

## إجابات أسئلة الوحدة

### الإرشاد السياحي

#### السؤال الأول:

عرف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

الدليل المتطوع، الاتصال السياحي الإرشادي، العلاقات العامة، الإتيكيت والبروتوكول، الدليل المترجم، الميثاق الأخلاقي، العامل السيكلوجي، الخريطة السياحية، البرنامج السياحي، المدونة العالمية للسياحة.

الدليل المتطوع: أي شخص مؤهل يحمل إما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة رسمية، أو في منطقة لا توجد فيها جهة تصدر هذه الرخص، بالإضافة إلى أنه يجب أن يكون قد تلقى تدريباً خاصاً يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية من أي جهة مؤهلة، سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ويقود الزوّار في تلك الدولة أو المنطقة؛ بقصد تزويدهم بالمعلومات، والشرح عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم الحضارية، دون حصوله على مقابل.

الاتصال السياحي الإرشادي: وسيلة يقوم المرشد السياحي الذي يسمى المرسل، بتوجيه معلومات عن المواقع السياحية أو الأثرية، عن طريق كلمات أو رموز أو معاني تسمى الرسالة، بوساطة قناة قد تكون الخطابة أو البرشورات، لمجموعة السائحين الذين يسمون المستقبل؛ ليقوم بعدها المرشد السياحي بدراسة ردة الفعل لأفراد المجموعة؛ للتأكد من وصول الرسالة وفهمها.

العلاقات العامة: الجهود المبذولة التي تقوم بها المؤسسات السياحية لتحسين صورتها في أذهان السياح، وكسب ودهم ورضاهم، ودعم التفاهم والصلات القوية بينهم، مع المحاولات المستمرة لكسب الثقة ودوام الانسجام. أو هي حلقة اتصال لتوجيه علاقات المهتمين والمنتفعين بالسياحة، وتنميتها في بلد ما أو بين بلدين أو أكثر، وتغذية كل طرف للآخر بالمعلومات السياحية الصحيحة بأفضل الطرق، مع العمل على تنمية هذه العلاقات وتحسينها و استمرارها؛ مما ينتج منه زيادة في عدد السياح، وكسب ودهم ورضاهم، ودعم التفاهم والصلات القوية بينهم.

الإتيكيت: مجموع القواعد التي يتبناها المرشد السياحي في تواصله مع أفراد المجموعة السياحية، والنظر إليها بافتراضها المؤشرات التي تدل على السلوك القويم والذوق الرفيع، فهو فن الخصال الحميدة.

البروتوكول: مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأولوية والأنظمة والأعراف والتقاليد، الواجب مراعاتها، والتقيد بها في عملية الإرشاد السياحي.

الدليل المترجم: الشخص الذي يتولى ترجمة ما يتم تقديمه من قبل أي شخص مؤهل، ويحمل إما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة رسمية أو في منطقة لا توجد فيها جهة تصدر هذه الرخص، على أن يكون قد تلقى تدريباً خاصاً يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية من أي جهة مؤهلة، سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ويقود الزوار في تلك الدولة أو المنطقة؛ بقصد تزويدهم بالمعلومات، والشرح عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم الحضارية، وحسب لغة المجموعة السياحية.

الميثاق الأخلاقي: مجموعة من القيم العليا التي يسعى المرشدون السياحيون إلى الالتزام بها في إثراء ممارسة العمل، وهو مستوى توقعات المجموعات السياحية من سلوكياتهم، ويقصد بالقيم العليا ذلك التنظيم الخاص لخبرة الإنسان بما يعمل على تكوين الضمير الاجتماعي، وتوجيه السلوك في المواقف المختلفة وفق المعايير السائدة في المجتمع.

العامل السيكولوجي: كل ما يتعلق بالأحاسيس، مثل الاهتمام والإثارة والتحفز أو النواحي الاجتماعية أو الاقتصادية. وما يرتبط بتصرفات الأفراد على حلّ المشكلات التي تواجهه، أو ضعفه أمام التحديات. إضافة إلى اهتمامه بمشاعر الآخرين أو باهتماماتهم الثانوية كالطموح والآمال والهوايات الفردية أو المشاعر المختلفة، كالحب والكراهية والخصام والحسد وغيرها.

