



## بخش اول:

نکات گرامر ساده اما ضروری برای زبان آموزان گردشگری

زمان حال ساده

فرمول ساخت جمله:

بقیه جمله + فعل زمان حال + فاعل

زمان حال ساده یکی از متداول ترین زمانها در زبان انگلیسی می باشد که برای مقاصد زیر مورد استفاده قرار می گیرد :

(۱) برای بیان عملی که همیشه تکرار می شود، مانند یک عادت یا رسم :

I **go** to school by bus.

We **get up** at 7 AM.

(۲) برای بیان حقیقتی که همیشه یا معمولاً درست است: (وقایع پذیرفته شده علمی)

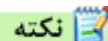
The earth **orbits** the sun.

I **come** from Iran.

(۳) برای بیان حقیقتی که برای مدتی (طولانی) دوام داشته باشد :

I **work** in a shop.

She **lives** in a small cottage.



زمان حال ساده اغلب با قیدهایی تکرار مورد استفاده قرار می گیرند. مهمترین قیدهایی تکرار (*frequency adverbs*) عبارتند از :

**Never, rarely, sometimes, often, usually, always**

I **usually play** football with my friends.

من معمولاً با دوستانم فوتبال بازی می کنم.

**Sometimes**, she **plays** the piano for us.

او بعضی مواقع برامون پیانو میزند.

نکاتی در مورد هجی (verb + s)

۱- افعالی که به x, ch, sh, ss و o ختم می شوند، به جای es ، s می گیرند :

Washes, watches, does, boxes

۲- افعالی که به y ختم می شوند و قبل از آن حرف بی صدایی بیاید، به ies تبدیل می شود :

Try> tries - hurry> hurries - fly> flies

ولی آن دسته از افعالی که به y ختم می شوند و قبل از آن یک حرف صدادار وجود دارد، تنها یک s می گیرند :

Plays, buys, enjoys

جمع	
we	go

مفرد	
I	go

# TOURISIM IDIOMS & EXPRESSIONS

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



you	buy
they	do not smoke

she/he	goes/buys/dose not smoke
--------	--------------------------

زمان حال استمراری  
فرمول ساخت:

بقیه جمله +am/is/are+ v+ing+فاعل

She **is watching** the TV.

(۱) برای بیان عملی که هم‌اکنون جریان دارد :

او تلویزیون تماشا می‌کند.

He **is working** at the moment.

او الان در حال کار کردن است.

(۲) برای بیان عملی یا موقعیتی که در حال حاضر در حال وقوع می‌باشد، اما الزاماً در همین زمان صحبت کردن در حال رخ دادن نیست :

I **am reading** an exciting book.

دارم به کتاب هیجان انگیز می‌خوانم.

He **is learning** Arabic.

اون داره عربی یاد می‌گیره.

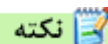
(توجه داشته باشید که مثلاً در جمله اول، شخص گوینده ممکن است در همین لحظه مشغول مطالعه کتاب باشد و یا اینکه ممکن است منظورش این باشد که مدتی است مشغول مطالعه کتاب است ولی هنوز تمام نشده است.)

(۳) برای بیان قراری تعیین شده در آینده :

I **am meeting** him at the park.

(۴) برای بیان کار یا شرایطی موقتی :

I **am living** in a small flat now, but I am trying to find a better one.



(نکاتی در مورد هجی افعال **ing** دار )

(۱) افعالی که به یک e ختم می‌شوند، آن e حذف می‌شود :

Come ⇒ coming take, taking write, writing

ولی در مورد افعالی که به ee ختم می‌شوند، این قاعده صدق نمی‌کند :

Agree ⇒ agreeing see, seeing

(۲) در افعال یک بخشی (یک هجایی) که دارای یک حرف صدادار و یک حرف بی‌صدا می‌باشند، حرف بی‌صدای آخر تکرار می‌شود :

Run ⇒ Running, stopping, getting

ولی چنانچه حرف بی‌صدای آخر y یا w باشد، تکرار نمی‌شود :

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



Showing, enjoying

I	am	<b>working</b> <b>going</b> <b>doing</b>
you we they	are	
she he	is	

Ministry of Education & Training

زمان حال کامل

فرمول ساخت:

بقیه جمله + Has/have + pp + فاعل

کاربرد های این زمان:

(۱) برای بیان عملی که در گذشته آغاز شده و همچنان ادامه دارد :

**I have studied** English since 1990.

از سال ۱۹۹۰ به مطالعه انگلیسی پرداخته‌ام.

**She is lived** in Tehran for 10 years.

او به مدت ۱۰ سال در تهران زندگی کرده است.

How long **have you lived** in Tehran?

چه مدتی در تهران زندگی کرده‌اید؟

نکته: توجه داشته باشید که در زمان حال کامل، غالباً از اصطلاحات زمانی خاصی مانند since و for استفاده می‌شود .  
For نشان دهنده دوره‌ای از زمان است که تا کنون ادامه داشته است، ولی since با مقطعی از زمان به کار می‌رود و به معنی «از آن زمان تا کنون» می‌باشد.

(۲) برای بیان تجربه‌ای که در زمانی در زندگی شخصی اتفاق افتاده است. در واقع این عمل در گذشته روی داده و به پایان رسیده است، اما آثار آن هنوز محسوس است. این که این عمل یا تجربه چه موقعی روی داده، مهم نیست :

**I have never been** to من هرگز به انگلستان نرفته‌ام.  
England.

She **has had** several operations up to تا کنون چندین عمل جراحی داشته است.  
now.

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



۳) برای بیان عملی که در گذشته نزدیک اتفاق افتاده ولی اثر آن در زمان حال مشاهده می‌شود. در این حالت از **yet** ، **already** ، **still** و **just** بسیار استفاده می‌کنیم :  
توجه داشته باشید از **already** بیشتر در جملات مثبت و از **yet** بیشتر در جملات منفی و پرسشی استفاده می‌شود .

من تازه یک ساندویچ خورده‌ام.


I **have just had** a sandwich.

این فیلم را قبلاً دیده‌ام.

I **have already seen** the Movie.

اتوبوس هنوز نرسیده است.

The bus **has not arrived yet**.

 **زمان گذشته ساده**  
فرمول ساخت:

بقیه جمله + فعل زمان گذشته + فاعل

گذشته ساده در موارد زیر کاربرد دارد :

(۱) برای بیان کاری که در گذشته و زمان مشخصی به پایان رسیده است :

We **met** last week.

ما هفته گذشته دیدیم.


He **left** yesterday.

او دیروز رفت.

(۲) برای بیان کارهایی که پشت سرهم در یک ماجرا یا داستان می‌آیند :

Every day he **walked** in the jungle.

When he **was** a child, they **lived** in a cottage in the jungle.

 **نکته**

نکاتی در مورد هجی (verb + ed)

(۱) هنگامیکه فعلی به e ختم می‌شود، فقط d اضافه می‌کنیم :

Loved, hated, used

(۲) افعال یک هجایی (یک بخشی) که به ترتیب شامل یک حرف صدادار و یک حرف بی‌صدا می‌باشند، حرف بی‌صدای آخر تکرار می‌شود :

Stopped, planned, robbed

ولی اگر دو حرف صدادار وجود داشته باشد، حرف بی‌صدای آخر تکرار نمی‌شود :

Looked, cooked, seated

اگر حرف بی‌صدای آخر y یا w باشد نیز تکرار نمی‌شود :

Played, rowed, showed

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



**زمان گذشته استمراری**

فرمول ساخت:

**بقیه جمله +was/were+ v+ing+فاعل**

از زمان گذشته استمراری بیشتر برای بیان کارهایی استفاده می‌شود که در گذشته اتفاق افتاده و مدتی ادامه داشته‌اند ولی حدود زمانی آنها به طور دقیق مشخص یا مهم نیست .

در اغلب موارد گذشته استمراری همراه با گذشته ساده بکار می‌رود . در چنین حالتی، گذشته استمراری بر کارها و فعالیتهای طولانی‌تر (در پس‌زمینه) دلالت می‌کند، در حالی که گذشته ساده بر کارها و فعالیتهایی دلالت می‌کند که در میانه کارهای طولانی‌تر واقع شده‌اند .

بطور کلی «گذشته استمراری» در موارد زیر بکار می‌رود :

(۱) برای بیان کاری که قبل از زمان خاصی در گذشته آغاز شده و احتمالاً پس از آن نیز ادامه داشته است :

What **were you doing** at 6.00?

ساعت ۶ چکار می‌کردید؟

I **was having** breakfast.

داشتم صبحانه می‌خوردم.

(۲) برای بیان کار یا فعالیتی در گذشته که به وسیله چیزی قطع شده باشد :

The phone rang when I **was watching** TV.

وقتی داشتم تلویزیون می‌دیدم، تلفن زنگ زد.

While I **was driving** home, my car broke down.

داشتم به سمت خونه رانندگی میکردم، که ماشینم خراب شد.

(۳) برای بیان کار یا فعالیتی به پایان نرسیده در زمان گذشته (در مقایسه با گذشته ساده که کارهای کامل شده را بیان می‌کند):

I **was reading** a book during the flight. (I did not finish it).

but: I **read** a book during the flight. (I finished it).

