شماره: ۸۹۲/۴۰/۳۵۴
تاریخ: ۸۹/۳/۲۳
پیوست:

ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ها

سلام علیکم

احتراماً؛ دستورالعمل اصلاح شده دفاتر خدمات مسافرتی و عمده فروشی، شرح وظایف مدیر فنی و راهنما و همچنین فرم جدید قرارداد گشتهای داخلی و خارجی از طریق سایت ***gardesh۱.ichto.ir***(بدون استفاده از ***WWW***)ارسال شده است. لذا مقتضی است ضمن **مطالعه دقیق آن توسط معاون گردشگری و کارشناسان مربوطه**، جهت اجراء صحیح آن **از تاریخ ۸۹/۴/۱** دستورات لازم را صادر فرمائید.

توضیح یک: دفاتر موظفند فرم های قرارداد را بوسیله تایپ تکمیل نموده و مورد استفاده قرار دهند.

توضیح دو: مدیر فنی و راهنما موظفند پس از تعیین صلاحیت ،شرح وظائف خودرا مطالعه و سپس **کلیه صفحات آنرا امضاء** نمایند.

توضیح سه: تبدیل مجوز فعالیت با موضوع **"علائق ویژه"** به فعالیت بند **"ب"** بلامانع اعلام میگردد.

سید رضا موسوی
معاون گردشگری

بسمه تعالی

« شرح وظایف راهنمایان گردشگری»

- ***راهنمایان گروه‌های فرهنگی***
- ***راهنمایان گروه‌های طبیعت گردی***

راهنمای تور ضمن گذراندن دوره‌های علمی و تخصصی و اخذ لوح پایان دوره و کارت معتبر با توجه به نوع فعالیت و برنامه سفر می‌تواند به صورت ثابت یا موردی توسط مدیر دفتر دعوت به همکاری شود.

با عنایت به اینکه راهنمای تور در مواجهه با گردشگران که به منظور بازدید از کشورمان سفر می‌کنند نماینده یک ملت وسازمان برگزار کننده تور به حساب می‌آید ضرورت دارد ضمن عمل به وظایف به‌عنوان راهنما ، دارای توانائی‌ها و ویژگی‌هایی باشد تا برنامه‌های گشت به نحو شایسته اجراء گردد.

ویژگی‌های راهنمای تور

۱- ویژگی‌های علمی و کاربردی

راهنمای تور می‌بایست دارای اطلاعات و دانش کافی از پیشینه صنعت جهانگردی ، تمدن و فرهنگ ملل ، معماری ، مذهب ، جامعه شناسی ، اوضاع طبیعی و عوامل جغرافیایی ، معلومات عمومی ، اقتصاد ، سیاست ، شناخت کافی نسبت به کشور میزبان و قوانین و مقررات مربوطه و غیره باشد.

اشراف کامل راهنمای تور به معلومات ذکرشده و داشتن اطلاعات به روز و جدید ، نه تنها سهولت اجرای برنامه‌های بازدید جهانگردی را فراهم می‌سازد بلکه او را در نگاه افرادی که او راهنمایی آنها را به عهده دارد صاحب شخصیت و محبوبیت خاصی می‌کند.

۲- ویژگیهای تخصصی

دارا بودن دانش تخصصی زبان (دو یا چند زبانه) و آگاهی از واژه‌های گوناگون زبانی ، مهارت‌های ویژه ارتباطی ، دانش و روش‌های مرتبط با هنر راهنمایی تور ، تفسیر عمیق و بیان کلی محیط و مدیریت بحران هنگام بروز حوادث غیر قابل پیش بینی و نا خوشایند (تصادف ، سرقت ، ناپدید شدن مسافر ، ...).

۳- خصوصیات اخلاقی و رفتاری مطلوب

قدرت راهبری و مدیریت ، وقت شناسی ، رفتار صحیح همراه با متانت ، ادب و تواضع ، آشنایی کامل با آداب معاشرت و اصول روابط اجتمایی ، دارای قدرت بیان و ظاهری آراسته ، احساس مسئولیت ، دقت کامل و توجه به خواسته‌های دیگران ، رعایت بهداشت فردی و محیطی ،کنترل و مدیریت بحران و تلاش وافر در جهت رفع مشکلات پیش آمده همراه با دقت و سرعت عمل و انتقال مطالب به مبادی ذیربط.

وظایف راهنمایان گردشگری

۱- ایجاد جوی دوستانه و صمیمی میان گروه مسافرین
۲- عدم گماردن افراد غیر مسئول به عنوان جایگزین خود
۳- حضور قبل از موعد در مکان از پیش تعیین شده (درگشت‌های داخلی) و در مبادی ورودی مرزی (درگشت های ورودی)
۴- همراه داشتن اعلامیه‌ای قابل رؤیت و خوانا ، مندرج به نام دفتر مجری و نام گروه
۵- شمارش دقیق مسافران ، کسب آگاهی از ملیت و تابعیت آنان و نیز شمارش دقیق چمدان‌ها
۶- هماهنگی لازم با سرپرست خارجی گروه
۷- اطمینان از اینکه کلیه اعضاء گروه مدارک ضروری از قبیل گذرنامه ، بلیط و ... را به همراه داشته باشند.
۸- تجمیع گروه در مکانی مناسب ، تشکیل جلسه معارفه جهت معرفی راهنما ، دستیار راهنما و اعضاء به یکدیگر ، ارائه اطلاعات ضروری در خصوص مقررات و قوانین حاکم بر کشور ، توضیح و تشریح نکات لازم در ارتباط با برنامه سفر

۹- تذکر نکات ضروری ، مهم و بطور مداوم مربوط به رعایت بهداشت و حفظ سلامتی ، سپردن مدارک مهم (گذرنامه ، بلیط ، اشیای قیمتی ، وجوه نقد ، ...) به صندوق امانات هتل ، جدا نشدن از گروه ، وقت شناسی و ...

۱۰- ارایه توضیحات کافی در خصوص پول رایج کشور ، انواع اسکناس‌ها ، تبدیل ارز و محل انجام آن ، شرایط آب و هوایی ، امنیت محیطی ، آداب و رسوم کشور ، گردش‌های اختیاری ، خرید سوغات و...

۱۱- اعلام اطلاعات دقیق از لیست اعضاء گروه گردشگران به پلیس اتباع خارجی ناجا در اسرع وقت در شهرهای مورد بازدید و اقامت

۱۲- هماهنگی لازم با هتل محل اقامت ، دریافت لیست اتاق‌ها ، اعلام شرایط ویژه مسافران (درصورت وجود) به هتل ، دریافت کلید اتاق‌ها و تحویل به مسافران ، اعلام شرایط و امکانات هتل و ...

۱۳- تنظیم گزارش گشت و جمع‌آوری نظرات گردشگران به صورت دقیق و کامل در خلال گشت طبق محورهای ارایه شده از سوی دفتر هماهنگی مرکز و ارایه به آن دفتر

۱۴- ارتباط با دفتر مجری جهت هماهنگی‌های لازم در صورت نیاز

۱۵- عدم تردد در مناطق پر خطر از لحاظ امنیتی ، اجتماعی ، اخلاقی و رعایت کلیه مقررات و شئونات اسلامی درگشت های خارج از کشور

۱۶- اقدام جهت تمدید کارت راهنما پانزده روز قبل از انقضاء آن