



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد

مرکز رضوانشهر صدوق استان یزد

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

جغرافیا و برنامه ریزی شهری

گروه جغرافیا

عنوان پایان نامه :

تحلیل کیفی و مکانی مراکز اقامتی جهت توسعه صنعت گردشگری در شهر شیراز

(با تأکید بر هتل ها)

فروغ قاسمی

استاد راهنما :

دکتر کرامت الله زیاری

استاد مشاور :

دکتر حسین خادمی

آبان ماه 1390

اینجانب فروغ قاسمی دانشجوی ورودی سال 1389-1388 مقطع کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان‌نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو: فروغ قاسمی

تاریخ و امضاء

اینجانب فروغ قاسمی دانشجوی ورودی سال 1389-1388 مقطع کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری گواهی می‌نمایم چنانچه براساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو: فروغ قاسمی

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم

به پاس زحمات بی دریغشان

سپاس :

امتنان فراوان از خداوند منان که فرصت علم آموزی و دانشجویی را در محضر اساتید بزرگوار
برایم فراهم نمود و توانستم از این فرصت بهره فراوان گیرم. در همین راستا از جناب آقای دکتر کرامت
اله زیاری استاد معزز و فرهیخته راهنما که بسیاری از یافته ها و دستاوردهایم را مرهون بضاعت و
سخاوت علمی ایشان است و نیز جناب آقای دکتر حسین خادمی استاد محترم مشاور که در غنی بخشی
کار پژوهشی رساله ام از هیچ تلاشی فروگذار نکردند، کمال سپاس و قدر دانی را دارم. از کلیه اساتید
محترم گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه پیام نور بویژه اساتید برنامه ریزی شهری و نیز
دوستان عزیزم (آقایان دکتر علی پیروی، مهندس سلیمی ، و دیگر دوستان) که همراه و مشوق ام در این
مسیر علمی بوده اند، سپاس و قدر دانی می نمایم.

و بالاخره از پدر و مادر گرامی، که مشعل دار زندگی و چراغ فروزان تمامی مسیر هموار و ناهموار
زندگی ام بوده اند و از هیچگونه تلاشی فروگذار ننموده و فراتر از آن فداکاریها و ایثارهای مکرر و
روز افزون داشته اند و نیز از خواهر و برادر عزیزم که تمامی خاطره ها و زیبایی های زندگی ام با
محبت ها و همکاری های آنان گره خورده است، نهایت سپاس را دارم.

امیدوارم خداوند توفیق دهد در فردهای پس از تحصیل بتوانم قدرشناس محبت ها و مساعدتهای همه
این عزیزان بزرگوار باشم .

چکیده

مراکز اقامتی به عنوان مبدأ و مقصد گردش های روزانه در شهر از اهمیت بسیار برخوردار است. این مراکز یکی از بخش های بزرگ صنعت گردشگری محسوب می شوند که شامل پذیرایی و عرضه مواد غذایی به میهمانان و مسافران بوده و از نظر اشتغال زایی و در آمد، بخش بزرگی را تشکیل می دهد. با در نظر گرفتن میزان خدمات واحد های اقامتی مانند درجه و کیفیت مراکز، خدمات بهداشتی، کارکنان، مدیریت، 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 شهر های ایران با زمینه های تاریخی، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، طبیعی یکی از قالب های مهم گردشگری در کشور محسوب می شود و از شهرت جهانی برخوردار است، به همین دلیل این شهر در تمامی طول سال از اقصی نقاط ایران و جهان پذیرای ایرانگردان و جهانگردان می باشد. با توجه به این که این شهر دارای دارای قابلیت های گردشگری بسیار بالا و حجم زیاد گردشگر می باشد آن چنان که باید و شاید نتوانسته از این صنعت به عنوان منبع در آمد استفاده کند. عوامل گوناگونی در این مسئله دخیل اند که به نظر می رسد ضعف کیفیت امکانات و خدمات اقامتی و توزیع فضایی نامناسب این مراکز یکی از عوامل مهم است. در این پژوهش سعی شده است مسائل کیفی و مکانی مراکز اقامتی با تأکید بر هتل ها در شهر شیراز مورد بررسی قرار گیرد. نوع تحقیق بنیادی - توسعه ای است و روش بررسی آن توصیفی - تحلیلی می باشد. مسائل کیفی از طریق پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت و با استفاده از فرمول کوکران 250 نفر به عنوان حجم نمونه گردشگران محاسبه و با توجه به نسبت گردشگران داخلی 16011 نفر و خارجی 2644) از طریق نمونه گیری تصادفی 180 پرسشنامه بین گردشگران داخلی و 70 پرسشنامه بین گردشگران خارجی مراکز اقامتی توزیع گردید و تحلیل آماری از طریق spss و آزمون کای اسکوئر انجام شده است. با استفاده از داده های مربوطه و متدهای کمی و از طریق ابزار GIS، به تحلیل مکانی و توزیع فضایی مراکز اقامتی در شهر شیراز و مشکلات و مسائل آن پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد فرضیه اول و دوم تأیید یعنی بهبود کیفیت امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) باعث جذب گردشگر در شهر شیراز می شود و بین کیفیت امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) و میزان رضایتمندی گردشگران رابطه معناداری وجود دارد. و فرضیه سوم یعنی مراکز اقامتی در شیراز از توزیع فضایی مناسبی برخوردار نیست رد شده است.

