



كتاب المتدرب
2022 - 1443

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي

أهلها

استراتيجية تطوير رأس المال
البشري في القطاع السياحي

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

حقوق الملكية الفكرية ©

البرنامج التدريبي „أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي „ الذي طورته مجموعة الرواد العالمية لصالح وزارة السياحة، وعليه فإن ملكيته الفكرية وجميع حقوقه محفوظة لصالح وزارة السياحة، وتملك في سبيل ذلك حقوقاً مادية وأدبية، ويحظر التصرف فيه بأي شكل أو التعديل عليه (بالحذف أو التغيير أو الإضافة) أو طباعته أو ترجمته أو تسجيله أو عرضه أو تقديمه أو نشره أو تصويره أو أي شكل من أشكال الاعتداء والتصرفات المخالفة لنظام حماية حقوق المؤلف وحماية الملكية الفكرية في كافة أنحاء العالم.





5.....	شكر وترحيب
6.....	المقدمة
8.....	دليل البرنامج الشامل
9.....	التوزيع الزمني
10.....	الأفكار الكبرى للبرنامج
11.....	النتائج
12.....	مسرد المصطلحات
14.....	نشاط افتتاحي (المرشد السياحي مصدر المعرفة للسائح)
17.....	الوحدة الأولى منظم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي
18.....	النشاط الأول (منظم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي)
27.....	الوحدة الثانية المهارات والمهام الأساسية للمنظم والمرشد السياحي
28.....	النشاط الثاني (المهارات والمهام الأساسية للمنظم والمرشد السياحي)
41.....	الوحدة الثالثة أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي
42.....	النشاط الثالث (أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)
59.....	المراجع

شكر وترحيب

أهلاً ومرحباً بك عزيزي المُشارك

في برنامج « أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي » ضمن مشروع (تنمية مهارات العاملين في القطاع السياحي الذي أطلقته وزارة السياحة بهدف تعزيز خبرات العاملين في القطاع السياحي، والراغبين بالانضمام إليه، والذي يهدف لإكسابكم المهارات والقدرات التي تسهل من أداء مهامكم، وتطور من خبراتكم؛ وإذ نقدر دوركم ومجهودكم؛ ونؤكد على أهمية مشاركتكم الإيجابية الفعّالة في هذا البرنامج التدريبي، حيث نتطلع لتحقيق الأهداف التدريبية من خلال التفاعل والتخطيط الموجه والتكيف مع البرنامج التدريبي.

سائلين الله التوفيق والسداد، مستمدين منه- سبحانه- العون والرشاد.

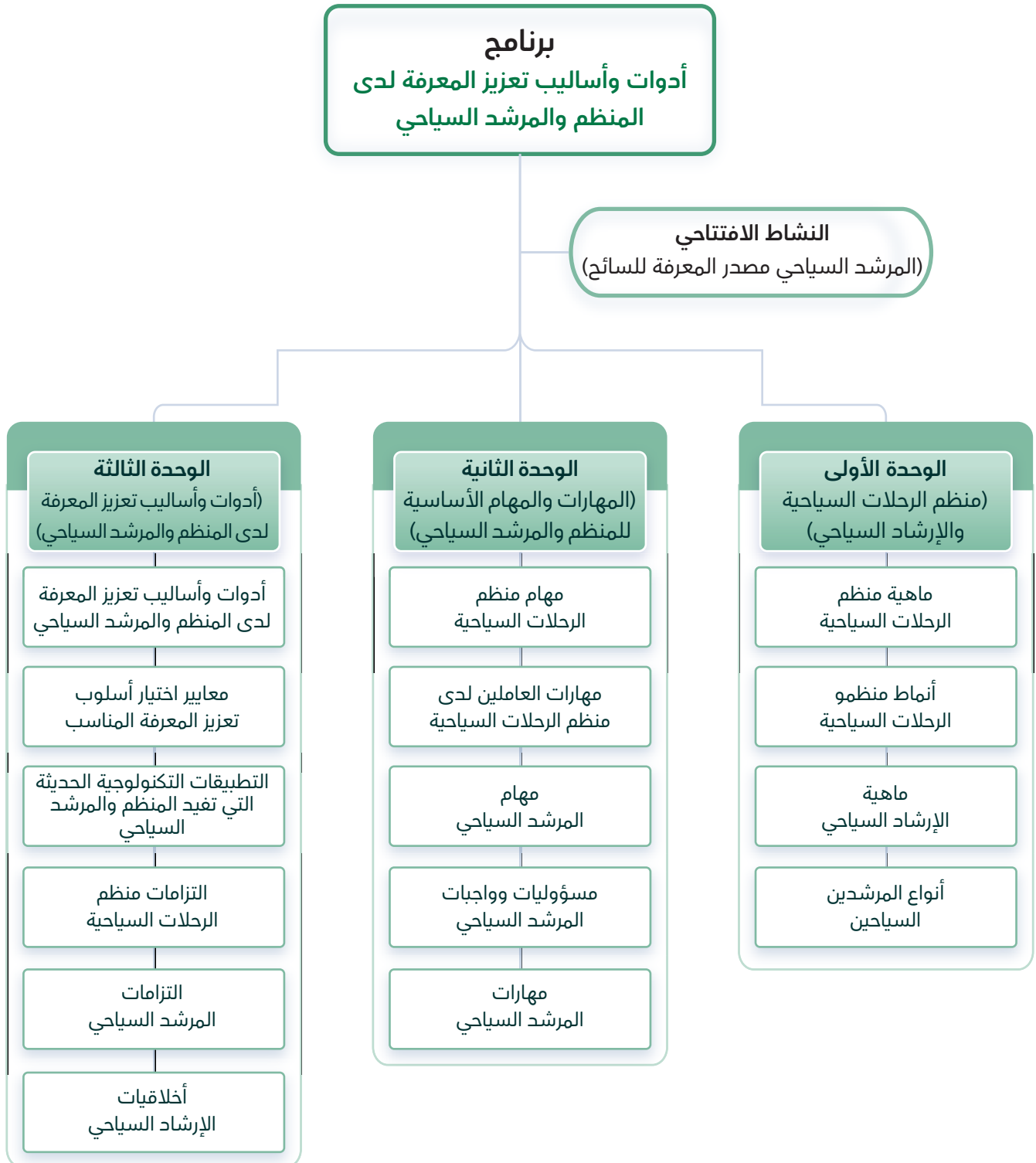
المقدمة

يعد منظم الرحلات السياحية المحرك الرئيسي لتنمية واستدامة صناعة السياحة، حيث يقوم بإعداد وتصميم وتنفيذ برامج سياحية متكاملة تشمل الفنادق والمقاصد السياحية والانتقالات بتكاليف مناسبة، ومن ثم ترويجها وتسويقها، من أجل قيام السائح برحلة ممتعة ومميزة، ويتكامل ذلك العمل بتضافر الجهود بين منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي الذي يعد من أكثر العناصر النشطة في قطاع السياحة حضورًا وتواصلًا مع السائح مقارنة بغيره من الكوادر العاملة في السياحة، فالمرشد السياحي يلزم السائح طوال رحلته منذ لحظة الوصول إلى المطار وخلال التسكين بالفندق وفي اثناء جولته السياحية في المواقع الاثرية والتجول في المرافق والتسوق وحتى عودة السائح مرة اخرى الى المطار للمغادرة.

ولأن مهنتي تنظيم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي الإرشاد تعتبر علم وفن مهنة تتطلب كفاءة علمية وفنية عالية، وخبرة كافية والإلمام بالجوانب التاريخية والأثرية والجغرافية والطبيعية والحضارية، وإجادة اللغات الأجنبية، وذلك لأداء العديد من المهام والمسؤوليات والواجبات تجاه السائح بكفاءة وفاعلية؛ مما يساعد على زيادة الحركة السياحية واستمتاع السائح بتجربة سياحية متميزة؛ تلك المهارات والمهام والمسؤوليات تحتاج لتنميتها وتطويرها من خلال أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي.

لذا يشرق المنهاج الحالي ليصحبك عزيزي المتدرب في رحلة معرفية ثقافية حول ماهية منظم الرحلات السياحية، وأنماط منظمو الرحلات السياحية، والإرشاد السياحي الذي يشتق منه مفهوم المرشد السياحي، وأنواع المرشدين السياحيين، ثم ننتقل للمرحلة التالية من الرحلة المعرفة للتعرف على المهارات الأساسية ومهام ومسؤوليات كلاً من منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي، يكلل بعد ذلك كل هذا النجاح في المرحلة الأخيرة من الرحلة بتعزيز وتنمية كل تلك المهارات والمهام والمسؤوليات من خلال الأدوات والأساليب المناسبة، والتعرف على معايير اختيارها وتوظيفها، ، والتطبيقات التكنولوجية التي تقيد كلاً من المنظم والمرشد السياحي، ثم التأكيد على التزامات كل من منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي، وأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي.

من هنا انطلق البرنامج ليلبي إهتماماتكم وتطلعاتكم محبي التميز والجودة في تنظيم الرحلات السياحية، والإرشاد السياحي، وفيما يلي خريطة برنامج (أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)، والموضوعات الأساسية والأنشطة التي تتفرع منها كما يلي:



شكل (١) خريطة برنامج أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي

دليل البرنامج الشامل

محتوى البرنامج

يشمل البرنامج على الموضوعات الرئيسية التالية:

- الوحدة الأولى: (منظم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي)
- الوحدة الثانية: (المهارات والمهام الأساسية للمنظم والمرشد السياحي)
- الوحدة الثالثة: (أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي).

عنوان البرنامج

أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى
المنظم والمرشد السياحي

الهدف التدريبي العام

يهدف برنامج (أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)، إلى:

- إكساب المتدربين المعارف والمهارات اللازمة لتعزيز المعرفة المهنية للتنظيم و الإرشاد السياحي، وتأهيلهم لوظائف السياحة المتاحة في سوق العمل.

أساليب التقويم

- مهام أدائية.
- أسئلة تفاعلية.

مدة البرنامج

- يوم تدريبي، بمعدل ٣ ساعات تدريبية اون لاين.

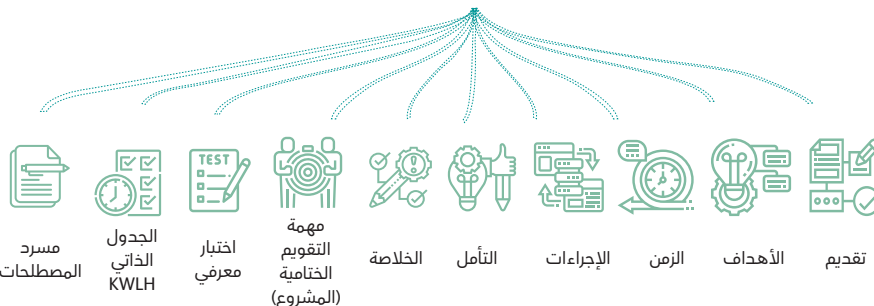
الفئة المستهدفة

- العاملين في قطاع الإرشاد السياحي
- الراغبين في العمل سواء من تخصص الإرشاد السياحي أو التخصصات ذات العلاقة
- طلاب وطالبات التخصصات ذات العلاقة بمهنة الارشاد السياحي (كتخصص التاريخ، والتاريخ الفن، التراث، الآثار، السياحية، الارشاد السياحي).

