وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الفرات الأوسط التقنية
المعهد التقني / النجف
قسم تقنيات السياحة

المادة: الارشاد السياحي
المرحلة: الثانية

تدريسي المادة: د.شفاء شهيد ديوان الدهيماوي

الايميل الجامعي shafaa.diwan@atu.edu.iq

العام الدراسي

٢٠٢٥-٢٠٢٦

خطة توزيع المنهج على مدار ٣٠ أسبوعاً (سنوي)

الفصل الأول: المنتجات السياحية وانواعها وأهميتها ووسائل الاتصال المختلفة (الأسابيع ١-١٥)

- **الأسبوع ١ :** المنتجات وأنواعها –سلعة- مزيج سلعة – خدمة – خدمات – تعريف الخدمات- انواعها – خصائصها.
- **الأسبوع ٢ :**تعريف المنتوج السياحي .
- **الأسبوع ٣:** خصائص المزيج السلعي.
- **الأسبوع ٤ :**أهمية الارشاد السياحي.
- **الأسبوع ٥ : :**انواع المرشدين السياحيين (المرافق، قائد المجموعة، مدير الرحلة).
- **الأسبوع ٦ :**انواع المرشدين السياحيين في منطقة القصد.
- **الأسبوع ٧**:صفات الدليل السياحي
- **الأسبوع ٨ :**واجبات الدليل السياحي.
- **الأسبوع ٩ :**حقوق وواجبات اطراف العملية السياحية أولاً: حقوق وواجبات المواطنين ثانياً: حقوق وواجبات مقدمي الخدمة السياحية.
- **الأسبوع ١٠ :**ثالثاً:حقوق وواجبات السياح في مناطق العبور والقصد.
  رابعاً:حقوق وواجبات السكان المحليين في مناطق القصد السياحي.
- **الأسبوع ١١ :**الاتصال –عناصر الاتصال
- **الأسبوع ١٢ :**مواصفات الاتصال.
- **الأسبوع ١٣ :**وسائل الاتصال العامة (مطبوعات، تلفاز، مذياع).
- **الأسبوع ١٤ :**وسائل الاتصال الشخصية –الاحاديث العامة - الاجتماعات.

- **الأسبوع١٥ :البريد الالكتروني - مع امتحان نصف السنة الدراسي (الفصل الأول)**

الفصل الثاني: (الأسابيع ١٦-٣٠)

- **الأسبوع ١٦:** المعلومات التي يحتاجها السائح عن منطقة القصد السياحي
- **الأسبوع ١٧:** العامة (المداخل الرئيسة والطرق – التوزيع الاداري
- **الأسبوع ١٨ :**(المناخ والاجواء - العادات والتقاليد)
- **الأسبوع ١٩ :الوثائق التي يحتاجها الدليل السياحي(الوثائق والبيانات- أهمية الوثائق والبيانات)**.
- **الأسبوع ٢٠ :**انواع الوثائق والبيانات.
- **الأسبوع ٢١ :**االبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي(لائحة الجوازات، لائحة توزيع الغرف،لائحة المعلومات الديموغرافية، التقرير الختامي).
- **الأسبوع ٢٢ :**الشروح والتعليقات المعنى والاهمية(اولا-خلال مرحلة النقل ثانياً-خلال مرحلة الايواء-ثالثاً-عند الاستجمام)
- **الأسبوع ٢٣ :**شروط نجاح الشروحات والتعليقات.
- **الأسبوع ٢٤ :**التوضيح – المعنى والاساسيات والتوضيح والانطباع – اهداف البرنامج التوضيحي.
- **الأسبوع ٢٥ :**التوضيح والتخطيط للعمل التوضيحي.
- **الأسبوع ٢٦ :**انواع البرامج الترويحية.
- **الأسبوع ٢٧ :**تصميم رحلات من قبل الطلبة داخل العراق (رحلة ترفيهية).
- **الأسبوع ٢٨ :**(رحلات اثرية ودينية).
- **الأسبوع ٢٩ :**مراجعة شاملة لجميع مفردات الفصل الثاني وعرض بحوث الطلبة.

- **الأسبوع ٣٠ :الامتحان النهائي الشامل.**

. مقدمة عامة عن مادة الارشاد السياحي

تُعدّ دراسة مادة **الارشاد السياحي** من الاساسيات التي تساعد على فهم الدور الكبيرالذي يقع على عاتق المرشد السياحي كونه يعد احد اهم عناصر الرحلة السياحية فمن خلالها يتعرف الطالب على المسؤوليات التي سيتعرض لها مستقبلاً عند ممارسة الارشاد السياحي كمهنة تتطلب معرفة الاسباب والاختلافات والمتطلبات كي يكون قادراَ ومؤهلاً على القيام بجملة كبيرة ومعقدة من الفعاليات المختلفة كالارشاد والدلالة والتوجيه والإدارة والقيادة والاستطلاع والتوضيح والشرح والتفسير، لذلك ركزت مفردات هذه المادة على تقديم فرش معرفي كبير وتطبيقات عملية يقوم بها الطالب من خلال البحث والاستعراض لغرض ممارسة دوره والتغلب على الصعوبات السلوكية التي قد يتعرض لها مستقبلاً.

اولاً: الاختبار القبلي(pre-Test):

هدف الاختبار:يعتمد هذا الاختبارعلى تحديد ومعرفة مدى فهم الطالب للمصطلحات والمفاهيم الواردة في المادة قبل دراستها مما يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف لدى الطالب وبالتالي تحديد الاسلوب والطريقة الدراسية الذي تعرض بها المادة.

١- ماذا يقصد بالارشاد السياحي من خلال وجهة نظرك؟

٢-صواب أم خطأ: هل يمكن للمرشد السياحي القيام بالارشاد السياحي باعتماد اسلوبه الطبيعي والشخصي؟

٣- سؤال مفتوح:اذكر ثلاثة انواع للارشاد السياحي.

ثانياً: الهيكل العام للمحاضرات(نظام الاسابيع)

أولاً: تعريف المنتج :

المنتج هو أي شيء يمكن تقديمه للسوق بغرض الاستهلاك أو الاستخدام أو الحيازة أو الاشباع لحاجة أو رغبة انسانية معينة وهو بذلك يشمل على الأشياء المادية(السلع) والخدمات غير المادية والأشخاص والأماكن والمنظمات والأفكار ويتميز كل منتج بمجموعة من الخصائص مث ل الحجم والسعر ، المظهر المادي ، واللون والطعم بالإضافة للمزايا الضمنية أو الخفية.

من التعريف المذكور يمكن أن نحدد الخصائص العامة للمنتج بالآتي:

١/ المنتج هو أي شي ذو قيمة مادية يمكن تقديمه للسواق بقصد البيع أو الاستبدال.

٢/المنتج شي يصلح للاستخدام من قبل الأفراد الإشباع الحاجات و الرغبات.

٣/المنتج يمكن أن يكون سلعة مادية أو خدمات أو أفكار بل وحتى الأشخاص.

٤/ لكل منتج مواصفات و عناصر مميزة ظاهرية أو خفية.

ان التقسيم الأهم الذي يهمنا في بحثنا هذا هو تقسيم المنتجات إلى سلع وخدمات ، وهو ما سنعرضه في ادناه.

ثانياً : السلع وأنواعها :

تعرف السلعة بانها ذلك المزيج من المكونات المادية والغير المادية والتي تحمل خصائص وصفات ملموسة (المكونات المادية للسلعة) وغير ملموسة (كالاسم التجاري المميز والشهرة و خدمات ما بعد البيع)ويمكن عرضها في السوق لجذب الانتباه ويمكن لهذا الشيء تلبية حاجات ورغبات إنسانية لذا يشتريها المستهلك بهدف إشباع حاجة من حاجاته المتعددة وتلبية متطلباتها.

يتم تصنيف السابع إلى تصنيفات وأنواع متعددة نذكر منها الأنواع الأتية:

١ /**السلع الاستهلاكية :** وهي السلع التي يشتريها الفرد العادي بنفسه أو بواسطة غيره لكي يستخدمها في اشباع رغباته وحاجاته وتتسم السلع الاستهلاكية بأنها تشتري غالباً بكميات قليلة وقيمة المشتريات للفرد الواحد في المرة الواحدة قليلة وأن شراؤها يتكرر باستمرار وربما يومياً كما وأن هامش ربحها البائعين ضعيف ان من أنواع السلع الاستهلاكية ما يسمى (السلع الميسرة)، ومن أمثلتها الجرائد اليومية ، مواد البقالة ، الحلوى ، السجائر، المياه الغازية ، المعلبات- البنزين ... وغيرها من السلع التي يشتريها الناس يومياً وبكميات قليلة من محلات ومتاجر تتواجد ضمن المحلا ت السكنية وعلى الطرقات العامة والفرعية ومن أنواع السلع الاستهلاكية ما يسمى بسلع التسويق او سلع الانتقاء مثل السيارات والأجهزة المنزلية والأثاث والملابس والأحذية ، وغيرها من السلع التي ينتقيها الأفراد على أساس الجودة أو السعر أو الشكل أو الموديل وهي ذات قيمة سعرية أعلى من السلع الميسرة كما وتمتاز بأن تكرار شراؤها ليس سريعاً وإنما بفترات زمنية متباعدة، كما يمكن أن نفرز نوعاً من سلع التسوق أو الانتقاء وهي السلع التي يكون اختيار الأفراد لها طلباً خاصاً مثل أنواع وموديلات معينة من السيارات، أو الساعات ، أوالسجاد أو العطور وغيرها.

٢ /**السلع الإنتاجية:** وهي السلع التي يتم شراؤها بغرض استخدامها في العمليات الإنتاجية اللاحقة لسلع وخدمات جديدة ، وهي سلع تمتاز بكبر حجمها وغلاء أسعارها وأنها لا تعرض

إلا في محلات أو معارض خاصة أو أن يتم تجهيزها وشحنها من قبل المنتج إلى الجهة الراغبة بشرائها ، ومن أمثلتها المكائن والمعدات الصناعية الثقيلة والآليات الثقيلة أو الإنتاجية ومكائن ومحطات توليد الطاقة ، بالإضافة إلى الخامات والمواد الأولية.

ثالثاً - المزيج السلعي : أو مزيج المنتجات هو مجموعة السلع التي تسوقها مؤسسة إنتاجية أو تسويقية معينة والتي يوجد بينها ارتباط من حيث أنها تسهم في إشباع حاجات معينة. وأنها تباع لنفس المجاميع من المشترين ، وتباع من منافذ بيع واحدة ، كما أن أسعارها متقاربة.

إن للمزيج السلعي خصائص عديدة تذكر منها:

١ -**الاتساع :** والمقصود به التنويع أي تعدد خطوط الإنتاج كما لو أن المنشأة نفسها تنتج مجموعة من السلع في آن واحد (ثلاجات - غسالات - مكيفات - تلفزيونات .. وغيرها).

٢-**العمق :** والمقصود به التشكيل أي تعدد السلع في كل خط إنتاج ، بمعنى أن تكون كل سلعة لها أحجام وأشكال وموديلات وألوان مختلفة ودرجات متفاوتة من الجودة.

٣- **الاتساق:**والمقصود به الارتباط أي الترابط بين خطوط الإنتاج مع بعضها البعض لكونها تسهم في إشباع نفس الحاجات الإنسانية ولها نفس المجاميع من المشترين ، ويمكن أن يتم بيعها من نفس المنفذ التسويقي إضافة إلى تقارب أسعارها.

ثالثا - الخدمات وأنواعها:تعرف على انها تلك الأنشطة والفعاليات غير الملموسة التي تهف إلى إشباع حاجات المستهلك الأخير والمستعمل الصناعي مقابل دفع مبلغ معين من المال من دون أن تقترن هذه الخدمات مع بيع سلعة معينة . أو هي أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، وهي عبارة عن المنتجات غير الملموسة مثل الخدمات الصحية والتعليمية والمصرفية والبريدية والسياحية وغيرها.

خصائص الخدمات:

إن أهم الخصائص التي تتميز بها الخدمات ما يلي:

١ -عدم إمكانية تغليفها أو نقلها لكونها غير ملموسة.

٢-عدم القدرة على تخزينها.

٣-عدم وجود تمط محدد لتقديم الخدمات بنفس مستوى وجودها في السلعة المادية.

٤-غالبا ما يكون استخدام هذه الخدمات والاستفادة منها أمراً موسمياً كحركة الطيران والسياحة مثلا.

أنواع الخدمات : هناك انواع عديدة من الخدمات التي يمكن تقسيمها حسب العديد من

الأسس ومن أهمها الأسس التالية:

١ـ خدمات حسب الزبون ، حيث تظهر الأنواع التالية.

أ ـ **الخدمات المقدمة للمستهلكين:** وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثلاالسياحة والتأمين على الحياة وحلاقة الشعر لهذا سميت بالخدمات الشخصية.

ب-الخدمات المقدمة للمنشأت :وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشأت الأعمال كما هو الحال في الاستشارات الإدارية.

٢-خدمات حسب درجة الاعتمادية في تقديم الخدمة ، حيث الأنواع التالية:

أ- خدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان بدرجة كبيرة أي أن تقديمها يعتمد على الجهدالبشري

ب ـ خدمات تعتمد في تقديمها على المكائن والآلات بدرجة كبيرة ، كما في خدمة النقل الجوي مثلاً التي تحتاج إلى معدات غالية الثمن وهي الطائرة وتوابعها.

٣ـ خدمات حسب أماكن تقديمها إلى المستفيد منها ، حيث يمكن إفراز نوعين منها:

أ ـ خدمات تتطلب حضور المستفيد إلى أماكن تقديمها مثل الخدمات في المنتجعات والمناطق السياحية.

ب ـ خدمات يمكن تقديمها للمستفيد دون الحاجة إلى حضوره إلى موقع تقديم الخدمة مثل خدمات التوصيل إلى المنازل أو مواقع العمل (أطعمة أو مواد تسوق وما شابه).

٤-خدمات حسب دوافع مقدم الخدمة :ومنها الخدمات التي يتم تقديمها بدافع تحقيق الربح وهي تشمل معظم أنواع الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص(افراد وشركات) ، والخدمات التي يتم تقديمها بدون دافع تحقيق الربح ومنها الخدمات العامة التي تقدمها الدولة ومؤسساتها للمواطنين والخدمات التي تقدمها المنظمات والجمعيات الخيرية.

ثالثاً: الاختبار البعدي(post-Test):

هدف الاختبار: تحديد وقياس مدى استيعاب وفهم الطالب للمادة بعد اكمال المنهج المقرر له، ويتمثل هذا الاختبار:

القسم الاول: الأسئلة الموضوعية(اختر الاجابة الادق):

١ـ تتميز الخدمات السياحية بكونها؟

١ ـعدم إمكانية تغليفها أو نقلها لكونها غير ملموسة.

٢ـعدم القدرة على تخزينها.

٣ـعدم وجود تمط محدد لتقديم الخدمات بنفس مستوى وجودها في السلعة المادية.

القسم الثاني:الاسئلة المقالية والتحليلية:

١- تتطلب الخدمات السياحية حضور السائح بنفسه وضح ذلك؟

٢-ماذا يقصد بالمزيج السلعي؟

٣-لماذا سمي الدليل السياحي بهذه التسمية وضح ذلك بالامثلة.

الإرشاد السياحي

أولا - تعريف وأهمية الإرشاد السياحي:

المرشد السياحي(Tour guide) هو الدليل الذي يقود ويرشد السائح أو المجموعة السياحية
أثناء السفر والرحلة السياحية أيا كان نوعها . ويمكن تعريف المرشد السياحي بصورة عامة
بأنه الشخص الذي يقوم بمرافقة السائحين والزوار والوفود المحلية و الأجنبية إلى المدن
والمناطق والمعالم والمنشآت والمواقع السياحية والتاريخية والأثرية، ويزودهم بالمعلومات
اللازمة عنها ، والرد على استفساراتهم بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية والبقاء معهم
ومرافقتهم من تاريخ وصولهم حتى مغادرتهم ، كما يعمل على سلامة السائحين الذين يرافقهم
والحفاظ على ممتلكاتهم وعدم تعريضهم لاى مضايقات ، في مقابل حصوله على أجر مادي
تحدده الأجهزة الرسمية ، أو يتفق بشأنه مع المنظمين للرحلات السياحية أو حتى مع السائحين
انفسهم.