کلمات کلیدی: تحلیل کیفی و مکانی - مراکز اقامتی - هتل - گردشگری - شهر شیراز

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات

1	مقدمه
2	1-1- مسأله پژوهش
4	2-1- اهداف
4	3-1- سوالات تحقیق
4	4-1- فرضیه ها
4	5-1- کاربرد نتایج
5	6-1- روش تحقیق
8	7-1- پیشینه تحقیق
9	1-7-1- تحقیقات انجام شده در ایران
12	2-7-1- تحقیقات انجام شده در کشورهای خارجی

فصل دوم: مبانی نظری

16	مقدمه
16	1-2- گردشگری
17	2-2- گردشگر
18	3-2- انواع گردشگری
19	1-3-2- گردشگری از نظر مکانی و موضوعی
19	2-3-2- گردشگری از نظر محدوده جغرافیایی و سیاسی
20	3-3-2- گردشگری از نظر اهداف و انگیزه
20	1-3-3-2- توریسم فرهنگی - تاریخی
20	2-3-3-2- توریسم مذهبی و زیارتی
21	3-3-3-2- توریسم درمانی
21	4-3-3-2- توریسم بازرگانی و تجاری
22	5-3-3-2- توریسم مبتنی بر کسب و کار
22	6-3-3-2- توریسم برای دیدار بستگان
22	7-3-3-2- توریسم ورزشی
22	8-3-3-2- طبیعت گردی

23 9-3-3-2-توریسم انبوه یا تفریحی
23 10-3-3-2- توریسم ماجراجویانه
23 11-3-3-2- توریسم الکترونیکی
23 12-3-3-2-توریسم علمی
24 4-2-اصول گردشگری
24 5-2-عوامل مؤثر بر توسعه صنعت گردشگری
25 6-2-عناصر و فعالیت های صنعت گردشگری
26 1-6-2- عناصر اولیه صنعت گردشگری
27 1-1-6-2-گنجینه‌ها و موزه‌ها
27 2-1-6-2-شهرهای تاریخی
28 3-1-6-2-ساختمان‌های تاریخی
28 4-1-6-2-الگوی خیابان‌های تاریخی
28 5-1-6-2-بوستان‌ها و فضاهای سبز
29 6-1-6-2-رودخانه، کانال و دریاچه
29 2-6-2-عناصر ثانویه صنعت گردشگری
29 1-2-6-2-فروشگاه‌ها و غذاسراها
30 2-2-6-2-حمل و نقل، دسترسی‌ها و توقفگاه‌ها
31 3-2-6-2-خدمات گردشگری
31 4-2-6-2-مؤسسات و آژانس‌های گردشگری
32 5-2-6-2-تأسیسات اقامتی
32 6-2-6-2-انواع اقامتگاه‌ها
32 1-6-2-6-2-مسافرخانه‌ها
33 2-6-2-6-2-زائرسراها
33 3-6-2-6-2-پلاژها
33 4-6-2-6-2-متل‌ها
34 5-6-2-6-2-هتل‌ها
34 7-2-6-2-انواع هتل‌ها
34 1-7-2-6-2-از نظر مکان

- 36.....2-6-2-7-2-طبقه بندی بر اساس نوع مهمان
- 36.....2-6-2-7-4-طبقه بندی بر اساس مدت اقامت
- 37.....2-6-2-7-5-طبقه بندی براساس امکانات ارائه شده
- 38.....2-7-سنجش کیفیت خدمات در هتل
- 39.....2-8-تختخواب و صبحانه
- 39.....2-9-مدیریت هتل ها
- 40.....2-10-قیمت هتل ها
- 41.....2-11-نسبت اشغال اتاق
- 41.....2-12-درآمد ها و هزینه های مربوطه به هتل
- 42.....2-13-نظریات و مدل‌های مطرح در گردشگری
- 42.....2-13-1-دیدگاه اقتصادی
- 43.....2-13-2-دیدگاه اجتماعی - فرهنگی
- 44.....2-13-3-دیدگاه زیست محیطی
- 45.....2-13-4-توریسم بعنوان یک صنعت
- 46.....2-13-5-دیدگاه شتاب گرایی
- 46.....2-13-6-دیدگاه فیزیکی /فضایی /کاربری زمین
- 46.....2-13-7-نگرش گردشگری پایدار شهری
- 47.....2-13-8-نظریه داگلاس و دوات در زمینه توریسم
- 48.....2-13-9-نظریه سازمان جهانی جهانگردی در زمینه توریسم
- 48.....2-13-10-نظریه واسکانسیلوس کامپاس در مورد توریسم
- 49.....2-14-مدل‌های مرتبط با گردشگری ومراکز اقامتی
- 49.....2-14-1-مدل سیستمی
- 50.....2-14-3-مدل لیبر
- 51.....2-14-4-مدل گان
- 52.....2-14-5-مدل تکامل فضایی توسعه گردشگری
- 55.....2-14-6-مدل هولدن
- 56.....2-14-7-مدل باتلر و ویژگیهای آن
- 58.....2-14-8-مدل لاو

59 مدل های سنجش کیفیت خدمات در مراکز اقامتی
59 مدل تحلیل مکانی در مراکز اقامتی
59 مکان یابی هتل های شهری (آشورث و تنبرگ)
60 مدل مکانی گنر

فصل سوم: محدوده، جاذبه ها و زیر ساختهای توریستی در شهر شیراز

62 مقدمه
62 1-3- موقعیت جغرافیای شهر شیراز
64 2-3- بررسی وضعیت عناصر آب و هوای شیراز
65 3-3- ویژگی های انسانی و اقتصادی شهر شیراز
65 1-3-3- تحولات جمعیتی شهر شیراز
66 2-3-3- وضعیت اقتصادی در شیراز
67 3-3-3- ترکیب شغلی شهرستان
68 4-3- جاذبه های گردشگری
69 5-3- باغات معروف شیراز
69 1-5-3- باغ ارم
69 2-5-3- باغ دلگشا
70 3-5-3- باغ عفیف آباد
70 4-5-3- باغ جهان نما
71 5-5-3- رود خانه ها و دریاچه ها
72 6-3- جاذبه های مصنوعی
72 1-6-3- بقعه های متبرکه و امامزاده ها
72 1-1-6-3- بقعه شاهچراغ
72 2-1-6-3- بقعه حضرت سید علاء الدین حسین (آستانه)
73 2-6-3- مساجد
73 مسجد جامع عتیق
73 مسجد نصیرالملک
73 مسجد مشیرالملک
73 3-6-3- مجموعه های تاریخی

73	1-3-6-3-مجموعه قوام
75	2-3-6-3-مجموعه زندیه
76	3-3-6-3-مجموعه مشیر
76	4-6-3-آرامگاه ها
77	1-4-6-3-آرامگاه حافظ
77	2-4-6-3-آرامگاه سعدی
77	3-4-6-3-آرامگاه خواجه کرمانی
78	4-4-6-3-گهواره دید
78	5-6-3-موزه ها
78	1-5-6-3-موزه تاریخ طبیعی و تکنولوژی
79	2-5-6-3-موزه پارس (عمارت کلاه فرنگی)
79	7-3-زیر ساخت ها و امکانات گردشگری شهر شیراز
79	8-3-امکانات اقامتی
80	1-8-3-امکانات اقامتی در استان فارس
82	2-8-3-امکانات اقامتی در شیراز

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل

87	مقدمه
87	1-4- یافته های توصیفی تحقیق
87	1-1-4- جنسیت پاسخگویان
88	2-1-4- توزیع سنی پاسخگویان
90	3-1-4- علت سفر به منطقه
91	4-1-4- مدت اقامت در منطقه
93	5-1-4- فصل مناسب سفر به منطقه
95	6-1-4- رضایتمندی گردشگران از مولفه غذا و نوشیدنی
97	7-1-4- رضایتمندی گردشگران از مولفه اتاق و فضای داخل آن
100	8-1-4- رضایتمندی گردشگران از هتل و فضای پیرامونی
104	9-1-4- رضایتمندی گردشگران از مولفه تفریحی - رفاهی
107	10-1-4- رضایتمندی گردشگران از کارکنان و نیروهای متخصص هتل

- 110 رضایتمندی گردشگران از مدیر و مسئول پذیرش
- 113 رضایتمندی گردشگران از سیستم امنیتی
- 115 رضایتمندی گردشگران از سایر خدمات
- 117 بهبود کیفی اغذیه - نوشیدنی و جذب گردشگر
- 118 بهبود کیفی اتاق - فضای داخل آن
- 119 آموزش کارکنان و نیروهای متخصص
- 120 بهبود امکانات رفاهی - تفریحی
- 121 بهبود کیفی سیستم امنیتی
- 122 بهبود مدیران و مسئولان پذیرش
- 123 بهبود کیفیت امکانات و خدمات
- 124 تناسب تعداد مراکز اقامتی (ظرفیت اتاق و تخت) با تعداد گردشگران
- 127 نقش و کارکرد شهر شیراز روی مکان هتل ها
- 128 1-3-4 مکان هتل ها و مسافر خانه های شیراز
- 128 2-3-4 توزیع فضایی کاربری های مرتبط با گردشگری
- 130 1-3-4 توزیع فضایی خدمات گردشگری و هتل ها
- 130 3-3-4 توزیع فضایی کاربری اداری و مکان هتل ها
- 132 4-3-4 توزیع فضایی کاربری درمانی و مکان هتل ها
- 133 4-3-4 توزیع فضایی کتابخانه و مکان هتل ها
- 134 5-3-4 توزیع فضایی پارک ها و مکان هتل ها
- 136 6-3-4 توزیع فضایی مرکز تجاری شهر (C.B.D) و مکان هتل ها
- 137 7-3-4 توزیع فضایی شبکه ارتباطی و مکان هتل ها
- 138 8-3-4 توزیع فضایی مراکز فرهنگی - تاریخی و مکان هتل ها
- 140 9-3-4 توزیع فضایی مراکز ورزشی و هتل ها در شهر شیراز
- 141 10-3-4 توزیع فضایی پارکینگ ها و مکان هتل ها
- 143 11-3-4 توزیع فضایی ترمینال ها و مکان هتل ها
- 143 12-3-4 توزیع فضایی سینماها و هتلها در شهر شیراز
- 144 13-3-4 نقشه مکان پیشنهادی استقرار هتل ها

فصل پنجم: جمع بندی نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

146 مقدمه
146 1-5-جمع بندی
148 1-1-5-آزمون فرضیات
148 1-1-1-5-آزمون فرض اول
152 1-1-1-5-آزمون فرض دوم
155 1-1-1-5-آزمون فرض سوم
157 2-5-ارائه پیشنهادات
159 پیوست
164 منابع

فهرست اشکال

26 شکل شماره (1-2) توزیع عناصر گردشگری شهری
50 شکل شماره (2-2) نگاه سیستمی به جذب گردشگران
51 شکل شماره (3-2) مدل لیبر نظام پایه گردشگری، م
52 شکل شماره (4-2) الگوی گان از سامانه گردشگری، م
53 شکل (5-2) مرحله اول فرایند فضایی توسعه گردشگری
54 شکل (6-2) مرحله دوم فرایند فضایی توسعه گردشگری
54 شکل (7-2) مرحله سوم فرایند فضایی توسعه گردشگری
55 شکل (8-2) مرحله چهارم فرایند فضایی توسعه گردشگری
58 شکل (9-2) پیشبینی سیر تکاملی مناطق توریستی در مدل باتلر
60 شکل (10-2) مکان یابی هتل های شهری (آشورث و تنبرگ)
61 شکل (11-2) ترکیب بخش های تجاری گردشگری (گتز)
63 شکل (1-3) موقعیت جغرافیایی منطقه مورد مطالعه
65 شکل (2-3) پراکندگی فصلی بارندگی ایستگاه هواشناسی شیراز
72 شکل (3-3) جاذبه ها و چشم انداز های طبیعی
88 شکل (1-4) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس جنس

- 89 شکل (2-4) توزیع سنی گردشگران داخلی
- 90 شکل (3-4) توزیع سنی گردشگران خارجی
- 91 شکل (4-4) توزیع فراوانی و درصد گردشگران داخلی بر اساس علت سفر
- 91 شکل (5-4) توزیع فراوانی و درصد گردشگران خارجی بر اساس علت سفر
- 92 شکل (6-4) مدت اقامت گردشگران داخلی
- 93 شکل (7-4) مدت اقامت گردشگران خارجی
- 94 شکل (8-4) فصل مناسب سفر از دید گردشگران داخلی
- 94 شکل (9-4) فصل مناسب سفر از دید گردشگران خارجی
- 96 شکل (10-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه غذا و نوشیدنی
- 97 شکل (11-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه غذا و نوشیدنی
- 99 شکل (12-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه اتاق و فضای داخل آن
- 100 شکل (13-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه اتاق و فضای داخل آن
- 102 شکل (14-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه هتل و فضای پیرامونی
- 104 شکل (15-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه هتل و فضای پیرامونی
- 105 شکل (16-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه تفریحی - رفاهی
- 107 شکل (17-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه تفریحی - رفاهی
- 108 شکل (18-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه کارکنان
- 110 شکل (19-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه کارکنان
- 111 شکل (20-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران داخلی از مولفه مدیر و مسئول پذیرش
- 112 شکل (21-4) توزیع فراوانی رضایتمندی گردشگران خارجی از مولفه مدیر و مسئول پذیرش
- 114 شکل (22-4) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از سیستم امنیتی
- 115 شکل (23-4) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از سیستم امنیتی
- 116 شکل (24-4) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از سایر خدمات
- 118 شکل (25-4) غذا و نوشیدنی
- 119 شکل (26-4) اتاق و فضای داخل آن

