



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۸۴۸

چاپ اول

۱۳۹۵

INSO

20848

1st.Edition

2016

گردشگری و خدمات وابسته - مناطق نمونه  
گردشگری - شاخص های کیفی

**Tourism and related services- Typical  
tourist areas- Qualitative indicators**

ICS:03.080.30;03.200

استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۴۸ : ۱۳۹۵

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج- ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد 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.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود 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، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود 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 می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدورگواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، 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 for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«گردشگری و خدمات وابسته - مناطق نمونه گردشگری - شاخص‌های کیفی»

**رئیس :**

صراحتی، زینب  
(کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری)

**سمت و / یا نمایندگی**

مترجم - دفتر نمایندگی سازمان ملل در ایران

**دبیر :**

مهدی پوریوسفیان  
(کارشناسی مدیریت صنعتی)

کارشناس دفتر امور تدوین - پژوهشگاه استاندارد

**اعضاء :** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اسلامی قرائتی، زهرا  
(کارشناسی ارشد گردشگری)

کارشناس و پژوهشگر - مرکز پژوهش‌های گردشگری  
دانشگاه تهران

امیری، لیلا  
(کارشناسی سرمایه‌گذاری)

کارشناس سرمایه‌گذاری - سازمان میراث فرهنگی صنایع  
دستی و گردشگری

بیشمی، بهار  
(دکتری جغرافیا)

عضو هیات علمی - پژوهشکده گردشگری سازمان میراث  
فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

جهانی، علی  
(دکتری مهندسی منابع طبیعی)

عضو هیات علمی - دانشکده محیط زیست کرج

حسینی، سیده نیلوفر

مدیرعامل - شرکت توسعه پایدار گردشگری آرمون

رییس روحانی، اسدالله ژیان  
(کارشناس ارشد مدیریت)

مدرس و مدیرعامل - گروه مهندسان مشاور گزینه

زمانی فراهانی، میترا  
(دکتری مدیریت جهانگردی)

مدیرعامل - موسسه مشاوره و تحقیقات سیاحتی آستیاژ

شجاعی، نرگس

کارشناس و پژوهشگر - مرکز پژوهش‌های گردشگری

دانشگاه تهران

(کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی گردشگری)

مسئول کمیته‌های تخصصی گردشگری - اداره کل  
میراث فرهنگی استان فارس

عامری، محسن  
(دکتری مدیریت منابع انسانی)

پژوهشگر - فرهنگستان زبان و ادب فارسی

فارسی، مهرآذر  
(کارشناس زبان انگلیسی)

دبیرکمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته  
ISIRI/TC228 - سازمان ملی استاندارد

قادری، هنسا  
(کارشناسی ارشد زبان)

رییس گروه - معاونت سرمایه‌گذاری سازمان میراث  
فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

قاسمی، ابوطالب  
(کارشناسی ارشد جغرافیا)

کارشناس - سازمان حفاظت محیط زیست

مجتهدی، مهدی  
(کارشناسی مدیریت محیط زیست)

رییس هیات مدیره انجمن خدمات پژوهشی میراث  
فرهنگی و گردشگری اروسیا

مجمع، محمدرضا  
(کارشناسی ارشد)

مدیرعامل - موسسه آموزش خدمات جهانگردی و  
هتلداری آوای جلب سیاحان

نصیریان، جلال  
(کارشناسی ارشد جهانگردی)

معاون گروه - معاونت سرمایه‌گذاری سازمان میراث  
فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

نهبوندی، مژگان  
(کارشناسی مدیریت برنامه‌ریزی)

### ویراستار:

کارشناس استاندارد - بازنشسته سازمان ملی استاندارد

قادری، هنسا  
(کارشناسی ارشد زبان)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش گفتار
ط	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۵	۴ ویژگیهای مناطق نمونه گردشگری
۵	۱-۴ انواع جاذبه‌های مناطق نمونه گردشگری
۵	۱-۱-۴ جاذبه‌های آیینی
۵	۲-۱-۴ جاذبه‌های طبیعی
۵	۳-۱-۴ جاذبه‌های تاریخی
۶	۴-۱-۴ جاذبه‌های انسان ساخت (ویژه)
۶	۵-۱-۴ جاذبه‌های فرهنگی
۶	۲-۴ انواع مراکز مناطق نمونه گردشگری
۶	۱-۲-۴ مراکز اقامتی
۶	۲-۲-۴ مراکز پذیرایی
۶	۳-۲-۴ مرکز یا مراکز خدماتی
۶	۴-۲-۴ مرکز یا مراکز رفاهی
۶	۵-۲-۴ مرکز یا مراکز فرهنگی
۷	۵ الزامات منطقه نمونه گردشگری
۷	۱-۵ الزامات مراکز مستقر
۷	۱-۱-۵ الزامات مراکز اقامتی
۷	۲-۱-۵ الزامات مراکز پذیرایی

۷	الزامات مراکز خدماتی	۳-۱-۵
۱۱	الزامات مراکز رفاهی	۴-۱-۵
۱۱	الزامات مراکز فرهنگی	۵-۱-۵
۱۱	الزامات ایمنی و امنیتی	۲-۵
۱۱	امنیت	۱-۲-۵
۱۱	الزامات دسترسی	۳-۵
۱۲	الزامات زیربنایی	۴-۵
۱۲	الزامات نیروی انسانی	۵-۵
۱۲	راهنمای محلی	۱-۵-۵
۱۲	مهارت‌های رفتاری و ارتباطی و ظاهر کارکنان	۲-۵-۵
۱۳	الزامات بهداشت	۶-۵
۱۵	ورودی	۷-۵
۱۵	تابلوهای مقررات	۱-۷-۵
۱۵	تابلوهای مناسبتهای	۲-۷-۵
۱۵	تابلوهای راهنما	۳-۷-۵
۱۵	نمای زمین‌ها و ساختمان‌های بدو ورود	۴-۷-۵
۱۵	الزامات معماری	۸-۵
۱۷	پیوست الف (شاخص‌های پایداری) آگاهی دهنده	
۲۲	کتابنامه	

## پیش‌گفتار

استاندارد « گردشگری و خدمات وابسته - مناطق نمونه گردشگری - شاخص‌های کیفی » که پیش‌نویس آن بر اساس پژوهش انجام شده تهیه و تدوین شده است، پس از بررسی در کمیسیون‌های مربوط، در دهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد گردشگری مورخ ۱۳۹۵/۰۳/۲۳ تصویب شد. اینک این استاندارد 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 می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادیکه برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون‌های مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

نتایج پژوهشی که برای تهیه و تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- تحقیقات و تجربیات

- ضوابط و دستورالعمل‌های سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری کشور



## مقدمه

به طور کلی مناطق نمونه گردشگری مناطقی هستند که در جوار یا محدوده جاذبه‌های تاریخی، فرهنگی، مذهبی، طبیعی یا مکان‌های دارای پتانسیل ایجاد تأسیسات گردشگری با حفظ اصول گردشگری مسئولانه ایجاد می‌شوند.

