



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# السياحة والسفر

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي



ISBN 978-9957-84-309-0



9 789957 843090

طبعة الخلفاء  
holafa



إدارة المناهج والكتب المدرسية

منهاجي  
متعة التعليم العادف

# السياحة والسفر Travel & Tourism

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر  
الفرع الفندققي والسياحي

تأليف

د. أحمد فرحان العمارة

د. إبراهيم خليل بظاظو

الناشر  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

هاتف : ٥-٨ / ٤١١٧٣٠٤ فاكس : ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب. (١٩٣٠) الرمز البريدي : ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قرّرت وزارة التربية والتعليم تدريس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١١/٢٦) تاريخ (٢٠١١/٤/١٣) بدءاً من العام الدراسي ٢٠١١ - ٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

www.moe.gov.jo

عمان - الأردن / ص.ب (١٩٣٠)

الفريق الوطني للإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب  
همّام طلال الصالح  
زياد نعيم الكردي  
صالح «أمين محمد» العمري  
محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي  
: محمود إبراهيم خضر  
التحرير اللغوي : محمد أحمد ندى  
التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب  
التصميم : م. عبد الحافظ الخطيب  
التصوير : أديب عطوان  
الإنتاج : علي محمد العويدات  
دقق الطباعة وراجعها : فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٩٦)

ISBN: 978-9957-84-309-0

١٤٣٢ هـ / ٢٠١١ م

٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى  
أعيدت طباعته

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	المقدّمة
٧	الوحدة الأولى الإرشاد السياحي
٩	أولاً : مفهوم الإرشاد السياحي
١٢	ثانياً : المرشد السياحي
١٦	ثالثاً : خصائص المرشد السياحي
١٩	رابعاً : واجبات المرشد السياحي
٢٤	خامساً : العلاقات والاتصال في الإرشاد السياحي
٢٨	سادساً : الإتيكيت والبرتوكول في الإرشاد السياحي
٣٣	سابعاً : أخلاق مهنة الإرشاد السياحي
٣٨	ثامناً : التطوّر المهني للمرشد السياحي
٤٣	أسئلة الوحدة
٤٧	الوحدة الثانية المنظمات السياحية
٤٩	أولاً : مفهوم المنظمات السياحية
٥٦	ثانياً : المنظمات السياحية الدولية
٦٢	ثالثاً : المنظمات السياحية العربية والأردنية
٦٨	رابعاً : الاتفاقيات السياحية
٧٢	أسئلة الوحدة
٧٥	قائمة المصطلحات
٧٨	قائمة المراجع



# المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، الذي أرسل رحمة للعالمين، معلّمًا ومرشدًا، أما بعد :

فقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والنتائج العامّة والخاصّة لفرع التعليم الفندقية والسياحي، ومنسجمًا مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمستجدّات العلميّة في مجال التخصص. وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوقداته، فبدأنا بالمعلومات النظرية، تليها التطبيقات والأنشطة، وقضايا البحث، والمناقشة، والأشكال، والصور التوضيحية، والأسئلة.

وقد تمّ توزيع المادة على وحدتين دراسيتين على النحو الآتي:  
الوحدة الأولى: تناولت مفهوم الإرشاد السياحي، والمرشد السياحي وواجباته، وأهميّة العلاقات العامّة والإتيكيت والبروتوكول في العمليّة الإرشادية، وكذلك تمّ التركيز على مهنة الإرشاد السياحي في القانون الأردني.

الوحدة الثانية: تناولت مفهوم المنظّمات السياحيّة من خلال التركيز على مفاهيم تتعلّق بالمنظّمات السياحيّة الدوليّة والإقليميّة والمحليّة، وأهمّ المنظّمات السياحيّة العاملة في الأردن، وبيّنت الوحدة أهميّة العضويّة في هذه المنظّمات ومستويات التنظيم الإقليمي في صناعة السياحة، إضافة إلى أهمّ الاتفاقيّات السياحيّة الموقّعة بين الحكومة الأردنيّة والدول الأخرى في مجالات النهوض في القطاع السياحي.

وقد ألحق الكتاب بقائمة تشتمل على المصطلحات المهمّة المتداولة في السياحة والسفر باللغتين: العربيّة، والإنجليزيّة. وقائمة أخرى تشتمل على عدد من المراجع العربيّة والأجنبيّة ومواقع الإنترنت التي استعان بها فريق التّأليف، ونحن إذ نقدّم هذا الجهد المتواضع فإنّنا نأمل أن يحقّق أهدافه، راجين تزويد إدارة المناهج والكتب المدرسيّة بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه.

والله وليّ التوفيق

المؤلّفون



# الوحدة الأولى

منهاجي  
مصلحة التعليم السياحي

## الإرشاد السياحي



• ما أهميّة مهنة الإرشاد السياحي في تطوّر  
صناعة السياحة؟

تتناول هذه الوحدة مفهوم الإرشاد السياحي؛ إذ ستتعرف من خلالها تاريخ تطوّر مهنة الإرشاد السياحي، والعلاقة بين صناعة السياحة وعملية الإرشاد السياحي، والمهارات الضرورية في الإرشاد السياحي، إضافة إلى أهمّ الخصائص التي يجب أن تتوافر في المرشد السياحي، مع الإشارة إلى مهنة الإرشاد السياحي في القانون الأردني.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تستوعب المفاهيم والمصطلحات، والتعميمات، وتكتسب القيم والاتجاهات، والمهارات الواردة في هذه الوحدة.
- تعي أهميّة الإرشاد السياحي.
- توضّح العلاقة بين صناعة السياحة والإرشاد السياحي.
- تبيّن أنواع المرشدين السياحيين.
- تحلّل مهمّات عملية الإرشاد السياحي وخصائصها.
- تبيّن المهارات الضرورية في مهنة الإرشاد السياحي.
- توضّح أهميّة العلاقات العامة في مهنة الإرشاد السياحي.
- تتمثّل مبادئ الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي.
- تستخدم النماذج والصور والأشكال في تفسير المصطلحات والعلاقات السياحيّة.
- تستخدم التكنولوجيا في عملية التواصل، وتبيّن أهمّيّتها في الإرشاد السياحي.

أصبحت عملية الإرشاد السياحي كعلم وفنّ ومهارة من أساسيات العملية السياحية في أي دولة، وسبب من أسباب تطوير صناعة السياحة فيها، وذلك لما لها من دور مهمّ وحيوي في ضمان الاستقرار النفسي للأفراد والمجموعات السياحية من جانب، وتسويق الدولة سياحيًا وثقافيًا من جانب آخر. ومن أجل ذلك، أصبح الإرشاد السياحي يحظى باهتمام كبير سواء من حيث إعداد المرشدين السياحيين في الكليات المتخصصة، أو إعداد البرامج التي تساعد على تعزيز معارفهم ومهاراتهم الإرشادية.

## ١- تاريخ الإرشاد السياحي

لقد مارس الإنسان عملية الانتقال منذ أن خلق، بدافع إشباع الحاجات الأساسية، كالطعام والمأوى والأمن، ثم تطوّرت عمليات الانتقال وأخذت الصفة التجارية، مثل: الحركات التجارية التي تنتقل عبر الأقاليم والدول والتي أدت إلى وجود مرشدين لهذه الرحلات والتي تتمحور مهمتهم في بيان مسارات الطرق التجارية، وتأمين الأمن والاستقرار للقوافل التجارية في المناطق التي تمرّ بها.

وبعد الحرب العالمية الثانية، حيث بدأت المجتمعات تشعر بالأمن والاستقرار وتحسّن المستوى المعيشي لشعوبها، ظهرت السياحة بأعداد ضخمة وكبيرة (Mass Tourism)، حتى أصبحت تشكل علمًا يدرّس، ونشاطًا له أسسه ومبادئه وقواعده وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة في مختلف جوانب العملية السياحية، وارتبطت بذلك الحاجة إلى من يعرف السياح ويرشدهم أثناء رحلاتهم السياحية، ممّا أدى إلى ظهور علم الإرشاد السياحي، الذي تطوّر بصورة كبيرة بعد النصف الثاني من القرن الماضي، وذلك بإصدار فريمان تيلدين (Freeman Tilden) كتابًا لتفسير التراث وضح فيه المقصود بالإرشاد على أنه: نشاط تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الإعلام المتاحة، وقد اقترح تيلدين (Tilden) عددًا من القواعد المهمة في مهنة الإرشاد السياحي، وهي:

- أ - التوافق بين المقومّات السياحيّة، وما يقدّم من معلومات وحقائق تتعلّق بالموضوع ذاته، وارتكاز عملية الإرشاد السياحي على طريقة تقديم المعلومات للمجموعات السياحيّة.
- ب - ارتكاز مفهوم الإرشاد السياحي على العديد من العلوم، سواء كانت علميّة أو تاريخيّة، جغرافيّة أو معماريّة.
- ج - إنّ الهدف الرئيس للإرشاد ليس التعليم والتلقين ولكنّه يكمن في المغامرة والمتعة والإثارة، ومراعاة طبيعة المجموعة السياحيّة وخصائصها؛ فالإرشاد الموجّه للسياح القادمين لزيارة المواقع المقدسة يختلف عن السياح القادمين للاستجمام، والإرشاد الموجّه للأطفال يجب أن يكون على نحو أقلّ ممّا يقدّم للبالغين.
- إنّ هدف الإرشاد لا يقتصر فقط على عرض المعلومات، ولكنّه يتطلّب أيضًا نقل الإحساس أو توصيله بروعة المكان، والتأثير الفعال على الزائرين، وإقناعهم بضرورة المحافظة على الموقع.

## ٢- أهميّة الإرشاد السياحي

- للإرشاد السياحي أهميّة كبيرة في مجال تطوّر صناعة السياحة، من خلال التركيز على جوانب احترافيّة في مهنة الإرشاد السياحي، وتوضّح أهميّة مهنة الإرشاد السياحي، كما يأتي:
- أ - تسهم مهنة الإرشاد السياحي في تهيئة معلومات وبيانات دقيقة وصحيحة وموثّقة وحديثة عن اتجاهات الطلب السياحي، ورغبات السياح وحاجاتهم وسلوكيّاتهم.
- ب - يسهم الإرشاد السياحي في تطبيق آليات التسويق المباشر (Direct Marketing)، من خلال قدرة المرشد السياحي على التواصل الإيجابي مع أفراد المجموعة السياحيّة.
- ج - يسهم الإرشاد السياحي في تحقيق التفاعل المنشود بين حضارات الشعوب، من خلال إيجاد العلاقات التفاعليّة الصحيحة بين المرشد السياحي والضيف الزائر (Encounters).
- د - تتطلّب الحاجات والدوافع المختلفة للسائح إشباعًا، وإنّ هذه الحاجات والدوافع يتم تحقيقها من خلال تطوير مهنة الإرشاد السياحي.
- هـ - تتضمن مهنة الإرشاد السياحي عددًا من النشاطات الاجتماعيّة والاقتصاديّة الفرعيّة، وهذه النشاطات تؤدي إلى زيادة الدخل القومي مما ينعكس إيجابًا على تطوير صناعة السياحة من جهة، ويلبّي حاجات السائح ودوافعه المعرفيّة والاستكشافيّة من جهة أخرى.

### ٣- العلاقة بين صناعة السياحة والإرشاد السياحي

يرتبط مفهوم الإرشاد السياحي بعلاقة وثيقة ومباشرة بتطور صناعة السياحة، فالدول المتطورة سياحيًا تتميز بوجود أنظمة متطورة في تنظيم مهنة الإرشاد السياحي مما ينعكس إيجابًا على تطور صناعة السياحة، وزيادة الدخل السياحي؛ لذا، تعدّ عملية الإرشاد السياحي الحلقة الأقوى في عناصر تنظيم السياحة من خلال تأثيرها في درجة رضا السائح، والذي بدوره يسوّق الدولة بين أبناء دولته، فكلّما كانت عملية الإرشاد السياحي ذات نوعية وجودة متميزتين، انعكس ذلك إيجابًا على العملية السياحية للدولة.

#### قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في مصادر المعرفة المتوافرة (كتب، وإترنت، وغيرها) عن تطور الإرشاد والدلالة السياحية في الأردن، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه أمام زملائك.

يُعدّ المرشد السياحي عصب العملية السياحيّة، وعنصرها الفاعل؛ فهو ناقل للخبرة والمعرفة والتجربة، ويشكّل إعدادَه وتأهيله علميًّا ومعرفيًّا وتربويًّا عنصرًا أساسيًا في صناعة السياحة الحديثة. وبما أنّ العالم في القرن الحادي والعشرين يشهد تطوُّرًا هائلًا في نشاط الحركة السياحيّة، والمعرفة، وتكنولوجيا المعلومات، فلا بدّ من أن يعدّ المرشد السياحي إعدادًا خاصًّا يؤهله وينمّي فيه رغبة التعلّم الذاتي، والاطلاع على المستجدات وتطوّراتها بشكل مستمرّ.

### ١- تعريف المرشد السياحي



الشكل (١-١): مفهوم المرشد السياحي.

المرشد السياحي: الدليل الذي يقود السائح أو (المجموعة السياحيّة) ويرشده في السفر والرحلة السياحيّة مهما اختلف نوعها، ويمكن تعريف المرشد السياحي بصورة عامّة على أنّه: الشخص الذي يتولّى إدارة الرحلات السياحيّة وتنظيمها من خلال مرافقة المجموعات السياحيّة في المواقع

السياحيّة، ويتولّى عمليّات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحيّة التي يرافقها، وعليه تقع مسؤوليّة المحافظة عليهم، فهو السفير والمعلّم الناقل لحضارة الأمتة وثقافتها. ويوضّح الشكل (١-١) مفهوم المرشد السياحي وأدواره.

### ٢- الشروط التي يجب توافرها في المرشد السياحي

يوجد عدد من المؤهلات التي تشترطها وزارة السياحة والآثار الأردنيّة في الشخص الذي يمارس مهنة الإرشاد السياحي، وأهمّها: أن يكون حاصلًا على الشهادة الجامعيّة الأولى على

الأقل، في دراسة ذات علاقة بهذه المهنة، مثل (السياحة، والجغرافيا، والآثار، والتاريخ)، وأن يكون قادرًا على التحدّث بإحدى اللغات العالميّة التي يتدفّق السياح من دولها إلى الأردن، وأن يكون لائقًا صحيًّا. وتتعدّد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يسعى للحصول على الترخيص لممارسة مهنة المرشد السياحي وفقًا للنظام الأردني: وأهمّها أن يكون:

- أ - أردنيّ الجنسيّة، وأتمّ العشرين من عمره.
  - ب - غير محكوم عليه بجناية أو جرم مخلّ بالشرف والأخلاق العامّة.
  - ج - حاصلًا على الدرجة الجامعيّة الأولى، أو ما يعادلها، أو الدبلوم في خدمات مرشدي السياح من كليّة معتمدة كحدّ أدنى.
  - د - قد اجتاز امتحاني اللغة الأجنبيّة والمعلومات السياحيّة.
  - هـ - قد اجتاز امتحان الدورة التي تنظّمها الوزارة.
  - و - متفرّغًا لممارسة مهنة المرشد السياحي، ولا يجوز له مزاولة أيّة وظيفة أو مهنة أخرى بما في ذلك التجارة والسمسرة.
- يقدم المرشد السياحي طلبًا إلى وزارة السياحة يتضمّن الوثائق المطلوبة منه حسب الأصول، وهي:

- أ - الأوراق الجامعيّة.
  - ب - مصدّقة عدم محكوميّة.
  - ج - صورة عن الهويّة الشخصيّة أو جواز السفر.
- ترسل وزارة السياحة الأسماء إلى معهد اللغة المختصّ للتأكد من امتلاك المرشد السياحي مهارات اللغة التي سيختصّ بها، ثمّ يخضع المتدرّب إلى دورة مدّتها ستة أشهر، تتناول معلومات شاملة عن المواقع السياحيّة والأثريّة والتاريخيّة في المملكة الأردنيّة الهاشميّة جميعها، ويعقد خلالها امتحانان؛ أحدهما نظري، والآخر عملي، وبعد نجاح المتدرّب فيهما يمنح شهادة مزاولة مهنة الإرشاد السياحي.

### ٣- إجراءات نظام عمل المرشد السياحي

يتوجب على المرشد السياحي ألا يقصّر في أداء واجباته أو خدماته، وألا يخلّ بالتزاماته تجاه السياح أو أصحاب المهن السياحية الأخرى، ويجب أن يخضع الدليل إلى دورات سياحية؛ للتأكد من مدى إلمامه بالمعلومات السياحية والأثرية العامة، وعليه بشكل خاص الالتزام بما يأتي:

أ - التحلي بأخلاق المواطنة الصادقة لإبراز الأردن بصورة جيدة.

ب - ارتداء الزي المقرّر.

ج - وضع الرخصة (الباجة) على صدره أثناء العمل، وإظهارها ليطلع عليها السائح وموظفو الوزارة.

د - تسليم رخصته إلى الوزارة عند إلغائها أو وقف العمل بها.

هـ - القيام بواجباته على أكمل وجه أثناء مرافقته للأفواج السياحية، من إعطاء المعلومات الوافية والدقيقة وشرحها، والالتزام بالمواعيد المحددة للبرنامج السياحي.

### ٤- أنواع المرشدين السياحيين

ظهرت مسميات عدّة للمرشدين السياحيين حسب طبيعة الرحلات وأهدافها، وفي الأردن يوجد نوعان من المرشدين السياحيين، وهما:

أ - المرشد العام (General Guide): المرشد السياحي الذي يتولّى تنفيذ البرنامج السياحي على مختلف مناطق الدولة ولا يقتصر عمله على موقع جغرافي محدد.

ب - المرشد الخاص (Local Guide): المرشد السياحي الذي يتولّى تنفيذ البرنامج السياحي في منطقة جغرافية محددة، ولا يحقّ له مرافقة المجموعات السياحية في مناطق أخرى. وهناك أنواع للمرشدين السياحيين ومسميات أخرى، كما يتّضح في الجدول (١-١).

أدر حوارًا بين أفراد مجموعتك حول أهميّة الشروط والإجراءات المنظّمة لعمل المرشد السياحي، وانعكاسات ذلك على السياح.



الجدول (١-١): أنواع أخرى من المرشدين السياحيين.