- شکل (27-4) آموزش کارگنان و نیروهای متخصص 120
- شکل (28-4) بهبود امکانات رفاهی - تفریحی 121
- شکل (29-4) سیستم امنیت جانی و مالی 122
- شکل (30-4) بهبود مدیران و مسئولان پذیرش 123
- شکل (31-4) بهبود کیفیت امکانات و خدمات در هتل ها 124
- شکل (32-4) وضع موجود کاربری های مرتبط باگردشگری وهتلها در شهر شیراز 129
- شکل (33-4) وضع موجود خدمات گردشگری وهتلها در شهر شیراز 130
- شکل (34-5) توزیع فضایی کاربری اداری در شهر شیراز 131
- شکل (35-4) توزیع فضایی کاربری اداری و هتل ها در شهر شیراز 131
- شکل (36-4) توزیع فضایی بیمارستان ها در شهر شیراز 132
- شکل (37-4) توزیع فضایی بیمارستان ها و هتل ها در شهر شیراز 133
- شکل (38-4) توزیع فضایی کتابخانه ها و هتل ها در شهر شیراز 134
- شکل (39-4) توزیع فضایی پارک ها در شهر شیراز 135
- شکل (40-4) توزیع فضایی پارک ها و هتل ها در شهر شیراز 135
- شکل (41-4) توزیع فضایی ارزش زمین و هتل ها در شهر شیراز 136
- شکل (42-4) توزیع فضایی (CBD) و هتل ها در شهر شیراز 137
- شکل (43-4) توزیع فضایی شبکه ارتباطی و هتل ها در شهر شیراز 138
- شکل (44-4) توزیع فضایی مراکز تاریخی - فرهنگی و هتل ها در شهر شیراز 140
- شکل (45-4) توزیع فضایی مراکز ورزشی و هتل ها در شهر شیراز 141
- شکل (46-4) توزیع فضایی پارکینگ در شهر شیراز 142
- شکل (47-4) توزیع فضایی پارکینگ و هتل در شهر شیراز 142
- شکل (48-4) توزیع فضایی ترمینال ها وهتلها در شهر شیراز 143
- شکل (49-4) توزیع فضایی سینماها ها وهتلها در شهر شیراز 144
- شکل (50-4) مکان پیشنهادی استقرار هتل 145
- شکل (1-5) مکان پیشنهادی استقرار هتل 157

فهرست جداول

- جدول (1-3) طول و عرض جغرافیایی استان فارس و شهرستان شیراز: 1386..... 63
- جدول 2-3: تغییرات ماهیانه دما طی دوره آماری 1381- 1331..... 64
- جدول 3-3: تغییرات ماهیانه دما در سال 1386..... 64
- جدول (3-4) سرشماری نفوس و مسکن طی سالهای 1365 تا 1385 در رابطه با تحولات شهری و روستایی..... 66
- جدول (5-3): مشخصات واحد های صنعتی موجود و مهم شهرستان شیراز در سالهای 1371 تا 1385..... 67
- جدول ه (3-6): گروه های عمده فعالیت شهرستان شیراز در سال های 1365-1375-1385..... 67
- جدول (3-7): درصد اشتغال در بخشهای مختلف اقتصادی شهر (1385)..... 68
- جدول (3-8) جاذبه های گردشگری شهر شیراز..... 68
- جدول (3-9) تعداد واحد های اقامتی، اتاق و تخت در استان فارس 1379-1389..... 80
- جدول (3-10) تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحدهای اقامتی استان فارس در سال 1388- 1383..... 81
- جدول (3-11) آمار ورودی تعداد کل گردشگران به واحدهای اقامتی استان فارس در سالهای 1388 - 1380..... 84
- جدول (3-12) تعداد هتل، هتل آپارتمان، اتاق و تخت به تفکیک درجه در شهر شیراز 1385- 1389..... 82
- جدول (3-13) ظرفیت اتاق در واحدهای اقامتی شهر شیراز در سال 1382 تا 1389 به تفکیک ماه..... 83
- جدول (3-14) ظرفیت تخت در واحدهای اقامتی شهر شیراز در سال 1382 تا 1389 به تفکیک ماه..... 83
- جدول (3-15) تعداد گردشگران ایرانی ورودی به واحدهای اقامتی شهر شیراز در سال 1383 تا 1388 به تفکیک ماه..... 84
- جدول (3-16) تعداد گردشگران خارجی ورودی به واحدهای اقامتی، شهر شیراز در سال 1383 تا 1389..... 85
- جدول (3-17) تعداد مسافران ورودی، متوسط اقامت و درصد اشغال ماهیانه اماکن اقامتی شهر شیراز: 1389..... 85
- جدول (4-1) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس جنس..... 88
- جدول (4-2) توزیع فراوانی و درصد گردشگران بر اساس سن..... 89
- جدول (4-3) توزیع فراوانی و درصد گردشگران داخلی بر اساس علت سفر..... 90
- جدول (4-4) توزیع فراوانی و درصد گردشگران خارجی بر اساس علت سفر..... 91
- جدول (4-5) توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان بر اساس مدت اقامت..... 92
- جدول (4-6) توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان بر اساس فصل مناسب سفر..... 93
- جدول (4-7) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مولفه تغذیه و نوشیدنی..... 95
- جدول (4-8) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مولفه تغذیه و نوشیدنی..... 97
- جدول (4-9) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مولفه اتاق و فضای داخل آن..... 98
- جدول (4-10) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مولفه اتاق و فضای داخل..... 100
- جدول (4-11) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مولفه هتل، فضای پیرامون..... 101
- جدول (4-12) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مولفه هتل و فضای پیرامون..... 103
- جدول (4-13) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مولفه تفریحی - رفاهی..... 104
- جدول شماره (4-14) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مولفه تفریحی - رفاهی..... 106

- جدول (4-15) فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مولفه کارکنان و نیروهای متخصص 111
- جدول (4-16) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مولفه کارکنان 112
- جدول (4-17) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از مدیر و مسئول پذیرش 111
- جدول (4-18) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از مدیر و مسئول پذیرش 112
- جدول (4-19) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از سیستم امنیت جانی و مالی 113
- جدول (4-20) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از سیستم امنیت جانی و مالی 114
- جدول (4-21) توزیع فراوانی گردشگران داخلی برحسب رضایتمندی از سایر خدمات 115
- جدول (4-22) توزیع فراوانی گردشگران خارجی برحسب رضایتمندی از سایر خدمات 116
- جدول (4-23) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود کیفیت اغذیه و (جذب گردشگر) 117
- جدول (4-24) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود کیفیت اتاق - فضای داخل آن 122
- جدول (4-25) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص آموزش کارکنان و نیروهای متخصص 123
- جدول (4-26) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود امکانات رفاهی - تفریحی 124
- جدول (4-27) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود کیفیت سیستم امنیت جانی - مالی 125
- جدول (4-24) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود مدیران و مسئولان پذیرش 126
- جدول (4-28) توزیع فراوانی گردشگران درخصوص بهبود کیفیت امکانات و خدمات در هتل ها 127
- جدول (4-29) تناسب تعداد مراکز اقامتی با تعداد گردشگران در سال های 1383-1389 124
- جدول (4-30) درصد اشغال اتاق در واحد های اقامتی شهر شیراز در سال های 1383-1389 125
- جدول (5-31) درصد اشغال تخت در واحد های اقامتی شهر شیراز در سال های 1383-1389 126
- جدول (5-1) آزمون کای اسکوار رضایتمندی گردشگران در خصوص کیفیت امکانات مراکز اقامتی 153
- جدول (5-2) آزمون کای اسکوار تک متغیره نظرات گردشگران داخلی و خارجی در خصوص کیفیت امکانات هتل 150
- جدول (5-3) آزمون کای اسکوار تک متغیره نظرات گردشگران داخلی و خارجی در خصوص کیفیت خدمات 155
- جدول (5-4) آزمون کای اسکوار تأثیر بهبود کیفیت امکانات و خدمات در جذب گردشگر 152
- جدول (5-5) آزمون کای اسکوار تک متغیره نظرات گردشگران داخلی و خارجی در خصوص بهبود امکانات اقامتی 153
- جدول (5-6) آزمون کای اسکوار تک متغیره نظرات گردشگران در خصوص کیفیت امکانات هتل 158

مقدمه

توریسم از مهمترین فعالیتهای انسانی معاصر است که همراه با بوجود آوردن تغییرات شگرف در سیمای زمین، اوضاع سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، منش و روش زندگی انسانها را دگرگون می سازد (محللاتی، 1380: 13). توریسم هم مانند یک علم و صنعت برای رشد و پیشرفت خود نیاز به پژوهش دارد و نخستین گام برای ارتقاء صنعت توریسم شناخت جاذبه های توریستی است (رهنمایی، 5:1369). امروزه صنعت توریسم در دنیا، یکی از منابع مهم درآمد و در عین حال از عوامل مؤثر در تبدلات فرهنگی بین کشورهاست و به عنوان گسترده ترین صنعت خدماتی جهان حائز جایگاه ویژه ای است؛ از این رو بسیاری از کشورها در رقابتی نزدیک و فشرده، در پی افزایش بیش از پیش منافع و عواید خود از این فعالیت بین المللی هستند (کازمی، 1385: 1). صنعت گردشگری آنچنان در توسعه اقتصادی - اجتماعی کشورها اهمیت دارد که اقتصاددانان آن را صادرات نامرئی نامیده اند (رضوانی، 8:1373).