الخريطة السياحية: وسيلة مركزة وملخصة للمعلومات التي يمكن استخلاصها بمجرد النظر إليها، تستخدم مجموعة من الرموز التي لها دلالة معينة، وتبين هذه الخرائط أوجه الاختلاف والتباين والتشابه والتماثل المكاني بين عدد منوع من الظواهر الجغرافية داخل الموقع السياحي، كما تساعد على فهم العلاقات المكانية بين المواقع السياحية، وقراءة أنماط الحركة السياحية واتجاهاتها وتحليلها، وتحديد الاتجاه والإحساس بالحجم والمساحة.

البرنامج السياحي: تشكيلة واسعة من الخدمات (النقل، الإقامة، وسائل الراحة والتسلية، خدمات الطعام والشراب، جولات ترويحية، وخدمات أخرى مكملية للسياح مثل الدلالة السياحية وغيرها).

المدونة العالمية للسياحة: قرار صادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية رقم (٦٠٤)، أقرّ فيه أن المرشد السياحي أهم محاور التنمية السياحية، وفيه أقرت الجمعية على أهمية تنشيط السياحة وتنميتها، من أجل الإسهام في التنمية الاقتصادية، والتفاهم

الدولي والسلام والرفاهية والاحترام العالمي لحقوق الإنسان والحريات الأساسية، وتوفيرها للجميع دون تمييز من حيث العرق أو الجنس أو اللغة أو الدين.

## السؤال الثاني:

فسر ما يأتي:

أ- يعتبر الكثيرون أن مجال الإرشاد السياحي قد بدأ بداية رسمية في عام ١٩٥٧.

يفترض الكثيرون أن مجال الإرشاد السياحي قد بدأ بداية رسمية في عام ١٩٥٧م، ذلك أن المجتمعات بدأت تشعر بالأمن والاستقرار، وتحسن المستوى المعيشي، وذلك بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية؛ مما أدى إلى ظهور السياحة بأعداد كبيرة وضخمة، إذ أصبحت السياحة تشكل علمًا يدرس، ونشاطًا له أسسه ومبادئه وقواعده وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة في مختلف جوانب العملية السياحية، وارتبطت بذلك الحاجة إلى من يعرف السياح ويرشدهم في أثناء رحلاتهم السياحية؛ مما أدى إلى ظهور علم الإرشاد السياحي.

ب- يجب أن يكون المرشد السياحي الناجح في العلاقات العامة على اتصال دائم مع أطراف صناعة السياحة.

وذلك لبناء سمعة جيدة تؤدي إلى تنمية العلاقات وتحسينها واستمراريتها، مما ينتج منه زيادة في أعداد السياح، فعليه أن يتقن أصول المحادثة مع السائحين، وأن يتقن كيفية التعامل معهم، كما يتوجب عليه أن يقيم علاقات جيدة مع العاملين كلهم في القطاعات الفندقية والسياحية؛ لتوفير مستوى متميز من الخدمات تسهم في إعطاء الانطباع الإيجابي لدى السائحين، وتسهم في زيادة أعداد السائحين وعودتهم مرة أخرى.

ج- إن للمرشد السياحي دورًا مهمًا في تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها.

كما هو معروف فإن المرشد السياحي يعد أحد أهم الفعاليات السياحية التي تسهم بالكثير من خلال ما يتمتع به من مهارات ذاتية وفنية ومعرفية واجتماعية، وهذا يتطلب من المرشد السياحي التعامل مع البشر على أساس مستوياتهم جميعاً، سواء أفراد المجموعات السياحية أو على مستوى المجتمع المحلي بمؤسساته والعاملين فيه كافة، وهذه المهمة تتطلب من المرشد السياحي بصفته قائد العلاقات الإنسانية أن يكون مطلقًا بعمق على الطبائع البشرية، وموجهًا لتلك العلاقات الإنسانية بطريقة

مدروسة ومحددة؛ لتفعيل العملية السياحية وإنجاحها.

د- يُعدُّ المرشد السياحي عصب العملية السياحية، وعنصرها الفاعل.