أهمية الارشاد السياحي:

إن أهمية الإرشاد السياحي تتمثل في أن المرشد السياحي هو الذي تقع عليه دائماً مسؤوليةإنجاح الرحلة السياحية وتقديم الصورة الإيجابية عن وطنه للسائحين ، فهو المصدر الرئيسيللمعلومات التي يحصلون عليها عن التراث الحضاري والتاريخي والثقافي والعادات والتقاليدوالحياة الاجتماعية التي يعيشها السكان في المناطق السياحية التي يرافق السائحين لزيارتها. إن المعلومات التي ينقلها المرشد السياحي للسائحين مع ما يشاهدونه على الطبيعة من مناظرطبيعية ومنشآت ومعالم وآثار وأدوات وحرف ومظاهر لحضارة في المناطق التي يقومونبزيارتها ، تشكل موضوعا متكاملاً يشبع فضول السائحين ويجيب على استفساراتهم وترسخ
المعلومات والصور الحية في أذهانهم ، وذلك يجعلهم يشعرون بالراحة والرضا، وهذا يعني أنتحقق الرضا لدى السائح مرتبط بمدى كفاءة المرشد السياحي في إنجاز ما هو م

وكـــول لـــه منالمهـــام ، ونظـــراً لأهميـــة الإرشـــاد الســـياحي لـــذا تبـــادر الأجهـــزة الســـياحية الرســـمية فـــي كـــل دولةإصـــدار القـــرارات واللـــوائح التـــي تـــنظم مهنـــة الإرشـــاد الســـياحي وتحـــدد الشـــروط والمواصـــفات التييجـــب توافرهـــا فـــي المرشـــد الســـياحي ، وتحـــدد كـــذلك واجبـــات والتزامـــات وحقـــــــ

السـياحي تتطلـب مهـارات ومـؤهلات خاصـة فلابـد أن تتـوفر فـي مَـن يـروم مزاولـة مهنـة الإ رشاد
السياحي الشروط التالية:
١- أن يكون حاصلاً على مؤهل جامعي تخصصي في العلوم السياحية أو العلوم ذات الصـلة، أو أن يكـون حاصـلاً علـى الأقـل على شهادة الدراسة الإعدادية ودورات تدريبية في
الإرشاد السياحي وخبرة عملية في المهنة لعدد من السنوات.
٢- أن يكون متفرعا تفرغاً كاملاً لمزاولة هذه المهنة.
٣-
أن يجيد، إجادة تامة كتابة ونطقا ، لغة أو أكثر من اللغات الأجنبية وحسب الحاجة إلى تلك اللغات ، بالإضافة إلى اللغة العربية.
٤ - أن يكون ملماً بالتشريعات السياحية كالقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات التي تحدد وتنظم أعمال المؤسسات والأجهزة والمنشآت والمرافق السياحية.
٥- يجب أن يكون المرشد السياحي ملماً بالثقافة السياحية وقادرا على التفاعل والتعامل مع المجتمع الداخلي ، من سكان وأجهزة ومؤسسات ومنشآت ومرافق خدمية وأمنية سياحية من جهة ، ويجيد فن التعامل مع السائحين بمختلف أعمارهم وشخصياتهم و معتقداتهم وثقافاتهم وطبائعهم من جهة أخرى.
٦-أن يكون ملماً إلماماً كاملاً بالمعلومات والبيانات التاريخية والأثرية والجغرافية عن المدن والمناطق والمعالم والمواقع السياحية التي سيتم زيارتها، ويجب على المرشد السياحي أن يزود السائحين بهذه المعلومات من خلال عرضها لهم بطريقة مبسطة وواضحة بالتحديث والصور والأفلام وأية وسيلة أخرى.
٧- أن يكون المرشد السياحي على دراية ومعرفة بشؤون التسوق لأنه سيكون الوسيط بين السائحين الأجانب والتجار والسكان المحليين، أي بين بلاده والسائحين الأجانب على أن يكون وسيطاً نزيهاً متجرداً عن المنافع الذاتية.

ثالثا - موقع الإرشاد السياحي في النشاط السياحي :

إن الإرشاد السياحي ظاهرة تاريخية قديمة حيث ارتبط وجودها بالسفر والتنقل ، وقد حرص الناس في رحلاتهم وتنقلاتهم منذ آلاف السنين، على اصطحاب دليل السفر القادر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام.

بمـــا أن الإرشـــاد الســـياحي يعنـــي قيـــادة وتنظـــيم وإدارة الـــرحلات الســـياحية ، وتنفيـــذ البرامجـــوت نظـــيم وترتيـــب وتســـهيل تـــنقلهم و إقـــامتهم ومســـاعدتهم علـــى ممارســـة الانمـــاط والانشـــطة الســـياحية للمجـــاميع الســـياحية ، ومـــرافقتهم ورعـــايتهم منـــذ وصـــولهم حتـــى مغـــادرتهم.الســـياحي ة المحـــددة فـــي بـــرامجهم وتـــوفير المعلومـــات التوضـــيحية اللازمـــة للســـائحين ،ومـــن الإرشـــاد ا لســـياحي اشـــتق اســـم المرشـــد الســـياحي الـــذي يتـــولى القيـــام بتنفيـــذ عملالإرشـــاد الســـياحي ، وبقـــد ر مـــا يعتبـــر الإرشـــاد الســـياحي مهنـــة يمكـــن أن تمـــارس مـــن خلالمـــؤهلات ومعـــايير معينـــة، إلا أنـــه يعتبـــر أحـــد الأنشـــطة الرئيســـية الداعمـــة لنجـــاح الســـياحةفي الـــدول والمنـــاطق ذات الجـــذب الســـياحي ، مـــع ملاحظـــة أن الإرشـــاد الســـياحي علـــم وفنفـــي نفـــس الوقـــت، فهـــو علـــم كونـــه بـــود قـــة تصـــب فيـــه عـــدة علـــوم مثـــل التـــاريخ والآثاروااللغـــات والعلـــوم الاجتماعيـــة وغيرهـــا، وهـــو ف ن كونـــه قـــائم علـــى التعامـــل بالتفاعلواللمســـات الإنســـانية مـــع الســـائح لكســـب وده ورضـــاه. يلـــع ب الإرشـــاد الســـياحي دوراً هامـــاً فـــي الدعايـــة والتـــرويج المباشـــر للتـــراث الحضـــاريوالثقافي ف ي البلـــد ككـــل وفـــي المنـــاطق الجغرافيـــة كـــل علـــى حـــدة ، ويحقـــق ذلـــك مـــن خلالالمعلومـــات الـــت ي يـــزود الســـائحين بهـــا عـــن المواقـــع السياســـية والآثاريـــة والدينيةوالترفيهيـــة وغيرهـــا علـــى م ســـتوى الدولـــة ولكـــل منطقـــة منهـــا وقدرتـــه علـــى إظهـــار أهميـــةو جمـــال وتنـــوع المنتجـــات الســـيا حيـــة فـــي بلـــده ، ومـــن خـــلال كســـب ثقـــة الســـائحين والتعـــاملمعهم بطريقـــة ترضـــيهم .علـــى هـــذا ف إن للإرشـــاد الســـياحي موقـــع متميـــز ضـــمن النشاطالســـياحي فـــي أي بلـــد مـــن البلـــدان وفـــي أي م نطقـــة قـــادرة علـــى تقـــديم منـــتج ســـياحي ، إذيمكـــن أن يكـــون الإرشـــاد عامـــل جـــذب للســـياح مـــن د اخـــــــــــل أو خـــــــــــارج الـــــــــــبلاد إذا تـــــــــــم اســـــــــــتغلاله بايجابيـــة وحســـن تصـــرف ، ويمكـــن أن يتســـبب فـــي نفـــور وابتعـــاد الســـياح عـــن الدولـــة ككـــل أو مناطق سياحية معينة بسبب سوء الممارسة في مجال الإرشاد السياحي.

رابعاً - أنواع المرشدين السياحيين:

لبيـــان أنـــواع المرشـــدين الســـياحيين سنقســـم الموضـــوع إلـــى فـــرعين ، الأول نعـــرض فيهـــأنواع المرشدين السياحيين في منطقة (المصدر) أي منطقة الإقامة أو السكن التي ينطلق

منهـــــــــا الســـــــــياح إلـــــــــى منطقـــــــــة القصـــــــــد الســـــــــياحي والفـــرع الثـــاني نعـــرض فيـــه أنـــواعهم فيمنطقـــة (القصـــد) أي المنطقـــة التـــي يقصـــدها الســـياح لـــم ممارســـة رغبـــتهم فـــي ممارســـة نـــوع منـــانواع الســـياحة الدينيـــة أو الآثاريـــة أوالتراثيـــة أو العـــلاج

ية أو غيرها.

١ـ أنواع المرشدين السياحيين في منطقة المصدر:

يمكن تصنيف انواع المرشدين السياحيين في منطقة المصدرإلى

الأنواع الآتية :

أ ـ المرشـــد المرافـــق: وهـــو المرشـــد أو الـــدليل الســـياحي الـــذي تنتدبـــه الشـــركة المنظمـــة للرحلـــة الســـياحية لمرافقـــة الفـــوج الســـياحي المتجـــه للقيـــام برحلـــة ســـياحية إلـــى منطقـــة معينـــةدا خـــل أو خـــارج الدولـــة ، مـــع ملاحظـــة أن المرشـــد الســـياحي لـــيس هـــو مـــن يقـــود الرحلـــةإداريا و تنظيميـــا وإنمـــا هنـــاك قائـــد إداري للرحلـــة مقـــرر مـــن قبـــل الشـــركة ، ويكـــون المرشـــد تابع له من الناحية الإدارية.

ب**المرشـــد مـــدير الرحلـــة:** حيـــث أن مـــدير الرحلـــة هـــو الشـــخص الـــذي يـــدير الرحلـــة ويمثلبطـــب يعـــة الحـــال شـــركة الســـفر والســـياحة أو مـــنظم الـــرحلات ويكـــون مســـئولا عـــن ســـلامة وانتظـــام الرحلـــة للمجموعـــة المصـــاحبة لـــه وضـــمان حصـــول المســـافرين علـــى الخـــدمات الملائمـــة لهـــم وأنخـــط ســـير الرحلـــة المصـــمم مـــن قبـــل الشـــركة متبـــع كمـــا هـــو دون تغيـــر وكـــل أفـــراد المجمـــوع ة قدحصـــلوا علـــى حجـــرات مناســـبة لهـــم فـــي الفنـــادق . إن المهـــام الموكلـــة لمـــدير الرحلـــة تخـــتل ف عنمهـــام وواجبـــات المرشـــد الســـياحي غيـــر أن الكثيـــر مـــن مـــدراء الـــرحلات قـــد أصـــبحوا عـــل ى علمكـــاف بالمنـــاطق والمـــزارات والآثـــار وغيرهـــا مـــن المعـــالم الســـياحية ولـــديهم معلومـــات وخبرةتـــؤهلهم للقيـــام بالعمـــل كمـــدير رحلـــة ومرشـــد فـــي آن واحـــد ، وفـــي النهايـــة يقـــوم شـــخص واحدبدور ومهام كل من المرشد ومدير الرحلة في آن واحد.

ج- المرشد قائد المجموعة : وهو المرشد السياحي الذي يتمتع بالمقدرة المهنية

والمعلوماتيـــة والقـــدرة علـــى تســـيير وإدارة الرحلـــة الســـياحية إلـــى الحـــد الـــذي يجعلـــه قائـــداًللمج موعـــة الســـياحية فـــي تنقلاتهـــا بـــين المواقـــع الســـياحية والمـــزارات حتـــى مـــع وجـــود المديرالرســـ مـــي للرحلـــة الـــذي يجـــد أن ممارســـة المرشـــد لـــدور القائـــد يصـــب فـــي مجـــرى إنجـــاح الرحلـــةوتحـ قيق حالة الرضا لدى المشاركين فيها من السياح.

٢ ـ أنواع المرشدين السياحيين في منطقة القصد:

يمكن تصنيف أنواع المرشدين السياحيين في منطقة القصد إلى الأنواع الآتية

أـ

مرشـــد عـــام: وهـــو الشـــخص المـــرخص بالقيـــام باعمـــال الإرشـــاد الســـياحي والـــذي يشـــملنطاق

عملــه كافــة أنحــاء الدولــة أي فــي جميــع المنــاطق والمواقــع الســياحية ضــمن إقليمالدولــة ، وبــذ لــك لا يمكنــه ممارســة الإرشــاد الســياحي فــي دول أخــرى إلا بموجــب اتفاقياتمعتمــدة بــين دول تــه والــدول الأخــرى . إن المرشــد العــام يــرتبط عــادة بصــيغة مــن صــيغ العملالــدائمي مــع شــر كــة أو أكثــر مــن الشــركات الســياحية التــي يغطــي نشــاطها مختلــف مناطقالدولــة وربمــا يمتــد إل ى الدول الأخرى.

ب-

مرشــد محلــي: وهــو الشــخص المــرخص بالقيــام بأعمــال الإرشــاد الســياحي الــذي يشــملنطاق عملــه منطقــة إداريــة أو محافظــة أو مدينــة واحــدة ولا يحــق لــه العمــل فــي غيرهــا منالمنــاطق أو المحافظــات أو المــدن . إن المرشــد المحلــي يكــون عــادة مــن أهــل المنطقــة ممنيجــدون ســع ادة كبيــرة فــي الحــديث عــن منطقــتهم وتاريخهــا وآثارهــا وطبيعتهــا ومؤسســاتهاواية معلومــا ت يمكــن تقــديمها للســياح الزائــرين لتلــك المنطقــة بصــفتهم الشخصــية أوضــمن الــرحلات المــذ ظمــة مــن قبــل الشــركات المتخصصــة التــي تســتعين بــدورها بالمرشــدينالمحليين بصــفة مــؤقت ة مقابل اسعار متفق عليها.

ج-

مرشــد موقــع : وهــو الشــخص المــرخص بالقيــام بأعمــال الإرشــاد الســياحي الذييينحصــر عمــل ة فــي موقــع ســياحي محــدد ولا يحــق لــه العمــل فــي غيــره مــن المواقــع الســياحيةحتى ضــمن ال منطقــة الواحــدة، إن مرشــدي المواقــع هــم جــزء مــن المرشــدين المحليينمتخصصــين بموقــع ســ يــاحي معــين ، وأن ارتبــاطهم بالســياح وبالشــركات الســياحية هوارتبــاط مؤقــت ينتهــي بانتهــا الرحلة إلى ذلك الموقع.

المرشــد الســائق: وهــو المرشــد الســياحي الــذي يقــوم بالإرشــاد الســياحي أثنــاء قيادتهللســيارة أو الحافلــة التــي تقــوم بنقــل الســياح مــن موقــع إلــى آخــر ، وهــي مهمــة تتعرضــللانتقاد والــرف ض فــي ظــل مخــاطر الطــرق والازدحــام المــروري الــذي يقتضــي تركيزالســائق لضــمان عــد م تعــرض الســياح إلــى المخــاطر، ومــع ذلــك فــإن هــذا الــنمط منالمرشــدين موجــود فــي مختلــف دول العالم وخاصة بالنسبة للسياح القادمين بشكلإنفرادي وليس على شكل مجاميع.

خامساً - صفات الدليل السياحي وواجباته:-

إن ممارسة مهنة الإرشاد السياحي تتطلب أن يتوفر في المرشد أو الدليل السياحي
الحد الأدنى من المواصفات الشخصية والمواصفات العلمية والعملية وكما في أدناه:

١ -أن يكون ذو بناء جسماني متكامل ومواصفات شكلية معقولة ومقبولة

٢- أن يهتم بالمظهر والهندام اللائق والحسن دون إسراف.

