

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم انسانی

گروه جغرافیا

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری

عنوان

بررسی چالش‌های موجود در صنعت گردشگری شهر شیراز در ارتباط با

محدودیت‌های مراکز اقامتی

استاد راهنما :

دکتر رضا مستوفی الممالکی

استاد مشاور :

دکتر محمد حسین سرایی

نگارش :

سکینه فرمانی

مهر ۱۳۸۸

با این بهانه

پس خود را از خانواده عزیزم

پدر و مادر پر مهرم

و پرنده ای که از آشیانه ما پر کشود و به ابدیت پیوست ابراز می-

دارم.

## تقدیر و تشکر:

برخود لازم می دانم از کلیه کسانی که به انحاء مختلف در تهیه و اعتلا بخشیدن به این پژوهش و امور مربوط به آن مرا یاری نموده‌اند، تقدیر و تشکر نمایم؛

پیشاپیش از استاد ارجمند «جناب آقای دکتر رضا مستوفی الممالکی» استاد راهنمای پایان‌نامه که با راهنماییهای عالمانه و دلسوزانه خویش در تمامی مراحل انجام کار مرا یاری فرموده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از «جناب آقای دکتر محمد حسین سرایی» استاد مشاور پایان‌نامه که از راهنماییهای ارزنده‌شان در طول مراحل تحقیق استفاده نموده‌ام، تقدیر و تشکر می نمایم.

از سایر دوستان و عزیزانی که در انجام مراحل تحقیق همکاری صمیمانه‌ای داشته‌اند، از جمله آقای مهندس محسن طاهری، خانم مریم علیزاده کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

سپاسگزاری خود را از «جناب آقای مهران سوخکیان» کارشناس واحدهای اقامتی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس، و «خانم رحمان ستایش» کارشناس واحد آمار و اطلاعات سازمان ابراز می دارم.

از اساتید محترم گروه جغرافیا و اساتید محترم گروه مدیریت جناب آقای دکتر زنجیرچی و زارع تشکر می نمایم.

از آقایان مهندس فرجام، مهندس معزی و کلیه کسانی که به هر نحو در انجام این تحقیق با من همکاری نمودند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

## چکیده:

اقامت و پذیرایی یکی از بخش‌های بزرگ صنعت گردشگری محسوب می‌شود که شامل پذیرایی و عرضه‌ی مواد غذایی به میهمانان و مسافران بوده و از نظر اشتغال زایی و درآمد، بخش بزرگی را تشکیل می‌دهد. این تأسیسات یکی از نیازهای ثانویه بخش گردشگری است که هر شهر بزرگ و توریستی به آن نیاز دارد و به عنوان مبدأ و مقصد گردش‌های روزانه در شهر از اهمیت بسیار برخوردار است. این تأسیسات هسته اصلی فعالیت‌های گردشگر را تشکیل می‌دهد و با در نظر گرفتن میزان خدمات واحدهای اقامتی مانند درجه و کیفیت مراکز، خدمات بهداشتی و استاندارد، نزدیکی به محل و مقصد مورد نظر که هدف نهایی سفر گردشگر است، نقش مهمی در افزایش ماندگاری گردشگر در شهر دارند. شیراز مرکز استان فارس یکی از کلان شهرهای ایران و یکی از مهمترین شهرهای توریستی ایران است. این شهر از لحاظ گردشگری و جذب توریست از مهمترین شهرهای کشور است با توجه به اینکه شهر شیراز دارای توان‌های بسیار زیاد و متنوع و حجم زیاد گردشگر می‌باشد، آن‌چنان که باید و شاید نتوانسته است از این صنعت به عنوان یک منبع درآمد استفاده کند. عوامل گوناگونی در این مسئله دخیل هستند که به نظر ضعف و نارسایی امکانات اقامتی یکی از عوامل مهم است. در این مطالعه سعی شده است که مسایل کمی و کیفی مراکز اقامتی واقع در شهر شیراز مورد بررسی قرار گیرد.

