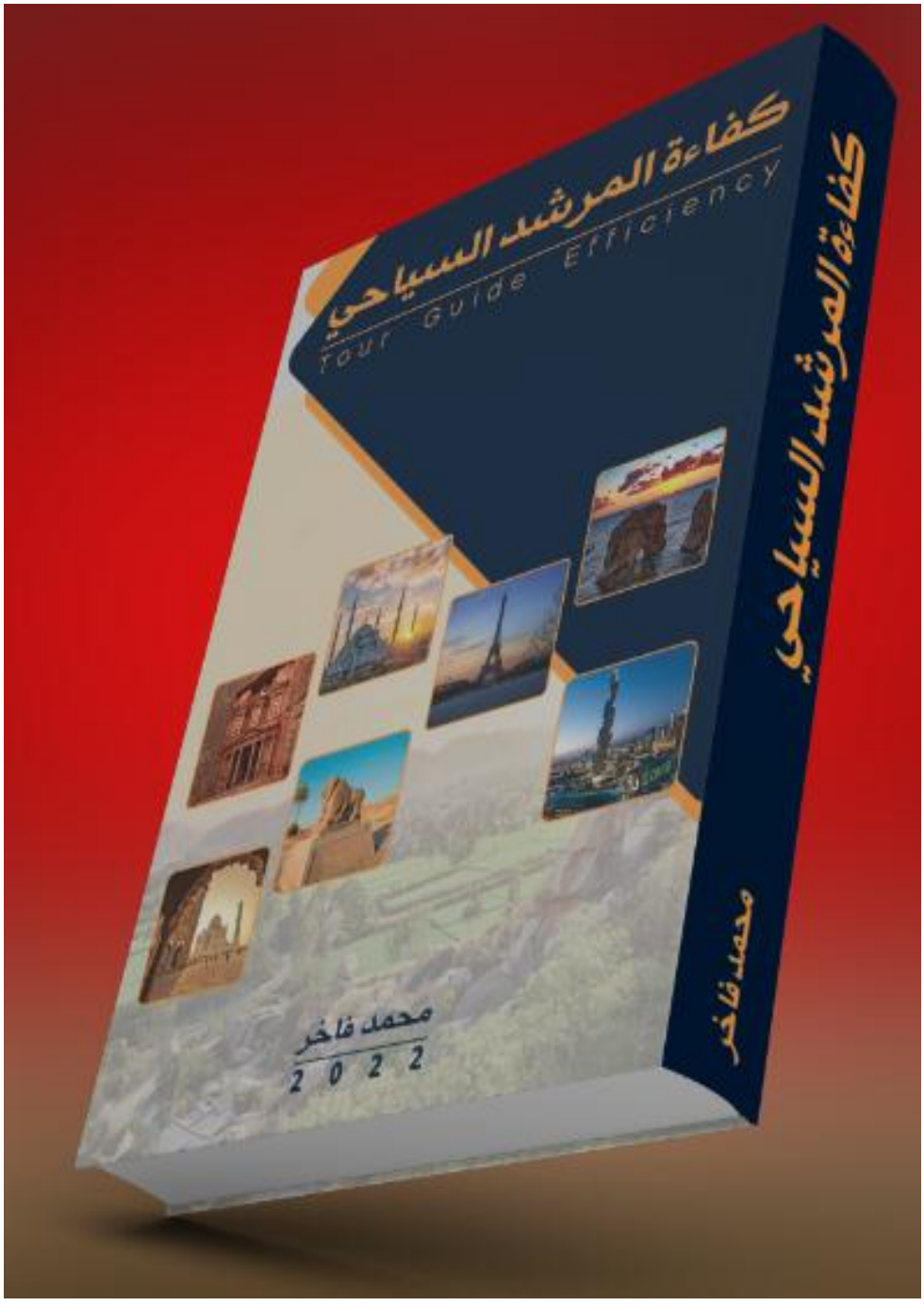

كفاءة المرشد السياحي
Tour Guide Efficiency
محمد فاخر
2022

كفاءة المرشد السياحي

تأليف

محمد فاخر محمد المحمداوي

إعداد

حسن عبدعلي جواد خياط

٢٠٢٢

مطبعة الزوراء / كربلاء المقدسة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المحمداوي ، محمد فاخر محمد ،

كفاءة المرشد السياحي ، مطبعة الزوراء ، العراق ، كربلاء المقدسة ، الطبعة الأولى ، ٢٠٢٢ م .

- ✓ **تم إعداد الكتاب وبيانات الفهرسة من قبل :**

خياط ، حسن عبدعلي جواد .

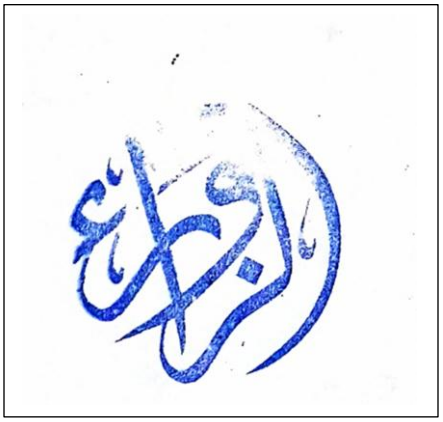
رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق في بغداد :

(١٢٣) لسنة (٢٠٢٢) .

رقم الطبعة / الأولى / ٢٠٢٢ .

جميع الحقوق محفوظة للمؤلف .

مطبعة الزوراء ، العراق ، كربلاء المقدسة .



WWW.DZPEN.COM

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

﴿ إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ
وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ
إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجۡرَ مَنۡ
أَحۡسَنَ عَمَلًا ٣٠ ﴾

صدق الله العلي العظيم

القران الكريم ، سورة الكهف ،
أية رقم ٣٠

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الإهداء

إلى وطني ...

إلى روح أمي وأبي المغفور لهما ...

إلى أسرتي زوجتي وأبنائي ...

إلى الباحثين في مجال الإرشاد السياحي ...

إلى المرشدين السياحيين ...

أهدي إليكم كتاب (كفاءة المرشد السياحي)

محمد فاخر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المقدمة

بناءً على التطوّر الحاصل في مجال الارشاد السياحي، والمنافسة القوية الموجودة بين أغلب الشركات السياحية، وبخاصة في موسم الذروة السياحي، تعتمد أغلب الشركات الى استحداث وابتكار مزايا تخص الجودة التنافسية داخل السوق السياحي، ومن بين هذه الجودة هي خاصية المرشد السياحي وما يتمتع به من مزايا ومهارات ومواصفات تؤهل الشركة وتُمكنها من خلق نوع من المميزات له. لذلك اعتمدت أغلب الشركات على تطوير مهارات المرشد السياحي، وكالعادة يتم ذلك من خلال اختيار العاملين في مهنة الإرشاد من مواصفات وخصائص تؤهله للعمل في الشركة، ويتم اختباره من بين العديد من المتقدمين، وأهم ما يؤهّله لذلك هو حُبه لمزاولة هذه المهنة، إضافة الى ما يحمله من شهادة جامعية أو مدرسة سياحية متخرج منها.

وتقوم الشركة السياحية بتطوير المرشد في الناحية الثقافية والعملية والمهنية، ويكون ذلك من خلال التدريب المستمر والدورات التدريبية والتي تهدف الى رفع كفاءة المرشد، حتى يصب ذلك في أداءه في العمل، ومن ثمَّ إن ذلك يؤدي الى تشجيع السياح للسفر والترحال عبر هذه الشركة، مما يؤدي الى التأثير المباشر الى رفع الخدمة المقدمة من ناحية النقل والخدمات الأخرى وفي النهاية يؤدي ذلك الى الزيادة الربحية للشركة السياحية.

محمد فاخر

الفصل الاول

مفاهيم عامة

أولاً: الكفاءة.

ثانياً: الأداء.

ثالثاً: المرشد السياحي.

رابعاً: الارشاد السياحي.

خامساً: الخدمات السياحية.

سادساً: مكاتب شركات السياحة والسفر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: الكفاءة

الكفاءة ـ لغة:

أهم تعريف لغوي هو الذي يورده في (لسان العرب) فالكفء هو النظير . وكذلك الكفء هو المصدر للكفاءة والتي تعني النظير والمساوي. أي أنها (الحالة التي تكون في الشيء مساوٍ لشيء آخر)

الكفاءة ـ اصطلاحاً:

هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في اطار محدد .

وتعرف بأنها الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة والتي تُحقق أقل مستوى للتكلفة دون التنظيمية بجودة مخرجات المؤسسة، كما تُعبّر الكفاءة عن الاستخدام العقلاني الأمثل.

أي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها سواء بزيادة الانتاج أم تخفيض للتكاليف من خلال الاستغلال الأمثل للموارد .

وتعرف الكفاءة: بأنها الزيادة الى أعلى حد ممكن بالنسبة للنتائج أو المخرجات مقارنة بالمدخلات وكفاءة المنظمة تعني الوصول الى الحد الاعلى من المنفعة أو زيادة نسبة المدخلات نفسها .

وهي (القدرة على تحقيق الهدف المحقق).

وكذلك عرفت بأنها (عمل الكثير في وقت قليل وإنَّ الكفاءة تلغي الهدر وتحقق الانجاز والسلاسة والسرعة والتقدم والرقي .

أنها عمل الأشياء بطريقة صحيحة وذلك باتباع القواعد والتعليمات والنظم المعمول بها والمتعارف عليها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويقصد بالكفاءة: حسن الاستفادة من الموارد فالإدارة عليها مسؤولية عن استخدام العناصر البشرية والمادية والمالية أحسن استخدام أي بكفاءة وكذلك تشير الكفاءة الى قدرة الفرد على تطبيق ما تعمله بصورة سليمة يتصف بالدقة والاتقان مع مراعاة البعد الانساني في التعامل مع الآخرين.

والانسان الكفء هو من لديه القدرة على أداء العمل المطلوب منه بمهارة مع ضرورة التعامل الانساني مع الزملاء والعملاء أو الجمهور كذلك كلمة كفء تعني أكثر من مجرد بارع أنّها تعني انّ يكون الموظف:

١- بارعاً. ٢- مؤهلاً. ٣- منتجاً.

كما تعني:

١- أن يكون عارفاً بمستويات الوظيفة.

٢- قادراً على أداء مهام الوظيفة.

٣- مجتهداً ونشيطاً.

٤- قادراً على التعامل مع الاخرين.

ويرى آخرون أنّها تعني تحقيق الأهداف بالنوعية المناسبة والمطلوبة في الوقت المناسب في ظل الظروف المحيطة بالعاملين.

وهي أيضاً (أنّها الاستغلال الامثل للموارد المتاحة، أو بمعنى آخر هي تحقيق الاستفادة القصوى للموارد المختلفة المتاحة، بشرية / مادية / تقنية).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وعرفها آخر (أنّها العمل بأي صورة من الصور دون وجود فاقد في الموارد سواء كانت هذه الموارد مالية او مادية او معلوماتية) .
أنّها (العمل بطريقة معينة بحيث يتم الاستغلال الامثل للمواد المتاحة بالكامل دون إسراف أو ضياع).

ثانياً: الأداء:

يُعدّ الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة لمنظمات الأعمال بصورة عامة وهو يُمثّل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية وعنصراّ محورياّ لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية بما فيها الإدارة الاستراتيجية.

وبالرغم من كثرة الأبحاث والدراسات التي تناولت الأداء إلا أنه لم يتم التوصل الى أجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد له وعلى الرغم من تعدد الأبعاد والمنطلقات البحثية واتساعها ضمن موضوع الأداء واستمرار المنظمات بالاهتمام والتركيز على مختلف جوانبه يبقى الاداء مجالاً خصباً للبحث أو الدراسة.

ويُعدّ الاداء من المفاهيم التي تتسم بالديناميكية وعدم التكون في محتواها المعرفي وهذا بفعل التطورات الاقتصادية وغيرها التي ميزت حركة المجتمعات البشرية والتي كانت بدورها دافعاً قوياً لبروز اسهامات الباحثين في هذا الحقل من المعرفة وتتجسد هذه النظرة التقليدية للمفكرين في هذا المجال ومن بينهم (تايلر) أحد رواد مدرسة الإدارة العلمية في اعطاء مفهوم دقيق للأداء والاهتمام بقياسه وهذا من خلال الحركة الدقيقة التي يؤديها العمال كل منهم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بقصد الوصول الى الوقت اللازم لإدارة الآلة وايقافها في أطار ما يعرف بإدارته (الحركة والزمن).

ثالثاً: المرشد السياحي:

يعرف المرشد السياحي بأنه ذلك الانسان (ذكراّ كان أم انثى) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلدة دون زيادة أو نقصان.

كما ذكر بأنه ذلك الشخص الذي يتولى الشرح والارشاد للسائح في الأماكن الأثرية والسياحية وغيرها مقابل أجر (نفسه).

والمرشد (Guide) هو من يقود أو يوجه أخراً وبخاصة في طريقه وهو من يعرض أو يوضح نقاط وموارد (Explain) ذات اهتمام آخر.

ويعرف الحوري المرشد السياحي أنه يعني التنظيم والإدارة أو التوجيه.

وفعل المرشد كذلك يعني معرفة الطريق بصورة ما وبأشكاله وعناصره بما يضمن توجيه وقيادة آخرين على هذا الطريق بشكل بما يضمن توجيه الآخرين وقيادتهم وسهولة وصولهم الى هدفهم وتحقيقهم لهذا الهدف بأقل الكلف وأعلى الفوائد.

فالمرشد السياحي بصورة محددة هو شخص يكلف بقيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم مجموعة من السياح المرافقين له وعلى طريق ما (برنامج الرحلة السياحية) بهدف الوصول اليهم الى تحقيق هدف ما أو مجموعة أهداف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هو ذلك الشخص المثقف الذي يقدم رسالة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة أو نقصان ومن ثمَّ هو أول وآخر شخص يقابل ويودع المجموعة السياحية وعليه تقع مسؤولية المحافظة على المجموعة السياحية التي يرافقها.

ويُعدُّ الصورة الحقيقية الممثلة للبلد أي أنه السفير لبلده وخلال مرافقة المجموعة السياحية يجب على هذا السفير أن يكون على خلق رفيع يتحلى بالصبر وأن يكون معطاء في جميع الحالات التي تواجهه وكذلك يملك القدرة على احتواء جميع المشاكل التي قد تواجهه بكل لطف وكياسة وتهذيب.

رابعاً: الارشاد السياحي:

نعني بالعملية الارشادية هي التفاعل بين السائح والمرشد السياحي بتوصيل المعلومة الصحيحة السياحية التي تهم السائح وتحييه بالمكائن وتكشف اسراره وعجائبه مما يخلق لدى السائح انطباع مختلف لدى رئيسه الأول لذا ان عملية التخاطب والتراسل يجب ان يكون على اكمل وجه وبشكل محترف مما ينفع السائح على الاستمتاع الجيد وكذلك الى الاخذ بنصائح المرشد والتأقلم مع البلد.

كما يعرف بأنه قيادة الرحلات السياحية وتنظيمها وإدارتها وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو مجموعة سياح ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم وتنظيم وترتيب وتسهيل تنقلهم واقامتهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والانشطة السياحية المحددة في برامجهم وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة للسياح.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وعليه فإن الارشاد السياحي اشتق من اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الارشاد السياحي. كما إنه عمل قديم ارتبط وجوده بالسفر والنقل. وقد حرص الناس في رحلاتهم وتنقلاتهم منذ الاف السنين على اصحاب دليل السفر القادر على ايصالهم بأمان وسلام.

خامساً: الخدمات السياحية:

لقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسوق الخدمة أنها: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة إلا أنَّ هذا التعريف لم يميز الصورة الكافية بين السلعة والخدمة. وهناك تعريف يقول فيه أنَّ الخدمة هي أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة كالمعتاد ولكن ليس ضرورياً أنّ تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة بوصفها حلولاً لمشاكل العاملين.

أنها أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنه أي ملكية وإن انتاجها أو تفريعها قد يكون مرتبط بمنتج ملموس مادي أو لا يكون.

ببساطة إن الخدمات عبارة عن أفعال عمليات وانجازات أو أعمال مما جعل التعريف الواسع الذي قدماه يتماشى مع تعريفهم البسيط هو/ الخدمات تتضمن كل الانشطة الاقتصادية التي مخرجاتها غير منتجة مادية وهي بصورة عامة تستهلك عند وقت انتاجها وتقدم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ضحية مضافة مثل (الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت) وهي بصورة أساسية غير ملموسة لمشتريها الأول.

أما الخدمة السياحية فقد أورد لها المختصين في عالم السياحة العديد من المفاهيم وهناك الكثير من المفاهيم للخدمات السياحية التي تتناولها الكثير من المختصين في علم السياحة، إذ تعرف الخدمة السياحية (أنها الأنشطة التي تكون غير مادية أو غير ملموسة التي يمكن تقديمها بصورة منفصلة أو مستقلة وتوفر اشباع الرغبات والحاجات للسياح وليس بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج أو خدمة أخرى وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية.

كما عُرّفت على أنها (مجموعة من الأعمال التي تؤمن للسياح الراحة أو التسهيلات عند شراء أو استهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو خلال وقت اقامتهم في المرافق السياحية بعيداً عن سكناهم).

كما تعرف الخدمات أنها مجموعة الفئات والخصائص التي تملك القدرة على تلبية حاجات ورغبات الضيوف بحسب درجة المطابقة لما تم الاتفاق عليه.

سادساً: مكاتب شركات السياحة والسفر:

هي جهة مساعدة للناس على تنظيم الرحلات والعطل عن طريق عمل تدابير استعدادهم للسفر وهي تحجز لهم غرفاً في الفنادق ومقاعد في وسائل النقل كما تنظم لهم رحلات سياحية وتعين لهم مرشدين يساعدونهم في الحصول على التأشيرات التي يحتاجون اليه

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المسافرون الى البلاد الاخرى وتنظيم الرحلات السياحية للأفراد والجماعات

وكلاء السفر Travel Agents:

مفهوم وكيل السفر:

وهو الذي يعمل وسيطاً بين المجهز الرئيس لمختلف خدمات السفر ومشرفي السفر، وهو يمثل شركات طيران متعددة أو ناقلين آخرين ومناطق اقامة ومنتجي رحلات.

وبصورة عامة فإن وكيل السفر يحصل على أمواله من العمولة التي يتلقاها من المبيعات والنقل والاقامة أو الرحلات المرزومة وهو لا يحمل معه مخزوناً ولا يقوم بالشراء باسمه لأي نتاج سياحي.

مفهوم وكالة السفر:

هي جهة مساعدة للناس تقوم على تنظيم الرحلات والعطل عن طريق عمل تدابير استعدادهم للسفر وهي تحجز لهم غرف في الفنادق ومقاعد في وسائل النقل كما تنظم رحلاتهم السياحية وتعين لهم مرشدين.

إذ يُعد أنه المكان الذي يُقدّم معلومات استشارية وفيه يعمل الترتيبات اللازمة بحراً أو جواً أو براً الى أي مكان في العالم.

الشركات السياحية: هي الوسيط بين مالكي وموردي الخدمات السياحية المختلفة (فنادق اماكن اقامة وسائل نقل ومستهلكي تلك الخدمات (السائحين)).

الفصل الثاني

الكفاءة

تمهيد:

أولاً: تعريفات.

ثانياً: أهداف الكفاءة.

ثالثاً: أهمية الكفاءة.

رابعاً: مميزات الكفاءة.

خامساً: أبعاد الكفاءة.

سادساً: أنواع الكفاءة.

سابعاً: خصائص الكفاءة.

ثامناً: الخلاصة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمهيد:

إن من أهم الخطوات المهمة في البدء لنجاح أي منظمة ذلك يتم من خلال تطوير الكفاءات الموجودة بها وأيضاً من التقدم والنمو والاستراتيجية ولتحقيق الميزة التنافسية في السوق. لذلك إن اهتمام المنظمات بالأفراد والعمل على تطويرهم من شأنه أن يحقق كفاءات ومهارات عالية تؤثر ايجابياً في عمل المنظمة وتحقق جميع اهدافها ولضمان بقائها في السوق ذلك بما تملكه من موارد بشرية ومادية وعليه فإن في السنين الأخيرة ازداد الاهتمام بتطوير الكفاءات نظراً لتأثيره الكبير في المنظمات السياحية وتفوق المنظمة ونجاحها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: تعريفات

ماهية الكفاءة:

هي الحالة التي يكون فيها الشيء مساوٍ لشيء آخر . وتعرف الكفاءة على أنها مجموع نوعين من المعارف وهما (معارف نظرية ومعارف عملية).

وهي مجموعة من المعارف العلمية التي تضمن تعبيراً تنافسياً في السوق.

أنَّ الكفاءة هي قدرة الفرد أو المنظمة على استعمال خبرته المكتسبة لشغل وظيفة أو مهنة وبحسب متطلبات محددة ومعترف به.

ويراها كافي أنها قدرة الشخص أو المنظمة على الانتاج، وكلما كانت الكفاءة الانتاجية عالية دلَّ ذلك على أنَّ العمل يتصف بالوفرة والنوعية.

ويعرفها آخر أنها تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في اطار محدد وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والذي يعطي لها صفة القبول ومن ثم فإنه يرجع للمنظمة تحديدها وتقويمها وقبولها وتطويرها.

أما تعريف لوك بابور: فهي القدرة على تنفيذ أعمال ومهام محددة وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وهي استعداد لتجهيز وتجميع ووضع الموارد في العمل والكفاءة تظهر أثناء العمل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وتأسيساً على ما سبق يمكن أنّ تعرف الكفاءة بأنها القدرة على تحقيق الأهداف أو تفعيل الأشياء بالصورة الصحيحة في الزمان والمكان المحددين.

ثانياً: أهداف الكفاءة:

تسعى المنظمة لتحقيق العديد من الأهداف من خلال كفاءتها وتقنية أفرادها بحسب وظائفهم وأهم هذه الأهداف هي:

- زيادة المردودية المالية والمستقبلية للأفراد وتنفيذها.
- تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق تحسين أداء الأفراد.
- اكتساب الأفراد ميزة تنافسية موازنة بالمنافسين.

ثالثاً: أهمية الكفاءة:

بالنظر للتطور المتميز والتنافس النزيه بين المنظمات، إذ أصبحت للكفاءة أهمية بالغة تصل الى ضمان بقاء المنظمة في سوقها وتساعدها على البقاء والاستمرارية.

١- ضرورية لضمان بقاء المنظمة في سوق المنافسة.

٢- ضرورية في ظل التقدم التكنولوجي السريع وإعادة تنظيم للأنظمة وهذه العوامل أدت بالمنظمة الى أن تولي اهتماماً كبيراً بالكفاءة وتنميتها لأنها مصدر بقائها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

رابعاً: مميزات الكفاءة:

من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نُميز الكفاءة:

١- **الكفاءة ذات غاية هادفة**: إذ أنه يتم تشغيل معارف مختلفة فقد تحقق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين فالشخص يكون كفؤاً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصورة كاملة.

٢- **الكفاءة مفهوم مجرد**: فهي غير ملموسة وغير مرئية ولا يمكن ملاحظتها في الأنشطة التي تمارس إذ أنّ تحديدها يتم من خلال تحليل الأنشطة.

٣- **الكفاءة مكتسبة**: فالفرد لا يولد كفؤاً لأداء نشاط معين وإنما يكسب ذلك من خلال التدريب الموجه.

٤- **الكفاءة ذات تشكيل ديناميكي**: أي أنَّ تحصيلها يتم من خلال تفاعل العناصر والمكونات المختلفة لها وضمن أبعادها المعرفية.

٥- الكفاءة تمكن الفرد من التحول من وضعية عمل الى أخرى، هو ما لا يمكن تحقيقه لأكبر مستويين من الكفاءات، وهما مستوى الابداع ومستوى الاسقاط

٦- الكفاءات لا تكون مفيدة للمنظمة إلا إذا كانت مدركة لكون إدراك الفرد لما يملكه يسمح بالحفاظ عليه وتطويره ومن ثم الاستفادة منه.

٧- معارف سلوكية: وتسمى السلوكيات وكذلك المعارف الذاتية وهي مجموعة المواقف والمميزات الشخصية المرتبطة بالموظف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

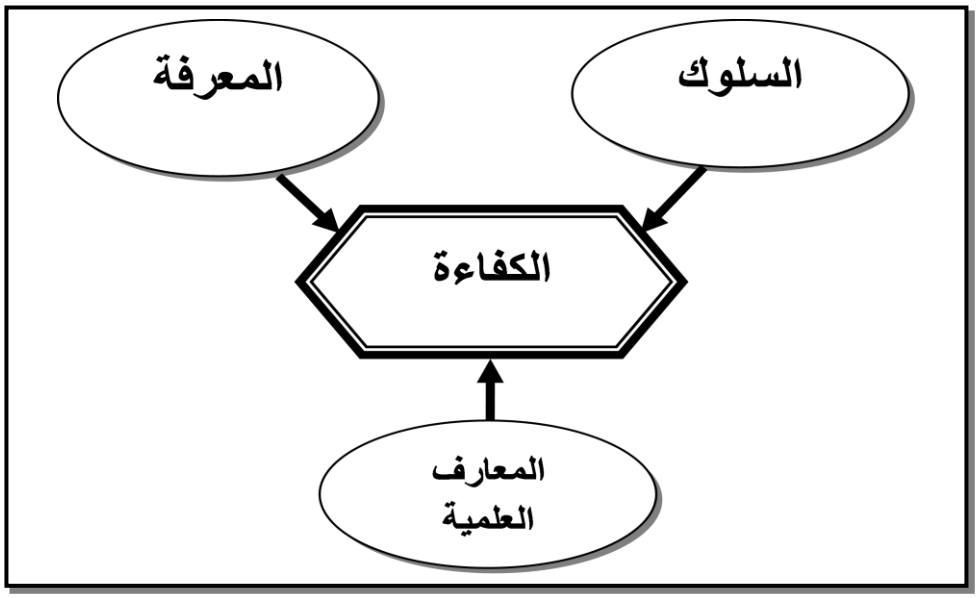
والمطلوبة عند ممارسة النشاط المهني فهي مجموعة الصفات الشخصية كالترتيب والدقة ورفع المبادرة.

خامساً: أبعاد الكفاءة:

نلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن الكفاءة من ثلاثة مكونات وهي:

١- **المعرفة**: تعرف على أنها مجموعة من المعلومات المحصل عليها والتي تساعد على فهم او الاحاطة بشيء أو مجموعة من الأشياء .

٢- **المعارف العلمية**: وتسمى بالمهارات وتعرف على أنها مقدرة ذهنية أو عقلية مكتسبة أو طبيعة في الفرد وتشير المهارة على قدرة الفرد على التعرف بطريقة معينة للقيام بالعمل المطلوب منه. وكما موضح بالشكل (١).



الشكل (١) يوضح أبعاد الكفاءة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سادساً: أنواع الكفاءة:

أختلف أغلب الباحثين في تصنيف أنواع الكفاءات إلا أنَّ أبرزها يتمثل في هذا التصنيف الذي يقسمها الى ثلاثة مستويات وهي الفردية والجماعية والمستوى التنظيمي أو الأساسية وهي:

١- **الكفاءة الفردية**: تأكيد مسؤولية الفرد اتجاه المشاكل والأحداث التي تواجهه ضمن الوضعيات المهنية.

ومهما كان مستوى الأفراد في الهيكل التنظيمي للمنظمة فإن المناصب التي يشغلونها تتطلب كفاءة معينة لأداء مهامهم ومن أهم هذه الكفاءات التي يجب توافرها في الأفراد هي:

- المثابرة والقدرة على العمل والتأقلم مع الظروف الصعبة.
- قدرة التعلم والتحكم السريع في التقنيات العلمية.
- القدرة على اتخاذ القرار وقيادة وإدارة المؤسسين بطرائق فعّالة.
- القدرة على توظيف المواهب وارساء العلاقات الجيدة.
- إيجاد جو ملائم لتطوير المؤسسين ومواجهة المشاكل مع قدرة الخروج من الوضعيات الصعبة.
- العمل بمرونة وتحقق التوازن بين العمل والحياة.

٢- **الكفاءات الجماعية**: وهي التي تنشأ من خلال تظافر الجهود الجماعية بين الأفراد داخل المنظمة من أجل مواجهة الأعمال والصعوبات وحلها جماعياً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والكفاءة الجماعية هي نتيجة محصل تشاء انطلاقاً من التعاون واغلبية التجمع الموجود بين الكفاءات الفردية وتتضمن الكفاءات الجماعية جملة من المعارف منها معرفة الاتصال والتعاون ومعرفة اخر وتعلم الخبرة.

وإنّ لوجود هذه الكفاءات فإن الأمر يتطلب توفير شروط منه:

- تسهيل التعاون بين الكفاءات من خلال تطوير لغة مشتركة بين الاعضاء وتحسين وسائل العمل الجماعي.
- اختيار أنماط التنظيم التي تسهل التآزر بين مختلف الكفاءات.
- ضمان معالجة الحدود الفاصلة من خلال السهر على ايجاد طريقة جيدة لعمل الكفاءات .
- ايجاد علاقة التضامن والمحافظة عليها الأمر الذي يسمح بإيجاد التجانس بين اكفاء المنظمة .

٣- **الكفاءة الاستراتيجية**: إنَّ الكفاءات لا تعد ذات طابع استراتيجي مالم تسهم المنظمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لديها حتى يمكننا من التنافس ضمن بيئتها . وإن الكفاءات الأساسية للمنظمة تتكون من أربعة عناصر:

- معارف ومهارات الموظفين.
- الأنظمة التقنية والمعارف.
- أنظمة السير واليقظة الاستراتيجية.
- القيم والمعايير التي بها ترسخ عملية انشاء وتطوير الكفاءات الأساسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وإنَّ المنظمة التي تُعدّ بمثابة مجموعة من الكفاءات والتي يمكنها المنافسة هي التي يوجد في منظورها العديد من الموارد نذكر منها:

- موارد مادية (معدات / مباني / تكنولوجيا).
- موارد بشرية (كفاءات افراد)
- موارد تنظيمية (هيكلية / نظام / تنسيق / رقابة)

ويمكن القول أنَّ الكفاءة الاستراتيجية هي مكون نافع نادر وهو بعده سمعة المنظمة التي يمكن أن يقلد أو ينقل أو يبدل. وهو الذي يعطيها تنافس المنظمات الأخرى.

سابعاً: خصائص الكفاءة:

١- الخاصية المتممة (العامة): يعني بالنسبة للنشاط الذي تنفذ فيه والهدف الذي يتصل بهذا النشاط.

٢- الخاصية المكتسبة: وتعني لسنا أكفّاء بصورة طبيعية ولكن يمكننا أن نصبح كذلك عن طريق البناء الشخصي والاجتماعي الذي يجمع التعلم النظري الناتج عن طريق الخبرة.

٣- الخاصية المركبة: إنَّ الكفاءة هي الترابط الحركي لمجموع من العناصر المختلفة التي تشكلها (معارف ، مهارات ، حسن تعرف بغية الاستجابة لمتطلبات التكيف)

٤- الخاصية المحسوسة: أنَّ الكفاءة غير ملحوظة ما نُلاحظه هو مظاهر الكفاءة من سلوكيات ومؤهلات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويرى البعض أنّ خصائص الكفاءة تركز على ما يلي :

١- أنها ذات غاية إذ يتم تشغيل معارف مختلفة بهدف تحقيق أهداف ونشاطات معينة فالشخص يكون كفء اذ استطاع تأدية هذا النشاط لسنة كاملة.

٢- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية إذ أنَّ كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة مفرغة من المعارف.

٣- هي مفهوم مجرد، فالكفاءة غير مرئية ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل والناتج لهذه الأنشطة.

٤- هي مكتسبة فالفرد لا يولد كفؤاً لأداء نشاط معين وإنما يكسب ذلك من خلال التدريب الموجّه.

٥- تتقادم الكفاءة عند عدم استعمالها لأن مصدرها الأفراد فإذا لم يسمح لهم بإظهار كفاءتهم ومهارتهم فإن هذه الكفاءة والمهارة ستضمحل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثامناً: الخلاصة:

من خلال ما ورد من هذا المبحث يمكن إبراز أهم النقاط:

١- لقد أصبح التنافس بين المنظمات يرتكز على قيمة الموارد البشرية غير الملموسة من خلال تنمية رأس المال المعرفي والبشري بعد أن كان يعتمد على الموارد المالية.

٢- يُعدُّ مفهوم الكفاءة من المفاهيم الحديثة الذي يرتكز على أبعاد المعرفة/ والمعارف العلمية والسلوكية التي تصنف الى الكفاءات الفردية والجماعية والاستراتيجية.

٣- إنّ الكفاءة هي علامة تجارية للمنظمة لا يمكن نقلها أو تبديلها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الثالث

الأداء

تمهيد:

أولاً: مفهوم الأداء

ثانياً: أهمية الأداء.