در همین راستا ماده ۸ قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری تصریح می‌نماید، دولت می‌تواند در مناطق مستعد کشور و قطب‌های گردشگری با تاکید بر مناطق کمتر توسعه یافته به متقاضیان بخش‌های غیردولتی اجازه تاسیس مناطق نمونه گردشگری را بدهد. «به پیوست الف مراجعه شود.»

لزوم نگارش این استاندارد انجام مطالعات تعریف و تعیین محدوده‌های مناطق نمونه گردشگری به منظور پیشگیری از سایر کاربری‌های ناهماهنگ با توسعه پایدار گردشگری می‌باشد. از این رو انجام طرح‌های گردشگری با حوزه فعالیت وسیع و کلان‌نگری زمینه‌های لازم را جهت ایجاد زیر ساخت‌های گردشگری به منظور ارائه خدمات مناسب به گردشگران داخلی و خارجی فراهم می‌نماید.

## گردشگری و خدمات وابسته - مناطق نمونه گردشگری - شاخص‌های کیفی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین ویژگی‌ها و الزامات مناطق و محوطه‌های دارای امکانات، تسهیلات و خدمات متمرکز گردشگری<sup>۱</sup> با هدف افزایش کیفیت این امکانات، تسهیلات و خدمات به منظور رفاه، ایمنی و سلامت گردشگران و انتخاب مناطق نمونه گردشگری با رویکرد توسعه پایدار گردشگری است.

### ۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند. در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام‌آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام‌آور است. استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۱۸: نشانه اندازه‌ها و طرح برای تابلوهای ایمنی

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳: مقررات بهداشتی چلوکبابی‌ها، رستوران‌ها، تریاها

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۹۶۹: خدمات گردشگری - دفاتر خدمات مسافرتی و گشت‌گردان‌ها - اصطلاح‌شناسی

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۷۴۳: سفره‌خانه‌های سنتی - ویژگی‌های ظاهری و خدمات

۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۱۳۴: معابر شهری - تابلوهای هدایت مسیر - آیین کار

۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۰۶۴: دفاتر اطلاع‌رسانی به گردشگران - خدمات اطلاع‌رسانی و پذیرش گردشگران - الزامات

۷-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۷۷: خدمات مورد ارایه به گردشگران توسط متولیان مناطق طبیعی حفاظت شده - الزامات خشکی

۸-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱: نمادهای گرافیکی - نمادهای اطلاعات عمومی

۹-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۱۸۰-۳: علائم ایمنی آب ها و پرچم های ایمنی سواحل-قسمت ۳- راهنمای کاربری

۳ اصطلاحات و تعاریف

۱-۳ منطقه نمونه گردشگری

### **Specific tourist zone**

ناحیه‌ای که در جوار جاذبه‌های تاریخی، فرهنگی، مذهبی، طبیعی و یا سایر جاذبه‌های گردشگری به منظور ارائه خدمات به گردشگران تاسیس می‌شود و دارای مراکزی از قبیل خدماتی، رفاهی، فرهنگی و گردشگری از جمله واحدهای اقامتی، پذیرایی، خرید، تولید و عرضه صنایع دستی، فرهنگی، هنری، تفریحی، ورزشی، پارک‌ها و مانند آن است که با در نظر گرفتن حفظ هویت و مختصات جاذبه و بدون آسیب رساندن به جاذبه مورد نظر خدماتی را به بازدیدکنندگان و گردشگران ارائه می‌دهد. در کل متن استاندارد از کلمه منطقه به جای منطقه نمونه گردشگری استفاده می‌شود.

۲-۳ توسعه پایدار

### **sustainable development**

توسعه پایدار، توسعه‌ای است که نیازهای حال را برآورده کند بدون این که نسل‌های آینده را از تامین نیازهایشان واگذارد. توسعه پایدار حامی استفاده معقول و حفاظت از منابع به منظور حفظ ماندگاری آنها در بلندمدت است.

۳-۳ گردشگری

### **tourism**

مسافرت به منظور تفریح و تجارت و بازدید و غیره است.

۴-۳ مسافرت

### **travel**

سفر و دوران اقامت اشخاص در مکان‌هایی خارج از محل سکونت معمول برای تفریح یا کسب و کار یا مقاصد دیگر است.

۵-۳ گردشگری پایدار

### **sustainable tourism**

نوعی گردشگری که علاوه بر حفظ موقعیت‌های موجود اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی و بوم شناختی هر منطقه، با آنها نیز هماهنگ می‌شود.

### ۶-۳ گردشگر

#### **tourist**

شخصی که به‌طور موقت محل زندگی خود را به قصد سفر و بازدید از مکان‌های دیدنی حداقل به مدت ۲۴ ساعت و حداکثر یکسال ترک می‌کند.

### ۷-۳ انتقال مسافر

#### **transfer**

حمل و نقل محلی و جابه‌جایی مسافر از یک پایانه مسافرتی به پایانه‌ای دیگر یا از یک پایانه به مهمان‌خانه/ هتل یا از مهمان‌خانه/ هتل به محل جاذبه‌ها است.

### ۸-۳ راهنمای گردشگر

#### **guide**

شخص آگاهی است که گردشگران را به زبان انتخابی خودشان راهنمایی می‌کند و اطلاعات گردشگری منطقه را شرح می‌دهد. این شخص باید دارای گواهینامه‌ای در زمینه مورد نظر باشد که از سوی مراجع قانونی و ذیصلاح کشور صادر یا تایید شده باشد.

### ۹-۳ جاذبه گردشگری

#### **tourist attractions**

اجزایی از محصول گردشگری که موجب جذب بازدیدکنندگان و ترجیح آنها در انتخاب مکانی از مکان دیگر می‌شود.

### ۱۰-۳ اقلیم

#### **climate**

شرایط آب‌وهوایی یک منطقه جغرافیایی نظیر دما، رطوبت، فشار اتمسفر، باد، بارش و سایر مشخصه‌های هواشناسی در مدت زمانی نسبتاً طولانی است.

### ۱۱-۳ گردشگری تاریخی

#### **historical tourism**

گردشگری مبتنی بر دیدار از جاذبه‌های تاریخی است.

۱۲-۳ ایستگاه پلیس

**police station**

مکانی مشخص در نزدیکی بافت شهری و گردشگری که نیروهای گشتی و ثابت حفاظتی- امنیتی منطقه در آن حضور دارند.

۱۳-۳ ظرفیت تحمل گردشگری

**tourism carrying capacity**

حداکثر امکان استفاده از هر مکان بی‌آنکه به منابع آن آسیب برسد یا باعث کاهش رضایت گردشگر شود یا بر جامعه و اقتصاد و فرهنگ منطقه تأثیر نامطلوب بگذارد.