الرقم	نوع المرشد السياحي	خصائصه
١-	المرشد السياحي الذي يعمل مع المؤسسات الرسمية للدولة (Government Guide)	المرشد السياحي الذي يرافق المجموعات السياحية ذات الصبغة الرسمية والضيوف الرسميين، بناء على تكليف من المؤسسات الرسمية، مثل: رئاسة الوزراء أو وزارة الخارجية.
٢-	مرشد الشركات التجارية والصناعية الكبرى (Business-Industry Guide)	يُتّصف هذا النوع من المرشدين السياحيين بخصائص مميزة أبرزها: التخصصية في المجال الذي يعملون به، مثل: المرشدين التابعين للشركات والمؤسسات؛ فوظيفتهم تتمحور في مرافقة المجموعات السياحية في المواقع التابعة للشركة أو المؤسسة التي يعملون بها.
٣-	المرشد المستكشف (Adventure Guide)	يُتّصف هذا النوع من المرشدين السياحيين بالكفاءة العالية؛ والقدرة على التأثير في السائح من خلال إبراز جمال الطبيعة وصحة البيئة وسلامتها.
٤-	منظم الرحلات (Tour Manager)	يختصّ منظم الرحلات السياحية بترتيب تنفيذ البرامج السياحية، وتنظيمها، ومراقبتها.

للمرشد السياحي دور مهم في تحديد نجاح صناعة السياحة وفعاليتها، الأمر الذي دفع العديد من الباحثين إلى دراسة خصائص المرشد السياحي، وذلك للوقوف على أهم الخصائص ذات الارتباط الوثيق بنجاح عملية الإرشاد في السياحة، ويمكن تصنيف هذه الخصائص في فئتين؛ فئة الخصائص المعرفية، وفئة الخصائص الشخصية.

### ١ - الخصائص المعرفية للمرشد السياحي

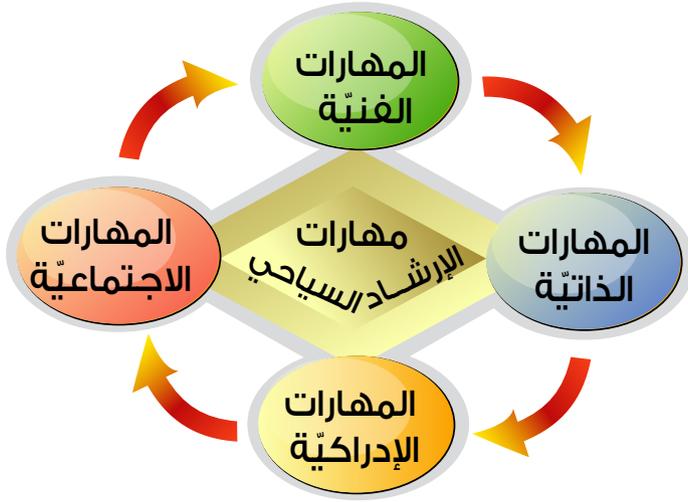
يرتبط إعداد المرشد السياحي أكاديمياً ومهنيًا على نحو إيجابي بفعالية التعليم السياحي، فقد أشارت البحوث إلى وجود ارتباط إيجابي بين مستوى التحصيل الأكاديمي للمرشد السياحي واللغة التي يتقنها، وتمكن المرشد السياحي معرفيًا؛ فالمرشد السياحي المتفوق في قيادة المجموعات السياحية، والمؤهل مهنيًا على نحو جيد، يغدو أكثر فاعلية من المرشد السياحي الأقل تفوقًا وإعدادًا، إذا قيست هذه الفعالية بمستوى رضا المجموعات السياحية.

إن الإرشاد السياحي الناجح والفعال، لا يرتبط بمعرفة المرشد السياحي للمعلومات الأثرية والسياحية فقط، بل يرتبط أيضًا بمدى اهتماماته وتنوعها؛ فمعرفة المرشد السياحي بالمسائل التي تقع خارج ميدان تخصصه، والميادين الأخرى ذات العلاقة بهذا التخصص، وسعة اطلاعه على هذه المسائل، تجعله أكثر فاعلية من المرشد السياحي الأقل اهتمامًا ومعرفة واطلاعًا. وتشكل كمية المعلومات المتوافرة لدى المرشد السياحي عن خصائص المجموعات السياحية المختلفة، متغيرًا مهمًا من متغيرات الخصائص المعرفية للمرشد السياحي الفعال، فقد تبين أن هذا النوع من المعلومات يرتبط على نحو وثيق بفعالية قيادة المجموعات السياحية.

### ٢ - الخصائص الشخصية للمرشد السياحي

المرشد السياحي الفعال هو الذي يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية الحديثة في قيادة المجموعات السياحية، بحيث تتناسب مع طبيعة العمل الذي يمارسه، وبحيث تصبح

كفائاته رهناً بروئيته الواضحة وبنظريته المتكاملة إلى العملية السياحية؛ لذا، نجد أنّ هناك مجموعة من المهارات الضرورية للمرشد السياحي ويظهرها الشكل (٢-١). وفي ما يأتي توضيح لهذه المهارات:



الشكل (٢-١): مهارات المرشد السياحي.

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

ب - مهارات فنية ومعرفية: يتّسم العصر الذي نعيشه بالتغيّرات والتطوّرات المتلاحقة في أساليب صناعة السياحة، ومن هذه الزاوية يتحتّم على المرشد السياحي، أن يكون ملماً بكثير من المعارف والمعلومات، بل أكثر من ذلك يعرف متى وكيف يحصل على ما يريد من المعلومات اللازمة من مصادرها، ولا ينتظر أن تصل إليه أو يزوّده أحد بها، فيجب عليه أن يمتلك الروح البحثية دائماً، ويسعى للتجديد والابتكار والإبداع.

ج - مهارات اجتماعية: تعني فنّ التعامل مع البشر، وتعدّ أساس نجاح الرحلة السياحية؛ لأنّ فنّ قيادة المجموعات السياحية يتطلّب باستمرار التعامل مع البشر على مستوياتهم جميعها، سواء أفراد المجموعات السياحية، أو على مستوى المجتمع المحلي بمؤسّساته والعاملين فيه كافة، هذه المهمة تتطلّب من المرشد السياحي بصفته قائداً للعلاقات الإنسانية أن يكون مطلعاً بعمق على الطباع البشرية، وموجّهاً لتلك العلاقات الإنسانية بطريقة مدروسة ومحدّدة؛ لتفعيل العملية السياحية وإنجاحها.

وعلى ذلك، تتطلب المهارة الإنسانية أن يكون المرشد السياحي قادرًا على بناء علاقات طيبة مع أفراد المجموعة السياحية، وذلك من خلال معرفته بميول أفرادها، وفهمه لمشاعرهم، وتقبله لاقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة. وتشير الأبحاث الحديثة في مجال الإرشاد السياحي إلى أنّ فشل كثير من المرشدين السياحيين في عملهم، يرجع إلى نقص في المهارات الإنسانية لديهم، أكثر من أن يكون قصورًا في امتلاك مهارات العمل نفسه.

د - المهارات الإدراكية التصورية: تعني هذه المهارة مقدرة المرشد السياحي على رؤية البرنامج السياحي بشكل متكامل، وعلى تفهمه لشبكة العلاقات المتكاملة في نجاح الرحلة السياحية وإدراكه لها، وكيف أنّ أيّ تغيير في أيّ مكون فرعي سيؤثر بنسب متفاوتة في بنية المكونات الفرعية الأخرى التي يشتمل عليها البرنامج السياحي، ويجب أن يكون هناك تصوّر واضح لعلاقة المرشد السياحي بالمجتمع المحلي، إضافة إلى معرفة واضحة بأوضاع هذا المجتمع التشريعية، والاقتصادية، والاجتماعية؛ فمعرفة المرشد السياحي بهذه الأمور، ووجود تصوّر مسبق لديه عن المجتمع المحلي يسهّل عليه استخدام مهاراته الإنسانية في التعامل مع المجتمع المحلي بكفاءة واقتدار.

## مهارات المرشد السياحي

## نشاط (1-1)

نظّم ومجموعتك جدولاً تبين فيه أهمّ المهارات الضرورية في المرشد السياحي، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه أمام زملائك.

تتعدّد المهّمّات والواجبات المطلوبة من المرشد السياحي خلال تنفيذه للبرنامج السياحي، فمنها: ما هو مطلوب منه قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي، أو عند استقبال أفراد المجموعة السياحيّة ووداعها، وهذا يتطلّب من المرشد السياحي حتى ينجح في برنامجه السياحي الوعي الكامل بهذه المهّمّات والواجبات، والقدرة على تنفيذها، ومنها:

### ١- الواجبات قبل البدء في تطبيق البرنامج السياحي

من المهّمّات الرئيسة التي تقع على عاتق المرشد السياحي بشكل رئيس قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي التعرف إلى عدّة أمور، من أهمّها:

أ - معرفة الأجر الشخصي له أولاً.

ب - مناقشة ما جاء بالبرنامج السياحي بتفاصيله جميعها، قبل إعطاء الموافقة أو الرفض على ذلك.

ج - الانتباه إلى الأمور القانونيّة جميعها لكيلا يرتكب المرشد السياحي أيّ مخالفة في أثناء قيامه بالعمل.

د - معرفة متطلّبات السائح المشمولة في البرنامج السياحي، وأيّ مطلب آخر غير مشمول في البرنامج يجب على المرشد السياحي عدم تنفيذه إلا بالرجوع إلى الشركة المنفّذة للبرنامج.

### ٢- الواجبات قبل وصول أفراد المجموعة السياحيّة

عند موافقة المرشد السياحي على تنفيذ البرنامج، وإعلامه بموعد وصول أفراد المجموعة السياحيّة، يجب عليه القيام بما يأتي:

أ - دراسة البرنامج المتّفق عليه جيّدًا، والتأكد من دقّة المواعيد، وقابليّتها للتنفيذ، ودراسة تفاصيل المسارات السياحيّة للمجموعات السياحيّة كافّة، ويجب على المرشد إيداع نسخة من البرنامج لدى الشركة المنفّذة، والاحتفاظ بنسخة أخرى للاستعانة بها ميدانيًا.

- ب - تجهيز قائمة بأسماء أفراد المجموعة السياحية القادمة وبأكثر من نسخة.
- ج - التأكد من الحجوزات الخاصة بالتواصل المباشر مع المنشآت السياحية والفندقية، والاحتفاظ بنسخة من برقيات تثبيت الحجوزات في الفنادق والمطاعم السياحية.
- د - تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على أفراد المجموعة السياحية، وكذلك تجهيز الهدايا.
- هـ - استلام سلفة مالية لتغطية المصروفات التي تتطلب الدفع النقدي المباشر.
- و - التأكد من سلامة وسيلة النقل السياحي ونظافتها، وإعلام السائق بجنسية المجموعة السياحية، ومنهجها، والأسلوب المناسب في التعامل معها.
- ز - التأكد من التجهيزات الفنية الخاصة بالرحلة السياحية، مثل: الميكرفون، ومكبر الصوت، إلخ...

### ٣- الواجبات عند استقبال المجموعة السياحية

يعدّ اللقاء الأول مع أفراد المجموعة السياحية ذا أهمية كبيرة في بثّ الطمأنينة والراحة في نفوسهم، مما يتطلّب من المرشد السياحي التحضير جيّدًا لهذا اللقاء، ومن الواجبات المطلوبة منه في هذه المرحلة ما يأتي:

- أ - ضرورة الوصول إلى موقع التقاء أفراد المجموعة (المطار، أو الميناء، أو المعبر البرّي)؛ لإرشادهم، وتهيئة عوامل الراحة لهم.
- ب - رفع لافتة باسم شركته والشركة المنظمة في مكان مناسب يستطيع أفراد المجموعة السياحية مشاهدتها، والاطمئنان إلى أنّ هناك من يهتمّ بأمرهم، ويدلّل الصعوبات أمامهم.
- ج - التعرّف إلى المجموعة وقائدها، ومساعدتهم في إنجاز المعاملات الرسمية.
- د - عدّ الحقائق، ولصق ملصق الشركة الخاصّ بذلك عليها، وتأمين نقلها إلى الحافلة.
- هـ - التأكد من عدد الأفراد في المجموعة عند الصعود إلى الحافلة.
- و - وفي الطريق إلى محلّ الإقامة، يقوم المرشد بما يأتي:
١. الترحيب بأفراد المجموعة السياحية.
  ٢. تقديم موجز عن برنامج الرحلة السياحية ومواقع إقاماتهم.
  ٣. توضيح العملة الوطنية وفئاتها، وكيفية التحويل.
  ٤. تقديم شرح مبسّط عن العادات والتقاليد خاصة المغايرة لعادات أفراد المجموعة السياحية وتقاليدهم.

- ز - عند الوصول إلى الفندق، يشرف المرشد السياحي مع قائد المجموعة السياحية على توزيع الغرف المعدّة مسبقاً، بناءً على قائمة توزيع الغرف حسب الأسماء (Rooming List).
- ح - تحديد الخدمات التي تقدّم للمجموعة السياحية مجاناً، والأخرى غير المجانية، وكيفية تسوية الحساب عند المغادرة .
- ط - الاجتماع مع قائد المجموعة لمناقشة ما يأتي:
- ١ . تدقيق أسماء الأفراد في المجموعة وتأكيدها.
  - ٢ . الاتفاق على أسلوب تنفيذ البرنامج ووقت الحركة صباحاً.
  - ٣ . القضايا الخاصّة بالمجموعة، مثل: مرض أحد أفراد المجموعة، أو الاحتفال بعيد ميلاد أحدهم، أو رغبة بعضهم في زيارة خاصّة... إلخ .

#### ٤- الواجبات خلال تنفيذ برنامج الرحلة السياحية

يترتب على المرشد السياحي أثناء تنفيذه للبرنامج السياحي المهمّات الآتية:

- أ - الالتزام الدقيق ببرنامج الرحلة السياحية، وعدم إجراء أيّ تغييرات إلا في حالة الضرورة القصوى، وذلك بالرجوع إلى الشركة السياحية المنظّمة للرحلة.
- ب - الالتزام التام بالمواعيد .
- ج - تفتيش الحافلة السياحية، والتأكد من نظافتها، وتوفير وسائل تنفيذ البرنامج السياحي، والتأكد من سلامتها بالتواصل مع السائق والتعاون معه.
- د - التأكد من حجوزات المطاعم والإقامة بالتواصل مع الشركة السياحية المنظّمة للرحلة.
- هـ - التأكد من عدد الحقائق وتثبيت عددها لديه.
- و - التأكد من عدد أفراد المجموعة السياحية، وعدم الاعتماد على الذاكرة خوفاً من ترك أحد أفرادها.
- ز - الالتزام بدقّة عرض المعلومات التي يعطيها المرشد السياحي عن المواقع السياحية وعدم تعارضها مع المعلومات المثبتة في مراكز الزوّار .

- ح - القدرة على استيعاب أفراد المجموعة السياحية كافة، وتقبّل الآراء، وعدم السخرية من الأسئلة.
- ط - مراقبة التصرفات غير المألوفة من أعضاء المجموعة، ولفت انتباه قائدهم إلى هذه التصرفات، والتعاون معه في معالجتها.
- ي - الحزم في اتخاذ القرارات وعدم التردد في الموقف الصحيح أو التنصّل من المسؤولية.

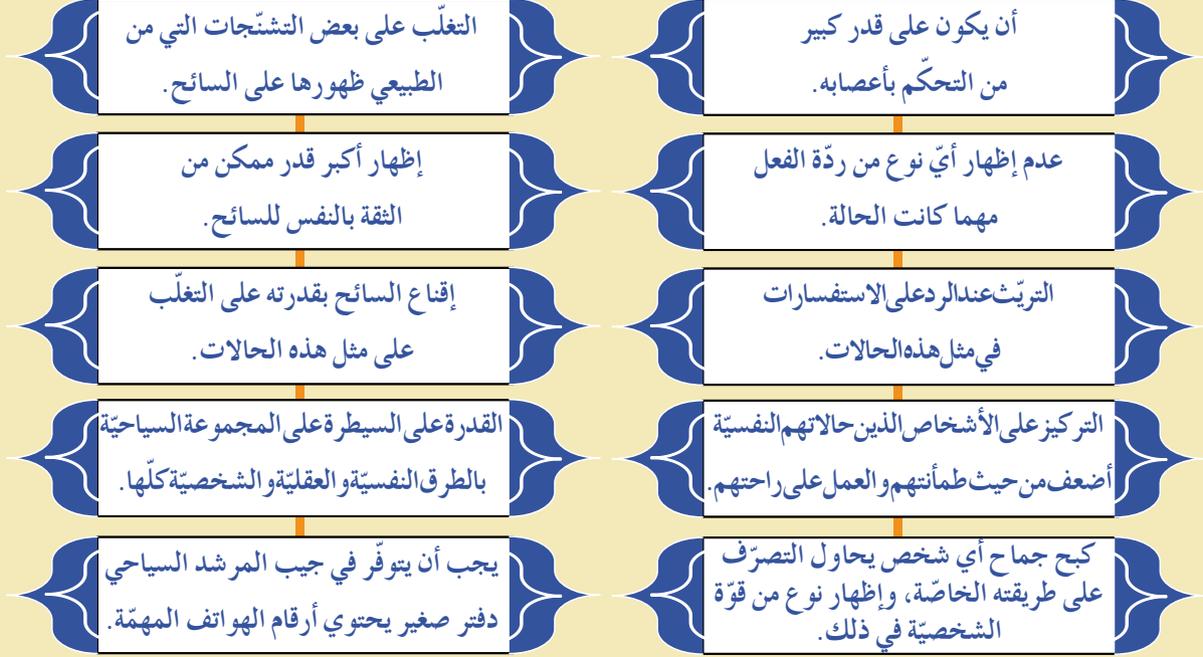
## ٥- الواجبات عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة

بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج السياحي على المرشد القيام بالمهمّات الآتية:

- أ - تسليم قائد المجموعة الوثائق والوصولات المتعلقة بأفراد المجموعة كافة.
- ب - التأكّد من جوازات السفر.
- ج - التأكّد من تذاكر السفر وصلاحيّتها، وتثبيت المغادرة عليها مع بطاقة تسجيل أسماء المسافرين (Record Name Passenger).
- د - تدقيق الحسابات الشخصية لأفراد المجموعة كافة، والتأكّد من عدم وجود أيّ مبالغ متبقية عليهم مقابل الخدمات غير المجانية المقدّمة لهم.
- هـ - التأكّد من عدد الحقائب، وتنبية أعضاء المجموعة عن الموادّ التي تحمل باليد، مثل: المعاطف، وآلات التصوير، وعلب الهدايا، وغيرها.
- و - التأكّد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة إلى المطار.
- ز - الانتظار حتى رحيل المجموعة بشكل نهائي من المطار.
- ح - كتابة تقرير عن المجموعة يتضمن:

١. تقييماً للرحلة ككل ولتفاصيل فعاليتها، وأهمّ المعوقات التي تمّت مواجهتها.
  ٢. مجموع المصروفات النقدية التي تمّ دفعها، والتسوية النهائية للحسابات، إضافة إلى الاقتراحات الخاصة بتطوير البرنامج السياحي.
- يتعرّض المرشد السياحي أثناء قيادته للمجموعة السياحية وتنفيذ البرنامج السياحي، لعدد من الحالات الحرجة والخطرة، وللتغلّب عليها، تأمل الشكل (١-٣) الذي يبيّن أسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة.

أسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة التي يواجهها المرشد السياحي، وكيفية التغلب عليها والتعامل معها.



الشكل (١-٣): أسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة.

حدّد وأفراد مجموعتك أهمّ ثلاث مشكلات يمكن حصولها في أثناء تنفيذ البرنامج السياحي، ثمّ اطلب إلى مقرّري المجموعات الأخرى اقتراح حلولٍ لكلٍّ منها.



# خامسًا العلاقات والاتصالات في الإرشاد السياحي

## ١- العلاقات العامّة وأثرها في الإرشاد السياحي

تعرّف العلاقات العامّة السياحيّة بأنها: حلقة اتّصال لتوجيه علاقات المهتمّين والمنتفعين بالسياحة وتنميتها في بلد ما، أو بين بلدين، أو أكثر، وتغذية كلّ طرف للآخر بالمعلومات السياحيّة الصحيحة بأصلح الطرق، مع العمل على تنمية هذه العلاقات وتحسينها واستمراريتها ممّا ينتج عنه زيادة في عدد السيّاح، وتعرّف أيضًا بأنها: الجهود المبذولة التي تقوم بها المؤسسات السياحيّة لتحسين صورتها في أذهان السيّاح، وكسب ودّهم ورضاهم، ودعم التفاهم والصّلات القويّة بينهم مع المحاولات المستمرّة لكسب الثقة ودوام الانسجام، والعلاقات العامّة تقوم بمهمّاتها لتحقيق تلك الأهداف؛ وهي تحسين الصورة، وكسب ودّ السيّاح ورضاهم، ودعم التفاهم والصّلات القوية معهم، وتسعى إلى تحقيق ذلك عن طريق وسائل الترويج المختلفة.

تشمل العلاقات العامّة في الإرشاد السياحي الجهود الإداريّة المبدعة والمدروسة من قبل المرشد السياحي في المؤسّسات والشركات السياحيّة؛ لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار والآراء المتعلّقة بالمواقع السياحيّة بما يساعد على إقامة جسور الصداقة والتّفاهم والثقة مع أفراد المجموعة السياحيّة؛ لتحسين الصورة الذهنيّة عن البلد، ولتحقيق زيادة كبيرة في عدد السائحين. وعلى هذا فالعلاقات العامّة في الإرشاد السياحي ليست وظيفة إداريّة يكلف بها المرشد السياحي، وإنّما هي أسلوب عمل وفلسفة لتحقيق تكامل الصورة التي تظهر عليها السياحة لدى المجموعات السياحيّة الوافدة.

## ٢- أهداف العلاقات العامّة في الإرشاد السياحي

يمكن إيجاز هذه الأهداف على النحو الآتي:

أ - وضع برامج إعلاميّة متكاملة يتمّ من خلالها توجيه الجهود والطاقت لتحقيق أهداف إعلاميّة للوصول إلى الجمهور المستهدف، وترويج المنتج السياحي والخدمات السياحيّة، وخلق الثقة والتّفاهم بينهم.

- ب - بناء السمعة الطيبة والصورة الشائقة والمقنعة للبلاد والمنشآت السياحية.
- ج - إعطاء صورة مبسطة عمّا يزخر به المجتمع من قيم وعادات وأعراف؛ بقصد التقارب والتفاهم.
- د - نشر الوعي السياحي بين سكان المواقع السياحية، وحثّهم على مساعدة السائح دائماً وتشجيعه.
- وهنا لا بدّ من الإشارة إلى ضرورة التدريب المستمر للمرشدين السياحيين على كلّ ما هو جديد في العلاقات العامة، والتركيز على عمل دورات خاصّة ومتجدّدة لهؤلاء المرشدين؛ لجعلهم مؤهلين في مجال العلاقات العامة، وقادرين على تحقيق الأهداف السابقة.

### ٣- مهارات العلاقات العامة لدى المرشد السياحي

يجب أن يمتلك المرشد السياحي مهارات علاقات عامّة متشعّبة مع مختلف الأطراف في العمليّة السياحيّة، وهذه المهارات تتمثّل بما يأتي:

أ - علاقته بالسيّاح: لا بدّ من معرفته أصول المحادثة وفنّها دون تهويل أو تقليل لقدراته، مع ضرورة إلمامه بطبيعة عمل الضيوف، وكيفيّة التعامل معهم باحترام متبادل، ومجاملتهم دون البعد عن المبادئ السّامية أو التنازل عنها.

ب - علاقته بالعاملين في الفنادق: من الضروري معرفة طبيعة عمل الفندق بصفة عامّة، مع ضرورة الإلمام بعمليات الحجز وتأكيدها أو إلغائها، وكيفيّة تنفيذها عند الحاجة، ومدّتها، والوقت المناسب لذلك، ومستوى الفندق، وتنمية العلاقات الشخصية الطيبة مع العاملين به.

ج - علاقته بشركات النقل والسياحة: ضرورة تنمية علاقاته معهم، ومعرفة أصول عمليّاتهم، وتقوية الصّلة المستمرّة بهم.

د - علاقته بأصحاب الخدمات السياحيّة: ضرورة إيجاد علاقة مع العاملين في المطاعم، والتّوادي الرياضيّة، والجهات الأخرى التي تشترك في تقديم الخدمات السياحيّة للسيّاح، والتعرّف إلى طرق الاتّصال وظروف استثمارها.

هـ - علاقته بالمصالح والهيئات المتخصّصة: وتتمثّل في علاقاته مع الوزارات، والمصالح، والهيئات، والمؤسّسات التي يمكن أن يكون لها صلة بمجال السياحة، مثل: وزارة السياحة والآثار، ووزارة الثقافة، والشرطة السياحيّة، وهيئة المعارض، والشركات القابضة، والغرف التجاريّة، وغيرها من الجهات التي تتّصل بالسياحة وترتبط بها، وذلك بالعمل على تنمية العلاقات معهم بالطرق الصّحيحة السّليمة.

#### ٤- الأطراف المشتركة في عملية الاتصال السياحي الإرشادي

أهمّ الأطراف المشتركة في عملية الاتصال في مجال الإرشاد السياحي، هي:

أ - المرسل (Sender): ويتمثل هنا بالمرشد السياحي؛ إذ إنه مصدر الرسالة.

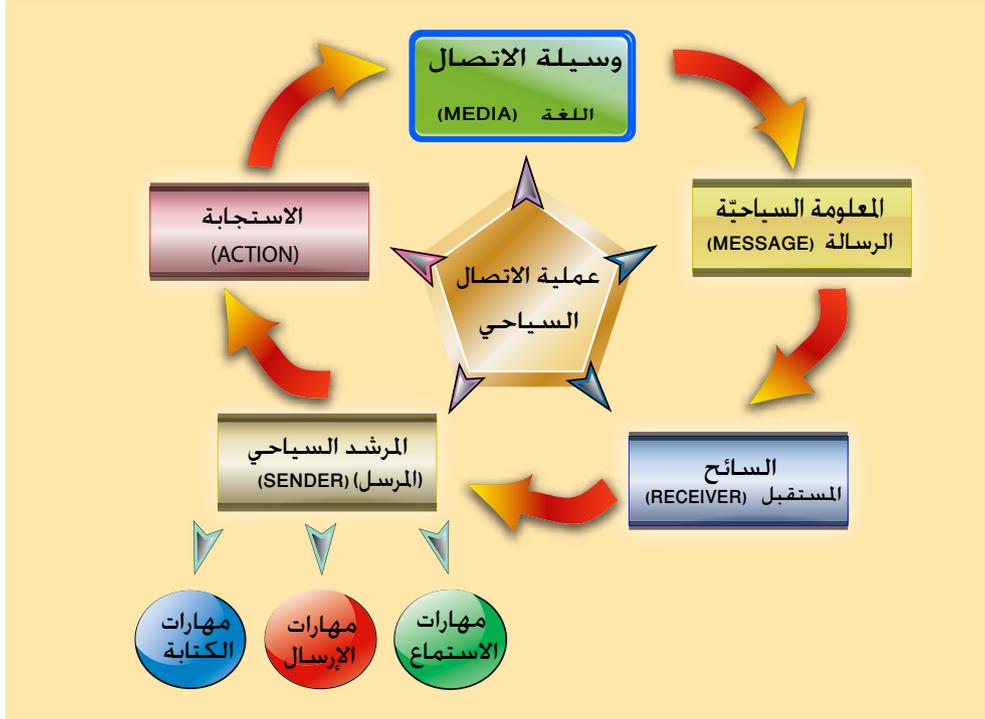
ب - الرسالة (Message): مجموعة الكلمات والرموز والمعاني المراد إرسالها إلى المجموعة السياحيّة أو تسليمها لها من خلال المرشد السياحي.

ج - القناة (Media): وسيلة الاتصال التي تنتقل من خلالها الرسالة المطلوب توصيلها إلى أفراد المجموعة السياحيّة، (خارطة، صورة).

د - المستقبل (Receiver): ويتمثل هنا بالمجموعة السياحيّة؛ إذ إنه المرسل إليه، أو متلقّي الرسالة، أو الطرف المطلوب إيصال الرسالة إليه.

هـ - إرجاع الأثر (Understanding): الاستجابة (Action) التي يبديها المرسل إليه بعد استقباله الرسالة، وتفسيرها، وفهمها؛ أي أنّها ردّة فعل أفراد المجموعة السياحيّة على الرسالة.

ويمكن توضيح عملية الاتصال في الإرشاد السياحي من خلال الشكل (٤-١).



الشكل (٤-١): عملية الاتصال السياحي.

## نشاط (٢-١)

### أطراف عملية الاتصال

- بالتعاون مع أفراد مجموعتك، أجب عن الأسئلة الآتية، وناقشها مع زملائك:
- ماذا يحدث في حال غياب أحد أطراف عملية الاتصال السياحي؟
- ماذا يترتب على عدم وضوح الرسالة التي يرسلها المرشد السياحي للمجموعة السياحية؟

## ٥- إجراءات عملية الاتصال السياحي

ينبغي على المرشد السياحي مراعاة الأمور الآتية عند إجراء عملية الاتصال السياحي مع المجموعة السياحية التي يقودها، وذلك بأن:

أ - يتأكد من غرض الاتصال؛ بأن يجيب عن سؤاليين: هل الاتصال ضروري؟ ما أهداف الاتصال؟

ب - يعرف المجموعة السياحية، ممّا يجعل شكل الرسالة ومحتواها متناسبين مع طبيعة المجموعة السياحية .

ج - يبنى رسالته واضعًا المستقبل في ذهنه، ويمكن أن يضع نفسه في مركز المستقبل أثناء تركيبه للرسالة؛ لكي يتجنب الكلمات والعبارات التي يمكن أن تسيء إلى الشخص المرسل إليها.

د - يختار وسيلة الاتصال المناسبة، وهذا يعتمد جزئيًا على المحتوى، والمستقبل، والبيئة، والزمن.

هـ - يختار وقت الاتصال المناسب، أيكون ذلك في الموقع السياحي أم في الحافلة السياحية؟  
أقبل الغداء أم بعده؟ ... إلخ.

## نشاط (٣-١)

### أهمية مهنة الإرشاد السياحي

أردت وأفراد مجموعتك إجراء دراسة لمعرفة اتجاهات طلبة المدرسة حول أهمية مهنة الإرشاد السياحي في فترة زمنية لا تزيد على ثلاثة أيام.

- صمّم استبانة لهذه الدراسة.
- ما الطريقة المناسبة لإجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة؟

## الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي

يحصل المرشد السياحي على احترام أفراد المجموعة السياحية ومحبتهم إذا عرف كيف يتعامل معهم بذوق سليم، وخلق كريم، وسلوك مقبول، وهذا كله يقع ضمن ما يسمّى «فنّ الإتيكيت أو البروتوكول»؛ فالإتيكيت مساو لمفهوم الاحترام، ولا فرق بين رجل وامرأة في القضايا التي تتعلّق بحسن السلوك، فمراعاة أصول الكلام، والتحدّث بلغة سلسة، واحترام آراء الآخرين، يعطي المرشد السياحي مزيدًا من القوّة ولا يضعفه.

### الإتيكيت السياحي (Tourism Etiquette)

مجموعة القواعد التي يتبعها المرشد السياحي في تواصله مع أفراد المجموعة السياحية، والنظر إليها باعتبارها المؤشّرات التي تدلّ على السلوك القويم، والذوق الرفيع؛ فهو (فنّ الخصال الحميدة).

### البروتوكول السياحي (Tourism Protocol)

مجموعة الإجراءات، والتنظيمات، والأساليب، وقواعد الأولويّة، والأنظمة، والأعراف، والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيّد بها في عملية الإرشاد السياحي.

## ١- قواعد الإتيكيت والبروتوكول الواجب اتباعها في مهنة الإرشاد السياحي

يوجد عدد من القواعد الأساسيّة في مجال الإتيكيت والبروتوكول التي يجب على المرشد السياحي التقيّد بها في التعامل مع المجموعات السياحية، ومن أهمّ هذه القواعد:

- أ - عند اضطرار المرشد السياحي للحديث عن نفسه، يجب ألاّ يستغرق ذلك وقتًا طويلًا، حتى لا يفسّر هذا التصرف بحبّ النفس الزائد، وعليه عدم الإكثار من النصائح؛ لكيلا يبدو في ثوب الحكيم البعيد عن الواقع، فلا مانع من إبداء النصيح ولكن في حدود المعقول.
- ب - يجب على المرشد السياحي ألاّ يتبادل مع بعض أفراد المجموعة السياحية نظرات فيها غمز بالآخرين، وعليه التحدّث دائمًا باللغة التي تفهمها المجموعة السياحية، وقول الصدق، وتجنّب القسّم أثناء سرد واقعة معيّنة أو التقليل منه ما أمكن.

ج - تقديم النص بمحبّة، والحذر من المدح الكاذب، وعند توجيه الانتقاد لشخص ما يجب أن يكون بحرص شديد. والتعبير عن الشكر والثناء بكثير من الأدب واللباقة، ويجب أن تكون وتيرة الصوت لطيفة، معتدلة، لا قسوة فيها ولا حدّة، وإذا كان لا بدّ من المناقشة، فيجب على المرشد السياحي المناقشة بهدوء، والاستناد إلى العلم والثقافة والمنطق السليم، ولا داعي للصراخ أو التجريح.

د - إجادة الإصغاء، فنّ لا تقلّ أهمّيّته عن فنّ الكلام، وهذا لا يعني أن يبقى المرشد السياحي منصتًا، بل يجب أن يشارك في الحديث؛ ليبدو مهتمًا بالآخرين.

هـ - اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال، والإجابة يجب أن تكون مطابقة له، دون نقصان أو زيادة، وإذا تعذّرت الإجابة، فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة، ولا يجوز التبرّع بإجابة خاطئة، كما لا يجوز أن يتقلّب شخص آخر بالإجابة عن سؤال ليس موجّه له.

و - لا يجوز نقد عادات وتقاليده بلد ما أمام أحد مواطنيه، فالصراحة لها حدود، ولا يجوز اعتبارها مباحة دائمًا، ولا يجوز التحدّث بالألغاز أو بلغة لا يفهمها الجميع.

ز - عند التحدّث لأفراد المجموعة السياحيّة، يجب عدم تركيز النظر على ملابسهم أو أحذيتهم؛ لأن ذلك يربك الشخص ويحرجه، ومن اللباقة تغيير مجرى الحديث إذا ما لوحظ أنّه أصبح أقرب إلى النسيمة.

ح - أسلوب المناقشة مع أفراد المجموعة السياحيّة، يجب أن يتّسم بالاحترام مع ضرورة استخدام ألفاظ، مثل: (حضرتك) وليس (أنت)، مع ذكر الألقاب العلميّة، مثل (دكتور أو أستاذ)، أو الألقاب الوظيفيّة، مثل (دولتكم، معاليكم، سعادتكم).

ط - يفضّل الحديث بصوت هادئ ووقور، وتجنّب استخدام الأيدي والتلويح.

ي - الابتسامة، وحركات العيون، وإيماءات الرأس تعابير تدلّ على مشاركة فاعلة، والرغبة في الاستزادة من الحديث أو الموافقة عليه.

ك - أن يتّصف المرشد السياحي بالتواضع وعدم التعالي في أسلوب الحديث، ولا يجوز أيضًا النزول دون المستوى، بل يجب أن يتماشى الحديث مع مفاهيم أفراد المجموعة السياحيّة.

## نشاط (٤-١)

ناقش وزملاءك أهميّة هذه القواعد وفوائد الالتزام بها.

## ٢- إتيكيت التعامل مع النقد في مهنة الإرشاد السياحي

قد يتعرّض المرشد السياحي في بعض المواقف إلى النقد أو ينتقد تصرّف أحد أفراد المجموعة السياحية ، علمًا أنّ توجيه النقد اللاذع لا يترك ذكريات طيبة لدى الآخرين؛ لذا، يجب اختيار أسلوب النقد بعناية، فعلى المرشد السياحي توجيه الانتقاد إلى الشخص المقابل بالسّر وعدم توجيهه له علنًا أمام المجموعة السياحية، على ألاّ يكون موضوع النقد شخصيًا، بل عن السلوك لا عن الشخصية، والابتعاد عن التعميم، ويجب على المرشد السياحي تجنّب العنف، فالقصد من النقد هو تحسين الأداء لا تدمير الثقة.

يجب على المرشد السياحي عند تلقّي النقد، النظر إلى الموضوع على أنه فرصة، وليس كارثة، وعدم محاولة التسترّ على الخطأ بل تحمّل المسؤولية، والتأسّف عن الخطأ الذي تمّ ارتكابه وعدم تكراره، وفي بعض الحالات قد يمتدّ النقاش ويصبح الموضوع ذا طابع شخصي، فيجب على المرشد السياحي التصرّف بحمكة وهدوء، ومن حقّه تفسير الموضوع بهدوء إذا أحسّ أنّ النقد غير مبرّر.

## ٣- إتيكيت التعامل مع المديح في مهنة الإرشاد السياحي

قد يمدح المرشد السياحي أحد أفراد المجموعة السياحية؛ لذا، عليه أن يراعي الصدق، وأن يكون محدّدًا في ما يقوله، ويكون المديح في الوقت المناسب مع الانتباه إلى تجنّب عقد مقارنات بين أفراد المجموعة السياحية، وفي حالة تلقّي المرشد السياحي المديح من أفراد المجموعة السياحية، يجب عليه أن:

- أ - يتقبّل المديح وأن يعبّر عن امتنانه بقول كلمة: (شكرًا) فقط.
- ب - عدم التواضع إلى درجة قول المرشد السياحي: «ما فعلته لم يكن شيئًا يذكر».
- ج - يجب على المرشد السياحي ألاّ يبالغ في وصف ما فعله أو أنجزه.

