

الإرشاد السياحي

TOURISM GUIDANCE

الأستاذ الدكتور
مثنى طه الحوري

للنشر والتوزيع

الوراق



المحتويات

الصفحة

الموضوع

المقدمة

21

القسم الأول الإنسان والسفر

مدخل ومقدمه

31

الفصل الأول: دوافع وخواطر السفر وعلاقتها بالحاجات الإنسانية

35

المقدمة

37

المبحث الأول: بعض الأسس النظرية

37

المبحث الثاني: الحاجات الإنسانية

41

المبحث الثالث: دوافع ومحفزات السفر والسياحة

45

المبحث الرابع: اثر السفر والسياحة في إشباع الحاجات الإنسانية

49

الفصل الثاني : تصنيفات السفر

51

المقدمة

53

المبحث الأول: أنواع السفر

53

أولاً: السفر المرتب شخصياً

53

ثانياً: السفر شبه المنظم

54

ثالثاً: السفر المنظم من قبل وكيل السفر

55

المبحث الثاني: الرحلات السياحية المنظمة

55

أولاً: ظهورها وتطورها

55

ثانياً: منتجو السفر ومنظمو ومنفذو الرحلات السياحية

56

المبحث الثالث: دور الرحلة السياحية المنظمة في رواج السفر

58

أولاً: مميزات الرحلة السياحية المنظمة

58

ثانياً: دور الدليل وأهميته في الرحلة الإجمالية

60

الفصل الثالث: مستلزمات تحقيق التجربة السياحية

63

المقدمة

65

المبحث الأول: المكونات الرئيسية للمنتوج السياحي

66

المبحث الثاني: المكونات المساعدة في تكوين المنتوج السياحي

67

الصفحة	الموضوع
67	أولاً: المرافق والخدمات العامة
68	ثانياً: المرافق والخدمات المتخصصة
68	ثالثاً: المرافق والخدمات الوسيطة
70	المبحث الثالث: الأيدي العاملة
72	مراجع القسم الأول
	القسم الثاني
	الإرشاد السياحي
77	مدخل وتمهيد
79	الفصل الرابع: الإرشاد السياحي: المعنى والأهمية والتطور التاريخي
81	المقدمة
81	المبحث الأول: معنى الإرشاد السياحي
83	المبحث الثاني: أهمية الإرشاد السياحي
86	المبحث الثالث: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي
87	أولاً: عصور التاريخ والإنسان القديم.
89	ثانياً: عصور ما قبل الإسلام.
89	ثالثاً: قيام الدولة العربية الإسلامية.
90	رابعاً: عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد.
92	خامساً: عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجية.
94	سادساً: الثورة الإلكترونية وعصر المعلوماتية.
97	الفصل الخامس: الأشخاص العاملون في الاستقبال السياحي
99	المقدمة
100	المبحث الأول: أنواع وأصناف الأشخاص العاملين في الاستقبال السياحي
100	أولاً: العاملون في توفير المعلومات
101	ثانياً: العاملون في الحجوزات والمبيعات
102	ثالثاً: العاملون في المرافقة والدلالة والتوضيح

الصفحة	الموضوع
103	المبحث الثاني: مسؤول النقل الداخلي في منطقة القصد
103	أولاً: من هو؟
104	ثانياً: ما هي مواصفاته؟
104	ثالثاً: ما هي مسؤولياته وواجباته؟
105	المبحث الثالث: المرافق وقائد المجموعة ومدير الرحلة
105	أولاً: المرافق
107	ثانياً: قائد المجموعة
107	ثالثاً: بمدير الرحلة
108	المبحث الرابع: المواصفات العملية لمهام المرافق وقائد المجموعة ومدير الرحلة
108	أولاً: المهام قبل مغادرة المجموعة لمنطقة الإقامة الدائمة
110	ثانياً: عند وصول المجموعة إلى منطقة / بلد القصد
110	ثالثاً: في محل الإقامة
113	رابعاً: خلال تنفيذ الزيارات والرحلات والجولات اليومية
114	خامساً: عند المواقع الحدودية في المغادرة
115	سادساً: عند العودة إلى منطقة الإقامة الدائمة وانتهاء برنامج الرحلة
116	المبحث الخامس: الدليل، الموضح
117	أولاً: الدليل
118	ثانياً: الموضح
118	ثالثاً: الفروقات بين الاثنين
120	رابعاً: الدليل / الموضح
121	الفصل السادس: الدليل السياحي: الأهمية والمسؤوليات والمهام والواجبات العملية - التنفيذية
123	مقدمة
123	المبحث الأول: أهمية وخصوصية الدليل السياحي للسفر المنظم
125	المبحث الثاني: مسؤوليات الدليل