۱۴-۳ طبیعت‌گردی

**eco tourism**

نوعی جهانگردی به منظور بازدید از جاذبه‌های طبیعی که به حفظ محیط زیست نیز کمک می‌کند.

۱۵-۳ جاذبه‌های انسان ساخت (ویژه)

**man-made attractions**

جاذبه‌هایی مانند پارک‌های موضوعی و رویدادهای ویژه از قبیل مسابقات المپیک و نشست‌ها و همایش‌ها و تفریحات و ورزش‌های گوناگون که انسان می‌سازد یا پدید می‌آورد.

۱۶-۳ زیست اقلیم شناسی

**bioclimatology**

علم مطالعه و ارزیابی تأثیر آب و هوا بر روی موجودات زنده اعم از گیاهان، جانوران و انسان است.

۱۷-۳ مجتمع خدمات بین راهی

**service area**

مراکزی در کنار جاده‌های بین‌شهری که رانندگان و مسافران امکان استراحت، تهیه غذا استفاده از واحد بهداشتی و غیره را در آن داشته باشند.

۱۸-۳ حیات وحش

**wild life**

کلیه جانوران، گیاهان وحشی و پرندگان که اغلب محدود به مهره‌داران آبی و خاکی مانند پرندگان، پستانداران و انواع آبزیان می‌شود.

۱۹-۳ محوطه

site

تمام عرصه‌ها و منظره‌های واجد آثار انسانی یا ترکیب آثار طبیعی و انسانی مشتمل بر پارک‌های طبیعی و باغ‌هایی که از نقطه نظر باستان‌شناختی، تاریخی، زیبایی‌شناختی، مردم‌شناختی یا انسان‌شناختی دارای ارزش هستند.

[منبع: وبگاه ایکوموس (شورای بین‌المللی ابنیه و محوطه‌ها)<sup>۱</sup>]

۴ ویژگی‌های مناطق نمونه گردشگری

۱-۴ انواع جاذبه‌های مناطق نمونه گردشگری

۱-۱-۴ جاذبه‌های آیینی

۲-۱-۴ جاذبه‌های طبیعی

۱-۲-۱-۴ چشم‌اندازهای زیبا

۲-۲-۱-۴ سواحل و نواحی دریایی

۳-۲-۱-۴ گونه‌های خاص گیاهی و جانوری

مطابق استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۷۷ (به بند ۲-۷ مراجعه شود)

۴-۲-۱-۴ ویژگی‌های خاص زیست محیطی

۵-۲-۱-۴ جاذبه گردشگری تندرستی

۳-۱-۴ جاذبه‌های تاریخی

۱-۳-۱-۴ جاذبه‌های تاریخی ملموس

۱-۱-۳-۱-۴ محوطه‌های باستانی - تاریخی و فرهنگی

۲-۱-۳-۱-۴ موزه‌ها و سایر اماکن فرهنگی

۳-۱-۳-۱-۴ الگوهای متمایز فرهنگی

۴-۱-۳-۱-۴ هنرها و صنایع دستی

۲-۳-۱-۴ جاذبه‌های تاریخی ناملموس

۱-۲-۳-۱-۴ جشنواره‌های فرهنگی

۲-۲-۳-۱-۴ مهمان‌نوازی ساکنین محلی

۴-۱-۴ جاذبه‌های انسان‌ساخت (ویژه)

۱-۴-۱-۴ پارک‌های موضوعی، تفریحی و سیرک‌ها

۲-۴-۱-۴ مراکز خرید

۳-۴-۱-۴ رویدادهای ویژه

۴-۴-۱-۴ سرگرمی‌ها

۵-۴-۱-۴ تفریح و ورزش

۵-۱-۴ جاذبه‌های فرهنگی

#### ۲-۴ انواع مراکز مناطق نمونه گردشگری

مناطق نمونه گردشگری می‌تواند براساس طرح جامع گردشگری دارای مراکز ذیل که شامل تمامی موارد یا تعدادی از آنها باشد.

##### ۱-۲-۴ مراکز اقامتی

انواع مراکز اقامتی که در هر منطقه متناسب با تعداد گردشگر ورودی و شرایط و امکانات آن منطقه باید وجود داشته باشد و یا ایجاد شود.

##### ۲-۲-۴ مراکز پذیرایی

##### ۱-۲-۲-۴ چایخانه، قهوه سرا<sup>۱</sup>

چایخانه‌ها و قهوه‌سراها باید با استانداردهای تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح مطابقت داشته باشند. یادآوری- عرضه تنقلات و نوشیدنی‌های محلی در چایخانه و قهوه‌خانه‌ها توصیه می‌شود.

##### ۲-۲-۲-۴ رستوران‌ها، سفره‌خانه‌ها و سایر مراکز پذیرایی

رستوران‌ها و مراکز پذیرایی باید با استانداردهای تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح و استانداردهای ملی شماره ۲۰۸۳ و ۱۳۷۴۳ مطابقت داشته باشد.

یادآوری- عرضه خوراکی‌های محلی و سنتی در رستوران‌ها توصیه می‌شود.

##### ۳-۲-۴ مرکز یا مراکز خدماتی

##### ۱-۳-۲-۴ مراکز اطلاع رسانی

##### ۲-۳-۲-۴ مرکز یا مراکز عرضه صنایع دستی

##### ۴-۲-۴ مرکز یا مراکز رفاهی

##### ۱-۴-۲-۴ محل‌های اسکان موقت گردشگران

##### ۲-۴-۲-۴ محل بازی کودکان (مطابق بند ۵-۳-۱-۵ الزامات)

##### ۵-۲-۴ مرکز یا مراکز فرهنگی

##### ۱-۵-۲-۴ کتابخانه‌ها

##### ۲-۵-۲-۴ گالری‌ها و نگارخانه‌ها

##### ۳-۵-۲-۴ سالن‌های نمایش

۴-۲-۵-۴ سینما

۴-۲-۵-۵ فرهنگسراها

۴-۲-۵-۶ مراکز تبادل اطلاعات

۴-۲-۵-۷ صنایع دستی و هنرهای سنتی

۴-۲-۵-۸ کتاب فروشی

یادآوری- برخی از تاسیسات متناسب با نیاز مناطق و سلايق سرمايه‌گذاران و مجريان شامل تله‌کابين، سورت‌مه، تاسیسات آبی، اسکی، زمین‌های ورزشی والیبال، فوتبال، گلف، کارتینگ، پیست اسب‌دوانی، ورزش‌های هوایی، مجتمع‌های آب درمانی و غیره مطابق قوانین مراجع ذیصلاح و تاییدیه‌های مراکز تخصصی می‌تواند در مناطق مختلف ایجاد شود.