ثالثاً: أنواع الأداء.

رابعاً: معايير وعناصر الأداء.

خامساً: مقاييس الأداء.

سادساً: العوامل المؤثرة في أداء العاملين في قطاع الارشاد السياحي .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمهيد:

إن من عوامل نجاح المنظمة المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله فبقاء المنظمة واستمرارها في ظل المنافسة مرهون بهذا العنصر بالإضافة الى ذلك يجب على المنظمة اختيار عاملين كفؤين ويجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم عن طريق رفع أدائهم وتحسينه باستمرار. ويُعدُّ تقويم الأداء من أهم اهتمامات المنظمة لأنه يصب في مصلحة المنظمة ويساعده في نموها واستمرارها وزيادة أرباحها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: مفهوم الأداء:

من مصدر أولى ويقال أدنى الشيء أو حله والاسم والأداء أدنى العمل أو قام به.

الأداء اصطلاحاً: يعني النتائج العلمية أو الانجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال أو تنفيذ الأعمال .

ويعرف اصطلاحاً: إنه درجة تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة الذي يعكس الكيفية التي يحقق به الفرد متطلبات العمل وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يُشير الى الطاقة المتداولة، أما الأداء فيُقاس على أساس النتائج.

ويرى آخر أنه قدرة الفرد على تحقيق أهداف الوظيفة التي يتبعها أو هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلف بها المنظمة ويعني الناتج التي يحققها الموظف في المنظمة.

أنه انعكاس لقدرة المنظمة على تحقيق الكفاية والفعالية والتعلم عند استخدامها لمواردها البشرية والمادية المتاحة لتحقيق أهدافها.

وعرفه آخر: أن الأداء يتمثل كل ما يصدر عن الفرد من قول أو تصرف أو فعل ذهني أو جسماني في اطار تفاعله مع الوظيفة الموكلة اليه .

(أن الأداء هو قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفعالة).

إن الأداء يُمثّل مقابلة أداء المنظمة بأدائها منافسيها للتعرف على نقاط القوة وتعزيزها ونقاط ضعفها والحد منها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يُعدُّ الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود المديرين لكونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة إذ تتوقف كفاءة أداء أي منظمة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية التي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تُسند اليها بكل فعالية.

ويرى آخر أن مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بصورة عامة وبدراسات الموارد البشرية بصورة خاصة وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ويقصد به ايضاً المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم به العاملين.

ومنهم أيضاً من عرّف الأداء على أنه: التفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معاً مع الميل الى ابراز الانجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية والانجاز والنتائج من ناحية أخرى.

ويرى آخر أنَّ الأداء هو: المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة في تحقيقها خلال مدة زمنية محددة.

أنه يُمثل في مدى المهارات في استغلال الموارد البشرية من موظفين وادوات واجهزة إلكترونية وغيرها لتحقيق مستوى عالٍ من التوافق والأهداف من خلال الأداء في التوقيت المناسب والطريقة المناسبة بأقل التكاليف الممكنة في العنصر البشري والمادي.

ومن خلال ربطه بالقدرة على الاستخدام الامثل من اجل تحقيق هدف معين .

في حين ينظر أن الأداء خليط من الأبعاد بوصفه الدرجة التي تحقق فيها عمليات المنظمة أهدافها وهي (الجودة والكلفة أو الاعتمادية والمرونة والإبداع) خلال مدة زمنية معينة من أجل ارضاء الضيف .

أن الأداء بأنه مجموعة من النتائج المترتبة على الانشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يُتوقّع أن تكون مقابل الأهداف الموضوعة والمرسومة.

تعريف الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف شخص ما سواء كان الجهد عقلياً أو بدنياً من أجل انهاء مهام الوظيفة المكلف به الفرد مما يجعل المنظمة تحقق الأهداف المطلوبة.

ثانياً: أهمية الأداء:

تأتي أهمية الأداء من خلال:

١- مدى ملائمة الخطة للمعدات البيئية.

٢- ملائمة الاجراءات الاستراتيجية في ضوء الأهداف والموارد.

٣- التأكد على أنَّ المعنيين بتنفيذ الخطط والأهداف لديهم معرفة.

٤- وضع المشاركين في تنفيذ الاستراتيجية لملاحظة الدوافع والاتجاهات لدى الاشخاص ويؤكد على إن أهمية الأداء تأتي في كونه يمثل قدرة المنظمة واستعدادها للوصول الى النتائج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التي يبينها مسبقاً، لذا يعد الأداء المؤشر الذي يقاس به نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وقدرتها على البقاء والنمو .

كما يحتل الأداء أهمية خاصة داخل أي منظمة، وهو يُعدُّ محصلة جميع الأنشطة التي بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة وذلك تكون المنظمة أكثر استقراراً وأكثر بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً.

ومن وجهة نظر أخرى فإن أهمية الأداء تبرز في الآتي:

١- للأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم لكونه النتاج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد.

٢- كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى أهميتها في نجاح خطط التنمية الاقتصادية في الدولة.

ثالثاً: أنواع الأداء:

يُعدُّ الأداء كغيره من الظواهر التنظيمية الإدارية التي يمكن تصنيفها وتقسيمها الى أنواع حسب المعيار وكما يأتي:

١- **حسب معيار المصدر ويقسم الى نوعين**:

أ- الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع أداء الوحدة أي أنه نتاج ما تملكه المنظمة من الموارد فهي تبنى على أساس ما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة التي يمكن اعتمادها كمردود استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق أهداف المنظمة من خلال مهارات الأفراد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- الأداء التقني: ويشمل قدرة المنظمة على استعمال استثماراتها بصورة أمثل.

ب- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحيط بالمحيط الخارجي فالمنظمة لا تتسبب في أحداثه، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أم السلب.

٢- **بحسب معيار الشمولية:** وهذا المعيار يقسم الى نوعين هما، الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ- الأداء الكلي: هو ذلك الأداء الذي يتجسد في الانجازات التي أسهمت به جميع العناصر والوظائف ولا يمكن سن انجازها الى عنصر دون مساهمة بقية العناصر، وهذا النوع من الأداء يمكن الحديث عنه مدى وكيفية بلوغ المنظمة أهدافها بالاستمرارية والربح والنمو.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمنظمة وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقويم عناصر المنظمة إذ يمكن أن ينقسم بحسب المعيار الوظيفي الى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأفراد، وظيفة التكوين، أداء وظيفة الانتاج، أداء وظيفة التسويق.

رابعاً: معايير وعناصر الأداء:

- **معايير الأداء:**

١- الوقت: يُعدّ الوقت من اهم المؤشرات التي يعتمد عليها في أداء العمل وهو عبارة عن تقدير عدد الوحدات الزمنية لإنجاز مهمة عمل وحدة وباستخدام جهد معين.

٢- الكمية: وهي تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين.

٣- التكلفة: وهو عدد وحدات العمل التي يمكن أن ينتجها بكلفة معينة في وقت معين.

٤- الجودة: وهي عبارة عن وحدات العمل التي يمكن انتاجها بمستوى معين من حيث الاتقان والتميز في وقت معين.

- **عناصر الاداء:**

١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية والعلمية.

٢- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد في عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

٣- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وتختلف العناصر الخاصة بالأداء والتي تكون من اختصاص العاملين في قطاع الارشاد السياحي معرفتها بصورة أوسع، وقد أضاف آل الشيخ إليها:

١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلقية العامة عن الوظيفة والاختصاصات المرتبطة به.

٢- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية ومقدار السرعة في الانجاز.

٣- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية والانجاز في الوقت المحدد.

بينما يرى خالد أنَّ عناصر الأداء هي:

١- الجودة: تمثل جودة الأداء مدى مطابقة أداء العامل أو المرشد لما هو منتظر منه (مستوى أداء المرشد) وتنعكس أيضاً على مدى تلبية رغبات الضيوف.

٢- الكمية: يقصد به حجم العمل المنجز إذ يتم موازنة العمل المنجز مع الهدف.

٣- الوقت: يُمثل أحد أهم موارد المنظمة وما يميزه أنه غير متجرد وغير قابل للتعريف مما يتطلب تحديد الوقت المناسب الكافي لكل نشاط .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- الإجراءات: وهي خطوات أداء العامل الضرورية للنشاط أو المهنة لذلك يجب الاتفاق على الطرائق والأساليب المسموح بها والمصرح به لاستخداماتها.

أما ابن رزوق يرى أنَّ عناصر الأداء تكمن في أنها:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلقية العامة عن الوظائف والمجالات المرتبطة.
- نوعية العمل: وتشمل الدقة والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الاخطاء.
- كمية العمل وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز.
- المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف عليها.

خامساً: مقاييس الأداء:

تعد عملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمهمة والمعقدة من جهة لأنه وسيلة تدفع المنظمة للعمل بجدية وحيوية إذ تعطي الضوء الأخضر للمؤسسين بمتابعة وملاحظة أخطاء العاملين في المنظمة وهي معقدة لأن قياس أداء العاملين يصعب قياسه، لصدقه في العمل في القطاع السياحي التي يتسم بالإنتاجية غير الملموسة وتكون أغلب وحدة قياس العاملين حمل ملاحظة المرؤوسين ورأيهم الشخصي من خلال متابعة العاملين في المنظمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فقد عرف بأنه عملية إصدار حكم على أداء سلوك العاملين وقياسه في العمل.

وعرف : أنه نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم.

فيما يرى البعض أنَّ معايير قياس الأداء:

يتم قياس تقويم أو تقدير أداء العاملين باستخدام معايير محددة يقاس به أدائهم الفعلي، والمعايير نوعان، هما العناصر ومعدلات الأداء:

١- **العناصر**: وتشمل الصفات والمميزات التي يجب توافرها في الفرد وأن يتمثل به في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بصورة صحيحة وبنجاح وكفاءة والعناصر نوعان:

- عناصر ملموسة: وهي العناصر التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد مثل المواظبة على العمل والدقة فيه اذ من خلال عدد مرات الغياب ومدى احترام الفرد لمواعيد العمل الرسمي يمكن الحكم على مدى مواضبتها على العمل فالعناصر الملموسة تمكن من اكتشاف الاخطاء التي يقع بها العامل.
- عناصر غير ملموسة: وهنا يجد المقوم صعوبة في قياسها لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد حصرا تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقوّم من تعيين الأداء ومن هذه الصفات .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- **معدلات الأداء**: يمكن تعريف معدل الأداء أنه عبارة عن ميزات يمكن بوساطتها المقوّم أن يزن انتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال مدة زمنية محددة.

ولمعدلات الأداء أنواع منها:

١- **المعدلات الكمية**: وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الانتاج التي يجب أن تنتج في مدة زمنية محددة وهي معدلات قياس الاشياء الملموسة.

٢- **المعدلات النوعية**: وهي التي يتم تحديد الجودة والدقة والاتقان التي يجب على الفرد أنّ يصل اليها وغالباً ما تحدد بنسب معينة من الأخطاء وهي معدلات تقيس لنا الأشياء غير الملموسة.

٣- **معدلات الكمية النوعية**: وهذا المعدل هو مزيج من السابقين إذ بموجبه يجب ان يصل عمل الفرد الى ساعات كثرة خلال فترة زمنية محددة وبموجب معين من الجودة والاتقان.

أنَّ قياس أداء العاملين يكشف على النحو الآتي:

١- **كمية الجهد المبذول**: وتعني مقدار الطاقة الجسدية والحياتية التي يبذلها الفرد في العمل خلال مدة زمنية محددة.

٢- **نوعية الجهد المبذول**: وتعني مستوى الجودة في انجاز العمل. درجة مطابقة للجهد المبذول، فبعض الأعمال لا يتم التركيز على كمية الأداء أو سرعته انما يقاس على عدم الأخطاء.

٣- **نمط الأداء**: المقصود به الطريقة التي يتم بها تأدية أنشطة العمل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- **معدلات الأداء**: عبارة عن ميزان يمكن بوساطتها أن يزن المقيم عمل الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال مدة زمنية محددة.

إذ أن لقياس الأداء أهمية منها:

١- معرفة مستوى المنظمة من أجل تحقيق الأهداف.

٢- تحليل الأداء الحالي للمنظمة ومطابقته مع الأداء الماضي ومعرفة مدى أدائها مع المنظمات الأخرى.

٣- من أجل الاستشارات الأخرى يجب التفكير في اتخاذ قرارات جدد.

٤- تعديل المتغيرات التي يتم اقامتها للمنظمة ومعرفة ما هي الأقسام التي تحتاج الى تطور ادراكها.

سادساً: العوامل المؤثرة في أداء العاملين في قطاع الارشاد السياحي:

١- غياب الأهداف المحددة: المنظمة التي تمتلك خطط فعلية لعملها وأهدافها ومعدلات الانتاج المطلوب ادراكها لا تطبع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائها لعدم وجود معيار محدد مسبقاً.

٢- عدم المشاركة في الإدارة: إنَّ عدم مشاركة العاملين في مستويات الإدارة المختلفة في التخطيط وصنع القرار يسهم في وجود فجوة بين الإدارة والموظفين في المستويات الدنيا ومن ثمَّ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي في تحقيق أهداف المنظمة.

٣- اختلاف المستويات في الأداء: من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء المادي والمعنوي فكلما ربط مستوى أداء الموظف بالترقية والعلاوات كلما كانت عوامل الخطر غير مؤثرة.

٤- مشكلات الرخاء الوظيفي: الرخاء الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة في مستوى الأداء للموظفين فانعدامه أو انخفاضه يؤدي الى خفض الانتاج.

٥- النسب الإدارية للمنظمة: النسب الإدارية يعني ضياع ساعات العمل في الأمور غير المنتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين كما قد يشاء نتيجة لأسلوب القيادة أو الاشراف اأ الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

فيما يرى أنَّ عدة عوامل تؤثر في الأداء سواء كانت تؤثر بصورة سلبية أم ايجابية وتختلف هذه العوامل من حيث الزمان والمكان ويمكن حصرها بعاملين وكما يلي:

١- **عوامل داخلية وتشمل**:

أ- العنصر البشري: يشكل اهم مورد في المؤسسة منحوه تنافسياً وتطور المؤسسة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية مميزة في مهاراتها ومعارفها وقدرتها على الانسجام في الجماعة ومدى تعاونها. لذلك فإن:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأداء = القدرة × البيئة × الدافعية

ب- الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في التخطيط والتنظيم والتنسيق وقيادة ورقابة أداء العاملين داخل المنظمة وهي مسؤولة بصورة كبيرة عن زيادة الأداء في المنظمة.

ت- التنظيم: ويشمل توزيع وتحديد مهام العمل حفظاً للتخصصات لدى العاملين داخل المنظمة أو تعميم العمل على وفق مهارتهم وامكاناتهم الخاصة.

ث- بيئة العمل: وتُشير الى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد اثناء تاريخ عمله أو عدم الانتظام في العمل والانسجام والغيابات والحوادث يعود سببها الرئيس لسلبية بيئة العمل.

ج- طبيعة العمل: وتُشير الى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد في المنظمة ومقدار الفرص للنمو والترقية المتاحة إذ كلما زادت درجة توافق الفرد على وظيفته أدى ذلك الى دافعية وحبه لعمله.

٢- عوامل فنية:

إنَّ العوامل التكنولوجية من الآلات والمعدات ووسائل الاتصال وغيرها تؤثر تأثيراً كبيراً في الأداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون الفرد على علم بكيفية عمل هذه الوسائل ولها عدة أهداف منها:

أ- أهداف استراتيجية: تتعلق بالمجتمع على المدى البعيد.

ب- أهداف إدارية: تتعلق بالمكافاة والخبرات والترقيات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ت- أهداف تنموية: تتعلق بتعريف الفرد بنقاط الضعف والقوة وامكانيتها التي تساعده على تنمية مهارته.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الرابع

مكاتب شركات السياحة والسفر

أولاً: تعريف شركة السياحة والسفر.

ثانياً: تاريخ شركات السياحة والسفر في العراق.

ثالثاً: المراحل التاريخية لشركات السياحة والسفر في العراق.

رابعاً: أنواع شركات السياحة والسفر.

خامساً : مهام وأعمال شركات السياحة والسفر.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: مفهوم شركة السياحة والسفر:

(شركات السياحة والسفر) لكونها إحدى المنشآت السياحية الهامة التي تقوم بتقديم خدمات السفر للمسافرين والسياح من خلال برامجها السياحية المعدة من قبل منظمين الرحلات .

أما وكالات السفر عرفه نفسه هي شركات خاصة تتبع ترتيبات السفر مباشرة الى العامة أي يتبع ترتيبات النقل الجوي والبحري والبري ووسائل الراحة والاقامة والرحلات البحرية والمجموعة السياحية وتأمين السفر للمسافرين الى مكان معين.

ثانياً: تاريخ شركات السياحة والسفر في العراق:

تشير الأحداث إن أول شركة سفر تأسست في العراق هي شركة سومر عام ١٩٥٢ ثم بعد ذلك تأسست شركتين معها ثم تأسست شركات أخرى ليصبح (١١) شركة ما بين عام (١٩٥٢-١٩٥٩) جميعها في بغداد ثم تتبعتها الأعوام (١٩٦٠-١٩٦٩) (١٠) شركات (٩) شركات في بغداد و (١) في كربلاء، إذ يعتبر (طعمة) أول شركة أسست خارج بغداد.

وهكذا فقد بلغ العدد (٤٧) شركة خلال هذه الفترة وكانت الوكالات تعمل وكلاء السفر للخطوط الجوية العراقية وقلة منها تعمل للنقل الداخلي.

تأسيس رابطة مكاتب السفر والسياحة في العراق عام (١٩٧٠):

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تأسست هذه الرابطة في بغداد، وهي عبارة عن تنظيم مهني لمكاتب السفر والسياحة ولها فروع في جميع انحاء العراق وتهدف هذه الرابطة الى:

١- تقديم المشورة بشأن اسعار الخدمات السياحية.

٢- العمل بالأعراف والقوانين والقواعد الدولية المتعلقة بالسفر.

٣- الانتساب الى الهيئات والمنظمات العربية والدولية.

٤- تسوية الخلافات المهنية التي تنشأ بين أعضاء الرابطة وبالطرائق الودية والتراضي.

٥- بذل الجهود لرفع المستوى المهني للعاملين في شركات ومكاتب السفر عن طريق تنظيم الدورات والمحاضرات والندوات وكذلك إصدار المجلات الدورية.

كما وضعت شروط الانتساب لهذه الرابطة فضلاً عن تحديد رسوم وبدل الاشتراك السنوي للمشتركين ويكون من خلال الرسوم والاشتراكات والتبرعات.

ثالثاً: المراحل التاريخية لتطور مكاتب شركات السفر:

١- **الحقبة الأولى:** تمثل هذه الفترة ما بين القرن الرابع عشر والقرن التاسع عشر والتي شهدت الثورة الصناعية باختراع المحرك البخاري عام ١٧٦٥م على يد جيمس وايت واستخدمته السفن والقطارات وعن طريق البحار أكثر الطرق استخداماً مما ساعد على سرعة تطور طرق النقل والمواصلات وسرعة نمو صناعة السياحة والسفر وتشجيع الانسان على السفر والترحال، وفي ١٥

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سبتمبر ١٨٣٠ تم افتتاح شركة ليوبول وما تنشر لتلك الحدود في انكلترا. ومنذ ذلك الوقت أدرك المشير البريطاني توماس كوك توافر امكانية أعظم ما يمكن الاستعارة منها في مجال السفر بإنشاء أول شركة وكالة سفر ونظم أول رحلة جماعية عام ١٨٤١ وايضاً كانت من أهم الأسباب التي ساعدت على تطور السياحة دور الكنيسة وانتشار المزارات والكنائس.

٢- **الحقبة الثانية:** وهي تلك الحقبة من بداية القرن التاسع عشر بدأ ازدهار هذه الصناعة واهتمام الدول بها ودعمها وفتح أبواب الكسب الكثيرة أمام الناس واتسعت مداركهم وآفاقهم بظهور علماء وفنانين في جميع المجالات العلمية أو الفنية أو الأدبية، وكذلك التطور السريع في جميع وسائل السفر الأخرى مثل، السيارات أو الطائرات أو السفن والذي أدى دوره الى تطور صناعة السفر في جميع أنحاء العالم وبدأ استخدام الطائرات لأول مرة في الأغراض الحربية في الحرب العالمية الأولى ثم تطويرها الى الاستخدامات المدنية، ونقل الركاب بين مختلف دول العالم وكذلك الحال في وسائل النقل الاخرى والتطور المذهل في وسائل الاتصالات والذي أوجد الرغبة لدى الشعوب للتنقل والتعرف بعضها على بعض وكذلك مع تطور الفنادق والبنى التحتية والرشيدة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

رابعاً: أنواع شركات السياحة والسفر:

١ـ منظمي البرامج السياحية:

وهي الشركات السياحية الكبيرة التي تتواجد بصورة أساسية في الدول المصدرة للسياح وتقوم بتشجيع عناصر المنتج السياحي المختلفة وتنظيمها في صورة برامج سياحية متنوعة في توقيتات ومناطق محددة سلفاً وعمل الدعاية اللازمة لها وتسويقها وكذلك عمل كافة الترتيبات المتعلقة بتلك البرامج وتكون هذه الشركات من الكيانات الكبرى التي تمتلك كل المقومات المالية والبشرية والفنية.

٢ـ وكيل منفذ الخدمات السياحية:

مسؤول عن تنفيذ البرامج السياحية المعدة مسبقاً بمعرفة منظمي الرحلات وبحسب الاتفاق معها توجد هذه الوكالات في المناطق والبلدان المستقبلة للسياح ولا دخل لها بترتيبات النقل بين دولة مصدر السائحين والمناطق المستقبلة لهم وتقوم هنا بدور هام في تنشيط السياحة إذ تقوم بزيادة نشاطها عن طريق توثيق علاقتها مع منظمي الرحلة في الخارج إذ يكونوا على اتصال دائم بمنظمي الرحلات.

٣ـ وكالة السفر (السفر بالتجزئة):

يتواجد هذا النوع من الشركات السياحية في الأسواق المصدرة للسياح ويقتصر دورها كالمعتاد على بيع البرامج السياحية المعدة مسبقاً بواسطة الشركات السياحية الكبرى من منظمي البرامج مقابل عمولة معينة لها على البيع يتم الاتفاق عليه أو نظير مسبقاً محدداً

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

على الفرد أو بحسب الاتفاق ويمثل دور هذه الشركات على أنها وسيط بين منظمي البرامج السياحية أو موردي الخدمات السياحية والمستهلك السياحي ولا يحتاج عمل هذه الشركات الى الخبرة الكبيرة في التخطيط أو التسويق وهذه الشركات تعمل وتعتمد في عملها على انتشارها في التجمعات السكنية والنشاطات التجارية وقريباً من المستهلك (السائح)

أنواع المكاتب كما يراه الطائي:

١- مكاتب تختص بإصدار تذاكر طيران.

٢- مكاتب تقوم بتنظيم الرحلات السياحية.

٣- مكاتب تقوم باستقطاب السياح الى الداخل

خامساً: مهام وأعمال شركات السياحة السفر:

من الأعمال التي تقوم بها شركات السفر هي:

١- حجز وبيع تذاكر السفر الخاصة بوسائل النقل المختلفة براً وجواً وبحراً.

٢- تقديم المعلومات والاستشارات الى العملاء عن الرحلات المناسبة وأسعارها والأماكن المناسبة لهم حسب رغباتهم.

٣- تنظيم وتنفيذ الرحلات الجماعية والفردية في الداخل والخارج.

٤- تزويد العملاء بالمطبوعات وعمل الترتيبات اللازمة نحو حجز الغرف بالفندق وأماكن الاقامة المختلفة.

٥- الإلمام العام بكافة المعلومات الخاصة بجداول ومواعيد رحلات الطائرات والقطارات وأسعار الخدمات المقدمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦- تنظيم الاشتراك في الاحداث السياحية والمهرجانات.

ويرى (الطائي) أنَّ مهام ومسؤوليات مكتب السياحة هي:

١- إصدار تذاكر طيران والقيام بالحجز والتأشيرة.
٢- القيام بحجوزات الفنادق من مختلف دول العالم.
٣- القيام بحجوزات السيارات السياحية حول العالم.
٤- تنظيم الرحلات السياحية التي تشمل الفنادق والمواصلات.
٥- القيام بتنظيم الرحلات السياحية القادمة الى البلد وتأمين الفنادق والمواصلات.
٦- الحصول على التأشيرات سواء للمسافرين او القادمين.
٧- تأمين المقابلة في المطار لخدمة السياح.
٨- حضور المعارض والمؤتمرات الدولية لتسويق السياحة القادمة الى البلد.

أما الصفات الواجب توفرها في العاملين في شركات السفر ووكالات السياحة والسفر:

١- المظهر اللائق فالمظهر يوحي بالثقة.
٢- اللياقة واجادة الحديث وقوة الاقناع.
٣- الصبر والتحمل في مختلف المواقف التي توحيها.
٤- اجادة لغات أجنبية وخاصة الانكليزية.
٥- الحصول على شهادة اكاديمية مناسبة ويفضل أن تكون في السياحة مع الخبرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الخامس

الخدمات السياحية

تمهيد:

أولاً: مفهوم الخدمة السياحية.

ثانياً: دورة حياة الخدمة.

ثالثاً: العوامل المساعدة في زيادة الطلب علي الخدمات السياحية.

رابعاً: مكونات وخصائص الخدمات السياحية.

خامساً: أنواع الخدمات السياحية.

سادساً: الخلاصة.

تمهيد:

تُعدّ الخدمات السياحية التي تقدم في المنظمات السياحية من أهم الركائز التي تجذب السياح وتقدم لهم حاجاتهم واشباع رغباتهم والتي تكفي من الاقامة والأطعمة والمشروبات والنقل، وبقية التسهيلات التي تؤدي الى ارضاء الضيف.

وإن أهم ما يميز هذه الخدمات السياحية هي الملموسة، وتُعدّ الخدمات السياحية ثروة لكل بلد يحاول الحفاظ عليها وتطويرها لأجل تقديمها للضيوف بأجمل صورة وأفضل تقنية لأجل ايصال صورة ذهنية جميلة عن ذلك البلد أو تلك المنطقة.

تُعدّ الخدمة السياحية في نظر الكثير هي مجموعة من الحاجات المقدمة للضيف من أجل إشباع رغباته فتحقق المتعة له.

واخذت المنظمات في الآونة الأخيرة التعامل بالخدمات في أسواق معينة بهدف إشباع حاجات ورغبات الضيف لتسهم في توفير جانب كبير من الراحة والرفاهية ونظراً لأهمية الخدمات السياحية فقد تطورت النظرة الى هذا القطاع بصورة أكبر إذ أصبح جل اهتمام الحكومات والمنظمات السياحية وبخاصة في الدول المتقدمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: مفهوم الخدمات السياحية:

لقد عرّفها بعضهم أنها مجموعة من الأعمال التي تؤمّن للسائح الراحة والتسهيلات عن شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو خلال اقامتهم في المرافق السياحية.

وكذلك تُعدّ العناصر غير الملموسة تتطلب توفير نسبة الملائمة وتظافر فرص عمل سياحية متعددة تعمل على تنسيق جهود لتقديم مستوى لائق ومقبول من الخدمة كما يريد المستفيد.

في حين عرفت الخدمات السياحية مجموعة من الخدمات والتسهيلات التي تقدم للضيوف والسياح على حد مستوٍ بما يتوافق على حاجتهم ورغباتهم وبالصورة التي تؤدي الى تقديم الصورة الذهنية التي تهدف الخطة السياحية رسمها وتعزيزها في أذهان الزوار والسياح.

أنها أنشطة اقتصادية تعمل على خلق قيمة وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين وذلك في الوقت والمكان اللذان يحددهم ويرغب بهم طالب الخدمة.

بأنها سلسلة من الفعاليات والأنشطة المهمة والتي تعزز مستوى رخاء للضيف.

أنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل معها في أسواق معينة تهدف الى أساسيات اشباع حاجات ورغبات الضيف وتسهم في توفير جانب كبير من الراحة والاطمئنان كما تحقق نشاطاً غير ملموس.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنها منتجات غير ملموسة تهدف أساساً الى إشباع رغبات الضيف وتحقق له المنفعة.

وعرفت أنها تلك الخدمات السياحية التي تعرضها المنظمة السياحية لتلبية حاجات ورغبات للضيوف من مختلف الطبقات والأجناس والأعمار مقابل مردود مادي وبالاستعانة بالجوانب المادية مثل المباني والمعدات ووسائل التسلية والترفيه.

هي مجموعة من الأنشطة المقدمة للضيوف من لحظة وصوله الى البلد المستضيف الى لحظة مغادرته وتشمل خدمات الإيواء والطعام والنقل والراحة والرفاهية والمستلزمات الأخرى، وتتميّز الخدمات بأنها غير ملموسة ولا يمكن نقلها أو تملكها أو خزنها.

وعرفتها الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمات أنها النشاطات أو المنافع التي تتعرض للبيع لارتباطها بسلطة معينة.

أنها نشاط أو منفعة يُقدّمها طرف الى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنبع مادي أو لا يكون، وقد ركّز هذا التعريف على أنَّ الخدمات السياحية تميزها عن السلطة وهي اللاملموسية. وعدم نقلها .

اختلف بعض الباحثين عن تعريف الخدمة، فقد عرفت على أنها مجموعة من الفعاليات التي تؤثر في تلبية حاجة معينة.

في حين عرفت على أنها مدى تطابق وملائمة المنتوج .

وعرفت أنها أنشطة اقتصادية لنوع المنتج غير الملموس مثل التعلم – الصيانة، والخدمات الحكومية والصحية ، وقد يرى آخر انها نشاطات وفعاليات غير ملموسة تهدف الى إرضاء الضيوف ولا يمكن نقل ملكيتها.

أنها منتجات غير ملموسة يتم تسويقها الى سوق معينة هدفها هو اشباع رغبات السياح.

وتعرف الخدمات السياحية أيضاً بأنها أصول الضيافة والاتكيت من خلال القدرة الشخصية المقدمة للضيف والتي يتمتع بها مقدم الخدمة من كياسة ولباقة وسرعة في العمل.

هي مجموعة من النشاطات والأعمال التي توفر للسياح والضيوف الراحة والتسهيلات عند شراء أو استهلاك المنتجات السياحية من خلال وقت سفرهم او ترحالهم ومكوثهم في أماكن الأجواء البعيدة عن موطنهم.

وهنالك من رأى أنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل معها في أسواق سياحية مهمتها هي اشباع وارضاء الضيف من خلال اشباع رغباته.

وعرفت أيضاً: أنها فعاليات وأعمال غير ملموسة تقدمها المنظمات السياحية والتي تُحقق الرضا التام للضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثانياً: دورة حياة الخدمة:

يمكن تلخيص دورة حياة الخدمة من خلال المراحل الآتية:

١ـ مرحلة التقديم:

تقديم الخدمة في هذه المرحلة على نطاق ضيق، لقلة المستهلكين ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول لدى الضيوف أو السياح.

وإن أهم ما يميزها هو:

أـ قلة المنافسين.

بـ انخفاض هامش الربح.

جـ عدم وضوح القطاعات السوقية.

دـ انخفاض المبيعات.

٢ـ مرحلة النمو:

تُعدّ هذا المرحلة من اهم المراحل إذ تعكس سياسة المؤسسة واستراتيجيتها، وتتميز هذه المرحلة بزيادة نمو الخدمة وارتفاع المبيعات مما يؤدي الى زيادة الانتاج مما يشجع دخول المنافسين جدد.

٣ـ مرحلة النضوج:

إن ما يميز هذه المرحلة هو انخفاض المبيعات مع انخفاض عدد المستهلكين لتستقر عند نسبة معينة ثم تبدأ بالانخفاض النسبي مجدداً مع الزمن وهذا يرجع للمنافسة الحادة وظهور الخدمات أنفسها بأسعار أقل وتقنيات متطورة وحتى تحافظ المنظمة على قدرتها

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التنافسية يجب عليها التركيز على جودة الخدمة واستعمال مختلف التقنيات للتسويق.

وإنّ ما يُميّز هذه المرحلة هو:

أ- امتداد المنافسة.

ب- خروج المؤسسات ذات المستوى الضعيف.

ج- استمرار المستوى الكمّي للخدمات المقدمة.

٤- مرحلة التدهور:

وفي هذه الحالة ينخفض مستوى الخدمات المقدمة وهذا راجع الى حضور خدمات جديدة وتميز هذه المرحلة:

أ- انخفاض حاد في مستوى الخدمات.

ب- منافسة ضعيفة.

ج- ربح قليل.

