
جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاهی در صنعت گردشگری و هوانوردی

نویسنده: نیما صدرزاده



تقدیم به تمامی انسان‌هایی که باور دارند کیفیت، از توجه به جزئیات آغاز می‌شود.
این کتاب را تقدیم می‌کنم به:

همه فعالان، مدیران، کارشناسان و کارکنان صنعت گردشگری و هوانوردی،

به آنان که با دانش، تجربه، مسئولیت‌پذیری و عشق به خدمت،

برای ساختن تجربه‌ای بهتر و شایسته‌تر برای مسافران تلاش می‌کنند.

هشدار

چهل به قانون، رافع مسئولیت نیست

به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان مصوب سال ۱۳۴۸ و قانون ترجمه و تکثیر کتب، نشریات و آثار صوتی مصوب سال ۱۳۵۰، کلیه حقوق چاپ، نشر و پخش این اثر به هر نحو برای ناشر محفوظ و منحصرا متعلق به انتشارات خانه روشنا است.

هر گونه نشر، پخش، عرضه، بهره‌برداری یا فروش کل یا قسمتی از این کتاب به هر شکل ممکن، به صورت:

- نسخه فیزیکی کپی شده
- فروش، نشر، پخش، عرضه و یا حتی انتشار رایگان نسخه الکترونیکی (به صورت لوح فشرده، انتشار در وبسایت‌ها، کانال‌های تلگرامی و شبکه‌های اجتماعی داخلی و خارجی و ...)

و هر نوع استفاده دیگری که بدون اجازه کتبی از نشر خانه روشنا باشد، علاوه بر آن که غیراخلاقی و شرعا حرام است، غیرقانونی بوده و جرم محسوب می‌شود و مطابق با قانون از شش ماه تا سه سال حبس را در پی خواهد داشت و واحد حقوقی این مجموعه این مورد را تحت پیگرد قضایی قرار می‌دهد و کلیه خسارت‌های وارده از فرد خاطی مطالبه می‌شود.

مخاطب گرامی و فرهیخته،

از آنجایی که برای تولید این محصول زمان و هزینه زیادی صرف شده است، تنها فردی که بهای نسخه چاپی و اصل کتاب را پرداخت نموده است مجاز به استفاده از آن می‌باشد. توجه داشته باشید که انتشارات خانه روشنا هیچ یک از کتاب‌های چاپی خود را به صورت الکترونیکی منتشر نمی‌کند. لذا در صورتی که نسخه‌ای الکترونیکی از تمام یا بخشی از هر یک از کتاب‌های انتشارات «خانه روشنا» به هر طریقی در دست شماست، این نسخه قاچاق (تکثیر شده به صورت غیرقانونی)، غیرقانونی و حرام است و این مجموعه هیچ گونه رضایتی از این بابت ندارد. برای تهیه نسخه قانونی و مجاز این محصول می‌توانید به وبسایت انتشارات خانه روشنا به آدرس

سفارش محصولات خانه روشنا با تخفیف ویژه

با استفاده از کد تخفیف: roshanapub2031

از طریق سایت خانه روشنا به آدرس www.roshanapub.ir می‌توانید این کتاب و سایر محصولات نشر خانه روشنا را با تخفیف ۲۰ درصد خریداری کنید.

مشاهده سایر کتاب‌های
خانه روشنا:



خرید مستقیم این کتاب از
سایت خانه روشنا:



مشاهده فهرست کتاب‌ها و
محصولات خانه روشنا:



سرشناسه:	صدرزاده، نیما، ۱۳۶۱
عنوان و نام پدیدآور:	جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاهی در صنعت گردشگری و هوانوردی/نویسنده نیما صدرزاده
مشخصات نشر:	تهران، خانه روشنا، ۱۴۰۵
مشخصات ظاهری:	۷۲ ص، مصور
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۸۵۱۹-۱۴-۲
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیبا
موضوع:	فرودگاه‌ها - ایران - خدمات مشتری
	Airports - Customer Services - Iran
	هواپیمایی (خطوط) - ایران - کارکنان - گزینش و انتصاب
	Airlines - Iran - Employees - Selection and Appointment
رده‌بندی کنگره:	۹ الف/۵/۹۷۷/۵ HE
رده‌بندی دیویی:	۳۸۷/۷۰۹۵۵
شماره کتاب‌شناسی ملی:	۱۰۶۵۴۶۶۶



جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاهی در صنعت گردشگری و هوانوردی

نویسنده: نیما صدرزاده

ناشر:	خانه روشنا
چاپ اول:	۱۴۰۵
آماده‌سازی قبل از چاپ:	آتلیه خانه روشنا
قطع و تعداد صفحات:	وزیری - ۷۲ صفحه
شمارگان:	۱۰۰ جلد
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۸۵۱۹-۱۴-۲ ISBN: 978-622-8519-14-2

روشنا



تنها مرجع مجاز و قانونی برای قیمت‌گذاری این کتاب، وبسایت رسمی نشر خانه روشنا به آدرس www.roshanapub.ir است. برای مشاهده قیمت و سفارش این کتاب از طریق وبسایت و فروشگاه اینترنتی خانه روشنا، کد روبه‌رو را با گوشی هوشمند اسکن کنید:

دفتر نشر خانه روشنا: تهران - خیابان مطهری - بین سهروردی و شریعتی - خیابان وزوایی - کوچه بخشایش پلاک ۲ - واحد ۱ - کد پستی: ۱۵۶۶۸۴۶۳۱۱

تلفن: ۰۲۱-۸۸۴۲۹۰۶۴

پاسخ‌گویی از طریق پیام‌رسان‌ها: ۰۹۳۷۳۴۴۳۹۷۵

وبسایت و فروشگاه اینترنتی خانه روشنا: www.roshanapub.ir

به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان مصوب سال ۱۳۴۸ و قانون ترجمه و تکثیر کتب، نشریات و آثار صوتی مصوب سال ۱۳۵۰، کلیه حقوق چاپ، نشر و پخش این اثر به هر نحو برای ناشر محفوظ و منحصرًا متعلق به انتشارات خانه روشنا است. لذا هرگونه نشر، پخش، عرضه، بهره‌برداری یا فروش کل یا قسمتی از این کتاب به هر شکل ممکن، به صورت فیزیکی یا الکترونیکی و هر نوع استفاده دیگری که بدون اجازه کتبی از نشر خانه روشنا باشد، علاوه بر آن که غیراخلاقی و شرعاً حرام است، غیرقانونی بوده و جرم محسوب می‌شود و مطابق با قانون از شش ماه تا سه سال حبس را در پی خواهد داشت.

فهرست مطالب

۹	درباره نویسنده.....
۱۱	مقدمه نویسنده.....
۱۲	پیش گفتار.....
۱۳	بخش اول: تاریخچه و تکامل خدمات تشریفات فرودگاهی در ایران و جهان
۱۳	مقدمه.....
۱۴	تحول مفهوم خدمات تشریفات.....
۱۴	تاریخچه خدمات تشریفات در ایران.....
۱۵	جایگاه تشریفات اختصاصی در فرودگاه‌های مدرن.....
۱۶	بخش دوم: تشریفات فرودگاهی، CIP و پاوین.....
۱۶	تشریفات فرودگاهی و معنی CIP چیست؟.....
۱۷	پاوین در فرودگاه‌ها به چه معناست و به چه خدماتی اشاره دارد؟.....
۱۹	بخش سوم: تفاوت جایگاه‌های تشریفات فرودگاهی داخلی و بین‌المللی.....
۱۹	تشریفات فرودگاه داخلی.....
۱۹	تشریفات فرودگاه بین‌المللی.....
۲۰	خدمات CIP.....
۲۰	خدمات VIP.....
۲۱	بخش چهارم: شباهت و تفاوت جایگاه تشریفات اختصاصی با هتل‌ها و اماکن اقامتی
۲۲	بخش پنجم: تفاوت لانج‌های شرکت‌های هواپیمایی با جایگاه تشریفات اختصاصی.....
۲۴	بخش ششم: ارگان‌های مستقر در جایگاه تشریفات اختصاصی
۲۴	۱. پلیس گذرنامه و مهاجرت (فراجا).....
۲۴	۲. گمرک جمهوری اسلامی ایران.....
۲۵	۳. یگان حفاظت هواپیمایی.....

