



در سفر با لیدر تور

نگارنده : محمدرضا بخارانی نجفی
کارشناس مدیریت هتلداری و تشریفات

قسمت پایانی

زمان این مشکل را رفع نماید چون معمولاً در مواقع خاص توریستی **season high** این نوع مشکل در هتلها پیش می آید، لذا لیدر باید پس از اطمینان از آسایش و راحتی تمامی میهمانان آخرین نفری باشد که به اطاق خود می رود.

لیدرها باید حتی الامکان از برقراری ارتباط غیر معقول و خارج از حد لازم با میهمانان خودداری کند.

چنانچه لیدر حتی از جنبه صمیمیت و یا لطف ارتباط زیادی و یا خارج از حد را با میهمان برقرار کند، باعث می شود دچار مشکل شود، چون روحیات افراد متفاوت می باشد و بعضی افراد نمی توانند این نوع ارتباط را هضم یا تحمل نمایند و حتی ممکن است سایر میهمانان حساس شوند و این برداشت را داشته باشند که لیدر بین میهمانان تفاوت گذاشته و به آنها سرویس بهتری از دیگران ارائه می دهد.

با عنایت به توجه زیادی که در سالهای اخیر در کشور به صنعت توریسم معطوف شده است و با توجه به درآمد سرشار صنعت توریسم که بسیاری از کشورهای جهان مانند ترکیه، یونان،

آب وهوایی، محدودیتهای گمرکی، قوانین خاص تردد و ایاب و ذهاب در کشور مقصد، تنوع غذایی، کالاهای قاچاق، اختلاف ساعت، اماکن توریستی، برای مثال در کشور فرانسه، فرودگاه محل ورود (اورلی، شارل دوگل) ختیبانهای مهم، اماکن دیدنی، فروشگاهها، رستورانها، باغ وحش، برج ایفل، موزه لوور، کاخ ورسای و... هر کدام دارای یک برنامه خاص و نرخ خاص می باشد. که هر سال نیز در شروع فصل توریستی **season high** تغییر می کند، این اطلاعات باید توسط تور لیدر جمع آوری، به روز شده و به میهمانان گفته شود. یک تور لیدر باید قبل از میهمانان خود در سر میز صبحانه، نهار و یا شام حاضر شود و در تمام مراحل پذیرایی میهمانان خود را پوشش دهد و به عنوان آخرین نفر از سرویس کامل میهمانان اطمینان حاصل نموده از سرویس خود استفاده نماید.

معمولاً لیدرها در روز اول ورود به هتلها با مشکلاتی مواجه می شوند. بعضاً پیش می آید که مسافر از اطاق خود راضی نمی باشد و یا درخواست امکانات اضافی مانند **bed Extra** (تخت اضافه) می نمایند که لیدر باید در این زمان با هماهنگی با مسوولان هتل در حداقل

در تورهای خارجی نکته مهم حضور لیدر در تمام مراحل سفر می باشد چون اکثر مسافریان بار اول است که به کشور دیگری سفر می کنند، لیدر باید همواره در کنار میهمانان خود بوده و آنها را همراهی نماید برای مثال در گمرک، در هنگام گرفتن کارت پرواز، و در سفرهای هوایی در کنار چک ویزا و پاسپورت و باید مانند ناخدای کشتی آخرین نفری باشد که از گیتهای بازرسی و گمرک و چک ویزا خارج می گردد، درست است که معمولاً در تورهای خارجی در کشور مقصد، تور لیدرهای محلی همراه تور می باشند، اما تولیدی که از ابتدای سفر در کشور مبدأ همراه مسافر بوده نقش پررنگ و آشکاری دارد. اگر لیدر تور در خلال سفر اطلاعاتی را در رابطه با محدودیتهای گمرکی و یا قوانین کشورها در اختیار مسافریان قرار دهد می تواند کمک شایانی به تور نماید، که البته دسترسی به این اطلاعات از طریق کتابهای سازمان جهانی توریست **world WTO organization tourist** یا کتاب مرجع **manul information travel TIM** بسیار راحت می باشد. برای مثال تفاوت نرخ ارز، میزان برابری ارز محلی با دلار و ریال مکانهای **Exchange** مدت زمان سفر، شرایط

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی
پرتال جامع علوم انسانی

خواندنی ها





شماره ثبت: ۷۷۲۲۶

شرکت تولیدات صوتی و تصویری و کانون آگهی و تبلیغات

مشاور رسانه‌ای، طراح و مجری پروژه‌های تبلیغاتی

تهیه فیلمهای مستند از جاذبه‌های گردشگری کشور

تولید و پخش پیامهای بازرگانی

تهیه کلیپ معرفی هتلها و اقامتگاهها با تریشن به زبانهای زنده دنیا

پوشش صوتی و تصویری همایشها

کار ما مستند است .

و یا انواع اطاقها، سرویسهای پذیرایی و خانه داری و امور مربوط به رزرواسیون و قوانین و مقررات هتلها، فراموش نشود در یک تور همواره افرادی وجود دارند که بار اول آنها است که به صورت تور به سفر داخلی ویا خارجی می روند این افراد مهم هستند، زیرا میهمانی که تجربه سفر و تورا دارند نیاز به توجه و حضور مداوم و مستمر لیدرندارند، و لیدر تنها یک هماهنگ کننده می باشد و میهمانی که تجربه سفر ندارند نیاز بیشتری به توجه و هماهنگی دارند .