دليل الرموز

أساليب التدريب

- سوف تؤدي دوراً فاعلاً ومحورياً في تنفيذ خطوات البرنامج كافة ، وسيتم استخدام الأساليب الآتية في الأنشطة التدريبية:
- سؤال وجواب - قوائم تفقد.
 - استبانات
 - صور توضيحية
 - أسئلة اختيار من متعدد
 - أنشطة وتدريب فردية.



التوزيع الزمني



الزمن (دقيقة) للوحدة	اسم النشاط	الوحدة
10	مقدمة	**
20	نشاط افتتاحي (المرشد السياحي مصدر المعرفة للسائح)	**
45	(منظم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي)	الوحدة الأولى
45	(المهارات والمهام الأساسية للمنظم والمرشد السياحي)	الوحدة الثانية
60	(أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)	الوحدة الثالثة
180	المجموع	**

قواعد العمل



عزيزي المتدرب... إن اتباعك والتزامك بقواعد العمل التالية سيساعدك على الحصول على الفائدة المرجوة، فضلاً نرجو منك التكرم بما يلي:

- غلق الكاميرا والصوت أثناء البث.
- المشاركة بفاعلية في جميع الأنشطة.
- التزم بحضور جميع أوقات البرنامج التدريبي .
- الحرص على الاستفادة قدر الإمكان.
- الاستعداد قبل بدء الدورة أو البث بدقائق.
- التأكد من جاهزية الاتصال وتوافره قبل البدء.
- تحضير أوراق وقلم، للكتابة والتلخيص وتدوين الملاحظات.
- عدم الانشغال بالمشتتات وفتح المواقع التواصل الاجتماعي أثناء البث.
- حاول أن تكتب الأمثلة والتجارب التي يطلب منك المدرب كتابتها.

الأفكار الكبرى للبرنامج



- الإرشاد السياحي فن ومهارة ومعرفة متكاملة .
- منظموا الرحلات السياحية عصب ومحرك أساسي لصناعة السياحة والخدمات السياحية بالمملكة.
- يجب أن تتكامل وتتضافر الجهود بين منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي من أجل تنفيذ برنامج سياحي مميز ورحلة سياحة ممتعة للسائح.
- يمثل المنظمون والمرشدون السياحيون دورًا مهمًا في بناء السمعة والثقة والمصداقية في قطاع السياحة.
- تختلف أنماط منظموا السياحة حسب أنماط السياحة والفئات المستهدفة وطبيعة احتياجات ومتطلبات السائح.
- تساهم أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي على تطوير معارفهم، واكسابهم الخبرات والمهارات والسلوكيات اللازمة.
- تتنوع أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي ويجب اختيار انسبهم، ويمكن الدمج بين أكثر من وسيلة.

الأسئلة الأساسية للبرنامج



- ما أهمية الإرشاد السياحي في رحلة وتجربة السائح؟
- ما طبيعة العلاقة بين المنظم والمرشد السياحي داخل قطاع السياحة؟
- ما أنماط وأنواع المنظمين والمرشدين السياحيين؟
- ما المهام والمسؤوليات الواجبة للمنظم والمرشد السياحي تجاه السائح ورحلته السياحية ؟
- ما المهارات المهنية التي يحتاجها المنظم والمرشد السياحي من أجل تنفيذ برنامج سياحي مميز ورحلة سياحة ممتعة للسائح؟
- كيف يمكنك اختيار أنسب الأدوات والأساليب لتعزيز المعرفة لديك وتطوير المعرفة؟
- كيف تساهم التكنولوجيا الحديثة في تدعيم وتعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي ؟

الأفكار الكبرى: هي نقاط الفهم الثابتة التي تشكل الفهم المستدام لموضوع التدريب، وقيمتها أبعد من محدودية البرنامج التدريبي الزمانية أو المكانية أو الموضوعية.

الأسئلة الأساسية: هي الأسئلة التي ستحفز التقصي، والتفكير، والفهم، وتنقل أثر التدريب المستدام، وليست من الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها بإجابة محددة، أو إجابة معرفية كتسميع فقط، وإنما هي أسئلة مفتوحة وعميقة، وتبقى مفتوحة حتى بعد انتهاء البرنامج التدريبي، من حيث قدرتها على تحدي تفكير المشاركين؛ ليفكروا تفكيرًا نقديًا مستمرًا حول محتوى أوسع من المعرفة الضيقة أو المحددة التي يمكن أن يقدمها التدريب.

النتائج



في نهاية البرنامج يكون كل مشارك قادرًا على أن:

- يعرف ماهية الإرشاد السياحي والمنظم والمرشد السياحي
- يحلل العلاقة بين المرشد والمنظم السياحي ودورهما في تقديم الخدمات السياحية المختلفة التي لها علاقة برحلة وتجربة السائح.
- يصنف أنواع وأنماط المنظم والمرشد السياحي.
- يحدد المهام والمسؤوليات لكل من المنظم والمرشد السياحي.
- يختار أنسب أسلوب لتعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي .
- يستخدم التقنيات الإلكترونية الحديثة لتحسين وتعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي .

مصدر المصطلحات



يعرف بأنه: « أي شخص طبيعي مرخص له بممارسة أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم في أماكن الجذب السياحي في المملكة، وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عنها، وذلك مقابل أجر. »^(١)

المرشد السياحي

يعرف بأنه: « المرخص له الذي يقوم بتنظيم رحلات وبرامج سياحية، وبيعها، وتسويقها داخل المملكة، أو خارجها، وبشكل منتظم، مقابل مبالغ مالية محددة، بحيث يشمل ذلك تقديم خدمتين، أو أكثر من الخدمات المحددة في النظام أو اللائحة ».^(٢)

منظم الرحلات السياحية

تعرف بأنها: « منصة الكترونية لمراقبة أداء منظمي الرحلات السياحية والمرشدين السياحيين وقياس مستوى كفاءة فاعليتهم وتأثيرهم على الحركة السياحية بالمملكة وتنظيم عملهم عند تسويق وتنفيذ البرامج السياحية. »^(٣)

منصة البرامج السياحية

يعرف بأنه: « قدرة الفرد العامل على استخدام مهاراته في إنجاز عملية التعلم، عن طريق تفاعله مع بيئته في مواقف مختلفة يجد فيها إشباعاً لدوافعه الذاتية نحو مستويات أفضل من النماء والارتقاء ».^(٤)

التعلم المهني الذاتي

(١) وزارة السياحة. (٢٠٢٠). لائحة المرشدين السياحيين، المملكة العربية السعودية.

(٢) وزارة السياحة. (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية.

(٣) وزارة السياحة. (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية.

(٤) عبد المجيد؛ عاطف. (٢٠١٥). التعلم الذاتي، مجلة البرامج والمراحل، الإقليم الكشفي العربي، المنظمة الكشفية العربية الأمانة العامة، إدارة البرامج والبحوث التربوية، ع (٨٢)، ص ١

نشاط افتتاحي (المرشد السياحي مصدر المعرفة للسائح)

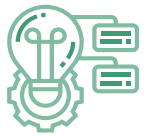


المرشد السياحي سفيراً لبلاده ومرآة لوطنه ومنبع للمعرفة ويجب أن يكون صاحب خلق رفيع ومعتاد في جميع حالاته، ويلبي طموحات وتطلعات السائح، ويساهم في ترسيخ كرم الضيافة والحفاوة السعودية، ورفع مستوى رضا السائح.



في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تضع مفهوماً يعبر عن الإرشاد السياحي.
- تستنتج العلاقة بين منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي.



20 دقيقة





المرشد السياحي هو السفير الناقل لحضارة وثقافة وطنه، فهو الدليل الذي يرشد الضيف أثناء الرحلة السياحية، ويقدم المعلومات والتعليمات والإرشادات من خلال معرفته وخبرته الواسعة في المجال السياحي، ويساهم بذلك في تشكيل الصورة الذهنية لدى السائح حول تاريخ بلادنا واصلتها؛ مما يساهم في تنشيط السياحة ونموها.

■ عزيزي المتدرب تأمل الصور التالية ثم أجب عمايلي:



■ مع التقدم التكنولوجي الهائل، وتطور التطبيقات الإلكترونية، وتعدد مصادر الحصول على المعلومات اذ يمكن الحصول على المعرفة بسهولة ويسر وسرعته، فهل تغني عن وجود المرشد السياحي؟!

خطأ ○

صح ○

■ يمكن للمرشد السياحي تقديم تجربة سياحية.....

إيجابية ☐

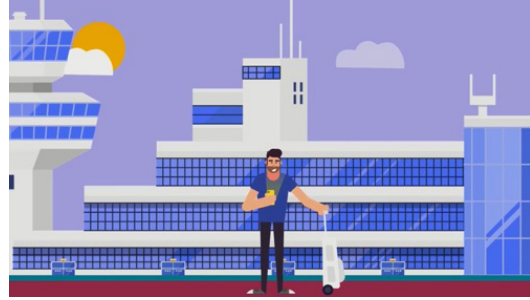
سلبية ☐

إيجابية وسلبية معاً ☐



إن الهدف الرئيسي للإرشاد السياحي يكمن في المغامرة والمتعة، فهو يتحدث رسمي لبلاده، وسفير ثقافي، وخبير متعدد المواهب، يؤدي دورًا مهمًا في الدعاية والترويج للمقاصد والمعالم السياحية والأثرية

■ من خلال رؤيتك للصور التالية أجب عما يليها من تساؤلات:



■ تعد العلاقة بين المرشد السياحي والمنظم السياحي (يمكن اختبار أكثر من واحد)

☐ علاقة جزء من كل

☐ علاقة تكاملية

☐ علاقة كل من جزء

☐ علاقة عكسية

■ المرشد السياحي يمكنه تنظيم كافة الخدمات السياحية بدون الحاجة للمنظم سياحي؟

☐ صح

☐ خطأ

■ لا يتطلب العمل في التنظيم السياحي معرفة الأماكن السياحية ولكن معرفة أماكن الفنادق والمنتجعات فقط؟

☐ صح

☐ خطأ

الوحدة الأولى
منظم الرحلات السياحية
والإرشاد السياحي



النشاط الأول

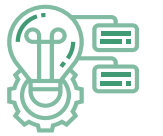
(منظم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي)

عزيزي المتدرب نبدأ أولى جولات رحلتنا المعرفية في برنامجنا التدريبي الذي يدور حول العلاقات التبادلية والتكاملية بين منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي، فالمنظم هو المحرك الرئيس لاستدامة صناعة السياحة من خلال إيجاد برامج وأنشطة سياحية متكاملة يقوم بتصميمها وتسويقها وتنفيذها، والمرشد السياحي هو عصب السياحة ومن يقوم بإضافة اللمسة الجمالية لتلك البرامج وحلقة الوصل بين السائح ومحيطه ومصدر المعلومات الثقافية والمعرفية ويقدم تجربة سياحية ناجحة



في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على ماهية منظمة الرحلات السياحية.
- تعدد أنماط منظمو الرحلات السياحية.
- تحدد ماهية الإرشاد السياحي.
- تميز بين أنواع المرشدين السياحيين.