**زمان گذشته کامل**

فرمول ساخت:

**بقیه جمله + had + pp+ فاعل**

ما از زمان گذشته کامل برای نشان دادن عملی استفاده می‌کنیم که پیش از عمل دیگری در گذشته اتفاق افتاده است (گذشته در گذشته). در واقع گذشته کامل معادل گذشته‌ی زمان حال کامل است. (با گذشته ساده مقایسه کنید).

به مقایسه بین زمانهای حال کامل و گذشته کامل توجه کنید :



گذشته کامل	حال کامل
<p>We were not hungry. We <b>had</b> just <b>had</b> dinner.                      گرسنه نبودیم. تازه ناهار خورده بودیم.</p> <p>I did not know who he was. I <b>had</b> never <b>seen</b> him before.                      نمیدونستم او کی بود. قبلاً "هرگز او را ندیده بودم."</p>	<p>We are not hungry. We <b>have</b> just <b>had</b> dinner.                      گرسنه نیستیم. تازه ناهار خورده ایم.</p> <p>Who is that man? I <b>have</b> never <b>seen</b> him before.                      آن مرد کیست؟ قبلاً هرگز او را ندیده ام.</p>

چند مثال دیگر از زمان گذشته کامل :

It was the first time he **had** ever **seen** a tiger.

این اولین باری بود که به ببر دیده بود.

When I arrived at the cinema, the film **had** already **begun**.

وقتی به سینما رسیدم، فیلم شروع شده بود.

**زمان آینده ساده**  
**فرمول ساخت:**

**بقیه جمله + فعل اصلی + will / shall + فاعل**

زمان آینده : کاری است که در زمان آینده انجام خواهد شد.

برای اول شخص مفرد و اول شخص جمع بیشتر به جای will می توانیم از shall نشانه های زمان آینده ساده هم استفاده کنیم.  
 نشانه های زمان آینده ساده:

الف: وجود فعل کمکی will و یا shall بین فاعل و فعل اصلی  
 ب: وجود قیود زمان مثل:

- i. Tomorrow فردا
- ii. Soon به زودی
- iii. Sooner or later زودتر یا دیرتر
- iv. Three weeks تا سه هفته دیگر
- v. Next + زمان آینده
- vi. In + زمان

E.g. in a week/ a year/ a month یک هفته ، یک سال، یک ماه

تذکر بسیار مهم : با کلمات زیر will و یا shall به کار نمی روند.

If: اگر	Before: قبل از	Till: تا
When: وقتیکه	As soon as: بمحض اینکه	Until: تا
While: درحالیکه	After: بعداز	

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



فرمولهای ساخت جمله:

**before** + حال و آینده  
 حال زمان + **before** + آینده

مثال:

You **will pass** if you study.

اگر بخونی، امتحانت رو پاس می کنی.

If you study, you **will pass**.

I **will call** you as soon as I get home.

به محض اینکه برسم خونه، باهات تماس می گیرم.

As soon as I get home, I **will call** you.

Ministry of Education & Training

زمان آینده استمراری

فرمول ساخت:

برای ساختن این زمان در انگلیسی کافی است که به جملات حال استمراری **shall** و **will** اضافه کنیم بنابراین فرمول زیر را خواهیم داشت.

**Subject + shall /will + be + V.ing**

I shall be working.

We shall be working.

I will be working.

We will be working.

He/she/it will be working.

They will be working.

You will be working.

تغییرات در این زمان به عهده دو فعل کمکی **will** و **shall** می باشد  
 در ضمن این دو فقط با **We** و **I** بکار می روند.

I shan't be studying.

من نمی تونم مطالعه کنم.

You won't be going swimming.

شما نمیتونین به شنا بروید.

Shall I be seeing you tomorrow?

میتونم فردا ببینمت؟

Will you be coming here tomorrow?

فردا میای اینجا؟

Shan't I be working all day?

نمیتوانم همه روز را کار کنم؟

Won't they be watching TV tonight?

آنها نباید تمام شب را تلویزیون تماشا کنند؟

کاربرد این زمان: در دو مورد زیر به کار می رود:

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



الف - دلالت بر انجام عملی می نماید که در زمان آینده در لحظه معینی در حال انجام می باشد مثل:

We will be sitting in the class and studying tomorrow morning.

فردا صبح در کلاس نشسته ایم و داریم درس می خوانیم.

ب - اگر اطمینان به انجام عمل به آینده داشته باشیم از این زمان استفاده می کنیم مثل:

I will be seeing you tomorrow.

فردا میبینمت.

We will be having a test next week.

هفته دیگر امتحان داریم.

نشانه های این زمان:

- i. all + زمان قید : all day tomorrow
- ii. This time next session : قید زمان آینده + لحظه معین  
At 7 o'clock next session  
At 9 o'clock tomorrow/ tonight

## افعال با قاعده و بی قاعده

**مقدمه:** در مواردی لازم می گردد از قسمت دوم (past) یا قسمت سوم (past participle) یک فعل استفاده کنیم. اما قسمت دوم یا سوم همگی افعال در زبان انگلیسی به یک صورت واحد ساخته نمی شود. بطور کلی افعال را از این لحاظ می توان به دو دسته با قاعده و بی قاعده تقسیم کرد. در قسمت های زیر به تعریف هر یک پرداخته می شود.

### الف - با قاعده:

به آن دسته از افعال گفته می شود که برای تبدیل آنها به قسمت دوم یا سوم کافی است که به پایان آنها پسوند **ed** اضافه نماییم. بعنوان مثال می توان به افعال زیر اشاره کرد:

Talk- walk- watch- study, ...

مثال:

1. I **walked** to school with one of my friends yesterday.
2. They had **watched** the film before you told them.

### ب - بی قاعده:

به آن دسته از افعال گفته می شود که تبدیل قسمت اول به دوم یا سوم در آنها مطابق با قاعده فوق نیست. به منظور سهولت در به خاطر سپاری، این افعال را می توان به چهار دسته تقسیم کرد:

### جدول ۱

افعال بی قاعده ای که هر سه قسمت آنها یکی است	
معنی	فعل
ارزش داشتن	cost
بریدن - قطع کردن	cut
صدمه رساندن	hurt



## TOURISIM IDIOMS & EXPRESSIONS

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



Let	اجازه دادن
put	قرار دادن
read	خواندن
set	غروب کردن

Page | 9

مثال:

3. You should **cut** the cake just now.

(شما باید همین حالا کیک را برش بدهی)

4. You **cut** the cake yesterday.

(شما دیروز کیک را بریدی)

جدول ۲

افعال بی قاعده ای که قسمت اول و سوم آنها یکی است		
قسمت اول	قسمت دوم	قسمت سوم
become (شدن)	Became	Become
come (آمدن)	Came	Come

جدول ۳

افعال بی قاعده ای که قسمت دوم و سوم آنها یکی است		
قسمت اول	قسمت دوم	قسمت سوم
bring (آوردن)	brought	Brought
build (ساختن)	built	Built
burn (سوختن)	burnt	Burnt
feed (غذا دادن)	fed	Fed
feel (احساس کردن)	felt	Felt
find (پیدا کردن)	found	Found
get (گرفتن - شدن)	got	Got
have (داشتن)	had	Had
hear (شنیدن)	heard	Heard
keep (نگه داشتن)	kept	Kept
learn (یاد گرفتن)	learnt	Learnt
leave (ترک کردن)	left	Left
lend (قرض دادن)	lent	Lent
lose (گم کردن)	lost	Lost
make (ساختن)	made	Made
mean (معنی دادن)	meant	Meant
meet (ملاقات کردن)	met	Met

## TOURISIM IDIOMS & EXPRESSIONS

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



pay (پرداختن)	paid	Paid
say (گفتن)	said	Said
sell (فروختن)	sold	Sold
send (فرستادن)	sent	Sent
shine (درخشیدن)	shone	Shone
sit (نشستن)	sat	Sat
sleep (خوابیدن)	slept	Slept
spend (گذراندن)	spent	Spent
stand (ایستادن)	stood	Stood
teach (درس دادن)	taught	Taught
tell (گفتن)	told	Told
think (فکر کردن)	thought	Thought
Un derstand (فهمیدن)	understood	Understood

### جدول ۴

افعال بی قاعده ای که هر سه قسمت آنها با هم فرق می کند		
قسمت اول	قسمت دوم	قسمت سوم
be (بودن)	was/were	Been
begin (شروع کردن)	began	Begun
break (شکستن)	broke	Broken
do (انجام دادن)	did	Done
draw (نقاشی کردن)	drew	Drawn
drink (نوشیدن)	drank	Drunk
drive (رانندگی کردن)	drove	Driven
eat (خوردن)	ate	Eaten
fly (پرواز کردن)	flew	Flown
forget (فراموش کردن)	forgot	Forgotten
give (دادن)	gave	Given
go (رفتن)	went	Gone
grow (رشد کردن)	grew	Grown
know (دانستن)	knew	Known
ride (راندن)	rode	Ridden
rise (طلوع کردن)	rose	Risen
see (دیدن)	saw	Seen
show (نشان دادن)	showed	Shown
sing (آواز خواندن)	sang	Sung

## TOURISIM IDIOMS & EXPRESSIONS

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



Speak (صحبت کردن)	spoke	Spoken
swim (شنا کردن)	swam	Swum
take (گرفتن)	took	Taken
wake (بیدار شدن)	woke	Woken
wear (پوشیدن)	wore	Worn
write (نوشتن)	wrote	Written
blow (وزیدن)	blew	Blown
choose (انتخاب کردن)	chose	Chosen
hide (پنهان کردن)	hid	Hidden





### بخش دوم: اصطلاحات متداول صنعت گردشگری

یکی از بحث های متداول در صنعت گردشگری "تطبيق اصطلاحات جاری و روزمره" با واژگان فارسی می باشد که بطور طبیعی مشاهده میشود که ده ها واژه لاتین و غیرفارسی بصورت روزمره در دفاتر، موسسه ها و واحدهای گردشگری مورد استفاده قرار می گیرد که در حوزه دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی این امر به شکل واضح تری مشاهده می گردد. خوشبختانه به منظور استاندارد سازی مفاهیم و واژه های کاربردی، موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران با اخذ مجوزهای قانونی بعنوان تنها مرجع رسمی کشور، در تدوین و نشر استانداردهای ملی با واژگان فارسی می باشد.