یکی از مهمترین عناصر صنعت توریسم، واحد های اقامتی مسافری و توریست ها می باشد. با افزایش کیفیت خدمات و همچنین افزایش خدمات جانبی درآمد بیشتری نصیب سرمایه گذاران و بطور کلی صنعت گردشگری شده و در نتیجه می توان با سرمایه گذاری اصولی برای افزایش کیفیت خدمات و مکان یابی مراکز اقامتی، رضایتمندی گردشگران را بیشتر کرده، تقاضای سفر را افزایش داده و در آمد بیشتری به صنعت گردشگری تزریق نمود (موحد، 106: 1387).

شهر شیراز از جمله مناطق بسیار پر جاذبه ایست که همیشه مورد توجه گردشگران بوده و از 7 تا 11 روز اقامت گردشگر خارجی در کشور عموماً سه روز سهم شیراز است. شایان ذکر است که اقامت گردشگر خارجی و داخلی عموماً در هتلها و اقامتگاههای این شهر است. در این پژوهش به لحاظ اهمیتی که مراکز اقامتی در اسکان و اقامت همراه با آرامش دارند، این مراکز مورد بررسی قرار می گیرد.

فصل اول

کلیات طرح تحقیق

1-1 - مسأله پژوهش

سفر و گردشگری آن چنان که امروزه آن را می‌شناسیم و فعالیتی اجتماعی، پیوند خورده با زندگی مردمان در سراسر جهان است، همواره از چنین گستردگی برخوردار نبوده است. شرایط سیاسی، اقتصادی - اجتماعی و منابع موجود در اختیار بشر، در اعصار گوناگون تاریخ، برنگرش انسان و عمل او درخصوص موضوع سفر تأثیر گذار بوده است. بررسی تاریخ سفر از سده های گذشته مؤید آن است که انسان ها با انگیزه های گوناگون همچون: تجارت، آموزش، زیارت و انجام امور مذهبی، ماجراجویی و نیز انجام وظایف سیاسی به سفر می پرداخته اند (رنجریان، 1384: 27).

امروزه صنعت جهانگردی و گردشگری در اقتصاد کشورهای جهان دارای جایگاه مهمی است، به طوری که در 83 درصد از کشورهای دنیا، این صنعت در شمار 5 منبع اول درآمدزا قرار دارد. 10/7 درصد از کل اشتغال جهان به این بخش تعلق داشته و از هر 9 شغل در جهان یک شغل مربوط به جهانگردی است (سازمان مدیریت و برنامه ریزی، 1381).

جدا از اهمیت صنعت توریسم در جذب درآمدهای ارزی این صنعت می تواند در جهت اشتغال و کاهش بیکاری، که در حال حاضر به صورت یکی از مشکلات جدی اقتصادی بسیاری از کشورهای در حال توسعه در آمده است، نقش به سزایی را ایفا کند (محلّاتی، 1380: 20).

سازمان گردشگری جهانی (wto) پیش بینی می کند که گردشگری بین المللی با نرخ رشد 4٪ به کار خود ادامه دهد و اروپا تا سال 2020 همچنان پرجاذبه ترین مناطق گردشگری جهان خواهد ماند ولی سهم این قاره از 60 درصد در سال 1995 به 46 درصد تقلیل خواهد یافت. این در حالی است که روند مسافرت های دور اندکی بیشتر از مسافرت های داخلی خواهد بود و از 18 درصد در سال 1995 به 24 درصد در سال 2020 افزایش خواهد یافت. در این میان کشور ایران بر اساس ضوابط یونسکو در گروه ده کشور برجسته باستانی، تاریخی و فرهنگی جهان قرار گرفته (بیگ محمدی، 1379: 241) و از نظر جاذبه های جهانگردی در ردیف دهم و از نظر برخورداری از بیشترین تنوع زیستی کره زمین، در ردیف پنجم جهان قرار دارد (شیر محمدی فر، 1377: 51). از این بین نزدیک به 33 درصد آثار

باستانی ایران در استان فارس قرار گرفته و ثبت 2000 اثر تاریخی و نزدیک به 400 نقطه گردشگری طبیعی، شرایط ویژه ای را برای این استان پدید آورده است (بذرگر، 1378: 2).