ذلك أن المرشد السياحي يكون من أكثر الأشخاص اتصالاً بالسياح، فهو يمثل الصورة المشرفة للدولة، ويعد سفيراً لبلده من خلال حسن المعاملة التي يقدمها للسائحين، والصورة الحسنة التي تتولد لديهم من خلال ما يقدمه لهم من معلومات، والتي ستؤدي إلى تكوين الانطباع الإيجابي لدى السائحين، ونقل الصورة الحسنة للآخرين؛ مما سيؤدي إلى زيادة في إقبال السائحين.

هـ- المرشد السياحي كأى إنسان آخر، يستطيع التعامل مع السائح بطريقة ناجحة وفاعلة إذا عرف حالته النفسية.

دراسة الحالة النفسية أهم عناصر نجاح أى شخص يتعامل مع الآخرين؛ لأنه سيستطيع دراسة مشاعر الآخرين وأحاسيسهم وتصرفاتهم، ويستطيع أن يحدد طريقة التعامل المناسبة حسب طبيعة السائح؛ فيبتعد عن كل ما قد يؤثر في السائح سلبيًا، ويستخدم كل ما يفضل السائح وعليه سوف يكون ناجحاً في تعامله مع السائحين.

و- استمرار بحث المرشد السياحي في أحدث الوسائل وأنجعها للوصول إلى المعلومة الحديثة.

كما هو معروف فنحن نعيش في عالم دائم التطور، ومعظم السائحين على معرفة بهذه التطورات إذ إن استخدام الوسائل الحديثة للمرشد السياحي من وسائل اتصال وأدوات بحث وتحديد المواقع السياحية والأثرية، وفهم ما يدور في العالم، سوف يساعد المرشد على توصيل المعلومة الصحيحة للزائرين.

ز - الالتزام بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي يدعم ثقة المرشد السياحي بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر لدى المرشد السياحي والمجموعة السياحية.

لأن المرشد السياحي سوف يتبع مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تعد المرجع في توجيه سلوكه في أثناء تأدية وظائفه، مما يسهم في إعطاء صورة جميلة عن البلد، ويقلل الممارسات غير العادلة، الأمر الذي يسهم في تعزيز ثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل التوتر بين المرشد السياحي والمجموعة السياحية.

ح- تقع على عاتق المرشد السياحي قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي عدد الأمور من

التي تسهم بنجاح الرحلة السياحية.

يتوجب على المرشد السياحي أن يكون على معرفة بالأجر الشخصي، ومناقشة البرنامج السياحي بتفاصيله، قبل إعطاء الموافقة أو الرفض، والانتباه إلى الأمور القانونية؛ لكي لا يرتكب المرشد السياحي أي مخالفة في أثناء قيامه بالعمل، وكذلك معرفة متطلبات السائح المشمولة في البرنامج السياحي، وأي متطلب آخر غير مشمول في البرنامج، وعدم تنفيذه إلا بالرجوع إلى الشركة المنفذة للبرنامج.

**السؤال الثالث:**

وضح ما يأتي:

أ- عملية الاتصال في الإرشاد السياحي.

يتعين على المرشد السياحي أن يمتلك مهارات الاتصال، حتى يتمكن من إيصال المعلومات والبيانات عن أي موقع سياحي بشكل يؤدي إلى تحقيق الهدف، ذلك أن عملية الاتصال تقوم على مجموعة من الأطراف، والتي تشكل عملية الاتصال الفعال في الإرشاد السياحي، ومنه:

- المرسل وهو المرشد السياحي.
- الرسالة وهو ما سيتم إيصاله للمجموعات السياحية من بيانات ومعلومات.
- القناة وهي وسيلة الاتصال التي تنقل من خلالها الرسالة المطلوبة.
- المستقبل ويتمثل هنا بالمجموعة السياحية.
- الاستجابة التي يبديها المرسل إليه بعد استقباله الرسالة.

ب- أهمية كل من الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي.