۴. شرکت بهره‌بردار جایگاه CIP	۲۵
۵. شرکت‌های هواپیمایی (Airlines)	۲۵
۶. واحد عملیات فرودگاهی و شرکت‌های خدمات فرودگاهی	۲۵
۷. واحد نهاد ریاست جمهوری	۲۶
بخش هفتم: شرح وظایف پرسنل جایگاه تشریفات فرودگاهی CIP (SOP)	۲۷
۱. واحد رزرو و پذیرش	۲۷
۲. پرسنل پذیرش پرواز	۲۷
۳. پرسنل امور گذرنامه	۲۸
۴. پرسنل امنیت و بازرسی	۲۸
۵. پرسنل سالن تشریفات	۲۹
۶. پرسنل حمل بار	۲۹
۷. رانندگان تشریفات	۲۹
۸. پرسنل عملیات پرواز CIP	۳۰
۹. سرشیفت عملیات	۳۰
۱۰. معاون سرشیفت عملیات	۳۱
روش اجرایی استاندارد یا دستورالعمل استاندارد انجام کار	۳۲
بخش هشتم: چارت سازمانی جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاه بین‌المللی و داخلی ...	۳۳
بخش نهم: آموزش پرسنل در جایگاه تشریفات اختصاصی	۳۴
نقش آموزش پرسنل در جایگاه تشریفات اختصاصی	۳۴
نقش‌های اصلی آموزش پرسنل	۳۴
۱. ارتقای کیفیت خدمات	۳۴
۲. بهبود مهارت‌های ارتباطی	۳۴
۳. آشنایی با قوانین و مقررات فرودگاهی	۳۴
۴. افزایش توانایی مدیریت شرایط اضطراری	۳۴
۵. تقویت مهارت‌های تشریفات و پروتکلی	۳۵
۶. افزایش بهره‌وری و هماهنگی سازمانی	۳۵

بخش دهم: رشته‌های تخصصی و دانشگاهی مورد نیاز در جایگاه تشریفات و آموزش‌های	
تکمیلی پرسنل در حین خدمت.....	۳۶
رشته‌های مرتبط و پر کاربرد.....	۳۶
تخصص‌های تکمیلی مهم.....	۳۷
بخش یازدهم: جایگاه تشریفات فرودگاهی در برندسازی و وفاداری مسافریین خطوط هوایی.....	۳۹
تاثیر بر برندسازی.....	۳۹
تاثیر بر وفاداری مسافران.....	۳۹
جمع‌بندی.....	۴۰
بخش دوازدهم: انواع ایرلاین‌ها و نماد شماره‌های اختصاصی پروازهای بین‌المللی و داخلی	
در ایران.....	۴۱
بخش سیزدهم: جدول الفابت و اعداد در هوانوردی.....	۴۳
اعداد در هوانوردی.....	۴۳
بخش چهاردهم: انواع ماشین‌ها و امکانات حمل‌ونقل فرودگاهی داخل باند و خارج باند.....	۴۴
بخش پانزدهم: گمرک و نقش آن در جایگاه تشریفات اختصاصی.....	۴۶
بخش شانزدهم: رنگ کارت‌های مایلیج و امکانات دریافتی از این کارت در فرودگاه‌ها.....	۴۷
آبی یا برنزی.....	۴۷
نقره‌ای.....	۴۷
طلایی.....	۴۸
بخش هفدهم: کیفیت ونحوه پذیرایی در جایگاه تشریفات اختصاصی.....	۵۰
بخش هجدهم: معنای خانه داری در جایگاه تشریفات اختصاصی.....	۵۲
بخش نوزدهم: نقش چیدمان و دکوراسیون داخلی در سالن جایگاه تشریفات اختصاصی.....	۵۵
بخش بیستم: بررسی تیپ‌های شخصیتی برای قسمت‌های مختلف جایگاه تشریفات.....	۵۷
ویژگی‌های مناسب برای هر بخش.....	۵۷
۱. پذیرش و تشریفات.....	۵۷