نوع تحقیق کاربردی- توسعه ای و روش بررسی آن توصیفی- تحلیلی می باشد. مسایل کمی با استفاده از آمارهای موجود و مسایل کیفی با استفاده از مدل سروایمپرف مورد تحلیل قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌های کیفی پرسشنامه می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران ۳۶۷ نفر به عنوان حجم نمونه آماری محاسبه گردید. به روش تصادفی ۲۹۳ پرسشنامه بین گردشگران داخلی و ۷۴ پرسشنامه بین گردشگران خارجی توزیع گردید. واحدهای اقامتی جهت توزیع پرسشنامه با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب گردید. تحلیل آماری یافته‌های پرسشنامه با استفاده از SPSS و با روش‌های آماری مناسب انجام شد. بر اساس نتایج تحقیق:

- تعداد واحدهای اقامتی در بعضی فصول و ماه‌ها با تعداد گردشگر متناسب و در بعضی دیگر این تناسب وجود ندارد.
- کیفیت مراکز اقامتی در شهر شیراز در همه ابعاد به خصوص کارکنان و سیستم اداری و پذیرش پایین بوده و کمتر از انتظار گردشگران می‌باشد و این مسئله یک چالش در صنعت گردشگری شیراز می‌باشد.
- با توسعه کیفی مراکز اقامتی می‌توان جذب گردشگر را افزایش داده سپس به توسعه کمی (افزایش تعداد) مراکز پرداخت.

کلمات کلیدی: صنعت گردشگری، مراکز اقامتی، شهر شیراز

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار	
<b>فصل اول: طرح تحقیق:</b>	
۱-۱- بیان مسأله.....	۴
۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق:.....	۵
۳-۱- اهداف تحقیق:.....	۶
۴-۱- سئوالات و فرضیات پژوهشی:.....	۷
۵-۱- روش تحقیق:.....	۸
۶-۱- کاربرد نتایج تحقیق:.....	۱۰
۷-۱- پیشینه تحقیق:.....	۱۰
۸-۱- امکانات و محدودیتهای انجام تحقیق:.....	۱۴
<b>فصل دوم: مبانی نظری</b>	
۱-۲- تعاریف و اصطلاحات.....	۱۶
۲-۲- اهداف توریسم.....	۱۷
۳-۲- اشکال توریسم.....	۱۷
۴-۲- تاریخچه توریسم.....	۱۸
۵-۲- سازمان جهانی توریسم (WTO).....	۲۰
۶-۲- عناصر و فعالیتهای صنعت توریسم.....	۲۰
۱-۶-۲- خدمات زیر ساختی :.....	۲۱
۲-۶-۲- تسهیلات و امکانات توریستی:.....	۲۱
۱-۲-۶-۲- مراکز اقامتی:.....	۲۱

- ۲۲-۷- طبقه بندی میهمانپذیرها ..... ۲۲
- ۲۴-۸- هتل ها ..... ۲۴
- ۲۶-۹- زائرسرا ..... ۲۶
- ۲۶-۱۰- مسافرخانه ..... ۲۶
- ۲۷-۱۱- استراحتگاه و مکانهای اختصاصی ..... ۲۷
- ۲۷-۱۲- بناهای تاریخی ..... ۲۷
- ۲۸-۱۳- تختخواب و صبحانه ..... ۲۸
- ۲۸-۱۴- هتل های بین المللی ..... ۲۸
- ۲۹-۱۵- مالکیت و مدیریت هتل ها ..... ۲۹
- ۲۹-۱۶- نرخ هتل ها ..... ۲۹
- ۳۰-۱۷- نسبت اشغال اتاق ها ..... ۳۰
- ۳۱-۱۸- سایر درآمدها و هزینه های مربوطه به هتل ..... ۳۱
- ۳۳-۱۹- معیارهای اصلی در جهت جذب مسافر و توسعه صنعت توریسم: ..... ۳۳
- ۳۳-۱-۱۹- بازاریابی ..... ۳۳
- ۳۵-۱۹-۲- نیروی انسانی هتل ..... ۳۵
- ۳۵-۱۹-۳- کاربرد فناوری ..... ۳۵
- ۳۶-۱۹-۴- شبکه ارتباطاتی در صنعت جهانگردی ..... ۳۶
- ۳۶-۱۹-۵- مشارکت در بازاریابی ..... ۳۶
- ۳۷-۲۰- بررسی نظریه های گردشگری ..... ۳۷
- ۳۷-۱-۲۱- نظریه داگلاس و دوت در زمینه گردشگری ..... ۳۷
- ۳۸-۲-۲۱- نظریه سازمان جهانی جهانگردی در زمینه جهانگردی ..... ۳۸
- ۳۸-۳-۲۱- نظریه واسکانسیلوس کامپاس در مورد گردشگری: ..... ۳۸
- ۴۰-۲۲- جایگاه توریسم در جهان ..... ۴۰
- ۴۱-۲۳- تجربه ی کشورهای پیشرفته در امر گردشگری ..... ۴۱