٣ أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار الدولة وأسرار المؤسسية التي يعمل فيها إضافة إلد حفظ الأسرار الشخصية لأفراد المجاميع السياحية الذين برفقته.

٤أن يتميز باللباقة وحسن التصرف والقدرة على تقبل آراء الغير ومناقشتها وتقبل النقدال بناء.

٥- أن يتصف بالذكاء وقوة الذاكرة بما يمكنه من تذكر الأوامر المعلومات والبيانات المتعلقة بكل موقع سياحي أو بالدولة ككل مما هو مسموح بتقديمه للسياح.

٦ -أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الاستماع والقدرة على الإقناع

٧- أن يكون قوي الثقة بالنفس وقادر على كسب ثقة الآخرين.

٨أن يكون قادرا على السيطرة على انفعالاته وخاصة عند تعرضه للمواقف الاستفزازيه من قبل الآخرين سواء كانوا من السياح أو العاملين في المواقع السياحية أوالمواطنين ، كما يجب أن يكون ذو سلوك مستقيم فالسلوك المستقيم للمرشدالسياحي شرط اساسي و عامل هام من عوامل النجاح ، وكذلك عليه الابتعاد عنالمزاج مع السائحين والابتعاد ع ن التعليق على شخصيات وسلوكيات وطباعالسائحين.

٩.أن يكون قادراً على التعامل مع السائحين بمختلف أعمارهم وطبائعهم وثقافاتهموألوا نهم وأطيافهم ، وعليه تجنب تعميق العلاقات مع بعضهم دون الآخرين ، وانيحسن تقسي م وتنظيم وقت حديثه الانفرادي إلى كل واحد منهم ، ويجب أن لا يثيرمواضيع تتسبب ف ي إزعاج أو مضايقة أي منهم.

ب : المواصفات العلمية والعملية:-

إن ممارسة أي نشاط إنساني ومنها العمل في الإرشاد السياحي لابد وأن ترتكز علىالعلم و الاستفادة من الدراسات العلمية المتعلقة بجوانب العمل الذي تتم ممارستهإذ لا يمكن لـ مهنة الإرشاد أن تنشط بدون اتباع الأساليب العلمية ، هذا إضافة إلىوجوب التمتع بالمها رات العملية أو المهنية المتانية من الممارسة العملية والخبرةالمتراكمة . على ذلك فان ا لعاملين في الإرشاد السياحي لا بد من امتلاكهم للعديد منالمواصفات العلمية والمهارات العملية التي نذكر منها:

١ أن يكون حاصلاً على المؤهل الدراسي المناسب لممارسة الإرشاد السياحي ويفضل

أن يكون المؤهل العلمي في اختصاصات السياحة والإرشاد السياحي وإدارة الفنادوالمؤ سسات السياحية.

٢ -

بالإضافة إلى الدراسة النظرية في الجامعات والمعاهد السياحية ينبغي على المرشدالسيا حي الالتحاق ببرنامج تدريب عملي تطبيقي ميداني في مجال الإرشاد السياحي في المتاحف والمواقع الأثرية والشركات السياحة ووكالات السفر والتعرف على أنواع واقسام المنشآت السياحية، ونظم وأساليب العمل فيها والتدريب على نظم الحجز السياحي والفندقي ، والتدريب على طرق إعداد وتنظيم البرامج السياحية ونظم وقواعد الحجز للمجموعات السياحية، والإعداد والتنظيم للزيارات الميدانية للمواقع والمناطق والمدن والمعالم السياحية والتعرف على أحدث أنواع وأساليب الإرشاد السياحي.

٣-

أن يكون واسع الاطلاع على ما يستجد في مجال عمله بما يمكنه من إعداد المعلومات والبيانات والملخصات المواقع السياحية والأثارية والمراقد المقدسة والمنافق العلاجية والترفيهية وغيرها وتقديمها للسياح بصورة تلقائية أو عند طلبها.

٤- أن يكون ملماً بالأنظمة والقوانين النافذة والمؤثرة في الشأن السياحي عامة والإرشاد السياحي بوجه خاص.

٥- أن يكون قادراً على التحدث والكتابة بلغة أجنبية أساسية أو أكثر وحسب الحاجة مثل الإنكليزية أو الفارسية أو الفرنسية وغيرها إضافة إلى تميزه في فهم واستخدامقواع د وأصول اللغة العربية وصحة الفاضها.

٦ أن يكون قادراً على استخدام على الأدوات والوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة في الاتصالات والتدوين وحفظ المعلومات مثل استخدام الحاسوب، وبأحدث البرمجيات المتاحة والانترنت والفاكس وأجهزة الاتصال الحديثة وغيرها.

٧أن يكون قادرا على الإسهام في رفع الروح المعنوية للسياح وتعزيز حالة الرضا لديه م عن البرنامج السياحي ,من خلال حُسن استقبالهم وتسهيل إنجاز طلباتهمالجماعية والش خصية وتسهيل حصولهم على المعلومات والمتعة في أثناء السفراتالسياحية وفي المواقع السياحية التي يتم زيارته.

سادساً - واجبات المرشد(الدليل السياحي) المهام العملية:
يمارس المرشد السياحي العديد من المهام العملية نذكر منها الآتي:

١دوره في حالة كون المرشد السياحي مرافقاً للمجموعة السياحية من منطقة المصدرأو كونه مدير الرحلة فإن على عاتقه تقع مسؤولية متابعة الموافقات الرسميةواستحصال الف يزا إذا كانت الرحلة إلى بلد أجنبي وتهيئة كافة مستلزمات نجاحالرحلة وتنبيه المشاركي ن إلى تهيئة أية مستلزمات مادية أو ثبوتية يرى أنها ضرورية.

٢ دوره في المراكز الحدودية الوطنية والأجنبية لغرض استكمال التأشيرات اللازمةلاج تياز الحدود والدخول إلى أراضي الدولة التي تمثل منطقة القصد السياحي أوممارسة دو ر المترجم والدليل والمنسق .

السياحية العملية أطراف وواجبات وحقوق:

يشارك في العملية السياحية العديد من الأطراف ، يأتي في مقدمتها السياح و الدولة ومنة جوومقدمو المنتج السياحي والمواطنون في المناطق السياحية وشركات السياحة والسفر وشركات النقل الجوي والبحري والبري ووكلاء ومكاتب السفر وغيرها ، أن لكل طر ف منأطراف العملية السياحية حقوق وتترتب عليه واجبات وهذا ما سنعرضه في هذه ال محاضراتوحقوق وواجبات مقدمي الخدمات السياحية ، وحقوق وواجبات السياح في المناطق السياحية:

أولاً - واجبات الدولة لتحقيق التنمية السياحية:

إن الدولة هي

المسؤولة عن وضع وتنفيذ السياسات العامة في مختلف مجالات الحياة ومنهاالمجال المة علق بتطوير وتنمية القطاع السياحي وخلق الظروف والإمكانات اللازمة لتحفيزوتوسيع السياحة الداخلية والسياحة الخارجية ، وهذا يعني وجوب قيام الدولة ممثلةبالسلطتين الت شريعية والتنفيذية بمهامها المتعلقة بتنمية وتطوير قطاع السياحة وذلك لما لهذا القطاع ن دور بالغ الأهمية في تحقيق التنمية بمفهومها الشامل وخاصة التنمية الاقتصاد ية ،حيث يمكن للسياحة المساهمة في تحقيق العديد من الإنجازات الإيجابية لصالح المواطنين ومن ذلك:

ا - المساهمة في خلق فرص العمل والقضاء على البطالة.

ب تشجيع استثمار رؤوس الأموال الوطنية وتنويع استخدامها في المشروعات السياحية والصناعات والخدمات المكملة للسياحة.

ج تشجيع تدفق رؤوس الأموال الأجنبية للاستثمار في قطاع السياحة وما يمثله ذلك من زيادة في فرص التطور والنمو الاقتصادي.

د المساهمة في تدفق العملات الأجنبية بكميات تساعد على زيادة قيمة العملة الوطنية في مقابل العملات الأجنبية.

هـ - إنشاء وتطوير مشاريع البنى التحتية كالمطارات والموانئ والطرق البرية والسكك الحديدية ومشاريع المياه والكهرباء ومجاري ومحطات المياه الثقيلة ، وغيرها.

و ارتفاع حصيلة خزينة الدولة من إيرادات السياحة والضرائب وهو ما يمكن ترجمته لصالح المواطنين من خلال زيادة الخدمات المختلفة.إن كل ما تقدم وأمور أخرى كثيرة لا تتحقق ما لم تمارس الدولة واجباتها العديدة المتعلقةبتحقيق التنمية السياحية المطلوبة ومن هذه الواجبات الآتي:

١ إعداد السياسات والإستراتيجيات العامة (الخطط طويلة وقصيرة الأجل) للتنمية السياحيةالهادفة إلى استثمار المقومات السياحية المتاحة وتنمية مواردها المستدامة في إطار السياسة العامة للتنمية الشاملة.

٢ إعداد واستصدار التشريعات اللازمة لتنظيم مجالات النشاط السياحي وتنفيذ السياسة العامةللحكومة في مجال تنمية السياحة وتطوير أنشطتها وخدماتها وتحديد حقوق وواجبات المستثمرين والعاملين في هذا القطاع.

٣التخطيط والتنفيذ والتمويل المشروعات البنية الأساسية ومرافق الخدمات العامة في المناطق المستهدفة للتنمية السياحية باعتبار أن ذلك عامل أساسي النجاح سياسة التنمية السياحية هذاإضافة إلى دورها في إنشاء وتمويل المشاريع السياحية الكبرى.

٤-
تنظيم استغلال الأراضي المخصصة لإغراض التنمية السياحية في مناطق ومواقع النشاط السياحي وفقاً للقوانين والتشريعات الخاصة بأراضي وعقارات الدولة.

٥تشجيع دور القطاع الخاص الوطني في التنمية السياحية من خلال تسهيل منح الإجازا تالخاصة بإنشاء المرافق السياحية ومنح القروض والتسهيلات المصرفية وإجازات الاس تيرادللأجهزة والمعدات والتجهيزات اللازمة لممارسة النشاط السياحي ، وغير ذلك من وسائل الدعم والتشجيع للقطاع الخاص الوطني.

٦- تشجيع وتمكين المستثمرين الأجانب للاستثمار في القطاع السياحي من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية ومنحهم الإعفاءات الضريبية و الكمركية والسماح بتحويل جزء مه م من أرباحهم وأرباح العاملين الأجانب إلى بلدانهم.

٧ممارسة الدولة لدورها في الإشراف والمتابعة و المحاسبة عن حالات الخلل أو الإساء ة من مستثمري القطاع الخاص الوطني والمستثمرين الأجانب في قطاع السياحة.

٨إعداد وتنفيذ خطط شاملة للترويج السياحي والإعلان والإعلام للتعريف بالمنتج السيا حي الوطني في الدول الأخرى والمشاركة في الإعداد والتمويل للمؤتمرات والحلقات والندو اتوالمعارض والمهرجانات السياحية الدولية والإقليمية والمحلية والمشاركة في أنشطة ا لمنظمات الدولية بهدف التعريف بالإمكانات السياحية للدولة.

٩ وضع التسهيلات القانونية والإدارية لقبول الطلبات الحصول على تأشيرة دخول الأ جانب إلىالدولة لأغراض السياحة سواء في سفارات الدولة في الخارج أو من خلال المنا فذ الحدودية.

١٠ العمل على إقامة المراكز العلمية الخاصة بالدراسات السياحية والمساهمة في إعدا دوتنفيذ خطط وبرامج التأهيل والتدريب السياحي لتنمية وتطوير المعارف والقدرات وال كفاءات الفنية والإدارية التخصصية للقوى العاملة في مجال السياحة.

١١ تشجيع وتنمية مختلف أنواع السياحة الدينية والترفيهية والآثارية التاريخية والعلاجية والرياضية والتسويقية وغيرها وعدم الاقتصار على جانب واحد من عناصر الجذب ال سياحي والاهتمام بتنويع أشكال المنتج السياحي.

ثانيا - واجبات وحقوق مقدمي الخدمة :

أ- واجيات مقدمي الخدمة:

١-أن يتم الالتزام بالحصول على الإجازة الأصولية لممارسة المهنة كالفنادق والمطاعم وأماكن الترفيه وما شابه ، وأن يتم وضع إجازة المحل في مكان بارز ، كذلك الحال للإ جازات الشخصية أو الباج الخاص بكل فرد من العاملين وأن يتم تعليقه على الصدور.

٢ وجوب التزام العاملين في الأنشطة السياحية بالأخلاق الحميدة والتحلي بروح المواطن ة الصادقة لتقديم صورة مشرقة عن البلد والمنطقة السياحية المعينة.

٣- وجوب ارتداء الأزياء المقررة لمقدمي الخدمات السياحية.

٤ الالتزام بوضع قائمة أسعار الخدمات التي يتم تقديمها للسياح والزوار في مكان بارزل يكون السالح أو الزائر على بينة منها ، مع وجوب تزويد السائح أو الزائر بقائمة حساب مختومة بختم المؤسسة وموقعا من قبل المدير المسؤول.

٥ الالتزام بعدم استغلال العمل في مجال الخدمات السياحية لأغراض غير أخلاقية أو م نافية للقانون والأعراف السائدة.

٦ عدم اشتراط تعاطي عمولات أو إكراميات من السياح والزوار لقاء تقديم الخدمة السي احية المطلوبة.

٧الالتزام بإشراك العاملين في الدورات التطويرية والتثقيفية لرفع مستواهم المهني والثق افي وضمان جودة الخدمة المقدمة للسياح والزوار.

٨ وجوب الالتزام بأحكام القوانين والتعليمات المتعلقة بالصحة العامة ، وعدم تشغيل أي شخص لتقديم الخدمات للسياح والزوار إلا بعد حصوله على شهادة طبية تثبت سلامته من الأمراض المعدية.

٩- وجوب التعامل الإيجابي من قبل إدارة المؤسسة السياحية مع لجان وفرق التفتيش الحكومية والاستجابة للملاحظات التي تؤشرها فرق التفتيش المذكورة.

ب - حقوق مقدمي الخدمة:

١الحق في الحصول على المقابل المالي المتناسب مع الخدمات السياحية المقدمة للسياح

أوالزوار سواء من السياح أنفسهم أو من الشركات المنظمة للرحلات السياحية.

٢ -الحق في الحصول على الاحترام وضمان عدم تعدي السياح أو الزوار على مقدمي الخدمات السياحية من الرجال أو النساء.

٣الحق في إنشاء التنظيمات النقابية أو الروابط الخاصة بكل فئة من فئات مقدمي الخدم ات السياحية سواء بالنسبة بها.

٤ لمالكي مؤسسات تقديم الخدمة أو العاملين الحق في الحصول على الدعم المادي والمعنوي من الدولة لتطوير وتحديث مؤسسات الحق في حصول العاملين في مؤسسات الخدمات السياحية على فرص التدريب والتطوير المهني والثقافي على نفقة الدولة أو المؤسسة المعنية.

ثالثاً - حقوق وواجبات السياح في مناطق العبور والقصد:

إن للسياح حقوقاً وتترتب عليهم واجبات أو التزامات في مناطق العبور من دولهم إلى الد دول

التي تمثل منطقة القصد السياحي أو الدول الوسيطة بينهما ، ومن ذلك الآتي:

أ -الحقوق:

١حق السياح في الحصول على تأشيرة الدخول إلى الدولة (الفيزا) ويستحسن أن يكون ذلكمن صلاحيات المراكز الحدودية لضمان السرعة والسهولة ، وخاصة في حالة العبو رالترانزيت)ممما لا يستوجب الحصول على إذن مسبق للدخول ، كما أن من حق السيا ح خفضأو إلغاء رسوم الدخول إلى الدول الأخرى .

٢حق السياح في إدخال مبالغ معينة من العملة الأجنبية لغرض الإنفاق منها خاصة في حالةعدم توفر التسهيلات المصرفية الحديثة مثل (الفيزاكارت).

٣حق السياح في الحصول على الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية في مناطق العبور

ب - الواجبات:

١يجب على السائح أن يحمل وثيقة سفر معترف بها عند إقدامه على اجتياز حدود أي د ولة.

٢-العبور من المناطق والمراكز الرسمية المخصصة للعبور بين الدول.

٣- عدم حمل المواد الممنوعة وحسب قوانين الدولة التي يروم دخولها .

٤- التصريح بجميع ما يحمله من المواد والتجهيزات للسلطات الكمركية على الحدود.

وخلاصة القول أن على السائح الالتزام بكافة ما تفرضه قوانين وأنظمة الدولة التي يرو

مالـــدخول إليهـــا والعمـــل بتوجيهـــات الســـلطات المتواجـــدة فـــي المراكـــز الحدوديـــة أو منـــاطق الـ عبور إلى تلك الدولة.

رابعا - حقوق وواجبات السكان المحليين في مناطق القصد:

يترتـــب للســـكان المحليـــين فـــي منـــاطق القصـــد الســـياحي حقوقـــاً جـــراء اســـتغلال منـــاطقهم فيـــالأعـ مـــال الســـياحية، وفـــي المقابـــل يترتـــب علـــى هـــؤلاء الســـكان المحليـــين واجبـــات يجـــب عليهمـــالالتـ زام بالوفـــاء بهـــا، ونعـــرض فـــي أدنـــاه أهـــم حقـــوق وواجبـــات الســـكان المحليـــين فـــي منـــاطق القصد السياحي.

الحقوق:

١-

الحـــق فـــي تنميـــة منـــاطقهم المحتويـــة علـــى عوامـــل الجـــذب الســـياحي ، وتعزيزهـــا بمشـــاريعالبنـ ى التحتيـــة مثـــل إنشـــاء الطـــرق والجســـور والأنفـــاق والمطـــارات والمـــوانئ وتجميـــل المنـــاطق كإقامـــة الحـــدائق وملاعـــب الأطفـــال وكـــذلك تحســـين خـــدمات الاتصـــال ومشـــاريع الصـــرف الـ صحي ،أي الاهتمام بكافة أبعادها الاجتماعية والجمالية والعمرانية والصحية.

٢ الحـــق فـــي العنايـــة والاهتمـــام بالجانـــب الصـــحي الوقـــائي والعلاجـــي للمنطقـــة المحليـــة الســـياحـ يـــــــ

٢ - واجب التعبير عن الوعي الوطني والاعتزاز بالوطن من جهة ، ومن جهة أخرى المساهمة في بناء الشخصية الإنسانية وتماسك المجتمع الإنساني بممارسة أشكال التالف والتعارف مع السياح والزوار.

٣واجب عدم التعدي على المناطق السياحية والمناطق الخضراء في محيط مناطق سكنهم.

٤-

واجب التحلي بالوعي السياحي لدى أفراد المجتمع ، مما يجعلهم يتعرفون على قيمة ما يحيط بهم ويعملون على تقديمه في أفضل صورة تجذب السياح من مختلف مناطق الدول ة ودول العالم المختلفة.

٥ واجب الانتفاع من الرواج الاقتصادي المتحقق من تطور النشاط السياحي في الارتقا ءبالمجتمع وأن يتجه السكان إلى التمسك بالسلوكيات والقيم الحضارية الجيدة مثل كرم الضيافة وحسن معاملة الغير.

٦واجب الاستفادة من الاحتكاك المباشر بين السائحين وبين أفراد المجتمع سواء في أما كنالإقامة كالفنادق وغيرها أو في المطاعم والمحلات التجارية وأثناء التجول لتحقيق الت طورالإيجابي في السلوك مثل اكتساب أفراد المجتمع لعادات وقيم سليمة من السائحين ك احترامالقوانين والنظام وآداب السلوك.

٧واجب استغلال السياحة الداخلية في تدعيم النسيج الوطني للمجتمع بالاحتكاك المباشر بين أبناء المجتمعات المحلية ، وزيادة التماسك الأسري من خلال استضافة الأسر فيالمن اطق السياحية للأسر القادمة من مناطق الدولة الأخرى مما يساعد على تعزيز وحدة التراب الوطني.

الاتصال:

الاتصالات بمعناها العام هي المشاركة و النقل مع الآخرين و هي من الأهمية بمكان بحيث لاغنى عنها لأي نشاط تنظيمي فردي أو جماعي و تعتبر الاتصالات في أي منظم ة منالمنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف تيسر العملالإداري والفني ، فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها و أي قصور فينظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى ، فقرا رات المنظمة و أهدافهاو توجهاتها و خططها تتعلق بعملية الاتصالات ، كيف لا وهي ا

لجسر الموصل بينها و بين
العاملين فيها و بينهم و بين العالم الخارجي،ومن الجدير بالذكر أن للاتصالات مفاهيم و أسس وقواعد أي أنها تخضع لمعايير يجب على القائمين في المنظمات اعتبارها لكي تيسر عمليةالاتصالات الإدارية تحقيق أهداف المنظمة.

مفهوم الاتصال :

الاتصال في اللغة الصّلة و العلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة ، و يعتبر الاتصالمقوماً أساسيًا لوجود الإنسان وينشأ من خلال عملية خلق و تبادل رسائل معينة في شبكة منالعلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة . إن الهدفمن أي عملية اتصالية ليس إيصال المعلومات والأفكار فقط وإنما بهدف الإقناع أيضاً فأيعملية اتصالية لا بد أن تهدف إلى الإقناع بأمر ما بطريقة أو بأخرى ، لذا فإن إن كثيرًا منالقادة في المؤسسات يريدون أن يقدموا أفكار جديدة ويستخدمون الاتصال لإقناع الناس بإتباعهذه الأفكار. أما المفهوم الاصطلاحي للاتصال فهو (عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بينالأفراد بواسطة الوسائل الشفهية و غير الشفهية و ذلك للتأثير على السلوك و تحقيق النتائجالمطلوبة) ، وهكذا فإن الاتصال وسيلة أو طريقة لإيصال معلومات أو أفكار معينة للطرفالآخر و ذلك بهدف إقناعه بفكرة ما ويتم ذلك بعدة وسائل منها ما هو لفظي و غير لفظي ومنها ما هو كتابي أو الكتروني ، ويشمل ذلك جميع جوانب الحياة ومنها ميدان العمل السياحي عامة والإرشاد السياحي بوجه خاص.أما مفهوم الاتصالات الإدارية فيمكن التعبير بأنها تدفق التعليمات و التوجيهات و القراراتمن جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أومذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين وهذا يعني أن الاتصالات الإدارية هيالعملية التي تهتم بإيصال المعلومات والقرارات لجميع أفراد المنظمة عن طريق متابعة وصولالمعلومات و تذليل عقبات وصولها باستخدام وسائل شفهية أو كتابية أو الكترونية بالإضافةإلى تقييد و متابعة أي اتصال من خارج المنظمة إلى المحافظة على طرق دخول و خروجالمعلومات بوسائل اتصالية منظمة.

عناصرالاتصال:

١- **المرسل (sender) ، أو المصدر**: وهو ذلك الشخص الذي لديه الرغبة في مشاركة

الاخـــرين معلوماتـــه أو أفكـــاره ، ويقصـــد بـــه منشـــئ الرســـالة ، وقـــد يكـــون المصـــدر فـــردا أو مجموعـــة مـــن الأفـــراد وقـــد يكـــون مؤسســـة أو شـــركة ، وكثيـــرا مـــا يســـتخدم المصـــدر المعنـــى القـــائم بالاتصـــال غيـــرأن مـــا يجـــدر التنويـــه إليـــه ان المصـــدر لـــيس بالضـــرورة هـــو القـــــــائم بالاتصـــــــال فمنـــــــدوب التلفزيـــــــون قـــــــد يحصـــــــل علـــــــى مـــن موقـــع الأحـــداث ، ثـــم يتـــولى المحـــرر صـــياغته وتحريـــره ،ويقدمـــه قـــارئ النشـــرة إلـــى الجـــمهـــور، فـــي هـــذه الحالـــة وجـــدنا بعـــض دراســـات الاتصـــال يـــذهب إلـــى أنكـــل مـــن المنـــدوب والمـــحرر وقـــــارئ النشـــــرة بمثابـــــة قـــــائم بالإتصـــــال وإن اختلـــــف الـــــدور ، بينمـــــا يـــــذهب نـــوع آخـــر مـــن الدراســـات إلـــى أن القـــائم بالاتصـــال هـــو قـــارئ النشـــرة فقـــط ، أي أنـــه بينمـــا يويـــد الـــبعض مفهـــوم القـــائم بالاتصـــال ليشـــمل كـــل مـــن يشـــارك فـــي الرســـالة بصـــورة أو بـــأخرى ، فـــا نـــالبعض الآخـــر يضـــيق المفهـــوم قاصـــرا إيـــاه علـــى مـــن يقـــوم بالـــدور الواضـــح أو المباشـــر للمـــتقي.

٢-الرسالة(imessage):

وهـــــي المعنـــــى أو الفكـــــرة أو المحتـــــوى الـــــذي ينقلـــــه المصـــــدر إلـــــى المســـتقبل، وتتضـــمن المعـــاني والأفكـــار والآراء التـــي تتعلـــق بموضـــوعات معينـــة، يـــتم التعبـــير عنهارمزيـــا ســـواء باللغـــة المنطوقـــة او غيـــر المنطوقـــة ، وتتوقـــف فاعليـــة الاتصـــال علـــى الـــفهـــــــ

وادالجمعي أيضا قد تكون الأداة مطبوعات أو شرائح أو أفلام فيديو، أما في الاتصال الـ مباشر فانالوسيلة لا تكون ميكانيكية (صناعية) وإنما تكون طبيعية ، أي وجها لوجه ، كـ ما في: المرشد السياحي حين يتحدث لمجموعة السياح الذين بمعيته.

٤-**المستقبل (receiver):** وهو الشخص أو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها ويتأثر بها ، وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال ، ولا شـ ك أنفهم الجمهور وخصائصه وظروفه يلعب دورا مهما في إدراك معنى الرسالة ودرج ة تأثيرها فيعقلية ذلك الجمهور ، ولا يمكن أن نتوقع أن الجمهور يصدق وينصاع تلقائيا للرسالة الإعلاميةفهو قد يرفضها أو يستجيب لها ، إذا كانت تتفق مع ميوله واتجاهاته ورغباته ، وقد يتخذ بعض الجمهور موقف اللامبالاة من الرسالة ولا يتفاعل معها.

٥ **التغذية الراجعة (feedback) :**وهي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة ع ملية الاتصال مبينا هل حققت الهدف المطلوب أم لا ، التغذية العكسية المتمم اللازم لعملي ة الاتصالاتبين المستقبل والمرسل فعملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة بل يجب الت أكد من وصولها وفهمها بالشكل الصحيح لأن عملية قياس ردود الفعل تعتبر أهم عنصر في عملية الاتصال . يتخذرد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال ، وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل ، وذلكللتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها واس تجابته أو رفضه لمعناها ، وقدأصبح رد الفعل مهما في تقويم عملية الاتصال ، حيث يس عى الإعلاميون لمعرفة مدى وصولالرسالة للمتلقي ومدى فهمها واستيعابها.

مقومات الاتصالات الإدارية

إن الاتصال فن له مقوماته لذلك ورد في أدبيات الاتصالات الإدارية عدة مقومات و مبا دئ للاتصال الفعال منها:

١- أن تحتوي عملية الاتصال على معلومات جديدة و إلا كانت مجرد اتصالات مزعجة لاطائل منها وتجعل الطرف الثاني(المستقبل) يشعر بالملل وعدم الارتياح.

٢-

تحديد الهدف المخطط له من عملية الاتصال بال يسأل المتصل نفسه ما الذي.توصيله و إلى من يريد توصيله(المستقبل)لكي يسخدم الوسيلة و المدخل المناسب لمخاطبته.

٣- إجادة فن الاستماع، فقد اظهرت مؤسسة ابحاث الرأي الامريكية حول الاستماع الفعال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية ان ٧٥%من المشرفين تنقصهم مهارة

الاستماع وان قيامهمبالاستماع الجيد سيساعد على تدفق المعلومات وتوفير مناخ الثقة بين طرفي عملية الاتصال.

٤- فيما يخص الاتصالات الادارية فان من مقومات الاتصال الفعال وجوب ان يكون هناك تنظيم سليم (إدارة للاتصالات) يكون مسئولاً عن اقتراح وتنفيذ سياسة الاتصال في المنظمة ، وأن يكون لدى الادارة العليا قناعة بأهمية (إدارة الاتصال)، ودورها في تحقيق فعالية الاتصالات في المؤسسة.

٥- الوضوح والتوقيت المناسب باستخدام الوسيلة المناسبة إذ ان هناك حالات تتطلب السرعة في ايصال المعلومة في الوقت المناسب والا فقدت المعلومات قيمتها نتيجة التأخير كالاجراءات والتعاميم الضرورية لعقد اجتماع مثلاًوهنا يكون استخدام الهاتف افضل من الخطابات الرسمية في حين ان هناك حالات تتطلب استخدام وسائل اكثرسرية وكتماناً بسبب سرية وأهمية المعلومات حتى وان كان ذلك على حساب سرية وكتماناً بسبب سرية وأهمية المعلومات حتى وان كان ذلك على حساب سرعة توصيل المعلومات.

٦وجوب أن يكون المرسل حريصا على متابعة التغذية الراجعة للتعرف على وجهة نظ رالطرف الثاني و مدى تمكنه من فهم المعلومات بطريقة صحيحة ونوعية رد الفعلالصادر عنه وما يتطلبه ذلك من المرسل من رد أو توضيح أو إضافة معلومات.

قنوات تدفق الاتصالات الإدارية:

ورد في أدبيات الاتصالات الإدارية أربعة قنوات أساسية في عملية الاتصالات الإدارية و هي:

أولا :- الاتصالات من أعلى لأسفل(الاتصالات النازلة):

إن هذا النوع من الاتصالات الإدارية أساسي في أي تنظيم ، وهو يعني أن بداية الاتصال تكون من الإدارة العليا للإدارات الدنيا حيث تصل التوجيهات والقرارات والمعلومات من المدير إلى المرؤوسين ، عن طريق الاجتماعات الرسمية والقرارات الصادرة عن الجهات العليا والتعاميم و النشرات وغيرها من طرق الاتصال من أعلى لأسفل.

ثانياً - الاتصالات من أسفل لأعلى (الاتصالات الصاعدة):

هي الاتصالات التي تكون بدايتها من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا و مثال هذه الاتصالاتتقارير الأداء التي يكتبها المشرفين إلى الإدارة العليا ويهدف هذا الاتصال إلى زيادة

فرصةمشـــاركة العـــاملين مـــع الإدارة و إعطـــائهم فرصـــة لتوصـــيل صـــوتهم لـــلإدارات العليـــا . إن توقـــف نجاحهـــذا النـــوع مـــن الاتصـــال علـــى طبيعـــة العلاقـــات بـــين المـــدير و المرؤوســـين و علـــى اســـتعداد المـــدير للاســـتجابة لمقترحـــات و آراء العـــاملين متبعـــا سياســـة البـــاب المفتـــوح . مـــن خـــلال مـــا تقـــدم يتضـــح لناالأهميـــة القصـــوى لهـــذا النـــوع مـــن الاتصـــال الـــذي إن طبـــق تطبـــيق ا صـــحيحًا فإنـــه ســـوف يعـــزز منقيمـــة ارتبـــاط العامـــل فـــي المنظمـــة و يزيـــد مـــن إنتاجيتـــه و بـــالأ خـــص حينمـــا يشـــعر أن هـــذه المنظمـــةجزء منـــه يحتويـــه و يســـمع لـــه أي أن علـــى الإدارة تفهـــم آ راء العـــاملين فـــي كافـــة المســـتوياتالإدارية و الاســـتماع لمقترحـــاتهم و ذلـــك لضـــمان فاعليـــة الا تصال و انجاز الأهداف و البرامج
المستهدفة.

ثالثاً - الاتصالات الأفقية:

و يتم هذا النوع بين العاملين في الإدارات والأقسام الأخرى داخل المنظمة التي لها نفس
المســـتوى و هـــو شـــائع و ضـــروري فـــي عمليـــة التنســـيق الضـــرورية للمنظمـــة وإن شـــيوع هـــذا النـــوعمن الاتصـــال بـــين العـــاملين و مـــديري الأقســـام يســـاهم فـــي خلـــق التعـــاون و التفاعـــل و بـــال تالي التلاحم الذي يساعد على تحقيق أهداف المنظمة.

رابعاً - الاتصالات المحورية الاتصالات غير الرسمية:

هـــو نمـــط مـــن أنمـــاط الاتصـــالات فـــي المؤسســـات المختلفـــة ويتمثـــل فـــي العلاقـــات القائمـــة بـــين الـ مـــدراءو العـــاملين فـــي إدارات غيـــر تابعـــة تنظيميًـــا لهـــم ، أي انـــه اتصـــال يأخـــذ شـــكلاً غيـــر رســـ مي تنظيمي ولكنه يساهم في إنجاز أعمال المؤسسة وتحقيق أهدافها ونجاح برامجها.

وسائل الإعلام

لقـــد أصـــبح العـــالم قريـــة صـــغيرة نتيجـــة لمـــا أحدثتـــه الثـــورة العلميـــة والتكنولوجيـــة مـــن تطـــور هـــا ئـــل فيســـبل نقـــل الأخبـــار ومتابعـــة الأحـــداث وتـــداول المعلومـــات مـــن خـــلال وســـائل الإعـــلام الـــم ختلفـــة، ولـــم يعـــدممكناً أن يمـــارس المواطنـــون فـــرادي كـــانوا أم جماعـــات أنشـــطتهم وحيـــاتهم ب عيـــداً عـــن متابعةوســـائل الإعـــلام .مـــن هنـــا يجـــب أن تطـــور الجمعيـــات الأهليـــة آليـــات التعامـــل مـــع وســـائل الإعـــلام خاصـــةفي ضـــوء الأهميـــة المتزايـــدة للإعـــلام فـــي تشـــكيل وجـــدان الجمـــاهي ر وتحديـــد أولويـــات العمـــل فيـــالمجتمع، إذا غالبـــا مـــا تحظـــى القضـــايا العامـــة باهتمـــام أكثـــر إذا ما سلطت وسائل الإعلام الضوءعليها.

وسائل الإعلام

يشمل التعريف التقليدي لوسائل الإعلام كل من الأدوات الإعلامية المقروءةكالصحف و المجلات (والمسموعة) المذياع (والمرئية) التليفزيون (التي تنقل للأفرادالخبر، والحدث ، والمعلومة و بدخول العالم مرحلة الإنترنت أخذت ثورة الاتصالات بعداًجديداً غير مسبوق وأصبحت مواقع الإنترنت والبريد الإلكتروني يلعبان دوراً متزايداً في تسهيلة دفق المعلومات بسرعة مذهلة وتكلفة اقتصادية بسيطة، وفى بناء التحالفات بين المنظما تغير الحكومية التي تعمل في نفس المجال، وتسهيل الاتصالات بين فاعلين ونشطاء يسكنون في قارات مختلفة.

الاتصال والإعلام:

يعرف الاتصال في إطار الإعلام بأنه(بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة إلىأعداد كبيرة من الناس، مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، الاجتماعية ، الثقافية،السياسية ويوجدون في مناطق متفرقة) ويوصف الاتصال بأنه فاعل حينما يكون المعنىالذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل، والاتصال هو مطلب اجتماعي، فهويمكننا من تبادل معارفنا وأفكارنا وييسر التفاهم بين الأفراد.

كما ان الإعلام و الاتصال كلمتان قد تتقاطعان بحيث نجد البعض يستعمل أحدهما بدل الأخرى ، ولكنعلى العموم يمكننا القول أنه إذا كان الإعلام يعني أساسا المعطيات و الأخبار والمعلوماتوالأفكار ، فالاتصال يستلزم الحوار ووجود علاقات لكي يتم تبادل المعطيات وا لأخباروالمعلومات والأفكار أي أن الاتصال يفعل الإعلام بجعله أمرا عمليا.

وظائف وسائل الإعلام

للإعلام وظائف رئيسية نذكر منها الآتي-:

-

١الوظيفة الإخبارية، وتعنى قيام وسائل الإعلام الجماهيرية بنقل الأحداث والقضاياالمحلية والإقليمية والعالمية المهمة ، ومتابعة تطوراتها وانعكاساتها على المجتمعوذلك لتلبية حاجة الإنسان الطبيعية لمعرفة البيئة المحيطة به ومعرفة الحوادث الجارية من حوله، ويكاد المضمون الاخباري يشكل النسبة الرئيسية السائدة اليوم في وسائل الاعلام

التـــي يفتـــرض ان تقـــوم بتغطيـــة تلـــك الاحـــداث بحياديـــة ودقـــة ومصـــداقية لكـــي تحظـــى بـــاحترام الجمهور.

٢-

التوجيـــه وتكـــوين المواقـــف والاتجاهـــات، حيـــث يـــتم توجيـــه المجتمـــع بشـــكل مباشـــر أو غيـــرم باشر عن طريق وسائل الإعلام المنتشرة في مجتمع معين وكلما كانت المادة الإعلامية

ملائمـــة للجمهـــور لغـــة ومحتـــوى ،ازداد تاثيرهـــا فـــلا يعقـــل مـــثلاً ان تخاطـــب الـــذين لا يجيـــدون اللغـــة العربيـــة باللغـــة الفصـــحى ، ولا محادثـــة الـــذين لـــيس لـــديهم مســـتوى ثقـــافيمعين بـــا لمنطق وعلم الكلام والحجج الفكرية والفلسفية.

٣زيادة الثقافة والمعلومات ، من خلال ما تطرحة وسائل الإعلام المختلفة من مواضيع

تثقيفيـــة ومعلومـــات عـــن مواضـــيع معينـــة امـــا لعمـــوم المجتمـــع او لفئـــات محـــددة مـــن الجمهـــور مثـــل البـــرامج الزراعيـــة التـــي هـــي عبـــارة عـــن حلقـــات ارشـــاد للمـــزارعين عبـــر الاذاعـــة او التلفزيون أو الصحافة وغيرها من وسائل الاعلام.

٤تنميـــة العلاقـــات الإنســـانية وزيـــادة التماســـك الاجتمـــاعي ، وذلـــك مـــن خـــلال إتاحـــة الفرصـــل حـــالات التعـــارف الاجتمـــاعي بـــين الأفـــراد عـــن طريـــق وســـائل الإعـــلام التـــي تتـــولى تعميقالصـــ لات الاجتماعيـــة وتنميتهـــا ، فعنـــدما تقـــدم الصـــحف والإذاعـــة والتلفزيـــون كـــل يـــوم أخبـــاراجت ماعيـــة عـــن الأفـــراد أو الجماعـــات أو المؤسســـات الاجتماعيـــة والثقافيـــة فأنهـــا بـــذلك تكونصـــلة وصـــل يوميـــة تنقـــل الأخبـــار الاجتماعيـــة وبالتـــالي فهـــي وســـيلة للاتصـــال الاجتماعيـــاليومي بـــي ن جميـــع فئـــات المجتمـــع ، هـــذا إضـــافة لمـــا تقدمـــة الآن مواقـــع التواصـــل الاجتمـــاعيعبر الانتـــرز ت (فيس بك وتويتر ويوتيوب وغيرها).

٥ **الترفيـــه وتـــوفير ســـبل التســـلية وقضـــاء أوقـــات الفـــراغ،** حيـــث تقـــوم وســـائل الإعـــلام فيمـــا تـــة ومبـــه مـــن وظـــائف بمهمـــة مـــلء أوقـــات الفـــراغ عنـــد الجمهـــور بمـــا هـــو مســـل وترفيهـــي مـــثلالأبـ واب المسلية في الصحف أو البرامج والأفلام والمسلسلات المتنوعة في التلفزيون.

٦ **الإعـــلان والدعايـــة** ، إذ تقـــوم وســـائل الإعـــلام بوظيفـــة الإعـــلان عـــن الســـلع والخـــدمات وا لأشـــخاص والأفكـــار الجديـــدة التـــي تهـــم الجمهـــور ، كمـــا تقـــوم بـــدور مهـــم فـــي حقـــول العملـــوالتج ارة عنـــدما تتـــولى الإعـــلان عـــن وجـــود وظـــائف شـــاغرة أو وجـــود مـــوظفين مســـتعدينللعمل ، أ و عندما تتولى الإعلان عن إجراء مناقصة أو وضع التزام موضع التنفيذ وغير ذلك.

علـــى الـــرغم مـــن أننـــا حصـــرنا وظـــائف الاعـــلام فـــي ســـت وظـــائف ، الا انـــه يمكـــن القـــول اننـــا

نعيش عصر الاعلام الى درجة يمكن القول معها ان الفرد يولد وما ان ينمو قليلاً حتى تتولاه وسائل الاعلام وترعاه وتقدم اليه ما يلزم من تثقيف وتوجيه وترفيه واعلان وغير ذلك ، واحيانا تقدم اليه ما يسيء الى نمو شخصية وأرئه ، فتنحرف بها أو تشوهها.

أنواع وسائل الإعلام:

تختلف وسائل الإعلام اليوم من وسيلة إلى أخرى وتعددت أنواعها وأصنافها ، وأهم هذ ه التصنيفات التصنيف الآتي-:

١وسائل الإعلام المطبوعة ، مثل الصحف والمجلات والدوريات والكتب والنشراتوالكتيبات واللافتات والملصقات.

٢ وسائل الإعلام السمعية مثل الإذاعة والتسجيلات الصوتية المختلفة والتي تعتمد علىنصر الصوت وحده بأنواعها ومواضيعها المختلفة.

٣- وسائل الإعلام السمع بصرية وتشمل السينما والتلفزيون والمسرح.

٤وسائل الإعلام الالكترونية (ملتي ميديا) ، وهو مصطلح واسع الانتشار في عالمالحاسوب يرمز إلى استعمال عدة أجهزة إعلام مختلفة لحمل المعلومات مثل(النص ،الصوت ، الرسومات ، الصور المتحركة ، الفيديو ، والتطبيقات التفاعلية) أي أنهاتجمع المكتوبة والمسموعة والمرئية (الانترنت). ونعرض في أدناه موجزاً لبعض وسائل الإعلام الأكثر تأثيراً في تحقيق وظائف الإعلام اتجاهالجمهور(كالأخبار والتثقيف والترفيه والدعاية وغيرها).

١ – الصحافة:

تعتبر الصحف اليومية والأسبوعية والشهرية والفصلية وسائل اتصال مقروءة لها اهميتها في مجال تحقيق الأغراض التي يسعى الاعلام لتحقيقها وذلك لعدة أسباب منها:

أ تتميز الصحف بأنها وسيلة اعلامية رخيصة الثمن ويمكن الحصول عليها ببساطة مما يعني وصول ما تتضمنه من المواضيع إلى أوسع شرائح المجتمع بمختلف طبقاتها<

ب الصحافة وسيلة توفر فرص الاتصال اليومي المتكرر كما انها تصل الى عدد كبير من افرادالمجتمع وخاصة في الدول التي يرتفع فيها المستوى الثقافي لأفراد الشعب حيث تصبحالصحيفة اليومية ضرورة من ضروريات حياة الشخص المثقف وهذا فضلا عن

ان الصحفوسيلة اعلامية تناسب فئات مختلفة من الجماهير فهناك صحف تصدر باللغة ا لعربية وأخرىتصدر بلغات أجنبية وهناك صحف لعموم الناس وأخرى لفئات معينة كالن ساء والعمال والطلابوغيرها.

ج الصحف تحاول عادة تغطية مجالات وموضوعات عديدة تهم القراء كالأخبار المحلي ةوالأخبار العالمية والأخبار المرتبطة بمجالات الرياضة والأحداث السياسية والمال وا لاقتصادوالإعلان والدين والمجتمع والشباب و المرأة والفنون والثقافة والترفيه ونشر الإعلانات وغيرذلك من الأمور التي تهم شرائ ح المجتمع المختلفة.

د نشير أخيراً إلى أن ظهور الصحافة الاليكترونية (Electronic Newspapers) ع لىشبكة الانترنت قد أعطى مميزات وسمات جديدة للصحافة كوسيلة اتصال تتسم بمجمو عة منالسمات الجديدة التي كانت قاصرة على الراديو والتليفزيون فقط وهي:

- إمكانية التحديث المستمر لمحتوياتها.
- عدم التزامن بين الإرسال والاستقبال.
- الجمع بين النص الكتابي والصورة الثابتة والصورة المتحركة والمقاطع الصوتية وذلك من خلال توظيف تقنية الوسائط المتعددة.(Multimedia)
- إمكانية تفاعل القارئ مع محتويات الصحيفة، وإبداء رأيه فيها من خلال أنظمة ال بريد الاليكتروني.
- إمكانية البحث في أعداد الصحيفة السابقة وأرشيف الصحيفة باعتباره متوفر ضم ن موقع الصحيفة الالكترونية.
- لقد أتاحت التكنولوجيا الرقمية الجديدة المتمثلة (في شبكة الانترنت) للقارئ العاد ي إنتاج نوع جديد من الصحف بنفسه يعبر من خلالها عن رأيه ويبدى ملاحظاته ، ويتلق ى التعليقاتوهي صحافة المدونات.

٢ـ الإذاعة والتلفزيون :

وهماوسليان من وسائل الاتصال العامة ذات التأثير الفوري والمباشر وتتوافرفيهما خصائص الثقة والمصداقية ، ونعرض في أدناه بعضاً من مزايا كل من الإذاعة

والتلفزيون. الاذاعة وسيلة مهمة من وسائل الاتصال او الاعلام السمعي لما تتميز به م ن المزايا ومنها:

أ إن للإذاعة تأثير كبير على نفوس المستمعين بمختلف فئاتهم باعتبارها ضرورة منض رورات الحياة في المجتمع ويستخدمها جمهور المستمعين من مختلف شرائح المجتمع.

ب الاذاعة وسيلة اعلامية على نطاق شامل لأنها تنقل المادة الاعلامية بسرعة وفي اوق اتمختلفة الى الجماهير التي توجد في اماكن متفرقة او نائية حيث يمكن ان تصل الى النا س اياكان مكانهم بأقل التكاليف.

ج إن الكلمة المسموعة لها تأثيرها في نفوس المستمعين خاصة وأنه يمكن اذاعة المادةا لاعلامية أكثر من مرة خلال اليوم الواحد حتى نضمن سماع مختلف الفئات لها في اوقا تمختلفة حيث اننا لا نضمن ان افراد المجتمع سيسمعون المادة الاعلامية في وقت واحد ،كمايمكن اذاعة المادة الاعلامية نفسها في اكثر من برنامج اذاعي وعلى اكثر منموجه حتى تصل المادة الاعلامية الى غالبية الجماهير.

التلفزيون سواء بالبث الأرضي أو عبر القنوات الفضائية المختلفة هو من أهم وسائل الا تصالالاعلام السمعي والبصري فهو يجمع بين الصورة والصوت والحركة ولذلك فتأثي ره علىالمشاهدين والمستمعين يكون اقوى من تأثير الاذاعة لما يتميز به من المميزات و منها:

١يقدم التلفزيون صورة حية حركية وبالألوان إلى جانب الصوت وهذا مما يشد جمهو رالمشاهدين بالإضافة إلى أن تأثير الصوت والصورة والحركة يعطي فرصة او امكانية اكبرلتذكر المادة الاعلامية او الاخبارية التي يبثها التلفزيون.