45 دقيقة





تخيل أنك تسافر وتجوب البلاد وتستمتع بجمالها دون أن تتكلف أي أعباء بل تتقاضى أجرًا مقابل ذلك، عزيزي المتدرب تأمل الصورة التالية ثم أجب عمايلي:



■ المنظم السياحي هو الشخص الذي يقوم ب.....

- ☐ تنظيم رحلات وبرامج سياحية، وبيعها، وتسويقها داخل المملكة فقط.
- ☐ تنظيم رحلات وبرامج سياحية، وبيعها، وتسويقها داخل المملكة، أو خارجها.
- ☐ الاعلان والتسويق السياحي لجذب السياح.

ماهية منظم الرحلات السياحية

يمثل منظم الرحلات السياحية المحرك الأساسي لإستدامة صناعة السياحة من خلال تصميم وتخطيط وتسويق وتنفيذ برامج وأنشطة سياحية متكاملة، فلقد تمكن منظم الرحلات السياحية من الجمع بين كافة عناصر البرنامج السياحي من وسائل نقل، إلى مرافق الإيواء السياحي، والمطاعم، والترفيه، والإرشاد السياحي، وتكاملها وتقديمها في رحلة وبرنامج سياحي متكامل يراعي سلوك السائح، ويلبي احتياجاته وتطلعاته، وبتكلفة مناسبة.^(٥)

وهي إحدى وظائف الشركات السياحية، ووكالات السفر، فيؤدي دورًا حيويًا في تنظيم وإدارة الرحلات السياحية، والحصول على الخدمات الملائمة، والقيام بالأنشطة السياحية، وحجز مرافق الإيواء السياحي.

2



سوف يقوم المدرب بعرض مجموعة من الصور تمثل بعض أنماط منظموا الرحلات السياحية اختر احداها ثم أذكر نمط منظم السياحية.

■ علماً بأن أنماط منظموا الرحلات السياحية، هم:

١. منظمو السوق الكلي
٢. المنظمون المتخصصون
٣. المنظمون الداخليون (المحليون)
٤. منظمو الرحلات القادمة

م	الصورة	رقم نمط منظم الرحلة السياحية
1		

(٥) أبو العنين؛ عماد الدين أحمد، وخميس؛ على حسن. (٢٠٢١). الإرث التاريخي والمرشد السياحي تحديات وتكامل، المحلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، مع (١٥)، ع (٢)، ٧٧-١٠٠.

م	الصورة	رقم نمط منظم الرحلة السياحية
2		
3		
4		

أنماط منظمو الرحلات السياحية

نتيجة لتطور السياحة وتعدد الأنماط السياحية، تعددت أنواع منظمي الرحلات ليحققوا الاشباع لتلك الأنماط المتعددة ولذا فقد قسمت بعض الابحاث العربية والاجنبية السياحية منظمي الرحلات الى: ^(٦)

١. **منظمو السوق الكلي:** وهم الذين ركزوا نشاطاتهم على مناطق قصد السوق الجماهيري الأكثر شعبية.

٢. **المنظمون المتخصصون:** وهم أقل شهرة من منظمي السوق الكلي كونهم أكثر عدداً، ويمكن تصنيفهم الى عدة اصناف، هي:

- منظمو مقدمون رحلات شاملة الى مناطق قصد معينة وهم غالب يكونوا ممتلكين

(٦) شملو؛ سمير خليل. (٢٠١٧). إدارة وكالات السياحة والسفر، بغداد: دار الكتب والوثائق العراقية.

- من قبل شركات في مناطق القصد أو لديهم ارتباطات قوية معهم.
- منظمو يقدمون رحلات من مناطق معينة، وهم ممكن أن يكونوا ممتلكين من وكلاء سفر محليين.
- منظمو يستخدمون إقامة خاصة لرحلاتهم مثل عطل التخييم أو النزل السياحي.
- منظمو يستخدمون نقل معين لرحلاتهم كالحافلات فقط أو السفن ... الخ، و غالباً ما يكونوا ممتلكين من قبل الناقلين المعنيين.
- منظمو يقدمون رحلات ذات اهتمام معين مثل نزهة بحرية أو رحلة مغامرة يقوم بها الشخص بنفسه.

٣. **المنظمو الداخليون (المحليون):** وهم يقومون بجمع وبيع رحلات الى مناطق القصد داخل حدود البلد الذي يعيش فيه السياح، والعديد منهم قد تجمعوا على شكل إتحاد لبيع العطل الداخلية من خلال وكلاء السفر.

٤. **منظمو الرحلات القادمة:** وهم يتمركزون في منطقة القصد السياحي ويبيعون الرحلات لمنطقة القصد لكنهم يمكن أن يبيعوا الرحلة في عدة بلدان مختلفة. وهم على أنواع:
- منظمو متخصصون بتنظيم ترتيبات الرحلة للمجاميع القادمة.
 - منظمو متخصصون في لقاء المسافرين القادمين ونقلهم الى فنادقهم أو تزويدهم بخدمات مرافقة.
 - منظمو يقومون بإشباع حاجات المجموعات القادمة ذات مواصفات واهتمامات ومتطلبات خاصة بمحل الإقامة مثل نوع الطعام، الطقوس الدينية... الخ
 - منظمو يقدمون مدى واسع من الخدمات والتي تتضمن التفاوض مع شركات النقل

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



عندما تذهب إلى مقصد سياحي أو واجهة سياحية تستشعر عبق التاريخ والأصالة وتريد أن تستزيد من المعلومات والمعرفة حوله وهنا تبحث عن ما يزودك بها.

■ عزيزي المتدرب تأمل الصور التالية ثم حدد صحة العبارات التالية :



م	العبارة	صح	خطأ
1	المرشد السياحي لا يتعلق عمله بأمن وسلامة السائحين بل بالمعلومات والمعرفة حول المقاصد السياحية والمواقع الطبيعية بالبلاد.		
2	يقصد بالعملية الإرشادية التفاعل بين المرشد السياحي والسائح، بهدف توصيل المعارف والمعلومات التوضيحية		
3	المرشد السياحي يقوم بمرافقة الضيوف والوفود السياحية منذ وصولهم وحتى مغادرتهم البلاد		
4	المرشد السياحي لابد أن يعرف المعالم ولمقاصد التاريخية والآثرية والطبيعية، لتزويد السائحين بالمعلومات والمعارف الدقيقة والصحيحة اللازمة حولها، مع تجنب الإجهادات والآراء الشخصية.		

ماهية الإرشاد السياحي

والفنادق لتأمين أفضل الأسعار وتقديم ترتيبات الطعام الجولات السياحية المسارح وغيرها.

يقصد بالعملية الإرشادية التفاعل بين المرشد السياحي والسائح، بهدف توصيل المعارف والمعلومات التوضيحية اللازمة حول المقاصد والمعالم السياحية، من خلال قيادة الرحلة السياحية وتنظيمها وإدارتها.^(٧)

ويهدف الإرشاد السياحي النشاط لإكتشاف السياح المعالم والجهات السياحية من خلال الرحلة السياحية، واثراء معارفهم ووجدانهم حول حضارة البلاد وأصالتها، والرد على استفساراتهم، من خلال الدليل أو المرشد السياحي، مع الحفاظ على أمنهم وسلامتهم وعدم تعريضهم لأي مشاكل او مضايقات.

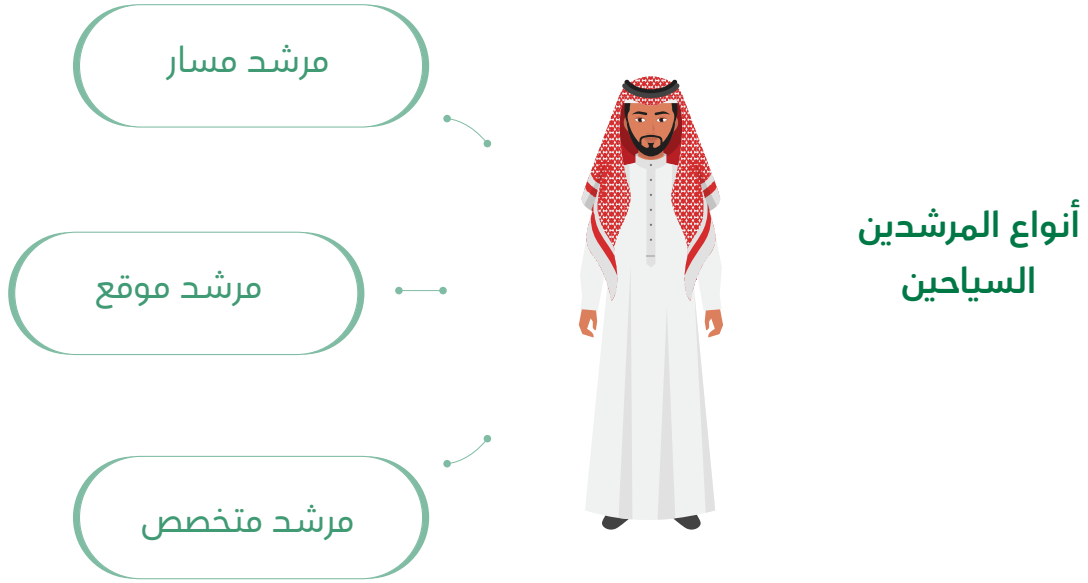
ماهية المرشد السياحي

يعد المرشد السياحي ذا أهمية بالغة في طول واتساع درجة التفاعل بينه حضورًا وتواصلًا مع الضيف، مقارنة بغيره من العاملين في قطاع السياحة، ويعمل المرشد بالتعاون مع منظم الرحلات السياحية، ويكون لديه معرفة وثيقة بالجوانب التاريخية، والأثرية، والحضارية للبلاد، فيقوم بمرافقة الضيوف والوفود السياحية منذ وصولهم وحتى مغادرتهم البلاد إلى المعالم ولمقاصد التاريخية والأثرية والطبيعية، لتزويدهم بالمعلومات والمعارف الدقيقة والصحيحة اللازمة حولها، مع تجنب الإجهادات والآراء الشخصية.

(٧) فاخر؛ محمد.(٢٠٢٢). كفاءة المرشد السياحي، كربلاء، العراق: مطبعة الزوراء، ط ١



عزيزي المتدرب استمع لشرح المدرب، ثم تأمل الشكل التالي ثم ضع أمام كل عبارة ما يناسبها من أنماط المرشدين السياحيين.



م	العبارة	نوع ورقم المرشد السياحي
1	يتمتع بحصوله على رخصة بالإرشاد ولكن في موقع سياحي واحد.	
2	يشمل نطاق عمله منطقة أو عدة مناطق ويمكنه الإرشاد في معالم الجذب التي يمر فيها المسار .	
3	مرشد مرخص ويشمل نطاق عمله المشي الجبلي ، الكهوف.	

أنواع المرشدين السياحيين

يتنوع المرشدين السياحيين من بين مايلي: ^(٨)

١. مرشد مسار

مرشد مسار لمنطقة او عدة مناطق ويمكنه الإرشاد في معالم الجذب السياحي التي يمر فيها المسار مثل (التاريخي ، الأثري ، الثقافي ، البيئي ، الطبيعي ، النباتات ، الفنون ، العمارة الخ)

٢. مرشد متخصص

وهو مرشد متخصص مثل (المشي الجبلي « الهايكنق » ، الكهوف ، التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة الخ).