## ۵ الزامات منطقه نمونه گردشگری

۱-۵ الزامات مراکز مستقر در منطقه

۱-۱-۵ الزامات مراکز اقامتی

در کلیه مراکز اقامتی مستقر در منطقه باید قوانین کشوری و مقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

مراکز اسکان موقت گردشگران باید نزدیک به توقفگاه اصلی همراه با امکانات رفاهی اعم از واحدهای بهداشتی، سایه‌بان، آب شرب و شستشو، متناسب با تعداد گردشگران باشد.

۲-۱-۵ الزامات مراکز پذیرایی

۱-۲-۱-۵ چایخانه، قهوه‌خانه

در کلیه چایخانه‌ها و قهوه‌خانه‌های مستقر در منطقه رعایت کلیه ضوابط و قوانین کشوری و مقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح و همچنین حفظ شئون اسلامی و ملی و سرو غذاها و نوشیدنی‌های مجاز الزامی است. عرضه تنقلات و نوشیدنی‌های محلی در چایخانه و قهوه‌خانه‌ها توصیه می‌شود.

۲-۲-۱-۵ رستوران‌ها، سفره‌خانه‌ها و سایر مراکز پذیرایی

در کلیه رستوران‌ها، سفره‌خانه‌ها و سایر مراکز پذیرایی مستقر در منطقه باید قوانین کشوری و مقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

علاوه بر موارد فوق، رعایت موارد مندرج در استانداردهای ملی شماره ۲۰۸۳ و ۱۳۷۴۳ الزامی است.

عرضه غذاهای محلی و سنتی در رستوران‌ها توصیه می‌شود.

۳-۱-۵ الزامات مراکز خدماتی عمومی

۱-۳-۱-۵ ارایه دهندگان خدمات حمل و نقل مستقر در مراکز خدماتی باید دارای مجوز از مراجع ذیصلاح باشند.

استفاده از خدمات حمل و نقل با کمترین پیامدهای زیست محیطی توصیه می‌شود. همچنین توصیه می‌شود اطلاعات تلفن سرویس‌های حمل و نقل در کلیه مراکز مستقر در منطقه قابل دسترسی باشد.



۵-۱-۳-۲ خدمات ارتباطی مانند تلفن‌های همگانی، خدمات اینترنت، پوشش آنتن‌دهی تلفن‌های همراه در صورت امکان فراهم باشد.

استاندارد ملی ۱۷۷۲۰ باید به عنوان راهنما مورد استفاده قرار گیرد.

۵-۱-۳-۳ در کلیه مراکز فوریت‌های پزشکی مستقر در منطقه باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

۵-۱-۳-۴ در کلیه مراکز عرضه و فروش مواد غذایی شامل نانوايي، فروشگاه‌های مواد غذایی و سایر فروشگاه‌های تامین مایحتاج عمومی باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود. یادآوری- سایر مراکز خدماتی نیز می‌تواند در منطقه احداث شود.

۵-۱-۳-۵ امکانات توقفگاه<sup>۱</sup> خودروهای شخصی و عمومی متناسب با تعداد ورودی گردشگران و با خصوصیات ذیل باید در منطقه وجود داشته باشد.

یادآوری- ایجاد توقفگاه مسقف توصیه می‌شود.

الف- شکل توقفگاه با توجه به معیارهای فنی و مطابق قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

ب- افراد متصدی توقفگاه برای کمک به پارک کردن با توجه به حجم توقفگاه مشخص شود.

پ- قسمتی مخصوص افراد ناتوان جسمی مطابق معیارها و ضوابط مراجع ذیصلاح مشخص شود.

ت- بهتر است شماره تماس مسئول توقفگاه در این قسمت تعبیه شود تا در صورت نیاز به کمک فرد بتواند با متصدی توقفگاه تماس بگیرد.

ث- از توقفگاه معلولان و کم‌توانان تا جاذبه باید راه مخصوص تعبیه شود.

ج- قسمت مخصوص اتوبوس‌ها در توقفگاه تعبیه شده باشد که جای دور زدن برای آن وجود داشته باشد.

چ- سمت مخصوص تاکسی‌ها مشخص شده باشد.

ح- بهتر است توقفگاه‌ها غیر متمرکز باشد.

#### ۵-۱-۳-۶ الزامات اطلاع‌رسانی

۵-۱-۳-۶-۱ مناطق نمونه باید دارای مراکز اطلاع‌رسانی به گردشگران مطابق استانداردهای ملی شماره ۱۹۰۶۴ و ۱۲۱۸۰-۲ باشد.

۵-۱-۳-۶-۲ مناطق نمونه باید دارای تابلوهای راهنما مطابق استاندارد ملی شماره ۱۶۱۸ و ۱۶۱۳۴ باشد.

۵-۱-۳-۶-۳ هر منطقه نمونه گردشگری باید حداقل یک مرکز اطلاع‌رسانی با شرایط ذیل را داشته باشد:

الف- هر مرکز اطلاع‌رسانی باید یک دفتر شبانه‌روزی پاسخ‌گویی به تلفن داشته باشد.

ب- فرد پاسخگو موظف به دادن اطلاعات مورد نیاز گردشگران و مسافران است.

پ- فرد پاسخگو باید مسلط به زبان انگلیسی باشد.

ت- فرد پاسخگو موظف است اطلاعات لازم را در خصوص منطقه نمونه، جاذبه‌ها، ساعات ورودی، قیمت ورودیه‌ها و راه‌های دسترسی به منطقه و جاذبه‌ها، امکانات و خدمات موجود و ... را اختیار افراد قرار دهد.

ث- فرد پاسخگو همکاری لازم را جهت سازماندهی و بازدید گشت‌ها با متصدیان گشت‌ها و دیگر همکاران داشته باشد.

ج- فرد پاسخگو به طور خلاصه اطلاعات مرتبط را که باعث افزایش کیفیت تجربه بازدیدکننده می‌شود در اختیارش قرار دهد.

چ- اطلاعات در مورد نیاز در خصوص در دسترس بودن امکانات برای ناتوانان جسمی مانند فراهم بودن صندلی چرخ‌دار(ویلچر) و ... نیز باید در دسترس باشد.

ح- اطلاعات ضروری مانند جاذبه‌ها، ساعات ورودی، قیمت ورودیه‌ها و راه‌های دسترسی به منطقه و جاذبه‌ها باید به صورت گزینه ضبط شده برای تماس‌گیرندگان فراهم باشد.

خ- افراد باید بتوانند به گزینگان<sup>۱</sup> اصلی برگردند و اطلاعات مورد نیازشان را دوباره گوش دهند.

د- در صورتی که پاسخگویی شبانه‌روزی نیست باید گزینه گذاشتن پیغام موجود باشد و در اسرع وقت مورد بررسی قرار گیرد.

ذ- مسئولان پاسخگویی باید واضح و شمرده صحبت کنند و به نیاز فردی که سطح زبان پایینی دارد و نیاز به آهسته‌تر صحبت کردن دارند، دقت کنند.

ر- باید یک مرکز اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی نزدیک‌ترین شهر به منطقه قرار داشته باشد.

ز- مرکز اطلاع‌رسانی باید پاسخگوی ارتباطات تلفنی، مکاتبه‌ای و ایمیلی در تمامی روزهای سال باشد.

ژ- امکان رزرو امکانات باید برای مراجعین فراهم باشد.

#### ۵-۱-۳-۶-۴ دفترک<sup>۲</sup> و کتابچه راهنما

دفترک‌ها و کتابچه‌های راهنما باید در قالب کاغذی و الکترونیکی در مبادی ورودی قرار داده شده و موارد ذیل را داشته باشند:

الف- مطالب باید خوانا باشند و به خوبی قابل درک باشند.

ب- عکس‌ها باکیفیت و زیبا باشند و به خوبی نمایانگر منطقه و جاذبه‌ها و امکانات آن باشند.

پ- باید تمامی امکانات و خدمات را شرح دهند.

ت- اطلاعات ضروری مانند جاذبه‌ها، ساعات ورودی، قیمت ورودیه‌ها و راه‌های دسترسی به منطقه و جاذبه‌ها و همچنین اطلاعات تماس را در محتوای خود داشته باشند.

ث- در صورت وجود رویدادهای خاص در سال به صورت زمان‌بندی بیان شود.

ج- اطلاعات در خصوص قواعد گردشگری پایدار و مسئولانه باید در دفترک‌ها آورده شود.

چ- راهنمای خرید سوغات می تواند به عنوان پیشنهاد در متن ذکر شود.  
ح- شامل نقشه راهنما باشند.

خ- امکانات برای ناتوانان و کم‌توانان در آن به طور کامل توضیح داده شود.

د- موارد تبلیغاتی با رعایت ضوابط مرتبط می‌تواند در دفترک‌ها درج شود.

ذ- سایر اطلاعات مورد نیاز گردشگران می‌تواند در دفترک‌ها درج شود.

ر- کلیه متون به زبان انگلیسی نیز در دفترک‌ها درج شود.

#### ۵-۱-۳-۶-۵ وبگاه اینترنتی<sup>۱</sup>

هر منطقه نمونه باید یک وبگاه اینترنتی داشته باشد.

وبگاه اینترنتی مناطق باید گزینه‌های زیر را دارا باشد:

الف- اطلاعات موقعیت جغرافیایی منطقه;

ب- ثبت موقعیت منطقه نمونه حداقل در یکی از نقشه‌های الکترونیکی گردشگری بین‌المللی;

پ- اطلاعات مرتبط در مورد تاریخ و جغرافیای منطقه، فرهنگ مردم، آداب و رسوم و مراسم خاص منطقه;

ت- اخبار گردشگری مورد نیاز گردشگران;

ث- راهنمایی جهت استفاده بهینه از امکانات منطقه;

ج- نقشه کامل منطقه نمونه و راه‌های دسترسی;

چ- اطلاعات کامل امکانات و شماره‌های ضروری مورد نیاز گردشگران;

ح- اطلاعات اقلیم اسایش منطقه;

خ- گزینگان و نقشک‌ها<sup>۲</sup> مطابق استانداردهای موجود;

د- در دسترس بودن گزینه‌های سوالات متداول;

ذ- نقشه‌ها و راهنماها قابل بارگیری باشند.

ر- پیوند به وبگاه‌های مرتبط و سایر مناطق نمونه همجوار در سایت;

ز- به روز رسانی اطلاعات سایت;

ژ- امکان بارگیری دفترک‌های تبلیغاتی در قالب‌های مختلف;

س- قرار دادن نقشه محوطه‌های بازدید و نقشه;

ش- ساعات کار مجموعه امکانات مانند رستوران‌ها و ...;

ص- محل پارکینگ‌ها و محل رفت و آمد افراد ناتوان و کم‌توان;

ض- نقشه راهنمای دسترسی به منطقه.

#### ۵-۱-۳-۷ فروشگاه‌ها و مراکز عرضه صنایع دستی

1-Internet Site

2-Icon

وجود فروشگاه‌های عرضه مواد غذایی محلی، پوشاک و صنایع دستی بومی توصیه می‌شود.

#### ۴-۱-۵ الزامات مراکز رفاهی

##### ۱-۴-۱-۵ فروشگاه‌ها

در کلیه فروشگاه‌ها باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

##### ۲-۴-۱-۵ محل بازی کودکان

الف- محوطه‌های بازی کودکان باید در نقاط مناسب، خارج از محل جاذبه و نزدیک فروشگاه‌ها باشند.

ب- محیط تجهیزات مورد استفاده باید مطابق با استانداردهای موجود باشد.

پ- رعایت نکات ایمنی الزامی می‌باشد.

ت- امکانات بازی برای کودکان معلول و کم‌توان ایجاد شود.

#### ۵-۱-۵ الزامات مراکز فرهنگی

در کلیه مراکز فرهنگی در مناطق نمونه باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

#### ۲-۵ الزامات ایمنی و امنیتی

۱-۲-۵ هر منطقه نمونه گردشگری باید حداقل امکانات زیر را در خصوص ایجاد امنیت داشته باشد:

الف- کلیه فضاها و مستحذات مجهز به سامانه‌های اعلان حریق، شیر اطفاء حریق وسامانه‌های امنیتی در آنها نصب و همچنین تابلوهای هشدار با توجه به تعداد زون‌های مورد نظر در درب ورودی منطقه پیش‌بینی گردد.

ب- حداقل یک واحد انتظامات باید وجود داشته باشد و کلیه قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود.

پ- تمامی محوطه‌ها باید یک اتاق انتظامات داخلی و حداقل یک مسئول انتظامات داشته باشند.

ت- تمام قسمت‌های جاذبه‌های مختلف در صورت امکان باید مجهز به نورمادون قرمز و یا سایر وسایل کمکی باشد تا از امنیت اطمینان حاصل شود.

ث- دسترسی به واحد انتظامی در ۲۴ ساعت شبانه‌روز باید میسر باشد.

ج- در زمان اوج مراجعه گردشگران تعداد ماموران به نسبت افزایش تعداد گردشگر بیشتر گردد.

چ- بهتر است مسئولانی برای حفاظت از جاذبه‌های طبیعی و میراثی در منطقه حضور داشته باشند.

#### ۳-۵ الزامات دسترسی

۱-۳-۵ در تمامی مناطق نمونه گردشگری، مطابق ضوابط مراجع ذیصلاح باید علائم جاده‌ای راهنمای مسافران به زبان فارسی و انگلیسی و همچنین راه دسترسی متناسب با جاذبه وجود داشته باشد.