المعلومات العامة التي يحتاجها السائح عن منطقة القصد:

مقدمة :

إن عمل الدليل الرئيسي هو تسهيل فهم وتقبل السائح لمنطقة القصد وما تحتويه من خدمات ومرافق ، وإقناعه بأنها بشكل عام قادرة على تقديم وتوفير ما يحتاجه من تسهيلات تجعل رحلته موفقة ، ومتعته متحققة ، واستجمامه ناجحاً وكاملاً ولكي يقوم الدليل بهذا العمل الرئيسي ، لابد له أن يعرف الكثير من تفاصيل منطقة القصد و ما تحتويه من موارد وإمكانات متاحة ومتحققة فعلياً كعرض سياحي وكمكونات

فرعية للمنتوج السياحي الرئيسي – الرحلة السياحية ، وعليه لابد له أن يعرف هذه المعلومات لعدة أسباب وأهداف ومقاصد ومنها:

١- أن المعرفة التامة عن منطقة القصد السياحي، تعني إمكانية استعمالها واستغلالها والإفادة منها .
٢- كذلك ممكن أن تؤدي إلى عرضه أمام المستفيدين منه وقاصديه وتحقيق أهدافهم من التوجه له وقصده.
٣- والمعرفة بهذه الموارد والإمكانيات تعني استغلال أفضلها وتقديم أحسنها للسياح ، والابتعاد عن ما هو غير متكامل أو غير قادر على تحقيق الفائدة المقصودة بالكمية والنوعية المطلوبتين .
٣- معرفة الدليل بهذه التفاصيل عن منطقة القصد ،هي كمعرفة أي وسيط (بين منتج ومستهلك ، بين بائع ومشتري) بخواص ومزايا وفوائد وإيجابيات ما يتوسط فيه وإبرازها ، واطلاعه على النواقص والسلبيات وتجنبها أو معالجتها وتصحيحها قبل البيع .

وتعرف المعلومات الخاصة بموقع القصد السياحي: بانها المعلومات الخاصة بالمرافق والخدمات والتسهيلات الموجودة في منطقة القصد والموجودة أصلاً لخدمة سكانها المحليين ، لكنها ضرورية وأساسية لأي تنمية ولأي تطور وبدونها لا يمكن للمشاريع السياحية أن تنفذ أو تتطور .

إن التفاصيل الضرورية عن منطقة القصد والتي تساعد الدليل في النجاح بعملة كوسيط وكمرشد وكموضح وكبائع ، عديدة ومتشعبة والتي تتمثل بالاتي:

أولاً : المداخل الرئيسية وطرق النقل:

لابد للدليل الناجح والذي يخطط أن يوفق في تحقيق أهدافه أن يعرف- ولو بشكل عام - محطات الدخول الرئيسية إلى (منطقة القصد) التي يعمل فيها ، سواء كانت مداخل بحرية (مؤانئ) ، جوية (مطارات) ، برية (محطات القطارات أو محطات الحافلات) ، وكذلك مطلوب منه أن يعرف الهيئات الرسمية العاملة في هذه المداخل سواء كانت الجوازات ، الكمارك ، الحجر الصحي ، الخدمات الزراعية والبيطرية البنوك والمصارف ، مراكز الخدمات الطبية وغيرها ذات الفائدة للمجاميع السياحية الوافدة ، و لابد له من معرفة الطرق الرئيسية للبلد ونوعيتها (مقاسات دولية او وطنية او محلية) ومدى توافر الخدمات الأساسية عليها وسيكون في كل هذه المحلات من المفيد جداً ، معرفته بالعاملين فيها .

ثانياً : التوزيع الإداري:

ويقصد به المحافظات والألوية والمدن الرئيسية والأقضية والنواحي وغيرها من التشكيلات التي من المفيد معرفتها لمعرفة المستوى الإداري الذي لابد له أن يتعامل معه حين حاجته إليه ، هو أو أفراد المجموعة التي يصاحبها ، كذلك من المفيد جداً معرفة الجهات القضائية ومراكز الشرطة وبعض المحامين للمساعدة حين الحاجة لهم في حل أي أشكال يحدث لأحد أفراد المجموعة كـ (التعرض لسرقة ، انتهاك حق ، تجاوز حقوقي وغيرها من المشاكل).

ثالثاً: المناخ والأنواء الجوية:

وهذه فقرة مهمة ومفيدة من عدة نواحي ، فهي مؤثرة في توقع الجو العام لمنطقة القصد في موسم ما ، ومن ثم تقديم النصح لأفراد المجموعة عن الملابس الأكثر ملائمة لنزهة ما ، او جولة ما ، وسواء أثناء ساعات النهار او الليل و كذلك تفيد هذه المعرفة في التخطيط للرحلات والجولات اليومية واختيار الجولة المناسبة لمناخ معين ، واستناداً الى ما متوافر من معلومات وبيانات وتنبؤات مناخية .

رابعاً : العادات والتقاليد والطقوس الدينية وأماكن العبادة:

على الرغم من أن الدليل هو من بلد المقصد - لكن الاستزادة من المعرفة بالتقاليد والعادات و القيم الاجتماعية السائدة سيجعله قادراً على النصح والتوجيه بحيث يمنع حدوث أي سوء فهم وتفاهم ما بين القادمين من السياح والمحلين من السكان خاصة عندما يكون السياح الوافدون من بلدان ومجتمعات وخلفيات مختلفة كثيراً عن ما هو موجود في منطقة القصد ، وحتى الفروقات بين سكان المدن وأهل الأرياف من المفيد معرفتها لتفادي أي إشكاليات ما بين القادمين من المدن والمحليين من سكان الأرياف حتى وان كانوا من نفس البلد .

أما طقوس وأماكن العبادة للأديان الرئيسية في البلد فهي مفيدة لإرشاد السياح الوافدين لممارسة طقوسهم الدينية خاصة وان هذا الحق للسياح منصوص عليه في لائحة حقوق السياح .

الاسبوع: الثامن عشر

المعلومات الخاصةعن الجوانب السياحية في منطقة القصد

على الرغم من أن الدليل يعمل على وفق جدول محدد ومنهج مثبت مسبقاً في برنامج الرحلة ، ولكن من المفيد جداً له معرفة ما تحتويه المنطقة من عوامل جذب فريدة ومتميزة واصيلة في البلد والمنطقة ، لكي

يستطيع أن يقترح ويطـور المنهاج المعد والبرنامج المعتمد ، وان يضيف فعاليات جديدة للبرنامج القائم كذلك هذه المعرفة مفيدة فيما لو طلب أحد أفراد المجموعة التعرف على مورد سياحي معين أو عـن جـذب سياحي جديد وغير مدرج في منهاج الرحلة فيستطيع هو آنذاك تأكيد وجـود أو عدم وجود هذا المورد ، وهذه المعرفة تفيده في أن يقترح على المجموعة ويغريهـا بتجديد الزيارة مستقبلاً للاطلاع على جواذب غير مدرجة في رحلتهم الحالية .

أولاً : خارطة التوزيع السياحي:

الخرائط موجودة بكثرة ، وقد يعتمد على خارطة تفصيلية للبلـد ويضيف هو ويؤشر عليها المواقع والجواذب السياحية ، مع مفردات إضافية عن ما يحتويه الموقع أو يميز عنصر الجذب ، وبعدها أو قربها من الطرق الرئيسية ، وافضل سبيل للوصـول اليها ، واحسن وقت لزيارتها . هنالك بعض الجواذب يكـون مـن المفيـد جـدأ زيارتهـا في موعد ووقت وموسم معين لكي يحصل الزائر على المردود المتوقع من الزيارة فبعض الغابات وخاصة تلك المكونة من الأشجار المتساقطة الأوراق ، يكـون افضل موسم لزيارتها هو موسم الخريف ، حيث تتوهج الأشجار بألوان أوراقهـا البراقة والمتعددة والذي تطلق عليه تسمية ألـوان الخريف (Fall Colors) ، أن جذب هذه الظاهرة الطبيعية وتميزها دفع العديد من منظمي الرحلات ومنتجي السفر المنتظم إلى تنظيم جولات سياحية ليوم أو اكثر لمشاهدتها والاستمتاع بألوانهـا وأجوائها الجذابة والساحرة ، وهنالك المراقد الدينية والمزارات ، التي يخصص موسم معين أو حتـى يـوم معين لزيارتها للتبرك والأدعية والنذور ، وهنالك أديرة بعض القديسين التي لها عبد معين (يوم واحد أو عدة أيام) تكون زيارتهـا فيـه مطلوبة ومفضلة ومحبـذة دينياً واجتماعياً وترويحياً وخارجها تكون هذه الأماكن خالية مـن الـرواد تقريباً ، ان هذه المعلومات ستساعده على تحديدالاماكن والتوقيتات لتحقيق زيارة ناجحة أو جولة نافعة وتؤدي إلى مردود افضل لدي السياح من الرضا والاستمتاع.

ثانياً: التاريخ والتراث والحضارة والثقافة:

كلما استزاد الدليل من المعلومات عن هذه العناصر والجواذب السياحية كلما كان بموقع افضل في إغناء تجربة مجموعته السياحية، وكلما زادت فائدته كمرشد ومعلم ومثقف لأفرادها ، فهو مطلوب منه معلومات دقيقة عن المناطق التي يعمل فيها بشكل خاص ، ومطلوب منه كذلك معرفة عامة عن بقية المناطق والجواذب ذات الطبيعة البشرية والانسانية ليكون دليلاً قادراً على تنويع الخدمة وتوسيع الفائدة وتعميمها ويدخل في هذا المجال معرفة المناطق ومراكز الفن والتراث والمعارض والمسارح ودور العرض

المختلفة والمراكز الفلكلورية والصناعات الشعبية واخرى غيرها عديدة سيكون بإمكان الدليل تحديدها واضافتها حسب الموقع والوقت وطبيعة المنطقة.

ثالثاً : الموارد والتراث وعوامل البيئية الطبيعية:

وهذه العناصر متنوعة بتنوع المناخ والتضاريس والموارد المائية والغطاء النباتي والثروة الحيوانية وغيرها من مكونات البيئة الطبيعية وعواملها ، وخاصة تلك التي تمثل ظواهر فريدة ومتميزة وأصيلة في تمثيلها لبيئة المنطقة ، أو ذات الجمال الطبيعي الخارق ، فهذه يجب أن تؤشر أصلاً على خارطته الخاصة لمنطقة القصد ليكون بإمكانه توجيه الاهتمام لها وتوفير الفرصة لزيارتها الآن أو في زيارات لاحقة ، إذ لابد له أن يعرف تلك المظاهر والموارد والعناصر التي تعد ممثلة ونماذج متميزة للبيئة الطبيعية في المنطقة ، بحيث تكون زيارتها حالة مطلوبة مثل:

١- عيون المياه الفوارة .

٢- ينابيع المياه والشلالات .

٣- بعض أصناف الأشجار النادرة.

٤- محميات الحيوانات والنباتات .

٥- مناطق هجرة الطيور الموسمية وغيرها .

المعلومات الخاصة بالمرافق والخدمات الترويحية

والمقصود هنا بشكل خاص تلك المرافق والخدمات والتسهيلات المرتبطة بالترويح والاستجمام والتسلية والتنزه والرياضة وغيرها من فعاليات يكثر الطلب عليها حينما يكون الإنسان بعيداً عن التزامات عمله الروتينية وواجباته البيتية والعائلية الاعتيادية ، ومتفرغاً للراحة والمتعة خلال عطلته في منطقة القصد السياحي.

إذ يتوفر للسائح في منطقة القصد السياحي الوقت الطويل والمفرغ كلياً للراحة والتسلية وان عدم ملء الوقت بهكذا نشاط سيؤدي إلى الملل والضجر والرتابة والتي ما أشترى السائح الرحلة السياحية إلا للابتعاد عن ولتغير أجواء حياته الروتينية.

وعليه فان على الدليل المعرفة بوسائل التسلية والترويح في هذه المناطق والتي تتمثل بـالاتي:

١- معرفة هذه المرافق ومحلاتها وأنواعها.

٢- معرفة أسعارها وكلفـة الـدخول إليها أو المشاركة فيها .

٣- معرفة الأنواع الملائمة للأعمار والجنس والمرحلة الحياتية – العائلية ، فبقـدر أهمية هذه المرافق للكبـار فـهـي ضـرورية جداً للصغار، وهنـا توجـب عليـه معرفة المتنزهات ومدن الألعاب وسواها من جواذب الصغار ، وحتى المرافق المناسبة للكباروالمناسبة للشيوخ وتلك المناسبة لمن هم في مقتبل العمر و التي تجذب العزاب وتلك التي تشد المتزوجين.

ان معرفة المعلومات اعلاه من مهام الدليل السياحي لكون السائح في منطقة القصـد لديـه كـل الـوقـت مـا بين الفعاليات الأساسية والنشاطات المبرمجة ، وعلى الدليل أن يكون دائماً مستعداً ويقظاً لمعالجة حالات السأم والضجر من خلال اقتراح محلات ونشاطات تناسب الأعمار والجنس والحالة الزوجية لأفراد مجموعته ، حتى يكون دليلاً ناجحاً في عمله .

كما انه من المفيد الإشارة الى ان يكـون الـدليـل ليس ملماً بالمعلومات فقد بل قـادراً على تشخيص المرافق والخدمات الترويحية المطلوبة حسب كل حالة ورحلة ومجموعة سياحية ومن أهم انواع والمراكز السياحية في منطقة القصد هي:

١- الملاعب والقاعات الرياضية .

٢- شواطئ السباحة والمسابح المغلقة .

٣- نوادي ركوب الخيل .

٤- نوادي الطيران والطائرات الشراعية .

٥- مناطق تسلق الجبال .

٦- الغابات والبوادي الملائمة للمشي والنزهة اليومية .

٧- المسارح ودور العرض السينمائي.

٨- مراكز الفنون والمعارض .

٩- المتنزهات الحضرية ومدن الألعاب وحدائق الحيوان .

الاسبوع : التاسع عشر

الوثائق التي يحتاجها الدليل السياحي

ان من أهم الوسائل والأدوات والمواد التي يحتاجها الدليل في عمله ، هي أنـواع الوثائق التي يستعملها ويعتمـد عليهـا . ثم في المبحث الثاني سنتحدث عـن أنواعهـا ، ثـم في البحث) الثالث سنوضح المشاكل التي يوجههـا الدليل في الحصول على الوثائق وفي استعمالها ومن ثم في كيفية مواجهة ومعالجة المشاكل التي من الممكن أن تواجهـه حين استعمالها للوصول إلى إنجاز ناجح لمهامه .

ما المقصود بالوثائق والبيانات:

هي البيانـات مـن مختلف المصادر والجهات والمؤسسات والوثائق على اختلاف أنواعها ومصادرها ، سواء كانت جاهزة للاستعمال من مصدرها أو يتولى الدليل السياحي إعـدادها وتركيبها من خلال ما تراكم لديه منها بجهوده وعمله الشخصي المستند على التجربة الميدانية والاحتكاك المباشر مع السياح .

إذ ان أهميـة الـدليل السياحي ومركزيته في إنجاح البرامج السياحية وتحقيقها يمكن من خلال:

١- على ما لديه من معلومات وقدرات ومهارات، فهو يستطيع أن يعتمد على كل الإمكانات والموارد السياحية سـواء كانت طبيعية (المناخ ، النباتات والحيوانات البرية ، مناطق الجمال والتفرد الطبيعي) أو البشرية من تراث وتاريخ وآثار او سكانية (التركيب الإنساني ، الموروث الحضاري ، الأصالة والحداثة ، الإنجازات العمرانية والثقافية) ويستطيع كذلك الاعتماد على مكونات المنتوج السياحي المعروض سـواء كانـت خـدمات أو سلعاً ، وإبراز سماتها المميزة وخواصها الفريدة ونوعيتها الراقية، وهذه كلها لا تتوفر بسهولة ولا تـأتي مـن فـراغ ، ويجب أن يحصل على الأدوات والوسائل والإمكانات التي تساعده على إدراكهـا وفهمها ومن ثم توظيفها لخدمة عمله وهدفه .