## ٤- إتيكيت التعامل مع المجموعات السياحية

إن اختلاف التقاليد والعادات والقيم بين الشعوب يحتمّ على المرشد السياحي أن يكون مطلّعًا عليها حتى يستطيع القيام بعمله على أكمل وجه؛ لذا، يجب على المرشد السياحي مراعاة الأمور الآتية:

- أ - المحافظة على الوقت، واحترام المواعيد والالتزام بها.
- ب - مراعاة أساليب التعارف والتقديم والمصافحة؛ فبعض المجموعات السياحية تكون التحية المعتادة عندهم بالمصافحة، وبعضها الآخر تكون بالانحناء أو بالإشارة باليدين، كما في اليابان، والهند، والصين.

## ٥- إتيكيت التعامل مع الإكراميات في مهنة الإرشاد السياحي

تختلف النظرة إلى موضوع الإكراميات وقيمتها من مجتمع إلى آخر؛ فالإكراميات في الثقافة اليابانية مرفوضة، وتعدّ إهانة للأشخاص، أما في الولايات المتحدة، فلا يتوقع الترحيب ثانية بمن لم يترك إكرامية عند الزيارة الأولى. إنّ إكراميات المرشدين السياحيين تعتمد بالدرجة الأولى على القوانين والأنظمة، وعمّا إذا كانت الإكرامية مغطّاة ضمن الرحلة السياحية، وتختلف قيمة الإكرامية حسب طول الرحلة السياحية، وعدد الأيام، وبشكل عامّ، فإنّ النسبة المتعارف عليها عالمياً ١٠٪ من قيمة الفاتورة، وتعدّ نسبة ١٥٪ هي الحدّ الأقصى للإكرامية وفقاً للقواعد المتعارف عليها، ويجوز في بعض الحالات دفع ٢٠٪ من قيمة الفاتورة إذا فاقت الخدمات المقدّمة حدّ التصرّور، ولكن في الأحوال جميعها يفضل عدم طلب الإكرامية من المجموعة السياحية، ويمكن قبولها إن قدّمت عن طيب خاطر.

## ٦- إتيكيت التعامل بين زملاء مهنة الإرشاد السياحي

إنّ التعامل بين زملاء مهنة الإرشاد السياحي تحكمه أطر وضوابط عامّة، تسهم في تحسين العلاقة بينهم، وبنائها على قيم من التعاون والاحترام المتبادل من جهة، وفي تطوير المهنة وتحسينها ونقل الخبرات والتجارب بين زملاء المهنة من جهة أخرى. ويبيّن الشكل (١-٥) أسس التعامل بين زملاء مهنة الإرشاد السياحي.

## إتيكيت التعامل بين الزملاء في مهنة الإرشاد السياحي

علاقات المجاملة مهمّة بين الزملاء، ولكن لا بدّ من الاحتفاظ بالخصوصيات، كما لا يجوز انتهاك خصوصيات الآخرين.

تقديم المساعدة والعون اللازم لأي دليل سياحي جديد، والعمل على نقل الخبرة من جيل إلى آخر.

عدم السخرية من أخطاء الآخرين بل تصحيحها بشكل ودي.

التعامل مع الزملاء بروح الفريق والتعاون.

تحمل المسؤولية عن بعض الزملاء إذا ما كانت أعباؤهم كبيرة، وتقديم الشكر لمن ساعدك بعد إنهاء الخدمة.

تجنّب المشاركة في الإشاعات والخداع؛ لأنّ ذلك يؤدي إلى شعور كل زميل بالحنز من زميله الآخر، وقد يخفي عنه بعض المعلومات المهمّة.

الشكل (١-٥): إتيكيت التعامل بين الزملاء في مهنة الإرشاد السياحي.

### قواعد الإتيكيت في مهنة الإرشاد السياحي

### نشاط (١-٥)

صمّم مطوية تبين فيها الآثار الإيجابية للالتزام بقواعد الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي، ثمّ ناقش زملاءك في معايير تقييم عملك حسب الآتي:

- عنوان المطوية.
- الصور التوضيحية المرافقة.
- تحليلك العلمي لآثار الالتزام بقواعد البروتوكول والإتيكيت في تطوّر السياحة.

يمكن تعريف أخلاق المهنة لدى المرشد السياحي بأنها: مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تعدّ المرجع في توجيه سلوك المرشدين السياحيين أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة وأفراد المجموعات السياحية للحكم على مدى التزام المرشدين السياحيين بهذه الأخلاق.

إنّ الالتزام بأخلاق العمل في مهنة الإرشاد السياحي يؤدي بالضرورة إلى:

- إعطاء صورة جميلة عن البلد المضيف تساعد على صناعة السياحة فيه، ممّا يقلّل من الممارسات غير العادلة، ويضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين، ويفتح المجال أمام المجتهدين.
  - زيادة الدخل السياحي، مما ينعكس إيجاباً على الدخل القومي.
  - دعم ثقة المرشد السياحي بنفسه، وتعزيز ثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلّل القلق والتوتر بين المرشد السياحي والمجموعة السياحية.
  - تقليل تعرّض المؤسسات السياحية للخطر؛ لأنّ المخالفات تقلّ، وكذلك المنازعات حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي يعدّ الالتزام به واحترامه قيمة أخلاقية.
- أوضحت النقاط السابقة ما يمكن أن نستفيدة بصفة عامّة من الالتزام الأخلاقي، وهو ينطبق على العاملين جميعهم في القطاع السياحي، على أنّ مهنة المرشد السياحي لها خصوصيات إضافية تزيد في أهميّة الالتزام الخلقى للمرشدين السياحيين، كما سيظهر من خلال دراستنا لميثاق أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي وسبل تطويره.

### ١- ميثاق أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

ميثاق أخلاق المهنة: مجموعة من القيم العليا التي يسعى المرشدون السياحيون إلى الالتزام بها أثناء ممارسة العمل، وهو مستوى توقّعات المجموعات السياحية من سلوكياتهم. ويقصد بالقيم العليا ذلك التنظيم الخاصّ لخبرة الإنسان بما يعمل على تكوين الضمير الاجتماعي، وتوجيه السلوك في المواقف المختلفة وفق المعايير السائدة في المجتمع، ومثال ذلك: قيم الصدق في القول، والعدل في الحكم، والإخلاص في العمل، والقيم هي موجّهات السلوك المرشدة

للمرشدين السياحيين في حياتهم الوظيفية وحياتهم اليومية، لذا تمّ إفراغها في وثيقة متفق عليها تسمى ميثاق أخلاق المهنة.

وقد تسمى ميثاق آداب المهنة، أو ميثاق أخلاق المهنة وآدابها، والمعنى متقارب وإن كانت كلمة أخلاق المهنة توحى بدرجة أعلى من الإلزام مقارنة بكلمة «آداب» المهنة. وقد تتم صياغة القيم في عبارات تبدأ بفعل الوجود أو فعل الحظر، مثل «يجب على المرشد السياحي...»، أو «يحظر على المرشد السياحي...»، ويمثّل هنا مجموعة من القواعد السلوكية الواضحة والواجبة التطبيق، كما قد تتم الصياغة في شكل مبادئ عامة أعلى من مستوى القواعد، وقد يكون من المفيد أن يتضمن الميثاق المبادئ العامة وأيضاً قواعد الممارسة التطبيقية.

يهدف ميثاق العمل في القطاع السياحي إلى تعزيز انتماء العامل لمهنته ورسالته، والارتقاء بهما، والإسهام في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه وتقدمه، والارتقاء بالسياحة، وذلك من خلال توعية العامل في القطاع السياحي بأهمية المهنة ودورها في بناء مستقبل وطنه، وتحفيز العمل في القطاع السياحي على أن يتمثّل قيم مهنته وأخلاقها سلوكاً في حياته.

إنّ ممارسة المرشد السياحي للأفعال الأخلاقية وفقاً لمعايير الخير عن وعي وإدراك، الأمر الذي سيرك أثره في السائح، والإرشاد السياحي، والعملية السياحية بأكملها، فيصبح هذا المرشد إنساناً خيراً يقوم بعمله على أكمل وجه، وهكذا فإنّ علم الأخلاق علم نظري وعملي في الوقت نفسه.

أخلاقيات الإرشاد السياحي: مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها؛ ليكون ناجحاً في تعامله مع المجموعات السياحية، وقادراً على اكتساب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية، وشركات الطيران، والفنادق.

## ٢- مصادر الأخلاق في عمل المرشد السياحي

تتعدّد مصادر الأخلاقيّات في عمل المرشد السياحي؛ فمنها ما هو ديني، ومنها ما هو اجتماعي، ومنها ما ينبثق من التشريعات والأنظمة والقوانين. والشكل (١-٦) يبيّن مصادر الأخلاقيّات في عمل المرشد السياحي:



الشكل (١-٦): مصادر الأخلاقيّات في عمل المرشد السياحي.

- أ - المصدر الديني: تأمر الأديان السماويّة الإنسان بالتقوى، وطاعة الله، وحسن المعاملة، والاستقامة في التعامل بين أفراد المجتمع، ومعاملة الجميع معاملة حسنة؛ لأنّهم يقفون أمام القانون المستمدّ من الشريعة السماويّة، وعليهم الانصياع لأوامر الله، ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر، وهذا ينعكس بطبيعة الحال على أخلاقيّات المرشد السياحي في مجال عمله وإخلاصه فيه، واستقامته مع أفراد المجموعة السياحيّة.
- ب - البيئة الاجتماعيّة والعادات والتقاليد: إنّ بيئة المجتمع الذي تسوده قيم سياسيّة، أو اجتماعيّة، أو عقائديّة متناغمة لا بدّ وأن ينقل أفراد هذه القيم إلى المجموعات السياحيّة القادمة لزيارته، وتعدّ البيئة الاجتماعيّة من مصادر الأخلاقيّات التي تؤثر في مهنة الإرشاد السياحي، وفي مستوى التعامل بين المرشد السياحي والمجموعات السياحيّة.
- ج - التشريعات السياحيّة: إنّ اللوائح والأنظمة والقوانين التي تصدرها الحكومات كما في وزارة السياحة والآثار في الأردن تشكّل مصدرًا مهمًّا من مصادر الأخلاق في العمل بمجال الإرشاد السياحي، وأهمّ هذه المصادر: الضوابط الأخلاقيّة، والقوانين التي تحدّد عمل المرشد السياحي، وسلوكه، والتي تحثّه على التمسك بالأخلاق الفاضلة، والعمل على الارتقاء بالعمل السياحي، وتقديم خدمة جليّة للمجموعات السياحيّة القادمة إلى الأردن.

### ٣- الصفات الحميدة في أخلاقيات المرشد السياحي

يعدّ العمل في مجال الإرشاد السياحي وأداء الواجبات الوظيفية بكلّ دقة وإخلاص في منهاج الإدارة الإسلامية أمانة في عنق المرشد السياحي. إنّ الأخلاق وحسن السيرة والسلوك من أهمّ الأمور التي أكّدها نظام الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية، كشرط لممارسة مهنة الإرشاد السياحي. فيشترط فيمن يتولى هذه المهنة أن يكون صالحًا من الناحية الأخلاقية أو الأدبية للقيام بأعبائها وممارسة سلطاتها؛ فالأخلاق الحميدة، وحسن السمعة شرطان ضروريان ومهمّان لسلامة ممارسة مهنة الإرشاد السياحي. ومن أهمّ وسائل النهوض بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي:

- أ - وضع قانون أو قواعد أخلاقية لسلوكيات المرشد السياحي.
- ب - وضع ما يسمّى بـ (الاستشارة الأخلاقية) لدى الجهات المشرفة على عمل المرشد السياحي مثل أي مستشار آخر، ويكون جُلّ اهتمامه تطوير المرشدين السياحيين «أخلاقيًا»، وكذلك التحقيق في شكاوى المجموعات السياحية والمستفيدين.
- ج - عقد دورات تدريبية للمرشدين السياحيين تهدف إلى تعليمهم وتوجيههم نحو تطوير أنفسهم أخلاقيًا، وكذلك محاولة إحساس المرشد السياحي بالمسؤولية الملقاة على عاتقه.
- د - وضع حوافز مادية ومعنوية للمرشدين السياحيين الذين يؤدون عملهم بكلّ أمانة وإخلاص حتى لا يميلوا إلى استخدام أساليب غير مشروعة.

### ٤- المرشد السياحي في المدوّنة العالمية لآداب السياحة

يعدّ المرشد السياحي أهمّ محاور التنمية السياحية، وقد تمّ اعتماد هذا بموجب القرار (٤٠٦) الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في دورتها الثالثة عشرة التي عقدت في سانتياغو، تشيلي، في الفترة ٢٧ أيلول/سبتمبر، و ١ تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٩ م. هذا وقد أقرّت الجمعية العامة للأمم المتحدة 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. ويبيّن الشكل (١-٧) شعار المدوّنة العالمية لآداب السياحة.



الشكل (١-٧): شعار المدوّنة العالميّة لآداب السياحة.

## نشاط (١-٦)

### مهارات التعامل بين المرشد السياحي وأفراد المجموعة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وبإشراف معلّمك، اكتب خطّة لاستقصاء أسباب المشكلات التي تنجم بين المجموعات السياحية والمرشدين السياحيين، ونفّذه مع زملائك ومعلّمك في الصف، ويمكنك جمع المعلومات بالرجوع إلى المكتبة، أو استخدام الإنترنت، أو زيارة المكاتب السياحية ووزارة السياحة، لاحظ أنّ طبيعة البحث تتطلّب اهتمامًا بتمثيل البيانات الكميّة والنوعيّة باستخدام الأشكال التوضيحيّة.

هناك إجماع عالمي على أن المرشد السياحي هو الركيزة الأساسية في تطور صناعة السياحة. وبدون مرشد سياحي متعلم متدرّب ذكي يعي دوره بشكل شمولي لا يستطيع أيّ نظام سياحي تحقيق أهدافه. ومع تغيّر العصر ودخول العالم عصر العولمة والاتصالات والتقنية ازدادت الحاجة إلى مرشد سياحي يتطور باستمرار مع تطور العصر؛ ليلبّي حاجات أفراد المجموعات السياحية.

إنّ المحافظة على مبدأ التطوير الذي يسير جنباً إلى جنب مع عمل المرشد السياحي يفرض على المرشد السياحي اكتساب مهارات جديدة وتطوير ذاته باستمرار، من خلال الاعتماد على النفس، والعمل الجماعي، والابتكار والإبداع، مما يسهم في الارتقاء بمهنة الإرشاد السياحي بشكل عام.

وإنّ النجاح في تنفيذ أيّ برنامج سياحي يتوقّف على مجموعة من المعلومات التي يجب على المرشد السياحي الحصول عليها، لتشكل مخزوناً معرفياً بين يديه يساعده على إدارة البرنامج بفعالية، ومن أهمّ المعلومات التي يحتاجها عند زيارة أيّ موقع ما يأتي:

- ١- طرق النقل والمواصلات.
- ٢- التوزيع الإداري.
- ٣- المناخ وأحوال الطقس.
- ٤- العادات والتقاليد، والطقوس الدينية.
- ٥- خريطة تبيّن التوزيع الجغرافي للمواقع السياحية.
- ٦- معلومات عامّة عن التاريخ والتراث للمنطقة.
- ٧- العوامل الطبيعية والجيولوجية السائدة في الموقع.
- ٨- معلومات تتعلّق بالبنيتين السياحيّتين (الفوقية والتحتية)، والمنشآت السياحية.
- ٩- المطبوعات والمطويات.

وليس هذا فحسب، بل على المرشد السياحي المتطور أن يكون قادراً على:

- استخدام نظام التوقيع العالمي (Global Position System)؛ لتحديد المواقع بدقة.



الشكل (١-٨): جهاز التوقيع العالمي (GPS).

- قراءة الخرائط السياحية، وفهمها، وتحليلها.
- استخدام برمجيات نظم المعلومات الجغرافية (GIS).
- تحليل الصور الجوية والفضائية.

ما فائدة وجود مثل هذا الجهاز للمرشد السياحي وتوفّر المقدرة على استخدامه في العملية السياحية؟



## ١- أهمية الخرائط السياحية للمرشد السياحي

يعدّ إتقان مهارات قراءة الخريطة السياحية من العوامل المهمّة التي تؤدي إلى نجاح مهمّة المرشد السياحي؛ إذ تشكّل الخريطة السياحية عامل جذب واهتمام للسياح لما توفّره من صورة عامّة وشاملة للمواقع السياحية.

يجب على المرشد السياحي أن يكون قادرًا على استخدام الخريطة وتوظيفها في عمله من جانب، وعلى طرق إرشاد أفراد المجموعة السياحية في استخدام هذه الوسيلة من جانب آخر؛ فالخريطة السياحية تمثّل لسطح الكرة الأرضية أو لجزء من هذا السطح من أجل إعطاء صورة حقيقية عن شكل المنطقة وحجمها، وبيان أهمّ مظاهرها الحقيقية، كالارتفاع، وتوزيع الأمطار، واستعمالات الأراضي، وطرق النقل والمواصلات، وتوزيع الفنادق، ومعالم الجذب السياحي، والمطارات، والمعابر، إلى غير ذلك من المظاهر المختلفة. تأمل الشكل (١-٩) والذي يمثّل إحدى الخرائط السياحية للمملكة الأردنية الهاشمية.



21	معبد أرتيموس	11	المسجد الأموي	1	أسوار المدينة وبوابتها الجنوبية
22	كنيسة القديس جينيسيوس	12	الحمامات الغربية	2	الساحة البيضوية
23	ثلاث كنائس	13	الترابيلون (البوابة الرباعية) الجنوبية	3	شارع الأعمدة
24	المدرج الجنوبي	14	شارع الأعمدة الشمالي	4	المالكوم (السوق)
25	معبد زيوس	15	البوابة الشمالية	5	الترابيلون (البوابة الرباعية) الجنوبية
26	المتحف	16	المدرج الشمالي	6	الجسر الجنوبي
27	ميدان سباق الخيل	17	كنيسة الأسقف أشعيا	7	بيوت الأمويين
28	قوس هادريان	18	كنيسة البروبيلايوم	8	الكاتدرائية
		19	البروبيلايوم (المدخل الضخم)	9	كنيسة القديس ثيودور
		20	باحة المعبد	10	النيمفيوم (سبيل الحوريات)

الشكل (١-٩): خريطة سياحية تمثل مدينة جرش الأثرية.

وتكمن مبررات إتقان المرشد السياحي لقراءة الخرائط السياحية في ما يأتي:

- أ - تتميز الخرائط السياحية بأنها وسيلة مركزة وملخصة للمعلومات التي يمكن استخلاصها بمجرد النظر إليها، سواءً استخدمها الدليل السياحي أو المجموعة السياحية.
- ب - تبين الخرائط السياحية أوجه الاختلاف والتباين والتشابه والتماثل المكاني بين عدد منوع من الظواهر الجغرافية داخل المواقع السياحية.
- ج - تساعد الخرائط السياحية على فهم العلاقات المكانية بين المواقع السياحية، وقراءة أنماط الحركة السياحية واتجاهاتها، وتحليلها، وتحديد الاتجاه والإحساس بالحجم والمساحة.
- د - تساعد الخرائط عند إضافة الألوان والرموز والكتابة على سرعة التمييز والتخصيص والتحديد.