٣. مرشد موقع

هو المرشد المرخص له بالإرشاد في موقع سياحي محدد.

(٨) فاخر؛ محمد.(٢٠٢٢). كفاءة المرشد السياحي، كربلاء، العراق: مطبعة الزوراء، ط١

الوحدة الثانية
المهارات والمهام الأساسية
للمنظم والمرشد السياحي



النشاط الأول

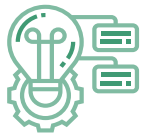
(المهارات والمهام الأساسية للمنظم والمرشد السياحي)

إنها المرحلة التالية في رحلتنا المعرفية لتعزيز الصورة الذهنية للسائح، وتقديم الأنشطة والخدمات السياحية التي تلبي رغباته وطموحاته، ولن يتم ذلك إلا من خلال توافر المنظم والمرشد السياحي المتمكن من مهاراته وخبراته ليقدم أداء مهني متميز واحترافي فما المهارات والمهام والمسؤوليات الواجبة على كل من المنظم والمرشد السياحي؟!



في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تستنتج مهام منظم الرحلات السياحية.
- تحدد مهارات العاملين لدى منظم الرحلات السياحية.
- تتعرف على مهام المرشد السياحي.
- تستنتج مسؤوليات وواجبات المرشد السياحي.
- تحدد مهارات المرشد السياحي.



45 دقيقة





لأن منظم الرحلات السياحية هو المحرك الرئيسي لصناعة واستدامة السياحة، فيجمع وينظم جميع مكونات البرنامج السياحي من أجل رحلة سياحية مميزة ومتنوعة، استكمل بناء الشكل التخطيطي التالي بالمهام التي يقوم بها منظم الرحلات السياحية.



مهام منظم الرحلات السياحية

يتولى منظم الرحلات السياحية القيام بما يلي: ^(٩)

- ترتيب خدمات النقل وتأجير السيارات للأغراض السياحية.
- ترتيب خدمات الإقامة، والإيواء السياحي.
- ترتيب خدمات الإعاشة السياحية.
- ترتيب خدمات الترفيه.
- ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.
- ترتيب خدمات التأمين للسفر.
- خدمات إدارة الوجهات السياحية.
- أعمال الوساطة لدى شركات التأمين المعتمدة.
- ترتيب خدمات زيارة الفعاليات والمعارض والمؤتمرات.

2



فيما يلي المهارات التي يجب أن يتحلى بها العاملين لدى منظم الرحلات السياحية، قم بتصنيفها إلى مهارات مهمة جدًا يجب الحرص على اكتسابها وتنميتها، وأخرى متوسطة الأهمية، وأخرى قد تكون مهمة.

م	المهارة	التقييم		
		قد تكون مهمة	متوسطة الأهمية	ذو أهمية عالية
1	التطوير المهني من خلال الحصول على برامج تدريبية وتأهيلية.			
2	إجادة مهارات وفن التعامل.			
3	اللباقة في الاستقبال والمعاملة الحسنة.			
4	حسن الهندام، ويتسم بالمظهر اللائق، وملتزم بالزي المناسب.			
5	القدرة على تخطيط جميع تفاصيل الرحلة، والاستعداد للتنفيذ، والكفاءة الإدارية.			
6	تحمل المسؤولية.			

(٩) وزارة السياحة (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية.

م	المهارة	التقييم		
		قد تكون مهمة	متوسطة الأهمية	ذو أهمية عالية
7	الإلمام بجغرافية المناطق والمعالم السياحية.			
8	إدراك الجوانب المالية وتكاليف وتسعير الرحلات السياحية.			
9	تسويق وترويج وبيع البرامج السياحية.			
10	الإلمام بسلوك السائح، والقدرة على الربط بين حاجاته ومتطلباته ورغباته.			

مهارات العاملين لدى منظم الرحلات السياحية

يتنوع المرشدين السياحيين من بين مايلي:

١. مهارات أكاديمية

وتتمثل فيما يلي:

١. ان يكون العامل حاصل على الحد الأدنى من التعليم (الشهادة الثانوية أو الدبلوم)، ولديه الحد الأدنى من الخبرة في التخصص في مجال تنظيم الرحلات السياحية والخدمات ذات العلاقة. (١٠)
٢. التطوير المهنية من خلال الحصول على برامج تدريبية وتأهيلية، وإدارية وتخصية.

٢. مهارات شخصية ومهنية

وتتمثل فيما يلي:

١. إجادة مهارات وفن التعامل.
٢. اللباقة في الاستقبال والمعاملة الحسنة.
٣. حسن الهندام، ويتسم بالمظهر اللائق، وملتزم بالزي المناسب.
٤. القدرة على تخطيط جميع تفاصيل الرحلة، والاستعداد للتنفيذ، والكفاءة الإدارية.
٥. تحمل المسؤولية.
٦. الإلمام بجغرافية المناطق والمعالم السياحية.
٧. إدراك الجوانب المالية وتكاليف وتسعير الرحلات السياحية.
٨. تسويق وترويج وبيع البرامج السياحية.
٩. الإلمام بسلوك السائح، والقدرة على الربط بين حاجاته ومتطلباته ورغباته.

(١٠) وزارة السياحة. (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية.



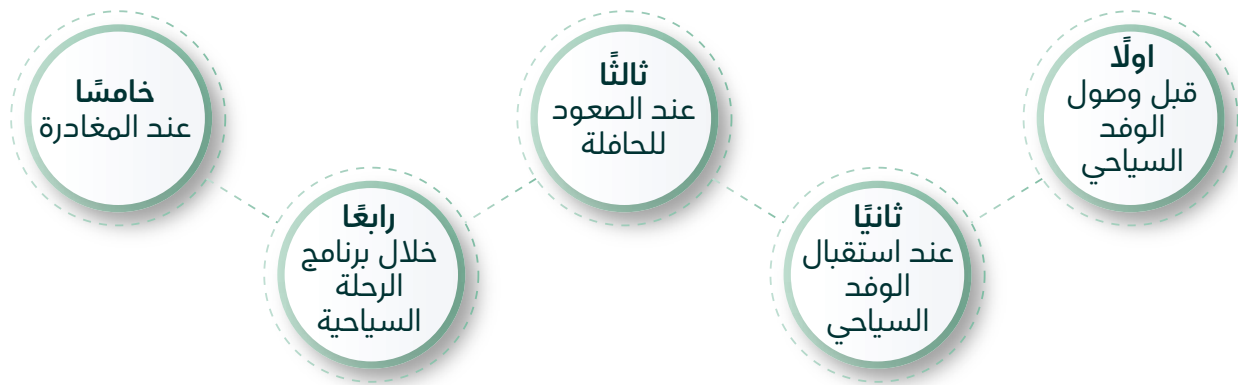
يقوم المرشد بإدارة الرحلة السياحية في كل مرحلة من مراحلها، بجميع تفاصيلها ومكوناتها الجزئية، بحيث يتحكم في جميع الظروف المؤثرة في البرنامج؛ لتحقيق تجربة سياحية فريدة ومميزة تنال رضا السائح وتترك لديه انطباعًا إيجابيًا.

■ بعد عرض المدرب وتوضيحه لمهام المرشد السياحي في جميع مراحل الرحلة الخمسة، قم بكتابة مهمة واحدة ترى أنها الأكثر أهمية في كل مرحلة من مراحل الرحلة.

المرحلة	المهمة
أولاً: قبل وصول الوفد السياحي	
ثانيًا: عند استقبال الوفد السياحي	
ثالثًا: عند الصعود للحافلة	
رابعًا: خلال برنامج الرحلة السياحية	
خامسًا: عند المغادرة	

مهام المرشد السياحي

يلتزم المرشد السائح بشكل كامل خلال رحلته السياحية من لحظة الوصول إلى المطار، مرورًا بالإقامة في مرافق الإيواء السياحي، ختامًا بتوصيله إلى المطار ومغادرته البلاد، وتتمثل مهام المرشد السياحي فيما يلي:



شكل (٢) مهام المرشد السياحي

• أولاً: قبل وصول الوفد السياحي^(١١)

- « الإلهام الجيد بالبرنامج السياحي، ومتطلباته
- « إعداد قائمة بأسماء الضيوف.
- « التأكد من حجوزات المطاعم، والمقاصد السياحية، ومرافق الإيواء السياحي، وتهيئة مفاتيح الغرف، والانتهاء من إملاء بطاقات الفندق وفق المعلومات المرسله من قبل الوكالة الموردة للفوج.
- « تجهيز المالىات للمصاريف المباشرة التي تتطلب الدفع النقدي.
- « التأكد من حضور الحافلة في الموعد، ونظافتها، والتزامها بمعايير الأمن والسلامة.

• ثانيًا: عند استقبال الوفد السياحي^(١٢)

- « الوصول في الموعد المناسب.
- « حسن استقبال الضيوف، والإهتمام ببناء انطباع أول إيجابي، وجعل أول خمس دقائق في استقبال الضيوف مبهرة ومشوقة.
- « وضع لافتة باسم منظم الرحلة السياحية او الشركة السياحية.
- « مساعدة الضيوف على انجاز الاجراءات الرسمية.
- « وضع اللاصق الخاص بهوية المنظم او الشركة السياحية على الحقائب.

(١١) Abd El kady, J.H (2020), Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides performance, Journal of Association of Arab Universities for tourism and Hospitality, 19(3), pp 113- 130

(١٢) حمزة؛ مزيان، ونادية؛ بن سالم. (2019). مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة (الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر)، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، مج (1)، ع (1)، 50-67

• ثالثاً: عند الصعود للحافلة

- « الترحيب بالضيوف، ويقدم المرشد نفسه إليهم.
- « التأكد من عدد الضيوف.
- « التعريف بمواقع إقامتهم، والعملية الوطنية وفاتها، واقرب البنوك، وكيفية تداول العملات فى البنوك.
- « التأكيد على احترام ثقافة البلد وعاداتها وتقاليدها، وبالأخص المغيرة لثقافة السائح.
- « التأكيد على الممنوعات والمحذورات مثل: الأماكن التي يمنع فيها التصوير.
- « استلام قسيمة الخدمات، والنقود، وتذاكر السفر للتأشير وتأكيد حجوزات العودة.
- « معرفتهم بالخدمات المجانية والخدمات مدفوعة الأجر، مثل: حمل الحقائب، والاتصالات الدولية.

• رابعاً: خلال برنامج الرحلة السياحية

- « الالتزام ببرنامج الرحلة السياحية، وجعله مميزاً يخلق انطباعاً ايجابياً لدى السياح.
- « حسن ادارة الوقت، والالتزام به.
- « التأكد من عدد الضيوف والحقائب.
- « اعطاء المعلومات الدقيقة حول المقاصد السياحية.
- « الإجابة على أسئلة السياح، ومناقشتهم، وتقبل آرائهم، وتصحيح مفاهيمهم الخاطئة.
- « ملاحظة وتقويم التصرفات الغير لائقة.