هدف از تدوین این استاندارد تعیین اصطلاحات متداول برای تشریح تسهیلات و خدمات مورد ارائه از سوی تامین کنندگان خدمات گردشگری به منظور یکسان سازی واژه ها و اصطلاحات این صنعت می باشد.

### اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر بکار میرود :

- 1- اصطلاحات عمومی (General Terminology)
  - 2- مفاهیم پایه (آغازین) (Basic Concepts)
  - 3- سفر و گردشگری : (Travel and Tourism) فعالیتهایی است که شخص در مسافرت یا اقامت در خارج از محیط معمول زندگی با هدف تفریح، تجارت یا اهداف دیگر انجام می دهد.
  - 4- گردشگری پایدار : (Sustainable Tourism) توسعه و برنامه ریزی گردشگری است به ترتیبی که موجب نگهداری و حفاظت همه جانبه از محیط زیست شده و با شیوه زندگی و حقوق ساکنان محلی سازگاری داشته باشد.
  - 5- مسافر : (Traveller) شخصی است که از نقطه ای به نقطه دیگر نقل مکان کرده و جابجا میشود.
  - 6- گردشگر : (Tourist) مسافری است که با هدف پرکردن اوقات فراغت به مسافرت میرود.
  - 7- مسافر تجاری : (Business Traveller) مسافری است که به دلایل حرفه ای یا تجاری یا اهداف دیگر بازرگانی مسافرت می کند.
  - 8- بازدید کننده : (Visitor) مسافری است که به نقطه ای سفر می کند که محل اقامت دائمی او نیست.
  - 9- خدمات گردشگری : (Tourism services) خدماتی است که به مسافران، گردشگران و بازدید کنندگان ارائه می شود.
- حمل و نقل، اقامت، غذا و بسته سفر از انواع خدماتی هستند که ارائه می گردد.

### 10- حمل و نقل (Transport)

- 11- حمل و نقل برنامه ای : (Regular Transport) حمل و نقل مسافر است که در مسیر مشخص و بر مبنای برنامه زمانی معین انجام می گیرد.



**12 - حمل و نقل دربستی (Charter Transport):** اجاره قطعی تمام و یا قسمتی از وسیله حمل و نقل از تامین کننده خدمات گردشگری است .

**13 - حمل و نقل خطی ( Shuttle Transport ) :** حمل و نقل مسافران است بین دو مکان در زمان معین و به تناوب که توسط تامین کننده خدمات به اجرا در می آید .

**14- قرار داد حمل و نقل (Transport Contract) :** موافقت نامه قانونی و اجرایی بین مسافر و ارائه کننده خدمات حمل و نقل است .

**15- درجه بندی وسایط حمل و نقل (Classes of Transport) :** درجه بندی متفاوت رفاه و آسایش، خدمات و قیمت در وسایل حمل و نقل است .

**16- نرخ پایه (Basic Fare):** مجموعه معیارهایی است که توسط تامین کننده خدمات گردشگری مطابق با ظرفیت تشکیلاتی خود برای فصلهای مختلف، مدت سفر، تعداد مسافر و شرایط پرداخت هزینه در نظر گرفته میشود .

**17- حداقل / حداکثر اقامت (Minimum / Maximum Stay) :** کوتاهترین و یا طولانی ترین مدت اقامت سفر ( تعداد شب یا ساعات اقامت در صورتی که کمتر از یک روز باشد ) در یک نقطه ، که برای آن ، نرخ قابل اجرا از طرف تامین کننده خدمات گردشگری اعلام شده است

### اصطلاحات موجود در هتل

**Circulation (سرکیولیشن):** فضاهای قابل عبور و تردد را می گویند .

**Function (فنکشن):** فضاهای اداری هتل را می گویند .

**Room (اتاق):** به کلیه اماکن دارای نشیمن اطلاق می شود .

**Key (کلید):** به اتاق هایی که مخصوص اجاره به مهمان است می گویند .

**Entrance (دهانه):** ورودی اتاق ها ، راهروها و مسیرها را می گویند .

**Folder (فولدر):** در درون فولدر اتاق کارت مهمان قرار می گیرد که به ۲ صورت سبز و قرمز است و توسط مهمان تعبیه می شود .

**Green Card (کارت سبز):** P. C. = Please Clean Up or Make Up

**Red Card (کارت قرمز):** DND = Don't Disturb



**Maid (اتاقدار)** : فردی است که کارش نظافت می باشد و زیر نظر House Keeping است . چرخى به نام Track دارد و زیر نظر سوپروایزر طبقات است . به تعداد هر ۱۴ اتاق یک نفر اتاقدار وجود دارد . زمان نظافت برای هر اتاق ۱۵ تا ۲۵ دقیقه است . چرخ اتاقدار ۳ طبقه است که طبقه زیرین مخصوص ملحفه ها و رو تختی و ملزومات پارچه ای سنگین است . طبقه وسط مخصوص روبالشتی ، حوله و ملحفه های کوچک است و طبقه بالا مخصوص مواد شوینده ، جا نماز و ...

**Vegans**: کسانی هستند که گوشت و فراورده های گوشت را نمی خورند .

**Lacto**: کسانی که شیر و لبنیات مصرف می کنند ولی تخم مرغ مصرف نمی کنند .

**Ore**: کسانی که هم شیر و هم تخم مرغ می خورند .

**High Season**: به پرکارترین فصل کاری هتل می گویند . در این فصل هتل ها بسیار شلوغ و پر مشغله بوده و گاهی اقدام به استخدام نیروهای موقتی با قراردادهای کوتاه مدت می نمایند . در این خصوص برنامه ریزی های F&B بسیار با دقت انجام می شود و معمولاً قیمت هتل ها تغییراتی به سمت صعودی دارد و البته گفتنی است که ممکن است در دو کشور نیمکره شمالی و جنوبی در یک زمان یکی High Season و دیگری Low Season باشد .

**Low season**: در این فصل هتل ها تعداد مسافری کمتری دارند و درآمد حاصل پایین است . صاحبان هتل ها و متصدیان امر برای جبران این موضوع امتیازاتی را نظیر تخفیف ۳۰ الی ۵۰ درصد ، تورهای فرهنگی و تفریحی ، برپایی جشنواره و نمایش های تفریحی رایگان و یا مسابقات جذاب و همراه با جایزه ارائه می کنند .

**Day Use** مسافرانی که به مدت چند ساعت در هتل اقامت می کنند

**Weekender Plus** : اقامتگاه های آخر هفته

**Monopole**: انحصاری بودن یک شیفت برای یک نفر خاص

[www.bscl.ir](http://www.bscl.ir)

**Safe Box**: صندوق امانات

**Room Division** : مدیر امور اتاق ها

**Point System**: سیستم انعام یکپارچه

**Owner Manager Hotel** : هتل های خود مالک ( موظف )

**Tip**: انعام

**Post House** : رستوران هایی که اجازه پخت در خارج از رستوران دارند

**Leisure Break** : بروشورهای هماهنگ خدمات تفریحی هتل ها

**Recreation Tourism** : گردشگری تفریحی با رویکرد بازیابی روحیه

**Crass Sell** : فروش چندگانه



**Royal Hotel**: هتل هایی با خدمات منحصر به فرد

**Rack Rate**: نرخ اعلام شده دائمی اتاق ها

❖ علائمی که در گزارشات خانه داری است :

**Vacant Dirty (V.D.)**: خالی و کثیف

**Out of Order, (O.O.O)**: خارج از سرویس

**Vacant Ready (V.R.)**: خالی و آماده

**Vacant Clean, (V.C.)**: خالی و تمیز

اصطلاحات مربوط به سن مسافر

**adult**: بزرگسال به افراد بیش از ۱۲ سال اطلاق می شود و با علامت اختصاری ADL نشان داده می شود.

**child**: ۶-۲ سال کودکانی هستند که معمولاً در هتل ها به آنها تخت اختصاص نمی یابد و با علامت

اختصاری ۲-۶ CHD نشان داده می شود.

**child**: ۱۲-۶ سال کودکانی هستند که معمولاً در هتل ها به آنها تخت از نوع سفری اختصاص می یابد و با

علامت اختصاری ۶-۱۲ CHD نشان داده می شود.