شهر شیراز مرکز استان فارس با جمعیتی بیش از دو میلیون نفر یکی از کلان شهر های ایران و یکی از مهمترین شهر های توریستی ایران است. به گونه ای که این شهر چه از لحاظ طبیعت گردشگری، چه از لحاظ فرهنگی و چه از لحاظ آثار باستانی و اماکن زیارتی کم نظیر است. آثار با عظمت تاریخی مانند: تخت جمشید، پرسپولیس، نقش رستم، پاسارگارد و آرامگاه های شعرا معروف چون حافظ، سعدی و خواجه کرمانی و دیگر اماکن فرهنگی، مذهبی سیاحتی به این شهر ارزش بین المللی داده که بعضاً جهانگردان، کشور ایران را از لحاظ توریستی فقط با تخت جمشید (پرسپولیس) به عنوان عظیم ترین اثر تمدن کهن ایرانی می شناسند، به همین دلیل این شهر در تمامی طول سال از اقصی نقاط ایران و جهان پذیرای ایرانگردان و جهانگردان می باشد که از شهر و آثار فرهنگی، تاریخی، مذهبی شیراز دیدن می کنند (بینش، 1383: 1).

وجود چنین زمینه هایی که منجر به انگیزه های فراوانی برای سفر به این شهر میشود، مسلماً نیازمند تاسیسات اقامتی متناسب و مطلوب است که برای گردشگری لازم است. موفقیت سازمان ارائه کننده خدمات جهانگردی در گرو داشتن سیستم حمل و نقل مناسب و تسهیلات و تجهیزات است که در زمینه تامین نیازهای اصلی مسافر ارائه می گردد. (قاسم کلاهی، 226: 1382).

تاسیسات اقامتی یکی از نیازهای ثانویه بخش گردشگری است که هر شهر و مکان توریستی به آن نیاز دارد، و می بایست پاسخگوی تقاضای مسافرانی باشد که به محل می رسند و خواسته ها و نیاز های آنها را با کیفیت مناسب فراهم آورند، هر چند گردشگران از همه هتل ها و خدمات جانبی آن استفاده نکنند. از سوی دیگر به دلیل تنوع سلیق و بنیه مالی گردشگران، شهر به انواع هتل ها بر حسب درجات مختلف نیاز دارد. مراکز اقامتی به عنوان مبدأ و مقصد گردش های روزانه از اهمیت بسیار برخوردار است. نحوه قرارگیری (مکان یابی) مراکز اقامتی در فضای شهر، بسته به پراکنش و توزیع فضایی آنها، می تواند کاهش یا افزایش فضای خدماتی و تغییر الگوی رفتاری گردشگران را به همراه داشته باشد. به طوریکه فاصله مراکز اقامتگاهی از مرکز شهر و جاذبه های گردشگری بیشتر باشد، هزینه پرداختی گردشگر افزایش می یابد. از سوی دیگر بیش از 60 درصد هزینه های گردشگری صرف هزینه هتل می شود (Low, 1996: 109).

برابر آمار سازمان جهانگردی میزان گردشگر داخلی و خارجی براساس ورود به هتل ها در شهر شیراز در سال 1387 برابر 712390 نفر بوده است که نسبت به کل کشور در رده سوم قرار دارد. با توجه به اینکه این شهر دارای توان های بسیار زیاد و حجم زیاد گردشگری می باشد آنچه انچه باید نتوانسته

است از این صنعت به عنوان یک منبع درآمد استفاده کند عوامل زیادی در این زمینه دخیل اند که به نظر کیفیت امکانات اقامتی، کمبود و توزیع فضایی نامناسب این مراکز یکی از عوامل مهم است. که در این تحقیق سعی شده که مسائل کمی و کیفی مراکز اقامتی واقع در شهر شیراز مورد بررسی قرار گیرد باتوجه به اهمیت بالای هتل ها در میان مراکز اقامتی و نقش محوری آن در میان این مراکز، تحقیق حاضر بر روی هتل های این شهر انجام گرفته است.

1-2- اهداف

با در نظر گرفتن ابعاد مختلف تحقیق می توان اهداف را به شرح زیر بیان کرد :

1- بررسی مکان ها و جاذبه های توریستی در شهر شیراز

2- بررسی امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) جهت توسعه گردشگری در شهر شیراز

3- ارائه راهبردها و رهنمود هایی برای افزایش کیفیت مراکز اقامتی (هتل ها) در شهر شیراز

4- تهیه نقشه های کارآمد توریستی شهر شیراز

1-3- سوالات تحقیق

1- آیا بین کیفیت امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) و میزان رضایتمندی گردشگران رابطه معناداری وجود دارد؟

2- آیا بهبود کیفی امکانات و خدمات مراکز اقامتی باعث توسعه گردشگری در شهر شیراز می شود؟

3- آیا مراکز اقامتی در شهر شیراز از توزیع فضایی مناسبی برخوردار است؟

1-4- فرضیه ها

1- بنظر می رسد بین کیفیت امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) و میزان رضایتمندی گردشگران رابطه معناداری وجود دارد.

2- بنظر می رسد بهبود کیفیت امکانات و خدمات مراکز اقامتی (هتل ها) باعث جذب گردشگر در شهر شیراز شود.

3- بنظر می رسد مراکز اقامتی در شیراز از توزیع فضایی مناسبی برخوردار نیست.

1-5- کاربرد نتایج