ثالثاً: العوامل المساعدة في زيادة الطلب على الخدمات السياحية:

إن الطلب على الخدمات السياحية يعد طلباً متزايداً أي أنه متزايد بعدد السياح في حجم الانفاق على الخدمات السياحية ومتسع لأنه يشمل قطاعات جديدة من الأفراد والخدمات ومن أهم العوامل هي:

١- التزايد العالمي المستمر في أعداد السكان يؤدي الى ظهور أجيال وأعمار جديدة تحتاج الى رغبات واحتياجات من الخدمات السياحية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- الهجرة العكسية من الريف الى العاصمة وبخاصة في الدول الفقيرة التي تجعل من الممكن زيادة الطلب على الخدمات.

٣- التطور في المعيشة ووجود الاجازات المدفوعة الأجر.

٤- ارتفاع دخل الفرد يؤدي الى الزيادة في الطلب على الخدمات السياحية.

٥- تطور وسائل النقل والاتصال ونقل المعلومات

رابعاً: مكونات وخصائص الخدمات السياحية:

١- **الخدمات الجوهرية**: وهي حزمة من الاعمال والمهام الذي يقوم المنتج والمقدم الخاص بالخدمة والتي يدركها الضيف من خلال إشباع الحاجات وتلبية الرغبات.

٢- **الخدمات التكميلية**: هي مجموعة من خدمات التسهيل وخدمات الدعم اللوجيستي المساعد التي تقوم بإضافة مكانة للمنظمة السياحية.

وتتمثّل خصائص الخدمات السياحية بـ:

- **اللاملموسية**: تُعدّ هذه الصفة من أهم الصفات والخصائص للخدمات السياحية. ، كما تجعل عامل المخاطرة ملازماً للخدمات السياحية فقد لا يجعل الضيف على الخدمة المتفق عليه.

والخدمات السياحية هي خليط من العناصر الملموسة وغير الملموسة فمثلاً تقديم الخطوط الجوية عناصر ملموسة في صورة النقل وعناصر ملموسة في صورة الطائرة أو الأطعمة

والاشربة أو يُقدّم مكان لإيواء العناصر غير الملموسة مثل الاخاء التبريد المناظر الجميلة ، وقد أظهرت الدراسات العديد من الخصائص المميزة للخدمات السياحية.

كما يرى بعضهم أن اللاملموسية هي ما يُميّز الخدمة عن السلعة لكونه من الصعب تذوقها والاحساس بها ورؤيتها شخصياً أو رسمها قبل شرائها فالأدلاّء حولها وتكرار الشراء قد يعتمد على خبرة سابقة وتشمل الخدمات عند الضيف عندما يحصل عليها ممثلة في شيء مادي وملموس.

- **التلازمية (عدم الانفصال)**: ويعني بالتلازمية هي درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي يقصد أن الخدمة مرتبطة بمقدمها ولا يمكن الفصل بين الخدمة ومقدمها، فعلى الضيف أن يشارك في انتاج الخدمة. ويرى البعض أن التلازمية هي درجة الترابط بين الخدمة ومُقدّم الخدمة نفسه أو من يقوم بتقديمها، إذ تكون هنالك درجة ترابط قوية وكبيرة قياساً بباقي السلع الأخرى ولكن يجب هنا أن يتم حضور الضيف الى مكان الخدمة وليس ذهاب الخدمة اليه.

ولذلك لا يجب فصل الخدمات عن الشخص المقدمة له ويجب عرضها وتقديمها للضيف في نفس الوقت.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنَّ:

أ- وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والضيف أي أنَّ الحصول على الخدمة السياحية يتطلب حضور الضيف الى مكان تواجد الخدمة ووجود علاقة اتصال بينه وبين المقدم.

ب-زيادة درجة الولاء الى حدٍ كبير، فالضيف في الخدمة السياحية يصر على طلب الخدمة من شخص معين أو مجموعة اشخاص.

١- **الهلاكية القابلة للتلف:** إن أغلب المنظمات السياحية تتعرض وتواجه خسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمة.

ويرى آخر أنها من أهم مميزات الخدمة، وأن معظمها زائلة ولا يمكن إعادة استخدامها أو خزنها.

إذ أنَّ من مميزات الخدمة السياحية هي لا يمكن خزنها أو نقلها أو حتى إعادة تدويرها مرة أخرى، وغالباً ما يلجأ اصحاب المنظمات السياحية الى تخصيص في الأسعار وتقديم تنازلات ومغريات من أجل بيع الخدمة وبخاصة في نهاية موسم الذروة السياحي لتفادي خسارتها.

٢- **التباين:** إن أهم ما يُميّز الخدمات السياحية هو عدم التماثل أو التباين، إذ أنها تعتمد على مهارة وكفاءة أداء الشخص الذي يقوم بتقديم الخدمة في زمان ومكان معين، إذ يقوم المقدم بتقديم خدماته بعدة طرائق تبعاً لتباين الخدمة المقدمة مع اختلاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شخصية الضيف/ مزاج/ خبرة/ مهارة، وغيرها من الأمور التي تؤثر على تقديم الخدمة.

وحتى تتمكن أغلب المنظمات السياحية من الارتقاء بمستوى الخدمات السياحية فقد تلجأ الى ابتكار عدة أفكار من أجل الوصول الى هدف المنظمة وهو إرضاء الضيف وتحقيق رغباته وحاجته.

أنَّ خصائص الخدمة يمكن ادراجها في الجدول التالي:

جدول (١) خصائص الخدمة السياحية

ت	الخاصية	الوصف
1	اللاملموسية	الخدمات السياحية ليس لها وجود مادي في عملية الانتاج والاستهلاك أي أنهما يحدثان في آن واحد.
2	التلازمية	هي درجة الترابط بين الخدمة والشخص المقدم بقوة مباشرته.
3	عدم التجانس	كونها ترتبط ارتباطاً مع الشخص وصعوبة من تمكن أن يقدم في كل الأوقات بالطريقة نفسها.
4	الزوال والفناء	من أهم ما يميزها في امكانية زوالها ولا يمكن اعادة خزنها أو استخدامها.
5	الملكية	الخدمات السياحية يتم الحصول عليها من خلال حملة التبادل بين مقدم الخدمة والضيوف ولا ينتج عن ملكية.
6	اللمسة الانسانية	العامل الانساني اكثر العوامل تأثيراً مما يجب على عامل الخدمة ان يتصف بمهارات.
7	الموسمية	نرتكز في الموسمية في موسم الترشيح وتنشيط العروض في المواسم والمناسبات الرياضية الرتيبة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خامساً: أنواع الخدمات السياحية:

تقسم الخدمات السياحية الى عدة أقسام بحسب نوعية الخدمة سواء كانت مباشرة أم غير مباشرة حيث الاقامة والنقل والطعام والشراب وخدمات الترفيه والتسلية ذات العلاقة كالمعارف والهدايا والبنوك والاتصال، ويمكن تقسيمها على النحو الآتي:

١ـ خدمات الايواء والسكن السياحي:

إذ تُعدّ خدمة السكن من أهم الخدمات، إذ تهتم باستقبال الضيوف القادمين وتعتبر أحد الأركان الرئيسة لصناعة الضيافة.

وتقسم خدمات الإيواء الى:

أـ فنادق سياحية.
بـ موتيلات.
جـ مخيمات.
دـ شقق سياحية.
هـ ـ القرى السياحية.

١ـ **خدمات الطعام والشراب:** وهي التي تقدم الأطعمة والأشربة في داخل المرافق السياحية أو على الطرق الخارجية، ومنها:
أـ المطاعم.
بـ المشارب.
جـ النوادي.
٢ـ **خدمات النقل:** يعتمد قطاع السياحة على النقل ووسائل النقل المتطورة مما أدى الى سهولة حركة السياحة والسفر بين البلدان ومنها:
أـ النقل الجوي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- النقل البري.
ج- النقل البحري.
٣- الخدمات السياحية المنظمة: وهي خدمات تكميلية مضافة تقوي الخدمات السياحية مثلاً:
أ- خدمة رجال الأعمال.
ب- خدمة المؤتمرات.
ج- الخدمات الثقافية والمهرجانات.
د- الدليل السياحي والمعلومات.
ه- البنوك والخدمات المصرفية.
و- خدمات صحية وعلاجية.
ز- خدمات ترفيهية.
ح- خدمات مساعدة.

وتُعدّ الخدمات السياحية خدمة مرتبطة بالأخرى وعدم ترابط أي خدمة منها يؤدي الى خلل كبير في مستوى الخدمات السياحية المقدمة للضيف وعدم ايصال وإشباع رغبة الضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سادساً: خلاصة الفصل:

بالنظر لأهمية قطاع الخدمات، إذ تسعى المنظمات السياحية الخدمية الى تهيئة المناخ المناسب الذي يساعد على تطوير ونمو هذا القطاع وذلك بالتركيز على جودة الخدمة المقدمة لمختلف الضيوف بقصد تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح وضمان الاستمرارية للنمو صنع تحقيق رغبات واحتياجات الضيف من الأساسية التي يجب توفرها للضيف وليس التحمس أو التقدير، حيث يعتبر الضيف هو الأساس في قياس جودة ونوعية الخدمات المقدمة للسياح.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل السادس

الرحلة السياحية

تمهيد:

أولاً: مفهوم الرحلة السياحية

ثانياً: تداخل السياحة مع الرحلة السياحية

ثالثاً: أنواع الرحلة السياحية

رابعاً: عناصر الرحلة السياحية

خامساً: دوافع المشاركة بالرحلة السياحية

تمهيد

في صخب الحياة تتأثر مشاعر الإنسان بمختلف المشاعر ، لذا تأتي أهمية الرحلة في تأثيرها في النفس ، بعيداً عن اجواء المدينة والضوضاء واللجوء إلى اجواء الراحة والترفيه .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً / مفهوم الرحلة السياحية

الرحلة هي الانتقال من مكان إلى أخر ، والجمع رحلات ، والرحلة أسم للارتحال وللمسير ، يقال : رحل فلان وأرتحل وترحل ، أي أرتحل وتنقل ، والرحلة السياحية هي السفر للتنزه والترويح عن النفس .

الرحلة السياحية هي السفرة أو الرحلة الجماعية المنظمة المعلن عنها من قبل وكالات السياحة والسفر أو الشركات أو المكاتب السياحية أو الحملدارية [١] لقاء مبلغ مالي إجمالي يشمل قيمة التذكرة وأجرة السكن والنقل إضافة إلى قيمة الخدمات السياحية الأخرى .

يمكن تعريف منتج الرحلة على أنه الشخص الذي يقوم بخلق الرحلة المرزومة . إذ يقوم بشراء مدى واسع من العناصر المختلفة المكونة للمنتوج السياحي (النقل ، الإيواء ، الخدمات التكميلية) ويجمعها معاً في رزمة واحدة وبسعر اجمالي واحد ثم يقوم ببيعها لاحقاً إلى وكلاء السفر أو المستهلكين مباشرة .

وعادة يوصف منتجو الرحلات بأنهم بائعو جملة الذي يقوم بشراء بضائع وخدمات بكميات كبيرة ، على حسابه الخاص ثم يقوم ببيعها بكميات اصغر ، ويبيع المنتج نفسه دون أن يقوم بتغييره . إلا أن مُنتجي الرحلات يقومون ولو شكلياً بتغيير المنتوجات المباعة عن طريق رزمها بوصفها منتوجاً جديداً . وتكمن قيمة منتجي الرحلات في قدرتهم على تأمين خصومات خلال المشتريات الضخمة ، وجمع رزمة ملائمة ومتقنة الصنع وبيعها للمستهلكين . ويطلق على الذي يصنعه منتجو الرحلات تسمية الرحلة المرزومة التي بدورها تتفرع إلى فرعين :

---

[١] قد جرى العرف في العراق على هذه التسمية لمتعهد السياحة والسفر .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ رحلة اجمالية : حينما يكون النقل بأي واسطة ومنها الطائرة .
- ✓ رحلة شاملة : حينما يكون النقل بالطائرة فقط .

وتعرف الرحلة السياحية الشاملة أنها حزمة متكاملة من الخدمات ، تطرح للسياح بسعر محدد بحيث تشمل (النقل ،الإقامة، الطعام ،الجولات السياحية) بحسب البرنامج المطروح وربما بعض الخدمات الاخرى خلال فترة زمنية محددة و خدمات الإرشاد السياحي .

أو هي منتج مصنع من تجميع كافة عناصر المنتج السياحي (النقل ، الإيواء ،الخدمات التكميلية) وتنظيمها في شكل رحلة سياحية متكاملة تلبي الاحتياجات لزيارة جهة سياحية معينة وهي تطرح بسعر يناسب غالبية شرائح السياح في البلد المصدر .

أما تعريف الرحلة السياحة المرزومة فهي تشكيلة واسعة من خدمات النقل والإقامة ووسائل الراحة والتسلية وخدمات اخرى تباع للسياح كعطلة واحدة منفردة وبسعر واحد . إذ أنه بعد الحرب العالمية الثانية تحول الحال من السفر الفردي إلى السفر المنظم ، وظهر العديد من منتجي الرحلات يقومون بخلق رحلة مرزومة Packaged Tour ، عن طريق شراء مدى واسع من عناصر المنتوج السياحي (النقل ، الإيواء ، الخدمات التكميلية) وتجمع معاً في رزمة واحدة وبسعر اجمالي واحد ، ثم تباع إلى وكلاء السفر أو المستهلكين مباشرةً . ويمكن تقسيم الرحلة المرزومة إلى ثلاثة أنواع ، هي :

١- الرحلة المرزومة بمرافق : وهي عبارة عن رحلة جماعية مفتوحة أمام الناس يقوم فيها شخص يطلق عليه مرشد الرحلة بالسفر مع المجموعة لغرض التأكد من أن جميع ترتيبات الرحلة من نقل وإقامة وجولات وإجراءات تتم على أكمل وجه ويظهر هذا النوع من الرحلات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

غالباً في السياحة الخارجية من حيث الحاجة إلى مرافق أو مرشد سياحي .

٢- رحلة مرزومة بدون مرافق : وهي رحلة عادة ما تقدم لشخص واحد غالباً ما يكون من رجال الأعمال لغرض الاشتراك في المؤتمرات أو عقد الاتفاقيات . هي أكثر مرونة بالنسبة للسائح ، حيث تمكنه من شراء رحلة مرتبة مع نقل وإقامة فندقية وجولات ، وبعض الوجبات لكنه لا يسافر مع المجموعة التي يقودها مرشد الرحلة .

٣- رحلة جماعية شاملة : وتنظم هذه الرحلة لـ(١٥) شخص أو أكثر يسافرون معاً وهم أحياناً أعضاء في نادي أو منظمة معينة وتكون هذه الرحلة مصممة خصيصاً لهم .

أما البرنامج السياحي ، يعرف على أنه البرنامج المتفق عليه ما بين السائح والشركة السياحية المنظمة لهذا البرنامج ، وهذا يعني الاتفاق مع طرف ثالث (المرشد السياحي) بالاستقبال وتطبيق هذا البرامج ، ويعتبر البرنامج ودفع قيمة البرنامج من قبل السائح هو بمثابة عقد قانوني ملزم لجميع الأطراف ، للتقيد بما جاء بهذا البرنامج بالاتفاق المسبق على ذلك .

ثانياً / تداخل السياحة مع الرحلة السياحية

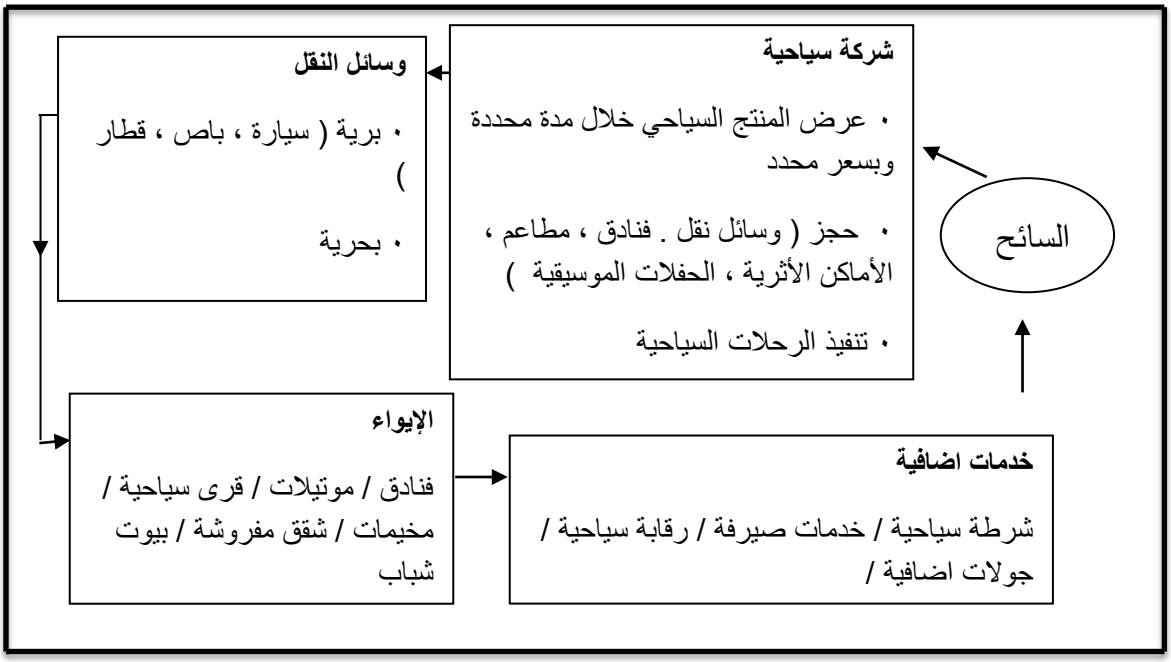
المحرك الرئيس للرحلة السياحية هي الشركة السياحية التي وجدت للتعريف بالمنتج السياحي وعرضه وتقديمه للسائح ، وهذه الشركة قد يقتصر دورها على مجرد وساطة بين جهة تريد شراء خدمات معينة (السائح أو مجموعة من السائحين) ، وبين جهة مقدمة لتلك الخدمات مثل شركات السياحة أو شركات النقل ، كأن تقوم بحجز الأماكن للسائح في وسائل النقل أو الغرف في الفنادق أو تزويده بتذاكر السفر ، وقد يتجاوز دورها حد الوساطة فتكون مقدم فعلي للخدمات السياحية عند قيامها بتنظيم وتنفيذ الرحلات السياحية الشاملة بكل ما تتضمنه من تفاصيل (النقل ، الإقامة ، الطعام ، الجولات السياحية)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

. فعند قيام سائح ما بالتعاقد على برنامج سياحي معين فإنه كالمعتاد يقوم بالاتصال بشركة سياحية أو منظم رحلات من أجل إتمام إجراءات التعاقد ومن ثم تقوم الشركة السياحية بالتعاقد على عملية الإيواء الخاص بالسائح ، ثم حجز وسائل النقل والمواصلات التي سيستخدمها السائح داخلياً وخارجياً ، وفي الوقت نفسه يتم التأكد من توافر الخدمات السياحية التي سيقدمها قطاع الأعمال السياحية والمتمثل بالمرشدين السياحيين والمطاعم وأماكن اللهو والتسلية وخدمات التأمين والصيرفة . وكالمعتاد تقوم الشركة السياحية بالاتفاق المسبق على البرامج السياحية وعلى الخدمات التي يحتويها كل برنامج مع الجهات المختلفة التي تقدمها ومن ثم فإن ارتباطها المبدئي يكون ارتباطاً نهائياً لا يحتاج الى تأكيد . وتُعدُّ الخدمات بحسب احتياجات المجموعة ورغباتها ونوع الرحلة . إذ أن الرحلات الرياضية تختلف عن احتياجات الرحلات العلاجية ، فخدمات الرحلات العلاجية تتميز بكثرة فقرات الترفيه والتسلية أضافة إلى فقرات العلاج ، أما الرحلات الرياضية تركز على زيارة المواقع الرياضية لمشاهدة او ممارسة الالعاب الرياضية . وهي خدمات مترابطة بعضها مع بعض، ويتمُّ تحديد كلفة برنامج الرحلة على وفق مدة الإقامة والخدمات الاخرى، ومستوى كلّ خدمة، والمواقع التي يزورها السياح . ويشتري السياح في الغالب رحلة متكاملة ، ومحدَّدة بهيكل زمني، ومرتبطة بشروط معيَّنة. وتتضمن الرحلة الخدمات كافة، إذ أنهم يلقون بمسؤوليَّة الرحلة على الشركة السياحيَّة .

والشكل (٢) يوضح الترابط بين الخدمات المختلفة المكونة للبرنامج السياحي من خلال المخطط الآتي:

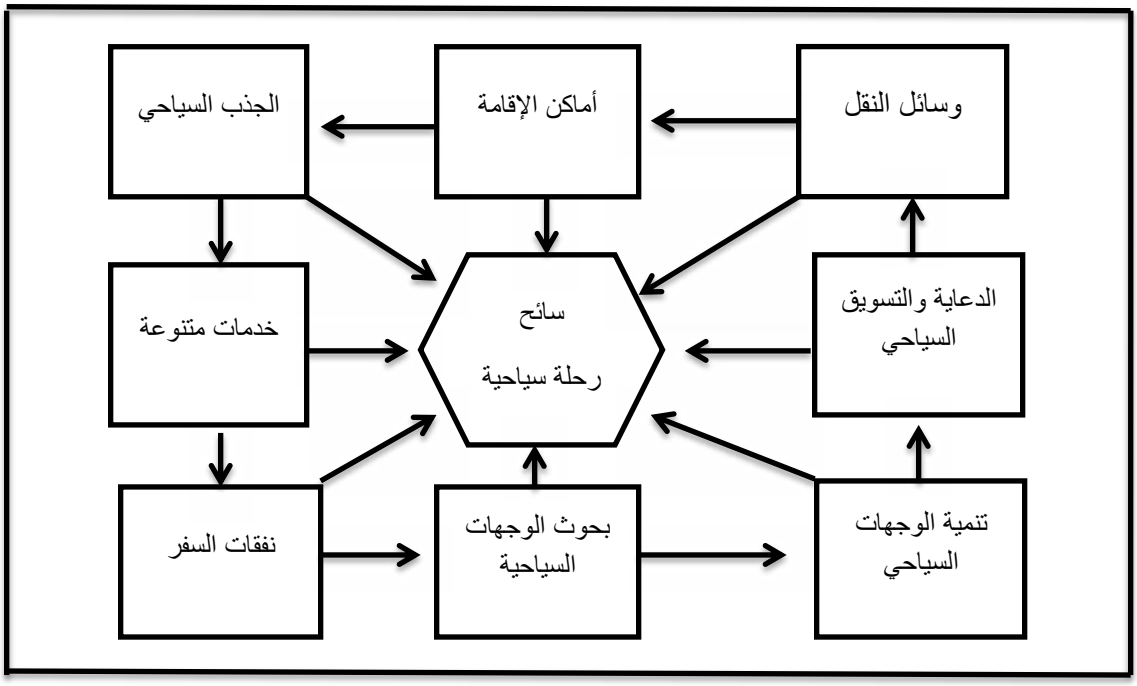
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



شكل (٢) ترابط الخدمات المكونة للبرنامج السياحي

تعتبر صناعة السياحة والسفر صناعة متشابكة ومعقدة التي تقدم خدمات إلى السياح من النواحي كافة ، أعمال السفر تتعلق بوكلاء السفر والشركات السياحية ولهم علاقة مباشرة مع الخطوط الجوية ووسائل النقل الأخرى وتدخل معها خدمات الإيواء والطعام والشراب وينتج عنها مصاريف السياح التي هي عبارة عن المصاريف التي تدفع إلى وسائل النقل والإيواء والطعام والشراب وخدمات أخرى .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



شكل (٣) يوضح مزيج السياحة والسفر

وتقوم فكرة التداخل لمعرفة وفهم كيف أن أعمال مختلفة ونشاطات وتنظيمات ضمن صناعة السياحة لها علاقة مع بعظها البعض ، وكذلك اتصالها المباشر مع السائح (المستفيد من الخدمات المقدمة) وتحت هذه الفكرة يمكن أن نطلق بعض التسميات ، هي :

١- المجهزون المباشرون : الذين يقومون بتقديم خدمات وسلع يتم استهلاكها أو شرائها مباشرة من قبل السائح ، وهذا الجزء من الخدمات يكون واضح لجميع السياح ، وتتضمن الأعمال التي لها ارتباط مباشر مع السياحة مثل الخطوط الجوية ، النقل البري ، وكلاء السفر ، المطاعم ، عملاء التجزئة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- الخدمات المساندة : تتضمن خدمات خاصة مثل الشركات السياحية ، النشرات السياحية ، تنظيمات الإدارات الفندقية ، تنظيمات بحوث السفر والوجهات السياحية ، وهذه الخدمات يعتمد حجمها وشكلها على سوق السياحة من حيث التوسع أو الانكماش أو الوضوح أو الغموض . وتقدم هذه الخدمات خدماتها إلى مقدمي الخدمات المباشرة ، أو بشكل مباشر إلى السائح .

٣- تنظيمات التطوير السياحي : تتضمن التخطيط والوكالات الحكومية ، المؤسسات المالية ، مؤسسات العقارات ، مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والفندقي ، قطاع التسويق ، وهذه التنظيمات تقدم خدمات وتتعامل مع القطاع السياحي ويكون عملها واسع ومعقد ، وهي ابعد من تقدم خدمة سياحية يومية .

ثالثاً / أنواع الرحلة السياحية

عرفت الأمم القديمة أنواعاً مختلفة من الرحلات تبعاً للظروف معيشية وحياتية ونفسية ، فثمة رحلة هرباً من حرب ، ورحلة يفرضها مناخ الإقليم كالجفاف والقحط وشظف العيش ، ورحلة في سبيل نشر دعوة ربانية أو عقيدة ما ، ورحلة ضرباً في الأرض بحثاً عن الرزق الحلال ، ورحلة من أجل العلم والمعرفة وطلبهما ، ورحلة من اجل الترويح عن النفس واستكشاف المجهول ومعرفة الافاق البعيدة والأمم الأخرى ، ورحلة من أجل التجارة كرحلة قريش التي ذكرها القرآن الكريم بقوله (إِيلَافِ قُرَيْشٍ * إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ)[٢] ، ورحلة من أجل الوقوف على معالم الأمم وآثارها والتعرف على الأمصار وأخبارها . ولقد عَرَف العالَم ثلاثةَ أنواع من الرَّحلات قبل الإسلام، وهي الرحلات الحربيَّة، والرحلات التجارية، والرحلات السفارية

[٢] القرآن الكريم ، سورة قريش ، أية رقم (١-٢) .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أو الدبلوماسية، وكانت الرحلات الحربية تهدف إلى التوسُّع في الأرض على حساب الأمم الضعيفة؛ بغرض استغلال مواردها، وفرْض سيادتها والسيطرة عليها، فالحرب ليس لها هدفٌ إلاَّ السَّلب والنَّهب، وافتقدت معظم هذه الرَّحلات للبعد الجغرافي، ولقد غيَّر الإسلام مفهوم الرِّحلة الحربية من مفهوم القِتال من أجل السَّلب والنهب، إلى وضْع مفهوم عالمي لفلسفة القتال، حيث جعل للقِتال أُسسًا واضحة، وأهدافًا مشروعة .

أما هدف الرحلات التجارية آنذاك فلم يخرج عن نِطاق اكتشافِ أسواق جديدة، وبَيْع أكبر كمية من المنتجات والغلّات، واكتساب أكبر قدرٍ من الأموال، ولقد شغلت التجارة الحيزَ الأكبر من تفكير هؤلاءِ التجار، الأمر الذي شَغلهم عن تَرْك أيِّ أثر لوصف تلك البلاد التي شاهدوها ؛ لتكون دليلاً لِمَن يأتي ورائهم، ربَّما كان هذا التكتُّم مقصودًا من قِبَل التجار، حتى لا يتابعهم أحدٌ، وينافسهم في تلك الأسواق الجديدة. ولقد غيَّر الإسلام مفهومَ الرحلة التجارية من اقتصار هدف التاجر على الكَسْب وجمع المال فقط، إلى اتِّساع هذا الهدف، ليكونَ التاجرُ داعيًا إلى نشْر الدِّين الإسلامي .

أما الرِّحلة السفاريَّة فهي رحلةٌ تكليفيَّة تصدر بأمر من السُّلطة الحاكمة، أو مَن يمثلها، وقد وظَّفت الدولة القديمة السِّفارة، لنقل الرسائل المتبادلة بين دولتين، أو بين حاكم الدولة وأحد ولاته، وقد تكون الرِّسالة شفويةً أو مكتوبة، ولم يكن للسفير دَورٌ مرسوم غير حمل الرِّسالة وتوصيلها.

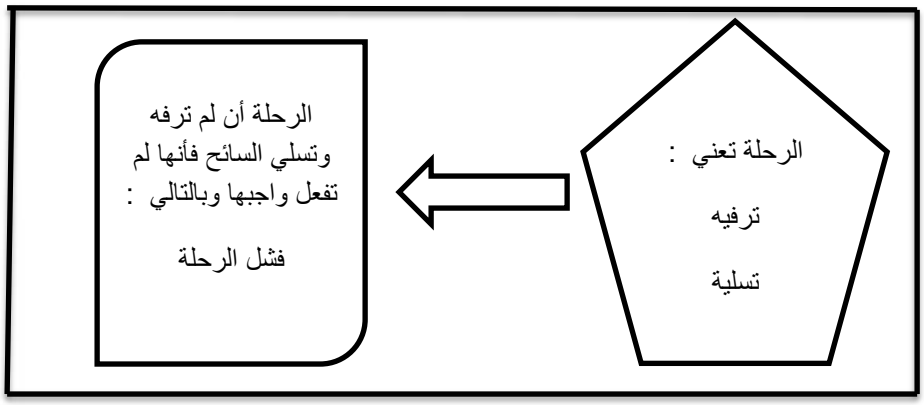
وقد تطوَّرت الرحلات السياحية من قِبَل منظِّمي الرحلات أو وكلاء السفر بصورة كبيرة بدءاً من توماس كوك(Thomas Cook) عندما قام بتنظيم أوَّل رحلة منظَّمة في العالم، حتى يومنا الحاضر. وللرحلة أنواعاً مختلفة تبعاً للدافع او الهدف الذي يسافر من أجله السائح وهي :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١- الأنواع طبقاً للغرض من السفر

أ- الرحلات الترفيهية

من الطبيعي أن كل أنواع الرحلات توفر الترفيه للسائح ، ولكن يأتي هدفاً مكملاً للأهداف الاخرى (مثلاً الجمع بين الاهداف الدينية والترفيهية). إلا أنه في الرحلات الترفيهية يكون الهدف الأساس للرحلة هو تحقيق الترفيه والاستمتاع والراحة للسائح . ويطلق عليها أحياناً رحلة الاستجمام ، أو رحلة قضاء الإجازات ، إذ يلتمس السائح الراحة عن طريق مكان الذي يوفر له الراحة أو الظروف التي تحقق لجسمه الراحة ، والابتعاد عن الأنشطة الروتينية كافة التي اعتاد السائح ممارستها في حياته اليومية ، وبالتالي ، فإن رحلة الاستجمام الترفيهية أصبحت تستحوذ على أكثر من (٥٠%) من حركة السياحة الدولية .