۵۷.....	۲. خدمات مسافر و همراهی مهمان
۵۷.....	۳. بخش پذیرایی
۵۸.....	۴. خانه‌داری و آماده‌سازی سالن‌ها
۵۸.....	۵. سرپرستان و مدیران جایگاه
۶۰.....	بخش بیست و یکم: انواع ویزاها در فرودگاه‌های بین‌المللی و داخلی
۶۰.....	روادید
۶۰.....	اعتبار روادید
۶۰.....	مدت توقف در روادید
۶۱.....	تعریف روادید جمهوری اسلامی ایران و انواع آن
۶۱.....	روادید A - اعضای هیئت علمی، فرهنگی و محققین
۶۱.....	روادید B - جهانگردی
۶۱.....	روادید C - زیارتی
۶۲.....	روادید D یا S - سیاسی
۶۲.....	روادید E - تحصیلی
۶۲.....	روادید F - کاری
۶۲.....	روادید G - ترانزیت
۶۳.....	روادید H - مطبوعاتی
۶۳.....	روادید I - سرمایه‌گذاری
۶۳.....	روادید M - خانواده
۶۴.....	روادید T - درمانی
۶۵.....	بخش بیست و دوم: انواع هواپیماهای شخصی در جایگاه تشریفات CIP و VIP
۶۵.....	انواع هواپیماهای شخصی
۶۵.....	جمع‌بندی سریع برای استفاده در جایگاه تشریفات فرودگاهی
۶۶.....	نمونه‌های هواپیماهای اختصاصی
۶۹.....	بخش بیست و سوم: واژه‌نامه تخصصی تشریفات اختصاصی فرودگاهی، گردشگری و هوانوردی

درباره نویسنده

نیما صدرزاده، متولد ۱۳۶۱ تهران، پژوهشگر، مدرس دانشگاه و مدیر اجرایی در حوزه هتلداری، گردشگری، تشریفات و مدیریت ورزشی است. وی با بیش از دو دهه تجربه حرفه‌ای در صنعت گردشگری و هتلداری، سوابق گسترده‌ای در مدیریت و راه‌اندازی هتل‌های چهار و پنج ستاره، آموزش تخصصی هتلداری و گردشگری، مدیریت تشریفات بین‌المللی، خدمات فرودگاهی و عملیات پروازی در کارنامه خود دارد.



ایشان دارای مدارک تخصصی و دانشگاهی متعدد در حوزه‌های مدیریت هتلداری، MBA گرایش بازاریابی و فروش، مدیریت ورزش و گردشگری بوده و در ادامه مسیر علمی خود، به‌عنوان دانشجوی دکتری تخصصی (PhD) رشته گردشگری، فعالیت‌های پژوهشی و علمی خود را به‌صورت حرفه‌ای دنبال می‌کند. همچنین به‌عنوان مدرس دانشگاه و مراکز آموزشی معتبر کشور در حوزه دروس تخصصی هتلداری و گردشگری فعالیت داشته است.

حضور در پروژه‌های اجرایی، همکاری با مجموعه‌های بین‌المللی گردشگری، مشارکت در رویدادها و اجلاس‌های رسمی بین‌المللی، تألیف دوره‌های آموزشی تخصصی و نگارش مقالات علمی، بخشی از فعالیت‌های حرفه‌ای وی به شمار می‌رود. علاقه‌مندی به آموزش، پژوهش و توسعه صنعت گردشگری و هتلداری، همواره محور اصلی فعالیت‌های علمی و اجرایی ایشان بوده است.