۲-۳-۵ امکانات دسترسی برای افراد ناتوان، کم‌توان، سالمندان، افراد دارای صندلی چرخ‌دار، خانم‌های باردار، کودکان و غیره باید مطابق ضوابط تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح باشد.

#### ۴-۵ الزامات زیربنایی

- الف- برق (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
  - ب- آب لوله کشی (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
  - پ- گاز کشی (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
  - ت- سامانه فاضلاب شهری (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
  - ث- جاده های مواصلاتی (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
  - ج- ارتباطات (باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود).
- یادآوری- استفاده از انرژی های تجدید پذیر در تمامی موارد مرتبط توصیه می شود.

#### ۵-۵ الزامات نیروی انسانی

- الف- نیروی انسانی باید مطابق ضوابط تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح به کار گرفته شود.
  - ب- الزامات بهداشتی در خصوص سلامت نیروی انسانی به کار گرفته شود.
- یادآوری- بهتر است الزامات مرتبط با سامانه های HSE در منطقه رعایت شود.
- پ- آموزش و بازآموزی نیروی انسانی به طور مستمر و مطابق قوانین مربوطه انجام گیرد.
  - ت- برای پرونده های حاوی سوابق و مستندات مربوط به نیروی انسانی باید بایگانی وجود داشته باشد.

#### ۱-۵-۵ راهنمای محلی

هر راهنمای محلی باید علاوه بر رعایت مقررات مراجع ذیصلاح شرایط زیر را داشته باشد:

- الف- مجوز صادره از سوی مراجع ذیصلاح را داشته باشد.
- ب- به جغرافیا، تاریخ، فرهنگ و جاذبه های منطقه آشنایی کامل داشته باشد.
- پ- صلاحیتهای تخصصی را احراز نماید.

مثال:

قدرت تصمیم گیری و مدیریت، دانش روانشناسی، آشنایی با آداب معاشرت و اصول روابط اجتماعی؛

- ت- ترجیحا بومی باشد.

- ث- تعداد راهنمایان باید متناسب با تعداد گردشگران باشد.

- ج- راهنمایان باید پوشش همسان داشته باشند.

یادآوری- در هر منطقه نمونه به ازای هر ۵۰ نفر گردشگر یک راهنما تعیین شده است.

#### ۲-۵-۵ مهارت های رفتاری و ارتباطی و ظاهر کارکنان:

هر منطقه نمونه گردشگری از لحاظ خوشامدگویی باید دارای شرایط کیفی زیر باشد:

- الف- هر منطقه نمونه باید تحت مدیریت یک متخصص گردشگری اداره شود.
- ب- ورودی منطقه باید به کارکنانی توانا، مسلط به زبان انگلیسی و خوش برخورد مجهز باشد.
- پ- کارکنان ترجیحا از افراد بومی منطقه باشند.

ت- خوش آمدگویی گرم همیشه باید به درستی صورت گیرد.

مثال:

بهرتر است در اولین برخوردها به جای استفاده از کلمات ساده و رسمی از کلماتی مانند "وقت به خیر" استفاده شود.  
ث- همه کارکنان قابلیت پاسخگویی به سوالات ابتدایی و نیازهای عادی بازدیدکنندگان را داشته باشند و کارکنان کلیدی برای همه سوالات و نیازهای مختلف افراد باید آموزش ببینند.  
ج- آموزش‌های ابتدایی حفاظت از محیط زیست به کارکنان باید در اولویت کار مناطق نمونه قرار گیرد.  
چ- کارکنان باید از بازدیدکنندگان قابل شناسایی باشند، که این امر از طریق لباس آنان قابل احراز است.  
ح- همه کارکنان از جمله: نگهبانان، راهنماها، اطلاعات، پذیرایی، مدیریت و... باید به صورت دوره‌ای تحت آموزش قرار گیرند.

خ- کارکنان باید برای پاسخگویی به نیاز بازدیدکنندگان آموزش دیده و از موارد زیر برای پاسخگویی آگاه باشند:

- محل امکانات و خدمات و زمان بازبودن آن‌ها؛
- بهترین مسیرها و بهترین زمان برای بازدید؛
- زمان رویدادهای خاص؛
- محل کمدها برای قرار دادن کوله‌ها؛
- خوش آمدگویی می‌تواند به زبان محلی ارائه شود؛
- کارکنان مربوط باید گردشگران را به سمت مدیریت زباله و مدیریت پسماند هدایت کنند.

#### ۵-۶ الزامات بهداشت

الف- هر منطقه نمونه باید در ارتباط با یک مرکز درمانی و یک داروخانه باشد و در مواقع ضروری خدمات لازم را فراهم کند.

ب- امکانات آب آشامیدنی به میزان کافی در نقاط مناسب ایجاد شود.

پ- وسایل و امکانات کمک‌های اولیه در منطقه موجود باشد.

ت- آموزش بازیافت زباله به گردشگران انجام شود.

ث- استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۷۷ مرتبط با مناطق تحت حفاظت باید در مناطق مذکور مورد استفاده قرار گیرد.

ج- استانداردهای بهداشتی موجود در کشور مطابق ضوابط تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح جهت مناطق باید در منطقه رعایت شود.

چ- ورودی باید همیشه تمیز باشد و به جزئیات ظاهر آن اهمیت داده شود.

ح- در محوطه‌های ورودی، محل‌های گل‌گشت<sup>۱</sup>، توقفگاه و نقاط پرتردد دیگر «سطل‌های زباله آسان بازشو» و سطل‌های مخصوص سیگار قرار داده شود و در صورت امکان سطل‌های بازیافت نیز تعبیه گردد.

- خ- هر منطقه نمونه باید مجهز به واحد بهداشتی به تعداد ۶ چشمه به ازای هر ۱۰۰ نفر باشد. هر واحد بهداشتی ملزم به آرایه امکانات زیر می‌باشد:
- در کلیه واحدهای بهداشتی باید قوانین کشوری ومقررات تعیین شده توسط مراجع ذیصلاح رعایت شود. را دارا باشند.
  - هر مجموعه واحد بهداشتی باید دارای دو چشمه توالت فرنگی مجهز به شیرهای آب سرد وگرم باشد.
  - واحدها باید به امکاناتی مانند سینک دستشویی، دستمال توالت و نگهدارنده دستمال توالت مجهز باشند.
  - تهویه به خوبی انجام شود.
  - جایی برای قراردادن وسایل شخصی در اتاق دستشویی تعبیه شده باشد.
  - تمیزی دستشویی‌ها در تمامی زمان‌ها باید پایش شود.
  - هر سرویس بهداشتی باید حداقل ساعتی یکبار و یا بنا بر اعلام گردشگر تمیز شود و فردی به عنوان مسئول نظافت آن انتخاب شود.
  - محل قرارگیری دستشویی‌ها ترجیحا نزدیک ورودی باشد.
  - اتاق عوض کردن نوزاد باید در دستشویی فراهم شود.
  - سینک‌ها مجهز به مایع دستشویی باشند .
  - سرویس‌ها مجهز به آینه باشند.
  - تمامی واحدهای بهداشتی مجهز به سطل زباله آسان بازشو باشند.
  - برای حفاظت از محیط زیست و صرفه‌جویی در منابع، بهتر است از شیرهای حسگردار، فلش‌تانک‌های خودکار، رادیاتورهای ترموستاتی و لامپ‌های کم مصرف استفاده کرد.
  - اطراف سطل‌های زباله جهت جلوگیری از جمع شدن حشرات به طورمستمر تمیز و پایش شود.
  - سطل‌های زباله باید دارای کیسه زباله متناسب با اندازه آن باشند.
  - مسئول رسیدگی به تمیزی هریک از بخش‌ها باید مشخص باشد.