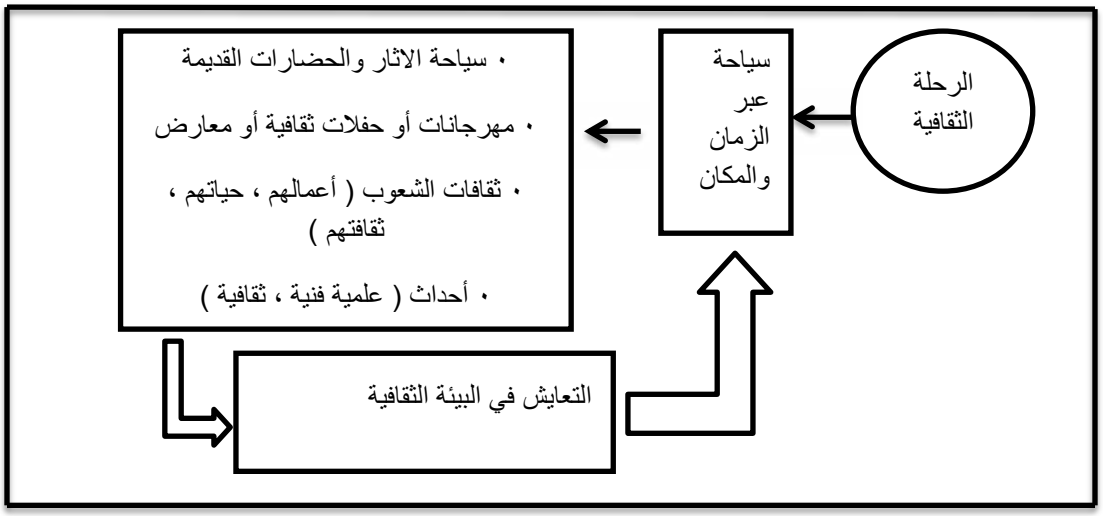
شكل (٤) مهمة الرحلة الترفيهية

ب-الرحلات الثقافية

ترتبط الرحلات الثقافية في جوهرها بالذهن والفكر بصورة مباشرة حيث مشاهدة المعالم الجديدة الحضارية والتراثية والتاريخية والمتاحف والمسارح والمكتبات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والأسواق المختلفة والمعامل وما إلى ذلك ، فتزداد معلومات السائح ويتنور فكره بالمشاهدات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجديدة . تعمل هذه الرحلات على معرفة ثقافات الشعوب وحضارات الأمم ، فيرى السائح بلاداً لم يكن يعلم عنها شيئاً سوى ما قرأه في كتاب أو شاهده في برنامج وثائقي ، كما تعمل على زيادة معرفة الشعوب ببعضها البعض ، وتوطيد العلاقات بينهم . والرحلات الثقافية قد تكون أيضاً لطلبة البحوث والدراسات العليا ورحلاتهم لإكمالها شرط إلا يكونوا على حساب زمالة من الدول المضيفة أو التبادل الثقافي وكذلك مسؤولو الملحقيات الثقافية ولو أنهم من دائرة السلك السياسي للسفارات وكذلك الوفود المختلفة في تخصصاتها على حساب دولها .



شكل (٥) ماهية الرحلة الثقافية

ت-الرحلات الرياضية

تهدف إلى ممارسة الرياضة بمختلف أنواعها كـ(الرياضة الصيفية مثل: السباحة ، قيادة الزوارق ، التزلج على الماء ، الغوص ، الرقص المائي) ، أو (الرياضة الشتوية مثل : التزلج على الجليد) فاللاعبون سياح والمشجعون معهم سياح والمتفرجون المرافقون لهم سياح والمحكمون والبعثات الإعلامية معهم والمدربون ومراقبو الخطوط والمرتبطون بالرياضة الذين يسافرون إلى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الدولة المضيفة على حسابهم أو على حساب دولهم هؤلاء جميعاً يعدون سياحاً في رحلات رياضية . وهناك رحلات لمشاهدة المباريات الرياضية وهي من أكثر الدوافع إلحاحاً عند المولعين بتشجيع النوادي الرياضية .

نوع الرحلة	تقسيم الرياضة	نوع النشاط	هدف النشاط
الرحلات الرياضية	١- الرياضة البدنية (كرة القدم ، السلة ، كرة اليد ، كرة الهوكي ، التنس ، كرة الشبكة ، كرة الماء ، المنضدة ، الصولجان)	١- ممارسة الرياضة (رياضة صيفية ، رياضة شتوية)	١- اشباع الهواية ٢- الاحتراف ٣- جني المنافع (المادية ، الصحية)
	٢- الرياضة الميدانية (الطفر العالي، الركض ، السباحة ، الجمباز ، رمي القرص ، المصارعة ، الصيد ،	٢- مشاهدة الرياضة (رياضة صيفة، رياضة شتوية)	١- الاستمتاع ٢- تشجيع المنتخب أو النادي المضل ٣- جني العوائد المادية (المراهنات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	الجودو ، الملاكمة ، الفروسية ، التزلج على الثلج والجليد ، الغوص الطيران الشراعي ، سباق الدراجات البخارية والهوائية والسيارات ، تسلق الجبال ، المارثون ، قوارب التجذيف)		)

جدول (٢) ميادين الرحلات الرياضية

ث-الرحلات الدينية

الدوافع الدينية من أهم الدوافع التي تحرك الإنسان ، لأجل زيارة أماكن ذات تاريخ ديني ، فهو يجتاز الحواجز والحدود للوصول إلى بقعة لها أهميتها الدينية في معتقده . وعموماً يمكن تحديد دافعين رئيسين للرحلات الدينية هي :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ السفر لغرض الحج : والمتمثل بزيارة مكة المكرمة والقدس والفاتيكان .
- ✓ السفر لغرض الزيارة : ودوافعه هي :
- ❖ السفر لغرض الشفاعة والتقرب الى الله مثل زيارة مراقد آل البيت .
- ❖ السفر لغرض التبرك مثل زيارة مراقد الصحابة والتابعين والأولياء .
- ❖ السفر لغرض إقامة الشعائر والطقوس الدينية في الكنائس والمعابد .

ويمكن تقسيم الرحلات السياحية الدينية إلى عدة أقسام ، هي :

- ✓ الرحلات الدينية لغرض الحج أو العمرة أو الأماكن المقدسة .
- ✓ الرحلات السياحية الإسلامية .
- ✓ الرحلات الدينية المسيحية .
- ✓ الرحلات الدينية المتطرفة أو التكفيرية .
- ✓ الرحلات الدينية التعليمية .
- ✓ الرحلات الدينية اليهودية .
- ✓ الرحلات الدينية عند الصابئة .
- ✓ الرحلات الدينية عند (البوذية ، الهندوسية) .
- ✓ الرحلات الدينية الجهادية .

ج- رحلات المؤتمرات

تقوم بتنظيم هذه الرحلات الهيئات والمنظمات والجمعيات عن طريق الشركات السياحية ،إذ أنه في الغالب يصاحب المؤتمرات برامج سياحية للمشاركين ، مما يؤدي إلى إشغال الفنادق وانتعاش الحياة الاقتصادية .

ح- الرحلات العلاجية

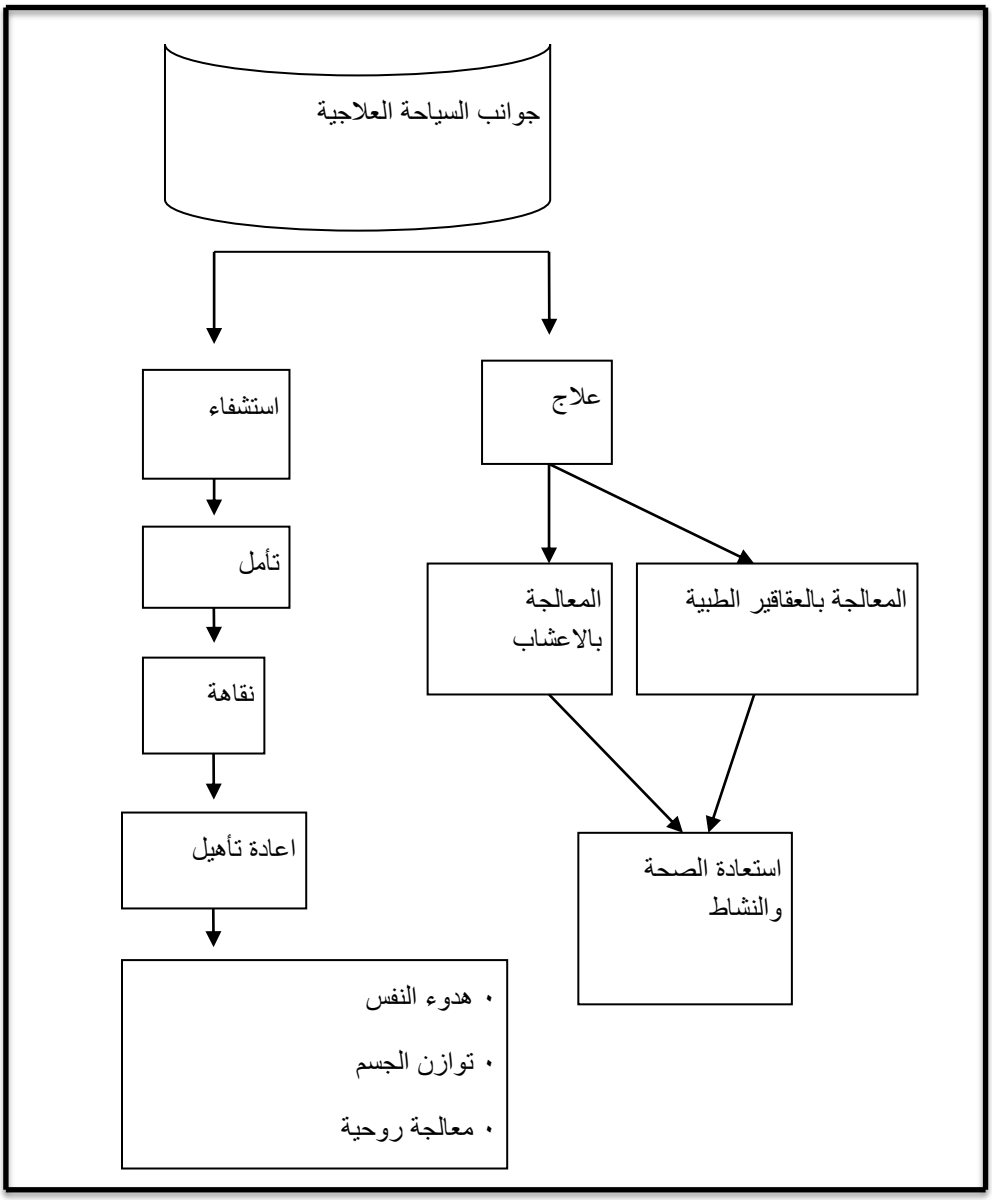
يهدف هذا النوع من الرحلات إلى الاهتمام بالناحية الصحية والعلاجية للسياح . ويقسم السياح بقصد العلاج الى ثلاث فئات هي :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفئة الأولى : هي المنتظمة بصورة ثابتة .

الفئة الثانية : هي غير منتظمة تكون بحاجة للعلاج لكن تجهل المواقع التي تتوفر بها هذه الخدمات .

الفئة الثالثة : هي عفوية غير مخطط لها تتميز بالرغبة والقدرة على شراء الخدمة مع جهلها بمكان وجودها .



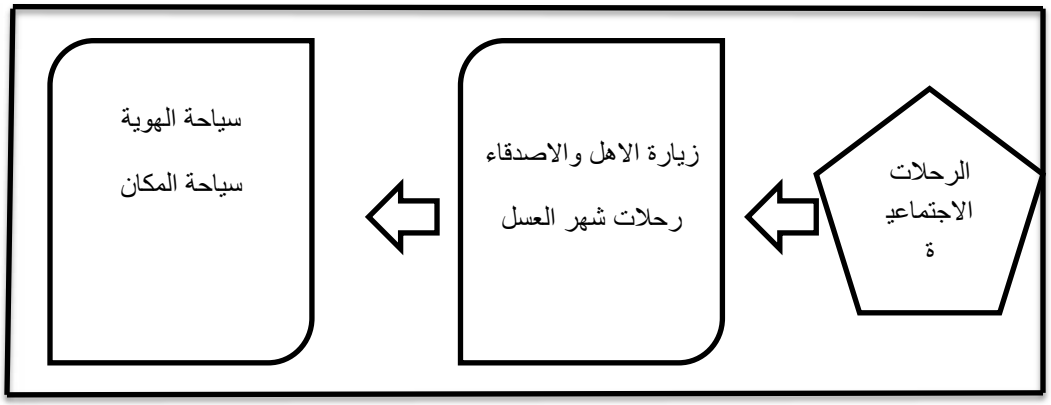
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شكل (٦) جوانب السياحة العلاجية

وتعرف الرحلات العلاجية بأنها إجراءات مخططة ومنظمة في إطار علمي منهجي تهدف إلى تحسين القصور في القدرة أو النقص أو الاضطراب سواء كانت عقلية أو نفسية أو بدنية ، باستخدام مجموعة من الأنشطة الحس–حركية والترفيهية ضمن خدمات الرحلة التي يتم من خلالها توفير الخبرات الحسية للمعاق وبرامج العلاج المتخصصة والتي يتم التحكم فيها بحيث تستثير استجابات الاستشفاء وإعادة التأهيل كالهدوء النفسي والتعبير اللغوي والتقاط الأشياء وردود الأفعال الحركية بوجه عام ، وفقاً لاحتياجات ومتطلبات المعاق ليكتسب من خلالها قدرات سلوكية إيجابية تمكنه من التعامل بفعالية مع متطلبات الحياة اليومية وتحدياتها .

خ- الرحلات الاجتماعية

يكون السفر فيها لأغراض اجتماعية وكالمعتاد ما تكون هذه الرحلات في مواسم الإجازات والاعياد وتشمل (زيارات الأهل والأصدقاء ، رحلات شهر العسل، السفر بداعي المكانة الاجتماعية) .



شكل (٧) الرحلات الاجتماعية

٢- الأنواع طبقاً للمنطقة الجغرافية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما هو مُتبع في مجال التجارة ، حيث تميز بين التجارة الخارجية (الدولية) ، وبين التجارة الداخلية (المحلية) ، فإن الفكرة نفسها تُتبع في الرحلات السياحية ، إذ يتم التمييز بين الرحلات الخارجية (الدولية) وبين الرحلات الداخلية (المحلية) .

أ- الرحلات الداخلية (المحلية)

تتم داخل الحدود السياسية للبلد أي (انتقال السائح أبن البلد داخل بلده) وتتيح له الاستمتاع بالخيرات التي فيها ، ويطلق الاقتصاديون على هذه الرحلات أسم (رحلات السياحة الإيجابية) لكونها (مصدر زيادة الدخل الوطني ، تحسين مستوى المعيشة في المجتمع ، انتعاش حركة السوق المحلية ، محاربة البطالة والكساد والفقر) .

ب-الرحلات الخارجية (الدولية)

تتم خارج الحدود السياسية للبلد ، ويجد السائح اختلافاً عن بلده في (اللغة ، العادات والتقاليد ، النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية)، إذ أنها من مفضلات أغلب دول العالم وتعمل على تشجيعها لغرض الحصول على العملات الأجنبية مما يؤدي إلى انتعاش الحركة الاقتصادية ، وهي تتطلب خدمات وبنى تحتية كبيرة ، وتتطلب الرحلات الخارجية الحصول على إذن بدخول البلد (تأشيرة دخول) .

ت-الرحلات الاقليمية

هي السفر بين دول متجاورة تعد منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية وتتميز هذه الرحلات بقلة التكلفة الاجمالية للرحلة لقصر المسافة التي يقطعها السائح بالإضافة إلى تنوع وسائل النقل المتاحة وتعددها .

٣- الأنواع طبقاً لسمات الحركة السياحية وصلتها بمدة اقامة السائح

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قد يطلب السائح إما الإقامة في مكان معين لمدة طويلة ، أو التنقل باستمرار ، بين أماكن مختلفة ، وقضاء مدة قصيرة من الوقت في كل مكان منها ، لذلك وطبقاً للكيفية التي يقضي بها السائح وقته ، ويمارس بها سياحته ، يمكن التمييز بين :

أ- الرحلات الموسمية

سميت هذه الرحلات بالموسمية لأن الطلب السياحي يكون في موسم معين من السنة ، يسمى (موسم الذرة السياحي) حيث تتدفق الافواج السياحية وبأرقام كبيرة جداً على المواقع السياحية . ويمكن أن تقسم الرحلات الموسمية إلى ثلاثة أشكال :

- ✓ الرحلات الصيفية : تكون أثناء أشهر الصيف ، ترتبط بالاستجمام وممارسة الأنشطة الرياضية مثل (التزلج على الماء ، ركوب الزوارق ، الصيد، الغوص ، التصوير تحت الماء)، وهذا النوع من الرحلات تزاوله جماعات كبيرة العدد .
- ✓ الرحلات الشتوية : تكون اثناء اشهر الشتاء، وهي على شكل نوعين بالدرجة الأساس، الأول هي رحلات الاستمتاع بدفيء الشمس(سياحة الشمس)، والثاني هو التزلج على الجليد(سياحة الجليد) .
- ✓ رحلات المناسبات : تكون هذه الرحلات ذات طوابع عدة مثل(ديني ، سياسي ، اقتصادي ، سياحية ، فنية كالمهرجانات الموسيقية أو السينمائية أو الفولكلورية أو المعارض الفنية) ، وكل هذه المناسبات تتحدد بمواعيد معينة خلال السنة .

ب-رحلات الإقامة (في غير موسم الذروة)

هي خاصة بالسياح الذين يقضون عطلة تزيد مدتها عن شهر يقضونها في مكان واحد معين وهذا النمط من السياح هم ممن اعتزلوا أعمالهم ويتقاضون رواتب تقاعدية عن خدماتهم السابقة ، وانهم يميلون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الى اختيار اماكن تمتاز بمناخ معتدل وهادئ ، لذا يختارون مواسم غير موسم الذروة لرحلاتهم . وتعد الرحلات العلاجية خير مثال على رحلات الإقامة .

٤- الأنواع وفقاً للجنسية

أ- رحلات الأجانب

تتضمن هذه الرحلات جميع الأجانب ماعدا مواطني البلد ، وتنظم الشركات السياحية برامجاً خاصة لجذب السياح الأجانب بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم، لأن رغبات السياح ليست متشابه تبعاً لاختلاف جنسياتهم وعادتهم وتقاليدهم .

ب-رحلات المقيمين خارج البلد

هي رحلات السياح الذين هاجروا إلى بلاد غير بلدانهم لغرض (الدراسة ، التجارة ، الارهاب) ، وبالتالي يتم تنظيم رحلات لغرض زيارة بلدهم الأم بسبب الحنين إلى بلدانهم والاشتياق لها .

ت-رحلات مواطني الدولة

تتم داخل حدود الدولة نفسها ، لزيارة أماكن (دينية ، أثرية ، تاريخية ، حضارية ، ترويحية) ، هي على شكلين :

- ✓ رحلات ترفيهية مدتها اقل من (٢٤ ساعة) .
- ✓ رحلات سياحة داخلية مدتها اكثر من (٢٤ ساعة) .

٥- الأنواع وفقاً للمرحلة العمرية

إن لعمر السائح تأثيراً كبيراً في أثناء النشاط السياحي ، فانتقال السائح من مرحلة عمرية معينة إلى مرحلة أخرى ، يؤثر في سلوكه السياحي ، ويمكننا تقسيم هذا النوع من الرحلات على النحو الآتي :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أ- رحلات الطلائع

تتعلق بالمرحلة العمرية (٤ – ١٨ سنة) ، وتنشط هذه الرحلات في مدة اجازات المدارس على شكل رحلات كشفية او التعرف على الطبيعة .

ب-رحلات الشباب

تتعلق بالشباب الذين تتراوح اعمارهم بين (١٥-٢١ سنة) ، وتتسم بالإثارة والمغامرة وتكوين الأصدقاء وخلق روابط اجتماعية مع السكان المحليين .

ت-رحلات الناضجين او متوسطي الاعمار

تضم فئة (٣٠-٥٥ سنة وقد تصل الى ٦٠ سنة) ، تكون لممارسة أنشطة الاسترخاء والمتعة والهروب من جو العمل الروتيني .

ث-رحلات المتقاعدين

ينضوي تحت هذه الفئة ذوي الأعمار ما فوق الستين عاماً ، ويُعد هذا النوع من الرحلات التقليدية في الدول الغربية ، تكون الرحلات طويلة المدة (قد تصل من أسبوعين إلى شهرين)، تقوم الشركات السياحية بتنظيم هذه الرحلات خصيصاً لهذه الفئة مع خدمات مميزة مرتفعة الأثمان تتضمن أفضل أنواع النقل وأعلى درجات الإقامة لتحقيق رغباتهم .

٦- الأنواع وفقاً للعدد

أ- الرحلات الفردية

يتمتع السائح بها بكافة مزايا الرحلة المتكاملة ، له حرية معينة في تفاصيلها ، فبعضهم يقوم بتنظيمها لنفسه وطبقاً لحاجاته ورغباته ودوافعه الخاصة ، من حيث اختيار وسائل النقل واختيار أماكن الإقامة ، وهو ما يتطلب من السائح أن يكون ذا خبرة في أمور متعددة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب-الرحلات الجماعية

تنظمها شركات السياحة في شكل مجموعات كل مجموعة تشترك في رحلة ، وهي مفضلة لمعظم السياح لانخفاض تكلفتها عن الرحلات الفردية ولرغبتهم في عدم تحمل المسؤولية .

ت-الرحلات على اساس وسائل النقل

ويقصد بها جميع أنواع الرحلات التي تصنف على أساس نقل السائح عبر وسائل النقل البرية و البحرية و الجوية ، ومنها (سياحة السير على الأقدام ، سياحة الدراجات ، سياحة السيارات ، سياحة الطائرات ، سياحة القطارات) .

رابعاً / عناصر الرحلة السياحية

تتكون الرحلة السياحية من مجموعة عناصر ، تكون فيما بينها وحدة واحدة ، وهي :

١- النقل

تعد العلاقة وطيدة بين السياحة والنقل ، وبذلك يمكن القول (لا سياحة بدون نقل) ، حيث تعد إمكانية الوصول إلى الموقع السياحي المقصود أهمية كبرى في النشاط السياحي، ويعرف النقل السياحي على أنه وسيلة مهمة لربط الأسواق الرافدة للسياح بالأسواق المضيفة للسياح . وكما يعرف أيضاً على أنه عملية حمل السياح ومتاعهم من موطن إقامتهم الدائمة باتجاه أماكن القصد السياحية وبالعكس . إذ يأتي اهتمام السائح بالمقام الأول توفير وسيلة نقل مريحة وآمنة تصل به الى الموقع المقصود ، وبفضل دخول خدمة الحجز الإلكتروني فان شركات النقل تعمل على التنسيق فيما بينها وبين منشآت

الإقامة لحجز الغرف بحسب رغبة السائح وفي الفترة الزمنية التي يحددها . وتصنف خدمات النقل إلى(خدمات النقل الخارجي : اي النقل خارج حدود البلد الإقليمية) و(خدمات النقل الداخلي : اي النقل داخل حدود البلد المزار) . ففي خدمات النقل الخارجي التي تستغرق الرحلات مدة طويلة ، ولاسيما عندما تكون بالسكك الحديدية ، تلزم أدارة السكة بتوفير مكان لإقامة السائح ، وذلك من خلال تهيئة عربات النوم ، مع تقديم بعض الخدمات متشابه كما في أماكن الإقامة الاعتيادية (مثلاً الفندق) . لكن تختلف من حيث الغرض أو الهدف ، فالغرض من الإقامة في الفندق هو الإقامة والتمتع بالخدمات الفندقية ، أما الغرض الرئيس من الإقامة في وسائل النقل هو الوصول إلى الجهة المقصودة بصورة مريحة وفي أقل جهد ممكن .

ومن المعروف ان المشي كان ولايزال وسيلة الانسان الأساسية للانتقال من مكان الى اخر، فمنذ القدم ، كان الانسان يمشي للوصول الى مقاصده مهما بعدت ، وبعد اختراع العربة ومن ثم وسائل النقل الاخرى صار المشي احد وسائل التنزه والتسلية وبخاصة بما يعرف بسياحة التجوال لاكتشاف الطبيعة .

٢- الإقامة

منذ قديم الزمان عرفت ضيافة الغرباء فقد كان الغريب يمر بالبلد فيجد الحاكم نفسه ملتزماً باستضافته لأنه جزء من كرم الضيافة ومن هنا ظهرت فكرة (دار الضيافة) ومع مرور السنين ظهرت الفنادق التي توفر وسائل الراحة والترفيه للضيوف . وتتنوع أماكن الإقامة ما بين الفنادق بأنواعها ومستوياتها والقرى السياحية والشقق المفروشة والمخيمات . واحتلت الفنادق دوراً بتقديم خدمات الإيواء لنسبة عالية من الضيوف موازنة بوسائل الإيواء الاخرى كالمخيمات، اذ انتشرت العديد من الفنادق في مواقع المنتجعات والمصايف الجبلية . وهناك العديد من فئات الفنادق ، تقسم بحسب نوعية الخدمات المقدمة وسعة الفندق ومتوسط أسعاره وموقعه ويختلف هذا التقسيم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من دولة الى اخرى تبعاً للسياسة الفندقية للدولة وهي (خمس نجوم ، أربع نجوم ، ثلاث نجوم ، نجمتان ، نجمة واحدة)، وما يقابلها بالدرجات هي (الدرجة الممتازة، الدرجة الأولى ، الدرجة الثانية ، الدرجة الثالثة ، الدرجة الرابعة) .

والفنادق الحديثة لا تقوم بعملية الإيواء فقط وإنما أخذت تقدم كل التسهيلات والحاجات الضرورية للإنسان الحديث مثل المأكولات والمشروبات، والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية والليلية والمسابح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة....إلخ.

إذ أن الاتجاه الحديث لصناعة الفنادق تتمثل بصناعة السياحة بحد ذاتها، إذا أخذت بعض الفنادق تنظم رحلات السياحية من مدينة إلى أخرى وبالاتفاق مع شركات الخطوط الجوية العالمية أو بامتلاك أحدهما الأخرى وعلى أن يتم الإيواء في الفندق نفسه أو في فنادق السلسلة نفسها ، وأخذت بعض الفنادق على عاتقها تنظيم رحلات السفرات والجولات السياحية الداخلية أو الخارجية للبلد التي تقع فيه، ويمكن اعتبار أنه لا يوجد سياحة بدون فنادق ولا توجد فنادق بدون سياحة، من هنا تأتي أهمية دور الفنادق في الاقتصاد القومي إذ اعتبرتها المنظمات السياحية المعينة صناعة مستقلة بحد ذاتها.

فالفندق إذن يقوم بإشباع حاجة الحياة الحديثة أكثر من أي محل آخر، فهو يولد مع تزايد انتقال الأفراد من زمان إلى زمان ومن مكان إلى مكان ذلك الانتقال الذي اصبح ميسوراً بتوفر وسائل النقل الحديثة ويتطور الطائرات النفاثة الحديثة لخدمة السياح، وتوجد الفنادق بصفة خاصة في شرايين المواصلات الكبرى ليجد فيها المسافر محطة راحة واستجمام خلال نقله من مكان لآخر يمكن القول بأن صناعة الفنادق كانت لا تزال في تطور وتوسع مستمر يسير على قدم المساواة مع تطور وتوسع صناعة النقل.

صناعة الفنادق بخلاف كونها مرتبطة بصناعة النقل ارتباطاً وثيقاً بسبب وحدة العمل فإنها تكون تجانساً ملموساً من ناحية التكوين الاقتصادي.

تقسيم الفنادق حسب عدد غرفها	كبيرة الحجم ، متوسطة الحجم ، صغيرة الحجم
تقسيم الفنادق حسب أسعارها	غالية جداً ، غالية ، متوسطة ، اقتصادية ، رخيصة
تقسيم الفنادق حسب درجتها	درجة ممتازة ، درجة أولى ، درجة ثانية ، درجة ثالثة ، درجة رابعة
تقسيم الفنادق حسب النجوم	خمس نجوم ، أربع نجوم ، ثلاثة نجوم ، نجمتين ، نجمة واحدة
تقسيم الفنادق حسب موقعها	فنادق المدن ، فنادق المطارات ، الموتيلات ، المنتجعات ، فنادق السواحل ، الفنادق المتحركة (العائمة ، الحافلات ، القطارات ، الطائرات)
تقسيم الفنادق حسب	فنادق تجارية ، فنادق الإقامة الدائمة ، فنادق المقامرة ، بيوت الشباب ، الفنادق المتحركة ، الفنادق العلاجية ، الفنادق الرياضية ، الموتيلات الصغيرة

خدماتها	
تقسيم الفنادق حسب نوع الخدمة	وحدات إقامة تقدم خدمات سياحية (فنادق ، موتيلات ، منازل الاستضافة ، بيوت شباب) وحدات إقامة تقوم على الخدمة الذاتية (الكرفانات ، مخيمات ، فيلات ، شاليهات) وحدات إقامة تجمع بين النوعين (القرى السياحية ، مخيمات ، منتجعات سياحية ، مراكز إقامة ، بيوت مؤجرة)
تقسيم الفنادق حسب ضيوفها	نزلاء فراد ، نزلاء في مجموعات ، الوفود الكبيرة ، مسافرون قضاء الإجازة ، الإقامة الطويلة ، نزلاء شركات الطيران ، البعثات الحكومية ، الزائرون المحليون ، مزيج الضيوف

جدول (٣) تقسيم الفنادق

٣- الأغذية والمشروبات

مثل صناعة الإقامة فأن صناعة خدمات الأغذية والمشروبات هي صناعة قديمة ظهرت لأول مرة في الخانات الواقعة على طرق القوافل ، أما في المدن فقد ظهرت المطاعم الصغيرة التي تقدم الأطباق البسيطة مثل الحساء والخبز . واول مطعم فتح بهذه الصيغة كان في (باريس) عام ١٧٦٥م . يعرف المطعم بأنه عبارة عن مكان مخصص لتقديم وجبات الطعام أو الشراب للرواد في أوقات معينة ولقاء أجر معلوم ، وقد يخصص مكان لتقديم الأطعمة الخفيفة والمشروبات طوال ساعات اليوم .

ويعرف أيضاً بأنه مكان مهيأ ومعد لتحضير وتقديم الطعام والشراب للضيوف خارج مكان سكنهم ، لأسباب مختلفة كالراحة والاستجمام ، والعمل ، أو لإقامة الحفلات والمناسبات لقاء ثمن معين ويتناسب المكان المخصص مع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نوع الخدمة المتبعة ونوع الطعام ودرجة وطبيعة المطعم أو الحفلة . وهناك أشكال متنوعة من المطاعم هي :

- ✓ مطاعم الهواء الطلق مثل(مطاعم الأسماك)، غالباً ما تقدم خدمات البوفيه .
- ✓ المطاعم المغلقة والتي تهتم بتقديم وجبات غذائية متكاملة ، ويوجد فيها خبراء في فن الطبخ لأعداد الوجبات العالمية مثل (الفرنسية والإيطالية وغيرها).
- ✓ اكشاك لبيع الوجبات السريعة .
- ✓ اكشاك لبيع (الشاي والقهوة ،المرطبات ، العصائر).
- ✓ الملاهي ، وهي نوعان :
  - ❖ الملاهي الترفيهية : تقدم خدمات ترفيهية للسائحين .
  - ❖ الملاهي الليلية : تقدم برامج غنائية راقصة للسائحين ، وخدمات الأطعمة والمشروبات بأنواعها المختلفة .
- ✓ المضايف (موائد المحسنين) وهي الأماكن التي يستطيع السائح فيها الحصول على الطعام والشراب والمبيت من دون ثمن وبحفاوة وتقدير عاليين ، وتتوفر هذه المضايف في الكثير من المدن العراقية التي يفتخر اهلها بأن لهم مضايف تقدم خدماتها إلى الضيوف القادمين إليهم .

تقدم خدمة الأغذية والمشروبات في العديد من وسائل النقل أيضاً ، خاصة تلك التي تقطع مسافات طويلة وتكون مرتبطة بزمن إقلاع ووصول محدد ، وتشمل وسائل النقل التي تقطع مسافات طويلة وتقدم تللك الخدمة :

أ- الخدمة على وسائل النقل البحري : تشمل وسائل النقل البحري السفن التي تسير في البحار أو المحيطات أو الأنهار وقد تكون تلك السفن خاصة بنقل الركاب من بلد أو مكان إلى أخر (سفن ركاب) ، أو قد

تنقل راغبي المتعة ، من مكان لأخر وتتوافر فيها كل وسائل الترفيه والأغذية (سفن سياحية) ، وقد تكون الرحلات السياحية في السفن :

- ✓ قصيرة المدى : تنقل السياح إلى الأماكن السياحية ويتم فيها الاستمتاع بالطريق البحري وفي هذه الحالة يتم تقديم وجبات خفيفة سابقة التجهيز قد تحفظ مبردة أو مجمدة ويتم إعدادها عند التقديم أو وجبات جاهزة التقديم إذا كانت رحلة يوم واحد فلا تحتاج إلى عمليات حفظ .
- ✓ طويلة المدى : وفيها يقضي السائح فترات طويلة لذا يتم فيها الاستمتاع بكل وسائل الترفيه والأغذية ، ويطلق على تلك السفن بالفنادق العائمة حيث تحتوي على كل الخدمات التي تتوافر في الفنادق من حيث توافر المطابخ العالية المستوى ، والتي تحتوي على أجهزة تبريد وتجميد .

كما تشمل قاعة طعام رئيسة تماثل مطعم الفنادق ، كما توجد قاعة طعام صغير لتقديم الوجبات الخفيفة ، وقاعة للحفلات ويتوافر في المطبخ جميع الأدوات والمعدات والأثاث اللازم لتقديم خدمة الأغذية والمشروبات على أعلى مستوى ويتم تصميم المعدات والأدوات اللازمة للطهي بطريقة لا تسمح بتحريكها من على المواقد أثناء تسير السفينة . وهناك شروط واجب توافرها في قوائم الطعام المقدمة في السفن :

- ✓ يجب التنويع في قوائم الطعام حتى لا يؤدي تكرارها إلى الملل .
- ✓ يجب أن ترضي جميع أذواق السياح .
- ✓ يجب الاهتمام بالطهي الجيد للأطعمة حتى لا تسبب في مشاكل الهضم خاصة في حالة تقلب الظروف المناخية .
- ✓ يجب توافر قوائم تحتوي على وجبات خفيفة – صحية .