٢- قابليته في فهم المجموعة التي سيتعامل معها و يحدد حاجاتها واهتماماتها وتطبيق تلك المعلومات والقدرات والمهارات معها، و تحقيق الرضا والاستمتاع لدى السياح الوافدين خلال مدة الاستجمام التي يقضونها في بلده.

فالدليل هو الشخصية الأكثر قدرة على الاستجابة لحاجات واهتمامات المجموعة وأنه أن لم يستطع أن يفعل هذا فأنه سيفشل في عمله حتى لو كان يملك أحسن المعلومات وأفضل الوثائق وأدق البيانات لأن هذه ما هي إلا أدوات ووسائل عليه أن يعرف كيف يسخرها ويستفيد منها لتحقيق أهدافه وطموحاته في خدمة المجموعة السياحية الوافدة، لذا يجب أن يكون الدليل متمكناً علمياً وعملياً على أدراك اهتمامات المجموعة واختيار المناسب والمؤثر من المواد المساعدة في الاستجابة لهذه الاهتمامات.

أهمية الوثائق والبيانات:

إن أهمية الوثائق والبيانات تتجلى في كونها مواد ووسائل وأدوات تساعد الدليل وتجعل من الممكن له أن يستغل ويوظف ما ذكرنا من إمكانات وجواذب سياحية في خدمة أهداف وتحقيق غايات أفراد المجموعة التي يعمل على إرشادها ويوفر الدلالة لها ، فالوثائق والبيانات على (مختلف أشكالها وأنواعها) تحدد هذه الإمكانات بالنوع والكم والعدد وتشير إلى أماكن تواجدها ومواقعها وسبل الوصول إليها ، وحتى كلفة الوصول ، وأثمان الخدمة المقدمة في مواقع الجذب السياحي وتسهل له معرفة ميزات وخصائص كل موقع وما متاح فيه ، وهل هو مناسب لحاجات مجموعته أم لا .

الاسبوع العشرون:

أنواع الوثائق والبيانات

أولاً : المطبوعات والمطويات:

ما تعده هيئات السياحة والمؤسسات العامة أو الخاصة العاملة في مجال الترويج والإعلان والأعلام السياحي وبكل أشكالها عن البلد بشكل عام ومناطق الجذب والقصد السياحي فيه ، وتأتي أهمية المطبوع والمطوي كونها تتغير وتتطور باستمرار وتحتوي على معلومات حديثة ومتجددة دائماً لأن كلفة إنتاجها قليلة و غالباً ما تتكون من صفحة واحدة او صفحتين وهذه ميزة أخرى فهي خفيفة الحمل ، سريعة القراءة وسهلة الفهم والإدراك .

ثانياً : المرشد السياحي :

وهو كتيب من عدة صفحات ، يحتوي على شروحات وافية ومعلومات كثيرة عن كل موقع سياحي وعن كل وجه من اوجه السياحة والترويح في البلد وعن مكونات المنتوج السياحي المعروض أمام السياح ، وقد يكون المرشد المطبوع عن منطقة واحدة، أو مكون محدد من مكونات المنتوجات السياحية المهمة ، ويتميز بان كلفته أعلى من المطبوع والمطوي ، فأنه يعاد طبعه على أوقات متباعدة نوعاً ما ويكون من الضروري للدليل تحديثه وإضافة الجديد له.

ثالثاً : الخرائط:

سواء كانت للطرق الرئيسية بأنواعها ، أو المواقع السياحية ، أو خرائط طبيعية أو خرائط سياحية عامة أو لإقليم محدد أو للبلد ككل أو للطرق والشوارع الداخلية للمدينة ، والخرائط أكثر ثباتاً من المرشد السياحي المطبوع وأقل تغيراً وتفيد الدليل في معرفة الاتجاهات والمسافات وموقع الجواذب ونقاط التوقف والاستراحة ، وتخمين وقت السفر .

رابعاً: الكتب والمؤلفات العلمية:

يستطيع الدليل وخاصة خريج الدراسة الأكاديمية المتخصصة من العودة دوماً الى ما درسه من كتب ودوريات ومراجع للاستزادة من المعلومات وتطوير ما لديه من مهارات ، وهو متمكن ايضاً من

الرجوع إلى المؤلفات المرجعية للاطلاع على ما لم يكن قد درسه ضمن منهاج دراسته الأكاديمية كتفاصيل تاريخية أو آثارية عن موقع ما أو التوسع في جغرافية موقع آخر او للاطلاع على ثقافة و تاريخ وخصوصية مجموعة سياحية وافدة من بلد لا يعرف عنه الكثير ويرغب في تطوير معلوماته عن مواطني ذلك البلد القادمين ، ليكون أكثر قدرة على فهمهم وبذلك يكون اقدر على تقديم ما يحتاجوه من خدمات .

خامساً:الصورالفوتوغرافية والشرائح الملونة (السلايدات) :

والمقصود هنا ما يتوفر له من هذه الوثائق للاستعمال الشخصي والتعرف على القصد السياحي وخاصة الجديدة منها ، أو تلك التي لم يتعامل معها مسبقاً بحيث يكون ملماً ومطلعاً على الموقع (ورؤيته) حتى قبل الزيارة الفعلية ،هاتين الأداتين تسهلان التعرف والاطلاع للدليل وهو في مقر عمله أو حتى في سكنه وبشكل مريح وبدون عناء الزيارة التعريفية . وكما سنرى لاحقاً حين الحديث عن التوضيح في العمل السياحي (القسم الخامس) فأن هذه الصور والشرائح تشكل وسيلة توضيحية إضافية

سادساً : الصحف والمجلات:

لان مقالات الصحف والتحقيقات الواردة فيها تكتب بأسلوب يسهل فهمها عموماً لدى مختلف شرائح المجتمع ، فأنها قطعاً ستكون مفهومة من قبل السياح ، وعلى الدليل هنا الإفادة منها موضوعاً ولغة، يستطيع الدليل أن يوجد لنفسه ارشيفاً خاصاً مبوباً ومقسماً ، يعود إليه كلما استجدت حالة أو معلومة .

سابعاً : الاشرطة الفيديوية:

هي وسيلة وثائقية مهمة لنقل الصورة والصوت عن الجواذب السياحية ولتوفير المعلومات والبيانات إلا إنها كانت وما زالت محدودة الاستعمال، وبدخول صناعة السفر لعالم الإلكترونيات والشبكة والحاسوب ، فقد الفيديو ما كان يتمتع به ولم يبقى له سوى قدر محدود من الاستعمال .

ثامناً:المرشد السياحي المسجل على الشريط الممغنط (الكاسيت):

وهذا ممكن أن توفره هيئات السياحة الرسمية في البلد أو في مناطق القصد وهو يحتوي على شروحات وتعليقات ممكن أن تفيد السائح الوافد خلال تجواله أو حتى بعد عودته إلى وطنه بعد نهاية الزيارة ، ومن فائدته ايضاً حين يقدم إلى الدليل لمساعدته خاصة خلال طريق الرحلة وذلك بوضعه في جهاز المسجل في الحافلة فيوفر معلومات مسبقة تهيىء المجموعة لما ستجده في منطقة القصد، كما انه يمكن للدليل نفسه ان يعد مادته ويسجلها صوتياً وتطويره وتحديثه باستمرار واعتماده وسيلة لتفسير المعلومات وايصالها إلى ذهن السائح.

تاسعاً: أقراص الحاسوب ومعلومات الشبكة الدولية (الانترنت):

وهي من الأدوات الوثائقية المعاصرة والمهمة والمفيدة في عمل الدليل المعاصر والتي اضحت تشكل وثيقة متكاملة بحد ذاتها ، فهي تقدم المعلومة على شكل صورة دقيقة وصوت واضح ، حيث يتفاعل الصوت مع الصورة في إيصال افضل المعلومات والبيانات إلى الدليل في مكان عمله أو سكنه.

أما بالنسبة لشبكة المعلومات الدولية(Internet) يجد الدليل السياحي نفسه أمام كم هائل من المعلومات والبيانات والوثائق المفيدة لعمله التي تتميز بالتنظيم وسهولة الوصول اليها.

الاسبوع: الحادي والعشرين

البيانات التي يحتاجها الدليل السياحي

أنواع البيانات:

وهي وسيلة وأداة أخرى مهمة يحتاجها الدليل في عمله لكي ينفذ هذا العمل بشكل دقيق ويساعده في النجاح في مهمته، وهي في عدة أشكال وذات أهمية لكل من مسؤول النقل والمرافق والدليل ومن أهم أنواعها:

أولاً : لائحة المشاركين في الرحلة (List Name):

وهذه اللائحة أو القائمة مهمة لعدة أطراف ، فهي تحتوي على أسماء المشاركين في الرحلة السياحية وهي في الأساس وسيلة تعريفية بمن سينقله مسؤول النقل وسيرافقه المرافق ، ويرشده الدليل ويسكنه العاملون في الفندق .

ثانياً : لائحة الجوازات (List Passport):

وهذه مهمة جداً ويجب أن تتوفر منها نسخ كافية لإعطائها إلى المرافق ومسؤول النقل والدليل وإدارة الفندق ودائرة الجوازات في الدخول والخروج وان ترفق معها سمة الدخول أو التأشيرة أن كانت جماعية .

ثالثاً : لائحة توزيع الغرف (Room List):

وهذه القائمة يؤشر عليها مرة ثانية أسماء أفراد المجموعة ومقابل كل اسم رقم الغرفة التي خصصت له والتي يقيم فيها فعلياً ، كما أنه بالإمكان استعمال لائحة أسماء المشاركين او لائحة الجوازات لإضافة أرقام الغرف للتقليل من الأوراق الواجب حملها من قبل الدليل .

رابعاً : لائحة المعلومات الديمغرافية (Economic Data List -Socio):

ومن البيانات المفيدة جداً في عمل الدليل والتي لابد له من إعدادها بنفسه قائمة المعلومات الشخصية عن أفراد المجموعة وهي قائمة تحتوي ليس الاسم فقط بل جملة من المعلومات الاقتصادية و و الاجتماعية والسلوكية ، يعدها على شكل جدول مسبقاً ، ثم يقدمها الى أفراد المجموعة في أول وقفة استراحة أو أثناء رحلة الذهاب الى منطقة القصد في الحافلة ،إذ تحتوي القائمة على أعمدة للاسم العمر، الحالة الزوجية ، الأطفال المرافقين وأعمارهم ، المهنة والتحصيل والتخصص الدراسي.

خامساً : التقرير الختامي عن الرحلة:

وهو يقع في شكلين ، أولهما يوضع لتسجيل الملاحظات اليومية ، ومن التقارير اليومية هي التي يعدها الدليل والمرافق هو تقرير الرحلة النهائي الذي يستعمله الأول (الدليل) لإعلام الوكالة المستقبلة والمنفذة للبرنامج ، والثاني (المرافق) لموافاة الوكالة المنظمة للرحلة بتفاصيل ما تم في الرحلة ونقاط القوة والضعف وسبل تجاوز المشاكل التي ظهرت أثناء تنفيذ برامج الرحلة والمقترحات التطويرية للمنتوج .

إرشادات في استعمال الوثائق والبيانات

بعد أن توفرت للدليل و العاملين معه في المرافقة ما يحتاجونه من الوثائق والبيانات والمعلومات ، يقع على عاتقهم كيفية استعمالها فعلياً وكيف سيضعونها في خدمة عملهم والمساعدة في تحقيق أهدافهم ، فعلى الرغم من إن الدليل نفسه هو القادر ولوحده من تحديد الطريقة المثلى والأسلوب الأفضل في استعمال هذه المواد ، فانه لابد من تحديد الصعوبات التي يمكن ان تواجهه في التنفيذ والتي تتمثل بالاتي:

أولاً : أول هذه الصعاب هي في كسب انتباه أفراد المجموعة السياحية وشد انتباههم والمحافظة عليه في مستوى عال لتحقيق إيصال ما في البيانات والوثائق من معلومات إلى ذهن أفراد المجموعة ، ولكون الذهن ممكن أن يشرد بسهولة وخاصة عندما لا يكون الموضوع شيقاً أو جذاباً ، فعلى الدليل أن يستعمل أكثر من مدخل ويتحرك من خلال اكثر من زاوية وصولاً لأحسن أسلوب في التعامل مع الآخرين واقناعهم وشد انتباههم.

ثانياً : بسبب كثرة وتعدد الجواذب السياحية ، وتداخلها مع بعضها البعض في تكوين الصورة النهائية للمنتوج السياحي المعروض أمام السياح ، سيكون من الصعب تحديد أي من هذه الجواذب والمعطيات هو الأكثر شدأ لاهتمام أفراد المجموعة وإشباعاً لحاجاتهم ، فالدليل الجيد هو القادر على إيجاد وتحديد الجو العام المناسب والملائم . وهذا لا يمكن إلا إذا توافرت له المعلومات عن اهتمامات أفراد المجموعة وميولهم ورغباتهم ، فيستطيع آنذاك أن يختار مدخلاً محدداً بحيث يركز على اكثر الاهتمامات شمولية . وعند ملاحظته لفتور في الاهتمام والتقبل يجب أن ينتقل وبسرعة وبدون إشعار لأفراد المجموعة إلى موضوع آخر من المواضيع التي كان قد حددها مسبقاً من أنها من اهتمامات المجموعة .

ثالثاً : بسبب تكرار الشروحات التي يقدمها الدليل للمجاميع السياحية خاصة من القادمين من خارج البلد ومن الاجانب والغرباء كلياً عن البلد وبسبب تعوده لأسلوب التفسير نفسه ممكن للدليل أن يصاب بالروتينية في عمله ويصبح غير قادرعلى التعامل مع المستجدات والأمور المفاجئة ولمعالجة هذه الحالة عليه ال يكون دائماً يقظاً ومتحفزاً ومستعداً لأي مفاجئات قد تبرز أثناء قيامه بعمله ، سواء كانت ملاحظات بسيطة أو شروحات لأمور معقدة فيجب أن يكون لبقاً وسريع الانتباه.

ويقترح المختصين أساليب لتجاوز هذه المشاكل لكي تضمن تعاملاً موضوعياً وصادقاً مع البيانات والوثائق ، وتحقيق أعلى إفادة منها في عملك كمرشد وتجعلها وسيلة لتحقيق أهداف السياحة لبلدك فيقع على عاتقك ما ياتي:

١- إيجاد أسلوب خاص بك ومتميز ، وكن رائداً بأفكارك وبأسلوب تقديم هذه الأفكار .

٢- استنفار واستحضار واستعمال كل طاقاتك وقدراتك الذهنية والجسدية .

٣- تجديد وتحديث ما لديك من معلومات وبيانات ووثائق ، والبحث المستمر عن مصادر جديدة وعن كل ما يستجد من تطورات في مجال عملك ومناطق القصد.

٤- الحرص على ما لديك من معلومات واحفظها واحمل معك ما تحتاجه فقط وبحسب منهاج الرحلة ومكانها وزمانها .

٥- الحرص على التطوير الدائم لأسلوب العمل وتحسين كفاءة الأداء واستخدام كل ما يستجد من وسائل ومعدات ، والاستزادة من المعرفة الأكاديمية.

٦- الحرص باستمرار وبصدق على التكيف مع المجموعة وتكيف أسلوب عملك مع اهتمامات ورغبات أفرادها ، بعد أن تكون قد نظرت وتفحصت ما حولك من عيونهم وليس من خلال نظرك أنت فقط .

|الاسبوع: الثاني والعشرون

ما المقصود بالشروحات والتعليقات:

مقدمة:

إن الهدف الأساسي والرئيسي لتكوين الدليل وتأهيله علمياً وعملياً ومهنياً وبعد توفير المعلومات والوثائق والبيانات له ، وجعله مطلعاً ومتمكناً من طرق الاتصال ، وقادرا على التعامل مع أفكار ووسائل العلاقات العامة ، هو جعل الدليل قادرا وناجحا في ((تبسيط المعلومات)) وإيصالها بشكل مقبول وسهل وسلس الى السياح المرافقين له ضمن المجاميع السياحية التي يقودها ويقدم الدلالة والإرشاد والتوضيح لها ، والدليل يبسط المعلومات ويهيؤها ويكيفها ، لتنسجم مع قدرات السياح وتحقق رغباتهم وتوفر الفرص لإقناعهم وإرضائهم ، من خلال الشروحات والتعليقات التي يقدمها أثناء قيادته للمجموعة وخلال كل مرحلة من مراحل الرحلة السياحية ومن بداية لقائه بالمجموعة الوافدة ولحين توديعه لها عند مغادرتها منطقة القصد.

فقدرة الدليل على التعليق الناجح والشروحات الوافية ، كمعلومات مقدمة للسياح وكصيغة ووسيلة تقديم هذه المعلومات هي المحصلة النهائية لكل عمله السابق والمقياس الحقيقي لنجاحه في مسعاه ليكون دليلاً مقتدراً وناجحاً في تنفيذ دوره المتميز في إنجاح الرحلة السياحية وتحقيق أهداف المشاركين فيها ، إذ إن امتلاكه للمعلومات وتجميعه للوثائق والبيانات لا يعني أي شيء ما لم يستطع أن يستفيد منها في تقديم الشروحات المناسبة والتعليقات المتوازنة فأن خلاصة عمله هو الشرح والتوضيح والتعليق ، ونجاحه فيه يعنى نجاحه في هذا العمل والوصول الى الأهداف المنشودة للدلالة والإرشاد والتوضيح السياحي .

المقصود بالشروحات والتعليقات:

المقصود هنا هو عمل الدليل السياحي الذي اصطلح على تسميته (تعليق الدليل) والذي يستعرض الدليل خلاله عوامل الجذب ومكونات المنتوج السياحي التي جاء السائح إلى منطقة القصد للاستمتاع بها وليس خلال وقت استجمامه في المنطقة فقط ، بل كذلك خلال مرحلة الانتقال إلى المنطقة وأثناء مكوثه

في المكان المخصص للإيواء وخلال الجولات السياحية والزيارات المحلية ، ولكون الجواذب السياحية وما يمكن أن توفره من متعة لقاصديها ، هي السبب الأساس وعامل الشد الرئيس الذي يجعل السائح يقرر شراء رحلة سياحية معينة أو الاستغناء عنها وهذا يعني ضرورة إبرازها وإظهارها أمام السائح الوافد لتعزيز قناعاته بأنه كان على حق بشراء الرحلة ، ومن ثم لتحقيق رضى اكبر ومتعة أوسع وانتجاع افضل ، بحيث يقرر السائح العودة مستقبلاً وان يحث غيره على مشاركته الزيارة اللاحقة .

أهمية الشروحات والتعليقات:

لكي يقوم الدليل بهذه المهمة على أفضل وجه ويؤديها بالصيغة التي تحقق أهداف الرحلة عليه ان يراعي النقاط الآتية:

١- أن ينظر إلى المعطيات المحيطة بالرحلة السياحية والظروف المؤثرة فيها والظروف المؤثرة فيها وبالتالي تكون شروحاته مطابقة لرغبات الاخرين وتحقيق متعتهم.

٢. انه يمتلك الكم الكبير من المعلومات ، وتختزن ذاكرته العدد الواسع من البيانات ، وعليه أن يختار ، ما هو مناسب منها لمجموعته ويقدمه بالشكل والكيف والكمية التي تولد الوضوح والتكامل والصورة المطلوب

نقلها وان تكون هذه الصورة متكاملة ومتلائمة مع المجموعة و واضحة لهم ومكيفة مع إمكاناتهم وقدراتهم الذهنية ومع احتياجاتهم ورغباتهم .

٣- أن يستطيع أن يتدخل في كل مرحلة من مراحل الرحلة السياحية الرئيسية (النقل و الإيواء و الاستجمام) وكذلك في المكونات الجزئية لكل مرحلة حين ظهور الحاجة إلى المداخلة وبالشكل والمحتوى المناسبين وبحسب الظروف المؤثرة في الرحلة وفي مكوناتها ومعطياتها المتعددة .

الشروحات والتعليقات المطلوبة أثناء مرحلة النقل:

والقصد بمرحلة النقل هنا هو مدة الانتقال والتنقل خلال تنفيذ منهاج الرحلة وبرامجها اليومية في منطقة القصد ، و كيفية تعامل الدليل خلال هذه المدة المهمة والطويلة نسبياً في بعض الاحيان ، مع افراد المجموعة الذين تتباين عندهم ردود الفعل للسفر ولواسطته ومنها:

١- فمن السياح من يخاف أو يتحاشى ركوب الطائرة أو الباخرة أو القطار وحتى الحافلة السياحية .

٢- ومنهم من يخلد إلى الهدوء والسكينة ويكتفي بالمشاهدة والمعاينة لما حوله من معطيات ومشاهد على طول الطريق .

٣- ومنهم من ينزوي مطالعاً مجلة أو كتاباً .

٤- كما ان هناك دائماً آخرون لديهم من النشاط والفعالية ما يستوجب أشغال وقتهم بفعاليات تبعد عنهم السام والملل والضجر (مع الأخذ بنظر الاعتبار حالة الآخرين من المشاركين في الرحلة).

إذاً على الدليل في هذه الحالات التعامل مع أفراد مختلفين ورغبات متعددة وتوجهات ممكن أن تكون متباينة ، وان تجميع هؤلاء الأفراد حول مفهوم يحدده ويطرحه هو يهدف من خلاله تلبية حاجات أفراد المجموعة في المتعة يعتمد على طبيعة تعامله وكيفية ايصال المعلومة.

الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الإيواء:

أن السائح في هذه المرحلة من الرحلة السياحية (مرحلة الإيواء) يكون بعيداً عن محل سكنه الاعتيادي ومحل إقامته الدائم الذي تعود عليه وعلى أنماط معيشته فيه سواء كانت أنماط النوم أو اليقظة أو أسلوب تناوله لطعامه وعادات التسلية والترويح فيه ، و انه قد تعود هناك على أنواع محددة ومفضلة من الأطعمة والاشربة في اجواء عائلية مستقرة نفسياً واجتماعياً بينما هو الان في بيئة مختلفة عما تعود عليه وبشكل يثير فيه التخوف والجزع والقلق فالمواقع مغايرة والغرف ضيقه ونمطيه والتجهيزات ممكن ان تكون غير مناسبة أو غير لائقة وخاصة المرافق الصحية، ويكون مطلوباً منه ان يقيم ويأكل ويشرب ويسهر مع مجاميع من الناس لا يعرف عنهم ولا يعرفوا عنه اكثر مما أتاحته مدة السفر من محل الإقامة الدائم الى منطقة القصد، وعليه ان يتجاوب هو وأفراد عائلته معهم ضمن أجواء مقيدة لحريته ومضيقه على عاداته وطباعه ورغباته الشخصية والعائلية.

وهذه الاجواء تجعل الدليل مطالب بتقديم الكثير من الشروحات والتعليقات والمداخلات، وتوفير العديد من الفعاليات والنشاطات لاشغال هذه المدة بنجاح ومما يساعده في هذا المجال ان منشآت الإيواء الحديثة لم تعد هي الفندق التقليدي فقط ، بل أضحت مجمعات ومنتجعات ترويحية متعددة ومتكاملة الخدمات والتسهيلات التي يمكن أن تشغل السياح خلال مدة إقامتهم فيها، لكي يبقى عليه أن يبتكر ما هو إضافي وجديد ومتجدد من التعليقات والشروحات وخاصة تلك المتعلقة بموقع الفندق وما يحيط به وبمنطقته من خدمات تجارية حضرية ، تبضيعية وباتجاه تشجيع وحث السياح وإغرائهم بزيارتها خلال الأوقات الحرة من مدة الاقامة.

الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الاستجمام:

وهنا سيجد الدليل حقلاً واسعاً من الفرص والخيارات في إبراز موهبته وقدرته على تقديم الشرح المفيد والتعليق الشافي لإفراد المجموعة والمداخلة الموفقة لأنه سيتعامل مع مواقع وجواذب وعناصر تتغير يومياً وبحسب جهة كل رحلة وطبيعة كل نزهة ، وميزة كل سهرة ليلية ، وخصوصية كل فعالية ترويحية ، مكاناً وزماناً ومكونات وعناصراً .

ولكي يفي الدليل المسؤولية كاملة ويغتنم هذه الفرصة بشكل كامل ليحقق أهداف الرحلة السياحية لغرض إمتاع أفراد المجموعة السياحية وإسعادهم وجلب البهجة والسرور لهم ، إضافة إلى تعليمهم وتثقيفهم فلابد من الإعداد والتحضير المسبق لهذه الشروحات والتعليقات قبل موعد تنفيذها ومهما كانت منطقة القصد.

أولاً : في البيئات الطبيعية:

كثيراً ما تزور المجاميع السياحية المواقع والموارد الطبيعية المختلفة في منطقة القصد وبالذات تلك التي تشكل عناصر جذب وتشويق للسياح الوافدين مثل الغابات ، المساقط المائية ، الجبال ، شواطئ البحار والبحيرات والأنهر وغيرها من مناطق الجمال الطبيعي المتميزة والفريدة ، لذا لابد للدليل هنا من الإشارة الى الأنواع والمميزات والخصائص الفريدة والسمات النادرة والمتوفرة في المنطقة وكذلك الى الخدمات والتسهيلات التي تتمتع بها، والأهم تذكير السياح الوافدين بأهمية الحرص على البيئة الطبيعية وحمايتها وعدم العبث والحرص في التعامل مع مكوناتها ، وخاصة البيئات الطبيعية الهشة والمعرضة بسهولة للتدمير من سوء الاستعمال.

ثانياً : في البيئات المشيدة القديمة:

وهنا التركيز على المواقع الأثرية والآثار الشاخصة والمواقع والنصب التاريخية حيث يكون على الدليل تقديم الشروحات والتعليقات الوافية والمناسبة وقد يستعين الدليل هنا بموضح متخصص بالموقع الأثري المقصود لتقديم المعلومات المفصلة الدقيقة ، خاصة عندما تكون المجموعة السياحية ذات اهتمام وتخصص في الثقافة الآثارية ، وحين لا تكون لديه القدرة الكافية على توفير ما تطلبه من معلومات وشروحات .

ثالثاً : في البيئات المشيدة الحديثة والمعاصرة:

وخاصة المشاريع الزراعية والصناعية والإسكانية والتجارية ومشاريع الخدمات العامة وغيرها من منجزات تدلل على حاضر البلد وتشير إلى تطوره وتعكس من خلال الشرح والتعليق من قبل الدليل قدراته وتطلعاته ، ومشاريعه وطموحاته المستقبلية .

رابعاً: داخل المدن:

والعمل هنا غالباً ما يكون داخل الحافلة السياحية ، حيث بالإمكان استغلال الوقت في إطلاع السياح على تاريخ المدينة ومراحل تطورها التاريخية وأهميتها وميزاتها المعاصرة ، وعن سكانها وأهم ما يميزها من نشاطات وحرف وصناعات شعبية وتراثية ، كذلك لابد من التطرق الى النصب والتماثيل والساحات والحدائق غيرها من المعالم الحضرية .

الاسبوع: الثالث والعشرين

شروط نجاح وتحقيق أهداف الشروحات والتعليقات

عندما تنجح التعليقات والشروحات في اقناع السائح بأن هنالك الكثير من المغريات والجواذب والمشوقات السياحية التي لم يتسنى له- ولن يتسنى له – الإطلاع عليها في زيارته الأولى أو خلال زيارة واحدة فقط .

بما أن الهدف الأساسي للشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي هو تحقيق الرضى والاستمتاع لدى السائح الوافد إلى المنطقة وبالتالي إقناعه بأن قيامه بالرحلة السياحية كان عملاً موفقاً وقد تحقق له ما كان يهدف إليه مقابل المبلغ الذي دفعه لشراء الرحلة على شكل خدمات وتسهيلات ومرافق ذات مستوى ونوعية مناسبة ومرضية ، فضلاً عن جعل السائح دعاية مجانية واسعة الانتشار بعد ان يعود إلى بلده ويستذكر رحلته فيحدث ويشجع غيره على زيارتها ، مع ارتفاع احتمالية عودته مرة اخرى، ولتحقيق ذلك يجب ان تتصف الشروحات والتعليقات بما ياتي:

أولاً : وضوح التعليق ودقة الشروحات :

إن دور الدليل يجب أن يقترب من دور المدرس في شرح دروسه وتوضيح المادة التي يقدمها للطالب ، إذ من خلال تحديد الفكرة المركزية للمادة ومن ثم تناول أجزاء الموضوع واحداً بعد أخر معتمداً على التفاصيل والأمثال في تقريب المادة إلى مستمعيه لكي يستطيع السائح أن يستفيد من المعلومات المقدمة له ، كما يجب على الدليل أن يساعده في تنظيمها اعتمادا على قدرة الدليل في تجميع التفاصيل والمبادئ

والأفكار ووضعها بشكل يسهل تلقيها وأستيعابها ، بحيث يتمكن من شرح وتفسير كلية المشهد أو المنظر أو الموقع .

ولتحقيق الوضوح والتوضيح يجب على الدليل وقبيل الانطلاق في الفعالية السياحية وسواء كانت جولة أو زيارة لموقع معين ، أن يستغل زمن ترحيبه بالمجموعة بتقديم موجز للنقاط الرئيسية للجولة أو الزيارة ومؤشراً إلى أهم ميزاتها من أحداث أو فعاليات ، بكلمات بسيطة وتعابير واضحة مستهدفاً وضع مفاتيح للحديث المطول الذي سيقدمه عند الوصول الى موقع الزيارة أو الجولة، ثم وقبيل الدخول الفعلي لموقع الزيارة ، لابد له أن يجمع المجموعة السياحية عند منطقة مطلة على الموقع أو الفعالية أو المشروع المقصود ، بحيث يتمكن أفراد المجموعة من المعاينة الشاملة ، ثم يلج معها الموقع ويقدم عند الموقع تفاصيل عن ما كان قد قدمه بشكل موجز في بداية الرحلة - خلال انطلاق الحافلة الى موقع الزيارة .

ثانياً:اعتماد التكامل في الشرح والتعليق:

والمقصود هنا شرح كامل المشهد المطروح والمعروض أمام السائح وعدم إهمال أي جزء من أجزائه مع فسح المجال أمام السائح في الوقت نفسه لكي يشاهد المنظر ويتفحصه ويفكر فيه ويتأمله بهدف الاستيعاب ، و أن التكامل يعني هنا ليس تناول بعض أجزاء المنطقة المقصودة ، مهما كان نوعها وطبيعتها ، بل الربط بين هذه الأجزاء وإعطاء كل جزء حقه في الشرح والتوضيح والأهمية ، مثل أهمية بناية تاريخية معينة ، كأن تكون لمن شيدت ، ومتى ولماذا وكيف ؟ فمن المهم كذلك الربط بين هذه الجوانب أو أهمية توضيح خصوصية بيئة طبيعية معينة ، فإن لحمايتها وصيانتها أهمية كذلك ولابد من التطرق لها وتوضيح أهميتها للسائح الزائر .

ثالثاً : ضرورة التطابق بين المشهد والشروحات والتعليقات:

والمطلوب هنا هو إيجاد توافق وتزامن دقيق بين المنظر المعروض أمام السائح (وخاصة حينما يكون في حافلة متحركة) والشروحات والتعليقات التي يقدمها الدليل، ويجب أن يكون الدليل حذراً حين يقدم الشرح والتعليق أن يكون الموقع المقصود أمام ناظر مرافقيه من أفراد المجموعة ، أي أن يطابق بين الشرح والمشهد . وهنا قد يكون من الضروري بعض الأحيان إيقاف الحافلة أمام موقع أو مشهد معين ولو لمدة قصيرة ولحين الانتهاء من تقديم الشروحات الخاصة بالموقع .