## ٢- طرق تثقيف المرشد السياحي وتفاعله مع الحدث

يتطلب من المرشد السياحي أن يكون مطلعًا على أحدث المعلومات والمهارات في عملية الإرشاد السياحي من أجل مواكبة الحداثة في عصر مليء بالمعلومات وسريع التغيير، ومن الطرق التي يمكن أن تساعده على ذلك ما يأتي:

- أ - البحث المستمر في أحدث الوسائل للوصول إلى المعلومة الحديثة.
- ب - متابعة الأحداث العالمية جميعها، من خلال قراءة الصحف اليومية، ومشاهدة التلفاز، ومتابعة الإنترنت.
- ج - الاطلاع المستمر على آخر الأحداث في الدول وخصوصًا تلك الدول التي يأتي منها السائح.
- د - القراءة المستمرة وتثقيف النفس؛ بمتابعة النشاطات الثقافية التي تصقل النفس، وتهذبها، وترتفع بها، والاطلاع على الثقافات الأخرى دون التركيز على مادة التخصص فقط.
- هـ - الاحتكاك الفعال مع السائح والتركيز على اللغة؛ لتطويرها، وفهم مصطلحات ومفردات جديدة.
- و - العمل على إيجاد نوع من الاتصال الفعال مع المؤسسات الحكومية المسؤولة عن المرافق التي تهتم السائح، كوزارة السياحة، ودائرة الإحصاءات العامة، والهيئة المسؤولة عن الآثار، والمؤسسات المسؤولة عن المعلوماتية للبلد.

- ز - متابعة التشريعات والقوانين الحكومية المتعلقة بالقطاع السياحي بشكل عام وقطاع الإرشاد السياحي بشكل خاص، وذلك للعلم بالأمور القانونية والأمور غير القانونية، ولتجنب الوقوع في المشكلات.
- ح - التعرف إلى أكبر عدد ممكن من أصحاب الشركات السياحية، والفنادق، والنقل السياحي، والمطاعم، والمتحف، والهدايا... إلخ.
- ط - معرفة الإجراءات والأمور المتعلقة بالإسعافات الأولية جميعها.
- ي - التأكد المستمر من توافر متطلبات الأمن والسلامة وأدواتهما في الحافلة السياحية وفعاليتها.
- ك - التحاور والتواصل مع المرشدين الآخرين والمواطنين في مناطق الجذب السياحي.
- ل - الالتحاق في أيّ دورات أو برامج تعقدها المؤسسات المتخصصة في مجال الإرشاد السياحي.
- م - تدوين أيّ تفاصيل خاصة بأماكن الزيارة وترجمتها إلى اللغة التي تتحدث بها المجموعة السياحية.
- ن - عدم توقّف المرشد عن البحث والدراسة مهما تعدّدت سنوات خبرته في هذا المجال.

## نظام جمعية المرشدين السياحيين في الأردن

## نشاط (٧-١)

بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني لجمعية المرشدين السياحيين، ابحث ومجموعتك في النظام الداخلي للجمعية، مبيّنًا أهمّ الامتيازات التي تقدّمها لمنتسبيها، واعرض ما تتوصّل إليه أمام زملائك.

## أسئلة الوحدة

١- عرّف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

الدليل المتطوّع، الاتصال السياحي الإرشادي، العلاقات العامّة، الإتيكيت والبروتوكول، الدليل المترجم، الميثاق الأخلاقي، العامل السيكلوجي، الخريطة السياحية، البرنامج السياحي، المدوّنة العالميّة للسياحة.

٢- فسّر ما يأتي:

أ - يعتبر الكثيرون أنّ مجال الإرشاد السياحي قد بدأ بداية رسميّة في عام ١٩٥٧.  
ب - يجب أن يكون المرشد السياحي الناجح في العلاقات العامّة على اتصال دائم مع أطراف صناعة السياحة.

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

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

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

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

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

ح - تقع على عاتق المرشد السياحي قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي عدد من الأمور التي تسهم بنجاح الرحلة السياحية.

٣- وضح ما يأتي:

أ - عمليّة الاتصال في الإرشاد السياحي.

ب - أهميّة كلّ من الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي.

ج - المهارات الذاتيّة والمهارات الفنيّة في الإرشاد السياحي من حيث المفهوم.

د - مصادر أخلاقيّات مهنة الإرشاد السياحي من حيث المفهوم، والأهميّة.

٤- ناقش العبارة الآتية:

تعتمد فاعلية عملية الاتصال السياحي الجيّد في العملية الإرشادية على الابتعاد عن أسلوب المحاضرة في الحديث مع أفراد المجموعة السياحيّة، ويجب تجنّب استخدام المصطلحات اللغويّة الصعبة.

٥- كوّن تعميماً بين كلّ من :

- أ - العلاقات العامّة، والإرشاد السياحي.
  - ب - الإتيكيت والبرتوكول، وتطوّر مهنة الإرشاد السياحي.
  - ج - التعرّف إلى العامل النفسي، ونجاح مهمّة المرشد السياحي.
  - د - القدرة على تلقّي المعرفة للمرشد السياحي ، وقيادة المجموعات السياحيّة.
- ٦- وضح واجبات المرشد السياحي قبل وصول المجموعات السياحيّة.
- ٧- اذكر مصادر الأخلاق في عمل المرشد السياحي.
- ٨- اذكر خمسة أمور تساعد المرشد السياحي على تطوير نفسه.

## تقييم ذاتي

بعد دراسة وحدة مفهوم الإرشاد السياحي، أكون قادرًا على ممارسة المهارات الآتية وفق المعايير المدرجة في الجدول:

ضع علامة (✓) في المربع الذي يناسب أداءك لكل مهارة.

مقبول	متوسط	جيد	ممتاز	عناصر الأداء	
				أحلل مفهوم الإرشاد السياحي.	١
				أبين توجهات العملية الإرشادية وقواعدها.	٢
				أوضح مهمات المرشد السياحي وخصائصه.	٣
				أذكر أهم أنواع المرشدين السياحيين.	٤
				أقارن بين الإتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي.	٥
				أقرأ الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية بشكل صحيح.	٦
				أتبع التطور التاريخي للإرشاد السياحي.	٧
				أوضح أهمية الاتصال في العملية الإرشادية.	٨
				أستطيع التعرف إلى نظام جمعية الأدلاء السياحيين.	٩
				أتعرف دور العلاقات العامة في الإرشاد السياحي.	١٠

## مهارات البحث والاتصال

- ١- زر أحد المكاتب السياحية القريبة من منطقتك، واستفسر عن كيفية اختيار المرشد السياحي المرافق للمجموعات السياحية، ثم اعرض أهم ما تتوصّل إليه أمام زملائك.
- ٢- ارجع إلى أحد محرّكات البحث، أو إلى أحد الكتب المتخصصة في الإرشاد السياحي، واكتب تقريراً عن أهميّة العلاقات العامّة في الإرشاد السياحي، واعرضه على لوحة الحائط في الصفّ.

## الأنشطة الإثرائيّة

- ١- استخدم برمجية العروض التقديميّة (Microsoft Office Power Point) في تجهيز عشر شرائح إلكترونيّة حول أهميّة الاتصال الفعال في مهنة الإرشاد السياحي.
- ٢- استخدم برمجية معالج النصوص (Microsoft Office Word) في كتابة مقال حول أهميّة المرشد السياحي في تطوّر صناعة السياحة.
- ٣- استخدم برمجية الناشر المكتبي (Microsoft Office Publisher) لإعداد مطوية حول نظام جمعيّة المرشدين السياحيين في الأردن.

٢

# الوحدة الثانية

منهاجي  
متعة التعليم الهادف

## المنظمات السياحية



- ما وظائف المنظمات الدولية في التعاون الدولي؟

تتناول الوحدة الثانية في هذا الكتاب المنظمات السياحية ، وستعرف من خلالها مفهوم المنظمة السياحية وأساليبها وتوجهاتها ومحاورها، ودور المنظمات السياحية الدولية والإقليمية والمحلية في تطوير صناعة السياحة، إضافة إلى بيان الهيكل التنظيمي لمنظمات السياحة الوطنية، وأنواع التنظيمات الإقليمية، مع الإشارة إلى أهم الاختصارات الأجنبية التي تشير إلى المنظمات السياحية.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن :

- تستوعب المفاهيم والمصطلحات، والتعميمات ، وتكتسب القيم والاتجاهات، والمهارات الواردة في هذه الوحدة.
- التعرف إلى مفهوم المنظمة السياحية.
- تحلل دور المنظمات السياحية الدولية في تطوير صناعة السياحة.
- توضح أهداف إنشاء المنظمات السياحية الدولية.
- تبين أهمية التكامل بين المنظمات السياحية الأردنية والمنظمات السياحية الدولية.
- تعي أهمية المنظمات السياحية في تنظيم القطاع السياحي.
- تذكر أهم المنظمات السياحية الأردنية والعربية.
- تتعرف أهمية الاتفاقيات السياحية في تطور القطاع السياحي.
- تستخدم النماذج والصور والأشكال في تفسير المصطلحات والعلاقات.
- تتواصل مع التكنولوجيا، وتستخدمها في القيام بالواجبات والمهام الموكولة إليك.

التنظيم السياحي الدولي فكرة تاريخية، تتطلب تضامن الدول على الصعيد العالمي من أجل تحقيق أهداف معينة، وحتى تكون المنظمة السياحية فاعلة يجب أن ينظم إليها عدد من الدول التي تقبل إخضاع شؤونها وقضاياها مع الدول الأخرى للقانون الدولي، والذي يجب أن يضمن احترام المبادئ القانونية الأساسية جميعها.

### المنظمة السياحية الدولية

هيئة دائمة تتمتع بالإدارة الذاتية وبالشخصية القانونية الدولية حين تتفق مجموعة من الدول على إنشائها، كوسيلة من وسائل التعاون الاختياري في ما بينها في أمور معينة في المجال السياحي يحددها الاتفاق المنشئ للمنظمة السياحية.

### ١- مصادر الشرعية الدولية

تنشأ المنظمة السياحية الدولية بموجب اتفاقيات دولية متعددة الأطراف تدخل حيز التنفيذ عندما تنضم إليها أو تصادق عليها مجموعة من الدول يحددها ميثاق المنظمة الدولية، وقد يأخذ الاتفاق صورة عالمية بأن يفسح المجال لكل دولة مستقلة ذات سيادة أن تنضم إليه بغض النظر عن موقعها الجغرافي، أو يكتسي طابعاً إقليمياً محدداً، فيسمح لعدد من الدول ذات روابط جغرافية، أو حضارية، أو اقتصادية، أو سياسية بالانضمام إليه. ويوضح الشكل (٢-١) أنواع المنظمات الدولية.



الشكل (٢-١): أنواع المنظمات الدولية.

## ٢- خصائص المنظمة السياحية الدولية

تتّصف المنظمات الدولية بعدد من الخصائص، وهي:

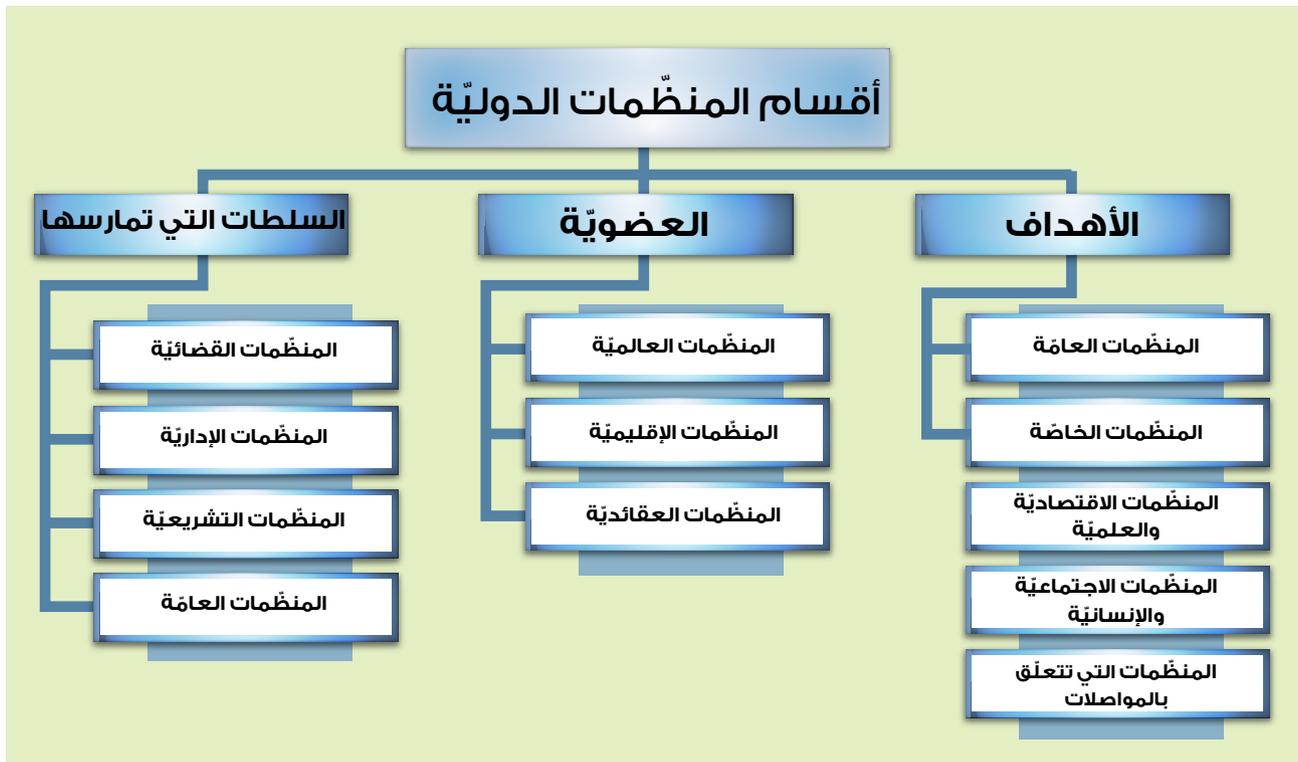
- أ - تتألف حصراً من مجموعة من الدول ذات السيادة، وهي القاعدة الرئيسة لإحداث المنظمات السياحية الدولية.
- ب - تتمتع بصفة الديمومة، وتختلف عن المؤتمرات الدبلوماسية، في حين إنّ المنظمة السياحية ليست أزلية ولكنها قابلة للدوام والتطور.
- ج - الأساس القانوني الذي تنشأ بموجبه في أغلب الأحيان هو عبارة عن معاهدة دولية.
- د - تفترض وجود هدف مشترك تتفق الدول الأعضاء على تحقيقه؛ سياحي، أو اقتصادي، أو أممي، أو صحي، أو تجاري، أو زراعي، أو ثقافي.
- هـ - تتضمن أجهزة وهيئات مختلفة ومتنوعة، تسمح بأن يكون للمنظمة السياحية الدولية كيان أو شخصية متميزة عن شخصية كل دولة مشاركة فيها.
- و - تملك قسطاً من الشخصية القانونية يسمح لها بممارسة عدد من الحقوق والواجبات، ويفرق عادة بين نوعين من الشخصية القانونية للمنظمات الدولية؛ الشخصية القانونية الداخلية، والشخصية القانونية الدولية.

### ٣- المنظمات أو الوكالات الدولية المتخصصة

هيئات تنشأ عن اتحاد الدول ، وتعمل على دعم التعاون الدولي في مجال متخصص من المجالات الاقتصادية، أو الاجتماعية، أو الثقافية، أو السياحية، أو تنوّي تنظيم أداء خدمات دولية ، تمس المصالح المشتركة للدول الأعضاء. وقد عرّف ميثاق الأمم المتحدة هذه المنظمات بأنها: منظمات دولية تنشأ بمقتضى اتفاق بين الحكومات والتي تضطلع بمقتضى نظمها الأساسية بمجالات واسعة في السياحة، والاقتصاد، والاجتماع، والثقافة، والتعليم، والصحة، وما يتصل بذلك من الشؤون، ويوصل بينها وبين الأمم المتحدة وفقاً لأحكام المنظمة. وهكذا يتبين أنّها تنشأ بمقتضى اتفاق حكومي، وأنّها تقوم بتبعات دولية واسعة في الميادين غير السياسية، ويتم الوصل بينها وبين الأمم المتحدة بوساطة اتفاقات دولية يرمها المجلس الاقتصادي والاجتماعي، وتمنح كالمنظمات الدولية الشخصية القانونية، ونتيجة لذلك تتمتع بالامتيازات والحصانات التي تتمتع بها المنظمات الدولية بصفة عامّة.

### ٤- أقسام المنظمات الدولية

يمكن تقسيم المنظمات الدولية وفقاً لأهدافها، وعضويتها، وسلطاتها، كما في الشكل (٢-٢).



الشكل (٢-٢): أقسام المنظمات الدولية.

وفي ما يأتي توضيح هذه الأنواع:

أ - من حيث الأهداف: وتنقسم إلى نوعين:

١. المنظمات العامة: المنظمات التي تشمل أوجه التعاون الدولي جميعها، ومثال ذلك (الأمم المتحدة).

٢. المنظمات الخاصة: المنظمات التي يقتصر نشاطها على هدف، أو مبدأ، أو مجال واحد

فقط من مجالات التعاون الدولي، وهذه بدورها تنقسم إلى أربعة أنواع فرعية:

• منظمات اقتصادية: وهي التي تسعى إلى تحقيق هدف في مجال التعاون الاقتصادي، مثل: صندوق النقد الدولي.

• المنظمات العلمية: وهي التي تسعى إلى تحقيق التعاون العلمي أو الثقافي، مثل: الوكالة الدولية للطاقة الذرية.

• المنظمات الاجتماعية والإنسانية: وهي التي تسعى إلى تحقيق التعاون الاجتماعي والإنساني، مثل: منظمة السياحة العالمية، ومنظمة العمل الدولي.

• المنظمات التي تتعلق بشؤون المواصلات: وهي التي تسعى إلى تحقيق التعاون في مجالات المواصلات، والطرق، والاتصالات السلكية واللاسلكية جميعها، مثل:

اتحاد البريد العالمي، والاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية.

ب - من حيث العضوية: وتنقسم إلى ثلاثة أنواع:

١. المنظمات العالمية: المنظمات التي تشمل الدول جميعها في عضويتها، مثل: الأمم المتحدة.

٢. المنظمات الإقليمية: المنظمات التي تنحصر العضوية فيها بعدد من الدول التي تقع في مجال جغرافي، أو حضاري، أو سياسي معين، مثل: جامعة الدول العربية، والاتحاد الإفريقي.