**Infant**: نوزاد به کودکان زیر دو سال اطلاق می شود که معمولاً در هتل ها به آنها تخت اختصاص نمی یابد و با

علامت اختصاری INF نشان داده می شود.

اصطلاحات مربوط به سرویس های قابل ارائه در مقصد

**Airport Transfer**: ترانسفر فرودگاهی: حمل و نقل مسافر از فرودگاه به هتل و بالعکس **City Tour**؛ گشت

شهری: یک گشت تمام روز و یا نیمروز به منظور بازدید از نقاط دیدنی و یا استفاده از امکانات تفریحی شهر مقصد

است. در بعضی از پکیج های تور این نوع گشت جزئی از تور بوده و هزینه آن در محاسبات قیمت پکیج لحاظ شده

است.

**Tour Guide**: راهنمای تور: راهنمای تور و تورلیدر است که با داشتن اطلاعات کافی از مقصد مسوولیت

برگزاری گشت ها، حل و فصل مشکلات مسافران در مقصد را به عهده دارد. وجود راهنمای تور از ضروریات هر تور بوده

و باید مسافران قبل از رسیدن به مقصد از مشخصات راهنما و نحوه دسترسی به آن اطلاع داشته باشند.

**OPTIONAL TOURS**: گشت های انتخابی: به آن دسته از گشت هایی اطلاق می شود که هزینه آن در پکیج

تور لحاظ نشده و مسافران می توانند در صورت تمایل به استفاده از آنها پس از مشورت با تور لیدر خود نسبت به

خرید اقدام کنند. بدیهی است این گونه گشت ها معمولاً توسط آژانس کارگزار مستقر در مقصد برگزار می شود.

**DOMESTIC FLIGHT**: پرواز داخلی: پروازهای داخلی هستند که در مسیر دو شهر از کشور مقصد صورت



می‌گیرد و در مواردی کاربرد دارد که پکیج تور شامل بازدید از دو شهر با مسافتی طولانی است. در این صورت بلیت پرواز داخلی توسط برگزار کننده از قبل تهیه می‌شود.

انواع هتل ها

**متل Motel:** مثل تلفیقی است از دو واژه Motel و Hotel و اساساً ماهیت بین راهی داشته و معمولاً خارج از شهرها قرار دارد. در تعریف متل می‌توان گفت که هتلی است که در آن مسافران می‌توانند با خودروی شخصی وارد شده و حتی خودرو را مقابل درب اتاق خود پارک نمایند یکی از مشخصه‌های اصلی متل‌ها عدم وجود لابی در آنهاست چرا که میهمانان به مجرد وارد شدن به متل بدون نیاز به پیاده شدن کلید اتاق خود را از رسیشن دریافت نموده و مستقیماً به سمت اتاق خود رانندگی می‌نمایند.

**هتل پانسیون Hotel pension:** در شهر واقع شده و تعدادی اتاق، سالن غذاخوری - به اندازه‌ای که بتواند غذای ساکنان اتاقها را تامین نماید - کتابخانه و سالن مطالعه و اتاق تلویزیون در آن پیش بینی و آماده شده است. پانسیون معمولاً اتاق را به صورت ماهانه و یا سالانه اجاره داده و مشتریان دیگری را از خارج هتل برای صرف غذا نمی‌پذیرد. بر همین اساس معمولاً سالن غذاخوری پانسیون فقط به اندازه احتیاج اتاق‌ها در نظر گرفته می‌شود. در پانسیون‌ها مقررات خاصی وجود دارد و مسافران می‌بایست در ساعات معینی برای صرف صبحانه، نهار و شام میز حاضر شوند و تا ساعات مشخصی نیز درب ورودی پانسیون باز است.

**ریزورت هتل Resort Hotel:** به هتل‌هایی اطلاق می‌شود که معمولاً نزدیک چشمه‌های مواد معدنی و یا ساحل قرار دارند. (هتل‌های مخصوص استراحت)

**هتل آپارتمان Apartment Hotel:** هتل مکانی است برای اقامت تا در آن از مسافر پذیرایی شود. حال اگر امکان پذیرایی در هتل کاهش یابد، هتل آپارتمان شکل می‌گیرد. در هتل آپارتمان وسایل آشپزی وجود دارد و نیازی به رستوران احساس نمی‌شود. اقامت در هتل آپارتمان بسیار شبیه به اجاره آپارتمان است با این تفاوت که قرارداد اجاره‌ای وجود ندارد و مسافر هر وقت بخواهد می‌تواند با هتل تسویه حساب نموده و آنجا را ترک نماید. بر خلاف هتل‌ها که دارای شرایط سختی هستند هتل آپارتمانها دارای انعطاف پذیری بالایی بوده و انواع بسیار متفاوتی دارند. معمولاً شبیه هتل‌ها ساخته می‌شوند و دارای تعداد زیادی آپارتمان می‌باشند.

## انواع تخت در هتل

انواع تخت‌های موجود در اتاق‌های هتل در جدول "انواع تخت" آورده شده است لیکن در اینجا لازم است مسافران با تخت اضافه و تخت بچه بیشتر آشنا گردند.

**اکستر ابد - Extra Bed تختخواب تاشو:** چون تعداد افراد بعضی از خانواده‌ها زیاد و بیش از تعداد تختخوابهای اتاق است، ناچار استفاده از تخت اضافی ناگزیر خواهد بود. تختخوابهای اضافی را اکستر ابد می‌نامند. این تختها در طبقات هتل وجود دارد و براساس فرمی که رسیشن به خانه داری می‌دهد، در اختیار اتاقها گذاشته می‌شود. این تختها از نوع تاشو می‌باشند و علت این که بایستی طی صدور فرمی تحویل شود این است که بابت تخت اضافی،



Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



وجه اضافی از مسافر دریافت می شود که به حساب اتاق منظور می گردد. از این فرم نسخه ای نیز به کشیر (صندوق) می رود تا وجه تخت اضافی به حساب اتاق نوشته شود.

<p>تخت سالن پذیرایی - کاناپه قابل تبدیل به تخت Bed- parlor</p> <p>کاناپه تبدیل به تخت - Bed Studio=Convertible Sofa</p> <p>کاناپه تبدیل به تخت خواب Convertible Couch</p> <p>مبل تخت خوابشو Sleeping Couch</p> <p>تخت دیواری Folding-up bed</p> <p>تخت تاشو Roll-A-Way-Bed</p> <p>یک تخت یکنفره Single</p>	<p>دو تخت جدای تکنفره Twin</p> <p>یک تخت دو نفره Double</p> <p>یک تخت دو نفره و دو تخت تکنفره Twin Double</p> <p>تخت دو نفره بزرگ Queen Size</p> <p>تخت بزرگ King Size</p> <p>تخت دابل دوبله Double - Double Bed</p> <p>تخت با تشک آبی Water Bed</p> <p>تخت دو طبقه Bunk Beds</p>
--	---



انواع سرویس در هتل ها

**O.R (Only Room):** یعنی اتاق جهت اقامت بدون هیچگونه وعده غذایی European plan

**B.B (Bed & Breakfast):** یعنی اتاق جهت اقامت همراه با یک وعده صبحانه در روز American plan

**H.B (Half Board):** یعنی اتاق جهت اقامت همراه با یک وعده صبحانه و یک وعده ناهار یا شام. مثلاً سرویس H.B در دبی معمولاً به یک وعده صبحانه و یک وعده ناهار اطلاق گردیده در حالی که همان سرویس در ترکیه (منطقه آنتالیا و منطقه دریای اژه) به یک وعده صبحانه و یک وعده شام اطلاق می گردد Modified . American plan

**F.B (Full Board):** یعنی اتاق جهت اقامت همراه با یک وعده صبحانه ، یک وعده ناهار و یک وعده شام. مثلاً در بعضی از هتل ها این سرویس بصورت سرویس Full board plus یعنی اتاق جهت اقامت همراه با یک وعده صبحانه ، یک وعده ناهار ، یک وعده شام و نوشیدنی ها هنگام صرف ناهار و شام ارائه می گردد Full . American plan



**ALL (All Inclusive):** یعنی اتاق جهت اقامت همراه با تمام وعده های غذایی شامل صبحانه، نهار ، عصرانه و شام و نوشیدنی های رایگان. این سرویس معمولاً در هتل های واقع شده در شهرهای ساحلی ارائه می گردد و بسته به نوع نوشیدنی ارائه شده مثلاً تولید داخل یا خارج کشور و اینکه در چه ساعاتی از شبانه روز ارائه می گردد دارای واژه های متفاوتی است نظیر **Ultra All Inclusive** و **Maximum All Inclusive** در بعضی از هتل هائی که چنین سرویسی ارائه می گردد استفاده رایگان از ورزشهای آبی از قبیل جت اسکی ، اسکی روی آب ، غواصی ، ماساژ و ... برای یکبار در طول اقامت جزئی از سرویس می باشد .

<p><b>Outbound tourism :</b> افرادی که از کشور خود به کشور دیگر سفر می کنند</p> <p><b>Visitor :</b> همه مسافرانی که فعالیت گردشگری می کنند</p> <p><b>Overnight visitor :</b> حداقل یک شب را در محل بازدید بگذارند</p> <p><b>Same day visitor :</b> دیدار کننده یک روز</p> <p><b>Cruise ship :</b> کشتی تفریحی که مسافرت با آن بیش از ۶ روز طول نکشد</p> <p><b>Inter model :</b> استفاده از چند وسیله حمل و نقل برای جابجایی مسافر</p> <p><b>Tour operator :</b> برنامه سفر را می نویسد</p>	<p><b>:Hard currency</b> مورد قبول بین الملل - در دسترس - در تمام کشورها قابل تبدیل است</p> <p><b>:Carrying capacity</b> ظرفیت گردشگری یک منطقه</p> <p><b>Sustainable tourism :</b> توازن بین چیزهایی که بدست می آوریم و از دست می دهیم</p> <p><b>Intangibility :</b> نامحسوس و ناملموس</p> <p><b>Inseparability :</b> خدمات غیر قابل ذخیره</p> <p><b>Domestic tourism :</b> گردشگری داخلی</p> <p><b>Inbound tourism :</b> گردشگری خارجیها</p> <p><b>Travel agent :</b> مجری برنامه هاست</p>
--	--

UNWTO : United Nation Tourism Organization

توسعه صنعت گردشگری با توجه به صلح و تفاهم و دوستی بین المللی و توسعه اقتصادی و تجارت بین الملل



## OECD : Organization For Economic & Corporation Development

با کشورهای آمریکایی و اروپائی تشکیل شد و روز به روز بر تعداد اعضاء آن افزوده شد کمکهای مالی برای توسعه اقتصادی در صنعت گردشگری است. از نظر استخدام و آموزش پولی و مالی به اعضاء خود مشاورت هایی را می دهد و نهایتاً توسعه اقتصادی در صنعت گردشگری است و یک سازمان خصوصی است.

## ICAO : International Civil Aviation Organization

نهاد تخصصی سازمان ملل است استانداردهای پرواز بین المللی را تعیین می کند و فرصتها را در جامعه جهانی طوری تنظیم می کند که عدالت پروازی رعایت شود استانداردهای پروازی و خطوط پروازی را تعیین میکند

## IATA :International Air Transportation Association

بیشتر روی نرخ بلیط ها کار می کند ، خصوصی است یک سازمان خدماتی است روی خدمات به مهمان در پروازها کمک می کند موسسین آن کشورهای آمریکایی و اروپایی بوده اند.

## WTTC : World Travel & Tourism Council

شرکتهای هتل های بزرگ ( شرایتون ، هیلتون ، ... ) و دفاتر خدماتی بزرگ ( توماس کخ ) و شرکت های بزرگ سفری ( لوفت هانزا ، ایر فرانس ، و ... ) و شرکتهای صنعت حمل و نقل هماهنگی بین اعضاء و اجزا تشکیل دهنده صنعت گردشگری هستند . از بعد شناساندن و در واقع توجه به اینکه هر گونه موانعی که سر راه رشد صنعت گردشگری است در شورا مطرح شده و در این سازمان سعی در برطرف شدن موانع می شود.

## IBRD: International Bank For Reconstruction & Development

یک نهاد زیر نظر سازمان ملل است از مهمترین سازمانهاست چون تنها مرجعی است که می تواند در زمینه گردشگری به کشورها وام می دهد.

## PATA: Pacific Asia Travel Association

اتحادیه هواپیمایی بین المللی حوزه اقیانوسیه و کشورهای منطقه ای ، هدف آن رشد و توسعه صنعت گردشگری در این منطقه است

## Itinerary:

برنامه سفر

## Independent tour:

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



تور مستقل

**Public tour :**

افراد بصورت تک تک مراجعه می کنند ، از طریق رادیو تلویزیون ، بروشور ، کاتالوگ ، روزنامه ، مجله های فرهنگی ، تبلیغات می کنند یا نامه به مسافرین قبلی ، افراد تور همدیگر را نمی شناسند.

**Performed tour:**

افراد گروه همدیگر را می شناسند معمولاً از طریق وزارتخانه ها ادارات و ...در خواست می شوند . از بین افراد یک نفر به عنوان سرگروه انتخاب می شود و آن یک نفر امورات مربوط به آژانس ، تعیین مقاصد مسافرت و هتل ها را مشخص می کند . در حقیقت ریز به ریز برنامه های سفر را مشخص می کند.

**Customized tour:**

سفارشی شده زمان بر معمولاً در این گونه تورها آژانس سود چندانی نمی برد و هزینه سر به سر است وبه دلیل اینکه اعتبار آژانس را افزایش می دهد . از ریسک پذیری کمتری برخوردار است.

**Scheduled:**

تمام خصوصیات Customize را دارد group leader هم دارد.  
Hassel free بدون دغدغه:

## اصطلاحات بیشتر

Conference Suite (cs)

Mini Suite

Junior Suite

Deluxe Suite

Doublex Suite

VIP Suite

Imperial Suite

Pent house Suite

Fiesta Suite

Dolcevita Suite

Single Suite

Cabana

Studio

Apartment

Bungalow

Office Suite

سوئیت کنفرانس

سوئیت کوچک

سوئیت معمولی

سوئیت دو لوکس

سوئیت دوبلکس

سوئیت مسافرین مهم

سوئت مجلل

سوئت محصور

سوئت ماه غسل

سوئیت ماه غسل (برای اقامت )

سوئیت یک نفره

کابانا

استودیو

آپارتمان

بنگلو

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



Remote Function	اتاق های دور
Connected Room	اتاق های تو در تو
Balcony Room	اتاق با بالکن
Room With Private Pool	اتاق با استخر خصوصی
Banquet Room	اتاق ضیافت
Family Room	اتاق خانواده
Family Units	واحد های فامیلی
Room With Bath	اتاق معمولی با حمام
Woods View Room	اتاق با چشم انداز جنگل
Room Without Bath	اتاق معمولی بدون حمام
Parlor	اتاق نشیمن یا سالن پذیرایی

## انواع تخت

Bed- parlor	تخت سالن پذیرایی - کاناپه قابل تبدیل به تخت
Bed-Studio=Convertible Sofa	کاناپه تبدیل به تخت
Convertible Couch	کاناپه تبدیل به تختخواب
Sleeping Couch	مبل تختخوابشو
Folding-up bed	تخت دیواری
Roll-A-Way-Bed	تخت تاشو
Single	یک تخت یکنفره
Twin	دو تخت جدای تکنفره
Double	یک تخت دونفره
Twin Double	یک تخت دونفره و دو تخت تکنفره
Queen Size	تخت دونفره بزرگ
King Size	تخت بزرگ
Double- Double Bed	تخت دوبرگ
Water Bed	تخت با تشک آبی
Bunk Beds	تخت دو طبقه

## انواع هتل ها

Commercial Hotel	هتل تجارتي
Sub-urban Hotel	هتل حومه شهر

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



Urban Hotel	هتل شهری
Atrium Hotel	هتل با فضای بازمیانی
Mega Hotel	هتل بزرگ
Convention Hotel	هتل گرد همایی
Airport Hotel	هتل فرودگاه
Lodging Type Hotel	هتل مسکونی برای مهمانانی که اقامت طولانی دارند
Night Club Hotel	هتل بازیهای شبانه
Super Lux Hotel	هتل سوپر لوکس
Suite Hotel	هتل تمام سوئیت
Bungalow Suite Hotel	هتل با سوئیت های یک طبقه های پراکنده
Motel	متل بین راهی
Motor inn	متل متوسط میان راه
Budget inn	هتل ارزان قیمت
Resort Hotel	هتل تفریحی
Apartment Hotel	هتل آپارتمان
Time Sharing Hotel	هتل مالکیت زمانی مشترک
Condominium Hotel	هتل مالکیت مشترک
Boarding House	پانسیون
Guest House	مهمانسرا
Hostel	مسافر خانه، استراحتگاه
Dormitory	خوابگاه
Hotel Casino	هتل کازینو

[www.bscl.ir](http://www.bscl.ir)

\*\*\*\*\*

## بخش سوم: نکات فرهنگی در کشورهای مختلف

آشنایی با فرهنگ کشورها و آداب و رسوم آنها در گردشگری امری مهم است و هر تورگاید باید بر فرهنگ کشوری که توریست آنجا را راهبری می کند آشنایی کامل داشته باشد تا بی اطلاعاتی تورگاید موجبات ناراحتی و رنجش توریست را فراهم نکند. در این دنیا برای ارتباط برقرار کردن، علاوه بر کلمات به یک زبان دیگر هم نیاز دارید؛ «زبان



بدن». زبانی که اگر خوب آن را ندانید و آگاهی نداشته باشید که کجا و چطور باید از آن استفاده کنید، بزرگ ترین سوء تفاهم ها را باعث می شوید.

شاید فکر کنید اگر زبان کشوری را بدانید و یا با لهجه مردم یک شهر آشنا باشید، کار تمام است. اما باور کنید همیشه واژه ها برای رساندن منظور تان کافی نیستند. در این دنیا برای ارتباط برقرار کردن، علاوه بر کلمات به یک زبان دیگر هم نیاز دارید؛ «زبان بدن». زبانی که اگر خوب آن را ندانید و آگاهی نداشته باشید که کجا و چطور باید از آن استفاده کنید، بزرگ ترین سوء تفاهم ها را باعث می شوید. برای اینکه بتوانید از امروز به بعد، کمی دقیق تر به اطرافیان تان و زبان بدنشان توجه کنید و برای اینکه بدانید هر گوشه از جهان، به چه آداب پیچیده ای احترام می گذارند، در ادامه این مطلب با ما همراه باشید. در این مطلب تنها به آداب برخی کشورهای جهان و شهرهای ایران بسنده می کنیم. آدابی که از امروز به بعد، باید کمی بیشتر مراقب رعایت شدنشان باشید.