الصفحة	الموضوع
126	أولاً : المسؤولية تجاه المجموعة السياحية الوافدة
126	ثانياً : مسؤولياته تجاه الوكالة المستقبلية للمجموعة
127	ثالثاً : المسؤولية الوطنية والقومية
129	رابعاً : المسؤولية الفردية والشخصية
130	المبحث الثالث : مهام الدليل
130	أولاً : المهمة الفنية
132	ثانياً : المهمة الثقافية – الحضارية
132	ثالثاً : المهمة التعليمية – التثقيفية
133	المبحث الرابع : واجبات الدليل
133	أولاً : واجبات الدليل قبل وصول المجموعة الوافدة
135	ثانياً : عند استقبال المجموعة وتحقيق اللقاء الأول معها
137	ثالثاً : خلال تنفيذ منهاج الرحلة
138	رابعاً : عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة
141	الفصل السابع : الدليل السياحي : الأنواع والصفات والتكوين
143	مقدمة
144	المبحث الأول : أنواع الدليل السياحي
144	أولاً : الدليل السياحي الدولي
145	ثانياً : الدليل السياحي الوطني
145	ثالثاً : الدليل المحلي
148	رابعاً : الدليل / السائق
149	المبحث الثاني : صفات الدليل السياحي
149	أولاً : الصفات الشخصية
150	ثانياً : الصفات العامة
151	المبحث الثالث : الخلفية الدراسية والمهنية المطلوبة لتكوين الدليل السياحي
152	أولاً : التعليم السياحي وعلومه الأساسية

الصفحة	الموضوع
152	ثانياً: العلوم العامة
153	ثالثاً: العلوم والمهارات السلوكية
153	رابعاً: العلوم التطبيقية والتكنولوجية
154	خامساً: الحاجات التخصصية
155	المبحث الرابع: واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي
156	أولاً: واقع المهنة
158	ثانياً: المشاكل التي تواجه المهنة وتعيق تطورها
159	ثالثاً: سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة
162	مراجع القسم الثاني

القسم الثالث

طرق الاتصال وسبل إيصال المعلومات

169	مقدمة وتمهيد
171	الفصل الثامن: الجمهور والرأي العام
173	المقدمة
174	المبحث الأول: أنواع الجماهير
174	أولاً: الجمهور الداخلي
179	ثانياً: الجماهير الخارجية
182	المبحث الثاني: خطوات التغيير الاجتماعي
183	أولاً: حالة الوعي
183	ثانياً: الاهتمام
183	ثالثاً: تكوين الموقف أو التوجه
184	رابعاً: المعتقد أو الرأي
184	خامساً: العقيدة أو الأيمان
184	المبحث الثالث: المؤثرون في عملية التغيير الاجتماعي
185	أولاً: المبتكرون والمجددون والبادعون
186	ثانياً: المتبنون والمؤثرون الأوائل

الصفحة	الموضوع
186	ثالثاً: الأغلبية المبكرة
187	رابعاً: مجاميع الأغلبية والمتبنون المتأخرون
187	خامساً: غير المتبنين
187	سادساً: مانحو الشرعية
189	الفصل التاسع: العلاقات العامة
191	مقدمة
191	المبحث الأول: مدخل الى العلاقات العامة
191	أولاً: تعريف العلاقات العامة
192	ثانياً: أهمية العلاقات العامة
193	ثالثاً: أنواع الجهد في العلاقات العامة
194	المبحث الثاني: أساسيات ومبادئ العلاقات العامة
197	المبحث الثالث: أدوات العلاقات العامة
197	أولاً: الاتصال
197	ثانياً: الإشهار والإعلان
198	ثالثاً: الإقناع والدعاية
199	الفصل العاشر: الاتصال
201	مقدمة
201	المبحث الأول: أساسيات ومبادئ الاتصال
201	أولاً: التعريف
201	ثانياً: أنواع طرق الاتصال
202	ثالثاً: اختيار طريقة الاتصال
203	رابعاً: خطوات عملية الاتصال
206	خامساً: معوقات الاتصال