- ۴۱ ..... ۲۳-۱- کشور آمریکا
- ۴۲ ..... ۲۴-۲- تجربه کشورهای در حال توسعه در زمینه گردشگری
- ۴۳ ..... ۲۵-۲- جایگاه گردشگری در ایران و تأثیرات آن:
- ۴۴ ..... ۲۶-۲- تأثیرات زیست محیطی گردشگری
- ۴۵ ..... ۲۶-۱- تأثیرات منفی گردشگری بر روی محیط زیست
- ۴۶ ..... ۲۶-۲- تأثیرات مثبت گردشگری بر روی محیط زیست
- ۴۷ ..... ۲۷-۲- گردشگری و اشتغال
- ۴۹ ..... ۲۸-۲- تأثیرات انسانی و فرهنگی گردشگری
- ۴۹ ..... ۲۸-۱- بهینه سازی پیامدهای اجتماعی و فرهنگی گردشگری
- ۵۰ ..... ۲۹-۲- سنجش کیفیت خدمات
- ۵۲ ..... ۳۰-۲- مدل های سنجش کیفیت خدمات
- ۵۵ ..... ۳۱-۲- مدل IPA (اهمیت، ادراک)
- ۵۶ ..... ۳۲-۲- جمع بندی و نتیجه گیری

**فصل سوم: مشخصات جغرافیایی شهر شیراز (بررسی وضعیت طبیعی، اقتصادی، اجتماعی)**

- ۵۸ ..... ۳-۱- موقع حدود و وسعت جغرافیایی استان فارس و شهر شیراز
- ۶۲ ..... ۳-۲- زمین شناسی
- ۶۴ ..... ۳-۲-۱- لرزه خیزی
- ۶۶ ..... ۳-۴- پستی ها و بلندی ها
- ۶۸ ..... ۳-۵- وضعیت آب و هوای شیراز
- ۶۸ ..... ۳-۵-۱- وضعیت عمومی اقلیم:
- ۶۹ ..... ۳-۵-۱-۱- درجه حرارت
- ۷۰ ..... ۳-۶- منابع آب شیراز
- ۷۱ ..... ۳-۶-۱- آب های سطحی:



- ۷۲-۳ پوشش گیاهی..... ۷۲
- ۷۳-۳ وجه تسمیه شیراز..... ۷۳
- ۷۳-۳ جغرافیای تاریخی شهر شیراز..... ۷۳
- ۷۸-۳ ویژگی های جمعیتی و اجتماعی..... ۷۸
- ۸۰-۳-۱۱-۱ نسبت جنسی جمعیت..... ۸۰
- ۸۰-۳-۱۲ بررسی و تحلیل ساختار نیروی انسانی و وضعیت اقتصادی..... ۸۰
- ۸۱-۳-۱۳ توزیع شاغلین برحسب گروه های عمده شغلی..... ۸۱

### فصل چهارم: جاذبه ها و امکانات توریستی شهر شیراز

- ۸۵-۴-۱ جاذبه های طبیعی شهر شیراز..... ۸۵
- ۸۸-۴-۱-۱ کوه ها و ارتفاعات موجود:..... ۸۸
- ۸۸-۴-۱-۲ پوشش گیاهی و فضاها های سبز:..... ۸۸
- ۸۸-۴-۱-۲-۱-۱ باغ ارم..... ۸۸
- ۸۹-۴-۱-۲-۲-۱-۲ باغ عفیف آباد (گلشن)..... ۸۹
- ۹۱-۴-۱-۲-۳-۱-۲ باغ دلگشا..... ۹۱
- ۹۳-۴-۱-۳-۱-۳ رودخانه ها:..... ۹۳
- ۹۳-۴-۲-۱ جاذبه های فرهنگی و مذهبی..... ۹۳
- ۹۶-۴-۲-۱-۱ حافظیه..... ۹۶
- ۹۸-۴-۲-۲-۱ سعدیه..... ۹۸
- ۹۹-۴-۲-۳-۱ امامزاده احمد ابن موسی (شاهچراغ)..... ۹۹
- ۱۰۱-۴-۲-۴-۱ آستانه سید علاءالدین حسین..... ۱۰۱
- ۱۰۲-۴-۲-۵-۱ مسجد جامع عتیق..... ۱۰۲
- ۱۰۳-۴-۲-۶-۱ مجموعه زندیه..... ۱۰۳
- ۱۰۴-۴-۲-۶-۱-۱ ارگ کریمخانی..... ۱۰۴
- ۱۰۶-۴-۲-۶-۲-۱ بازار وکیل..... ۱۰۶

- ۱۰۷ ..... مسجد وکیل ۳-۶-۲-۴
- ۱۰۹ ..... حمام وکیل ۴-۶-۲-۴
- ۱۱۰ ..... عمارت دیوان ۷-۲-۴
- ۱۱۱ ..... مجموعه مشیر ۸-۲-۴
- ۱۱۱ ..... سرای مشیر ۱-۸-۲-۴
- ۱۱۱ ..... حسینیه مشیر (دبیرستان سلطانی) ۲-۸-۲-۴
- ۱۱۲ ..... مجموعه قوام ۹-۲-۴
- ۱۱۲ ..... عمارت دیوانخانه یا نارنجستان قوام ۱-۹-۲-۴
- ۱۱۴ ..... خانه زینت‌الملک ۲-۹-۲-۴
- ۱۱۵ ..... مدرسه یا حسینیه قوام ۳-۹-۲-۴
- 118 ..... مجموعه ورودی شمال شرقی شیراز ۱۰-۲-۴
- ۱۱۶ ..... تنگ الله اکبر ۱-۱۰-۲-۴
- ۱۱۷ ..... آرامگاه خواجه‌ی کرمانی ۲-۱۰-۲-۴
- ۱۱۸ ..... گهواره دید ۱۱-۲-۴
- ۱۱۹ ..... آرامگاه هفت تنان ۱۲-۲-۴
- ۱۲۰ ..... موزه‌ها ۳-۴
- ۱۲۱ ..... موزه پارس یا عمارت کلاه فرنگی ۱-۳-۴
- ۱۲۲ ..... موزه تاریخ طبیعی و تکنولوژی ۲-۳-۴
- ۱۲۳ ..... موزه نارنجستان قوام ۳-۳-۴
- ۱۲۷ ..... امکانات و تأسیسات شیراز در زمینه گردشگری ۴-۴
- ۱۲۷ ..... پایانه‌های مسافربری زمینی ۱-۴-۴
- ۱۲۸ ..... پایانه‌های مسافربری هوایی ۲-۴-۴
- ۱۲۸ ..... پست و مخابرات ۳-۴-۴
- ۱۲۹ ..... بهداشت و درمان ۴-۴-۴

۱۳۰..... هتل‌ها ۵-۴-۴

۱۳۰..... دفاتر خدمات مسافرتی ۶-۴-۴

### فصل پنجم: مکانات و قابلیت‌های مراکز اقامتی در شهر شیراز در راستای توسعه صنعت جهانگردی

۱۳۳..... ۱-۵ ویژگی‌های عمومی هتل‌ها

۱۳۷..... ۲-۵ ویژگی‌های عمومی مسافرخانه‌ها و زائرسراها

۱۳۸..... ۱-۲-۵ تأسیسات مسافرخانه‌ها و زائرسراها:

۱۳۹..... ۳-۵ تعداد واحد‌های اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) اتاق و تخت در استان فارس

۱۳۹..... سال‌های ۱۳۷۹-۱۳۸۷

۱۴۰..... ۴-۵ تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحد‌های اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) در

۱۴۰..... استان فارس سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۸۷

۱۴۱..... ۵-۵ تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحد‌های اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، متل،

۱۴۱..... مهمانسرا) در استان فارس سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۸۷

۱۴۲..... ۶-۵ بررسی تعداد واحد‌های اقامتی و ظرفیت (اتاق، تخت)، گردشگر داخلی و خارجی ورودی

۱۴۳..... به این مراکز

### فصل ششم: آزمون فرضیات (سوالات پژوهشی)

۱۵۲..... ۱-۶ آیا تعداد مراکز اقامتی در شیراز با میزان گردشگر تناسب دارد؟

۱۵۳..... ۲-۶ آیا کیفیت مراکز اقامتی در شهر شیراز از چالش‌های صنعت

۱۵۴..... گردشگری محسوب می‌شود؟

۱۵۵..... ۳-۶ مشخصات گردشگران داخلی:

۱۵۶..... ۱-۳-۶ جنسیت:

۱۵۷..... ۲-۳-۶ سن:

۱۵۸..... ۳-۳-۶ تحصیلات:

۱۵۹..... ۴-۳-۶ هدف از سفر:

- ۱۶۰-۴-۶-آزمون فرضیات:.....
- ۱۶۵-۱-۴-۶-فرضیه (۱): اهمیت و ادراک گردشگران از دریافت خدمات.....
- ۱۶۵-۲-۴-۶-فرضیه (۲): بعد امنیت.....
- ۱۶۶-۳-۴-۶-فرضیه (۳): بعد اغذیه و نوشابه.....
- ۱۶۷-۴-۴-۶-فرضیه (۴): بعد کارکنان.....
- ۱۶۸-۵-۴-۶-فرضیه (۵): بعد سیستم اداری و پذیرش.....
- ۱۶۹-۶-۴-۶-فرضیه (۶): بعد اتاق و فضای داخلی.....
- ۱۶۹-۷-۴-۶-فرضیه (۷): بعد محل هتل و فضاهای پیرامونی.....
- ۱۷۰-۸-۴-۶-فرضیه (۸): بعد تفریحی - رفاهی.....
- ۱۶۸-۵-۶-مشخصات گردشگران خارجی.....
- ۱۶۸-۱-۵-۶-جنسیت (گردشگران خارجی).....
- ۱۶۹-۲-۵-۶-تحصیلات:.....
- ۱۶۹-۳-۵-۶-هدف از سفر:.....
- ۱۷۵-۶-۶-آزمون فرضیات (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۵-۱-۶-۶-فرضیه (۱): اهمیت و ادراک گردشگران (خارجی) از دریافت خدمات.....
- ۱۷۶-۲-۶-۶-فرضیه (۲): بعد امنیت (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۶-۳-۶-۶-فرضیه (۳): بعد اغذیه و نوشابه (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۷-۴-۶-۶-فرضیه (۴): بعد کارکنان (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۷-۵-۶-۶-فرضیه (۵): بعد سیستم اداری و پذیرش (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۸-۶-۶-۶-فرضیه (۶): بعد اتاق و فضای داخلی (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۹-۷-۶-۶-فرضیه (۷): بعد محل هتل و فضاهای پیرامونی (گردشگران خارجی).....
- ۱۸۰-۸-۶-۶-فرضیه (۸): بعد تفریحی - رفاهی (گردشگران خارجی).....
- ۱۷۷-۷-۶-۶-نمودار IPA (اهمیت، ادراک).....

۶-۸- آیا با توسعه کیفی و ازدیاد مراکز اقامتی میتوان صنعت گردشگری در شهر شیراز را توسعه

داد؟ ۱۷۹.....

### فصل هفتم: نتیجه گیری و پیشنهادات

نتیجه گیری: ۱۸۱ .....

پیشنهادات: ۱۸۶ .....

منابع و مأخذ: ۱۸۷ .....

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۹.....	جدول شماره ۱-۱ نتایج حاصل از تحلیل روایی و پایایی پرسشنامه
۲۴.....	جدول شماره ۲-۱ سیستم طبقه بندی میهمان خانه ها
۴۲.....	جدول شماره ۲-۲ گردشگران خارجی که در سال ۲۰۰۰ وارد آمریکا شده‌اند
۶۹.....	جدول شماره ۱-۳ میانگین دمای سالانه شهر شیراز در دوره ۱۳۸۵-۱۳۵۱
۷۰.....	جدول شماره ۲-۳ متوسط میزان بارندگی ماهیانه و سالیانه شهر شیراز در دوره آماری ۱۳۸۵-۱۳۵۱
۷۲.....	جدول شماره ۳-۳ پتانسیل و میزان برداشت آب های زیر زمینی وسطی شیراز (میلیون متر مکعب)
۷۹.....	جدول شماره ۳-۴ روند رشد و تغییرات جمعیت شهر شیراز طی دوره ۱۳۸۵-۱۳۳۵
۸۱.....	جدول شماره ۳-۵ نسبت جنسی جمعیت شهر شیراز طی دوره آماری ۱۳۸۵-۱۳۴۵
۸۲.....	جدول شماره ۳-۶ جایگاه بخش های مختلف اقتصادی شهر شیراز در مقایسه با کل کشور و استان فارس طی دوره ۷۵-۶۵
۱۲۹.....	جدول شماره ۴-۱: پایانه های مسافری در شیراز
۱۳۰.....	جدول شماره ۴-۲: فاصله فرودگاه شیراز تا مرکز شهر
۱۳۱.....	جدول شماره ۴-۳: خطوط تلفن، تلفکس و همراه در شیراز
۱۳۷.....	جدول شماره ۵-۱ هتل ها بر حسب نوع واحد، درجه بندی و تفکیک بر حسب استان ها (۱۳۸۶).....
۱۳۸.....	جدول شماره ۵-۲ نیروی انسانی شاغل در هتل های کشور بر حسب جنسیت به تفکیک استان ها
۱۴۰.....	جدول شماره ۵-۳ مسافر خانه ها و زائرسراها بر حسب نوع واحد به تفکیک استانها

- جدول شماره ۴-۵ تعداد واحد های اقامتی ( هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) اتاق، تخت در استان فارس در سال های ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۴۲
- جدول شماره ۵-۵ تعدا گردشگران ایرانی ورودی به واحدهای اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) استان فارس در سال های ۱۳۸۷-۱۳۸۳ ..... ۱۴۴
- جدول شماره ۵-۶ تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحد های اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) استان فارس در سال های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۴۵
- جدول شماره ۵-۷ تعداد واحدهای اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، مهمانسرا) در شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۴۶
- جدول شماره ۵-۸ ظرفیت اتاق در واحدهای اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، مهمانسرا) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۴۹
- جدول شماره ۵-۹ ظرفیت تخت در واحدهای اقامتی (هتل، متل و هتل آپارتمان) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۵۱
- جدول شماره ۵-۱۰ تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحدهای اقامتی (هتل، متل و هتل آپارتمان) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۵۲
- جدول شماره ۵-۱۱ تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحدهای اقامتی (هتل، متل و هتل آپارتمان) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۵۳
- جدول شماره ۶-۱ مقایسه ظرفیت سالانه (اتاق و تخت) با تعداد گردشگر (داخلی و خارجی) ورودی به این مراکز سال ۱۳۸۷-۱۳۸۲ ..... ۱۵۶
- جدول شماره ۶-۲ درصد اشغال اتاق در واحدهای اقامتی (هتل، متل و هتل آپارتمان) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۵۸
- جدول شماره ۶-۳ درصد اشغال تخت در واحدهای اقامتی (هتل، متل و هتل آپارتمان) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ ..... ۱۵۹
- جدول شماره ۶-۴ توزیع جنسی گردشگران ..... ۱۶۱
- جدول شماره ۶-۵ توزیع سنی گردشگران ..... ۱۶۲
- جدول شماره ۶-۶ توزیع گردشگران (داخلی) بر حسب تحصیلات ..... ۱۶۳

