی پستی بنگاه های دولتی مسئول اجرای قوانین حمایت از مصرف کننده
 - ب - چگونگی دریافت راهنمایی در مورد مشکلات و شکایات مصرف کننده
 - پ - شرایط قرارداد^۱
- دفاتر الزاما" نباید شکایت های بازدیدکنندگان را از طرف آن ها پیگیری کنند.
- علاوه براین، برای فعالیت های تجاری (به بند ۳-۳ مراجعه کنید) ، دفاتر باید اطمینان حاصل کنند که بازدیدکنندگان در خصوص موارد زیر آگاه شده اند:
- نام تجاری، وضعیت حقوقی، نشانی و تمام نشانی های رایانامه و شماره های تلفن
 - امور اصلی مربوط به خدمات و بهای آن ها
 - تاریخ مورد توافق برای ارائه خدمات، یا زمان منطقی در صورتی که تاریخ مشخصی توافق نشده باشد.
 - هزینه های مورد توافق پیش پرداخت، یا یک هزینه منطقی در صورتی که از قبل توافقی نشده باشد.
 - وجود یا عدم وجود ضمانت های پس از فروش

پیوست ب
(اطلاعاتی)
آگاهی های زیست محیطی

دفاتر باید براساس اصول مبتنی بر معیارهای آگاهی دهنده زیست محیطی مدیریت شوند. دفاتر باید اهداف مدیریت زیست محیطی خود (اولویت ها/ الزامات) را که در بردارنده عناصر مربوط به مدیریت منابع (انرژی، کاغذ، آب و غیره) است، تعیین کنند. دفاتر باید سطح آگاهی های تمام ذی نفعان (کارکنان، اداره کنندگان، بازدیدکنندگان، شرکا و عرضه کنندگان) را افزایش دهند و/یا آن ها را در امور مشارکت دهند. دفاتر باید نمونه ای از عملکرد خوب را تهیه کنند و بازدیدکنندگان را به حداقل تاثیرات بر فرآیندهای زیست محیطی تشویق نمایند. اقدامات کمکی برای حفاظت از محیط زیست باید برنامه ریزی و اجرا شوند.

مثال:

مصرف کم انرژی و آب، بازیافت زباله، استفاده از کاغذ بازیافت شده، حفاظت از زیستگاه های محلی

- دفاتر باید اطلاعات مربوط به ارائه دهندگان خدماتی که به سلامت و ایمنی احترام می گذارند، در دسترس هستند و دوستدار محیط زیستند را ارائه دهند.
- دفاتر باید اقداماتی را برای افزایش سطح آگاهی نسبت به مراقبت از محیط زیست انجام دهند که شامل توصیه به بازدیدکنندگان برای عملکردهای با پیامد اندک، مانند صرفه جویی در آب و انرژی، رفتارهای مربوط به دفع زباله، آلودگی خاک، آلوده کردن دریا، انتشار(آلودگی) در هوا، کنترل سروصدا و تبلیغ برای منابع انرژی جایگزین است.
 - دفاتر باید به آگاه سازی زیست محیطی در سطح وسیع و بهترین عملکردهای سبز به گردشگران کمک کنند.
 - دفاتر باید با توجه به موارد زیر، تصمیمات یکپارچه زیست محیطی اتخاذ کنند.
 - استفاده از محصولات پاک که برای محیط زیست کمتر زیانبار باشند، تجزیه پذیر باشند و سبب آلودگی آب و خاک نشوند.
 - استفاده از محصولات طبیعی به جای محصولات ناسازگار با طبیعت با تاثیر یکسان
 - کاهش مواد چایی و انتخاب کاغذ بازیافت شده یا زیست بومی¹ و سایر مواد
 - با به حداقل رساندن پیامدهای احتمالی که ممکن است در نتیجه استفاده از تجهیزات جدید چشم انداز طبیعی را تخریب کند، به محیط زیست توجه کنند.

پیوست پ

(اطلاعاتی)

گردشگر و مسافر مسئول

دفاتر باید راهنمای "گردشگر و مسافر مسئول" را که یک راهنمای عملی برای کمک به گردشگران است، منتشر کنند تا بتوانند سفرشان را با تجربیات غنی همراه کنند. استفاده از منشور اخلاقی جهانی گردشگری سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) توصیه می شود. متن راهنمای "گردشگر و مسافر مسئول" در ذیل آمده است:

«سفر و گردشگری باید به عنوان یک امر فردی و جمعی برنامه ریزی و اجرا شود و چنانچه با فکر باز اجرا شود، عاملی غیرقابل جایگزین از خودآموزی، تحمل چندجانبه و یادگیری تفاوت های مشروع میان مردم و فرهنگ ها و تنوع آن هاست.

همه افراد در ایجاد سفر و گردشگری مسئولانه نقش دارند. دولت ها، تجار و جوامع باید هرچه در توان دارند انجام دهند، اما به عنوان میهمان شما می توانید با این رویکرد که روش های بسیاری، برای تفاوت ایجاد کردن وجود دارد، از این موضوع حمایت کنید.

- فکر خود را به روی فرهنگ ها و سنت های دیگر باز کنید- این امر تجربیات شما را دگرگون خواهد کرد، شما از سوی مردم محلی به آسانی پذیرفته خواهید شد و احترام بیشتری کسب خواهید کرد. صبور باشید و به تفاوت ها احترام بگذارید- سنت ها و رفتارهای فرهنگی و اجتماعی را رعایت کنید.

- به حفظ محیط زیست طبیعی کمک کنید. از حیات وحش و زیستگاه ها حفاظت کنید و محصولاتی که از طریق آسیب به گیاهان یا حیوانات تولید شده، را خریداری نکنید.

- به منابع احترام بگذارید فعالیت ها باید با ملاحظات حفظ میراث هنری، باستانشناسی و فرهنگی هدایت شوند.

- سفر شما می تواند به توسعه اقتصادی و اجتماعی کمک کند. محصولات و صنایع دستی محلی را خریداری کنید تا با استفاده از اصول تجارت شرافتمدانه(منصفانه) از اقتصاد محلی حمایت کنید. معامله کالاها باید نشانگر درک دستمزد منصفانه باشد.

- پیش از عزیمت، درباره وضعیت سلامتی زمان سفر در مقصد و دسترسی به خدمات مشاوره ای و اضطراری کسب آگاهی کنید و اطمینان حاصل کنید که سلامت و ایمنی شما به مخاطره نخواهد افتاد. پیش از اینکه تصمیم به سفر به مقصدی معین بگیرید، مطمئن شوید که الزامات خاص شما (رژیم غذایی، دسترسی، مراقبت های پزشکی) می تواند محقق شود .

- حتی الامکان، هرچه بیشتر در خصوص مقصد یاد بگیرید و برای درک آداب، رسوم و استانداردها وقت بگذارید. از رفتارهایی که می تواند سبب رنجش ساکنان محلی شود، پرهیز کنید.

- با قوانین به خوبی آشنا شوید تا هیچ عملی که در کشور مقصد جرم محسوب می گردد مرتکب نشوید . از همراه داشتن هر نوع عتیقه، سلاح ، داروی قاچاق و ادویه و موادی که به موجب مقررات ملی ممنوع یا خطرناک است ، خودداری کنید.»

پیوست ت

(اطلاعاتی)

دسترسی

باید به گروه‌های دارای نیازهای خاص مانند خانم‌های باردار، والدینی که کودک نوپا دارند، سالمندان و افراد کم‌توان، اولویت داده شود. اطلاعات مربوط به این الزام باید در معرض دید عموم قرار گیرد. دفاتر باید برای افراد دارای ناتوانی و افرادی که نیازهای خاص دارند، قابل دسترس باشند. در مورد ساختمان‌هایی که قابلیت دسترسی برای آن‌ها ممکن نیست، باید رویه‌ای برای استقبال فراهم شود. دفاتر باید جنبه‌های مربوط به سهولت دسترسی حرکتی را (ورود، پارکینگ، و اتاق‌های بدون مانع)، قابلیت دسترسی شنیداری و دیداری (نسخه‌های چاپی درشت یا نسخه‌هایی به خط بریل^۱) در نظر داشته باشند.

دفاتر باید مستندسازی خودپذیرا^۲ با تابلوهای راهنمایی که به آسانی قابل درک باشند، فراهم کنند. ورودی قابل دسترس نباید دارای محدودیت‌های طبیعی یا محدودیت‌های معماری باشد و باید از موانعی که گردش را مختل می‌کنند، اجتناب شود. چهارچوب‌ها یا درها باید با دیوارهای اطراف قابل تشخیص باشند و به قدر کافی عریض باشند تا گردش‌صندلی چرخدار^۳ در آن به راحتی انجام شود. دفاتر باید به علائم دسترسی، شفاف‌سازی، طراحی و هم‌سطح‌سازی توجه ویژه داشته باشند. دفاتر باید اطمینان حاصل کنند که علائم در محوطه نزدیک از نظر دسترسی اصولی نصب شده‌اند و واضح، قابل رویت و خلاصه هستند و مانعی برای گردش آزادانه ایجاد نمی‌کنند.

1- Brail

2- self service

3- wheelchair

پیوست ث (اطلاعاتی)

برگزیده مفاد قانونی مربوط به دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران

برخی از مفاد آئین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۳/۴/۱۵ با اصلاحات بعدی که با این استاندارد مربوط است به شرح زیر است:

ماده ۲ - کلیه ماموران ناظر بر ورود و خروج اتباع بیگانه شامل اداره گذرنامه- گمرک- فرودگاه- راه آهن و بنادر مستقر در مبادی ورود و خروجی مرزها و همچنین شهرها موظفند تسهیلات لازم را برای جهانگردی فراهم کنند.

ماده ۳ - سازمان هواپیمایی کشوری^۱، راه آهن جمهوری اسلامی ایران، سازمان بنادر و کشتیرانی، شهرداری ها، سازمان پایانه ها و گمرک موظفند محل مناسبی را برای استقرار دفاتر اطلاعات جهانگردی در مبادی ورودی و خروجی و داخل شهرها در اختیار سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری قرار دهند.

ماده ۹ - در مسیرهای عمده رفت و آمد جهانگردان خارجی اعم از جاده ها، پایانه های مسافرتی هوایی، زمینی، دریایی داخل و خارج شهرها بازار و اماکن تاریخی و دیدنی، تابلو و علائم راهنما به زبان های فارسی و عنداللزوم زبان های دیگر با رعایت معیارهای بین المللی و رایج به وسیله دستگاه های اجرایی و با نظارت و همکاری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری تهیه و نصب می شود. سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری عناوین تابلوها و علائم مورد نیاز را به دستگاه های ذی ربط اعلام خواهد کرد. زمان بندی نصب علائم و تابلوها با توافق سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و دستگاه های ذی ربط انجام خواهد گرفت.

۱- برخی از وظایف سازمان هواپیمایی کشوری به شرکت مادر تخصصی فرودگاههای کشور واگذار شده است.

پیوست ج
(اطلاعاتی)

نمونه هایی از سوگند نامه های گردشگری

ج ۱- سوگندنامه راهنمایان گردشگری/جهانگردی

به نام خداوند جان و خرد

«با سپاس از فرصتی که برای سیر در آفاق و مشاهده دنیا برایم فراهم شده است، سوگند یاد می کنم در پی خدمت رسانی صادقانه به بازدیدکنندگان و مهمانان کشورم و منطقه ام باشم، سفیری باشم برای وطنم، زیبایی های کشورم را به شایستگی ارائه دهم و برای القای حس و درک زیبایی آن در روح بازدیدکنندگان تلاش نمایم.

به تمای بازدیدکنندگانی که با آنها روبه رو می شوم، با فراخی اندیشه و گذشت با آنچه مخالف نظارت شخصی من است، برخورد نمایم.

تعهد می کنم دانش و اشتیاق خود را بدون در نظر گرفتن سن، جنسیت، علایق، گرایش ها، پیش داورى ها و تفاوت های فرهنگی به طور مساوی بین آنها تقسیم کنم،

تلاش کنم در هر شرایطی مهربانی، شوخ طبعی و خوشرویی خود را حفظ کنم و آن چنان با اشتیاق به پرسش های تکراری پاسخ دهم که گویی برای نخستین بار می شنوم،

تلاش کنم در گفتار و رفتار، الگویی ارزشمند باشم، از محیط زیست و منابع طبیعی در طی سفر حفاظت کنم، حرمت همه فرهنگ ها و آداب و رسوم مردمانی را که با آنها روبه رو می شوم، حفظ کنم،

تلاش کنم نوع تفکر خود را پیوسته بهبود و ارتقاء بخشم، به طور دائم در مورد فرهنگ و تمدن باستانی کشورم بیاموزم و آن را با افتخار و با صدای رسا به عنوان یک عنصر به بازدید کنندگان ارائه دهم،

دست دوستی و مودت خود را به سوی همه کسانی که در سفر ملاقاتشان می کنم، دراز کنم،

به خود ایمان داشته باشم، بهترین ها را بر جهان اطرافم بخواهم و منتظر باشم تا جهان هم بهترین های خود را بر من ارزانی دارد و دیگر کسان را به مسافرت و دیدن دنیا با صلح و آرامش دعوت نمایم.»

« با سپاس از فرصتی که برای سیر در آفاق و مشاهده دنیا برایم فراهم شده و از آنجا که صلح و دوستی در گیتی به کمک تک تک افراد، تحقق یافتنی است، من تعهد میکنم که: با دلی آگاه و نیتی خالص به سفر پردازم، با سعه صدر و گذشت با آن چه مخالف نظریات من است، برخورد کنم، از محیط زیست و منابع طبیعی در طی سفر حفاظت کنم، حرمت همه فرهنگ ها و آداب و رسوم مردمانی را که با آنها روبه رو می شوم، نگهدارم، به میزبانان و اهالی کشوری که به آنجا سفر کرده امی، سپاس و تشکر خود را ابلاغ کنم، دست دوستی و مودت به همه کسانی که در سفر ملاقاتشان می کنم، بدهم، با فکر و عمل خود از هر موسسه، سازمان یا فردی که چنین عقاید و نظریاتی دارد، حمایت و پشتیبانی کنم، دیگر کسان را به مسافرت و دیدن دنیا با صلح و آرامش دعوت کنم.»

^۱ این سوگند نامه در اجلاس «جهانگردی، نیرویی حیاتی برای صلح» که در سال ۱۹۸۸ میلادی در ونکوور کانادا با شرکت ۵۰۰ نماینده از ۶۵ کشور جهان برگزار شد، تایید و تصویب شده است.

پیوست چ
(اطلاعاتی)
کتابنامه

- ۱ - مجموعه قوانین و مقررات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- ۲ - استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱، نمادهای گرافیکی - نمادهای اطلاعات عمومی
- ۳ - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها

**4 - *Global Code of Ethics for Tourism, "The Responsible Tourist and Traveller"*,
available at: <http://ethics.unwto.org/en/content/responsible-tourist>**