الصفحة	الموضوع
209	المبحث الثاني: وسائل الاتصال العامة
209	أولاً: المواد المطبوعة
215	ثانياً: التلفاز
215	ثالثاً: المذياع
216	المبحث الثالث: وسائل الاتصال الشخصية
217	أولاً: الأحاديث العامة
219	ثانياً: المنابر
219	ثالثاً: الاجتماعات
221	رابعاً: الأحاديث المصاحبة لعرض الشرائح الملونة
223	خامساً: الأفلام السينمائية
225	سادساً: السفرات والجولات الميدانية
226	المبحث الرابع: وسائل اتصال أخرى
226	أولاً: العروض والمعارض الصغيرة
228	ثانياً: الفعاليات والاستقبالات العامة
229	ثالثاً: الهاتف
230	رابعاً: التصوير
231	مراجع القسم الثالث

القسم الرابع

الأدوات والمهارات الإرشادية في عمل الدليل السياحي

235	مدخل وتمهيد
237	الفصل الحادي عشر: المعلومات المطلوبة عن منطقة القصد
239	مقدمة
240	المبحث الأول: المعلومات عن منطقة القصد بشكل عام
240	أولاً: المداخل الرئيسية وطرق النقل
240	ثانياً: التوزيع الإداري

الصفحة	الموضوع
241	ثالثاً: المناخ والأنواء الجوية
241	رابعاً: العادات والتقاليد والطقوس الدينية وأماكن العبادة
242	المبحث الثاني: المعلومات عن الجواذب السياحية في منطقة القصد
242	أولاً: خارطة التوزيع السياحي
243	ثانياً: التاريخ والتراث والحضارة والثقافة
243	ثالثاً: الموارد والتراث وعوامل البيئة الطبيعية
244	المبحث الثالث: المعلومات الخاصة بالمرافق والخدمات الترويجية
247	الفصل الثاني عشر: حقوق وواجبات أطراف العملية السياحية
249	المقدمة
250	المبحث الأول: حقوق المواطنين في الترويج والسياحة وواجبات الدولة تجاه هذه الحقوق وتجاه السياحة بشكل عام
252	المبحث الثاني: واجبات وحقوق مقدمي الخدمة السياحية
252	أولاً: واجبات مقدمي الخدمة
252	ثانياً: حقوق مقدمي الخدمة
253	المبحث الثالث: حقوق وواجبات السياح في مناطق العبور والقصد
253	أولاً: حقوق السياح
254	ثانياً: واجبات السياح
255	المبحث الرابع: حقوق وواجبات السكان المحليين في مناطق القصد
255	أولاً: حقوق السكان المحليين
255	ثانياً: واجبات السكان المحليين
257	الفصل الثالث عشر: الوثائق والبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي
259	مقدمة
259	المبحث الأول: ما المقصود بالوثائق والبيانات
260	المبحث الثاني: أهمية الوثائق والبيانات

الصفحة	الموضوع
262	المبحث الثالث: أنواع الوثائق
262	أولاً: المطبوعات والمطويات
262	ثانياً : المرشد السياحي المطبوع
262	ثالثاً: الخرائط
263	رابعاً: الصور الفوتوغرافية والشرائح الملونة
263	خامساً: الكتب والمؤلفات العلمية
263	سادساً: الصحف والمجلات
263	سابعاً: المرشد السياحي المسجل على الشريط المغنط (الكاسيت)
264	ثامناً: أقراص الحاسوب الممغنطة والضوئية وشبكة المعلومات الدولية
266	المبحث الرابع: أنواع البيانات
266	أولاً: لائحة المشاركين في الرحلة
266	ثانياً: لائحة الجوازات
266	ثالثاً: لائحة توزيع الغرف
266	رابعاً: لائحة المعلومات الديمغرافية
267	خامساً: التقرير الختامي عن الرحلة
267	المبحث الخامس: إرشادات في استعمال الوثائق والبيانات
271	الفصل الرابع عشر: الشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي
273	مقدمة
274	المبحث الأول: ما المقصود بالشروحات والتعليقات
275	المبحث الثاني : أهمية الشروحات والتعليقات لنجاح الرحلة
276	المبحث الثالث: الشروحات والتعليقات المطلوبة خلال مرحلة النقل
279	المبحث الرابع : الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الإيواء
282	المبحث الخامس: الشروحات والتعليقات خلال أوقات الاستجمام
284	أولاً: في البيئات الطبيعية
284	ثانياً: في البيئات المشيدة القديمة

284	ثالثاً: في البيئات المشيدة الحديثة والمعاصرة
285	رابعاً: داخل المدن
285	خامساً: مناخ منطقة القصد
285	المبحث السادس: شروط نجاح وتحقيق أهداف الشروحات والتعليقات
288	مراجع القسم الرابع

القسم الخامس

التوضيح في عمل منظمة الأعمال السياحية

291	مقدمة
295	الفصل الخامس عشر: مبادئ التوضيح (التوضيح فن نقل وإيصال الأفكار).
297	مقدمه
297	المبحث الأول: المعنى
300	المبحث الثاني: البدايات والتطور
303	المبحث الثالث: الفوائد
304	المبحث الرابع: الأساسيات
306	المبحث الخامس: التوضيح والانطباع
307	المبحث السادس: الموضح
309	المبحث السابع: أهداف وقيم البرنامج التوضيحي
313	الفصل السادس عشر: تقنيات التوضيح في عمل منظمة الأعمال السياحية (وسائل وأدوات العمل التوضيحي في منظمة الأعمال السياحية).
315	مقدمه
315	المبحث الأول: أنواع البرامج التوضيحية
315	أولاً: البرامج الشخصية
316	ثانياً: البرامج الموجهة شخصياً
317	المبحث الثاني: مداخل العمل التوضيحي
317	أولاً: التوضيح للزائر الاعتيادي

الصفحة	الموضوع
317	ثانياً: إحياء التاريخ
317	ثالثاً: التربية البيئية
319	المبحث الثالث: مراكز الاستقبال والإرشاد عند المداخل الرئيسية لمنطقة القصد
319	أولاً: مراكز الزوار
320	ثانياً: خدمات معلومات السياح
320	ثالثاً: المعارض
321	المبحث الرابع: وسائل الإرشاد والتوضيح داخل المنطقة
321	أولاً: لوحات المعلومات
322	ثانياً: نقاط التوقف والاستراحة على الطريق
322	ثالثاً: المعارض التوضيحية على الطريق
323	رابعاً: المسقفات التوضيحية
323	المبحث الخامس: الوسائل التوضيحية خلال الجولات في المنطقة
323	أولاً: المماشي الإيحائية والتعبيرية
324	ثانياً: مراكز الطبيعة
326	ثالثاً: الجولات السياحية الموجهة شخصياً
326	المبحث السادس: المطبوعات والمواد السمعية - المرئية
328	المبحث السابع: أنموذج لعمل توضيحي (برنامج خدمات معلومات الزوار)
328	أولاً: أهداف البرنامج
328	ثانياً: الخدمات التي يقدمها البرنامج
331	الفصل السابع عشر: التخطيط والتصميم التوضيحي (مبادئ وإرشادات وخطوات تخطيط وتصميم الأعمال التوضيحية في منظمة الأعمال السياحية).
333	مقدمة
333	المبحث الأول: التخطيط للعمل التوضيحي

الصفحة	الموضوع
337	المبحث الثاني: الخطة التوضيحية
337	أولاً: مكونات الخطة التوضيحية
338	ثانياً: أنموذج لخطة توضيحية متكاملة لمنطقة قصد سياحي محددة
338	ثالثاً: العناوين الرئيسية والفرعية لمحتويات الخطة
341	المبحث الثالث: التخطيط لإقامة المراكز والمعارض
341	أولاً: التخطيط لإقامة مراكز الزوار
342	ثانياً: التخطيط لإقامة خدمات معلومات الزوار
342	ثالثاً: التخطيط لإقامة المعارض التوضيحية
343	المبحث الرابع: التخطيط لإقامة المماشي
343	أولاً: التخطيط لإقامة المماشي الإيحائية – التعبيرية
343	ثانياً: التخطيط لإقامة المماشي الشخصية التوجيه
344	ثالثاً: قائمة تدقيقية (مرجعية) لإقامة المماشي
346	المبحث الخامس: قائمة تدقيقية (مرجعية) لتخطيط عمل توضيحي متكامل
346	أولاً: معلومات فيزيائية عامة عن الموقع
346	ثانياً: معلومات عن الزوار
347	ثالثاً: العناصر التوضيحية المتوفرة في الموقع
347	رابعاً: الرغبة المجتمعية في تنمية الموقع
347	خامساً: البرامج التوضيحية الموجودة
347	سادساً: أهداف المنظمة من النشاطات والتنمية التوضيحية
348	سابعاً: العوامل المحددة والمعيقة للمشروع الإنمائي – التوضيحي
348	المبحث السادس: الفرص الترويجية المركزية في العمل التوضيحي
350	مراجع القسم الخامس