می توان گفت که لیدر بودن یکی از سخت ترین، حساس ترین و پر مسوولیت ترین حرفه ها می باشد و امید است مسوولین و متولیان صنعت توریسم کشور، توجه بیشتری را به این حرفه و بخصوص پیشکسوتان آن داشته باشند و باید به این حقیقت توجه داشت که این لیدر است که موجبات ارتقا و پیشرفت و تداوم انجام یک تور و یا یک گروه توریستی داخلی یا خارجی را فراهم می کند. لیدر می تواند مسافر تور را برای یکبار یا برای چند بار جذب آژانس خود نماید. اساساً لیدر تور با اطلاعات ارزشمندی که به توریست می دهد به بنیان و اساس صنعت توریسم که در جهان امروز از جایگاه والایی برخوردار است معنی و هویت می دهد. در پایان لازم می دانم از طرف خود و همه همکاران محترم از زحمات عزیزانی که در جهت ارتقاء صنعت توریسم و خصوصاً تسوورگردانی، کشور عزیزمان تلاش می کنند تشکر و آرزوی توفیق هرچه بیشتر نمایم.

می شود دیگران نیز مجوز دریافت کرده و حتی در داخل اتوبوس استعمال دخانیات نمایند که باعث بروز مشکل و ناراحتی و اعتراض دیگران خواهد شد.

معمولاً در پایان تورهای مسافرتی میهمانان اگر از نحوه کار و رفتار و برخورد راهنمای تور رضایت داشته باشند به نوعی تشکر خود را اعلام می دارند که شامل تشکر حضوری و شفاهی، تشکر و قدردانی و درج در جراید، و یا تشکر بصورت تیب (انعام) می باشد و بهتر است لیدرها خود هیچگاه عنوان کننده و پیشنهاد کننده این مطالب نباشند. زیرا این شبهه ایجاد می شود که لیدر در مقابل انجام وظیفه خود، تقاضای (تیب) وپاداش داشته است. که به شخصیت لیدر و مجموعه او لطمه می زند .

لیدرها حتماً باید اطلاعاتی از انجام کمکهای اولیه داشته باشند، زیرا حادثه هیچگاه خیر نمی کند و بارها مشاهده شده است در تورهای تفریحی بخصوص تورهایی که به مناطق طبیعی و کوهستانی می روند، حادثه هایی اتفاق می افتد که با توجه به دور بودن از مکانهای پزشکی و درمانی این وظیفه لیدر است که بعنوان فرمانده گروه تا رسیدن نیروی امداد و یا رساندن مصدوم به مراکز درمانی، کمکهای اولیه را انجام داده و شرایط بیمار را پایدار کند و در ابتدای تور و هنگام معارفه میهمانان توجه داشته باشد که آیا در میان مسافران پزشک، و یا فردی متخصص در امور درمانی وجود دارد یا خیر و اگر وجود داشت از آن فرد تقاضا نماید تا رسیدن نیروی امداد به مصدوم کمک کند .

لیدر باید از مدیریت هتلداری نیز اطلاعاتی داشته باشد مانند قوانین In Check و Checkout



قبرس، آسیای جنوب شرقی به عنوان درآمد اولیه به آن نگاه کارشناسی دارند، لیدرها می توانند با شرکت در کلاسهای ویژه آموزش تورگردانی مبتدی و حرفه ای (که در این راستا خراسان مقام اول را در برگزاری کلاسهای آموزشی دارد) توان خود را ارتقاء و با تکنیک و فنون تورگردانی آشنا شوند. از دیگر مسائل سرنوشت ساز در بحث تورگردانی این است که لیدر در تمام لحظات و شرایط، وقار و متانت خویش را حفظ کرده و بین شادی و ابتذال تفاوت قائل شود و حتی الامکان از شوخیا، لطیفه ها و الفاظ غیر متعارف و رکیک در محیط خانواده و یا جامعه استفاده نکند و اجازه استفاده از آن را به دیگران نیز ندهد و با توجه به حضور افراد با سنین مختلف در یک تور مسافرتی همواره توجه داشته باشد که تمامی نگاههای مسافرین به او و رفتار او معطوف می باشد و بسیار شایسته است که با استفاده از سخنان بزرگان، دانشمندان و یا بکارگیری بازیها و تفریحات سالم و مناسب با سنین میهمانان و استفاده از هنر روانشناسی، مدیریت تور را به دست گرفته و با هر فردی در حد ظرفیت، شخصیت و روح و روان او رفتاری مناسب داشته باشد و از افراط و تفریط پرهیز نماید.

بعضاً مشاهده شده است که ثبت وقایع و لحظات سفر بصورت فیلمبرداری و عکاسی مشکل ساز می باشد، اگر لیدر تورها در ابتدای سفر و انجام مراسم معارفه این مطلب را یادآوری و تذکر دهد که میهمانان سعی کنند تنها از خانواده و همسراهان خود تصویربرداری نمایند و اگر می خواهند از دیگران نیز خاطراتی داشته باشند منوط به داشتن اجازه و یا اطلاع آنها باشد. این امر باعث می شود در آینده از بروز مشکلات و سوء استفاده هایی که جدیداً در جامعه بوجود آمده جلوگیری شود و حرمت کانون خانوادگی افراد حفظ شود. لیدرها باید حتی الامکان از استعمال انواع دخانیات در حضور میهمانان خودداری نمایند و چون این امر باعث