ب–الخدمة في وسائل النقل البري :

١- الخدمة في الأتوبيسات (الباصات) : أن هذا النوع من الخدمة لا يحتاج إلى عمالة على مستوى عالي من المهارة في طريق الخدمة بل أنه يحتاج إلى أفراد يتوافر فيهم حسن المظهر واللباقة في الحديث كما يحتاج العمل في الاتوبيسات السياحية إلى إتقان لغة السياح ، تعتمد الخدمة هنا على تقديم الأصناف الخفيفة من المشروبات والمأكولات السابقة التجهيز والمغلفة بورق السلوفان أو ورق الألومنيوم ، مثل :

- ❖ السندويتشات – الفطائر .
- ❖ أنواع من البسكويت .
- ❖ المشروبات الساخنة مثل الشاي ، النسكافيه ، الحليب .
- ❖ العصائر المعلبة ، المياه المعدنية .

٢- الخدمة في القطارات : تعتبر الأغذية والمشروبات في القطارات من المصادر التي تدر عائداً مادياً ، وهناك ارتباط شديد بين المنشآت الفندقية والقطارات حيث أدى انتشار وتيسر القطارات إلى بناء الفنادق بجوار محطات السكة الحديدة ، ويعتبر جورج بولمان في أمريكا هو أول من فكر في إعداد عربات النوم ويرجع إليه فكرة إعداد أحد عربات القطار لتكون مطعماً يتم فيه تقديم خدمة المأكولات والمشروبات .

ت-الخدمة في وسائل النقل الجوي : أكثر المسافرون لا يحبذون الوجبات التي تقدمها شركات الطيران وذلك لعدد من الأسباب نذكر بعضها كمثال :

- ✓ يجهلون مصدرها ويخافون الطريقة التي حضرت بها .
- ✓ أن تسبب لهم هذه الوجبات القيئ أو الدوار أثناء الصعود والهبوط .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ البعض الأخر يرفض ذلك لأنه سبق له أن تناول وجبة خفيفة في إحدى الطائرات وسببت له متاعب كبيرة افسدت عطلته .

٤- الإرشاد السياحي

إن أحد عوامل الجذب نحو الرحلة الإجمالية المنظمة للمجاميع السياحية هو وجود مرشد سياحي أو مرافق سياحي الذي يصطحب المجموعة من بلد أو منطقة السكن الدائم إلى منطقة القصد السياحي ويعود بها في نهاية الرحلة . فوجوده عنصر هام وأساس في تنفيذ الرحلة ، فهو سوف يتعامل مع المجهول وغير المتوقع ويواجه المشاكل ويحلها والصعاب ويذللها ، ويتعامل مع المسؤولين المحليين ويعرف كيف يصرف أمور وشؤون المجموعة معه ، وهو يتعاون مع الفندق والمطعم ومناطق الجولات والنزهات اليومية لتحقيق غايات وطلبات أفراد المجموعة .

يُعتبر هذا النشاط مُكملاً للنشاط السياحي، وهو يتطلَّب مهارة علميَّة، وفنيَّة عالية، وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخيَّة، والجغرافيَّة، والثقافيَّة، والطبيعيَّة، وإجادة استخدام أجهزة الحاسوب، والتصوير الحديثة، وإجادة اللغات الأجنبيَّة المُتعارف عليها عالمياً (إنكليزيَّة، فرنسية، إسبانية). ونظراً لأهمية الإرشاد السياحي، فإنَّ النشاط السياحي يفقد أهميته من دون الإرشاد السياحي، ولذلك ينبغي الحرص على توافر عدد كبير من المرشدين، والأدلاَّء السياحيين ذوي المهارات والكفاءات العالية القادرة على اتقان اللغات الأجنبيَّة، والإلمام الكامل بالتاريخ والآثار عبر العصور المختلفة، مثل: حضارة وادي الرافدين، المصري القديم، الإغريقي، الروماني، الإسلامي، العصر الحديث، ذلك أنَّ الحاجة إلى المرشد السياحي تطوَّرت واتَّسعت دائرة عمله، وتزايدت أهميته في مُجمل الحركة السياحيَّة، خاصة بعد انتشار الرحلات السياحيَّة المنظَّمة واتِّساعها؛ إذ تطوَّر دوره من مجرد مرافق للمجموعة إلى دور أكثر تعقيداً .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

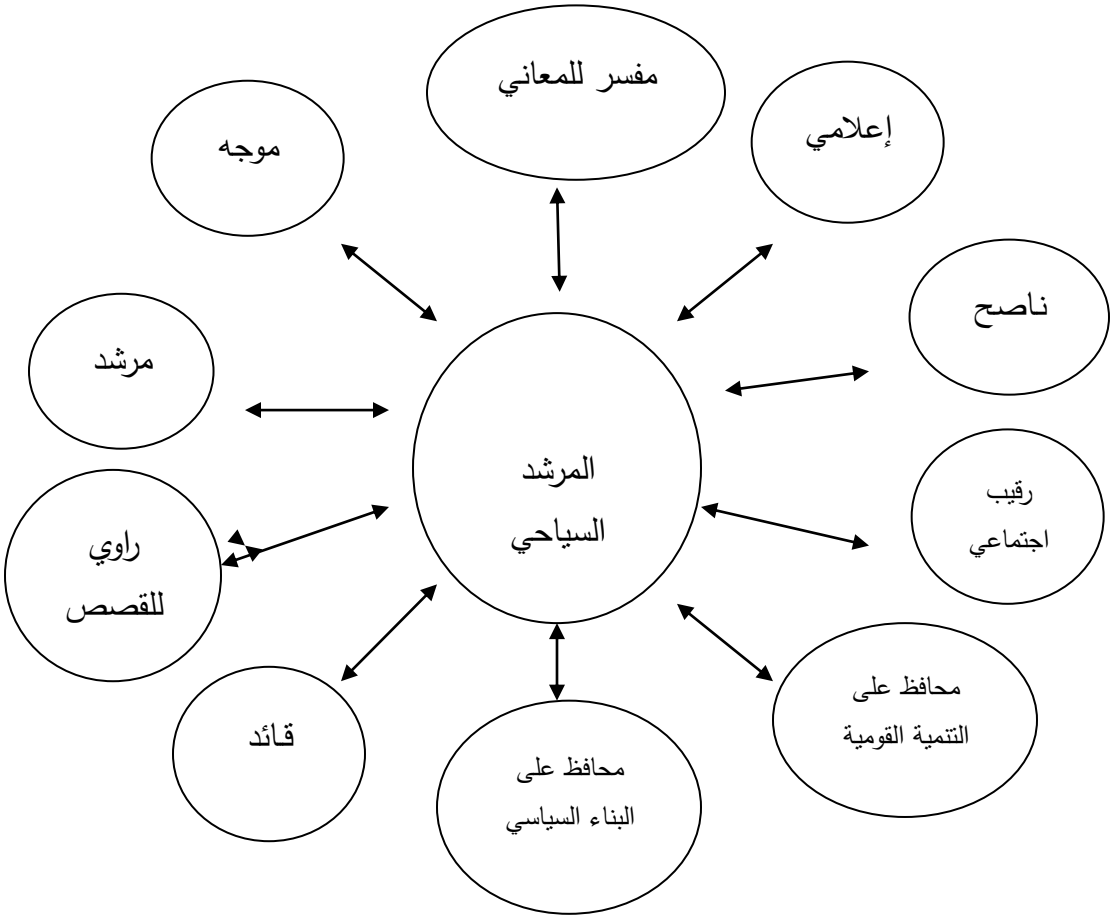
أن وجود من يقوم بكل ما تقدم من أعمال إضافة إلى حله لمشاكل سمات الدخول ووثائق السفر وبطاقات الفحص الصحي ، متجاوزاً عقبات اللغة الأجنبة ، جعل السفر يبدو ممكناً لأقل الناس تقبلاً للغريب أو غير المألوف لحياتهم الاعتيادية ، وجعل السفر سهلاً لأبعد المناطق موقفاً واصعبها وصولاً وأكثرها غرابة ، من ناحية اللغة والتقليد واساليب الحياة أو نوع المأكولات والمشروبات أو وسائل وأشكال الإقامة كذلك فإن وجود الدليل وما يعنيه من تخفيف وتقليل للمشاكل والصعوبات جعل السفر مغرياً وجذاباً لأقل الناس معرفة بشؤون غيرهم من الشعوب والأقوام ولأقل الناس استعداداً للتعامل مع غير المعروف وغير المألوف ووضعه في متناول من يرغب بالسفر لسد حاجته إلى المعرفة والاطلاع والراحة والمتعة والشفاء والتسلية .

لقد كان السفر بمرافقة الدليل من أكثر الوسائل إرضاء" وطمأنينة للمسافرين إذ كان الدليل عبارة عن مرشد وناقل في الوقت نفسه وهو يمثل واسطة بين المسافرين وأصحاب الخانات إذ كانوا يعرضون خدماتهم على الراغبين كمرشدين في الاكتشاف والتعرف على الأماكن.

أما الجذور الحقيقية لظهور مهنة الإرشاد السياحي فهي تعود إلى رحلات (Grand Tour) أثناء القرنين السابع عشر و الثامن عشر للميلاد .ويعرف المرشد بأنه الشخص الذي يكلف بقيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم مجموعة من السياح المرافقين له وبطريقة ما بهدف الوصول بهم إلى تحقيق هدفاً أو مجموعة أهداف (أهداف الرحلة السياحية) الشخصية منها والعامة للسائح المشارك، للوكالة المنظمة ، للوكالة المنفذة ، لمقدمي الخدمة ، لمنطقة أو بلد القصد ككل.

لقد تطورت الحاجة إلى المرشد السياحي واتسعت دائرة عمله وتزايدت أهميته في مجمل الحركة السياحية خاصة بعد ظهور وانتشار واتساع الرحلات

السياحية المنظمة إذ تطور دوره من مجرد مرافق للمجموعة إلى دور أكثر تعقيداً . فهذا الشخص الذي يصاحب المجموعة السياحية الوافدة الى منطقة قصد ما وممثلا للوكالة المنفذة لبرنامج الرحلة سيبقى على اتصال وثيق واحتكاك مباشر بجميع أفرادها وأثناء كل الفعاليات والنشاطات التي تقوم المجموعة بها وهو يتدخل في كل التفاصيل مصححاً ومعدلاً لكل اخفاق ومركزاً على الجوانب الإيجابية في البرنامج ومبتعداً عن مناطق الضعف ومبرراً بشكل مقبول وأسلوب مقنع أي إخفاق أو ابتعاد عن فقرات البرنامج المتفق عليه مما يجعل أفراد المجموعة مقتنعين ومرتاحين بما يحصلون عليه.



شكل (٨) واجبات المرشد السياحي

٥- الجولات الترفيهية

الترفيه نشاط يقوم به الفرد أو الجماعة للترفيه نفسياً وجسدياً ، حيث يعني إعادة الانتعاش ، وبهذا توحي بالنشاطات التي يتوخى منها الفرد إعادة حيويته وانتعاشه . إذ كلما أهتم السائح بالترفيه عن نفسه أصبح أكثر سعادة ، فالأمر يتلخص بمكافاة الذات ، حيث تعد المتنزهات ومدن الألعاب من الأماكن الترويحية التي توفر فرصة مهمة للتسلية والترفيه للسياح من مختلف الاعمار ، وهو أمر ضروري لتجديد الطاقة ، وأن تردد الأطفال على المتنزهات يحسن صحتهم الجسدية وتعزز قدراتهم العقلية . وقد عرف الاتحاد الدولي لصيانة الطبيعة في لائحته عام ١٩٦٩م المتنزه بأنّه عبارة عن مساحة كبيرة من الأرض يكون فيها النظام البيئي او الأنظمة البيئية غير مستغلة او مستوطنة من قبل الإنسان والتي تكون فيها الأنواع النباتية والحيوانية ومواطن ومواقع الأرض وأشكالها وتضاريسها وتوزيع اليابسة عليها ذات أهمية علمية أو تعليمية أو ترويحية أو تمثل مناظر خلابة وهي تحمى قانونياً بواسطة تشريعات تصدرها أعلى سلطة في الدولة، ولا يسمح فيها بأي نشاط غير الأنشطة الموجهة لأغراض الأبحاث والتعليم والثقافة والترويح عن النفس . وتضم الجولات السياحية مزارات متنوعة كالأماكن التاريخية مثل(المعابد، المقابر القديمة ، القصور والحصون ، وغيرها)، وتضم زيارات لدور العبادة المرتبطة بإحدى الديانات السماوية ، أضافة إلى الجولات الحرة التي يترك السائح حرية الاختيار فيها . وتضم هذه الجولات خدمات الإرشاد التي تقدم للسياح أثناء الجولات والزيارات . والجولات الترفيهية يمكن أن تضم :

- ✓ صالات الألعاب كالبولينغ والبلياردو وغيرها .
- ✓ ساحات الرياضة كالطائرة والسلة وكرة القدم .
- ✓ المسابح وحمامات الساونا .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ المسارح وقاعات المناسبات والندوات الثقافية .
- ✓ صالات الألعاب الإلكترونية والمقامرة .

خامساً / دوافع المشاركة بالرحلة السياحية

غالباً ما تكون الأسباب التي يعرضها الأشخاص لقيامهم برحلة أو إجازة غير كافية لإيضاح دوافع سفرهم ، ولابد لنا لمعرفة هذه الدوافع وتحديدها من فهم الحاجات الأساسية التي يرغب السائح بإشباعها حيث يفكر بأخذ عطلة أو إجازة أو المشاركة برحلة سياحية ، فالأنسان في كل لحظه وفي كل وقت تدفعه متغيرات شتى داخلية (دوافع) وخارجية (حوافز) وهي التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته ، وإعادة الاتزان عندما يختل . ولنتخيل في هذا المثال أن سائحاً يسير في احد طرق البلد المضيف معَرضاً لكل أنواع المشاهد والأصوات فأنه لا يستطيع أن ينتبه إلى كل هذه المثيرات وإنما هو يستجيب لعدد محدود منها فقط ، وقد تستثير السائح بعض المثيرات غير العادية فحب الاستطلاع عنده كأن يتوقف ليشهد فندقاً يقوم العمال بتنظيف الزجاج الخارجي له ، وحب الاستطلاع قد لا يكون الدافع الوحيد وإنما قد يكون السائح قضى يومياً شاقاً متعباً ولذلك تراه يتأخر ليستمتع بما يشاهده ، وقد تمر بذهنه أفكاراً مفيدة نحو المجتمع (مثل الاشتراك بحملات تطوعية لتنظيف بعض الشوارع) . ثم يستأنف السائح سيره فيلحظ مطعماً للوجبات الفرنسية وينتبه أنه جائع وقد يتعجب من أنه قد مر بهذا المطعم سابقاً من غير أن يلتفت إليه أو يدرك وجوده فأنه لم يكن جائعاً في المرات السابقة ، وبينما هو يوجه طلبه إلى الفتاة العاملة بالمطعم يجد نفسه يغازلها وهو يستمتع بذلك ، لكنها متعبه وتشكو صداعاً وتراه مزعجاً بغيضاً ولكنها مع ذلك تسايره وتتحمل دعاباته . في هذا المثال يمكننا ان نرى دوافع الفضول والجوع

والجنس والتعب والمشاركة والحب على كل من الإدراك والتفكير والكلام ، فالدوافع تتذبذب وترتب نفسها في أنماط مختلفة في الأوقات المختلفة .

فأننا يجب أن نفهم السفر السياحي على أنه وسيلة لإشباع حاجة أو رغبة ، وان نفهم بأن مجاميع السياح لا تقوم برحلاتها السياحية إلا لأنها تأمل بأن تكون الرحلة السياحية قادرة على الإشباع الجزئي أو الكلي لحاجات ورغبات متعددة ومتنوعة . فالسياح وصلوا إلى مرحلة الوعي بوجود نقص في حاجاتهم ، بحيث تتحول الحاجة الكامنة إلى رغبة فاعلة ومؤثرة في رفع الشخص للحصول على إشباع لها . وحينما يكون الشخص بفعل الرغبة الدافعة للحصول على إشباع لها ، مهيئ للقيام بفعل معين ، فأنه يصبح متحفزاً للقيام بعمل لإشباع الرغبة واستكمال النقص في حاجاته (الرحلة السياحية في حالتنا هذه). ولأنَّ المعالم السياحيَّة تختلف من بلد لآخر، وكذلك الأمر بالنسبة للميّزات التي قد ينفرد بها كلّ بلد، والتي تشكِّل بمجموعها عوامل جذب للسياح، فإنَّ دوافع السفر قد تختلف من شخص إلى آخر، وقد دلَّت دراسات منظَّمة السياحة العالمية على تبلور (٤٢) دافعاً مميَّزاً للسفر حتى الآن، ويلجأ كلّ بلد إلى تصنيف السياح حسب أهم دوافع السفر...، ويفيد هذا التصنيف في معرفة أنماط السياحة الحاليَّة والمُتاحة التي يمكن الترويج لها والاستفادة منها اقتصادياً . توجد أربع فئات للدافعية ، هي :

١- الدوافع المادية : وهي دوافع ذات علاقة بتنشيط الجسم وترويح الفكر والبال والمحافظة على صحة الإنسان وسلامة وضمان سعادته ورفاهيته وترتبط هذه الدوافع بمجموعة النشاطات التي تستهدف تقليص التوتر .

٢- دوافع ثقافية : وهي تلك الدوافع التي تتعلق برغبة الفرد بالتزود بالمعرفة والمعلومات عن الثقافات الاخرى في بلدان العالم المختلفة كما تتضمن مثل هذه الدوافع الرغبة لدى الكثيرين للوقوف على

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عادات وتقاليد ونمط الحياة وفنون وفلكلور سكان العالم الأصلين وغيرهم من سكان العالم .

٣- دوافع العلاقات الشخصية المتبادلة : وهذه الدوافع تتضمن رغبة الأفراد بالاندماج مع الآخرين وزيارة الأصدقاء والتعرف على أصدقاء جدد والبحث عن تجارب مختلفة فالسفر في هذا السياق يعني الهرب من العلاقات الروتينية الجامدة مع الأصدقاء والجيران التقليدين ومن البيئة المحلية ، وقد تستخدم هذه الدوافع لأسباب روحانية كزيارة الأماكن الدينية المقدسة .

٤- دوافع الموقع والوجاهة : وهي تتضمن الرغبة في مواصلة التعليم ومبادلة الهدايا المختلفة (التطوير الشخصي) ، كما ان هذه الدوافع ترتبط بالرغبة بالاستحواذ على اهتمام واعتراف الآخرين ذلك من اجل تعزيز الاعتداد بالنفس أو الأنا (Ego) .

المعنى العام لمفهوم الدوافع يعني بأنه الحاجات والميول والحوافز والرغبات التي تتضمن معنى التحريك أو الدفع وهي المحركات الديناميكية وراء السلوك الإنساني وأي ضعف أو رجوع فيها يعرض السلوك للفتور والملل والضعف . والدوافع في تحليلها تقسم إلى عنصرين :

الأول / يشير إلى العملية الداخلية التي تضطر الشخص إلى الفعل ، والدافع قد يتأثر بالبيئة الخارجية مثل درجة الحرارة ، ولكن الدافع ذاته داخلي .

الثاني / ينتهي بالوصول إلى هدف .

أن السفر هو استجابة لحاجة يفتقر إليها السائح لكنه يرغب في إشباعها ، حيث أكدت العديد من البحوث السياحية على العامل النفسي في توزيع حركة التدفق السياحي وفي اختيار مناطق القصد والفعاليات والخدمات السياحية حيث أن دوافع الاشتراك بالرحلة السياحية متعددة ومختلفة المستوى الثقافي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والمادي للشخص وباختلاف فترات حياة الإنسان ، فمثلاً الشخص السوي والاجتماعي له دوافع مختلفة عن المنعزل في الاشتراك بالرحلة ، وحتى سبب اشتراكه بنوع الأنشطة والفعاليات المتوفرة ضمن نفس الموقع السياحي .

تتضمن الدافعية للمشاركة في الرحلة السياحية سبعة عناصر ، هي :

١- أن السفر هو استجابة لحاجة يفتقر إليها السائح لكنه يرغب في إشباعها : فالسياح تحفزهم الرغبة كتجربة ظاهرة مختلفة ، وغير موجودة في بيئته المحلية .

٢- السحب باتجاه جهة القصد : وذلك استجابة للدافع التحفيزي حيث يتم من خلال هذا العنصر تحليل دافعية السائح كفرد في أطار مستوى الرغبة (الدافع) والسحب باتجاه جهة القصد أو منطقة سياحية جذابة .

٣- الدافعية كأسلوب لأطلاق العنان للخيال : أن هذا العنصر يتفرع عن العنصرين السابقين ويرى أنصار هذا العنصر أن السياح يتنقلون لكي ينهجوا سلوكاً ليس بالضرورة محظور عليهم في بلدانهم الأصلية .

٤- الدافعية كفرص محددة : حيث يتم اعتبار الفرص أو الاغراض الرئيسة لرحلة ما كدافع للسفر والفرص في هذا السياق قد تتضمن زيارة الأصدقاء أو الأقارب أو الاستمتاع بأوقات الفراغ أو الدراسة .

٥- المسميات الرمزية للدافعية : تقسم إلى :

- ❖ لذة الشمس : وهي تسمية سلوكية ذات مغزى رمزي وتعني البحث عن مجموعة تسهيلات غير تلك التي تكون متوفرة في البلد الاصلي للسائح .
- ❖ لذة العجائب : وهي تسمية سلوكية ذات مغزى رمزي أيضاً وتعني الفضول الذي ينتاب السائح ويدفعه للبحث عن العجائب والغرائب والأمور غير المألوفة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦- الدافعية وتجارب السائح : حيث تتعلق بمصداقية واصالة وخبرات تجارب السائح ، حيث تعتمد على المعتقدات حول أنواع تجارب وخبرات السائح .

٧- الدافعية كما يعبر عنها السائح : حيث أن الطريقة أو الأسلوب الذي يعبر من خلاله السياح عن مواقفهم واوضاعهم يوفر فهماً أفضل لدافعيتهم بالمقارنة مع ملاحظة سلوكهم .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل السابع

المرشد السياحي

تمهيد:

أولاً: المرشد السياحي.

ثانياً: الخصائص الشخصية للمرشد السياحي.

ثالثاً: تقنيات المرشد السياحي

رابعاً: قدرات المرشد اللغوية والكلامية

خامساً : أنواع المرشدين السياحيين.

سادساً : مهام المرشد السياحي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمهيد:

يُعدُّ المرشد السياحي أحد ركائز العملية الارشادية في المنظمة السياحية، فيمكن القول ((لا ارشاد بدون سياحة ولا سياحة بدون ارشاد))، فقد أصبح اهتمام أغلب المنظمات السياحية بالمرشد السياحي واعطاه أهمية كبيرة لما لديه من مكانة مهمة في المنظمة السياحية، فقد زاد الاهتمام بالمرشد السياحي لأن من خلاله يمكن الارتقاء بالمنظمة وتميز مرشدها المثقف الخير الذي يجلب أغلب السياح للسفر عبر هذه المنظمات لما تحويه من عناصر جيدة في مهنة الارشاد السياحي.

أولاً: المرشد السياحي:

المرشد السياحي: هو الشخص الذي يقوم بالرحلة أو ذو القدرة والعلم بمنطقة معينة ومهمته اخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنظمة أو المكان. أو هو معلم ذو صيغة إدارية. وهدفه الشرح عن المكان المراد القدوم اليه كالمعتاد لا يصاحب أكثر من بضعة ساعات إلا في بعض المناطق والذي عادة ما يمْكُث مع المجموعة لعدة أيام.

ويرى آخر أنه ذلك الشخص الحاصل على ترخيص من الهيئة العليا للسياحة لممارسة أعمال ارشاد ومرافقة السياح والزوار في أماكن الجذب السياحي (طبيعية، ترفيهية، أثرية، حضارية) .

أن المرشد السياحي، هو ذلك الشخص الذي يكلف بقيادة مجموعة من السياح المرافقين له ورعايتهم وتنظيمهم، وبطريقة ما بهدف الوصول بهم الى تحقيق هدف، أو مجموعة أهداف. أهداف الرحلة الشخصية منها والعامة للسائح المشارك للوكالة المنظمة، الوكالة المنفذة لمقدمي الخدمة، لمنطقة أو بلد القصد ككل.

أنه: هو ذلك الانسان ذكراً كان أم انثى المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة أو نقصان، وهو أول شخص يقابل المجموعة ويودعها.

ويعد المرشد السياحي الشخص الحاصل على ترخيص من الهيئة العليا للسياحة لممارسة أعمال ارشاد ومرافقة السياح والزوار في

أماكن الجذب السياحي في البلد المطلوب وتزويدهم بالمعلومات والشرح عنها.

ثانياً: الخصائص الشخصية للمرشد السياحي:

تميز الإدارة السياحية عامة والمرشد السياحي خاصة بصفات شخصية وقيادية متزنة ومؤثرة وفعالة كالذكاء والقدرات والثقافة والمعلومات والمرونة.

وكذلك المرونة والاحساس والاستماع والحيطة وما يتم من صفات أخلاقية كالصدق والتسامح والانبساط وأيضاً الصفات الجسمية والنشاط والحيوية والجمال واللياقة وحدة الحواس فهي كل الصفات الجسمية والعقلية والمزاجية والوجدانية والأخلاقية والاجتماعية التي تميز الفرد عن غيره تميزاً واضحاً.

أنَّ من أهم خصائص المرشد هي:

١- التركيز على الشرح المسند الى المعلومات.

٢- أهمية وجود العاطفة.

٣- التحلي بروح الدعابة.

٤- معرفة متى يجب الصمت.

٥- طرح أسئلة مثيرة للتفكير.

٦- اتباع الطرائق الفنية في سرد الأحداث والقصص.

وتتمثل لدى شخصية المرشد السياحي عدد من الخصائص ايضاً:

١- الصفات والقدرات والمهارات التي تتصل بالمرونة والتجدد في التفكير وعدم التعصب أو التحمس لموضوع دون سواه.

٢- الطاقات الدافعة والقدرات الكامنة والطلاقة في التعبير واتقان اللغات المتعددة.

٣- الاحساس بالآخرين.

٤- الثقة بالنفس والقدرة على المواجهة والخروج عن النمطية.

٥- الأصالة والعزيمة والاصرار على التميز.

٦- الذكاء والألمعية وتحقيق التميز.

أنَّ الصفات الشخصية للمرشد السياحي:

١- **اتقان اللغة:** من الصفات الشخصية الأهم للمرشد السياحي ومن أهم مميزاته وظاهره فكرية وملكة خاصة بالفرد دون غيره يترجم افكاره ومشاعره الى الفاظ وعبارات ورموز صوتية تلبي احتياجاته الفردية والاجتماعية . وكذلك تُعدّ أداة اقناع للآخرين في مجالات المنافسة والمنظرة وتبادل الآراء.

٢- **ضبط النفس:** وتعني قدرة الفرد على المناظرة وقابلية الانفعال وإدارة النفس قبل أدارة الاخرين ويتطلب منه أنّ يكون هادئاً.

ومن الوسائل التي تساعد على ضبط النفس:

أ- قوة الارادة.

ب- حسن الخلق.

ت- المعرفة.

ث- ضبط اللسان.

ج- التأني.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١- **الحكمة:** وهي تجسيد الذكاء وفهم ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو حقيقي وما هو زائف وفهم القيم الدائمة وقابلية المرشد السياحي على تقبل التوجيهات الجديدة التي يمكن أن تكون مرغوباً فيها ويمكن ادراكها.

أن الحكمة تتجسد بعدة ظواهر وهي:

أ- رؤية المرشد السياحي الأمور بصورة واضحة.

ب-رؤية الأمور بشعور.

ج- فهمه العميق لحالة المجاميع السياحية.

د- معرفته للوقت المناسب والتصرف الجيد للامتناع عن أي فعل.

ه- قدرته على التنبؤ بالمشكلات المحتملة وتجنبها

أنَّ الخصائص الشخصية للمرشد السياحي:

وهي نظام متكامل من السمات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية الثابتة نسبياً التي تميز الفرد وتحدد سلوك معاملته وتفاعله مع الآخرين وكذلك مع البيئة الاجتماعية المحيطة به.

كما تعني أساليب أو طرائق الفعل والتفكير والاحساس وتعني الأفكار والمشاعر والتصرفات التي تميز طريقة الفرد في تعامله مع الناس والأحداث، وتتركب الشخصية الانسانية من أجزاء مختلفة مما يؤدي دوراً محدداً يهم في صحته الشخصية الكلية.

أن من خصائص الدليل السياحي هي:

١- **شخصية الدليل**: وهو الذي يتمتع بمزيج انتقائي إذ نجد أن لدى معظم الناس فكرة واضحة ومحددة عن الدليل المثالي منجز جيد ودي ويوجد لدى بعض الأولاد والبارعين هذه الشخصية الايجابية، وتقترح بعض الدراسات أنَّ المزاج الاجتماعي أو الطبع أكثر أهمية من التدريب الرسمي، إذ أنّ الصورة المثالية عن المترجم الذي يبقى الذكي الفصيح الحسن الاطلاع الذي يستطيع أن يأسر عواطف مستميتة.

٢- **الحماسة**: طبيعة ودية منبسطة متصفة بالدماثة وهذا يكون أمتع مظهر في عملهم، ويصف الأدلاّء البارزين بأنه من الضروري أن يمتلك الدليل القدرة لأن يكون ودياً.

٣- **الثقة بالنفس**: يتطلب تنمية الثقة بالنفس في مجال العمل مستوى أساسي في التقدير الذاتي المصحوب بالتجربة وتمكن الثقة بالنفس الأدلاّء القيام بواجباتهم بفاعلية وحزم ليجعلوا الاخرين مطمئنين وليساعد في خلق أجواء مريحة.

٤- **طبيعة منشطة بارزة**: تبقى أحدى الصفات المميزة للقائد الحقيقي الايمان عادة تعهد بتقديم حلول بارعة وقدرة على بعث التفاؤل.

ويرى الرحبي أن صفات الشخصية للمرشد السياحي هي (الانتباه، الوسامة، الذكاء، التعاون، جدارة بالثقة، الصدق، اجتماعي، البشاشة، السلوك المهذب، الحالة الجسمانية جيدة، الصبر والشعور بالمسؤولية، الاستعداد للقيام بالمساعدة، التوازن، المتطلبات البديلة،

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المظهر الحسن، الاستماع الجيد، النطق الواضح، حالة البصر الجيدة) .

ومن الخصائص أيضاً للمرشد السياحي :

١- الانتماء الى الوطن.

٢- الثقافة العالية.

٣- معرفة الأماكن الأثرية والسياحية والتاريخية وعوامل الجذب السياحي في البلد ومعرفتها وربطها في العملية السياحية.

٤- المحافظة على المناطق الأثرية والسياحية والبيئية في البلد .

ويرى البعض إنَّ من صفات المرشد السياحي:

١- شخصية جيدة.

٢- حماسة.

٣- ثقة بالنفس.

٤- مرونة.

٥- يتسم بنشاط وحيوية.

٦- حس فكاهة.

٧- ذو مظهر جذاب.

٨- صحة جيدة.

٩- حسم في القرار.

١٠- جاذبية وفتنة.

١١- تنظيم جيد.

١٢- مهارات اتصال جيدة.

١٣- المعرفة.

١٤- الأمانة الشخصية.

أن صفات المرشد السياحي هي:

أولاً: الصفات الشخصية:

أ- حب الوطن والقناعة التامة بماضيه وعظمته وامكانية الحالة ومستقبله المشرق .

ب- المظهر العام والشكل المقبول واناقة المظهر.

ج- حضور البديهية والقدرة على سرعة التصرف.

د- شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها.

ه- اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية والكياسة.

و- علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد السياحي - كمارك – جوازات وغيرهم.

ز- خريج دراسة اكاديمية او دورة متخصصة.

ح- قدرة قيادية وامكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التقييد والالتزام.

ط- عين ثاقبة ومميزة ومدركة وعقل نبه.

ي- قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق.

ثانياً: مواصفات عامة:

أ- اجادة لغة أجنبية واحدة.

ب- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة الخاصة.

ج- إلمامه بأحوال التعامل والبروتوكول وأصول المراسيم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

د- اطلاع وفهم السلوك وكيفية التعامل مع الآخرين.

ه- إلمامه بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة بـ (التاريخ، الجغرافية).

و- معرفة بعادات وتقاليد وقواعد وسلوك الشعوب وخاصة تلك التي يقدم منها السياح.

ز- معرفة الأماكن المسموح زيارتها وغير المسموح بزيارتها.

ح- معرفة قوانين المرور.

ط- معرفة الأمور المالية والصيرفية.

ي- معرفة متكاملة عن البلد وبخاصة أماكن القصد السياحي.

ك- معرفة بالصحف والمجلات الاجنبية والعربية المتوافرة في البلد.

ل- معرفة بدوائر البريد والهاتف.

م- معرفة بقوانين البث الاذاعي والتلفزيوني.

ومن الصفات التي يجب أن يتحلى بها المرشد أيضاً:

١- اللباقة.

٢- الضيافة.

٣- عدم التعامل بعصبية ومزاجية مع السائح.

٤- الهندام.

ثالثاً / تقنيات المرشد السياحي

الإرشاد السياحي ليس عمل عشوائي بل هو عمل مقنن يخضع لنظريات وتقنيات علمية محددة يجب أن يمارس من خلالها ، حيث حدث تطور كبير في الإرشاد السياحي وطرق ممارسته انسجاماً مع التطورات الهائلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والمتسارعة التي تشهدها الأمم والشعوب اليوم وصناعاتها المختلفة ومن بينها الصناعة السياحية ، حيث ساهمت مثل هذه التغيرات في ربط القيمة المضافة للإرشاد السياحي بعناصر مهمة كـ(الوقت ، الدقة ، الجودة) في (العرض ، التشويق) ، ومثل هذا الامر قد يعكس في جانب كبير في صناعة الإرشاد السياحي ، حيث أن بعض مؤسسات الجذب السياحية (كالمتاحف ودور العرض وغيرها) قد استعاضت في بعض الاحيان عن الإنسان ودوره التقليدي في تقديم المعلومة حول المعروضات وأخذت توظف الأجهزة والأدوات الذكية لتحل بديلاً عنه .

وعلى الرغم من ذلك كله ، فان الإنسان وأدوات اتصاله اللفظي وغير اللفظي تبقى عصية على الالغاء كلياً من مهنة الإرشاد السياحي ضمن المدى المنظور تبعاً لحقيقة أن هذه المهنة تستلزم أكثر من غيرها التواصل بين الإنسان ونظيره الإنسان الأخر القادم من بقاع شتى من العالم للغايات السياحية ، وهو التواصل الذي قد لا تغني عنه الأدوات التكنولوجية المجردة من الأحاسيس والمشاعر .

والتقنيات في اللغة العربية تعني إتقان الشي أي أحكامه ، وكلمة تقنيات جمع تقنية . والتقنية هي مزيج من (الأجهزة ، الآلات ، الأدوات) والمعرفة (المهارات ، التدريب ، معرفة كيفية الإنتاج) ، ومن خلال تنمية وتطوير (تكنولوجيا) المعرفة و (تكنولوجيا) الأجهزة ، وعن طريقة تفاعلهما معاً نصل الى التطوير (التكنولوجي) المنشود .

أذن التقدم التقني هو في جوهره افكار جديدة ، قد تكون نظريات علمية أو تطبيقات لنظرية معروفة ، أو وسائل جديدة للإنتاج ، أو أساليب مختلفة ، أو نظم حديثة ، حيث يعتمد التقدم التقني على المعرفة أكثر من اعتماده على الأدوات ، وعندما تظهر الأفكار مع التطور التقني ، يكون في جوهره خلق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

للمعرفة ، ونشرها ، واستخدامها ، وتطويرها . وتعد التقنية عاملاً مهماً في البقاء والنجاح والنمو لأية منظمة مواكبة بصورة مستمرة للتقنية لغرض ارضاء الزبون (الضيف / السائح) الباحث عن كل ما هو جديد من خدمات وبمواصفات جديدة .

اما التقدم التقني في مجال الإرشاد السياحي : فيتمثل بالمعارف والمهارات والخبرات المستخدمة في خدمات الإرشاد السياحي التي تهدف إلى تعظيم الناتج المحلي والقومي من السياحة من ناحية ، وتنويعه واختزال تكلفته من ناحية أخرى . وهناك دور للتقدم التقني في تطوير اليد العاملة في القطاع السياحي (المرشد السياحي) في عصر المعلومات ، تعتمد على عملية تجديد وتطوير المؤسسات السياحية من خلال إعادة ترتيب الموارد البشرية ، وتعتمد على مجموعة من الأليات وهي :

- ✓ تخطيط القوى العاملة : بتحديد المهارات والأعداد .
- ✓ تعديل هيكل القوى العاملة : بالتخلص من النوعيات غير المطلوبة في العمل السياحي .
- ✓ تأكيد هيكل المهارات الجديدة : بتصميم برامج التدريب ، وتقييم وقياس كفاءة الاداء ، واعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحيث تناسب المهارات ومتطلبات العمل .
- ✓ تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية : بتعديل نظم الرواتب والحوافز والمكافآت ، وتعديل نظم الاستخدام ، والتعاقد وشروط العمل ، وتعديل نظم المزايا ، وتعديل نظم الترقية والتنمية الوظيفية كما تتطور وتتجدد المؤسسات .

ولقد أدى دخول (تكنولوجيا) المعلومات إلى عالم السياحة إلى تأكيد أهمية علم الإدارة (أساليب ، طرق ، منهجيات) كسلاح أساسي وفاعل لمواجهة التحديات الاقتصادية التي تواجه عالمنا اليوم ، لذا لابد من توجيه الجهود في

التأهيل والتدريب ، نحو خلق جيل جيد قادر على رفع كفايته الإدارية ليسهم بشكل فاعل في عملية تطوير المؤسسات وتحسين قدراتها الإنتاجية ومواكبة التطور الاقتصادي ، وذلك عن طريق التركيز على المعرفة المعلوماتية ، وتطبيق مبدأ محو الأمية المعلوماتية كشرط أساسي للتوظيف والاهتمام بالتنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية ، وتشجيع روح المبادرة والابتكار لديها .

تقسم تقنيات الإرشاد السياحي إلى قسمين ، هما :

القسم الأول / وسائل تقنية تقليدية

١- كتب الدلالة السياحية (الدليل السياحي) : يُعتبر توماس كوك(Thomas Cook) أول من نشر مجلة ورقية (دليل) عن السفر ، لتعريف الناس والسياح بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الرحلة والترحال . حيث تعد كتب الدلالة السياحية من الوسائل القديمة الشائعة في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهة السياحية وما تحتويه من مقومات جذب وخدمات سياحية متفرقة . وتلقى مثل هذه الكتب أقبالاً كبيراً من قبل السياح الذين يسافرون دون الانخراط في برامج أو مجموعات سياحية ، وبالتالي فان الغالب هو عدم توفر دليل مرافق يقوم على تزويدهم بالمعلومات في كل لحظة وحيثما وجدوا ، لذا تصبح هذه الكتب مادة مفيدة للاطلاع على كنوز الوجهات السياحية وبتكاليف أقل من استئجار مرشد سياحي .

تحتوي الأدلة السياحية على معلومات متنوعة وصور وخرائط توضح مواقع الفعاليات ، ومن خصائصها أنها محدثة باستمرار ، وبشكل دوري لتواكب

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفعاليات والمناسبات السياحية المتجددة ، ومن الموضوعات التي تحتويها الأدلة السياحية نذكر منها : وسائل النقل ، الطرق ، العناية الصحية ، المرافق ، مكاتب السياحة والسفر ، المعالم السياحية ، الفنادق ، المطاعم ، المتنزهات ، حدائق الحيوان ، المناسبات ، عناوين الهاتف المهمة ، درجات الحرارة المتوقعة . ومن الطبيعي أن يكون حجم الدليل ملائماً وسهل الحمل والتنقل .

ومع التطور التكنولوجي ، أصبح كثير من السياح خصوصاً ممن ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة ، يقبلون بشكل كبير على استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية الاخرى في استعراض كتب الدلالة السياحية بشكل الكتروني ، وهو ما قد يوحي بانقراض النمط الورقي من هذه الكتب في مرحلة ما مستقبلية .

٢- الخرائط التوضيحية : تعد الخرائط التوضيحية من الأدوات التي يستخدمها المرشدون السياحيون والسياح على حد سواء من أجل تحديد الاتجاهات والأماكن داخل الوجهة السياحية ، وهي أكثر ثباتاً من الدليل السياحي المطبوع وأقل تغيراً ، وهو ما يترتب عليه بناء مسارات سير منطقية تضمن التوالي بين مناطق الجذب الرئيسة بتوقيتات ملائمة . وفي رحلات السفاري والمغامرات التي يصبح فيها اللجوء إلى الخرائط وأدوات القياس لمعرفة المسافات و الاتجاهات عاملاً لزيادة المتعة والاثارة بين السياح المشاركين في الرحلة . وتقوم إدارة بعض المحميات والادغال والمناطق الصحراوية والجبال المغطاة بالغابات على أعداد خرائط بتفاصيل معينة .

وتعمل أغلب الوجهات السياحية المهمة على استخدام الحروف اللاتينية في كتابة الشوارع والمعالم الرئيسية داخل الوجهة السياحية على الخرائط المعدة لإرشاد السياح ، وهو ما يسهل على السائح الاجنبي استخدام التقنيات الحديثة ممثلة بالخرائط الإلكترونية من أجل البحث عن أي موقع يريده داخل الوجهة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

دون وجود عوائق لغوية كبيرة . وتتطلب قراءة الخريطة السياحية قدراً من الخبرة ، فينبغي فهم مفاتيح الخريطة السياحية ومقياس الرسم ، وشبكة الإحداثيات الجغرافية ، والتعرف على خطوط الطول ودوائر العرض وفهارس الخرائط السياحية ، فمفاتيح الخرائط هي قائمة برموز الخرائط وألوانها وشرح ذلك كله ، فبعض الرموز تشبه الظاهرة التي تمثلها ، مثلاً : شكل غزلان على الخريطة السياحية يدل على الغابات أو المحميات الطبيعية ، فمن الضروري قراءة مفتاح الخريطة السياحية لنستخلص ما تعنيه رموزها بدقة . ومن العوامل الهامة التي تؤدي إلى نجاح مهمة المرشد السياحي إتقانه لمهارات قراءة الخريطة السياحية ، والتوظيف السليم لها أثناء الشرح للمجموعة السياحية ، حيث أن الخريطة السياحية تمثل مكانه هامة خاصة في تعريف السياح على المواقع السياحية ، ليؤدي إلى زيادة فاعلية السياح وجذب اهتمامهم ورفع مستواهم المعرفي بالمواقع السياحية المراد زيارتها.

٣- البوصلة والساعة : أداتان لها وظيفة التوجيه ، إذ كان دارجاً اللجوء إلى البوصلة في الماضي ، أما اليوم استعمال البوصلة التقليدية يكاد يقتصر على أولئك المغامرين والرحالة الراغبين في خوض تجارب سياحية مختلفة تقوم على عنصر التشويق والأثارة ، خصوصاً في الغابات والجبال والمناطق الصحراوية ولدى مستخدمي الزوارق والقوارب في الأنهار والبحار ، الأمر الذي يستدعي منهم القيام بتتبع الأماكن والاعتماد على الأدوات التقليدية في تحديد الاتجاهات ومن ثم المسارات المؤدية إليها . وفي الوقت الحاضر تطور الشكل العام للبوصلة وأصبحت تطبيقاً إلكترونياً على الهواتف الذكية بحيث يتم تحديد الاتجاهات المختلفة من خلال تحديد موقع الهاتف المتصل أصلاً بشبكة الإنترنت ومن ثم بالأقمار الصناعية . أما الساعة تمثل مواعيد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وأوقات المرشد ، والتزاماته وجدوله ، وأنشطته (أي كيف يوزع المرشد وقته ؟) .

وهنا لابد من الإشارة إلى أن السياح المسلمين يحرصون كثيراً على معرفة أتجاه القبلة من أجل أداء الصلاة خلال تجوالهم حول العالم ، وهو ما يتطلب امتلاك المرشد السياحي للبوصلة ومعرفته بكيفية استخدامها . أما الساعة فهي تحدد وقت الصلاة .

٤- وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد : يستخدم المرشد وسائل حشدٍ في سبيل ضمان متابعة السياح للسير خلفه خصوصاً في الأماكن المكتظة بالسياح الأمر الذي قد يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته وعلى رأسهم المرشد ، ومن هذه الوسائل استخدام علم صغير للدولة التي ينتمي اليها السياح بعد ربطه بعصا صغيره ورفعه على مرأى من السياح ، أو قيام المرشد بحمل مظلة شمسية بألوان مميزة تساعد السياح على تتبعه .

القسم الثاني / وسائل تقنية حديثة

١- تقنية تحديد المواقع (GPS) : وهي الأجهزة التي تستخدم لتحديد المواقع المختلفة بواسطة مجموعة الأقمار الصناعية التي تدور حول العالم ، وتستخدم هذه التقنية في إرشاد السياح ممن يقودون مركباتهم الخاصة أو الحافلات السياحية إلى المواقع التي يقصدونها بواسطة أنظمة الملاحة على مقدار التحديث والمواكبة المتواصلة للمعلومات الخاصة بالطرق والتقاطعات والمواقع المختلفة على هذه الأجهزة بالاتصال المباشر بالأقمار الصناعية .

٢- نظم المعلومات الجغرافية (GIS) : أنها أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين بحيث تكون قادرة على التعامل مع البيانات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجغرافية –الخرائطية – التي تمثل ظاهرات سطح الأرض في منطقة معينة ، وكذلك التعامل مع بياناتها الكمية والنوعية كمدخلات ، ومعالجتها بهدف الحصول على مخرجات عديدة قوامها الخرائط على اختلاف أنواعها ، والتي تعرض كافة البيانات الوصفية . حيث ساعدت في إخراج خرائط متنوعة بدقة عالية للسياح .

تمتاز نظم المعلومات الجغرافية بأنها تجمع عمليات الاستفسار والاستعلام ، مع إمكانية المشاهدة والتحليل ، والمعالجة البصرية ، لبيانات جغرافية من الخرائط ، وصور الأقمار الصناعية ، والصور الجوية ، وهي الميزة التي تميزها عن نظم المعلومات المعتادة ، وتجعلها متاحة لكثير من التطبيقيات العامة والخاصة ، لتفسير الأحداث ، وحساب المؤشرات ، ووضع الاستراتيجيات .

٣- الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية : وتشمل مجموعة الأدلة الإلكترونية التي يتم تصميمها بطريقة ذكية ، بحيث تستطيع تقديم خرائط لمسارات مفصلة للسياح بحسب رغباتهم وأغراضهم الخاصة ، ولها القدرة على الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة كأوقات الدوام لنقاط الجذب (كالمتاحف والمعارض مثلاً) . ونهج البعض في أوروبا بتطوير تطبيقات لخرائط تأخذ بعين الاعتبار عوامل الجنس والسن والمستوى التعليمي للسائح لمساعدته في رسم المسار السياحي الملائم له ، بالإضافة إلى الظروف المختلفة من أحوال جوية ، ومستويات الازدحام في الطرق ، وطبيعة الموسم السياحي (نشط أم ضعيف) حتى يستمتع السائح في جولته داخل الوجهة السياحية . وقد عمل البعض على تطوير خرائط إلكترونية ثلاثية الأبعاد لتساعد السائح المتصفح للبرنامج على محاكاة الواقع ، وبالتالي القدرة على الاستدلال على المواقع المختلفة بكفاءة أكبر سواء أكان ذلك داخل المدن أو في المناطق الطبيعية من صحاري أو مناطق جبلية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- المرشد الصوتي الالكتروني : يقصد بذلك الأجهزة المستخدمة من قبل السياح في بعض المرافق السياحية كالمتاحف والمعارض الفنية ، حيث يفضل السائح الاستعانة بجهاز صغير خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي مقابل أجر بسيط مقارنة مع ما كان سيدفعه لو أقدم على اصطحاب مرشد سياحي خلال جولته ، ويتم تصميم هذه الأجهزة على نحو يساعد على اختيار أجزاء بعينها داخل المتحف أو المعرض ، ويمكن تلخيص مميزات المرشد الصوتي الإلكتروني بما يلي :

- ✓ تكلفة الاستئجار المنخفضة نسبياً .
- ✓ إمكانية توفير المرشد الصوتي بلغات مختلفة وأحياناً نادرة بعكس المرشد السياحي الإنسان الذي قد يندر وجوده في لغات معينة .
- ✓ دقة المعلومات المقدمة كونها خاضعة للتنقيح والمراجعة المسبقة .
- ✓ إمكانية اختيار أجزاء معينة من المتحف والتوقف عندها وإمكانية أسترجاعها لسماعها مجدداً .
- ✓ إمكانية وضع مستويات مختلفة لأساليب عرض المعلومات (متخصصة جداً ، عامة) .
- ✓ إمكانية تشكيل مسارات معلوماتية مختلفة (مسار أثري ، مسار تاريخي ، مسار طرز معمارية).

وعلى الرغم من الإيجابيات فان هذه الأجهزة تفتقر لفرص التفاعل التي يوفرها المرشد السياحي التقليدي ، ويغيب التعبير عن المشاعر المختلفة (الاستغراب ، التعجب ، الفرح ، الحزن ، الشك) حول المعلومات المقدمة .

٥- الشاشات الارشادية : تقوم بعض المواقع السياحية المغلقة (المتاحف ، المعارض ، القلاع التاريخية ، أماكن العبادة) بتقديم خدمات الإرشاد السياحي للزوار من خلال شاشات يتم وضعها أما على المداخل الرئيسية لهذه المواقع أو في أماكن مناسبة بداخلها ، وتعمل معظم هذه الشاشات بخاصية اللمس ، وتقدم رحلة استكشافية وتعريفية للسياح حول المتحف ومكوناته .

٦- الإرشاد الافتراضي (الإرشاد عن بعد) : تتمثل متطلبات الوصول عن بعد (الإرشاد الافتراضي) في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة حيث يمكن لجمهور كبير من المستخدمين من الحصول على احتياجاتهم من المعلومات دون الحاجة لسفرهم إلى أماكن بعيدة ، حيث يكون الأمر في الإرشاد عن بعد (الإرشاد الافتراضي) انفصال المستخدم (السائح) عن مقدم الخدمة (المرشد السياحي) حيث كانوا يلتقون وجهاً لوجه في الإرشاد التقليدي ، فالمستخدم هنا يتعامل مع الألة.

فالإرشاد الافتراضي يشير إلى الملاحة في شوارع ومناطق بيئات الواقع الافتراضي ، بهدف الانتقال جسدياً إلى أماكن مادية وزمن يتسم باللحظة من دون السفر الى هناك في شكله التقليدي . فالواقع الافتراضي يمكن السائح من فئة ذوي الإعاقة المرور بخبرات لا يستطيع تطبيقها في الواقع الحقيقي ، من خلال ما تقوم به هذه التقنية من مزج بين الخيال والواقع من خلال خلق بيئات صناعية سياحية حية تخيلية قادرة على أن تمثل الواقع الحقيقي وتهيئ للسائح القدرة على التفاعل معها . وتبقى العلاقة بين البيئة الافتراضية والسائح ليست علاقة واحدة فقط تحملها العلاقة الجمالية ، أو علاقة الاستمتاع والتأمل بل أن جوهرها هو علاقة موقفيه تعتمد على(طبيعة التفاعل) بين السائح والبيئة أو قضاء السياحة الافتراضية في لحظته .

رابعاً / قدرات المرشد الاتصالية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

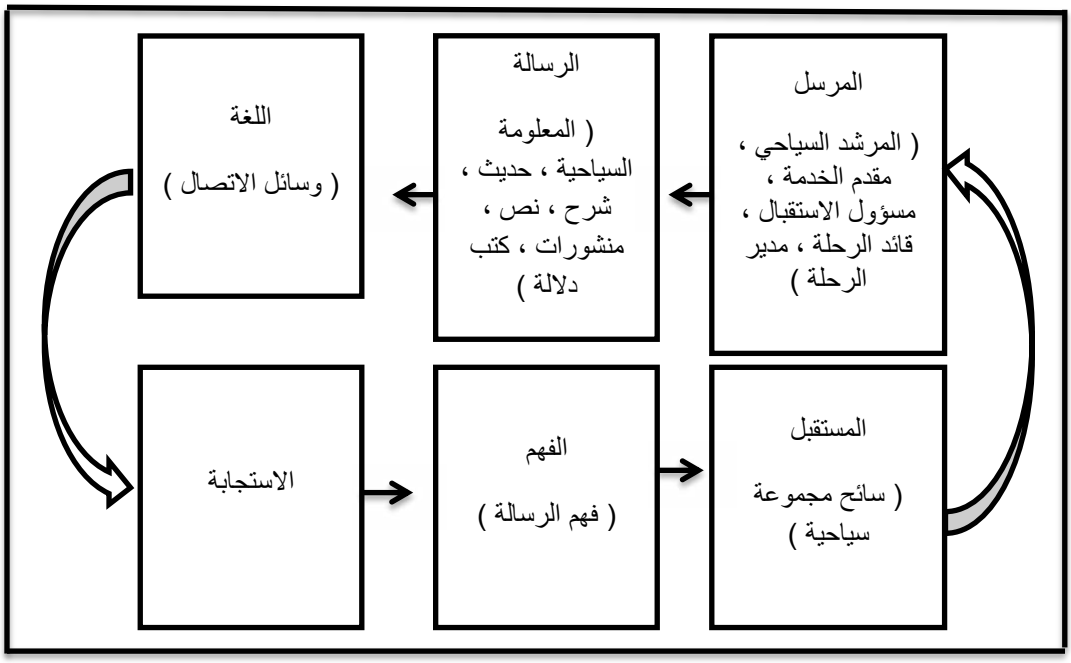
القدرة هي التي تمكن المرشد من أداء فعل جسمي أو عقلي . والقدرة تكسب المرشد ثقة في نفسه تمكنه من تحمل المسؤولية ، وفهم النفس والأخرين ، والتعامل مع السياح بذكاء ، وانجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة عالية ، واتخاذ القرارات الصائبة بمنهجية علمية سليمة . ويقصد بها أيضاً منهج متكامل لبناء وتنمية التوجهات السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في القرارات والقدرة على التفاوض. وأن المرشد هو محور النشاط السياحي ومحركه الأساس ويلعب دوراً كبيراً وأساسياً في عملية إنجاح الرحلة السياحية ، من خلال ما يقدمه للسياح بالاعتماد على قدراته المتعددة .

الاتصال هو عملية تبادل المعاني بين الأفراد ، مبنية على قدرة الإنسان على نقل أحاسيسه ورغباته وآماله وتطلعاته وخبراته من شخص إلى أخر . ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني ، فأنشطة الإنسان اليومية تدور حول استقبال اتصال أو أرسال رسالة بـ(الكلام أو المشاهدة او الاستماع أو القراءة أو الكتابة أو الاشارة) وكلها أنشطة اتصالية ، بين الفرد والآخرين ، أو بينه وبين الوسائل السمعية والبصرية والمقروءة . وهناك أسلوبان للاتصال (اتصال لفظي و اتصال غير لفظي) ، والاتصال اللفظي هو الذي يستخدم فيه المرشد اللفظ كوسيلة لنقل رسالته إلى السياح عن طريقين : الشفاه في نقل المعلومات للسياح ، عن طريق الكتابة مثل كتب الدلالة السياحية .

أما الاتصال غير اللفظي يستخدم فيه الإشارات وتعبيرات الوجه ، وكثيراً ما تؤدي الإشارة دوراً في نقل الفكرة أو توصيل الاحساس وقد تدعم التعبير الشفوي لما لها من القدرة على التعبير . والمرشد هو المرسل للمعلومات يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات ينقلها للسياح ويكون مزود بخبرة وخصائص إنسانية وبمقدرة لغوية تساعده في نقل المعلومات للسياح . والسائح هو المتلقي الذي تصله رسالة المرشد فيعمل على حل رموزها وتحويلها إلى معنى ، وأن إدراك السائح لمفهوم الرسالة (المعلومات) يتوقف على الخبرات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المشتركة بين الطرفين ، بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والنفسية والبيئية التي تحيط بالمستقبل (السائح) .



شكل (٩) عملية الاتصال السياحي

أن المرشد السياحي في اتصال دائم بينه وبين السياح من مختلف ثقافات العالم ، وهذا الاتصال لابد له من استعداد فمن الضروري ان يتوفر الاستعداد في القائم بعملية الاتصال (المرشد) وهذا الاستعداد تتضح أهميته في الجوانب الآتية :

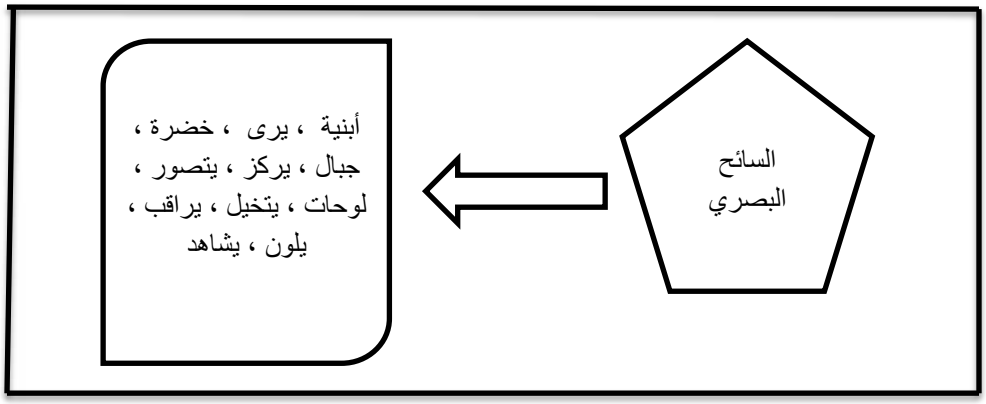
- ✓ توفر الاستعداد يسهل عملية الاتصال من حيث التعامل مع السياح بنجاح .
- ✓ توفر الاستعداد يقلل المشاكل والصعوبات التي تواجه عملية الاتصال .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ الاستعداد عند المرشد السياحي يعني بأن يكون لديه من القدرة التي تتضمن تحقيق هدف الاتصال بينه وبين السياح بأقل جهد ووقت وإمكانيات .

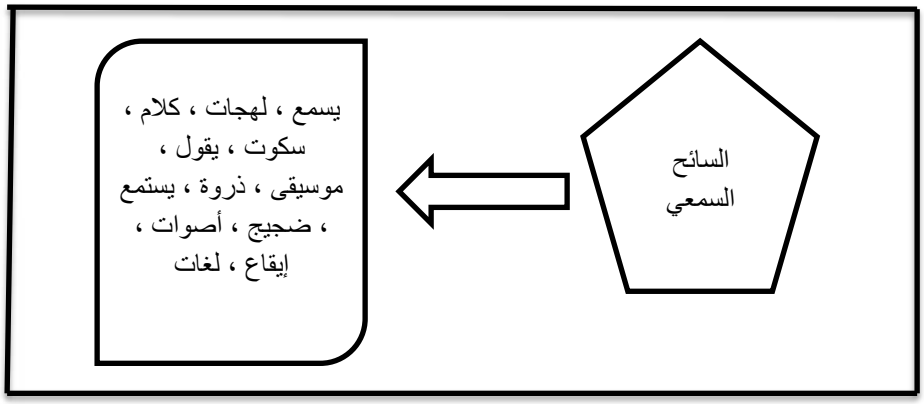
واحد أسباب نجاح الرحلة السياحية تكون عن طريق قدرات المرشد في الاتصال بينه وبين السياح ومعرفة كيفية نقل المعلومات للسياح لضمان اتصال ناجح ، إذ عليه معرفة كيفية تلقي السياح للمعلومات بصورة عامة ، وكيفية تشكيلها في اذهانهم ، فهذا يسمى بالنظام التمثيلي، وعلى الرغم من اشتراك الحواس كلها في عملية الإدراك في حياتنا إلا أن الغالبية العظمى لمدركاتنا للمعلومات تأتي عن طريق :

١- المتلقين عن طريق النظر : يرون الوجوه والأماكن بسهولة إذ يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري ، وهم يفكرون ويعبرون عن أنفسهم عن طريق الصور والحركات ، لذلك على المرشد جعلهم يرون ما يتكلم عنه . وتعتبر الوسائل النظرية المساعدة وسيلة فعالة ككتب الدلالة السياحية والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات . وهناك بعض الامور تؤثر في قرار المتلقين عن طريق النظر لقراءة كتب الدلالة السياحية ، وهي : (لون الغلاف والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات وكذلك نوعية الورق واحساس لمسه) . ولابد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثيلياً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



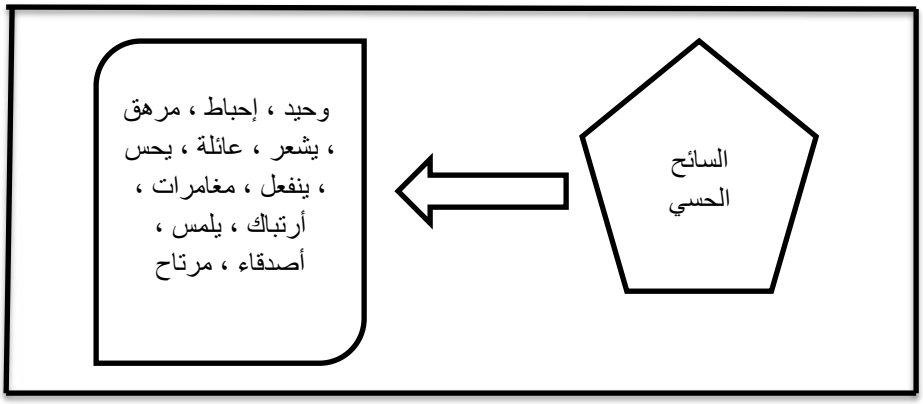
شكل (١٠) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح البصري

المتلقين السمعيين : يعتمدون نظاماً تمثيلاً سمعياً على الأصوات في استقبال المعلومات ومن حولهم أو التعبير عما يجول بداخلهم ولديهم القدرة الفائقة على الاستماع دون مقاطعة فهم يحبون التفسير الذي يقدمه المرشد للرحلة ، لذا عليه التحدث ببطء ووضوح مع تغيير نغمة الصوت فهم يعشقون الكلمات والأصوات الغريبة ويبادر أغلبهم لتعلم تعابير البلد المضيف. وهناك ما يسمى بالمرشد الصوتي الإلكتروني وهو عبارة عن جهاز يشبه الهاتف يتضمن سماعات ولوحة مفاتيح وشاشة صغيرة ، خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي ،إذ يستطيع السائح اختيار أجزاء داخل الموقع لسماع الشرح عنها مع إمكانية التوقف للتعمق في المعلومات ، لكن يفتقر الجهاز إلى المشاعر التي يوفرها المرشد خلال تجواله مثل (الاستغراب ، التعجب ، الفرح والحزن ، الشك) . ولابد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل ان السائح يفضل نظاماً تمثيلياً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



شكل (١١) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح السمعي

٢- المتلقين الحسيين : يختبرون الحياة من خلال أحاسيسهم فجولة المشي أو أية أنشطة خارجية تمثل لهم فرصة مثالية لتلقي المعلومات . لأنهم يحتاجون لتحفيز خارجي ، ويفضلون لمس الأشياء مثل التفاصيل الهندسية ، فهو يعطيهم معلومات عن الحجم والشكل ودرجة الحرارة ، لذا على المرشد أن يجعلهم يشعرون بما يقوله .ولابد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثيلياً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



شكل (١٢) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح الحسي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أن المرشد الذي يتعرف على أنواع تلقي المعلومات المشار إليها أعلاه سوف يستطيع التأكد من حصول السياح على المعلومات التي يحتاجونها ومثال ذلك ، السائح البصري الذي يجد صعوبة من فهم كلام المرشد ، ربما يطلب من المرشد توضيح الكلام ببعض الصور أو المخططات السياحية ، والسائح السمعي الذي يجد صعوبة في قراءة كل البيانات والمعلومات الموجودة في كتب الدلالة السياحية ، وربما يمكن تسجيلها على شريط مسجل وأضافتها مع الدليل . أي بمعنى أن يتوافق المرشد مع أساليب إيصال المعلومات المختلفة للسياح .