• خامساً: عند المغادرة

- « تسليم المجموعة كافة الوثائق المتعلقة بهم.
- « التأكد من جوازات السفر والتأشيرات وتذاكر العودة.
- « التأكد من الشهادة الصحية.
- « تدقيق الحسابات الشخصية، وعدم وجود مبالغ متبقية.
- « التأكد من عدد الضيوف وحقائبهم قبل مغادرتهم.
- « الانتظار حتى إقلاع الطائرة.
- « كتابة التقرير الختامي عن الرحلة، بتفاصيل التجربة السياحية، ونقاط القوة والضعف، والتسوية الحسابية، وتقديم اقتراحات التحسين والتطوير، والتوصيات اللازمة.



يقع على عاتق المرشد السياحي العديد من الواجبات والمسؤوليات تجاه الوفود والأفواج السياحية، ومنظم الرحلات السياحية، وتجاه وطننا الحبيب، تأمل مسؤوليات وواجبات المرشد السياحي التالية، وقم باختيار ما يناسبها.

م	العبارة	نوع ورقم المرشد السياحي
1	يعكس صورة إيجابية عن تقاليد البلد وتراثها.	☐ مسؤولية تجاه الأفواج السياحية ☐ مسؤولية تجاه منظم الرحلات السياحية ☐ مسؤولية تجاه الوطن
2	يمتلك قنوات جدوى الرحلة السياحية، وينقلها لدى السياح.	☐ مسؤولية تجاه الأفواج السياحية ☐ مسؤولية تجاه منظم الرحلات السياحية ☐ مسؤولية تجاه الوطن
3	تعريف الوفود والأفواج السياحية بالتراث الثقافي للبلاد.	☐ مسؤولية تجاه الأفواج السياحية ☐ مسؤولية تجاه منظم الرحلات السياحية ☐ مسؤولية تجاه الوطن
4	يجسد سلوكيات وقيم البلد من خلال أسلوبه وتعامله الراقى مع السياح.	☐ مسؤولية تجاه الأفواج السياحية ☐ مسؤولية تجاه منظم الرحلات السياحية ☐ مسؤولية تجاه الوطن
5	تقديم أحسن الإرشادات والتعليمات دون آراء أو اجتهادات شخصية.	☐ مسؤولية تجاه الأفواج السياحية ☐ مسؤولية تجاه منظم الرحلات السياحية ☐ مسؤولية تجاه الوطن

مسؤوليات وواجبات المرشد السياحي

يقوم المرشد السياحي بكثير من الأنشطة كمرافق للوفود والأفواج السياحية، فيتوجب عليهم العديد من المسؤوليات والواجبات لتحقيق نجاحه وتميزه المهني، منها: ^(١٣)

• الواجبات والمسؤوليات تجاه الوفود والأفواج السياحية

يقوم بحسن بإدارة الرحلة السياحية، وتعريف الوفود والأفواج السياحية بالتراث الثقافي للبلاد، وإبراز الأهمية التاريخية، وربط الأحداث ببعضها، وتقديم أحسن الإرشادات والتعليمات دون آراء أو اجتهادات شخصية، وإقامة العلاقات الاجتماعية الإيجابية معهم، وان يكون متعاون ومستشار ومساعد لهم باستمرار.

• الواجبات والمسؤوليات تجاه منظم الرحلات السياحية

ان يحترم بنود التعاقد بينه وبين منظم الرحلات السياحية، ويمتلك قناعات جدوى الرحلة السياحية، وينقلها لدى السياح، ويعاود التعامل مع منظم الرحلات السياحية، ويروج ويسوق لها.

• الواجبات والمسؤوليات تجاه الوطن

ان ينقل صورة مشرفة عن عراقية البلاد وحضارتها، ويعكس صورة إيجابية عن تقاليد البلد وتراثه، ويجسد سلوكيات وقيم البلد من خلال أسلوبه وتعامله الراقي مع السياح، وبذلك يخدم الوطن ويؤدي مهمات قومية ووطنية، ويساهم في جذب السياح، ونمو وتنشيط السياحة.

5



تصنف المهارات إلى مهارات طبيعية فطرية، ومهارات يجب تعلمها واكتسابها أو اشتقاقها، وأخرى قابلة للتطوير، لذلك فإن على المرشد السياحي المحترف المتميز أن يحرص على تقييم قدراته ومهاراته، والوقوف على جوانب القوة فيها وتعزيزها، وجوانب الضعف فيقوم بصقل مهاراته وتعلمها واكتسابها وفقاً لمتطلباته حتى يكون الأجدر بوظيفته.

■ لأن المرشد السياحي عين ثاقبة، وقلب مدرك، وعقل واعي ويقظ، قم بتصنيف المهارات التالية حسب أهميتها، فمنها مهارات مهمة جداً لابد أن تتخذ قرار بتعزيزها وتنميتها حالاً، وأخرى متوسطة الأهمية يمكن تأجيلها قليلاً، ومهارات ذات أهمية ضعيفة فيما يمكن تنميتها لاحقاً.

(١٣) كافي؛ مصطفى، وآخرون. (٢٠١٤). مبادئ السياحة، عمان، الأردن: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، ط١، ٢١٥-٢١٧.

م	المهارة	مستوى أهميتها		
		مهمة جدًا	متوسط الأهمية	ضعيفة الأهمية
1	اللباقة، وحسن التصرف، والحسم، والقدرة على حل المشكلات، وحضور البديهة.			
2	الحضور والكاريزما والشخصية القوية، المؤثرة.			
3	القدرة على إدارة النفس، والتأني، وضبط اللسان.			
4	الثقة بالنفس، والحكمة، والفهم العميق للأمور.			
5	تكوين علاقات اجتماعية قوية مع السياح، والعاملين في مرافق الإيواء السياحي وغير ذلك.			
6	مهارات قيادة الآخرين، وتوجيههم، وتحفيزهم.			
7	ادراك السلوك الإنساني.			
8	مهارات التفاعل والتعامل مع الآخرين.			
9	مهارات التنظيم			
10	أناقة اللبس.			
11	إجادة لغة أجنبية.			
12	معرفة تامة بالقوانين والتنظيمات المهنية في الإرشاد السياحي.			
13	معرفة تامة بالقوانين واللوائح والأنظمة، مثل الأماكن المسموح زيارتها وغير ذلك، وقواعد الزيارة، ومعرفة تامة بقوانين المرور، والأمور المالية والمصارف وتبادل العملات.			
14	معرفة تامة بأصول وقواعد الاتيكيت، والمراسم، والبروتوكول.			
15	إدراك العديد من مجالات المعرفة ذات العلاقة مثل التاريخ، والجغرافيا، والآثار.			
16	معرفة بجغرافيا النقل، ووسائله، في المناطق والمقاصد السياحية.			
17	الإلمام بعلوم السياحة مثل: صناعة الضيافة، والترويج السياحي، والطلب السياحي، والعروض والرحلات والخدمات والأنشطة السياحية، وإدارة التجربة في مرافق الإيواء السياحي.			

م	المهارة	مستوى أهميتها		
		مهمة جدًا	متوسط الأهمية	ضعيفة الأهمية
18	الإلمام بالعلوم والمهارات السلوكية، مثل: علم النفس، وعلم الاجتماع، وتحليل سلوك السائح، والعلاقات العامة والاتصالات.			
19	معرفة جيدة بعلوم الحاسوب، وتطبيقاته، واستخدام الوسائل السمعية والبصرية، وفن تصميم المعارض، والفعاليات والأنشطة السياحية.			
20	القدرة على تحليل البيانات، وأساليب العرض والشرح والتعليق الفعالة.			

مهارات المرشد السياحي

• مهارات شخصية

تتمثل فيما يلي: (١٤)

- « الولاء والانتماء للوطن، والإيمان بعظمة حضارته واصلتها وعراقتها، ومستقبله المضيء.
- « أناقة اللبس.
- « اللباقة، وحسن التصرف، والحسم، والقدرة على حل المشكلات، وحضور البديهة.
- « الدبلوماسية، والحضور والكاريزما والشخصية القوية، المؤثرة.
- « القدرة على إدارة النفس، والتأني، وضبط اللسان.
- « الثقة بالنفس، والحكمة، والفهم العميق للأمور.
- « القدرة على تكوين علاقات اجتماعية قوية مع السياح، والعاملين في مرافق الإيواء السياحي وغير ذلك.
- « مهارات قيادة الآخرين، وتوجيههم، وتحفيزهم.
- « ادراك السلوك الإنساني.
- « مهارات التفاعل والتعامل مع الآخرين.
- « مهارات التنظيم

(١٤) القطب؛ حمود حيدر. (٢٠٢٠). دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي، دكتوراه، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، ع (٨)، ٢٥٩-٢٧٦.

• مهارات أكاديمية

تتمثل فيما يلي: (١٥)

- « حاصل على مؤهل أكاديمي او تدريب تأهيلي متخصص في الإرشاد السياحي.
- « إجادة لغة أجنبية.
- « معرفة تامة بالقوانين والتنظيمات المهنية في الإرشاد السياحي.
- « معرفة تامة بالقوانين واللوائح والأنظمة، مثل الأماكن المسموح زيارتها وغير ذلك، وقواعد الزيارة، ومعرفة تامة بقوانين المرور، والأمور المالية والمصارف وتبادل العملات.
- « معرفة تامة بأصول وقواعد الاتيكيت، والمراسم، والبروتوكول.
- « إدراك العديد من مجالات المعرفة ذات العلاقة مثل التاريخ، والجغرافيا، والآثار.
- « سعة العلم والثقافة والمعرفة.
- « معرفة بجغرافيا النقل، ووسائله، في المناطق والمقاصد السياحية.
- « الإلمام بعلوم السياحة مثل: صناعة الضيافة، والترويج السياحي، والطلب السياحي، والعروض والرحلات والخدمات والأنشطة السياحية، وإدارة التجربة في مرافق الإيواء السياحي.
- « الإلمام بالعلوم والمهارات السلوكية، مثل: علم النفس، وعلم الاجتماع، وتحليل سلوك السائح، والعلاقات العامة والاتصالات. (١٦)
- « معرفة جيدة بعلوم الحاسوب، وتطبيقاته، واستخدام الوسائل السمعية والبصرية، وفن تصميم المعارض، والفعاليات والأنشطة السياحية.
- « القدرة على تحليل البيانات.
- « مهارات العرض والشرح والتعليق الفعالة.
- كل تلك المهارات تعود بالنفع على تنمية وتطوير حياة المرشد السياحي المهنية والشخصية، ليستطيع تحقيق طموحاته وأهدافه وأن يكون ناجحاً ومميزاً في حياته وعمله، وذلك بالدراسة والتعلم والممارسة العملية، من خلال ضبط النفس، والتركيز على الهدف، وإهمال الضغوط والظروف المحيطة، والمحافظة على الإيجابية والطموح والرغبة في التغيير الإيجابي.

(١٥) الشيمي؛ محمد نبيل ، ومحمد؛ لمياء مصطفى. (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية المعاصرة في الضيافة في جمهورية مصر العربية: التحديات وسبل التغلب عليها، بحث منشور، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، ٨ (١) ٧١ - ٨١ .

(١٦) Xalikova ,M.K(2020), Dealing With Common Barriers Faced By Tour Guides, CONTEMPORARY SCIENTIFIC RESEARCH: CURRENT ISSUES, ACHIEVEMENTS AND INNOVATIONS,p 124- 127.