- جدول شماره ۶-۷ توزیع گردشگران بر حسب اهداف سفر..... ۱۶۳
- جدول شماره ۶-۸ نتایج حاصل از آزمون آماری اهمیت و ادراک گردشگران (داخلی) ..... ۱۶۸
- جدول شماره شماره ۶-۹ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیه ۱ ..... ۱۶۸
- جدول شماره ۶-۱۰ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد امنیت ..... ۱۶۶
- جدول شماره ۶-۱۱ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۲ ..... ۱۶۶
- جدول شماره ۶-۱۲ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد اغذیه و نوشابه ..... ۱۶۷
- جدول شماره ۶-۱۳ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۳ ..... ۱۶۷
- جدول شماره ۶-۱۴ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد کارکنان ..... ۱۶۷
- جدول شماره ۶-۱۵ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۴ ..... ۱۶۸
- جدول شماره ۶-۱۶ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد سیستم اداری و پذیرش ..... ۱۶۸
- جدول شماره ۶-۱۷ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۵ ..... ۱۶۸
- جدول شماره ۶-۱۸ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد اتاق ها و فضاهای داخلی ..... ۱۶۹
- جدول شماره ۶-۱۹ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۶ ..... ۱۶۹
- جدول شماره ۶-۲۰ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد محل هتل و فضاهای پیرامونی ..... ۱۷۰
- جدول شماره ۶-۲۱ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۷ ..... ۱۷۰
- جدول شماره ۶-۲۲ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد رفاهی و تفریحی ..... ۱۷۱
- جدول شماره ۶-۲۳ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۸ ..... ۱۷۱
- جدول شماره ۶-۲۴ توزیع جنسی گردشگران (خارجی)..... ۱۷۲
- جدول شماره ۶-۲۵ توزیع سنی گردشگران (خارجی)..... ۱۷۳
- جدول شماره ۶-۲۶ توزیع گردشگران (خارجی) بر حسب تحصیلات ..... ۱۷۳
- جدول شماره ۶-۲۷ توزیع گردشگران (خارجی) بر حسب اهداف سفر ..... ۱۷۴
- جدول شماره ۶-۲۸ نتایج حاصل از آزمون آماری اهمیت و ادراک گردشگران (خارجی) ( ..... ۱۷۵
- جدول شماره شماره ۶-۲۹ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیه ۱ ..... ۱۷۵



- جدول شماره ۶-۳۰ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد امنیت (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۶
- جدول شماره ۶-۳۱ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۲ ..... ۱۷۶
- جدول شماره ۶-۳۲ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد اغذیه و نوشابه (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۶
- جدول شماره ۶-۳۳ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۳ ..... ۱۷۷
- جدول شماره ۶-۳۴ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد کارکنان (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۷
- جدول شماره ۶-۳۵ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۴ ..... ۱۷۷
- جدول شماره ۶-۳۶ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد سیستم اداری و پذیرش (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۸
- جدول شماره ۶-۳۷ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۵ ..... ۱۷۸
- جدول شماره ۶-۳۸ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد اتاق‌ها و فضاهای (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۸
- جدول شماره ۶-۳۹ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۶ ..... ۱۷۹
- جدول شماره ۶-۴۰ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد محل هتل و فضاهای پیرامونی (گردشگران خارجی) ..... ۱۷۹
- جدول شماره ۶-۴۱ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۷ ..... ۱۷۹
- جدول شماره ۶-۴۲ نتایج حاصل از آزمون آماری بعد رفاهی و تفریحی (گردشگران خارجی) ..... ۱۸۰
- جدول شماره ۶-۴۳ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۸ ..... ۱۸۰
- جدول شماره ۷-۱ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیه ۱ ..... ۱۸۷
- جدول شماره ۷-۲ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۲ تا ۸ ..... ۱۸۷
- جدول شماره ۷-۳ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیه ۱ ..... ۱۸۸
- جدول شماره ۷-۴ یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیات ۲ تا ۸ ..... ۱۸۸

## فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار شماره ۱-۳ متوسط دمای شهر شیراز طی دوره آماری ۱۹۷۲-۲۰۰۷	۶۹
نمودار شماره ۲-۳ متوسط میزان بارندگی و سالیانه شهر شیراز در دوره آماری ۱۳۸۰-۱۳۵۱	۷۰
نمودار شماره ۳-۳ آمبروترمیک شهر شیراز طی دوره آماری ۱۳۵۱-۸۵	۷۰
نمودار شماره ۳-۴ روند رشد و تغییرات جمعیت شهر شیراز طی دوره ۱۳۸۵-۱۳۳۵	۸۰
نمودار شماره ۵-۱ تعداد واحد های اقامتی ( هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) استان فارس سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۷	۱۴۳
نمودار شماره ۵-۲ تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحد های اقامتی استان فارس در سال های ۱۳۸۷-۱۳۸۳ به تفکیک ماه	۱۴۵
نمودار شماره ۵-۳ تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحد های اقامتی استان فارس در سال های ۱۳۸۷-۱۳۸۳ به تفکیک ماه	۱۴۶
نمودار شماره ۵-۴ تعداد واحد های اقامتی ( هتل، هتل آپارتمان، متل، مهمانسرا) در شهر شیراز سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۷	۱۴۷
نمودار شماره ۵-۵ ظرفیت اتاق در واحدهای اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، مهمانسرا) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷	۱۵۰
نمودار شماره ۵-۶ ظرفیت تخت در واحدهای اقامتی (هتل، هتل آپارتمان، مهمانسرا) شهر شیراز در سال های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷	۱۵۱
نمودار شماره ۵-۷ تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحد های اقامتی شهر شیراز در سال های ۱۳۸۷-۱۳۸۳ به تفکیک ماه	۱۵۳
نمودار شماره ۵-۸ تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحد های اقامتی شهر شیراز در سال های ۱۳۸۷-۱۳۸۳ به تفکیک ماه	۱۵۴
نمودار شماره ۶-۱- مقایسه ظرفیت سالانه (اتاق و تخت) ، تعداد گردشگر(داخلی و خارجی) ورودی به این مراکز سال ۱۳۸۷-۱۳۸۲	۱۵۷
نمودار شماره ۶-۲ توزیع جنسی گردشگران	۱۶۲

- نمودار شماره ۳-۶ توزیع سنی گردشگران ..... ۱۶۲
- نمودار شماره ۴-۶ توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات ..... ۱۶۳
- نمودار شماره ۵-۶ توزیع پاسخگویان بر حسب اهداف سفر ..... 163
- نمودار شماره ۶-۶ شکاف میان اهمیت و ادراکات گردشگران  
(داخلی) از خدمات ارائه شده در هتلها ..... 171
- نمودار شماره ۶-۷ توزیع جنسی گردشگران (خارجی) ..... ۱۷۲
- نمودار شماره ۶-۸ توزیع سنی گردشگران (خارجی) ..... ۱۷۳
- نمودار شماره ۶-۹ توزیع گردشگران (خارجی) بر حسب تحصیلات ..... ۱۷۴
- نمودار شماره ۶-۱۰ توزیع گردشگران (خارجی) بر حسب اهداف سفر ..... ۱۷۴
- نمودار شماره ۶-۱۱ شکاف میان اهمیت و ادراکات گردشگران (خارجی) از خدمات ارائه شده  
در هتلها ..... ۱۸۱
- نمودار شماره ۶-۱۲ نمودار IPA (اهمیت، ادراک) از نظر گردشگران داخلی ..... ۱۸۲
- نمودار شماره ۶-۱۳ نمودار IPA (اهمیت، ادراک) از نظر گردشگران خارجی ..... ۱۸۳

## فهرست تصاویر

صفحه	عنوان
۸۹	تصویر ۱-۴ باغ ارم
۹۰	تصویر ۲-۴ باغ عقیق آباد (گلشن)
۹۲	تصویر ۳-۴ باغ دلگشا
۹۶	تصویر ۴-۴ حافظیه
۹۸	تصویر ۵-۴ سعدیه
۱۰۰	تصویر ۶-۴ امامزاده احمد ابن موسی الرضا (شاهچراغ)
۱۰۲	تصویر ۷-۴ آستانه سید علاء الدین حسین
۱۰۳	تصویر ۸-۴ مسجد جامع عتیق
۱۰۵	تصویر ۹-۴ ارگ کریم خانی
۱۰۷	تصویر ۱۰-۴ بازار وکیل
۱۰۹	تصویر ۱۱-۴ مسجد وکیل
۱۱۰	تصویر ۱۲-۴ حمام وکیل
۱۱۴	تصویر ۱۳-۴ عمارت دیوانخانه یا نارنجستان قوام
۱۱۵	تصویر ۱۴-۴ خانه زینت الملک
۱۲۳	تصویر ۱۵-۴ موزه پارس یا عمارت کلاه فرنگی