#### ۷-۵ ورودی

ورودی هر منطقه نمونه باید شامل موارد ذیل باشد:

۱-۷-۵ تابلوهای مقررات

۲-۷-۵ تابلوهای مناسبتها

۳-۷-۵ تابلوهای راهنما:

الف- تمامی تابلوها باید به زبانهای فارسی و انگلیسی باشند.

ب- تابلوهای راهنمای-قسمت‌های مختلف منطقه باید وجود داشته باشند.

پ- تابلوهای نشانگر ساعات کاری و هزینه‌ها باید در مکان‌های لازم نصب شود.

ت- علائمی مانند واحدهای بهداشتی، چای‌خانه، خروج و ... بهتر است همراه با نماد باشند تا برای همه قابل شناسایی باشد. استفاده از علائم بین المللی توصیه میشود.

ث- زمان رویدادهای خاص در تابلوها گنجانده شود.

ج- در مکان‌های مناسب تابلوهای خوشامدگویی نصب شود.

چ- در قسمت‌های مختلف، طراحی موقعیت<sup>۱</sup> نصب شود و با گزینه "شما اینجا هستید" محل قرارگیری بازدیدکنندگان مشخص شود.

استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۷۳۷۱، ۲ و ۳-۱۲۱۸۰ باید مورد استفاده قرار گیرد.

#### ۵-۷-۴ نمای زمین‌ها و ساختمان‌های بدو ورود

#### ۵-۷-۴-۱ طرح و نمای ورودی:

منظور از طرح و نمای ورودی شامل ورودی اتاق کارکنان، انبار، واحدهای بهداشتی، درب اصلی ورودی و یا قسمت بیرونی جاذبه‌ها باشد.

الف- نمای ساختمان‌ها باید کاملاً هماهنگ طبیعت باشد و ترجیحاً از مصالح بومی استفاده شده باشد.

ب- راه‌های مخصوص ناتوانان و کم‌توانان باید در منطقه تعبیه شوند.

پ- در محوطه از لامپ‌های کم مصرف استفاده شود.

ت- در صورت امکان از لامپ‌های خورشیدی در منطقه استفاده شود.

ث- بازدیدکنندگان باید به راحتی در مسیر تردد کنند. به این منظور مسیرها باید برای رفت و آمد آنان تجهیز شوند

ج- بهتر است از گیاهان بومی منطقه استفاده شده باشد.

چ- در مناطق کم رفت و آمد می‌توان از سامانه دارای حسگر حرکتی استفاده کرد.

ح- سطوح‌های بازیافت در محیط تعبیه شود.

#### ۵-۸ الزامات معماری

الزامات معماری و ساخت و ساز ساختمان‌های پیش‌بینی شده مصوب مناطق نمونه شامل موارد ذیل می‌باشد.

الف- با توجه به حجم سرمایه‌گذاری انجام شده در مناطق نمونه گردشگری، لزوم در نظر گرفتن شعاع عملکردی و فاصله استاندارد از محدوده منطقه نمونه جهت پاسخگویی به استعلامات پروژه‌های ناسازگار با گردشگری از قبیل احداث مرغداری‌ها، پرورش دام و طیور، فعالیت‌های معدنی آسیب‌زا، کارخانجات دارای آلاینده‌های زیست محیطی و غیره الزامی می‌باشد و پس از صدور مجوز، ایجاد عناصر فوق غیرقانونی می‌باشد.

ب- الزام به کاربرد روش‌های نوین طراحی،

پ- ساخت و بهره‌برداری به ویژه مدیریت و برنامه‌ریزی جهت مصرف بهینه مصالح، انرژی و آب



ت- استفاده از مصالح و فناوری‌های نوین همگن با طبیعت و شرایط بومی منطقه برابر ضوابط و آیین‌نامه‌های دستگاه‌های اجرایی، شهرداری‌ها، راه و شهرسازی، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و محیط زیست و غیره

ث- استاندارد واحدهای تخصصی از جمله تله کابین، مراکز ورزشی، مجتمع‌های آبدرمانی و غیره نیاز به اخذ تاییدیه و استاندارد دستگاه تخصصی می‌باشد.

## پیوست الف

### (آگاهی دهنده)

### شاخص‌های پایداری

مجموعه شاخص‌هایی که قرار است مبنایی برای اجرای طرح‌های مناطق نمونه قرار بگیرند و می‌بایست تحقق اهداف زیر را تأمین کنند:

- الف- ۱ کاهش ریسک‌ها و مخاطرات در روند صدور، ایجاد و راه‌اندازی مناطق نمونه
- الف- ۲ پیش‌بینی مشکلات احتمالی اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی در اثر عدم رعایت شاخص‌های پایداری
- الف- ۳ مدیریت روند ایجاد طرح‌ها.
- الف- ۴ کاهش مخاطرات و اشتباهاتی که به طور بالقوه در طرح‌ها وجود دارد.

### جدول الف- ۱

### شاخص‌های پایداری

ردیف	موضوعات	شاخص‌ها
۱	میزان رضایت محلی در ارتباط با گردشگری	۱-۱. سطح رضایت محلی از فعالیت‌های گردشگری.
		۲-۱. میزان اعتراضات جامعه و مردم محلی.
۲	تأثیرات گردشگری در جامعه	۱-۲. نسبت تعداد گردشگران به مردم محلی (در روزهایی که تعداد گردشگران به مقدار متوسط است و یا در روزهای شلوغ).
		۲-۲. درصد جمعیتی که اعتقاد دارند، گردشگری موجب بهبود خدمات و تقویت زیرساخت‌های منطقه می‌شود.
		۳-۲. تعداد و میزان خدمات اجتماعی در دسترس که به طور جاری به جامعه ارائه می‌شوند

جدول الف - ۱

شاخص‌های پایداری (ادامه)