### زبان بدن

#### به چشم من نگاه کن / نکن

در ایالات متحده، چشم در چشم بودن، معمولاً نشانه توجه به صحبت های گوینده است. اما در کشور های آسیای میانه، این موضوع می تواند در میان افراد هم جنس نماد صداقت باشد و در میان افراد غیرهم جنس (به ویژه در جوامع مسلمان) چندان مودبانه به نظر نمی رسد. زیرا در این کشورها، معمولاً به جای نگاه مداوم و مستقیم، از نگاه های کوتاه و بریده بریده برای نشان دادن توجه دو فرد غیرهمجنس به هم استفاده می شود. اما در کشوری مثل ژاپن، حتی یک نگاه گذرا هم می تواند گوینده را معذب کند.

اگر هم کمی به عقب برگردیم، می بینیم که چنین فرهنگی در همین ایران خودمان هم تغییرات زیادی کرده است. نگاه کردن در نسل پدرانمان، معنایی شبیه امروز نداشت. اگر نسل ما توجه مان به صحبت های یک بزرگ تر را با زل زدن در چشمانش نشان می دهیم، جوانان یک نسل قبل، توجه و احترام شان به یک بزرگ تر را هرگز به این شیوه نشان نمی دادند. خیره شدن در چشم یک بزرگ تر برای آنها معنایی کاملاً متفاوت با امروز داشته است و آنها با پایین انداختن سر و تنظیم نگاه شان با زاویه ای پایین تر از چشم ها، احترام شان را نشان می دادند.

#### دست مهربان؛ دست عصبانی

دست دادن در بسیاری از کشور ها به نمادی برای خوشامدگویی تبدیل شده است. اما همه کشورهای جهان این نماد را نپذیرفته اند یا حداقل به یک شکل از آن استفاده نکرده اند. معانی دست دادن در گوشه گوشه جهان آنقدر متفاوت



است که گاهی می تواند نشانه تحقیر و تمسخر باشد و گاهی هم شوخ طبعی یا حتی احترام تلقی شود. انگلیسی ها، استرالیایی ها، اهالی زلاندنو، آلمان و ایالات متحده، معمولا در شروع جلسات و ملاقات هایشان و همچنین هنگام خداحافظی دست می دهند. اغلب اهالی اروپا، چند بار در روز به بهانه های مختلف با هم دست می دهند اما در کشورهای عربی و آسیایی، معمولا بعد از یک دست دادن ساده، چند ثانیه دست طرف مقابل، در دست گرفته می شود. اگر مسافر ترکیه هستید، یادتان نرود دست دادن محکم در این کشور می تواند نماد خشمگینی یا نوعی بی ادبی تلقی شود.

### یک بوسه؟ دو بوسه؟ سه بوسه؟

برای خوش آمد گفتن به یک مهمان، در هر فرهنگی هزار و یک راه وجود دارد اما روبوسی هم یکی از عادات خوشامد گویی در کشورهای مختلف است. کشورهای اسکاندیناوی، معمولا به یک بوسه اکتفا می کنند در حالی که فرانسوی ها، مهمان شان را دوبار می بوسند. هلندی ها و عرب ها معمولا سه بوسه را نماد خوشامدگویی می دانند. استرالیایی ها معمولا از بوسیدن طفره می روند یا به شیوه اروپایی ها از دو بوسه استفاده می کنند. اگر هم مسافر استان های جنوبی یا غربی در کشورمان باشید و یک پیرزن مهربان میزبان تان باشد، نباید از شیوه بوسیدنش شوکه شوید. او برای نشان دادن محبتش چهره شما را در دو دستش می گیرد و حداقل سه بار شما را می بوسد. لرها و بختیاری ها هم آداب و رسوم جالبی دارند. اگر با یک لر روبه رو شوید و او در زمان احوال پرسی یا خداحافظی با شما، بخواهد محبتش را نشان دهد، انگشت اشاره خود را می بوسد و روی پیشانی اش می گذارد. آنها با این کار، می خواهند بگویند برایشان عزیز و مهم هستید و احترام شان را به شما نشان می دهند.

### آرزوی برکت به زبان بی زبانی

اگر تصمیم گرفته اید در یک شهر کردنشین زندگی کنید، باید با آداب و رسوم سنتی آن شهر بیشتر آشنا شوید. یکی از سنت هایی که کرد ها به آن احترام می گذارند، ریختن نمک در ظرف برای آرزوی پربركت شدن است. اگر شما برای همسایه کرد تان یک ظرف غذا، میوه یا شیرینی ببرید، آنها وقت برگرداندن ظرف، در آن نمک می ریزند تا با این کار آرزو کنند که برکت همیشه در خانه و سرسفره شما باشد.

### یک فنجان و یک دنیا حرف

اگر می خواهید مهمان عرب های خوزستان و سوسنگرد شوید، باید با آداب پذیرایی آنها بیشتر آشنا شوید. این اعراب از شما با فنجان های قهوه پذیرایی می کنند و تا وقتی که فنجان را در دست تان بگیرد، آن را برایتان دوباره پرمی کنند. گرفتن فنجان در دست برای آنها نشانه میل شما به قهوه است و اگر واقعا میلی به نوشیدن آن ندارید، باید آن را در زیر فنجانی برگردانید. اگر هم به هتل های سنتی عرب ها در جنوب کشور بروید نیازی نیست که برای پرسیدن





هر سؤالی، مقابل میزبان بروید. کافی است فنجان تان را روی زمین بگذارید. این کار در فرهنگ آنها به معنای این است که شما سؤالی دارید و بعد از آن، میزبان برای پاسخ دادن به سؤال شما مقابل تان خواهد آمد.

### به «سر» من دست نزن

در انگلستان، کشور های اسکاندیناوی و ژاپن، لمس کردن سر اتفاق شایعی نیست. اما در فرهنگ لاتین، یک اتفاق رایج و قابل قبول است. اگر به کشوری می روید که زیاد با فرهنگش آشنا نیستید، در یک فاصله متعادل با افراد بنشینید و هیچ وقت هم سرشان را لمس نکنید، زیرا این اتفاق از نظر مذهبی می تواند برای آنها ناراحت کننده باشد. برای مثال «سر» برای شرق آسیایی ها معنایی روحانی دارد. اگر مسافر چین هستید، هرگز برای نشان دادن دوستی تان، پیشانی کسی را نبوسید. برای آنها سر، بخشی روحانی در بدن است و تماس داشتن با سر و موها، می تواند به معنای ورود غیرمجاز شما به حریم خصوصی یک فرد باشد و باعث یک سوء تفاهم بزرگ شود.

### نه گفتن هم آداب دارد

بسیاری از ما وقت بی حوصلگی، خیلی راحت این صوت را برای جواب دادن به کار می بریم: «نچ!» اما نباید فراموش کرد «نه» گفتن با این کلمه، برای همه خوشایند نیست. مردم کشورهای دیگر حتی اگر با زبان ما آشنا باشند، این پاسخ منفی را نوعی بی ادبی تلقی می کنند. برای آنها این آوا، نشانه بی توجهی گوینده و توهین به شنونده است. شاید شنیدن آن برای یک ایرانی هم چندان خوشایند نباشد، اما یک آفریقایی، هرگز نمی تواند چنین بی توجهی ای را فراموش کند و شما را به خاطرش ببخشد. پس پاسخ منفی تان را با کلمات کامل ادا کنید و در مقابل خارجی ها، از یک صوت برای رساندن منظور تان استفاده نکنید.

### چند وجب فاصله؟

شاید اگر کسی درست در کنار شما بنشیند و به عبارت دیگر به شما بچسبد، کمی آشفته شوید و تلاش کنید که از او فاصله بگیرید. اما در خیلی از کشور ها، چنین برخوردی کاملاً عادی است و به عنوان نشانه ای برای شروع یک ارتباط به شمار می آید. رعایت کردن فاصله درست آنقدر پیچیده و از فردی به فردی متفاوت است که بهتر است در برخورد اول، با رعایت یک فاصله عادی اوضاع را محک بزنید و بعد به فرد مقابل تان نزدیک شوید یا از او فاصله بگیرید.

### با دست حرف بزن

بختیاری ها هنگام حرف زدن از دست هایشان خیلی استفاده می کنند. آنها مثل ایتالیایی ها، با حرکات مداوم دست، هیجان را به حرف هایشان می آورند و تلاش می کنند منظور شان را بهتر برسانند. اگر از دور به صحبت کردن یک بختیاری نگاه کنید، گمان می کنید که بیهوده دست هایش را مدام روی صورتش می چرخاند. اما نباید فراموش کنید حرف زدن بدون این تکان دادن های دست برای این قوم معنایی ندارد.

Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



### به ترتیب سن بنشینید

اگر مهمان عرب ها می شوید، حواستان بیشتر از هر جای دیگری باید به نشستن تان باشد. آنها سن را اصلی ترین اولویت انتخاب جا می دانند و اگر شما مسن ترین فرد جمع نیستید، هرگز نباید بالای اتاق را برای نشستن انتخاب کنید. گذشته از این، خوابیدن در خانه آنها هم آداب خودش را دارد. یک عرب برای شما رختخواب پهن می کند، اما هرگز نباید انتظار داشته باشید که خودش آن را جمع کند. پس صبح بعد از بلند شدن، حتما جایتان را جمع کنید و گوشه اتاق بگذارید.

### روسیه؛ دست دادن های سفت و محکم

یکی از مشخص ترین ویژگی های روس ها روحیه سرد و خشکشان است. بنابراین هیچ وقت نباید از یک فرد روس توقع داشته باشید در اولین برخورد با گرمی و محبت شما را بپذیرد و هنگام ملاقات روی لبش لبخندی دوستانه و گرم نقش ببندد.

در روسیه معمولا مردم هنگام ملاقات با یکدیگر چنان محکم دست می دهند که تصور می شود با این فشار می خواهند انگشت های طرف مقابل را بشکنند! در تمام مدت دست دادن هم حتما باید در چشم هم نگاه کنند تا نسبت به فرد مقابل بی احترامی نکرده باشند البته زمانی که یک مرد با یک زن دست می دهد، مسلما بیشتر رعایت می کند و چندان فشاری به دست های او وارد نخواهد کرد.

در ضمن، روس ها باور دارند هنگام دست دادن حتما باید دستکش ها را از دست تان در بیاورید و هر قدر هم که هوا سرد و گزنده باشد، نباید با دستکش دست بدهید.

### کامبوج؛ دست های بالاتر، احترام بیشتر

اگر کسی در برابر شما دست هایش را در حالتی که کف آنها را به هم چسبانده است، مقابل قفسه سینه اش بگیرد، چه فکری می کنید؟ حتما با خودتان می گوئید در حال دعا کردن است یا درخواستی از شما دارد. اما اگر در کامبوج باشید، باید بدانید که این کار نشانه سلام کردن است.

مردم کامبوج وقتی می خواهند با یکدیگر سلام و احوالپرسی کنند، بدن شان را در چنین وضعی قرار می دهند. نکته جالب دیگر این است که هر چه دست های فرد بالاتر باشد، نشان دهنده احترام بیشتری است که او نسبت به طرف مقابل ابراز می کند.

برای همین مردم کامبوج سعی می کنند هنگام سلام دادن، دستشان را خیلی پایین نگیرند.

### دست تکان دادن؛ سلام یا خدا حافظ



در بیشتر کشورهای دنیا، دست تکان دادن به معنای سلام کردن یا خداحافظی است. اما در کشورهای شرق آسیا این کار بیشتر نمایشی به حساب می‌آید و در بعضی کشورها مانند ژاپن یا آمریکای لاتین به معنای «نه» یا به طور کلی پاسخ منفی است.

در هندوستان هم دست تکان دادن به معنای این است که از طرف مقابل بخواهیم به طرف ما بیاید بنابراین مشخص است که اگر کاری را بدون آگاهی از فرهنگ و سنت کشورهای دیگر انجام دهیم، گاه حتی ممکن است آنچه منظورمان بوده به اشتباه به طرف مقابل منتقل شود و نتوانیم نظر خود را بیان کنیم.

اینها فقط گوشه‌ای از تفاوت‌های فرهنگی مردم دنیا در مورد آداب معاشرت و یک سلام و احوالپرسی ساده است. پس اگر قصد سفر دارید، داستان مفصل اختلاف‌های فرهنگی را از این مجمل بخوانید.

### آلمان؛ بلند صحبت نکنید

صحبت کردن در حالی که دست‌های فرد در جیبش است، از نظر خیلی‌ها پسندیده نیست اما آلمانی‌ها این کار را بشدت بد می‌دانند و آن را بی‌احترامی بزرگی به حساب می‌آورند.

آنها مردمی قانونمند هستند که بیشتر از سایر مردم دنیا برای خودشان قانون و مقررات دارند بنابراین وقتی قرار است با یکی از اهالی این کشور ملاقات کنید، باید حواستان خیلی جمع باشد.

بلند صحبت کردن یا آدامس جویدن در جمع از نظر آنها کار خوبی نیست و انتظار هم ندارند کسی برای کار اداری به خانه آنها تلفن بزند؛ مگر در مواقع اضطراری.

### چینی‌ها؛ سلام کردن فقط با یک حرکت

در چین هم مانند بسیاری دیگر از نقاط دنیا، دست دادن شیوه معمول و مرسوم ملاقات‌هاست اما گاهی مردان چینی ترجیح می‌دهند حرکات سر را هم به دست دادن‌شان اضافه کنند. خانم‌ها هم معمولاً فقط با هم دست می‌دهند.

در این کشور پهناور گاهی حتی فرصت سلام کردن هم چنان محدود است که آنها ناچار می‌شوند فقط به حرکت دادن سر اکتفا کنند.

اما هنگامی که با یک گروه چینی آشنا می‌شوید، ممکن است آنها با دست زدن به شما خوشامد بگویند که انتظار می‌رود شما هم با آنها دست بزنید و جوابشان را بدهید.

خوب است بدانید اگر با چینی‌ها ملاقات می‌کنید، همیشه باید آنها را با نام خانوادگی‌شان صدا بزنید و تا زمانی که خودشان از شما نخواستند، به هیچ وجه اسم کوچک‌شان را به کار نبرید.

البته اگر روزی به چین سفر کردید و با کسی هم‌صحبت شدید، یادتان باشد چینی‌ها اغلب خیلی رک و مستقیم حرف نمی‌زنند.



## ایتالیا حرکات بدن به جای کلام

ایتالیایی‌ها بیشتر از این که منظورشان را با کلمات و جملات بیان کنند، از زبان بدن کمک می‌گیرند. آنها به نگاه چشم در چشم اهمیت زیادی می‌دهند و هنگام صحبت حتما باید به صورتشان نگاه کنید. زمانی که فرد بزرگ‌تری وارد می‌شود، حتما باید از جای خود بلند شوید و به او احترام بگذارید.

همچنین هنگام ورود به ساختمان، مردها باید کلاه خود را در بیاورند ولی از نظر ایتالیایی‌ها در آوردن کفش کاری ناپسند است.

## استرالیایی‌ها فقط صندلی جلوی تاکسی

استرالیایی‌ها آدم‌های خوش‌قولی هستند و برای همین اگر قرار ملاقاتی با آنها داشته باشید حتما باید حدود ۱۵ دقیقه زودتر از ساعت تعیین شده در محل ملاقات حاضر شوید؛ در غیراین صورت، آنها رفتار شما را بی‌احترامی به حساب می‌آورند.

در ضمن اگر آنها بخواهند سوار تاکسی شوند حتما در صندلی جلوی ماشین خواهند نشست؛ چون کسی که به تنهایی روی صندلی عقب می‌نشیند از نظر آنها آدمی مغرور است و با این کار می‌خواهد ژست بگیرد.

## سنگاپور؛ آدامس جویدن ممنوع!

در سنگاپور هیچ‌وقت نباید سر کسی را لمس کنید؛ حتی بچه‌ها. در این کشور قوانین خاصی هم وجود دارد که بی‌توجهی به آنها می‌تواند مشکلات زیادی را برای فرد ایجاد کند، مثلا سیگار کشیدن در مکان‌های عمومی یا جویدن آدامس ممنوع است.

همچنین خوب است بدانید در این کشور هیچ شهروندی نباید در خیابان آب دهان بریزد؛ در غیر این صورت پلیس حتما با او برخورد خواهد کرد.

[www.bscl.ir](http://www.bscl.ir)

## فرانسه؛ خمیازه نکشید

خمیازه کشیدن و خاراندن بدن و همچنین جویدن آدامس در محیط‌های عمومی در کشور فرانسه اصلا پذیرفته شده نیست و فرانسوی‌ها این کار را بسیار بی‌ادبانه می‌دانند. در این کشور برخلاف بسیاری دیگر از نقاط دنیا، اگر مهمان کسی شدید حتما باید صبر کنید تا میزبان غذایش را شروع کند.

## یونان؛ فریادهای دوست داشتنی



مردان یونانی وقتی به هم می‌رسند، اگر آشنا و صمیمی نباشند فقط با یکدیگر دست می‌دهند و البته سعی می‌کنند هنگام دست دادن

چشم در چشم طرف مقابل داشته باشند. اما دوستان صمیمی و اعضای خانواده، شیوه دیگری دارند؛ آنها وقتی همدیگر را می‌بینند به آرامی به پشت هم ضربه می‌زنند و یکدیگر را در آغوش می‌گیرند و با این کار علاقه خود را به دیگری نشان می‌دهند.

این قضیه در مورد خانم‌ها فرق می‌کند و آنها اغلب وقتی دوستی را می‌بینند، گونه همدیگر را می‌بوسند. زمانی که خانم‌ها برای اولین بار با یکدیگر ملاقات می‌کنند نیز دست دادن تنها راه برقراری ارتباط است.