الوحدة الثالثة
أدوات وأساليب تعزيز
المعرفة لدى المنظم
والمرشد السياحي





النشاط الثالث

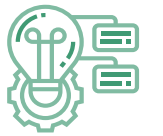
(أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)

وفي نهاية رحلتنا المعرفية نؤكد على مسؤولية تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي المتميز بالإطلاع وقراءة أحدث ما يستجد في مجال العمل من خلال الأدبيات والكتب والدراسات العلمية والمقالات والموسوعات العلمية، والإستعانة بالمكتبات وشبكة الإنترنت للإنماء المهني؛ لتحقيق الطموح الشخصي والنجاح المهني، وتتصف بالفاعلية والكفاءة في عملك، فما الأدوات والأساليب التي يمكن أن تساعدك في تحقيق كل ذلك؟!



في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تطبق أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي
- تستنتج معايير اختيار أسلوب تعزيز المعرفة المناسب
- تستخدم التطبيقات التكنولوجية التي تغيد المنظم والمرشد السياحي.
- تتعرف على التزامات منظم الرحلات السياحية والمرشد السياحي.
- تتمثل أخلاقيات الإرشاد السياحي.



60 دقيقة





تساهم أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي على تنمية المعارف، والخبرات، والاتجاهات والمهارات الإيجابية نحو مجال العمل، واكتساب المعلومات الجديدة بسلاسة، وتحقيق الشعور بالرضا، للارتقاء الوظيفي، وتحقيق الكفاءة والتميز في مجال التخصص.

■ بعد عرض المدرب لأدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي، قم بتصنيفها إلى أساليب تقليدية، وأساليب حديثة إلكترونية.

التصنيف		أساليب تعزيز المعرفة
أساليب حديثة	أساليب تقليدية	
		البرامج التدريبية في القاعات
		البرامج التدريبية عن بعد
		المؤتمرات
		الندوات
		المحاضرات
		الاجتماعات
		البحث العلمي
		القراءة الموجهة
		دراسة الحالة
		العصف الذهني
		حل المشكلات
		العروض العملية
		الجلسة الإرشادية
		ورش العمل



حدد مصطلح الأسلوب المناسب لتعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي التالية بما يعبر عنه من العبارات.

■ أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي التي تعبر عن العبارات، هي :

(التعلم من الخبراء - التعلم مع الآخرين - التعلم القائم على الاستفسار
- التعلم من الأقران ذو الخبرة)

م	العبرة	أسلوب تعزيز المعرفة
1	التعرف على أشخاص يشاركون نفس التخصص الوظيفي، والتركيز على مواضيع تخص المهام الوظيفية.	
2	اجتماع مجموعات من المنظمين والمرشدين السياحيين يتعاونون لتبادل الخبرات ومحاولة معالجة الصعوبات والتحديات التي تواجه عملهم.	
3	يتم من خلال جلسة مع خبير Coaching في نفس المهنة.	
4	آلية وإطار عمل تتم من خلال اقتران المنظم والمرشد السياحي بزميل عمل يملك الخبرة في المجال.	

أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي

تتنوع أدوات وأساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي بحسب الحاجة ونوع التطوير المطلوب إحدائه، ومنها مايلي:

• البرامج التدريبية والتأهيلية:

وهي عبارة عن برامج حضورية ذات أنشطة تفاعلية مركزة، فردية وثنائية، وجماعية؛ لتزويد المنظمين والمرشدين السياحيين، بالمعلومات والخبرات والمهارات وتأهيلهم بأفضل طرق الأداء والسلوك من خلال التدريب المباشر او عن بعد من خلال المنصات والمواقع التدريبية للقيام بالمهام الوظيفية بكفاءة وفاعلية.^(١٧)

• المؤتمرات والندوات والمحاضرات:

ان يحترم بنود التعاقد بينه وبين منظم الرحلات السياحية، ويمتلك قناعات جدوى الرحلة السياحية، وينقلها لدى السياح، ويعاود التعامل مع منظم الرحلات السياحية، ويروج ويسوق لها.

• الواجبات والمسؤوليات تجاه الوطن:

حيث تكمن فائدتها في التعرف على أشخاص يشاركون نفس التخصص الوظيفي والاتجاه نحوه، والتركيز على مواضيع تخص المهام الوظيفية، لتشارك المعرفة وفتح آفاق جديدة من المعلومات من خلال الاجتماع بأهل الخبرة في المجال فيسمى أحياناً (بالتعلم من الخبراء)، وتمتاز بما يلي:

- « تناسب الأعداد الكبيرة من المنظمين والمرشدين السياحيين.
- « نظام يشارك فيه المنظم والمرشد السياحي بشكل جماعي تعاوني.
- « وجود خبراء منظمين ومرشدين سياحيين متخصصين لديهم وعي بالمجال.
- « يشكل فرصة لتبادل الأفكار والاستفسارات مع المختصين وزملاء العمل.

• الاجتماعات :

يقوم بها المسؤول والمدير العام لتقديم مجموعة من الأفكار والمعلومات الخاصة بمهام العمل، ومايستجد، والتحديات وكيفية الوصول الى حلول ناجحة.

• مجتمعات التعلم المهنية:

وتحدث من خلال اجتماع مجموعات من المنظمين والمرشدين السياحيين يتعاونون لتبادل الخبرات واكتساب أفضل الممارسات ومحاولة معالجة الصعوبات والتحديات التي تواجه عملهم، وتحسين الممارسة المهنية من خلال الانخراط في الاستفسار المشترك والمناقشات الهادفة التي تجعلهم أكثر كفاءة، ويطلق عليها (التعلم مع الآخرين).

(١٧) انظر: خليل، ميسر يوسف. (٢٠١٧). محددات التنمية المهنية للمعلمين في ظل الألفية الثالثة دراسة تحليلية ورؤية عصرية، ماجستير، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة بنها

• البحث العلمي :

يقوم هذا الأسلوب على تشجيع الاطلاع على أحدث البحوث العلمية المنشورة فيما يخص مهام العمل، وإجراء الأبحاث العلمية التي تساهم في تطوير المهارات البحثية، وتعلم مهارات البحث في الموسوعات العلمية.

• القراءة الموجهة:

من خلال المشاركة في مجموعات القراءة التخصصية، والمتابعة المستمرة لأحدث الأدبيات والكتب المنشورة الحديثة.

• طريقة دراسة الحالة:

أسلوب الدراسة هو منهج تعليمي يتمثل في عرض المنظمين والمرشدين السياحيين على حالة تطبيقية واقعية تحاكي مهام الوظيفة، ووضعهم في دور صانع القرار الذي يواجه مشكلة.

• الشهادة:

للتقييم المهني وتقييم الكفاءات المختلفة على أساس مجموعة معينة من المعايير المطلوبة في قطاع السياحة.

• العصف الذهني وحل المشكلات:

تتم من خلال توضيح ومعالجة قضية ما أو مشكلة تطرح أثناء الجلسة، لمساعدة المنظمين والمرشدين السياحيين، على انتاج عدد كبير من الأفكار المتتابعة والمتنوعة، واتباع عملية منهجية لحل المشاكل، ويمتاز هذا الأسلوب بما يلي:

« منح الفرصة للجميع لإبداء آرائهم عدة مرات، وتطوير أفكاره بناءً على ما يسمعه من أفكار الآخرين.

« التوصل الى أفضل الحلول والأفكار التي تناسب الجميع.

« جمع المعلومات بصورة سريعة.

« الحصول على الآراء التلقائية الحرة.

• اسلوب الخبرات المباشرة والممارسة والعروض العملية:

يعتمد هذا الأسلوب على الممارسة العملية التطبيقية من خلال محاكاة الخبرة المباشرة لتجربة معينة او نموذج معين في مجال العمل، ويمتاز هذا الأسلوب بما يلي:

« تقديم الخبرة المباشرة ومحاكاة مجالات العمل ومهامه.

« تقديم أنشطة متنوعة ذات مجالات مختلفة ومتعلقة بمجال العمل.

« توفير قدر كبير من الخبرات المباشرة للعاملين.

« تحقيق الفهم المشترك.

• الجلسات الإرشادية والتوجيهية:

يتم من خلال جلسة مع خبير Coaching في نفس المهنة، وفق معايير متفق عليها؛ لتعزيز وعي المنظمين والمرشدين السياحيين وصقل تطورهم المهني من خلال توفير فرص التوجيه والإرشاد، ويطلق عليه أحياناً (التعلم القائم على الاستفسار).

• ورش العمل:

تمتاز ورش العمل بكونها تتيح فرص المشاركة وتبادل الآراء والأفكار، وتحقيق الابتكار والإبداع، كما ينتج عنها مواد وأدوات يستفاد منها في العمل.

• التعلم من الأقران ذوو الخبرة:

آلية وإطار عمل تتم من خلال اقتران المنظم والمرشد السياحي بزميل عمل يملك الخبرة في المجال، ويجب تحديد المهارة المطلوب تعلمها من الزميل والتركيز على تعلمها باقتران الموظف بزميله.^(١٨)

• مواكبة التقنية:

من خلال التدريب الإلكتروني، لمساعدة المنظمين والمرشدين السياحيين على التحسن وإدارة الموارد والحصول على المعلومات، ودعم التواصل الإلكتروني عبر المواقع والمنصات والتطبيقات الإلكترونية التابعة للوزارة.

• التعلم عن بعد:

هو أسلوب يساهم في توفير فرص التعلم ونقل المعرفة من خلال شبكة المعلومات العالمية، والتعلم بالمراسلة حيث يتم إرسال المادة المطبوعة عن طريق البريد الرسمي حيث يتم قرائتها وإرسال الاستفسارات للمدرب، والوسائط المتعددة مثل التسجيلات السمعية والبصرية والأقراص المرنة، والاتصالات المرئية والمسموعة.

ويتطلب الأمر توظيف أكثر من أسلوب يتناسب مع أهداف تعزيز المعرفة والاحتياجات التدريبية والتطويرية للمنظم والمرشد السياحي، ولذلك فإن اختيار أساليب وأدوات تعزيز المعرفة التي تحقق الموازنة بين احتياجات المنظمين والمرشدين السياحيين، وما يتوقعون الحصول عليه من فرص للتطوير والنمو المهني، وتحقيق الاحترافية والتميز.

(١٨) كشكو، عماد جميل. (٢٠١٥). برنامج مقترح للتنمية المهنية قائم على التعلم الذاتي لتحسين مهارات التدريس لدى معلمي العلوم بمرحلة التعليم الأساسي في غزة واتجاههم نحو المهنة، دكتوراه، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة



حدد مدى أهمية العوامل التالية وتأثيرها في اختيار أسلوب تعزيز المعرفة المناسب بإعطائها درجة من خمسة حسب وجهة نظرك.