مقدمه نویسنده

در دنیای امروز، صنعت گردشگری و هوانوردی تنها به جابه‌جایی مسافر از مبدأ به مقصد محدود نمی‌شود؛ بلکه کیفیت خدمات، نحوه میزبانی، سرعت ارائه خدمات و تجربه‌ای که مسافر در طول سفر دریافت می‌کند، بخش مهمی از موفقیت این صنعت را تشکیل می‌دهد. در این میان، فرودگاه‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین دروازه‌های ورود و خروج مسافران، نقش قابل‌توجهی در شکل‌گیری این تجربه دارند.

جایگاه‌های تشریفات اختصاصی فرودگاهی، به‌ویژه خدمات CIP و VIP، در سال‌های اخیر از یک خدمت جانبی به بخشی تخصصی و اثرگذار در نظام خدمات فرودگاهی تبدیل شده‌اند. این جایگاه‌ها با ارائه خدماتی همچون پذیرش اختصاصی، تسریع فرآیندهای فرودگاهی، خدمات بار، هماهنگی امور پروازی، حمل‌ونقل اختصاصی، پذیرایی و فراهم کردن محیطی آرام و خصوصی، تلاش می‌کنند تجربه‌ای متفاوت و شایسته برای مسافران فراهم آورند.

اهمیت این موضوع تنها به امکانات و تجهیزات فیزیکی محدود نمی‌شود. موفقیت یک جایگاه تشریفات اختصاصی تا حد زیادی به مدیریت صحیح، نیروی انسانی متخصص، آموزش مستمر کارکنان، رعایت اصول حرفه‌ای، شناخت نیازهای مسافران و اجرای دقیق فرآیندهای عملیاتی وابسته است. به همین دلیل، در این کتاب تلاش شده است ابعاد مختلف جایگاه‌های تشریفات اختصاصی فرودگاهی از جنبه‌های مدیریتی، عملیاتی، خدماتی و مشتری‌محور مورد بررسی قرار گیرد. در این اثر، موضوعاتی از جمله تاریخچه و تحول خدمات تشریفات فرودگاهی، مفهوم CIP و VIP، تفاوت خدمات تشریفات داخلی و بین‌المللی، مقایسه جایگاه تشریفات با هتل‌ها و سالن‌های فرودگاهی، ساختار سازمانی، شرح وظایف کارکنان، فرآیندهای استاندارد عملیاتی (SOP)، آموزش نیروی انسانی، خدمات پذیرش و مهمان‌داری، حمل‌ونقل اختصاصی، نقش گمرک و سایر واحدهای مرتبط و همچنین تاثیر خدمات تشریفات بر رضایت مسافران، برندسازی و وفاداری مشتری مورد توجه قرار گرفته است.

هدف از نگارش این کتاب، ارائه تصویری کاربردی و نسبتاً جامع از جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاهی و نقش آن در زنجیره خدمات گردشگری و هوانوردی است؛ به‌گونه‌ای که بتواند برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، دانشجویان و علاقه‌مندان این حوزه، منبعی قابل استفاده و راهنمایی برای شناخت بهتر این صنعت باشد. امید است مطالب این کتاب بتواند گامی هرچند کوچک در جهت توسعه دانش تخصصی، ارتقای کیفیت خدمات تشریفات فرودگاهی، بهبود تجربه سفر و تقویت جایگاه حرفه‌ای فرودگاه‌ها و مجموعه‌های فعال در صنعت گردشگری و هوانوردی بردارد.

در پایان، از تمامی افرادی که با دانش، تجربه و راهنمایی‌های خود در مسیر تهیه و تدوین این اثر یاری‌رسان بودند، صمیمانه سپاسگزارم.

نیما صدرزاده

تابستان ۱۴۰۵