در ضمن باید بدانید یونانی‌ها معمولا با صدای بسیار بلند و با هیجان زیادی صحبت می‌کنند که شاید برای مردم دیگر نقاط دنیا عجیب و غیرمعمول باشد. گاهی ممکن است به اشتباه تصور شود که آنها در حال فریاد کشیدن هستند یا دعوائی میانشان رخ داده است، در حالی که این شیوه معمول صحبت کردن مردم یونان با یکدیگر است. آنها هنگامی که با هم صحبت می‌کنند ترجیح می‌دهند نزدیک به هم بایستند و حتی دور بودن از فرد گوینده را بی‌احترامی تلقی می‌کنند.

### سوئیس مراقب دست‌ها باشید

سوئیس‌ها هم قوانین جالبی دارند. آنها بیشتر از بقیه مردم دنیا به وقت‌شناسی اهمیت می‌دهند و اصلا خوششان نمی‌آید مهمانان‌شان دیر برسند.

نکته جالب دیگر این است که هنگام صرف غذا در ملاقات‌های رسمی باید دست‌ها را روی میز بگذارید و نه روی پاهایتان؛ البته در تمام این مدت هم باید مراقب باشید که آرنج‌ها روی میز نباشد.

کوتاه و مرتب کردن ناخن‌ها در حضور فردی دیگر نیز از نظر آنها کاری بی‌ادبانه است.

### تونس؛ دست دادن‌های گرم و طولانی

تونسی‌ها هنگامی که یکدیگر را ملاقات می‌کنند، به گرمی با هم دست می‌دهند و البته مدت زمانی به نسبت طولانی، این کار را ادامه می‌دهند. آنها با انجام چنین کاری می‌خواهند محبت و صمیمیت بیشتری را بین خودشان و طرف مقابل ایجاد کنند البته در صورتی که فردی را اصلا نشناسند یا برای اولین بار با او ملاقات کنند، یک دست دادن کوتاه یا تکان دادن سر هم کافی خواهد بود. خانم‌های تونس هم وقتی به یکدیگر می‌رسند، همدیگر را یک بار می‌بوسند.

### دست دادن‌های طولانی



در کشورهای عربی مردها معمولا با هم دست می‌دهند و یکدیگر را در آغوش می‌گیرند اما دست‌دادن عرب‌ها معمولا طولانی‌تر از اروپایی‌هاست ولی نه به محکمی دست دادن آنها. زن‌ها و مردها نیز به‌طور معمول در اجتماع تماسی با یکدیگر ندارند و با هم دست نمی‌دهند.

### هندوستان؛ تعظیم قبل از دست دادن

هندی‌ها وقتی به یکدیگر می‌رسند، در حالی که کف دست‌هایشان را به هم چسبانده‌اند کمی خم می‌شوند و سرشان را پایین می‌آورند. این کار معمولا قبل از دست دادن در ملاقات‌های رسمی انجام می‌شود. خانم‌های هندی معمولا چندان تمایلی ندارند که با مردها دست بدهند و به همین دلیل فقط همان رسم دیرین را انجام می‌دهند.

زمانی که هندی‌ها با بزرگ‌ترها ملاقات می‌کنند ابتدا باید با دست راست‌شان پای فرد بزرگ‌تر را لمس کنند و پس از آن، دستشان را به قفسه سینه خود بزنند و بعد می‌توانند کف دست‌ها را به هم بچسبانند و سلام کنند. موضوع جالب توجه در هندوستان این است که آنها چندان تمایلی به در آغوش گرفتن یکدیگر یا بوسیدن ندارند و از این کار خودداری می‌کنند.

### موزامبیک؛ دست زدن قبل از سلام

مردم موزامبیک به سلام کردن خیلی اهمیت می‌دهند. در این کشور زمانی که دیگران را می‌بینید و مدتی با آنها همراه هستید، حتما باید سلام و احوالپرسی کنید؛ حتی اگر آنها را نشناسید. در بعضی از مناطق این کشور مردم قبل از سلام کردن و دست دادن، سه مرتبه دماغ‌شان را با دست لمس می‌کنند و پس از آن دستشان را به طرف فرد مقابل دراز خواهند کرد.

نکته قابل توجه این است که در موزامبیک اگر دو مرد در حالی که دست‌های یکدیگر را در دست گرفته‌اند، در خیابان قدم بزنند و راه بروند اصلا جای تعجب ندارد و از نظر آنها کار عجیبی انجام نشده است. آنها با گرفتن دست یکدیگر فقط محبت و صمیمیت‌شان را نشان می‌دهند.

ژاپن؛ تعظیم به جای دست دادن

در سرزمین خورشید تابان، زمانی که مردم با یکدیگر ملاقات می‌کنند یا هنگام خروج از منزل، تعظیم کردن را به دست دادن و در آغوش گرفتن ترجیح می‌دهند. هنگام تعظیم هم هر قدر بیشتر خم شوند و مدت بیشتری را در این وضع بمانند، احترام بیشتری به فرد مقابل گذاشته‌اند.

البته با این که دست دادن در فرهنگ سنتی ژاپنی‌ها جایی ندارد ولی برای کسانی که اهل سایر کشورها هستند یا در ملاقات‌های رسمی و کاری معمولا تعظیم کردن جای خود را به دست دادن می‌دهد.



\*\*\*\*\*

سعی بر آن شده تا مطالبی که در این جزوه جمع آوری می شود نیاز دانشجویان و علاقمندان به آشنایی با اصطلاحات جهانگردی را برطرف سازد. هر چند که هنوز مباحثی هست که در اینجا نوشته نشده است بنابراین در صورتی که مطلبی مناسب این بحث وجود دارد و مد نظر دوستان است، لطفا با فرستادن مطالب به آدرس الکترونیکی قید شده در پایین صفحه در هر چه جامع تر شدن این جزوه حقیر را یاری نمایید.

با سپاس ، مهدی حسن زاده

مارس ۲۰۱۷ / اسفند ۹۵



مرکز آموزش آنلاین زبان بین الملل

[www.bscl.ir](http://www.bscl.ir)



## مرکز زبان بین الملل

### حوزه فعالیت

- برگزاری دوره های مکالمه (خردسالان- کودکان و نوجوانان-بزرگسالان) با هدف آمادگی برای شرکت در آزمون های بین المللی TOEIC - TOEFL - IELTS
- برگزاری دوره های آمادگی برای شرکت در آزمونهای داخلی چون -TOLIMO- MHLE-MSRT، آزمون ارشد و دکترا
- برگزاری دوره های خصوصی مکالمه ویژه بازرگانی، هتلداری، راهنمای تور و...
- برگزاری دوره های مقاله نویسی
- برگزاری دوره های آموزش ترجمه بصورت مکتوب و شفاهی
- برگزاری دوره های ترجمه نوار و فیلم
- برگزاری دوره های مکالمه زبان فرانسه و آمادگی آزمونهای بین المللی
- برگزاری دوره های مکالمه زبان آلمانی
- برگزاری دوره های مکالمه ترکی استانبولی
- برگزاری دوره های بازرگانی به زبان انگلیسی

### اهداف

۱. مهمترین هدف این مرکز، آموزش زبان انگلیسی به بهترین نحو و با بالاترین کیفیت آموزشی به زبان آموزان در وهله اول و سپس برگزاری دوره های آمادگی آزمونهای بین المللی جهت تحقق بخشیدن به اهداف زبان آموزان
۲. آموزش استادان مجرب جهت تدریس در خود مرکز و دیگر مراکز آموزش زبان
۳. برآورده کردن نیازهای زبانی مراجعه کنندگان اعم از کلاسهای رفع اشکال، تقویتی دروس زبان مدرسه و دانشگاه، ترجمه متون

### موفقیت ها

۱. استفاده از استادان مجرب، روش های آموزشی به روز و امکانات آموزشی مناسب موجب شد که اکنون کارنامه این مراکز درخشان بوده و آمار بالای قبولی شرکت کنندگان در دوره های مکالمه و آمادگی آزمون های بین المللی، شاهد این مدعاست. البته برگزاری دوره های آمادگی آزمون های داخلی نظیر MSRT , MHLE, TOLIMO... نیز همواره از نقاط قوت این مراکز به شمار رفته است. تاکنون تعداد بیشماری توانسته اند با موفقیت از این مرکز فارغ التحصیل شده و به اهداف خود با ابزار زبان انگلیسی دست یابند. بسیار مفتخریم که برخی دانشجویان این مرکز با گذراندن آزمونهای بین المللی ایلتس و کسب نمره بالای ۵,۶ و یا تافل اینترنی و کسب نمره بالای ۹۰ توانسته اند در دانشگاهها و مراکز خارج از کشور چون فنلاند، کانادا، استرالیا، امریکا و ... به زندگی آکادمیک خود ادامه دهند.
۲. کسب افتخار موسسه برتر به مدت سه سال متوالی از طرف اداره آموزش و پرورش کاشان



Parts of what you need to know to easily face a tourist.

Compiled by: M Hassanzadeh



مرکز آموزش آنلاین زبان بین الملل

[www.bscl.ir](http://www.bscl.ir)

### Contact Information

Tel: 031-55319558 / 55318949

Email: [info@bscl.ir](mailto:info@bscl.ir)

Telegram: @bsclnews

Instagram: beinolmelal