م	المهارة	مستوى أهميتها		
		مهم	متوسط	غير مهم
1	قدرة الوسيلة والأداة على تحقيق أهداف تعزيز المعرفة المرجوة.			
2	التكلفة المالية والموارد المتاحة والميزانية.			
3	عدد المنظمين والمرشدين السياحيين المستهدفين من تعزيز المعرفة.			
4	مدى ملاءمة أسلوب تعزيز المعرفة لاحتياجات المنظمين والمرشدين السياحيين.			
5	توفر الإمكانيات البشرية والمادية المؤهلة لتنفيذ أسلوب وطريقة تعزيز المعرفة.			
6	تنفذ أساليب وطرق تعزيز المعرفة وفق خطة تطوير			
7	تشجع المنظمين والمرشدين السياحيين على الإطلاع على كل ما هو جديد في مجال التخصص.			
8	تحت المنظمين والمرشدين السياحيين على التعلم الذاتي المستمر، وإجراء البحث العلمي.			
9	تشجع المنظمين والمرشدين السياحيين على تقديم المبادرات المهنية.			
10	تساهم في تحسين أداء المنظمين والمرشدين السياحيين وتطوير معارفهم، وخبراتهم.			

معايير اختيار أسلوب تعزيز المعرفة المناسب

من أهم العوامل المؤثرة في اختيار أسلوب وأداة تعزيز المعرفة المناسبة مايلي:

- مراعاة قدرة الوسيلة والأداة على تحقيق أهداف تعزيز المعرفة المرجوة.
- التكلفة المالية والموارد المتاحة والميزانية.
- عدد المنظمين والمرشدين السياحيين المستهدفين من تعزيز المعرفة، وأماكن تواجدهم، وعامل الزمن المناسب.
- مدى ملائمة أسلوب تعزيز المعرفة لاحتياجات المنظمين والمرشدين السياحيين.
- توفر الإمكانيات البشرية والمادية المؤهلة لتنفيذ أسلوب وطريقة تعزيز المعرفة.
- تنفيذ أساليب وطرق تعزيز المعرفة وفق خطة تطوير ناتجة عن احتياجات وتطلعات المنظمين والمرشدين السياحيين.
- تشجيع المنظمين والمرشدين السياحيين على الإطلاع على كل ما هو جديد في مجال التخصص.
- تحث المنظمين والمرشدين السياحيين على التعلم الذاتي المستمر، وإجراء البحث العلمي، وتقديم المبادرات المهنية.
- تساهم في تحسين أداء المنظمين والمرشدين السياحيين وتطوير معارفهم، وممارساتهم، وصقل خبراتهم، واكتساب مهارات جديدة، وتمكينهم للقيم المهنية، وزيادة وعيهم بقناعات التنمية المهنية المستدامة.



سوف تظهر أمامك سحابة من شعارات التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تفيده المنظم والمرشد السياحي، أكتب عبر الشات التطبيق أو المنصة التي استخدمتها أو سمعت عنها من آخرين.



أبرز التطبيقات التكنولوجية التي تفيده المنظم والمرشد السياحي

مع التقدم والتطور التكنولوجي اتاحت العديد من التطبيقات التي تسهل عمل المنظم والمرشد السياحي، وتمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية عالية، ومنها مايلي: (١٩)

م	العبارة	أسلوب تعزيز المعرفة
١	تطبيق World Around Me	دليل سياحي متجدد، يوفر معرفة كل الأماكن المهمة التي توجد بمحيط المنطقة السياحية، مثل: البنك، ومحطة البنزين، مستشفى، فندق، صالة سينما، مطعم، سوبر ماركت، وسيارات الأجرة.
٢	تطبيق Trip it	تنظيم الرحلات السياحية، والحصول على معلومات أكثر تفصيلاً حول مواعيد السفر المرتقبة إضافة إلى إمكانية إدارتها والتحكم بها حسب المتطلبات الشخصية.
٣	تطبيق Hotels.com	لحجز الفنادق بسهولة في جميع أنحاء العالم من خلال الهاتف الذكي.
٤	تطبيق Google maps	تطبيق يوفر خرائط محدثة عن الشوارع في كل بلد ومدينة ومعلومات عن الأماكن الشهيرة مع دعمها بالصور.

(١٩) عطية؛ عبير، والجميل؛ رحاب، والجميل؛ بوسي. (٢٠١٦). تأثير استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمولة الذكية وتطبيقاتها في عمليات التسويق السياحي، المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق، ج(٢)، ع(١٣)، ٢٣-٢٠.



5

قم بتقييم منظم الرحلات السياحية الذي يقوم بالإجراءات التالية وفق معايير الإلتزامات المنصوص عليها في اللوائح والنظم، بمنحه درجة من خمسة:

م	الإجراء والسلوك	مقياس التقييم					
		0	1	2	3	4	5
1	يتقيد بحدود الترخيص الممنوح له.						
2	يقوم بتزويد الادارة المختصة بالمعلومات اللازمة.						
3	يستخدم اسم تجاري للترخيص غير مطابق للسجل التجاري.						
4	يوفر وسائل السلامة، والإسعاف، ولا يوفر الإخلاء.						
5	يوفر بالمكتب الرئيسي بعض وسائل وتجهيزات الاتصال التقنية الحديثة.						
6	يحدد أوقات الدوام الرسمي والأجازات، ولكن لا يذكرها على مدخل المكتب الرئيسي.						
7	لا يقدم خدمات بديلة معادلة لأي تغيير في مواصفات الخدمة السياحية المتفق عليها.						
8	يقوم في بعض الأوقات بتقديم معلومات مضللة بشأن الأسعار أو محتوى أو جودة الخدمات السياحية، لجذب السياح.						
9	لا يذكر بالتفصيل شروط ومواصفات الخدمات السياحية للعملاء.						
10	يحسن التعامل مع المستفيدين والوفاء بحقوقهم.						
11	يمتنع في بعض الأحيان عن تقديم الخدمات بدون أسباب مقبولة.						
12	يقوم بتوزيع ونشر المطبوعات دون الاهتمام بالتأكد من صحة المعلومات الواردة فيها.						
13	يستخدم اللغة العربية، والتاريخ الهجري في جميع التعاملات والمطبوعات.						
14	دائمًا يتم الرد من قبل موظفي السنترال باللغة العربية، حتى في حال كون العميل لا يتحدث باللغة العربية.						

م	الإجراء والسلوك	مقياس التقييم					
		0	1	2	3	4	5
15	يؤكد على عدم إدراج اسم وشعار الوزارة في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له إلا بعد الحصول على موافقة الوزارة.						
16	يقوم تسليم المبالغ المسترجعة - نتيجة استرداد البرامج السياحية، أو أي خدمات أخرى - للعملاء متأخرة بعد عدة أسابيع.						
17	يغطي السياح، والمسافرين بوثيقة تأمين سارية المفعول، طيلة مدة الرخصة، ولمدة شهر بعد انقضائها ضد جميع الأخطار والأضرار التي قد تنجم عن الرحلة.						
18	لا يهتم بتنفيذ جميع عناصر الرحلة كما هي واردة في المطبوعات الإعلانية، أو نموذج الحجز.						
19	يقبل التعامل مع أي مرشد سياحي حتى لو كان لا يحمل ترخيص مزاوله نشاط الإرشاد السياحي.						
20	يستخدم منصة البرامج السياحية ويقوم بتعبئة البيانات والمعلومات اللازمة قبل تنفيذ أي برنامج سياحي.						

التزامات منظم الرحلات السياحية

يلتزم المنظم السياحي بممارسة مهام تنظيم الرحلات السياحية، وفقاً لما يلي: (٢٠)

١. التقيد بحدود الترخيص الممنوح له، والشروط والمتطلبات.
٢. تزويد الإدارة المختصة بالمعلومات اللازمة.
٣. يكون الاسم التجاري للترخيص مطابقاً للسجل التجاري للمؤسسة، وباللغتين العربية والإنجليزية.
٤. التقيد بأنظمة الدولة والتعليمات والنواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء، وحسن التعامل معهم.
٥. اختيار اسم مناسب وعلامة تجارية لممارسة نشاط تنظيم الرحلات السياحية.
٦. التأكد من جاهزية المكتب الرئيسي، وتوافر جميع وسائل وتجهيزات الاتصال التقنية الحديثة.

(٢٠) وزارة السياحة (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية

٧. تحديد أوقات الدوام الرسمي والأجازات على مدخل المكتب الرئيسي والفرعي ومنافذ التسويق.
٨. تقديم خدمات بديلة معادلة لأي تغيير في مواصفات الخدمة السياحية المتفق عليها.
٩. عدم تقديم معلومات خاطئة أو مضللة بشأن الأسعار أو محتوى أو جودة الخدمات السياحية.
١٠. توضيح شروط ومواصفات الخدمات السياحية للعملاء.
١١. حسن التعامل مع المستفيدين والوفاء بحقوقهم.
١٢. عدم الامتناع عن تقديم الخدمات بدون أسباب مقبولة نظاميًا.
١٣. يتم توزيع، أو نشر أى مطبوعة أو مادة إعلامية أو برنامج أو دليل أو خارطة تتصل بالدعاية للسياحة، وفق النظم واللوائح السارية، وبعد التأكد من صحة المعلومات الواردة فيها.
١٤. استخدام اللغة العربية، والتاريخ الهجري في جميع التعاملات والمطبوعات.
١٥. كما يجب أن يتم الرد من قبل موظفي السنترال باللغة العربية، وفي حال كون العميل لا يتحدث باللغة العربية يتم التحدث معه باللغة الإنجليزية، أو غيرها.
١٦. عدم إدراج اسم وشعار الوزارة في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له إلا بعد الحصول على موافقة الوزارة.
١٧. تسليم المبالغ المسترجعة - نتيجة استرداد البرامج السياحية، أو أي خدمات أخرى - للعملاء فورًا.
١٨. يجب على منظم الرحلات السياحية أن يغطي السياح، والمسافرين بوثيقة تأمين سارية المفعول، طيلة مدة الرخصة، ولمدة شهر بعد انقضائها ضد جميع الأخطار والأضرار التي قد تنجم عن الرحلة.
١٩. تنفيذ جميع عناصر الرحلة كما هي واردة في المطبوعات الإعلانية، أو نموذج الحجز.
٢٠. عدم تنظيم رحلات أو برامج سياحية لزيارة المناطق العسكرية، أو الحدودية، أو الجمركية، أو الخاصة دون الحصول على إذن مسبق من الجهات المختصة، والالتزام بتعليمات التصوير.
٢١. عدم جواز التعامل مع أي مرشد سياحي لا يحمل ترخيص مزاولة نشاط الإرشاد السياحي.
٢٢. استخدام منصة البرامج السياحية وتعبئة البيانات والمعلومات اللازمة قبل تنفيذ أي برنامج سياحي.
٢٣. تطبيق المعايير المهنية التي تحددها الوزارة عند نشر منتج يهدف إلى الترويج والتنشيط للسياحة.
٢٤. عند التعاقد مع المرشد السياحي يجب أن يكون محددًا فيه واجباته، وحقوقه بدقة بما لا يتعارض مع النظام ولوائحه.