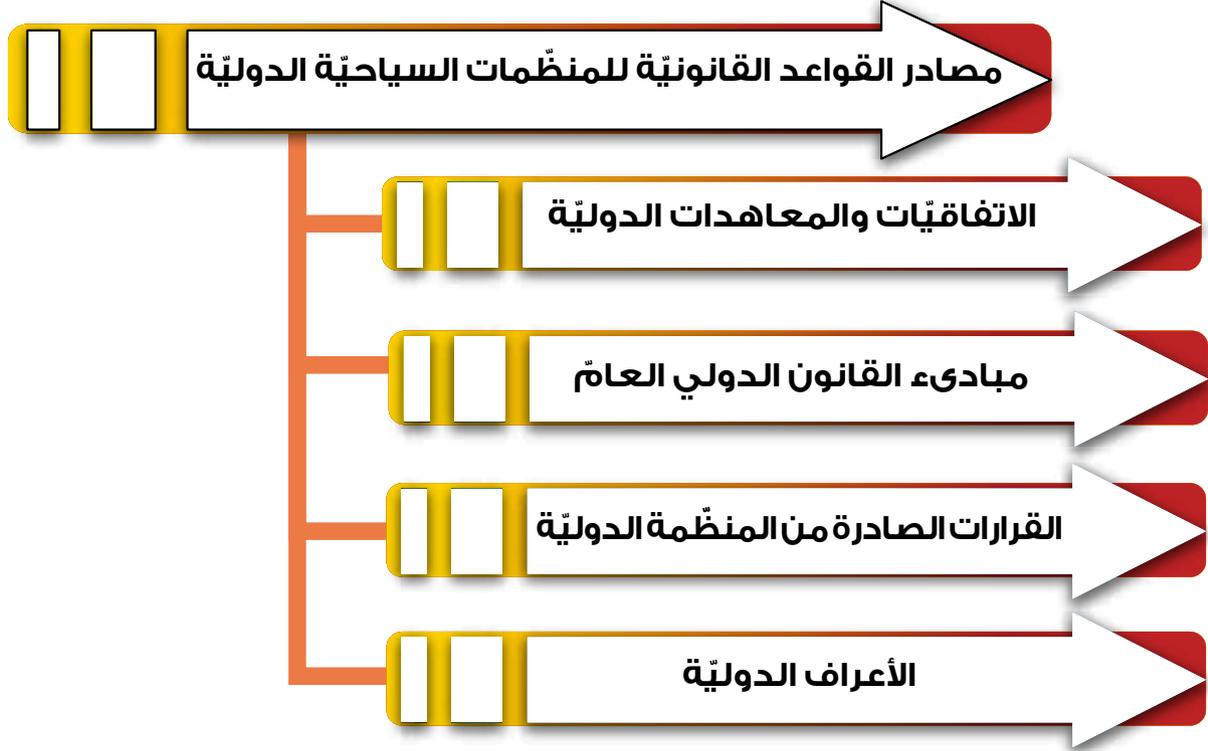
٣. المنظمات العقائدية: وهي التي تضم في عضويتها عددًا من الدول تتصف بأيديولوجية معينة، كالإسلام مثلاً، ومثال ذلك: منظمة المؤتمر الإسلامي.

ج - من حيث السلطات التي تمارسها: ويمكن أن تقسم إلى أربعة أنواع:

١. المنظمات القضائية: منظمات قانونية تختص بالفصل في المنازعات الدولية أو القضائية بين الدول، مثال ذلك: محكمة العدل الدولية التابعة للأمم المتحدة.

٢. المنظمات الإدارية: المنظمات التي تهتم بإدارة مرفق دولي عام، مثال ذلك: اتحاد البريد العالمي، والاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية.

٣. المنظّمات التشريعيّة: المنظّمات التي تسعى إلى تحديد القواعد أو العلاقات القانونيّة في مجال معيّن، مثل: منظّمة العمل الدوليّة، ومنظّمة الطيران المدني الدوليّة.
٤. المنظّمات العامّة: وهي التي تسعى إلى تنظيم أوجه التعاون والعلاقات بين الدول، سواء كانت سياحيّة، أو سياسيّة، أو اقتصاديّة، أو اجتماعيّة، أو ثقافيّة، أو علميّة، أو صحيّة، مثل: الأمم المتحدة. تأمل الشكل (٢-٣) الذي يوضّح مصادر هذه القواعد.



الشكل (٢-٣): مصادر القواعد القانونيّة للمنظّمات السياحيّة الدوليّة.

#### ٤- المنظّمات السياحيّة غير الحكوميّة

في أواخر سبعينيّات القرن الماضي، نفّذت عدّة منظّمات سياحيّة غير حكوميّة مشاريع وفق أسلوب تنمية المجتمع المحلي في مجالات سياحيّة متنوّعة، حيث تميّز هذا الأسلوب بميّزة أساسيّة، وهي تأكيد الاعتماد على الذات في المجتمعات السياحيّة المحليّة، إضافة إلى هذا بدأ العامل الاقتصادي يدخل ضمن أعمال هذه المنظّمات السياحيّة، حيث كان يطلق عليها شبكة الأعمال الصغيرة؛ أي أنّ نشاط المنظّمات السياحيّة غير الحكوميّة في هذا الإطار ركّز على المشاريع السياحيّة التي تؤدي إلى زيادة القدرة المحليّة على تحقيق التنمية السياحيّة المستدامة. لقد نمت المنظّمات السياحيّة غير الحكوميّة في العقد المنصرم، وزاد عدد أعضائها، وتنوّعت

فئاتها ومستويات عملها، وازدادت تشابكًا واتصالًا عبر الحدود الدولية ابتداءً من منظمات سياحية محدودة الإمكانيات والموارد إلى منظمات سياحية دولية ضخمة، أما في ما يخص إنشاء المنظمات السياحية غير الحكومية، فيتم بالتعاون مع المنظمات العالمية والهيئات الدولية، حيث تسهم الأمم المتحدة في قيام هذه المنظمات بالتمويل والدعم وفي ربط بعضها ببعض، وهكذا أصبحت المنظمات السياحية غير الحكومية إحدى الأدوات التنفيذية لبرنامج الأمم المتحدة في تنفيذ سياستها لتطوير القطاع السياحي في العالم.

إضافة إلى هذا فإن المنظمات التمويلية العالمية، وكثيرًا من الحكومات الغربية، تثق بقدره المنظمات السياحية غير الحكومية على تمويل برامجها، وإن هذا الانتشار والتوسع في إنشاء المنظمات السياحية غير الحكومية، والاهتمام المتزايد بها ودعمها، ولد توسعًا في اهتماماتها وأنشطتها؛ حيث ظهرت أنواع جديدة من المنظمات غير الحكومية تركز على السياحة البيئية، وتحقيق التنمية السياحية المستدامة في المجتمعات المحلية؛ لذا، فإن هناك اهتمامًا عالميًا ونزعة نحو تقوية المؤسسات السياحية والمنظمات غير الحكومية المحلية والإقليمية والدولية، وإنمائها، وإعطائها أدوارًا مؤثرة. ولعل أهم خصائص المنظمات السياحية الدولية غير الحكومية أنها:

- أ - لا تتمتع بالشخصية أو الأهمية القانونية.
- ب - تخضع المراكز التابعة لها لقانون البلد الذي تكون فيه.
- ج - لا تتمتع بأي امتيازات أو إعفاءات.

### المنظمة السياحية غير الحكومية

هي وفقًا لوثائق الأمم المتحدة الصادرة في عام ١٩٩٤م، تمثل كيانًا غير هادف للربح، وأعضاؤه جماعات من المواطنين ينتمون إلى دولة واحدة أو أكثر، وتحدد أنشطتهم بفعل الإرادة الجماعية لأعضائها، استجابة لحاجات أعضاء واحدة من الجماعات التي تتعاون معها المنظمة غير الحكومية أو أكثر.

ما الدور الذي يمكن أن تقوم به المنظمات غير الحكومية في تطوير صناعة السياحة؟



## نشاط (١-٢)

### الهيكل التنظيمي للمنظمات الدولية

- زر ومجموعتك إحدى المنظمات الدولية القريبة من منطقتك، واستفسر عن:
- أهم الخدمات التي تقدمها هذه المنظمة.
- الهيكل التنظيمي لهذه المنظمة، ثم اعرض نتائج بحثك أمام زملائك.

## نشاط (٢-٢)

### المنظمات السياحية غير الحكومية

- ابحث عبر شبكة الإنترنت والمراجع المتوافرة لديك عن المنظمات السياحية غير الحكومية، ثم:
- اذكر أسماء ثلاث منظمات منها، وحدد مكان وجود كل منها.
- قدم نبذة عن المشروعات التي تبنتها ورعتها.
- اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك.



# المنظمات السياحية الدولية العاملة في القطاع السياحي

## ثانياً

تتعدد أنواع المنظمات وأشكالها، ويمكن تصنيفها كما يأتي:

### ١- منظمة السياحة العالمية

نشأت المنظمة كمؤتمر دولي لاتحادات النقل السياحي الرسمية، والذي تأسس في عام ١٩٢٥م في لاهاي، وبعد الحرب العالمية الثانية، عُدل اسمها إلى الاتحاد الدولي لمنظمات السفر الرسمية، وانتقلت إلى جنيف، وكان هذا الاتحاد منظمة فنية وغير حكومية، ووصل عدد أعضائه أثناء ذروته إلى (١٠٩) منظمات سياحية وطنية، من بينهم مجموعات في القطاعين العام والخاص في العالم. طالب أعضاء الاتحاد بتحويله إلى كيان حكومي دولي يفوض بإجراء الاتفاقيات على أساس عالمي بخصوص المسائل المتعلقة بالسياحة كلها، وللتعاون مع المنظمات المنافسة الأخرى، خصوصاً تلك التابعة لنظام الأمم المتحدة، مثل: منظمة الصحة العالمية، واليونسكو، ومنظمة الطيران المدني الدولية. واتخذ القرار بذلك من قبل الجمعية العمومية للأمم المتحدة؛ لتنظيم الدور المركزي للاتحاد الذي يجب أن يلعبه في مجال السياحة العالمية.

أقر النظام الأساسي لمنظمة السياحة العالمية في عام ١٩٧٤م من قبل الدول التي انتسبت منظماتها السياحية الرسمية إلى الاتحاد الدولي الآنف الذكر. وعقدت المنظمة الجديدة أولى اجتماعاتها العمومية في مدريد باقتراح من الحكومة الإسبانية التي قدمت مبنى للمقر العام. وأصبحت المنظمة وكالة تنفيذية لبرنامج الأمم المتحدة للتنمية. ووقعت اتفاقية تعاون رسمية مع الأمم المتحدة نفسها، وفي عام ٢٠٠٣م حوّلت المنظمة إلى وكالة متخصصة للأمم المتحدة، ووصل عدد أعضائها إلى (١٤٥) بلداً، وسبعة أقاليم، وحوالي (٣٥٠) عضواً منتدباً يمثلون القطاع الخاص، والمؤسسات التعليمية، والاتحادات السياحية، والسلطات السياحية المحلية، ويوضح الشكل (٢-٤) أهم أهداف منظمة السياحة العالمية.

## أهداف منظمة السياحة العالمية

نقل الخبرات الدوليّة والتجارب والمعرفة الفنيّة لقطاع السياحة.

الإسهام في بناء قدرات العاملين في المجال السياحي.

تعزيز الشراكة في التنمية السياحية.

ترويج السياحة كآلية للسلام، وأداة للتعاون المشترك.

تبادل الخبرات والتجارب المتوافرة لدى الدول الأخرى.

الشكل (٢-٤): أهداف منظمة السياحة العالمية.

أ - مزايا العضوية في منظمة السياحة العالمية : تتيح العضوية في منظمة السياحة العالمية الاستفادة من الفرص المنتظمة للاجتماع والتشاور مع صنّاع القرار السياحي على أعلى المستويات (الوزارات، وكبار المديرين لكبرى الأنشطة التجارية السياحية)، والتمتع بفوائد المشاركة في عضوية مؤسسة متعدّدة الأطراف ومعترف بها من قبل الأمم المتحدة. وتمتّع فيها الدول الأعضاء جميعها بحقوق تصويت وعضوية متساوية، والاستفادة من مشورة المنظمة حول مجموعة متنوّعة من القضايا السياحية لا تمنحها سوى منظمة دولية محايدة، إضافة إلى الحصول على فرصة الإسهام في تبني معايير عالمية وممارسات مقبولة تحكم السياحة.

كما تتيح العضوية الاستفادة من جمع المنظمة للبيانات السياحية المأخوذة من البلدان وتحليلها، ونشرها، وتلقّي نسخ مجانية من مطبوعات المنظمة ووثائق البحوث، وكسب حقّ الوصول إلى بنك المعلومات الخاص بالمنظمة، الذي يتضمّن بيانات إحصائية لـ (١٨٠) دولة، وإمكانية المشاركة في الدورات التدريبية والندوات التي تنظّمها المنظمة أو تشارك فيها.

ب - البرامج التي تقدّمها منظمة السياحة العالمية: تساعد منظمة السياحة العالمية الأعضاء على المشاركة بنجاح في زيادة قدراتهم التنافسية بطرق مختلفة. وتتوزع برامجها على مجالات واسعة تمثل أهم نشاطات المنظمة، وهي:

١. التعاون من أجل التنمية: تقدّم المنظمة النصح والمساعدة للحكومات بشأن مجموعة واسعة من القضايا والموضوعات السياحية بما في ذلك الخطط العامة، ودراسات الجدوى الاقتصادية، والاحتياجات الاستثمارية، ونقل التكنولوجيا، والتسويق، والترويج.

٢. تنمية الموارد البشرية: توفر المنظمة إطاراً استراتيجياً لتنظيم التعليم السياحي والتدريب بما في ذلك الدورات التدريبية للمديرين، ودورات قصيرة المدى وطويلة للتعليم عن بعد، وشبكة متنامية من مراكز التعليم والتدريب التابعة للمنظمة.

٣. التنمية المستدامة: تعمل منظمة السياحة العالمية من أجل تنمية السياحة المستدامة وترجمة الاهتمامات البيئية إلى إجراءات عملية، ويعمل قسم البيئة في منظمة السياحة العالمية في تعاون وثيق مع الأعضاء والمنظمات العالمية الأخرى، لضمان التخطيط والإدارة الملائمين لأي تنمية سياحية جديدة؛ بهدف حماية البيئات الطبيعية والثقافية.

٤. الجودة النوعية للتنمية السياحية: تعكس الصحة والسلامة مجموعة واسعة من المسائل المتصلة ببعضها والمتعلقة بتحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية، وتعمل المنظمة من أجل رفع الحواجز وإزالتها أمام تدفق السياحة، وتشجيع تحرير التجارة في الخدمات السياحية.

٥. إحصائيات التحليل الاقتصادي وأبحاث السوق: تعدّ منظمة السياحة العالمية مركزاً رائداً لجمع البيانات السياحية المأخوذة من أكثر من (١٨٠) بلداً ومقاطعة، وتحليلها، ونشرها، وتراقب منظمة السياحة العالمية باستمرار التوجهات السياحية عبر العالم، وتصدر سلسلة شاملة من المنشورات للأعضاء.

تضع منظمة السياحة العالمية معايير عالمية لقياس السياحة، وقد تمّ تبني توصياتها حول الإحصائيات السياحية من قبل الأمم المتحدة وتطبيقها الآن مجموعة كبيرة من الدول. وقد طوّرت منظمة السياحة العالمية نظام حسابات السياحة الفرعي لقياس أهمية السياحة وأثرها في الاقتصاديات الوطنية، كما تراقب باستمرار الاتجاهات حول العالم وتحللها، وتعدّ التقارير حول تدفق الرحلات السياحية، وحجم الإنفاق على السياحة.

## ٢- المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو - ICAO)

تأسست في عام ١٩٤٧م، وهي إحدى منظمات الأمم المتحدة، ويقع مقر المنظمة الرئيس في مدينة مونتريال الكندية، ومهمتها تطوير أسس الملاحة الجوية أو تقنياتها، والتخطيط لها، والعمل على تطوير صناعة النقل الجوي؛ لضمان أمنها وسلامتها، ونموها.

(ICAO): رمز للمطارات حول العالم، يتكوّن من أربعة حروف إنجليزية، والرموز اختصار للمنظمة الدولية للطيران المدني (International Civil Airlines Organization). تنظم المنظمة عمليات الملاحة بين الدول، وعمليات عبور الحدود، وتسهيلها، ومنع المخالفات، وهي التي تضع أنظمة التحقيق في الحوادث الجوية.

## ٣- المنظمة البحرية الدولية (IMO)

منظمة دولية، تأسست تحت اسم المنظمة البحرية الدولية الاستشارية، ويقع مقرها في لندن، ومن أهدافها:

أ - العمل على تحسين الأمان في البحار.

ب - مكافحة التلوث البحري، وتشجيع السياحة البيئية البحرية.

ج - إرساء نظام لتعويض الأشخاص الذين يتكبدون خسائر مالية؛ بسبب التلوث البحري.

د - تأسيس نظام دولي لنداءات الاستغاثة وعمليات البحث والإنقاذ.

تتخذ المنظمة العالمية للملاحة البحرية سلسلة من التدابير لتحسين الأمان للسفن، سواء ببناء الهياكل الثنائية أو تدريب الطواقم. وقد قادت الطريق إلى اعتماد اتفاقية بشأن تدريب البحارة وإصدار شهادات تثبت قدرتهم على العمل، كما تعمل المنظمة على إقامة نظم الاتصالات التي تكفل المزيد من الأمان في البحار.

## ٤- الاتحاد الدولي لوكلاء السياحة والسفر (الأوفتا)

(Universal Federation & Travel Agents Association) (UFTAA)

يعدّ هذا الاتحاد الممثل الوحيد لوكلاء السياحة والسفر في العالم، ومقره مدينة بروكسل في بلجيكا. وتتركز أنشطته في أنحاء العالم جميعها، ويضمّ في عضويته أكثر من (٣٢) ألف وكالة ومكتب سياحة وسفر.

ويتولّى الاتحاد التنسيق بين وكلاء السياحة والسفر، والإسهام في حلّ المشكلات التي تواجهها أعمال هذه الوكالات، ويعقد اجتماعًا سنويًا لهذه الغاية، كما ينسق مع المنظمات جميعها التي لها علاقة بأنشطة وكلاء السياحة والسفر ويتّصل بها.

#### ٥- الجمعية الدولية لوكالات السفر (واتا)

(World Association of Travel Agents) (WATA)

مقرّ هذه الجمعية مدينة جنيف في سويسرا، وعضويتها مفتوحة لوكالات السياحة والسفر جميعها. وتركّز الجمعية على تقديم الحوافز والمزايا لأفضل وكالات السفر؛ بهدف الارتقاء بالخدمات والتسهيلات المتعلقة بها إلى أعلى المستويات العالمية.