(الإتيكيت): يلعب (الإتيكيت) أهمية كبيرة في الإرشاد السياحي، إذ إنه يمثل مجموعة القواعد التي يتبعها المرشد في تواصله مع أفراد المجموعة السياحية، والنظر إليها بافتراضها مؤشرات تدل على السلوك القويم والذوق الرفيع للمرشد السياحي. (البروتوكول): أما (البروتوكول) فيمثل مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأولوية والبروتوكول والأعراف والتقاليد، الواجب مراعاتها والتقيد بها في عملية الإرشاد السياحي.

إذن (الإتيكيت والبروتوكول) يحدد السلوك القويم، والتصرف الواجب على المرشد اتباعه مع المجموعات السياحية.

ج- المهارات الذاتية والمهارات الفنية في الإرشاد السياحي من حيث المفهوم.

المهارات الذاتية: تشمل المهارات الذاتية والسمات الشخصية والقدرات العقلية والمبادأة والابتكار، فطبيعة العمل السياحي في الموقع السياحي تستوجب من المرشد السياحي أن تتوافر لديه صحة جيدة وقوة ونشاط وقدرة على التحمل؛ حتى يستطيع أن يبث الحيوية والنشاط في أفراد المجموعة السياحية، وأن يكون قادرًا على ضبط النفس والصبر، وأن يمتلك عنصر الشعور بالمسؤولية وقوة الإرادة والعزيمة والثقة والاعتداد بالنفس والمرونة والأمانة الشخصية.

المهارات الفنية: أما المهارات الفنية، فتستوجب على المرشد السياحي أن يكون ملقًا بكثير من المعارف والمعلومات، بحيث يعرف متى وكيف يحصل عليها، وعليه أن يمتلك روح البحثية دائمًا، ويسعى إلى التجديد والابتكار والإبداع.

د- مصادر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي من حيث المفهوم، والأهمية.

1. المصدر الديني: وهنا يستمد المرشد السياحي الأخلاق من تعاليم الأديان السماوية، التي تدعو إلى الاستقامة في التعامل، وحسن المعاملة، والتي تنعكس على أخلاقيات المرشد السياحي في مجال عمله وإخلاصه فيه، واستقامته مع أفراد المجموعة السياحية.
2. البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد: بيئة المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة، لا بد أن ينقل أفراد هذه القيم إلى المجموعات السياحية القادمة لزيارته، والتي سيكون لها تأثير في مهنة الإرشاد السياحي وفي مستوى التعامل بين المرشد السياحي و المجموعات السياحية.
3. التشريعات السياحية: اللوائح والبروتوكول التي تصدرها الحكومات كما في وزارة السياحة في الأردن، والتي تشكل مصدرًا من مصادر الأخلاق في العمل في مجال الإرشاد السياحي، ومن أهم هذه المصادر الضوابط الأخلاقية والقوانين التي تحدد عمل المرشد السياحي وسلوكه، والتي تحثه على التمسك بالأخلاق الفاضلة، والعمل على الارتقاء بالعمل السياحي.

## السؤال الرابع:

ناقش العبارة الآتية:

تعتمد فاعلية عملية الاتصال السياحي الجيد في العملية الإرشادية على الابتعاد عن أسلوب المحاضرة في الحديث مع أفراد المجموعة السياحية، ويجب تجنب استخدام

## المصطلحات اللغوية الصعبة.

على المرشد السياحي أن يختار قناة الاتصال المناسبة، وأن يحاول تقديم المعلومات بطريقة من التشويق والمتعة، وبأسلوب يناسب طبيعة المجموعة السياحية؛ لأن تقديم المعلومة على شكل محاضرة سوف يضع مجموعة السياح في أجواء من الرسمية والروتين، وليس المتعة والاستمتاع، وعلى المرشد السياحي تجنب استخدام المفاهيم والمصطلحات اللغوية التي يصعب فهمها؛ لضمان وصول الرسالة وفهمها من قبل أفراد المجموعة السياحية، لأن عدم الفهم سيؤدي إلى الضجر والملل وعدم المتعة في أثناء مشاهدة الموقع الأثري أو السياحي.

## السؤال الخامس:

كوّن تعميماً بين كل من:

أ- العلاقات العامة، والإرشاد السياحي.

العلاقات العامة في الإرشاد السياحي ليست وظيفة إدارية يكلف بها المرشد السياحي، وإنما هي أسلوب عمل وفلسفة لتحقيق تكامل الصورة التي تظهر عليها السياحة لدى المجموعات السياحية الوافدة، فالعلاقات العامة تسعى إلى نشر الحقائق والمعلومات والأفكار والآراء المتعلقة بالمواقع السياحية، بما يساعد على إقامة جسور الصداقة والتفاهم والثقة بين أفراد المجموعة السياحية؛ لتحسين الصورة الذهنية عن البلد، ولتحقيق زيادة في عدد السائحين.

ب- الإتيكيت والبروتوكول، وتطور مهنة الإرشاد السياحي.

فن (الإتيكيت والبروتوكول) الذي يتبعه المرشد السياحي في تواصله مع أفراد المجموعة السياحية، واتباعه لقواعد (الإتيكيت والبروتوكول) في الإرشاد السياحي في التعامل مع المجموعات السياحية، سوف يساهم في تطور مهنة الإرشاد السياحي.

ج- التعرّف إلى العامل النفسي، ونجاح مهمة المرشد السياحي.

إن دراسة العامل النفسي للمجموعات السياحية سيساعد المرشد السياحي على استخدام الطريقة المناسبة في التعامل مع المجموعات السياحية، ويجنبه ما يثير السائح؛ مما يساعد المرشد السياحي على نجاح مهنته.

د- القدرة على تلقي المعرفة للمرشد السياحي، وقيادة المجموعات السياحية.

كلما زاد مستوى معرفة المرشد السياحي بالطبائع البشرية وأساليب التعامل مع البشر على اختلاف مستوياتهم، زاد إتقان المرشد السياحي في قيادة المجموعات السياحية.

### السؤال السادس:

وضح واجبات المرشد السياحي قبل وصول المجموعات السياحية.

يتوجب على المرشد السياحي قبل وصول المجموعات السياحية القيام بما يأتي:

1. دراسة البرنامج المتفق عليه جيدًا، والتأكد من دقة المواعيد، وقابليتها للتنفيذ، ودراسة تفاصيل المسارات السياحية للمجموعات السياحية كافة، ويجب على المرشد السياحي إيداع نسخة من البرنامج لدى الشركة السياحية المنفذة، والاحتفاظ بنسخة أخرى للاستعانة بها ميدانيًا.
2. تجهيز قائمة بأسماء أفراد المجموعة السياحية القادمة وبأكثر من نسخة.
3. التأكد من الحجوزات الخاصة بالتواصل المباشر مع المنشآت السياحية و الفندقية، والاحتفاظ بنسخة من برقيات تثبيت الحجوزات في الفنادق والمطاعم السياحية.
4. تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على أفراد المجموعة السياحية، وكذلك تجهيز الهدايا.
5. استلام سلفة مالية لتغطية المصروفات التي تتطلب الدفع النقدي المباشر.
6. التأكد من سلامة وسيلة النقل السياحي ونظافتها، وإعلام السائق بجنسية المجموعة السياحية ومنهاجها، والأسلوب المناسب في التعامل معها.
7. التأكد من التجهيزات الفنية الخاصة بالرحلة السياحية، مثل (الميكرفون) ومكبر الصوت.

### السؤال السابع:

اذكر مصادر الأخلاق في عمل المرشد السياحي.

1. المصدر الديني
2. البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد.
3. التشريعات السياحية.



## السؤال الثامن:

اذكر خمسة أمور تساعد المرشد السياحي على تطوير نفسه.

من الأمور التي تساعد المرشد السياحي على تطوير نفسه:

1. البحث المستمر في أحدث الوسائل للوصول إلى المعلومة الحديثة.
2. متابعة الأحداث العالمية جميعها من خلال قراءة الصحف اليومية، ومشاهدة التلفاز، ومتابعة الإنترنت.
3. الاحتكاك الفعال مع السائحين والتركيز على اللغة لتطويرها، وفهم المصطلحات والمفردات الجديدة.
4. معرفة الإجراءات والأمور المتعلقة بالإسعافات الأولية جمعياً.
5. التحاور والتواصل مع المرشدين الآخرين والمواطنين في مناطق الجذب السياحي.