قم بتقييم المرشد السياحي الذي يقوم بالإجراءات والسلوكيات التالية وفق معايير الإلتزامات المنصوص عليها في اللوائح والنظم، بالحكم عليه إذا كان صحيحًا أو غير صحيحًا:

م	الإجراء والسلوك	التقييم	
		صحيح	غير صحيح
1	يتقيد باشتراطات الترخيص، وإبراز شهادة الترخيص والتصنيف.		
2	يهتم بإعداد التقارير عن الرحلات المنفذة.		
3	يتقيد بأنظمة الدولة وتعليماتها ومتطلبات المهنة، وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء.		
4	يقوم بتطبيق البرامج والرحلات السياحية المتعاقد عليها مع منظم الرحلات السياحية المرخص له.		
5	يقوم بأداء المهام المتعاقد عليها أثناء مرافقة السياح.		
6	يقوم بتزويد الإدارة المختصة بالمعلومات اللازمة، مثل: الإحصاءات، والرحلات، ومعدل الأسعار.		
7	يتقيد بالزي الرسمي السعودي.		
8	قد يزيد عدد أفراد الفوج السياحي عن سعة وسيلة النقل.		
9	لا يلتزم باللغات المتعمدة في شهادة الترخيص والتصنيف للتحديث.		
10	يقوم بتنظيم البرامج والرحلات السياحية من خلال منظم الرحلات السياحية.		
11	يتحلى بالأخلاق والمواطنة الصادقة.		

م	الإجراء والسلوك	التقييم	
		صحيح	غير صحيح
12	يقوم بتقديم بعض الخدمات البديلة المعادلة لأي تغيير في الرحلة.		
13	لا يهتم بالحصول على المعلومات السياحية اللازمة لتسهيل التعامل مع السياح، ويكتفى بما في حصيلته من معارف.		
14	عدم استخدام المهنة لأغراض شخصية أو تجارية.		
15	يتجنب ذكر معلومات تخالف الحقائق، أو تضر بمصالح المملكة.		
16	يلتزم بعدم قيادة وسيلة النقل أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي.		
17	يلتزم بعدم تنظيم زيارات للمناطق العسكرية، أو الحدودية، أو الجمركية دون الحصول على اذن مسبق من الجهات المختصة، مع مراعاة تعليمات التصوير.		
18	يلجأ في بعض الأحيان بطلب إكراميات مقابل التعامل مع بعض المنشآت السياحية أثناء ممارستها الإرشاد السياحي.		
19	يرفض في بعض الأحيان تقديم الخدمة دون سبب مبرر.		
20	لا يهتم بالالتحاق بالبرامج التدريبية في مجال عمله.		

التزامات المرشد السياحي

يلتزم المرشد السياحي بالضوابط الآتية: (٢١)

١. التقيد باشتراطات الترخيص، وإبراز شهادة الترخيص والتصنيف.
٢. إعداد تقارير عن الرحلات المنفذة.
٣. التقيد بأنظمة الدولة وتعليماتها ومتطلبات المهنة، وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء، وحسن التعامل والاستقبال.
٤. تطبيق البرامج والرحلات السياحية المتعاقد عليها مع منظم الرحلات السياحية المرخص له.
٥. أداء المهام المتعاقد عليها أثناء مرافقة السياح.
٦. تزويد الإدارة المختصة بالمعلومات اللازمة، مثل: الإحصاءات، والرحلات، ومعدل الأسعار.
٧. التقيد إن أمكن بالزي الرسمي السعودي.
٨. ألا يزيد عدد أفراد الفوج السياحي عن (٢٥) شخصاً في الموقع السياحي، ومراعاة ألا يزيد عدد الأفراد عن سعة وسيلة النقل.
٩. الالتزام باللغات المعتمدة في شهادة الترخيص والتصنيف للتحدث.
١٠. تنظيم البرامج والرحلات السياحية من خلال منظم الرحلات السياحية.
١١. التحلي بالأخلاق والمواطنة الصادقة.
١٢. تقديم خدمات بديلة معادلة لأي تغيير في الرحلة.
١٣. الحصول على المعلومات السياحية اللازمة لتسهيل التعامل مع السياح.
١٤. عدم استخدام المهنة لأغراض شخصية أو تجارية.
١٥. تجنب ذكر معلومات تخالف الحقائق، أو تضر بمصالح المملكة.
١٦. عدم قيادة وسيلة النقل أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي.
١٧. عدم تنظيم زيارات للمناطق العسكرية، أو الحدودية، أو الجمركية دون الحصول على إذن مسبق من الجهات المختصة، مع مراعاة تعليمات التصوير.
١٨. عدم طلب عمولة، أو مكافئة، أو إكراميات، أو خدمة مقابل التعامل مع المنشآت أثناء ممارسة الإرشاد السياحي.
١٩. إعادة شهادة الترخيص والتصنيف، بعد انتهاء مدتها، أو في حال تركه العمل.
٢٠. تجنب رفض تقديم الخدمة دون سبب مبرر.
٢١. الحرص على الالتحاق ببرامج تدريبية تراعي المعايير المهنية.

(٢١) وزارة السياحة. (٢٠٢٠). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية



تمثل أخلاقيات الإرشاد السياحي المعايير السلوكية والأخلاقية التي توجب على المرشد الالتزام والتمسك بها، ليمتاز بالاحترافية والتميز في العمل، ويحقق النجاح واكتساب ثقة المتعاملين معه.

■ بعد عرض المدرب لأخلاقيات الإرشاد السياحي، إقرأ العبارات التالية بتمعن وصنفها كونها تمثل (مهارات أم مهام أم أخلاقيات المرشد السياحي).

م	العبارة	الاختيار		
		مهارات	مهام	أخلاقيات
1	التفاعل والتعامل مع الآخرين، وتكوين علاقات إيجابية مع السياح.			
2	التزام المرشد السياحي بتمثيل البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد.			
3	معرفة جيدة بعلوم الحاسوب، وتطبيقاته.			
4	قيادة الآخرين، وتوجيههم، وتحفيزهم.			
5	استيعاب الثقافات المختلفة واحترامها.			
6	حسن استقبال الضيوف، والإهتمام ببناء انطباع أول إيجابي لدى السياح.			
7	حيوية الضمير لدى المرشد.			
8	إعداد قائمة بأسماء الضيوف.			
9	أن يكون المرشد على انفتاح بالعالم.			
10	التزام العدل والمساواة بين السياح.			
11	التحلي بالذوق الحضاري.			
12	مساعدة الضيوف على انجاز الاجراءات الرسمية.			

م	العبارة	الاختيار		
		مهارات	مهام	أخلاقيات
13	أن يكون المرشد حسن السيرة والسلوك.			
14	التأكد من عدد الضيوف والحقائب.			
15	التأكد من عدد الضيوف وحقائبهم قبل مغادرتهم.			

أخلاقيات الإرشاد السياحي

أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي تعرف بأنها: مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدون السياحيون كمرجع يرشدونهم إلى السلوك القويم أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة و أفراد المجموعات السياحية للحكم على التزام المرشدين السياحيين.^(٢٢)

ومن أهم أسس اخلاقيات الإرشاد السياحي:^(٢٣)

١. التزام المرشد السياحي بالعقيدة الإسلامية وجعلها أساسًا له في عمله.
٢. التزام المرشد السياحي بتمثيل البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد.
٣. أن يكون المرشد حسن السيرة والسلوك.
٤. الترفع عما يخل بشرف مهنة الإرشاد السياحي.
٥. مراعاة آداب اللياقة.
٦. استيعاب الثقافات المختلفة واحترامها.
٧. وعي المرشد بالتراث السياحي والتاريخي.
٨. حيوية الضمير لدى المرشد.
٩. أن يكون المرشد على انفتاح بالعالم.
١٠. التحلي بالذوق الحضاري، بحيث يلتزم الهدوء، ويتبعد عن المدح الكاذب، وعدم التركيز على ملابس السياح أو أحذيتهم.
١١. الشعور بالمسؤولية.
١٢. التحلي بالصدق والأمانة والصبر عند إدلاء المعلومات.
١٣. التعاون مع المجموعات السياحية الأخرى.
١٤. التزام العدل والمساواة بين السياح.

(٢٢) معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة للسياحة. (٢٠١٣). وزارة السياحة، المملكة العربية السعودية.

(٢٣) ينظر: عاتي، عبير محمد. (٢٠٢٠). أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج (٤)، ع (١)، ٣٠-٥٤.

المراجع

مراجع باللغة العربية

1. أبو العنين؛ عماد الدين أحمد، وخميس؛ على حسن. (2021). الإرث التاريخي والمرشد السياحي تحديات وتكامل، المحلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، مج (15)، ع (2)، 100 77-.
2. حمزة؛ مزيان، ونادية؛ بن سالم. (2019). مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة (الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر)، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، مج (1)، ع (1)، 50-67.
3. خليل، ميسر يوسف. (2017). محددات التنمية المهنية للمعلمين في ظل الألفية الثالثة دراسة تحليلية ورؤية عصرية، ماجستير، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة بنها.
4. سهام؛ حازم محمد. (2019). دور المرشد السياحي في تحقيق ولاء الزبون للوكالة السياحية، ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.
5. شمطو؛ سمير خليل. (2017). إدارة وكالات السياحة والسفر، بغداد: دار الكتب والوثائق العراقية.
6. الشيمي؛ محمد نبيل، ومحمد؛ لمياء مصطفى. (2011). إدارة الموارد البشرية المعاصرة في الضيافة في جمهورية مصر العربية: التحديات وسبل التغلب عليها، بحث منشور، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، 8 (1) 71 - 81 .
7. عاتي؛ عبير محمد. (2020). أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج (4)، ع (1)، 54 30-.
8. عبد المجيد؛ عاطف. (2015). التعلم الذاتي، مجلة البرامج والمراحل، الإقليم الكشفي العربي، المنظمة الكشفية العربية الأمانة العامة، إدارة البرامج والبحوث التربوية، ع (82)، ص 1.
9. عطية؛ عبير، والجميل؛ رحاب، والجميل؛ بوسي. (2016). تأثير استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمولة الذكية وتطبيقاتها في عمليات التسويق السياحي، المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق، ج (2)، ع (13)، 23 2-.
10. فاخر؛ محمد. (2022). كفاءة المرشد السياحي، كربلاء، العراق: مطبعة الزوراء، ط 1.
11. القطب؛ حمود حيدر. (2020). دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي، دكتوراه، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، ع (8)، 276 259-.
12. كافي؛ مصطفى، وآخرون. (2014). مبادئ السياحة، عمان، الأردن: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، ط 1، 217 215-.

13. كشكو؛ عماد جميل.(2015). برنامج مقترح للتنمية المهنية قائم علي التعلم الذاتي لتحسين مهارات التدريس لدي معلمي العلوم بمرحلة التعليم الأساسي فى غزة واتجاههم نحو المهنة، دكتوراه، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة.
14. معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة للسياحة.(2013). وزارة السياحة، المملكة العربية السعودية.
15. وزارة السياحة.(2020). لائحة المرشدين السياحيين، المملكة العربية السعودية..
16. وزارة السياحة.(2020). لائحة منظمي الرحلات السياحية، المملكة العربية السعودية.

مراجع باللغة الإنجليزية

17. Abd El kady,J.H(2020), Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides performance,Journal of Association of Arab Universities for tourism and Hospitality ,19(3),pp 113- 130.
18. Xalikova,M.K(2020), Dealing With Common Barriers Faced By Tour Guides, CONTEMPORARY SCIENTIFIC RESEARCH: CURRENT ISSUES, ACHIEVEMENTS AND INNOVATIONS,p p 124-127.