#### ٦- منظمة التربية والعلوم والثقافة التابعة للأمم المتحدة (UNESCO)

تقوم هذه المنظمة بعدة نشاطات، منها: التعاون مع منظمة السياحة العالمية في مجال السياحة وإدارة المواقع التراثية والأثرية، وأسس تسويقها، وتعدّ منشورات خاصة بالموضوعات السياحية، كما تشجّع التعاون بين دول العالم في مجالات الحفاظ على المواقع التراثية والأثرية؛ بهدف تحقيق تنمية سياحية مستدامة في تلك المواقع.

#### ٧- منظمة تطوير السياحة الإفريقية (ODTA)

يقع مقرّ هذه المنظمة في الكاميرون، وهي عضو في منظمة السياحة العالمية، وتهدف إلى توفير الإدارة الجيدة للمواقع السياحية، والتسويق المشترك بين الدول الأعضاء.

#### ٨- الأكاديمية الدولية للسياحة (International Academy Of Tourism)

مقرّها في موناكو، وتضمّ في عضويتها عددًا من الشخصيات المعروفة في المجال السياحي، وتهدف إلى وضع معايير دولية واضحة في المجالات الأكاديمية للسياحة.

#### ٩- الاتحاد الدولي للتدريب المهني السياحي (WAPTT)

يقع مقرّه في فرنسا، ويهدف إلى تطوير الكوادر البشرية العاملة في القطاع السياحي وتنميتها، والتعاون في وضع البرامج التدريبية وتنسيقها بما يلبي الاحتياجات المطلوبة من الكفاءات.

## ١٠- الاتحاد الدولي للنقل الجوي

(International Air Transport Association) (IATA)

مقرّه في مونتريال في كندا، ويضمّ (١٠٦) أعضاء، ويهدف إلى تنظيم النقل الجوي وتنشيطه، وحلّ المشاكل التي يمكن أن تحدث، وتطوير آليات تعاون مشتركة بين شركات الطيران العالمية من حيث تنظيم أنشطتها وتوحيدها في عدد كبير من المجالات الخاصة بتطوير صناعة السياحة والحجوزات الإلكترونية... إلخ.

## ١١- اللجنة الأوروبية للسياحة (UTC)

مقرّها في إيرلندا، وتهدف إلى تشجيع السياحة والسفر، وتبادل الترويج والإعلام السياحي بين الدول.

### أهداف منظمة السياحة العالمية

### نشاط (٢-٣)

- بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية الناشر المكتبي في عمل مطوية تناول فيها:
- أهداف منظمة السياحة العالمية.
  - فوائد عضوية منظمة الطيران المدني.
  - ثمّ ابعثها إلى زملائك عبر البريد الإلكتروني.

تتعدد أنواع المنظمات السياحية وأشكالها، ويمكن تصنيفها كما يأتي:

### ١- منظمة السياحة العربية

يوجد مقرّها في المملكة العربية السعودية، وتهدف هذه المنظمة إلى تنظيم صناعة السياحة بين أقطار الوطن العربي، ودعم مصالح الأعضاء ورعايتها، وتنشيط صناعة السياحة وتطويرها في الدول العربية، وتمثّل رؤية منظمة السياحة العربية بتحقيق الازدهار الاقتصادي، ومكافحة الفقر من خلال التنمية السياحية المستدامة، تفعيلاً لدور السياحة في تعظيم الميزة النسبية والنافسية في الدول العربية كمنطقة جذب سياحي، وتقديرًا لدور صناعة السياحة كقاطرة للاقتصاد الوطني بتوفير العملات الصعبة، وفرص العمل، وكعامل من أهمّ عوامل التنمية المستدامة.

إنّ منظمة السياحة العربية ممثلة بالقطاع الخاصّ العربي وبالفعاليات المهنية السياحية، تعمل يدًا بيد مع الحكومات العربية وبالتعاون مع المجلس الوزاري العربي للسياحة، على تطوير السياحة بمفهومها الشامل؛ لتبرز مكتنزات هذه الدول الدينية، والثقافية، والتراثية، والحضارية، والتاريخية، والطبيعية عبر العصور، ولتنمّي القيم الإنسانية النبيلة المبنية على السلام والاحترام المتبادل بين الشعوب. وأهمّ الأهداف الاستراتيجية لمنظمة السياحة العربية تلخّص في ما يأتي:

أ - تعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة، وتفعيل مشاركة القطاع الخاصّ والمجتمعات المحلية في عملية التنمية السياحية.

ب - اعتماد قطاع السياحة كأداة فاعلة لتحسين الدخل والحدّ من الفقر والبطالة، وتعزيز مبدأ الشراكة في الإدارة الوطنية للسياحة، ورفع كفاءة البناء المؤسسي لقطاع السياحة.

ج - وضع سياسات التسويق السياحي والترويج لها وقيادتها، وتعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة، وزيادة المقبوضات السياحية، وزيادة الإسهام السياحي في الناتج القومي الإجمالي.

د - خلق بيئة استثمارية حاضنة للمشاريع السياحية، وتشجيع إقامة مشاريع سياحية في مختلف المناطق في الدول العربية، مع إشراك المجتمعات المحلية في عملية التنمية السياحية كشريك استراتيجي وفاعل، وتوعية المجتمعات المحلية بأهمية السياحة.

هـ - توزيع المنافع السياحيّة جغرافياً مما يحقّق خلق منتج سياحي في مختلف الأقاليم.  
و - تشجيع صناعة الحرف اليدويّة وزيادة إسهام المجتمعات المحليّة في هذه الصناعة، وذلك من خلال وضع أنظمة بالتعاون مع الحكومات لخلق قطاع حرفي متخصص في الصناعات التقليديّة والتراثيّة.

## ٢- مجلس الطيران المدني للدول العربيّة (Civil Aviation Council of Arab States)

يقع مقرّ هذا المجلس في القاهرة عاصمة مصر، وقد تأسّس بقرار من الجامعة العربيّة، وتمحور أهمّ أهداف هذا المجلس بما يأتي:

ب - أ- التنسيق بين المنظّمات العربيّة والعالميّة في مجال النقل السياحي.

ج - توحيد القوانين والنظم والتشريعات الخاصّة بالطيران المدني.

تشجيع التعاون العربي المشترك في مجالات السياحة وما يرتبط بها كتدعيم النقل السياحي.

## ٣- الاتحاد العربي للفنادق

مقرّه في مدينة القاهرة، ويهدف إلى التنسيق والتعاون بين المنشآت الفندقية، ورعاية المصالح الفندقية في الدول العربيّة.

## ٤- اتحاد منظّمات مكاتب السياحة والسفر العربيّة

مقرّ هذا الاتحاد في بيروت عاصمة لبنان، ويهدف إلى دعم مصالح الأعضاء ورعايتها، وتنشيط السياحة العربيّة البيئيّة وتطويرها.

## ٥- المنظّمات السياحيّة الأردنيّة

أ - وزارة السياحة والآثار: يعود تاريخ إنشاء وزارة السياحة والآثار في البدايات إلى كونه قد بدأ الاهتمام بقطاع السياحة والآثار في الأردن منذ أوائل العشرينيّات من القرن الماضي، حيث تمّ إنشاء مديرية الآثار العامّة في عام ١٩٢٣م، وفي عام ١٩٥٣م تمّ إنشاء دائرة السياحة التي كان من مهمّاتها التنظيم والإشراف على صناعة السياحة، وفي عام ١٩٦٨م صدر قانون السياحة لتنظيم المهن السياحيّة، وأنشئت وزارة السياحة عام ١٩٧٢م، وتعدّ وزارة السياحة والآثار الجهة الحكوميّة المعنيّة مباشرة بصناعة السياحة وتنميتها، والمحافظة على المواقع السياحيّة، وتطويرها، وتسويقها سياحيّاً.

ب - هيئة تنشيط السياحة: تأسست هذه الهيئة في عام ١٩٩٨م، وهي هيئة عامة تتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات استقلال إداري ومالي، وتمثل شراكة بين كل من القطاع العام والقطاع الخاص في الأردن، ومن أبرز مهماتها: تنشيط الحركة السياحية والترويج لها، ونشر الوعي السياحي في خارج الأردن وداخله، والإسهام مع الوزارات والمؤسسات الرسمية العامة والخاصة لتوفير التمويل اللازم؛ لتنفيذ حملات التسويق والترويج المعتمدة وفقاً للتشريعات المعمول بها في المملكة، والإسهام في الفعاليات السياحية والنشاطات المتعلقة بالسياحة بما في ذلك المهرجانات السياحية، والمشاركة في المناسبات والمؤتمرات الوطنية والدولية.

ج - جمعية الفنادق الأردنية: تعمل الجمعية على رفع مستوى ممارسة مهنة السياحة، وهي جمعية بموجب القانون الأردني، ذات شخصية اعتبارية واستقلال مالي وإداري، ولها صفة تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة؛ لتحقيق غاياتها وأهدافها، ويقع مركز الجمعية في مدينة عمان.

د - جمعية مكاتب وشركات السياحة والسفر: تعدّ هذه الجمعية من الجمعيات المهمة في تطوير الحركة السياحية الدولية والمحلية وتنظيمها، ويقع مقرّها في عمان، وتهدف إلى:

١. بيع تذاكر السفر بأنواعها المختلفة أو تبديلها، وتأمين التذاكر للسياح والمسافرين بالتعاون مع مؤسسات النقل وشركاته.
٢. إجراء الحجز في الفنادق داخل المملكة وخارجها.
٣. العمل مع مكاتب تأجير السيارات السياحية وشركات النقل السياحي المتخصص؛ لتأمين هذه الخدمة للسياح والمسافرين مقابل قسيمة تبادل.
٤. تأمين التأشيرات للسياح والمسافرين.
٥. تأمين السياح والمسافرين وأمتعتهم لدى شركات التأمين العاملة في المملكة وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.

هـ - الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية: جمعية غير حكومية وغير هادفة للربح، تأسست عام ١٩٩٥م، وتعدّ الجمعية الأولى والوحيدة في الأردن التي تعنى بالحياة البحرية والمحافظ عليها. تمكّنت الجمعية بفضل التعاون مع الجهات المختلفة العاملة في مجال البيئة البحرية، مثل: سلطة إقليم منطقة العقبة الاقتصادية، ووزارة السياحة والآثار، من اتباع أساليب الإدارة المستدامة وتقنياتها؛ للحفاظ على المصادر البحرية الطبيعية، وقد طوّرت الجمعية عددًا

من البرامج؛ لتحقيق رؤيتها ومهمّتها وذلك من خلال العمل في ثلاثة مجالات رئيسية: حماية البيئة السياحيّة البحريّة، والتوعية البيئيّة الوطنيّة، والتأثير على متخذي القرار، والتنمية السياحيّة المستدامة.

وتشارك الجمعيّة المئات من المتطوّعين في برامجها، وتعمل بشكل وثيق مع العديد من المنظّمات المحليّة والدوليّة؛ للحفاظ على التراث المرتبط بثروتنا البحريّة، كما وترتبط المشاريع والفعاليات المندرجة تحت برامج الجمعيّة في المجالات الثلاثة احتياجات المواطنين والاستثمار؛ لتحقيق الاستخدام المستدام للموارد البحريّة الفريدة، ولتتمّ المحافظة عليها للأجيال القادمة.

و - الجمعيّة الملكيّة لحماية الطبيعة: تسعى الجمعيّة إلى الارتقاء بالسياحة البيئيّة، والحفاظ على التنوّع الحيوي في الأردن وتكامله مع التنمية الاقتصاديّة والاجتماعيّة، والحصول على دعم شعبي عملي لبرامج حماية البيئة الطبيعيّة في المملكة الأردنيّة الهاشميّة وفي الدول العربيّة المجاورة.

تأسست الجمعيّة الملكيّة لحماية الطبيعة عام ١٩٦٦م كمؤسّسة تطوعيّة غير حكوميّة، وتعمل على تحقيق رسالتها في الحفاظ على التنوّع الحيوي، والسياحة البيئيّة في الأردن من خلال:

١. إنشاء شبكة وطنيّة من المحميات الطبيعيّة تمثّل مختلف الأنظمة البيئيّة وأكثرها تنوّعاً في الأردن وإدارتها.

٢. إدارة برامج توطين الأحياء البريّة المهدّدة بالانقراض.

٣. القيام بالدراسات والأبحاث المتخصّصة وذلك من أجل توفير قاعدة علميّة لخطط حماية الطبيعة في الأردن وبرامجها.

٤. تطبيق القوانين التي تحافظ على الأحياء البريّة وتنظيم صيدها.

٥. نشر الوعي البيئي حول قضايا حماية الطبيعة بين فئات المجتمع المختلفة، بالتركيز على طلبة المدارس، وإدارة أندية حماية الطبيعة في المدارس، وتطوير برامج تعليم بيئي في المحميّات الطبيعيّة.

٦. التأكّد من تحقّق منافع اقتصاديّة واجتماعيّة للمجتمعات المحليّة التي تعيش حول المحميّات الطبيعيّة، من خلال تطوير فرص عمل إنتاجيّة، مثل: الحرف اليدويّة، والمشاريع الاقتصاديّة المتنوّعة التي تطوّرها الجمعيّة حول المحميّات.

٧. توفير برامج بناء القدرات والتدريب للعاملين في المؤسسات البيئية في الأردن والدول العربية المجاورة.

٨. تشجيع المشاركة الشعبية في أنشطة الجمعية من خلال حزمة من نشاطات العضوية.

٩. الترويج للمشاركة الشعبية في برامج حماية البيئة الأردنية من خلال الحملات التي تنفذها الجمعية بالتعاون مع لجان تأييد السياسات البيئية التطوعية.

ز - نظام اتحاد الجمعيات السياحية الأردنية: يهدف الاتحاد إلى رعاية مصالح الجمعيات السياحية، والعمل على تعزيز قدراتها وتوثيق التعاون فيما بينها، وتنسيق جهودها في قيامها بأنشطتها، وتعزيز التعاون بين الجمعيات السياحية، والاتحادات، وغرف السياحة العربية والأجنبية، ويتولى الاتحاد في سبيل تحقيق أهدافه بالتعاون والتنسيق مع الوزارة وأي جهة ذات علاقة بالمهمّات الآتية:

١. الإسهام في تنشيط الحركة السياحية والترويج لها محلياً وإقليمياً وعالمياً.

٢. تقديم المشورة الفنية والسياحية للجمعيات السياحية، والاستعانة بالخبراء وأصحاب الاختصاص محلياً وعربياً وعالمياً.

٣. تمثيل الجمعيات السياحية لدى الآخرين داخل المملكة وخارجها في الأمور المتعلقة بالقطاع السياحي والسياح.

٤. عقد المؤتمرات السياحية والمشاركة فيها، وفي الأنشطة المحلية والعربية والدولية ذات الطابع السياحي.

يتولّى إدارة الاتحاد والإشراف على شؤونه مجلس برئاسة رئيس مجلس إدارة جمعية الفنادق الأردنية، وعضوية رؤساء مجالس إدارات الجمعيات السياحية.

ح- جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية: تهدف الجمعية إلى رفع مستوى المهنة وتطويرها، ونشر الوعي السياحي بين أعضائها، وتنمية السياحة وتنشيطها بالتعاون مع الوزارة، وتتولّى الجمعية في سبيل تحقيق أهدافها ما يأتي:

١. المحافظة على حقوق الأعضاء، وتقديم الخدمات الصحية والاجتماعية لهم بما في ذلك إنشاء صندوق توفير خاصّ بهم.

٢. التنسيق مع الجهات المختصة في ما يتعلّق بتصنيف المطاعم السياحية وترخيصها وفق الأسس والقواعد الموضوعة لهذه الغاية.

٣. المشاركة في دراسة مشروعات التشريعات المتعلقة بالأنشطة السياحية.

٤. المشاركة في عقد المؤتمرات، والاجتماعات، والندوات، والمعارض السياحية داخل المملكة وخارجها.
  ٥. الإسهام مع الوزارة والمؤسسات التعليمية المختلفة في تدريب الكوادر الفنية العاملة في قطاع المطاعم السياحية، ودعم ممارسي هذه المهنة في هذا القطاع.
  ٦. التعاون والتنسيق مع الوزارة، والدوائر، والمؤسسات، والجمعيات، والنقابات السياحية الأخرى المتخصصة في المجالات المتعلقة بالعمل السياحي جميعها بما في ذلك تدريب الكوادر الفنية في هذه المهنة.
  ٧. المشاركة مع الجهات ذات العلاقة لتحديد المصطلحات، والأعراف السياحية، والقواعد والمعايير المتعلقة بممارسة المهنة بما يتفق والأنظمة المحلية والأعراف الدولية.
- ط - الجمعية الأردنية للسياحة الإنسانية: تأسست عام ٢٠١٠م، ومقرّها في مدينة عمان، وتهدف إلى:
١. الإسهام في تنشيط سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة والترويج لها محليًا وإقليميًا وعالميًا.
  ٢. إعداد المرشدين السياحيين في مجال قيادة المجموعات السياحية من ذوي الإعاقات المختلفة.
  ٣. عقد المؤتمرات السياحية الخاصة بتطوير السياحة الإنسانية.
  ٤. تدريب ذوي الاحتياجات الخاصة على الصناعات الحرفية واليدوية مما يعمل على توفير دخل لهذه الفئة من المواطنين بشكل مستدام.

الاتفاقية السياحية: وثيقة تتضمن مجموعة إجراءات تنظيمية وأهدافاً عامة، معتمدة عن طريق الاتفاق بين دولتين أو أكثر؛ بهدف تنظيم الشؤون المتعلقة بالسياحة. وتكمن أهمية الاتفاقيات السياحية بين الدول في أنها تعمل على تعزيز القطاع السياحي، وتأهيله للإسهام الإيجابي البارز في اقتصاديات الدول الموقعة على الاتفاقية، من خلال الاستفادة من مجالات التكامل في محاور العمل السياحي، والتركيز على تنمية السياحة البيئية، مع مراعاة مختلف إمكانيات الدول الموقعة على الاتفاقية وظروفها.

### ١- أهداف الاتفاقيات الدولية في مجال تطوير القطاع السياحي

تنطلق الاتفاقيات الدولية المتعلقة بتطوير القطاع السياحي من عدد من المبادئ العامة، التي تعدّ مرتكزات أساسية يجب أن تستند إليها جهود الأطراف الموقعة على الاتفاقية جميعها، وتلك المبادئ تتمثل بالشراكة الأساسية بين القطاعين (العام والخاص) في العمل السياحي، ومراعاة القيم والعادات والتقاليد الخاصة بالمجتمعات، وضمان التنمية المستدامة للموارد السياحية، وأمن السائح وسلامته وحرية تنقله، والمرونة والتطوير والتجديد في رسم السياسات ووضع الخطط، والموازنة بين التنافس والتكامل فيما بين الدول بما يحسّن أداء القطاع السياحي في مجمله، والتكافل فيما بين الدول الموقعة على الاتفاقية في الأزمات والظروف الطارئة، من خلال تبادل العون الفني. ومن الأهداف العامة للاتفاقيات الدولية لتطوير القطاع السياحي ما يأتي:

- أ - التعاون بين الدول الموقعة على الاتفاقية في جهود الترويج السياحي، والتحالف التسويقي للمنتجات السياحية، وفتح أسواق سياحية جديدة.
- ب - تحفيز تدفق الاستثمارات السياحية بين الدول، وتشجيع إقامة المشروعات السياحية المشتركة.
- ج - تخفيف القيود الأمنية، وتسهيل الإجراءات الجمركية في النقاط الحدودية (البرية والبحرية والجوية) للسائح.
- د - بناء أنظمة إلكترونية للحصول على التأشيرة السياحية وتوحيد آلية الحصول عليها.