شاخص‌ها	موضوعات	ردیف
۱-۳. آموزش گردشگران	آموزش	۳
۲-۳. آموزش جامعه		
۳-۳. آموزش و توسعه مهارت‌های کارکنان		
۱-۴. ساختار نحوه مشارکت و نقش‌آفرینی افراد جامعه و نحوه تصمیم‌سازی آنها	میزان مشارکت و تصمیم‌گیری جامعه	۴
۱-۵. میزان حفظ و قدرشناسی فرهنگی از سوی جامعه میزبان و میهمان	فرهنگ	۵
۱-۶. ارزیابی سطح رضایت گردشگران	حفظ رضایتمندی گردشگران	۶
۲-۶. تعداد گردشگرانی که بازدید مجدد دارند		
۳-۶. سنجش ارزش پولی از دیدگاه گردشگران از هر ملیت		
۴-۶. میزان اعتراضات جامعه محلی		
۵-۶. میزان آگاهی جامعه از مفهوم پایداری		
۱-۷. تعداد و میزان ورودی‌ها (به طور ماهیانه یا هر ۳ ماه)	گردشگری فصلی	۷
۲-۷. نرخ اشغال اقامتگاه‌های دارای مجوز (دوره‌های شلوغ نسبت به فصول خلوت) (درصد میزان تخفیف‌ها در تمام طول دوره شلوغی و یا یک ماه از آن)		
۳-۷. تعداد موسسات تجاری که در تمام طول سال باز هستند.		

جدول الف - ۱  
شاخص‌های پایداری (ادامه)

شاخص‌ها	موضوعات	ردیف
۴-۷. تعدادی از مشاغل صنعت گردشگری که ثابت بوده و در تمام طول سال اشتغال دارند در مقایسه با مشاغل موقت		
۱-۸. تعداد افراد محلی که در مشاغل مربوط به گردشگری استخدام شده‌اند. (سطح رضایت محلی از فعالیت‌های گردشگری براساس تحقیقات انجام شده)	مزایای اقتصادی گردشگری	۸
۲-۸. میزان درآمدزایی		
۳-۸. هزینه گردشگران در منطقه		
۱-۹. مصرف سرانه انرژی از همه منابع (برای جمعیت منطقه و نیز برای گردشگران، هر گردشگر به طور روزانه)	مدیریت انرژی	۹
۲-۹. میزان و تعداد کسب و کارهایی که در برنامه‌های مرتبط با حفظ و صرفه‌جویی انرژی مشارکت داشته و سیاست‌ها و تکنیک‌های صرفه‌جویی در مصرف انرژی را رعایت می‌کنند.		
۳-۹. میزان صرفه‌جویی در مصرف انرژی		
۴-۹. میزان مصرف انرژی از منابع تجدیدپذیر		
۱-۱۰. بهره‌برداری از آب با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح (میزان کلی حجم استفاده شده و مقدارلیتری که هر گردشگر به طور روزانه مصرف می‌کند).	دسترسی به منابع آبی و حفظ آن	۱۰
۲-۱۰. میزان ذخیره آب با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح (مقدار کاهش یافته و مقدار بازیافت شده).		

جدول الف - ۱  
شاخص‌های پایداری (ادامه)

شاخص‌ها	موضوعات	ردیف
۱۱-۱. تعداد تأسیسات گردشگری که از آب تصفیه شده استفاده می‌کنند در مقایسه با استانداردهای بین‌المللی آب آشامیدنی با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.	کیفیت آب آشامیدنی	۱۱
۱۱-۲. تناوب ابتلا به بیماری‌های ناشی از آب میان مسافران و گزارش ابتلا به این بیماری‌ها در طول یک دوره اقامت با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.		
۱۲-۱. تعداد تأسیسات گردشگری و پایگاه‌هایی که هرزآب آنها در سه سطح ابتدائی، متوسط و پیشرفته، تصفیه می‌شود با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.	تصفیه فاضلاب و مدیریت هرزآب‌ها	۱۲
۱۳-۱. حجم زباله‌های تولید شده (به مقیاس تُن) به طور ماهانه با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.	مدیریت زباله‌های خشک	۱۳
۱۳-۲. حجم زباله‌های بازیافت شده (به میزان مترمکعب) از حجم کلی زباله‌ها و میزان زباله‌های دفن شده با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.		
۱۳-۳. میزان زباله‌های پراکنده در مناطق عمومی با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.		
۱۴-۱. زیست بوم‌های کلیدی برگزیده و درصد مناطق حفاظت شده به عنوان درصدی از کل مناطق با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.	تنوع گونه‌های زیستی و حفاظت از آنها	۱۴
۱۴-۲. میزان و فراوانی گونه‌های ویژه و انتخاب شده با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.		

جدول الف - ۱  
شاخص‌های پایداری (ادامه)

شاخص‌ها	موضوعات	ردیف
۱-۱۵. وجود فرآیندی برای برنامه‌ریزی توسعه‌ای و برنامه‌ریزی در خصوص کاربری اراضی اختصاص داده شده به توسعه گردشگری با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.	کنترل توسعه	۱۵
۲-۱۵. تعداد و مساحت کلیه مناطقی که تحت تأثیر کنترل توسعه گردشگری قرار دارند و تراکم و طراحی آنها با رعایت قوانین مراجع ذیصلاح.		
۱-۱۶. تعداد کل گردشگران ورودی.	کنترل شدت بهره برداری	۱۶
۲-۱۶. تعداد گردشگران در هر متر مربع از هر محوطه یا هر جاذبه و در هر کیلومتر مربع از مقصد، متوسط تعداد گردشگران/ متوسط میزان دوران ازدحام.		
۱-۱۷. کلیه قوانین مربوط به آلودگی‌های آب، هوا، خاک، محیط و ... مطابق ضوابط مراجع ذیصلاح رعایت گردد.	کنترل آلودگی‌های زیست محیطی	۱۷

### کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۶۱۲۸۲: هتل‌ها و انواع دیگر اقامتگاه‌های گردشگری -اصطلاح شناسی
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۵۷۲: گردشگری و خدمات وابسته - واژه نامه
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳: مقررات بهداشتی چلوکبابی‌ها، رستوران‌ها، تریاها
- [۴] داغستانی، سعید، جاذبه‌های گردشگری مفاہیم، مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ اول، تهران: مهکامه، ۱۳۹۱، ص ۲۴۰

[۵] فهرست واژه‌های گردشگری، مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی، دفاتر یکم تا دوازدهم، ۱۳۹۳

- [6] ISO 13009:2015, Tourism and related services -- Requirements and recommendations for beach operation
- [7] ISO 20712-3:2014 Water safety signs and beach safety flags -- Part 3: guidance for use
- [8] Chuck Y .Gee, International Tourism, Aglobal Perspective. World Tourism Organization , 1997
- [9] [http://www.iranicosmos.org/?page\\_id=40](http://www.iranicosmos.org/?page_id=40)
- [10] <http://icr.unwto.org/sctd>