بعد أن تعرفنا على الطرق التي يدرك بها السائح الرسالة ، قد يتبادر سؤال في ذهن القارئ ، لماذا تختلف درجة الاستقبال للفكرة والشرح بين السياح ؟ ولكي نوضح الاجابة لابد أن نؤكد على عوامل التشويش في نقل الرسالة ، أي العوامل التي تجذب أنتباه السائح بعيداً عن الشرح والمعلومات نفسها والبيئة المحيطة به ، مثل طبيعة المكان ودرجة الهدوء ودرجة الحرارة ، مع أضافة الحالة الجسدية والعقلية والنفسية للسائح مستقبل الرسالة . وللتوضيح نقول ، أن الرحلة السياحية هي نشاط للتسلية والمتعة ، فهي حقيقة قد تكون من الأنشطة للراحة وحالة الاسترخاء تعني ان عقل الإنسان الواعي وُضعَ جانباً طالباً للراحة . ولكي تصل الرسالة بالشكل المأمول لا بد أن تتضمن عميلة الاتصال المقومات الآتية :

١- الإقناع : من أجل وصول المرشد السياحي إلى القدرة على الإقناع لا بد من :

- ✓ تحديد هدفه من عملية الاتصال .
- ✓ استخدام صيغة المخاطب (أنت) أكثر من صيغة المتكلم (أنا) .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ تقديم المسوغات والمبررات فيما يعرضه من معلومات وآراء للسائح .
- ✓ إعطاء الفرصة للسائح للحديث والمشاركة بالنقاش .

٢- الإيجابية : تجنب المرشد السياحي التململ من الأوضاع الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية في بلده أمام السياح ، وعدم الاكثار من الشكوى دون مبرر أو سياق منطقي . وعليه بدلاً من ذلك أن يلجأ إلى الحماسة والإيجابية من خلال الحديث بصوت قوي وواضح واستخدام لغة الجسد في إيصال أفكار للسياح .

٣- القوة في الكلام : ومن الأمور التي تساعد المرشد السياحي على جعل أسلوبه في الكلام قوياً ما يلي :

- ✓ تجميع الأفكار بشكل جيد والتحضير لها ، ومن ثم الإعراب عن الفكرة مرة واحدة .
- ✓ استخدام الألفاظ القوية المؤثرة وتجنب العبارات الركيكة .

٤- الدقة في إيصال الرسالة المطلوبة من خلال :

- ✓ التحدث بلغة صريحة وغير غامضة .
- ✓ الحرص على تقديم المعلومة الصحيحة .

رابعاً / قدرات المرشد اللغوية والكلامية

تعد اللغة ثمرة من ثمار التفكير الإنساني وبها يقوم العقل بالعمليات التفكيرية من تجريد إدراك وتحليل واستنتاج وتزيد العلاقات وهي تعين الفرد على ضبط التفكير ودفعه وتحفيز المشاعر والأحاسيس لأنه لايتم دون استخدام الألفاظ الدالة عن المعاني التي تنشأ في النص .

القدرة اللغوية هي التمكن من إنجاز مهمة بكيفية محددة وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ ، وهي ليست درساً يحتوي على معلومات بمجرد إدراكها وتتحقق المهارة ، ولكنها تحتاج إلى تدريب وممارسة ، واكتساب الخبرات اللازمة ، والثقة في النفس مع الذكاء (حسن التصرف) .

القدرة اللغوية ليست مجرد إداء كلام يقتصر الأمر فيه على تقليد الآخرين ومحاكاتهم ، إنما تستند إلى فكر معين ، إلى عمليات عقلية معينة يقوم المرشد فيها على معلومات ومعارف تخص اللغة أو ثقافة الناطقين بها ، وتستلزم جماع شخصية المرشد من حيث دوافعه قيمه ومدى مالديه من استعدادات نفسية لتقبل الآخرين وسعة صدره ، فاللغة مهارة وقدرة شأن غيرها من المهارات ، يتعلمها المرشد ويحفظ قواعدها ، ولابد من الممارسة ، وأفضل أشكال الممارسة مايكون في الرحلة السياحية واختلاطه مع السياح .

وعليه فإن اللغة يتم تشكلها عند المرشد السياحي كمهارة من المهارات تتلخص في الاصغاء وفي الحديث فعندما يكون الخطاب لمجموعة السياح خطاباً مباشراً فإن ذلك يعني حسن الكلام وصياغته وإيصاله بالشكل الذي يؤمن فهم جميع السياح وحينما يسأل عم أمر ما من قبل السياح فعليه أن يكون مصغياً لهم بشكل جيد كما هو متحدث جيد وهذا يعد من ضوابط القدرة اللغوية فحسن الاستماع وحسن الكلام يجعل المرشد السياح مؤثراً في نفوس عموم السائحين فضلاً عن أن عاملي القراءة والكتابة يشكلان مفصلاً من المفاصل التي يرتبط

المرشد السياحي بها مع عموم السائحين وخلاصة مانقول فأن تظافر العوامل الأربعة من القراءة والكتابة والاستماع والكلام يؤسسان لقاعدة فهم مشترك بين السياح وبين المرشد السياحي ، الأمر الذي يمكنه من تحقيق أهدافه من العملية الإرشادية برمتها .

ومن أبرز قدرات الكلام التي يحتاجها المرشد السياحي ، هي :

١- التحكم بدرجة الصوت مع مراعاة ملائمة الصوت لنوع المكان والتنويع فيه ارتفاعاً وانخفاضاً لشد وتنبيه المجموعة السياحية ، والانتباه إلى مخارج الحروف .
٢- ان تكون سرعة الكلام معتدلة ، لابطيئة تبعث على الملل ، ولاسريعة تجعل من الصعب استبعادها .
٣- التوقف أثناء الكلام لإعطاء السائح فرصة للاستيعاب والتأمل والسؤال .
٤- الانتباه إلى الإيماءات التي تصدر منه عند الحديث وضبط السلبية منها قدر الإمكان ، كأن يكون تعبير الوجه إيجابياً من خلال إبقاء الابتسامة دائماً فهي تساعد على بناء علاقة ودية مع السياح وتمنحهم الشعور بالطمأنينة والثقة والآلفة . وتجنب إظهار علامات الغضب أو الارتباك ، ومحاولة النظر في عين السائح عن الحديث معه . والتقليل من حركة اليدين غير الإرادية فهي تؤدي إلى تشتيت انتباه السائح ، واستخدام الحركات التي ترتبط بالشرح .

خامساً / أنواع المرشدين السياحيين:

١- **المرشد المحلي:** وهو المرشد الذي يكون من المواطنين من أهل المنطقة ممن يجدون سعادة كبيرة في سرد حكاية مدينتهم أو المنطقة التي يعيشون فيها.

٢- **المرشد الذي يعمل لدى الحكومة (الحكومي):** وهم الذين تعينهم الحكومة لشرح عناصر الجذب التاريخية أو السياسية للزوار والضيوف الرسميين للدولة.

ويرى الحوري أنَّ المرشد السياحي يقسم الى ثلاث أنواع:

١- **المرشد المحلي:** هو ذلك الصنف من الأدلاّء الذين ممكن أنّ يتحمل واجبات مسؤول النقل الداخلي في منطقة القصد ويكون مشابهاً للمواقف في المهام التي يتحملها حين يرافق الرحلة من بدايتها حتى نهايتها وهو في الأخير دليل مرشد لمجموعة سياحية تدور داخل البلد.

٢- **المرشد الدولي:** هو ذلك المرشد الذي يعاصر مجموعة من السياح منذ مغادرتهم من موطنهم الأصلي الى البلد الثاني المقصود اليه ويكون متخصص في بلد واحد أو مجموعة بلدان ويكون اختصاصه من مبدأ اللغة.

وهو الدليل الذي يقود مجموعة سياحية مغادرة الى مختلف البلدان في سياحة خارجية صادرة ويكون في الغالب متخصص ببلد معين أو مجموعة بلدان.

٣- المرشد الوطني:

وهو الدليل الذي توله اليه قيادة وتوجيه وتعريف مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده، كما يجب أن يكون مطلعاً على المواقع والجواذب السياحية في بلده ويمتلك المعرفة عن الجوانب العلمية والثقافية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وهو المرشد الذي يعمل لدى الحكومة: إن الحكومة غالباً ما تستعين بالمرشدين لشرح عوامل الجذب التاريخية أو السياسية أو الثقافية أو السياحية الى الضيوف الرسميين للدولة:

- **المرشد السائق:** وهو المرشد الذي يقوم بالإرشاد السياحي اثناء القيادة من خلال الرحلة السياحية في حافلة أو سيارة صغيرة.
- **مرشد العمل:** إذ أن أغلب المؤسسات أصبحت تقوم بتوظيف مرشدين خاصين للقيام بجولات ارشادية ومرافقة الزوار للتعرف على المؤسسة وفروعها.
- **مدير الرحلات:** لا يمكن الاستغناء عن مدير الرحلات السياحية عن الوظائف التي يعملون بها ومدير الرحلة هو الشخص الذي يدير الرحلة ويمثل وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسؤولاً عن سلامة الرحلة.
- **المرشد المغامر:** هو الشخص المغامر في رحلات خطرة لإرشاد السواح الى مناطق غير ميسرة مثل الجبال ومرشد الدرجات. وهذا العمل يحتاج الى مهن المغامرة أو الرياضة.
- **المترجمين للسياح:** وهو المترجم الذي يترجم اللغات الأجنبية الذي يتفاهمها مع الآخرين بلغة الارشاد والقدرة على تقديم المعلومات وشرح ذلك المكان.
- **المرشد المتطوع:** وهو الذي يتمتع بالكفاءة العالية ومهارة جيدة (معلم غير موظف رسمي).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سادساً : مهام المرشد السياحي :

١ـ مرافقة السياح الى لمعالم الأثرية: ومن أهم واجباته أن يوصل أكبر قدر من المعلومات حول الموقع:

أـ سنة التأسيس.

بـ التاريخ الدقيق للموقع.

جـ كل ما يتعلق بالقياسات من حيث الطول والعرض.

دـ نوع العمارة التي استخدمتها هذه الحفارات.

هـ عناصر وجمال البناء والتناسق المشهور به.

وـ عناصر الزخرفة من خلال البناء.

٢ـ مرافقة السياح الى المحميات الطبيعية:

أـ تاريخ واسم المحمية.

بـتحديد أنواع الحيوانات التي تعيش.

جـ هجرة الحيوانات إليها.

دـ نوعية الغذاء الذي تقاته.

هـ كيفية تدجين هذه الحيوانات واحضارها.

وهناك مهام اخرى للمرشد السياحي هي:

١ـ دراسة المنهاج المتفق عليه والتأكد من دقة التوقيتات وسهولة تنفيذها.

٢ـ تهيئة قائمة بأسماء المجموعة السياحية القادمة.

٣ـ التأكد من حجوزات الاقامة شخصياً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على أفراد المجموعة السياحية.

٥- استلام سلفة مالية مناسبة لتلافي المصروفات الاحتمالية- نقل - اكرامية - اجور متحف.

٦- التأكد من سلامة الحافلة ونظافتها واعلام السائق بجنسية السياح.

الفصل الثامن

الارشاد السياحي

تمهيد

أولاً: الارشاد لغة.

ثانياً : الفرق بين التوجيه والإرشاد .

ثالثاً : الإرشاد السياحي .

رابعاً: الارشاد السياحي علم وفن ومهنة .

خامساً : مراحل تطور الإرشاد السياحي .

سادساً : أهداف الإرشاد السياحي .

سابعاً : أهمية الارشاد السياحي .

ثامناً : أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي .

تمهيد:

يعد الارشاد السياحي من المفاهيم التي اخذت تتعمق في الصناعات السياحية وذلك بين الاهتمام من قبل الجهات والمنظمات السياحية وبعض الجهات المنفذة في السياحة واعتباره اساسياً لتنوير السائح وتعميق معرفته بالمكان الذي يراد قصده علامة على ادراك مدى علاقته بإيصال وتحسين الصورة الذهنية لدى السائح عن الواجهة السياحية .

ولابد للإرشاد ان يهتم بالدلالة السياحية على اوسع وجه وهو كما متفق عليه اغلب الباحثين انه قيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم مهمة مجموعة من السياح ضمن السياح .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً: الارشاد ـ لغة:

ينطوي على معاني عديدة وهي معنى النصح والارشاد سواء في معاينة لغوية أو استخدامات أخرى.

ففي اللغة العربية كلمة (رَشَدّ – رشداً) تعني اهتدي فهو راشد و (رَشَدَ) فهو رشيد وأرشده - هداهُ، واسترشد بمعنى اهتدى وطلب الرُّشد.

ومن هنا فإن الأصل اللغوي للمصطلح يفيد إنَّ معنى الارشاد والهداية واسداء النصح والمشورة لمن يريدها.

ثانياً / الفرق بين التوجيه والإرشاد

التوجيه : عملية منظمة تقوم على التخطيط السليم وتحديد الأهداف المراد تحقيقها في مساعدة المسترشد على فهم ذاته وإدراك ما يواجهه من صعوبات عن طريق التعامل الإيجابي معه وتقديم المساعدة اللازمة اتي تدفعه لأن يسخر كل طاقاته وإمكاناته لخدمة أغراضه وشق طريقه في الحياة بما يحقق السعادة والرضا له ولمجتمعه .

الإرشاد : هو عملية تطبيقية علمية أكثر تخصصية تمثل الجزء العلمي في ميدان التوجيه ، وتقوم على علاقة مهنية (علاقة الوجه للوجه) بين المرشد والمسترشد في مكان وزمان محددين تهدف إلى مساعدة المسترشد .

أن مصطلحا التوجيه والإرشاد يعبران عن معنى مشترك ويشيران إلى تلك العملية المتضمنة للخدمات الإنسانية المقدمة للأفراد بهدف مساعدتهم على فهم واعي لأنفسهم ، وإدراك سليم لمشكلاتهم ، واستغلال قدراتهم ، ومواهبهم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

للتغلب على كل مايعيق التوافق والنمو المتكامل والإيجابي لشخصياتهم . وبالرغم من هذا الترابط والاشتراك بين التوجيه والإرشاد إذ يلتقيان بالأهداف حيث تحقيق الذات للمسترشد ، إلا أن هناك بعض الفروق بين مصطلح التوجيه ومصطلح الإرشاد نوردها في الجدول الاتي :

الفرق	التوجيه	الإرشاد
المفهوم	هو مجموعة خدمات تربوية ونفسية ومهنية أهمها عملية الإرشاد ، أي أنه يتضمن عملية الإرشاد ، تمكن الأفراد من التخطيط لمستقبلهم وفقاً لإمكاناتهم وقدراتهم العقلية والجسمية وميولهم لتحقيق حاجاتهم ، ويكون ميادينه في المدرسة والأسرة والمهنة وتقديم المعلومات والخدمات الإرشادية والتوافق المهني	هو العملية الرئيسية في خدمات التوجيه ، أي أنه لايتضمن التوجيه ، يعتمد على وسائل متعددة كالملاحظة والمناقشة وإجراء الاختيارات وقد يكون إرشاداً تربوياً أو مهنياً أو إرشاداً لحل المشكلات النفسية ، وميادينه هو غرف ومراكز الإرشاد ، والعيادات النفسية .
الأسبقية	التوجيه يسبق الإرشاد ويمهد له .	الإرشاد يعتبر الواجهة الختامية للبرنامج التوجيهي .
المجال والميدان	التوجيه هو عملية تهتم بالنواحي النظرية والبرامج العامة وهو وسيلة إعلامية في أغلب الاحيان .	الإرشاد يمثل الجزء التطبيقي لبرنامج التوجيه .
التفاعل	يقتصر التوجيه على تزويد الطف الآخر بالمعلومات التي	يتطلب الإرشاد علاقة معنية مباشرة يقدم فيها المرشد

	يحتاجها لتحسين تكيفه مع نفسه ومع الآخرين .	المساعدة اللازمة للمسترشد بصورة أكثر تخصصاً .

جدول رقم (٤) : الفرق بين التوجيه والإرشاد

ثالثاً : الارشاد السياحي:

يعرف (السعدي) إنَّ الارشاد السياحي: هي عملية مساعدة الزائرين في تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة وتقديرهم لها والوصول اليها بصورة صحيحة.

ويعرفه آخر أنَّ الارشاد السياحي: يعني قيادة حركة مجموعة من الناس وتوجيههم ورعايتهم وتنظيم حركتهم، من قبل شخص يقوم بإرشادهم ويستطلع لهم الطريق الذي يسلكونه أثناء الرحلة السياحية للانتقال من مكان الى آخر.

وعرفه العريفي: قيادة الرحلات السياحية وتنظيمها وإدارتها، وتنفيذ الرحلات السياحية للسائح أو المجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم.

وكذلك ترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم المحددة في برامجهم وتوضيح المعلومات لهم.

رابعاً / الإرشاد السياحي علم وفن ومهنة

علم السياحة هو العلم الذي يدرس موضوع السياحة بهدف صياغة نظرية تطبيقية لظاهرة السياحة لهدفي الوصف والضبط ، بينما العلوم السياحية مثل الإرشاد السياحي فهو من العلوم التي تهدف إلى صياغة نظرية تطبيقية بدمج موضوع السياحة الأساس بموضوعات أخرى أساسية لهدفي الوصف والضبط

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

. وباللغة يشير لفظ (علم) إلى إدراك الشي على ماهو عليه ، أي على حقيقته ، وهو نفس المعرفة من الناحية اللغوية ، وهو مشتق من مادة علم أي العلاقة الظاهرة الذي يهتدي به العالم ، فالشي الظاهر هو العلم .

أن العلم مهنة هامة لهوية المرشد في التطوير العلمي يميز المرشد المحترف عن مقدم الخدمة غير المحترف . أن المرشد ينبغي أن يكافح ليصبح مرشداً كعالم (شخص يعمل مرشد ويفكر مثل العالم) . أن التفكير كعالم يحتاج من المرشد أن تكون لديه مهارة صياغة الملاحظات والاستنتاجات الموضوعية ، وأيضاً اختبار الفروض وبناء النظريات . إذ لابد من رسم فن الدلالة السياحية إلى علم كامل من حيث القواعد العلمية والأسس الثابتة المعتمدة على الأرقام والإحصاءات واليوم تحول الإرشاد السياحي من مفهوم السرد التاريخي عن موقع معين إلى مفهوم أعم وأشمل يغطي تقنيات حديثة في الإداء من حيث استخدام الصوت ، لغة الجسد ، الأدوات والوسائل وكذلك في كيفية إداء الإرشاد مع المجموعات المختلفة من حيث الجنسية ، الاهتمام ، اللغة ، الاعتراضات تبعاً لمفاهيم الإدارة الحديثة وباستخدام العلوم المساعدة الأخرى كعلم التسويق والإحصاء . حيث هناك عدة اعتبارات تجعل الإرشاد السياحي علماً ، حيث أنه فرع من فروع العلوم السياحية ، وأن الإرشاد السياحي علم يقوم على نظريات علمية فممارسة الإرشاد تعتبر فن من فنون العلاقات الاجتماعية يقوم على أساس علمي فني قبل الممارسة في مختلف مجالات الإرشاد لذلك على المرشد أن يعمل في ضوء نظريات علمية راسخة مثل : نظرية الذات والنظرية السلوكية ونظرية التحليل النفسي ، وغيرها .

ويعرف البحث العلمي في السياحة بشكل خاص على أنه : الجهود البشرية والفكرية المنظمة والدقيقة التي يقوم بها الإنسان مستخدماً المنهج العلمي وقواعد الطريقة العلمية في سعيه لزيادة سيطرته على البيئة السياحية واكتشاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ظواهرها وتحديد العلاقات بين هذه الظواهر ، بهدف السيطرة على هذه البيئة بشكل يخدم الأهداف والخطط التنموية .

ويلاحظ هنا أن جوهر الاختلاف بين العلم والفن يكمن في الجانب الكمي الاحصائي . فالعلم قائم على أساس إمكانية قياس العلاقة بين الظواهر المتفاعلة بشكل دقيق ، في حين أن الفن يعجز عن ذلك . أن الفن رؤيا أو حدس فالفنان أنما يقدم صورة أو خيالاً ، والذي يتذوق الفن يدور بطرفه إلى النقطة التي دله عليها الفنان ، وينظر من النافذة التي هيأها له ، فإذا به يعيد تكوين هذه الصورة في نفسه ، ولافرق هنا بين (الحدس) و (الرؤيا) و (التأمل) و (التخيل) و (الخيال) و (التمثيل) و (التصور) وما إلى ذلك ، فتسلك جميعاً مترادفات تتردد باستمرار حين نتحدث عن الفن ، وتنهض بالفكر إلى مفهوم واحد أو إلى منطقة واحدة من المفاهيم ، مما يدل على اتفاق عام . فأن المرشد السياحي مثل الفنان يمكنه أن يصل احساسه إلى عالم المسترشد (السائح) ومع ذلك يبقى على قدر من الموضوعية العلمية والمهنية .

فالإرشاد عمل ومهنة يحتاج إلى أساس من التعليم والثقافة مقروناً بمهارة خاصة . إذ المهنة خبرة شخصية وتقدم طول الحياة في التعلم والعمل .

خامساً : مراحل تطور الارشاد السياحي :

١- عصور التاريخ والانسان والتدعيم:

بعد تطور الانسان وبعد مغادرته الجبال وكهوفها ومغاراتها وبعد أنّ دَجَّنَ الانسان الحيوانات والطيور وبسبب حاجته الى الماء والمراعي أدى الى الحاجة الى الحركة والتنقل والترحال وهو كذلك من الممكن أن يكون الأكثر حاجة الى من يدله ويرشده في ترحاله

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وكان بحاجة الى متتبع أثر حاذق لكي يرشده الى مناطق الصيد الغنية بالحيوان والشواطئ المليئة بالأسماك.

وبعد مراحل لاحقة من تطور البشر وعند ظهور الحضارات الأولى على أثر استقرار الانسان في وادي الرافدين والنيل وغيرهما من وديان المياه ظهرت الحاجة الى الكشافة والمرشد والمتتبع لإرشاد الجيوش الزاحفة.

وكثرة ما صُورّتْ المجسمات وألواح الطين وصفائح البردي ملوك سومر وآشور وبابل وهم يلهون بالأسود والغزلان وضمت ماشيتهم الطهاة - السقاة – والمغنين، وكذلك عدد مهم من المرشدين.

٢- **عصور ما قبل الاسلام:** حيث صاحب الأدلاء والمرشدون قوافل التجارة من اليمن الى الجنوب غرب الجزيرة العربية وهي تتجه وصولاً الى نقاط التوزيع شمالاً الى الشام وشرقاً الى العراق وغرباً الى مصر ويصاحب القوافل آنذاك ويعرف باسم الدليل أو العارفة ومهمته الرئيسة معرفة مخاطر الطريق وتجنبها والدلالة على مواطن الماء والعشب والراحة.

٣- **عصر الاسلام أو قيام الدولة العربية الاسلامية**: حين نشر الاسلام الحنيف واتسعت الدولة وتباعدت افاقها لتصل الى الصين في الشرق واسبانيا في الغرب وإذ كثرت الأسواق وتعددت المراكز المدنية الكبيرة، واستمرت القوافل على الحركة بأفراد ومجموعات ذات أهداف عديدة منها تجارية - دينية -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثقافية وطلباً للعلم والمعرفة وحب الاستطلاع ومعرفة البلدان وتحركت الجيوش بهدف نشر الدين الحنيف وايصاله الى ابعد نقطة ممكنة والقافلة والأرهاط العسكرية تحتاج الى دليل أو مرشد – مستكشف مستطلع بأعداد أكثر ومهارات وإمكانيات لم تكن مطلوبة في الحقبة الأولى ومن ضمن اللغة لمعرفة لغة البلدان.

كما ظهرت حركة ترحال جديدة كلياً للدين الجديد ألا وهي الحج الى بيت الله الحرام مكة – وزيارة المدينة المنورة – وخير الرسل. لقد كانت مواسم حج وعبادة عظيمة وأهم مميزاتها مواكب الحج المتجهة من كل بقاع الأرض الى الجزيرة العربية.

٤ـ **عصر الاستكشاف الجغرافي والعالم الجديد:** لقد اعتنى الخلفاء بتسهيل سير التجارة فحفروا الآبار على طرق ومسارات القوافل وانشأوا الحصون وبنوا الأساطيل والسفن الحربية لحماية السواحل فأصبحت قوافل العرب تجوب الأرض وسفنهم تمخر البحار وتصعد زوارقهم نزل الأنهار وبقدر ما استمرت الحاجة الى الدليل على الأرض ظهرت الحاجة الى دليل بحري.

وإن اهتمام الخلفاء العباسيين بالتجارة بقدر ما أدى الى رقيها وتقدمها فأنه قد مهد الطريق أمام التجارة والسفر وقد سهلت هذه الظروف الى الأسفار ومهدت السبل أمام الكشافين والرحالين، فقام الكثير منهم بزيارات ورحلات عديدة وسجلوا في وصف البلدان والأقاليم والمماليك التي زاروها الكتب والأسفار تسجيلاً

ووصفاً دقيقاً مبنياً على المشاهد الشاخصة وبذلك ترك لنا العرب الجغرافيون المسلمون ثروة جغرافية علمية مازالت ملمة وفريدة وبذلك مهد الطريق أمام حضور صورة الدليل والكشاف المعاصر.

٥- **عصر النهضة والثورة الصناعية:** لقد شهدت أوربا في الأيام الأولى لنهضتها تقدماً اجتماعياً ثقافياً كبيراً بخصوص النظرة للترويج والتسلية - وبعد ان كانت السياحة والترويج وبخاصة هواية الصيد التي كانت محصورة بين الملوك والأمراء والنبلاء وكذلك ساعدت الظروف الاقتصادية الجديدة وبداية الوفرة التي تحقق تراكم اجتماعية أوسع مصحوبة بعوامل البيئة السلبية بالتفاظ المدن وأخرى ايجابية بتوافر طرق ووسائط نقل متطورة وقليلة الكلفة نسبياً ساعدت هذه العوامل على السلوك الترويجي مما جعل هذا السلوك مسبوراً وممكناً لأعداد أكبر من الناس مما ظهر الحاجة الملمة الى الدليل - المرشد.

وهنا لابد من الوقوف عند محطة مهمة الا وهي ظهور السفر المنظم والرحلات الجماعية التي دشنتها في منتصف القرن التاسع عشر في انكلترا تومس كوك الذي ابتكر هذا النمط من السفر ونفذ أول رحلة من المهمين تعد الأولى من نوعها في التاريخ المعاصر وذلك في عام ١٨٤٦م ويمكن أن يقال إنّ السيد هوك هو أول دليل سياحي معاصر إذ قاد المجموعات من انكلترا الى أوربا ومن ثم حول العالم في وقت لاحق، وأعدّ مطبوعاً

سياحياً للجماعات ونظمه ووزعه، وسمي بالرحلات السياحة الكبرى.

وهكذا ظهرت الرحلات السياحة المرزومة وهي عبارة عن رحلة سياحية نامية تباع لسائح.

٦- **عصر الثورة الالكترونية والمعلوماتية:** لقد سهلت هذه الثورة الجديدة وهذا العصر عصر الالكترونيات والحاسوب وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاته للناس للحصول على المعلومات من أي مكان يرغبون بسرعة فائقة ودقة متناهية وشبه مجاناً وهم في بيوتهم وبدون أي مشقة أو كلفة أو مال أو بالوقت وازدادت ورخصت وسائل النقل وأصبحت أكثر أماناً وتصل الى أبعد بقاع العالم فانتشر السفر الجماعي وأصبحت الملايين من الجماهير من الجماهير – وليس النخبة فقط تسافر وتهاجر الى أماكن نائية وبعيدة وفريدة بحيث شهدت العقود الأخيرة تضاعف سريعاً لإعداد الرحلات المهنية.

سادساً : أهداف الارشاد السياحي:

١- مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة.

٢- تحقيق رغبات الموظفين لخدمة المتنزهات القومية بما يحقق الفائدة للبلد بصورة عامة وللموظفين بصورة خاصة.

٣- تحقق أهداف الإدارة أو المنظمة عن طريق تشجيع الاستغلال الأمثل للموارد وسلوك الطريق الرشيد في التفاعل معها.

ويرى أنَّ أهداف الارشاد تتلخص على النحو الآتي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١- مساعدة الزائرين في تقديرهم للمنطقة وادراكهم بطبيعتها.
٢- تحقق اهداف المنظمة في الاستغلال الأمثل للموارد عن طريق كيفية التعامل معها وبذلك حد التأثيرات السلبية على تلك الموارد.
٣- تحقيق أهداف المواطنين لأهداف وكالة خدمة المتنزهات القومية.

سابعاً: أهمية الارشاد السياحي :

بما أن الارشاد السياحي عمل ونشاط انساني ظهرت الحاجة اليه وبانت بدايته وأهميته يوم ظهرت حاجة الانسان الى الترحال – أي منذ أن ترك الانسان القديم الكهوف والمغارات نحو الأراضي المتموجة والسهول وسعيه الى وصوله الى ما يحتاجه من الماء والمراعي وتوسعت عندما تزايد أعداد المستقرين من الناس في منطقة واحدة بحيث اصبحت موارد تلك المنطقة غير كافية لهم ولابد للبعض ترك المنطقة والبحث عن منطقة أخرى فكان هنا لابد من الحاجة الى الارشاد والدلالة لتعيين الطريق ومعاينته وتفحص وكشف مسالكه .

ان العملية الارشادية السياحية هي تفاعل ما بين السائح والمرشد السياحي والذي من خلاله يقوم المرشد السياحي بتوصيل المعلومة السياحية التي تهم السائح وتحببه بالمكان وتكشف أسراره وعجائبه وغرائبه مما يخلق لدى السائح انطباع مختلف لدى مرؤوسيته الأولى

لهذا المكان ومن ثمَّ فإن عملية التخاطب والتراسل ما بين السائح والمرشد يجب أن يكون على أكمل وجه وبشكل محترف مما يجعل ويدفع السائح على الاستماع الجيد وكذلك الأخذ بنصائح المرشد والتأقلم مع البلد وأن لا ينسى أن العملية الارشادية تقوم على علوم أخرى مرتبطة ارتباط وثيق وعلى المرشد أن يكون ملماً به ويشمل العلاقات العامة/ المبيعات/ الاتصال/ الاسعافات.

ثامناً / اخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

وهب الله سبحانه وتعالى الإنسان العقل وجعله مخلوقاً مفكراً ، يميز بين الخير والشر ، وبَيَّن ما هو حسن من الأقوال والأفعال ، وما هو قبيح ومكروه . فهو يعرف أن الظلم والكذب وأذى الناس ، قبيح ومكروه . ويعرف أن العدل ، والصدق ، والاحسان ، وخدمة الناس حسن وخير . وهذا التفكير هو الذي ميزه عن الحيوانات ، وهو الذي جعله يحب الأخلاق الطيبة الفاضلة ، ويتمسك بها ويكره الأخلاق السيئة ويبتعد عنها .

المهنة هي مجموعة الوظائف والعمليات التي يتضمنها العمل الذي يقوم به الفرد في نشاط اقتصادي معين كمهنة التعليم ، أو الطب ، أو التجارة ، أو الارشاد السياحي وغير ذلك . وتعرف أخلاقيات المهن عموماً بكيفية التصرف المقبول أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة كما تؤكد ضرورة أداء الموظف لواجباته في كل زمان وفق تعليمات المنظمة التي يعمل فيها . فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الإنسان تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به .

أن الالتزام بأخلاقيات صناعة السياحة أصبحت تمثل سبقاً في حد ذاته في خضم المنافسة الشديدة بين الدول السياحية لاستقطاب السياح باتجاه معالمها

وخدماتها السياحية . وأن محصلات هذه الالتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة ، ويترتب عليها جملة من معاني الترحيب والألفة والمودة التي عنوانها الابتسامة الدائمة لكون هذه الصناعة بمكوناتها ومعطياتها وأشكالها المختلفة تتميز بحساسية التعامل مع السياح باعتبارها صناعة خدمات بالدرجة الأولى حيث يسودها الجانب الخدمي من المنتج .

ويمكن تعريف أخلاقيات مهنة الارشاد السياحي بأنها : مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ؛ لينجح التعامل مع السياح ، وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق .

تتطلب مهنة الإرشاد التحلي بالعديد من الصفات ، لأثرها البالغ على نفسية السياح ، ومن أجل أن يأخذ السائح فكرة جميلة ومشرقة عن البلد لهذا فهي تتطلب ممن يمارسها صفاتاً خاصة ، وهي على النحو الآتي :

١- التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي

التحلي بالذوق في التعامل واللباقة في الحديث واستخدام الطريقة الصحيحة في المأكل والمشرب واحترام الصغير والكبير والابتسامة المشرقة التي تبعث المسرة في قلوب السياح إذ إنها مفتاح نجاح مهنة الإرشاد السياحي ، ولا يمكن للمرشد أن يحصل على احترام السياح إلا إذا عرف كيف يتعامل معهم بفن الذوق والأخلاق والاحترام وحسن المعاملة ، إذ أن طبيعة عمل المرشد السياحي تحتم عليه الاحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات مختلفة ، ونجاح هذه العلاقة يعتمد اعتماداً كلياً على أسلوبه في المعاملة ، والذوق العام يُفسر بأنه التأدب في معاملة الناس .

ومن هذا المنطلق فأنه لا يمكن أن يفوز المرشد السياحي باحترام أفراد المجموعة ومحبتهم له إلا إذا عرف كيف يتعامل مع هذه المجتمعات الوافدة بفنون الذوق ، لما لذلك من أثر بارز في نجاح المرشد السياحي في قيادة المجموعة السياحية ، فهناك بعض القواعد يتبين من خلالها مدى تحليه بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي ، هي :

- ✓ عند الحديث عن النفس فمن الذوق أن لا يستغرق ذلك وقتاً طويلاً ، حتى لا يفسر بحب النفس أو الافتخار بها .
- ✓ أن يتحدث المرشد بلغة تفهمها المجموعة السياحية ، وأن يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حدة .
- ✓ عند النقاش مع المجموعة فمن الذوق أن يلتزم في نقاشه بالهدوء والاستناد في ذلك إلى العلم والثقافة والمنطق السليم .
- ✓ عند التخاطب مع أحد أفراد المجموعة ويكون الحديث عن شخص ثالث فينبغي الابتعاد عن عبارات (هي) أو (هو) والالتزام في الكلام باللباقة فيقول (السيد فلان أو السيدة فلانه) .
- ✓ إجادة فن الإصغاء ، وهو فن لا يقل أهمية عن فن الكلام .
- ✓ اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال والإجابة فينبغي أن تكون مطابقة للسؤال دون نقصان أو زيادة وإذا تعذرت الاجابة فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة .
- ✓ عدم انتقاد عادات وتقاليد بلد ما أمام أحد مواطنيه .
- ✓ عدم تركيز النظر على ملابس السياح أو أحذيتهم .

٢- الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي

وتُعرّف المسؤولية بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أقوال واستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله وأمام ضميره وأمام المجتمع ، وينبغي للمرشد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أن يكون مؤهلاً لكل ما يقوم به من مهام وأن يؤدي واجباته وخدماته على الوجه الأكمل من العناية والاتقان في سبيل وفائه بمسؤولياته تجاه المجموعة ومهنته . فهو الذي يقود المجموعة من خلال توجيهه وإرشاده لذلك عليه أن يستشعر حجم المسؤولية الملقاة عليه . فهو قبل أن يكون مسؤولاً عن أفراد المجموعة هو مسؤول عما يقوله ويفعله ويرشد إليه .

٣- التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي

الأمانة تعمل على حفظ الحقوق وتحديد الاعمال من التفريط والإهمال . إذ تتمثل أمانة المرشد السياحي بالمحافظة على كل ما يقع تحت نطاق مسؤوليته وعهدته وكل ما يتعلق بعمله من ممتلكات القطاع السياحي من أجهزة وأدوات وغير ذلك ، لان من واجب المرشد استخدامها من غير إفراط . إضافة إلى ذلك ممتلكات السياح التي ينبغي على المرشد الحرص عليها وعدم إتلافها أو استخدامها بشكل شخصي ، فهي بمثابة الوديعة لديه يتوجب عليه حفظها ، لأن أفراد المجموعة السياحية إذا رأوا الأمانة ممن هو يرشدهم فإن ذلك ينمي فيهم الشعور بالثقة .

٤- الصبر على مزاولة مهنة الإرشاد السياحي

تلزم طبيعة العمل بمجال الإرشاد التعامل مع فئات عدة من السياح متفاوتين من ناحية التربية والثقافة والمستوى العلمي واللغة ، لذا عليه الالتزام بالصبر مع تلك الفئات المختلفة . أما معاملة السياح ذوي الإعاقة ضمن المجموعة ، وإرشادات التعامل معهم فهي الصبر في التعامل ، لما لهم من احتياجات ومتطلبات مختلفة عن السياح الآخرين .

٥- العدل الارشادي بين السياح

معنى العدل هو إعطاء كل ذي حق حقه من غير تحيز أو محاباة أو تفرقة بين مستحقين أو تدخل لهوى النفس . يتمثل العدل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في مهنة الارشاد بتعامل المرشد مع السياح بالمساواة وبدون تتميز ، فلا يفرق بين سياح بلده وخارج بلده ، وعدم التمييز يجعله يتغلب على بعض الفروقات في انتماءات السياح سواء كانت إقليمية أو قبلية ، كما أن تخلق المرشد بخلق العدل يجعله يبث الطمأنينة في نفوس السياح ، كما أن علاقته بالسياح ستكون أكثر ارتباطاً بحيث لا يكون هناك تحيز تجاه سائح دون اخر .

المصادر

المصادر:

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: المصادر العربية:

أ- الكتب:

١- ابن منظور / لسان العرب / دار احياء التراث / ط١ / بيروت / ١٩٩٨ .

٢- ابن منظور / لسان العرب / دار الجبل / بيروت / المجلدة / ٢٠٠٠ .

٣- ابو النصر / مدحت / ٢٠٠٩ / الاداء الاداري المتميز القاهرة / المجموعة العربية للنشر .

٤- ابو النصر / مدحت / ادارة الوقت والقواعد والمصارف القاهرة / المجموعة العربية للنشر والتوزيع / ٢٠٠٩ م .

٥- ابو النصر / مدحت / الاداء المتميز / ٢٠٠٩ / القاهرة / المجموعة العربية للتدريب والنشر .

٦- ابو رحمة / مروان / وآخرون / تسويق الخدمات السياحية / عمان / إدارة البركة للنشر / ٢٠٠١.

٧- ابو مصطفى / عبد الكريم / الادارة والتنظيم المفاهيم والوظائف والعمليات / دار المعرفة الجامعية / مصر / القاهرة / ٢٠٠٤.

٨- احسان / سليمان سعد / رسالة ماجستير / الوادي (التسويق السياحي وآثره في اداء شركات ووكالات السياحة والسفر / ٢٠١٧ / كلية الادارة والاقتصاد .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٩- احمد / ماهر / ادارة الموارد البشرية / الدار الجامعية للنشر / الاسكندرية / ١٩٩٩.

١٠- احمد علي توفيق الحاج / وعودة / سمير حسين محمود / تسويق خدمات / دار الاعمار العلمي للنشر والتوزيع الطبعة الاولى / عمان - الاردن / ٢٠١١ .

١١- الانجلو - الطاهر/ حميد / التسويق في ادارة الضيافة / دار الزهري العلمية للنشر والتوزيع / ٢٠١٣ .

١٢- بدوي / احمد زكي / محمد كامل مصطفى / معجم مصطلحات القوى العاملة / مؤسسة شباب الجامعي / الاسكندرية ، ١٩٨٤.

١٣- براون / دوجلاس / اسس تعليم اللغة وتعليمها دار النهضة العربية / بيروت / ١٩٩٤.

١٤- البطوطي / سعيد / شركات السفر والسياحة ووكالات السفر / مكتبة الانجلو المصرية / ط١ / ٢٠١٠.

١٥- البكري / ثامر / ادارة التسويق / دار اثراء للنش ر عمان - الاردن / ط٤/ ٢٠١١.

١٦- بن رزوق / عبد الكريم / مقالة في النت عن الاداء الوظيفي / ٢٠١٢ .

١٧- الحاج /د.طارق / وزملائه / التسويق من المنتج الى المستهلك / دار صفاء للنشر والتوزيع / ١٩٩٧ .

١٨- الحبيب الثاني / الجيلاني بن عبو / تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية م مؤسسة الثقافة الجامعية / معسكر ٢٠٠٩.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١٩- الحريري / رافدة / اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية / ط١ / دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع / عمان الاردن / ٢٠١٢ .

٢٠- حمداوي / وسيلة / ادارة الموارد البشرية / مديرية النشر لجامعة قالمة / الجزائر / ٢٠٠٤ .

٢١- الحميدي عدنان / وأمين المومني / هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق افكار حديثة رؤية مستقبلية / عمان / الاردن / دار اثراء للنشر / ٢٠١٠.

٢٢- الحوري / مثنى طه / الارشاد السياحي / الوراق / للنشر / عمان / ٢٠١٣.

٢٣- الحوري / مثنى طه / واسماعيل الدباغ / اقتصاديات السياحة والسفر / عمان - الاردن / دار الوراق للنشر / ٢٠١٣ .

٢٤- الخراز / مبارك بن علي / الحوافز واثرها على اداء العمال / مكتبة دار الحق / مسقط / ١٩٨٧ .

٢٥- الخطيب / محمد محمود / الاداء الملي واثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة / ط١/ دار الحامد للنشر / عمان / ٢٠١٠.

٢٦- خنفر / سليم محمد / والرابي / علاء حسين / صناعة الفنادق / ادارة ومفاهيم / دار جرير للنشر والتوزيع / ط١/ عمان - الاردن / ٢٠١١ .

٢٧- راوية / محمد حسن / ادارة الموارد البشرية / رؤية مستقبلية / الدار الجامعية / الاسكندرية / ٢٠٠٣ .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢٨- الرحبي / سمير رخضي / الادارة السياحية الحديثة / الاكاديميين لنشر والتوزيع / عمان / ٢٠١٤.
٢٩- الرحبي / سمير رفقي / الادارة السياحية الحديثة / الطبعة الاولى / الاكاديميون للنشر والتوزيع / عمان / ٢٠١٤.
٣٠- رحيم خالد / رسالة ماجستير / اثر نظام المعلومات / الموارد البشرية على اداء العاملين / في علوم التيسيير / جامعة ورقلة / ٢٠٠١ .
٣١- السالم / مؤيد سعيد / حروش / سالم / ادارة الموارد البشرية / جدتر للكتاب العلمي / الاردن / ٢٠٠٩ .
٣٢- سالم عدنان محمود / أهمية الارشاد السياحي محاظرة مطبوعة / دورات الادلاء السياحيين / بغداد / ١٩٩٣ / ص٤.
٣٣- السعيدي / عصام حسن / الدلالة والارشاد السياحي / ط١ / دار الراية للنشر / عمان / ٢٠٠٩ .
٣٤- سلطان / محمد سعيد / السلوك الانساني في المنظمات / ٢٠٠٢ /ط١ / دار الميسرة للطبع والتوزيع / عمان .
٣٥- السياحة والفنادق / دار الوفاء للطباعة والنشر / ط١/ ٢٠٠٧ .
٣٦- الشيلي / عمر محمد تومي / علم النفس الاداري / الدار العربية للكتاب / طرابلس / ١٩٨٨ .
٣٧- الصحاف / حبيب / معجم أدارة الموارد البشرية / مكتبة ناشرون / لبنان / بيروت .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣٨- الصرايرة / خالد احمد / ٢٠١١ / الاداء الوظيفي لدى اعفاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام مجلة دمشق/ المجلد٥/ العدد الاول والثاني .

٣٩- الصميدعي / محمود جاسم / يوسف / ردينة عثمان / تسويق خدمات / دار الميسرة للنشر / ط١/ عمان - الاردن :٢٠١١.

٤٠- الضمور / هاني حامد / تسويق خدمات / دار وائل للنشر / ط٤ / عمان - الاردن / ٢٠٠٨ .

٤١- الضمور / هاني حامد / تسويق خدمات دار وائل للنشر / عمان / ٢٠٠٢.

٤٢- الضمور /هاني حامد / تسويق خدمات / دار وائل للنشر والتوزيع / عمان - الاردن /٢٠٠٤.

٤٣- الطائي / حميد عبد النبي / ادارة ضيافة / مركز طارق للخدمات الجامعية / جامعة زيتونة / عمان / ٢٠٠٠ .

٤٤- الطائي / حميد عبد النبي / والعلاق / بشير عباس / تسويق الخدمات / دار اليازوري للنشر / عمان / الاردن / ٢٠٠٩ .

٤٥- الطائي / محمد / ادارة الفنادق والسياحة / دار استوز للمعرفة / عمان الاردن / ٢٠٠٦ .

٤٦- الطائي حميد عبد النبي / والصميدعي / محمود والعلاق بشير / والقرم / ايهاب علي ، الاسس العلمية الحديثة للتسويق / ٢٠٠٧ / دار اليازوردي العلمية للنشر / الطبعة العربية / عمان - الاردن .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤٧- عبد الكريم / عبد الرحيم / محاضرات في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل / م ثانية / ادارة التنمية ٢٠١٧ / ٠٧/٩/١١: ٢١.

٤٨- العدوان / مروان محسن / ادارة وكالة السفر والسياحة / دار مجدلاوي للنشر والتوزيع / الجزء٣ /عمان - الاردن / ١٩٩٦.

٤٩- عقيلي / عمر وصفي / ادارة الموارد البشرية / جامعة حلب / سوريا / ١٩٩١.

٥٠- العلاق / بشير / ثقافة الخدمة / دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع / الطبعة العربية / عمان / الاردن / ٢٠٠٩ .

٥١- علوان / نوفل عبد الرضا / ٢٠٠٩ / اثر تنويع وتطوير الخدمات الفندقية على الايرادات في صناعة الفنادق في مجلة الادارة والاقتصاد العدد ٧٥ .

٥٢- عليان / أحمد / الاخلاق في الشريعة الاسلامية دار النشر الدولي / ٢٤٢٠هـ.

٥٣- الفاعوري / أسامة صبحي / الارشاد ما بين النظرية والتطبيق / ط١/ الوراق للنشر عمان / ٢٠٠٦ .

٥٤- فليمنج / ايان /(٢٠١٠) ادارة الوقت / الرياض / مكتة جرير .

٥٥- كافي / مصطفى يوسف / ادارة الموارد البشرية / دار الرواد للطباعة والنشر / طرابلس / ٢٠١٤ .

٥٦- كافي هوس / وتوم بورد / تسويق الضيافة / تعريب سرور علي / عمان - الاردن / دار المريخ للنشر / ٢٠٠٧ .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٥٧- كنعان /نواف / القيادة الاردنية / مكتبة دار الثقافة / عمان / ١٩٩٢ .

٥٨- كوفي / ستيفي / ادارة الاولويات الاهم أولاً / الرياض / مكتبة جرير / ٢٠٠٨ .

٥٩- اللوزي / موسى / التطور التنظيمي / أساسيات ومفاهيم حديثة / دار وائل للنشر / الاردن - عمان /ط١.

٦٠- مبولي / جاي عكاندا / وموك عكاندا / وموك كوني / وسبركس / بيفرلي / ٢٠٠٧ / ادارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ / تقريب سرور علي / علي ابراهيم سرور / دار المريخ للنشر . الرياض / السعودية .

٦١- محمود جاسم وردينة عثمان يوسف / تسويق الخدمات دار الميسرة للنشر والطباعة المحدودة / عمان / ٢٠١٠ .

٦٢- مرسي / نبيل محمد / استراتيجية الانتاج والعمليات / دار الجامعة الجديدة / ٢٠٠٢ .

٦٣- مزاهراة / ايمن سليمان / خدمة الاغذية والمشروبات / عمان - الاردن / دار المناهج للنشر والتوزيع / ٢٠٠٤ .

٦٤- المساعد / زكي خليل/ التسويق في المفهوم الشامل / ط٢/ الاردن / جامعة الزرقاء / ١٩٩٨.

٦٥- المساعد / زكي / ٢٠٠٦ / تسويق الخدمات وتطبيقها دار المناهج للنشر /ط١/ عمان الاردن .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦٦- المشهداني / خليل / التخطيط السياحي / بغداد / مكتبة الجامعة المستنصرية / ١٩٨٩.
٦٧- معجم الكنز العربي / عربي / منشورات كشاش الجزائر / ٢٠٠٣ .
٦٨- المنيف / ابراهيم عبد الله (١٤٠٠هـ) الاول / العامة / الاسس والمفاهيم والمهام / الرياض / دار العلوم .
٦٩- هلال / محمد عبد الفاني ضمد / مهارات ادارة الاداء / مركز تطوير الاداء / القاهرة / ١٩٩٦ .

ب- الرسائل والأطاريح:

٧٠- ال الشيخ / عبد المجيد بن عبد المحسن / ٢٠١١ معوقات الاتصال الاداري المؤثر على اداء العاملين في جوزات مدينة الرياض / رسالة ماجستير / جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية .
٧١- ابو القاسم / حمدي / تنمية كفاءات الافراد في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسات / مذكرة ماجستير منشورة / كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير / جامعة الجزائر / ٢٠٠٤ - ٢٠٠٣.
٧٢- اسو / خيري علي / اثر البيئة التنظيمية في مستوى جودة الخدمات شركة المدينة السياحية في سد صدام / رسالة ماجستير في علوم السياحة وادارة الفنادق / كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية ١٩٩٨ .

٧٣- الامين / بن جدو محمد / ادارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز ، رسالة ماجستير مقدمة في علوم التسيير / جامعة سطيف / الجزائر / ٢٠١٣ .

٧٤- باسردة / توفيق علي / تكامل ادارة المعرفة والجودة الشاملة وآثرها على الاداء / اطروحة دكتوراه / جامعة دمشق / ٢٠٠٦ .

٧٥- بطي / أسامة مدحت فاخر / تحليل انواع المنتوج السياحي واثره على مستوى قناعة الضيف في فنادق الدرجة الممتازة - الاولى / رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد قسم السياحة - ١٩٩٩.

٧٦- بين نوار / صالح / الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين / رسالة دكتوراه / جامعة مستوري / القسطنطينية / ٢٠٠٥ .

٧٧- الجيهان / دينابيت سليمان (١٤٣٠هـ) علاقة الذكاء العاطفي بمستوى اداء القياديين في المؤسسات الخاصة بمدينة الرياض / رسالة ماجستير / الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك .

٧٨- حليمة / الشاحي / ٢٠١٠/ المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة بوقرة بو مدارس / رسالة ماجستير / جامعة محمد بوقرة بمدارس - الجزائر .

٧٩- العكيلي، خلود/ القيم الجمالية وإدارة المشاعر للمرشد السياحي وأثرهما في رضا السائح / اطروحة دكتوراه /مقدمة الى الجامعة المستنصرية/٢٠١٦.

٨٠- داود / محمد سلمان/ استراتيجية كايزن وجودة تكنولوجيا المعلومات وأثرهما في تحين الخدمات السياحية/ مدينة بابل الأثرية إنموذجاً، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية العلوم السياحية/ الجامعة المستنصرية/٢٠١٦.

٨١- رحيل / اسيا / دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء / مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير / جامعة محمد بوقرة بو مدارس / ٢٠١١.

٨٢- رحيم خالد/ أثر نظام المعلومات للموارد البشرية على أداء العاملين/ في علوم التسيير/ جامعة ورقلة/٢٠٠١.

٨٣- زكية / بوسعيد / اثر برامج تقليص العمل على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية / مذكرة ماجستير في علوم التسيير / جامعة يانتسه / ٢٠٠٨ .

٨٤- الساعدي / احمد فالح / رسالة ماجستير / ادوات قياس الاداء المالي والاداري وآثرهم في القرارات الادارية / ٢٠١٧ .

٨٥- سلامي / فتحية / دور تيسير الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة / مذكرة لنيل شهادة الماجستير منشورة /

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة البويرة / الجزائر / ٢٠١٣ ـ ٢٠١٤ .

٨٦ـ سملالي / يحضنه / اثر التيسير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية / الجزائر / ٢٠٠٥.

٨٧ـ الشريف / طلال / الانماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجه نظر العاملين بأمارة مكة المكرمة / رسالة ماجستير / جامعة نايف للعلوم الامنية / الرياض / ٢٠٠٤ .

٨٨ـ شوقي / بورقية / الكفاءة التشغيلية ـ للمصارف الاسلامية دراسة تطبيقية معاصرة / اطروحة دكتوراه / جامعة سطيف / الجزائر / ٢٠١١ .

٨٩ـ عبد القادر / هاملي / رسالة ماجستير / وظيفة تقييم كفاءة الافراد في المؤسسة / جامعة ابو بكر بلقان ـ تلسمان . الجزائر .

٩٠ـ العثمان / محمد عبد الله (١٤٢٤هـ) تفويض السلطة وآثرها على كفاءة الاداء / رسالة ماجستير / الرياض جامعة نايف العربية للعوم الامنية .

٩١ـ عشي / عادل / الاداء المالي للمؤسسات / قياس وتقييم / رسالة ماجستير / معهد الاقتصاد / جامعة بكرة / ٢٠٠٢.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٩٢- علوش / عبد الحميد / دور ادارة كفاءات المدربين في رفع مستوى أدائهم ورسالة ماجستير / جامعة دمشق / ٢٠١٢ .

٩٣- فرحان / عادل تركي / تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات السياحية للمناطق الاثرية واثرها في الطلب السياحي / منطقة الدراسة آثار عقرقوف / رسالة ماجستير في علوم السياحة وادارة الفنادق / كلية الادارة والاقتصاد .الجامعة المستنصرية .

٩٤- فياح / وسام / عموري / مليود/ مذكرة لنيل شهادة لسيانس الحوافز واثرها على اداء العاملين / المركز الجامعي / لمدينة / ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

٩٥- كاظم / عبد الامير عبد / تأثيرات اعداد الملاكات الفندقية المتخصصة على مستوى الخدمى / رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / قسم السياحة / ٢٠٠٢ .

٩٦- هاملي / عبد القادر / وظيفة تقيم كفاءات الافراد في المؤسسة مذكرة ماجستير في علوم التسيير / جامعة تلسمان / ٢٠١١

ت- الدوريات والنشرات:

٩٧- بن رزوق/ عبد الكريم/ مقالة منشورة عن الأداء الوظيفي /٢٠١٢ ، في النت.

٩٨- حجازي اسماعيل / مصفوفة الاستشارات ببوسطن كأداة لمتابعة المسار الاحترافي وتقييم الكفاءات / مداخله ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات / جامعة ورقلة / ٢٠٠٥

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٩٩- حسن / رحيم / مجلة العلوم الانسانية / العدد ٧ / ٢٠٠٥ / جامعة محمد خضيرة - بكرة.

١٠٠- زهية / موساوي / خديجة / خالدي / نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات - الكفاءات كعامل لتثمين الاداء المتميز مداخله ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات / جامعة ورقلة ٨١-و- مارس / ٢٠٠٥ .

١٠١- عبد الفتاح / نبيل / مهارات التقليد الابداعي وعلاقتهما بعملية اتخاذ القرار / مجله الاداري/ العدد ٦٠ /١٩٩٥.

١٠٢- عمير / سعيد / التكوين الالكتروني في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبينة على الدراسات / مداخله ضمن الملتقى الدولي حول الاقتصاد المعرفي / جامعة معهد خضير / بسكرة / الجزائر / ٢٠٠٥ .

ث- المقابلات الشخصية:

١٠٣- مقابلة / خالد / الدلالة السياحية / دار وائل للنشر / عمان / ٢٠٠٠ .

١٠٤- مقابلة / خالد / فن الدلالة السياحي / دار وائل للنشر الاردن- عمان / ١٩٩٩.

ثالثاً: المصادر الأجنبية:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

105- Consu mer Behavior & mareting Stratyy69od , Published by mcGvaw- Hill l Irwin, 2010

106- Daft , Richanai, Management , 5 ed , The Dryden press, Newyork adivision of Harcourt collagc publishers,2000

107- Davidf , Cohcepts of Strategi Managnent , & ed Prentice Hall , Inc , 2001 .

108- Harwitz , Judith & Others , Service management for Dummies, Wiley , Publishing , Inc , USA , 2009 .

109- Jipeter , Paul ,&Olson ,Jervyc.

110- Phili pezari fianil Emodele deal com petence , edition , paris , 2001

111- Slack , Nigel, chambers & Robert Johuston , OperationsZ Management , 4 ed , Prentice Hall :new York , 2004.

112- Tuggle f , 1998 , Organizattional Proless and organizations Effectiveness.

جدول المحتويات	
الموضوع	الصفحة
الآية	٥
الإهداء	٧
المقدمة	٩
الفصل الأول / مفاهيم عامة	١١-٢٠
أولاً / الكفاءة	١٣
ثانياً / الأداء	١٥
ثالثاً / المرشد السياحي	١٦
رابعاً / الإرشاد السياحي	١٧
خامساً / الخدمات السياحية	١٨
سادساً / مكاتب شركات السياحة والسفر	١٩
الفصل الثاني / الكفاءة	٢١-٣٣
تمهيد	٢٣
أولاً / تعريفات	٢٥
ثانياً / أهداف الكفاءة	٢٦
ثالثاً / أهمية الكفاءة	٢٦
رابعاً / مميزات الكفاءة	٢٧
خامساً / أبعاد الكفاءة	٢٨
سادساً / أنواع الكفاءة	٢٩
سابعاً / خصائص الكفاءة	٣١

ثامناً / الخلاصة	٣٣
الفصل الثالث / الأداء	٣٥-٥٢
تمهيد	٣٧
أولاً / مفهوم الأداء	٣٩
ثانياً / أهمية الأداء	٤١
ثالثاً / أنواع الأداء	٤٢
رابعاً / معايير وعناصر الأداء	٤٤
خامساً / مقاييس الأداء	٤٦
سادساً / العوامل المؤثرة في أداء العاملين في قطاع الإرشاد السياحي	٤٩
الفصل الرابع / مكاتب شركات السياحة والسفر	٥٣-٥٩
أولاً / مفهوم شركة السياحة والسفر	٥٤
ثانياً / تاريخ شركات السياحة والسفر في العراق	٥٤
ثالثاً / المراحل التاريخية لشركات السياحة والسفر في العراق	٥٥
رابعاً / أنواع شركات السياحة والسفر	٥٧
خامساً / مهام وأعمال شركات السياحة والسفر	٥٨
الفصل الخامس / الخدمات السياحية	٦١-٧٦
تمهيد	٦٣
أولاً / مفهوم الخدمة السياحية	٦٥
ثانياً / دورة حياة الخدمة	٦٨
ثالثاً / العوامل المساعدة في زيادة الطلب على الخدمات	٦٩

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السياحية	
رابعاً / مكونات وخصائص الخدمات السياحية	٧٠
خامساً / أنواع الخدمات السياحية	٧٤
سادساً / الخلاصة	٧٦
الفصل السادس / الرحلة السياحية	٧٧-١١٦
تمهيد	٧٩
أولاً / مفهوم الرحلة السياحية	٨١
ثانياً / تداخل السياحة مع الرحلة السياحية	٨٣
ثالثاً / أنواع الرحلة السياحية	٨٧
رابعاً / عناصر الرحلة السياحية	١٠٠
خامساً / دوافع المشاركة بالرحلة السياحية	١١٢
الفصل السابع / المرشد السياحي	١١٧-١٥٠
تمهيد	١١٩
أولاً / المرشد السياحي	١٢١
ثانياً / الخصائص الشخصية للمرشد السياحي	١٢٢
ثالثاً / تقنيات المرشد السياحي	١٢٨
رابعاً / قدرات المرشد اللغوية والكلامية	١٤٥
خامساً / أنواع المرشدين السياحيين	١٤٦
سادساً / مهام المرشد السياحي	١٤٩
الفصل الثامن / الإرشاد السياحي	١٥١-١٦٩
تمهيد	١٥٣

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولاً / الإرشاد لغة	١٥٥
ثانياً / الفرق بين التوجيه والإرشاد	١٥٥
ثالثاً / الإرشاد السياحي	١٥٧
رابعاً / الإرشاد السياحي علم وفن ومهنة	١٥٧
خامساً / مراحل تطور الإرشاد السياحي	١٥٩
سادساً / أهداف الإرشاد السياحي	١٦٣
سابعاً / أهمية الإرشاد السياحي	١٦٤
ثامناً / اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي	١٦٥
المصادر	١٧١-١٨٥
جدول المحتويات	١٨٧
فهرست الجداول	١٩٠
فهرست الأشكال	١٩١

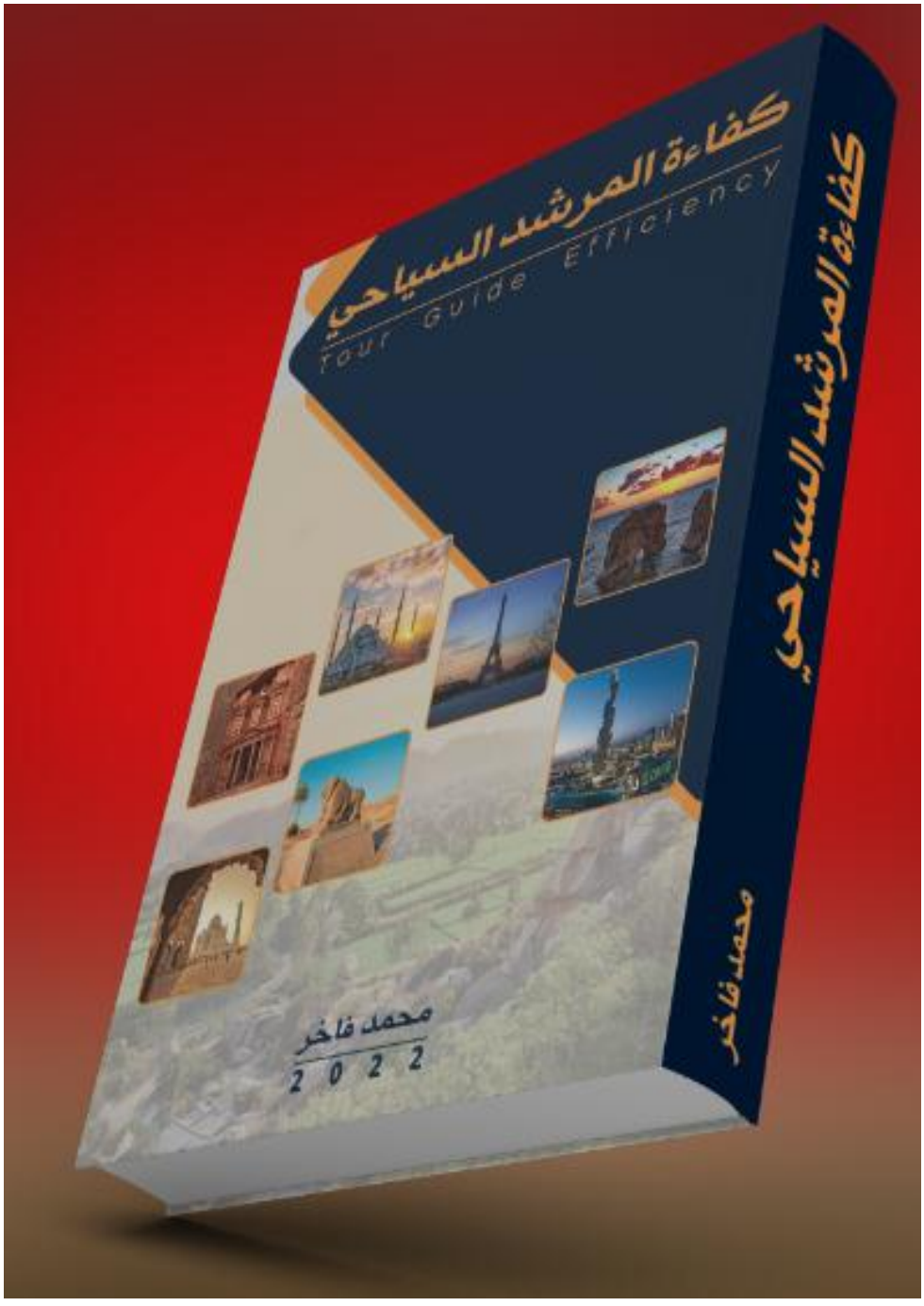
فهرست الجداول

موضوع الجدول ورقمه	الصفحة
جدول (١) : خصائص الخدمة السياحية	٧٣
جدول (٢) : ميادين الرحلات الرياضية	٩٢
جدول (٣) : تقسيم الفنادق	١٠٤
جدول (٤) : الفرق بين التوجيه والارشاد	١٥٧

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرست الأشكال	
موضوع الشكل ورقمه	الصفحة
شكل (١) : يوضح أبعاد الكفاءة	٢٨
شكل (٢) : ترابط الخدمات المكونة للبرنامج السياحي	٨٥
شكل (٣) : يوضح مزيج السياحة والسفر	٨٦
شكل (٤) : مهمة الرحلة السياحية	٨٩
شكل (٥) : ماهية الرحلة الثقافية	٩٠
شكل (٦) : جوانب السياحة العلاجية	٩٤
شكل (٧) : الرحلات الاجتماعية	٩٥
شكل (٨) : واجبات المرشد السياحي	١١٠
شكل (٩) : عملية الاتصال السياحي	١٣٩
شكل (١٠) : التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح البصري	١٤١
شكل (١١) : التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح السمعي	١٤٢
شكل (١٢) : التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح الحسي	١٤٢

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر


كفاءة المرشد السياحي
Tour Guide Efficiency
محمد فاخر
2022