## ٢- جهود جلاله الملك عبدالله الثاني - حفظه الله - في الاتفاقيات الدولية في القطاع السياحي

شهد الأردن تطوراً مستمراً في المجالات السياحية والفندقية في عهد صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم، حيث غدا الأردن في مصاف الدول السياحية خلال فترة وجيزة. ويشهد للأردن الكثيرون في منطقتنا وفي دول العالم الأخرى، بتطبيق سياسات التنمية السياحية المستدامة والتميز والتي كان لها الأثر الإيجابي في رفع مستوى معيشة المواطن الأردني، وتطور المواقع السياحية. لقد تحققت ذلك التقدم الملموس كله بفضل التوجيهات السامية لصاحب الجلالة الهاشمية والمتابعة الحثيثة بتنفيذ المشروعات السياحية؛ بهدف تحقيق رؤية جلالتة بالوصول إلى التطور السياحي مما ينعكس على الرخاء الاقتصادي لأبناء هذا الوطن المعطاء.

اتخذ صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم خياراً استراتيجياً لتحقيق نمو في الاستثمار السياحي وزيادة الدخل القومي، من خلال انضمام الأردن إلى منظمة التجارة العالمية، وتوقيع اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، واتفاقية الأيفتا، واتفاقية التجارة الحرة العربية، واتفاقية التجارة الحرة مع الولايات المتحدة، انطلاقاً من إيمان راسخ بأن التنمية السياحية اليوم جاءت نتيجة توسع الأسواق، وفتح الحدود الوطنية أمام الحركة السياحية؛ فقد تم تبني التحرر الاقتصادي كجزء من استراتيجية الأردن للتنافس الفعال في الاقتصاد العالمي الجديد، ونتيجة لذلك أدخلت إصلاحات اقتصادية وبنوية رئيسية لدمج الاقتصاد الأردني بصورة فعالة بالاقتصاد العالمي مما انعكس إيجاباً على تطور القطاع السياحي.

إن سلسلة الإصلاحات الاقتصادية التي قام بها جلاله الملك منذ تسلّم سلطاته الدستورية تمكّنا من الارتكاز على الإرادة القوية لجلالتة في مجالات التطوير المتعددة الجوانب، سواء كانت لزيادة حجم الحركة السياحية في الأردن أو زيادة حجم الاستثمارات السياحية، ووفقاً لسياسة جلاله الملك المعلنة عن زيادة تحرير التجارة والاستثمار في مجال السياحة، وفتح أسواق سياحية جديدة.

حاز الأردن في عام ٢٠١٠م على المرتبة (١٤) بين دول العالم في الحفاظ على سلامة المواطنين وأمنهم واستقرارهم وكذلك الزوّار وفق تقرير خاص أعدته الأمم المتحدة، حيث يعدّ الأمن السياحي أهمّ مسارات الاستراتيجية الوطنية لتنمية القطاع السياحي الأردني، واكتسب مفهوم الأمن السياحي اهتماماً كبيراً من قبل جلاله الملك، وتجاوز مسألة التنظير إلى التطبيق الإجرائي،

وانتقل من الممارسات الجزئية المتفرقة إلى التوظيف الشمولي التكاملي لهذا المفهوم على أرض الواقع، وفق منظور مؤسسي استراتيجي يعالج القضايا والتحديات الداخلية والخارجية التي تواجه القطاع السياحي الأردني، ويقترح السياسات والاستراتيجيات والخطط التي تعزز الأمن السياحي لأنظمة الدولة بما يكفل لها الاستقرار، ويحقق لها النماء والرخاء والرفاهية.

### ٣- أهم الاتفاقيات التي وقع عليها الأردن

وقع الأردن خلال الفترة ١٩٩٩-٢٠١٠م على عدد من الاتفاقيات المهمة في المجال السياحي، ومنها:

أ - اتفاق التعاون في الميدان السياحي بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة المملكة المغربية (١٩٩٩م).

ب - اتفاقية التعاون في الميدان السياحي بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة دولة الكويت (٢٠٠٤م).

ج - اتفاقية للتعاون السياحي بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (٢٠٠٤م).

د - اتفاقية تعاون في المجال السياحي بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة جمهورية روسيا الاتحادية (٢٠٠٤م).

هـ - اتفاقية التعاون في المجال السياحي بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة جمهورية كوريا (٢٠٠٥م).

و - اتفاقية تعاون في مجال السياحة بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية وحكومة جمهورية أذربيجان (٢٠٠٦م).

مما سبق يتبين لنا أن قضية الانفتاح السياحي على دول العالم من خلال الاتفاقيات السياحية كانت وما تزال تحظى باهتمام جلالته الملك.

ارجع إلى الموقع الإلكتروني لوزارة السياحة، وابحث في الاتفاقيات التي وقّعها الأردن مع دول أخرى، واستخلص أهميّة هذه الاتفاقيات، والمزايا التي تعود على القطاع السياحي في الأردن، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه أمام زملائك.

### قضية للبحث

- ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، ونشرات، وإنترنت، وغيرها) لجمع معلومات عن الاتفاقيات الآتية:
- اتفاقية حماية المواقع الأثرية والتراثية (اليونيسكو).
  - اتفاقية التنوع الحيوي في مواقع السياحة البيئية.
  - اتفاقية تنظيم التذاكر الإلكترونية الصادرة عن منظمة الطيران العالمية.
- اعرض المعلومات من خلال مطوية، مبيّنًا فيها الإجابة عن الأسئلة الآتية:
- ما أهميّة مثل هذه الاتفاقيات في تطوير صناعة السياحة؟
  - أيّ هذه الاتفاقيات وقّع عليها الأردن؟
  - في أيّ المجالات (المواقع السياحية) يلزم تنفيذ هذه الاتفاقيات؟

# أسئلة الوحدة

١- عرّف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

المنظمات السياحية غير الحكومية، والإقليم السياحي، والمنظمة الدولية للطيران المدني، ومنظمة السياحة العالمية، والاتفاقيات السياحية.

٢- فسّر ما يأتي:

أ - أنشئت منظمة التجارة العالمية في عام ١٩٩٥م باعتبارها المنظمة العالمية الوحيدة المتخصصة بالقوانين الدولية المعنية بالتجارة ما بين الأمم.

ب - تعدّ المنظمات التي تعمل في أكثر من إقليم في البلد المضيف الواحد شائعة في الكثير من دول العالم السياحية.

ج - تعدّ منظمة السياحة العالمية مركزاً رائداً لجمع البيانات السياحية، وتحليلها، ونشرها.

د - تساعد منظمة السياحة العربية الأعضاء على المشاركة بنجاح في زيادة قدراتهم التنافسية بطرق مختلفة.

٣- قارن بين منظمة السياحة العالمية ومنظمة السياحة العربية من حيث: النطاق الجغرافي، والأهداف.

٤- ناقش العبارة الآتية:

«تنشأ المنظمة السياحية الدولية بموجب اتفاقيات دولية متعددة الأطراف تدخل حيز التنفيذ عندما تنظم إليها أو تصادق عليها مجموعة من الدول يحددها ميثاق المنظمة الدولية».

٥- كَوّن تعميماً بين كلّ من:

أ - التنظيم، والتطوّر السياحي في المجتمعات المحلية.

ب - حجم المنظمة الدولية، والخدمات السياحية المقدمة.

## تقييم ذاتي

بعد دراسة وحدة المنظمات السياحية، أكون قادرًا على ممارسة المهارات الآتية وفق المعايير المدرجة في الجدول:

ضع علامة (✓) في المربع الذي يناسب أداءك لكل مهارة.

مقبول	متوسط	جيد	ممتاز	عناصر الأداء	
				أحلل مفهوم المنظمات الدولية.	١
				أبين توجهات التنظيم الإقليمي وقواعده.	٢
				أوضح مهمات المنظمات السياحية وخصائصها.	٣
				أذكر أهم أنواع المنظمات السياحية.	٤
				أقارن بين المنظمات العربية والدولية بالسياحة.	٥
				أقرأ الرسوم والأشكال البيانية التوضيحية بشكل صحيح.	٦
				أتبع التطور التاريخي للمنظمات السياحية.	٧
				أوضح أهمية الاتصال مع المنظمات الدولية.	٨
				أستطيع التعرف بالمنظمات السياحية الأردنية.	٩
				أتعرف دور المنظمات في التطوير السياحي.	١٠

## مهارات البحث والاتصال

- ١- زر ومجموعتك وزارة السياحة والآثار، واستفسر عن عضويتها في المنظمات السياحية الدولية، ثم اعرض أهم ما تتوصل إليه أمام زملائك.
- ٢- ارجع إلى أحد محرّكات البحث، أو إلى أحد الكتب المتخصصة في المنظمات السياحية الدولية، واكتب تقريرًا عن أهميّة هذه المنظمات، واعرضه على لوحة الحائط في الصف.

## الأنشطة الإثرائيّة

- ١- استخدم برمجية العروض التقديمية (Microsoft Office Power Point) في تجهيز عشر شرائح إلكترونية حول أهميّة اللجنة الأوربية للسياحة (UTC).
- ٢- استخدم برمجية معالج النصوص (Microsoft Office Word) في كتابة مقال حول أنواع منظمات السياحة في الأردن.
- ٣- استخدم برمجية الناشر المكتبي (Microsoft Office Word) لإعداد مطوية حول أنواع المنظمات السياحية العربية.

## قائمة المصطلحات

Air Transport	النقل الجوي
Automated Teller Machine (ATM)	آلات الصراف الآلي
Banner Advertising	إعلان مصوّر أو متحرّك
Business -to- Business - B2B	التجارة من نوع الشركة إلى الشركة
Business -to- Consumer - B2C	التجارة من نوع الشركة إلى المستهلك
Cargo	خدمات الشحن الجوي
Credit cards	بطاقات الائتمان
Data Modeling	نمذجة البيانات
Database	قاعدة البيانات
Demodulation	تحويل إشارات تماثليّة إلى رقميّة
Denial of service	حجب الخدمة
Dial-up	الاتصال بالإنترنت من خلال الهاتف
Domain names	أسماء المواقع الإلكترونيّة
E- marketing	التسويق الإلكتروني
E-banks	البنوك الإلكترونيّة
Electronic Data Interchange -EDI	تبادل البيانات إلكترونياً
Electronic Point of Sale EPOS	نقاط البيع الإلكترونيّة
Foreign Exchange Earning	العملات الأجنبيّة (الصعبة)
Generation Region	الإقليم المولّد للسياحة
Geographic Information System (GIS)	نظام المعلومات الجغرافي
Global Distribution Systems GDSs	أنظمة التوزيع الشاملة
Global Reservation System	أنظمة الحجز العالميّة
Globalization	العولمة
Hotel Reservation	عملية الحجز في الفنادق
Human Tourism Resources	الموارد السياحيّة البشريّة
Integrated Tourism System	النظام السياحي المتكامل
International Tourism charter	ميثاق السياحة الدولي
International Heritage Site.	مواقع التراث العالمي
Integrated Electronic Systems	الأنظمة الإلكترونيّة التكامليّة
Jordan's Tourism Uniqueness	تفرّد المنتج السياحي الأردني

Long- haul markets	الأسواق السياحية البعيدة
Mass Tourism	السياحة الجماهيرية
Non-Institutionalized Tourism	السياحة غير المؤسسية
Package Tour	البرامج السياحية المتكاملة
Pilot Tourism Projects	المشاريع السياحية الريادية
Rental Cars	شركات تأجير السيارات
Regional Tourism	السياحة الإقليمية
Religious Tourism Resources	الموارد السياحية الدينية
Retail Travel agents	وكلاء السفر والسياحة بالتجزئة
Super -infrastructure	البنى الفوقية
Shopping Malls	مراكز التسوق التجاري
Tour operators	منظمو الرحلات
Tourism product	المنتج السياحي
Tourist Villages	القرى والمجمعات السياحية
Tourism Culture	ثقافة السائح
Tourism Investments	الاستثمارات السياحية
Travel Agents	وسطاء السياحة والسفر
Tourism Supply and Demand	العرض والطلب السياحي
Travel & Tourism Agencies	وكالات السياحة والسفر
Tourism Image	الصورة السياحية
Tourism and Travel Markets	أسواق السياحة والسفر (الطلب السياحي)
Tourism life cycle	دورة حياة السياحة
Tourism Code of Ethics	أخلاقيات مهنة السياحة
Tourism Resources	الموارد السياحية
Transportation Services	خدمات النقل
Telecommunications	تقنيات الاتصالات
Urban Tourism	السياحة المدنية (الحضرية)
UFTAA	الاتحاد الدولي لوكلاء السياحة والسفر
Uniqueness	التفرد السياحي
Video conferencing	المؤتمرات المصورة

## الاختصارات الخاصة ببعض المنظمات الدولية

منظمة السياحة العالمية (WTO)	الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA)	الاتفاقية العامة للتعرفة الجمركية (GATT)
منظمة السيارات السياحية (OTA)	الاتحاد الدولي للملاحة الفضائية (IAF)	الاتحاد الدولي للتدريب المهني السياحي (WAPTT)
مجلس الطيران المدني (ACAC)	منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO)	منظمة تطوير السياحة الإفريقية (ODTA)
منظمة السلام الأخضر (IGPO)	غرفة التجارة الدولية (ICC)	البنك الدولي للإنشاء والتعمير (IBRD)
نادي الروتاري الدولي (RIC)	مؤسسة التنمية الدولية (IDA)	الاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية (ITU)
اتحاد الجمعيات الدولية (UIA)	جمعية الفنادق الدولية (IHA)	الجمعية الأمريكية لوكلاء السفر / آستا (ASTA)
هيئة الأمم المتحدة (UN)	لجنة الأمم المتحدة للإعلام (JUNIC)	منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة (UNESCO)
الاتحاد العالمي للبريد (UPU)	منظمة الصحة العالمية (WHO)	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (UASID)
رابطة التجارة الأوروبية الحرة (EFTA)	صندوق الأمم المتحدة للتنمية (SUNFED)	الجمعية الدولية لوكالات السفر / واتا (WATA)
السوق الأوروبية المشتركة (EEC)	الوكالة الأمريكية للاتصالات (USICA)	لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولية (UNCITRAL)

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربيّة

- ١- الزوكة، محمد، ٢٠٠٠، صناعة السياحة من المنظور الجغرافي، دار المعرفة الجامعيّة، القاهرة، مصر.
- ٢- الفاعوري، أسامة، ٢٠٠٤، الإرشاد السياحي، دار الورّاق للنشر، عمان، الأردن.
- ٣- السيّسي، ماهر عبد الخالق، ٢٠٠٢، مبادئ السياحة، مطابع الولاة الحديثة، شبين الكوم، القاهرة، مصر.
- ٤- روبرت ماكتوش، وآخرون، ٢٠٠٢، بانوراما الحياة السياحيّة، ترجمة عطية محمد شحاتة، ط ١، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة.
- ٥- مقابلة، خالد، ٢٠٠٠، فنّ الإرشاد السياحي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٦- الحوامدة، نبيل، والحميري، موفّق، ٢٠٠٦، الجغرافيا السياحيّة في القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.
- ٧- الجلاد، أحمد، ٢٠٠٣، التنمية والإعلام السياحي المستدام، الطبعة الأولى، القاهرة، عالم الكتب.
- ٨- الروبي، نبيل، ٢٠٠٣، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، مؤسّسة الثقافة الجامعيّة، الإسكندرية، مصر.
- ٩- الطائي، حميد عبدالنبي، ٢٠٠١، أصول صناعة السياحة، الطبعة الأولى، مؤسّسة الورّاق، عمان، الأردن.
- ١٠- الحوري، مثنى، (٢٠٠٠)، مبادئ الإرشاد السياحي، ط ١، مؤسّسة الورّاق، عمان.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Foster D, The Business of Travel Agency Operations, McGraw Hill, 1991.
- 2- Baum T, Managing Resources in the European Union (EU) Tourism and Hospitality Industry: Strategic Approach, Chapman and Hall 1995.
- 3- Pond KL, The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding, Van Nostrand Reinhold 1993.
- 4- Zalatan, A. , The Determinants of Planning Time in Vacation Travel, Tourism Management, 17(2), 123131-, 1996
- 5- Burns, P.M, and Holden, A. Tourism: A New Perspective, Prentice Hall, Hemel, Hempstead, 1995.
- 6- Belisle, E. F., and D. Hoy.( 2005). The Perceived Impact of Tourism by Residents: A case Study. Annals of Tourism Research & (1): 83100-.
- 7- Inskip, E. (2000). Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach. New York, Van Nostrand Reinhold.
- 8- Jamal, T. B. and D. Getz (2002). “Collaboration Theory and Community Tourism Planning.” Annals of Tourism Research 22: 186204.

## ثالثاً: المراجع الإلكترونية

- <http://ar.visitjordan.com/> هيئة تنشيط السياحة
- <http://kingabdullah.jo/homepage.php> موقع الملك عبدالله
- <http://www.rss.gov.jo/> الجمعية العلمية الملكية
- <http://www.tourism.jo/inside/UnionRegulation.pdf> اتحاد الجمعيات السياحية
- <http://www.aqaba.jo/> مفوضية العقبة
- <http://www.rja.com.jo/> الملكية الأردنية
- <http://www.undp-jordan.org/> تقارير هيئة الأمم المتحدة الخاصة بالأردن
- <http://www.baptismsite.com/> موقع المغطس المقدس
- <http://www.tourism.com.jo/> موقع وزارة السياحة
- <http://www.jordan/gov.jo/wps/portal/MyArabicPortal/> اتحاد الجمعيات السياحية
- <http://www.jcaa.gov.jo/> سلطة الطيران المدني
- <http://www.nis.gov.jo/library/> المكتبة الوطنية
- [http://www.dos.gov.jo/dos\\_home\\_a/main/index.htm](http://www.dos.gov.jo/dos_home_a/main/index.htm) دائرة الإحصاءات العامة
- <http://lcweb2.loc.gov/frd/cs/jotoc.html> مكتبة الكونغرس
- <http://www.nic.gov.jo> مركز المعلومات الوطني
- [/http://www.customs.gov.jo](http://www.customs.gov.jo) دائرة الجمارك



نَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى